

Estudio
“Análisis de Preguntas y Reclamos SIAC año 2012”

Contenido

Antecedentes.....	2
Objetivo General:	2
Objetivos Específicos:	2
Metodología:	2
Caracterización General:	2
CAPÍTULO N°1: “Franquicia Tributaria año 2012”	5
CAPÍTULO N°2: “Formación Para el Trabajo año 2012”	14
CAPÍTULO N°3: “Bono al Trabajo de la Mujer año 2012”	21
CAPÍTULO N°4: “Bono Trabajador Activo año 2012”	29
CAPÍTULO N°5: “Bono Empresa y Negocio año 2012”	38
Conclusiones y Oportunidades de Mejora del Estudio	46

Antecedentes

Objetivo General:

“Analizar tipos de consultas de los usuarios de los espacios de atención ciudadana, con el objetivo de generar información que permita tomar decisiones pertinentes para mejorar los servicios de SENCE”.

Objetivos Específicos:

- ✓ Analizar en profundidad una muestra de consultas de preguntas y reclamos realizadas por los usuarios que permita identificar las principales variables que inciden en las consultas.
- ✓ Levantar áreas, categorías y sub categorías de reclamos y preguntas de cinco programas que se ejecutaron durante el año 2012, que permitan generar una clasificación para un análisis más en detalle.
- ✓ Elaborar recomendaciones que mejoren los servicios e índices de consultas en los programas abordados.

Metodología:

Este estudio se basó en un análisis en profundidad de las consultas que se realizaron para los programas de SENCE que presentaron la mayor cantidad de consultas en el año 2012. Ese análisis tuvo como objetivo levantar áreas que permitieron clasificar cada una de las preguntas y reclamos, y a partir de esas áreas se generaron categorías y sub categorías que caracterizaron de mejor forma cada área.

El estudio tuvo un enfoque de análisis hacia los programas de SENCE, por lo que no se consideraron preguntas y reclamos realizados a las OTEC, Centro de Documentación y Fiscalización por lo que el universo se redujo. Sin embargo en primer lugar es necesario presentar un panorama general de las solicitudes que ingresa por cada uno de los canales de atención de SENCE, y apreciar qué tipo de solicitudes son las más realizadas y que programas recibe la mayor cantidad de consultas.

Caracterización General:

El año 2012 se realizaron un total de 305.697 consultas, donde un 71% de ese total correspondieron a consultas efectuadas por mujeres y un 29% por hombres.

Respecto del tipo de solicitud más realizado, las preguntas alcanzan el primer lugar con un 93% del total de consultas realizadas, seguido por los reclamos con un porcentaje bastante inferior, equivalente a un 7%. Por lo que resulta relevante analizar en detalle esos dos tipos de solicitudes.

Tabla n°1: Cantidad de solicitudes por tipo de consultas realizadas el año 2012.

Tipo de Solicitudes	Número	Porcentaje
Apelación Bono al Trabajo de la Mujer	277	0%
Apelación Subsidio al empleo joven	38	0%
Felicitación	52	0%
Ley de Transparencia	575	0%
Pregunta	283.436	93%
Reclamo	21.173	7%
Sugerencia	146	0%
Total	305.697	100%

Al revisar la cantidad de consultas por programa se aprecia que los dos programas que presentan un mayor número de consultas corresponden a Subsidio al Empleo Joven seguido de Bono al Trabajo de la Mujer, obteniendo sobre un 80% del total de las consultas. En proporciones considerablemente menores, el programa Bono Trabajador Activo se ubica en tercer lugar con un 6% de las consultas seguido de Franquicia Tributaria con un 5%.

Tabla n°2: Distribución de consultas que ingresaron el año 2012 por todos los canales de atención ciudadana.

Etiquetas de fila	Cuenta de Programa	Porcentaje
Bono al Trabajo de la Mujer	110.269	36%
Subsidio al Empleo Joven	139.746	46%
Beca de Transferencias al sector Público	87	0%
Becas Franquicia Tributaria	3	0%
Bolsa Nacional de Empleo (BNE)	511	0%
Bono Empresa y Negocio	3.065	1%
Bono de Capacitación para Trabajadores activos	17.593	6%
Bono de Intermediación Laboral	513	0%
Centro de Documentación	1.758	1%
Certificación de Competencias Laborales	396	0%
Fiscalización	457	0%
Formación en el Puesto de Trabajo	1.273	0%
Formación en Oficios	2.915	1%
Mujer Trabajadora y Jefa de Hogar	625	0%
Formación para el Trabajo	2.157	1%
Franquicia Tributaria	15.263	5%
Intermediación Laboral OMIL	599	0%
Mujer Minera	1.815	1%
Organismos Técnicos de Ejecución para Capacitación (OTEC)	5.739	2%
Total	304.784	100%

A partir de lo anterior es que se seleccionaron cinco programas para generar un análisis más en detalle de cuáles son las preguntas y reclamos que se producen en cada uno de ellos, de modo de generar oportunidades de mejora en su implementación. Tales programas corresponde a: Franquicia Tributaria, Formación Para el Trabajo, Bono Trabajador Activo, Bono Empresa y Negocio y por último Bono al Trabajo de la Mujer.

Luego de generar la selección de los programas a analizar, se procedió a calcular la muestra sobre la cual se realizará el análisis, y se construirán cada una de las áreas, categorías y sub categorías que permitan clasificar cada una de las consultas. La muestra para cada programa se calculó con representatividad nacional y proporcional para cada región del país a partir de las consultas realizadas.

CAPÍTULO N°1: “Franquicia Tributaria año 2012”

1. Preguntas

1.1. Muestra y canales

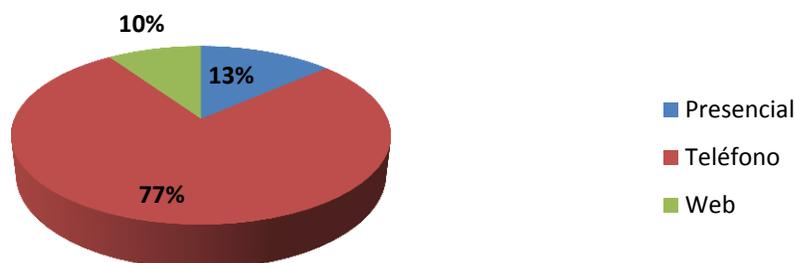
Para el año 2012 para el programa Franquicia Tributaria se recibieron sobre 15.000 preguntas, las que se concentraron en dos regiones del país, Metropolitana y Valparaíso, lo que tiene directa relación con los niveles poblacionales de ambas regiones. La muestra representativa nacional que se calculó fue de 376 casos distribuidos de manera proporcional en cada región, teniendo la mayor cantidad de casos a analizar en las regiones: Metropolitana, Valparaíso, Maule y Bío Bío. Para este caso la muestra fue equivalente a los casos realizados efectivamente, lo anterior fue posible considerando el universo con el cual se contaba para generar los remplazos necesarios.

Tabla n°1: Distribución de consultas que ingresaron el año 2012 por todos los canales de atención ciudadana para Franquicia Tributaria.

Región	Pregunta	Proporción	Muestra	Realizado
Arica y Parinacota	41	0%	1	1
Tarapacá	72	0%	2	2
Antofagasta	157	1%	4	4
Atacama	50	0%	1	1
Coquimbo	145	1%	4	4
Valparaíso	1972	13%	49	49
Metropolitana	11.160	74%	277	277
O`Higgins	163	1%	4	4
Maule	466	3%	12	12
Bío Bío	449	3%	11	11
La Araucanía	129	1%	3	3
Los Ríos	41	0%	1	1
Los Lagos	190	1%	5	5
Aysén	23	0%	1	1
Magallanes	36	0%	1	1
Total	15.094	100%	376	376

Del total de preguntas realizadas para este programa, un 77% de ellas se recibieron por medio del canal telefónico de atención, seguido por un 13% de las consultas realizados por medio de plataformas presenciales y por último un 10% por medio de la página WEB. Las proporciones anteriores podrían levantar distintas hipótesis que genera esas preferencias de comunicaciones como por ejemplo una preferencia de utilizar canales que permitan mantener una conversación con la persona que lo está atendiendo y de tener la posibilidad de realizar todas las preguntas necesarias que le permitan resolver su inquietud.

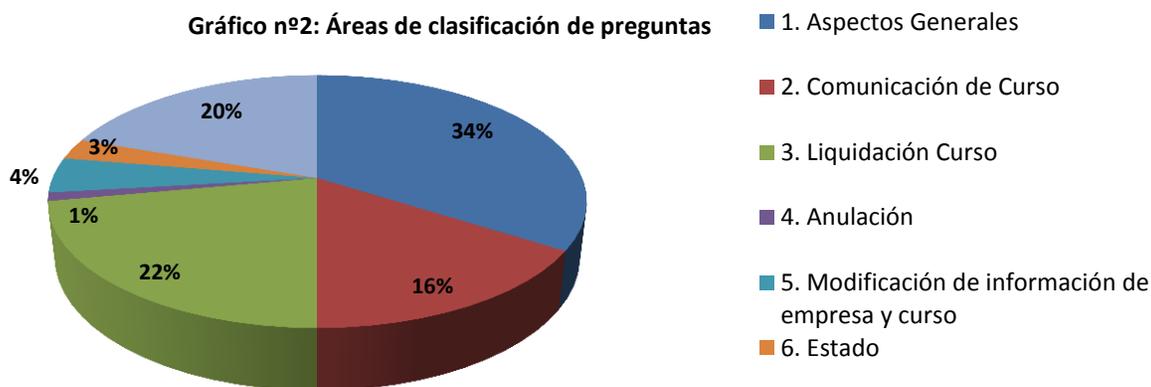
Gráfico nº1: Canales por los cuales se presentaron las preguntas



1.2. Áreas, categorías y sub categorías de análisis

Al revisar el total de 376 preguntas escogidas aleatoriamente se levantaron un total de siete áreas que permitieron clasificar las consultas, la principal área corresponde a preguntas que se realizan sobre *Aspectos Generales del programa* con un 34%, seguido por un 22% de consultas relativas al proceso de *Liquidación de Curso*, un 20% respecto de *Solicitudes* que efectúan directamente los usuarios y en cuarto lugar preguntas sobre la acción de *Comunicación de Curso*. Lo anterior nos permitiría diferenciar las consultas por tipos de usuarios, como por ejemplo a los usuarios directos de la Franquicia, que tienen directa relación con las preguntas respecto a las acciones propias que permiten la ejecución del programa, y a los potenciales usuarios de la Franquicia por medio de consultas relativas a información general del programa.

Gráfico nº2: Áreas de clasificación de preguntas



Adicional a las áreas anteriores y para permitir un análisis más detallado de las consultas que se efectúan, se levantaron categorías y sub categorías para cada área en particular, permitiéndonos caracterizar cada una de las áreas.

La siguiente tabla nos muestra en detalle todas las áreas, categorías y sub categorías levantadas en el programa Franquicia Tributaria, además de cuantificar y exponer la proporción de consultas en cada una de ellas. Permittiéndonos destacar los aspectos más relevantes que requieren de un foco de atención para generar posibles mejoras al programa, para posteriormente reducir la cantidad de consultas producto de que los usuarios cuentan con la información necesaria.

Tabla de Distribución de Preguntas según áreas, categorías y subcategorías
PROGRAMA FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2012

ÁREA	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	
1. Aspectos Generales (n= 128; 34%)	1.1 Características del programa	85/ 66%	
	1.2 Código curso de SENCE	2/ 2%	
	1.3 Comité bipartito	1/ 1%	
	1.4 Cursos disponibles	17/13%	
	1.5 Declaración jurada	12/ 9%	
	1.6 Operación renta	3/ 2%	
	1.7 ¿Cómo se usa la Franquicia Tributaria?	6/ 5%	
	1.8 Condiciones y requisitos de entrada	2/ 2%	
2. Comunicación de Curso (n= 60; 16%)	2.1 Estado de la acción	1/ 2%	
	2.2 Horarios para realizar la acción	1/ 2%	
	2.3 ¿Cómo se comunica un curso?	44/ 73%	
	2.4 Problema en plataforma	3/ 5%	
	2.5 Solicitud para realizar la acción	11/18%	
3. Liquidación Curso (n= 83; 22%)	3.1 ¿Cómo se liquida un curso?	49/ 59%	
	3.2 ¿Qué documentación se requiere?	6/ 7%	
	3.3 Estado de la acción	4/ 5%	
	3.4 Plazos para liquidar	2/ 2%	
	3.5 Problema en plataforma	4/ 5%	
	3.6 Solicitud para realizar la acción	18/ 22%	
4. Anulación (n= 4; 1%)	4.1 Acción capacitación	4/ 100%	
5. Modificación de información de empresa y curso (n= 17; 4%)	5.1 Curso	5.11 Fecha del curso	50%
		5.12 Contenido del curso	10%
		5.13 Estado del curso	10%
		5.14 Relatores	30%
	5.2 Empresa	5.21 Dirección	29%
		5.22 Razón social	14%
		5.23 Representante legal	29%
		5.24 Persona contacto	14%
		5.25 Declaración jurada	14%
6. Estado (n= 10; 3%)	6.1 Código SENCE	1/ 10%	
	6.2 Curso rechazado	4/ 40%	
	6.3 Vigencia curso	1/ 10%	
	6.4 Pagos	3/ 30%	
	6.5 Operación renta	1/ 10%	
7. Solicitud (n= 74; 20%)	7.1 Clave	68/ 92%	
	7.2 Código curso de SENCE	4/ 6%	
	7.3 Acreditación	1/ 1%	
	7.4 Inscribir empresa	1/ 1%	
		7.11 Obtención de clave	49%
		7.12 Recuperación de clave	51%

Respecto del área más relevante del programa *Aspectos Generales del Programa* con un 34% de las consultas, las preguntas realizadas corresponden en su mayoría a información que buscan las personas sobre las “*características generales del programa*”, tales como procedimientos y beneficios que entrega, y el restante en cuanto a la “*oferta disponible*”, si se disponen de cupos o determinados cursos. Esas dos categorías presentan casi un 80% de las preguntas en esta área.

