



INFORME DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS GOBERNACIÓN DE LOS ANDES 2010

El presente informe refleja los resultados obtenidos en la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios (as) o Beneficiarios (as), realizadas por la OIRS de la Gobernación de Los Andes los meses de julio y diciembre de este año.

El objetivo en la aplicación de la Encuesta a Usuarios fue medir el grado de satisfacción que tienen los usuarios (as) de los diferentes espacios de atención en la Gobernación Provincial de Los Andes a través de un cuestionario que mide la calidad de atención recibida. Para ello se tomó una muestra de personas no inferior a 10% de los usuarios atendidos el mes inmediatamente anterior al de la realización de la encuesta.

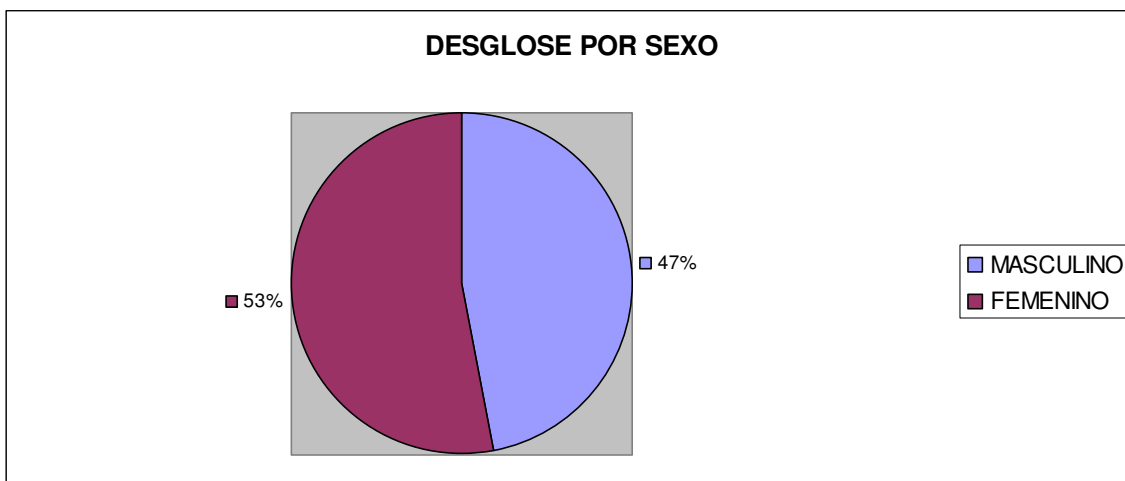
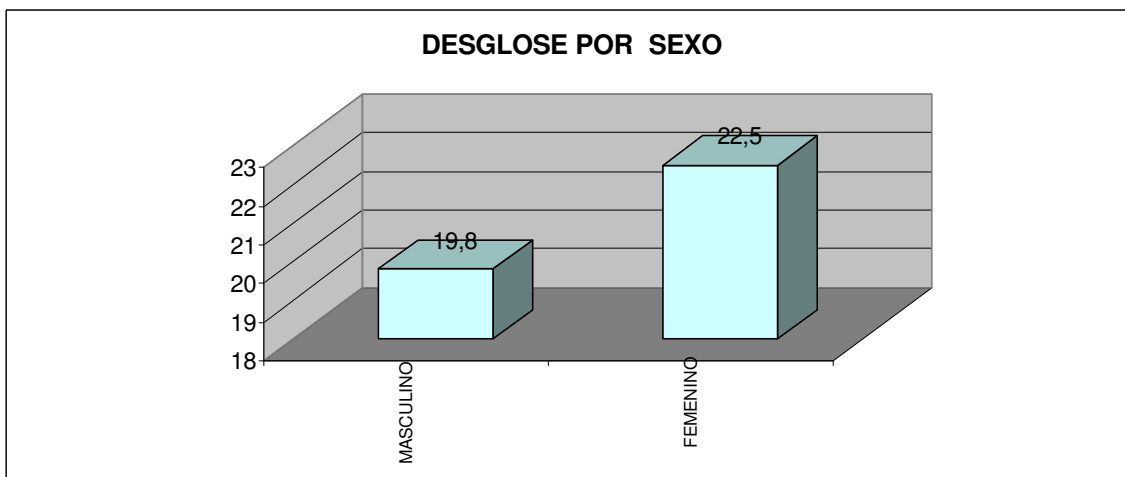
La muestra final para la aplicación de la encuesta fue de 42 personas, para ello se considera el 10% de los usuarios atendidos en junio (94) y noviembre (329), que corresponden a 9 y 33 encuestados, respectivamente.

