

## Nota Técnica N° 2 / Febrero de 2009

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

### 1. Presentación

A fines del año 2008 SENCE encargó a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile la ejecución de un estudio para evaluar su Sistema Integral de Atención Ciudadana, SIAC. La metodología, así como los instrumentos de levantamiento de información fue definida por la Unidad de Estudios de SENCE.

Genéricamente un sistema como el SIAC tiene como finalidad la coordinación de todos los espacios de atención de público del Estado. En el largo plazo, se pretende que los usuarios y usuarias sean atendidos/as con similares estándares en cualquier repartición pública, mostrando unidad 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 la opinión que existe respecto de distintas variables tales como el desempeño de los funcionarios y los tiempos de espera, entre otros. Considerando que la obtención y procesamiento de dicha información permitiría a SENCE generar una retroalimentación, respecto de la opinión de la ciudadanía, de modo de mejorar y ajustar este servicio a los requerimientos y expectativas de los/as usuarios/as.

### 2. Resultados de la investigación

A continuación se exponen los principales resultados de la investigación que incluyó la aplicación de 1.538 encuestas presenciales o telefónicas, dando cobertura a todo el país de forma proporcional a las atenciones que cada una de las sedes regionales realiza:

#### i) Espacio de interacción

En relación a la **calidad de la atención** en la Plataforma Presencial de Atención, los aspectos vinculados a infraestructura y trato en general obtienen una buena evaluación, no obstante, los elementos asociados a difusión programática se presentan más débiles. En OIRS<sup>1</sup>, por su parte los aspectos actitudinales de los/as funcionarios/as obtienen una buena evaluación.

En el ámbito de la **satisfacción del usuario**, para el caso de la Plataforma, tanto el lenguaje utilizado como la utilidad de la respuesta entregada obtienen una evaluación favorable; manteniendo esta evaluación en las distintas OIRS a nivel nacional.

En términos de la evaluación que hacen los/as usuarios/as de la **atención personalizada** existente en las distintas oficinas regionales: un primer indicador de esta atención es el tiempo de espera, que en el caso de la plataforma de atención corresponde a 3,23 minutos y en OIRS a 3,27 minutos. Además el 96,6% de los usuarios de espacios presenciales espera para ser atendido menos de 15 minutos, lo cual da cuenta del esfuerzo de los/as funcionarios/as por entregar el servicio de manera oportuna.

En cuanto a la **calidad de la atención** recibida, el estudio señala que:

- el lenguaje es evaluado por la gran mayoría de los/as usuarios/as como formal y respetuoso (99,2% en Plataforma de Atención, 97,8% en OIRS Presencial).

- Este respeto se expresa también en que en la gran mayoría de los casos, durante la atención recibida el funcionario o funcionaria no conversó con compañeros de trabajo (94,7% Plataforma de Atención y 91,1% OIRS),

---

<sup>1</sup> Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias.

- ni telefónicamente (96,3% Plataforma de Atención a Personas, 91,1% OIRS), permitiéndole exponer su inquietud sin interrumpir (91,4% en Plataforma de Atención, 96,6% OIRS).

- La actitud acogedora de parte de los funcionarios también es ampliamente reconocida por los usuarios (94,9% Plataforma de Atención y 91,2% OIRS).

- Como un último elemento en relación a los anteriores se encuentra el saludo formal, que está presente casi siempre (82%, en comparación con el 90,2% de OIRS).

En torno a la **satisfacción de usuario**, sobre un 95% en ambos espacios del SIAC, se concluye que:

- el lenguaje utilizado por el funcionario es de fácil comprensión;

- le sigue un 9% de casos que considera que el lenguaje es demasiado técnico.

- a lo largo del país se pudo constatar que en general los usuarios piensan que la respuesta que se les entrega tanto en Plataforma de Atención, como en OIRS, "*ha sido clara y le será de ayuda y apoyo para su inquietud*". Esta afirmación es compartida por el 94% de los encuestados en las quince regiones del país.

No obstante, la situación entre un espacio y otro presenta una diferencia de al menos 6 puntos porcentuales, donde Plataforma de Atención tiene un 95% de respuestas positivas, mientras que OIRS, concentra sólo un 89% de respuestas afirmativas.

Es importante decir que la dimensión interaccional en la que se basa la Calidad de la Atención, en relación fundamentalmente a la satisfacción del usuario es la base para avanzar en espacios de mejora. Desde acá, y sin perder este importante elemento, es que se puede avanzar en la protocolarización de la atención, lo que implica definir más claramente los procedimientos de atención según los distintos requerimientos de los usuarios y el control de su cumplimiento.

Asimismo se debe profundizar en el nivel de integración de los espacios presenciales de atención con los espacios no presenciales, ya que un Sistema Integral de Atención Ciudadana debe utilizar toda su capacidad de despliegue para cubrir las necesidades de

información y participación de los/as ciudadanos/as.

