



---

## **Informe Final**

# **Encuesta de Satisfacción de Usuarios SIAC**

**Sistema Integrado de Atención Ciudadana**

**Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos**

**2016**

## Contenido

Introducción general .....	5
ATENCIÓN TELEFÓNICA – MINVU ALÓ.....	5
Introducción .....	5
Calidad del Servicio .....	6
Acercamiento al servicio .....	6
Evaluación de la atención.....	7
Presencia de problemas en el servicio .....	8
Evaluación global de la calidad del Servicio .....	9
Opciones de información .....	10
Reservas de horas .....	11
SERVICIO DE ATENCIÓN WEB.....	12
Introducción .....	12
Conocimiento sobre Servicio de Atención Web y Evaluación.....	12
Acceso de la Información .....	16
Servicio de reserva de horas .....	17
Utilización de Redes Sociales .....	19
SERVICIO DE CARTA MINVU .....	21
Introducción .....	21
Evaluación de respuesta.....	21
Calidad del Servicio y opciones de información.....	24
Reserva de horas .....	26
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS DE LAS OIRS .....	27
Introducción .....	27
Aspectos del Servicio.....	28
Infraestructura de la oficina.....	34
Atención e Información recibida.....	38
Propuestas de mejoras.....	43
Calidad del Servicio .....	47
Otros Medios.....	48
Fichas por OIRS.....	53

Seremi IX Región .....	53
Seremi V Región .....	55
Seremi VIII región .....	57
Serui Ancud.....	59
Serui Angol.....	61
Serui Antofagasta .....	63
Serui Arica y Parinacota.....	65
Serui Castro .....	67
Serui Chillán.....	69
Serui Concepción .....	71
Serui Copiapó .....	73
OIRS Metropolitana.....	75
Serui Coyhaique.....	77
Serui Curicó.....	79
Serui La Serena .....	81
Serui Lebu.....	83
Serui Linares .....	85
Serui Los Ángeles.....	87
Serui Melipilla.....	89
Serui Osorno .....	91
Serui Ovalle.....	93
Serui Parral .....	95
Serui Pichilemu .....	97
Serui Puente Alto.....	99
Serui Puerto Montt.....	101
Serui Puerto Natales.....	103
Serui Punta Arenas .....	105
Serui Rancagua .....	107
Serui San Antonio .....	109
Serui San Bernardo.....	111
San Fernando.....	113
Serui Talagante .....	115

Serviu Talca .....	117
Serviu Tarapacá .....	119
Serviu Temuco .....	121
Serviu Valdivia .....	123
Serviu Valparaíso .....	125

## Introducción general

---

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.

De esta manera, se efectuaron encuestas para los usuarios del servicio de atención telefónica del Minvu, también conocido como Minvu Aló. Por otro lado, se encuestó a los usuarios del Siac de las plataformas Web del Ministerio, así como a quienes se comunicaron con el Ministerio por medio de cartas escritas. Por último, 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 o Serviu.

Las encuestas realizadas tienen dos objetivos en común; el primer objetivo que busca cada una de las encuestas realizadas es evaluar la satisfacción de los usuarios de las distintas plataformas de atención del Minvu; como segundo objetivo es utilizar esta información para 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 usuarios de la plataforma Web. En tercer lugar están los resultados de la encuesta realizada a usuarios que se comunicaron con el Ministerio a través de cartas escritas de las plataformas Web. Finalmente, se presentan los datos a nivel nacional de la encuesta de usuarios presenciales de las Oirs, para terminar con una serie de fichas donde están especificados los resultados por oficina.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA – MINVU ALÓ

---

### Introducción

El presente informe muestra la información recolectada a partir de la encuesta realizada a usuarios del Siac que utilizaron el servicio de atención telefónica del 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 por parte de este servicio.

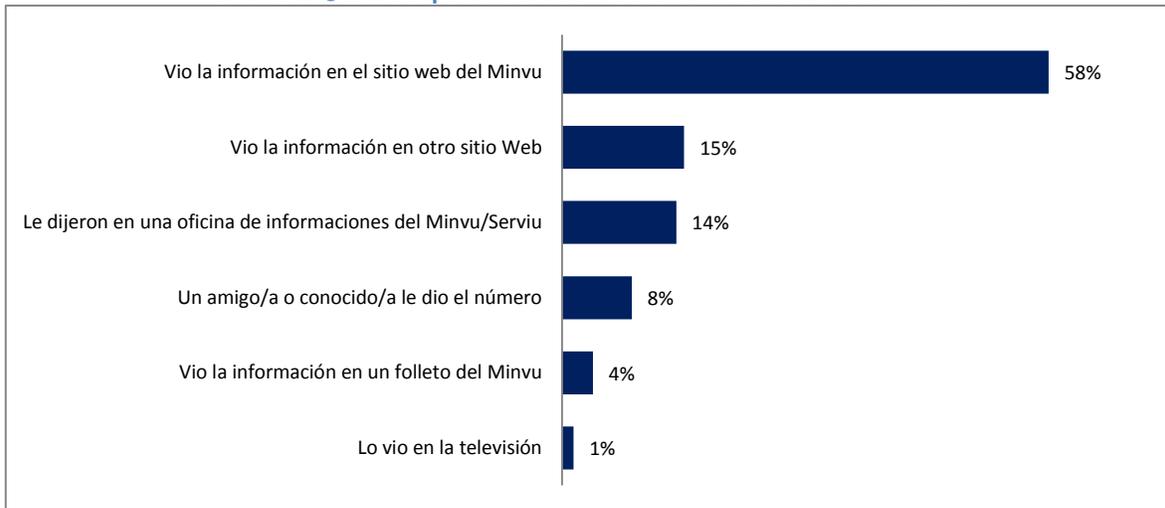
La encuesta de Satisfacción de los usuarios del Minvu Aló fue aplicada de forma telefónica entre los días 9 y 13 de septiembre. Para su elaboración se consideró una representatividad nacional, con un universo de usuarios de 5.031 y muestra de 431 casos, con un nivel de confianza de 95% y un porcentaje de error de 5%.

## Calidad del Servicio

### Acercamiento al servicio

Los usuarios del Minvu Aló se enteraron de este servicio principalmente a través del sitio web del Ministerio, llegando al 58% de las menciones. Además, el 15% señala que supo del servicio de atención telefónica por medio de otro tipo de sitio web, mientras que el 14% dice que se enteró por la oficina de informaciones del Minvu o Serviu. Las formas menos recurrentes fueron por medio de folletos del Minvu (4%) o través de la televisión (1%) (Gráfico 1).

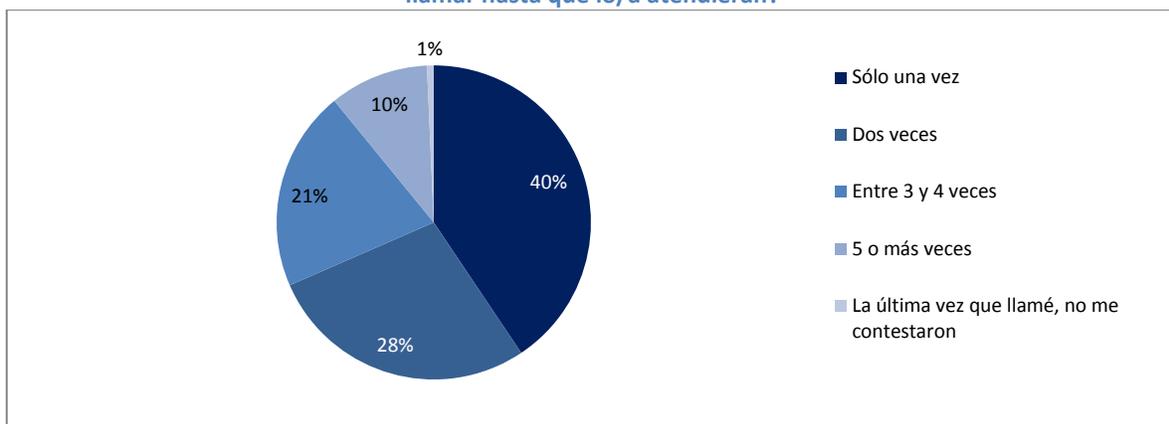
**Gráfico 1. ¿Cómo supo del servicio de atención telefónica del Minvu?**



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.*

Por otro lado, en relación a la última vez que los usuarios intentaron comunicarse con el servicio de atención telefónico, se quiso saber por la cantidad de veces que tuvieron que llamar antes que los/as atendieran (Gráfico 2). De esta manera, el 40% de los usuarios señalan que sólo tuvieron que llamar una vez, mientras que el 28% dice que tuvo que hacerlo dos veces antes de que los atendiera. A pesar de lo anterior, el 30% de las personas tuvieron que llamar al menos en tres ocasiones para que las atendieran. Solo al 1% de las personas no le contestaron la última vez que llamó al servicio.

**Gráfico 2. Considerando la última vez que intentó comunicarse con Minvu Aló ¿Cuántas veces tuvo que llamar hasta que lo/a atendieran?**



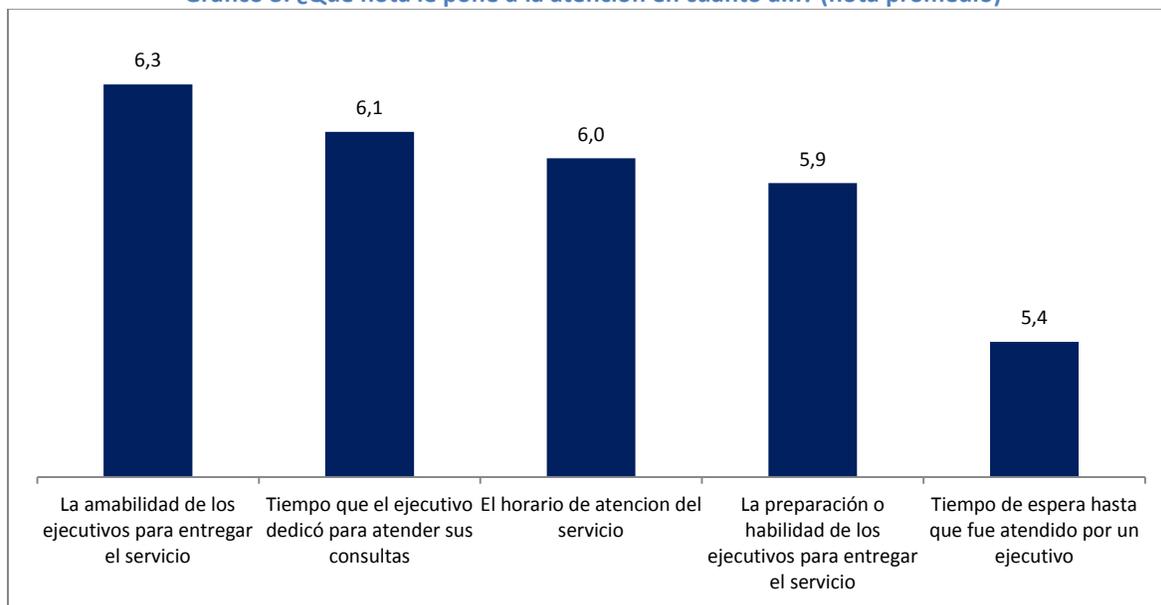
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016

### Evaluación de la atención

Como primer punto de evaluación del servicio, se les solicitó a los usuarios evaluar una serie de aspectos asociados a la atención que obtuvieron. En general, existe una evaluación positiva en la mayoría de los aspectos del servicio consultados, particularmente destaca la amabilidad de los ejecutivos para entregar el servicio, aspecto evaluado con una nota promedio de 6,3.

El tiempo que el ejecutivo dedicó para atender las consultas de los usuarios y el horario de atención del servicio, por otro lado, fueron evaluados con un 6,1 y 6,0 respectivamente. En tanto, la preparación o habilidad de los ejecutivos para entregar el servicio obtuvo una nota promedio de 5,9. Sin embargo, la nota más baja fue la del tiempo que tuvieron que esperar los usuarios para ser atendidos por un ejecutivo, con un 5,4.

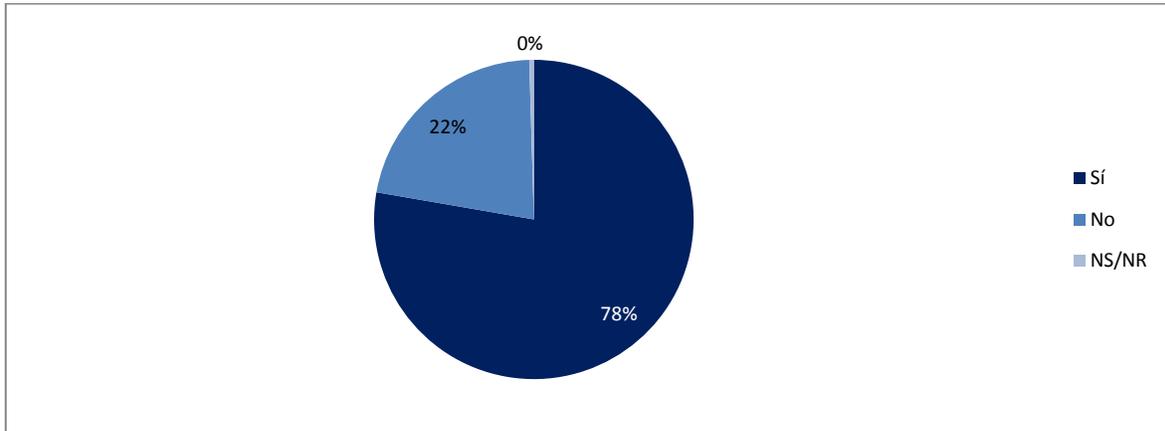
**Gráfico 3. ¿Qué nota le pone a la atención en cuanto a...? (nota promedio)**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Por otro lado, un porcentaje importante de usuarios (78%) logró esclarecer todas sus dudas con el servicio de atención telefónica, mientras que el 22% señala lo contrario.

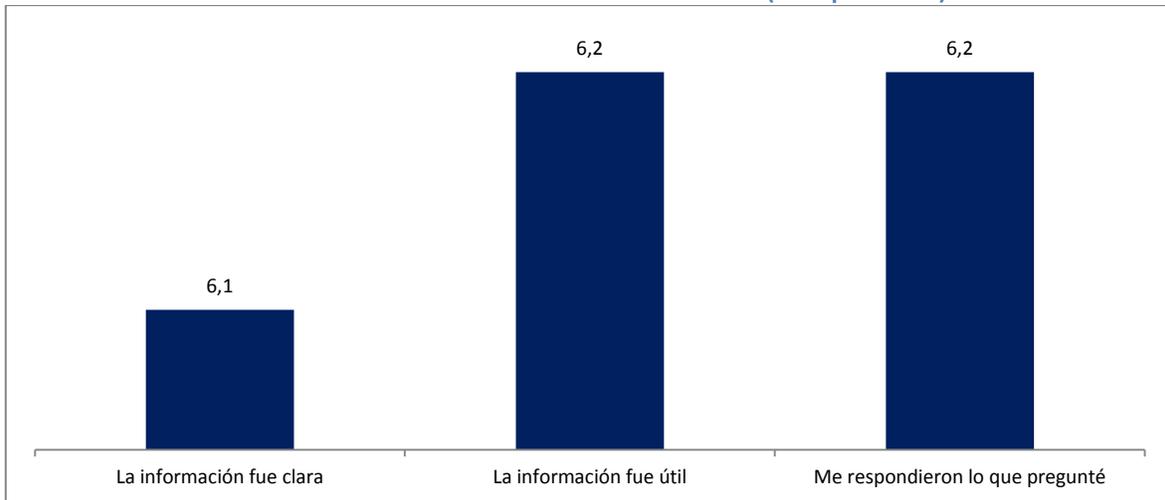
**Gráfico 4. Por medio del servicio de atención telefónica ¿Pudo aclarar todas sus dudas?**



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.*

En general, la información recibida por el servicio telefónico del Ministerio fue bien evaluada. Tanto la utilidad de la información como su pertinencia (los ejecutivos contestaron lo que los usuarios preguntaron) obtuvieron una nota promedio de 6,2, en tanto la claridad de la información fue evaluada con un 6,1.

**Gráfico 5. Evaluación de la información recibida (nota promedio)**



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.*

### Presencia de problemas en el servicio

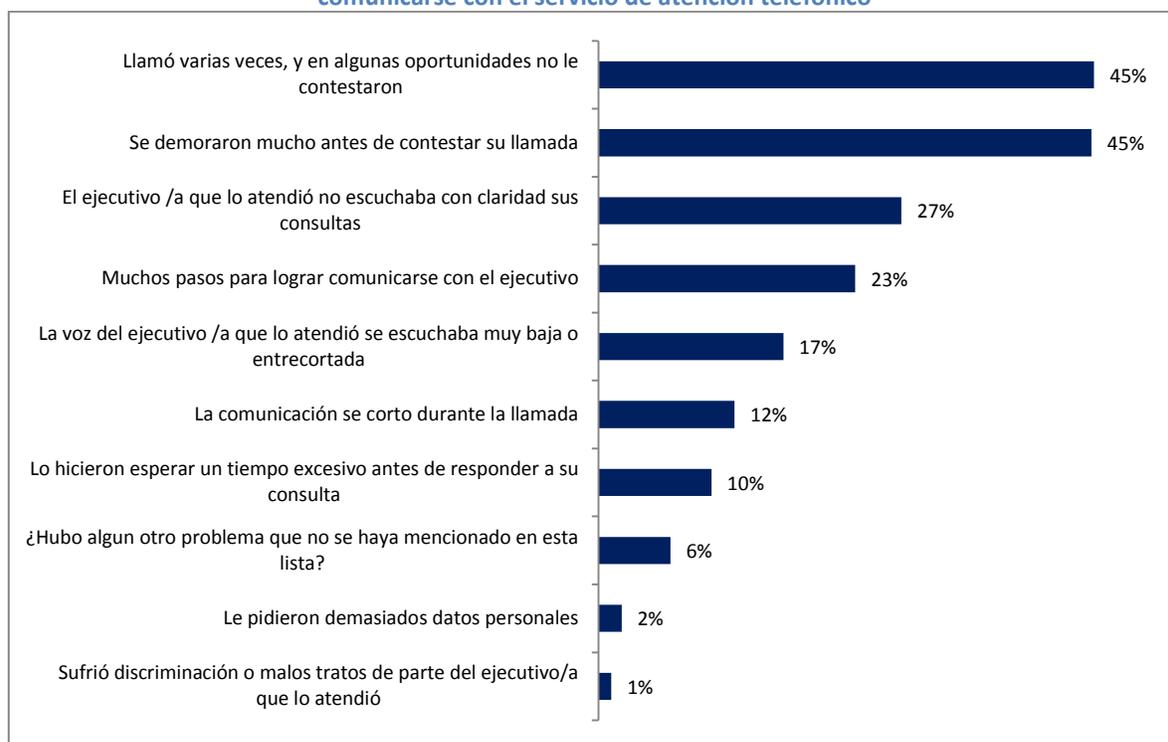
Por otro lado, al preguntarle a los usuarios sobre los problemas a los que se enfrentaron en el momento de comunicarse con Minvu Aló, es posible identificar principalmente dos problemas, por un lado, el 45% señaló que tuvo que llamar varias veces, y en algunas oportunidades no les contestaron y, por otro lado, se demoraron mucho antes de contestar su llamada. Es contestaron cuando intentaron comunicarse con el servicio.

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 27% de las menciones. Además, el 23% de los usuarios indican que hay que realizar 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% de las menciones, seguido por la cantidad de datos personales que les solicitaban (2%).

Por otro lado, hay un 6% de las personas que señala que tuvieron que enfrentarse a otros problemas, distintos a los mencionados en la lista. La gran mayoría de ellos señalan que los ejecutivos se encuentran poco preparados para responder sus preguntas, les falta conocimiento de los subsidios y de sus plazos.

**Gráfico 6. Porcentajes de usuarios que declaran SÍ haber tenido alguno de los siguientes PROBLEMAS al comunicarse con el servicio de atención telefónico**

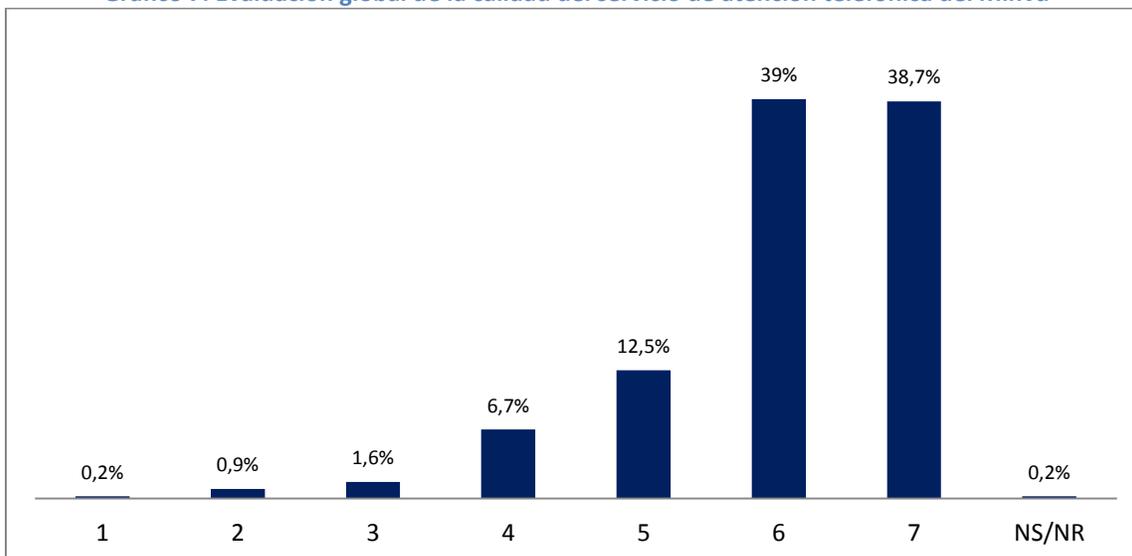


Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

### Evaluación global de la calidad del Servicio

En general, los usuarios evaluaron la atención recibida con una nota promedio de 6,0. Tal como se ve en el Gráfico 7 las notas tienden a concentrarse entre el 6 y el 7, solo el 2,7% de los usuarios califica el servicio Minvu Aló con notas iguales o menores a 3.

**Gráfico 7. Evaluación global de la calidad del servicio de atención telefónica del Minvu**



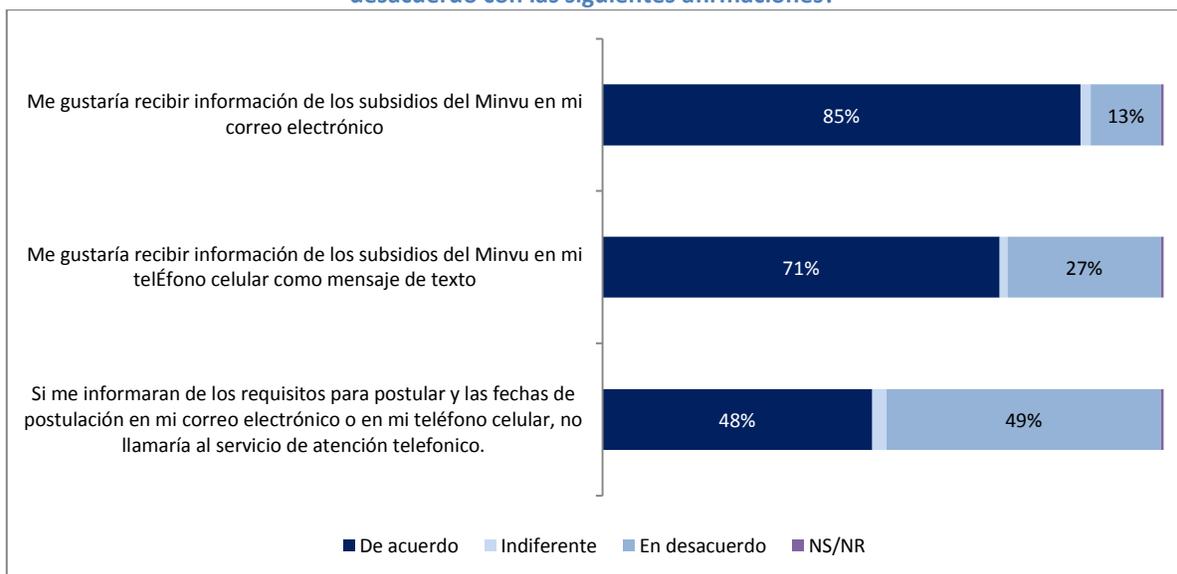
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Opciones de información

Con respecto a posibles formas de difundir la información respecto a los subsidios y fechas de postulación, el 85% de los usuarios declara que le gustaría recibir información de los subsidios del Minvu en su correo electrónico, mientras que al 71% le gustaría obtener la misma información pero a través de su teléfono celular como mensaje de texto.

Junto con lo anterior, el 48% 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, mientras que el 49% señala lo contrario.

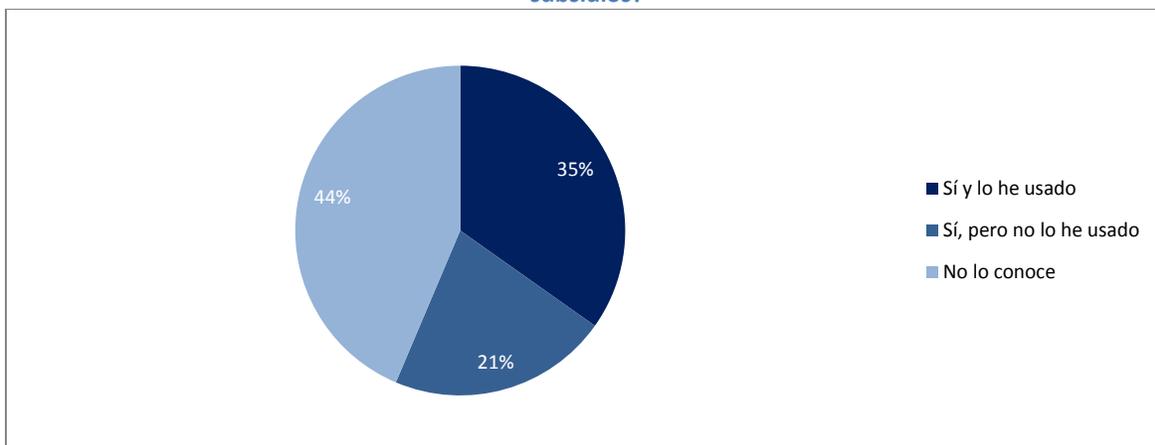
**Gráfico 8. En relación a la información que le hubiese gustado recibir del Minvu Aló ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?**



## Reservas de horas

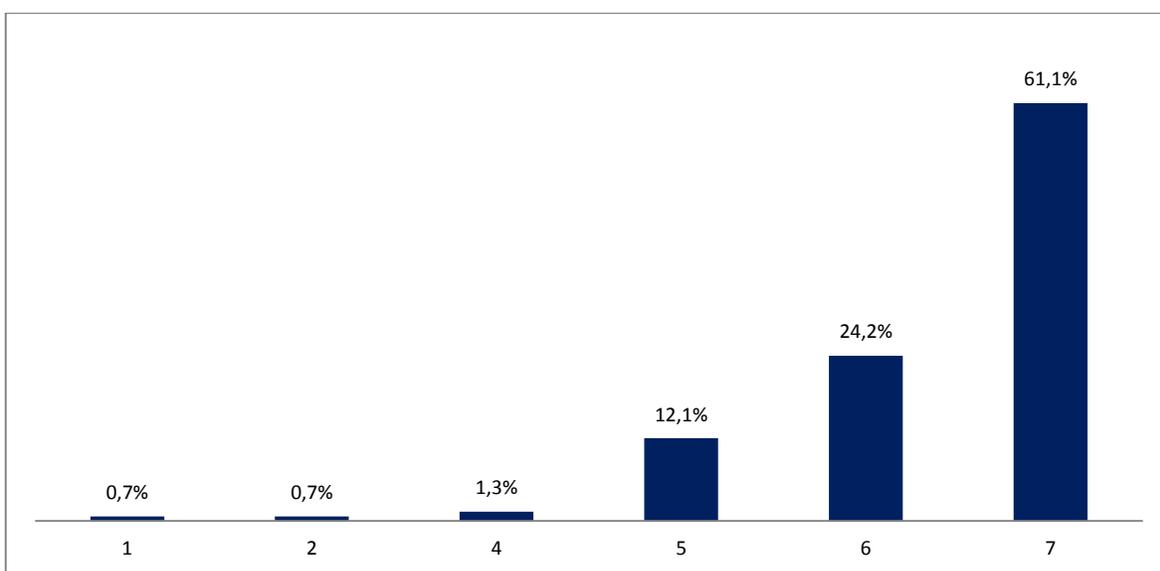
En relación al servicio de reserva de horas por internet para postular a los subsidios del Minvu (presencialmente), se ve que la mayoría conoce el servicio, con el 56% de las menciones, entre los cuales 35% lo han usado y el 21% no lo ha hecho. Sin embargo, un porcentaje importante (44%) no conoce este servicio de reserva de horas online.

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



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016

Finalmente, se les pidió a quienes habían utilizado el servicio de reservas de horas para postular a los subsidios a través de internet (35%) que lo calificaran. La nota promedio asignada por los usuarios fue de un 6,4, pero cabe señalar que más del 61% lo califica con nota 7. Las notas reprobatorias, por otro lado, solo suman el 1,4% de las calificaciones de los usuarios.



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016

## SERVICIO DE ATENCIÓN WEB

### Introducción

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.

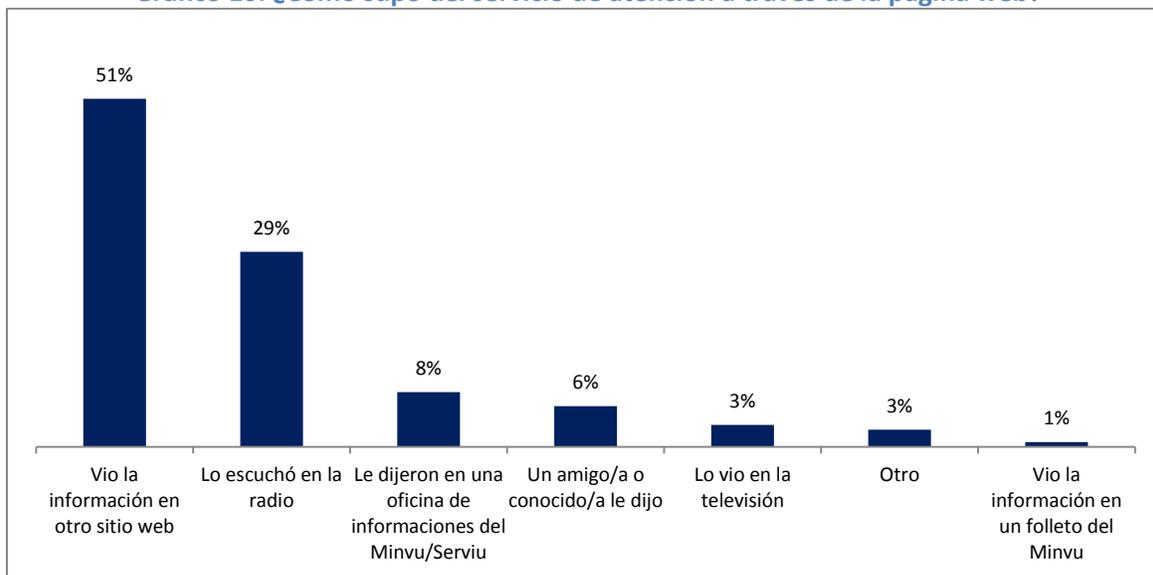
La encuesta de Satisfacción Web del MINVU tiene una representatividad nacional, donde el total de usuarios fue de 2.924, mientras que la muestra utilizada fue de 437, con un nivel de confianza de 95% y un porcentaje de error de 5%, la cual fue aplicada durante el mes de Septiembre.

### 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 en el Gráfico 10 que los usuarios se enteran sobre el servicio de atención de la página Web a través de otros sitios Web, con el 51% de las menciones, mientras que el 29% señala haberlo escuchado a través de la radio. El resto de las opciones entregadas presentan porcentajes significativamente más bajos, menores al 10%.

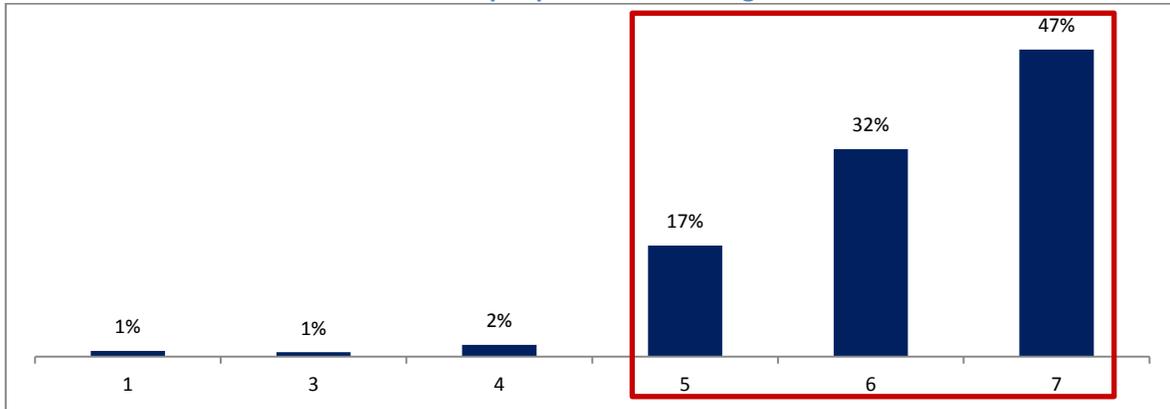
**Gráfico 10. ¿Cómo supo del servicio de atención a través de la página web?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

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 (Gráfico 11). En cuanto al tiempo que tardan los usuarios en ingresar al sitio de atención, se le calificó con una nota promedio de 6,2. Claramente se puede observar que la mayoría de las menciones apuntan a notas entre 6 y 7. Esta tendencia se ve reflejada en la mediana<sup>1</sup>, siendo igual a una nota 6, dando cuenta de una baja dispersión entre las opiniones de los usuarios. De esta manera, las notas más deficientes tienen porcentajes significativamente menores, sumando a penas el 2% entre las notas 1 y 3.

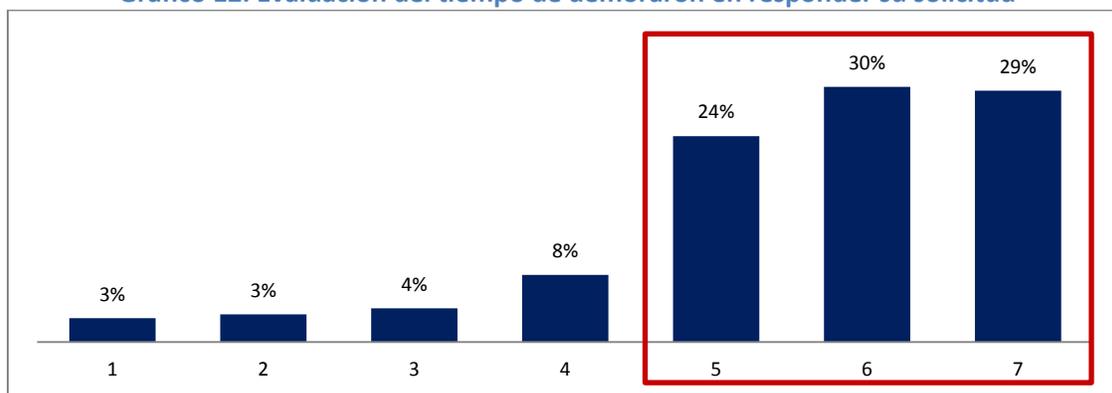
**Gráfico 11. Evaluación al tiempo que demoró en ingresar al sitio de atención**



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.*

Asimismo, el tiempo de demora en la respuesta a una solicitud tiene una nota promedio de 5,5. Si bien se observa que hay una tendencia de los usuarios a evaluar positivamente el tiempo de demora, ya que el 83% le da una nota entre 5 y 7, el resto de los usuarios (17%) lo evalúa con una nota igual o menor a 4, haciendo que el promedio disminuya. No obstante, es necesario destacar que el 50% de encuestados lo evalúa con una nota superior al 6.

