

Informe Final

Encuesta de Satisfacción de Usuarios SIAC

Sistema Integrado de Atención Ciudadana

Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos

Contenido

Inti	oducción general	5
ATI	NCIÓN TELEFÓNICA – MINVU ALÓ	5
I	ntroducción	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
F	Reservas de horas	11
SEF	VICIO DE ATENCIÓN WEB	12
ı	ntroducción	12
(Conocimiento sobre Servicio de Atención Web y Evaluación	12
ļ	Acceso de la Información	16
9	iervicio de reserva de horas	17
ι	Jtilización de Redes Sociales	19
SEF	EVICIO DE CARTA MINVU	21
I	ntroducción	21
E	valuación de respuesta	21
(Calidad del Servicio y opciones de información	24
F	Reserva de horas	26
EN	CUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS DE LAS OIRS	27
ı	ntroducción	27
ļ	Aspectos del Servicio	28
ı	nfraestructura de la oficina	34
ļ	Atención e Información recibida	38
F	Propuestas de mejoras	43
(Calidad del Servicio	47
(Otros Medios	48
	iichas nor OIPS	52

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

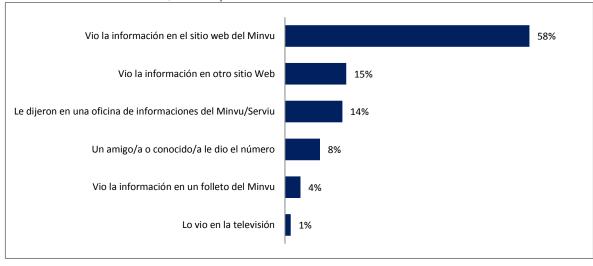


Gráfico 1. ¿Cómo supo del servicio de atención telefónica del Minvu?

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.

llamar hasta que lo/a atendieran? 1% ■ Sólo una vez 10% ■ Dos veces 40% ■ Entre 3 y 4 veces 21% ■ 5 o más veces La última vez que llamé, no me contestaron 28%

Gráfico 2. Considerando la última vez que intentó comunicarse con Minvu Aló ¿Cuántas veces tuvo que

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 positivas 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)

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

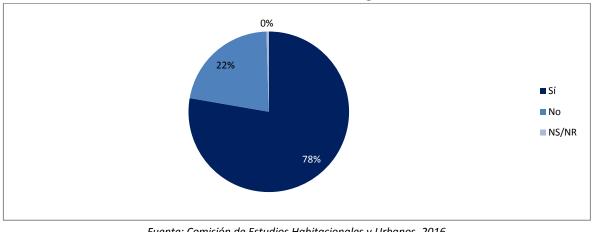


Gráfico 4. Por medio del servicio de atención telefónica ¿Pudo aclarar todas sus dudas?

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.

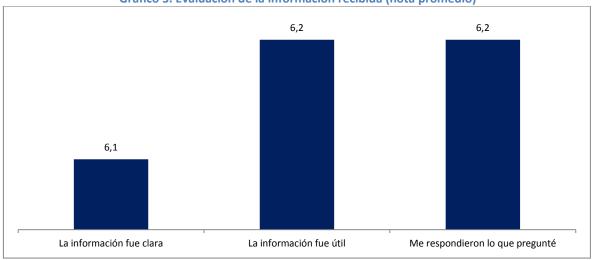


Gráfico 5. Evaluación de la información recibida (nota promedio)

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.

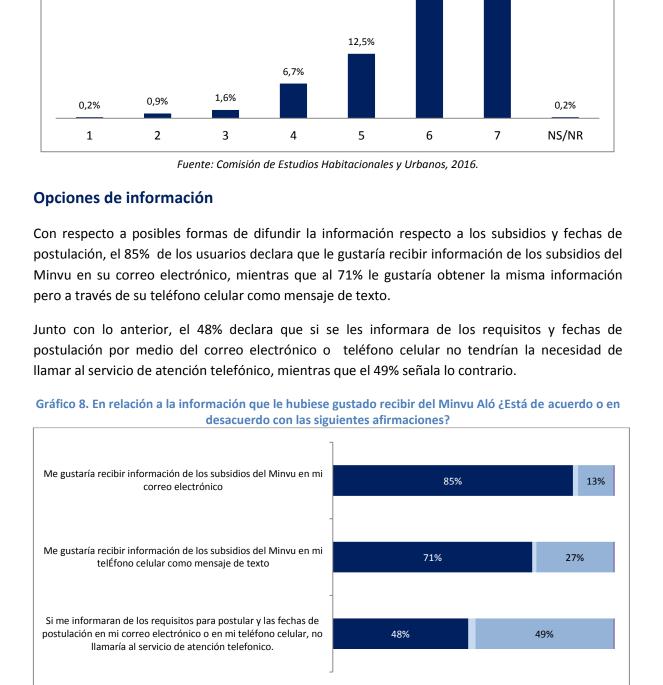
comunicarse con el servicio de atención telefónico Llamó varias veces, y en algunas oportunidades no le contestaron Se demoraron mucho antes de contestar su llamada El ejecutivo /a que lo atendió no escuchaba con claridad sus consultas Muchos pasos para lograr comunicarse con el ejecutivo La voz del ejecutivo /a que lo atendió se escuchaba muy baja o entrecortada La comunicación se corto durante la llamada Lo hicieron esperar un tiempo excesivo antes de responder a su 10% ¿Hubo algun otro problema que no se haya mencionado en esta lista? Le pidieron demasiados datos personales Sufrió discriminación o malos tratos de parte del ejecutivo/a 1% que lo atendió

Gráfico 6. Porcentajes de usuarios que declaran SÍ haber tenido alguno de los siguientes PROBLEMAS al

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.



■ De acuerdo ■ Indiferente ■ En desacuerdo ■ NS/NR

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

39%

38,7%

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 conocer 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.

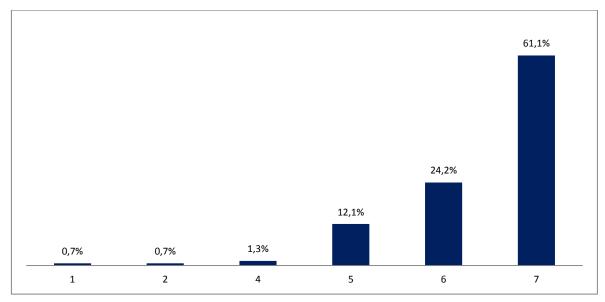
subsidios?

Sí y lo he usado
Sí, pero no lo he usado
No lo conoce

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 usuario 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.



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%.

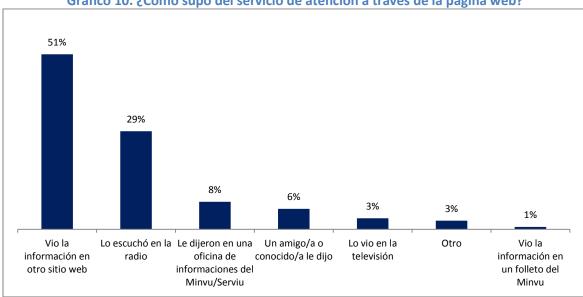


Gráfico 10. ¿Cómo supo del servicio de atención a través de la página web?

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 mediana¹, 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.

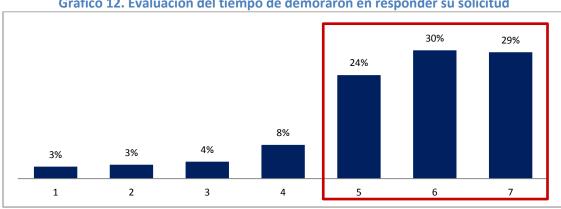


Gráfico 12. Evaluación del tiempo de demoraron en responder su solicitud

¹ 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 sí 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.

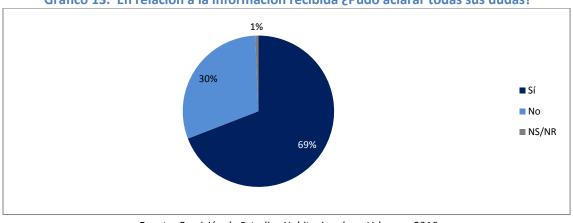


Gráfico 13. En relación a la información recibida ¿Pudo aclarar todas sus dudas?

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.

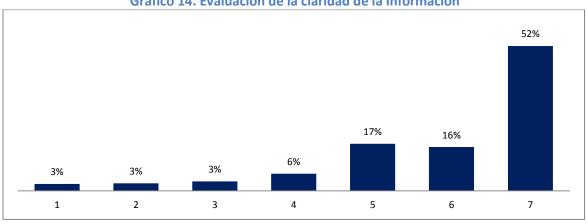


Gráfico 14. Evaluación de la claridad de la información

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.

52% 17% 14% 6% 5% 4% 2% 1 2 3 5 7

Gráfico 15. Evaluación de la utilidad de la información

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 opinión de los usuarios tienden a diferir entre sí, haciendo que el promedio general disminuya.

56% 13% 13% 5% 5% 5% 3% 1 2 5 7

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.

■ Sí ■ No

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.

página web 42% 34% 14% 6% 2% 1% 1 2 4 5

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

Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

Acceso de la Información

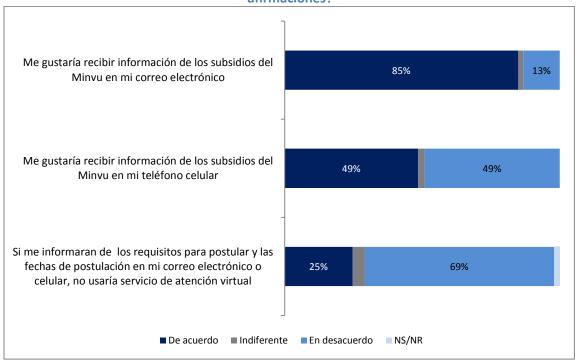
Por otro lado, se les planteó a los usuarios distintas afirmaciones referidas a distintos modos que podrían existir para obtener información. En función a cada una de las afirmaciones las personas debían señalar su nivel de acuerdo (De acuerdo, Indiferente y En desacuerdo).

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?



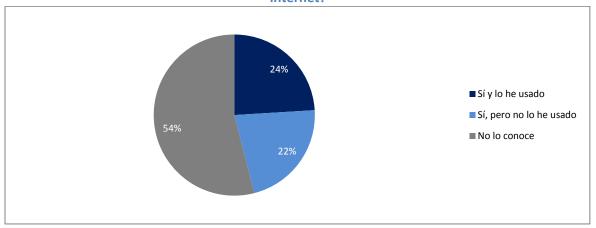
Fuente: Comisión de Estudios Habitacionales y Urbanos, 2016.

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.

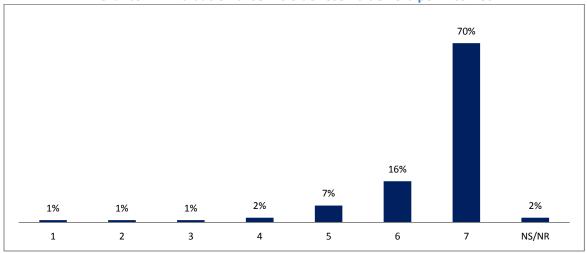
Dada la utilidad del sistema de reserva, se les preguntó a los usuarios si conocían este sistema, a lo que más de la mitad señala no conocerlo (54%). Sin embargo, hay un 46% de usuarios que dice conocerlo, de ellos el 24% lo ha utilizado, mientras que el 22% restante nunca lo ha utilizado, a pesar de conocerlo.

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



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



Utilización de Redes Sociales

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

Al observa 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.

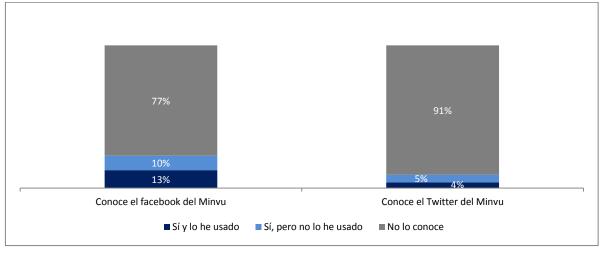


Gráfico 22. Conocimiento sobre redes sociales del Minvu

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.

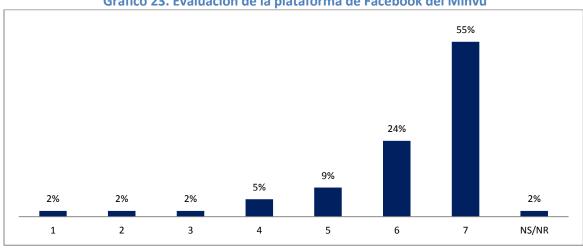


Gráfico 23. Evaluación de la plataforma de Facebook del Minvu

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.

17% 17% 6% 5 6 7

Gráfico 24. Evaluación de la plataforma de Twitter del Minvu

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.

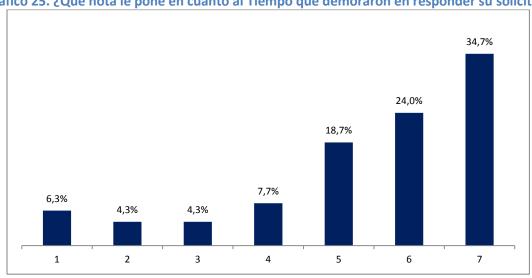
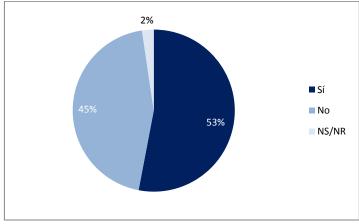


Gráfico 25. ¿Qué nota le pone en cuanto al Tiempo que demoraron en responder su solicitud?

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.

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.

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.

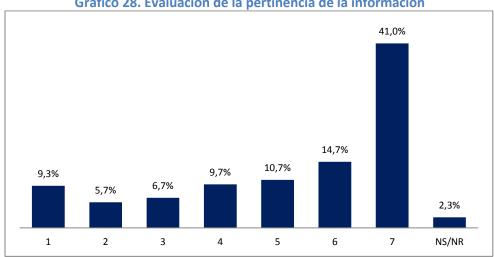
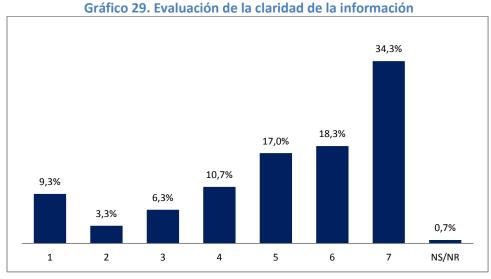


Gráfico 28. Evaluación de la pertinencia de la información

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.



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.

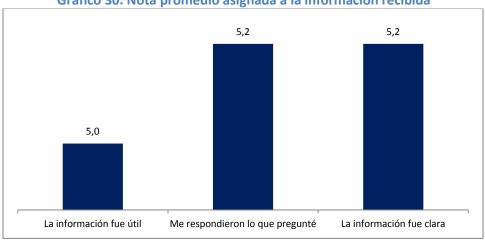


Gráfico 30. Nota promedio asignada a la información recibida

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

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.

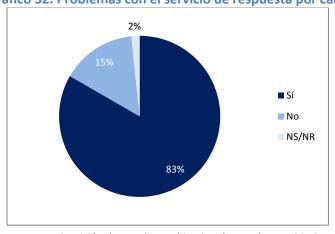


Gráfico 32. Problemas con el servicio de respuesta por carta

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

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.

16%

Sí y lo he usado
Sí, pero no lo he usado
No lo conoce

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.

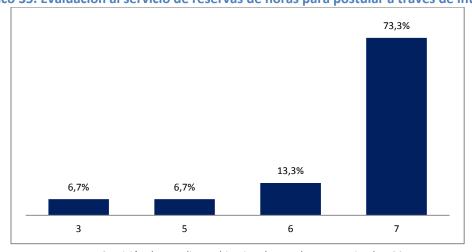


Gráfico 35. Evaluación al servicio de reservas de horas para postular a través de internet

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

abia 1. Total de eficuestas poi oficilia	Circucstat
OIRS	Encuestas
Oillo	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?

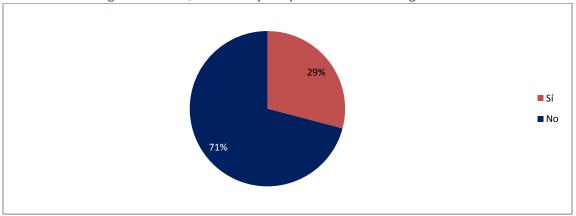


Tabla 2. Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?

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%

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?

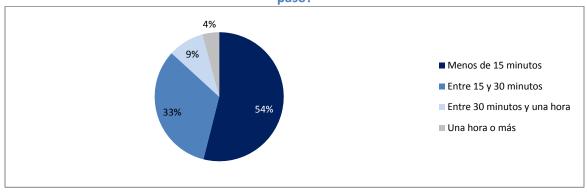


Tabla 3. Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?

pasor						
Oficina	Menos de 15	Entre 15 y 30	Entre 30 minutos y	Una hora o		
	minutos	minutos	una hora	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%

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%.

■ Corto ■ Normal ■ Mucho

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

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%

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

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.

6,4 6,3 6,2 6,0 5,8 5,6 Tiempo que tuvo Tiempo que dedicó La preparación o La amabilidad de los Cantidad de personal El horario de que esperar hasta el ejecutivo a habilidad de sus ejecutivos disponible para atención de la oficina ser atendido atenderle ejecutivos atender a los

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

usuarios

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

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) Mantención 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?

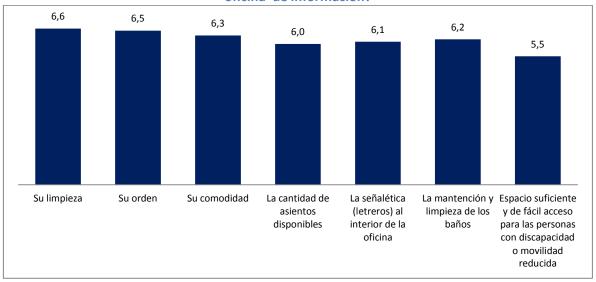


Tabla 6. ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información?

Oficina	Su limpieza	Su orden	Su comodidad	La cantidad de asientos disponibles	La señalética al interior de la oficina	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

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?

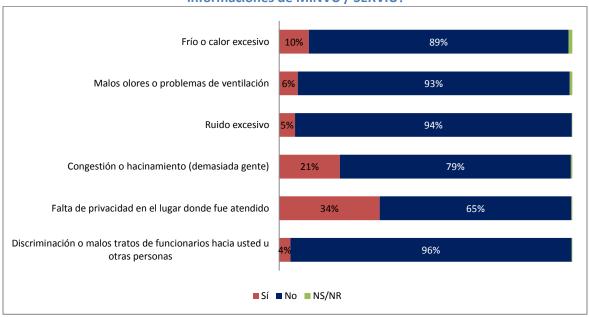


Tabla 7. ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? (% de personas que responden que SI, por oficina)

	Frío o calor	Malos olores o problemas de	Ruido	Congestión o hacinamient o (demasiada	Falta de privacidad en el lugar donde fue	Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras
Oficina	excesivo	ventilación	excesivo	gente)	atendido	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%

7,8%	9,6%	6,1%	16,5%	31,3%	1,7%
11,4%	1,3%	7,6%	10,1%	35,4%	1,3%
13,3%	8,9%	3,7%	26,7%	32,6%	6,7%
11,6%	6,3%	3,6%	26,8%	39,3%	2,7%
8,8%	3,3%	2,2%	1,1%	34,1%	1,1%
7,6%	2,3%	1,5%	5,3%	30,5%	3,8%
4,4%	,7%	3,7%	12,6%	20,7%	4,4%
7,2%	12,0%	6,4%	17,6%	47,2%	4,0%
10,2%	7,1%	6,3%	29,1%	26,8%	6,3%
9,3%	7,8%	1,6%	14,0%	32,6%	1,6%
4,7%	,8%	,8%	10,2%	24,2%	6,3%
3,8%	7,6%	7,6%	23,5%	26,5%	3,8%
17,0%	10,4%	7,4%	29,6%	34,1%	6,7%
8,3%	4,2%	2,8%	15,3%	26,4%	2,8%
7,5%	3,0%	8,3%	17,3%	44,4%	3,8%
13,4%	4,9%	7,7%	23,2%	33,1%	2,8%
10,1%	6,3%	5,4%	20,7%	34,3%	3,8%
	11,4% 13,3% 11,6% 8,8% 7,6% 4,4% 7,2% 10,2% 9,3% 4,7% 3,8% 17,0% 8,3% 7,5% 13,4%	11,4% 1,3% 13,3% 8,9% 11,6% 6,3% 8,8% 3,3% 7,6% 2,3% 4,4% ,7% 7,2% 12,0% 10,2% 7,1% 9,3% 7,8% 4,7% ,8% 3,8% 7,6% 17,0% 10,4% 8,3% 4,2% 7,5% 3,0% 13,4% 4,9%	11,4% 1,3% 7,6% 13,3% 8,9% 3,7% 11,6% 6,3% 3,6% 8,8% 3,3% 2,2% 7,6% 2,3% 1,5% 4,4% ,7% 3,7% 7,2% 12,0% 6,4% 10,2% 7,1% 6,3% 9,3% 7,8% 1,6% 4,7% ,8% ,8% 3,8% 7,6% 7,6% 17,0% 10,4% 7,4% 8,3% 4,2% 2,8% 7,5% 3,0% 8,3% 13,4% 4,9% 7,7%	11,4% 1,3% 7,6% 10,1% 13,3% 8,9% 3,7% 26,7% 11,6% 6,3% 3,6% 26,8% 8,8% 3,3% 2,2% 1,1% 7,6% 2,3% 1,5% 5,3% 4,4% ,7% 3,7% 12,6% 7,2% 12,0% 6,4% 17,6% 10,2% 7,1% 6,3% 29,1% 9,3% 7,8% 1,6% 14,0% 4,7% ,8% ,8% 10,2% 3,8% 7,6% 7,6% 23,5% 17,0% 10,4% 7,4% 29,6% 8,3% 4,2% 2,8% 15,3% 7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 13,4% 4,9% 7,7% 23,2%	11,4% 1,3% 7,6% 10,1% 35,4% 13,3% 8,9% 3,7% 26,7% 32,6% 11,6% 6,3% 3,6% 26,8% 39,3% 8,8% 3,3% 2,2% 1,1% 34,1% 7,6% 2,3% 1,5% 5,3% 30,5% 4,4% ,7% 3,7% 12,6% 20,7% 7,2% 12,0% 6,4% 17,6% 47,2% 10,2% 7,1% 6,3% 29,1% 26,8% 9,3% 7,8% 1,6% 14,0% 32,6% 4,7% ,8% ,8% 10,2% 24,2% 3,8% 7,6% 7,6% 23,5% 26,5% 17,0% 10,4% 7,4% 29,6% 34,1% 8,3% 4,2% 2,8% 15,3% 26,4% 7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 44,4% 13,4% 4,9% 7,7% 23,2% 33,1%

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 todos sus dudad 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?

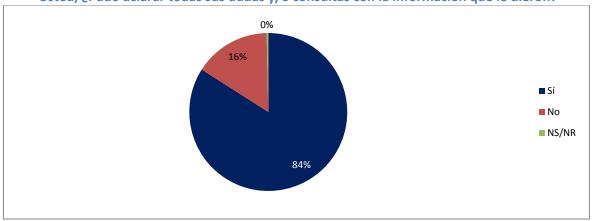


Tabla 8. En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron? (% de personas que respondieron SI)

gremi V Región 76, gremi VIII Región 66, grviu Ancud 83, grviu Angol 88, grviu Antofagasta 85, grviu Arica y Parinacota 85, grviu Castro 82, grviu Chillán 82, grviu Concepción 76, grviu Copiapó 81, grviu Cophaique 91, grviu Curicó 88, grviu La Serena 86, grviu Lebu 90, grviu Linares 88, grviu Los Ángeles 84,	,2% ,1%
greemi VIII Región 66, grviu Ancud 83, grviu Angol 88, grviu Antofagasta 85, grviu Arica y Parinacota 85, grviu Castro 82, grviu Chillán 82, grviu Concepción 76, grviu Copiapó 81, grviu Cophaique 91, grviu Curicó 88, grviu La Serena 86, grviu Lebu 90, grviu Linares 88, grviu Los Ángeles 84,	
erviu Ancud 83, erviu Angol 88, erviu Antofagasta 85, erviu Arica y Parinacota 85, erviu Castro 82, erviu Chillán 82, erviu Concepción 76, erviu Copiapó 81, erviu Coyhaique 91, erviu Curicó 88, erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	
erviu Angol 88, erviu Antofagasta 85, erviu Arica y Parinacota 85, erviu Castro 82, erviu Chillán 82, erviu Concepción 76, erviu Copiapó 81, erviu Copiapó 81, erviu Coyhaique 91, erviu Curicó 88, erviu La Serena 86, erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,7%
erviu Antofagasta 85, erviu Arica y Parinacota 85, erviu Castro 82, erviu Chillán 82, erviu Concepción 76, erviu Copiapó 81, erviu Copiapó 81, erviu Coyhaique 91, erviu Curicó 88, erviu La Serena 86, erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,3%
erviu Arica y Parinacota 85, erviu Castro 82, erviu Chillán 82, erviu Concepción 76, erviu Copiapó 81, erviu Copiapó 81, erviu Coyhaique 91, erviu Curicó 88, erviu Curicó 88, erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,5%
erviu Castro 82, erviu Chillán 82, erviu Chillán 82, erviu Concepción 76, erviu Copiapó 81, erviu Copiapó 81, erviu Coyhaique 91, erviu Curicó 88, erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,4%
erviu Chillán 82, erviu Concepción 76, erviu Copiapó 81, irs Región Metropolitana 87, erviu Coyhaique 91, erviu Curicó 88, erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,9%
erviu Concepción 76, erviu Copiapó 81, irs Región Metropolitana 87, erviu Coyhaique 91, erviu Curicó 88, erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,4%
erviu Copiapó 81, irs Región Metropolitana 87, erviu Coyhaique 91, erviu Curicó 88, erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,4%
irs Región Metropolitana 87, erviu Coyhaique 91, erviu Curicó 88, erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,8%
erviu Coyhaique 91, erviu Curicó 88, erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,2%
erviu Curicó 88, erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,2%
erviu La Serena 86, erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,0%
erviu Lebu 90, erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,9%
erviu Linares 88, erviu Los Ángeles 84,	,5%
erviu Los Ángeles 84,	,5%
	,3%
min Maligilla CC	,9%
erviu Melipilla 82,	,6%
erviu Osorno 75,	,8%
erviu Ovalle 85,	,7%
erviu Parral 92,	,2%
erviu Pichilemu 87,	,3%
erviu Puente Alto 82,	,2%
erviu Puerto Montt 79,	,5%
erviu Puerto Natales 84,	,6%
erviu Punta Arenas 84,	,7%
erviu Rancagua 80,	,7%
erviu San Antonio 80,	,0%
erviu San Bernardo 83,	,5%
erviu San Fernando 88,	,4%
erviu Talagante 83,	,6%
erviu Talca 85,	,6%
	,0%
erviu Temuco 88,	,2%
erviu Valdivia 78,	,9%
erviu Valparaíso 82,	,4%
otal 84,	

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.

