

Intendencia Región de O'Higgins

REPORTE A LA AUTORIDAD N°1

**SIAC
AÑO 2010**

**CARLOS VENEGAS BARRERA
BERTA YAÑEZ FIGUEROA**

20/07/2010

INTRODUCCION

El presente documento tiene por objeto presentar a la autoridad del servicio y posteriormente difundir entre los funcionarios, los antecedentes respecto a tres aspectos principales del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, (SIAC):

- Estadísticas y Perfiles de Usuarios/as,
- Resultados de la aplicación de las Encuestas y
- Evaluación de los indicadores comprometidos,

Esto con el fin de determinar las medidas pertinentes para su optimización, procurando evitar la compartimentalización de la información interna y posibilitar la mejora continua del sistema, permitiendo el logro de los objetivos de su marco legal de “garantizar el acceso a la información y atención oportuna a los ciudadanos, sin discriminación de ninguna especie”.

En la Intendencia del Libertador B. O'Higgins existe 7 Espacios de Atención, que se mencionan a continuación:

- OIRS,
- Buzón Virtual/Página Web/Correo Electrónico,
- Departamento Social,
- Gabinete,
- Extranjería,
- Teléfono y Salida a Terreno

El Ministerio del Interior proporciona a las Gobernaciones e Intendencias 4 sistemas de Registros Informáticos, a saber:

- Web OIRS
- Sistema Único de Ingreso, (SUI),
- B 3000, y
- GDM

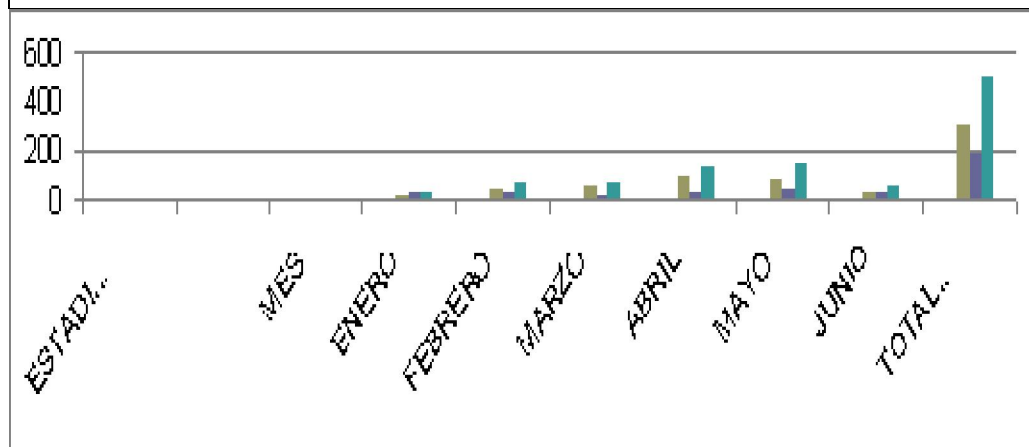
En el caso de nuestro servicio, el informe estadístico comprende principalmente los antecedentes generados por el registro de atenciones realizados en la Web OIRS, el que incluye los siguientes tipos de solicitud: Consulta, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Información Pública y Peticiones, las que pueden ser presenciales, telefónicas, vía web y/o correo electrónico. Adicionalmente se mencionarán algunos antecedentes relativos a los registros B 3000, GDM y SUI. El primero de éstos se utiliza para el registro de los trámites de sanciones a extranjeros que son derivados desde las Gobernaciones Provinciales; el segundo para el registro y seguimiento de los documentos enviados y recibidos en el servicio; y el tercero para el registro y seguimiento de las solicitudes de beneficios asistenciales del Programa ORASMI.

I.- INFORME ESTADÍSTICO Y PERFIL DE USUARIO

TABLA N° 1:
DISTRIBUCIÓN DE ATENCIONES POR ESPACIO DE ATENCIÓN, POR MES, PRIMER SEMESTRE 2010

MESES	ESPACIOS DE ATENCIÓN					
	OIRS		DEPTO. SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Enero	20	10.7	7	2.2	27	5.5
Febrero	28	15.05	44	14.3	72	14.6
Marzo	10	5.4	59	19.2	69	14.0
Abril	38	20.4	89	30.0	127	25.8
Mayo	51	27.4	85	27.7	136	27.6
Junio	39	30.0	23	7.5	62	12.6
TOTAL	186	100	307	100	493	100

GRAFICO N° 1:
DISTRIBUCIÓN POR ESPACIO DE ATENCIÓN POR MES, PRIMER SEMESTRE 2010



ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO:

De acuerdo a los datos expuestos precedentemente, existe una notoria disminución del registro de usuarios/as en relación al año anterior, ya que en el año 2009 en el primer semestre se alcanzó la cifra de 1.310 atenciones en comparación con las 493 registradas en el primer semestre del 2010.

El espacio que registra el mayor número de concurrentes sigue siendo el Departamento Social, con un 62.3 %, superior porcentualmente al 59 % registrado en similar período el año 2009, 778 de 1.310.

En lo que respecta a la OIRS, ésta mantiene un porcentaje similar al que presentaba en ese lapso de tiempo: 37.7% versus un 38% en el 2009, 338 atenciones. Las atenciones telefónicas registradas en el semestre en evaluación fueron solo 2, cifra muy inferior a las 13 registradas en el primer semestre del 2009, donde alcanzaron el 10 % de atenciones registradas.

Esto plantea un desafío para el segundo semestre del año en curso para dar cumplimiento a uno de los compromisos asumidos por el servicio.



Ministerio del Interior
OIRS

Durante el 2010 no existieron “Salidas a terreno”, pues producto del terremoto no fructificaron las gestiones desarrolladas informalmente para sumarse a los “Gobiernos + Cerca” de las Gobernaciones Provinciales, puesto que dicha actividad no se encuentra contemplada en las actividades de las Intendencias Regionales. En el año 2009 fueron 18, un 2 % del total y correspondieron a capacitaciones desarrolladas por la Sra. Jefa del Departamento Social a dirigentes de Organizaciones Sociales, en relación a presentación de Proyectos del Fondo Social, lo cual tampoco fue posible realizar en la misma forma en este semestre, ya que recientemente se recibió la información oficial del monto asignado, sin lo cual era imposible realizar las actividades de difusión del Programa entre los municipios y dirigentes sociales (Ord.8156, de fecha 12/07/2010, de Jefa del Fondo Social Presidente de la República). Únicamente se expuso acerca del tema a dirigentes de adultos mayores en actividad organizada por el IPS, donde informó acerca de los productos del servicio la Jefa del Departamento Social de Intendencia, Srta. Marcela Escalona. Se espera superar esta situación durante el segundo semestre mediante la formalización de la coordinación con las Gobernaciones Provinciales para incluir a Intendencia en sus “Gobiernos + Cerca”, y realización de actividades de difusión acerca del Fondo Social. Cabe señalar que en el año 2008 las atenciones realizadas en “Salida a Terreno” totalizaron 26 atenciones lo que equivalió a un 2.6% del total, correspondiendo en dicha oportunidad a público atendido en “Gobiernos + Cerca” de las Gobernaciones Provinciales, con los cuales se asoció el Departamento Social para dar cumplimiento al objetivo establecido. Este último espacio es el que presenta una mayor baja.