**Gráfico 12. Evaluación del tiempo de demoraron en responder su solicitud**

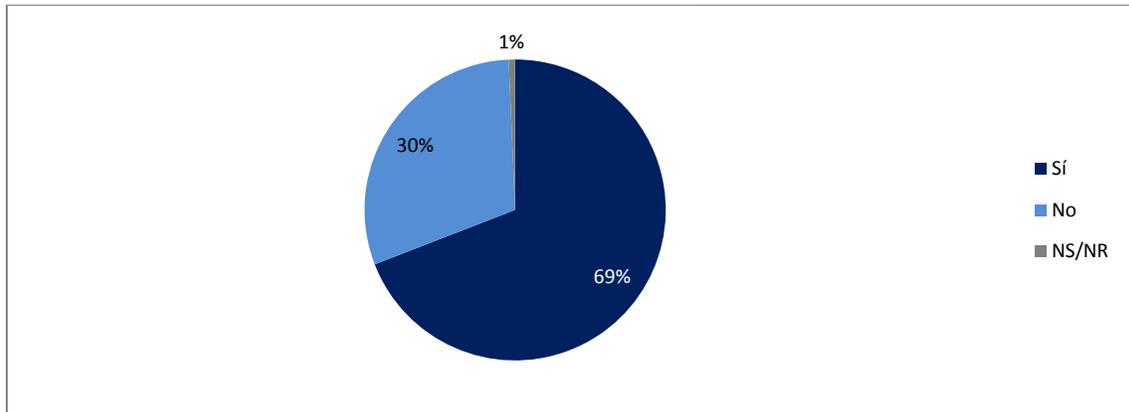


*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.*

<sup>1</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).

Por otro lado, al preguntarle a los usuarios respecto si pudieron aclarar todas sus dudas o consultas a través de la información entregada por medio del servicio de atención de la página Web (Gráfico 13), es posible apreciar que el 69% señala que lo logró, mientras que el 30% informa que no pudieron aclarar las dudas que tenían.

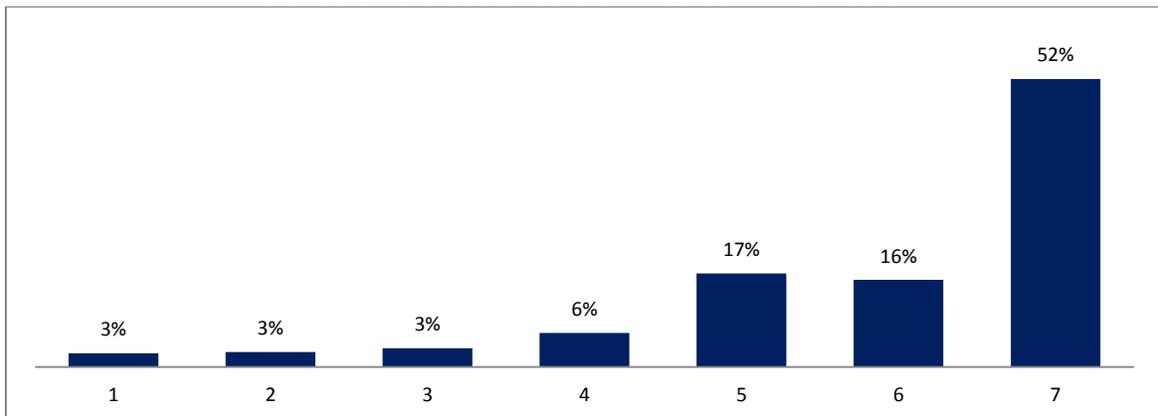
**Gráfico 13. En relación a la información recibida ¿Pudo aclarar todas sus dudas?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Ahora bien, al momento de evaluar algunas afirmación relacionadas con la utilidad, claridad y pertinencia de la información entregada por el servicio de atención Web, se puede observar en primer lugar (Gráfico 14) que, en general, las personas tienden a valorar positivamente la claridad de la información, ya que más del 50% de las personas le asignan una nota 7. La nota promedio entregada por los usuarios a este aspecto fue de un 5,9.

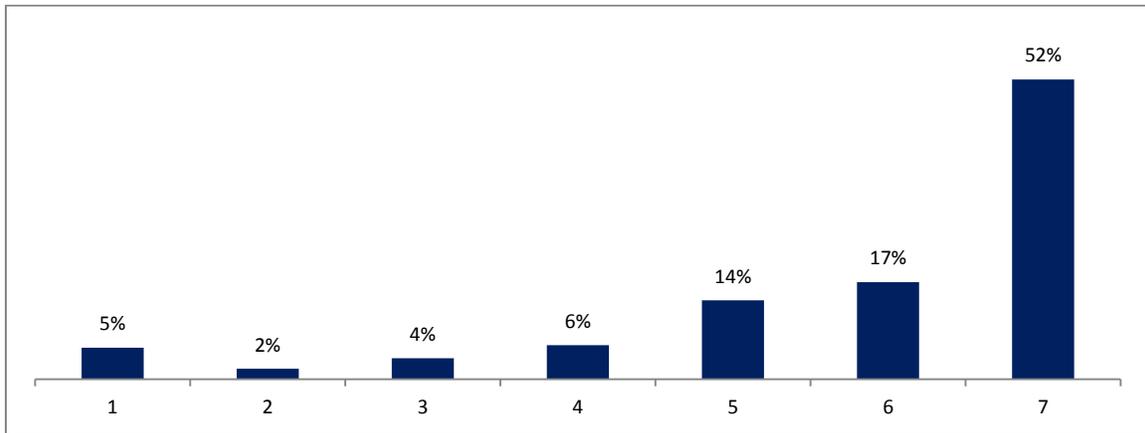
**Gráfico 14. Evaluación de la claridad de la información**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Con respecto a la utilidad de la información (Gráfico 15), se puede apreciar que más del 50% de los usuarios le asigna una nota 7 a este aspecto, coincidiendo con el valor de la mediana, 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 este ítem, ya que la diferencia entre el promedio y la mediana es más de un punto.

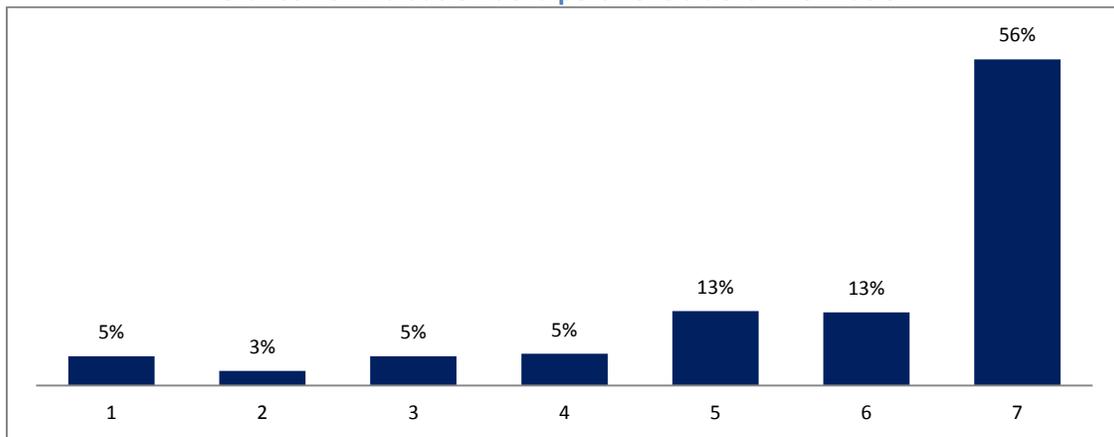
**Gráfico 15. Evaluación de la utilidad de la información**



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.*

Finalmente, en relación a la información entregada por el sistema de atención Web (Gráfico 16), 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 alcanza a un 5,8, nota alejada de la mediana (nota 7), ya que las opiniones de los usuarios tienden a diferir entre sí, haciendo que el promedio general disminuya.

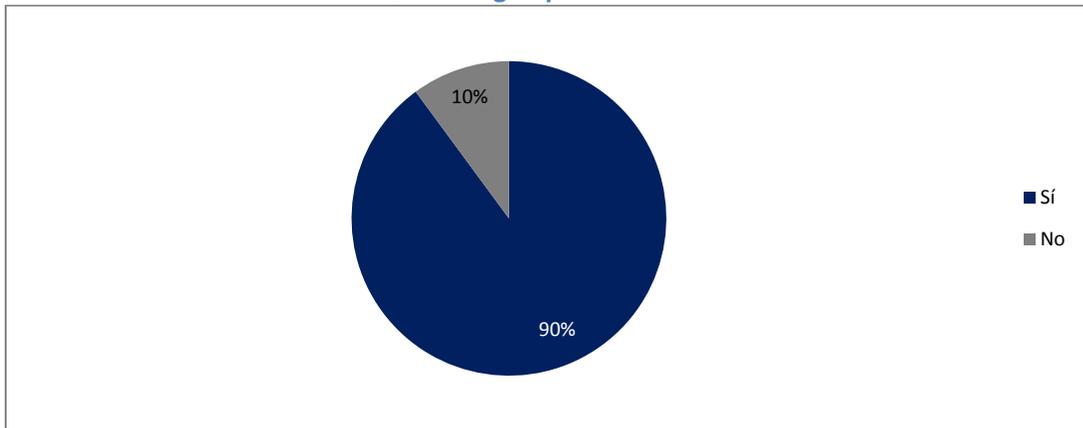
**Gráfico 16. Evaluación de la pertinencia de la información**



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.*

Al preguntar a los usuarios respecto si había existido algún problema con el servicio, el 90% responde que sí, mientras que el 10% restante señala lo contrario. Entre las personas que dijeron haber tenido algún problema, destacan la demora del servicio.

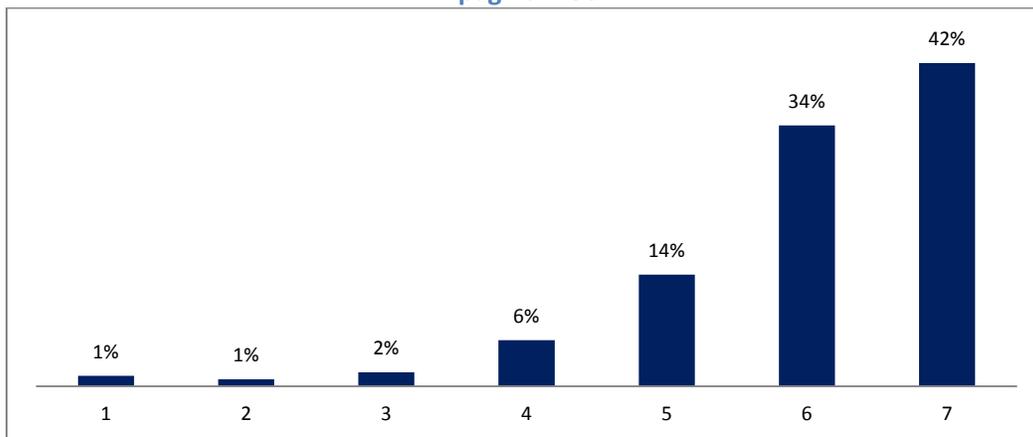
**Gráfico 17. ¿Hubo algún problema con el servicio?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Evaluando la calidad del servicio en su integralidad, los usuarios le asignan principalmente notas 6 y 7, dando como promedio un 6 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.

**Gráfico 18. Evaluación de la calidad de servicio que le entregó el servicio de atención de la página web**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Acceso de la Información

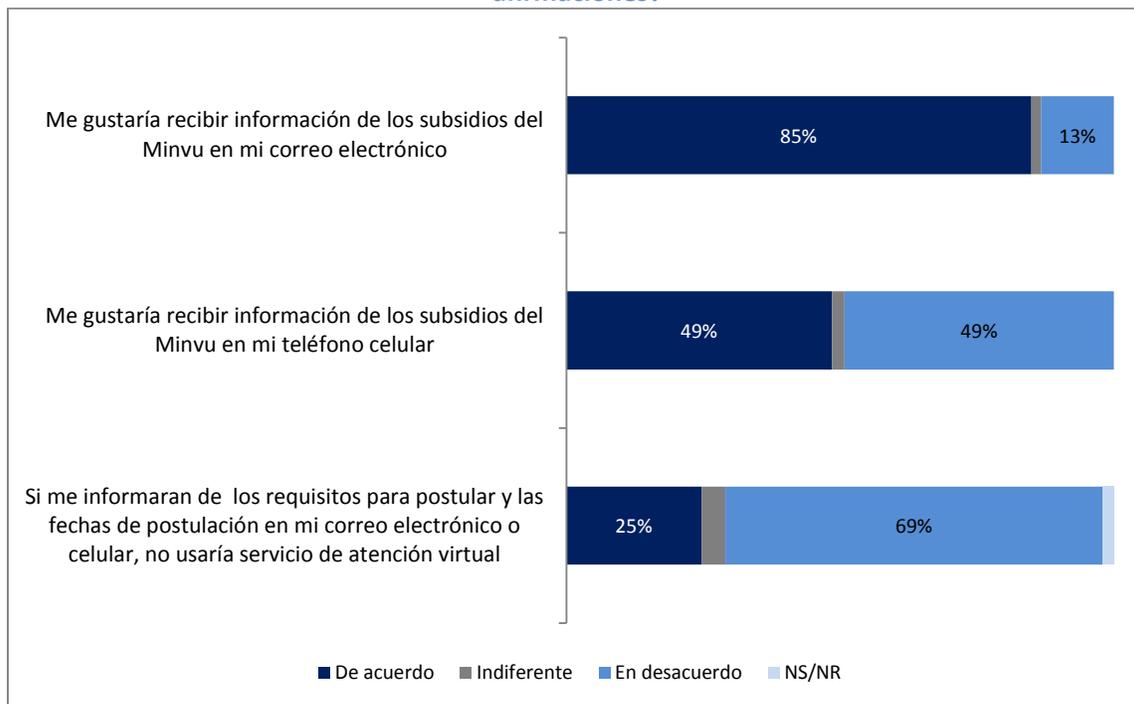
Por otro lado, se les planteó a los usuarios distintas afirmaciones referidas a distintos modos que podrían existir para obtener información. En función a cada una de las afirmaciones las personas debían señalar su nivel de acuerdo (De acuerdo, Indiferente y En desacuerdo).

De esta manera, se observa en el Gráfico 19 que el 85% señala que le gustaría recibir información de los subsidios que entrega el Minvu en sus correos electrónicos, sólo el 13% se manifiesta contrario a esta opción.

Por otro lado, hay una posición dividida frente a que la información de los subsidios fuese entregada a través de los teléfonos celulares, ya que el 49% se muestra favorable a esta opción, mientras que otro 49% no está de acuerdo con ello.

Finalmente, el 69% de los usuarios señala que a pesar de que los requisitos para postular y las fechas de postulación fuesen informados a través del correo electrónico o del celular, igual utilizarían el servicio de atención virtual. Solo el 25% señala que no lo emplearía.

**Gráfico 19. En relación a la información que le hubiese gustado recibir del servicio de atención a través de la página web del Minvu ¿Está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?**



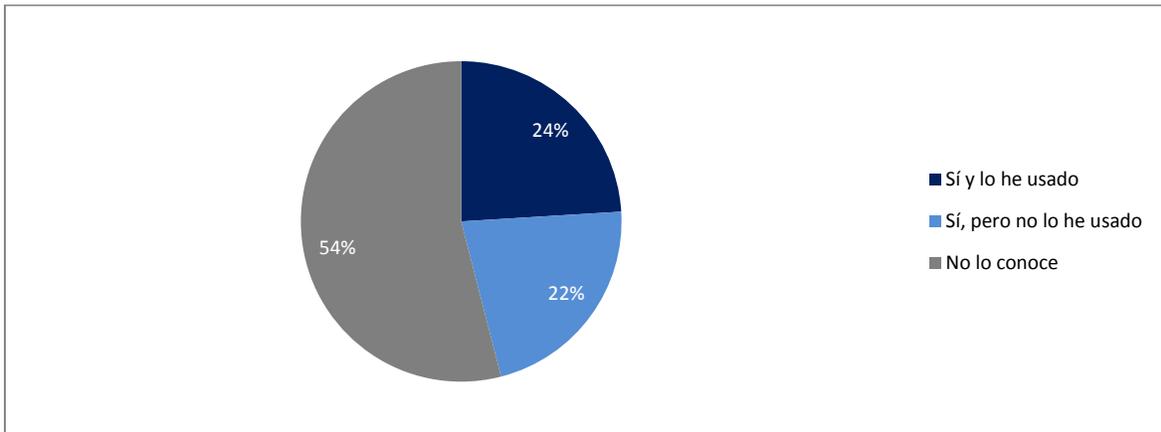
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

### Servicio de reserva de horas

Para postular a los subsidios habitacionales que ofrece el Minvu, las personas interesadas pueden reservar su hora a través del sistema de reserva Web, para luego, al momento de ir a postular de forma presencial tengan seguridad de 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, a lo que más de la mitad señala no conocerlo (54%). Sin embargo, hay un 46% de usuarios que dice conocerlo, de ellos el 24% lo ha utilizado, mientras que el 22% restante nunca lo ha utilizado, a pesar de conocerlo.

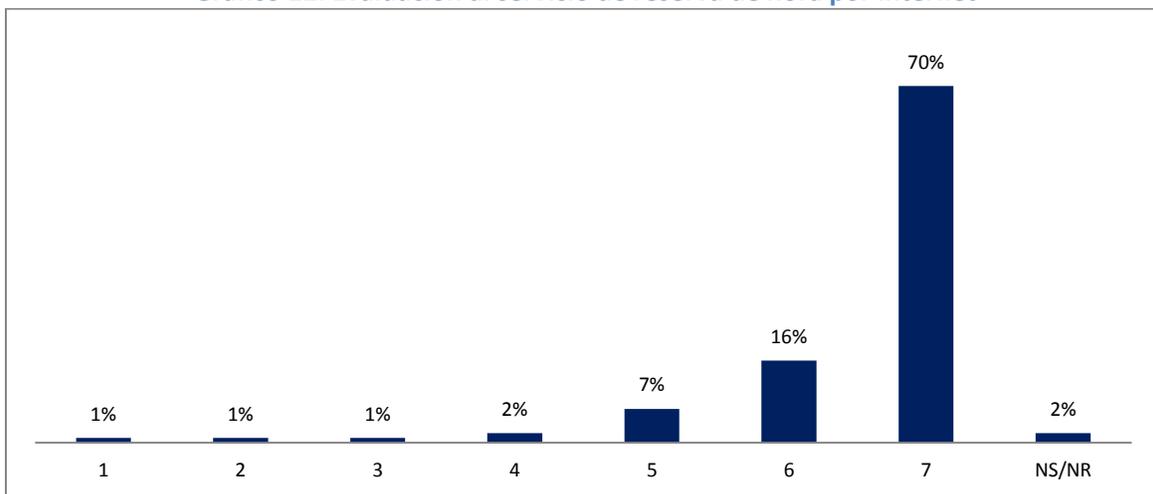
**Gráfico 20. ¿Conoce el servicio de reserva de horas para postular a subsidios a través de internet?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

A quienes señalaron haber utilizado el servicio de reservas de horas a través de internet, se les pidió que lo calificaran con una nota de 1 a 7, donde 1 es malo y 7 excelente. En el Gráfico 21 es posible observar que el 70% de los usuarios lo evaluaron con la nota máxima, mientras que la nota promedio fue de un 6,5. Sólo un 3% de las personas evaluó el servicio con nota igual o inferior a nota 3.

**Gráfico 21. Evaluación al servicio de reserva de hora por internet**



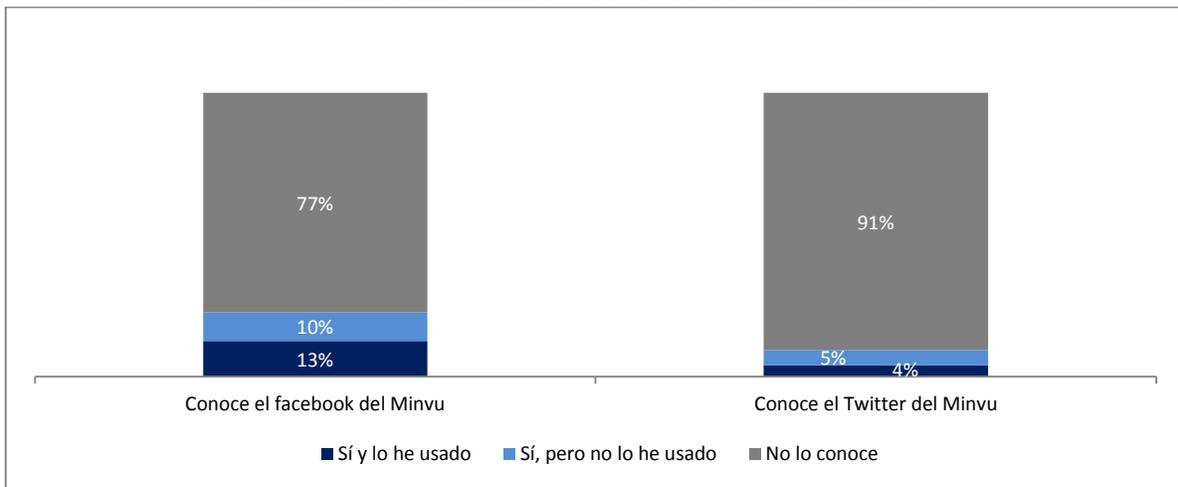
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Utilización de Redes Sociales

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

Al observar el Gráfico 22 se aprecia que la gran mayoría de los usuarios no conoce el Facebook (77%) ni el Twitter del Minvu (91%). No obstante, de ambas redes sociales, Facebook es más utilizado por los usuarios (13%) que Twitter (4%). Además, un 10% declara conocer Facebook pero no lo ha usado, mientras que el 5% de los usuarios declara lo mismo respecto a Twitter.

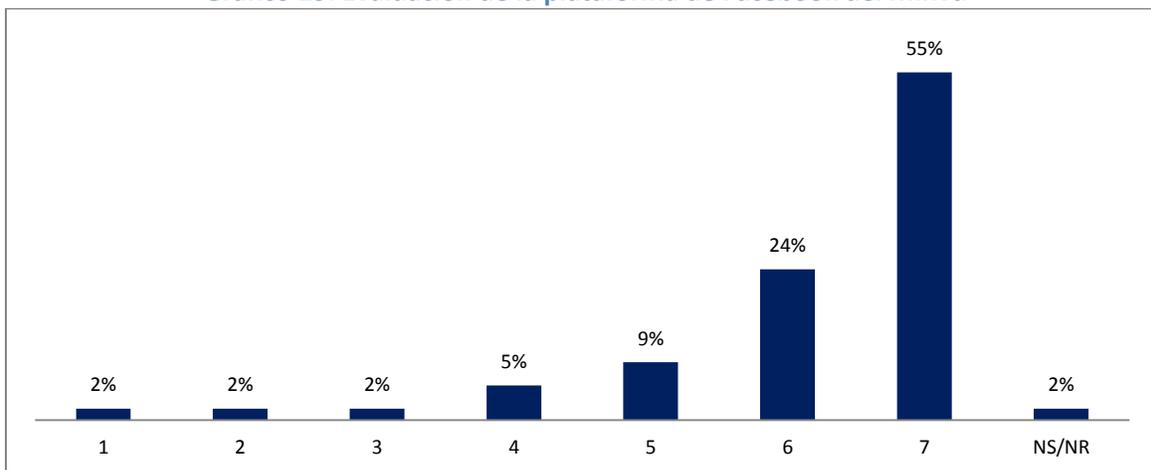
**Gráfico 22. Conocimiento sobre redes sociales del Minvu**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Las personas que contestaron que conocían y utilizaban la plataforma de Facebook del Minvu, evaluaron la calidad del servicio y de la información entregada por esta vía con una nota promedio de 6,1. Sin embargo, cabe destacar que un 55% le asignó una nota 7, mientras que solo un 6% la calificó con una nota igual o inferior a 3.

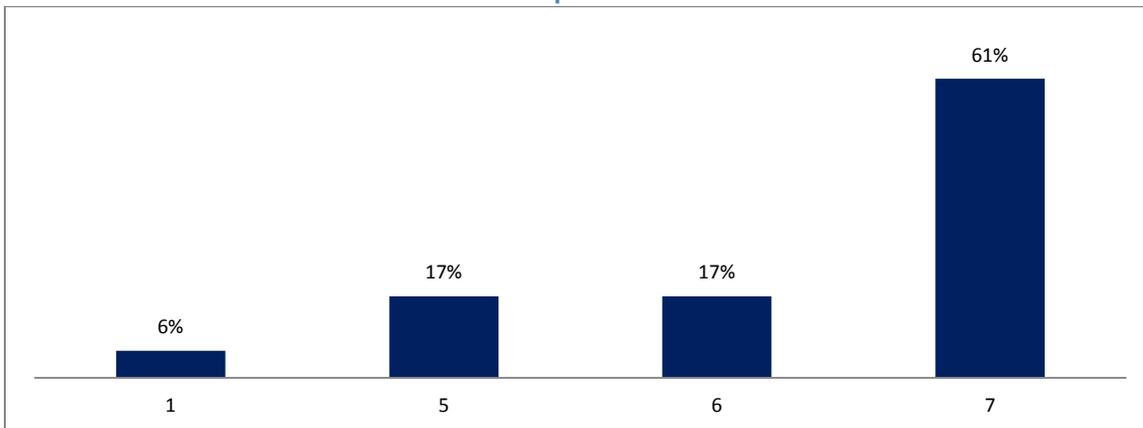
**Gráfico 23. Evaluación de la plataforma de Facebook del Minvu**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Por último, quienes señalaron conocer y utilizar el Twitter calificaron la información y servicio que le entregó esta plataforma principalmente con notas entre 5 y 7, dando como promedio un 6,2.

**Gráfico 24. Evaluación de la plataforma de Twitter del Minvu**



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.*

## SERVICIO DE CARTA MINVU

---

### Introducción

El presente informe muestra la información recolectada a partir de la encuesta realizada a usuarios del SIAC que enviaron una carta al 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.

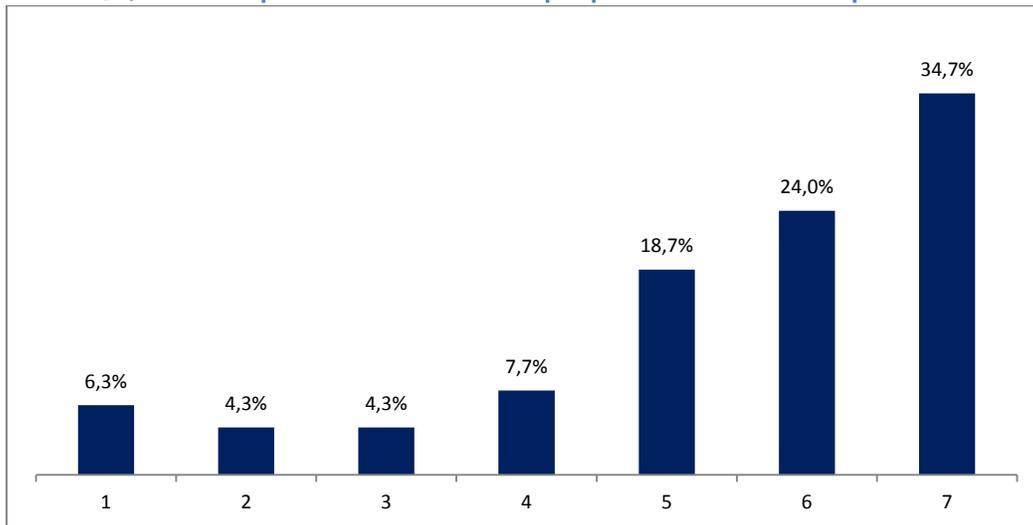
La información entregada por los encuestados se piensa como un aporte para mejorar el servicio entregado por la atención del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

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 1.180, mientras que la muestra final utilizada fue de 300 personas, con un nivel de confianza de 95% y un porcentaje de error de 5%, la cual fue aplicada durante el mes de Septiembre del 2016.

### Evaluación de respuesta

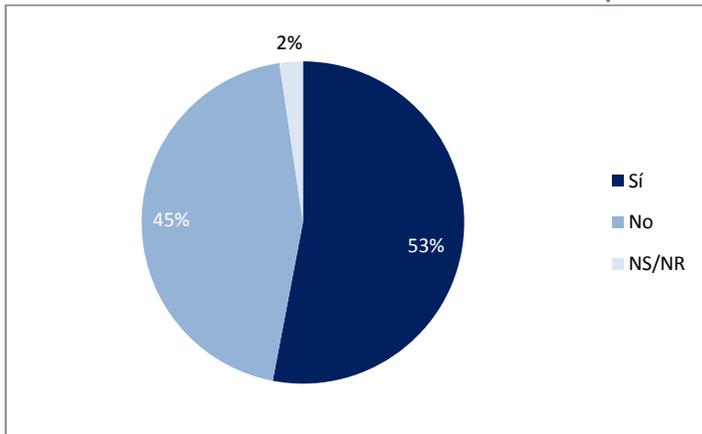
Para comenzar la encuesta se les preguntó a los usuarios sobre la calificación que le asignarían al tiempo que se demoró el Minvu en responder a sus cartas. A partir de ello, la nota promedio fue de 5,4. Como se observa en el Gráfico 25 que más del 77% de las personas le asignan una nota igual o superior a 5.

**Gráfico 25. ¿Qué nota le pone en cuanto al Tiempo que demoraron en responder su solicitud?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016

**Gráfico 26. En relación a la atención recibida ¿Ud. pudo aclarar todas sus dudas o consultas con la información que le dieron?**



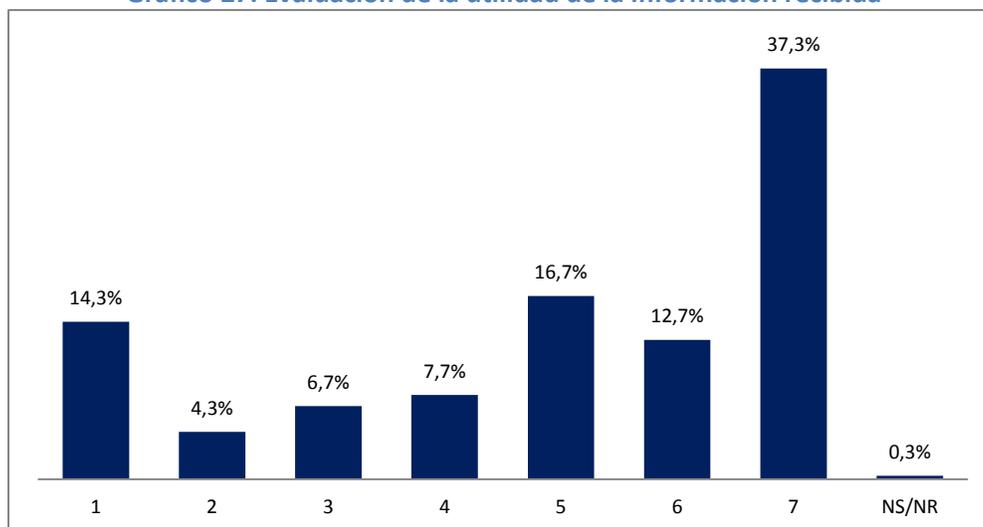
El 53% señaló que gracias a la respuesta recibida desde el Minvu logró aclarar sus dudas y/o consultas. Sin embargo, hay que tener en consideración el alto porcentaje de usuarios que manifestaron lo contrario, llegando al 45% de las menciones, dando cuenta de una clara falla en este aspecto.

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016

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 66% de los usuarios le dieron una nota igual o superior a 5, teniendo mayor frecuencia la nota 7, con el 37,3% de las menciones. Sin embargo, cabe destacar que la nota promedio de este aspecto fue de un 5, considerando que un porcentaje no menor del 33% le asigna una nota 4 o inferior, situación que genera una baja en la nota promedio.

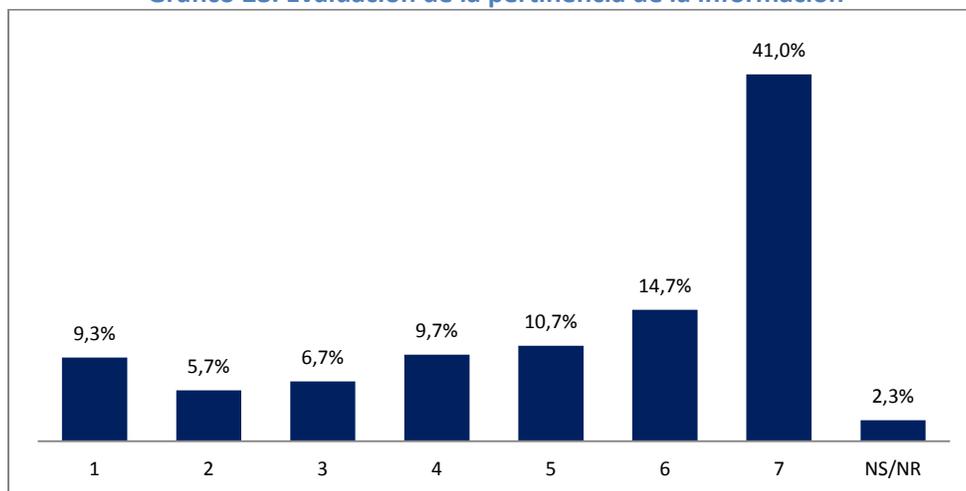
**Gráfico 27. Evaluación de la utilidad de la información recibida**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

En el caso de que el Ministerio haya respondido lo que los usuarios preguntaron (pertinencia de la información Gráfico 28), un 41% lo califica con una nota 7. Además, se puede distinguir que la diferencia entre las demás notas no es tan drástica como lo que ocurre con la nota 7, donde se acumulan gran parte de las evaluaciones de los usuarios. Por otro lado, la nota promedio asignada fue de un 5,2, 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.

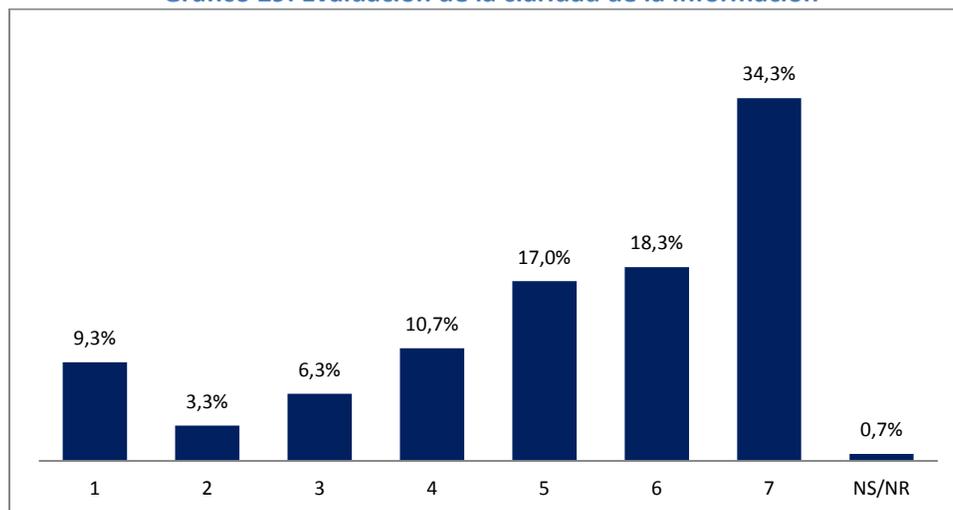
**Gráfico 28. Evaluación de la pertinencia de la información**



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.*

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.