Un 38% de las preguntas efectuadas tienen relación con acciones propias que se deben llevar a cabo para hacer uso de la Franquicia Tributaria, como lo es la *Comunicación y Liquidación de los cursos*. En cada una de esas áreas la categoría más relevante tiene relación con el procedimiento que se debe llevar a cabo para realizar la acción, es decir “*cómo se hace*”, lo que se lleva más de un 70% de las consultas en el primer caso y casi un 60% en el segundo. Lo anterior podría reflejar una necesidad por parte de los usuarios directos de la franquicia a tener a disposición más información respecto de cómo realizar los distintos trámites o bien a generar una información en un lenguaje más comprensible.

Una cuarta área bastante relevante después de *las ya mencionadas, es Solicitud*, que presenta un 20% del total de preguntas, y que hace referencia directamente a que los usuarios requieren de una “*clave/ contraseña*” para realizar distintas acciones por lo que solicitan le puedan hacer envío de una o bien “*recuperar una clave*” que ya tenían.

2. Reclamos

2.1. Muestra y canales

Se realizaron sobre 100 reclamos en el año 2012 para la Franquicia Tributaria lo que se traduce en menos de un 10% del total de preguntas que se efectuaron para el mismo programa. La muestra representativa a analizar de reclamos fue de 83 casos en una fase inicial, sin embargo al revisar de forma aleatoria esos reclamos hubo que generar varios remplazos, producto de que el reclamo no correspondía al programa o bien se repetía varias veces el mismo reclamo. Lo anterior produjo que la muestra inicial se redujera a 80 casos que fueron posibles de revisar.

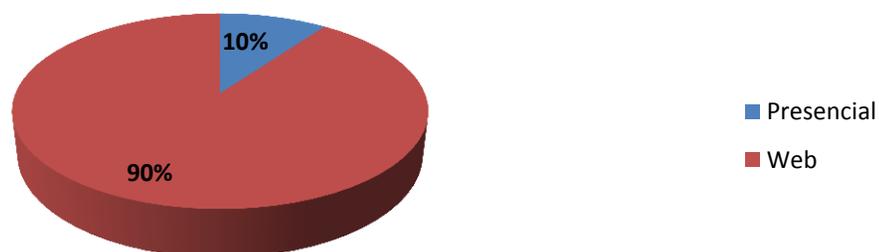
Tomando en cuenta la magnitud de los reclamos, éstos no se presentaron en todas las regiones del país siendo en las regiones extremas donde no se efectuaron este tipo de solicitudes. La mayor proporción de casos se concentran en las regiones con mayor número de habitantes, éstas son: Metropolitana y Valparaíso, siendo la primera considerablemente mayor. A partir de lo anterior es que se distribuyó la muestra según la proporción de casos existentes en cada una de las regiones de modo de asimilar el mismo comportamiento. Existe una mayor cantidad de casos en la zona sur que norte sin embargo esta diferencia no es significativa tomando en cuenta el universo total.

Tabla n°2: Distribución de consultas que ingresaron el año 2012 por todos los canales de atención ciudadana para Franquicia Tributaria.

Región	Reclamo	Proporción	Muestra	Realizado
Arica y Parinacota	-	0%	0	0
Tarapacá	2	2%	2	1
Antofagasta	1	1%	1	1
Atacama	-	0%	0	0
Coquimbo	1	1%	1	1
Valparaíso	12	11%	9	9
Metropolitana	73	70%	57	56
O'Higgins	1	1%	1	1
Maule	2	2%	2	2
Bío Bío	4	4%	3	3
Araucanía	5	5%	4	4
Los Ríos	3	3%	2	2
Los Lagos	1	1%	1	0
Aysén	-	0%	0	0
Magallanes	-	0%	0	0
Total	105	100%	83	80

Los usuarios que efectuaron reclamos para este programa lo realizaron por medio de la página Web y de forma presencial, el primer canal mencionado fue el más utilizado con un 90% del total de los reclamos realizados por esa vía. Esta se presenta como una clara diferencia respecto de los canales más usados para efectuar preguntas, donde el principal medio fue el canal telefónico, lo anterior podría tener directa relación con la información en detalle que el usuario desea comunicar a SENCE y con que ésta quede registrada.

Gráfico n°3: Canales de Comunicación por los cuales se presentaron los reclamos

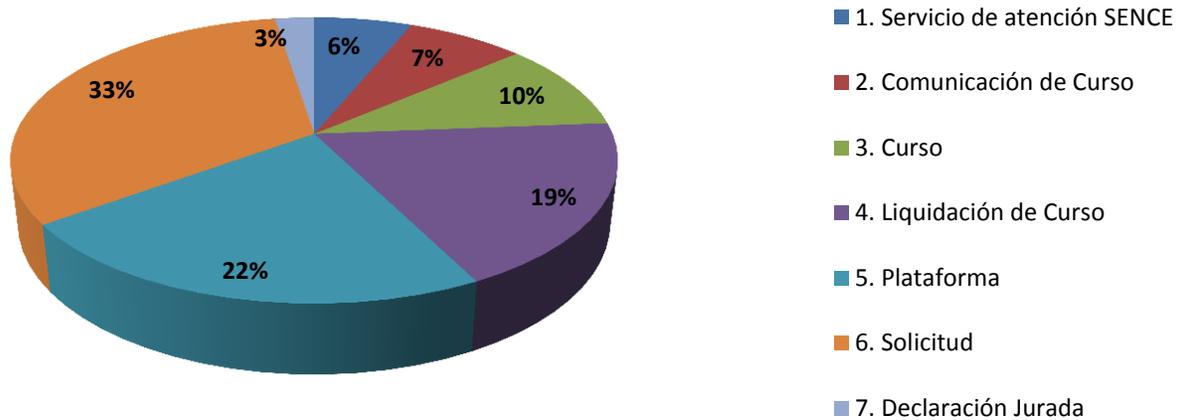


2.2. Áreas, categorías y sub categorías de análisis

Al revisar el total de 80 reclamos escogidos aleatoriamente se levantaron un total de siete áreas que permitieron clasificarlos, la principal área corresponde a *Solicitudes* que se realizan para llevar a cabo distintas acciones de la Franquicia Tributaria con un 33% de los reclamos, seguido por un 22% de reclamos respecto de la *Plataforma* y un 19% respecto de aspectos que conllevan a la *Liquidación de Curso*, el resto de las áreas, *Curso*, *Comunicación de Curso*, *Servicio de Atención SENCE* y *Declaración Jurada*, concentran un 26% de los

reclamos. En este punto es posible diferenciar que una parte relevante de los reclamos que se realizaron corresponden principalmente a solicitudes que el usuario requiere que SENCE gestione y que no pueden efectuarse por medio de la plataforma.

Gráfico nº4: Áreas de clasificación de reclamos



Adicional a las áreas anteriores y para permitir un análisis más detallado de los reclamos que se efectúan, se levantaron categorías y sub categorías para cada área en particular, permitiéndonos caracterizar cada una de las áreas, indagando en las razones que respaldan cada reclamo. Lo anterior facilitará el análisis posterior relativo a las oportunidades de mejora necesarias de implementar.

La siguiente tabla nos muestra en detalle todas las áreas, categorías y sub categorías levantadas en el programa Franquicia Tributaria para los reclamos que se hicieron a lo largo del año, además de cuantificar y exponer la proporción en cada una de ellas. Permittiéndonos destacar los aspectos más relevantes que requieren de un foco de atención para generar posibles mejoras al programa, para posteriormente reducir la cantidad de reclamos mejorando los procesos que permiten la ejecución óptima del programa.

Tabla de Distribución de Reclamos según áreas, categorías y subcategorías
PROGRAMA FRANQUICIA TRIBUTARIA AÑO 2012

ÁREA	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
1. Servicio de atención SENCE (n= 5; 6%)	1.1 Canal telefónico 3/ 60%	1.11 Canal no disponible 67%
		1.12 Falta información 33%
	1.2 Canal presencial no disponible 1/ 20%	
	1.3 No conforme con respuesta 1/ 20%	
2. Comunicación de Curso (n= 6; 7%)	2.1 No realizada a tiempo 1/ 17%	
	2.2 Procedimiento poco claro 2/ 32%	
	2.3 Eliminar acción realizada 1/ 17%	
	2.4 Rechazo solicitud de código curso 1/ 17%	
	2.5 Error en información entregada por SENCE 1/ 17%	
3. Curso (n= 8; 10%)	3.1 Relator 4/ 50%	3.11 No satisfecho 75%
		3.12 No corresponde al informado 25%
	3.2 Estado de rechazado 2/ 25%	3.21 No fue informado 50%
		3.22 Procedimiento poco claro 50%
3.3 No realizado y aparece registrado 2/ 25%		
4. Liquidación de Curso (n= 15; 19%)	4.1 Rechazo de acción incorrecta 12/ 79%	
	4.2 Procedimiento poco claro 1/ 7%	
	4.3 No se ha efectuado y se entregó la documentación 1/ 7%	
	4.4 No se le ha informado el estado 1/ 7%	
5. Plataforma (n= 18; 22%)	5.1 No permite realizar acción 12/ 67%	5.11 Comunicación de curso 67%
		5.12 Pre liquidación de curso 8%
		5.13 Liquidación de curso 8%
		5.14 Solicitud de código curso 17%
	5.2 Problemas 6/ 33%	5.21 Ingreso de información 33%
		5.22 Modificar información 17%
		5.23 Operación renta 17%
		5.24 Sistema se cae 33%
6. Solicitud (n= 26; 33%)	6.1 Clave/ Contraseña (73%) 19/ 73%	6.11 Recuperación de clave 79%
		6.12 Obtención de clave 5%
		6.13 Cambio de clave 16%
	6.2 Fiscalización de cursos 3/ 11%	
	6.3 Aumento de plazo 1/ 4%	
	6.4 Certificación curso 2/ 8%	
6.5 Entrega diploma 1/ 4%		
7. Declaración Jurada (n= 2; 3%)	7.1 Estado incorrecto 1/ 50%	
	7.2 Corrección de información 1/ 50%	

El área más relevante del programa es *Solicitud* con un tercio del total de reclamos recibidos, sobre un 70% de ellos corresponden a solicitudes de “clave” que los usuarios requieren para llevar a cabo distintas acciones en la plataforma. En su gran mayoría se trata de personas que necesitan recuperar su clave.

Un 22% de los reclamos efectuados tienen relación con la *Plataforma* que sostiene la ejecución del programa, y que se presenta como un servicio por medio del cual los usuarios pueden generar distintas acciones y trámites del programa. Casi un 70% del total de reclamos en ésta área tienen relación con “*acciones que la plataforma no les permite efectuar*” tales como: comunicación y liquidación de un curso, solicitud de códigos SENCE, entre otros, y el 30% restante respecto de “*problemas*” que se le generan al ingresar información, modificar información y relativo a que el sistema se cae.

La tercera área más relevante con un 20% aproximadamente del total de reclamos es *Liquidación de Curso*, que concentra como principal categoría a que SENCE “*rechazo la acción*” realizada por el usuario para liquidar, y éste reclama que tal rechazo no corresponde. En su mayoría el usuario presenta como respaldo que los plazos fueron cumplidos por su parte, pero esto no se vio reflejado en los resultados que muestra el sistema.

En menor escala nos encontramos con el área *Curso*, con un 10% de los reclamos, que dicen relación con una insatisfacción de los servicios del “*relator*” y a que el relator que realizó el curso no correspondía al informado.

3. Conclusiones y Oportunidades de Mejora

- ✓ Se vislumbra como posibles hipótesis que los usuarios del programa y/o potenciales usuarios no reciben de forma clara la información que define y describe el programa, o bien no manejan los canales por medio de los cuales se expone la información relativa al programa. Lo anterior genera que exista una proporción relevante de consultas que solo van dirigidas a conocer del programa, con más de un tercio del total de preguntas efectuadas el año 2012.
- ✓ Sobre un tercio de las consultas recibidas responden a averiguar cuáles son los procedimientos que se deben seguir para realizar una determinada acción del programa tales como la comunicación y liquidación de cursos, acciones necesarias para la ejecución del programa. Lo anterior nos genera una interrogante respecto de si la información relativa a la ejecución del programa por parte de sus usuarios directos se encuentra disponible en los medios necesarios y pertinentes, y por otra parte si la información se describe de manera clara y entendible.
- ✓ Se presenta tanto para las preguntas como reclamos una proporción relevante de ellos en el área *Solicitud*, en la cual los usuarios requieren que se les haga envío de una clave para poder realizar distintas acciones de la franquicia.
- ✓ Más de un quinto de los reclamos tienen directa relación con el funcionamiento de la plataforma que sostiene las distintas acciones de la franquicia. Principalmente son problemas e imposibilidades que se presentan a los usuarios de ejecutar acciones.

A partir de los resultados se observan aspectos en concretos que pueden ser revisados y analizados que podrían eventualmente permitir una reducción en la cantidad de preguntas y reclamos realizados a este programa que se exponen a continuación:

- ✓ Revisión de la **información disponible** sobre el programa, y los **canales o medios en los cuales se difunde tal información**. Es importante que lo anterior tenga un lenguaje acorde a la población objetivo de modo de hacerla lo más comprensible posible, además de difundir por medio de los canales a los cuales esa población tenga acceso.
- ✓ Análisis puntual respecto de la **información que disponen los usuarios sobre las acciones que se ejecutan en el programa** que permiten su correcta implementación como lo son la Comunicación y Liquidación del curso. Revisar si el procedimiento que deben llevar a cabo los usuarios en esas dos acciones se encuentra especificado en los canales necesarios y con la información suficiente que permita que efectúen la acción sin necesidad de la ayuda de atención ciudadana.
- ✓ **Implementación de mejoras en la plataforma** que sostiene el programa, de modo que esa sea la vía que permita a los usuarios ejecutar de manera eficiente el programa.
- ✓ Revisión de como se hace **entrega a los usuarios de la clave/ contraseña** que les permite gestionar el programa por medio de la plataforma, y de cuál es el canal de comunicación de solicitud de tal información. En caso que los canales sean efectivamente los de atención ciudadana, como hacer un procedimiento más expedito para tal solicitud que no signifique levantar un reclamo o pregunta.