Durante el año 2010, al igual que el 2009, no existe registro de atenciones en Extranjería y Gabinete, llevándose en Extranjería el registro de los casos atendidos documentalmente a través del Sistema B 3000.

Al igual que en años anteriores, el menor número de atenciones se concentró en Enero y Febrero, con bajas notables tanto en el Departamento Social, como en la OIRS, incidiendo posiblemente en esos meses la ausencia de varios funcionarios, tanto por Licencias Médicas como por vacaciones, con lo cual se dificultaba el registro en la Web OIRS, ya que se priorizó el ingreso de las solicitudes de ayuda social en el Sistema Orasmi, para no dificultar el proceso de asignación de beneficio, en especial en los casos de aporte a estudiantes y salud.

El siguiente es el detalle del número de solicitudes ORASMI ingresadas por mes en el Sistema Único de Ingreso (SUI): 121 solicitudes en Enero, 57 en Febrero, 66 en Marzo, 43 en Abril, 42 en Mayo y 30 en Junio del 2010

GRAFICO N° 2:
PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR ESPACIO DE ATENCIÓN, AÑO 2009

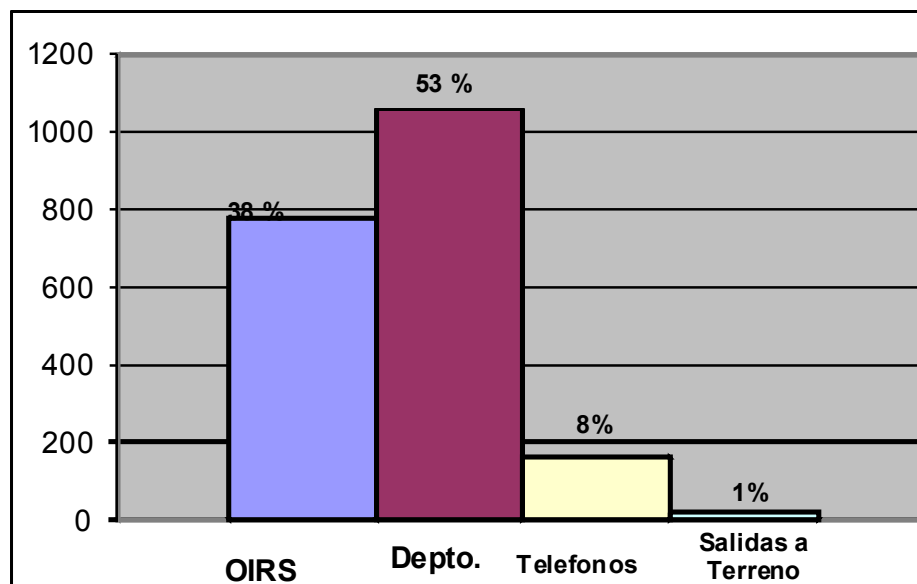
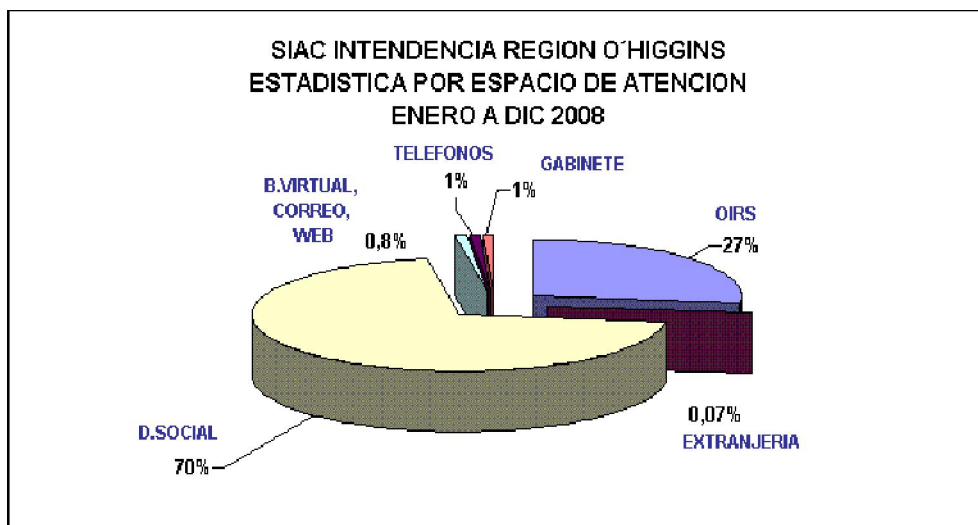


GRAFICO N° 3:
PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR ESPACIO DE ATENCIÓN, AÑO 2008



SIAC
 INTEN
 DENCIA
 A
 REGION
 N
 O'HIGG
 INS

TABLA
N° 2:
DISTRIBUCIÓN
N° POR
TIPO
DE
SOLICITUD,

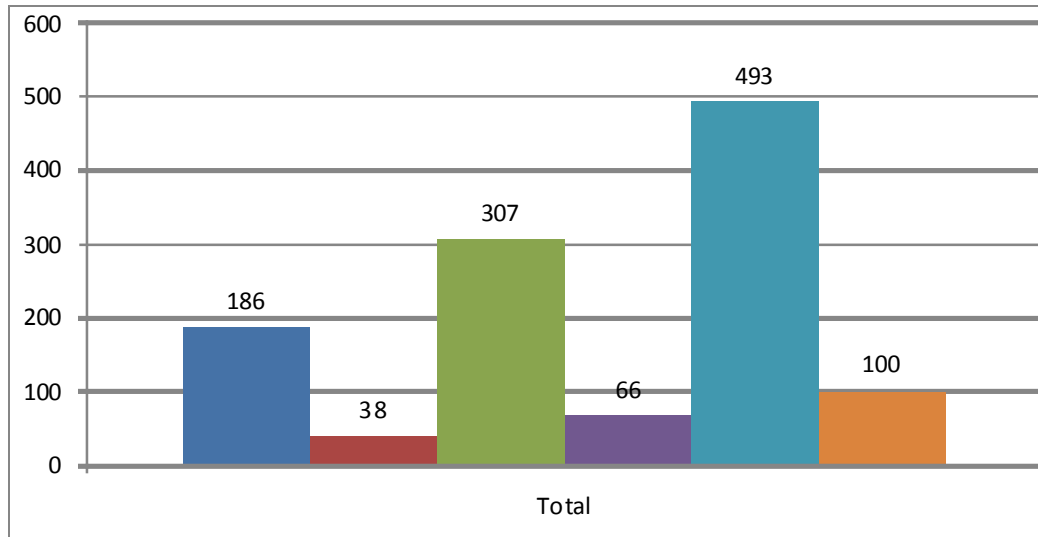
POR ESPACIO DE ATENCIÓN, PRIMER SEMESTRE 2010