De estas 42 personas, 20 fueron hombres y 22 mujeres y cuyo rango de edad va desde los 20 a los 70 años, provenientes mayoritariamente de la comuna de Rinconada .

Esta encuesta incluye al espacio de atención Salidas a Terreno ya que se realizaron encuestas en la actividad Gobierno en Terreno.

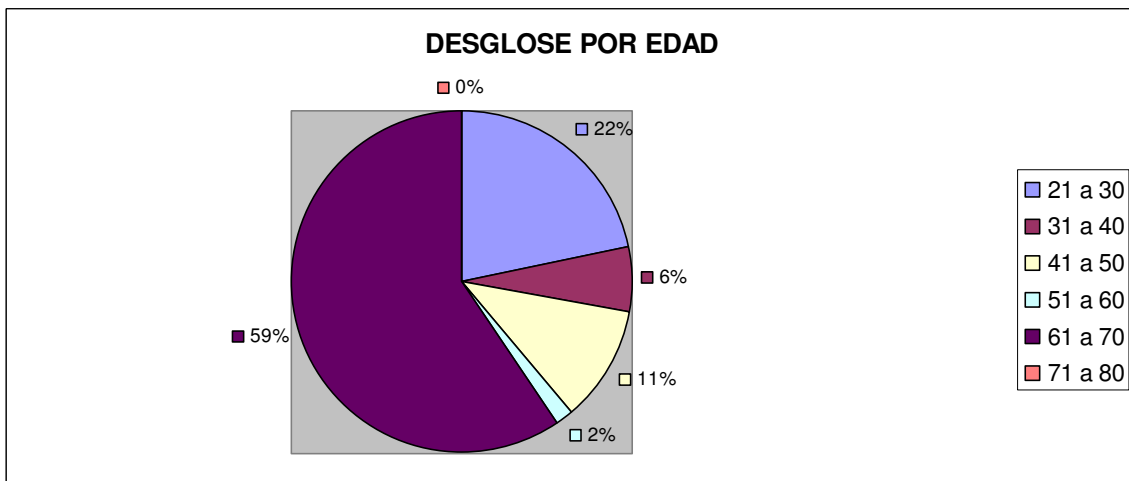
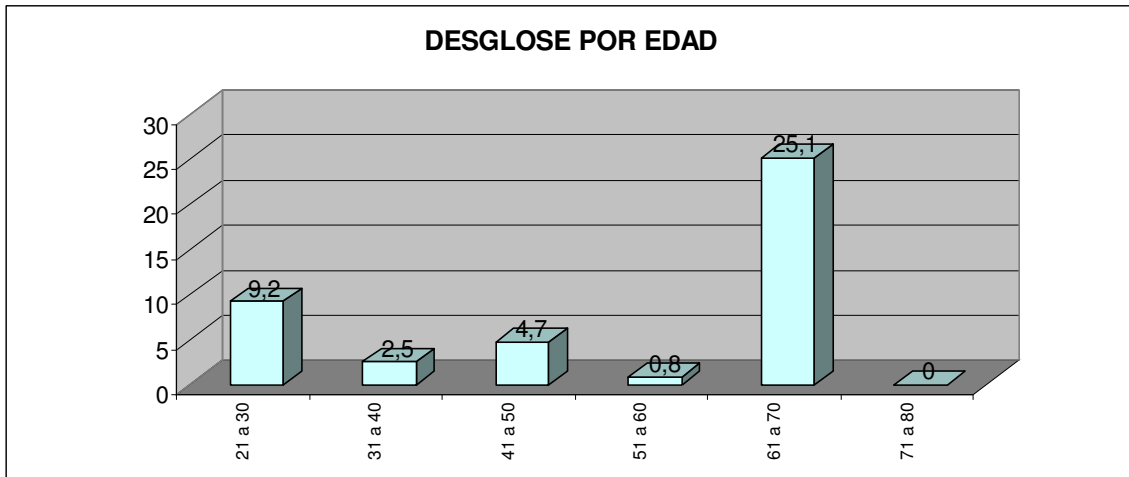
I. Análisis