CAPÍTULO Nº2: “Formación Para el Trabajo año 2012”

1. Preguntas

1.1. Muestra y canales

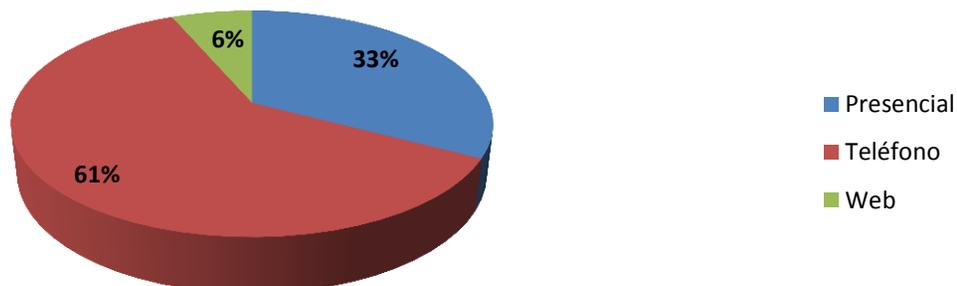
El programa Formación Para el Trabajo recibió el año 2012 sobre 2.000 preguntas por medio de los canales de atención ciudadana, concentrándose principalmente en las regiones con mayor nivel poblacional, Región Metropolitana, Valparaíso y Bío Bío. La muestra representativa nacional que se calculó a partir de tal universo fue de 324 casos distribuidos de manera proporcional en cada región según la cantidad de casos en cada una de éstas. La muestra analizada fue equivalente a un total de 324 casos. Sin embargo se realizaron variaciones en los casos de dos regiones Maule y Bío Bío, debido a que consultas aleatoriamente seleccionadas no correspondían al programa.

Tabla nº1: Distribución de consultas que ingresaron el año 2012 por todos los canales de atención ciudadana para Formación Para el Trabajo.

Región	Pregunta	Proporción	Muestra	Realizado
Arica y Parinacota	21	1%	3	3
Tarapacá	27	1%	4	4
Antofagasta	61	3%	10	10
Atacama	18	1%	3	3
Coquimbo	73	4%	11	11
Valparaíso	225	11%	35	35
Metropolitana	969	47%	151	154
O'Higgins	44	2%	7	7
Maule	53	3%	8	7
Bío Bío	216	10%	34	32
Araucanía	65	3%	10	10
Los Ríos	119	6%	19	19
Los Lagos	129	6%	20	20
Aysén	14	1%	2	2
Magallanes	44	2%	7	7
Total	2.078	100%	324	324

Del total de preguntas realizadas para este programa, un 61% de ellas se recibieron por medio del canal telefónico de atención, seguido por un 33% en plataformas presenciales y por último con un 6% por medio de la WEB. Las cifras anteriores permiten levantar distintas hipótesis del por qué se producen tales diferencias y preferencias, por una parte podría reflejar como los usuarios tienen una preferencia de utilizar canales que permitan mantener una conversación con la persona que lo está atendiendo y de tener la posibilidad de realizar todas las preguntas necesarias que le permitan resolver su inquietud, obteniendo casi un 95% de las consultas que se realizan por vías que permiten mantener un diálogo.

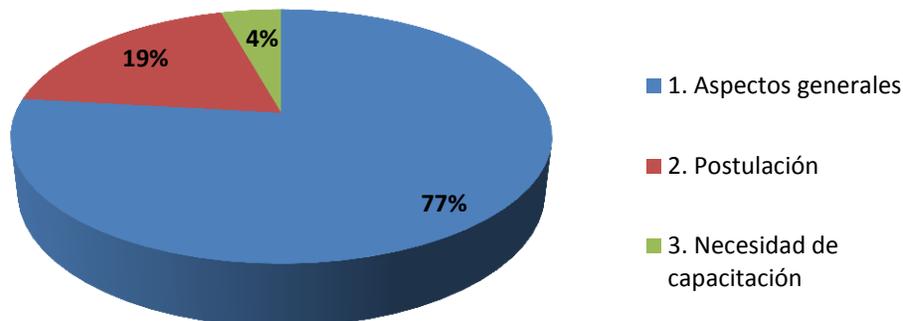
Gráfico nº1: Canales de Comunicación por los cuales se presentaron las preguntas



1.2. Áreas, categorías y sub categorías de análisis

Al revisar el total de 324 preguntas escogidas aleatoriamente se levantaron un total de tres áreas que permitieron clasificar las consultas, la principal área corresponde a preguntas que se realizan sobre *Aspectos Generales del programa* con un 77%, área que supera considerablemente a las dos restantes y que nos refleja la relevancia de ésta. En segundo lugar con un 19% de las consultas tenemos el área de *Postulación*, que se diferencia principalmente con el ítem anterior que es un aspecto atribuible directamente a un proceso de implementación y ejecución del programa. Por último el área denominada *Necesidad de Capacitación* con un 4% del total de preguntas.

Gráfico nº2: Áreas de clasificación de preguntas



Adicional a las áreas anteriores y para permitir un análisis más detallado de las consultas que se efectúan, se levantaron categorías y sub categorías para cada área en particular, permitiendo caracterizar cada una de las áreas e indagar más en detalle en las razones y necesidades existentes en los usuarios para efectuar ese tipo de consultas.

La siguiente tabla muestra en detalle todas las áreas, categorías y sub categorías levantadas en el programa Formación Para el Trabajo, además de cuantificar y exponer la proporción de consultas en cada una de ellas. A partir de este análisis es posible destacar los aspectos más relevantes que requieren atención con el fin de establecer propuestas para mejorar el programa, así probablemente se pueda reducir la cantidad de consultas.

**Tabla de Distribución de Preguntas según áreas, categorías y subcategorías
PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO AÑO 2012**

ÁREAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	
1. Aspectos generales (n=249; 77%)	1.1 Características del programa	166/ 67%	
	1.2 Cursos disponibles	64/ 26%	
	1.3 Cupos disponibles	6/ 2%	
	1.4 Condiciones y requisitos de entrada	13/ 5%	
2. Postulación (n= 61; 19%)	4.1 ¿Cómo se postula?	25/ 40%	
	4.2 Estado de postulación	21/ 34%	
	4.3 Rechazo en postulación	1/ 2%	
	4.4 Solicitud	1/ 2%	
	4.5 Problemas para postular	4.51 No acepta nº de serie	62%
		4.52 Participación no efectiva	7%
		4.53 Página WEB	31%
3. Necesidad de capacitación (n=14; 4%)			

Respecto del área más relevante del programa *Aspectos Generales del Programa* con casi un 80% de consultas, las preguntas realizadas corresponden en su mayoría a información que buscan las personas sobre las características generales del programa, en qué consiste, qué beneficios me entrega el programa, requerimientos, entre otros, y el restante en cuanto a la oferta disponible, si se disponen de cupos o determinados cursos de manera de conocer la oferta en detalle y poder evaluar su postulación.

La segunda área de relevancia es *Postulación* con un quinto de las preguntas realizadas, lo relevante de este aspecto es que tiene una relación directa con una etapa de implementación del programa, que se torna esencial para unir los servicios de SENCE con los potenciales usuarios. Las principales inquietudes en esta área tienen que ver con obtener información sobre el “*procedimiento de postulación*”, cuáles son las etapas, que se necesita, cómo realizarlo, y en segundo lugar la necesidad de obtener información respecto del “*estado de su postulación*”, saber específicamente el resultado de ésta y las fechas de cuando los resultados podrán estar disponibles. En una proporción menor se levanta la categoría de “*problemas al postular*” y considera temáticas como que el sistema de postulación no acepta el número de serie que el usuario ingresa, que el sistema le arroja que ya participó siendo que no ha sido usuario del programa o bien que la página WEB no le permite realizar la postulación.

2. Reclamos

2.1. Muestra y canales

La cantidad de reclamos para este programa es muy baja en comparación con el universo total de reclamos que se recibieron el año 2012, no alcanza a llegar a un 0,5% del total. Sin embargo al complementarlo con el análisis de las preguntas realizado anteriormente permite obtener más conclusiones.

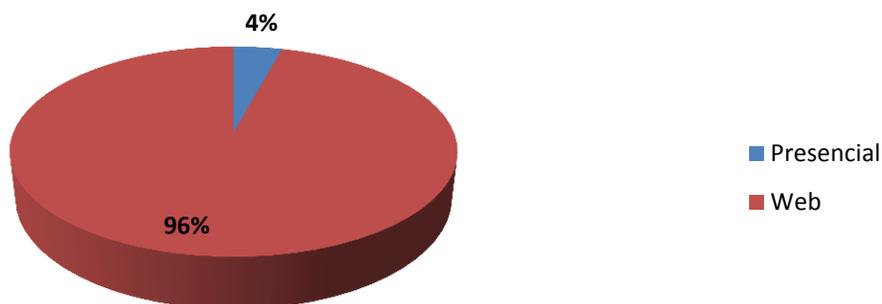
El total de reclamos recibidos asciende a 63 casos, de los cuales se calculó la muestra representativa necesaria de analizar obteniendo un total de 54 reclamos distribuidos de manera proporcional en cada una de las regiones según la distribución de reclamos a lo largo del país. La muestra inicial no fue posible de cumplir producto de la gran cantidad de casos de reclamos que no correspondían al programa y producto de que varios se repetían por lo que el universo se acotó. De este modo los reclamos estudiados fueron 25 en total.

Tabla nº2: Distribución de consultas que ingresaron el año 2012 por todos los canales de atención ciudadana para Formación Para el Trabajo.

Región	Reclamo	Proporción	Muestra	Realizado
Arica y Parinacota	1	2%	1	1
Tarapacá	-	0%	0	-
Antofagasta	-	0%	0	-
Atacama	1	2%	1	-
Coquimbo	4	6%	3	1
Valparaíso	7	11%	6	3
Metropolitana	25	40%	22	10
O'Higgins	3	5%	3	1
Maule	3	5%	3	-
Bío Bío	12	19%	10	5
Araucanía	2	3%	2	2
Los Ríos	1	2%	1	1
Los Lagos	3	5%	3	1
Aysén	-	0%	0	-
Magallanes	1	2%	1	-
Total	63	100%	54	25

Los usuarios que efectuaron reclamos para este programa lo realizaron por medio de la Web y de forma presencial, el primer canal mencionado fue el más utilizado con un 96% del total de los reclamos realizados por esa vía. Esta se presenta como una clara diferencia respecto de los canales más usados para efectuar preguntas, donde el principal medio fue el canal telefónico, lo anterior podría tener directa relación con la información en detalle que el usuario desea comunicar a SENCE y con que ésta quede registrada.

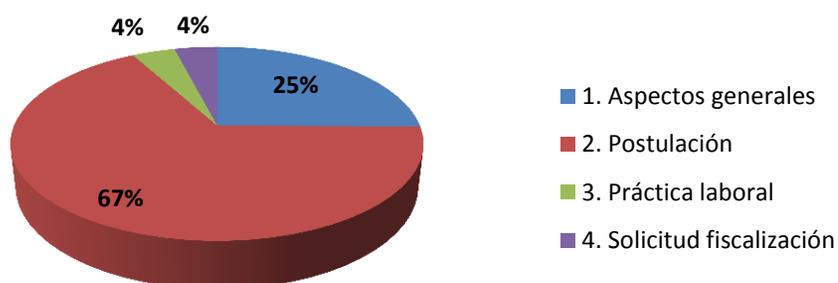
Gráfico nº3: Canales de Comunicación por los cuales se presentaron los reclamos



2.2. Áreas, categorías y sub categorías de análisis

Al revisar el total de 25 reclamos escogidos aleatoriamente se levantaron un total de cuatro áreas que permitieron clasificarlos, la principal área corresponde a la etapa de *Postulación* con un 67% de los reclamos, seguido por un 25% de reclamos respecto de *Aspectos Generales del Programa* y un 8% respecto de aspectos vinculados a la *Práctica Laboral y Solicitudes de Fiscalización*. A pesar de contar con pocos casos es interesante observar que su gran mayoría tiene relación con una etapa tan importante como la postulación, por lo que se torna relevante analizar cuáles son los motivos que hace que eso se produzca.

Gráfico nº4: Áreas de clasificación de reclamos



Adicional a las áreas anteriores y para permitir un análisis más detallado de los reclamos que se efectúan, se levantaron categorías y sub categorías para cada área en particular, permitiéndonos caracterizar cada una de ellas, indagando en las razones que respaldan cada reclamo. Lo anterior facilitará el análisis posterior relativo a las oportunidades de mejora necesarias de implementar.

La siguiente tabla nos muestra en detalle todas las áreas, categorías y sub categorías levantadas en el programa Formación Para el Trabajo, además de cuantificar y exponer la proporción en cada una de ellas, permitiéndonos destacar los aspectos más relevantes.