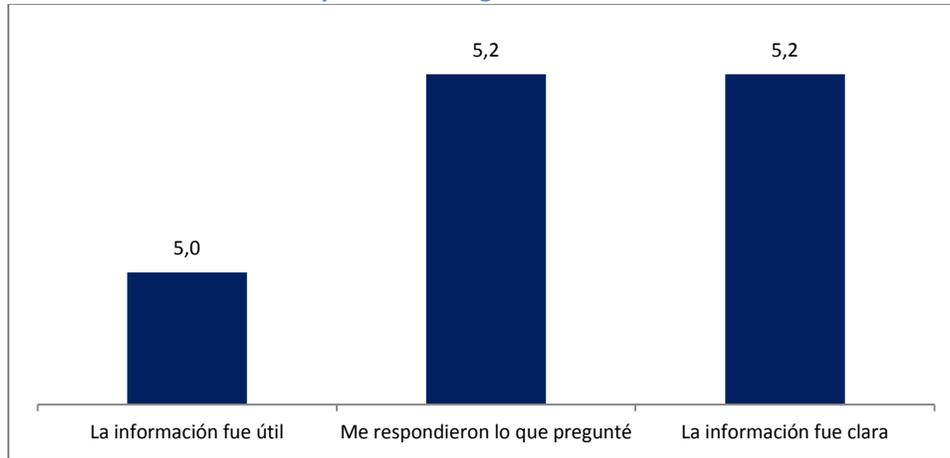
**Gráfico 29. Evaluación de la claridad de la información**



*Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.*

En el Gráfico 30, se puede comparar los promedios de los tres aspectos de la información evaluados, dando cuenta de que los aspectos mejor evaluados son s la claridad de la información y su pertinencia.

**Gráfico 30. Nota promedio asignada a la información recibida**



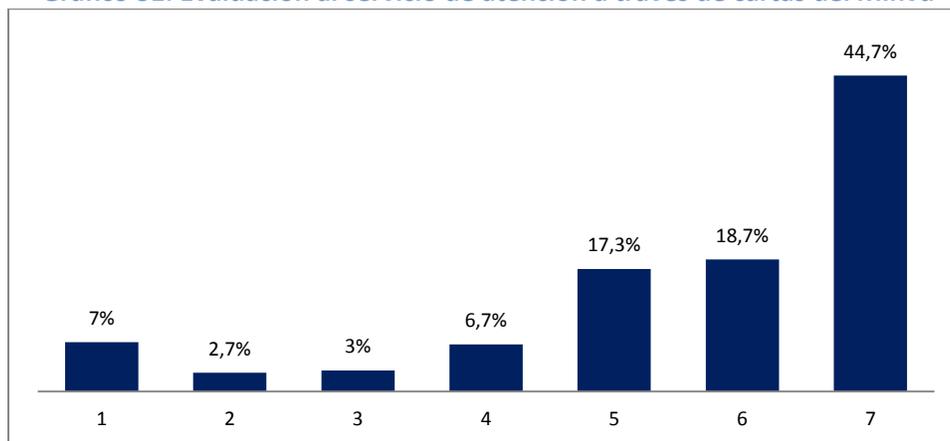
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

### 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 (Gráfico 31), estos la calificaron con una nota promedio de 5,6. No obstante, se puede 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.

Junto con lo anterior, un importante grupo de usuarios (40%) le asigna a este servicio una nota 7, mientras que las notas reprobatorias no superan el 13% de las menciones.

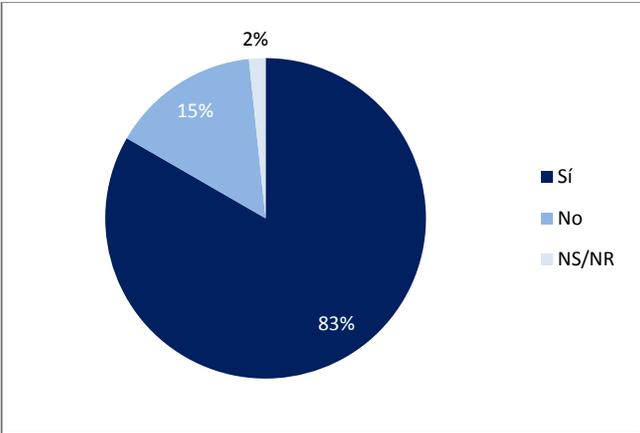
**Gráfico 31. Evaluación al servicio de atención a través de cartas del Minvu**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

A pesar de las notas positivas que recibe el servicio de respuesta por carta, el 83% de los usuarios declara que sí tuvo algún problema con el servicio. Estos problemas están asociados principalmente a la demora en la respuesta por parte del Minvu.

**Gráfico 32. Problemas con el servicio de respuesta por carta**

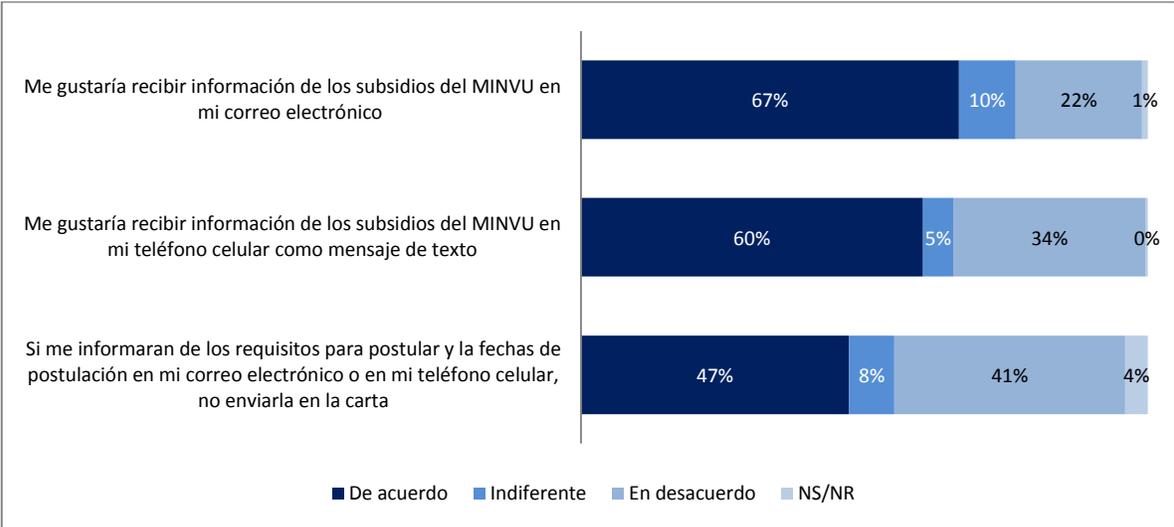


Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

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.

**Gráfico 33. Nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones**

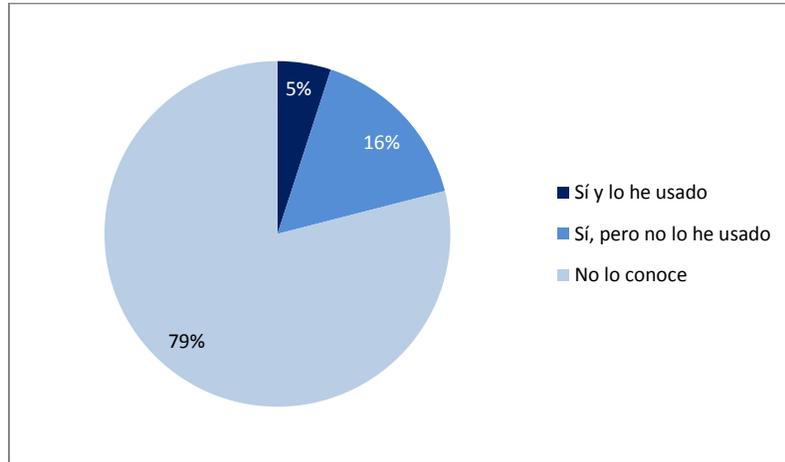


Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Reserva de horas

En relación al servicio de reserva de horas por internet para postular a los subsidios del MINVU (presencialmente), el 79% de los usuarios no lo conoce, el 16% lo conoce pero nunca lo ha usado y solo el 5% 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.

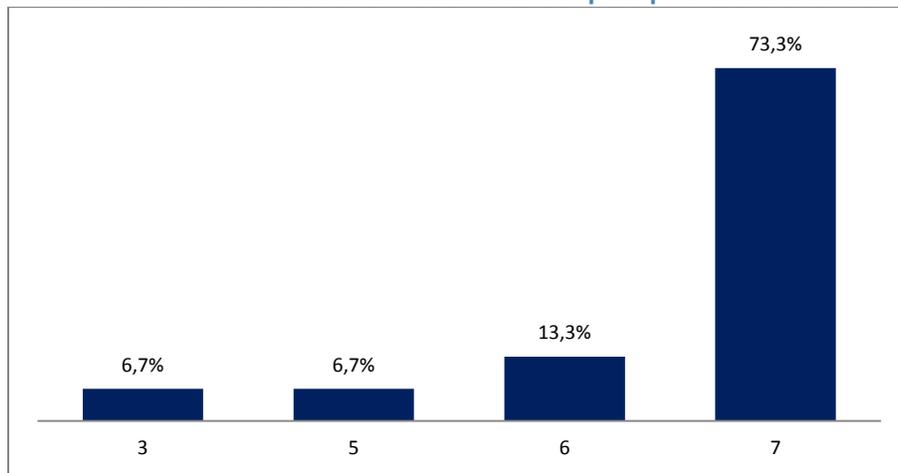
**Gráfico 34. ¿Conocer el servicio de reserva de hora para postular a subsidios a través de internet?**



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

Finalmente, a quienes sí habían utilizado el servicio de reserva de hora (5% del total de usuarios), se les preguntó sobre la nota que le pondrían a este servicio. Como se observa en el Gráfico 35, la nota más recurrente es el 7 (73%). En este sentido, la nota promedio fue de un 6,5.

**Gráfico 35. Evaluación al servicio de reservas de horas para postular a través de internet**



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

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS DE LAS OIRS

---

## Introducción

El presente informe muestra los resultados de la encuesta de satisfacción a usuarios de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Minvu, cuyo objetivo es conocer la opinión de los usuarios sobre la atención que recibieron en las Oficinas del Minvu y del Serviu.

Se realizaron un total de 4.507 encuestas telefónicas en 37 Oirs de todo el país entre los días 22 de agosto y 30 de septiembre de 2015, como se detalla en la Tabla 1.

El análisis de las encuestas se divide en dos momentos, primero se presentarán los resultados a nivel nacional de todas las preguntas del cuestionario, mientras que en un segundo momento se presentaran fichas de cada oficina con su información.

**Tabla 1. Total de encuestas por oficina encuestada**

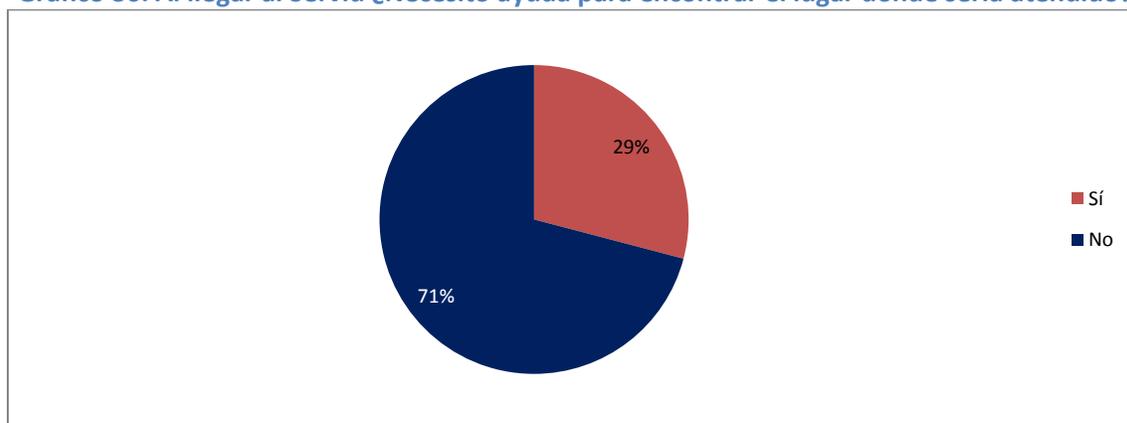
OIRS	Encuestas realizadas
Oirs Región Metropolitana	148
Seremi IX Región	54
Seremi V Región	67
Seremi VIII Región	21
Serviu Ancud	132
Serviu Angol	131
Serviu Antofagasta	144
Serviu Arica y Parinacota	142
Serviu Castro	119
Serviu Chillán	136
Serviu Concepción	142
Serviu Copiapó	133
Serviu Coyhaique	122
Serviu Curicó	117
Serviu La Serena	126
Serviu Lebu	105
Serviu Linares	137
Serviu Los Ángeles	146
Serviu Melipilla	132
Serviu Osorno	120
Serviu Ovalle	140
Serviu Parral	115
Serviu Pichilemu	79
Serviu Puente Alto	135
Serviu Puerto Montt	112
Serviu Puerto Natales	91
Serviu Punta Arenas	131
Serviu Rancagua	135
Serviu San Antonio	125
Serviu San Bernardo	127

Serviu San Fernando	129
Serviu Talagante	128
Serviu Talca	132
Serviu Tarapacá	135
Serviu Temuco	144
Serviu Valdivia	133
Serviu Valparaíso	142
Total	4.507

## Aspectos del Servicio

Al consultar a los usuarios si necesitaron ayuda para encontrar el lugar de atención presencial, el 71% señaló que no fue necesario, mientras que el 29% restante sí la necesitó. Al ver los datos a nivel de oficina (Tabla 2), se aprecia que en la oficina de Lebu (43,8%) se registran los porcentajes más altos de personas que declaran haber necesitado ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido, versus Puerto Natales donde sólo el 8,8% señala lo mismo.

**Gráfico 36. Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016

**Tabla 2. Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?**

Oficina	Sí	No
Seremi IX Región	35,2%	64,8%
Seremi V Región	34,3%	65,7%
Seremi VIII Región	23,8%	76,2%
Serviu Ancud	9,1%	90,9%
Serviu Angol	23,7%	76,3%
Serviu Antofagasta	25,7%	74,3%
Serviu Arica y Parinacota	31,7%	68,3%
Serviu Castro	19,3%	80,7%
Serviu Chillán	34,6%	65,4%
Serviu Concepción	26,8%	73,2%
Serviu Copiapó	29,3%	70,7%
Oirs Región Metropolitana	43,2%	56,8%
Serviu Coyhaique	18,9%	81,1%
Serviu Curicó	29,1%	70,9%
Serviu La Serena	24,6%	75,4%

Serviu Lebu	43,8%	56,2%
Serviu Linares	32,8%	67,2%
Serviu Los Ángeles	37,7%	62,3%
Serviu Melipilla	38,6%	61,4%
Serviu Osorno	21,7%	78,3%
Serviu Ovalle	27,1%	72,9%
Serviu Parral	19,1%	80,9%
Serviu Pichilemu	26,6%	73,4%
Serviu Puente Alto	40,0%	60,0%
Serviu Puerto Montt	33,9%	66,1%
Serviu Puerto Natales	8,8%	91,2%
Serviu Punta Arenas	22,9%	77,1%
Serviu Rancagua	31,9%	68,1%
Serviu San Antonio	19,2%	80,8%
Serviu San Bernardo	30,7%	69,3%
Serviu San Fernando	17,8%	82,2%
Serviu Talagante	19,5%	80,5%
Serviu Talca	25,8%	74,2%
Serviu Tarapacá	41,5%	58,5%
Serviu Temuco	36,8%	63,2%
Serviu Valdivia	42,1%	57,9%
Serviu Valparaíso	37,3%	62,7%
Total	29,1%	70,9%

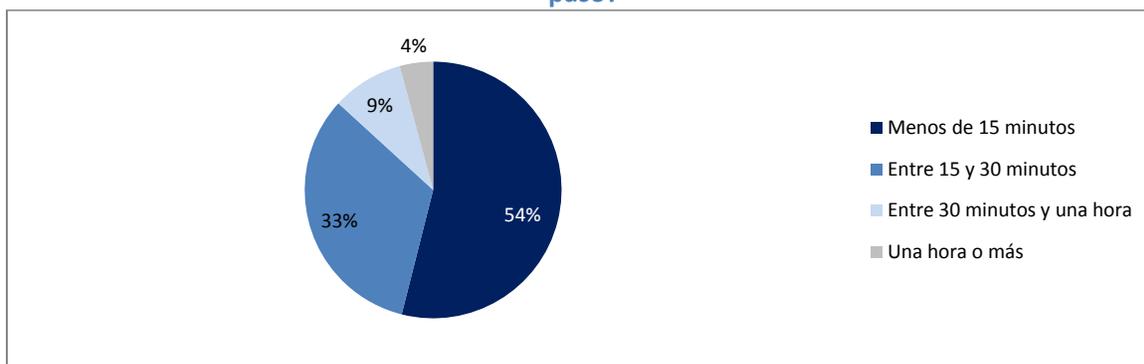
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016

En relación a los tiempos de espera, se observa que el 54% de los usuarios señala que se demoró menos de 15 minutos en ser atendidos, 33% dice que esperó entre 15 y 30 minutos y el 9% lo hizo entre 30 minutos y una hora, en tanto, quienes tuvieron que esperar más de una hora en ser atendidos sólo llega al 4%.

Por otro lado, al realizar el análisis por oficina (

Tabla 3), se puede observar que las OIRS de los Serviu de Puerto Natales (85,7%), Ancud (74,2%) y Pichilemu (72,2%) son las que tienen los porcentajes más altos de atención en menos de 15 minutos. En el caso contrario, en la OIRS de RM y en los Serviu de Tarapacá y Curicó se dan los porcentajes más altos de espera por sobre una hora, aunque no superan el 10% de los casos. Cabe destacar que en la OIRS de Puerto Natales ningún usuario declara haberse demorado más de una hora.

**Gráfico 37. Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

**Tabla 3. Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?**

Oficina	Menos de 15 minutos	Entre 15 y 30 minutos	Entre 30 minutos y una hora	Una hora o más
Seremi IX Región	35,2%	46,3%	13,0%	5,6%
Seremi V Región	52,2%	34,3%	10,4%	3,0%
Seremi VIII Región	42,9%	47,6%	4,8%	4,8%
Serviu Ancud	74,2%	20,5%	3,0%	2,3%
Serviu Angol	71,8%	20,6%	6,1%	1,5%
Serviu Antofagasta	52,8%	37,5%	6,9%	2,8%
Serviu Arica y Parinacota	57,0%	33,1%	7,7%	2,1%
Serviu Castro	52,9%	32,8%	8,4%	5,9%
Serviu Chillán	44,1%	36,8%	13,2%	5,9%
Serviu Concepción	47,2%	33,8%	15,5%	3,5%
Serviu Copiapó	46,6%	37,6%	9,8%	6,0%
Oirs Región Metropolitana	38,5%	37,2%	14,2%	10,1%
Serviu Coyhaique	60,7%	29,5%	8,2%	1,6%
Serviu Curicó	33,3%	46,2%	12,0%	8,5%
Serviu La Serena	49,2%	35,7%	10,3%	4,8%
Serviu Lebu	53,3%	35,2%	5,7%	5,7%
Serviu Linares	54,7%	27,0%	14,6%	3,6%
Serviu Los Ángeles	45,2%	37,7%	12,3%	4,8%
Serviu Melipilla	53,8%	31,1%	9,8%	5,3%
Serviu Osorno	47,5%	40,8%	8,3%	3,3%
Serviu Ovalle	32,1%	41,4%	19,3%	7,1%
Serviu Parral	70,4%	23,5%	1,7%	4,3%
Serviu Pichilemu	72,2%	22,8%	3,8%	1,3%
Serviu Puente Alto	47,4%	35,6%	11,9%	5,2%
Serviu Puerto Montt	50,0%	42,9%	6,3%	,9%
Serviu Puerto Natales	85,7%	12,1%	2,2%	
Serviu Punta Arenas	71,0%	21,4%	6,1%	1,5%
Serviu Rancagua	54,1%	29,6%	9,6%	6,7%
Serviu San Antonio	68,8%	23,2%	5,6%	2,4%
Serviu San Bernardo	57,5%	33,9%	6,3%	2,4%
Serviu San Fernando	54,3%	35,7%	7,0%	3,1%
Serviu Talagante	59,4%	32,8%	6,3%	1,6%

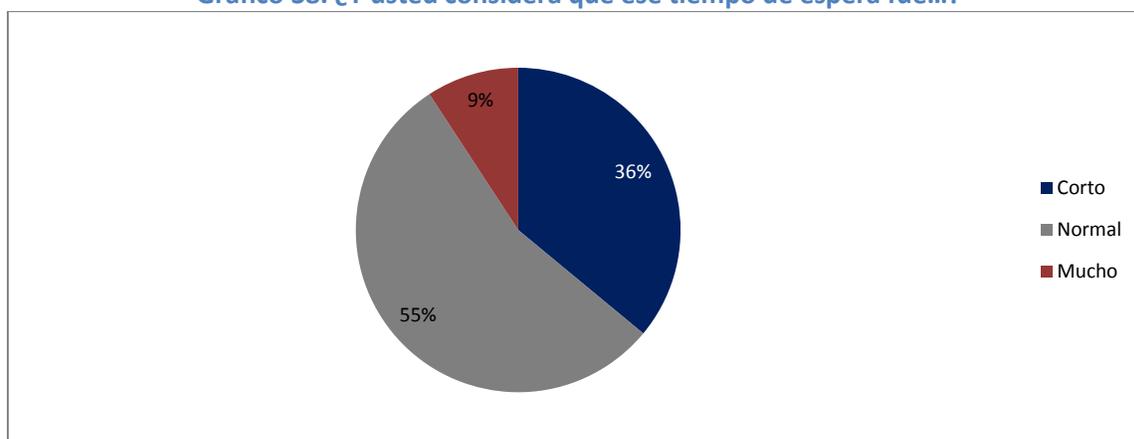
Serviu Talca	55,3%	32,6%	8,3%	3,8%
Serviu Tarapacá	40,7%	37,0%	12,6%	9,6%
Serviu Temuco	50,7%	36,8%	7,6%	4,9%
Serviu Valdivia	70,7%	23,3%	5,3%	,8%
Serviu Valparaíso	44,4%	40,1%	9,9%	5,6%
Total	53,9%	32,9%	9,0%	4,2%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Junto con lo anterior, al consultar las percepciones sobre la duración del tiempo de espera, se observa que el 55% considera que el tiempo que tuvo que esperar para que lo atendieran fue normal, seguido por el 36% que lo consideró corto y un 9% que encuentra que el tiempo de espera fue mucho.

Del análisis por oficina se aprecia en la Tabla 4 que donde más se percibió que el tiempo de espera fue corto fueron los Serviu de Pichilemu (53,2%), de Puerto Natales (50,5%) y San Antonio (48%). En cambio, en los Serviu de Tarapacá, Ovalle y Oirs RM se da una mayor percepción de que era muy largo el tiempo de espera, superando el 15% de las menciones, pero no superando el 19%.

**Gráfico 38. ¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

**Tabla 4. ¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?**

Oficina	Corto	Normal	Mucho
Seremi IX Región	25,9%	63,0%	11,1%
Seremi V Región	46,3%	43,3%	10,4%
Seremi VIII Región	33,3%	57,1%	9,5%
Serviu Ancud	38,6%	56,8%	4,5%
Serviu Angol	45,0%	48,9%	6,1%
Serviu Antofagasta	40,3%	53,5%	6,3%
Serviu Arica y Parinacota	35,9%	52,8%	11,3%
Serviu Castro	34,5%	54,6%	10,9%
Serviu Chillán	30,9%	58,8%	10,3%
Serviu Concepción	26,8%	59,2%	14,1%
Serviu Copiapó	30,8%	54,9%	14,3%
Oirs Región Metropolitana	33,8%	50,7%	15,5%
Serviu Coyhaique	28,7%	59,8%	11,5%
Serviu Curicó	28,2%	57,3%	14,5%

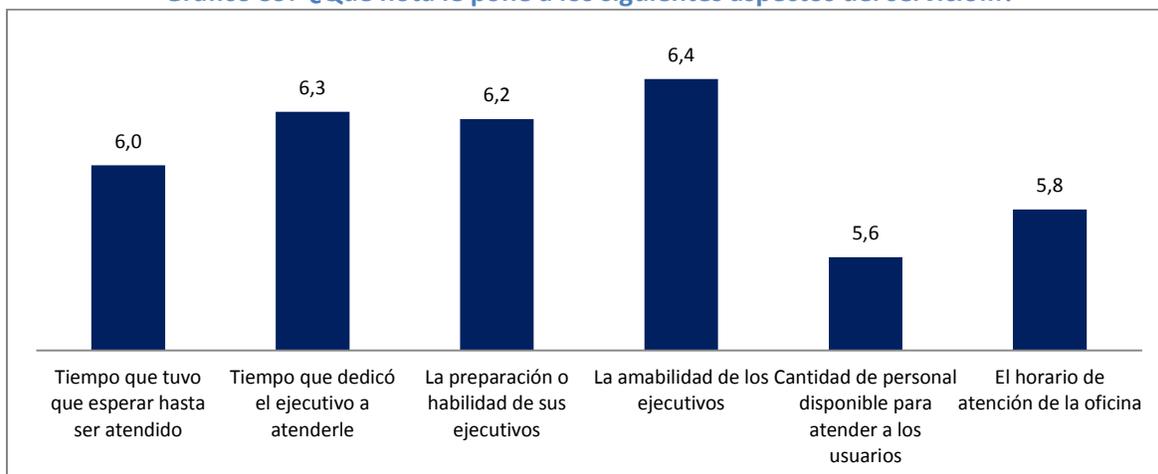
Serviu La Serena	40,5%	51,6%	7,9%
Serviu Lebu	33,3%	57,1%	9,5%
Serviu Linares	30,7%	60,6%	8,8%
Serviu Los Ángeles	32,9%	61,0%	6,2%
Serviu Melipilla	31,8%	58,3%	9,8%
Serviu Osorno	24,2%	64,2%	11,7%
Serviu Ovalle	28,6%	55,0%	16,4%
Serviu Parral	39,1%	53,0%	7,8%
Serviu Pichilemu	53,2%	44,3%	2,5%
Serviu Puente Alto	38,5%	54,1%	7,4%
Serviu Puerto Montt	26,8%	64,3%	8,9%
Serviu Puerto Natales	50,5%	42,9%	6,6%
Serviu Punta Arenas	44,3%	51,1%	4,6%
Serviu Rancagua	38,5%	51,9%	9,6%
Serviu San Antonio	48,0%	44,0%	8,0%
Serviu San Bernardo	44,9%	46,5%	8,7%
Serviu San Fernando	30,2%	65,9%	3,9%
Serviu Talagante	43,8%	52,3%	3,9%
Serviu Talca	40,9%	53,8%	5,3%
Serviu Tarapacá	23,7%	57,8%	18,5%
Serviu Temuco	36,1%	59,0%	4,9%
Serviu Valdivia	44,4%	50,4%	5,3%
Serviu Valparaíso	35,9%	52,1%	12,0%
Total	36,0%	54,8%	9,2%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Por otro lado, se solicitó a los usuarios que calificara con nota de 1 a 7 distintos aspectos del servicio entregado por la oficina de informaciones a la cual acudió, tales como el tiempo de espera, el tiempo de atención, la preparación y amabilidad de los ejecutivos/as, cantidad de personal disponible, y el horario de atención de la oficina.

Al observar las notas promedios que recibieron cada uno de los aspectos consultados, se aprecia que los asuntos relacionados con el tiempo y los/as ejecutivos son evaluados de forma bastante positiva. De esta manera, la amabilidad de los ejecutivos, a nivel nacional, obtiene como nota promedio un 6,4, mientras que a su preparación la califican con un 6,2. Además, el tiempo de atención obtuvo un 6,3 y el tiempo de espera un 6. Por otra parte, la cantidad de personal disponible para atender a los usuarios obtiene la nota promedio más baja, con un 5,6 mientras que el horario de atención fue calificado con un 5,8. En la Tabla 5 se puede apreciar las diferencias por oficina en cada una de las categorías de la pregunta.

**Gráfico 39. ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio...?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

**Tabla 5. 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]**

Oficina	Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido	Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	La preparación o habilidad de sus ejecutivos	La amabilidad de los ejecutivos	Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	El horario de atención de la oficina
Seremi IX Región	6,13	6,44	6,37	6,44	5,56	6,00
Seremi V Región	6,18	6,13	6,01	6,27	5,49	5,90
Seremi VIII Región	5,62	5,81	5,75	6,38	5,84	5,74
Serviu Ancud	6,20	6,22	6,21	6,37	5,36	5,54
Serviu Angol	6,27	6,37	6,28	6,60	5,39	5,83
Serviu Antofagasta	6,06	6,24	6,21	6,45	5,74	5,67
Serviu Arica y Parinacota	5,96	6,14	6,10	6,32	5,55	5,73
Serviu Castro	5,96	6,14	6,12	6,31	5,12	5,48
Serviu Chillán	5,94	6,16	6,14	6,42	5,49	5,81
Serviu Concepción	5,82	6,13	6,21	6,36	5,91	5,73
Serviu Copiapó	5,92	6,00	6,02	6,20	5,26	6,03
Oirs Región Metropolitana	5,74	6,20	6,25	6,37	5,73	5,54
Serviu Coyhaique	6,09	6,48	6,41	6,66	5,53	5,84
Serviu Curicó	5,84	6,53	6,44	6,58	5,70	5,90
Serviu La Serena	6,02	6,38	6,24	6,37	5,71	5,87
Serviu Lebu	5,95	6,41	6,30	6,59	5,59	6,19
Serviu Linares	6,02	6,50	6,43	6,66	5,62	5,92
Serviu Los Ángeles	6,02	6,27	6,23	6,39	5,83	5,73
Serviu Melipilla	6,02	6,39	6,34	6,66	5,68	6,03
Serviu Osorno	5,77	5,99	6,04	6,24	5,34	5,72
Serviu Ovalle	5,54	6,13	6,22	6,36	5,05	5,82
Serviu Parral	6,29	6,55	6,53	6,61	5,76	5,95
Serviu Pichilemu	6,33	6,62	6,37	6,63	5,79	6,12
Serviu Puente Alto	6,11	6,14	6,19	6,23	5,61	5,95
Serviu Puerto Montt	5,89	5,97	6,02	6,29	5,48	5,47
Serviu Puerto Natales	6,47	6,47	6,45	6,48	5,77	5,85

Serviu Punta Arenas	6,37	6,42	6,25	6,39	6,09	5,92
Serviu Rancagua	6,13	6,38	6,31	6,44	5,74	5,92
Serviu San Antonio	6,20	6,25	6,20	6,37	5,58	5,91
Serviu San Bernardo	6,23	6,50	6,51	6,63	5,76	5,93
Serviu San Fernando	6,09	6,34	6,33	6,50	5,76	6,00
Serviu Talagante	6,33	6,47	6,35	6,47	5,76	6,36
Serviu Talca	6,09	6,33	6,32	6,45	5,99	5,96
Serviu Tarapacá	5,47	5,83	5,82	6,09	5,41	5,51
Serviu Temuco	6,06	6,29	6,27	6,39	5,83	5,88
Serviu Valdivia	6,33	6,23	6,21	6,32	5,73	5,76
Serviu Valparaíso	5,83	6,10	6,08	6,27	5,44	5,57
Total	6,03	6,27	6,24	6,42	5,62	5,83

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

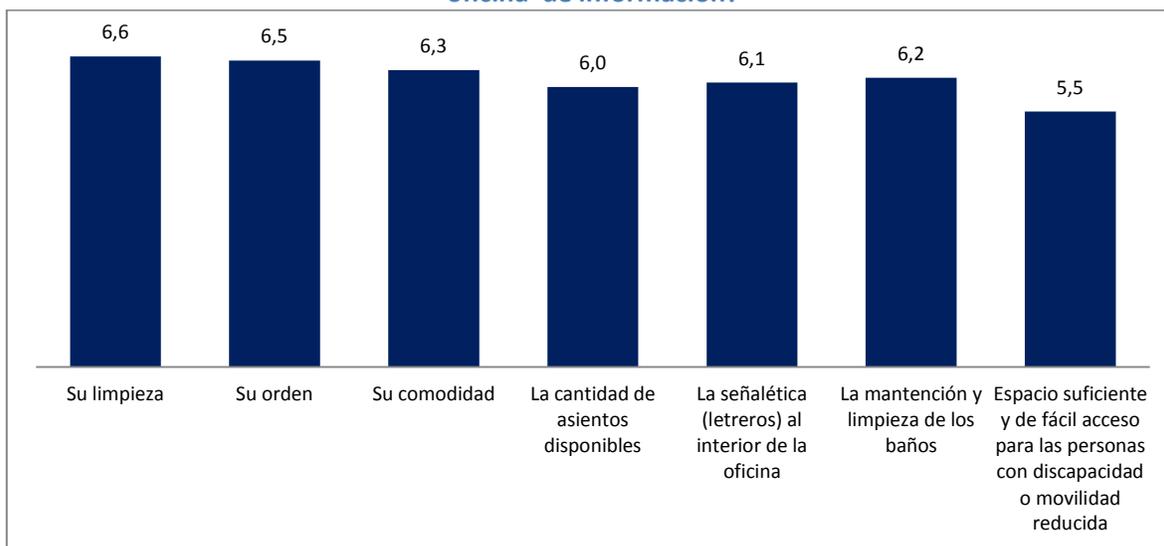
## Infraestructura de la oficina

Para saber sobre la percepción de los usuarios respecto de la infraestructura de las oficinas, se les solicitó que calificara con nota de 1 a 7 los siguientes atributos:

- a) Limpieza
- b) Orden
- c) Comodidad
- d) Cantidad de asientos disponibles
- e) Señalética (letreros) al interior de la oficina
- f) Mantenimiento y limpieza de los baños
- g) Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Al respecto, en general todos los atributos consultados son bien evaluados por los usuarios, destacando la limpieza de las oficinas, que obtiene una nota promedio de 6,6, el orden (6,5) y su comodidad (6,3). Por otro lado, el espacio para personas con discapacidad o movilidad reducida, es calificado con nota 5,5. En la Tabla 6 se pueden observar las diferentes notas promedios con la que los usuarios evalúan distintos aspectos de la oficina de informaciones.