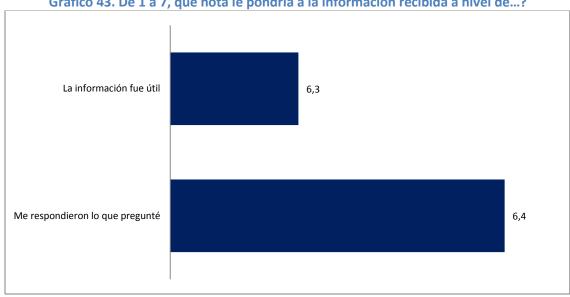


Gráfico 43. De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de...?

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

Oficina	La información fue	Me respondieron lo
Officina	útil	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	

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?

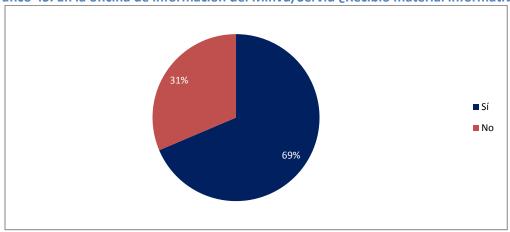


Tabla 9. En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?

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%

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

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)



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)

onema de informaciones i	,		Que haya	Que existan			Que se	Que exista un
			televisores con	computadores	Que haya un espacio		puedan	sistema de
	Que se pueda	Que exista un sistema	programación	para que los	de juegos para que		realizar los	postulación a
	reservar hora	electrónico para	permanente para	usuarios puedan	los niños/as puedan	Que existan	trámites a	subsidios a
	para ser atendido	ordenar las filas al ingresar a la oficina	hacer más corta la espera	hacer consultas en línea	entretenerse durante la espera	mudadores en los baños	través de internet	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%

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?

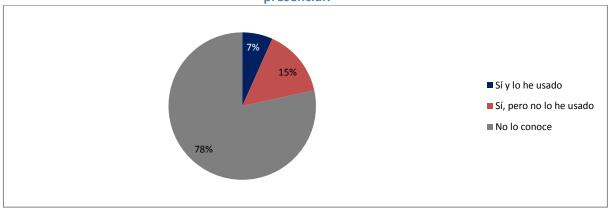
Oficina	Nota promedio
Nacional	6,33
Seremi IX Región	6,44
Seremi V Región	5,96
Seremi VIII Región	6,10
Serviu Ancud	6,31
Serviu Angol	6,56
Serviu Antofagasta	6,35
Serviu Arica y Parinacota	6,26
Serviu Castro	6,23
Serviu Chillán	6,25
Serviu Concepción	6,25
Serviu Copiapó	6,11
Oirs Región Metropolitana	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
•	•

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

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.

Sí y lo he usado
Sí, pero no lo he usado
No lo conoce

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	3,00
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

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 apreciar 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...?

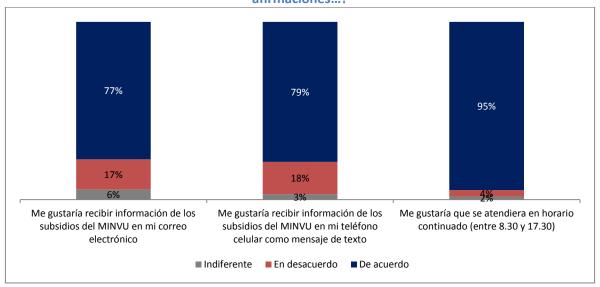


Tabla 15. En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con...? (% De acuerdo)

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%

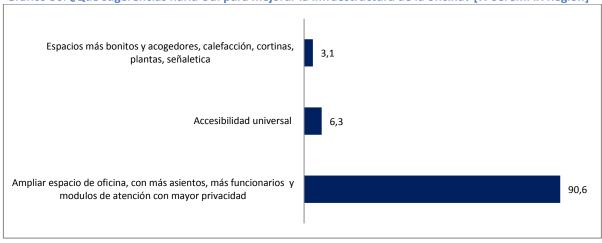
Fichas por OIRS

Seremi IX Región

Seremi ix Region					
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde	Si				35,2%
sería atendido?	No				64,8%
	Menos d	e 15 minuto	os		35,2%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue	Entre 15	y 30 minute	os		46,3%
atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 30	minutos y ι	ına hoı	ra	13,0%
	Una hord	a o más			5,6%
	Corto				25,9%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue?	Normal				63,0%
	Mucho				11,1%
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le	pone a l	os siguient	es aspe	ectos	del
servicio					
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
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes ca	racteríst	icas de la ir	nfraest	ructu	ra de la
oficina de información?				1	
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 discapacid					2,28
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la ofici	na de inf		1	INVU	
		Si	No		NS/NR
Frío o calor excesivo		14,8%		5,2%	0,0%
Malos olores o problemas de ventilación		5,6%		2,6%	
Ruido excesivo		3,7%		6,3%	0,0%
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)		20,4%		9,6%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido		37,0%		3,0%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras po		13,0%	8	7,0%	0,0%
En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de		Si			85,2%
/ SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la	1	No			14,8%
información que le dieron?		NS/NR			0,0%
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de?			1		
La información fue útil					6,26
Me respondieron lo que pregunté					6,31
 En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material inf	ormative	n?	Si		87,0%
•			No		13,0%
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os					6,47
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le plos usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU?	parece ca	ada una de	ellas pa	ara la	atención a
Mu	y Importo	ante Nad	a impo	rtant	e NS/NR
<u> </u>			•		

Que se pueda reservar hora para ser atendido		25,9%	74	1,1%	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina		11,1%	88	3,9%	0,0%
Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera		33,3%	64	1,8%	1,9%
Que existan computadores para que los usuarios puedan hacer consultas en línea		13,0%	85	5,2%	1,9%
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan entretenerse durante la espera		20,4%	75	5,9%	3,7%
Que existan mudadores en los baños		3,7%	90	0,7%	5,6%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet		7,4%	90	0,7%	1,9%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de internet		5,6%	88	3,9%	5,6%
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?	de	1 a 7, en general,	¿Cómo evalúa	a la	6,44
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para	Sí y lo he usado				.6,7%
postular de manera presencial?	Sí,	pero no lo he usa	do	2	4,1%
postulai de manera presenciai:	No	lo conoce		5	9,3%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas p	ara	postular a través	de internet?		6,11
	Sí	y lo he usado			7,4%
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	Sí,	pero no lo he usa	do	4	0,7%
internetr	No	lo conoce		5	1,9%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en líno	ea a	través de interne	et?		5,75
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en la of	ficin	a de informacion	es de MINVU	/ SER	VIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmacion	nes.	?			
		En desacuerdo	Indiferente	De d	ıcuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en correo electrónico	mi	7,4%	14,8%	7	7,8%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en teléfono celular como mensaje de texto	mi	16,7%	9,3%	7.	4,1%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 17.30)	0 у	3,7%	1,9%	9.	4,4%

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



Seremi V Región

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde	i			34,3%
sería atendido?	'o			65,7%
N	1enos de .	15 minutos		52,2%
		30 minutos		34,3%
. ' . "		inutos y una		10,4%
	na hora d			3,0%
	orto			46,3%
<u> </u>	ormal			43,3%
	1ucho			10,4%
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le po	ne a los s	iguientes ası		
servicio				
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	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes carac	terísticas	de la infraes	tructura	de la
oficina de información?				
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 movilid	lad reducida	5,	,61
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina	de inform	naciones de N	/ UVVII	
SERVIU?				
		Si	No	NS/NR
Frío o calor excesivo		10,4%	86,6%	3,0%
		4 4 00/		
Malos olores o problemas de ventilación		14,9%		0,0%
Ruido excesivo		7,5%	92,5%	0,0%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente)		7,5% 28,4%	92,5% 70,1%	0,0% 1,5%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido		7,5% 28,4% 28,4%	92,5% 70,1% 70,1%	0,0% 1,5% 1,5%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	onas	7,5% 28,4% 28,4%	92,5% 70,1%	0,0% 1,5% 1,5%
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 perse En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MII	VVU /	7,5% 28,4% 28,4%	92,5% 70,1% 70,1%	0,0% 1,5% 1,5% 0,0%
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 perso	VVU /	7,5% 28,4% 28,4% 6,0%	92,5% 70,1% 70,1% 94,0% 76, 23,	0,0% 1,5% 1,5% 0,0% 1% 9%
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 perso En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MII SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la info	VVU /	7,5% 28,4% 28,4% 6,0% Si	92,5% 70,1% 70,1% 94,0% 76,	0,0% 1,5% 1,5% 0,0% 1% 9%
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 perso En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MII SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la info que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de?	VVU /	7,5% 28,4% 28,4% 6,0% Si No	92,5% 70,1% 70,1% 94,0% 76, 23,	0,0% 1,5% 1,5% 0,0% 1% 9%
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 perso En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MII SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la info que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil	VVU /	7,5% 28,4% 28,4% 6,0% Si No NS/NR	92,5% 70,1% 70,1% 94,0% 76, 23,	0,0% 1,5% 1,5% 0,0% 1% 9%
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 perso En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MII SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la info que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de?	VVU /	7,5% 28,4% 28,4% 6,0% Si No NS/NR	92,5% 70,1% 70,1% 94,0% 76, 23, 0,0	0,0% 1,5% 1,5% 0,0% 1% 9%
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 perso En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MII SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la info que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil Me respondieron lo que pregunté	NVU / rmación	7,5% 28,4% 28,4% 6,0% Si No NS/NR	92,5% 70,1% 70,1% 94,0% 76, 23, 0,0 5,67 5,71	0,0% 1,5% 1,5% 0,0% 1% 9%
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 perso En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MII SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la info que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil	NVU / rmación	7,5% 28,4% 28,4% 6,0% Si No NS/NR	92,5% 70,1% 70,1% 94,0% 76, 23, 0,0 5,67 5,71 71	0,0% 1,5% 1,5% 0,0% 1% 9% 0%
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 perso En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MII SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la info que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil Me respondieron lo que pregunté	NVU / rmación	7,5% 28,4% 28,4% 6,0% Si No NS/NR	92,5% 70,1% 70,1% 94,0% 76, 23, 0,0 5,67 5,71 71	0,0% 1,5% 1,5% 0,0% 1% 9% 0%
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 perso En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MII SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la info que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material inform De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os)	NVU / rmación nativo?	7,5% 28,4% 28,4% 6,0% Si No NS/NR	92,5% 70,1% 70,1% 94,0% 76, 23, 0,0 5,67 5,71 71 28 6,46	0,0% 1,5% 0,0% 1% 9% 0%
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 perso En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MII SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la info que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material inform De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)?	NVU / rmación nativo?	7,5% 28,4% 28,4% 6,0% Si No NS/NR	92,5% 70,1% 70,1% 94,0% 76, 23, 0,0 5,67 5,71 71 28 6,46	0,0% 1,5% 0,0% 1% 9% 0%

Que se pueda reservar hora para ser atendido		74,6%	22	2,4%	3,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al		79,1%	17	7,9%	3,0%
ingresar a la oficina		73,170		7,570	3,070
Que haya televisores con programación permanente para		65,7%	31	1,3%	3,0%
hacer más corta la espera		03,770		1,370	3,070
Que existan computadores para que los usuarios puedan		82,1%	16	5,4%	1,5%
hacer consultas en línea		,		-, ., -	_,-,-
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as		67,2%	2:	3,9%	9,0%
puedan entretenerse durante la espera		07,270		3,370	3,070
Que existan mudadores en los baños		89,6%	g	9,0%	1,5%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet		86,6%	11	1,9%	1,5%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través		92 10/	14	5,4%	1,5%
de internet	82,1%			3,470	1,5%
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando no	tas de	e 1 a 7, en genera	l, ¿Cómo evalı	úa	F 06
la calidad de servicio que le entregó la oficina de informacio	nes?				5,96
to a second distance de management de la management de management de management de la management de	Sí y l	lo he usado			3,0%
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para	Sí, p	ero no lo he usado)		13,4%
postular de manera presencial?	No le	o conoce			83,6%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de hora	s par	a postular a trave	és de internet?	?	5
·		lo he usado			3,0%
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí, p	ero no lo he usado	 ე		16,4%
internet?		o conoce			80,6%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en	línea	a través de inter	net?		5
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en la				J / SE	RVIU.
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmado				, -	,
		En desacuerdo	Indiferente	De o	acuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU	en		-		
mi correo electrónico		11,9%	7,5%	8	0,6%
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU	en				
mi teléfono celular como mensaje de texto		25,4%	10,4%	6	4,2%
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre	3.30	3,0%	6,0%	٥	1,0%

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

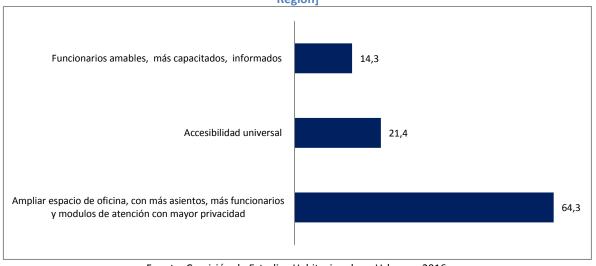


Seremi VIII región

-0-1					
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar dond	e Si				23,8%
sería atendido?	No				76,2%
	Menos d	e 15 mi	nutos		42,9%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue	Entre 15	y 30 mi	nutos		47,6%
atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 30	minuto	s y un	a hora	4,8%
	Una hord	a o más			4,8%
	Corto				33,3%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue?	Normal				57,1%
	Mucho				9,5%
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué no	ta le pone a l	os sigui	entes	aspecto	
servicio	•	Ū		•	
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	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguiento	es característ	icas de	la infr	aestruct	ura de la
oficina de información?					
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 discap	acidad o			117	
movilidad reducida				4,17	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la	oficina de inf	ormacio	nes c	le MINVI	/ ل
SERVIU?					
		Si		No	NS/NR
Frío o calor excesivo		2	3,8%	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)		7	1,4%	28,6%	0,0%
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido		2	8,6%	71,4%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otr	as personas		9,5%	90,5%	0,0%
En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones	de MINVU	Si		66	,7%
/ SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas co	on la	No		33	,3%
información que le dieron?		NS/NR		0,	0%
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel d	e?				
La información fue útil				5,81	i
Me respondieron lo que pregunté				6,24	
En la oficina de información del Minus/Consis. : Pecibió materia	l informative		Si	5	57,1%
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió materia	ii iniormativo) f	No	4	12,9%
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en est	e(os) materia	al(es)?		5,91	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importanto	e le parece ca	da una	de ell	as para l	а
atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU /				-	
M	uy Importante	e No	ıda im	portante	NS/NF
Que se pueda reservar hora para ser atendido	-	,5%		9,5%	
A 1 and an		, .		-,5,	-,3,

Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al				l
ingresar a la oficina	90,	5%	9,5%	0,0%
Que haya televisores con programación permanente para	01	20/	14,3%	4,8%
hacer más corta la espera	81,	J%	14,5%	4,8%
Que existan computadores para que los usuarios puedan	85,	70	9,5%	4,8%
hacer consultas en línea	63,	70	9,370	4,070
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	81,	n%	79,0%	0,0%
puedan entretenerse durante la espera	01,	570	73,070	0,070
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	90,	5%	4,8%	4,8%
de internet	30,	378	4,070	4,070
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando no	tas de 1 a 7, en ge	eneral, ¿Cómo	evalúa	6,1
la calidad de servicio que le entregó la oficina de informacio	nes?			0,1
:Company of sintages do manages do have a manifestation of the sintages of the	Sí y lo he usado			4,8%
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he	usado	1	14,3%
postulai de manera presenciai:	No lo conoce		8	31,0%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de hora	as para postular a	través de inte	rnet?	5
	Sí y lo he usado			0,0%
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí, pero no lo he	usado	3	33,3%
internet?	No lo conoce	6	66,7%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en	línea a través de	internet?		-
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en la			IINVU / S	SERVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirma			•	•
	En desacuerdo	Indiferente	De ac	uerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del	4.00/	4.00/	00	F0/
MINVU en mi correo electrónico	4,8%	4,8%	90,	5%
Me gustaría recibir información de los subsidios del	22.00/	4.00/	74	40/
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%
	0,070	0,070	100	,070

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



Serviu Ancud

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el	Si			9,1%	
lugar donde sería atendido?	No			90,9%	/
ועקמו עטוועב זכוום מנכוועועט:		<u> </u>		74,2%	
Doedo que llegá a la eficina hasta al memente en	Menos de 15 minuto. Entre 15 y 30 minuto			20,5%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 30 minutos y u			3,0%	O
que lue atendido ¿Cuanto tiempo paso:	Una hora o más	na nora		2,3%	
	Corto			38,6%	/
:V ustad cancidara que asa tiampo de aspera fue.	Normal			56,9%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue?	Mucho			4,5%	0
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen		0 2 105 6	iguio		sportes de
servicio	ite, ¿Que nota le pon	e a 103 3	iguie	iiies a	specios ut
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 us	uarios				5,36
El horario de atención de la oficina					5,54
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a la	s siguientes caracterís	ticas de	la inf		
oficina de información?	o organiemies darageeris	tious uc			
Su limpieza					6,41
Su orden					6,37
Su comodidad					6,08
La cantidad de asientos disponibles					5,5
La cantidad de asientos disponibles La señalética (letreros) al interior de la oficina					5,81
La señalética (letreros) al interior de la oficina	on discapacidad o mo	vilidad r	educ		5,81
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños	-			ida	5,81 6,32 4,85
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	-			ida	5,81 6,32 4,85
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	-		macio	ida	5,81 6,32 4,85
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU?	-	de infor	macio	ida ones d	5,81 6,32 4,85 e MINVU
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU?	-	de infor	macio	ida ones d	5,81 6,32 4,85 e MINVU
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo	-	Si 16,7%	macio	ones d	5,81 6,32 4,85 e MINVU NS/NR 2,2%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación	-	Si 16,7% 8,3%	macio	nes d No 81,1% 90,2%	5,81 6,32 4,85 e MINVU NS/NR 2,2% 1,5%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo	-	Si 16,7% 8,3% 2,3%	macio	No 81,1% 90,2%	5,81 6,32 4,85 e MINVU <i>NS/NR</i> 2,2% 1,5% 0,7%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	EMAS en la oficina c	Si 16,7% 8,3% 2,3% 21,2%	macio	iida ones d No 81,1% 90,2% 97,0% 77,3%	5,81 6,32 4,85 e MINVU NS/NR 2,2% 1,5% 0,7% 1,5%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	EMAS en la oficina d	Si 16,7% 8,3% 2,3% 21,2% 55,3% 3,0%	6 6	ida ones d No 81,1% 90,2% 97,0% 77,3% 43,9%	5,81 6,32 4,85 e MINVU NS/NR 2,2% 1,5% 0,7% 1,5% 0,8%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia us En relación a la atención recibida en la oficina de info	EMAS en la oficina de la companya de	Si 16,7% 8,3% 2,3% 21,2% 55,3% 3,0% Si	6 6	No 81,1% 90,2% 97,0% 77,3% 43,9% 97,0%	5,81 6,32 4,85 e MINVU NS/NR 2,2% 1,5% 0,7% 1,5% 0,8%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia us En relación a la atención recibida en la oficina de info / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y	EMAS en la oficina de la companya de	Si 16,7% 8,3% 2,3% 21,2% 55,3% 3,0% Si	macio	sida No 81,1% 90,2% 97,0% 43,9% 97,0% 83,3%	5,81 6,32 4,85 e MINVU NS/NR 2,2% 1,5% 0,7% 1,5% 0,8%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia us En relación a la atención recibida en la oficina de info / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y información que le dieron?	sted u otras personas rmaciones de MINVU y/o consultas con la	Si 16,7% 8,3% 2,3% 21,2% 55,3% 3,0% Si No	macio	iida No 81,1% 90,2% 97,0% 43,9% 97,0% 83,3% 16,7%	5,81 6,32 4,85 e MINVU NS/NR 2,2% 1,5% 0,7% 1,5% 0,8%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia us En relación a la atención recibida en la oficina de info / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida	sted u otras personas rmaciones de MINVU y/o consultas con la	Si 16,7% 8,3% 2,3% 21,2% 55,3% 3,0% Si No	macio	No 81,1% 90,2% 97,0% 43,9% 97,0% 83,3% 16,7% 0,0%	5,81 6,32 4,85 e MINVU NS/NR 2,2% 1,5% 0,7% 1,5% 0,8%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia us En relación a la atención recibida en la oficina de info / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida	sted u otras personas rmaciones de MINVU y/o consultas con la	Si 16,7% 8,3% 2,3% 21,2% 55,3% 3,0% Si No	6 6 6	No 81,1% 90,2% 97,0% 43,9% 97,0% 83,3% 16,7% 0,0%	5,81 6,32 4,85 e MINVU NS/NR 2,2% 1,5% 0,7% 1,5% 0,8%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas o ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia us En relación a la atención recibida en la oficina de info / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida La información fue útil	sted u otras personas rmaciones de MINVU y/o consultas con la a nivel de?	Si 16,7% 8,3% 2,3% 21,2% 55,3% 3,0% Si No NS/NI	6,23	No 81,1% 90,2% 97,0% 43,9% 97,0% 83,3% 16,7% 0,0%	5,81 6,32 4,85 e MINVU NS/NR 2,2% 1,5% 0,7% 1,5% 0,8%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia us En relación a la atención recibida en la oficina de info / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibi	eted u otras personas rmaciones de MINVU y/o consultas con la a nivel de?	Si	6,23 6,34	ida No 81,1% 90,2% 97,0% 43,9% 97,0% 83,3% 16,7% 0,0%	5,81 6,32 4,85 e MINVU 2,2% 1,5% 0,7% 1,5% 0,8% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas o ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia us En relación a la atención recibida en la oficina de info / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibi De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información conten Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta	sted u otras personas remaciones de MINVU y/o consultas con la a nivel de? ó material informative ida en este(os) material in importante le pare	Si	6,23 6,34 8 No 6,34	No 81,1% 90,2% 97,0% 43,9% 97,0% 83,3% 16,7% 0,0%	5,81 6,32 4,85 e MINVU 2,2% 1,5% 0,7% 1,5% 0,8% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia us En relación a la atención recibida en la oficina de info / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida La información fue útil Me respondieron lo que pregunté	sted u otras personas rmaciones de MINVU y/o consultas con la a nivel de? ó material informativo ida en este(os) material informativo in importante le pare MINVU / SERVIU?	Si 16,7% 8,3% 2,3% 21,2% 55,3% 3,0% Si No NS/NI NS/NI NS/NI NS/NI NS/NI NS/NI NS/NI NS/N	6,23 6,34 No 6,33 No	ida No 81,1% 90,2% 97,0% 43,9% 97,0% 83,3% 16,7% 0,0% 3 4	5,81 6,32 4,85 e MINVU 2,2% 1,5% 0,7% 1,5% 0,8% 0,0% 65,2% 34,8%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas c ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia us En relación a la atención recibida en la oficina de info / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibi De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información conten Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta atención a los usuarios de la oficina de informaciones	sted u otras personas rmaciones de MINVU y/o consultas con la a nivel de? ó material informativo ida en este(os) material informativo ida en este(os) material informativo ida y/o consultas con la minute ida en este(os) material informativo ida en este(os) en este ida en est	Si 16,7% 8,3% 2,3% 21,2% 55,3% No NS/Ni NS/Ni NS/Ni NS/Ni No No No No No No No	6,23 6,34 No 6,33 No	ida No 81,1% 90,2% 97,0% 43,9% 97,0% 83,3% 16,7% 0,0% 3 4	5,81 6,32 4,85 e MINVU
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas o ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia us En relación a la atención recibida en la oficina de info / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibi De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información conten Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta	sted u otras personas rmaciones de MINVU y/o consultas con la a nivel de? ó material informativo ida en este(os) material informativo in importante le pare MINVU / SERVIU?	Si 16,7% 8,3% 2,3% 21,2% 55,3% 3,0% Si No NS/NI NS/NI NS/NI NS/NI NS/NI NS/NI NS/NI NS/N	6,23 6,34 No 6,33 No	ida No 81,1% 90,2% 97,0% 43,9% 97,0% 83,3% 16,7% 0,0% 3 4	5,81 6,32 4,85 e MINVU 2,2% 1,5% 0,7% 1,5% 0,8% 0,0% 65,2% 34,8%

Que haya televisores con programación permanente	27,3%	72,7%	<u>,</u>	0,09	%
para hacer más corta la espera					
Que existan computadores para que los usuarios	20,5%	78,8%	ó	0,79	%
puedan hacer consultas en línea					
Que haya un espacio de juegos para que los	24,2%	74,2%	ó	1,69	%
niños/as puedan entretenerse durante la espera					
Que existan mudadores en los baños	3,8%	89,4%	ó	6,89	%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	7,6%	90,9%	, 0	1,59	%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	9,1%	89,4%	, 0	1,59	%
través de internet					
Solamente pensando en la atención recibida y utilizar	ndo notas de 1 a	7, en gene	ral, ¿Cómo ev	alúa	6,31
la calidad de servicio que le entregó la oficina de infor	maciones?				
:Company of sistems of a management of the management	Sí y lo he usado		0,8%		
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí, pero no lo he	14,4%	14,4%		
para postular de manera presencial?	No lo conoce	84,8%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva d	e horas para post	ular a trav	és de internet	:?	7
· Company of sistems of a martial side on library at the side	Sí y lo he usado		3,8%		
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de internet?	Sí, pero no lo he	usado	18,9%		
de internet?	No lo conoce		77,3%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulaci	ón en línea a trav	és de inter	net?	5,4	
En relación a la atención que le hubiese gustado recib	ir en la oficina de	informacio	nes de MINV	U / SE	RVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes a	firmaciones?				
	En desacuerdo	Indiferen	te De acuer	do	
Me gustaría recibir información de los subsidios del	13,6%	9,1%	77,3%		
MINVU en mi correo electrónico					
Me gustaría recibir información de los subsidios del	8,3%	9,8%	81,9%		
MINVU en mi teléfono celular como mensaje de					
texto					
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]