**Tabla de Distribución de Reclamos según áreas, categorías y subcategorías
PROGRAMA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO AÑO 2012**

ÁREA	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
1. Aspectos generales (n= 6; 25%)	1.1 No están de acuerdo con requisitos 5/ 83%	1.11 Rango de edad exigido 20%
		1.12 Puntaje de FPS exigido 40%
		1.13 No presentar condición de discapacidad 20%
		1.14 Por tener hijos 20%
	1.2 No hay cursos disponibles 1/ 17%	
2. Postulación (n= 16; 67%)	2.1 Rechazo en postulación 10/ 63%	5.11 Participación no efectiva 30%
		5.12 No acepta nº de serie 50%
		5.13 Ya tiene registrada cuenta 10%
		5.14 Participación previa con renuncia 10%
	2.2 Aceptación incorrecta 1/ 6%	
2.3 No fue informado del resultado 3/ 19%		
2.4 Sistema arroja puntaje de FPS erróneo 2/ 12%		
3. Práctica laboral (n= 1; 4%)	3.1 No le han encontrado 1/ 100%	
4. Solicitud fiscalización (n= 1; 4%)	4.1 Participación no efectiva 1/ 100%	

El área más relevante del programa es *Postulación* con más de dos tercios de los reclamos recibidos, la mayoría de éstos se deben a que los usuarios fueron “*rechazados en su postulación*” por diversos motivos que consideran injustos. Algunas de esas razones son que el sistema les arroja que ya fueron participantes del programa por ende no pueden volver a ser beneficiarios, y por otra parte que al realizar la tramitación para postular no les acepta el número de serie necesario para llevar a cabo tal proceso. Otra de las razones de porque se producen más reclamos en esta área es que los usuarios “*no son informados del resultado*” de la postulación y tampoco de la fecha de entrega de los resultados, lo que les genera incertidumbre.

Por último la segunda área de relevancia pero en menor medida que la anterior es *Aspectos Generales* del programa con una quinta parte de los reclamos, la razón principal de esto es que los usuarios potenciales beneficiarios “*no están de acuerdo con los requisitos exigidos*” o bien sienten discriminación por no presentar determinadas características que les permitiría postular, tales como cumplir con el rango de edad, con el puntaje de FPS, condiciones de discapacidad o bien tener hijos. En menor medida los reclamos en esta área se fundamentan por que las personas “*no encuentran cursos disponibles*” tanto en cupos como en oferta que sea de su interés.

3. Conclusiones y Oportunidades de Mejora

- ✓ A partir de las preguntas realizadas se aprecia que los potenciales usuarios del programa podrían no estar recibiendo con total claridad la información que describe el programa, es decir el lenguaje en el cual se expresa la información relativa al programa no es un 100% entendible, o bien no son suficientes los canales de información por medio de los cuales se comunica, ya que es posible apreciar en la página

web que se encuentran disponibles todos los elementos necesarios para conocer el programa y poder postular. Obteniendo de ese modo un 77% de las consultas relativas a aspectos generales del programa que tienen que ver con características que lo definen y componen, y con la oferta disponible.

- ✓ Un 25% de las consultas tienen relación directa con una de las etapas del programa que permite unir la oferta con la demanda que es el proceso de postulación, éstas se encuentran orientadas principalmente a que las personas necesitan información sobre el procedimiento que se debe llevar a cabo para postular, dónde, cómo y qué documentos se requieren, y en menor medida solicitan saber el estado de su postulación tanto en fechas de entrega como del resultado mismo.
- ✓ Un 67% de los reclamos están vinculados con la etapa de postulación, lo que se complementa de cierto modo con la proporción de consultas recibidas también en esa área. En esta oportunidad los motivos tienen que ver con que los usuarios son rechazados por razones injustificadas y porque aún no son informados del resultado.

A partir de los resultados se observan aspectos en concretos que pueden ser revisados y analizados que podrían eventualmente ser ámbitos de mejora en la ejecución del programa:

- ✓ **Generar los canales de información adecuados a la población objetivo** a la cual desea llegar el programa, revisar si la información disponible se encuentra descrita en un lenguaje comprensible y si se dispone de la información suficiente que les permita a los usuarios tomar una decisión de postular.
- ✓ **Revisión de la etapa de postulación del programa**, tanto en la información que disponen los usuarios relativos a su procedimiento: requisitos, documentación, fechas, cómo realizarlo, hasta disponer de plataformas y buenos canales de comunicación que les permita estar informados constantemente del estado de la postulación realizada.

CAPÍTULO Nº3: “Bono al Trabajo de la Mujer año 2012”

1. Preguntas

1.1. Muestra y canales

Para el Bono al Trabajo de la Mujer año 2012, se llevaron a cabo un total de 106.746 preguntas. Se calculó una muestra representativa proporcional a cada región del país según la participación de éstas. La muestra total fue de 383 casos y se logró realizarla en su totalidad.

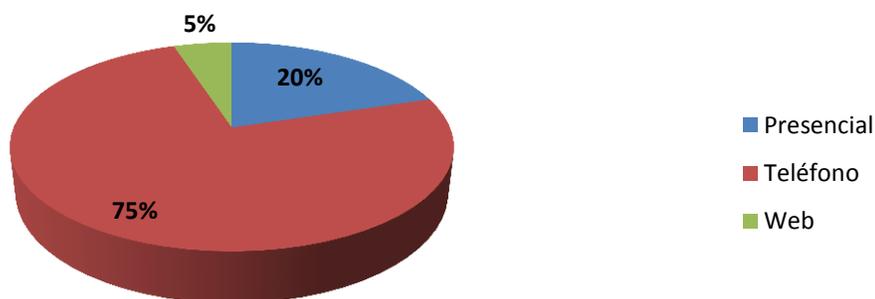
Entre las tres regiones con más población del país (Metropolitana, Bío Bío y Valparaíso) se congrega cerca del 75% de las preguntas. Por otra parte, a nivel geográfico, el universo de preguntas se distribuye de la siguiente forma: Zona Norte (regiones XV, I, II y III) 4,7 % de las preguntas; Zona Centro (V, RM, VI, VII y VIII) 82,5% de las preguntas; Zona Sur (IX, XIV, X, XI y XII) 12,8% de las preguntas. Las preguntas realizadas en las regiones extremas de nuestro país (XV y XII) representan sólo el 2% del total de recibidas sobre este Bono.

Tabla nº1: Distribución de consultas que ingresaron el año 2012 por todos los canales de atención ciudadana para Bono al Trabajo de la Mujer.

Región	Pregunta	Proporción	Muestra	Realizado
Arica y Parinacota	1.378	1%	5	5
Tarapacá	1.053	1%	4	4
Antofagasta	1.281	1%	5	5
Atacama	1.252	1%	4	4
Coquimbo	2.109	2%	8	8
Valparaíso	10.453	10%	37	37
Metropolitana	55.040	52%	197	197
O'Higgins	4.218	4%	15	15
Maule	5.188	5%	19	19
Bío Bío	11.080	10%	40	40
Araucanía	4.697	4%	17	17
Los Ríos	1.748	2%	6	6
Los Lagos	5.985	6%	21	21
Aysén	617	1%	2	2
Magallanes	647	1%	2	2
Total	106.746	100%	383	383

Del total de preguntas realizadas sobre el Bono al Trabajo de la Mujer, se observa que un 75% de éstas fueron realizadas vía telefónica. Llama la atención la baja cantidad de preguntas realizadas a través de la página WEB, ya que sólo el 5% de éstas fue realizado por esa vía. Lo anterior podría tener como causa que los usuarios presenten preferencia de utilizar canales que permitan mantener una conversación con la persona que lo está atendiendo y de tener la posibilidad de realizar todas las preguntas necesarias que le permitan resolver su inquietud, obteniendo casi un 95% de las consultas que se realizan por esas vías.

Gráfico nº1: Canales de comunicación por los cuales se presentaron las preguntas

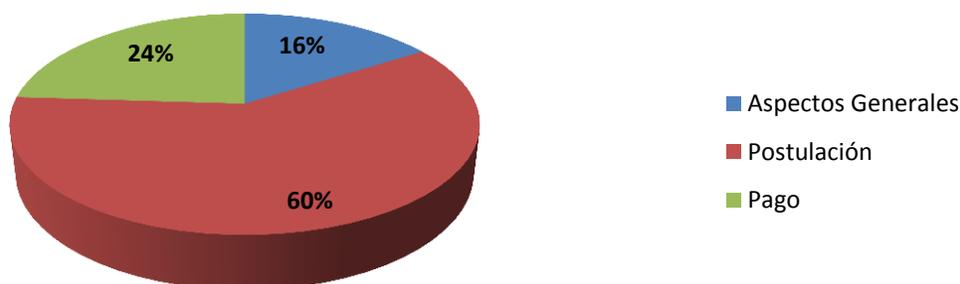


1.2. Áreas, categorías y sub categorías de análisis

Las preguntas sobre el Bono al Trabajo de la Mujer se dividen en 3 grandes áreas temáticas:

- La gran mayoría de las preguntas, un 60%, hacen referencia al proceso de postulación al Bono. Dudas sobre el cómo postular o cuestionamientos a las razones de rechazo son recurrentes en éste ítem.
- En segundo lugar están las preguntas sobre el pago del Bono, cerca del 25% tienen que ver con este tema.
- Por último están las preguntas ligadas a Aspectos Generales del Bono con un 16% del total, tales como sus características o sus requisitos.

Gráfico nº2: Áreas de clasificación de las preguntas



A continuación, se presenta una tabla que detalla las áreas, categorías y subcategorías, las cuáles se agrupan para efectos de un análisis en detalle. Cabe señalar que los porcentajes que aparecen en cada una de las columnas permiten dimensionar la importancia y frecuencia de estos grupos, con el fin de distinguir cuáles son los aspectos que requieren mayor atención.

Tabla de Distribución de Preguntas según áreas, categorías y subcategorías
PROGRAMA BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2012

ÁREA	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA		
1. Aspectos Generales (n=60; 16%)	1.1 Características del programa	35 / 58%		
	1.2 Condiciones y requisitos de entrada	25 / 42%		
		1.2.1 Requisitos	52%	
		1.2.2 ¿Qué es el PF?	36%	
		1.2.3 ¿Cómo se calcula el PF?	12%	
2. Postulación (n=229; 60%)	2.1 ¿Cómo se postula?	98 / 43%		
	2.2 Estado de postulación	55 / 24%		
		2.2.1 Aceptada / Rechazada	91%	
			2.2.2 ¿Cuál es la fecha de apelación al rechazo?	9%
	2.3 ¿Cómo se modifican los datos?	3 / 1%		
	2.4 Problemas para postular	57 / 26%	2.4.1 Errores en información de renta o FPS	9%
			2.4.2 ¿Por qué no cumplo con el PF?	28%
			2.4.3 Mal funcionamiento de página web	11%
			2.4.4 Sin cotizaciones	2%
			2.4.5 Retraso en respuesta	2%
			2.4.6 Sin información de renta	19%
2.4.7 Supera renta máxima para postular			2%	
		2.4.8 Supera puntaje máximo FPS	4%	
		2.4.9 ¿Por qué si tengo FPS no aparece en sistema?	25%	
2.5 Razones de rechazo en postulación	16 / 7%			
3. Pago (n= 93; 24%)	3.1 Características de los pagos	67 / 72%		
		3.1.1 Estado de pago	52%	
		3.1.2 Fecha de pago	25%	
		3.1.3 Modalidad de pago	16%	
			3.1.4 Monto del pago	6%
	3.2 Problemas en los pagos	26 / 28%	3.2.1 Error cta. corriente	54%
			3.2.2 No pago del bono	19%
			3.2.3 Retraso en los depósitos	4%
3.2.4 Suspensión del pago			23%	

Tal y como se expresó en la descripción de las áreas, la mayor cantidad de preguntas tuvo que ver con el proceso de *Postulación* al Bono con un 60% del total de preguntas. Destaca dentro de ésta área la categoría que se refiere a “¿Cómo se postula?” al Bono al Trabajo de la Mujer, lo cual puede indicar un desconocimiento por parte de los usuarios sobre esta etapa. En este contexto se sugiere la revisión de la información que se despliega a través de los distintos canales disponibles, y asimismo, revisar los contenidos, pudiendo no ser estos los apropiados. Una segunda categoría de relevancia en esta área tiene que ver con “*Problemas para postular*” con un 26% del total, donde se consulta por qué el postulante no cumple con el Puntaje de Focalización, criterio básico para ganarse el bono. Prácticamente con la misma cantidad de preguntas está el ítem de *¿Por qué si tengo FPS no aparece en sistema?*, por lo que se sugiere revisar la calidad de las Bases de Datos de la FPS y eventualmente actualizarlas. En este caso, existe la posibilidad que los usuarios efectivamente no cuenten con la FPS. Otra categoría que destaca por su alto número de preguntas es el *Estado de la Postulación*, donde principalmente se consulta si la postulación ha sido aceptada o ha sido rechazada.

Con un 24% del total de las preguntas, están las consultas referidas al *Pago* del Bono, las cuales están divididas en dos grandes categorías. La primera denominada “*Características de los Pagos*” con un 72% de las preguntas ligadas esencialmente al Estado del Pago y a las Fechas de Pago, y la segunda llamada “*Problemas con los Pagos*” con un 28% de las preguntas, que apuntan a Errores en el n° de la Cuenta Corriente y a dudas referidas a la Suspensión del Pago.

Por último, se ubican las preguntas que apuntan a *Aspectos Generales* del Bono con un 16% del total de consultas, y que abarcan aspectos tales como las “*Características del programa*” y las “*Condiciones y Requisitos de Entrada*”. En esta área se podría concluir que se requiere hacer mayor énfasis en la información sobre los requisitos para postular y ser beneficiada por el Bono y por otra parte la información disponible sobre lo *¿Qué es el Puntaje de Focalización?* y *¿Cómo se calcula éste?* Podría ser insuficiente para su población potencial.

2. Reclamos

2.1. Muestra y canales

En el caso de los reclamos sobre el Bono al Trabajo de la Mujer, se debe establecer que se llevaron a cabo un total de 3.152. Al igual que en las preguntas se estableció una muestra representativa proporcional a la participación de cada una de las regiones y considerando un Margen de Error del 5% y un Nivel de Confianza del 95%. Para éste análisis se revisó el total de los casos establecidos en dicha muestra equivalente a 343 casos.