Gráfico 1: Desglose por sexo



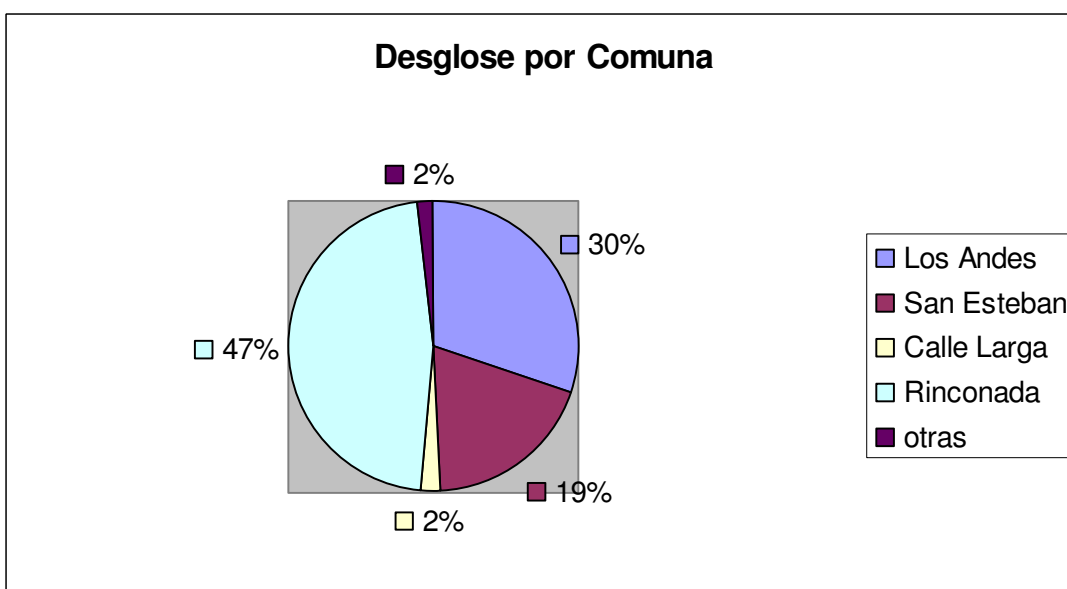
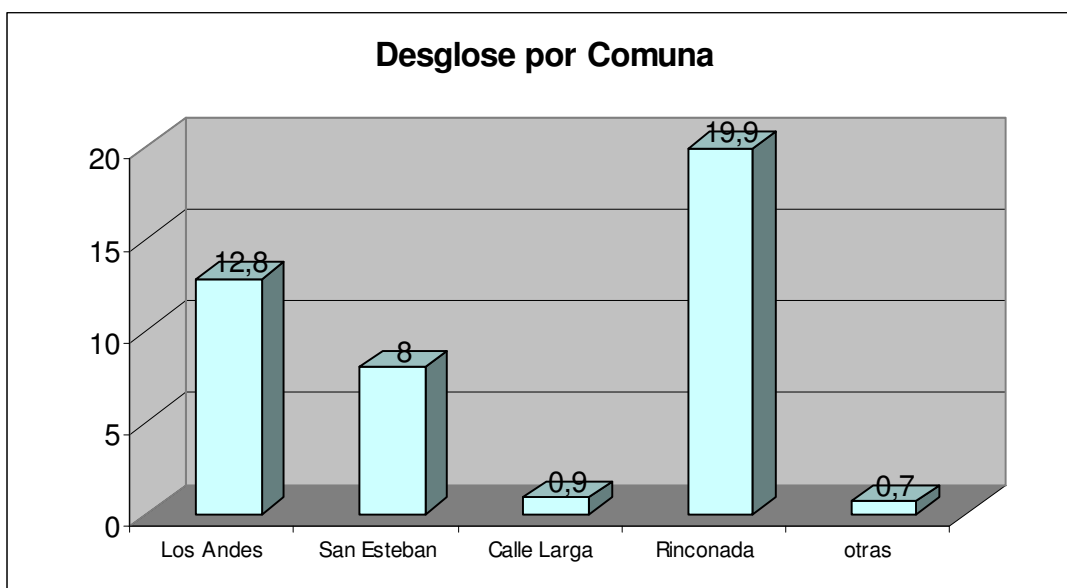
El presente año la encuesta fue aplicada a 42 usuarios (as), de los cuales el 53% fueron mujeres y el 47% hombres. Entre ellas el promedio de edad fue de 61 años, en cambio para los varones llegó 45 años.