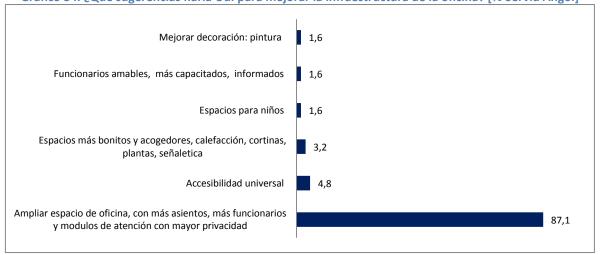


Serviu Angol

Serviu Aligor				
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el	Si		23,7	
lugar donde sería atendido?	No		76,3	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Menos de 15 minuto	05	71,8	
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 15 y 30 minuto	os	20,6	
	Entre 30 minutos y u	ına hora	6,19	%
	Una hora o más		1,59	%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue?	Corto		45,0	
	Normal		48,9	
	Mucho		6,19	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen	ite, ¿Qué nota le por	ne a los sig	uientes as	spectos del
servicio				
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 us	uarios			5,39
El horario de atención de la oficina				5,83
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a la oficina de información?	s siguientes caracteris	sticas de la	infraestru	ictura de la
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				
La mantención y limpieza de los baños				6,6
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas o				6,07
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBI	EMAS en la oficina	de informa	ciones d	e MINVU /
SERVIU?			1	1 .
		Si	No	NS/NR
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 us		2,3%	97,7%	0,0%
En relación a la atención recibida en la oficina de info			88,5%	
/ SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas	y/o consultas con la		9,9%	
información que le dieron?		NS/NR	1,6%	
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida	a nivel de?			
La información fue útil		6,41		
Me respondieron lo que pregunté		6,6	Т	
En la oficina de información del Minvu/Serviu	ı ¿Recibió mater		74,0	
informativo?		No	26,0	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información conten	• • •	• •	6,	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta atención a los usuarios de la oficina de informaciones	-	ece cada ı	ına de el	las para la
	Muy Importante	Nada imp	ortante	NS/NR
Que se pueda reservar hora para ser atendido	71,8%	27,5%		0,7%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las	89,3%	10,7%		0,0%
filas al ingresar a la oficina				

Que haya televisores con programación permanente	77,9%	21,4%	, 0	0,7%
para hacer más corta la espera				
Que existan computadores para que los usuarios	82,4%	16,8%	ó	0,8%
puedan hacer consultas en línea				
Que haya un espacio de juegos para que los	80,2%	19,1%	ó	0,7%
niños/as puedan entretenerse durante la espera				
Que existan mudadores en los baños	96,9%	2,3%		0,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de	92,4%	5,3%		2,3%
internet				
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	90,1%	7,6%		2,3%
través de internet				
Solamente pensando en la atención recibida y utili	zando notas de	1 a 7, en	general, ¿Cón	no 6,56
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina o	de informaciones?	?		
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado		5,3%	
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he	usado	15,3%	
	No lo conoce 79,4%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva d	e horas para post	ular a trav	és de internet	? 6,14
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través	Sí y lo he usado		3,1%	
de internet?	Sí, pero no lo he	usado	20,6%	
	No lo conoce		76,3%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulacion	ón en línea a trav	és de inter	net?	5,25
En relación a la atención que le hubiese gustado recib	ir en la oficina de	informacio	nes de MINVI	J / SERVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes a	firmaciones?			
	En desacuerdo	Indiferen	te De acuero	do
Me gustaría recibir información de los subsidios del	10,7%	9,2%	80,1%	
MINVU en mi correo electrónico				
Me gustaría recibir información de los subsidios del	16,0%	6,1%	77,9%	
MINVU en mi teléfono celular como mensaje de				
texto				
Me gustaría que se atendiera en horario continuado	3,8%	3,8%	92,4%	
(entre 8.30 y 17.30)				

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



Serviu Antofagasta

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para	Si		25,7%			
encontrar el lugar donde sería atendido?	No		74,3%			
Desde que llegó a la oficina hasta el momento	Menos de 15 minutos		52,8%	6		
en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 15 y 30 minutos		37,5%	6		
	Entre 30 minutos y un	a hora	6,9%			
	Una hora o más		2,8%			
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto		40,3%	6		
fue?	Normal		53,5%	6		
	Mucho		6,3%			
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Exce	lente, ¿Qué nota le por	ne a los	siguiente	es aspe	ctos	del
servicio						
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido)				6,0	
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle					6,2	24
La preparación o habilidad de sus ejecutivos					6,2	
La amabilidad de los ejecutivos					6,4	
Cantidad de personal disponible para atender a	los usuarios				5,	
El horario de atención de la oficina					5,0	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Uster oficina de información?	d a las siguientes carac	terística	as de la in	ıfraestr	ucti	ura de la
Su limpieza					6,4	45
Su orden					6,38	
Su comodidad					6,19	
La cantidad de asientos disponibles					6,0	04
La señalética (letreros) al interior de la oficina					5,9	
La mantención y limpieza de los baños					5,8	88
Espacio suficiente y de fácil acceso para las perso					5,	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PRO	BLEMAS en la oficina d	le infor	maciones	de MI	NVL	J /
SERVIU?						
			1			
			Si	No		NS/NR
Frío o calor excesivo			14,6%	82,6%		2,8%
Malos olores o problemas de ventilación			14,6% 4,9%	82,6% 93,1%	6	2,8%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo			14,6% 4,9% 8,3%	82,6% 93,1% 91,7%	6 6	2,8% 2,0% 0,0%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente)			14,6% 4,9% 8,3% 23,6%	82,6% 93,1% 91,7% 75,7%	6	2,8% 2,0% 0,0% 0,7%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio			14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2%	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1%	\(\)	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha	ncia usted u otras perso		14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9%	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1%	\0 \0 \0 \0	2,8% 2,0% 0,0% 0,7%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de	cia usted u otras perso informaciones de MIN		14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% Si	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4	6 6 6 6 1%	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/	cia usted u otras perso informaciones de MIN		14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% Si No	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4 13,9	6 6 6 6 6 6 4 8 9%	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/ información que le dieron?	ncia usted u otras perso e informaciones de MIN o consultas con la		14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% Si	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4	6 6 6 6 6 6 4 8 9%	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/ información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información re	cia usted u otras perso e informaciones de MIN o consultas con la cibida a nivel de?		14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% Si No	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4 13,9	6 6 6 6 6 6 4 8 9%	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/ información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información re La información fue útil	cibida a nivel de? 6,31		14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% Si No	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4 13,9	6 6 6 6 6 6 4 8 9%	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/ información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información re La información fue útil Me respondieron lo que pregunté	cibida a nivel de? 6,31 6,4	VU /	14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% Si No NS/NR	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4 13,9	6 6 6 6 6 6 4 4 9 8	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/ información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información re La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu	cia usted u otras perso e informaciones de MIN o consultas con la cibida a nivel de? 6,31 6,4 Si	VU /	14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% Si NO NS/NR	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4 13,9	6 6 6 6 6 6 4 4 9 8	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/ información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información re La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	cibida a nivel de? 6,31 6,4 Si No	VU /	14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% <i>Si</i> <i>No</i> NS/NR	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4 13,9	% % % % % % 9% %	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7% 0,0%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/ información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información re La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información co	cibida a nivel de? 6,31 6,4 Si No contenida en este(os) m	VU /	14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% <i>Si</i> <i>No</i> NS/NR	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4 13,9 0,7%	6,,,	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7% 0,0%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/ información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información re La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	cibida a nivel de? 6,31 6,4 Si No ontenida en este(os) m tan importante le pare	VU /	14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% <i>Si</i> <i>No</i> NS/NR	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4 13,9 0,7%	6,,,	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7% 0,0%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/ información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información re La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información co Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué	cibida a nivel de? 6,31 6,4 Si No ontenida en este(os) m tan importante le pare	VU /	14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% <i>Si</i> <i>No</i> NS/NR	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4 13,5 0,79	6,,,	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7% 0,0%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/ información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información re La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información co Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué	cia usted u otras perso informaciones de MIN o consultas con la cibida a nivel de? 6,31 6,4 Si No ontenida en este(os) m tan importante le pare	VU /	14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% <i>Si</i> <i>No</i> NS/NR 68,8% 81,2% (es)? a una de o	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4 13,5 0,79	6,,,	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7% 0,0%
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendio Discriminación o malos tratos de funcionarios ha En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/ información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información re La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información co Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué atención a los usuarios de la oficina de información	cibida a nivel de? 6,31 6,4 Si No contenida en este(os) m tan importante le pare ciones MINVU / SERVIU Muy Importante	e di saterial(cce cada?	14,6% 4,9% 8,3% 23,6% 38,2% 6,9% <i>Si</i> <i>No</i> NS/NR 68,8% 81,2% (es)? a una de o	82,6% 93,1% 91,7% 75,7% 61,1% 93,1% 85,4 13,5 0,79	6,,,	2,8% 2,0% 0,0% 0,7% 0,7% 0,0%

Que haya televisores con programación	80,6%	14,4%			5,0%	%
permanente para hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios	87,5%	11,8%			0,79	%
puedan hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los	86,8%	11,1%			2,19	%
niños/as puedan entretenerse durante la espera						
Que existan mudadores en los baños	95,8%	3,5%			0,79	%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	91,0%	9,0%			0,0%	%
Que exista un sistema de postulación a subsidios	93,1%	6,9%			0,0%	%
a través de internet						
Solamente pensando en la atención recibida y utiliza	ando notas de 1 a 7,	en genei	al, ¿Cóm	10	6,35	5
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina	a de informaciones?)				
¿Conoce el sistema de reserva de horas por	Sí y lo he usado		4,2%			
internet para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he us	lo he usado 8,3%				
	No lo conoce 87,5%					
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva	de horas para post	ular a tra	vés de in	ternet?	6	6
¿Conoce el sistema de postulación en línea a	Sí y lo he usado		2,8%			
través de internet?	Sí, pero no lo he us	ado	15,3%			
	No lo conoce		81,9%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postula	ción en línea a travo	és de inte	rnet?		6	6,5
En relación a la atención que le hubiese gustado rec	ibir en la oficina de	informac	iones de	MINVU /	SER\	/IU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes	afirmaciones?					
	En desacuerdo	Indifere	nte	<i>De асие</i>	rdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del	4,2%	6,3%		89,5%		-
MINVU en mi correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidios del	14,6%	2,8%		82,6%		
MINVU en mi teléfono celular como mensaje de						
texto						
Me gustaría que se atendiera en horario	1,4%	1,4%		97,2%		-
continuado (entre 8.30 y 17.30)						

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

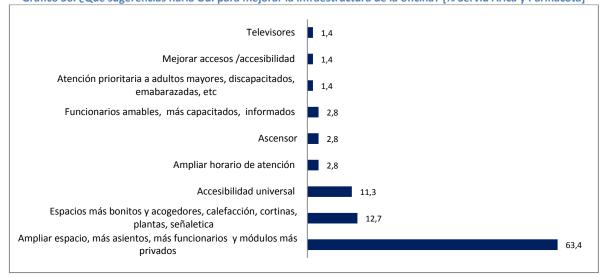


Serviu Arica y Parinacota

Serviu Arica y Parinacota				
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para	Si		31,79	6
encontrar el lugar donde sería atendido?	No		68,3%	6
Desde que llegó a la oficina hasta el momento	Menos de 15 minutos		57,0%	6
en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	,			6
	Entre 30 minutos y uno	n hora	7,7%	
	Una hora o más		2,1%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto		35,9%	6
fue?	Normal		52,8%	6
	Mucho		11,3%	6
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excele	ente, ¿Qué nota le pone	a los siguient	es aspect	os del
servicio 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 lo	s usuarios			5,55
El horario de atención de la oficina				5,73
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted	a las siguientes caracte	rísticas de la i	nfraestru	
oficina de información?	a .a. o.ga.ooo oa.a.o.			
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				
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor	nas con discapacidad o	movilidad redu	ucida	5,74
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE	BLEMAS en la oficina de	informacione	s de MIN	VU /
SERVIU?		Si	No	NS/NR
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 hac			92,3%	0,0%
En relación a la atención recibida en la oficina de i	•		85,9%	0,076
/ SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/		No	14,1%	
información que le dieron?	o consultas con la	NS/NR	0,0%	
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci	hida a nivel de 2	NS/INIX	0,076	
La información fue útil	bida a filver de:		6,25	
Me respondieron lo que pregunté			6,36	
	acihió material informa	tivo?	Si	60,6%
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? Si No				39,4%
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información co	ntenida en estelos) mai	terial/es\?	6,22	33,470
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué t			1	. la
atención a los usuarios de la oficina de información	-		————	a
	Muy Importante	Nada importo	ante	NS/NR
Que se pueda reservar hora para ser atendido	70,4%	29,6%		0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar la	s 85,2%	14,8%		0,0%
filas al ingresar a la oficina				l

Que haya televisores con programación	80,3%	19,7%	19,7%		0,0)%
permanente para hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios	89,4%	9,9%	9,9%		0,7	7%
puedan hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los	86,6%	12,0%			1,4	1%
niños/as puedan entretenerse durante la espera						
Que existan mudadores en los baños	95,8%	2,1%			2,1	L%
Que se puedan realizar los trámites a través de	92,3%	7,7%			0,0)%
internet						
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	90,8%	8,5%			0,7	7%
través de internet						
Solamente pensando en la atención recibida y utiliz	ando notas de 1 a 7,	en genera	al, ¿C	ómo	6,2	26
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficin	a de informaciones?					
¿Conoce el sistema de reserva de horas por	Sí y lo he usado	y lo he usado 1,4%				
internet para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado 9,9%			%		
	No lo conoce 88,7%					
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva	de horas para postu	ılar a trav	és de	internet?)	3,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a	Sí y lo he usado		0,7	%		
través de internet?	Sí, pero no lo he us	ado	17,	6%		
	No lo conoce		81,	7%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postula	ación en línea a travé	s de inter	net?			6
En relación a la atención que le hubiese gustado rec	cibir en la oficina de i	nformacio	ones	de MINVL	J / SI	ERVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguiente	s afirmaciones?					
	En desacuerdo	Indifere	nte	De acuer	do	
Me gustaría recibir información de los subsidios	10,6%	3,5%		85,9%		
del MINVU en mi correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidios	21,1%	2,8%		76,1%		
del MINVU en mi teléfono celular como mensaje						
de texto						
Me gustaría que se atendiera en horario	2,1%	2,1%		95,8%		
continuado (entre 8.30 y 17.30)				•		

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



Serviu Castro

	T					
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si				9,3%	
el lugar donde sería atendido?	No				0,7%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Menos de 15 minu	tos		52	2,9%	6
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 15 y 30 minu				32,8%	
	Entre 30 minutos y	una ho	ora	8,	4%	
	Una hora o más			5,	9%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto			34	4,5%	6
fue?	Normal			54	4,6%	6
	Mucho				0,9%	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen servicio	nte, ¿Qué nota le poi	ne a los	siguiente	s aspe	cto	s del
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				12	
El horario de atención de la oficina					48	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a	las siguientes carac	terística	as de la in			ura de la
oficina de información?	-					
Su limpieza					6,6	51
Su orden					6,5	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					5,9	97
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona	as con discapacidad o	movil	idad redu	cida	5,4	19
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU?	EMAS en la oficina c	le infor	maciones	de MI	NV	u /
JERRIO.			Si	No		NS/NR
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	a usted u otras perso	nas	0,8%	99,2		0,0%
En relación a la atención recibida en la oficina de in	•		Si	82,4	_	
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c		•	No	17,6		
información que le dieron?			NS/NR	0,0%		
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib	ida a nivel de?			, ,		
La información fue útil			6,18			
Me respondieron lo que pregunté 6,36						
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material					69	,7%
informativo?			No			,3%
mioriativo;			l .			6,36
	tenida en este(os) m	aterial(es)?			
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar	n importante le pare	ce cad		llas pa	ara l	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont	n importante le pare nes MINVU / SERVIU	ce cada	a una de e		ara I	a
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tal atención a los usuarios de la oficina de informacion	n importante le pare nes MINVU / SERVIU Muy Importante	ce cada? ? Nada	a una de e		ara l	NS/NR
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar	n importante le pare nes MINVU / SERVIU	ce cada	a una de e importan		ara l	a

Que haya televisores con programación	77,3%	21,8%			0,9%
permanente para hacer más corta la espera					
Que existan computadores para que los usuarios	89,1%	10,1%			0,8%
puedan hacer consultas en línea					
Que haya un espacio de juegos para que los	75,6%	20,2%			4,2%
niños/as puedan entretenerse durante la espera					
Que existan mudadores en los baños	97,5%	1,7%			0,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de	94,1%	5,0%			0,9%
internet					
Que exista un sistema de postulación a subsidios	89,9%	8,4%			1,7%
a través de internet					
Solamente pensando en la atención recibida y utiliz	zando notas de 1 a 7	en gene	ral, ¿Cómo)	6,23
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficir	na de informaciones?	•			
¿Conoce el sistema de reserva de horas por	Sí y lo he usado		6,7%		
internet para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he us	ado 16,8%			
	No lo conoce	76,5%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserv	a de horas para post	ular a tra	vés de inte	ernet?	5,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a	Sí y lo he usado		0,8%		
través de internet?	Sí, pero no lo he us	ado	24,4%		
	No lo conoce		74,8%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postul	ación en línea a trav	és de inte			7
En relación a la atención que le hubiese gustado re				1INVU /	'
SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las				•	
	En desacuerdo	Indifere	nte	De ac	uerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios	26,9%	2,5%		70,6%	
del MINVU en mi correo electrónico		,		,,,,,	
Me gustaría recibir información de los subsidios	12,6%	2,5%		84,9%	
del MINVU en mi teléfono celular como mensaje	,	,		, , , , ,	
de texto					
Me gustaría que se atendiera en horario	96,6%	3,4%		0,0%	
continuado (entre 8.30 y 17.30)	,			.,	

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



Serviu Chillán

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para	Si) a	4,6%		
encontrar el lugar donde sería atendido?	No		4,6% 5,4%		
Desde que llegó a la oficina hasta el momento	Menos de 15 minutos		4,1%		
en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 15 y 30 minutos		6,8%		
en que lue atenuido ¿cuanto tiempo paso:	Entre 30 minutos y una hor		3,2%		
	Una hora o más		,9%		
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto		0,9%		
fue?	Normal				
Tue	Mucho		8,8% 0,3%		
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelo				s del	
servicio	onto, eque nota le pone a los	, 5.Bailettee	aspecto	, uc.	
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 lo	os usuarios		5,49		
El horario de atención de la oficina			5,81		
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted	a las siguientes característic	as de la inf	raestruct	ura de la	
oficina de información?					
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	nción y limpieza de los baños				
Espacio suficiente y de fácil acceso para las perso				5,45	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROI	BLEMAS en la oficina de info	rmaciones	de MINV	J /	
SERVIU?					
		Si	No	NS/NR	
Frío o calor excesivo		7,4%	89,09		
Malos olores o problemas de ventilación		4,4%	93,49		
Ruido excesivo		8,1%	91,29	-	
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)		32,4%	66,29		
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido		39,0%	60,39		
Discriminación o malos tratos de funcionarios had		2,2%	97,89		
En relación a la atención recibida en la oficina de SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o		Si	82,49		
que le dieron?	Consultas con la informació	n <i>No</i> NS/NR	16,99		
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información rec	ihida a nivol do 2	INS/INK	0,7%		
La información fue útil	ibiua a ilivei ue:		6,3		
Me respondieron lo que pregunté			6,41		
			69,1%		
En la offenia de información del Miliva, Servia en	ceibio materiai imormativo:		No	30,9%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información co	ntenida en este(os) material	(es)?	6,45	33,370	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué t				а	
atención a los usuarios de la oficina de informaci		a ana ac ci	ius puru i	u	
	Muy Importante	Nada impo	ortante	NS/NR	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	86,8%	12,5%		0,7%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar la		5,9%		0,7%	
filas al ingresar a la oficina	,	,		-,	
	ı			1	

Que haya televisores con programación permanente	72,8%	1,5%		
para hacer más corta la espera				
Que existan computadores para que los usuarios	87,5%	11,0%		1,5%
puedan hacer consultas en línea				
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	79,4%	19,1%		1,5%
puedan entretenerse durante la espera				
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	89,7%	7,4%		2,9%
través de internet				
Solamente pensando en la atención recibida y utilizano	do notas de 1 a 7, en g	general, ¿Cómo		6,25
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina d	e informaciones?			
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado		6,6%	
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usa		15,4%	
	No lo conoce		78,0%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de	horas para postular	a través de inte	rnet?	6,67
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través	Sí y lo he usado			0,7%
de internet?	Sí, pero no lo he usa	do		25,7%
	No lo conoce			73,5%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulació	n en línea a través de	e internet?		7
En relación a la atención que le hubiese gustado recibi		rmaciones de M	INVU /	SERVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes af	irmaciones?			
	En desacuerdo	Indiferente	De a	cuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del	16,2%	6,6%	77,29	%
MINVU en mi correo electrónico				
Me gustaría recibir información de los subsidios del	16,2%	4,4%	79,49	%
MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto				
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,2%	2,2%	95,69	%

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

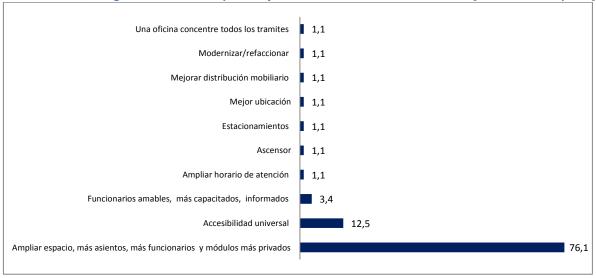


Serviu Concepción

Serviu Concepcion	1			
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar	Si			,8%
donde sería atendido?	No			,2%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue	Menos de 15 mi			,2%
atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 15 y 30 mi			,8%
	Entre 30 minuto			,5%
	Una hora o más			5%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue?	Corto			,8%
	Normal			,2%
	Mucho			,1%
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Que	é nota le pone a lo	s siguient	es aspecto	os del
servicio			1 -	
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido			5,8	
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle			6,3	
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			6,2	
La amabilidad de los ejecutivos			6,3	
Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios	S		5,9	
El horario de atención de la oficina			5,7	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguioficina de información?	ientes característi	cas de la ir	nfraestruc	tura de la
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 di	-			4,88
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS e	n la oficina de info	ormacione	s de MIN\	/U /
SERVIU?		1	T	
		Si	No	NS/NR
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		4,9%	95,1%	0,0%
En relación a la atención recibida en la oficina de informacio		Si	76,8%	
/ SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consult	as con la	No	23,2%	
información que le dieron?	11 2	NS/NR	0,0%	
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a niv	/ei ae <u>/</u>			
La información fue útil 6,15				
Me respondieron lo que pregunté 6,35		l c:		62.70/
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió ma	teriai	Si		62,7%
informativo?		No		37,3%
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida el			allas = = =	6,51
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan import atención a los usuarios de la oficina de informaciones MIN'	•	aa una de	eiias para	ıa
	Muy Importante	Nada im	nortante	NS/NR
	88,0%	12,0%	Jortanie	0,0%
	90,8%	8,5%		0,7%
al ingresar a la oficina	30,070	0,570		0,770

Que haya televisores con programación permanente		83,8%	16,2%		0,0%	
para hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios		87,3%	12,7%		0,0%	
puedan hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as		72,5%	23,2%		4,3%	
puedan entretenerse durante la espera						
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		-	-		100,0	
través de internet					%	
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas de 1 a 7,			eneral, ¿Cómo		6,25	
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina	de in	formaciones?				
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y	lo he usado	16,2%	16,2%		
para postular de manera presencial?	Sí,	pero no lo he	15,5%			
	usado No lo conoce					
			68,3%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva d	de ho	ras para postular a	a través de inter	net?	6,22	
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través		y lo he usado 11,3%				
de internet?	Sí,	pero no lo he	24,6%			
	usa	ıdo				
	No lo conoce		64,1%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de			internet?		6,31	
En relación a la atención que le hubiese gustado recib	ir en	la oficina de infor	maciones de M	NVU /	•	
SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las sig	uien	tes afirmaciones	?			
		En desacuerdo	Indiferente	De a	De acuerdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del		13,4%	2,8%	83,8%		
MINVU en mi correo electrónico						
e gustaría recibir información de los subsidios del		21,1%	1,4%	77,5%		
MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto)					
Me gustaría que se atendiera en horario continuado		1,4%	1,4%	97,29	%	
(entre 8.30 y 17.30)						



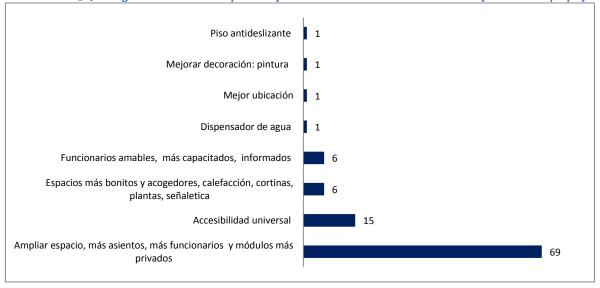


Serviu Copiapó

Serviu Copiapo							
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para	Si				29,3	%	
encontrar el lugar donde sería atendido?	No				70,7	%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Me	nos de 15 minutos			46,6	%	
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Ent	re 15 y 30 minutos			37,6	%	
	Ent	re 30 minutos y una l	hora		9,8%	١	
	Und	a hora o más			6,0%	ı	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Cor	to			30,8	%	
fue?	Nor	rmal			54,9	%	
	Mu	cho			14,3%		
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excele	nte, a	¿Qué nota le pone a	los si	iguientes	aspect	os del	
servicio							
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido					5,9	2	
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle					6		
La preparación o habilidad de sus ejecutivos					6,0	2	
La amabilidad de los ejecutivos					6,2		
Cantidad de personal disponible para atender a los	usu	arios			5,2		
El horario de atención de la oficina					6,0		
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a oficina de información?	a las :	siguientes caracterís	sticas	de la inf	raestru	tura de la	
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					5,39	
La mantención y limpieza de los baños	6					6,07	
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person	as co	n discapacidad o mo	ovilid	ad reduc	ida	3,66	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB	LEM/	AS en la oficina de in	ıform	aciones	de MIN	/U /	
SERVIU?						_	
				Si	No	NS/NR	
Frío o calor excesivo				9,0%	89,5%		
Malos olores o problemas de ventilación				12,8%	85,7%		
Ruido excesivo				7,5%	91,7%	-	
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)				36,1%	63,2%	0,7%	
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido				59,4%	39,8%		
Discriminación o malos tratos de funcionarios haci		•		6,0%	94,0%	0,0%	
En relación a la atención recibida en la oficina de in			/	Si	81,2%		
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o	cons	ultas con la	_	No	18,8%		
información que le dieron?				NS/NR	0,0%		
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib							
La información fue útil	6,2						
Me respondieron lo que pregunté	6,2						
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material						80,5%	
						19,5%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con				-		6,5	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta atención a los usuarios de la oficina de informacio			cada ı	una de el	las para	la	
		Muy Importante	Nac	da impor	tante	NS/NR	
Que se pueda reservar hora para ser atendido		78,9%	20,	-		0,8%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina	3	89,5%	10,			0,0%	
		<u> </u>	1			l .	