**Gráfico 40. ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

**Tabla 6. ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?**

Oficina	Su limpieza	Su orden	Su comodidad	La cantidad de asientos disponibles	La señalética al interior de la oficina	La mantención y limpieza de los baños	Espacio suficiente y de fácil acceso (discapacidad o movilidad reducida)
Seremi IX Región	6,56	6,50	5,93	5,42	5,78	5,67	5,28
Seremi V Región	6,55	6,49	6,14	5,89	5,84	6,00	5,61
Seremi VIII Región	6,38	6,25	5,65	5,35	5,76	5,36	4,17
Serviu Ancud	6,41	6,37	6,08	5,50	5,81	6,32	4,85
Serviu Angol	6,78	6,66	6,59	6,36	6,46	6,60	6,07
Serviu Antofagasta	6,45	6,38	6,19	6,04	5,90	5,88	5,50
Serviu Arica y Parinacota	6,57	6,52	6,30	6,13	5,96	6,23	5,74
Serviu Castro	6,61	6,51	6,31	5,98	5,82	5,97	5,49
Serviu Chillán	6,43	6,43	6,17	5,49	5,92	6,41	5,45
Serviu Concepción	6,55	6,52	6,35	5,97	6,20	6,34	4,88
Serviu Copiapó	6,44	6,09	5,68	5,18	5,39	6,07	3,66
Oirs Región Metropolitana	6,26	6,19	6,14	6,12	6,04	5,92	5,29
Serviu Coyhaique	6,82	6,78	6,66	6,19	6,18	6,61	5,79
Serviu Curicó	6,89	6,73	6,75	6,30	6,50	6,67	6,34
Serviu La Serena	6,73	6,52	6,33	6,02	6,06	6,43	5,28
Serviu Lebu	6,74	6,62	6,37	6,04	6,14	5,94	5,75
Serviu Linares	6,81	6,80	6,66	6,35	6,39	6,21	6,09
Serviu Los Ángeles	6,64	6,55	6,40	6,03	6,10	6,09	5,41
Serviu Melipilla	6,71	6,70	6,36	6,08	6,33	6,11	5,42
Serviu Osorno	6,51	6,48	6,25	5,72	5,98	6,09	4,79

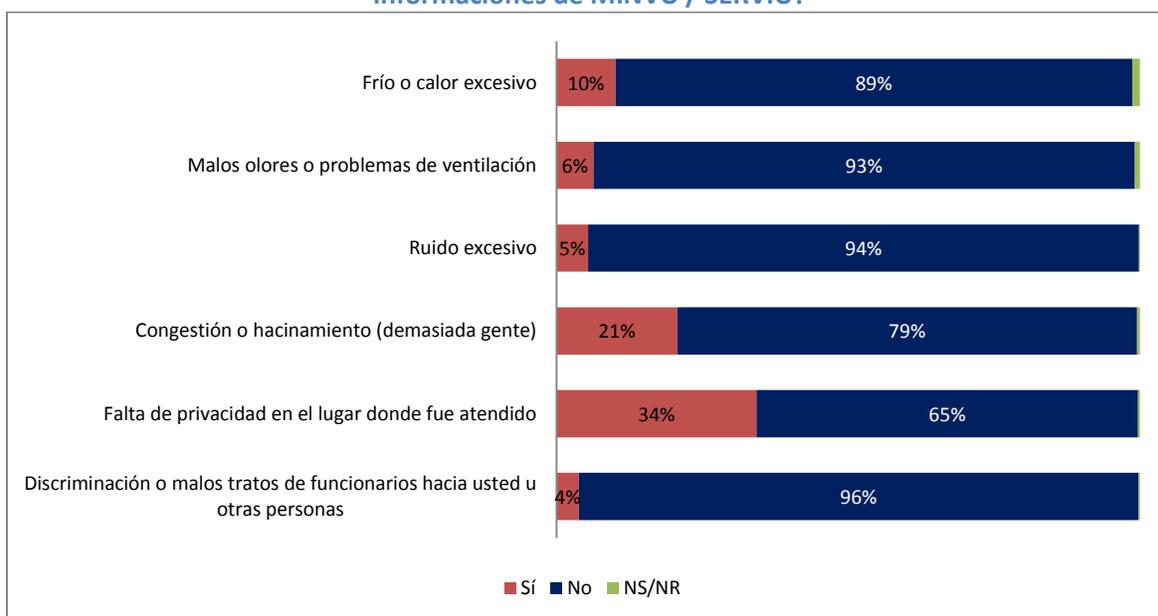
Serviu Ovalle	6,55	6,47	6,08	5,60	5,85	5,07	5,59
Serviu Parral	6,77	6,70	6,48	6,23	6,35	6,56	5,79
Serviu Pichilemu	6,73	6,58	6,35	5,96	6,00	6,57	5,95
Serviu Puente Alto	6,68	6,57	6,33	6,01	6,03	6,19	5,00
Serviu Puerto Montt	6,50	6,41	6,16	5,89	5,89	6,00	5,08
Serviu Puerto Natales	6,79	6,70	6,59	6,17	6,06	6,47	6,18
Serviu Punta Arenas	6,87	6,84	6,74	6,58	6,42	6,50	5,86
Serviu Rancagua	6,75	6,68	6,50	6,14	6,20	6,41	6,27
Serviu San Antonio	6,71	6,60	6,21	5,77	5,97	6,36	4,66
Serviu San Bernardo	6,65	6,55	6,31	5,81	5,86	6,18	4,62
Serviu San Fernando	6,47	6,41	6,26	5,98	6,08	4,42	5,46
Serviu Talagante	6,76	6,71	6,47	5,98	6,22	5,80	5,74
Serviu Talca	6,73	6,63	6,52	6,02	6,32	6,37	5,69
Serviu Tarapacá	6,47	6,43	6,21	5,74	5,72	5,73	5,40
Serviu Temuco	6,71	6,61	6,44	6,32	6,28	6,26	5,87
Serviu Valdivia	6,73	6,59	6,47	5,99	6,16	6,45	5,68
Serviu Valparaíso	6,57	6,46	6,23	5,95	6,06	6,74	5,63
Total	6,63	6,55	6,34	5,98	6,07	6,18	5,45

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Por otro lado, se consultó sobre problemas que pudieron observar o percibir mientras estuvieron en la oficina, aspectos que pueden incidir en la percepción de los usuarios respecto a la atención y a la oficina en general. De esta manera, el principal problema detectado por los usuarios son la **falta de privacidad en el lugar donde fue atendido**, con un 34% de las menciones, y la **congestión o hacinamiento en la oficina**, es decir, un 21% de las personas sintió que había demasiada gente en el momento que acudieron a la oficina. El frío o calor excesivo fue un problema para el 10% de los encuestados. La importancia de otros problemas fue bastante marginal.

Al analizar los datos desagregados por oficina, se observa en la Tabla 7 que las oficinas que presentan una mayor falta de privacidad, según los usuarios, son los Serviu de Copiapó (59,4%), Ancud (55,3%) y Castro (49,6%). Por otra parte, hay una oficina que destaca por presentar los porcentajes más altos de hacinamiento, esta es la oficina de la Seremi VIII Región, con el 71,4% de los casos.

**Gráfico 41. ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

**Tabla 7. ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? (% de personas que responden que SI, por oficina)**

Oficina	Frío o calor excesivo	Malos olores o problemas de ventilación	Ruido excesivo	Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas
Seremi IX Región	14,8%	5,6%	3,7%	20,4%	37,0%	13,0%
Seremi V Región	10,4%	14,9%	7,5%	28,4%	28,4%	6,0%
Seremi VIII Región	23,8%	4,8%	9,5%	71,4%	28,6%	9,5%
Serviu Ancud	16,7%	8,3%	2,3%	21,2%	55,3%	3,0%
Serviu Angol	9,2%	3,1%	1,5%	7,6%	35,9%	2,3%
Serviu Antofagasta	14,6%	4,9%	8,3%	23,6%	38,2%	6,9%
Serviu Arica y Parinacota	9,9%	6,3%	7,7%	9,9%	28,9%	7,7%
Serviu Castro	12,6%	5,0%	5,9%	21,0%	49,6%	,8%
Serviu Chillán	7,4%	4,4%	8,1%	32,4%	39,0%	2,2%
Serviu Concepción	11,3%	9,9%	9,2%	32,4%	28,2%	4,9%
Serviu Copiapó	9,0%	12,8%	7,5%	36,1%	59,4%	6,0%
Oirs Región Metropolitana	15,5%	10,8%	9,5%	27,0%	32,4%	4,1%
Serviu Coyhaique	9,8%	4,9%	1,6%	12,3%	33,6%	3,3%
Serviu Curicó	10,3%	,9%	2,6%	22,2%	14,5%	2,6%
Serviu La Serena	10,3%	7,1%	4,0%	23,8%	27,0%	1,6%
Serviu Lebu	6,7%	2,9%	2,9%	20,0%	37,1%	
Serviu Linares	6,6%	1,5%	2,9%	15,3%	18,2%	1,5%
Serviu Los Ángeles	9,6%	7,5%	5,5%	21,2%	41,1%	5,5%
Serviu Melipilla	9,8%	9,1%	5,3%	13,6%	28,8%	3,0%
Serviu Osorno	11,7%	12,5%	10,0%	36,7%	40,0%	1,7%
Serviu Ovalle	9,3%	5,0%	7,9%	25,0%	43,6%	2,1%

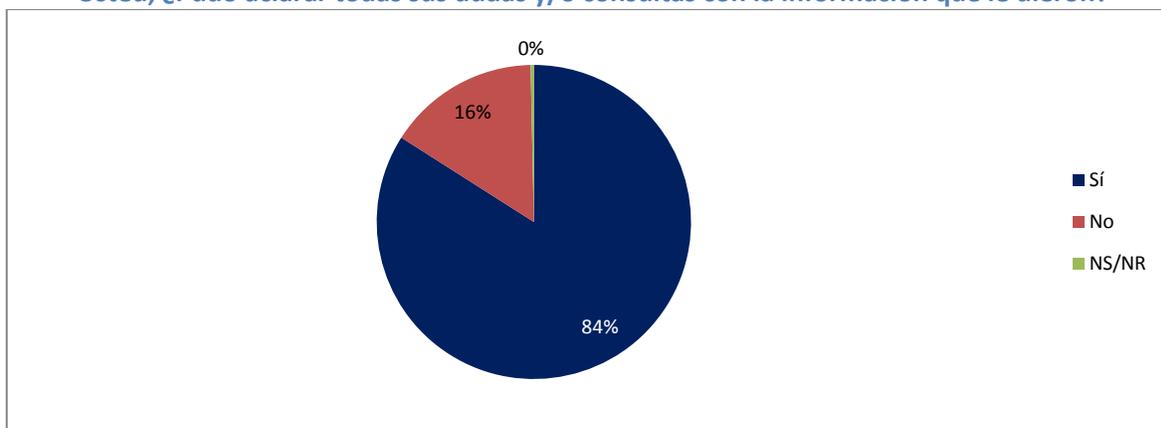
Serviu Parral	7,8%	9,6%	6,1%	16,5%	31,3%	1,7%
Serviu Pichilemu	11,4%	1,3%	7,6%	10,1%	35,4%	1,3%
Serviu Puente Alto	13,3%	8,9%	3,7%	26,7%	32,6%	6,7%
Serviu Puerto Montt	11,6%	6,3%	3,6%	26,8%	39,3%	2,7%
Serviu Puerto Natales	8,8%	3,3%	2,2%	1,1%	34,1%	1,1%
Serviu Punta Arenas	7,6%	2,3%	1,5%	5,3%	30,5%	3,8%
Serviu Rancagua	4,4%	,7%	3,7%	12,6%	20,7%	4,4%
Serviu San Antonio	7,2%	12,0%	6,4%	17,6%	47,2%	4,0%
Serviu San Bernardo	10,2%	7,1%	6,3%	29,1%	26,8%	6,3%
Serviu San Fernando	9,3%	7,8%	1,6%	14,0%	32,6%	1,6%
Serviu Talagante	4,7%	,8%	,8%	10,2%	24,2%	6,3%
Serviu Talca	3,8%	7,6%	7,6%	23,5%	26,5%	3,8%
Serviu Tarapacá	17,0%	10,4%	7,4%	29,6%	34,1%	6,7%
Serviu Temuco	8,3%	4,2%	2,8%	15,3%	26,4%	2,8%
Serviu Valdivia	7,5%	3,0%	8,3%	17,3%	44,4%	3,8%
Serviu Valparaíso	13,4%	4,9%	7,7%	23,2%	33,1%	2,8%
Total	10,1%	6,3%	5,4%	20,7%	34,3%	3,8%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Atención e Información recibida

El 84% de los consultados señaló que por medio de la información recibida en la oficina de informaciones Minvu/Serviu logró resolver todas sus dudas y/o consultas. A nivel de oficinas, estas cifras oscilan entre un 66,7% (Seremi VIII Región) y Serviu de Parral (92,2%).

**Gráfico 42. 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?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

**Tabla 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? (% de personas que respondieron SI)**

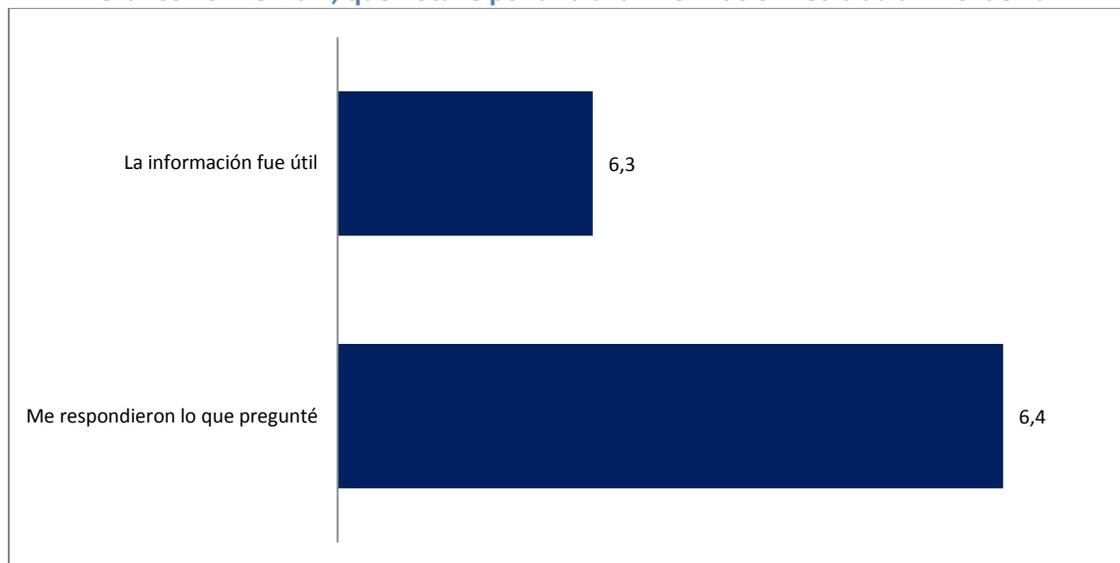
Oficina	Sí
Seremi IX Región	85,2%
Seremi V Región	76,1%
Seremi VIII Región	66,7%
Serviu Ancud	83,3%
Serviu Angol	88,5%
Serviu Antofagasta	85,4%
Serviu Arica y Parinacota	85,9%
Serviu Castro	82,4%
Serviu Chillán	82,4%
Serviu Concepción	76,8%
Serviu Copiapó	81,2%
Oirs Región Metropolitana	87,2%
Serviu Coyhaique	91,0%
Serviu Curicó	88,9%
Serviu La Serena	86,5%
Serviu Lebu	90,5%
Serviu Linares	88,3%
Serviu Los Ángeles	84,9%
Serviu Melipilla	82,6%
Serviu Osorno	75,8%
Serviu Ovalle	85,7%
Serviu Parral	92,2%
Serviu Pichilemu	87,3%
Serviu Puente Alto	82,2%
Serviu Puerto Montt	79,5%
Serviu Puerto Natales	84,6%
Serviu Punta Arenas	84,7%
Serviu Rancagua	80,7%
Serviu San Antonio	80,0%
Serviu San Bernardo	83,5%
Serviu San Fernando	88,4%
Serviu Talagante	83,6%
Serviu Talca	85,6%
Serviu Tarapacá	77,0%
Serviu Temuco	88,2%
Serviu Valdivia	78,9%
Serviu Valparaíso	82,4%
Total	84,0%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Junto con lo anterior, se buscó evaluar si la información entregada por las oficinas fue útil y pertinente, para lo cual se le solicitó a los usuarios evaluar de 1 a 7 dichas dimensiones. La utilidad de la información fue calificada con una nota promedio de 6,3, mientras que la pertinencia de la misma obtuvo como nota promedio un 6,4.

Con respecto a la utilidad de la información, las notas a nivel de oficina fluctúan entre un 5,67 (Seremi V Región) y un 6,63 (Serviu Parral). Mientras las notas sobre la pertinencia varían entre un 5,71 (Seremi V Región) y 6,69 en Serviu Curicó.

**Gráfico 43. De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

**Gráfico 44. Gráfico 8. De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?**

Oficina	La información fue útil	Me respondieron lo que pregunté
Seremi IX Región	6,26	6,31
Seremi V Región	5,67	5,71
Seremi VIII Región	5,81	6,24
Serviu Ancud	6,23	6,34
Serviu Angol	6,41	6,60
Serviu Antofagasta	6,31	6,40
Serviu Arica y Parinacota	6,25	6,36
Serviu Castro	6,18	6,36
Serviu Chillán	6,30	6,41
Serviu Concepción	6,15	6,35
Serviu Copiapó	6,25	6,29
Oirs Región Metropolitana	6,32	6,39
Serviu Coyhaique	6,45	6,52
Serviu Curicó	6,50	6,69
Serviu La Serena	6,30	6,46
Serviu Lebu	6,45	6,60
Serviu Linares	6,49	6,58
Serviu Los Ángeles	6,32	6,51
Serviu Melipilla	6,39	6,51
Serviu Osorno	6,10	6,26
Serviu Ovalle	6,24	6,39
Serviu Parral	6,63	6,66
Serviu Pichilemu	6,46	6,49

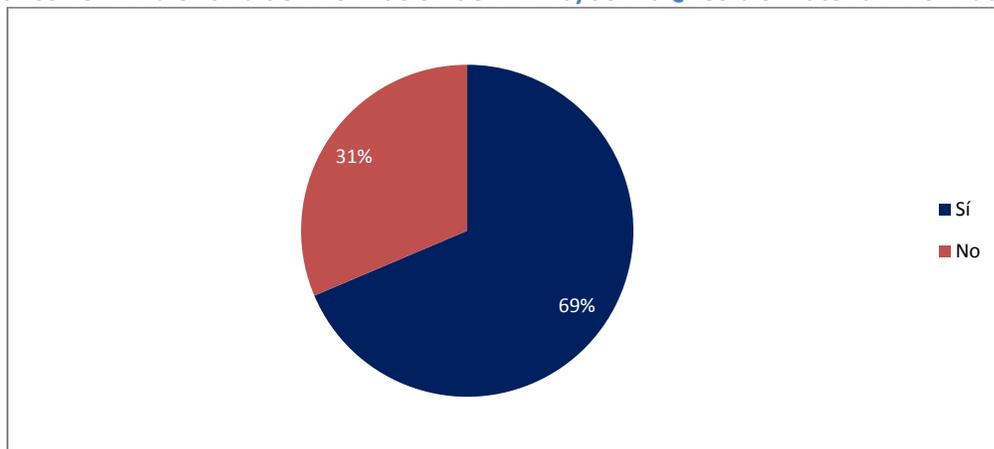
Serviu Puente Alto	6,28	6,40
Serviu Puerto Montt	6,09	6,24
Serviu Puerto Natales	6,23	6,52
Serviu Punta Arenas	6,21	6,32
Serviu Rancagua	6,15	6,33
Serviu San Antonio	6,36	6,38
Serviu San Bernardo	6,39	6,57
Serviu San Fernando	6,59	6,66
Serviu Talagante	6,31	6,46
Serviu Talca	6,28	6,41
Serviu Tarapacá	5,92	6,08
Serviu Temuco	6,40	6,51
Serviu Valdivia	6,14	6,33
Serviu Valparaíso	6,13	6,37
Total	6,28	6,42

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

En términos generales, el 69% de los usuarios señala que en la oficina a la cual acudieron recibieron material informativo, mientras que el 31% restante señala lo contrario.

Al observar la especificidad a nivel de oficina, se observa en la Tabla 9 que en las oficinas donde los usuarios recibieron más material informativo fue en la Oirs de la RM (90,5%) y la Seremi IX región (87%). Por otro lado, en el Serviu de Talagante sólo el 47,7% de los usuarios señalaron que les entregaron material informativo.

**Gráfico 45. En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

**Tabla 9. En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?**

Oficina	Sí	No
Seremi IX Región	87,0%	13,0%
Seremi V Región	71,6%	28,4%
Seremi VIII Región	57,1%	42,9%
Serviu Ancud	65,2%	34,8%
Serviu Angol	74,0%	26,0%
Serviu Antofagasta	68,8%	31,3%
Serviu Arica y Parinacota	60,6%	39,4%

Serviu Castro	69,7%	30,3%
Serviu Chillán	69,1%	30,9%
Serviu Concepción	62,7%	37,3%
Serviu Copiapó	80,5%	19,5%
Oirs Región Metropolitana	90,5%	9,5%
Serviu Coyhaique	51,6%	48,4%
Serviu Curicó	59,8%	40,2%
Serviu La Serena	73,8%	26,2%
Serviu Lebu	63,8%	36,2%
Serviu Linares	60,6%	39,4%
Serviu Los Ángeles	71,9%	28,1%
Serviu Melipilla	56,8%	43,2%
Serviu Osorno	75,8%	24,2%
Serviu Ovalle	65,0%	35,0%
Serviu Parral	60,9%	39,1%
Serviu Pichilemu	59,5%	40,5%
Serviu Puente Alto	72,6%	27,4%
Serviu Puerto Montt	69,6%	30,4%
Serviu Puerto Natales	59,3%	40,7%
Serviu Punta Arenas	70,2%	29,8%
Serviu Rancagua	64,4%	35,6%
Serviu San Antonio	84,8%	15,2%
Serviu San Bernardo	73,2%	26,8%
Serviu San Fernando	61,2%	38,8%
Serviu Talagante	47,7%	52,3%
Serviu Talca	72,0%	28,0%
Serviu Tarapacá	64,4%	35,6%
Serviu Temuco	81,9%	18,1%
Serviu Valdivia	71,4%	28,6%
Serviu Valparaíso	78,9%	21,1%
Total	68,6%	31,4%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

A los usuarios que respondieron que sí habían recibido material informativo, se les solicitó evaluarlos con notas de 1 a 7, resultando una nota promedio a nivel nacional de 6,47. En la Tabla 10 se pueden observar las notas promedios de cada una de las oficinas, las cuales van de un 5,91 (Seremi VIII Región) a un 6,74 (Serviu Puerto Natales).

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

Oficina	De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?
Nacional	6,47
Seremi IX Región	6,47
Seremi V Región	6,46
Seremi VIII Región	5,91
Serviu Ancud	6,35
Serviu Angol	6,70
Serviu Antofagasta	6,57
Serviu Arica y Parinacota	6,22

Serviu Castro	6,36
Serviu Chillán	6,45
Serviu Concepción	6,51
Serviu Copiapó	6,50
Oirs Región Metropolitana	6,34
Serviu Coyhaique	6,63
Serviu Curicó	6,57
Serviu La Serena	6,54
Serviu Lebu	6,61
Serviu Linares	6,57
Serviu Los Ángeles	6,54
Serviu Melipilla	6,55
Serviu Osorno	6,37
Serviu Ovalle	6,46
Serviu Parral	6,56
Serviu Pichilemu	6,60
Serviu Puente Alto	6,44
Serviu Puerto Montt	6,21
Serviu Puerto Natales	6,74
Serviu Punta Arenas	6,49
Serviu Rancagua	6,48
Serviu San Antonio	6,50
Serviu San Bernardo	6,33
Serviu San Fernando	6,59
Serviu Talagante	6,60
Serviu Talca	6,53
Serviu Tarapacá	6,18
Serviu Temuco	6,41
Serviu Valdivia	6,52
Serviu Valparaíso	6,32

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Propuestas de mejoras

Con el objetivo de buscar mejoras continuas de atención, se les presentó a los usuarios varias propuestas de mejoras que podrían implementarse en las oficinas, frente a las cuales debían señalar si eran muy importantes o poco importantes.

Entre las mejoras que los usuarios consideran como más importantes (Gráfico 46) en las oficinas están los mudadores en los baños (95%); el 93,3% cree que es importante poder realizar los trámites a través de internet (93%); seguido por la existencia de un sistema de postulaciones a subsidios a través de internet (89%); que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina (86%); y que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea (85%).

Un poco más abajo se encuentran la presencia de televisores con programación permanente (77%) y que se pueda reservar hora para ser atendido (79%).

**Gráfico 46. Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones Minvu / Serviu? (% de encuestados que consideran muy importante la propuesta)**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

**Tabla 11. Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones Minvu / Serviu? (% de encuestados que consideran muy importante la propuesta)**

	Que se pueda reservar hora para ser atendido	Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	Que existan mudadores en los baños	Que se puedan realizar los trámites a través de internet	Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet
Seremi IX Región	74,1%	88,9%	64,8%	85,2%	75,9%	90,7%	90,7%	88,9%
Seremi V Región	74,6%	79,1%	65,7%	82,1%	67,2%	89,6%	86,6%	82,1%
Seremi VIII Región	90,5%	90,5%	81,0%	85,7%	81,0%	95,2%	100,0%	90,5%
Serviu Ancud	66,7%	81,1%	72,7%	78,8%	74,2%	89,4%	90,9%	89,4%
Serviu Angol	71,8%	89,3%	77,9%	82,4%	80,2%	96,9%	92,4%	90,1%
Serviu Antofagasta	79,2%	91,7%	80,6%	87,5%	86,8%	95,8%	91,0%	93,1%
Serviu Arica y Parinacota	70,4%	85,2%	80,3%	89,4%	86,6%	95,8%	92,3%	90,8%
Serviu Castro	73,9%	84,9%	77,3%	89,1%	75,6%	97,5%	94,1%	89,9%
Serviu Chillán	86,8%	93,4%	72,8%	87,5%	79,4%	94,1%	95,6%	89,7%
Serviu Concepción	88,0%	90,8%	83,8%	87,3%	72,5%	97,2%	95,1%	91,5%
Serviu Copiapó	78,9%	89,5%	77,4%	87,2%	80,5%	93,2%	92,5%	91,0%
Oirs Región Metropolitana	79,7%	87,8%	73,6%	81,1%	76,4%	90,5%	88,5%	88,5%
Serviu Coyhaique	76,2%	90,2%	85,2%	80,3%	87,7%	89,3%	92,6%	89,3%
Serviu Curicó	78,6%	79,5%	74,4%	78,6%	77,8%	97,4%	89,7%	83,8%
Serviu La Serena	75,4%	82,5%	81,7%	84,9%	82,5%	96,0%	88,1%	87,3%
Serviu Lebu	78,1%	83,8%	80,0%	83,8%	73,3%	90,5%	90,5%	85,7%
Serviu Linares	83,2%	92,0%	78,8%	84,7%	80,3%	97,1%	91,2%	88,3%
Serviu Los Ángeles	79,5%	84,2%	78,8%	85,6%	79,5%	95,9%	97,9%	89,0%
Serviu Melipilla	80,3%	81,8%	80,3%	78,8%	81,8%	91,7%	95,5%	89,4%
Serviu Osorno	80,8%	84,2%	72,5%	85,8%	75,8%	95,8%	90,0%	84,2%
Serviu Ovalle	80,7%	87,1%	84,3%	88,6%	92,1%	97,9%	95,7%	92,1%
Serviu Parral	80,0%	78,3%	70,4%	88,7%	71,3%	94,8%	94,8%	85,2%
Serviu Pichilemu	69,6%	73,4%	69,6%	77,2%	68,4%	87,3%	96,2%	87,3%
Serviu Puente Alto	82,2%	82,2%	83,7%	88,1%	82,2%	98,5%	91,9%	91,1%
Serviu Puerto Montt	83,0%	90,2%	81,3%	85,7%	85,7%	97,3%	92,9%	94,6%
Serviu Puerto Natales	75,8%	69,2%	72,5%	83,5%	76,9%	92,3%	95,6%	83,5%
Serviu Punta Arenas	75,6%	84,0%	71,8%	88,5%	82,4%	94,7%	96,9%	91,6%
Serviu Rancagua	82,2%	86,7%	84,4%	87,4%	85,2%	97,8%	93,3%	87,4%
Serviu San Antonio	78,4%	85,6%	72,8%	82,4%	75,2%	90,4%	96,0%	93,6%
Serviu San Bernardo	84,3%	89,8%	71,7%	80,3%	86,6%	100,0%	89,0%	84,3%

Serviu San Fernando	81,4%	85,3%	77,5%	86,0%	76,7%	93,8%	95,3%	92,2%
Serviu Talagante	87,5%	84,4%	78,1%	89,8%	81,3%	93,0%	93,8%	94,5%
Serviu Talca	76,5%	90,2%	73,5%	86,4%	82,6%	96,2%	96,2%	87,9%
Serviu Tarapacá	81,5%	91,9%	83,7%	94,8%	88,1%	97,0%	95,6%	92,6%
Serviu Temuco	79,2%	81,9%	81,9%	86,8%	78,5%	96,5%	93,1%	93,8%
Serviu Valdivia	80,5%	82,0%	67,7%	82,7%	73,7%	90,2%	91,0%	91,7%
Serviu Valparaíso	79,6%	90,1%	81,0%	84,5%	80,3%	93,7%	88,0%	86,6%
Total	79,1%	85,8%	77,4%	85,2%	80,0%	94,6%	92,9%	89,5%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Calidad del Servicio

Para efectos de tener una evaluación global de la calidad de la atención entregada en las oficinas, se solicitó a los usuarios que la evaluaran con una escala de 1 a 7, obteniendo como nota promedio nacional un 6,33. A nivel de oficina la situación es similar, sólo en la oficina de la Seremi de la V Región se da una nota promedio menor a 6.

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

Oficina	Nota promedio
Nacional	6,33
Seremi IX Región	6,44
Seremi V Región	5,96
Seremi VIII Región	6,10
Serviu Ancud	6,31
Serviu Angol	6,56
Serviu Antofagasta	6,35
Serviu Arica y Parinacota	6,26
Serviu Castro	6,23
Serviu Chillán	6,25
Serviu Concepción	6,25
Serviu Copiapó	6,11
Oirs Región Metropolitana	6,25
Serviu Coyhaique	6,43
Serviu Curicó	6,56
Serviu La Serena	6,39
Serviu Lebu	6,51
Serviu Linares	6,50
Serviu Los Ángeles	6,33
Serviu Melipilla	6,45
Serviu Osorno	6,27
Serviu Ovalle	6,29
Serviu Parral	6,51
Serviu Pichilemu	6,48
Serviu Puente Alto	6,33
Serviu Puerto Montt	6,20
Serviu Puerto Natales	6,41
Serviu Punta Arenas	6,15
Serviu Rancagua	6,38
Serviu San Antonio	6,33
Serviu San Bernardo	6,50
Serviu San Fernando	6,40
Serviu Talagante	6,48
Serviu Talca	6,34
Serviu Tarapacá	6,03
Serviu Temuco	6,41
Serviu Valdivia	6,23
Serviu Valparaíso	6,25

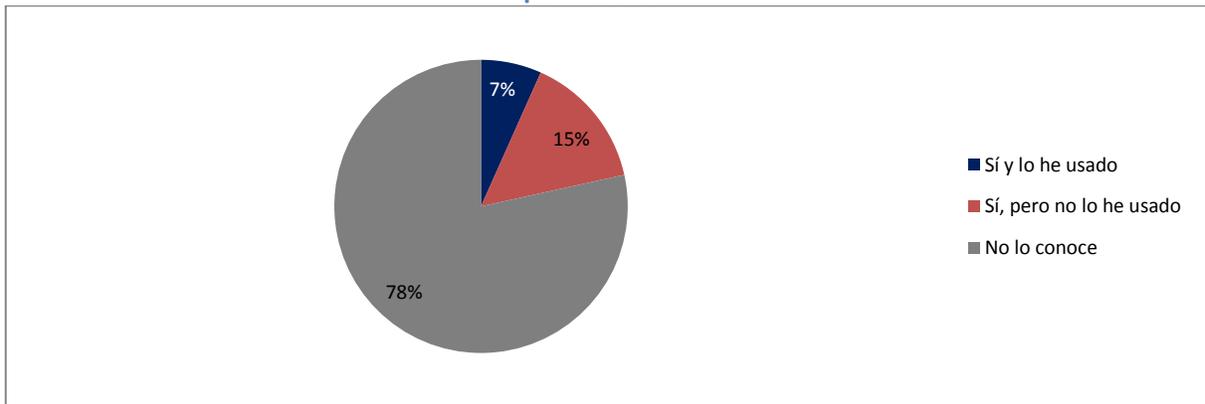
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Otros Medios

El último módulo de la encuesta tiene relación con el uso o potencial uso de otros medios, aparte del presencial, para obtener información o realizar postulaciones.

En primer lugar se preguntó sobre el conocimiento y el uso del servicio de reserva de horas de postulación por internet (Gráfico 47). A esto, el 78% de los usuarios declara no conocer el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial, mientras el 22% dice conocerlo, de los cuales sólo el 7% señala haberlo utilizado.

**Gráfico 47. ¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Al 7% que conoce y ha utilizado el sistema de reservas de hora, se les solicitó evaluar el servicio entregado, calificándolo con una nota promedio de 6,15 a nivel nacional. Las notas a nivel de oficina (Tabla 13) varían entre un 3,5 en el Serviu Arica y Parinacota y 7 en los Serviu de Ancud y Coyhaique.

**Tabla 13. De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?**

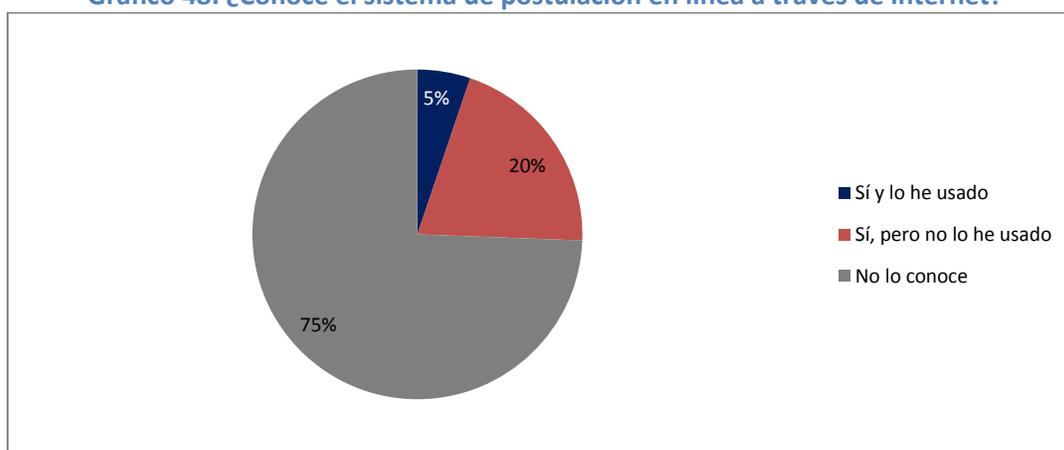
Oficina	Nota promedio
Nacional	6,15
Seremi IX Región	6,11
Seremi V Región	5,00
Seremi VIII Región	5,00
Serviu Ancud	7,00
Serviu Angol	6,14
Serviu Antofagasta	6,00
Serviu Arica y Parinacota	3,50
Serviu Castro	5,50
Serviu Chillán	6,67
Serviu Concepción	6,22
Serviu Copiapó	6,44
Oirs Región Metropolitana	6,50
Serviu Coyhaique	7,00
Serviu Curicó	6,67

Serviu La Serena	5,86
Serviu Lebu	5,50
Serviu Linares	6,00
Serviu Los Ángeles	5,93
Serviu Melipilla	6,57
Serviu Osorno	5,67
Serviu Ovalle	4,67
Serviu Parral	6,25
Serviu Pichilemu	5,67
Serviu Puente Alto	6,61
Serviu Puerto Montt	5,29
Serviu Puerto Natales	6,50
Serviu Punta Arenas	5,00
Serviu Rancagua	6,26
Serviu San Antonio	6,78
Serviu San Bernardo	6,41
Serviu San Fernando	6,60
Serviu Talagante	6,35
Serviu Talca	4,50
Serviu Tarapacá	6,57
Serviu Temuco	6,50
Serviu Valdivia	6,43
Serviu Valparaíso	4,40

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Por otro lado, el 75% de los usuarios declara no conocer el sistema de postulación en línea a través de internet, mientras que el 25% restante dice sí conocerlo, de los cuales sólo el 5% señala haberlo utilizado.

**Gráfico 48. ¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

El 5% de usuarios que señalaron conocer y utilizar el sistema de postulación en línea lo evaluaron con una nota promedio de 6,07 a nivel nacional (Tabla 14). Asimismo, a nivel de oficina, se observa que la nota más baja corresponde a la Seremi V Región, con un 5,0, mientras que la más alta es del Serviu de Castro y Chillán, con un 7,0.

