

## Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios del Sistema Integral de Atención Ciudadana - SIAC

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO • SUB UNIDAD DE ESTUDIOS

### 1. Presentación

Durante el último trimestre del año 2009 se desarrolló una investigación que se centró en analizar el Sistema Integral de Atención Ciudadana – SIAC del SENCE, ejecutado por Isónoma Consultorías Sociales. La metodología, así como los instrumentos de levantamiento de información fueron propuestos por la institución ejecutora y definidos en conjunto con la Unidad de Estudios de SENCE.

El SIAC tiene como finalidad la coordinación de todos los espacios de atención del Estado. En el largo plazo, se pretende que los usuarios y usuarias sean atendidos/as de la misma manera en cualquier repartición pública, mostrando uniformidad en la forma en que el Gobierno comunica sus servicios, programas sociales y beneficios.

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que se comunican con SENCE a través del SIAC, para lo cual se recogió su opinión respecto al desempeño de los funcionarios y los tiempos de espera, entre otros.

Considerando que la obtención y procesamiento de dicha información permite a SENCE generar una retroalimentación, respecto de la opinión de la ciudadanía, del modo de mejorar y ajustar el servicio a los requerimientos de quienes hacen uso de él.

### 2. Resultados de la investigación

A continuación se exponen los principales resultados de la investigación que incluyó la

aplicación de 1.222 encuestas presenciales o telefónicas, dando cobertura a todo el país de forma proporcional a las atenciones que cada una de las regiones realiza.

Adicionalmente a las encuestas, también se contó con “cliente incógnito”, una metodología inspirada en la observación participante, que permite identificar las prácticas y procedimientos que se encuentran en evaluación sin alterar el contexto en que se realizan las acciones. En este caso, se ocupó esta metodología en todas las direcciones regionales para evaluar todas las Plataformas de Atención a Empresas y Personas y las OIRS presencial.

Durante el año 2009, el SIAC ajustó su quehacer en un escenario distinto al existente en el año 2008, principalmente, debido a la implementación de las “medidas presidenciales”, relacionadas con la reactivación económica donde la institución cumplió un rol central como ejecutor de las mismas. Ello influyó en que los programas que se administran y por ende, el perfil de los usuarios y el número de atenciones en cada espacio experimentarían un notorio incremento.

Además, se analizaron nuevas dimensiones de las consideradas durante el año anterior, buscando integrar los indicadores de satisfacción de usuario con un indicador de alcance del Plan de difusión de SENCE, el Plan de difusión de la Carta de Derechos Ciudadanos y grado de conocimiento de la Ley de Transparencia.

Respecto del plan de difusión de SENCE las regiones que cuentan con un SIAC más consolidado, es decir, las regiones “certificadas” presentan en sus encuestados una percepción de plan de difusión más desarrollado. El plan de difusión constituye una serie de iniciativas que pretenden dar a conocer los programas que administra SENCE y la naturaleza de su intervención en el país.

Respecto de la Carta de Derechos Ciudadanos y el plan de difusión implementado, el conocimiento es bajo, destacando las regiones certificadas respecto de las que se encuentran en proceso de certificación como las que más potencian este elemento. Presentando en Magallanes los mayores niveles de logro con un índice de 58,3%, seguido por la región de O’Higgins con un 24,5%.

Respecto de la Ley de Transparencia y su conocimiento por parte de los ciudadanos y usuarios de SIAC cerca del 20% de los encuestados tiene alguna noción de lo que la implementación de esta ley significa y de la información que puede encontrarse accesible gracias a ello. No obstante, dependiendo del espacio de atención observado el nivel de conocimiento de esta Ley varía mucho, presentándose los más altos niveles en la Plataforma de Atención a Clientes.

Registrándose que los cambios en la metodología y especialmente la incorporación de nuevos elementos en la medición no influyeron en la satisfacción de usuarios del SIAC de SENCE, sino por el contrario, el Índice General de Satisfacción se empujó 6 puntos por sobre el año 2008, llegando al 76%.

Respecto a las características de los usuarios, se puede observar una diferencia etárea entre los espacios de atención presenciales y virtuales. Tanto en Plataforma de Atención a Personas y Empresas como OIRS Presencial, los usuarios se encuentran entre los 26 a 45 años, mientras que en OIRS Virtual, Teléfono de Atención Ciudadana y Centro de Documentación (CEDOC), más de la mitad de los usuarios tienen entre 18 y 25 años.

La diferencia señalada puede ser explicada por dos motivos, el primero corresponde a la “brecha digital generacional”, ya que los jóvenes se relacionan más estrechamente al uso de las nuevas tecnologías de comunicación y validan los canales virtuales como vía de comunicación con otros; el segundo, es explicado principalmente por la contingencia y función informativa que cumplen los espacios virtuales, ya que entre las medidas presidenciales puestas en vigencia destaca el “Subsidio al Empleo Joven” que fue ampliamente difundido. De este modo, los jóvenes que buscaban información sobre este beneficio dieron la tónica.