## ii) OIRS

La OIRS Virtual es un espacio del SIAC, disponible en la página web de SENCE para solicitar todo tipo de información y/o manifestar toda índole de opiniones, sugerencias u otras. Al enviar una solicitud por medio de la OIRS Virtual, el o la usuario/a recibe un respaldo de ella, un número de registro y un plazo para recibir respuesta en base a lo que estipula la Carta de Derechos Ciudadanos de SENCE. Para este estudio en particular, se aplicaron encuestas telefónicas a usuario/as que recibieron y que no recibieron respuesta a su inquietud, vía correo electrónico.

En torno a la satisfacción respecto de la atención recibida, un 76% de los casos señala que el lenguaje empleado por el o la funcionario/a de SENCE fue de fácil comprensión. Por otro lado, un 9% de los/as encuestados/as señala que el lenguaje fue demasiado técnico y un 2% que fue demasiado informal. Además, un 66,6% de los/as encuestados/as señala que la respuesta recibida fue clara y le será de ayuda y apoyo para su inquietud, mientras que un 80,3% indica que la respuesta significó una ayuda porque solucionó su problema, y un 97,3% señala que le fue útil.

Por otro lado, es importante tener en consideración el porcentaje de personas que dice no haber recibido respuesta a su requerimiento (8%), recomendándose analizar esta situación a fin de determinar qué es lo que ha ocurrido en los casos en que no se ha dado respuesta a los usuarios/as.

## iii) Teléfono de atención ciudadana

El Teléfono de Información Ciudadana de SENCE constituye una vía de comunicación entre la ciudadanía y SENCE a través de la cual 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 la Calidad de la Atención ciudadana, se observa que:

- sobre un 90% de los casos informa haber sido saludado por el funcionario/a que lo/a atendió, y que éste se identificó. - un 73% de los casos informa que se le preguntó por su motivación para llamar a SENCE,
- un 82,4% de casos señala que el/a funcionario/a le dio a entender que comprendía su problema,
- un 93% declara no haber sido interrumpido mientras exponía su situación.

Respecto de los motivos para comunicarse con el teléfono de atención ciudadana 97,7% de casos señala que ha sido para realizar preguntas, y en segundo lugar, reclamos, 2,3%. No se registró ninguna felicitación o sugerencia. Por su parte, un 81,6% señala que a través del teléfono de atención ciudadana le han informado sobre posibles soluciones a sus problemas. En el caso de quienes realizaron reclamos, el 63,6% de los casos informa que su reclamo fue ingresado y que le entregaron una solución a su inquietud.

De esta forma, un 54,4% de los encuestados señala que la atención telefónica cumplió con sus expectativas.

En cuanto a la Satisfacción:

- la percepción de los usuarios respecto del lenguaje utilizado por los funcionarios de SENCE es buena,
- un 84,6% de los casos sostiene que es de fácil comprensión.
- Y en un 77,9% de casos, la respuesta obtenida fue de utilidad para el/a usuario/a.

Por último, una inquietud interesante de destacar en este punto es que los/as encuestados/as consideran que es necesario tener a disposición un listado actualizado de OTEC y una orientación respecto de la calidad de los servicios entregados por este tipo de instituciones, como por ejemplo, ranking de los mejores OTEC.

#### iv) CEDOC Virtual

El Centro de Documentación Virtual, CEDOC, es un espacio de atención

ciudadana que reúne en la página de Internet de la institución, los documentos relacionados con los programas de SENCE, poniendo a disposición de los usuarios una importante cantidad de información. Los usuarios son mayoritariamente trabajadores y trabajadoras dependientes de la Región Metropolitana, que se interesan principalmente en conocer sobre capacitación e inversión realizada por OTEC y sobre la inversión realizada por las empresas.

La evaluación que efectúan los/as usuarios/as en torno a la satisfacción de la respuesta entregada por su parte, se desglosa de la siguiente forma: el 81% de los encuestados considera que el lenguaje utilizado por el funcionario que le respondió es de fácil comprensión, mientras que un 14,3% manifiesta que el lenguaje es demasiado técnico, de difícil comprensión o demasiado informal.

En relación a la efectividad de la respuesta, el 64% de las personas declara que la respuesta es clara y será de ayuda para la inquietud planteada.

### 3. Comparación de la satisfacción con la atención recibida en las plataformas de Atención Presencial 2007-2008

Al realizar la comparación de resultados entre los años 2007 y 2008, es posible sostener que la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida en la Plataforma de Atención Presencial<sup>2</sup>, es en general muy buena, con niveles de logro que sobrepasan el 70% de aprobación en la mayor parte de los ítemes evaluados. En concordancia con lo anterior, las variaciones observadas entre ambas mediciones, tienden a ser positivas.