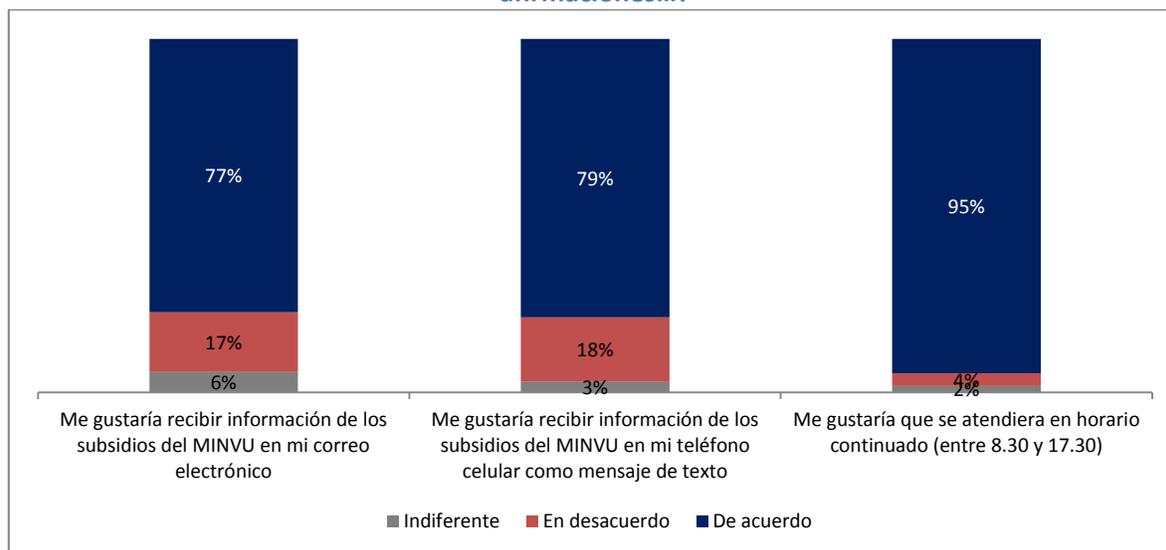
**Tabla 14. De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?**

Oficina	Nota promedio
Nacional	6,07
Seremi IX Región	5,75
Seremi V Región	5,00
Seremi VIII Región	
Serviu Ancud	5,40
Serviu Angol	5,25
Serviu Antofagasta	6,50
Serviu Arica y Parinacota	6,00
Serviu Castro	7,00
Serviu Chillán	7,00
Serviu Concepción	6,31
Serviu Copiapó	5,71
Oirs Región Metropolitana	6,25
Serviu Coyhaique	6,33
Serviu Curicó	6,80
Serviu La Serena	6,40
Serviu Lebu	6,50
Serviu Linares	6,50
Serviu Los Ángeles	6,14
Serviu Melipilla	6,40
Serviu Osorno	6,67
Serviu Ovalle	5,25
Serviu Parral	5,75
Serviu Pichilemu	5,67
Serviu Puente Alto	6,30
Serviu Puerto Montt	5,40
Serviu Puerto Natales	6,00
Serviu Punta Arenas	5,80
Serviu Rancagua	6,79
Serviu San Antonio	5,86
Serviu San Bernardo	5,88
Serviu San Fernando	6,67
Serviu Talagante	6,00
Serviu Talca	5,50
Serviu Tarapacá	5,50
Serviu Temuco	5,67
Serviu Valdivia	6,44
Serviu Valparaíso	6,17
Total	6,07

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Por último, se indagó en la disposición a recibir información vía correo electrónico y por medio de mensaje de texto al teléfono celular, ante lo cual el 77% señala que le gustaría recibir información de los Subsidios del Minvu en su correo electrónico, mientras que el 79% dice que le gustaría recibir esta información en su teléfono celular como mensaje de texto. Además, el 95% declaró estar de acuerdo con que el horario de atención fuese continuado de 8:30 a 17:30 (Gráfico 49). En la Tabla 15 se aprecian las diferencias a nivel de oficina.

**Gráfico 49. 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...?**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

**Tabla 15. En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con...? (% De acuerdo)**

Oficina	Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)
Seremi IX Región	77,8%	74,1%	94,4%
Seremi V Región	80,6%	64,2%	91,0%
Seremi VIII Región	90,5%	71,4%	100,0%
Serviu Ancud	77,3%	81,8%	93,9%
Serviu Angol	80,2%	77,9%	92,4%
Serviu Antofagasta	89,6%	82,6%	97,2%
Serviu Arica y Parinacota	85,9%	76,1%	95,8%
Serviu Castro	70,6%	84,9%	96,6%
Serviu Chillán	77,2%	79,4%	95,6%
Serviu Concepción	83,8%	77,5%	97,2%
Serviu Copiapó	80,5%	78,2%	93,2%
Oirs Región Metropolitana	75,0%	72,3%	92,6%
Serviu Coyhaique	71,3%	78,7%	96,7%
Serviu Curicó	75,2%	82,9%	95,7%
Serviu La Serena	79,4%	79,4%	94,4%
Serviu Lebu	66,7%	88,6%	92,4%
Serviu Linares	75,9%	81,0%	95,6%
Serviu Los Ángeles	70,5%	80,1%	96,6%
Serviu Melipilla	69,7%	84,1%	93,2%
Serviu Osorno	67,5%	85,8%	99,2%
Serviu Ovalle	72,1%	80,7%	94,3%
Serviu Parral	72,2%	74,8%	93,9%

Serviu Pichilemu	75,9%	78,5%	88,6%
Serviu Puente Alto	85,9%	82,2%	94,8%
Serviu Puerto Montt	83,0%	84,8%	94,6%
Serviu Puerto Natales	84,6%	79,1%	94,5%
Serviu Punta Arenas	78,6%	71,0%	94,7%
Serviu Rancagua	74,8%	81,5%	91,9%
Serviu San Antonio	80,8%	70,4%	90,4%
Serviu San Bernardo	80,3%	82,7%	93,7%
Serviu San Fernando	73,6%	82,2%	96,9%
Serviu Talagante	75,0%	76,6%	96,1%
Serviu Talca	77,3%	80,3%	97,0%
Serviu Tarapacá	84,4%	77,8%	97,0%
Serviu Temuco	72,9%	74,3%	94,4%
Serviu Valdivia	78,2%	72,9%	93,2%
Serviu Valparaíso	76,8%	74,6%	93,0%
Total	77,3%	78,8%	94,7%

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

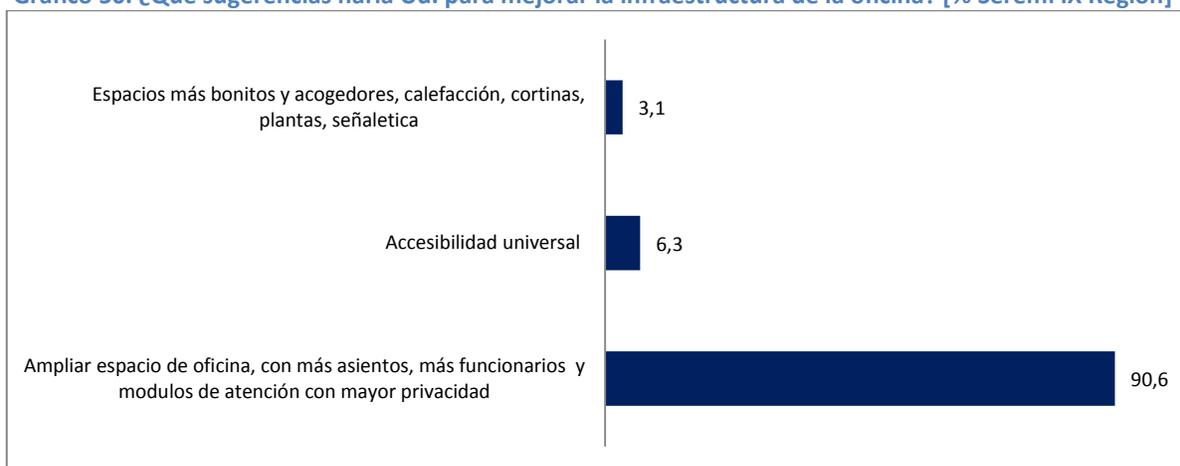
## Fichas por OIRS

### Seremi IX Región

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	Si	35,2%	
	No	64,8%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Menos de 15 minutos	35,2%	
	Entre 15 y 30 minutos	46,3%	
	Entre 30 minutos y una hora	13,0%	
	Una hora o más	5,6%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	Corto	25,9%	
	Normal	63,0%	
	Mucho	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	6,13		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,44		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,37		
La amabilidad de los ejecutivos	6,44		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,56		
El horario de atención de la oficina	6		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,56		
Su orden	6,5		
Su comodidad	5,93		
La cantidad de asientos disponibles	5,42		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,78		
La mantención y limpieza de los baños	5,67		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	2,28		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	Si	No	NS/NR
Frío o calor excesivo	14,8%	85,2%	0,0%
Malos olores o problemas de ventilación	5,6%	92,6%	1,9%
Ruido excesivo	3,7%	96,3%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	20,4%	79,6%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	37,0%	63,0%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	13,0%	87,0%	0,0%
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?	Si	85,2%	
	No	14,8%	
	NS/NR	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,26		
Me respondieron lo que pregunté	6,31		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	Si	87,0%	
	No	13,0%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,47		
<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>			
	Muy Importante	Nada importante	NS/NR

Que se pueda reservar hora para ser atendido	25,9%	74,1%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	11,1%	88,9%	0,0%
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	33,3%	64,8%	1,9%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	13,0%	85,2%	1,9%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	20,4%	75,9%	3,7%
Que existan mudadores en los baños	3,7%	90,7%	5,6%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	7,4%	90,7%	1,9%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	5,6%	88,9%	5,6%
<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>			6,44
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	Sí y lo he usado		16,7%
	Sí, pero no lo he usado		24,1%
	No lo conoce		59,3%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,11
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	Sí y lo he usado		7,4%
	Sí, pero no lo he usado		40,7%
	No lo conoce		51,9%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			5,75
<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	7,4%	14,8%	77,8%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	16,7%	9,3%	74,1%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,7%	1,9%	94,4%

**Gráfico 50. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Seremi IX Región]**



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Seremi V Región

Al llegar al Serviú ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	Si	34,3%	
	No	65,7%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Menos de 15 minutos	52,2%	
	Entre 15 y 30 minutos	34,3%	
	Entre 30 minutos y una hora	10,4%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	Una hora o más	3,0%	
	Corto	46,3%	
	Normal	43,3%	
	Mucho	10,4%	
<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	6,18		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,13		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,01		
La amabilidad de los ejecutivos	6,27		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,49		
El horario de atención de la oficina	5,9		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,55		
Su orden	6,49		
Su comodidad	6,15		
La cantidad de asientos disponibles	5,89		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,84		
La mantención y limpieza de los baños	6		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,61		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	Si	No	NS/NR
Frío o calor excesivo	10,4%	86,6%	3,0%
Malos olores o problemas de ventilación	14,9%	85,1%	0,0%
Ruido excesivo	7,5%	92,5%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	28,4%	70,1%	1,5%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	28,4%	70,1%	1,5%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	6,0%	94,0%	0,0%
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?	Si	76,1%	
	No	23,9%	
	NS/NR	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	5,67		
Me respondieron lo que pregunté	5,71		
En la oficina de información del Minvu/Serviú ¿Recibió material informativo?	Si	71,6%	
	No	28,4%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,46		
<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>			
	Muy Importante	Nada importante	NS/NR

Que se pueda reservar hora para ser atendido	74,6%	22,4%	3,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	79,1%	17,9%	3,0%
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	65,7%	31,3%	3,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	82,1%	16,4%	1,5%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	67,2%	23,9%	9,0%
Que existan mudadores en los baños	89,6%	9,0%	1,5%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	86,6%	11,9%	1,5%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	82,1%	16,4%	1,5%
<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>			5,96
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	Sí y lo he usado		3,0%
	Sí, pero no lo he usado		13,4%
	No lo conoce		83,6%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	Sí y lo he usado		3,0%
	Sí, pero no lo he usado		16,4%
	No lo conoce		80,6%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	11,9%	7,5%	80,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	25,4%	10,4%	64,2%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,0%	6,0%	91,0%

**Gráfico 51. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Seremi V Región]**



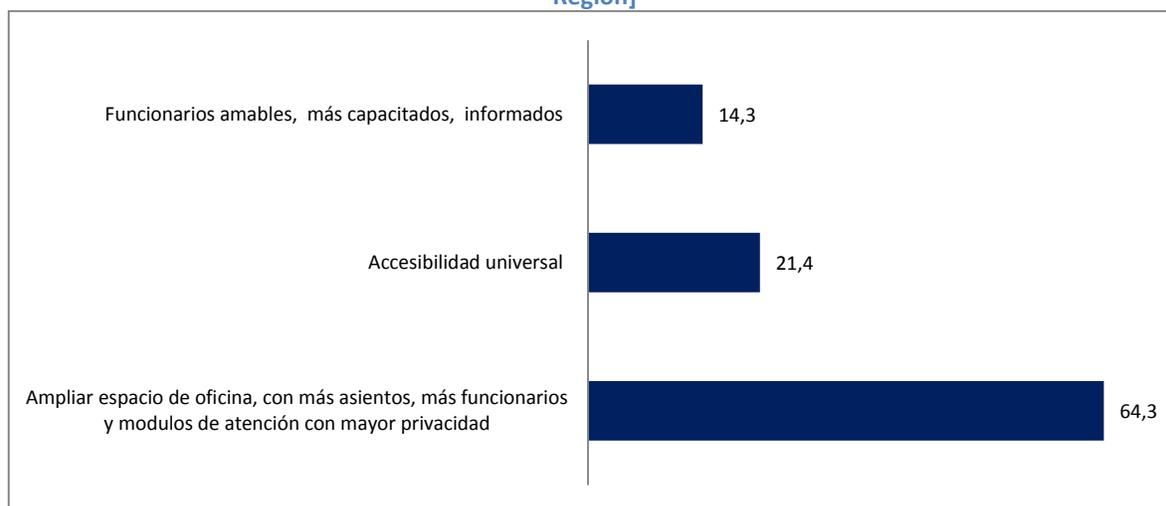
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Seremi VIII región

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	Si	23,8%	
	No	76,2%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Menos de 15 minutos	42,9%	
	Entre 15 y 30 minutos	47,6%	
	Entre 30 minutos y una hora	4,8%	
	Una hora o más	4,8%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	Corto	33,3%	
	Normal	57,1%	
	Mucho	9,5%	
<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	5,62		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	5,81		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	5,75		
La amabilidad de los ejecutivos	6,38		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,84		
El horario de atención de la oficina	5,74		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,38		
Su orden	6,25		
Su comodidad	5,65		
La cantidad de asientos disponibles	5,35		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,76		
La mantención y limpieza de los baños	5,36		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	4,17		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	Si	No	NS/NR
Frío o calor excesivo	23,8%	66,7%	9,5%
Malos olores o problemas de ventilación	4,8%	90,5%	4,8%
Ruido excesivo	9,5%	90,5%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	71,4%	28,6%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	28,6%	71,4%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	9,5%	90,5%	0,0%
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?	Si	66,7%	
	No	33,3%	
	NS/NR	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	5,81		
Me respondieron lo que pregunté	6,24		
En la oficina de información del Minvu/Serviú ¿Recibió material informativo?	Si	57,1%	
	No	42,9%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	5,91		
<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>			
	Muy Importante	Nada importante	NS/NR
Que se pueda reservar hora para ser atendido	90,5%	9,5%	0,0%

Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	90,5%	9,5%	0,0%
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	81,0%	14,3%	4,8%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	85,70	9,5%	4,8%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	81,0%	79,0%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	95,2%	4,8%	0,0%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	100,0%	0,0%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	90,5%	4,8%	4,8%
<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>			6,1
<b>¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?</b>	<i>Sí y lo he usado</i>		4,8%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		14,3%
	<i>No lo conoce</i>		81,0%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			5
<b>¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?</b>	<i>Sí y lo he usado</i>		0,0%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		33,3%
	<i>No lo conoce</i>		66,7%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			-
<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	4,8%	4,8%	90,5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	23,8%	4,8%	71,4%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	0,0%	0,0%	100,0%

**Gráfico 52. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Seremi VIII Región]**



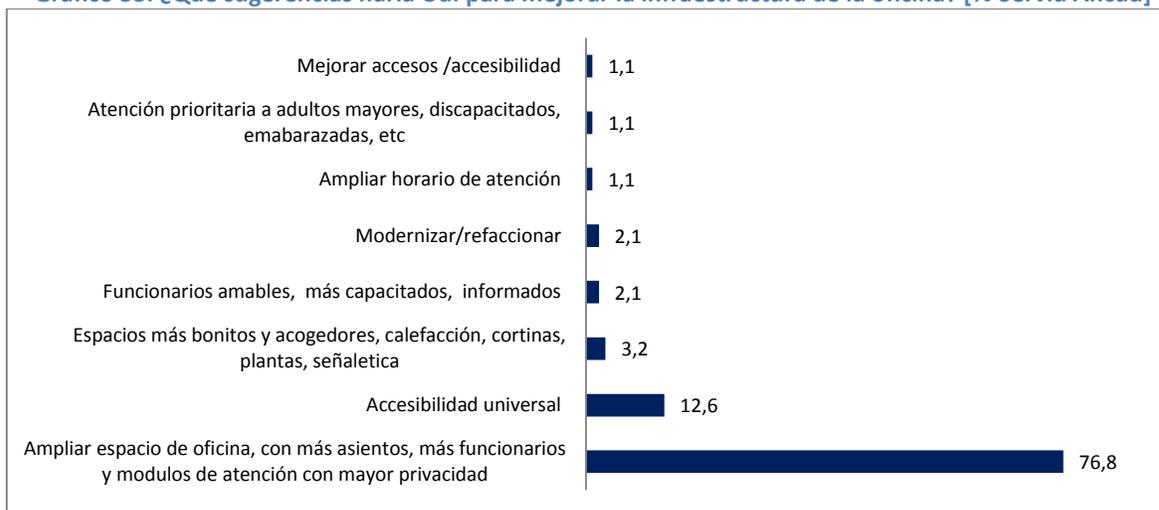
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Ancud

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	9,1%	
	<i>No</i>	90,9%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	74,2%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	20,5%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	3,0%	
	<i>Una hora o más</i>	2,3%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	38,6%	
	<i>Normal</i>	56,9%	
	<i>Mucho</i>	4,5%	
<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			6,2
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,2
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,21
La amabilidad de los ejecutivos			6,37
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,36
El horario de atención de la oficina			5,54
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,41
Su orden			6,37
Su comodidad			6,08
La cantidad de asientos disponibles			5,5
La señalética (letreros) al interior de la oficina			5,81
La mantención y limpieza de los baños			6,32
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			4,85
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	16,7%	81,1%	2,2%
Malos olores o problemas de ventilación	8,3%	90,2%	1,5%
Ruido excesivo	2,3%	97,0%	0,7%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	21,2%	77,3%	1,5%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	55,3%	43,9%	0,8%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,0%	97,0%	0,0%
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>	83,3%	
	<i>No</i>	16,7%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			6,23
Me respondieron lo que pregunté			6,34
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	65,2%	
	<i>No</i>	34,8%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,35
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	31,8%	66,7%	1,5%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	17,4%	81,1%	1,5%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	27,3%	72,7%	0,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	20,5%	78,8%	0,7%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	24,2%	74,2%	1,6%
Que existan mudadores en los baños	3,8%	89,4%	6,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	7,6%	90,9%	1,5%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	9,1%	89,4%	1,5%
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?			6,31
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	0,8%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	14,4%	
	<i>No lo conoce</i>	84,8%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?			7
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	3,8%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	18,9%	
	<i>No lo conoce</i>	77,3%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?			5,4
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...?			
	<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%	9,1%	77,3%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	8,3%	9,8%	81,9%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,0%	3,0%	94,0%

Gráfico 53. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Ancud]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Angol

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	23,7%	
	<i>No</i>	76,3%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	71,8%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	20,6%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	6,1%	
	<i>Una hora o más</i>	1,5%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	45,0%	
	<i>Normal</i>	48,9%	
	<i>Mucho</i>	6,1%	
<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			6,27
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,37
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,28
La amabilidad de los ejecutivos			6,6
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,39
El horario de atención de la oficina			5,83
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,78
Su orden			6,66
Su comodidad			6,59
La cantidad de asientos disponibles			6,36
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,46
La mantención y limpieza de los baños			6,6
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			6,07
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	9,2%	90,8%	0,0%
Malos olores o problemas de ventilación	3,1%	96,9%	0,0%
Ruido excesivo	1,5%	98,5%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	7,6%	92,4%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	35,9%	64,1%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	2,3%	97,7%	0,0%
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>	88,5%	
	<i>No</i>	9,9%	
	<i>NS/NR</i>	1,6%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			6,41
Me respondieron lo que pregunté			6,6
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<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)?			6,7
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	71,8%	27,5%	0,7%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	89,3%	10,7%	0,0%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	77,9%	21,4%	0,7%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	82,4%	16,8%	0,8%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	80,2%	19,1%	0,7%
Que existan mudadores en los baños	96,9%	2,3%	0,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	92,4%	5,3%	2,3%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	90,1%	7,6%	2,3%
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?			6,56
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	5,3%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	15,3%	
	<i>No lo conoce</i>	79,4%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?			6,14
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	3,1%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	20,6%	
	<i>No lo conoce</i>	76,3%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?			5,25
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...?			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	10,7%	9,2%	80,1%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	16,0%	6,1%	77,9%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,8%	3,8%	92,4%

Gráfico 54. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Angol]



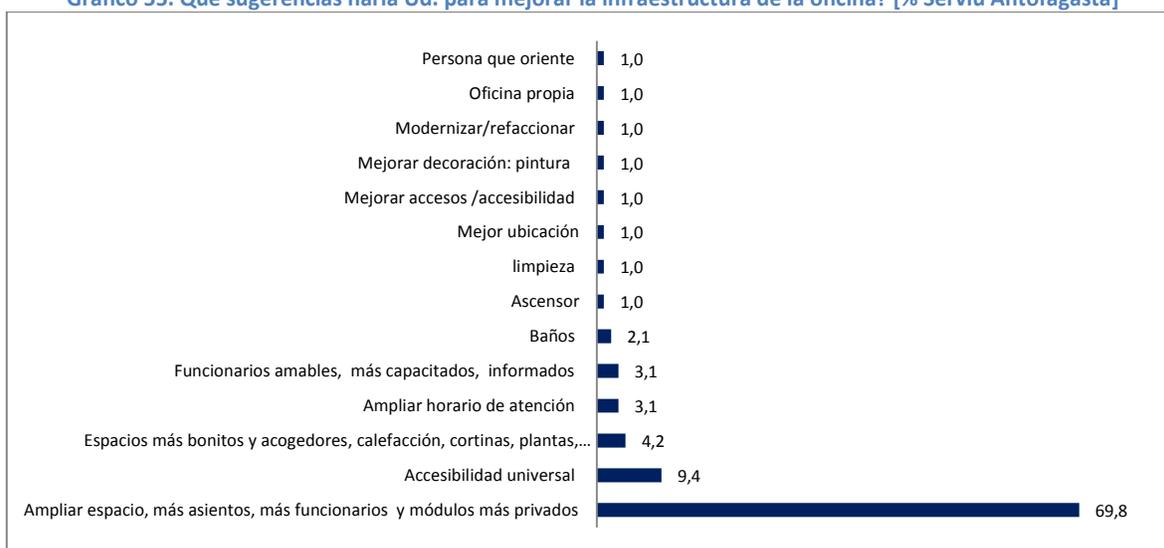
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Antofagasta

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	25,7%	
	<i>No</i>	74,3%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	52,8%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	37,5%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	6,9%	
	<i>Una hora o más</i>	2,8%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	40,3%	
	<i>Normal</i>	53,5%	
	<i>Mucho</i>	6,3%	
<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	6,06		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,24		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,21		
La amabilidad de los ejecutivos	6,45		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,74		
El horario de atención de la oficina	5,67		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,45		
Su orden	6,38		
Su comodidad	6,19		
La cantidad de asientos disponibles	6,04		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,9		
La mantención y limpieza de los baños	5,88		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,5		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	14,6%	82,6%	2,8%
Malos olores o problemas de ventilación	4,9%	93,1%	2,0%
Ruido excesivo	8,3%	91,7%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	23,6%	75,7%	0,7%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	38,2%	61,1%	0,7%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	6,9%	93,1%	0,0%
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>	85,4%	
	<i>No</i>	13,9%	
	<i>NS/NR</i>	0,7%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,31		
Me respondieron lo que pregunté	6,4		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	68,8%	
	<i>No</i>	31,2%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,57		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	79,2%	20,8%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	91,7%	7,6%	0,7%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	80,6%	14,4%	5,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	87,5%	11,8%	0,7%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	86,8%	11,1%	2,1%
Que existan mudadores en los baños	95,8%	3,5%	0,7%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	91,0%	9,0%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	93,1%	6,9%	0,0%
<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>			6,35
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	4,2%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	8,3%	
	<i>No lo conoce</i>	87,5%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	2,8%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	15,3%	
	<i>No lo conoce</i>	81,9%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	4,2%	6,3%	89,5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	14,6%	2,8%	82,6%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	1,4%	1,4%	97,2%

**Gráfico 55. Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Antofagasta]**



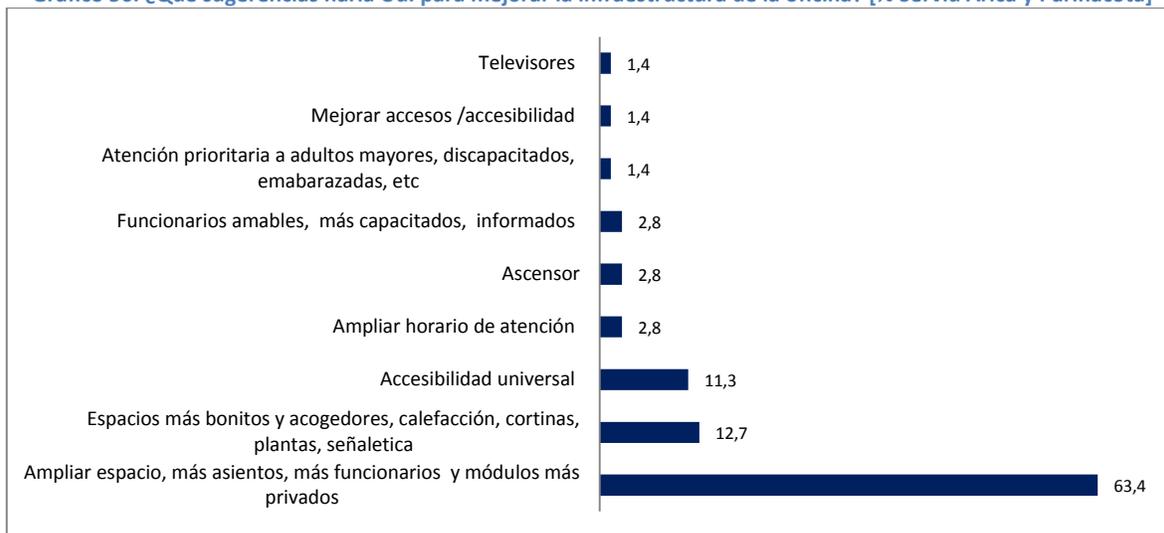
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Arica y Parinacota

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	31,7%	
	<i>No</i>	68,3%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	57,0%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	33,1%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	7,7%	
	<i>Una hora o más</i>	2,1%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	35,9%	
	<i>Normal</i>	52,8%	
	<i>Mucho</i>	11,3%	
<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	5,96		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,14		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,1		
La amabilidad de los ejecutivos	6,32		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,55		
El horario de atención de la oficina	5,73		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,57		
Su orden	6,52		
Su comodidad	6,3		
La cantidad de asientos disponibles	6,13		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,96		
La mantención y limpieza de los baños	6,23		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,74		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	9,9%	90,1%	0,0%
Malos olores o problemas de ventilación	6,3%	93,0%	0,7%
Ruido excesivo	7,7%	92,3%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	9,9%	89,4%	0,7%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	28,9%	71,1%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	7,7%	92,3%	0,0%
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>	85,9%	
	<i>No</i>	14,1%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,25		
Me respondieron lo que pregunté	6,36		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	60,6%	
	<i>No</i>	39,4%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,22		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	70,4%	29,6%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	85,2%	14,8%	0,0%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	80,3%	19,7%	0,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	89,4%	9,9%	0,7%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	86,6%	12,0%	1,4%
Que existan mudadores en los baños	95,8%	2,1%	2,1%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	92,3%	7,7%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	90,8%	8,5%	0,7%
<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>			6,26
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	1,4%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	9,9%	
	<i>No lo conoce</i>	88,7%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			3,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	0,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	17,6%	
	<i>No lo conoce</i>	81,7%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	10,6%	3,5%	85,9%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	21,1%	2,8%	76,1%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,1%	2,1%	95,8%

Gráfico 56. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Arica y Parinacota]



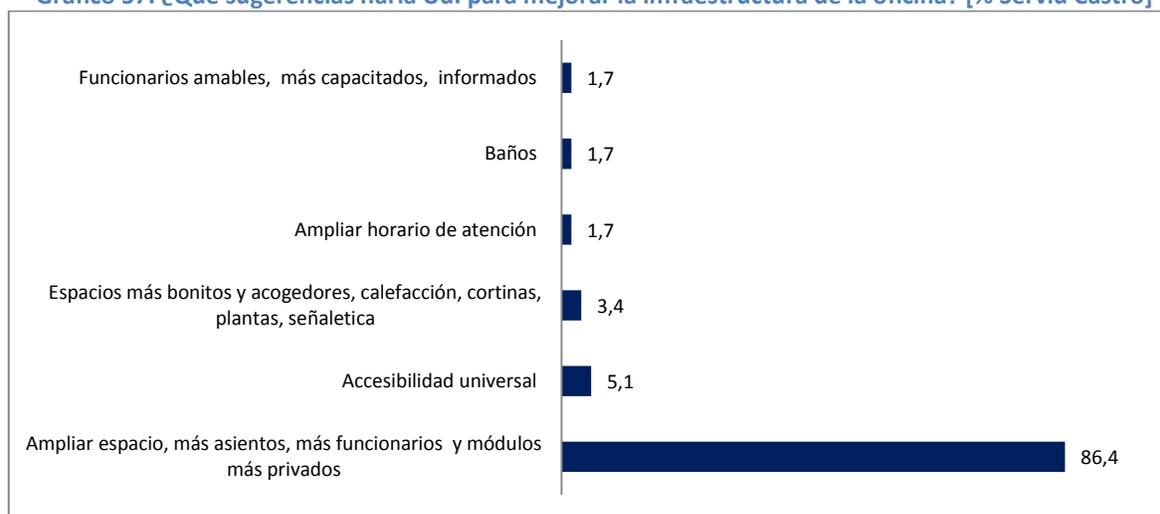
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Castro

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	19,3%	
	<i>No</i>	80,7%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	52,9%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	32,8%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	8,4%	
	<i>Una hora o más</i>	5,9%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	34,5%	
	<i>Normal</i>	54,6%	
	<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	5,96		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,14		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,12		
La amabilidad de los ejecutivos	6,31		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,12		
El horario de atención de la oficina	5,48		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,61		
Su orden	6,51		
Su comodidad	6,31		
La cantidad de asientos disponibles	5,98		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,82		
La mantención y limpieza de los baños	5,97		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,49		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	12,6%	87,4%	0,0%
Malos olores o problemas de ventilación	5,0%	95,0%	0,0%
Ruido excesivo	5,9%	94,1%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	21,0%	78,2%	0,8%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	49,6%	49,6%	0,8%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	0,8%	99,2%	0,0%
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>	82,4%	
	<i>No</i>	17,6%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,18		
Me respondieron lo que pregunté	6,36		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	69,7%	
	<i>No</i>	30,3%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,36		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	73,9%	25,2%	0,9%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	84,9%	15,1%	0,0%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	77,3%	21,8%	0,9%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	89,1%	10,1%	0,8%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	75,6%	20,2%	4,2%
Que existan mudadores en los baños	97,5%	1,7%	0,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	94,1%	5,0%	0,9%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	89,9%	8,4%	1,7%
<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>			6,23
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	6,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	16,8%	
	<i>No lo conoce</i>	76,5%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			5,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	0,8%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	24,4%	
	<i>No lo conoce</i>	74,8%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	26,9%	2,5%	70,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	12,6%	2,5%	84,9%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	96,6%	3,4%	0,0%

**Gráfico 57. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Castro]**



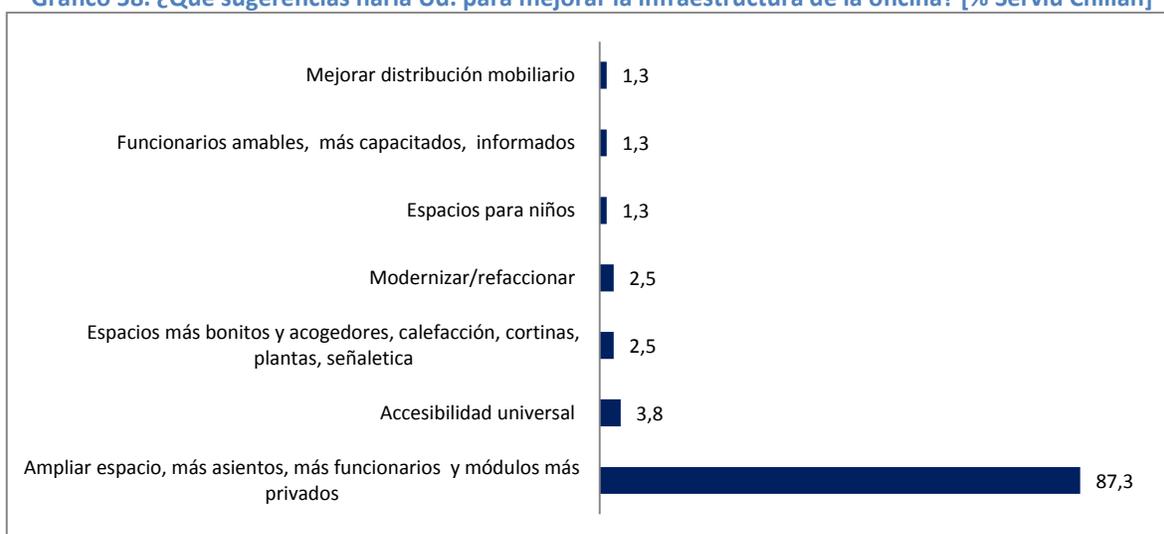
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Chillán

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	34,6%	
	<i>No</i>	65,4%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	44,1%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	36,8%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	13,2%	
	<i>Una hora o más</i>	5,9%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	30,9%	
	<i>Normal</i>	58,8%	
	<i>Mucho</i>	10,3%	
<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	5,94		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,16		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,14		
La amabilidad de los ejecutivos	6,42		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,49		
El horario de atención de la oficina	5,81		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,43		
Su orden	6,43		
Su comodidad	6,17		
La cantidad de asientos disponibles	5,49		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,92		
La mantención y limpieza de los baños	6,41		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,45		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	7,4%	89,0%	3,6%
Malos olores o problemas de ventilación	4,4%	93,4%	2,2%
Ruido excesivo	8,1%	91,2%	0,7%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	32,4%	66,2%	1,4%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	39,0%	60,3%	0,7%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	2,2%	97,8%	0,0%
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>	82,4%	
	<i>No</i>	16,9%	
	<i>NS/NR</i>	0,7%	
<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	6,41		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	69,1%	
	<i>No</i>	30,9%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,45		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	86,8%	12,5%	0,7%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	93,4%	5,9%	0,7%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	72,8%	25,7%	1,5%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	87,5%	11,0%	1,5%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	79,4%	19,1%	1,5%
Que existan mudadores en los baños	94,1%	5,1%	0,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	95,6%	3,7%	0,7%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	89,7%	7,4%	2,9%
<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>			6,25
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>		6,6%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		15,4%
	<i>No lo conoce</i>		78,0%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,67
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>		0,7%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		25,7%
	<i>No lo conoce</i>		73,5%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	16,2%	6,6%	77,2%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	16,2%	4,4%	79,4%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,2%	2,2%	95,6%