Al examinar la caracterización de género de los usuarios SIAC de SENCE es evidente la notoria presencia de un mayor número de mujeres que acceden a los diferentes espacios de atención. Una de las hipótesis que es posible plantear, es que su mayor presencia se explicaría por su función en roles administrativos de empresas y/u OTEC que toman contacto con SENCE. No obstante, la presente medición no arroja evidencia sustantiva que permita corroborar ese rol de las usuarias.

#### **i) Espacio de interacción Usuarios SIAC – SENCE**

Respecto de los aspectos relevantes evaluados, tanto la calidad de la atención como la satisfacción con la misma, es posible apreciar que ambas son bien evaluadas, pero con diferencias que es importante destacar.

En la calidad de atención, los usuarios reconocen que este aspecto es cumplido en gran medida por los funcionarios.

Tanto en los espacios presenciales como en el Teléfono de Atención Ciudadana, el elemento sobre formular preguntas para mejorar la comprensión de los requerimientos del usuario es el que se encuentra más disminuido y, por tanto, se debiera poner énfasis en lograr la proactividad del funcionario del SIAC en este aspecto.

Respecto del cumplimiento del protocolo de atención, es posible sostener que aquel se cumple en buena medida, no obstante, se debiera enfocar la atención en la respuesta

que están recibiendo los usuarios. Esta afirmación se sustenta con las altas tasas de retorno de los usuarios de los espacios presenciales (51,6% en Atención a las Personas y Empresas y 33% en OIRS presencial), es decir, luego de ser atendidos se retiran satisfechos con la atención, pero la respuesta recibida no permitió resolver efectivamente sus dudas en una sola visita.

**ii) OIRS Virtual**

Respecto de la página web de la institución, el 89,7% de los usuarios plantea que ésta es de fácil navegación y un 80% percibe que el acceso a OIRS Virtual está claramente indicado en el sitio web.

Respecto de la calidad de los procedimientos que se obtienen en este espacio, nos encontramos con que un 69,8% de los usuarios sostienen que la atención brindada por SENCE permite postular sin problemas a sus programas o beneficios; no obstante, un 45,3% de los casos informa que la atención recibida en la OIRS Virtual no permite conocer los resultados obtenidos de cualquier postulación o solicitud de información que se realiza.

Un 86,8% de los encuestados percibe que el lenguaje utilizado por los funcionarios es de fácil comprensión; no obstante el 43,8% indican que la respuesta entregada por SENCE no logró resolver su inquietud en forma clara y precisa. Planteando la necesidad de analizar los procedimientos de respuestas para identificar en qué radica que aproximadamente la mitad de los encuestados no logre resolver satisfactoriamente su inquietud.

**iii) Teléfono de Atención Ciudadana**

Este instrumento SIAC constituye un espacio donde se entrega información de diferente índole, entre ella, difusión de los programas que maneja la institución, principalmente la Franquicia Tributaria, centrado en transmitir los requisitos que se deben cumplir para acceder a ella. Lo mismo ocurre con todos los otros programas que administra SENCE para sus diversas poblaciones objetivos.

En relación a los tópicos evaluados, el 96,6% de los encuestados considera que el lenguaje utilizado fue de fácil comprensión, el 80,6% sostiene que el funcionario le dio a entender que comprendía a cabalidad del problema planteado.

A pesar de lo señalado en el párrafo anterior, la satisfacción con la respuesta obtenida no presenta iguales niveles de aprobación: sólo dos tercios de los encuestados percibe que la respuesta obtenida logró resolver la inquietud por la que se comunicó al Teléfono de Atención Ciudadana.

**iv) CEDOC Virtual**

En este espacio de atención es posible encontrar documentos relacionados con los programas de SENCE, así como otros documentos institucionales. El 91,7% de los encuestados perciben que el lenguaje utilizado por el funcionario es de fácil comprensión; mientras que un porcentaje menor (75%) sostiene que la respuesta obtenida logró resolver su inquietud de manera clara y precisa.

**v) Instituciones Colaboradoras**

Las instituciones que actualmente se encuentran en convenio de traspaso de información con SENCE, son: INDAP, FOSIS, SERCOTEC y SERNAM. El convenio consiste en la coordinación y fortalecimiento de la oferta programática de todas estas instituciones.

Cuando se les consulta a funcionarios de organizaciones colaboradoras respecto de la evaluación que tienen de la entrega de información por parte de las Direcciones Regionales de SENCE, el 85% considera que la información es oportuna; el 88,3% considera que es pertinente. No obstante, cuando se les pregunta si es suficiente, el porcentaje de respuestas favorables cae a un 60%.

**4. Índice Integral de calidad de atención del SIAC de SENCE**

Este índice permite crearnos un panorama general sobre la percepción de los usuarios respecto de la atención recibida en los espacios de Atención Ciudadana de SENCE,

así como las diferencias en la satisfacción entre los diferentes espacios evaluados, y entre regiones.