Que haya televisores con programación permanente	77,49	% 2	21,8%			0,8%	
para hacer más corta la espera							
Que existan computadores para que los usuarios	87,29	% 1	12,0%			0,8%	
puedan hacer consultas en línea							
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	80,59	% :	18,0%			1,5%	
puedan entretenerse durante la espera							
Que existan mudadores en los baños	93,29	% 4	1,5%			2,3%	
Que se puedan realizar los trámites a través de	92,59	%	7,5%			0,0%	
internet							
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	91,09	% 9	9,0%			0,0%	
través de internet							
Solamente pensando en la atención recibida y utilizano	do nota	s de 1 a 7, en ge	neral, ¿C	ómo		6,11	
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina d	e infor	maciones?					
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y l	Sí y lo he usado			6,8%		
para postular de manera presencial?	Sí, pe	ero no lo he usad	'o	11,3%			
	No Id	сопосе		81,9%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de	horas	para postular a	través de	interne	t?	6,44	
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través	Sí y l	o he usado		5,3%			
de internet?	Sí, pe	ero no lo he usad	'o	15,0%			
	No lo	conoce		79,7%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulació	n en lí	nea a través de i	nternet?	•		5,71	
En relación a la atención que le hubiese gustado recibi	r en la	oficina de inforn	naciones	de MIN	/U /	•	
SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las sigu	ientes	afirmaciones?					
		En desacuerdo	Indife	rente	De	acuerdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del M	INVU	16,5%	3,0%		80,	5%	
en mi correo electrónico							
Me gustaría recibir información de los subsidios del M	INVU	20,3%	1,5%		78,	2%	
en mi teléfono celular como mensaje de texto							
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (e	ntre	3,8%	3,0%		93,	2%	
8.30 y 17.30)							
		•					

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

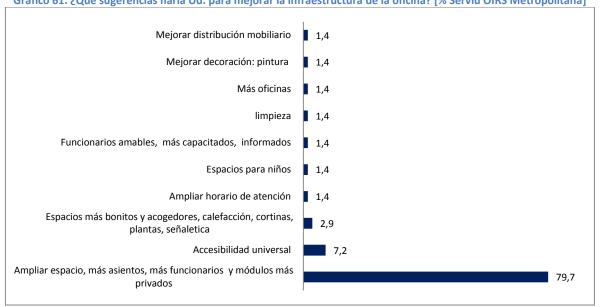


OIRS Metropolitana

encontrar el lugar donde sería atendido? Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó? Entre 30 minutos y una hora 14,2% Entre 30 minutos y una hora 14,2% Una hora o más 10,1% Zorto 33,3% Normal 50,7% Normal 50,7% Normal 50,5% Normal 50,5% Normal 50,5% Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 1 Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 1 Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 1 Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 1 Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 5 Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 6 Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 6 Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 7 Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 6 Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 6 Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 6 Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido 7 En preneral y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? Su limpieza 6 Su limpieza 6 Su orden 6,26 Su orden 6,14 La cantidad de asientos disponibles 6,14 La cantidad de asientos disponibles 6,14 La cantidad de asientos disponibles 7,29 Su comodidad 1 La mantención y limpieza de los baños 8,29 Sepacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Zepercibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? SERVIU? SERVIU? SERVIU Serviu (de masiada gente) 1,5,5% 8,1,8% 2,7% 1,4% 1,4% 1,4% 1,4% 1,4% 1,4% 1,4% 1,4	Olks Wetropolitaria						
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó? Entre 15 y 30 minutos 37,2%	Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para	Si			43,2%		
en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó? Entre 30 minutos y uno horo 14,2% Lon horo o más 10,1% ¿V usted considera que ese tiempo de espera fue? Una horo o más 133,8% Wucho 15,5% Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio 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 6,37 Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios 5,73 El horario de atención de la oficina 5,54 En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? Su limpieza 6,12 La aseñalética (letreros) al interior de la oficina 6,14 La mantención y limpieza de los baños 5,92 ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? SERVIU? SI No NS/NR Ruido excesivo 15,5% 10,8% 87,2% 2,7% Malos olores o problemas de ventilación 8,14 Ruido excesivo 9,5% 90,5% 0,0% Congestión o hacinamiento (demasiada gente) 27,0% 71,6% 1,4% En relación a la atención recibida en la oficina de información de la diprimación 9,0% NS/NR Prío o calor excesivo 9,5% 90,5% 0,0% Congestión o hacinamiento (demasiada gente) 27,0% 71,6% 1,4% Palta de privacidad en el lugar donde fue atendido 22,4% 67,6% 0,0% Discriminación om alos 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, SERVIU, SERVIU SERVIU? Ser la oficina de información de li Minu/Serviu ¿Recibió material 6,32 Me respondieron lo que pregunté 6,39 En 1 a oficina de información del Minu/Serviu ¿Recibió material 6,32 Me respondieron lo que pregunté 6,39 En 1 a oficina de información contenida en este(os) material(es)? 6,34 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 / SERVI	encontrar el lugar donde sería atendido?	No			56,8%		
Entre 30 minutos y una hora	Desde que llegó a la oficina hasta el momento	Menos	de 15 minutos		38,5%		
Vu sted considera que ese tiempo de espera fue? Corto 33,8% 50,7% Normal 50,7% Mucho 15,5% Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio 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 6,25 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 En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? 6,26 Su ilimpleza 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 limpleza de los baños 5,92 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Expercibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU?	en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 1	5 y 30 minutos		37,2%		
Corto S3,8%		Entre 3	0 minutos y una hoi	ra	14,2%		
Normal S0,7% Mucho 15,5%		Una ho	ra o más		10,1%		
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle La preparación o habilidad de sus ejecutivos Ga37 Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios El horario de atención de la oficina En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? Su limpieza Su comodidad La cantidad de asientos disponibles La aseñalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Su sepacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida Spezivilor y Observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? SERVIU? SERVIU? SERVIUQ Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Palata de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas Palate privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas Palate privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas Palata de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas Palate privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas Palate privacidad en el fugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas Palate privacidad en el fugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas Palate privacidad en el fugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas Palate privacidad en el fugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas Palate privacidad e	¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto			33,8%		
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente, ¿Qué nota le pone a los siguientes aspectos del servicio 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 armabilidad 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 En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? 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 ESPACIUR? 5,92 ESPACION 5,93 ENVIU? 5ERVIU? 5 No	fue?	Norma	1		50,7%		
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 5,54 En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? Su ilmipieza 6,19 Su comodidad 6,19 Su comodidad 1 a cantidad de asientos disponibles 6,14 La cantidad de asientos disponibles 6,14 La mantención y limpieza de los baños 6,04 La mantención y limpieza de los baños 5,92 Espacio sufficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio sufficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio sufficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio sufficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio sufficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio sufficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio sufficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio sufficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio sufficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio sufficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio sufficiente y de fácil acceso para las personas con la oficina de informaciones de MINVU / SERVIUU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas 4,1% 95,3% 0,6% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0		Mucho			15,5%		
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 5,54 El horario de atención de la oficina 5,54 En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? 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 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 ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? SERVIU? Si No NS/NR 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% 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 41,8 95,3% 0,6% En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU, Ustea ¿Peda calarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil 6,32 En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material 51 En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material 6,34 En relación a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU) Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%	Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excele	nte, ¿Qı	ué nota le pone a lo	s siguien	tes aspec	tos del	
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle La preparación o habilidad de sus ejecutivos La mabilidad de los ejecutivos Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios El horario de atención de la oficina En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? Su limpieza Su orden Su comodidad La cantidad de asientos disponibles La señalética (letreros) al interior de la oficina La cantidad de asientos disponibles La señalética (letreros) al interior de la oficina La cantidad de asientos disponibles La señalética (letreros) al interior de la oficina La cantidad de asientos disponibles La señalética (letreros) al interior de la oficina La cantidad de asientos disponibles La precibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? SERVIU? Si No NS/NR 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% 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 J SERVIU J Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida en informaciones de MINVU J En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU J Entre las iguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU?	servicio						
La preparación o habilidad de sus ejecutivos 6,25 La amabilidad de los ejecutivos 5,73 El horario de atención de la oficina 5,54 En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? Su limpieza 6,19 Su comodidad 6,14 La cantidad de asientos disponibles 6,14 La cantidad de asientos disponibles 6,14 La cantidad de asientos disponibles 6,14 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 ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? SI No NS/NR Frío o calor excesivo 15,5% 81,8% 2,7% Malos olores o problemas de ventilación 10,8% 87,2% 2,0% Malos olores o problemas de ventilación 10,8% 87,2% 2,0% 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% 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% Congestión o hacinamiento (demasiada gente) 57,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 32,4% 67,6% 0,0% Congestión o hacinamiento (demasiada gente) 57,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 32,4% 67,6% 0,0% Congestión o hacinamiento (demasiada gente) 57,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 32,4% 67,6% 0,0% Congestión o hacinamiento (demasiada gente) 57,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 32,4% 67,6% 0,0% Congestión o hacinamiento (demasiada gente) 57,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 32,4% 67,6% 0,0% Congestión o hacinamiento (demasiada gente) 57,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 32,4% 67,6% 0,0% Congestión o hacinamiento (demasiada gente) 57,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 32,4% 67,6% 0,0% Congestión o hacin	Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido				5,7	74	
La amabilidad de los ejecutivos 5.73 Cantidad de personal disponible para atender a los usuarios 5.73 El horario de atención de la oficina 5.5,54 En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? 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 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5.29 EPERCIBIÓ y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? SERVIU? Si No NS/NR 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? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material 6,32 Me respondieron lo que pregunté 6,39 En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material 5/ No 9,5% No	Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle				6,2	2	
El horario de atención de la oficina 5,54 El horario de atención de la oficina 5,54 En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraæstructura de la oficina de información? 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 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas 6 minvo	La preparación o habilidad de sus ejecutivos				6,2	25	
El horario de atención de la oficina En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? Su Iimpieza Su orden Su comodidad La cantidad de asientos disponibles La aseñalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida SERVIU? SERVIU? SERVIU? SI NO NS/NR Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Alos de acesivo Popular donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU SERVIU, SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material información generola que le ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Mono 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Alos da importante Noda importante Nos/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% Nada importante Nos/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 14,4% 1,4%	La amabilidad de los ejecutivos				6,3	37	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a las siguientes características de la infraestructura de la oficina de información? 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 5,99 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? Si No NS/NR 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% 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? No 12,8% Información que le dieron? No 9,5% De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil 6,32 Me respondieron lo que pregunté 6,39 En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material información fue útil No 9,5% De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? 6,34 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? Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4%	Cantidad de personal disponible para atender a lo	s usuari	OS		5,7	73	
Su limpieza 6,26 Su orden 6,19 Su comodidad 6,19 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 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 Malos olores o problemas de ventilación 10,8% 87,2% 2,0% 10,8% 87,2% 2,0% 10,8% 1,4% 10,8% 1,4% 10,8% 1,4% 10,8% 1,4% 10,8% 10,8% 10,8% 10,8% 1,4% 10,8	El horario de atención de la oficina				5,5	54	
Su limpieza Su orden Su comodidad G,14 La cantidad de asientos disponibles La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Sepacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida S,29 ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? Si No NS/NR Frío o calor excesivo Si S	En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted	a las sig	uientes característi	cas de la i	infraestru	ıctura de la	
Su orden Su comodidad La cantidad de asientos disponibles La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? Si No NS/NR Frío o calor excesivo Si No NS/NR Frío o calor excesivo 10,8% 87,2% 2,0% Ruido excesivo 9,5% 90,5% 0,0% 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 A,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? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil 6,32 Me respondieron lo que pregunté 6,39 En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material 5/1 90,5% informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material a tencion a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%	oficina de información?						
Su comodidad La cantidad de asientos disponibles La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños S,92 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida \$5,92 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida \$5,92 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida \$5,92 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida \$5,92 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida \$5,92 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida \$5,92 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida \$5,92 Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida \$5,92 81,880 \$7,980 81,880 \$2,796 81,896 \$2,906 \$2,9	Su limpieza					6,26	
La cantidad de asientos disponibles La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? Si No NS/NR Frío o calor excesivo 15,5% 81,8% 2,7% Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo 9,5% 90,5% 90,5% 0,0% 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 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? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material información de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material en este(os) material(es)? En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material en este(os) material(es)? En la oficina de información del minvu/Serviu ¿Recibió material en este(os) material(es)? En la oficina de información de información contenida en este(os) material(es)? En la oficina de información de información contenida en este(os) material(es)? En la oficina de información de información contenida en este(os) material(es)? En la oficina de información de información contenida en este(os) material(es)? En la oficina de información de información contenida en este(os) material(es)? En la oficina de información de información contenida en este(os) material(es)? En la oficina de información de información contenida en este(os) material(es)? En la oficina de información de información contenida en este(os) material(es)? En la oficina de información del minvu/Serviu ¿Recibió material en parce cada una de ellas para la aten	Su orden					6,19	
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? Si No NS/NR	Su comodidad						
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? Si No NS/NR	La cantidad de asientos disponibles				6		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? Si No NS/NR						6,04	
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida 5,29 ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? Si No NS/NR	La mantención y limpieza de los baños					5,92	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEMAS en la oficina de informaciones de MINVU / SERVIU? Si No NS/NR	Espacio suficiente y de fácil acceso para las person	nas con c	liscapacidad o mov	ilidad red	lucida	5,29	
SERVIU? Si No NS/NR						IVU /	
Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo 9,5% 90,5% 0,0% Congestión o hacinamiento (demasiada gente) 727,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 727,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 727,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 727,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 727,0% 71,6% 1,4% Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 727,0% 71,6% 1,4% 727,0% 1,4%	SERVIU?						
Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo 9,5% 90,5% 0,0% 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 A,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? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? En la 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8%				Si	No	NS/NR	
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 Si 87,2% / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron? NS/NR 0,0% De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil 6,32 Me respondieron lo que pregunté 6,39 En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? No 9,5% De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? 6,34 Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%	Frío o calor excesivo			15,5%	81,8%	2,7%	
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 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 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? En la siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%	Malos olores o problemas de ventilación			10,8%	87,2%	2,0%	
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas 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 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil 6,32 Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 0,0% 87,2% NO 12,8% NO 12,8% NO,0% 12,8% 10,8% 1,4%	Ruido excesivo			9,5%	90,5%	0,0%	
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas 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 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil 6,32 Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 0,0% 87,2% NO 12,8% NO 12,8% NO,0% 12,8% 10,8% 1,4%	Congestión o hacinamiento (demasiada gente)			27,0%	71,6%	1,4%	
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas 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 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil 6,32 Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%)		32,4%	67,6%	0,0%	
/ SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil 6,32 Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? No 9,5% De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%	Discriminación o malos tratos de funcionarios hac	ia usted	u otras personas	4,1%	95,3%	0,6%	
información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil 6,32 Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8%	En relación a la atención recibida en la oficina de i	nformac	iones de MINVU	Si	87,2%	•	
información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida a nivel de? La información fue útil 6,32 Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8%	/ SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/	o consu	ltas con la	No			
La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%	información que le dieron?			NS/NR			
Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%	De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci	bida a n	ivel de?				
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8%	La información fue útil	6,32					
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8%	Me respondieron lo que pregunté	6,39					
informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%			aterial	Si		90,5%	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%						1	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan importante le parece cada una de ellas para la atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%	De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cor						
atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante NS/NR Que se pueda reservar hora para ser atendido 79,7% 18,9% 1,4% Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%	-				ellas par		
Muy ImportanteNada importanteNS/NRQue se pueda reservar hora para ser atendido79,7%18,9%1,4%Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas87,8%10,8%1,4%		_	-		Pa.		
Que se pueda reservar hora para ser atendido79,7%18,9%1,4%Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas87,8%10,8%1,4%				Nada	importan	te NS/NR	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas 87,8% 10,8% 1,4%	Que se pueda reservar hora para ser atendido				-		
		s filas	-				
	al ingresar a la oficina		- 1,212				

Que haya televisores con programación permanente	73,6	5%	25,7	7%		0,7%
para hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios	81,1	L%	18,2	2%		0,7%
puedan hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	76,4	1%	20,9	9%		2,7%
puedan entretenerse durante la espera						<u> </u>
Que existan mudadores en los baños	90,5	5%	5,4%	6		4,1%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	88,5	5%	8,8%	6		2,7%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	88,8	3%	8,8%	6		2,4%
través de internet						Ī
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	notas	de 1 a 7, en gen	eral,	¿Cómo		6,25
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de in	nform	aciones?				
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado 12,2%					
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado 24,3%					
	No lo conoce 63,5%					
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de ho	oras p	ara postular a tr	avés	de interne	et?	6,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Síy	lo he usado		10,8%		_
internet?	Sí, p	ero no lo he usa	do	25,0%		
		lo conoce		64,2%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación e	n líne	a a través de int	erne	t?		6,25
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en					vu /	,L
SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguien	tes af	irmaciones?			-	
		En desacuerdo	In	diferente	De	acuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	/U	18,2%	6,	8%	75,	0%
en mi correo electrónico		,			,	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	/U	21,6%	6.	1%	72,	3%
en mi teléfono celular como mensaje de texto	=-	,	'	* *		
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entr	·e	3,4%	4.	1%	92,	 5%
8.30 y 17.30)		,	'		-	
		ı			1	

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

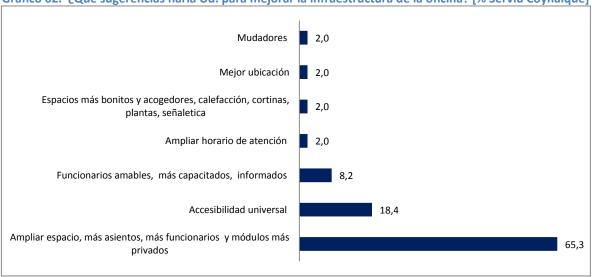


Serviu Coyhaique

Serviu Coyriaique						
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si			18,9	%	
el lugar donde sería atendido?	No	1		81,1	%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Me	enos de 15 minutos		60,7		
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?		tre 15 y 30 minutos		29,5		
	En	tre 30 minutos y una	hora	8,2%)	
	Un	a hora o más		1,6%)	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Co	rto		28,7	%	
fue?	No	rmal		59,8		
		ıcho		11,5		
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Exceler	ite, ¿	Qué nota le pone a l	os siguiente	s aspect	os del	
servicio						
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	usua	arios			5,53	
El horario de atención de la oficina					5,84	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a oficina de información?	las s	siguientes característ	icas de la in	fraestruc	tura de la	
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	ios 6				6,61	
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas con discapacidad o movilidad reducida						
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EMA	AS en la oficina de inf	ormaciones	de MIN\	/U /	
SERVIU?						
			Si	No	NS/NR	
Frío o calor excesivo			9,8% 88,		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	ust	ed u otras personas	3,3%	96,7%	0,0%	
En relación a la atención recibida en la oficina de in			Si	91,0%		
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o o	consu	ultas con la	No	9,0%		
información que le dieron?			NS/NR	0,0%		
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib	ida a	nivel de?				
La información fue útil	6,4	15				
Me respondieron lo que pregunté	6,5	52				
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si		51,6%			
¿Recibió material informativo?	naterial informativo? No 48,4%					
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con					63	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta atención a los usuarios de la oficina de informacion			da una de e	ellas para	la	
	-	Muy Importante	Nada impo	rtante	NS/NR	
Que se pueda reservar hora para ser atendido		76,2% 23,8%		-	0,0%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las		90,2%	9,0%		0,8%	
filas al ingresar a la oficina	15 90,2% 9,0%					

Que haya televisores con programación permanente	85,2%	13,9%	,		0,9%	
para hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios	50,3%	18,9%	18,9%			
puedan hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	87,7%	12,3%	1		0,0%	
puedan entretenerse durante la espera						
Que existan mudadores en los baños	89,3%	4,9%			5,8%	
Que se puedan realizar los trámites a través de	92,6%	7,4%			0,0%	
internet						
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	89,3%	10,7%)		0,0%	
través de internet						
Solamente pensando en la atención recibida y utilizand	o notas de 1 a 7,	en general	, ¿Cómo		6,43	
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de	e informaciones?					
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado)	1,6%			
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado 10,7%					
	No lo conoce 87,7%					
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de	horas para posti	ular a travé	s de inter	net?	7	
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través	Sí y lo he usado)	2,5%		•	
de internet?	Sí, pero no lo h	e usado	19,7%			
	No lo conoce		77,8%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulació	n en línea a travé	és de intern	et?		6,33	
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir				NVU / S	ERVIU,	
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afi	rmaciones?			-	-	
	En desacue	erdo Ind	iferente	De ac	uerdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del	26,2%	2,5	%	71,3%	6	
MINVU en mi correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidios del	20,5%	0,8	%	78,7%	6	
MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto						
Me gustaría que se atendiera en horario continuado	96,7%	3,3	%	0,0%		
(entre 8.30 y 17.30)						
	1			1		

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



Serviu Curicó

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si			29,1	%
el lugar donde sería atendido?	No			70,9	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en		os de 15 minutos		33,3	
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?		2 15 y 30 minutos		46,2	
que rue atematus genante tiempo paso.		30 minutos y una	hora	12,0	
		hora o más	noru	8,5%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto			28,2	
fue?	Norn			57,3	
	Mucl			14,5	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen			os siguiente		
servicio	,	•	Ū	•	
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	usuario	os			5,7
El horario de atención de la oficina					5,9
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a	las sigi	uientes característi	icas de la inf	raestruc	tura de la
oficina de información?					
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	nantención y limpieza de los baños				
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona	s con d	liscapacidad o mov	vilidad reduc	ida	6,34
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EMAS (en la oficina de info	ormaciones	de MINV	U/
SERVIU?			T		T
			Si	No	NS/NR
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		•	2,6%	97,4%	0,0%
En relación a la atención recibida en la oficina de in		-	Si	88,9%	
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o o	onsulta	as con la	No	11,1%	
información que le dieron?	• • •		NS/NR	0,0%	
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib		ivei de?			
La información fue útil	6,5				
Me respondieron lo que pregunté	6,69		EO 00/		
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si 59,8%				
¿Recibió material informativo?	No		40,2%		C
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont					6,57
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar atención a los usuarios de la oficina de informacior	-	-	ua una de e	ııas para	ld
atention a los usuarios de la oficilia de illiormación	ico IAIII,	Muy Importante	Nada imp	ortante	NS/NR
Que se pueda reservar hora para ser atendido		78,6%	21,4%	ortuille	0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las	filac	79,5%	19,7%		0,8%
al ingresar a la oficina	11103	7 3,370	13,770		0,070
ar marcaar a la orienta		1			

Que haya televisores con programación permanente	74,4	1%	25,6%		0,0%
para hacer más corta la espera					
Que existan computadores para que los usuarios puedan	78,6	5%	20,5%		0,9%
hacer consultas en línea					
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	77,8	3%	22,2%		0,0%
puedan entretenerse durante la espera					
Que existan mudadores en los baños	97,4	1%	1,7%		0,9%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	89,7	7%	9,4%		0,9%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	83,8	3%	13,7%		2,5%
través de internet					
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando n	otas	de 1 a 7, en ger	neral, ¿Cómo		6,56
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de in	forma	aciones?			
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado			2,6%	6
para postular de manera presencial?	Sí, p	ero no lo he us	ado	15,4	! %
	No	lo conoce		82,0)%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de ho	ras pa	ara postular a t	ravés de interr	net?	6,67
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y	lo he usado		8,5%	
internet?	Sí, p	ero no lo he usi	ado	16,2	2%
	No I	lo conoce		75,2	2%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación e	n líne	a a través de in	iternet?	•	6,8
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en	la ofi	icina de inform	aciones de MII	VVU /	SERVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirm	acion	es?			
		En desacuerdo	o Indiferente	De	acuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	U	16,2%	8,5%	75	,3%
en mi correo electrónico					
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	U	14,5%	2,6%	82	.,9%
en mi teléfono celular como mensaje de texto					
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre	е	2,6%	1,7%	95	5,7%
8.30 y 17.30)					

Espacios más bonitos y acogedores, calefacción, cortinas, plantas, señaletica

Accesibilidad universal

6,3

Ampliar espacio, más asientos, más funcionarios y módulos más privados

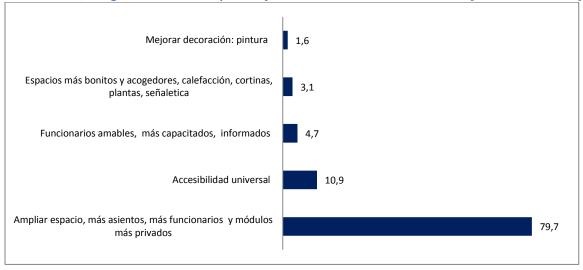
Gráfico 63. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar la infraestructura de la oficina? [% Serviu Curicó]

Serviu La Serena

Serviu La Serena							
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si				24,0		
el lugar donde sería atendido?	No				75,4		
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en		nos de 15 minut			49,2		
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	_	tre 15 y 30 minu			35,		
	_	tre 30 minutos y	una ho	ora	10,3		
		a hora o más			4,89		
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Coi				40,		
fue?		rmal			51,0		
		icho			7,99		
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen	te, ¿(Qué nota le pon	e a los	sigui	entes	aspectos	del
servicio							162
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	usua	rios					5,71
El horario de atención de la oficina	la '	auloutes sees t	auí-+! -	ا - اد م	la !o-£	**************************************	5,87
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a oficina de información?	ias si	guientes caracto	eristica	is ae	ia int	raestructi	ura de la
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 persona	s con	discapacidad o	movil	idad r	educ	ida	5,28
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EMA:	S en la oficina de	e infor	macio	ones	de MINVL	J /
SERVIU?			1				
	Si		No			NS/NR	
Frío o calor excesivo		3%	89,79			0,0%	
Malos olores o problemas de ventilación	7,1		92,99			0,0%	
Ruido excesivo	4,0		96,09			0,0%	
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	+	8%	75,49			0,8%	
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	_	0%	71,49			1,6%	
Discriminación o malos tratos de funcionarios	1,6	%	97,69	%		0,8%	
hacia usted u otras personas	<u> </u>			.,			
En relación a la atención recibida en la oficina de	Si		86,59				
informaciones de MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo	No		12,79				
aclarar todas sus dudas y/o consultas con la	NS,	/NR	0,8%				
información que le dieron?	 	ما ماه ک					
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi	ida a	nivei de?			6.2		
La información fue útil Me respondieron lo que pregunté					6,3	<u> </u>	
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Rec	ihić -	material inform	ativo?		6,40 Si	U	73,8%
Linia Onema de imormación dei Minvu/Servid (Rec	ו טוטו	natenai iiiiOfMa	alivU!		No		
Do 1 a 7 : Qué nota la nandría a la información cont	onid	an actalos) ma	torial/	06/3		1	26,2%
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar					6,54		2
atención a los usuarios de la oficina de informacion	-	-		uild	ue el	iias hata I	а
atention a los usuarios de la Unitina de iniorniación	ics IV	Muy Importan		Nada	imno	rtante	NS/NR
Que se pueda reservar hora para ser atendido		75,4%		23,8%	-	TUITE	0,8%
Que se pueda reservar nora para ser atendido		13,470		23,070	,		0,070