**Gráfico 58. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Chillán]**



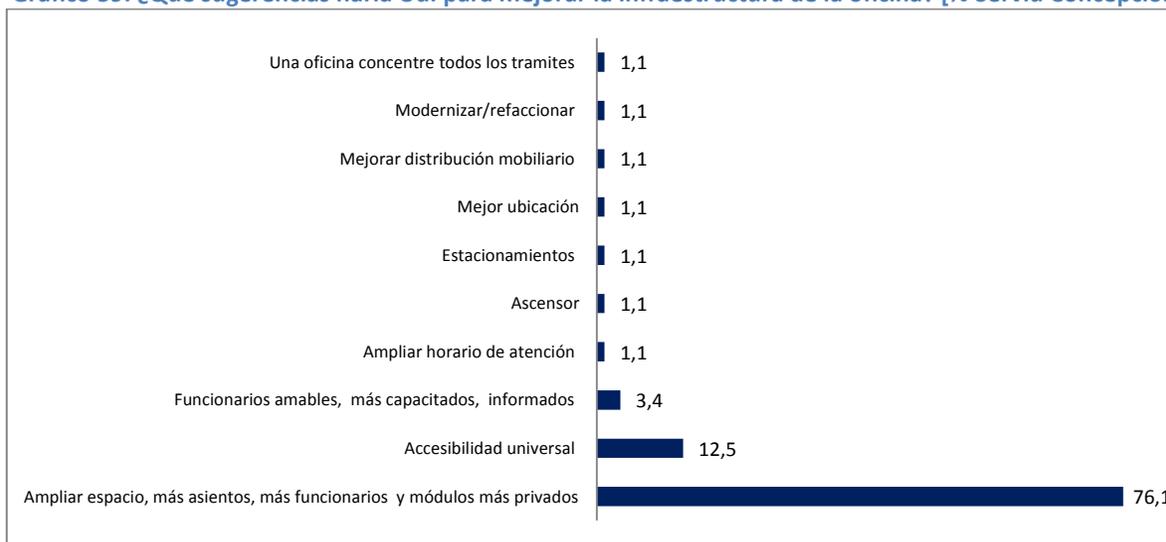
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Concepción

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	26,8%	
	<i>No</i>	73,2%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	47,2%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	33,8%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	15,5%	
	<i>Una hora o más</i>	3,5%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	26,8%	
	<i>Normal</i>	59,2%	
	<i>Mucho</i>	14,1%	
<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	5,82		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,13		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,21		
La amabilidad de los ejecutivos	6,36		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,91		
El horario de atención de la oficina	5,73		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,55		
Su orden	6,52		
Su comodidad	6,35		
La cantidad de asientos disponibles	5,97		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	6,2		
La mantención y limpieza de los baños	6,34		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	4,88		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	11,3%	84,5%	4,2%
Malos olores o problemas de ventilación	9,9%	90,1%	0,0%
Ruido excesivo	9,2%	90,8%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	32,4%	67,6%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	28,2%	71,8%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	4,9%	95,1%	0,0%
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>	76,8%	
	<i>No</i>	23,2%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,15		
Me respondieron lo que pregunté	6,35		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	62,7%	
	<i>No</i>	37,3%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,51		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	88,0%	12,0%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	90,8%	8,5%	0,7%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	83,8%	16,2%	0,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	87,3%	12,7%	0,0%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	72,5%	23,2%	4,3%
Que existan mudadores en los baños	97,2%	1,4%	1,4%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	95,1%	4,2%	0,7%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	-	-	100,0%
<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>			6,25
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	16,2%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	15,5%	
	<i>No lo conoce</i>	68,3%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,22
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	11,3%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	24,6%	
	<i>No lo conoce</i>	64,1%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			6,31
<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	13,4%	2,8%	83,8%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	21,1%	1,4%	77,5%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	1,4%	1,4%	97,2%

**Gráfico 59. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Concepción]**



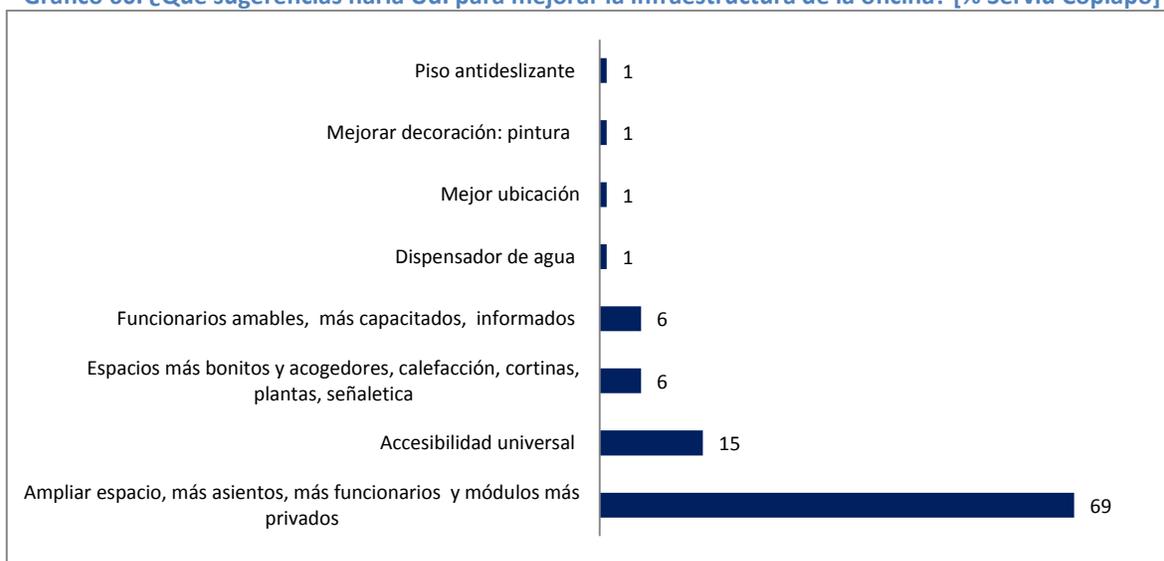
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Copiapó

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	29,3%	
	<i>No</i>	70,7%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	46,6%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	37,6%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	9,8%	
	<i>Una hora o más</i>	6,0%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	30,8%	
	<i>Normal</i>	54,9%	
	<i>Mucho</i>	14,3%	
<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	5,92		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,02		
La amabilidad de los ejecutivos	6,2		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,26		
El horario de atención de la oficina	6,03		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,44		
Su orden	6,09		
Su comodidad	5,68		
La cantidad de asientos disponibles	5,18		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,39		
La mantención y limpieza de los baños	6,07		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	3,66		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	9,0%	89,5%	1,5%
Malos olores o problemas de ventilación	12,8%	85,7%	1,5%
Ruido excesivo	7,5%	91,7%	0,8%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	36,1%	63,2%	0,7%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	59,4%	39,8%	0,8%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	6,0%	94,0%	0,0%
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%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,25		
Me respondieron lo que pregunté	6,29		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	80,5%	
	<i>No</i>	19,5%	
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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	78,9%	20,3%	0,8%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	89,5%	10,5%	0,0%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	77,4%	21,8%	0,8%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	87,2%	12,0%	0,8%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	80,5%	18,0%	1,5%
Que existan mudadores en los baños	93,2%	4,5%	2,3%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	92,5%	7,5%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	91,0%	9,0%	0,0%
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?			6,11
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	6,8%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	11,3%	
	<i>No lo conoce</i>	81,9%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?			6,44
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	5,3%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	15,0%	
	<i>No lo conoce</i>	79,7%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?			5,71
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...?			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	16,5%	3,0%	80,5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	20,3%	1,5%	78,2%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,8%	3,0%	93,2%

Gráfico 60. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Copiapó]



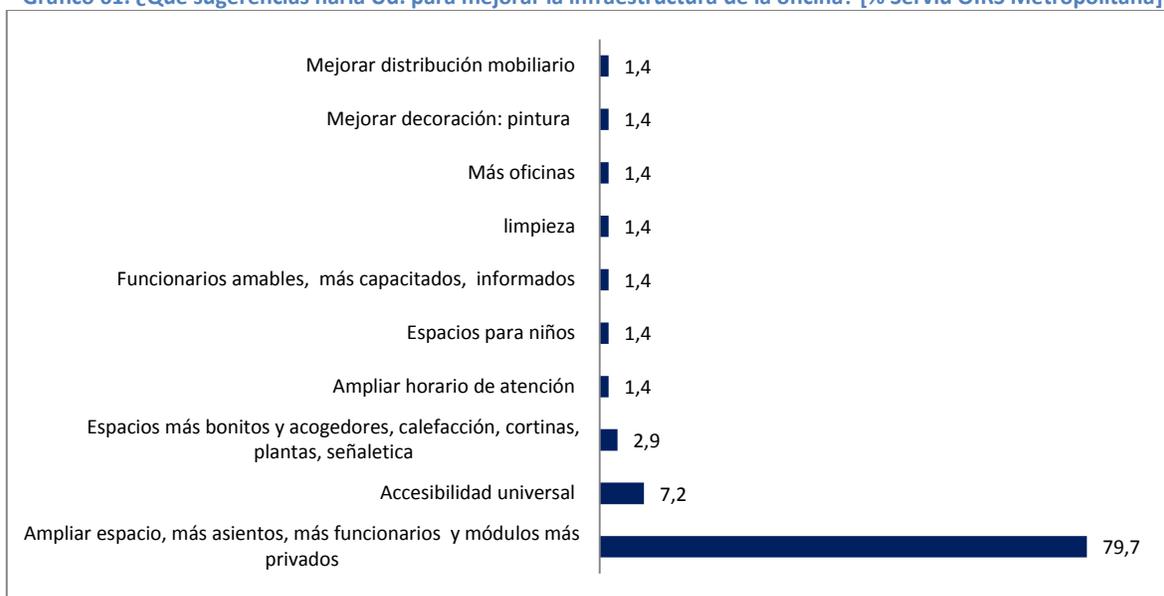
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## OIRS Metropolitana

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>	38,5%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	37,2%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	14,2%	
	<i>Una hora o más</i>	10,1%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	33,8%	
	<i>Normal</i>	50,7%	
	<i>Mucho</i>	15,5%	
<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			5,74
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,2
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,25
La amabilidad de los ejecutivos			6,37
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,73
El horario de atención de la oficina			5,54
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,26
Su orden			6,19
Su comodidad			6,14
La cantidad de asientos disponibles			6,12
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,04
La mantención y limpieza de los baños			5,92
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			5,29
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	15,5%	81,8%	2,7%
Malos olores o problemas de ventilación	10,8%	87,2%	2,0%
Ruido excesivo	9,5%	90,5%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	27,0%	71,6%	1,4%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	32,4%	67,6%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	4,1%	95,3%	0,6%
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>	87,2%	
	<i>No</i>	12,8%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			6,32
Me respondieron lo que pregunté			6,39
En la oficina de información del Minvu/Serviú ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	90,5%	
	<i>No</i>	9,5%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,34
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	79,7%	18,9%	1,4%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	87,8%	10,8%	1,4%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	73,6%	25,7%	0,7%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	81,1%	18,2%	0,7%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	76,4%	20,9%	2,7%
Que existan mudadores en los baños	90,5%	5,4%	4,1%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	88,5%	8,8%	2,7%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	88,8%	8,8%	2,4%
<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>			6,25
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	12,2%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	24,3%	
	<i>No lo conoce</i>	63,5%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	10,8%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	25,0%	
	<i>No lo conoce</i>	64,2%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			6,25
<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	18,2%	6,8%	75,0%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	21,6%	6,1%	72,3%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,4%	4,1%	92,5%

Gráfico 61. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu OIRS Metropolitana]



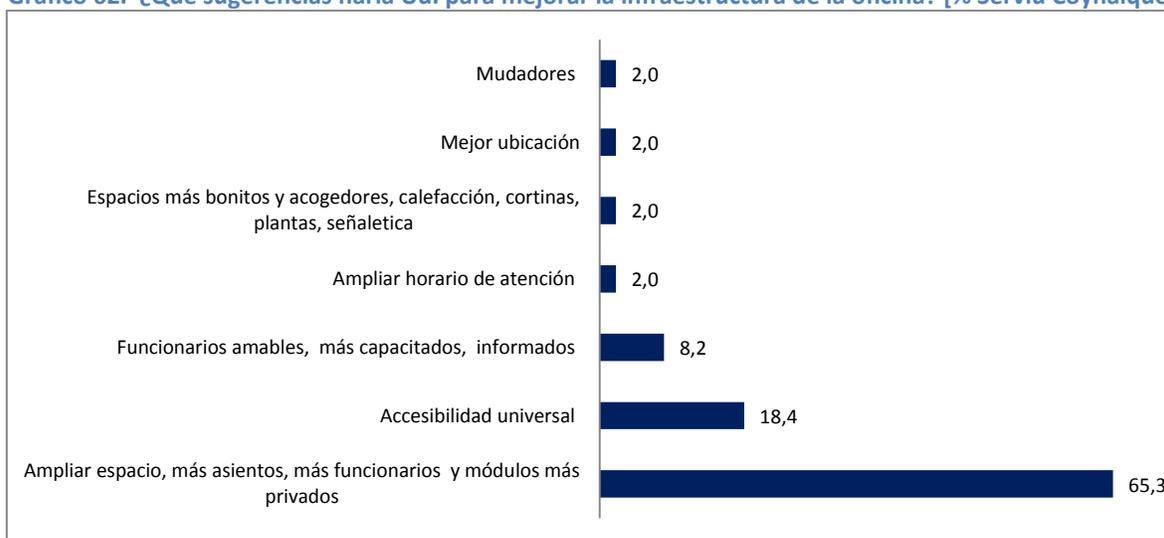
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Coyhaique

Al llegar al Serviu ¿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>	60,7%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	29,5%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	8,2%	
	<i>Una hora o más</i>	1,6%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	28,7%	
	<i>Normal</i>	59,8%	
	<i>Mucho</i>	11,5%	
<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	6,09		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,48		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,41		
La amabilidad de los ejecutivos	6,66		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,53		
El horario de atención de la oficina	5,84		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,82		
Su orden	6,78		
Su comodidad	6,66		
La cantidad de asientos disponibles	6,19		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	6,18		
La mantención y limpieza de los baños	6,61		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,79		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	9,8%	88,5%	1,7%
Malos olores o problemas de ventilación	4,9%	94,3%	0,8%
Ruido excesivo	1,6%	98,4%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	12,3%	87,7%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	33,6%	66,4%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,3%	96,7%	0,0%
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>	91,0%	
	<i>No</i>	9,0%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,45		
Me respondieron lo que pregunté	6,52		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	51,6%	
	<i>No</i>	48,4%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,63		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	76,2%	23,8%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	90,2%	9,0%	0,8%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	85,2%	13,9%	0,9%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	50,3%	18,9%	30,8%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	87,7%	12,3%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	89,3%	4,9%	5,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	92,6%	7,4%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	89,3%	10,7%	0,0%
<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>			6,43
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	1,6%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	10,7%	
	<i>No lo conoce</i>	87,7%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			7
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	2,5%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	19,7%	
	<i>No lo conoce</i>	77,8%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			6,33
<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	26,2%	2,5%	71,3%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	20,5%	0,8%	78,7%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	96,7%	3,3%	0,0%

**Gráfico 62. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Coyhaique]**



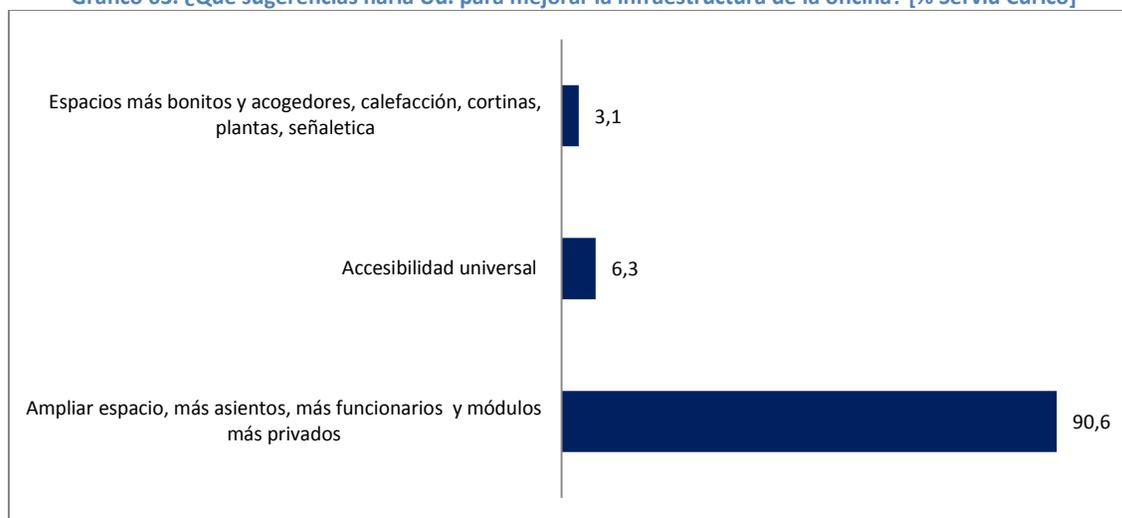
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Curicó

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	29,1%	
	<i>No</i>	70,9%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	33,3%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	46,2%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	12,0%	
	<i>Una hora o más</i>	8,5%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	28,2%	
	<i>Normal</i>	57,3%	
	<i>Mucho</i>	14,5%	
<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			5,84
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,53
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,44
La amabilidad de los ejecutivos			6,58
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 las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,89
Su orden			6,73
Su comodidad			6,75
La cantidad de asientos disponibles			6,3
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,5
La mantención y limpieza de los baños			6,67
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			6,34
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	10,3%	88,9%	0,8%
Malos olores o problemas de ventilación	0,9%	99,1%	0,0%
Ruido excesivo	2,6%	97,4%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	22,2%	77,8%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	14,5%	84,6%	0,9%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	2,6%	97,4%	0,0%
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>	88,9%	
	<i>No</i>	11,1%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,5		
Me respondieron lo que pregunté	6,69		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	59,8%	
	<i>No</i>	40,2%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,57
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	78,6%	21,4%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	79,5%	19,7%	0,8%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	74,4%	25,6%	0,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	78,6%	20,5%	0,9%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	77,8%	22,2%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	97,4%	1,7%	0,9%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	89,7%	9,4%	0,9%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	83,8%	13,7%	2,5%
<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>			6,56
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>		2,6%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		15,4%
	<i>No lo conoce</i>		82,0%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,67
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>		8,5%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		16,2%
	<i>No lo conoce</i>		75,2%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	16,2%	8,5%	75,3%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	14,5%	2,6%	82,9%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,6%	1,7%	95,7%

Gráfico 63. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Curicó]



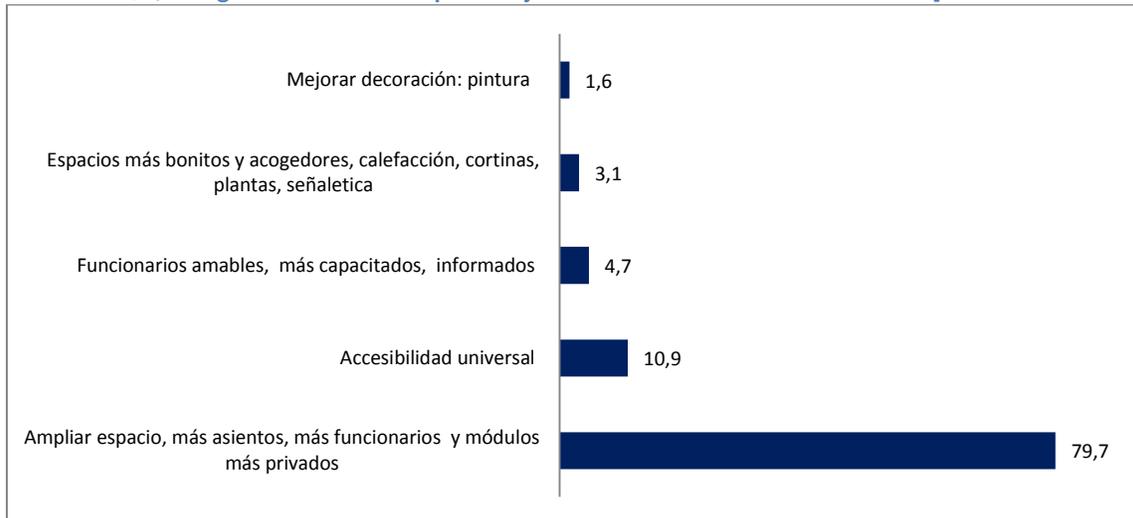
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu La Serena

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	24,6%	
	<i>No</i>	75,4%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	49,2%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	35,7%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	10,3%	
	<i>Una hora o más</i>	4,8%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	40,5%	
	<i>Normal</i>	51,6%	
	<i>Mucho</i>	7,9%	
<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			6,2
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,38
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,24
La amabilidad de los ejecutivos			6,37
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,71
El horario de atención de la oficina			5,87
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,73
Su orden			6,52
Su comodidad			6,33
La cantidad de asientos disponibles			6,02
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,06
La mantención y limpieza de los baños			6,43
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			5,28
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	10,3%	89,7%	0,0%
Malos olores o problemas de ventilación	7,1%	92,9%	0,0%
Ruido excesivo	4,0%	96,0%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	23,8%	75,4%	0,8%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	27,0%	71,4%	1,6%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	1,6%	97,6%	0,8%
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>	86,5%	
	<i>No</i>	12,7%	
	<i>NS/NR</i>	0,8%	
<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			6,46
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	73,8%	
	<i>No</i>	26,2%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,54
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	75,4%	23,8%	0,8%

Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	82,5%	17,5%	0,0%
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	81,7%	17,5%	0,8%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	84,9%	15,1%	0,0%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	82,5%	15,9%	1,6%
Que existan mudadores en los baños	96,0%	2,4%	1,6%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	88,1%	11,1%	0,8%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	87,3%	12,7%	0,0%
<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>			6,39
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	5,6%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	16,7%	
	<i>No lo conoce</i>	77,7%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			5,86
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	7,9%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	22,2%	
	<i>No lo conoce</i>	69,8%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			6,4
<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	17,5%	3,2%	79,3%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	19,0%	1,6%	79,4%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	5,6%	0,0%	94,4%

Gráfico 64. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú La Serena]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Lebu

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	43,8%	
	<i>No</i>	56,2%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	53,3%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	35,2%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	5,7%	
	<i>Una hora o más</i>	5,7%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	33,3%	
	<i>Normal</i>	57,1%	
	<i>Mucho</i>	9,5%	
<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			5,95
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,41
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,3
La amabilidad de los ejecutivos			6,59
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,59
El horario de atención de la oficina			6,19
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,74
Su orden			6,62
Su comodidad			6,37
La cantidad de asientos disponibles			6,04
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,14
La mantención y limpieza de los baños			5,94
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			5,75
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	6,7%	90,5%	2,8%
Malos olores o problemas de ventilación	2,9%	97,1%	0,0%
Ruido excesivo	2,9%	96,2%	0,9%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	20,0%	79,0%	1,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	37,1%	60,0%	2,9%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	0,0%	100,0%	0,0%
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>	90,5%	
	<i>No</i>	7,6%	
	<i>NS/NR</i>	1,9%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			6,45
Me respondieron lo que pregunté			6,6
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	63,8%	
	<i>No</i>	36,2%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,61
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	78,1%	20,0%	1,9%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	83,8%	15,2%	1,0%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	20,0%	80,0%	0,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	83,8%	14,3%	1,9%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	73,3%	26,7%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	90,5%	6,7%	2,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	90,5%	5,7%	3,8%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	85,7%	12,4%	1,9%
<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>			6,51
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>		3,8%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		10,5%
	<i>No lo conoce</i>		85,7%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			5,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>		3,8%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		18,1%
	<i>No lo conoce</i>		78,1%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	24,8%	8,6%	66,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	11,4%	0,0%	88,6%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	7,6%	0,0%	92,4%

**Gráfico 65. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Lebu]**



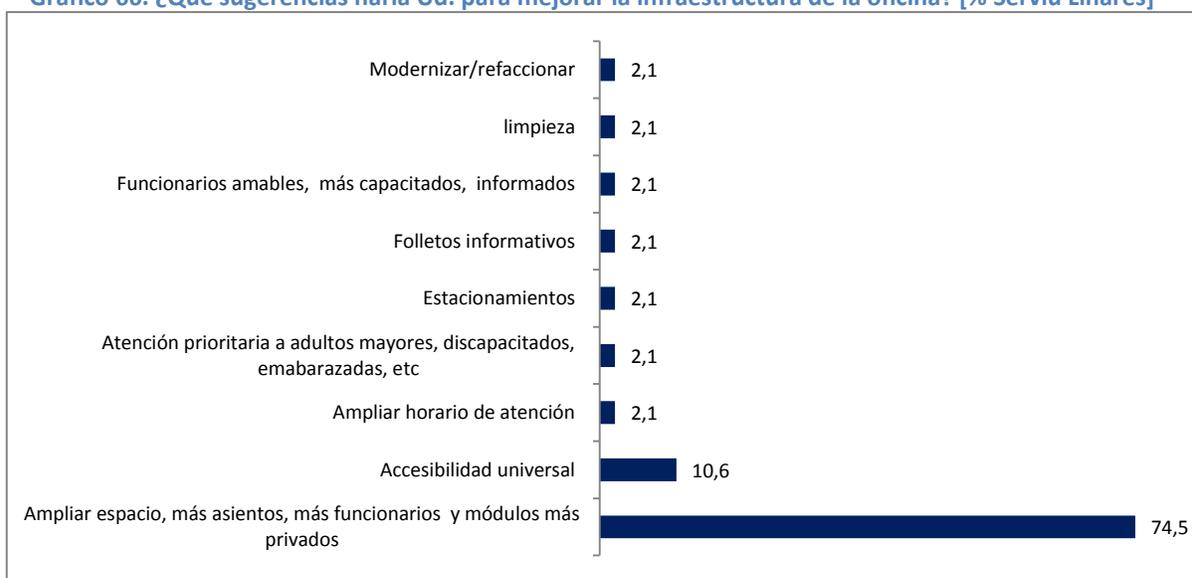
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Linares

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	32,8%	
	<i>No</i>	67,2%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	54,7%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	27,0%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	14,6%	
	<i>Una hora o más</i>	3,6%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	30,7%	
	<i>Normal</i>	60,6%	
	<i>Mucho</i>	8,8%	
<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			6,02
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,5
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,43
La amabilidad de los ejecutivos			6,66
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,62
El horario de atención de la oficina			5,92
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,81
Su orden			6,8
Su comodidad			6,66
La cantidad de asientos disponibles			6,35
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,39
La mantención y limpieza de los baños			6,21
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			6,09
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	6,6%	93,4%	0,0%
Malos olores o problemas de ventilación	1,5%	97,8%	0,7%
Ruido excesivo	2,9%	96,4%	0,7%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	15,3%	84,7%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	18,2%	81,0%	0,8%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	1,5%	98,5%	0,0%
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>	88,3%	
	<i>No</i>	11,7%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			6,49
Me respondieron lo que pregunté			6,58
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	60,6%	
	<i>No</i>	39,4%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,57
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	83,2%	15,3%	1,5%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	92,0%	5,8%	2,2%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	78,8%	18,2%	3,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	84,7%	13,9%	1,4%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	80,3%	16,8%	2,9%
Que existan mudadores en los baños	97,1%	1,5%	1,4%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	91,2%	5,8%	3,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	88,3%	10,2%	1,5%
<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>			6,5
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>		3,6%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		16,8%
	<i>No lo conoce</i>		79,6%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>		2,9%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		19,0%
	<i>No lo conoce</i>		78,1%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	19,0%	5,1%	75,9%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	16,8%	2,2%	81,0%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,2%	2,2%	95,6%

Gráfico 66. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Linares]



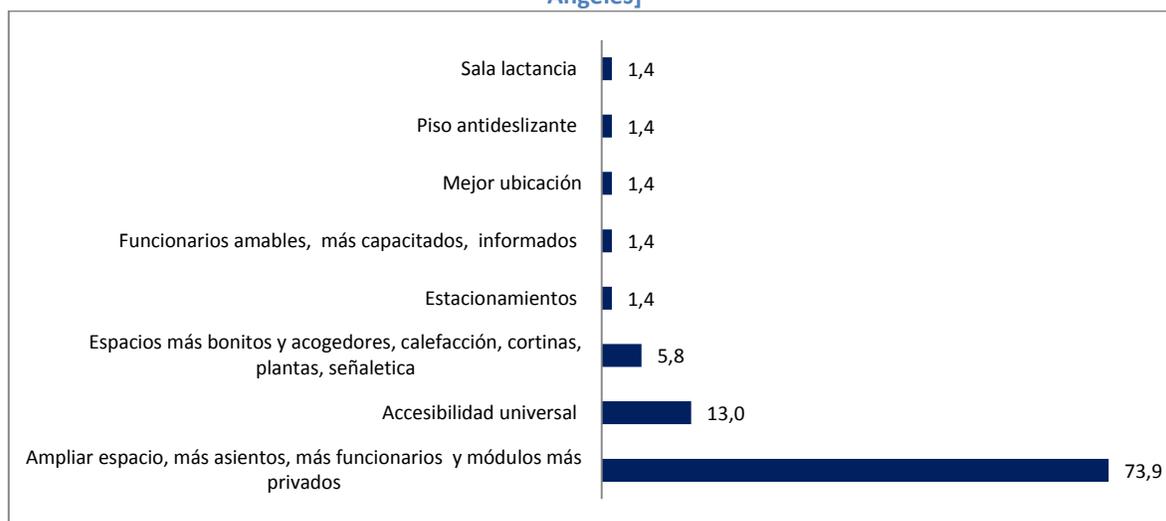
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Los Ángeles

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	Si	37,7%	
	No	62,3%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Menos de 15 minutos	45,2%	
	Entre 15 y 30 minutos	37,7%	
	Entre 30 minutos y una hora	12,3%	
	Una hora o más	4,8%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	Corto	32,9%	
	Normal	61,0%	
	Mucho	6,2%	
<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	6,02		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,27		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,23		
La amabilidad de los ejecutivos	6,39		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,83		
El horario de atención de la oficina	5,73		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,64		
Su orden	6,55		
Su comodidad	6,4		
La cantidad de asientos disponibles	6,03		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	6,1		
La mantención y limpieza de los baños	6,09		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,41		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	Si	No	NS/NR
Frío o calor excesivo	9,6%	89,0%	1,4%
Malos olores o problemas de ventilación	7,5%	92,5%	0,0%
Ruido excesivo	5,5%	94,5%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	21,2%	78,1%	0,7%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	41,1%	58,9%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	5,5%	94,5%	0,0%
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?	Si	84,9%	
	No	15,1%	
	NS/NR	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,32		
Me respondieron lo que pregunté	6,51		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	Si	71,9%	
	No	28,1%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,54		
<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>			
	Muy Importante	Nada importante	NS/NR
Que se pueda reservar hora para ser atendido	79,5%	18,5%	2,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	84,2%	15,8%	0,0%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	78,8%	20,5%	0,7%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	85,6%	13,7%	0,7%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	79,5%	20,5%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	95,9%	2,7%	1,4%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	97,9%	1,4%	0,7%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	89,0%	11,0%	0,0%
<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>			6,33
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	9,6%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	15,1%	
	<i>No lo conoce</i>	75,3%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			5,93
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	4,8%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	15,8%	
	<i>No lo conoce</i>	79,4%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			6,14
<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	25,3%	4,1%	70,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	19,2%	0,7%	80,1%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,1%	1,4%	96,5%

**Gráfico 67. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Los Ángeles]**



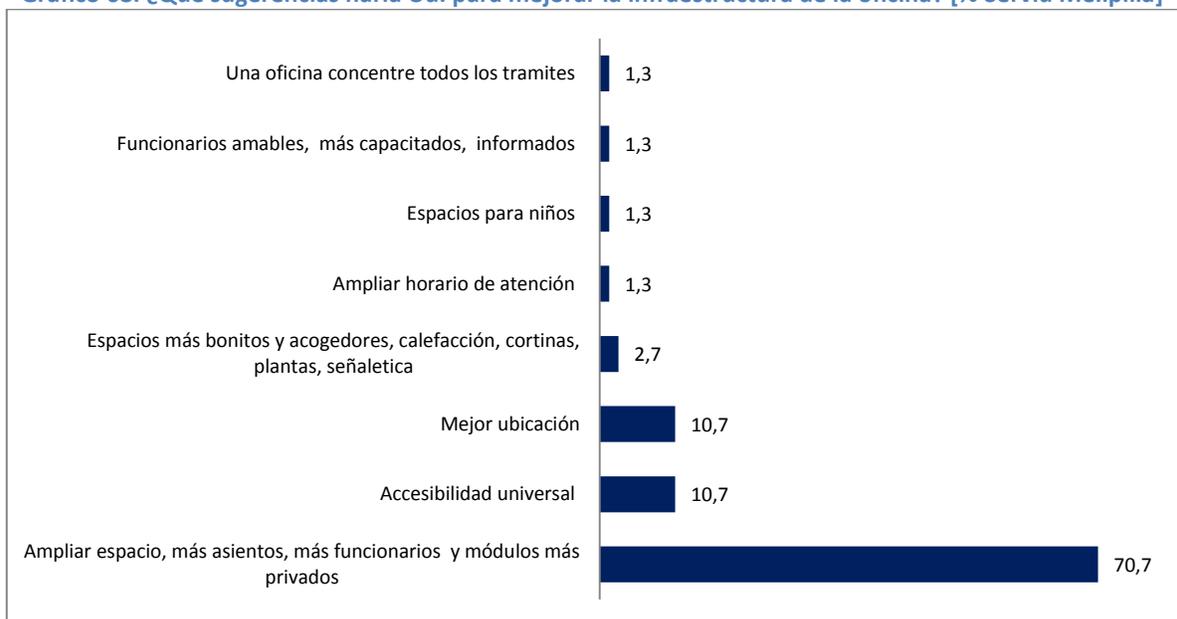
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Melipilla

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	38,6%	
	<i>No</i>	61,4%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	53,8%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	31,1%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	9,8%	
	<i>Una hora o más</i>	5,3%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	31,8%	
	<i>Normal</i>	58,3%	
	<i>Mucho</i>	9,8%	
<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	6,02		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,39		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,34		
La amabilidad de los ejecutivos	6,66		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,68		
El horario de atención de la oficina	6,03		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,71		
Su orden	6,7		
Su comodidad	6,36		
La cantidad de asientos disponibles	6,08		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	6,33		
La mantención y limpieza de los baños	6,11		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,42		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	9,8%	89,4%	0,8%
Malos olores o problemas de ventilación	9,1%	90,9%	0,0%
Ruido excesivo	5,3%	94,7%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	13,6%	86,4%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	28,8%	71,2%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,0%	97,0%	0,0%
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>	82,6%	
	<i>No</i>	15,9%	
	<i>NS/NR</i>	1,5%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,39		
Me respondieron lo que pregunté	6,51		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	56,8%	
	<i>No</i>	43,2%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,55		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	80,3%	18,9%	0,8%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	81,8%	14,4%	3,8%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	80,3%	19,7%	0,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	78,8%	20,5%	0,7%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	81,8%	17,4%	0,8%
Que existan mudadores en los baños	91,7%	5,3%	3,0%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	95,5%	3,8%	0,7%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	89,4%	9,8%	0,8%
<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>			6,45
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	5,3%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	12,1%	
	<i>No lo conoce</i>	82,6%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,57
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	3,8%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	16,7%	
	<i>No lo conoce</i>	79,5%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			6,4
<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	27,3%	3,0%	69,7%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	15,2%	0,8%	84,0%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,5%	2,3%	93,2%