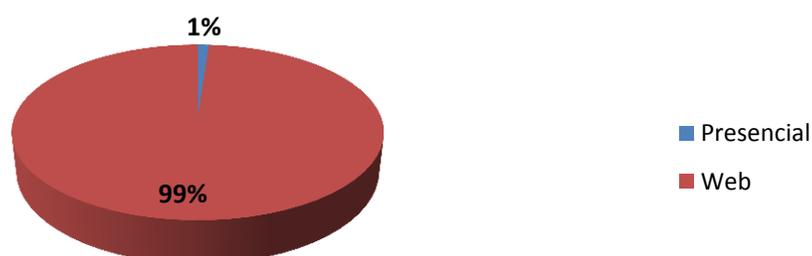
Del total de los reclamos realizados a este programa, cerca del 70% se concentran en 4 regiones del país (Metropolitana, Bío Bío, Valparaíso y Maule). Llama la atención la cantidad de reclamos recibidos en la región del Maule, que corresponde al 10% del total, duplicando su participación en comparación a las preguntas. Al igual que en el ítem anterior, la Zona Central del país concentra la mayor cantidad de reclamos, con un 76,8% de éstos, seguido por la Zona Sur con un 20,3%. La Zona Norte recibió un marginal 2,9% del total. Las regiones con menos cantidad de reclamos son Aysén, Atacama y Arica y Parinacota, quienes juntas constituyen el 1,6% de los reclamos a nivel nacional.

Tabla n°2: Distribución de consultas que ingresaron el año 2012 por todos los canales de atención ciudadana para Bono al Trabajo de la Mujer.

Región	Reclamo	Proporción	Muestra	Realizado
Arica y Parinacota	20	1%	2	2
Tarapacá	26	1%	3	3
Antofagasta	25	1%	3	3
Atacama	20	1%	2	2
Coquimbo	122	4%	13	13
Valparaíso	328	10%	36	36
Metropolitana	1.058	34%	115	115
O'Higgins	146	5%	16	16
Maule	328	10%	36	36
Bío Bío	440	14%	48	48
Araucanía	257	8%	28	28
Los Ríos	59	2%	6	6
Los Lagos	262	8%	28	28
Aysén	12	0%	1	1
Magallanes	49	2%	5	5
Total	3.152	100%	343	343

A diferencia del caso de las preguntas, el 99% de los reclamos fueron llevados a cabo vía página WEB. Destaca la no utilización del teléfono para la generación de reclamos, en contraposición con lo sucedido con las preguntas. En este sentido, sería interesante indagar más sobre el uso y posicionamiento de los canales de comunicación para efectos de reclamos y consultas.

Gráfico n°3: Canales de Comunicación por los cuales se presentaron los reclamos

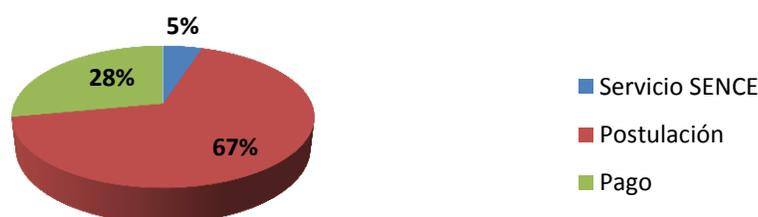


2.2. Áreas, categorías y sub categorías de análisis

Los reclamos efectuados a este programa, al igual que en el caso de las preguntas, también se dividen en tres áreas fundamentales:

- La mayor cantidad de éstos tienen que ver con el proceso de *Postulación* al Bono con un 67% del total.
- En segundo lugar, con un 28%, están los reclamos con respecto al *Pago* del Bono.
- Por último, y de manera casi marginal se encuentran las quejas sobre el *Servicio de SENCE*, en temas por ejemplo, de información.

Gráfico nº4: Áreas de clasificación de reclamos



A continuación, se presenta una tabla que detalla las áreas, categorías y subcategorías, lo cual nos permite agrupar reclamos con el fin de contar con información detallada. Cabe señalar que los porcentajes que aparecen en cada una de las columnas permiten dimensionar la importancia y frecuencia de estos grupos, con el fin de distinguir cuáles son los aspectos que requieren mayor atención y presentan mayores oportunidades de mejora.

Tabla de Distribución de Reclamos según áreas, categorías y subcategorías
PROGRAMA BONO AL TRABAJO DE LA MUJER AÑO 2012

ÁREA	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	
1. Servicio SENCE (n=16; 5%)	1. 1. Mala información	3 / 19%	
	1. 2. Retraso en respuesta de postulación	13 / 81%	
2. Postulación (n=229; 67%)	2.1. Ficha de protección social	2.1.1 Aparece sin puntaje FPS y lo tiene	94%
		2.1.2 Error en el puntaje FPS	6%
	2.2. Rechazo postulación	2.2.1 Error al ingresar RUT	4%
		2.2.2 Error en información de cotizaciones / renta	9%
		2.2.3 Error en datos al postular	5%
		2.2.4 Injusticia por rechazo	76%
		2.2.5 Sin antecedentes en el sistema	3%
	2.3. Reevaluación de postulación	2.3.1 Solicitud de reconsideración	76%
		2.3.2 Solicitud de volver a calcular	24%
	2.4. Página web	2.4.1 No permite inscripción / registro	71%
2.4.2 Página en mal estado		13%	
2.4.3 Problema con clave y usuario		17%	
2.5. Solicitud para ganarse el bono	6 / 3%		
3. Pago (n=97; 28%)	3.1 Método de pago	3.1.1 Cambiar modalidad de pago (efectivo / cta)	63%
		3.1.2 Cambiar pago anual a mensual	37%
	3.2. Problemas con el pago	3.2.1 Cuenta bloqueada / No activada	16%
		3.2.2 Error en número de cta.	31%
		3.2.3 Nunca pagado	9%
		3.2.4 Pagado de forma discontinua	5%
		3.2.5 Pagado sólo una vez	3%
		3.2.6 Pago suspendido	5%
		3.2.7 Sin información / Error en inf. de renta	27%
		3.2.8 Monto del pago	5%

La gran mayoría de los reclamos tienen que ver con el proceso de *Postulación* con un 67% del total de los reclamos y dentro de esta área destacan reclamos con respecto a “*Rechazo Postulación*” con un 55% del total de reclamos en esa área. Cerca del 80% de estos reclamos es expresado para manifestar que la decisión fue injusta, argumentando que son mujeres de bajos ingresos y trabajos precarios. Asimismo, se repiten con cierta frecuencia los reclamos ligados a los errores de SENCE en la información sobre las cotizaciones y la renta de los postulantes, que en múltiples casos se alega que no son los montos reales. Sumado a esto, muchas de las quejas en esta área tienen que ver con errores en la información sobre la “*Ficha de Protección Social*” con un 21% de los reclamos de esa área, donde con frecuencia se reclama que los solicitantes aparecen en el sistema como si no contaran con ella. Se hace relevante la revisión de las Bases de Datos que dispone SENCE, en función de clarificar esta situación.

Por otra parte, se observa que cerca del 30% de los reclamos se ubican en el área de *Pago del Bono*, donde se manifiesta el descontento debido a “*problemas*” en este tema. Lo más frecuente es que estas dificultades se relacionen con errores en la información del banco o el número de cuenta corriente donde depositar los montos, por ende las beneficiarias no pueden recibir el dinero. En segundo orden, se advierten problemas debido a que, si bien la postulación está aceptada, la beneficiaria no puede recibir el pago debido a que o no existe información sobre su renta o esta información es errónea. Por último, destacan también los descontentos producto del no pago del bono, de la intermitencia en este pago o de la suspensión de este.

Por último, y de manera casi marginal aparecen los reclamos que apuntan directamente al *Servicio SENCE* con un 5% del total de reclamos. Del total de los reclamos en esta área, más del 80% tienen que ver con el “*Retraso en respuesta de postulación*”, convirtiéndose esto en una oportunidad de mejora clara.

3. Conclusiones y Oportunidades de Mejora

- ✓ Se advierte que existe poca claridad en las indicaciones para postular al Bono al Trabajo de la Mujer, al mismo tiempo, se detecta poca nitidez en cuáles son los requisitos para ser beneficiaria.
- ✓ Se observa que existe ignorancia sobre qué es el Puntaje de Focalización. Si bien se entiende que es el criterio de admisión al Bono, no existe claridad de cómo se calcula, ni cuáles son los insumos que se utilizan para su cálculo. Esto lleva a que existan muchos reclamos enfocados en lo injusto que es no poder ser beneficiaria y a solicitudes de reconsideración.
- ✓ Se percibe disconformidad en las postulantes en cuanto a la velocidad de respuesta a sus preguntas y reclamos. Esto se hace evidente a la hora de consultar si han sido o no beneficiadas por el Bono al Trabajo de la Mujer.
- ✓ Se observan problemas en los pagos del bono, esto por varias razones, donde destacan los errores en la información de las cuentas corrientes y las equivocaciones en la información sobre la renta y/o cotizaciones de las beneficiarias.

- ✓ Se detectan problemas en la plataforma web para postular al Bono, ya que hay múltiples preguntas y reclamos que apuntan a su mal funcionamiento y poca claridad en cómo se usa para postular.

A partir de estas conclusiones, se desprenden una serie de ideas que pueden constituirse como oportunidades de mejora y que depuren el funcionamiento del programa Bono al Trabajo de la Mujer:

- ✓ Es importante **informar de manera más clara y responsable** a los postulantes, a través de la web, de manera telefónica y presencial, sobre **qué es el Puntaje de Focalización** y de cómo se calcula. De esta manera podrían bajar los niveles de críticas al rechazo y las apelaciones.
- ✓ Se hace relevante **aumentar la rapidez en la respuesta** tanto a las preguntas como a los reclamos que se llevan a cabo, ya que en ambos casos se percibe disconformidad por parte de los postulantes en este ítem.
- ✓ En términos generales, es esencial la **mejora en los mecanismos de postulación al Bono**, tanto en la información que queda a disposición de los interesados, como de los insumos con los que cuenta SENCE para determinar quién puede ser beneficiaria y quién no. Haciendo mejoras en estos campos, deberían reducirse fuertemente los reclamos y preguntas con respecto al Bono al Trabajo de la Mujer.

CAPÍTULO Nº4: “Bono Trabajador Activo año 2012”

1. Preguntas

1.1. Muestra y canales

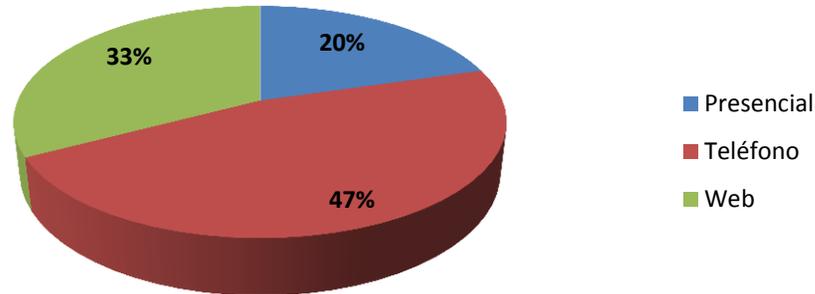
En el caso de las preguntas se seleccionó, de modo proporcional, una muestra de 376 preguntas, a partir de un universo total de 16.229 preguntas a nivel nacional. La región que concentra una mayor proporción de preguntas es la Región Metropolitana con un total de 194, lo que se explica por la mayor concentración poblacional de esta región. Más atrás, siguen las regiones de Los Lagos y Valparaíso, con 31 y 32 preguntas, respectivamente. Al analizar por zona geográfica, se observa que casi tres cuartos del universo (74%) se concentran en la zona central de país, compuesto por las regiones: Valparaíso, O’Higgins, Maule y Bío Bío.

Tabla nº1: Distribución de consultas que ingresaron el año 2012 por todos los canales de atención ciudadana para Bono Trabajador Activo.

Región	Pregunta	Proporción	Muestra	Realizado
Arica y Parinacota	483	3%	11	11
Tarapacá	207	1%	5	5
Antofagasta	461	3%	11	11
Atacama	572	4%	13	13
Coquimbo	449	3%	10	10
Valparaíso	1.392	9%	32	32
Metropolitana	8.406	52%	194	194
O'Higgins	421	3%	10	10
Maule	601	4%	14	14
Bio Bío	981	6%	23	23
Araucanía	241	1%	6	6
Los Ríos	239	1%	6	6
Los Lagos	1.355	8%	31	31
Aysén	125	1%	3	3
Magallanes	296	2%	7	7
Total	16.229	100%	376	376

Respecto a la modalidad de comunicación, en el caso de las preguntas, el canal telefónico concentra casi un 50% del total de preguntas, seguido por la modalidad página WEB, con 33% y el canal de comunicación presencial con un 20% del total de preguntas. Esto podría indicar cierta familiaridad de las personas para realizar consultas, aprovechando la rapidez de canales no presenciales, no obstante, aún una proporción importante de usuarios continua usando el canal presencial.