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	81,7	2%	17,5%			0,8%	
para hacer más corta la espera							
Que existan computadores para que los usuarios	84,9	1%	15,1%			0,0%	
puedan hacer consultas en línea							
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	82,5	%	15,9%			1,6%	
puedan entretenerse durante la espera							
Que existan mudadores en los baños	96,0	1%	2,4%			1,6%	
Que se puedan realizar los trámites a través de	88,1	.%	11,1%			0,8%	
internet							
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	87,3	%	12,7%			0,0%	
través de internet							
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	nota	s de 1 a 7, en ge	Cóئ, neral	mo		6,39	
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de	inforr	naciones?					
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y	lo he usado		5,6%			
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado 16,7				5,7%		
	No I	о сопосе		77,7%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de h	noras	para postular a	través de	internet	?	5,86	
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y	lo he usado		7,9%			
internet?	Sí, p	ero no lo he usa	do	22,2%			
	No I	о сопосе		69,8%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación	en lír	nea a través de i	nternet?			6,4	
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir e	en la c	ficina de inform	aciones d	e MINV	U / :	SERVIU,	
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afir	macio	nes?					
		En desacuerdo	Indifere	ente	De	acuerdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MIN	VU	17,5%	3,2%		79,	9,3%	
en mi correo electrónico							
Me gustaría recibir información de los subsidios del MIN	VU	19,0%	1,6%		79,	4%	
en mi teléfono celular como mensaje de texto							
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (en 8.30 y 17.30)	tre	5,6%	0,0%		94,	4%	
,,			1				

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

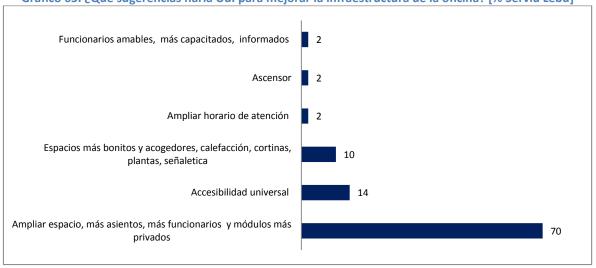


Serviu Lebu

Serviu Lebu						
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para	Si			3,8%		
encontrar el lugar donde sería atendido?	No		5	6,2%		
Desde que llegó a la oficina hasta el momento	Menos	de 15 minutos	5	3,3%		
en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 1	5 y 30 minutos	3	5,2%		
	Entre 3	0 minutos y una ho	ra 5	5,7%		
	Una ho	ra o más	5	5,7%		
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto		3	3,3%		
fue?	Norma	1	5	57,1%		
	Mucho			,5%		
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Exce	lente, ¿C	(ué nota le pone a	los siguient	es aspecto	s del	
servicio				-		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido)				,95	
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle					,41	
La preparación o habilidad de sus ejecutivos					,3	
La amabilidad de los ejecutivos					,59	
Cantidad de personal disponible para atender a	los usuar	ios			,59	
El horario de atención de la oficina					,19	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Uste oficina de información?	d a las sig	guientes caracterís	ticas de la i	nfraestruct	ura de la	
Su limpieza				6	,74	
Su orden				6	6,62	
Su comodidad				6	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						
Espacio suficiente y de fácil acceso para las perso	onas con	discapacidad o mo	vilidad red	ucida 5	,75	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PRO	BLEMAS	en la oficina de in	formacione	s de MINV	U/	
SERVIU?				1	1	
			Si	No	NS/NR	
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 atendi			37,1%	60,0%	2,9%	
Discriminación o malos tratos de funcionarios ha			0,0%	100,0%	0,0%	
En relación a la atención recibida en la oficina de			Si	90,5%		
/ SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas	y/o consi	ultas con la	No	7,6%		
información que le dieron?			NS/NR	1,9%		
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información re	1	nivel de?				
La información fue útil	6,45					
Me respondieron lo que pregunté	6,6	1				
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si		,8%			
¿Recibió material informativo?	No		5,2%			
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información c					5,61	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué atención a los usuarios de la oficina de informado.	-	-	ada una de	ellas para	la	
		Muy Importante	Nada im	portante	NS/NR	
Que se pueda reservar hora para ser atendido		78,1%	20,0%		1,9%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar	las filas	83,8%	15,2%		1,0%	

Que haya televisores con programación permanente	20,0	% 8	30,0%		0,0%
para hacer más corta la espera					
Que existan computadores para que los usuarios	83,89	% 1	L4,3%		1,9%
puedan hacer consultas en línea					
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	73,39	% 2	26,7%		0,0%
puedan entretenerse durante la espera					
Que existan mudadores en los baños	90,5	% 6	5,7%		2,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	90,5	% 5	5,7%		3,8%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	85,79	% 1	12,4%		1,9%
través de internet					
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	notas	de 1 a 7, en gen	eral, ¿Cómo		6,51
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de i	inform	aciones?			
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado				3,8%
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado				10,5%
	No lo conoce				85,7%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de h	oras p	ara postular a tr	avés de intern	et?	5,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y l	o he usado			3,8%
internet?	Sí, pe	ero no lo he usad	lo		18,1%
	No lo	o conoce			78,1%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación	en líne	ea a través de in	ternet?		6,5
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir e	n la of	icina de informa	ciones de MIN	VU /	/
SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguie	ntes af	firmaciones?			
		En desacuerdo	Indiferente	De	acuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MIN	VU	24,8%	8,6%	66	,6%
en mi correo electrónico					
Me gustaría recibir información de los subsidios del MIN	VU	11,4%	0,0%	88	,6%
en mi teléfono celular como mensaje de texto					
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (ent	re	7,6%	0,0%	92	,4%
8.30 y 17.30)					

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



Serviu Linares

Al lleggy of Comity ! No cos!t f counds your our continue	C:			22.00/		
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si			32,8%		
el lugar donde sería atendido?	No	s do 15 main : +		67,2%		
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en		s de 15 minutos		54,7%		
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?		15 y 30 minutos	h = ==	27,0%		
		30 minutos y una	nora	14,6%		
IV and a local days was a set through the second		ora o más		3,6%		
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue?	Corto	-1		30,7%		
iuer	110111111					
Heanda materiale 1 a 7 danda 1 as Mala y 7 Evenlar			aa alawianta	8,8%		
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Exceler servicio	ite, ¿Qi	ie nota le pone a l	os siguiente	es aspecto	os dei	
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	usuari	os			5,62	
El horario de atención de la oficina					5,92	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a	las sig	uientes caracterís	icas de la in	fraestru		
oficina de información?	•					
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 persona	as con c	liscapacidad o mo	vilidad redu	cida	6,09	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EMAS	en la oficina de inf	ormaciones	de MIN	/U /	
SERVIU?			1			
			Si	No	NS/NR	
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			1,5%	98,5%	0,0%	
En relación a la atención recibida en la oficina de in		-		88,3%		
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o o	consulta	as con ia	No NG (ND	11,7%		
información que le dieron?	::	halds 2	NS/NR	0,0%		
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil		ivei de?				
	6,49					
Me respondieron lo que pregunté	6,58		60.69/			
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	Si		60,6%			
	No	on octolos) materi	39,4%	Т	6 57	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta				allac para	6,57	
atención a los usuarios de la oficina de informacion	-	-	aua una de 6	enas para	id	
		Muy Importante	Nada imp	ortante	NS/NR	
Que se pueda reservar hora para ser atendido		83,2%	15,3%		1,5%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las	filas	92,0%	5,8%		2,2%	
al ingresar a la oficina		-				
,		1	1		1	

Que haya televisores con programación permanente	78,8	%	18,2%		3,0%
para hacer más corta la espera					
Que existan computadores para que los usuarios	84,7	%	13,9%		1,4%
puedan hacer consultas en línea					
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	80,3	80,3% 16,8%			2,9%
puedan entretenerse durante la espera					
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	88,3	%	10,2%		1,5%
través de internet					
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	notas	de 1 a 7, en ge	neral, ¿Cómo		6,5
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de in	nforma	aciones?			
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado				, 0
para postular de manera presencial?	Sí, p	ero no lo he us	16,8	%	
	No lo conoce				%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de ho	oras pa	ara postular a t	través de inter	net?	6
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y l	o he usado		2,9%	
internet?	Sí, p	ero no lo he us	ado	19,0	%
	No lo	o conoce		78,1	%
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación e	en líne	a a través de ir	nternet?		6,5
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en	n la ofi	cina de inform	aciones de MI	NVU /	'
SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguien	tes afi	rmaciones?			
		En desacuerdo	o Indiferente	De	acuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	/U	19,0%	5,1%	75	,9%
en mi correo electrónico					
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	/U	16,8%	2,2%	81	,0%
en mi teléfono celular como mensaje de texto					
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entr	·e	2,2%	2,2%	95	,6%
8.30 y 17.30)					
				_	

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



Serviu Los Ángeles

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si						,7%
el lugar donde sería atendido?	No						,3%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	-	enos de 15 minutos					,2%
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?		tre 15 y 30 minutos					,7%
		tre 30 minutos y una	hora	1			,3%
	_	a hora o más				4,8	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Col						,9%
fue?		rmal					,0%
		ıcho				6,2	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excele	nte, ¿	Qué nota le pone a l	los sią	guientes	aspe	ctos	del
servicio							
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido						6,0	
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle						6,2	
La preparación o habilidad de sus ejecutivos						6,2	
La amabilidad de los ejecutivos						6,3	
Cantidad de personal disponible para atender a los	usua	irios				5,8	
El horario de atención de la oficina		!!	.•	-l- l- !£		5,7	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a oficina de información?	a ias s	iguientes caracterist	icas (de la int	raesti	ruct	ura de la
Su limpieza						6,6	54
Su orden						6,55	
Su comodidad						6,4	
La cantidad de asientos disponibles						6,0)3
La señalética (letreros) al interior de la oficina		La señalética (letreros) al interior de la oficina					
La mantención y limpieza de los baños						6,1	-
La mantención y limpieza de los baños						6,0	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las person	as cor	n discapacidad o mo	vilida	nd reduc	ida	_)9
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB		-				6,0 5,4)9 11
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person		-	forma	aciones	de MI	6,0 5,4	9 11 /
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU?		-	forma	aciones (de MI	6,0 5,4 NV ()9 11 / <i>NS/NR</i>
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo		-	forma	aciones (Si 9,6%	No 89,0	6,0 5,4 NVU	09 41 J / NS/NR 1,4%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación		-	forma	aciones (Si 9,6% 7,5%	No 89,0 92,5	6,0 5,4 NVU 9%	NS/NR 1,4% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo		-	forma	si 9,6% 7,5%	No 89,0 92,5 94,5	6,0 5,4 NVI 9% 6%	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBISERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	LEMA	-	forma	Si 9,6% 7,5% 5,5% 21,2%	No 89,0 92,5 94,5 78,1	6,0 5,4 NVU 0% 6% 6%	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	LEMA	S en la oficina de inf	forma	Si 9,6% 7,5% 5,5% 21,2%	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9	6,0 5,4 NVI 0% 6% 6% 9%	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios haci	a uste	S en la oficina de inf	forma	si 9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1%	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5	6,C 5,2 NVU	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBISERVIU? 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 haci En relación a la atención recibida en la oficina de in	LEMA a uste	S en la oficina de inf	forma	Si 9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5%	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9	6,C 5,4 NVU	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBISERVIU? 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 haci En relación a la atención recibida en la oficina de ir SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o	LEMA a uste	S en la oficina de inf	forma	si 9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5% Si	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9	6,0 5,4 NVU 9% 9% 9% 9% 9% 9%	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios haci En relación a la atención recibida en la oficina de ir SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron?	a uste	S en la oficina de inf ed u otras personas aciones de MINVU / iltas con la	forma	Si 9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5%	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9	6,0 5,4 NVU 9% 9% 9% 9% 9% 9%	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios haci En relación a la atención recibida en la oficina de ir SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibido de la superioria de la	a uste	S en la oficina de inf ed u otras personas aciones de MINVU / litas con la nivel de?	forma	si 9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5% Si	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9	6,0 5,4 NVU 9% 9% 9% 9% 9% 9%	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBISERVIU? 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 haci En relación a la atención recibida en la oficina de ir SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibila información fue útil	a ustenform consu	ed u otras personas aciones de MINVU / altas con la nivel de?	forma	si 9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5% Si	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9	6,0 5,4 NVU 9% 9% 9% 9% 9% 9%	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBISERVIU? 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 haci En relación a la atención recibida en la oficina de ir SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté	a ustenform consu	ed u otras personas aciones de MINVU / altas con la nivel de?		9,6% 9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5% Si Vo	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9	6,0 5,4 NVU 9% 9% 9% 9% 9% 9%	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBISERVIU? 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 haci En relación a la atención recibida en la oficina de ir SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu	a ustenform consu	ed u otras personas aciones de MINVU / altas con la nivel de?	9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	5; 9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5% 5; No NS/NR	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9	6,0 5,4 NVU 9% 9% 9% 9% 9% 9%	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios haci En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibila información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	a ustenform consu	ed u otras personas aciones de MINVU / altas con la nivel de?	S	9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5% Si No NS/NR	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9	6,0 5,4 NVU 9% 9% 9% 9% 9% 9%	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBISERVIU? 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 haci En relación a la atención recibida en la oficina de ir SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibila de información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con	a ustenform consumoida a 6,3 6,5 Si No tenid	ed u otras personas aciones de MINVU / altas con la nivel de?	S	9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5% Si No NS/NR	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9 15,1 0,0%	6,0 5,4 NVI	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios haci En relación a la atención recibida en la oficina de ir SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibila información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	a ustenform consumption of the second of the	ed u otras personas aciones de MINVU / altas con la nivel de?	S	9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5% Si No NS/NR	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9 15,1 0,0%	6,0 5,4 NVI	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBISERVIU? 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 haci En relación a la atención recibida en la oficina de ir SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta	a ustenform consumption of the second of the	ed u otras personas aciones de MINVU / altas con la nivel de?		9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5% Si No NS/NR	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9 15,1 0,0%	6,0 5,4 NVI	NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,7% 0,0% 0,0%
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBISERVIU? 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 haci En relación a la atención recibida en la oficina de ir SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta	a ustenform consumption of the second of the	ed u otras personas aciones de MINVU / iltas con la nivel de? 2 1 a en este(os) materi portante le parece ca		9,6% 7,5% 5,5% 21,2% 41,1% 5,5% Si NO NS/NR 9% 1%)? Ina de el	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9 15,1 0,0%	6,0 5,4 NVI	09 11 J/ NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 6,54 a
Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBISERVIU? 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 haci En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibila información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta atención a los usuarios de la oficina de informacio	a ustenform consumo 6,3 6,5 No tenida in impress M	ed u otras personas aciones de MINVU / altas con la nivel de? 2 11 a en este(os) materi portante le parece ca IINVU / SERVIU? Muy Importante	S	9,6% 6,5% 6,5% 61,1% 65,5% 61,1% 65,5% 61 62 63 64 64 65 65 65 66 66 67 67 68 68 68 68 68 68 68 68 68 68 68 68 68	No 89,0 92,5 94,5 78,1 58,9 94,5 84,9 15,1 0,0%	6,0 5,4 NVI	09 NS/NR 1,4% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 6,54 a

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	78,8%		20,5	5%		0,7%	
Que existan computadores para que los usuarios	85,6%		13,7	10/		0,7%	
puedan hacer consultas en línea	65,0%			/0		0,770	
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	79,5%		20,5	30/		0,0%	
puedan entretenerse durante la espera	73,370	'	20,5	70		0,076	
Oue existan mudadores en los baños	95,9%	:	2,79	<u></u>		1,4%	
Que se puedan realizar los trámites a través de	97,9%		1,49			0,7%	
internet	37,370		1,4/	0		0,776	
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	89,0%)	11,0)%		0,0%	
través de internet							
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	notas	de 1 a 7, en ge	nera	al, ¿Cómo		6,33	
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de	inform	aciones?					
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado			9,6%			
para postular de manera presencial?	Sí, pei	Sí, pero no lo he usado			15,1%		
	No lo	No lo conoce					
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de	horas p	ara postular a	trav	és de interne	et?	5,93	
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y lo	he usado		4,8%			
internet?	Sí, pei	ro no lo he usa	do	15,8%			
	No lo	conoce		79,4%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación	en líne	a a través de i	nter	net?		6,14	
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir	en la of	icina de inforn	nacio	nes de MIN	VU /		
SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguie	entes af	irmaciones?					
		En desacuera	lo	Indiferente	De	acuerdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MIN	IVU	25,3%		4,1%	70	,6%	
en mi correo electrónico							
Me gustaría recibir información de los subsidios del MIN	IVU	19,2%		0,7%	80	,1%	
en mi teléfono celular como mensaje de texto							
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (en	tre	2,1%		1,4%	96	,5%	
8.30 y 17.30)							

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



Serviu Melipilla

Serviu Menpina	1				
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para	Si			38,6	
encontrar el lugar donde sería atendido?	No			61,4	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento		s de 15 minutos		53,8	
en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?		15 y 30 minutos		31,1	
		30 minutos y una hoi	ra	9,8%	
		ora o más		5,3%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto			31,8	
fue?	Norm			58,3	
	Much			9,8%	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excel	ente, ¿O	ué nota le pone a lo	s siguiente	s aspecto	s del
servicio					T
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 lo	os usuar	ios			5,68
El horario de atención de la oficina					6,03
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted oficina de información?	a las sig	guientes caracteristic	cas de la in	fraestruct	ura de la
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 perso	nas con	discapacidad o movi	lidad redu	cida	5,42
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PRO	BLEMAS	en la oficina de info	rmaciones	de MINV	u /
SERVIU?			_		
			Si	No	NS/NR
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 atendid	0		28,8%	71,2%	0,0%
Discriminación o malos tratos de funcionarios ha	cia usted	l u otras personas	3,0%	97,0%	0,0%
En relación a la atención recibida en la oficina de	informa	ciones de MINVU /	Si	82,6%	
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o	consul	tas con la	No	15,9%	
información que le dieron?			NS/NR	1,5%	
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información rec	ibida a r	nivel de?			
La información fue útil	6,39				
Me respondieron lo que pregunté	6,51				
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si	56	5,8%		
¿Recibió material informativo?	No	43	3,2%		
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información co	ntenida	en este(os) materia	l(es)?		6,55
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué t	an impo	ortante le parece cac	la una de e	llas para	a
atención a los usuarios de la oficina de informaci	ones MI	NVU / SERVIU?			
		Muy Importante	Nada imp	ortante	NS/NR
Que se pueda reservar hora para ser atendido		80,3%	18,9%		0,8%
Que exista un sistema electrónico para ordenar la	ıs filas	81,8%	14,4%		3,8%
al ingresar a la oficina		1	1		1

Que haya televisores con programación permanente	80,	3%	19,7%		0,0%	
para hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios	78,8% 20,5%				0,7%	
puedan hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	81,8% 17,4%				0,8%	
puedan entretenerse durante la espera						
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	89,	4%	9,8%		0,8%	
través de internet						
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	nota	s de 1 a 7, en ger	neral, ¿Cómo)	6,45	
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de i	nforr	maciones?				
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado 5,3%)	
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado 12,1º				1%	
	No lo conoce 82,6%				6	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de h	oras	para postular a t	ravés de inte	ernet?	6,57	
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y	lo he usado		3,8%		
internet?	Sí, j	pero no lo he usa	do	16,7%	6	
	No	lo conoce		79,5%	6	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación	en lín	nea a través de in	ternet?		6,4	
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir e	n la c	oficina de informa	aciones de N	ΛΙΝVU	/ SERVIU,	
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirr	nacio	nes?				
		En desacuerdo	Indiferente	e D	e acuerdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	U/	27,3%	3,0%	6	9,7%	
en mi correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	/U	15,2%	0,8%	8	4,0%	
en mi teléfono celular como mensaje de texto						
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (ent	re	4,5%	2,3%	9	3,2%	
8.30 y 17.30)						

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

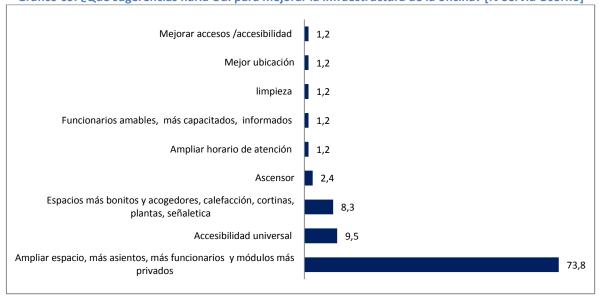


Serviu Osorno

Al llogar al Corviu i Nacceité avuide pare enceptue	C;		1 -	1 70/
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?	Si No			1,7% 8,3%
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Menos de 15 minutos			7,5%
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 15 y 30 minutos			0,8%
que lue atenuido ¿cuanto tiempo paso:	Entre 30 minutos y una	hora		3,3%
	Una hora o más	noru		,3%
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto			4,2%
fue?	Normal			4,2%
Tue	Mucho			1,7%
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen		os siguien		
servicio	to, eque nota le pone a l	oo olganen	ico aspeci	00 uc.
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido			5	,77
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle				,99
La preparación o habilidad de sus ejecutivos			-	,04
La amabilidad de los ejecutivos			-	,24
Cantidad de personal disponible para atender a los	usuarios			,34
El horario de atención de la oficina				,72
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a	las siguientes característ	icas de la		
oficina de información?	J			
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 persona	s con discapacidad o mov	ilidad red	ducida 4	,79
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLE	EMAS en la oficina de inf	ormacion	es de MIN	vu /
SERVIU?				
		Si	No	NS/NR
Frío o calor excesivo		11,7%	88,3%	
				0,0%
Malos olores o problemas de ventilación		12,5%	86,7%	0,0%
Ruido excesivo		10,0%	86,7% 90,0%	0,8%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente)			90,0% 63,3%	0,8% 0,0% 0,0%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido		10,0% 36,7% 40,0%	90,0% 63,3% 30,0%	0,8% 0,0% 0,0% 30,0%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia	-	10,0% 36,7% 40,0% 1,7%	90,0% 63,3%	0,8% 0,0% 0,0%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf	ormaciones de MINVU	10,0% 36,7% 40,0%	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8%	0,8% 0,0% 0,0% 30,0%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o	ormaciones de MINVU	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% Si No	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8% 24,2%	0,8% 0,0% 0,0% 30,0%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron?	ormaciones de MINVU consultas con la	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% Si	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8%	0,8% 0,0% 0,0% 30,0%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi	ormaciones de MINVU consultas con la	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% Si No	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8% 24,2% 0,0%	0,8% 0,0% 0,0% 30,0%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil	ormaciones de MINVU consultas con la	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% Si No	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8% 24,2% 0,0%	0,8% 0,0% 0,0% 30,0%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté	formaciones de MINVU consultas con la da a nivel de?	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% <i>Si</i> <i>No</i> NS/NR	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8% 24,2% 0,0% 6,1 6,26	0,8% 0,0% 0,0% 30,0% 0,8%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil	formaciones de MINVU consultas con la da a nivel de?	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% <i>Si</i> <i>No</i> NS/NR	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8% 24,2% 0,0% 6,1 6,26 Si	0,8% 0,0% 0,0% 30,0% 0,8%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Reci	formaciones de MINVU consultas con la da a nivel de? ibió material informativo	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% Si NO NS/NR	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8% 24,2% 0,0% 6,1 6,26 Si No	0,8% 0,0% 0,0% 30,0% 0,8%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Reci	formaciones de MINVU consultas con la da a nivel de? ibió material informativo enida en este(os) materia	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% Si NO NS/NR ?	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8% 24,2% 0,0% 6,1 6,26 Si No 6,37	0,8% 0,0% 0,0% 30,0% 0,8% 75,8% 24,2%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Reci De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información conte	formaciones de MINVU consultas con la da a nivel de? ibió material informativo enida en este(os) materia	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% Si NO NS/NR ?	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8% 24,2% 0,0% 6,1 6,26 Si No 6,37	0,8% 0,0% 0,0% 30,0% 0,8% 75,8% 24,2%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Reci	formaciones de MINVU consultas con la da a nivel de? ibió material informativo enida en este(os) materia importante le parece ca es MINVU / SERVIU?	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% <i>Si</i> <i>No</i> NS/NR	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8% 24,2% 0,0% 6,1 6,26 Si No 6,37 e ellas para	75,8% 24,2%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Reci De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información conte Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan atención a los usuarios de la oficina de informacion	da a nivel de? ibió material informativo enida en este(os) materia importante le parece ca es MINVU / SERVIU? Muy Importante	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% Si No NS/NR ?	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8% 24,2% 0,0% 6,1 6,26 Si No 6,37	75,8% 24,2%
Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de inf / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Reci De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información conte	da a nivel de? ibió material informativo enida en este(os) materia importante le parece ca es MINVU / SERVIU? Muy Importante 80,8%	10,0% 36,7% 40,0% 1,7% <i>Si</i> <i>No</i> NS/NR	90,0% 63,3% 30,0% 97,5% 75,8% 24,2% 0,0% 6,1 6,26 Si No 6,37 e ellas para	75,8% 24,2%