Las mejorías más destacadas se refieren a la existencia de señalización en el edificio institucional para acceder a la Plataforma,

<sup>2</sup> Dado que hasta el año 2007 existía sólo la OIRS presencial como espacio de atención, para la comparación se debió trabajar para el año 2008 con un promedio entre los resultados obtenidos por la Plataforma de Atención a Personas y Empresas y OIRS Presencial para hacer homologables los porcentajes.

que registró un aumento de 5% para el año 2008.

Respecto de los ítemes que evalúan específicamente la satisfacción del usuario con la atención recibida, el lenguaje utilizado por el funcionario que le atendió, es mejor evaluado en la presente medición pasando de un 94% a un 97% de aprobación. Por otra parte, la utilidad de la respuesta entregada en la oficina regional del servicio, se mantiene estable en un 94%.

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

El índice integral de calidad del SIAC constituye una herramienta muy relevante pues reúne una gran cantidad de información para establecer un panorama general de la percepción de los usuarios respecto de la atención recibida en los espacios del SIAC.

Para obtener un indicador de satisfacción y calidad del SIAC es necesario construir un índice, que pondere los resultados obtenidos para cada espacio de atención, a fin de llegar a un solo valor que nos indique la satisfacción general respecto del SIAC.

En la presente evaluación, el Indicador Global de Satisfacción y Calidad de la Atención del SIAC de SENCE fue un 70%. Los resultados, en términos regionales, se presentan en el Anexo.

#### **5. Conclusiones**

Es posible señalar que la evaluación de los/as usuarios/as que utilizaron el SIAC durante el año 2008 es positiva y ha mejorado en comparación con lo percibido y declarado durante el 2007.

Lo anterior plantea la responsabilidad de continuar trabajando para mejorar los procesos de atención a la ciudadanía y, por sobre todo, romper con paradigmas obsoletos respecto al manejo de la información institucional.

Junto con el desafío mencionado en el párrafo anterior se debe considerar también que a partir de abril de presente año entrará en plena vigencia Ley N° 20.285, que sostiene que el acceso a la información comprende el derecho de acceder a los datos contenidos en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales. Muchos de los requerimientos de información por parte de la ciudadanía se canalizarán a través de esta herramienta.

Por último, es necesario destacar que en la actualidad el SIAC de SENCE carece de un claro y estructurado mecanismo de canalización de aquellos temas planteados por la ciudadanía que no encuentren satisfacción en el marco jurídico normativo vigente, es decir algunos de los derechos de los ciudadanos – como el derecho a “criticar políticas públicas, o el derecho a “impugnar posible abusos de poder” - no se sistematizan con las mismas características que otros; por lo tanto, es necesario el desarrollo de un análisis que proponga cambios pertinentes a este respecto.

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

Anexo

Tabla: Índice integrado de Satisfacción y Calidad de los Espacios de Atención							
		Región	OIRS virtual	Telefónica	Presencial Plataforma	Presencial OIRS	TOTAL REGIONAL
Porcentaje del total de encuestas	95%	Tarapacá	62,5%	100,0%	80,0%	100,0%	78,93%
		Antofagasta	71,5%	75,0%	100,0%	100,0%	79,08%
		Atacama	72,8%	50,0%	80,0%	87,5%	65,14%
		Coquimbo	85,7%	75,0%	100,0%	100,0%	83,20%
		Valparaíso	87,0%	29,6%	100,0%	92,9%	68,64%
		Lib. Bdo. O'Higgins	66,6%	75,0%	100,0%	100,0%	77,66%
		Maule	84,6%	90,0%	66,7%	70,0%	76,38%
		Biobío	69,7%	59,4%	50,0%	66,7%	57,53%
		Araucanía	60,0%	55,5%	100,0%	100,0%	69,55%
		Los Lagos	84,1%	100,0%	100,0%	100,0%	90,68%
		Aysén	50,0%	100,0%	100,0%	75,0%	79,01%
		Magallanes	85,7%	50,0%	100,0%	100,0%	75,25%
		Metropolitana	82,2%	71,5%	83,7%	83,7%	75,45%
		Los Ríos	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	84,70%
		Arica Parinacota	50,0%	68,9%	66,7%	80,0%	61,61%
		Subtotal		<b>57,4%</b>	<b>68,9%</b>	<b>85,7%</b>	<b>88,2%</b>
	3%	CEDOC					2%
TOTAL							<b>70% (1)</b>

(1) No se presentan los indicadores relativos a los resultados de la evaluación que realizan las instituciones que participan junto a SENCE de las "mesas de trabajo interinstitucionales" que tienen como objetivo potenciar el traspaso de información de la oferta pública en poblaciones de referencia similares; a través de esta colaboración ven potenciada sus capacidades de respuesta a los usuarios, en términos de información y derivación - FOSIS, INDAP Y SERCOTEC -. Pues esos resultados no se incluyen en la presente Nota Técnica. Para mayor información consultar el informe final del estudio en el siguiente link: <http://www.sence.gob.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?GUID=&ID=11163>