Gráfico nº1: Canales por los cuales se presentaron las preguntas

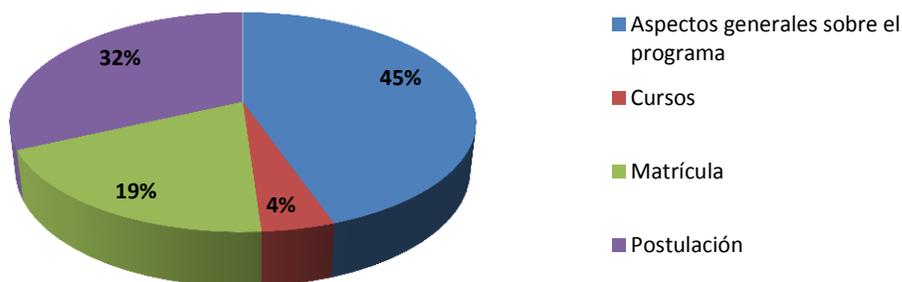


1.2. Áreas, categorías y sub categorías de análisis

A partir de lo observado, las preguntas correspondientes al Programa Bono Trabajador Activo se dividieron en cuatro grandes áreas: Aspectos generales, Postulación, Matrícula y Cursos. De este modo, en relación a la distribución de preguntas por áreas, existe un predominio de preguntas en las áreas Aspectos generales con un 45% del total de preguntas y Postulación con un 32%. Dichas áreas incluyen las consultas relacionadas con las características del programa, condiciones de ingreso y proceso de postulación. Lo anterior, podría dar cuenta de la necesidad de una mayor difusión y orientación a las personas durante las fases iniciales del programa.

Por otro lado, las áreas Matrícula y Cursos sólo concentran un 19% y 4% del total de preguntas respectivamente, lo que reafirma lo señalado anteriormente en relación a que son las etapas iniciales las que requieren de un canal informativo mayor.

Gráfico nº2: Áreas de clasificación de preguntas



Con el propósito de contar con una categorización que represente de forma más clara los aspectos cubiertos por cada área, se levantaron categorías y sub categorías de análisis dentro de cada una de las áreas. La siguiente tabla muestra la distribución de las distintas categorías y sub categorías levantadas con su respectiva cuantificación, en términos de número de casos y porcentaje.

**Tabla de Distribución de Preguntas según áreas, categorías y subcategoría
PROGRAMA BONO TRABAJADOR ACTIVO AÑO 2012**

ÁREAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	
1. Aspectos generales sobre el programa (n=168; 45%)	1.1 Características del programa	105/ 63%	
	1.2 Condiciones y requisitos de entrada	9/ 5%	
	1.3 Cupos disponibles	4/ 2%	
	1.4 Cursos disponibles	43/ 26%	
	1.5 Pago de matrícula	1/ 1%	
	1.6 Problemas con encuesta de satisfacción	6/ 4%	1.6.1 Consulta por encuesta
			1.6.2 Necesita recuperar encuesta
			1.6.3 No puede responder encuesta
		1.6.4 Requiere certificado de encuesta	
2. Postulación (n=120; 32%)	2.1 ¿Cómo postular?	47/ 39%	
	2.2 Cambio de estado	5/ 4%	
	2.3 Estado de postulación	11/ 9%	
	2.4 Fechas de postulación	17/ 14%	
	2.5 Página web	1/ 1%	
	2.6 Problemas para postular	19/ 16%	2.6.1 Error en ingreso de información
			2.6.2 No puede postular
			2.6.3 Problemas con verificación de requisitos
3. Matrícula (n=72; 19%)	3.1 ¿Cómo matricularse?	32/ 44%	
	3.2 Impresión de bono	7/ 10%	
	3.3 Información sobre ferias de matrícula	5/ 7%	
	3.4 Pago de matrícula	4/ 6%	3.4.1 Condiciones para el pago de matrícula
			3.4.2 Devolución de matrícula
	3.5 Vigencia del bono	23/ 33%	
4. Curso (n=16; 4%)	4.1 Cambio en condiciones de curso	6/ 38%	4.1.1 Cambio de sede
			4.1.2 Curso no realizado
			4.1.3 Retraso en fecha de inicio de curso
			4.1.4 Solicita cambiar de curso
	4.2 Certificación no recibida	9/ 56%	
	4.3 Documentos requeridos por OTEC	1/ 6%	

Respecto al área *Aspectos Generales*, la cual concentra mayor porcentaje de preguntas, la tabla indica que sobre un 60% de las preguntas en esa área apuntan a la categoría “*Características del programa*”, es decir, son preguntas referidas a los beneficios asociados al programa y otra información de carácter general que puede ser relevante para el usuario. Una segunda categoría relevante es “*Cursos Disponibles*”, con un 23% del total de preguntas insertas en esta área. Esta categoría está vinculada a la oferta de cursos de capacitación que dispone el programa.

El área *Postulación* concentra un 32% del total de preguntas que componen la muestra, y dentro de ella casi un 40% de las preguntas se enmarcan en la categoría “*¿Cómo postular?*”, la cual hace referencia al procedimiento de postulación y refleja el poco conocimiento de los usuarios respecto a este proceso. Una segunda categoría relevante tiene relación con la presencia de “*Problemas para postular*”. La amplitud de problemas, en esta categoría, abarca dificultades asociadas a personas que no pueden postular al programa porque el sistema está caído o porque sus datos no son reconocidos, personas que ingresan mal sus antecedentes y principalmente personas que dicen cumplir los requisitos de ingreso al programa, pero cuya postulación no es aceptada.

En tanto, el área *Matrícula* tiene sólo un 19% del total de preguntas formuladas y, tal como ocurre en el caso del área postulación, acá también la mayor parte de preguntas se vinculan a procedimientos que forman parte del programa, ya que la categoría “*¿Cómo matricularse?*” aglutina un 44% de preguntas del área. Un 33% de las preguntas se refieren a la categoría “*Vigencia del Bono*”, formulada por personas que no han podido hacer uso del bono y requieren información respecto al tiempo para hacer uso del beneficio. Relacionado con esto, destaca también la categoría “*Impresión del Bono*”, la cual hace referencia a personas que buscan información respecto a cómo se debe realizar la impresión del documento que acredita la adjudicación del beneficio.

2. Reclamos

2.1. Muestra y canales

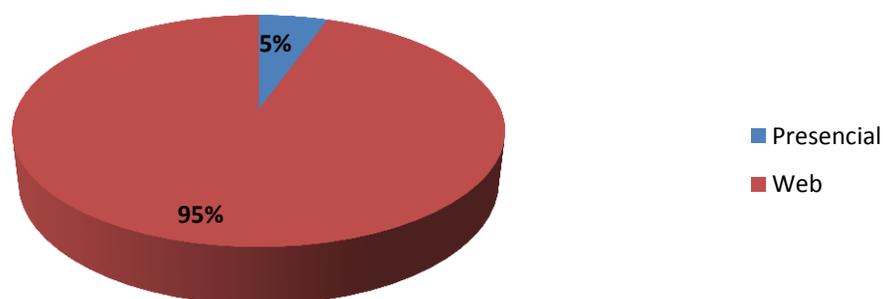
En cuanto a los reclamos, se seleccionó una muestra total de 296 reclamos, sobre un universo total de 1.283 reclamos. Al igual que en las preguntas, la región que concentra mayor porcentaje de la muestra es la Región Metropolitana, con 142 casos, seguido por la regiones de Valparaíso con 39 reclamos y, también por la región de Bío Bío con 42 reclamos. Asimismo, se repite la total concentración la muestra en la zona central, con una proporción que supera el 80% del total de la muestra a nivel nacional.

Tabla nº3: Distribución de reclamos que ingresaron el año 2012 por todos los canales de atención ciudadana para Bono Trabajador Activo.

Región	Reclamo	Proporción	Muestra	Realizado
Arica y Parinacota	15	1%	3	3
Tarapacá	26	2%	6	6
Antofagasta	19	1%	4	4
Atacama	20	2%	5	5
Coquimbo	28	2%	6	6
Valparaíso	171	13%	39	39
Metropolitana	616	48%	142	142
O'Higgins	32	2%	7	7
Maule	33	3%	8	8
Bio Bío	183	14%	42	42
Araucanía	29	2%	7	7
Los Ríos	13	1%	3	3
Los Lagos	86	7%	20	20
Aysén	5	0%	1	1
Magallanes	7	1%	2	2
Total	1.283	100%	296	296

Por otro lado, en cuanto a los canales de comunicación por los cuales se presentaron las preguntas y reclamos, en el caso de los reclamos, existe una concentración mucho mayor que en el caso de las preguntas, ya que un 95% de los mismos se realiza a través de la página web institucional, quedando, sólo un 5% de reclamos que se realiza presencialmente. El medio telefónico no fue utilizado para formular reclamos.

Gráfico nº3: Canales por los cuales se presentaron los reclamos



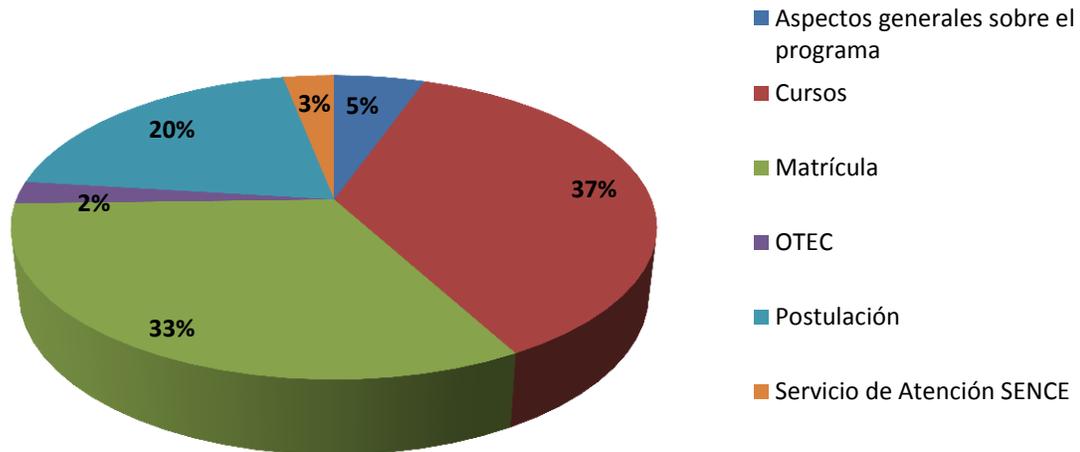
2.2. Áreas, categorías y sub categorías de análisis

Respecto a la categorización por áreas observada en los reclamos, los mayores porcentajes se encuentran en las áreas Cursos y Matrícula, con un 37% y 32% respectivamente y en conjunto concentran casi un 70% de la muestra. En cambio, el área Aspectos Generales, que en el análisis de preguntas tenía la mayor proporción, en el caso de los reclamos sólo tiene un 6% del total de la muestra. También disminuye, en menor medida, el área Postulación a un 20% de los casos observados. En este sentido, se muestra que mientras las preguntas estaban

concentradas en áreas vinculadas en la primera etapa del programa, la distribución de reclamos muestra mayor porcentaje en áreas vinculadas a etapas en las que el usuario ya es parte del programa.

Por otro lado, aun cuando tienen una proporción menor de los casos observados, sobresalen nuevas áreas OTEC (2%) y Servicio de Atención SENCE (3%), relacionadas con instituciones a cargo de la ejecución del programa.

Gráfico n° 4: Área de clasificación de reclamos



Con el propósito de contar con una categorización que represente de forma más clara los aspectos cubiertos por cada área, se levantaron categorías y sub categorías de análisis dentro de cada una de las áreas. La siguiente tabla muestra la distribución de las distintas categorías y sub categorías levantadas con su respectiva cuantificación, en términos de número de casos y porcentaje que nos permitirá visualizar donde se deben concentrar los ámbitos de mejora de la ejecución del programa.

**Tabla de Distribución de Reclamos según áreas, categorías y subcategoría
PROGRAMA BONO TRABAJADOR ACTIVO AÑO 2012**

ÁREAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
1. Aspectos generales sobre el programa (n=16; 6%)	1.1 Cursos disponibles 7/ 44%	1.1.1 Cursos ofrecidos no son realizados 43%
		1.1.2 Falta información sobre cursos 29%
		1.1.3 Poca disponibilidad de cursos 29%
	1.2 Problemas con encuesta de satisfacción 4/ 25%	1.2.1 No puede contestar encuesta 75%
		1.2.2 Solicita comprobante de encuesta 25%
	1.3 Requisitos de postulación injustos 5/ 31%	
2. Postulación (n=59; 20%)	2.1 ¿Cómo postular? 2/ 3%	
	2.2 Cambio de estado injustificado 1/ 1%	
	2.3 No fue informado de resultado 6/ 10%	
	2.4 Página web 4/ 6%	
	2.5 Poca información sobre periodo de postulación 6/ 10%	
	2.6 Problemas para postular 37/ 63%	2.6.1 Desinformación respecto a requisitos 5%
		2.6.2 Postulación no registrada en sistema 8%
		2.6.3 Problema con verificación de requisitos 78%
2.6.4 Registrado en año anterior 5%		
2.7 Rechazo en postulación 3/ 5%		
3. Matrícula (n=95; 32%)	3.1 ¿Cómo matricularse? 1/ 1%	
	3.2 Devolución de garantía 6/ 6%	3.2.1 Demora en devolución de garantía 17%
		3.2.2 No ha recibido devolución de garantía 83%
	3.3 Matriculado en curso erróneo 9/ 9%	
	3.4 Pérdida del beneficio 26/ 27%	3.4.1 Aparece renunciado 4%
		3.4.2 Desconoce motivos por los cuales perdió el beneficio 8%
		3.4.3 No se matriculó en el periodo indicado 19%
		3.4.4 OTEC no oficializó matrícula 31%
		3.4.5 Rechazado por sistema 27%
		3.4.6 Se acabaron cupos para matrícula 12%
	3.5 Problemas con documentación 9/ 9%	
	3.6 Problemas para matricularse 11/ 12%	3.6.1 Matriculado en curso erróneo 9%
		3.6.2 No aparece registrado 9%
		3.6.3 No puede contactar a OTEC 9%
3.6.4 No puede hacer uso del bono 73%		
3.7 Problemas en Ferias de Matrícula 2/ 2%		
3.8 Sin disponibilidad de matrículas 31/ 33%		
4. Curso (n=109; 37%)	4.1 Cambio en condiciones 48/ 44%	4.1.1 Cambio de sede 2%
		4.1.2 Curso no realizado 88%
		4.1.3 Curso sin finalizar 4%
		4.1.4 Retraso de curso 6%
	4.2 Certificación 38/ 35%	4.2.1 Certificado no entregado 95%
		4.2.2 Retraso en entrega de certificado 5%
	4.3 Irregularidad en entrega de subsidios 2/ 2%	
	4.4 Mala calidad del curso 17/ 16%	4.4.1 Disconformidad con los contenidos entregados 59%
		4.4.2 Infraestructura OTEC no cumple las condiciones requeridas 24%
		4.4.3 Material de curso no adecuado 18%
4.5 Reprobado injustificadamente 3/ 3%		
5.1 Documentos para inicio de cursos no disponibles 1/ 14%		

5. OTEC (n=7; 2%)	5.2 Evaluación de propuesta	2/ 29%
	5.3 Incumplimiento de convenio por parte de SENCE	1/ 14%
	5.4 Relator requiere pago por servicios prestados a SENCE	3/ 43%
6. Servicio de Atención SENCE (n=9; 3%)	6.1 A la espera de respuesta SENCE	5/ 56%
	6.2 Imposible comunicarse con SENCE	2/ 22%
	6.3 No conforme con respuesta entregada	2/ 22%

Al analizar la desagregación de áreas, según categorías y sub categorías, una primera área a observar es *Curso*. En esta área sobresalen como principales categorías de reclamo “*Cambio en condiciones de curso*” con un 44%, *Certificación* con un 35% y *Mala calidad*. Si bien las dos primeras categorías también destacaron en el análisis de preguntas, en este caso sobresalen con mayor fuerza dada la importancia del área en la distribución general de reclamos. También reflejan la disconformidad de los usuarios con ciertos aspectos de la capacitación y del servicio entregado por los OTEC, así como su mayor empoderamiento para manifestar su descontento.