Que haya televisores con programación permanente	72,5	5%	26,7%			0,8%	
para hacer más corta la espera							
Que existan computadores para que los usuarios	85,8% 13,3%					0,9%	
puedan hacer consultas en línea							
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	75,8	3%	21,7%			2,5%	
puedan entretenerse durante la espera							
Que existan mudadores en los baños	95,8	3%	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	84,2	2%	13,3%			2,5%	
través de internet							
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	notas	de 1 a 7, en ge	neral, ¿Cón	no		6,27	
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de ir	nform	aciones?					
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado 2,5%				6		
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado 11,7%				1 %		
	No lo conoce 85,8%				%	%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de ho	ras p	ara postular a t	través de ir	nterne	et?	5,67	
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y	lo he usado		2,5%	6		
internet?	Sí, p	ero no lo he us	ado	18,3	%		
	No I	lo conoce		79,2	%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación e	n líne	ea a través de i	nternet?	•		6,67	
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir er	ı la of	icina de inform	aciones de	MIN	vu /		
SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguien	tes af	irmaciones?					
		En desacuerdo	o Indifere	ente	De	acuerdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	'U	20,8%	11,7%		67,	5%	
en mi correo electrónico							
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	'U	12,5%	1,7%		85,	8%	
en mi teléfono celular como mensaje de texto							
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entr	е	0,8%	99,2%		0,0	%	
8.30 y 17.30)							

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



Serviu Ovalle

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si				27,1%	
el lugar donde sería atendido?	No				72,9%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Menos de 15 m	ninutos			32,1%	
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 15 y 30 m				41,4%	
que sue acentario Constituto Basso.	Entre 30 minut				19,3%	
	Una hora o má				7,1%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto	<u> </u>			28,6%	
fue?	Normal				55,0%	
	Mucho				16,4%	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen	i.	pone a los siguie	ntes asp	ectos del se		
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido			<u> </u>		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	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a información?	las siguientes ca	racterísticas de l	a infraes	tructura de	a oficina de	
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 persona					5,59	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EIVIAS en la oficir	na de informació	nes ae iv Si	No		
Frío o calor excesivo			9,3%	89,3%	NS/NR 1,4%	
Malos olores o problemas de ventilación			5,0%	-		
Ruido excesivo			7,9%	93,6%		
Congestión o hacinamiento (demasiada gente)			25,0%	92,1% 72,9%		
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido			43,6%	55,7%		
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia	usted u otras ne	reonae	2,1%	97,1%		
En relación a la atención recibida en la oficina de in			Si	85,7%		
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c			No	14,3%		
que le dieron?	onsultus com la m		NS/NR	0,0%		
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib	ida a nivel de?		110/1111	0,070		
La información fue útil	6,24					
Me respondieron lo que pregunté	6,39					
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si			65,0%		
¿Recibió material informativo?	No			35,0%		
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont	i.) material(es)?		00,0,0	6,46	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SI	n importante le p		de ellas p	ara la atenc		
		Muy Important	e Nado	a importante	NS/NR	
Que se pueda reservar hora para ser atendido		80,7%	18,6	%	0,7%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las a la oficina	filas al ingresar	87,1%	12,1		0,8%	

más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuar	ios puedan hacer	88,6%		11,4%		0,0%
consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan 92,				7,9%		0,0%
entretenerse durante la espera						
Que existan mudadores en los baños		97,9%		2,1%		0,0%
Que se puedan realizar los trámites a través d	e internet	95,7%		4,3%		0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsid	ios a través de	92,1%		7,1%		0,8%
internet						
Solamente pensando en la atención recibida y		7, en gener	al, ¿Cón	no evalúa la	-	6,29
calidad de servicio que le entregó la oficina de	informaciones?					
¿Conoce el sistema de reserva de horas por	Sí y lo he usado		2,1%			
internet para postular de manera	Sí, pero no lo he usado	0	10,7%			
presencial?	No lo conoce		87,2%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de re	eserva de horas para po	ostular a trav	rés de in	ternet?		4,67
¿Conoce el sistema de postulación en línea a	Sí y lo he usado		5,7%			
través de internet?	Sí, pero no lo he usado	0	15,7%			
	No lo conoce		78,6%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de p	ostulación en línea a tr	avés de inte	rnet?			5,25
En relación a la atención que le hubiese gusta	do recibir en la oficina (de informaci	ones de	MINVU / SER	VIU,	está de
acuerdo o en desacuerdo con las siguientes af	irmaciones?					
		En desa	cuerdo	Indiferente	De a	ıcuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidio	os del MINVU en mi	24,3%		3,6%	72,1	%
correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidio	os del MINVU en mi	17,9%		1,4%	80,7	%
teléfono celular como mensaje de texto						
Me gustaría que se atendiera en horario conti 17.30)	nuado (entre 8.30 y	5,0%		0,7%	94,3	%

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



Serviu Parral

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si			19,1%				
el lugar donde sería atendido?	No			80,9%				
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Mei	nos de 15 minutos		70,4%				
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?		re 15 y 30 minutos		23,5%				
• • •		re 30 minutos y una	hora	1,7%				
		n hora o más		4,3%				
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Cor			39,1%				
fue?	Nor	mal		53,0%				
	Mu	cho		7,8%				
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen	te, ¿C	Qué nota le pone a l	os siguient		s del			
servicio								
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	usua	rios			5,76			
El horario de atención de la oficina					5,95			
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a	las si	guientes característ	icas de la i	nfraestruct	tura de la			
oficina de información?								
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 persona	is con	discapacidad o mo	vilidad red	ucida	5,79			
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLI SERVIU?	EMAS	S en la oficina de inf	ormacione	es de MINV	U/			
			Si	No	NS/NR			
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	uste	d u otras personas	1,7%	97,4%	0,9%			
En relación a la atención recibida en la oficina de inf		_	Si	92,2%				
/ SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o	cons	ultas con la	No	7,8%				
información que le dieron?			NS/NR	0,0%				
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi	ida a	nivel de?						
La información fue útil	6,63							
	6,66							
Me respondieron lo que pregunté								
Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si		60,9%					
	Si No		60,9% 39,1%					
En la oficina de información del Minvu/Serviu	No	a en este(os) materi	39,1%		6,56			
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar	No tenida n imp	ortante le parece ca	39,1% al(es)?	ellas para				
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont	No tenida n imp	ortante le parece ca INVU / SERVIU?	39,1% al(es)? ida una de		la			
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar atención a los usuarios de la oficina de informacion	No tenida n imp	ortante le parece ca INVU / SERVIU? Muy Importante	39,1% al(es)? ida una de		NS/NR			
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar	No tenida n imp	ortante le parece ca INVU / SERVIU?	39,1% al(es)? ida una de		la			

Que haya televisores con programación permanente	70,4	4%	25,2%		4	1,4%
para hacer más corta la espera		70/	10.10/			201
Que existan computadores para que los usuarios	88,	/%	10,4%	10),9%	
puedan hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	71,3	3%	25,2%			3,5%
puedan entretenerse durante la espera						
Que existan mudadores en los baños	94,8	8%	3,5%			.,7%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	94,8	8%	4,3%	C),9%	
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	85,2	2%	11,3%		3	3,5%
través de internet						
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	o nota	as de 1 a 7, en ge	eneral, ¿Cóm	0	ϵ	5,51
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de			, -			,
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet					10,4%	
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado 12,29					
					77,4%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de	horas	s para postular a	través de int			6,25
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de		lo he usado		3,5		<u>, , , , , , , , , , , , , , , , , , , </u>
internet?		pero no lo he usa	do	21,		
		lo conoce		74,		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación			internet?	, .,	0,0	5,75
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir				MIN	/U / SE	
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afii					,	,
		En desacuerdo	Indifere	nte	De acı	ıerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del		18,3%	9,6%		72,1%	
MINVU en mi correo electrónico		20,070	3,070		,_,	
Me gustaría recibir información de los subsidios del		22,6%	2,6%		74,8%	
MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto		,0,0			.,.,	
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (en 8.30 y 17.30)	itre	4,3%	1,7%		94,0%	

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

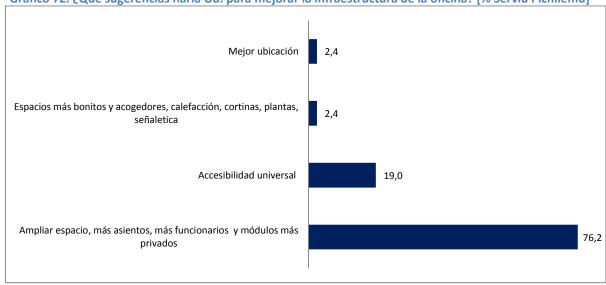


Serviu Pichilemu

Serviu Pichilemu				1		
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si				5,6%	
el lugar donde sería atendido?	No				3,4%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Me	enos de 15 minutos			.,2%	
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	-	tre 15 y 30 minutos			.,8%	
	Ent	tre 30 minutos y un	a hora		8%	
	Un	a hora o más			3%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Coi				3,2%	
fue?	-	rmal			,3%	
		ıcho			5%	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen	te, ¿C	Qué nota le pone a	los siguier	ntes aspec	tos del	
servicio					Г	
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido					6,33	
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle						
La preparación o habilidad de sus ejecutivos					6,37	
La amabilidad de los ejecutivos					6,63	
Cantidad de personal disponible para atender a los	usua	rios			5,79	
El horario de atención de la oficina					6,12	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a oficina de información?	las si	guientes caracterís	ticas de la	infraestru	ıctura de la	
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 persona	is con	discapacidad o mo	vilidad re	ducida	5,95	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EMAS	S en la oficina de in	formacion	es de MIN	IVU /	
SERVIU?						
			Si	No	NS/NR	
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	uste	d u otras	1,3%	98,7%	0,0%	
personas				07.00/		
En relación a la atención recibida en la oficina de in			Si	87,3%		
MINVU / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus du	ıaas y	//o consultas con	No No /ND	12,7%		
la información que le dieron?	• •		NS/NR	0,0%		
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib						
La información fue útil	6,4					
Me respondieron lo que pregunté	6,4	.9	T ====/			
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si		59,5%			
¿Recibió material informativo?	No		40,5%			
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont				!!	6,6	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta	-	-	ada una d	e ellas par	a la	
atención a los usuarios de la oficina de informacion	ies IVI		Nada i	nortente	NC/ND	
Oue se puede recomenhere mare ser etendid		Muy Importante		portante	NS/NR	
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%	

filas al ingresar a la oficina						
Que haya televisores con programación permanente	69,6	5% 3	0,4%			0,0%
para hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios	77,2	% 22,8%				0,0%
puedan hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	68,4	1% 3	0,4%			1,2%
puedan entretenerse durante la espera						
Que existan mudadores en los baños	87,3	3% 7	,6%			5,1%
Que se puedan realizar los trámites a través de	96,2	!% 3	,8%			0,0%
internet						
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	87,3	3% 1	0,1%			2,6%
través de internet						
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	nota	s de 1 a 7, en ge	neral,	¿Cómo		6,48
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de	inforr	naciones?				
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y	lo he usado	3	3,8%		
para postular de manera presencial?	Sí, p	ero no lo he usa	do 2	20,3%		
	No I	o conoce	7	'5,9%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de h	oras	para postular a t	ravés	de intern	et?	5,67
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y	lo he usado	7	',6%		
internet?	Sí, p	ero no lo he usa	do 1	.6,5%		
	No I	o conoce	7	'5,9%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación	en lín	iea a través de ii	nterne	et?		5,67
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir e	en la c	ficina de inform	acion	es de MIN	VU ,	SERVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afir	macio	nes?				
		En desacuerdo	Indi	iferente	De i	acuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MIN	VU	16,5%	7,69	%	75,9	9%
en mi correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidios del MIN	VU	20,3%	1,39	%	78,4	1%
en mi teléfono celular como mensaje de texto						
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (en 8.30 y 17.30)	tre	8,9%	2,59	%	88,6	5%

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

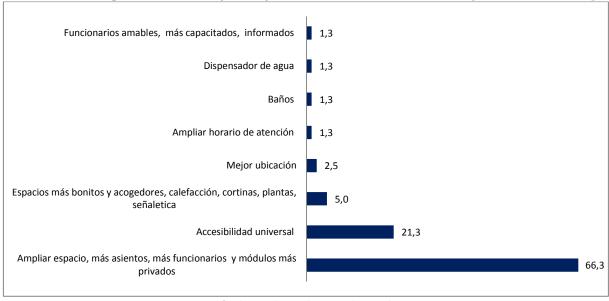


Serviu Puente Alto

Servia Fuente Aito	1 6:		T :	0.00/	
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si			0,0%	
el lugar donde sería atendido?	No			0,0%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en		os de 15 minutos		7,4%	
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	_	2 15 y 30 minutos		5,6%	
	_	2 30 minutos y una l		1,9%	
		hora o más		,2%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto			8,5%	
fue?	Norm			4,1%	
	Much			,4%	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen	ite, ¿Qu	é nota le pone a lo	s siguientes	aspectos	del
servicio					T
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	usuario)S			5,61
El horario de atención de la oficina					5,95
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a oficina de información?	las sigu	ientes característic	cas de la inf	raestructı	ıra de la
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 persona	s con d	iscapacidad o movi	ilidad reduc	ida	5
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EMAS e	n la oficina de info	rmaciones	de MINVL	1/
SERVIU?					
			Si	No	NS/NR
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			93,3%	6,7%	0,0%
En relación a la atención recibida en la oficina de inf		•	Si	82,2%	
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c	onsulta	s con la	No	17,8%	
información que le dieron?			NS/NR	0,0%	
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi	ida a ni	vel de?			
La información fue útil	6,28				
Me respondieron lo que pregunté	6,4				
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si		72,6%		
¿Recibió material informativo?	No		27,4%		
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información	6,44				
contouide on esta/as) material/as)?	1				
contenida en este(os) material(es)?					
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar	-	-	la una de e	las para la	3
	-	IVU / SERVIU?	da una de e	las para la	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar atención a los usuarios de la oficina de informacion	-	Muy Importante	la una de e Nada imp		NS/NR
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar	nes MIN	IVU / SERVIU?	1		

al ingresar a la oficina						
Que haya televisores con programación permanente	83,7	%	15,6%			0,7%
para hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios puedan	88,1	%	11,9%	1,9%		0,0%
hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	82,2	%	17,8%			0,0%
puedan entretenerse durante la espera						
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	91,1	%	8,1%			0,8%
de internet						
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando n	otas d	le 1 a 7, en gei	neral, ¿۵	Cómo		6,33
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de in	forma	ciones?				
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para	Sí y i	lo he usado		13,3%		
postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado 20,0%					
	No I	o conoce		66,7%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de ho	ras pa	ra postular a t	ravés d	e interne	t?	6,61
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y i	lo he usado		7,4%		
internet?	Sí, p	ero no lo he us	ado	24,4%		
	No I	o conoce		68,2%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación e	n línea	a través de ir	ternet?	1		6,3
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en	la ofic	ina de inform	aciones	de MINV	/U /	SERVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirm	acione	es?				
		En desacuera	lo Ind	iferente	De	acuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	U en	7,4%	6,7	%	85	,9%
mi correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	U en	14,1%	3,7	%	82	,2%
mi teléfono celular como mensaje de texto						
illi telefolio celulai collio illelisaje de texto	re 4,4% 0,7%					

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

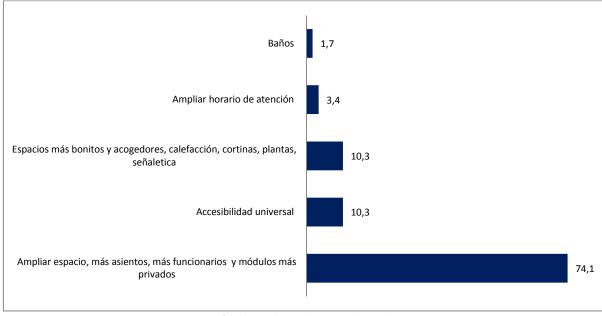


Serviu Puerto Montt

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si			33,9%		
el lugar donde sería atendido?	No			66,1%		
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en		os de 15 minutos		50,0%		
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?		15 y 30 minutos		42,9%		
dan in armine Commits nombe base.		30 minutos y una h	-	6,3%		
		hora o más	1014	0,9%		
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto			26,8%		
fue?	Norm			54,3%		
	Much			8,9%		
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen		•			del	
servicio	ic, ca	ie nota le pone a lo	3 3 Buiche	es aspecto.	, ac.	
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	usuario	ns			5,48	
El horario de atención de la oficina					5,47	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a	las sio	jientes característic	cas de la i	nfraestruct		
oficina de información?	143 3160	alcines caracteristic	cas ac ia ii	illi acsti act	ara ac i	
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 señalética (letreros) al interior de la oficina					5,89	
La mantención y limpieza de los baños	s con d	iscanacidad o mov	ilidad redi	ıcida	6	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona		-			6 5,08	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL		-			6 5,08	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL		-			5,08 J/	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU?		-	rmacione Si	s de MINVI	6 5,08) /	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo		-	Si 11,6%	No 88,4%	6 5,08 J / NS/NF 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación		-	Si 11,6% 6,3%	No 88,4% 93,8%	6 5,08 J / NS/NF 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo		-	Si 11,6% 6,3% 3,6%	No 88,4% 93,8% 96,4%	6 5,08 J / NS/NF 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente)		-	Si 11,6% 6,3% 3,6% 26,9%	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2%	6 5,08 J / NS/NF 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	EMAS €	en la oficina de info	Si 11,6% 6,3% 3,6% 26,9% 39,3%	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7%	6 5,08 J / NS/NF 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia	EMAS 6	en la oficina de info	Si 11,6% 6,3% 3,6% 26,9% 39,3% 2,7%	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4%	6 5,08 J / NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in	usted formac	u otras personas	Si 11,6% 6,3% 3,6% 26,9% 39,3% 2,7% Si	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5%	6 5,08 J / NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in: SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c	usted formac	u otras personas	Si	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6%	6 5,08 J / NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron?	usted formac	u otras personas iones de MINVU / as con la	Si 11,6% 6,3% 3,6% 26,9% 39,3% 2,7% Si	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6%	6 5,08 J / NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi	usted formac onsulta	u otras personas iones de MINVU / as con la	Si	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6%	6 5,08 J / NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil	usted formac onsulta ida a ni 6,09	u otras personas iones de MINVU / as con la	Si	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6%	6 5,08 J / NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté	usted formac onsulta ida a ni 6,09 6,24	u otras personas iones de MINVU / as con la	Si	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6%	6 5,08 J / NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu	usted formac onsulta 6,09 6,24 Si	u otras personas iones de MINVU / as con la	Si	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6%	6 5,08 J / NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	usted formac onsulta 6,09 6,24 Si No	u otras personas iones de MINVU / as con la vel de?	Si	8 de MINVI No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6% 0,9%	6 5,08 J / NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont	usted formac onsulta ida a ni 6,09 6,24 Si No enida e	u otras personas iones de MINVU / as con la vel de?	Si	8 de MINVO 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6% 0,9%	6 5,08 J/ NS/NF 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,9%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar	ida a ni 6,09 6,24 Si No enida enimpoi	u otras personas iones de MINVU / as con la vel de?	Si	8 de MINVO 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6% 0,9%	6 5,08 J/ NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,9%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar	ida a ni 6,09 6,24 Si No enida enimpoi	u otras personas iones de MINVU / as con la vel de? en este(os) materia rtante le parece cad	Si	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6% 0,9%	6 5,08 J/ NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,9%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar atención a los usuarios de la oficina de informacion	ida a ni 6,09 6,24 Si No enida enimpoi	u otras personas iones de MINVU / as con la vel de? en este(os) materia rtante le parece cad IVU / SERVIU? Muy Importante	Si	8 de MINVO 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6% 0,9%	6 5,08 J / NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,9%	
La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar	usted formac onsulta ida a ni 6,09 6,24 Si No cenida en impones MIN	u otras personas iones de MINVU / as con la vel de? en este(os) materia rtante le parece cad	Si	No 88,4% 93,8% 96,4% 73,2% 60,7% 96,4% 79,5% 19,6% 0,9%	6 5,08 J / NS/NR 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,9%	

Que haya televisores con programación permanente	81,3% 17,9%				0,8%	
para hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios puedan	85,7% 14,3%				0,0%	
hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	85,7	5,7% 14,3%			0,0%	
puedan entretenerse durante la espera						
Que existan mudadores en los baños	97,3	3% 1	.,8%		0,9%	
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	92,9	9% 5	5,4%		1,7%	
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	94,6	5% 4	1,5%		0,9%	
través de internet						
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando n	otas	de 1 a 7, en gene	eral, ¿Cómo		6,2	
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de in	forma	aciones?				
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y	lo he usado		12,59	%	
para postular de manera presencial?	Sí, p	Sí, pero no lo he usado			%	
	No I	o conoce	73,29	3,2%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de ho	ras pa	ara postular a tra	avés de inte	rnet?	5,29	
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y	lo he usado		4,5%	1,5%	
internet?	Sí, p	ero no lo he usa	do	21,49	1,4%	
	No I	o conoce		74,19	%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación e	n líne	a a través de int	ernet?		5,4	
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en	la ofi	cina de informa	ciones de M	IINVU	/ SERVIU,	
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirm	acion	es?				
		En desacuerdo	Indiferen	te D	e acuerdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	U	14,3%	2,7%	8	3,0%	
en mi correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	U	14,3%	0,9%	8	4,8%	
en mi teléfono celular como mensaje de texto						
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre	е	4,5%	0,9%	9	4,6%	
8.30 y 17.30)						

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

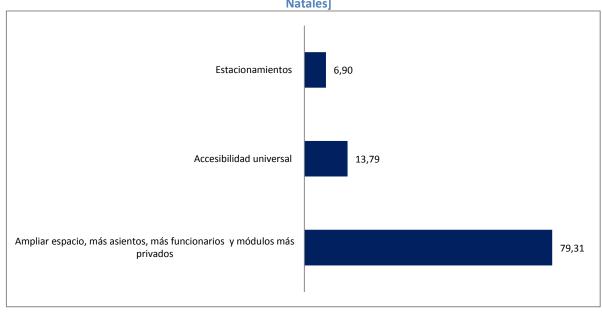


Serviu Puerto Natales

Serviu Puerto Natales					
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para	Si			8,8%	
encontrar el lugar donde sería atendido?	No			91,2%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Menos de	2 15 minutos		85,7%	
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 15 y	/ 30 minutos		12,1%	
	Entre 30 i	minutos y una h	ora	2,2%	
	Una hora	o más		0,0%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto			50,5%	
fue?	Normal			42,9%	
	Mucho			6,6%	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Exceler	nte, ¿Qué n	ota le pone a lo	os siguien	tes aspectos	del
servicio					
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido				(5,47
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle				(5,47
La preparación o habilidad de sus ejecutivos				(5,45
La amabilidad de los ejecutivos				(5,48
Cantidad de personal disponible para atender a los	usuarios			!	5,77
El horario de atención de la oficina					5,85
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a oficina de información?	las siguien	ites característi	cas de la i	nfraestructu	ra de la
Su limpieza				(5,79
Su orden				(5,7
Su comodidad				(5,59
La cantidad de asientos disponibles				(5,17
La señalética (letreros) al interior de la oficina				(5,06
La mantención y limpieza de los baños				(5,47
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona	as con disca	apacidad o mov	ilidad red	ucida	5,18
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EMAS en la	a oficina de info	ormacion	es de MINVU	/
SERVIU?					
			Si	No	NS/NR
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		_	98,9%	1,1%	0,0%
En relación a la atención recibida en la oficina de in			Si	84,6%	
/ SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o	consultas	con la	No	15,4%	
información que le dieron?			NS/NR	0,0%	
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib		de?			
La información fue útil	6,23				
Me respondieron lo que pregunté	6,52				
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si		59,3%		
¿Recibió material informativo?	No	i i	40,7%		
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con				6,74	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta	-	-	da una de	ellas para la	
atención a los usuarios de la oficina de informacio	nes MINVU	1	.		1
		Muy Importar	-	a importante	
Que se pueda reservar hora para ser atendido	Ca.1 .	75,8%	24,2		0,0%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las	tílas al	69,2%	30,8	%	0,0%
ingresar a la oficina					

Que haya televisores con programación permanente para	72,5% 26,4%					1,1%
hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios puedan	83,5% 15,4%				1,1%	
hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	76,9% 23,1%			0,0%		
puedan entretenerse durante la espera						
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 d	e	83,5%	15,4%	6		1,1%
internet						
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando no	tas	de 1 a 7, en gener	có ¿Có	mo eva	alúa	6,41
la calidad de servicio que le entregó la oficina de informacio	ones	?				
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y	lo he usado		4,4%		
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado 9,9%					
	No	lo conoce		85,7%	ć	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de hora	as pa	ara postular a trav	vés de i	interne	t?	6,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y	lo he usado		5,5%		
internet?	Sí, p	ero no lo he usad	0	12,1%	ó	
	No	lo conoce		82,4%	ź	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en	líne	a a través de inte	rnet?	<u> </u>		6
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en l				e MIN\	/U / S	ERVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirma					•	•
		En desacuerdo	Indife	rente	De d	cuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU		13,2%	2,2%		84,6	5%
en mi correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU		18,7%	2,2%		79,1	.%
en mi teléfono celular como mensaje de texto						
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre		3,3%	2,2%		94,5	5%
8.30 y 17.30)						