**Gráfico 68. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Melipilla]**



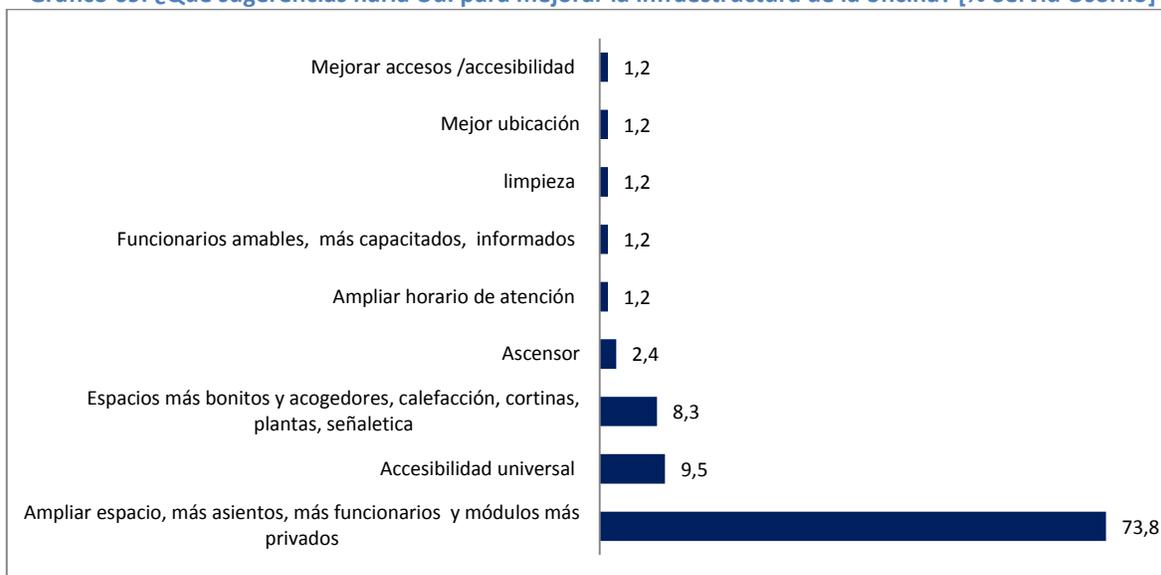
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Osorno

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	21,7%	
	<i>No</i>	78,3%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	47,5%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	40,8%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	8,3%	
	<i>Una hora o más</i>	3,3%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	24,2%	
	<i>Normal</i>	64,2%	
	<i>Mucho</i>	11,7%	
<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	5,77		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	5,99		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,04		
La amabilidad de los ejecutivos	6,24		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,34		
El horario de atención de la oficina	5,72		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,51		
Su orden	6,48		
Su comodidad	6,25		
La cantidad de asientos disponibles	5,72		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,98		
La mantención y limpieza de los baños	6,09		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	4,79		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	11,7%	88,3%	0,0%
Malos olores o problemas de ventilación	12,5%	86,7%	0,8%
Ruido excesivo	10,0%	90,0%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	36,7%	63,3%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	40,0%	30,0%	30,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	1,7%	97,5%	0,8%
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>	75,8%	
	<i>No</i>	24,2%	
	<i>NS/NR</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	6,26		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	75,8%	
	<i>No</i>	24,2%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,37		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	80,8%	19,2%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	84,2%	15,0%	0,8%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	72,5%	26,7%	0,8%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	85,8%	13,3%	0,9%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	75,8%	21,7%	2,5%
Que existan mudadores en los baños	95,8%	4,2%	0,0%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	90,0%	9,2%	0,8%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	84,2%	13,3%	2,5%
<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>			6,27
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>		2,5%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		11,7%
	<i>No lo conoce</i>		85,8%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			5,67
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>		2,5%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		18,3%
	<i>No lo conoce</i>		79,2%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			6,67
<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%	11,7%	67,5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	12,5%	1,7%	85,8%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	0,8%	99,2%	0,0%

**Gráfico 69. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Osorno]**



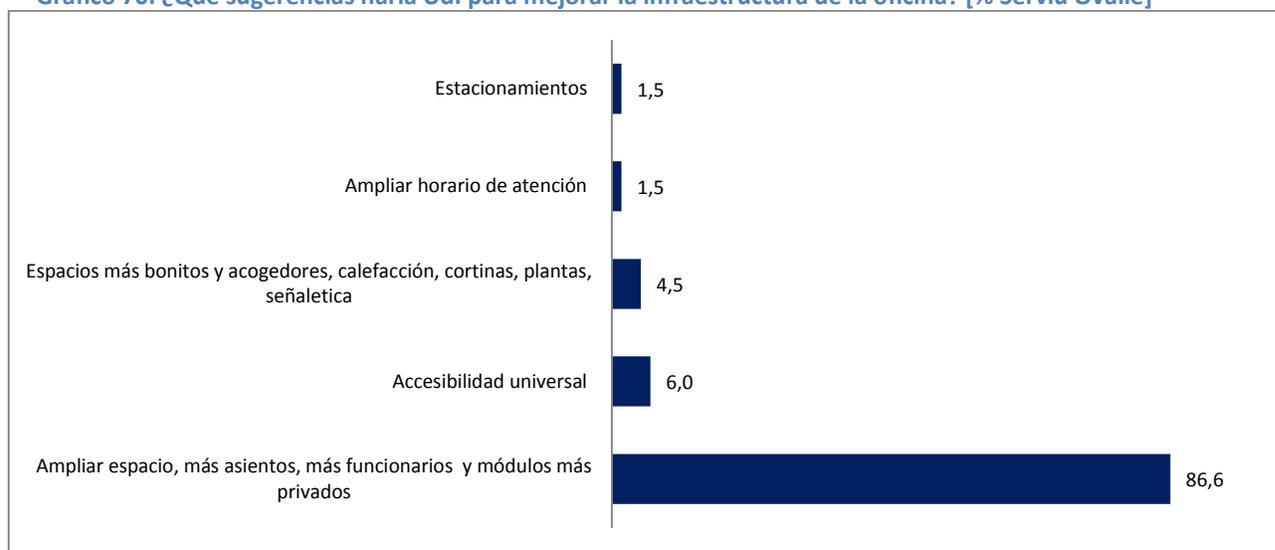
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Ovalle

Al llegar al Serviu ¿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>	32,1%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	41,4%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	19,3%	
	<i>Una hora o más</i>	7,1%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	28,6%	
	<i>Normal</i>	55,0%	
	<i>Mucho</i>	16,4%	
<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	5,54		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,13		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,22		
La amabilidad de los ejecutivos	6,36		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,05		
El horario de atención de la oficina	5,82		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,55		
Su orden	6,47		
Su comodidad	6,08		
La cantidad de asientos disponibles	5,6		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,85		
La mantención y limpieza de los baños	5,07		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,59		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	9,3%	89,3%	1,4%
Malos olores o problemas de ventilación	5,0%	93,6%	1,4%
Ruido excesivo	7,9%	92,1%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	25,0%	72,9%	2,1%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	43,6%	55,7%	0,7%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	2,1%	97,1%	0,8%
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>	85,7%	
	<i>No</i>	14,3%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,24		
Me respondieron lo que pregunté	6,39		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<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)?			6,46
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	80,7%	18,6%	0,7%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	87,1%	12,1%	0,8%
Que haya televisores con programación permanente para hacer	84,3%	14,3%	1,4%

<b>más corta la espera</b>			
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	88,6%	11,4%	0,0%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	92,1%	7,9%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	97,9%	2,1%	0,0%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	95,7%	4,3%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	92,1%	7,1%	0,8%
<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>			6,29
<b>¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?</b>	<i>Sí y lo he usado</i>	2,1%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	10,7%	
	<i>No lo conoce</i>	87,2%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			4,67
<b>¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?</b>	<i>Sí y lo he usado</i>	5,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	15,7%	
	<i>No lo conoce</i>	78,6%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			5,25
<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	24,3%	3,6%	72,1%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	17,9%	1,4%	80,7%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	5,0%	0,7%	94,3%

**Gráfico 70. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Ovalle]**



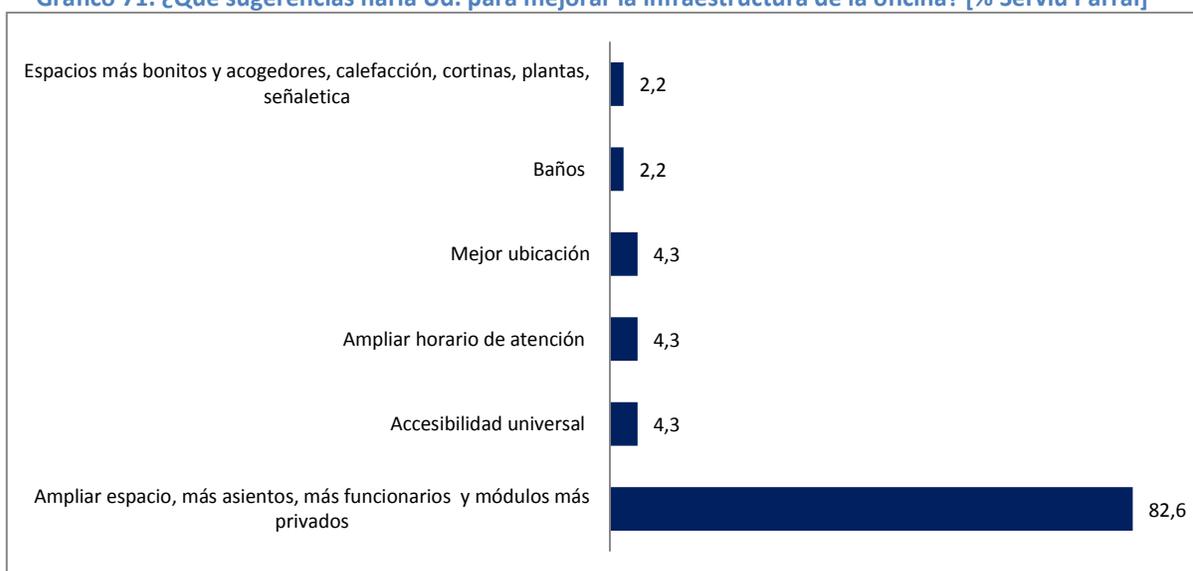
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Parral

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	19,1%	
	<i>No</i>	80,9%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	70,4%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	23,5%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	1,7%	
	<i>Una hora o más</i>	4,3%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	39,1%	
	<i>Normal</i>	53,0%	
	<i>Mucho</i>	7,8%	
<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		6,29	
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle		6,55	
La preparación o habilidad de sus ejecutivos		6,53	
La amabilidad de los ejecutivos		6,61	
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios		5,76	
El horario de atención de la oficina		5,95	
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza		6,77	
Su orden		6,7	
Su comodidad		6,48	
La cantidad de asientos disponibles		6,23	
La señalética (letreros) al interior de la oficina		6,35	
La mantención y limpieza de los baños		6,56	
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida		5,79	
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	7,8%	91,3%	0,9%
Malos olores o problemas de ventilación	9,6%	90,4%	0,0%
Ruido excesivo	6,1%	93,9%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	16,5%	83,5%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	31,3%	68,7%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	1,7%	97,4%	0,9%
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>	92,2%	
	<i>No</i>	7,8%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil		6,63	
Me respondieron lo que pregunté		6,66	
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	60,9%	
	<i>No</i>	39,1%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?		6,56	
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	80,0%	19,1%	0,9%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	78,3%	19,1%	2,6%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	70,4%	25,2%	4,4%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	88,7%	10,4%	0,9%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	71,3%	25,2%	3,5%
Que existan mudadores en los baños	94,8%	3,5%	1,7%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	94,8%	4,3%	0,9%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	85,2%	11,3%	3,5%
<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>			6,51
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	10,4%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	12,2%	
	<i>No lo conoce</i>	77,4%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,25
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	3,5%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	21,7%	
	<i>No lo conoce</i>	74,8%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			5,75
<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%	9,6%	72,1%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	22,6%	2,6%	74,8%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,3%	1,7%	94,0%

**Gráfico 71. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Parral]**



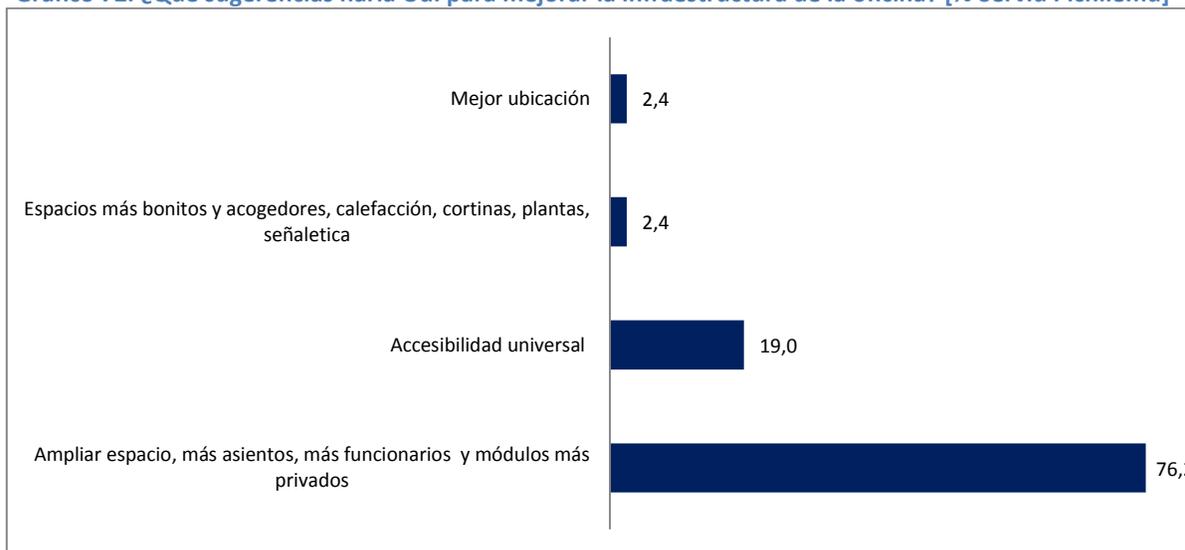
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Pichilemu

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	26,6%	
	<i>No</i>	73,4%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	72,2%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	22,8%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	3,8%	
	<i>Una hora o más</i>	1,3%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	53,2%	
	<i>Normal</i>	44,3%	
	<i>Mucho</i>	2,5%	
<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	6,33		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,62		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,37		
La amabilidad de los ejecutivos	6,63		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,79		
El horario de atención de la oficina	6,12		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,73		
Su orden	6,58		
Su comodidad	6,35		
La cantidad de asientos disponibles	5,96		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	6		
La mantención y limpieza de los baños	6,57		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,95		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	11,4%	88,6%	0,0%
Malos olores o problemas de ventilación	1,3%	97,5%	1,2%
Ruido excesivo	7,6%	92,4%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	10,1%	89,9%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	35,4%	64,6%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	1,3%	98,7%	0,0%
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>	87,3%	
	<i>No</i>	12,7%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,46		
Me respondieron lo que pregunté	6,49		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	59,5%	
	<i>No</i>	40,5%	
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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	69,6%	30,4%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las	73,4%	26,6%	0,0%

<b>filas al ingresar a la oficina</b>			
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	69,6%	30,4%	0,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	77,2%	22,8%	0,0%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	68,4%	30,4%	1,2%
Que existan mudadores en los baños	87,3%	7,6%	5,1%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	96,2%	3,8%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	87,3%	10,1%	2,6%
<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>			6,48
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	3,8%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	20,3%	
	<i>No lo conoce</i>	75,9%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			5,67
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	7,6%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	16,5%	
	<i>No lo conoce</i>	75,9%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			5,67
<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	16,5%	7,6%	75,9%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	20,3%	1,3%	78,4%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	8,9%	2,5%	88,6%

**Gráfico 72. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Pichilemu]**



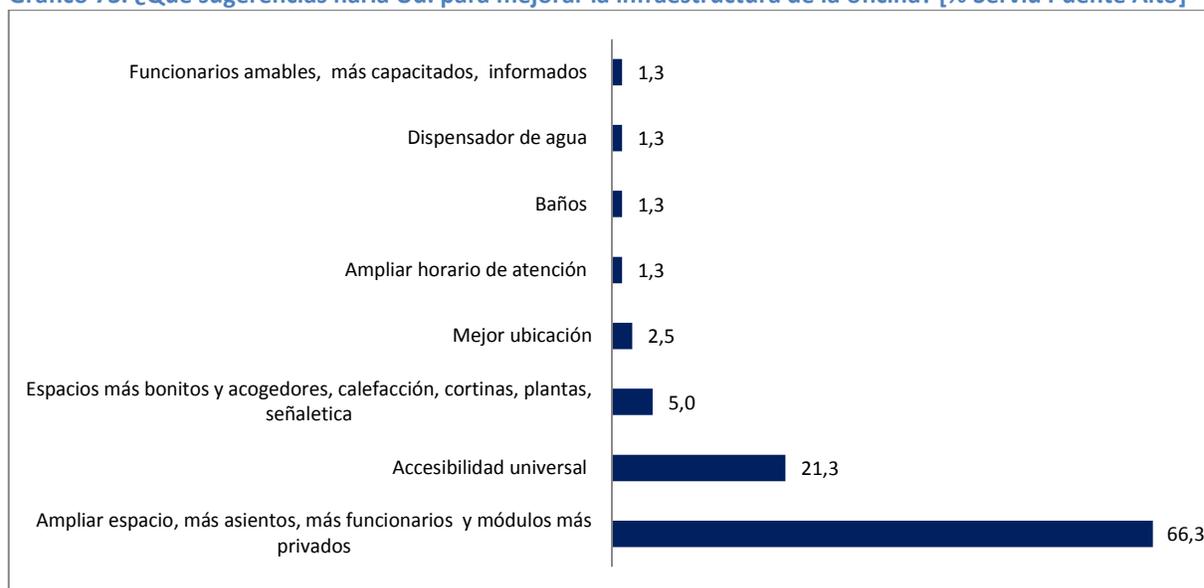
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Puente Alto

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	40,0%	
	<i>No</i>	60,0%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	47,4%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	35,6%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	11,9%	
	<i>Una hora o más</i>	5,2%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	38,5%	
	<i>Normal</i>	54,1%	
	<i>Mucho</i>	7,4%	
<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			6,11
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,14
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,16
La amabilidad de los ejecutivos			6,23
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,61
El horario de atención de la oficina			5,95
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,68
Su orden			6,57
Su comodidad			6,33
La cantidad de asientos disponibles			6,01
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,03
La mantención y limpieza de los baños			6,19
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			5
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	13,3%	85,2%	1,5%
Malos olores o problemas de ventilación	8,9%	89,6%	1,5%
Ruido excesivo	3,7%	96,3%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	72,6%	26,7%	0,7%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	66,7%	32,6%	0,7%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	93,3%	6,7%	0,0%
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>	82,2%	
	<i>No</i>	17,8%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			6,28
Me respondieron lo que pregunté			6,4
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<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)?			6,44
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	82,2%	17,0%	0,8%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas	82,2%	17,0%	0,8%

al ingresar a la oficina			
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	83,7%	15,6%	0,7%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	88,1%	11,9%	0,0%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	82,2%	17,8%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	98,5%	1,5%	0,0%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	91,9%	7,4%	0,7%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	91,1%	8,1%	0,8%
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?			6,33
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>		13,3%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		20,0%
	<i>No lo conoce</i>		66,7%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?			6,61
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>		7,4%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		24,4%
	<i>No lo conoce</i>		68,2%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?			6,3
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...?			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	7,4%	6,7%	85,9%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	14,1%	3,7%	82,2%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,4%	0,7%	94,9%

Gráfico 73. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Puente Alto]



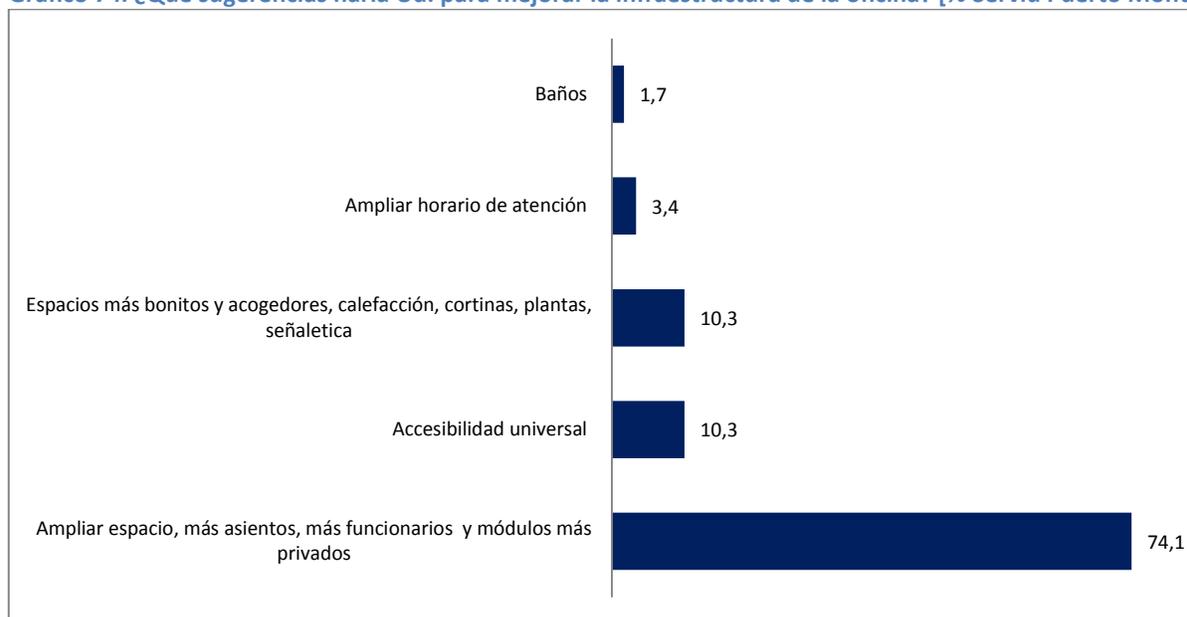
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Puerto Montt

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	33,9%	
	<i>No</i>	66,1%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	50,0%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	42,9%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	6,3%	
	<i>Una hora o más</i>	0,9%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	26,8%	
	<i>Normal</i>	64,3%	
	<i>Mucho</i>	8,9%	
<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			5,89
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			5,97
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,02
La amabilidad de los ejecutivos			6,29
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,48
El horario de atención de la oficina			5,47
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,5
Su orden			6,41
Su comodidad			6,16
La cantidad de asientos disponibles			5,89
La señalética (letreros) al interior de la oficina			5,89
La mantención y limpieza de los baños			6
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			5,08
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	11,6%	88,4%	0,0%
Malos olores o problemas de ventilación	6,3%	93,8%	0,0%
Ruido excesivo	3,6%	96,4%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	26,9%	73,2%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	39,3%	60,7%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	2,7%	96,4%	0,9%
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>	79,5%	
	<i>No</i>	19,6%	
	<i>NS/NR</i>	0,9%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			6,09
Me respondieron lo que pregunté			6,24
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	69,6%	
	<i>No</i>	30,4%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,21
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	83,0%	17,0%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	90,2%	9,8%	0,0%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	81,3%	17,9%	0,8%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	85,7%	14,3%	0,0%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	85,7%	14,3%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	97,3%	1,8%	0,9%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	92,9%	5,4%	1,7%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	94,6%	4,5%	0,9%
<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>			6,2
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>		12,5%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		14,3%
	<i>No lo conoce</i>		73,2%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			5,29
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>		4,5%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		21,4%
	<i>No lo conoce</i>		74,1%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	14,3%	2,7%	83,0%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	14,3%	0,9%	84,8%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,5%	0,9%	94,6%

**Gráfico 74. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Puerto Montt]**



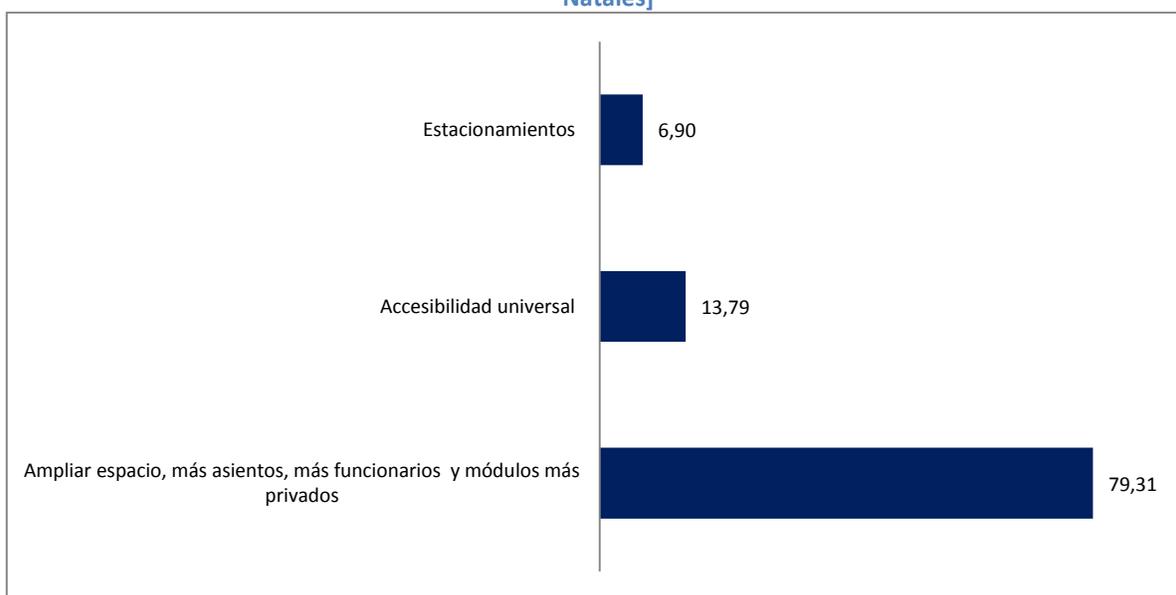
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Puerto Natales

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	8,8%	
	<i>No</i>	91,2%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	85,7%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	12,1%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	2,2%	
	<i>Una hora o más</i>	0,0%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	50,5%	
	<i>Normal</i>	42,9%	
	<i>Mucho</i>	6,6%	
<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			6,47
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,47
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,45
La amabilidad de los ejecutivos			6,48
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,77
El horario de atención de la oficina			5,85
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,79
Su orden			6,7
Su comodidad			6,59
La cantidad de asientos disponibles			6,17
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,06
La mantención y limpieza de los baños			6,47
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			6,18
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	8,8%	90,1%	1,1%
Malos olores o problemas de ventilación	3,3%	95,6%	1,1%
Ruido excesivo	2,2%	97,8%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	98,9%	1,1%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	65,9%	34,1%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	98,9%	1,1%	0,0%
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>	84,6%	
	<i>No</i>	15,4%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,23		
Me respondieron lo que pregunté	6,52		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	59,3%	
	<i>No</i>	40,7%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,74		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	75,8%	24,2%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	69,2%	30,8%	0,0%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	72,5%	26,4%	1,1%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	83,5%	15,4%	1,1%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	76,9%	23,1%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	92,3%	3,3%	4,4%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	95,6%	4,4%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	83,5%	15,4%	1,1%
<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>			6,41
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	4,4%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	9,9%	
	<i>No lo conoce</i>	85,7%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	5,5%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	12,1%	
	<i>No lo conoce</i>	82,4%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	13,2%	2,2%	84,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	18,7%	2,2%	79,1%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,3%	2,2%	94,5%

**Gráfico 75. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Puerto Natales]**



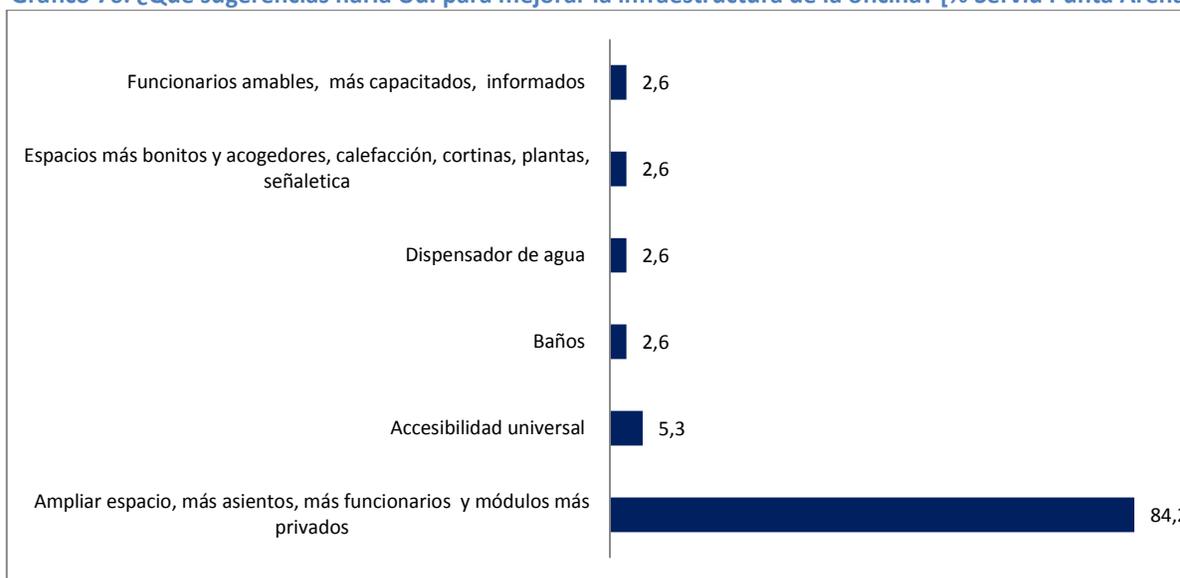
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Punta Arenas

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	22,9%	
	<i>No</i>	77,1%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	71,0%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	21,4%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	6,1%	
	<i>Una hora o más</i>	1,5%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	44,3%	
	<i>Normal</i>	51,1%	
	<i>Mucho</i>	4,6%	
<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	6,37		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,42		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,25		
La amabilidad de los ejecutivos	6,39		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	6,09		
El horario de atención de la oficina	5,92		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,87		
Su orden	6,84		
Su comodidad	6,74		
La cantidad de asientos disponibles	6,58		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	6,42		
La mantención y limpieza de los baños	6,5		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,86		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	7,6%	91,6%	0,8%
Malos olores o problemas de ventilación	2,3%	97,7%	0,0%
Ruido excesivo	98,5%	1,5%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	5,3%	94,7%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	69,5%	30,5%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,8%	96,2%	0,0%
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>	84,7%	
	<i>No</i>	15,3%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,21		
Me respondieron lo que pregunté	6,32		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	70,2%	
	<i>No</i>	29,8%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,49		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	75,6%	22,9%	1,5%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas	84,0%	16,0%	0,0%

al ingresar a la oficina			
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	71,8%	28,2%	0,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	88,5%	10,7%	0,8%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	82,4%	15,3%	2,3%
Que existan mudadores en los baños	94,7%	3,8%	1,5%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	96,9%	3,1%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	91,6%	5,3%	3,1%
<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>			6,15
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>		1,5%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		15,3%
	<i>No lo conoce</i>		83,2%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>		3,8%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		19,8%
	<i>No lo conoce</i>		76,4%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	16,8%	4,6%	78,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	26,0%	3,1%	70,9%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,1%	2,3%	94,6%

Gráfico 76. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Punta Arenas]



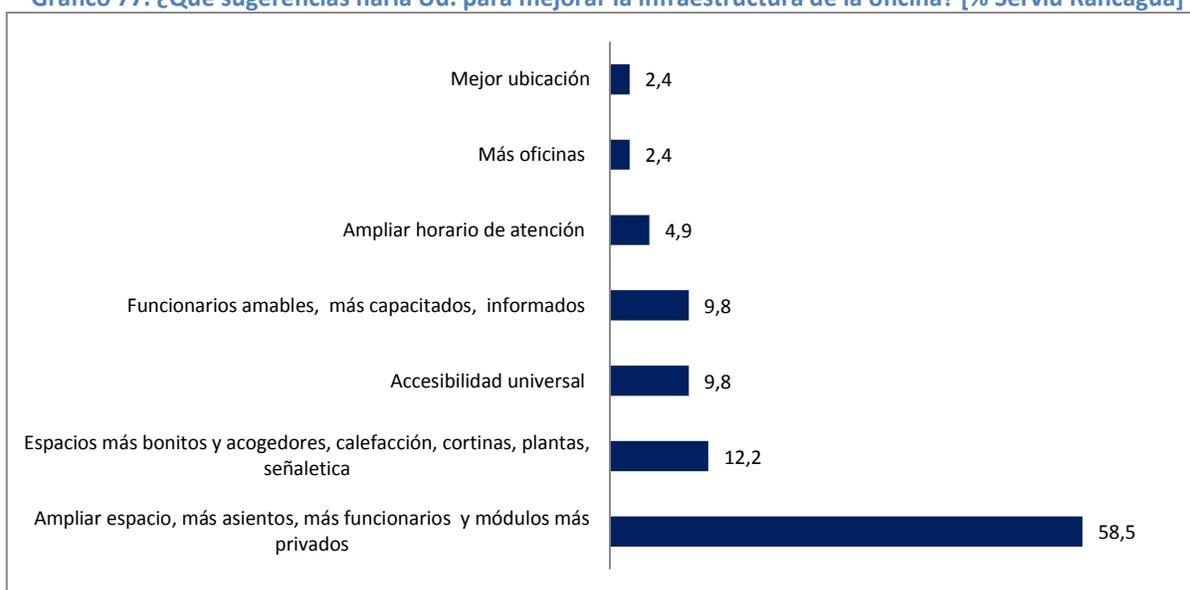
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Rancagua

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	31,9%	
	<i>No</i>	68,1%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	54,1%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	29,6%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	9,6%	
	<i>Una hora o más</i>	6,7%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	38,5%	
	<i>Normal</i>	51,9%	
	<i>Mucho</i>	9,6%	
<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			6,13
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,38
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,31
La amabilidad de los ejecutivos			6,44
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,74
El horario de atención de la oficina			5,92
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,75
Su orden			6,68
Su comodidad			6,5
La cantidad de asientos disponibles			6,14
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,2
La mantención y limpieza de los baños			6,41
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			6,27
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	4,4%	93,3%	2,3%
Malos olores o problemas de ventilación	0,7%	98,5%	0,8%
Ruido excesivo	3,7%	96,3%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	12,6%	85,9%	1,5%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	20,7%	79,3%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	4,4%	94,1%	1,5%
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>	80,7%	
	<i>No</i>	19,3%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			6,15
Me respondieron lo que pregunté			6,33
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	64,4%	
	<i>No</i>	35,6%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,48
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	82,2%	17,0%	0,8%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	86,7%	11,1%	2,2%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	84,4%	14,8%	0,8%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	87,4%	11,9%	0,7%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	85,2%	14,1%	0,7%
Que existan mudadores en los baños	97,8%	0,7%	1,5%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	93,3%	6,7%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	87,4%	11,1%	1,5%
<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>			6,38
<b>¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?</b>	<i>Sí y lo he usado</i>	17,0%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	14,8%	
	<i>No lo conoce</i>	68,2%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,26
<b>¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?</b>	<i>Sí y lo he usado</i>	10,4%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	23,0%	
	<i>No lo conoce</i>	66,6%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			6,79
<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	14,1%	11,1%	74,8%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	13,3%	5,2%	81,5%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	5,9%	2,2%	91,9%

**Gráfico 77. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Rancagua]**



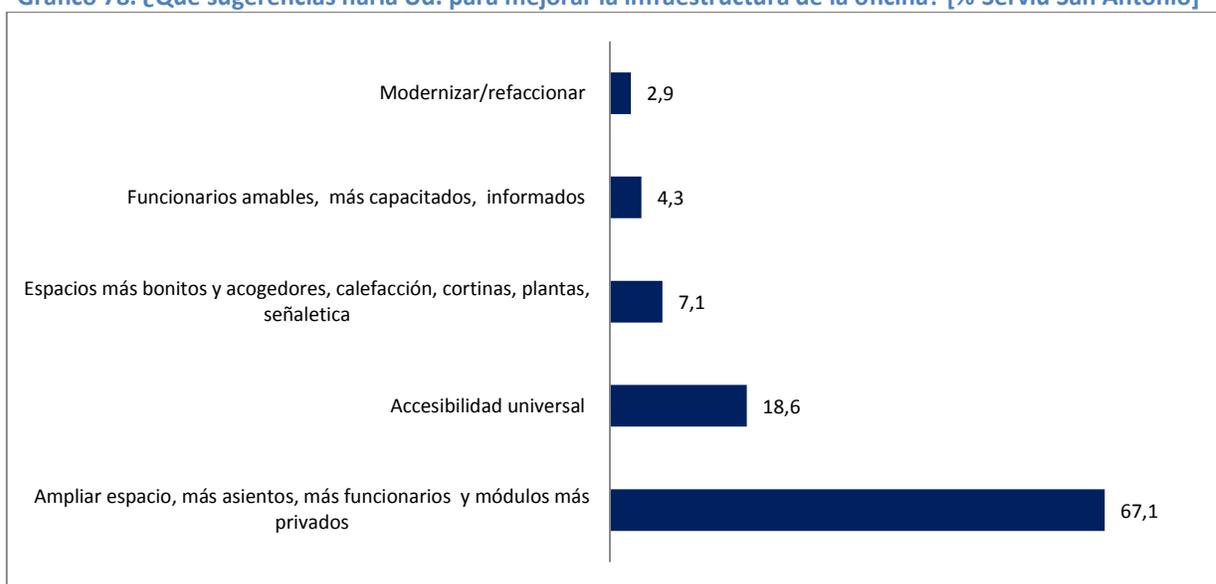
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu San Antonio