Tipo de Solicitud	ESPACIOS DE ATENCIÓN					
	OIRS		D.SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	L	%	N°	%
Consulta	159	32,5 %	233	47,5	393	80 %
Reclamo**	1	0,02 %	1	0,02 %	2	0,04 %
Sugerencia	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Felicitación	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Información Publica	0	0 %	1	0 %	0	0 %
Peticiones	26	5 %	72	15 %	98	19,96 %
Total	186	38 %	307	66 %	493	100 %

*En OIRS se incluyen las Atenciones telefónicas

** Ambos reclamos corresponden a otro servicio

GRAFICO N° 4:
DISTRIBUCIÓN N° DE SOLICITUDES POR ESPACIO DE ATENCIÓN, PRIMER SEMESTRE 2010



ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

La mayoría de las atenciones son “Consultas”, con un total de 393, que constituyó un 80% del total de solicitudes, aumentando al 68% del primer semestre 2009, de las cuales el mayor porcentaje se registró en el Departamento Social, al igual que en los años anteriores.

Las peticiones de este año suman 98, correspondiendo al 19.96 % del total, menor al 26% del total de atenciones del primer semestre del 2009. Existieron 2 reclamos respecto a otros servicios, los que fueron derivados con Oficio del Jefe de Servicio. No se registraron sugerencias y felicitaciones.

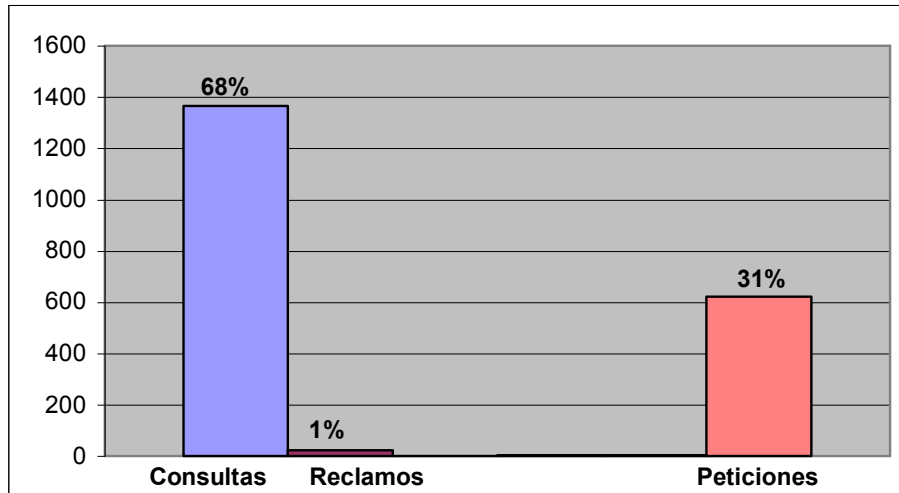
Derivado de la implementación de la Ley 20.285 al 30 de Junio del 2010 sólo se había registrado una “Solicitud de Información”, la cual, conforme a lo instruido desde el nivel central y el flujograma establecido a ese objeto, fue ingresadas en la Web OIRS y contestada en los plazos pertinentes, 18 días según el compromiso de calidad contraído por el servicio.

No se presentaron reclamos relativos a Intendencia; existieron 2 reclamos respecto a otras entidades, los que fueron derivados con Oficio del Jefe de Servicio al Jefe de la entidad pertinente con carta informativa al interesado. En comparación con años anteriores éstos disminuyeron, ya que en el 2009 fueron 11, correspondiendo al 1% de las atenciones, ninguno de los cuales era para la Intendencia de la Región de O’Higgins.

GRAFICO N°5: **PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR TIPO DE SOLICITUD, AÑO 2009**



Ministerio del Interior
OIRS



A continuación se incluye la Matriz de Vulnerabilidad, donde se especifican los Derechos invocados por los reclamantes, así como el Servicio involucrado.

MATRIZ DE VULNERABILIDAD

DERECHO	N° DE CASOS	%	
Derecho a prestaciones de seguridad social			
Derecho a una atención oportuna y de calidad			
Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente			
Derecho a obtener reparación del Estado			
Derecho a obtener prestaciones de salud			
Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador			
Derecho a la corrección de errores u omisiones			
Derecho a la información por parte de la autoridad			
Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa			
Derecho a petición			
Derecho de acceso a la justicia			
Derecho a impugnar posibles abusos de poder	1	50 %	Organismo denunciado SAG.
Derecho a la no discriminación	1	50 %	Organismo denunciado SAG
Derecho a la educación			
Derecho a criticar políticas públicas			
Derecho a recibir un trato digno			



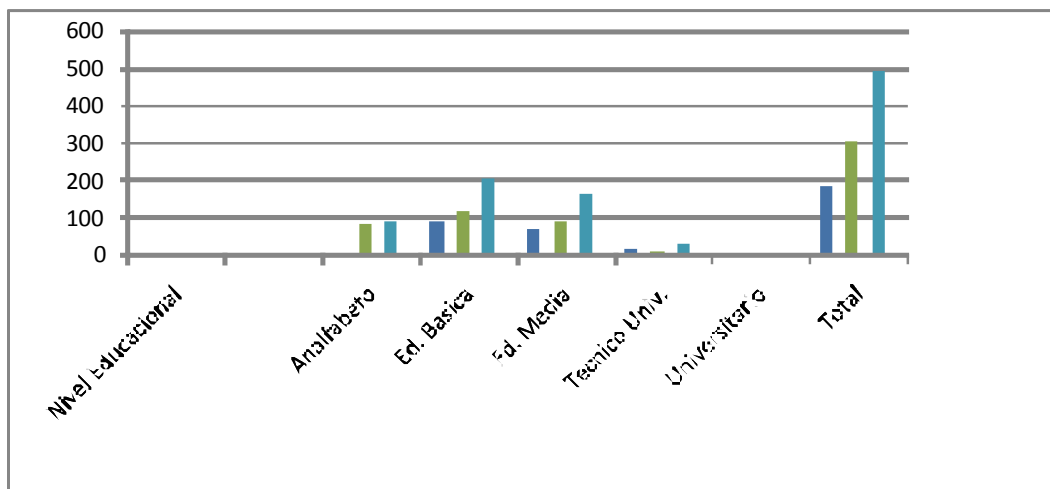
Ministerio del Interior
OIRS

Derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación			
PERÍODO OBSERVADO (FECHA): DESDE: 01 ENERO 2010 HASTA: 30 JUNIO 2010			