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



Serviu Punta Arenas

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para	Si			1	2.00/	
encontrar el lugar donde sería atendido?	No				2,9% 7,1%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento	1	s de 15 minutos			1,0%	
en que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?					1,0%	
en que lue atendido ¿cuanto tiempo paso:		15 y 30 minutos 30 minutos y una h	nora		5,1%	
		ora o más	ioru		,1% .,5%	
:V ustad considera que ese tiempe de espera	Corto	ora o mas				
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue?	Norma	~!			4,3% 1,1%	
iue:	Much				-	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excele			loc ci		,6%	dal
servicio	ente, cu	ue nota le pone a	105 51	guierries	aspectos	uei
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido					1	5,37
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle						5,42
La preparación o habilidad de sus ejecutivos						5,25
La amabilidad de los ejecutivos						5,23 5,39
Cantidad de personal disponible para atender a lo	s usuari	os				5,09
El horario de atención de la oficina	3 usuuri		5,92			
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted	a las sig	uientes caracterís	ticas	de la infr		
oficina de información?	a 103 315	dientes caracteris	ticas	ue la lilli	aesti ucti	ii a uc i
Su limpieza					1 (5,87
Su orden			5,84			
Su comodidad						5,74
La cantidad de asientos disponibles			6,58			
La señalética (letreros) al interior de la oficina					(5,42
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños	nas con (discapacidad o mo	vilida	ad reducio	(5,42 5,5
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor		-			da !	5,42 5,5 5,86
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE		-			da !	5,42 5,5 5,86
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las perso ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE		-			da !	5,42 5,5 5,86
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE		-		aciones d	da !	5,42 5,5 5,86
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las person ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU?		-		aciones d	da !	5,42 5,5 5,86 1 / <i>NS/N</i>
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo		-		aciones d	da ! e MINVU	5,42 5,5 5,86 1 / <i>NS/</i> N <i>R</i> 0,8%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación		-		3i 7,6% 2,3%	da ! e MINVU No 91,6% 97,7%	5,42 5,5 5,86 7 NS/N R 0,8% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo		-		7,6% 2,3% 98,5%	No 91,6% 97,7% 1,5%	5,42 5,5 5,86 0 / NS/N R 0,8% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	BLEMAS	-		7,6% 2,3% 98,5% 5,3%	No 91,6% 97,7% 1,5% 94,7%	5,42 5,5 5,86 / / // // // // // // // // // // // /
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	BLEMAS	en la oficina de in		7,6% 2,3% 98,5%	No 91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5%	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac	D D Dia usted	en la oficina de in	form	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5%	No 91,6% 97,7% 1,5% 94,7%	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de	D D D D D D D D D D D D D D D D D D D	u otras personas	form	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8%	Columbia Columbia	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o	D D D D D D D D D D D D D D D D D D D	u otras personas	form	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8% Si	91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5% 96,2%	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron?	Dia usted	u otras personas ciones de MINVU , as con la	form	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8% Si	91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5% 96,2% 84,7% 15,3%	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci	Dia usted	u otras personas ciones de MINVU , as con la	form	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8% Si	91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5% 96,2% 84,7% 15,3%	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci	cia usted informacio consult	u otras personas ciones de MINVU , as con la	form	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8% Si	91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5% 96,2% 84,7% 15,3%	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté	Dia usted informacio consult	u otras personas ciones de MINVU , as con la ivel de?	/	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8% Si NO NS/NR	91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5% 96,2% 84,7% 15,3%	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu	ia usted informacio consulti	u otras personas ciones de MINVU , as con la ivel de?	/ /	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8% Si NO NS/NR	91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5% 96,2% 84,7% 15,3%	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	ia usted oconsult ibida a n 6,21 6,32 Si No	u otras personas ciones de MINVU , as con la ivel de?	/ / 70,29	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8% <i>Si No</i> NS/NR	91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5% 96,2% 84,7% 15,3% 0,0%	5,42 5,5 5,86 7 NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información co	isia usted informacio consulti 6,21 6,32 Si No ntenida	u otras personas ciones de MINVU , as con la ivel de?	70,29 29,89 ial(es	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8% Si NO NS/NR	91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5% 96,2% 84,7% 15,3% 0,0%	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información co Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué t	ia usted informacio consulti 6,21 6,32 Si No ntenida an impo	u otras personas ciones de MINVU / as con la ivel de? en este(os) materirtante le parece c	70,29 29,89 ial(es	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8% Si NO NS/NR	91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5% 96,2% 84,7% 15,3% 0,0%	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	ia usted informacio consulti 6,21 6,32 Si No ntenida an impo	u otras personas ciones de MINVU / as con la ivel de? en este(os) mater rtante le parece c	70,29 29,89 ial(es	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8% Si No NS/NR	91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5% 96,2% 84,7% 15,3% 0,0%	5,42 5,5 5,86 7 / NS/N R 0,8% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%
La señalética (letreros) al interior de la oficina La mantención y limpieza de los baños Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROE SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información co Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué t	ia usted informacio consulti 6,21 6,32 Si No ntenida an impo	u otras personas ciones de MINVU / as con la ivel de? en este(os) materirtante le parece c	70,29 29,89 ial(es	7,6% 2,3% 98,5% 5,3% 69,5% 3,8% Si NO NS/NR	91,6% 97,7% 1,5% 94,7% 30,5% 96,2% 84,7% 15,3% 0,0%	5,42 5,5 5,86 7 0,8% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%

al ingresar a la oficina							
Que haya televisores con programación permanente	71,8%		28,2%			0,0%	,
para hacer más corta la espera							
Que existan computadores para que los usuarios	88,5%		10,7%			0,8%	,
puedan hacer consultas en línea							
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	82,4%		15,3%			2,3%	,
puedan entretenerse durante la espera							
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	91,6%		5,3%			3,1%	,
través de internet							
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	notas de	1 a 7, en ge	neral, ¿Cć	mo		6,15	
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de i	nformac	iones?					
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado					1,5%	
para postular de manera presencial?	Sí, per	o no lo he uso	ado			15,3%	
	No lo d	conoce				83,2%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de ho	oras para	a postular a t	través de	interne	et?		5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y lo	he usado		3,8%			
internet?	Sí, per	o no lo he uso	ado	19,8%	6		
	No lo d	conoce		76,4%	6		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación e	en línea	a través de i	nternet?				5,8
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en	n la ofici	na de inform	aciones d	le MIN	VU /	SERV	/IU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirn	naciones	?					
	En	desacuerdo	Indife	rente	De o	acue	rdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	/U 16	,8%	4,6%		78,6	5%	
en mi correo electrónico							
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINV	/U 26	,0%	3,1%		70,9	9%	
en mi teléfono celular como mensaje de texto							
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entr	re 3,1	L%	2,3%		94,6	5%	
8.30 y 17.30)							

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



Serviu Rancagua

Serviu Kancagua						
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si			31,9%		
el lugar donde sería atendido?	No			68,1%		
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Me	enos de 15 minutos		54,1%		
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	En	tre 15 y 30 minutos		29,6%		
	En	tre 30 minutos y una l	hora	9,6%		
	Un	a hora o más		6,7%		
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Co	rto		38,5%		
fue?	No	rmal		51,9%		
		ıcho		9,6%		
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Exceler	te, ¿	Qué nota le pone a lo	s siguiente:	s aspecto	s del	
servicio						
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido				-	6,13 6,38	
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle						
La preparación o habilidad de sus ejecutivos				-	6,31	
La amabilidad de los ejecutivos					6,44	
Cantidad de personal disponible para atender a los	usua	rios			5,74	
El horario de atención de la oficina					5,92	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a	las s	iguientes característi	cas de la inf	raestruct	tura de la	
oficina de información?						
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 persona					6,27	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EMA.	S en la oficina de info	rmaciones	de MINV	U/	
SERVIU?			1	T		
			Si	No	NS/NR	
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			4,4%	94,1%	1,5%	
En relación a la atención recibida en la oficina de in			Si	80,7%		
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o o	onsu	Itas con la	No	19,3%		
información que le dieron?			NS/NR	0,0%		
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib						
La información fue útil	6,1					
Me respondieron lo que pregunté	6,3	3				
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si		64,4%			
¿Recibió material informativo?	No		35,6%			
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont					6,48	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta atención a los usuarios de la oficina de informacion			da una de e	llas para	la	
		Muy Importante	Nada impo	rtante	NS/NR	
Que se pueda reservar hora para ser atendido		82,2%	17,0%		0,8%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las		86,7%	11,1%		2,2%	
filas al ingresar a la oficina			,_,		_,_,	

Que haya televisores con programación permanente para hacer más corta la espera	84,4% 14,8%			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%	
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando la calidad de servicio que le entregó la oficina de inform			ener	al, ¿Cómo e	evalúa	6,38	
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y	lo he usado		17,0%			
para postular de manera presencial?	Sí, p	ero no lo he usa	ido	14,8%			
	No I	o conoce		68,2%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de l	horas	para postular a	trav	vés de inter	net?	6,26	
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y	lo he usado		10,4%			
internet?	Sí, p	ero no lo he usa	ido	23,0%			
		o conoce		66,6%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación	en lír	nea a través de	inte	rnet?		6,79	
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir o	en la c	oficina de inforr	naci	ones de MI	NVU /		
SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguie	entes	afirmaciones?)				
		En desacuerdo	11	ndiferente	De a	cuerdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MIN en mi correo electrónico	IVU	14,1%	1	.1,1%	74,89	%	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MIN en mi teléfono celular como mensaje de texto	IVU	13,3%	5	5,2%	81,59	%	
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (en 8.30 y 17.30)	tre	5,9%	2	2,2%	91,99	%	

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

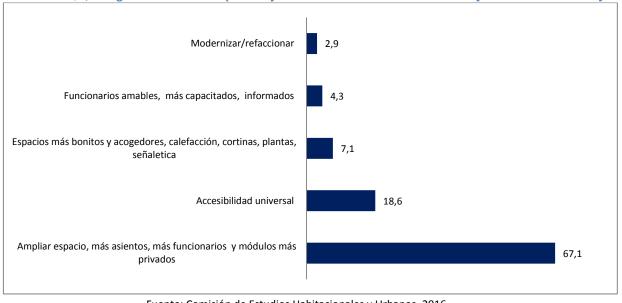


Serviu San Antonio

Serviu San Antonio						
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si			19,2%		
el lugar donde sería atendido?	No			80,8%		
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Menos	de 15 minutos		68,8%		
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Entre 1	5 y 30 minutos		23,2%		
	Entre 3	0 minutos y una h	nora	5,6%		
	Una ha	ora o más		2,4%		
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto			48,0%		
fue?	Norma	I		44,0%		
	Mucho			8,0%		
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen	te, ¿Qué	nota le pone a lo	s siguientes	s aspectos	del	
servicio						
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				,58	
El horario de atención de la oficina					,91	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a oficina de información?	las siguie	entes característic	as de la inf	raestructu	ıra de la	
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 persona	s con dis	capacidad o movi	lidad reduc	ida 4	,66	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EMAS en	la oficina de info	rmaciones	de MINVU	/	
SERVIU?				T	1	
			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			4,0%	96,0%	0,0%	
En relación a la atención recibida en la oficina de in		•	Si	80,0%		
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c	onsultas	con la	No	20,0%		
información que le dieron?			NS/NR	0,0%		
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi		el de?				
La información fue útil	6,36					
Me respondieron lo que pregunté 6,38						
En la oficina de información del Minvu/Serviu Si 84,8%						
¿Recibió material informativo?	No		15,2%			
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont				6,5		
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar	ı importa	-	la una de e	llas para la	atención	
a los usuarios de la oficina de informaciones MINV	J / SERV	10?				
	J / SERV	Muy	Nada im	portante	NS/NR	
	J / SERV		Nada im	portante	NS/NR	
	J / SERV	Muy	Nada im	portante	NS/NR 2,4%	

ingresar a la oficina				
Que haya televisores con programación permanente para	72,8%	24,8%		2,4%
hacer más corta la espera				
Que existan computadores para que los usuarios puedan	82,4%	16,8%		0,8%
hacer consultas en línea				
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	75,2%	21,6%		3,2%
puedan entretenerse durante la espera				
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	93,6%	4,8%		1,6%
de internet				
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando not	as de 1 a 7, en gen	eral, ¿Cómo		6,33
evalúa la calidad de servicio que le entregó la oficina de info	rmaciones?			
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para	Sí y lo he usado 7,29			
postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he	usado	18,4%	
	No lo conoce		74,4%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas	para postular a tr	avés de inte	rnet?	6,78
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y lo he usado		5,6%	•
internet?	Sí, pero no lo he	usado	20,0%	
	No lo conoce		74,4%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en l	ínea a través de int	ternet?	•	5,86
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en la			INVU /	SERVIU,
cestá de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaci			-	•
	En desacuerdo	Indiferent	te De	acuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU	15,2%	4,0%	80,	8%
en mi correo electrónico	,	,		
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU	26,4%	3,2%	70,	4%
en mi teléfono celular como mensaje de texto	,	,		
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre	4,8%	4,8%	90,	4%
8.30 y 17.30)		,		

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

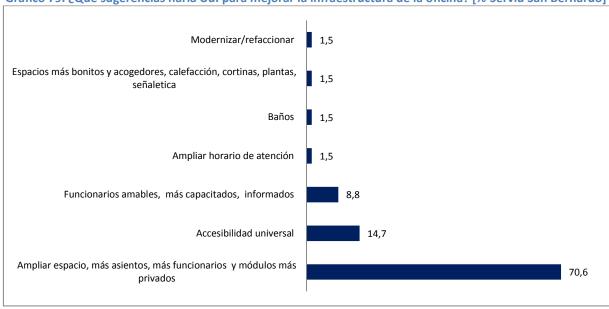


Serviu San Bernardo

Serviu San Bernardo	•								
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si			30,7%					
el lugar donde sería atendido?	No			69,3%					
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Menos d	e 15 minutos		57,5% 33,9%					
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó? Entre 15 y 30 minutos								
	Entre 30	minutos y una		6,3%					
	hora								
Una hora o más 2,4%									
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue?	Corto			44,9%					
	Normal			46,5%					
	Mucho			8,7%					
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente	e, ¿Qué no	ta le pone a los	sigui	entes as	pectos de	el servicio			
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 u	suarios					5,76			
El horario de atención de la oficina						5,93			
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a la oficina de información?	s siguient	es característica	as de	la infrae	structura	de la			
						6 65			
Su limpieza Su orden						6,65 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	aan diaaan	انده ما م سمینا	ا مما ،	ماديما مام		6,18			
Espacio suficiente y de fácil acceso para las personas ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEI						4,62			
CPETCIBIO y Observo alguno de los siguientes PROBLEI	VIAS EII Ia	oncina de imor	macio	Si	No	NS/NR			
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 u	isted ii otr	as nersonas		6,3%	92,9%	0,8%			
En relación a la atención recibida en la oficina de info		•		Si	83,5%	3,370			
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o co			າ ⊦	No	15,0%				
que le dieron?			-	NS/NR	1,5%				
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibid	a a nivel d	e?							
La información fue útil	6,39	_							
Me respondieron lo que pregunté	6,57								
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si		73,2	2%					
¿Recibió material informativo?	No		26,8	3%					
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información conte	nida en es	te(os) material(6,33			
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan	important			de ellas					
los usuarios de la oficina de informaciones MINVU /	JERVIU!	Muy Importar	nte	Nada in	portante	NS/NR			
Que se pueda reservar hora para ser atendido		84,3%		15,7%	,	0,0%			
Que exista un sistema electrónico para ordenar las fil	las al	89,8%		10,2%		0,0%			
ingresar a la oficina		,		,		-,0,0			
0		l .							

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%	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%	
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas	de 1 a 7, en genera	l, ¿Cón	no evalúa	la	6,5	
calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?						
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para	Sí y lo he usado 17,3%					
postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado 18,9%					
	No lo conoce		63,8%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas p	ara postular a trave	és de ir	ternet?		6,41	
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y lo he usado		4,7%			
internet?	Sí, pero no lo he u	sado	15,0%			
	No lo conoce		80,3%			
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en líne	ea a través de inter	net?			5,88	
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en la of	icina de informacio	nes de	MINVU	/ SER	VIU,	
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmacion	nes?					
	En desacuerdo	Indi	iferente	De i	acuerdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en	15,0%	4,79	%	80,3	3%	
mi correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en	15,7%	1,69	%	82,7	7%	
mi teléfono celular como mensaje de texto						
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	0 4,7%	1,69	%	93,7	7%	

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

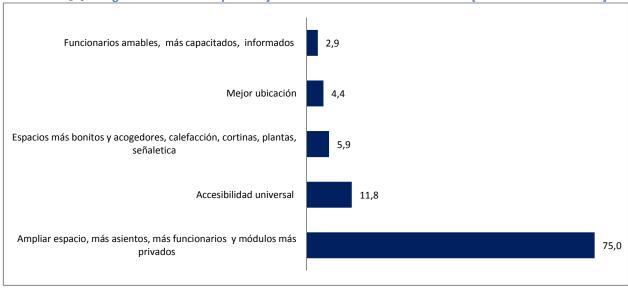


San Fernando

	1					
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el	Si			8%		
lugar donde sería atendido?	No		82,			
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	-	de 15 minutos		3%		
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	-	5 y 30 minutos		7%		
	Entre 3	0 minutos y una hor	a 7,0	%		
	Una ho	ra o más	3,1	%		
¿Y usted considera que ese tiempo de espera fue?	Corto		30,2%			
	Norma	<u> </u>	65,	9%		
	Mucho		3,9			
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelente,	¿Qué no	ota le pone a los sigu	ientes as _l	pectos del	servicio	
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	5,76					
usuarios						
El horario de atención de la oficina	6					
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a la oficina de información?	siguien	es características do	e la infrae:	structura (de la	
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 o	on disca	pacidad o movilidad	reducida		5,46	
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLEM				MINVU / S	ERVIU?	
			Si	No	NS/NR	
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 us	sted u ot	ras personas	1,6%	97,7%	0,7%	
En relación a la atención recibida en la oficina de infor	macione	s de MINVU /	Si	88,4%	•	
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o con	sultas co	n la información	No	10,9%		
que le dieron?			NS/NR	0,7%		
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibida	a nivel o	le?		•		
La información fue útil	6,59					
Me respondieron lo que pregunté	6,66					
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si		61,2%			
¿Recibió material informativo?	No		38,8%			
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información conten	ida en es	te(os) material(es)?			6,59	
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tan ir los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / S	-	e le parece cada un	a de ellas	para la ate	ención a	
103 dada 103 de la Oficina de Informaciones Milivo / 3	LIVIU	Muy Importante	Nada in	portante	NS/NR	
Que se pueda reservar hora para ser atendido		81,4%	18,6%	ιροιταπιε	0,0%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las fila	le al	85,3%	14,0%		0,8%	
ingresar a la oficina	13 a1	03,370	14,0/0		0,070	
mbrezar a la offenta		<u>l</u>	1			

Que haya televisores con programación permanente para	77,5% 20,9%				1,6%	
hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios puedan	86,	,0%	13,	2%		0,8%
hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as puedan	76,7% 21,7%					1,6%
entretenerse durante la espera						
Que existan mudadores en los baños	93,	,8%	4,79	%		1,6%
Que se puedan realizar los trámites a través de internet	95,	,3%	3,19	%		1,6%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a través de	92,	,2%	7,0	%		0,8%
internet						
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando notas	s de 1	L a 7, en general,	¿Có	mo evalúa l	а	6,4
calidad de servicio que le entregó la oficina de informaciones?)					
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet para	Síy	lo he usado		3,9%		
postular de manera presencial?	Sí,	pero no lo he usa	ıdo	17,1%		
	No	lo conoce		79,1%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de horas	para	postular a través	de i	nternet?		6,6
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Síy	lo he usado		2,3%		
internet?	Sí,	pero no lo he usa	ıdo	20,2%		
	No	lo conoce		77,5%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en lín	ea a	través de interne	et?	•		6,67
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir en la o	ficina	a de informacion	es d	e MINVU / S	SERVIL	J,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmacio						
		En desacuerdo	1	ndiferente	De	
					асие	rdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en	1	18,6%	7	7,8%	73,6	%
mi correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU en	1	15,5%	2	2,3%	82,2	%
mi teléfono celular como mensaje de texto						
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.3	80 y	1,6%	1	L,6%	96,9	%
17.30)						

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

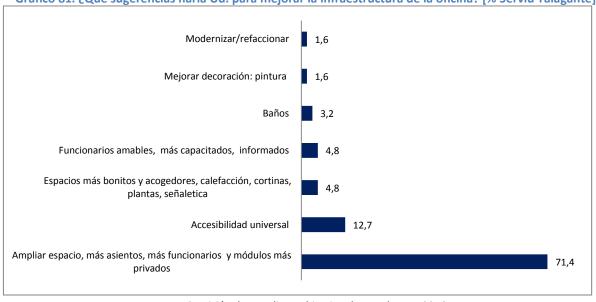


Serviu Talagante

Serviu Talagante										
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	ntrar Si 19,5%									
el lugar donde sería atendido?	No			80,5%						
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Me	nos de 15 minutos		59,4%						
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	Ent	tre 15 y 30 minutos		32,8%						
	Ent	tre 30 minutos y una	hora	6,3%						
	Un	a hora o más		1,6%						
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Col	rto		43,8%						
fue?	No	rmal		52,3%						
Mucho 3,9%										
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen	te, ¿	Qué nota le pone a l	os siguien	tes aspect	os del					
servicio				-						
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	usua	rios			5,76					
El horario de atención de la oficina					6,36					
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a	las s	iguientes característ	icas de la	infraestru	ctura de					
la oficina de información?										
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 persona		-			5,74					
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EMA	S en la oficina de inf	ormacion	es de MIN	VU /					
SERVIU?			C:	I No	NC /ND					
Fuío o colon oversivo			Si	No O4 F8/	NS/NR					
Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación			4,7%	94,5%	0,8%					
Ruido excesivo			0,8%	98,4%	0,8%					
			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 Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia		.d.,	24,2% 6,3%	75,8%	0,0%					
En relación a la atención recibida en la oficina de in		-		93,8%	0,0%					
/ SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o	-		Si	83,6%						
información que le dieron?	COIIS	suitas con la	No NS/NR	16,4%						
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib	ida a	nivol do 2	INS/INK	0,0%						
La información fue útil	6,3									
Me respondieron lo que pregunté	6,4									
		.0	17 70/							
En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? Si 47,7% No 52,3%										
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont			52,3%		6.6					
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta				a allas nar	6,6					
atención a los usuarios de la oficina de informacion	-		iua una ut	e ellas para	_					
		Muy Importante		portante	NS/NR					
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%					
filas al ingresar a la oficina										

Que haya televisores con programación permanente	78,1%	2	1,1%		(),8%
para hacer más corta la espera						
Que existan computadores para que los usuarios	89,8%	8	,6%		1	L,6%
puedan hacer consultas en línea						
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	81,3%	1	18,0%),8%
puedan entretenerse durante la espera						
Que existan mudadores en los baños	93,0%	3	3,9%			3,1%
Que se puedan realizar los trámites a través de	93,8%	5	,5%		(),8%
internet						
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	94,5%	3	,9%		1	L,6%
través de internet						
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	notas de 1 a	7, en gen	eral, ¿	Cómo e	valúa	6,48
la calidad de servicio que le entregó la oficina de inform	aciones?					
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he us	ado		13,3%		
para postular de manera presencial?	Sí, pero no l	lo he usado)	14,8%	14,8%	
	No lo conoc	re		71,9%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de l	noras para po	stular a tı	avés d	e inter	net?	6,35
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y lo he us	ado		10,9%	,)	
internet?	Sí, pero no l	lo he usado)	20,3%	ó	
	No lo conoc	:e		68,8%	Ś	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación	en línea a tr	avés de in	ternet	?		6
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir o	en la oficina o	de informa	ciones	de MI	NVU /	
SERVIU, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguie	entes afirmac	iones?				
	En desa	cuerdo	Indife	rente	De ac	uerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del	20,3%		4,7%		75,0%	<u>′</u>
MINVU en mi correo electrónico						
Me gustaría recibir información de los subsidios del	22,7%		0,8%		76,6%	<u></u>
MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto						
Me gustaría que se atendiera en horario continuado	2,3%		1,6%		96,1%	<u></u>
(entre 8.30 y 17.30)						
·						



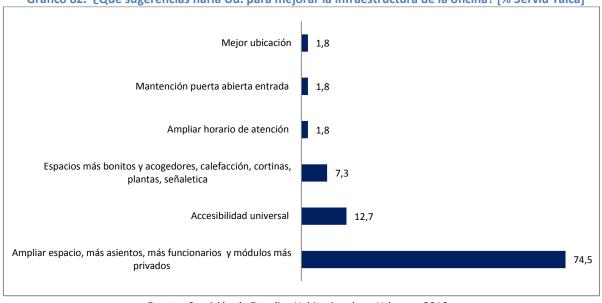


Serviu Talca

Serviu Taica					
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si			25,8%	
el lugar donde sería atendido?	No			74,2%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en		s de 15 minutos		55,3%	
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	-	15 y 30 minutos		32,6%	
		30 minutos y una	hora	8,3%	
	1	nora o más		3,8%	
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Corto			40,9%	
fue?	Norm			53,8%	
	Much			5,3%	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Exceler	ite, ¿Qi	ié nota le pone a l	os siguient	es aspectos	del
servicio					C 00
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	usuarı	OS			5,99
El horario de atención de la oficina	l!		: d- l- '	· f + ·	5,96
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a oficina de información?	ias sigi	uientes caracterist	icas de la ir	itraestructi	ira de la
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 persona	as con c	liscapacidad o mo	vilidad redu	ıcida	5,69
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL	EMAS	en la oficina de inf	ormacione	s de MINVL	J/
SERVIU?			1		T
			Si	No	NS/NR
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			3,8%	96,2%	0,0%
En relación a la atención recibida en la oficina de in		-		85,6%	
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o o	consult	as con la	No	13,6%	
información que le dieron?			NS/NR	0,8%	
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib	1	ivel de?			
La información fue útil	6,28				
Me respondieron lo que pregunté	6,41				
En la oficina de información del Minvu/Serviu	Si		72,0%		
¿Recibió material informativo?	No		28,0%	1	
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con					5,53
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta	-	•	ida una de	ellas para la	a
atención a los usuarios de la oficina de informacion	nes MII	· -			NG /215
		Muy Importante		nportante	NS/NR
Que se pueda reservar hora para ser atendido	CIL	76,5%	22,7% 9,1%		0,8%
Que exista un sistema electrónico para ordenar las filas al ingresar a la oficina 90,2%					0,8%

Que haya televisores con programación permanente	73	3,5%	25,8%		0,8%
para hacer más corta la espera					
Que existan computadores para que los usuarios	86	5,4%	12,9%		0,8%
puedan hacer consultas en línea					
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	82	2,6%	15,9%		1,5%
puedan entretenerse durante la espera					
Que existan mudadores en los baños	96	5,2%	3,0%		0,8%
Que se puedan realizar los trámites a través de interne	t 96	5,2%	3,8%		0,0%
Que exista un sistema de postulación a subsidios a	87	7,9%	10,6%		1,5%
través de internet					
Solamente pensando en la atención recibida y utilizano	lo nota	s de 1 a 7, en gen	eral, ¿Cómo ev	/alúa	6,34
la calidad de servicio que le entregó la oficina de inforr	nacion	es?			
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y l	o he usado	3,0%		
para postular de manera presencial?	Sí, pe	ero no lo he usado	19,7%		
	No lo	conoce	77,3%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de	horas	para postular a tr	avés de intern	et?	4,5
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través	Sí y l	o he usado	4,5%		•
de internet?	Sí, pe	ero no lo he usado	18,2%		
	No lo	о сопосе	77,3%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulació	n en lír	nea a través de int	ernet?		5,5
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir	en la c	oficina de informa	ciones de MIN	IVU / SI	ERVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes af	irmacio	ones?			
		En desacuerdo	Indiferente	De ac	cuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del MI	NVU	16,7%	6,1%	77,29	6
en mi correo electrónico					
Me gustaría recibir información de los subsidios del MI	NVU	18,2%	1,5%	80,3%	6
en mi teléfono celular como mensaje de texto					
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (e	ntre	3,0%	0,0%	97,0%	6
8.30 y 17.30)					