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	Si	19,2%	
	No	80,8%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Menos de 15 minutos	68,8%	
	Entre 15 y 30 minutos	23,2%	
	Entre 30 minutos y una hora	5,6%	
	Una hora o más	2,4%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	Corto	48,0%	
	Normal	44,0%	
	Mucho	8,0%	
<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	6,2		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,25		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,2		
La amabilidad de los ejecutivos	6,37		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,58		
El horario de atención de la oficina	5,91		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,71		
Su orden	6,6		
Su comodidad	6,21		
La cantidad de asientos disponibles	5,77		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,97		
La mantención y limpieza de los baños	6,36		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	4,66		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	Si	No	NS/NR
Frío o calor excesivo	7,2%	92,8%	0,0%
Malos olores o problemas de ventilación	12,0%	84,8%	3,2%
Ruido excesivo	6,4%	92,8%	0,8%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	17,6%	81,6%	0,8%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	47,2%	52,0%	0,8%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	4,0%	96,0%	0,0%
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?	Si	80,0%	
	No	20,0%	
	NS/NR	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,36		
Me respondieron lo que pregunté	6,38		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	Si	84,8%	
	No	15,2%	
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>			
	Muy Importante	Nada importante	NS/NR
Que se pueda reservar hora para ser atendido	78,4%	19,2%	2,4%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al	85,6%	12,8%	1,6%

ingresar a la oficina			
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	72,8%	24,8%	2,4%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	82,4%	16,8%	0,8%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	75,2%	21,6%	3,2%
Que existan mudadores en los baños	90,4%	5,6%	4,0%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	96,0%	3,2%	0,8%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	93,6%	4,8%	1,6%
<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>			6,33
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	7,2%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	18,4%	
	<i>No lo conoce</i>	74,4%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,78
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	5,6%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	20,0%	
	<i>No lo conoce</i>	74,4%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			5,86
<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	15,2%	4,0%	80,8%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	26,4%	3,2%	70,4%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,8%	4,8%	90,4%

**Gráfico 78. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú San Antonio]**



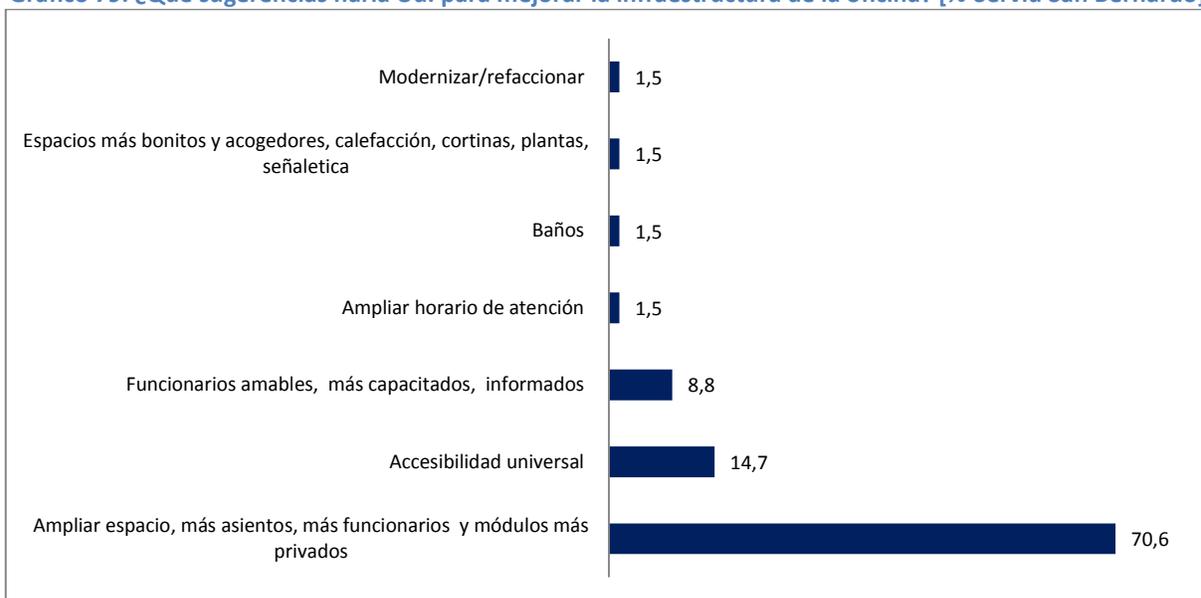
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu San Bernardo

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	30,7%	
	<i>No</i>	69,3%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	57,5%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	33,9%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	6,3%	
	<i>Una hora o más</i>	2,4%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	44,9%	
	<i>Normal</i>	46,5%	
	<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	6,23		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,5		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,51		
La amabilidad de los ejecutivos	6,63		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,76		
El horario de atención de la oficina	5,93		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,65		
Su orden	6,55		
Su comodidad	6,31		
La cantidad de asientos disponibles	5,81		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	5,86		
La mantención y limpieza de los baños	6,18		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	4,62		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	10,2%	88,2%	1,6%
Malos olores o problemas de ventilación	7,1%	91,3%	1,6%
Ruido excesivo	6,3%	93,7%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	29,1%	70,9%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	26,8%	73,2%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	6,3%	92,9%	0,8%
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>	83,5%	
	<i>No</i>	15,0%	
	<i>NS/NR</i>	1,5%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,39		
Me respondieron lo que pregunté	6,57		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	73,2%	
	<i>No</i>	26,8%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,33		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	84,3%	15,7%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	89,8%	10,2%	0,0%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	71,7%	27,6%	0,7%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	80,3%	19,7%	0,0%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	86,6%	13,4%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	100,0%	0,0%	0,0%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	89,0%	11,0%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	84,3%	15,7%	0,0%
<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>			6,5
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	17,3%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	18,9%	
	<i>No lo conoce</i>	63,8%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,41
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	4,7%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	15,0%	
	<i>No lo conoce</i>	80,3%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			5,88
<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	15,0%	4,7%	80,3%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	15,7%	1,6%	82,7%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,7%	1,6%	93,7%

**Gráfico 79. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú San Bernardo]**



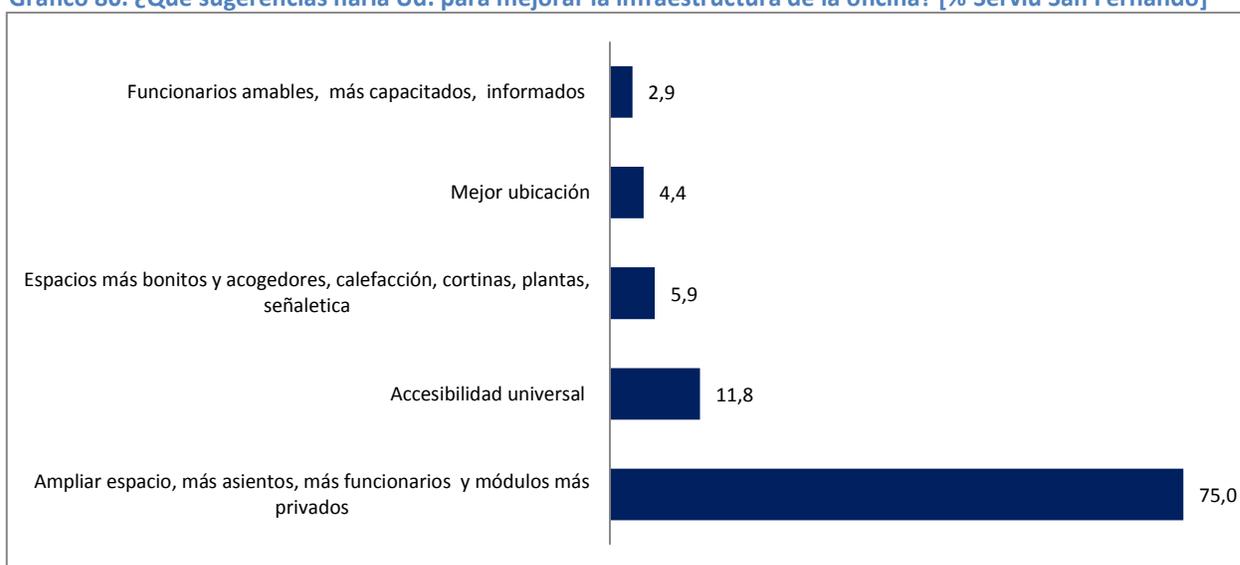
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## San Fernando

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	17,8%	
	<i>No</i>	82,2%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	54,3%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	35,7%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	7,0%	
	<i>Una hora o más</i>	3,1%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	30,2%	
	<i>Normal</i>	65,9%	
	<i>Mucho</i>	3,9%	
<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	6,09		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,34		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,33		
La amabilidad de los ejecutivos	6,5		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,76		
El horario de atención de la oficina	6		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,47		
Su orden	6,41		
Su comodidad	6,26		
La cantidad de asientos disponibles	5,98		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	6,08		
La mantención y limpieza de los baños	4,42		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,46		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	9,3%	88,4%	2,3%
Malos olores o problemas de ventilación	7,8%	91,5%	0,7%
Ruido excesivo	1,6%	98,4%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	14,0%	86,0%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	32,6%	67,4%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	1,6%	97,7%	0,7%
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>	88,4%	
	<i>No</i>	10,9%	
	<i>NS/NR</i>	0,7%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,59		
Me respondieron lo que pregunté	6,66		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	61,2%	
	<i>No</i>	38,8%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,59		
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	81,4%	18,6%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	85,3%	14,0%	0,8%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	77,5%	20,9%	1,6%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	86,0%	13,2%	0,8%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	76,7%	21,7%	1,6%
Que existan mudadores en los baños	93,8%	4,7%	1,6%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	95,3%	3,1%	1,6%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	92,2%	7,0%	0,8%
<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 sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	3,9%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	17,1%	
	<i>No lo conoce</i>	79,1%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,6
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	2,3%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	20,2%	
	<i>No lo conoce</i>	77,5%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			6,67
<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	18,6%	7,8%	73,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	15,5%	2,3%	82,2%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	1,6%	1,6%	96,9%

**Gráfico 80. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú San Fernando]**



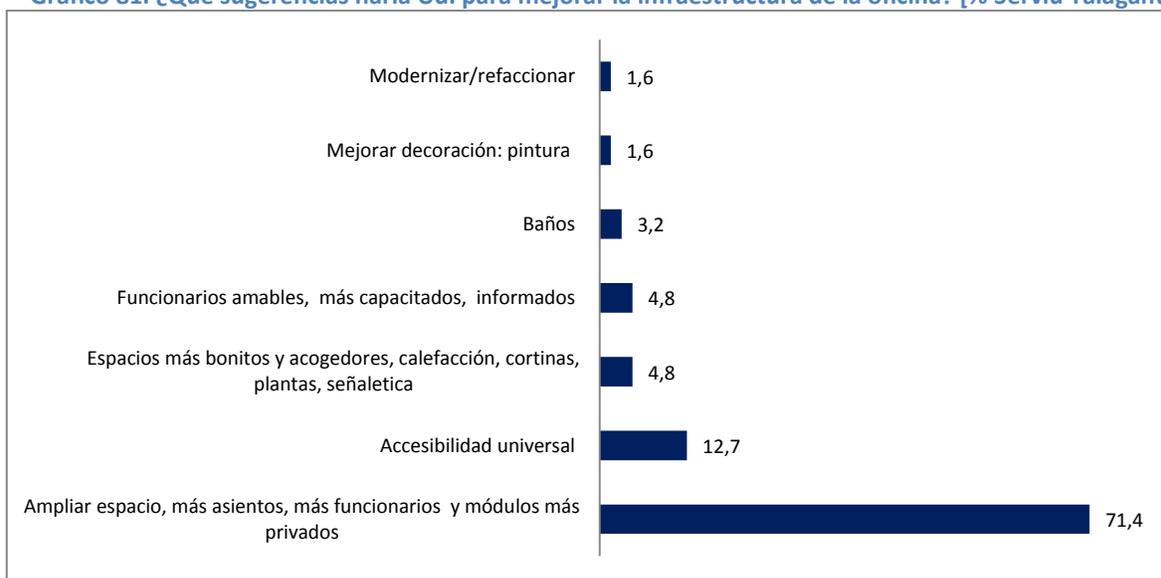
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Talagante

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	19,5%	
	<i>No</i>	80,5%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	59,4%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	32,8%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	6,3%	
	<i>Una hora o más</i>	1,6%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	43,8%	
	<i>Normal</i>	52,3%	
	<i>Mucho</i>	3,9%	
<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			6,33
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,47
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,35
La amabilidad de los ejecutivos			6,47
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,76
El horario de atención de la oficina			6,36
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,76
Su orden			6,71
Su comodidad			6,47
La cantidad de asientos disponibles			5,98
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,22
La mantención y limpieza de los baños			5,8
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			5,74
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	4,7%	94,5%	0,8%
Malos olores o problemas de ventilación	0,8%	98,4%	0,8%
Ruido excesivo	0,8%	99,2%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	10,2%	89,1%	0,8%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	24,2%	75,8%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	6,3%	93,8%	0,0%
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>	83,6%	
	<i>No</i>	16,4%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			6,31
Me respondieron lo que pregunté			6,46
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	47,7%	
	<i>No</i>	52,3%	
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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	87,5%	12,5%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	84,4%	15,6%	0,0%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	78,1%	21,1%	0,8%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	89,8%	8,6%	1,6%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	81,3%	18,0%	0,8%
Que existan mudadores en los baños	93,0%	3,9%	3,1%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	93,8%	5,5%	0,8%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	94,5%	3,9%	1,6%
<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>			6,48
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	13,3%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	14,8%	
	<i>No lo conoce</i>	71,9%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,35
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	10,9%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	20,3%	
	<i>No lo conoce</i>	68,8%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	20,3%	4,7%	75,0%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	22,7%	0,8%	76,6%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,3%	1,6%	96,1%

**Gráfico 81. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Talagante]**



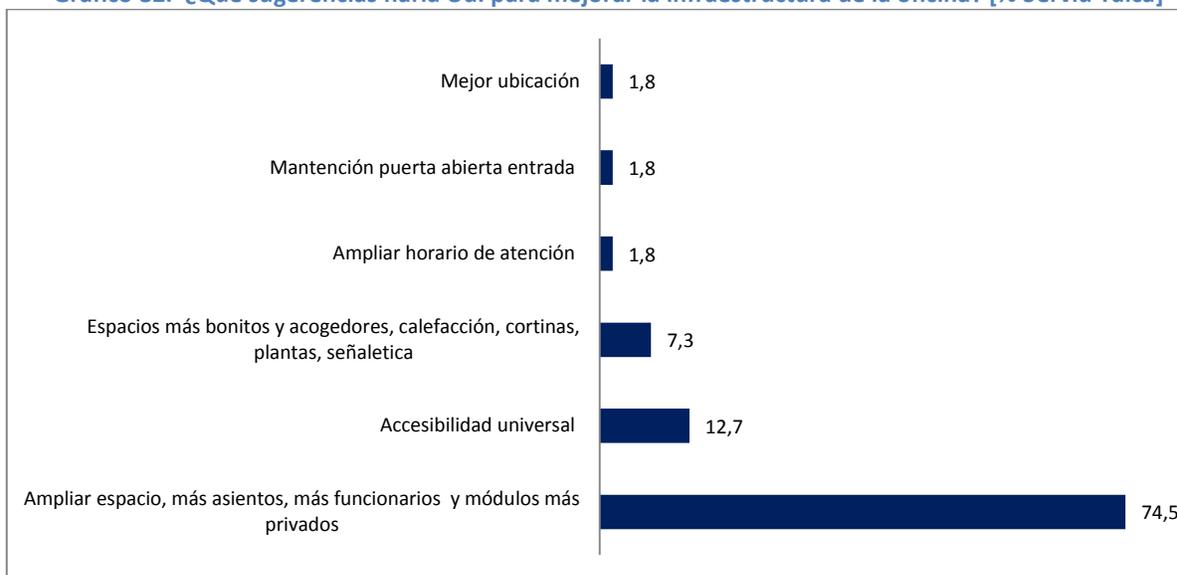
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Talca

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	25,8%	
	<i>No</i>	74,2%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	55,3%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	32,6%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	8,3%	
	<i>Una hora o más</i>	3,8%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	40,9%	
	<i>Normal</i>	53,8%	
	<i>Mucho</i>	5,3%	
<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			6,09
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,33
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,32
La amabilidad de los ejecutivos			6,45
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,99
El horario de atención de la oficina			5,96
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,73
Su orden			6,63
Su comodidad			6,52
La cantidad de asientos disponibles			6,02
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,32
La mantención y limpieza de los baños			6,37
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			5,69
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	3,8%	94,7%	1,5%
Malos olores o problemas de ventilación	7,6%	90,9%	1,5%
Ruido excesivo	7,6%	92,4%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	23,5%	75,8%	0,8%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	26,5%	73,5%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,8%	96,2%	0,0%
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>	85,6%	
	<i>No</i>	13,6%	
	<i>NS/NR</i>	0,8%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			6,28
Me respondieron lo que pregunté			6,41
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	72,0%	
	<i>No</i>	28,0%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,53
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	76,5%	22,7%	0,8%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	90,2%	9,1%	0,8%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	73,5%	25,8%	0,8%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	86,4%	12,9%	0,8%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	82,6%	15,9%	1,5%
Que existan mudadores en los baños	96,2%	3,0%	0,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	96,2%	3,8%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	87,9%	10,6%	1,5%
<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>			6,34
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	3,0%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	19,7%	
	<i>No lo conoce</i>	77,3%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			4,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	4,5%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	18,2%	
	<i>No lo conoce</i>	77,3%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			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	16,7%	6,1%	77,2%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	18,2%	1,5%	80,3%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,0%	0,0%	97,0%

**Gráfico 82. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Talca]**



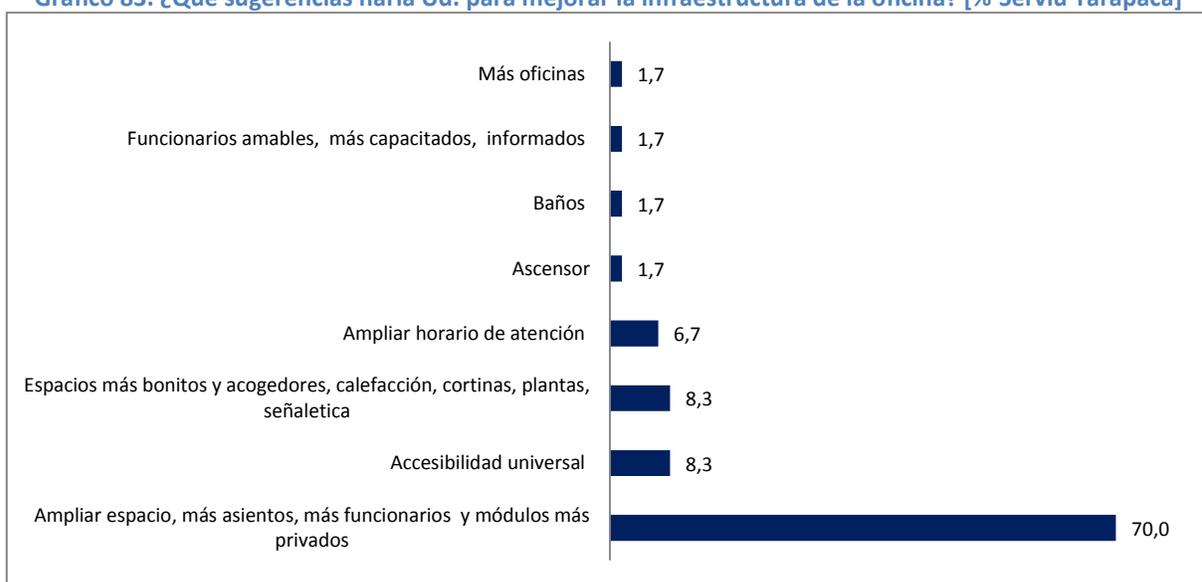
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Tarapacá

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	41,5%	
	<i>No</i>	58,5%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	<i>Menos de 15 minutos</i>	40,7%	
	<i>Entre 15 y 30 minutos</i>	37,0%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	12,6%	
	<i>Una hora o más</i>	9,6%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	23,7%	
	<i>Normal</i>	57,8%	
	<i>Mucho</i>	18,5%	
<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			5,47
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			5,83
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			5,82
La amabilidad de los ejecutivos			6,09
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,41
El horario de atención de la oficina			5,51
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,47
Su orden			6,43
Su comodidad			6,21
La cantidad de asientos disponibles			5,74
La señalética (letreros) al interior de la oficina			5,72
La mantención y limpieza de los baños			5,73
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			5,4
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	17,0%	82,2%	0,7%
Malos olores o problemas de ventilación	10,4%	89,6%	0,0%
Ruido excesivo	7,4%	92,6%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	29,6%	70,4%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	34,1%	65,9%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	6,7%	93,3%	0,0%
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>	77,0%	
	<i>No</i>	22,2%	
	<i>NS/NR</i>	0,7%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			5,92
Me respondieron lo que pregunté			6,08
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	64,4%	
	<i>No</i>	35,6%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,18
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	81,5%	18,5%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	91,9%	6,7%	1,5%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	83,7%	14,8%	1,5%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	94,8%	4,4%	0,7%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	88,1%	11,9%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	97,0%	1,5%	1,5%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	95,6%	4,4%	0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	92,6%	7,4%	0,0%
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?			6,03
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	5,2%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	9,6%	
	<i>No lo conoce</i>	85,2%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?			6,57
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	5,9%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	15,6%	
	<i>No lo conoce</i>	78,5%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?			5,5
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...?			
	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>De acuerdo</i>
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi correo electrónico	11,9%	3,7%	84,4%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	19,3%	3,0%	77,8%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,2%	0,7%	97,0%

**Gráfico 83. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Tarapacá]**



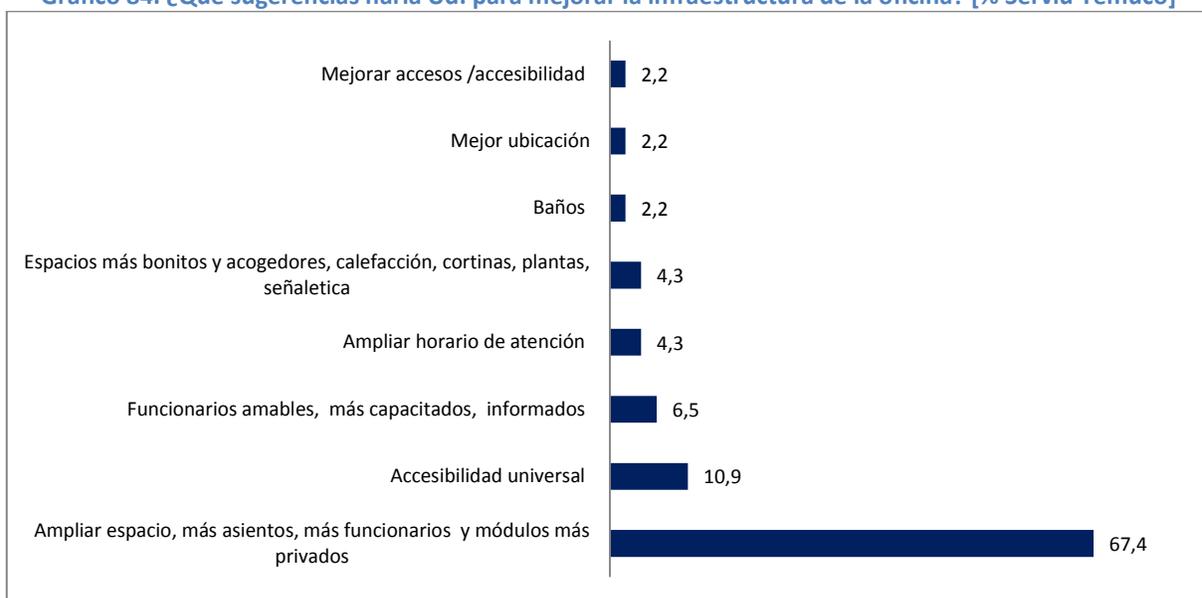
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Temuco

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	<i>Si</i>	63,2%	
	<i>No</i>	36,8%	
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>	36,8%	
	<i>Entre 30 minutos y una hora</i>	7,6%	
	<i>Una hora o más</i>	4,9%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	<i>Corto</i>	36,1%	
	<i>Normal</i>	59,0%	
	<i>Mucho</i>	4,9%	
<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			6,06
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,29
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,27
La amabilidad de los ejecutivos			6,39
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios			5,83
El horario de atención de la oficina			5,88
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza			6,71
Su orden			6,61
Su comodidad			6,44
La cantidad de asientos disponibles			6,32
La señalética (letreros) al interior de la oficina			6,28
La mantención y limpieza de los baños			6,26
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida			5,87
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>NS/NR</i>
Frío o calor excesivo	8,3%	91,0%	0,7%
Malos olores o problemas de ventilación	4,2%	95,8%	0,0%
Ruido excesivo	2,8%	97,2%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	15,3%	84,7%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	26,4%	73,6%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	2,8%	96,5%	0,7%
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>	88,2%	
	<i>No</i>	11,8%	
	<i>NS/NR</i>	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil			6,4
Me respondieron lo que pregunté			6,51
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	<i>Si</i>	81,9%	
	<i>No</i>	18,1%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?			6,41
<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>Muy Importante</i>	<i>Nada importante</i>	<i>NS/NR</i>
Que se pueda reservar hora para ser atendido	79,2%	20,8%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	81,9%	16,0%	2,1%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	81,9%	18,1%	0,0%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	86,8%	11,8%	1,4%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	78,5%	19,4%	2,1%
Que existan mudadores en los baños	96,5%	0,7%	2,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	93,1%	6,3%	0,7%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	93,8%	5,6%	0,7%
<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>			6,41
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	4,2%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	20,8%	
	<i>No lo conoce</i>	75,0%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	6,3%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	20,8%	
	<i>No lo conoce</i>	72,9%	
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			5,67
<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%	6,3%	72,9%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	24,3%	1,4%	74,3%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,9%	0,7%	94,4%

**Gráfico 84. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Temuco]**



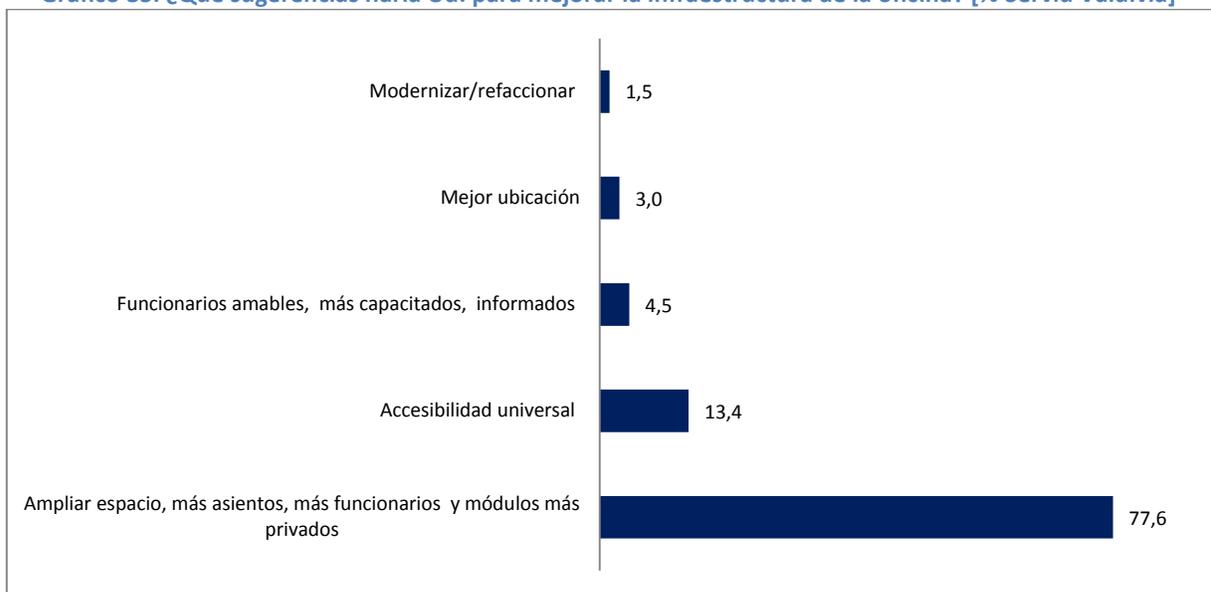
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Valdivia

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	Si	42,1%	
	No	57,9%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Menos de 15 minutos	70,7%	
	Entre 15 y 30 minutos	23,3%	
	Entre 30 minutos y una hora	5,3%	
	Una hora o más	0,8%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	Corto	44,4%	
	Normal	50,4%	
	Mucho	5,3%	
<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	6,33		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,23		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,21		
La amabilidad de los ejecutivos	6,32		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,73		
El horario de atención de la oficina	5,76		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,73		
Su orden	6,59		
Su comodidad	6,47		
La cantidad de asientos disponibles	5,99		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	6,16		
La mantención y limpieza de los baños	6,45		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,68		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	Si	No	NS/NR
Frío o calor excesivo	7,5%	91,0%	1,5%
Malos olores o problemas de ventilación	3,0%	94,0%	3,0%
Ruido excesivo	8,3%	91,7%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	17,3%	82,7%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	44,4%	55,6%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	3,8%	96,2%	0,0%
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?	Si	78,9%	
	No	21,1%	
	NS/NR	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,14		
Me respondieron lo que pregunté	6,33		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	Si	71,4%	
	No	28,6%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,52		
<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>			
	Muy Importante	Nada importante	NS/NR
Que se pueda reservar hora para ser atendido	80,5%	18,0%	1,5%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	82,0%	15,8%	2,3%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	67,7%	30,1%	2,3%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	82,7%	15,0%	2,3%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	73,7%	21,1%	5,3%
Que existan mudadores en los baños	90,2%	4,5%	5,3%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	91,0%	6,8%	2,3%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	6,0%	91,7%	2,3%
<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>			6,23
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>		5,3%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		17,3%
	<i>No lo conoce</i>		77,4%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?</b>			6,43
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>		6,8%
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>		23,3%
	<i>No lo conoce</i>		69,9%
<b>De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?</b>			6,44
<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	15,8%	6,0%	78,2%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	23,3%	3,8%	72,9%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	3,8%	3,0%	93,2%

**Gráfico 85. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Valdivia]**



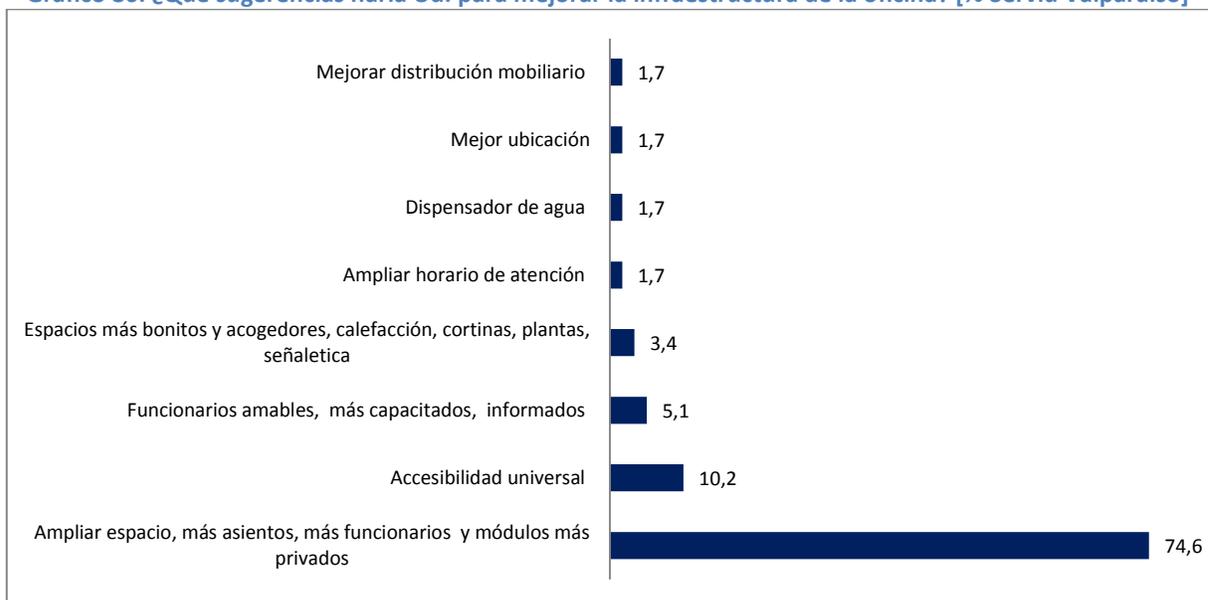
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

## Serviu Valparaíso

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	Si	37,3%	
	No	62,7%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Menos de 15 minutos	44,4%	
	Entre 15 y 30 minutos	40,1%	
	Entre 30 minutos y una hora	9,9%	
	Una hora o más	5,6%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue...?	Corto	35,9%	
	Normal	52,1%	
	Mucho	12,0%	
<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	5,83		
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle	6,1		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos	6,08		
La amabilidad de los ejecutivos	6,27		
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	5,44		
El horario de atención de la oficina	5,57		
<b>En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?</b>			
Su limpieza	6,57		
Su orden	6,46		
Su comodidad	6,23		
La cantidad de asientos disponibles	5,95		
La señalética (letreros) al interior de la oficina	6,06		
La mantención y limpieza de los baños	6,74		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida	5,63		
<b>¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?</b>			
	Si	No	NS/NR
Frío o calor excesivo	13,4%	85,2%	1,4%
Malos olores o problemas de ventilación	94,4%	4,9%	0,7%
Ruido excesivo	91,5%	7,7%	0,7%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	23,2%	76,8%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	33,1%	66,9%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas	2,8%	97,2%	0,0%
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?	Si	82,4%	
	No	17,6%	
	NS/NR	0,0%	
<b>De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?</b>			
La información fue útil	6,13		
Me respondieron lo que pregunté	6,37		
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	Si	78,9%	
	No	21,1%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	6,32		
<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>			
	Muy Importante	Nada importante	NS/NR
Que se pueda reservar hora para ser atendido	79,6%	19,7%	0,7%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	90,1%	8,5%	1,4%

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	81,0%	18,3%	0,7%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea	84,5%	15,5%	0,0%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera	80,3%	19,7%	0,0%
Que existan mudadores en los baños	93,7%	4,9%	1,4%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	88,0%	10,6%	1,4%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet	86,6%	12,7%	0,7%
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?			6,25
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	<i>Sí y lo he usado</i>	3,5%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	13,4%	
	<i>No lo conoce</i>	83,1%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas para postular a través de internet?			4,4
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	<i>Sí y lo he usado</i>	4,2%	
	<i>Sí, pero no lo he usado</i>	23,9%	
	<i>No lo conoce</i>	71,8%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?			6,17
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...?			
	<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%	4,9%	76,8%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto	19,0%	6,3%	74,6%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	4,2%	2,8%	93,0%

Gráfico 86. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviú Valparaíso]



Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