TABLA N° 3:
DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE EDUCACIÓN DE LOS USUARIOS, AÑO 2009

Nivel Educacional			ESPACIOS DE ATENCION			
	OIRS		D. SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Analfabeto	3	1%	86	17%	89	18 %
Ed. Basica	90	18%	118	24%	208	41 %
Ed. Media	73	15%	89	18%	162	33 %
Técnico Univ.	18	4%	11	2%	29	6 %
Universitario	2	1%	3	1%	5	2%
TOTAL	186	38%	307	62%	493	100%

GRAFICO N°6:
DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR TIPO DE NIVEL EDUCACIONAL, PRIMER SEMESTRE 2010



ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO



**Ministerio del Interior
OIRS**

En lo que respecta al nivel de educación, como se observa en la Tabla N° 3, el mayor número se concentra en Enseñanza Básica, un 41 % versus el 24 % del primer semestre del 2009. En esa oportunidad el mayor porcentaje, un 54% de los usuario/as, se estratificaron dentro de la Enseñanza Media, en tanto que un 27 %, tenían cursada Educación Básica. Llama la atención el aumento de las personas que aparecen como analfabetas: 18 % del total de atenciones, contrastando con el 10 % que aparecía en esta categoría en el primer semestre del año 2009. En esta oportunidad las menores cifras corresponden a los técnicos universitarios y universitarios, con un 6 y un 2 % respectivamente.

Varía también la tendencia presentada en el año 2008 donde la mayoría de los usuarios/as se estratificaron con Educación Básica, un 24% en el primer semestre y 58% anual; en tanto que en Educación Media en el 2008 en el primer semestre era un 17% y anualmente un 36%; en el primer semestre aparece un 3% con nivel Universitario y 2% y 1% como analfabeto y técnico universitario respectivamente.

**GRAFICO N°7:
PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR TIPO DE ESCOLARIDAD, AÑO 2009**

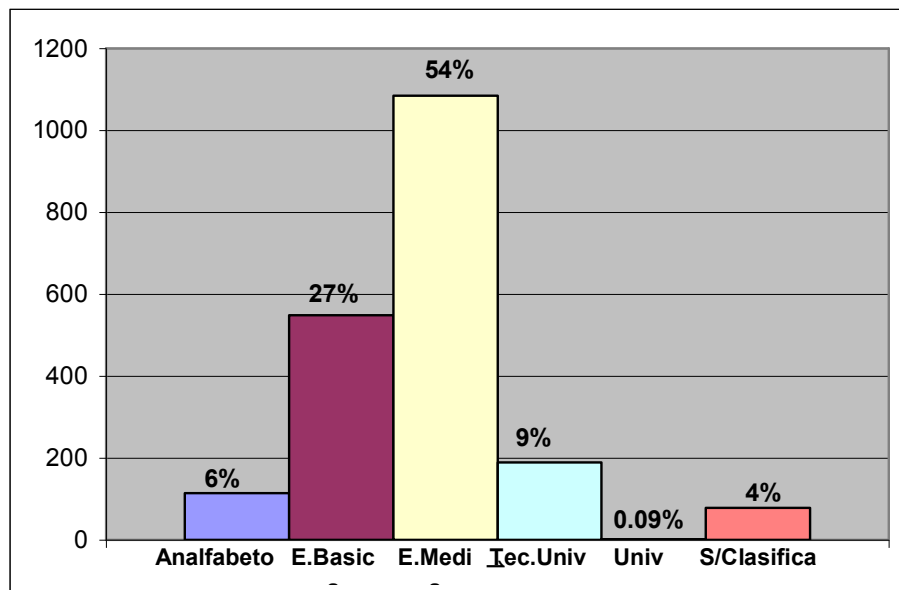


TABLA N° 4:
DISTRIBUCIÓN POR RANGO ETARIO DE LOS/A USUARIOS/A, AÑO 2009

Rango Etario	OIRS		DEPTO SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Menor de 19años	11	1%	13	1%	24	2 %
20-29 años	20	2%	19	3%	39	5 %
30-39 años	32	6%	42	8%	74	14 %
40-49 años	31	6%	32	5%	63	11 %
50-59 años	45	9%	28	3%	73	12 %
60 años y más	47	10%	173	46%	220	56 %
Total	186	34%	307	66%	493	100 %

ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

En lo que dice relación con la clasificación por grupo etario, el mayor porcentaje se encuentra en el rango entre los 60 años y más, a diferencia del primer semestre del 2009 cuando el tramo con el mayor porcentaje se ubicaba en el segmento entre los 30 y los 39 años con un 46 % de las atenciones. En esta oportunidad el segundo grupo está constituido por usuarios/a entre 30 y 39 años, 74 personas, equivalente al 14 %, seguido por el tramo entre los 50 y 59 años, 73 personas, que alcanzan un 12 %. Los últimos tres grupos están compuestos por 63 personas, entre los 40 y 49 años, con un 11 % del total, 20 a 29 con 5% y menores de 19 con un 2 %.

GRAFICO N°8:
PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR GRUPO ETAREO, AÑO 2009

