



APRUEBA METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA INTENDENCIA REGIONAL

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 334**

Puerto Montt, 08 de Abril de 2013

**VISTO:**

- a) Lo dispuesto en la Ley N° 19.175 Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional;
- b) El La Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
- c) El Decreto con Fuerza de Ley N° 22 de 1959, Ley Orgánica del Servicio de Gobierno Interior de la República;
- d) La Resolución N° 1.600 de octubre de 2008 de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

La necesidad de implementar y formalizar la aprobación de una metodología para la medición de la satisfacción de los usuarios de las distintas dependencias de la Intendencia Regional, a objeto de regular la aplicación del mecanismo denominado "encuesta de percepción de los usuarios" por la OIRS.

**RESUELVO:**

**APRÚEBASE** la metodología para la medición de la satisfacción de los usuarios de las distintas dependencias de la Intendencia Regional, cuyo texto íntegro es el siguiente:

**ENCUESTA "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS"**

**INTENDENCIA DE LOS LAGOS**

**Introducción**

A objeto de conocer la percepción ciudadana sobre la atención de público en nuestras oficinas y poder mejorar en aquellos aspectos que están mal evaluados por los usuarios, se aplicará una encuesta que permita conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la atención de ciudadanos/as en las dependencias de nuestra Intendencia. Es relevante para la institución conocer el grado de satisfacción de los usuarios, pero no solamente desde un punto de vista porcentual sino que también conocer las razones por las cuales tiene esa percepción.

La aplicación de la encuesta de satisfacción permitirá además, dar cumplimiento a uno de los objetivos contraídos con el PMG SIAC.

La institución no posee recursos para contratar un organismo externo para realizar el proceso de aplicación de encuestas de satisfacción, por lo cual éstas serán aplicadas por los propios funcionarios/as.

**Objetivo del Estudio**

Conocer la Percepción de los usuarios de esta Intendencia respecto a la calidad de atención recibida.

## **Metodología**

La metodología incorpora preguntas cuantitativas y cualitativas, en donde se encuesta a un porcentaje del universo de las personas que acuden a la Intendencia y que se correspondan con los objetivos planteados para el presente estudio.

La aplicación del instrumento de recolección de información considerará los criterios éticos que se señalan a continuación, los que previo a la aplicación de la encuesta se darán a conocer a los sujetos participantes en el estudio:

- Confidencialidad
- Reserva de Identidad del Encuestado
- Conocimiento de los Objetivos de la encuesta y finalidad del estudio.

El instrumento utilizado para recolectar la información corresponderá a una encuesta que posee ítems de respuestas cerrados y abiertos en los cuales pueden plasmar sus percepciones.

El formato de la encuesta a utilizar será aquel que proporciona la Web OIRS de la Subsecretaría de Interior, la cual incorpora los ítems necesarios a ser medidos en forma cuantitativa, y permite además que las personas consultantes puedan escribir o registrar su opinión respecto de la calidad de la atención recibida.

El universo a encuestar será una proporción de los usuarios/as atendidos el año anterior en los distintos espacios de atención, a fin de asegurar una muestra significativa. Debido a que no existe un registro oficial histórico de cantidad de usuarios que requieren el servicio de esta Intendencia, el encargado de oficina OIRS llevará una planilla (se adjunta en este documento) donde se controlará la totalidad de usuarios que solicitan los servicios de esta Intendencia, mientras, se trabajará de la siguiente forma por lo que resta del primer semestre 2013:

1. Se considerara como universo la totalidad de encuestas realizadas el año anterior (2012).
2. Del cual se deberán realizar a lo menos un 5% del total antes mencionado de encuestas cada mes.

Es decir:

Cantidad de encuestas 2012 = 298

5% del total encuestas = a lo menos 15 encuestas mensuales.

A contar del segundo semestre 2013 se trabajará de la siguiente forma:

1. Con planilla de control de usuarios Intendencia contaremos con el universo de la población que mensualmente requiere de sus servicios por lo tanto de este total (mensual) a lo menos se deben realizar 15 encuestas mensuales.

### **Ficha de la muestra:**

- 1.- Universo: Población Urbana y Rural que acude a la Intendencia Regional de Los Lagos.
- 2.- Muestra: Entre el 5% y el 10% de las personas que solicitan información en los espacios de atención del Servicio.
- 3.- Criterios de Selección del encuestado: Para efecto de la elección de los sujetos de estudio, los criterios de inclusión a considerar serán los siguientes:

- Habitantes de alguna de las ciudades que componen la provincia o región.
- Solicitantes de información en alguno de los espacios de atención declarados en el SIAC.
- Participación voluntaria de los sujetos en el estudio.

4.- Fecha de aplicación: Durante todo el año.

#### **Técnicas de Recolección de Información**

La encuesta será cara a cara. La aplicación del instrumento se realizará periódicamente, según lo descrito.

Se encuestará a personas independiente del departamento de la intendencia de la que requieran atención, a fin de tener una mirada global de la institución, evitando encuestar sólo a aquellas personas que son atendidas en la OIRS.

#### **Análisis de la Información**

1.- En términos cuantitativos: Una vez aplicado el instrumento se procederá a transcribir en una matriz de resultados (exportador a Excel), las respuestas por cada pregunta, lo cual permitirá realizar el análisis de la información recopilada, presentando los resultados en tablas y gráficos de análisis de datos y el archivo de estos antecedentes. Lo cual será realizado anualmente por personal encargado de Planificación, Desarrollo y Control de gestión de la Intendencia, en su defecto quien se encargue de la suplencia del mismo.

2.- En términos cualitativos: En relación a las preguntas abiertas, éstas se analizarán en su contexto general, y se agruparán en categorías, a fin que de ellas puedan servir de input para el análisis de contexto y la implementación de mejoras futuras.

3.- Técnicas para el análisis de datos:

- No existe en Intendencias software especializado en análisis estadístico (SPSS). Por lo anterior, éstas se analizarán en Excel, a través de la utilización de la herramienta "filtros".

- Con las preguntas cerradas se trabajarán prioritariamente datos estadísticos tales como: Sexo, rango etario, Depto. mas consultado, etc. (análisis cuantitativo)

- Con las preguntas abiertas, se espera obtener un análisis cualitativo, especialmente con respecto a las sugerencias presentadas.

#### **Presentación de los Resultados**

Se realizará análisis por cada pregunta que contenía la encuesta, lo cual permite evacuar los siguientes resultados:

- La matriz de síntesis de resultados
- El Gráfico correspondiente
- Análisis cualitativo de los datos

Además, se realizará a final de año, un análisis comparativo de los resultados obtenidos el año actual, con los resultados obtenidos el año anterior, a fin de verificar las variaciones y desviaciones de los datos comparados.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

#### **FIRMADO POR:**

---

<b>NOMBRE</b>	Jaime Alberto Brahm Barril
<b>RUT</b>	7052387-6
<b>CARGO</b>	Intendente

---

Para verificar documento ingresar en la siguiente url  
<https://validadoc.interior.gob.cl/>

**Código Verificación:** G1JE2nSBWvUUcCVuVbwwKg==