Gráfico 2. Desglose por edad



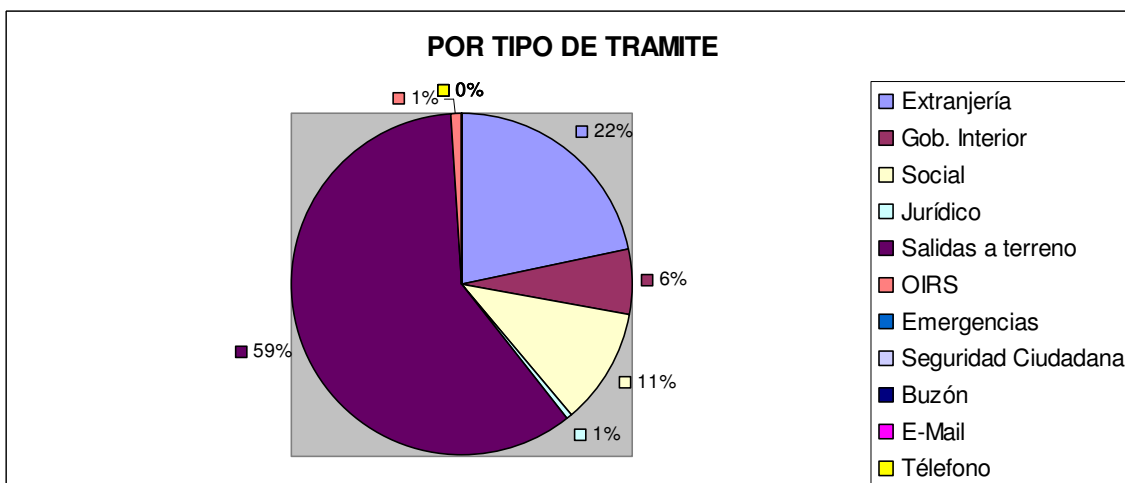
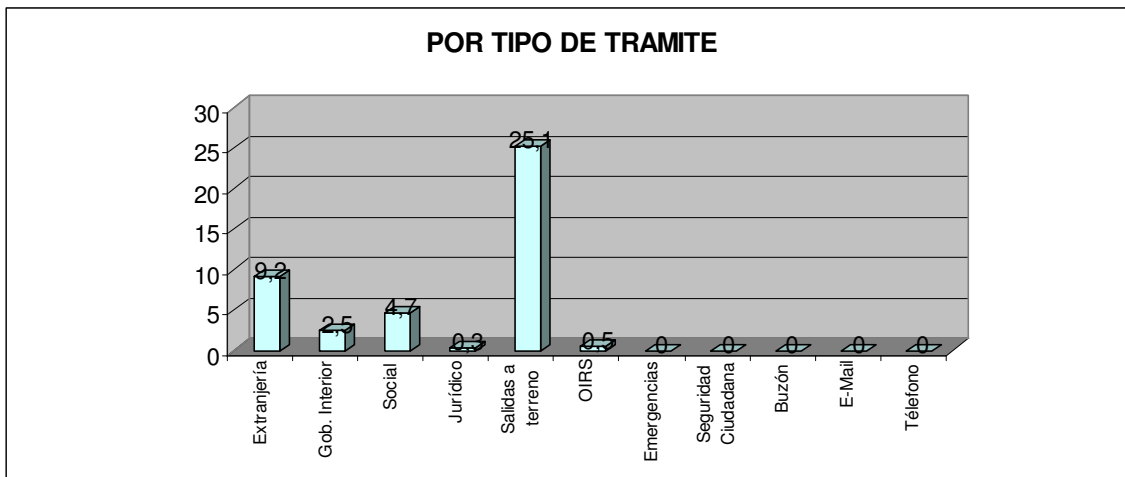
Entre las mujeres, la persona de menor edad fue de 21 y la de mayor fue de 61 años. En el caso de ellos, el usuario de menor edad corresponde a un joven de 25 años y el mayor corresponde a uno de 45 años.