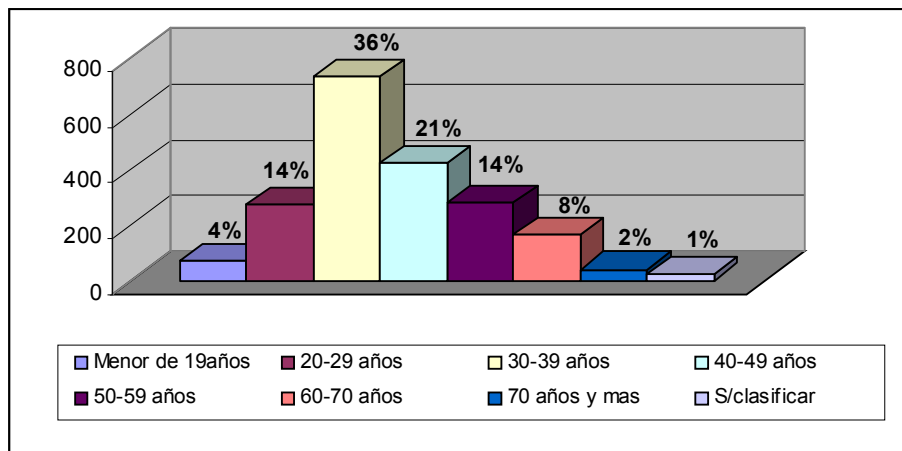


TABLA N° 5:
DISTRIBUCIÓN POR GENERO, SEGÚN ESPACIO DE ATENCIÓN, AÑO 2009

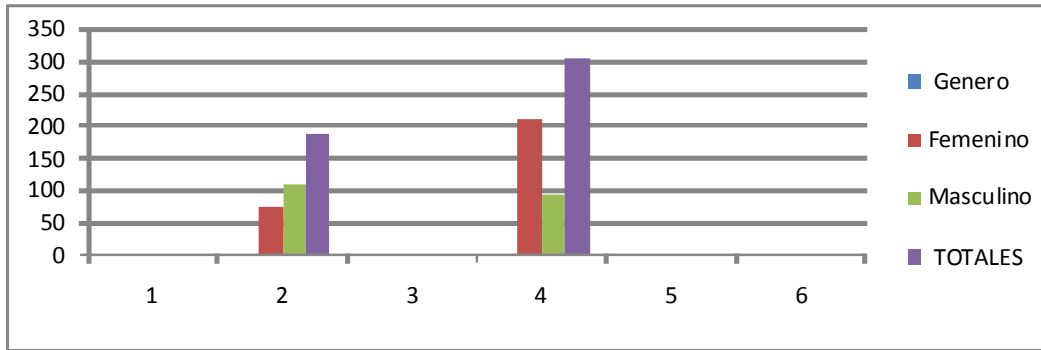
GENERO	OIRS		DEPTO. SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Femenino	75	16%	213	42%	288	58 %



Ministerio del Interior
OIRS

Masculino	111	23%	94	19%	205	42 %
Total	186	39%	307	61%	493	100 %

GRAFICO N°9:
PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR GRUPO SEXO, AÑO 2010



ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

En relación con este tema, el mayor numero de usuario/as atendidos/a siguen siendo mujeres, 288, con un 58 % del total, muy similar al 59% del primer semestre del 2009 y del 57 % anual del 2009. Al igual que en los años anteriores la mayor parte de las cuales acudió al Departamento Social; en tanto que los hombres ascendieron a 205, un 42 % del total, mayoritariamente atendidos en la OIRS. Se mantiene la tendencia observada durante el 2008, donde las atenciones a mujeres en el primer semestre ascendió a un 59%, subiendo a 61% anual, dándose los porcentajes a la inversa en relación a los varones con 61% en el primer semestre bajando a un 49% anual.

GRAFICO N°10:
PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR SEXO, SEGÚN ESPACIO DE ATENCION, AÑO 2009

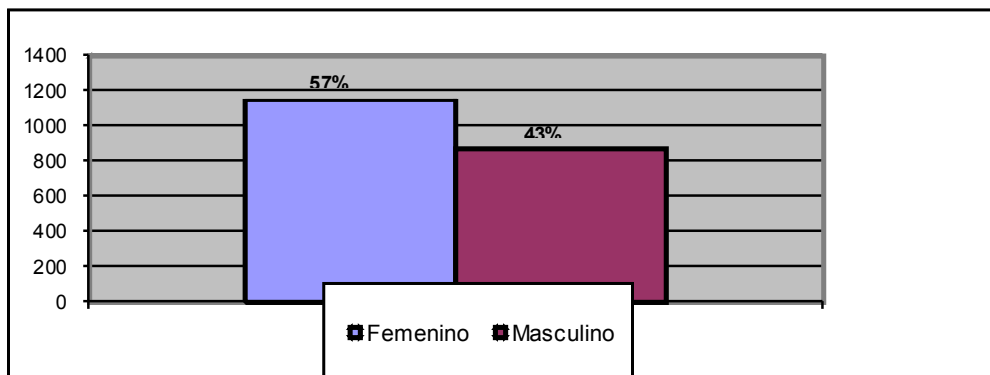
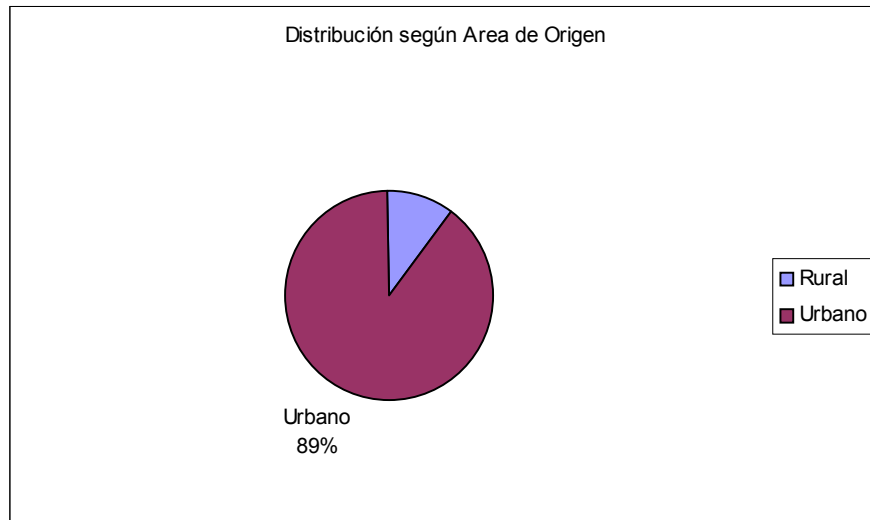


TABLA N° 6:
DISTRIBUCIÓN, SEGÚN AREA DE PROCEDENCIA, PRIMEER SEMESTRE AÑO 2010

Procedencia		
	N°	%
Rural	52	10.5%
Urbano	441	89.5%
Total	493	100%

GRAFICO N°11:
PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR AREA DE PROCEDENCIA, SEGÚN ESPACIO DE ATENCION,
AÑO 2010



ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

Al observar los antecedentes en relación a la procedencia de lo/as usuario/as, se observa que se mantiene la tendencia de los años anteriores, en el sentido que la mayoría proviene del sector urbano, 441, con un 89.5% y solo 52 personas, con un 10.5 % son oriundas del área rural. No es posible establecer comparación con el 2008, ya que no se analizó este antecedente.