En el área *Matrícula*, que concentra un 32% del total de reclamos, las categoría con mayor proporción de reclamos es “*Pérdida del beneficio*” con 27% y que hace referencia a personas que no pudieron oficializar su matrícula debido a falta de información, problemas administrativos del OTEC, o bien que fueron rechazadas por sistema o aparecen como renunciados, etc. Otra categoría relevante es la denominada “*Sin disponibilidad de matrículas*” y que refleja aquellos casos de personas que se han adjudicado el bono, pero cuando quieren hacer uso de éste, se dan cuenta que ya no quedan cupos disponibles en los cursos de su interés, lo que demuestra la falta de información respecto a la forma en que opera el programa.

Por último, en el área *Postulación*, la categoría que contiene mayor proporción de reclamos es Problemas para postular con un 63% del total. Esta categoría está vinculada con diversas dificultades que experimentan las personas durante dicha etapa y que se pueden relacionar con desinformación respecto a los requisitos, verificación de estos y fallas de sistema. Más atrás, destacan las categorías “*Poca información sobre requisitos de postulación*” y “*No fue informado de resultados de postulación*”, con un 10% del total de preguntas del área, en ambos casos, lo que vuelve a mostrar los problemas de acceso de información al programa.

3. Conclusiones y Oportunidades de Mejora

- ✓ A través de lo expuesto en el análisis, se evidencian dos grandes nudos críticos que repercuten en las preguntas y reclamos formulados a través de los canales de atención de SENCE. El primero tiene relación con la falta de mayores canales de información respecto a las características y operación del programa. Esto se evidencia en que los mayores porcentajes de preguntas se obtuvieron en las áreas Aspectos Generales y Postulación.
- ✓ El segundo nudo crítico tiene relación con ciertas falencias en la ejecución del programa las cuales son especialmente en el desempeño de los OTEC y en cómo esto afecta el proceso de capacitación de los usuarios y que se refleja principalmente en la alta proporción de reclamos relacionados con el área Cursos, principalmente con el Cambio en las condiciones de estos, Mala Calidad y el Proceso de Certificación.

En base a dichos nudos críticos surgen los siguientes ámbitos de mejora para la ejecución del programa:

- ✓ **Información accesible respecto a características generales, procedimientos y operatoria.** Si bien existe información del programa principalmente en canales informáticos, resultaría pertinente ampliar los medios de difusión de éste, de manera que las características y condiciones de éste sean publicitados masivamente. Asimismo, resultaría conveniente la elaboración de un Manual de usuario, de manera que los beneficiarios tengan claridad respecto a la operatoria del programa desde el momento que se adjudican el bono hasta que egresan y evitar problemas como la pérdida del beneficio, problemas de impresión de bono y otros provocados por la falta de conocimiento respecto a los procedimientos.
- ✓ **Orientación en el proceso de postulación.** Junto con la necesidad de mayor información, sería pertinente orientar a los usuarios en el proceso de postulación del programa. Sería necesario disponer de una red de apoyo a la postulación, que entregue información respecto a los procedimientos de postulación y que ayude a resolver algunos de los problemas que aparecen frecuentemente en esta etapa.
- ✓ **Seguimiento OTEC y regulación respecto a cambio de condiciones.** La mayor parte de los reclamos están referidos a cambios en condiciones del curso que inciden directamente en la oportunidad y calidad de la capacitación. Dado lo anterior, sería recomendable realizar seguimiento más profundo al OTEC, resguardando que este cumpla las condiciones establecidas previamente en términos de fecha de inicio de curso, lugar de capacitación, etc. En este sentido, sería conveniente también, generar mayores mecanismos de control de la fase de certificación, ya que existe un número considerable de usuarios capacitados sin recibir su certificado de curso.

CAPÍTULO Nº5: “Bono Empresa y Negocio año 2012”

1. Preguntas

1.1. Muestra y canales

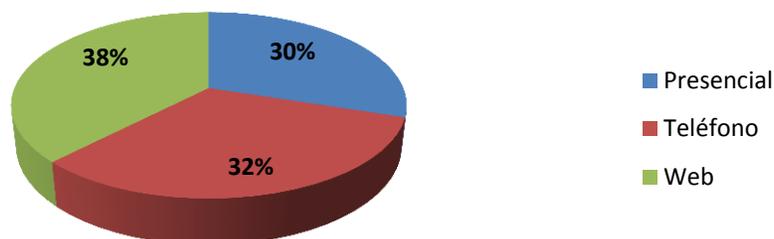
Para el Programa Bono Empresa y Negocio, se seleccionó una muestra de 337 preguntas, sobre un universo total de 2.772 preguntas formuladas a través de los distintos canales de atención dispuestos por SENCE. De acuerdo a lo observado en la tabla n°1, un 43% de las preguntas son formuladas en la Región Metropolitana, por lo que también concentra la mayor parte de casos seleccionados en la muestra, con 145 preguntas. Las regiones Valparaíso y Los Lagos, se ubican detrás de la Región Metropolitana dentro de la muestra seleccionada. Asimismo, en el análisis por zona geográfica más de un 60% del universo se concentra en la zona central, lo que explica su mayor proporción dentro de la muestra.

Tabla n°1: Distribución de consultas que ingresaron el año 2012 por todos los canales de atención ciudadana para Bono Empresa y Negocio.

Región	Pregunta	Proporción	Muestra	Realizado
Arica y Parinacota	127	5%	17	17
Tarapacá	40	1%	3	3
Antofagasta	118	4%	14	14
Atacama	32	1%	3	3
Coquimbo	140	5%	17	17
Valparaíso	234	8%	27	27
Metropolitana	1.183	43%	145	145
O'Higgins	76	3%	10	10
Maule	155	6%	20	20
Bío Bío	157	6%	20	20
Araucanía	56	2%	7	7
Los Ríos	86	3%	10	10
Los Lagos	227	8%	27	27
Aysén	111	4%	14	14
Magallanes	30	1%	3	3
Total	2.772	100%	337	337

Por otro lado, en relación a los canales por los cuales se realizaron las preguntas, no existe un canal que sobresalga significativamente por sobre otro, sino que los tres canales: presencial, telefónico y web, agrupan aproximadamente un tercio de la muestra cada uno. El canal web tiene una leve preponderancia con un 38% del total de preguntas, mientras un 32% son realizadas por teléfono y 30% mediante canal presencial.

Gráfico n°1: Canales por los cuales se presentaron las preguntas

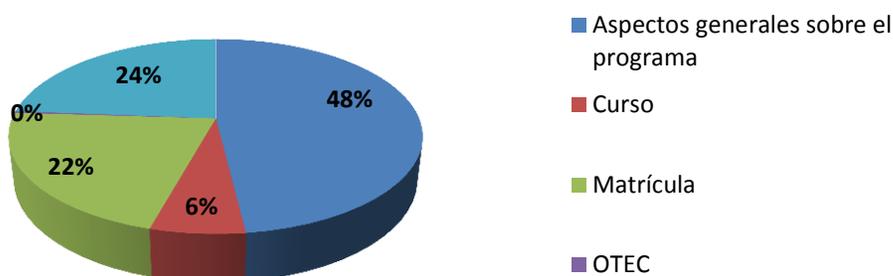


1.2. Áreas, categorías y sub categorías de análisis

Para el Programa Bono Empresa se levantaron cuatro áreas de análisis en función de lo observado en la muestra: Aspectos generales sobre el programa, Curso, Matrícula, OTEC y Postulación. El área Aspectos generales, vinculada a información sobre las características y condiciones del programa, concentra casi 48% de las preguntas analizadas.

Una proporción importante de las preguntas también se observan en las áreas Postulación y Matrícula, con 24% y 22%. Aun cuando, en comparación a lo observado en el Programa Bono Trabajador Activo (BTA), existe una leve alza del porcentaje de preguntas enfocadas en el área matrícula, la distribución de áreas resulta similar a lo observado en el programa anterior, lo que se podría explicar por las naturalezas similares de ambos programas y porque en ambos las principales dudas están relacionadas con la fase de postulación y adjudicación.

Gráfico n°2: Áreas de clasificación de preguntas



Dentro de cada área se levantaron categorías y sub categorías de análisis, las cuales permitirían caracterizar y desagregar cada una de las áreas. Dichas categorías fueron cuantificadas, de manera de poder estimar el peso de cada una de éstas dentro del área analizada.

Tabla de Distribución de Preguntas según áreas, categorías y subcategoría
PROGRAMA BONO EMPRESA Y NEGOCIO AÑO 2012

ÁREAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS		
1. Aspectos generales sobre el programa (n=162; 48%)	1.1 Características del Programa	68/ 42%		
	1.2 Condiciones y requisitos de entrada	8/ 5%		
	1.3 Cupos disponibles	5/ 3%		
	1.4 Cursos disponibles	76/ 47%		
	1.5 OTEC disponibles	2/ 1%		
	1.6 Problemas con Encuesta de Satisfacción	3/ 2%		
2. Postulación (n=80; 24%)	2.1 ¿Cómo postular?	33/ 41%		
	2.2 Admisibilidad de re-postulación	4/ 5%		
	2.3 Estado de postulación	13/ 16%		
	2.4 Fechas de postulación	8/ 10%		
	2.5 Interesado en postular	7/ 9%		
	2.6 Problemas para postular	12/ 18%		
		2.6.1 No puede postular	8%	
		2.6.2 Página web	42%	
		2.6.3 Problema con verificación de requisitos	50%	
3. Matrícula (n=73; 22%)	3.1 ¿Cómo matricularse?	22/ 30%		
	3.2 Disponibilidad de matrículas	3/ 4%		
	3.3 Impresión de bono	13/ 18%		
	3.4 Información sobre ferias de matrícula	7/ 10%		
	3.5 Matriculado en curso erróneo	2/ 3%		
	3.6 Página web	1/ 1%		
	3.7 Pérdida del beneficio	2/ 3%		
	3.8 Periodo de vigencia del bono	15/21%		
	3.9 Renuncia al bono	4/ 5%		
4. Curso (n=21; 6%)	4.1 Cambio en condiciones	7/ 33%		
			4.1.2 Curso no realizado	57%
			4.1.4 Retraso de curso	43%
	4.2 Entrega de certificado	5/ 24%		
	4.3 Modalidad de pago de subsidios	1/ 5%		
	4.4 Mala calidad del curso	2/ 10%		
		4.4.1 Disconformidad con los contenidos	50%	
		4.4.3 Material de curso no adecuado	50%	
4.5 Solicita cambio en condiciones de curso	6/ 29%			
5. OTEC (n=1; 0.3%)	5.1 Adjudicación de Licitación	1/ 100%		

De acuerdo a la tabla, dentro del área *Aspectos Generales sobre el programa*, destacan las categorías “Cursos disponibles” con 47% y “Características del Programa”, lo que da cuenta de la necesidad de disponer de mayores canales de información dirigidos a los potenciales usuarios del programa, en temáticas de relevancia como son los beneficios asociados al programa y la parrilla de curso disponible.

En el área de *Postulación*, las consultas están dirigidas fundamentalmente en el proceso de postulación al programa. Así es como destacan las categorías “¿Cómo postular?” con un 41% del total, la cual apunta al

procedimiento que envuelve la postulación; “Estado de postulación” con un 15%, en la que las personas buscan saber si fueron aceptadas o no por el programa y *Problemas para postular* relacionados con el funcionamiento de la página web y con problemas con verificación de requisitos.

Finalmente, destaca el área *Matrícula* y dentro de ella sobresalen las categorías “¿Cómo matricularse?” con un 30%, “Impresión del Bono” con un 18% e “Información sobre las Ferias de Matrícula” con un 10%. En este sentido, tal como ocurría en el Programa Bono Trabajador Activo, se muestran aquellos aspectos relacionados con la difusión y los procedimientos asociados a cada una de las etapas del programa como áreas que no resultan claras para los postulantes y beneficiarios del programa.