Gráfico 3 Desglose por comuna



De acuerdo a los datos estudiados la comuna de Rinconada aportó la mayor cantidad de personas con un total de 20 habitantes, lo que representa un 47% del total de encuestados, seguida de Los Andes 30%, San Esteban 19%, Calle Larga con un 2% y otras comunas con un 2%. Este dato difiere del año anterior donde claramente la capital provincial aportaba la mayor cantidad de público, el presente año se visualiza claramente el importante aporte que realizan las salidas a terreno en la generación de este indicador.

Gráfico 4 desglose por Tipo de Tramite



Según esta encuesta, los trámites más requeridos Salidas a Terreno con un 59%, luego Extranjería con un 22%, para continuar más atrás el Departamento Social con un 11%, seguido de Gob. Interior (Gabinete) con un 6%, le sigue la OIRS con un 1% y Jurídico con un 1%.

Claramente las Salidas a Terreno lideran este indicador el presente año, pero al igual que el año anterior Extranjería y Depto. Social tienen una importante participación. El año 2009 Social aportó un 28%, Gabinete igualmente un 28% y Extranjería un 22% entre los más relevantes.

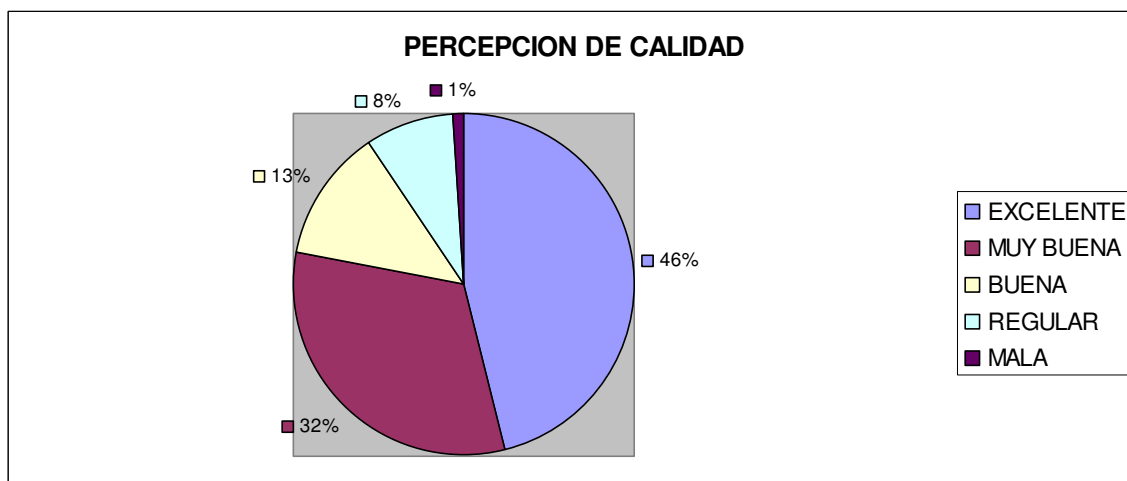
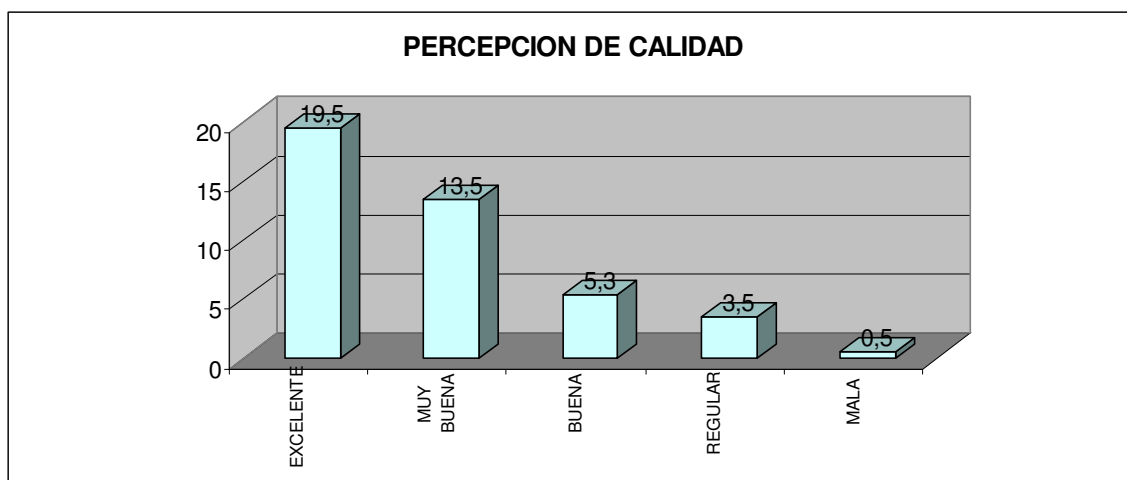
En general la mayoría de los usuarios y usuarias pudieron realizar su trámite, representado por un 89% (37 personas), solo un 12% (5 personas) de quienes