El índice de Satisfacción de Calidad del SIAC se construye a partir de los resultados obtenidos en los distintos espacios evaluados, de manera que un primer procedimiento consiste en ponderar el peso que tiene cada uno de los espacios para obtener un sólo valor que indique el grado de Satisfacción de Calidad de la Atención del SIAC. En este sentido, de acuerdo a la cantidad de encuestas aplicadas se le atribuyó a cada espacio un peso específico en el cálculo del índice.

En concreto, el Índice de “Satisfacción de Calidad de la Atención del SIAC”, se obtiene calculando el puntaje que se le asigna a una batería de ítems relacionados con esta dimensión para cada persona, en relación a un puntaje máximo de “Satisfacción de Calidad” (puntaje de la persona / puntaje máximo posible \*100). De esta manera, los resultados alcanzados a nivel nacional por cada espacio evaluado se presentan en la Tabla N°1

<b>Espacio de Atención</b>	<b>Índice por Espacio</b>
Teléfono de Información Ciudadana	77,8%
OIRS virtual	79,3%
CEDOC	84,2%
Plataforma de Atención a las Personas y Empresas	71,5%
OIRS Presencial	70,1%
<b>Índice Integrado de Satisfacción de la Calidad de la Atención del SIAC</b>	<b>76,2%</b>

Aquí podemos observar que el espacio mejor evaluado por la ciudadanía es CEDOC, seguido de OIRS Virtual; por el contrario, los espacios peor evaluados corresponden a OIRS Presencial y Plataforma de Atención a Personas y Empresas.

Finalmente, en la Tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos en regiones certificadas bajo norma ISO y no certificadas. En esta

oportunidad vemos que aunque en general se aprecia una buena evaluación sobre la Satisfacción de Calidad de la Atención, dentro de las regiones certificadas se obtienen mejores resultados que en las regiones en proceso de certificación; entre las regiones certificadas destaca la región de Magallanes con un índice de 87,3%; mientras que entre las regiones en proceso de certificación destaca la Región de Aysén con un índice de 84,1% de Satisfacción

<b>Tabla 2: Índice integral de satisfacción en regiones certificadas</b>		<b>Tabla 3: Índice integral de satisfacción en regiones a certificar</b>	
<b>Regiones</b>	<b>Índice Regional</b>	<b>Regiones</b>	<b>Índice Regional</b>
<b>Tarapacá</b>	<b>84,4%</b>	<b>Antofagasta</b>	<b>63,1%</b>
<b>Valparaíso</b>	<b>77,8%</b>	<b>Atacama</b>	<b>82,2%</b>
<b>Lib. Bdo. O'Higgins</b>	<b>65,8%</b>	<b>Coquimbo</b>	<b>77,6%</b>
<b>Maule</b>	<b>74,4%</b>	<b>Aysén</b>	<b>84,1%</b>
<b>Bío Bío</b>	<b>68,6%</b>	<b>Los Ríos</b>	<b>73,1%</b>
<b>Araucanía</b>	<b>75,6%</b>	<b>Arica</b>	<b>71,2%</b>
<b>Los Lagos</b>	<b>78,6%</b>	<b>Parinacota</b>	<b>71,2%</b>
<b>Magallanes</b>	<b>87,3%</b>		
<b>Metropolitana</b>	<b>63,1%</b>		

## 5. Conclusiones

Un elemento interesante de destacar es que a diferencia de las mediciones anteriores al SIAC desarrolladas en los años 2007 y 2008, en la presente evaluación se efectuaron modificaciones tanto formales como sustantivas planteadas por los consultores y consensadas con la contraparte SENCE, buscando generar datos que profundizaran en los aspectos relacionados con el funcionamiento regular del Sistema de Información y Atención Ciudadana, así como en las recomendaciones provenientes de la ciudadanía.

Al realizar la comparación de resultados entre los años 2008 y 2009, es posible sostener que la percepción de los usuarios sobre la Calidad de Atención en general es muy buena, con niveles de logro positivos.

En general, todos los indicadores presentan niveles superiores a los determinados en los años 2007 y 2008.

Al determinar las áreas deficitarias en la atención presencial, se puede constatar que uno de los elementos que aparecen como deficitarios es la recomendación del uso del Buzón Ciudadano. Dicho instrumento, debería ser utilizado para escribir sugerencias, felicitaciones o reclamos. Por otra parte, a lo anterior se suma que a través del teléfono de atención no logra cumplir con su objetivo en los términos necesarios, pues la información recibida no significa resolver el problema que originó el contacto

Dado los insumos con los que se cuenta a la fecha, se estima que un desafío futuro es que el SIAC de SENCE fortalezca el nexo entre la institución y la ciudadanía, mediante indagaciones que permitan establecer tanto el grado de aceptación y rechazo de las políticas públicas, como un aumento en la efectividad de la fiscalización gubernamental.

**Esta nota técnica fue confeccionada por Mónica Riquelme Peña, Profesional de la Unidad de Estudios del SENCE.**