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

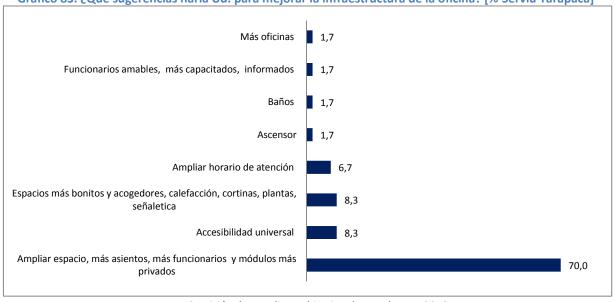


Serviu Tarapacá

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para	Si			41,5	5%	
encontrar el lugar donde sería atendido?	No)		58,5	5%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Me	enos de 15 minutos		40,7	7%	
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?	En	tre 15 y 30 minutos		37,0	0%	
	En	tre 30 minutos y una	hora	12,6	5%	
	Un	na hora o más	%			
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Со	rto	23,7%			
fue?	No	ormal		57,8	3%	
	M	ucho		18,5	5%	
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excele	ente,	¿Qué nota le pone a	los siguier	ites a	spectos	del
servicio						
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 lo	s usu	uarios				5,41
El horario de atención de la oficina						5,51
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted oficina de información?	a las	siguientes caracterís	ticas de la	infra	estructu	ıra de la
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						
La mantencion y impieza de los ballos						5,73
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor	nas co	on discapacidad o mo	ovilidad red	ducid	а	5,73 5,4
		-				5,4
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor		-				5,4
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB		-		es de		5,4
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB		-	formacion	es de	MINVU	5,4 I /
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU?		-	formacion Si	es de	MINVU	5,4 / / // NS/NR
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo		-	Si 17,0% 10,4% 7,4%	/ / 8	MINVU No 32,2%	5,4 / / // // // // // // // // /
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente)	BLEM	-	Si	1 8 8 8 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	MINVU No 32,2% 39,6%	5,4 // // // // // // // // //
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	BLEM.	AS en la oficina de in	Si 17,0% 10,4% 7,4% 29,6% 34,1%	8 8 9 7 6 6	No 32,2% 39,6% 02,6% 70,4%	5,4 // // // // // // // // //
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac	o ia usi	AS en la oficina de in	Si 17,0% 10,4% 7,4% 29,6% 34,1% 6,7%	8 8 9 7 6 6	No 32,2% 39,6% 02,6%	5,4 // // // // // // // // // /
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacina de interesta de procesa de la oficina de interesta de superior de la oficina de interesta de la oficina de interesta de superior de la oficina de interesta de la oficina de	o ia usi	AS en la oficina de in	Si 17,0% 10,4% 7,4% 29,6% 34,1% 6,7%	8 8 9 7 6 9 9	No 32,2% 39,6% 02,6% 70,4%	5,4 // // // // // // // // //
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o	o ia usi	AS en la oficina de in	Si 17,0% 10,4% 7,4% 29,6% 34,1% 6,7% Si No	8 8 9 7 6 9 7 2 2	No 32,2% 39,6% 92,6% 70,4% 55,9%	5,4 // // // // // // // // //
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron?	ia usi	AS en la oficina de in ted u otras personas maciones de MINVU sultas con la	Si 17,0% 10,4% 7,4% 29,6% 34,1% 6,7% / Si	8 8 8 9 7 6 6 9 7 2 2	NO 32,2% 39,6% 92,6% 70,4% 65,9% 93,3% 77,0%	5,4 // // // // // // // // //
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci	ia usinforn	ted u otras personas maciones de MINVU sultas con la a nivel de?	Si 17,0% 10,4% 7,4% 29,6% 34,1% 6,7% Si No	8 8 8 9 7 6 6 9 7 2 2	MINVU 82,2% 89,6% 92,6% 70,4% 65,9% 93,3% 77,0%	5,4 // // // // // // // // //
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recila información fue útil	ia usi	ted u otras personas maciones de MINVU sultas con la a nivel de?	Si 17,0% 10,4% 7,4% 29,6% 34,1% 6,7% Si No	8 8 8 9 7 6 6 9 7 2 2	MINVU 82,2% 89,6% 92,6% 70,4% 65,9% 93,3% 77,0%	5,4 // // // // // // // // //
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté	ia usinforn	ted u otras personas maciones de MINVU sultas con la a nivel de?	Si 17,0% 10,4% 7,4% 29,6% 34,1% 6,7% Si No	8 8 8 9 7 6 6 9 7 2 2	MINVU 82,2% 89,6% 92,6% 70,4% 65,9% 93,3% 77,0%	5,4 // // // // // // // // //
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu	ia usinform	ted u otras personas maciones de MINVU sultas con la a nivel de?	Si	8 8 8 9 7 6 6 9 7 2 2	MINVU 82,2% 89,6% 92,6% 70,4% 65,9% 93,3% 77,0%	5,4 // // // // // // // // //
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	Dia usi inform cons bida 5,9 6,0 8i No	ted u otras personas maciones de MINVU sultas con la a nivel de?	Si	8 8 8 9 7 6 6 9 7 2 2	MINVU 82,2% 89,6% 92,6% 70,4% 65,9% 93,3% 77,0%	5,4 // // // // // // // // //
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con	bida 5,5,6,6,6,6,5,6,7,0,0	ted u otras personas maciones de MINVU sultas con la a nivel de? 92 08	Si	Maria Mari	No 32,2% 39,6% 92,6% 70,4% 65,9% 93,3% 77,0% 22,2%	5,4 // // // // // // // // //
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	o iia usiinforri consisti si	ted u otras personas maciones de MINVU sultas con la a nivel de? 92 08	Si	Maria Mari	No 32,2% 39,6% 92,6% 70,4% 65,9% 93,3% 77,0% 22,2%	5,4 NS/NR 0,7% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 6,18
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué to	o iia usiinforri consisti si	ted u otras personas maciones de MINVU sultas con la a nivel de? 92 08	Si	M 8 8 9 7 6 9 7 2 0 0 1 1 1 1 1 1 1 1	8 MINVU 82,2% 89,6% 92,6% 70,4% 65,9% 93,3% 77,0% 92,2% 9,7%	5,4 NS/NR 0,7% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 6,18
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué to	o iia usiinforri consisti si	ted u otras personas maciones de MINVU sultas con la a nivel de? 92 08 ida en este(os) mater apportante le parece o SERVIU?	Si	M 8 8 9 7 6 9 7 2 0 0 1 1 1 1 1 1 1 1	8 MINVU 82,2% 89,6% 92,6% 70,4% 65,9% 93,3% 77,0% 92,2% 9,7%	5,4 NS/NR 0,7% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 6,18 a atención
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persor ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROB SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hac En relación a la atención recibida en la oficina de i SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información reci La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cor Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta a los usuarios de la oficina de informaciones MINI	bida sinform cons	ted u otras personas maciones de MINVU sultas con la a nivel de? 92 08 0 ida en este(os) mater portante le parece o SERVIU? Muy Importante	Si	M 8 8 9 7 6 9 7 2 0 0 1 1 1 1 1 1 1 1	8 MINVU 82,2% 89,6% 92,6% 70,4% 65,9% 93,3% 77,0% 92,2% 9,7%	5,4 NS/NR 0,7% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% NS/NR

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 utilizand	o notas de 1 a 7, e	n genera	, ¿Cómo	evalúa la	6,03
calidad de servicio que le entregó la oficina de informa	ciones?				
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado		5,2%		
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he l	ısado	9,6%		
	No lo conoce		85,2%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de	horas para postul	ar a travé	s de inte	rnet?	6,57
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través	Sí y lo he usado		5,9%		
de internet?	Sí, pero no lo he l	ısado	15,6%		
	No lo conoce		78,5%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulació	n en línea a través	de intern	et?	5,5	
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir		formacio	nes de M	INVU / SI	ERVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes af	irmaciones?				
	En desacuero	lo Indi	ferente	De acu	erdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del	11,9%	3,79	%	84,4%	
MINVU en mi correo electrónico					
Me gustaría recibir información de los subsidios del	19,3%	3,09	%	77,8%	
MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto					
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (entre 8.30 y 17.30)	2,2%	0,79	%	97,0%	

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



Serviu Temuco

Al llogar al Comin. Massaité anni a nana anna thur	c:			2 20/		
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar el lugar donde sería atendido?				63,2% 36,8%		
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en		os de 15 minutos	50,7%			
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?		15 y 30 minutos		36,8%		
que fue atendido ¿Cuanto tiempo paso:		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		7,6%		
	Entre 30 minutos y una horo					
:Vustad considera que ese tiempe de espera	Una hora o más 4,9%					
¿Y usted considera que ese tiempo de espera Corto 36,1%						
fue? Normal 59,0% Mucho 4,9%						
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen					اماء	
servicio	ie, čų	ie nota le pone a l	os siguiente	s aspectos	uei	
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	usuario	ns			5,83	
El horario de atención de la oficina					5,88	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a	las sigu	ientes característi	cas de la in	fraestruct		
oficina de información?						
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						
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBLI	EMAS 6	en la oficina de info	ormaciones	de MINVI	J /	
SERVIU?						
			Si	No	NS/NR	
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%						
Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido 26,4% 73,6%						
Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia usted u otras personas 2,8% 96,5%						
En relación a la atención recibida en la oficina de informaciones de MINVU / Si 88,2%						
SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o consultas con la No 11,8%						
información que le dieron? NS/NR 0,0%						
De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recibi	1	vel de?				
La información fue útil 6,4						
Me respondieron lo que pregunté 6,51						
En la oficina de información del Minvu/Serviu Si 81,9%						
¿Recibió material informativo? No 18,1%						
De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información contenida en este(os) material(es)? 6,41						
Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tar			da una de e	llas para I	a	
atención a los usuarios de la oficina de informaciones MINVU / SERVIU? Muy Importante Nada importante						
Que se pueda reservar hora para ser atendido		79,2%	20,8%	J. Carree	<i>NS/NR</i> 0,0%	
Que exista un sistema electrónico para ordenar las	filas	81,9%	16,0%		2,1%	
al ingresar a la oficina						
i di iligi esai did Olicilia	ar ingresar a la orienta					

e haya televisores con programación permanente 81,9% 18,1% a hacer más corta la espera		6	(0,0%	
para que los usuarios puedan 86,8% 11,89		l,8%		L,4%	
78,5% 19,4%		4%		2,1%	
96,5% 0,7%			2,8%		
93,1%	6,3%	0),7%	
93,8%	5,6%	%		0,7%	
otas de 1 a 7, e	en general,	¿Cómo eva	alúa	6,41	
iones?					
onoce el sistema de reserva de horas por internet para Sí y lo he usado			4,2%		
Sí, pero no lo	20,8%				
No lo conoce	75,0%				
ras para postu	lar a través	de interne	t?	6,5	
Sí y lo he usado		6,3%			
Sí, pero no lo	he usado	20,8%			
No lo conoce		72,9%			
n línea a través	de interne	t?		5,67	
la oficina de ir	formacion	es de MIN\	/U / S	ERVIU,	
aciones?					
En desacu	ierdo In	diferente	De a	cuerdo	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU 20,8% 6,		3%	72,9	%	
Me gustaría recibir información de los subsidios del MINVU 24,3% 1			1,4% 74,3%		
4,9%	0,	7%	94,4	%	
	86,8% 78,5% 96,5% 93,1% 93,8% otas de 1 a 7, e iones? Sí y lo he usad Sí, pero no lo No lo conoce ras para postul Sí y lo he usad Sí, pero no lo No lo conoce n línea a través la oficina de ir aciones? En desacu U 20,8% U 24,3%	86,8% 11,8% 78,5% 19,4% 96,5% 0,7% 93,1% 6,3% 93,8% 5,6% otas de 1 a 7, en general, iones? Sí y lo he usado Sí, pero no lo he usado No lo conoce ras para postular a través Sí y lo he usado Sí, pero no lo he usado No lo conoce n línea a través de interne la oficina de informacione aciones? En desacuerdo In 20,8% 6,	86,8% 11,8% 78,5% 19,4% 96,5% 0,7% 93,1% 6,3% 93,8% 5,6% otas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalones? Sí y lo he usado 20,8% No lo conoce 75,0% ras para postular a través de interne Sí y lo he usado 6,3% Sí, pero no lo he usado 20,8% No lo conoce 75,0% ras para postular a través de interne Sí y lo he usado 6,3% Sí, pero no lo he usado 20,8% No lo conoce 72,9% In línea a través de internet? Ia oficina de informaciones de MINN aciones? En desacuerdo Indiferente U 20,8% 6,3% U 24,3% 1,4%	86,8% 11,8% 2 78,5% 19,4% 2 96,5% 0,7% 2 93,1% 6,3% 6 93,8% 5,6% 6 otas de 1 a 7, en general, ¿Cómo evalúa iones? Sí y lo he usado 4,2% Sí, pero no lo he usado 20,8% No lo conoce 75,0% ras para postular a través de internet? Sí y lo he usado 6,3% Sí, pero no lo he usado 20,8% No lo conoce 72,9% In línea a través de internet? la oficina de informaciones de MINVU / Si aciones? En desacuerdo Indiferente De	

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

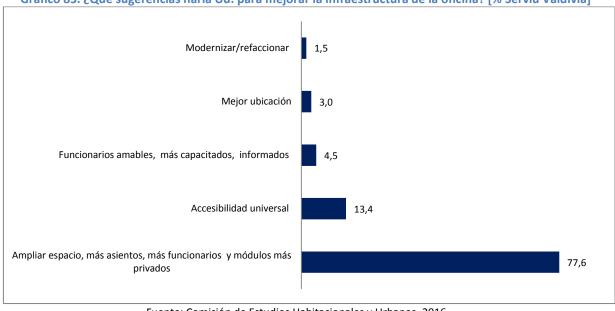


Serviu Valdivia

	T -					
Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				,1%	
el lugar donde sería atendido?	No 1.15 i i				,9%	
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Menos de 15 minutos		70,7			
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó? Entre 15 y 30 minutos Entre 30 minutos y una		23,				
		a hora o más		0,8%		
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Cor			44,49		
fue? Normal				50,49		
Mucho 5,3						
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Exceler	te, ¿C	lué nota le pone a lo	os siguiente	s aspec	ctos	del
servicio						
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido						3
Tiempo que dedicó el ejecutivo a atenderle					6,2	
La preparación o habilidad de sus ejecutivos					6,2	
La amabilidad de los ejecutivos					6,3	
Cantidad de personal disponible para atender a los	usuar	TIOS			5,7	
El horario de atención de la oficina					5,7	
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a oficina de información?	las si	guientes característi	cas de la in	fraestri	uctu	ıra de la
Su limpieza					6,7	3
Su orden					6,59	
Su comodidad					6,47	
La cantidad de asientos disponibles 5,9						9
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 persona	as con	discapacidad o mov	ilidad redu	cida	5,6	0
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL						
¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU?			ormaciones	de MII		/
			ormaciones Si	de MII	NVU	/ NS/NR
SERVIU? Frío o calor excesivo			Si 7,5%	No 91,09	NVU %	/ NS/NR 1,5%
SERVIU?			ormaciones Si	de MII	NVU %	/ NS/NR
SERVIU? Frío o calor excesivo			Si 7,5%	No 91,09	% %	/ NS/NR 1,5%
Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación			Si 7,5% 3,0%	No 91,09 94,09 91,79 82,79	% % % %	NS/NR 1,5% 3,0%
SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido	EMAS	en la oficina de info	7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 44,4%	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69	% % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0%
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	EMAS	en la oficina de info	Si 7,5% 3,0% 8,3% 17,3%	No 91,09 94,09 91,79 82,79	% % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in	EMAS	en la oficina de info d u otras personas aciones de MINVU	7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 44,4%	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69	% % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o	EMAS	en la oficina de info d u otras personas aciones de MINVU	Si 7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 44,4% 3,8%	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69 96,29	% % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron?	a uster	d u otras personas iciones de MINVU ultas con la	Si 7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 44,4% 3,8% Si	No 91,05 91,05 91,75 82,75 55,65 96,25 78,95	% % % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o	a uster	d u otras personas iciones de MINVU ultas con la	Si 7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 44,4% 3,8% Si No	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69 96,29 78,99 21,19	% % % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron?	a uster forma consida a (6,1)	d u otras personas aciones de MINVU ultas con la nivel de?	Si 7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 44,4% 3,8% Si No	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69 96,29 78,99 21,19	% % % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté	a uster forma consida a (6,1)	d u otras personas aciones de MINVU ultas con la nivel de?	Si	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69 96,29 78,99 21,19	% % % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu	a uster forma consida a (6,1)	d u otras personas aciones de MINVU ultas con la nivel de?	Si 7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 44,4% 3,8% Si No	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69 96,29 78,99 21,19	% % % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté	a uster forma consida a (6,1)	d u otras personas aciones de MINVU ultas con la nivel de?	Si	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69 96,29 78,99 21,19	% % % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu	a ustee forma o consida a la 6,1 6,3 Si No	d u otras personas aciones de MINVU ultas con la nivel de?	Si 7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 44,4% 3,8% Si No NS/NR 71,4% 28,6%	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69 96,29 78,99 21,19	% % % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con	ida a i 6,1 6,3 Si No tenida	d u otras personas aciones de MINVU ultas con la nivel de? 4 3	Si 7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 44,4% 3,8% Si No NS/NR 71,4% 28,6% al(es)?	No 91,05 94,05 91,75 82,75 55,65 96,25 78,95 21,15 0,0%	% % % % % % % % % % % % % % % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta	ida a i 6,1 6,3 Si No tenida	d u otras personas aciones de MINVU ultas con la nivel de? 4 3	Si 7,5% 3,0% 8,3% 17,3% 44,4% 3,8% Si No NS/NR 71,4% 28,6% al(es)?	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69 96,29 78,99 21,19 0,0%	% % % % % % % % % % % % % % % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0% 0,0%
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información com Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta atención a los usuarios de la oficina de informacion	ida a i 6,1 6,3 Si No tenida	d u otras personas aciones de MINVU ultas con la nivel de? 4 3 en este(os) materia ortante le parece ca INVU / SERVIU? Muy Importante	Si	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69 96,29 78,99 21,19 0,0%	% % % % % % % % % % % % % % % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% S52 NS/NR
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 En relación a la atención recibida en la oficina de in / SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información con Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué ta	a ustee forma o consida a la 6,1 6,3 Si No tenida n impenes M	d u otras personas aciones de MINVU ultas con la nivel de? 4 3	Si	No 91,09 94,09 91,79 82,79 55,69 96,29 78,99 21,19 0,0%	% % % % % % % % % % % % % % % % % % %	NS/NR 1,5% 3,0% 0,0% 0,0% 0,0%

Que haya televisores con programación permanente	67,7%	30,1%	2,3%	
para hacer más corta la espera				
Que existan computadores para que los usuarios	82,7% 15,0%		2,3%	
puedan hacer consultas en línea				
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	73,7% 21,1%		5,3%	
puedan entretenerse durante la espera				
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	6,0%	91,7%	2,3%	
través de internet				
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	notas de 1 a 7, en	general, ¿Cómo ev	valúa 6,23	
la calidad de servicio que le entregó la oficina de informa	iciones?			
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado	5,3%		
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado		17,3%	
	No lo conoce		77,4%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de h	oras para postular	a través de intern	et? 6,43	
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y lo he usado	Sí y lo he usado		
internet?	Sí, pero no lo he usado No lo conoce		23,3%	
			69,9%	
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación en línea a través de internet?			6,44	
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir e	n la oficina de info	rmaciones de MIN	VU / SERVIU	
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirm	maciones?			
	En desacuerdo	o Indiferente	De acuero	
Me gustaría recibir información de los subsidios del	15,8%	6,0%	78,2%	
MINVU en mi correo electrónico				
Me gustaría recibir información de los subsidios del	23,3%	3,8%	72,9%	
MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto				
Me gustaría que se atendiera en horario continuado (ent	re 3,8%	3,0%	93,2%	
8.30 y 17.30)				

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



Serviu Valparaíso

Al llegar al Serviu ¿Necesitó ayuda para encontrar	Si			37,3%			
el lugar donde sería atendido?	No		62,7%				
Desde que llegó a la oficina hasta el momento en	Menos de 15 minutos		44,4%				
que fue atendido ¿Cuánto tiempo pasó?				40,1%			
Entre 3		otre 30 minutos y una hora 9,9%					
		Una hora o más					
¿Y usted considera que ese tiempo de espera	Coi			35,9%			
fue?		rmal		52,1%			
		ıcho		12,0%			
Usando notas de 1 a 7, donde 1 es Malo y 7 Excelen			s siguientes		s del		
servicio	, -		Ü	•			
Tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido							
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	usuar	ios			5,44		
El horario de atención de la oficina					5,57		
En general y de 1 a 7, ¿Qué nota le pondría Usted a	las sig	guientes característic	cas de la inf	raestruct	ura de la		
oficina de información?							
Su limpieza					6,57		
Su orden							
Su comodidad					6,23		
La cantidad de asientos disponibles					5,95		
La señalética (letreros) al interior de la oficina							
La mantención y limpieza de los baños							
La mantención y limpieza de los baños					6,06 6,74		
	ıs con	discapacidad o mov	ilidad reduc	ida			
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona		-			6,74 5,63		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL		-			6,74 5,63		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU?		-			6,74 5,63		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo		-	rmaciones	de MINV	6,74 5,63 U /		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo		-	Si	No	6,74 5,63 U / <i>NS/NR</i>		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación		-	Si 13,4%	No 85,2%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente)		-	Si	No 85,2% 4,9%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente)		-	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2% 33,1%	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,7% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia	EMAS	en la oficina de info	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2%	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,7% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in	ustec	en la oficina de info	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2% 33,1%	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,7% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c	ustec	en la oficina de info	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2% 33,1% 2,8%	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,7% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c	ustec	en la oficina de info	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2% 33,1% 2,8% Si	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2% 82,4%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,7% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o cinformación que le dieron?	usteo forma	en la oficina de info d u otras personas iciones de MINVU / tas con la	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2% 33,1% 2,8% Si No	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2% 82,4% 17,6%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,7% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o cinformación que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib	usteo forma	d u otras personas ciones de MINVU / tas con la	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2% 33,1% 2,8% Si No	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2% 82,4% 17,6%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,7% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o c información que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil	ustec forma consul	d u otras personas iciones de MINVU / tas con la nivel de?	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2% 33,1% 2,8% Si No	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2% 82,4% 17,6%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,7% 0,0% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o cinformación que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu	usted formal ida a i	d u otras personas iciones de MINVU / tas con la nivel de?	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2% 33,1% 2,8% Si No	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2% 82,4% 17,6%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,7% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o cinformación que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu	ida a i	d u otras personas iciones de MINVU / tas con la nivel de?	Si	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2% 82,4% 17,6%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,7% 0,0% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o cinformación que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo?	ida a i	d u otras personas iciones de MINVU / tas con la nivel de?	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2% 33,1% 2,8% Si No NS/NR 78,9% 21,1%	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2% 82,4% 17,6%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,7% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o cinformación que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tal	ida a ı 6,1 6,3 Si No tenida	d u otras personas aciones de MINVU / tas con la nivel de?	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2% 33,1% 2,8% Si No NS/NR 78,9% 21,1% I(es)?	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2% 82,4% 17,6% 0,0%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o cinformación que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tal	ida a ı 6,1 6,3 Si No tenida	d u otras personas aciones de MINVU / tas con la nivel de?	Si 13,4% 94,4% 91,5% 23,2% 33,1% 2,8% Si No NS/NR 78,9% 21,1% I(es)?	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2% 82,4% 17,6% 0,0%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o cinformación que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont Entre las siguientes propuestas de mejora, ¿Qué tal atención a los usuarios de la oficina de informacion	ida a ı 6,1 6,3 Si No tenida	d u otras personas ciones de MINVU / tas con la nivel de? 3 7 en este(os) materia ortante le parece cad INVU / SERVIU? Muy Importante	Si	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2% 82,4% 17,6% 0,0%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%		
Espacio suficiente y de fácil acceso para las persona ¿Percibió y observó alguno de los siguientes PROBL SERVIU? Frío o calor excesivo Malos olores o problemas de ventilación Ruido excesivo Congestión o hacinamiento (demasiada gente) Falta de privacidad en el lugar donde fue atendido Discriminación o malos tratos de funcionarios hacia En relación a la atención recibida en la oficina de in SERVIU, Usted, ¿Pudo aclarar todas sus dudas y/o cinformación que le dieron? De 1 a 7, qué nota le pondría a la información recib La información fue útil Me respondieron lo que pregunté En la oficina de información del Minvu/Serviu ¿Recibió material informativo? De 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la información cont	ida a i 6,1 6,3 Si No senida n impones Mi	d u otras personas ciones de MINVU / tas con la nivel de? 3 7	Si	No 85,2% 4,9% 7,7% 76,8% 66,9% 97,2% 82,4% 17,6% 0,0%	6,74 5,63 U / NS/NR 1,4% 0,7% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%		

Que haya televisores con programación permanente	81,0% 18,3		18,3%		0,7%
para hacer más corta la espera					
Que existan computadores para que los usuarios	84,5% 15,5%		5%		0,0%
puedan hacer consultas en línea					
Que haya un espacio de juegos para que los niños/as	80,3% 19,7%			0,0%	
puedan entretenerse durante la espera					
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	86,6%	12,	7%	0,7%	
través de internet					
Solamente pensando en la atención recibida y utilizando	notas de 1 a 7, en ge	enera	l, ¿Cómo e	valúa	6,25
la calidad de servicio que le entregó la oficina de informa	ciones?				
¿Conoce el sistema de reserva de horas por internet	Sí y lo he usado 3,5%				
para postular de manera presencial?	Sí, pero no lo he usado 13,4%				
	No lo conoce		83,1%		
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al servicio de reserva de h	oras para postular a	travé	s de inter	net?	4,4
¿Conoce el sistema de postulación en línea a través de	Sí y lo he usado 4,2% Sí, pero no lo he usado 23,9%				
internet?					
	No lo conoce 71,8%				
De 1 a 7, ¿Qué nota le pondría al sistema de postulación	en línea a través de	interr	net?		6,17
En relación a la atención que le hubiese gustado recibir e	n la oficina de inforn	nacio	nes de MI	NVU / S	SERVIU,
¿está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirr	naciones?				
	En desacuerdo	Indi	diferente De acu		cuerdo
Me gustaría recibir información de los subsidios del	18,3% 4,9%		76,8	%	
MINVU en mi correo electrónico					
Me gustaría recibir información de los subsidios del	19,0%	6,39	%	74,6	%
MINVU en mi teléfono celular como mensaje de texto				1	
Me gustaría que se atendiera en horario continuado	4,2%	2,89	%	93,0	%
(entre 8.30 y 17.30)					

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