2. Reclamos

2.1. Muestra y canales

Repitiendo la tendencia mostrada por el Programa BTA para la distribución regional de reclamos, la Región Metropolitana tiene un 46% del total de universo de reclamos, diferenciándose ampliamente de las otras regiones. Más atrás se ubican las regiones Valparaíso y Bío Bío con 8% y 14% del universo, siguiendo el patrón demográfico del país. Asimismo, la mayor parte de la muestra está concentrada en la zona central del país, mientras sólo un 10% de la muestra corresponde a la zona norte.

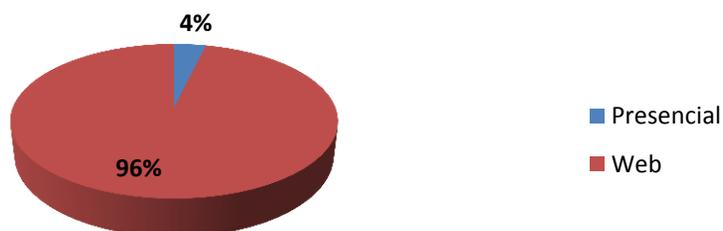
Sin embargo, en este caso existe una leve diferencia entre la muestra con lo efectivamente realizado, ya que en el caso de la región de Magallanes la mayor del universo corresponde a reclamos repetidos por lo que no fue posible seleccionar el total de la muestra.

Tabla nº1: Distribución de reclamos que ingresaron el año 2012 por todos los canales de atención ciudadana para Bono Empresa y Negocio.

Región	Reclamo	Proporción	Muestra	Realizado
Tarapacá	2	1%	1	1
Arica y Parinacota	3	1%	2	2
Antofagasta	4	1%	2	2
Atacama	1	0%	1	1
Coquimbo	17	6%	10	10
Valparaíso	22	8%	13	13
Metropolitana	128	46%	74	74
O'Higgins	5	2%	3	3
Maule	10	4%	6	6
Bío Bío	38	14%	22	22
Araucanía	12	4%	7	7
Los Ríos	7	3%	4	4
Los Lagos	15	5%	9	9
Aysén	2	1%	1	1
Magallanes y Antártica Chilena	13	5%	8	5
Total	279	100%	163	160

Respecto al canal de reclamo, la gran mayoría de estos un 96% fueron realizados a través de la web y sólo un 4% a través de canal presencial. Esto confirma lo mostrado en el caso del Programa BTA en cuanto a la mayor familiaridad de los usuarios del programa con las redes informáticas. No obstante, también sería conveniente indagar en el perfil de personas que realizan reclamos presencialmente y las razones por las cuales ocupan esta modalidad (desconocimiento o falta de confianza en los sistemas informático, entre otras razones).

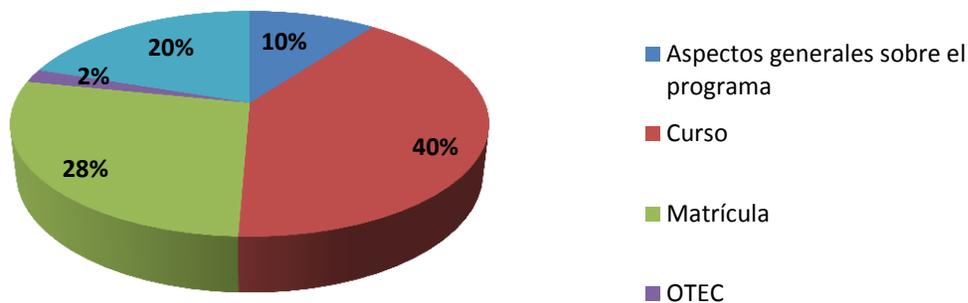
Gráfico n°3: Canales por los cuales se presentaron los reclamos



2.2. Áreas, categorías y sub categorías de análisis

Respecto a la distribución de los reclamos analizados, de acuerdo a áreas temáticas, el gráfico n°4 evidencia que casi un 70% están focalizados en áreas vinculadas a la operación del programa: *Curso* con un 40% de las preguntas y *Matrícula* con un 28%, distinguiéndose como parte de los nudos críticos de éste. Le siguen áreas relacionadas con las fases iniciales del programa, como son *Aspectos Generales sobre el programa* con un 10% de las consultas y *Postulación* con un 20%

Gráfico n°4: Áreas de clasificación de reclamos



Asimismo se levantaron categorías y sub categorías de análisis dentro de cada una de las áreas, con su respectiva cuantificación porcentual, de manera de analizar el peso de cada una de estas categorías dentro de las áreas y de la muestra estudiada. La siguiente tabla muestra la distribución de las distintas categorías y sub categorías levantadas.

**Tabla de Distribución de Reclamos según áreas, categorías y subcategoría
PROGRAMA BONO EMPRESA Y NEGOCIO AÑO 2012**

ÁREAS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
1. Aspectos generales sobre el programa (n=16; 10%)	1.1 Cursos disponibles 13/ 81%	1.1.1 Cursos ofrecidos no son realizados 8%
		1.1.2 Disconformidad con la oferta de cursos 54%
	1.2 No puede contestar encuesta de satisfacción 3/ 19%	1.1.3 Falta información sobre cursos 38%
2. Postulación (n=31; 19%)	2.1 Información confusa sobre periodo de postulación 4/ 13%	1.2.1 No puede contestar encuesta 75%
	2.2 No fue informado de resultado 5/ 16%	1.2.2 Solicita comprobante de encuesta 25%
	2.3 Problemas para postular 19/ 61%	2.3.1 Error en ingreso de datos 5%
		2.3.2 Postulación no registrada en sistema 5%
		2.3.3 Problema con verificación de requisitos 63%
		2.3.4 Página web 11%
2.3.5 Solicita renuncia BTA para postular a BNE 16%		
2.4 Solicita cambio de estado 3/ 10%		
3. Matrícula (n=43; 27%)	3.1 ¿Cómo matricularse? 4/ 9%	
	3.2 No ha recibido devolución de garantía 3/ 7%	
	3.3 No fue informada la fecha de matrícula 1/ 2%	
	3.4 Pérdida del beneficio 14/ 33%	3.4.1 Aparece renunciado 4%
		3.4.2 No pudo imprimir bono en el periodo 43%
		3.4.3 No se matriculó en el periodo indicado 29%
		3.4.4 OTEC no oficializó matrícula 14%
		3.4.5 Rechazado por sistema 7%
		3.4.6 Desconoce motivos 7%
	3.5 Problemas para matricularse 4/ 9%	3.5.1 Bono contiene datos erróneos 25%
3.5.2 No puede contactar a OTEC 25%		
3.5.3 No puede hacer uso de bono 50%		
3.6 Requiere anulación de matrícula 10/ 23%		
3.7 Sin disponibilidad de matrículas 7/ 16%		
4. Curso (n=63; 39%)	4.1 Cambio en condiciones 48/ 44%	4.1.1 Cambio de sede 4%
		4.1.2 Curso no realizado 73%
		4.1.3 Retraso de curso 23%
	4.2 Certificación 38/ 35%	4.2.1 Certificado no entregado 95%
		4.2.2 Retraso en entrega de certificado 5%
	4.3 Irregularidad en entrega de subsidios 2/ 2%	
	4.4 Mala calidad del curso 17/ 16%	4.4.1 Disconformidad con los contenidos 50%
4.4.2 Falta de equipamiento y material 17%		
4.4.3 Relator no manejaba contenidos 33%		
4.5 Reprobado injustificadamente 3/ 3%		
5. OTEC (n=3; 2%)	5.1 Dificultad de comunicación con SENCE 1/ 33%	
	5.2 Problemas con sistemas SENCE 1/ 33%	
	5.3 Relator requiere pago por servicios prestados a SENCE 3/ 33%	
6. Servicio de Atención SENCE (n=4; 2,5%)	6.1 A la espera de respuesta SENCE 2/ 50%	
	6.2 Imposible comunicarse con SENCE 2/ 50%	

Por otro lado, al observar la desagregación según categorías y sub categorías en las áreas de mayor relevancia, el área *Curso*, que tiene el mayor peso dentro de la distribución de reclamos, se desagrega en dos principales categorías: “*Cambio en condiciones del curso*”, con 44% del total de reclamos y “*Certificación*”, con 35% del mismo total. En este sentido, los reclamos muestran la disconformidad de los usuarios con ciertos aspectos básicos de la capacitación: cambio de sede, retraso en fechas de inicios, cursos que no son realizados por el OTEC, cursos realizados sin que el beneficiario reciba el correspondiente certificado entre otros. Otra categoría importante en esta área es “*Mala calidad del curso*” con un 16% y que hace referencia a la disconformidad con contenidos, relator y equipamiento, principalmente. Tal como se indicó en el capítulo del Bono TA, estos problemas perjudican notoriamente la ejecución del programa.

En cuanto al área *Matrícula*, los reclamos están concentrados en las categorías “*Pérdida del beneficio*” con un 33% de las preguntas, “*Sin disponibilidad de matrículas*” con un 16% y “*Requiere anulación de matrícula*” con un 23%, lo cual también da cuenta de inconvenientes provocados en los usuarios del programa debido a la desinformación respecto a cómo opera el programa, especialmente el tránsito entre la adjudicación del bono y el comienzo de la capacitación.

Por último, el área *Postulación*, la cual concentra un 19% del total de reclamos observados en la muestra, muestra más de un 60% de reclamos en la categoría “*Problemas para postular*”, especialmente debido a problemas con verificación de requisitos (personas que señalan cumplir requisitos y no ser admitidas por el programa), Página web, entre otros. También resulta destacable, en este punto, personas que desean renunciar al BTA para postular al BEN, lo que refleja la necesidad de diferenciar ambos programas en términos comunicacionales.

3. Conclusiones y Oportunidades de Mejora

- ✓ Al igual que en el análisis del Programa Bono Trabajador Activo, las preguntas y reclamos observados para este programa, también dan cuenta de una serie de nudos críticos vinculados con debilidades en las fuentes de información del programa y con falencias en la etapa de matrícula y capacitación que afectan el desarrollo del programa, lo cual se refleja en alto porcentaje de consultas y reclamos en las áreas: Postulación, Aspectos Generales y Cursos. Dicha coincidencia se puede explicar por la naturaleza y forma de operatoria que resulta similar en ambos programas.

No obstante, en este caso las oportunidades de mejora, junto con retomar alguno de los puntos señalados en el programa anterior, precisará algunas particularidades del Programa Bono Empresa y Negocio, que generan dudas y reclamos en sus usuarios.

- ✓ Respecto a las **debilidades en el acceso a información del programa**, se debe plantear que además de consultas en torno a las características y condiciones de ingreso al programa, es necesario proveer canales que permitan al usuario realizar seguimiento por sus distintas fases en el programa. El análisis del programa mostró una amplia proporción de consultas y reclamos realizadas por personas que

habían postulado al programa, las cuales necesitaban información respecto a los requisitos de postulación o al resultado de su postulación, es decir, si habían sido aceptadas o no.

- ✓ Asimismo, en este programa, también se debiera generar un **Manual de usuario**, a modo de guía explicativa del paso del beneficiario por el programa. El análisis mostró casos en que las personas reclaman por la falta de disponibilidad de matrícula o incluso pierden el beneficio porque no saben la forma en que los cursos son conformados, los plazos para la utilización del bono o para matricularse.
- ✓ Finalmente resulta conveniente mostrar a los usuarios que si bien Bono Trabajador Activo y Bono Empresa y Negocios son programas que se ejecutan de forma similar, imparten un tipo de capacitación y están dirigidos a grupos distintos de la población. Especialmente en el caso del Bono Empresa y Negocios, existe un grupo considerable de usuarios que deseaban cambiarse o que señalaban haber postulado en el programa erróneo.

Conclusiones y Oportunidades de Mejora del Estudio

- ✓ Una de las áreas de mayor relevancia en la cantidad de consultas realizadas en los programas analizados refiere a Aspectos Generales de los Programas donde se solicita información de características generales, requisitos y oferta. Lo anterior levanta la interrogante de si la información disponible de cada programa es suficiente y adecuada en su lenguaje.
- ✓ Es importante revisar cuáles son los criterios o factores que permiten otorgarle a una consulta la calidad de pregunta o reclamo en los canales presenciales y telefónicos, debido a que en reiteradas ocasiones al analizar en detalle las consultas se encuentra que existen preguntas clasificadas como reclamos. Eso genera que se podría estar sub estimando o sobre estimando la cantidad de reclamos que recibe cada uno de los programas.
- ✓ Existe una cantidad considerable de consultas y reclamos que no se encuentran bien clasificados de acuerdo a los programas que corresponden. Lo anterior levanta la necesidad de revisar como se está procediendo en los distintos canales de atención ciudadana al clasificar cada consulta y reclamo en un programa en particular.
- ✓ El detalle que permite analizar las razones de cada una de las preguntas y reclamos, en algunos casos es insuficiente debido a que la persona encargado de digitar lo anterior en sistema solo escribe el nombre del programa sin un mayor detalle. Sería relevante revisar esos procedimientos para analizar en qué tipo de canales ocurre eso, si en el presencial, telefónico o página WEB.
- ✓ Al revisar el funcionamiento de la página WEB, específicamente del Buzón Ciudadano se aprecia que las clasificaciones que permiten identificar al usuario que está generando la consulta presenta una mezcla de conceptos que complejizan la identificación. Por otra parte la categoría de tipo de programas presentan problemas similares donde se observan nombres de programas repetidos, además de programas que ya no están vigentes. Sería importante generar una revisión en detalle de esta plataforma de modo de solucionar los errores que ahí se presentan y facilitar el uso del buzón.
- ✓ Existe una marcada tendencia del uso del canal telefónico a la hora de realizar preguntas. En contraposición a esto para generar reclamos se prioriza como canal la página WEB. En este sentido sería conveniente indagar en las razones que tienen los usuarios del Sistema de Atención Ciudadana para optar por un canal u otro.