concurrieron a la Gobernación Provincial de Los Andes no pudieron llevar a cabo su trámite por las razones que fueren.

Respecto a las sugerencias, un 7,14% las hizo. De las 3 personas que hicieron alguna sugerencia, la totalidad fueron mujeres, dos de ellas solicitaron contar con atención permanente de un funcionario del Serviú, ya que a pesar de contar semanalmente con uno (día martes), las usuarias demandan mayor presencia del servicio en la Provincia.

Por otra parte una usuaria del Departamento de Extranjería manifestó la necesidad de que el funcionario de este Departamento contará con un equipo computacional más moderno.

Gráfico 5. Percepción de Calidad



Percepción de la calidad, los datos consignados sugieren que la Gobernación Provincial de Los Andes cuenta con alto un índice de aprobación en esta materia ya que un 91% manifiesta haber recibido una atención excelente, muy buena o buena. En cuanto al rango de atención “Regular” (8%), la cifra es relativamente normal. Hubo en esta oportunidad un porcentaje ínfimo de calificación “Mala” respecto a la atención recibida, dato que si bien es cierto empaña este indicador, no es un porcentaje (1%) que refleje la generalidad de la atención recibida por los usuarios(as).

Para finalizar, respecto a la factibilidad de realizar trámites, el año 2009 un 78% de los entrevistados pudieron realizarlos, y para el año 2010 un 88% declara su conformidad a este respecto, cifras que indican claramente una mejora en atención brindada a usuarios (as).

Síntesis de datos

Tabla 1: Desglose por Sexo

TIPO	TOTAL	%
MASCULINO	19,8	46,8085106
FEMENINO	22,5	53,1914894

Tabla 2: Promedio Edad

TIPO	TOTAL	%
21 a 30	9,2	21,749409
31 a 40	2,5	0
41 a 50	4,7	11,1111111
51 a 60	0,8	0
61 a 70	25,1	59,3380615
71 a 80	0	0

Tabla 3: Desglose por Comuna

COMUNA	TOTAL	%
Los Andes	12,8	30,2600473
San Esteban	8	18,9125296
Calle Larga	0,9	2,12765957
Rinconada	19,9	47,0449173
otras	0,7	1,65484634

Tabla 4: Departamento donde realiza su Trámite

TIPO	TOTAL	%
Extranjería	9,2	21,749409
Gob. Interior	2,5	0
Social	4,7	11,1111111
Jurídico	0,3	0
Salidas a terreno	25,1	59,3380615
OIRS	0,5	0
Emergencias	0	0
Seguridad Ciudadana	0	0
Buzón	0	0
E-Mail	0	0
Télefono	0	0

Tabla 5: Cómo calificaría su la atención recibida.

TIPO	TOTAL	%
EXCELENTE	19,5	46,0992908
MUY BUENA	13,5	0
BUENA	5,3	12,5295508
REGULAR	3,5	0
MALA	0,5	1,1820331

Tabla 6: Pudo realizar su trámite.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	Nº	%
SI	37	88,09
NO	5	11,90

Tabla 7: Tuvo algún inconveniente

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	Nº	%
SI	4	9,52
NO	38	90,47

Tabla 9: Desea hacer alguna sugerencia.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	Nº	%
SI	3	7,14
NO	39	92,85