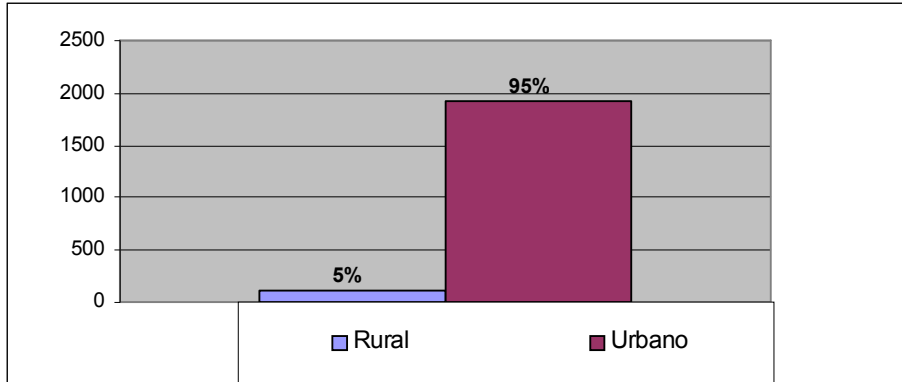
Lo anterior se fundamenta en que las oficinas del servicio se encuentran en la capital regional, desde donde, como se observará en la última tabla, procede gran parte de las personas atendidas (67,5 %).

En el informe anterior se mencionó la posibilidad que existiese un sesgo ya que al registrar la atención se encuentra predeterminada la categoría "urbana", por lo que se estimaba factible que no se estén pesquisando adecuadamente las personas de origen rural, para esto se propuso medidas de sensibilización al respecto entre los/as funcionarios/a encargadas de la atención de público con lo cual aumentó el registro de personas del área rural, pero manteniéndose muy inferior a las de procedencia urbana.



Ministerio del Interior
OIRS

**GRAFICO N°12:
PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR AREA DE PROCEDENCIA, AÑO 2009**



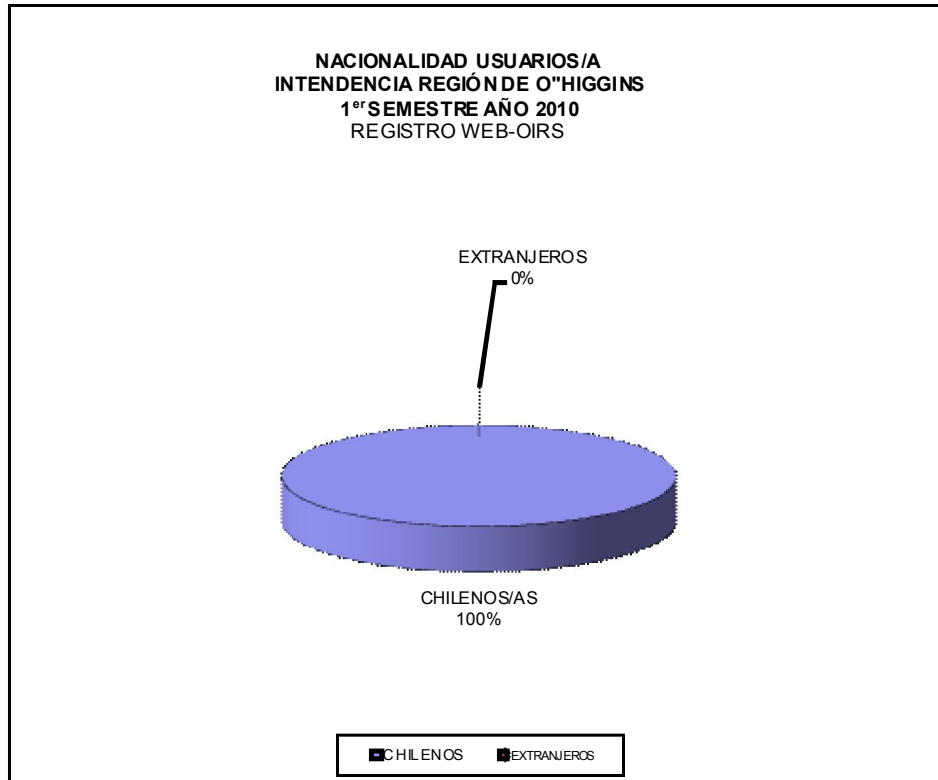
**TABLA N° 7:
DISTRIBUCIÓN POR NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS, AÑO 2010**

Nacionalidad	OIRS		DEPTO. SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
N. Chilena	186	37%	307	63%	493	100%
Otra Nacionalidad	0	0	0	0	0	0
Total	186	37%	307	63%	493	100

ANALISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

A partir del año 2009 se registra el dato acerca de la nacionalidad de lo/as usuario/as y el 100% de las personas atendidas son de nacionalidad chilena, ya que el espacio de "Extranjería" en Intendencia resuelve las sanciones en base a los antecedentes documentales derivados desde las Gobernaciones, donde se reciben las solicitudes presenciales. Al igual que el año anterior la totalidad de los/as solicitantes son de nacionalidad chilena.

**GRAFICO N°13:
PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR NACIONALIDAD, 1ER SEMESTRE AÑO 2010**



**TABLA N° 8:
DISTRIBUCIÓN POR MES Y COMUNA DE ORIGEN, 1ER SEMESTRE AÑO 2010**

MESES	CODEGUA	DOÑIHUE	GRANEROS	MACHALI	RANCAGUA*	OTRAS COMUNAS	TOTALES
ENERO	0	0	0		21	8	29
FEBRERO	1	1	2	5	48	14	71
MARZO	0	5	2	1	53	10	71
ABRIL	4	4	6	4	87	21	126
MAYO	1	4	3	2	87	29	126
JUNIO	1	0	1	0	39	29	70
TOTALES	7	14	14	12	335	111	493

*Comunas con atención menor al 1.5 %.

ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

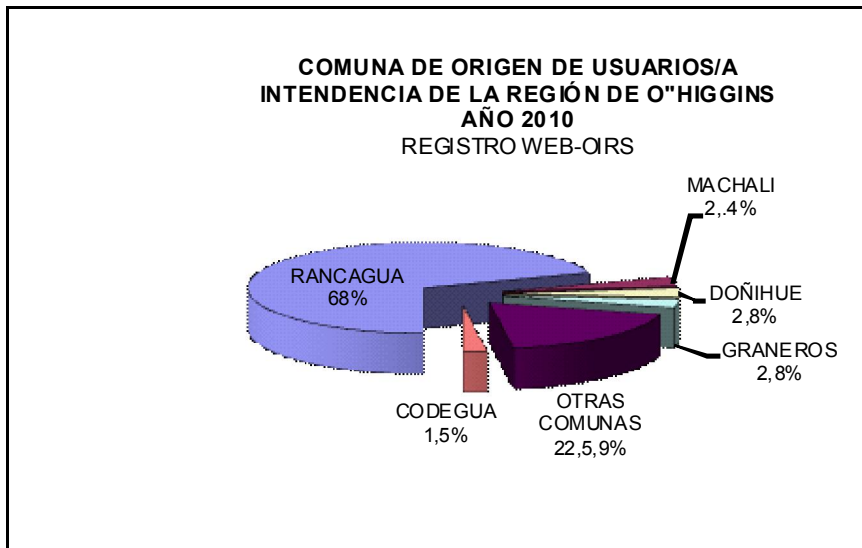
En los cuadros estadísticos y gráfico derivado se observa que, siguiendo la tendencia de años anteriores, en este primer semestre del 2010 un 68 % proviene de Rancagua, 335 de 493 personas atendidas, distribuyéndose las demás atenciones en otras comunas de las 33 que



Ministerio del Interior
OIRS

integran la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, teniendo las mayores cantidades Graneros, Doñihue, Machalí y Codegua, que son localidades cercanas a la capital regional. En el primer semestre del 2009 alcanzó el 70 % de los usuarios/a. A diferencia de ese año en que existió un 2% constituido por personas de otras regiones hasta el 30 de Junio no se registraron usuarios de éstas. En el año 2008 se observó está misma tendencia obteniendo Rancagua el mismo porcentaje, 70% anual y un 65% en el primer Semestre del 2008.

GRAFICO N°14:
PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR COMUNA DE ORIGEN,
PRIMER SEMESTRE AÑO 2010



II.-1.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS, WEB OIRS

Fundamentación:

Considerando los objetivos del sistema es imprescindible evaluar periódicamente la opinión de los usuarios sobre la atención entregada por el servicio, a fin de detectar desviaciones para establecer los procedimientos necesarios que permitan su corrección.

Teniendo presente lo expuesto precedentemente, en forma periódica la Intendencia deberá realizar encuestas a sus usuarios(as), a fin de conocer el nivel de satisfacción de éste en relación a la atención recibida en la institución.

Metodología:

El procedimiento a seguir para aplicar y tabular las encuestas de satisfacción es el siguiente:

- ❖ **Definir el tamaño de la muestra:**
 - El número de encuestas aplicadas no podrá ser inferior al 5% de las personas atendidas en el año anterior a la aplicación del instrumento.
 - El cálculo lo realiza el encargado OIRS, a partir del número de personas registradas en la Web en el semestre anterior e informará a los integrantes de los Espacios de Atención dónde se desarrollará la Encuesta.

- ❖ **Aplicación del Instrumento:**
 - Durante los meses de Junio y Octubre de cada año se realizarán las Encuestas Durante ese período se solicita al número de usuarios definidos, de acuerdo a lo señalado precedentemente, responder la encuesta.

- ❖ **Registro y resultados:**
 - Los integrantes de los Espacios de Atención con mayor volumen de consultas presenciales digitalarán en la Web OIRS las encuestas aplicadas, de acuerdo al número predeterminado.
 - El sistema tabulará automáticamente el resultado de dichas encuestas.
 - El Encargado OIRS informará a encargado del SIAC el resultado de la tabulación de las encuestas y elaborará los informes correspondientes, haciendo el análisis comparativo con los resultados del período anterior de aplicación de éste instrumento.

- ❖ **Difusión de los Resultados:**



Ministerio del Interior
OIRS

- Encargado del SIAC hará llegar a la autoridad el análisis de los datos, a fin que el Jefe de Servicio efectúe las acciones que estime pertinente.
- En el caso del presente informe, cabe señalar que las Encuestas se aplicaron en los meses de Mayo y Junio del año en curso., encontrándose los medios de verificación en el archivo de la OIRS.

❖ **Cálculo de la Muestra:**

- El cálculo de la muestra se realizó de acuerdo a la Metodología indicada precedentemente, tomando en consideración que el total de atenciones realizadas en 2° semestre del año 2009, que ascendió a 706 personas, se efectuó un total de 63 encuestas en los meses de Mayo y Junio del 2010.
- Al igual que durante el año 2008 Y 2009, se consideró importante realizar las encuestas en los dos espacios de atención con mayor atención de público de nuestro servicio: OIRS y Departamento Social, según detalle en la Tabla N° 1:.

TABLA N°1
DISTRIBUCIÓN POR ESPACIO DE ATENCIÓN Y MES DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PRIMER SEMESTRE 2010

ESPACIO DE ATENCIÓN	MAYO		JUNIO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
OIRS	18	28.6	0	0 %	18	28.6
SOCIAL	37	58.7	8	12.7	45	70.3 %
TOTAL	55	87.5	8	12.7	63	100 %

Se estimó necesario aumentar la muestra del 5% establecido, para recoger un mayor número de opiniones llegando al 8.9 %, el 70.3 % de los/a encuestados/s concurrían al Departamento Social y el 28.6 % a la OIRS, realizándose el 87.5 % en el mes de Mayo y únicamente un 12.7 en el mes de Junio.

TABLA N°2
DISTRIBUCIÓN POR REALIZACIÓN DEL TRÁMITE PRIMER SEMESTRE 2010

	SI	
	N°	%
Realizó el	51	79.7 %



Ministerio del Interior
OIRS

trámite		
Tuvo algún inconveniente	12	20.3 %
Total	63	100 %

Al consultar respecto a la realización del trámite, la respuesta fue positiva en un 79.7 % de los casos, existiendo un 20.3 % que indica que tuvo inconvenientes. De los 12 casos que tuvieron inconvenientes 8 correspondían a trámites externos al servicio y 4 se referían a solicitudes de apoyo a través del Programa Orasmi, los que quedaron pendientes a la espera de recursos.

TABLA N°3
DISTRIBUCIÓN SEGÚN OPINIÓN ACERCA DE LA ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE 2010

Opinión de calidad	OIRS		DEPTO. SOCIAL		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy Satisfactoria	6		45		50	79.3 %
Satisfactoria	13		0		13	20.6%
No Satisfactoria	0		0		0	0%
Total	18		45		63	100%

GRAFICO N°1:
DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/A PRIMER SEMESTRE AÑO 2010

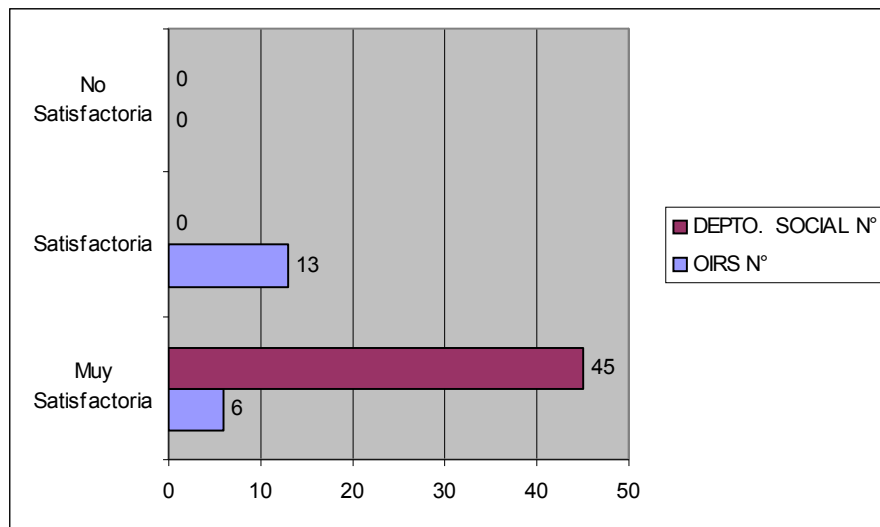
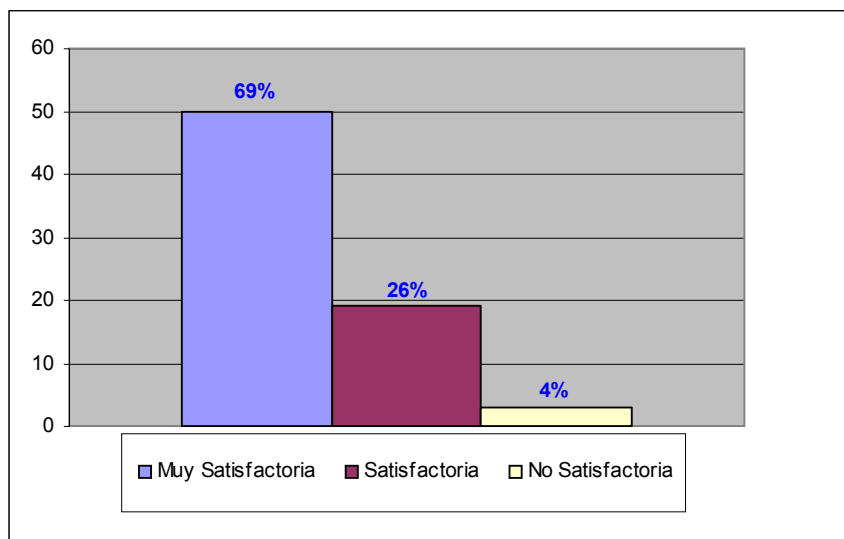


GRAFICO N°2:

**DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/A
PRIMER SEMESTRE AÑO 2009**



- Los usuarios/a opinan respecto a la calidad de la atención recibida en nuestros espacios de atención, tanto en la OIRS como en el Departamento Social, con las calificaciones de "Muy satisfactoria", "Satisfactoria" y "No satisfactoria". El desglose fue el siguiente:
- **Muy satisfactoria: 79.3 % de los casos**
- **Satisfactoria: 20.6%**
- **No satisfactoria: 0 %**

La impresión que manifiestan los usuarios respecto a la calidad de la atención es positiva en la totalidad de los casos, ya que un 100%, de las personas consultadas se encuentra satisfecho/a con la atención otorgada; de ellos un 79.3 %, calificaron la atención como "Muy satisfactoria" y un 20.6 % como "Satisfactoria". No existen en esta oportunidad opiniones negativas al respecto. Este resultado es similar al de la encuesta realizada en el primer semestre del 2009, donde el 95 % declaró estar satisfecho/a, superándose en esta oportunidad un 4% que no quedó satisfecho con la atención.

II.-2.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS, ORASMI

Fundamentación:

Teniendo presente que semestralmente existe la obligación de las Gobernaciones e Intendencias del país de realizar una encuesta en terreno, a lo menos al 5 % de los casos a los que se les aprobó una ayuda de tipo asistencial, correspondiente al Programa Orasmi, en la



**Ministerio del Interior
OIRS**

Intendencia del Libertador B. O'Higgins se tomó la decisión de incorporar este instrumento en el SIAC para tener antecedentes complementarios a la Encuesta de la Web OIRS, cuyos resultados se detallaron precedentemente.

Metodología:

El procedimiento a seguir para aplicar y tabular las encuestas de satisfacción es el siguiente:

- ❖ **Definir el tamaño de la muestra:**
 - El número de encuestas aplicadas no podrá ser inferior al 5% de los beneficiarios del Programa Orasmi, en el semestre correspondiente a la aplicación del instrumento.
 - El cálculo lo realiza el/la Jefa del Departamento Social de Intendencia, a partir del número de personas registradas Sistema Único de Ingreso, (SUI) del semestre anterior.
 - El/a Encargado de ORASMI imprimirá desde SUI, la nómina de casos aprobados y se realiza la selección de una muestra al azar., de los casos aprobados, sectorizados por comunas, de acuerdo al número de unidades establecido previamente, en el que se incluirán un % para reemplazar aquellas personas cuyos domicilios no sean ubicados. (a lo menos el 5 %). Se fotocopian los antecedentes de respaldo de cada caso seleccionado.

- ❖ **Aplicación del Instrumento:**
 - Durante los meses de Julio y Noviembre de cada año se aplicará el instrumento. Para asegurar la imparcialidad y transparencia la encuesta de los beneficiarios de Intendencia es realizada por Asistentes Sociales de las Gobernaciones Provinciales.
 - En ese período se solicita al número de usuarios definidos, de acuerdo a lo señalado precedentemente, responder la encuesta previamente impresa.
 - Las encuestas son aplicadas en los domicilios señalados en los Expedientes al beneficiario, siempre que sea mayor de edad y en caso de no encontrarse a un familiar

- ❖ **Registro y resultados:**
 - Una vez realizada las encuestas sus respaldos son entregadas al Jefe de Departamento Social.
 - El Encargado ORASMI de Intendencia tabulará y digitara las respuesta de las encuestas de este servicio en la Matriz desarrollada a este objeto. En conjunto con el/a Jefe/a del Departamento Social desarrollaran el análisis de los resultados.
 - El/a Jefe/a del Departamento Social coordinará la elaboración del Informe correspondientes, el que incluirá el resultado de la tabulación de las encuestas, haciendo llegar el análisis correspondiente a la autoridad del servicio y de éste al nivel central, enviando copia de estos antecedentes al encargado del SIAC.

- ❖ **Cálculo de la Muestra:**
 - El cálculo de la muestra se realizó de acuerdo a la Metodología indicada precedentemente, tomando en consideración que el total de casos aprobados en el SUI ascendían al 30 de Junio del 2010 a 231, se seleccionó una muestra



Ministerio del Interior
OIRS

de 233 expedientes, de los cuales se encuestaron efectivamente 13, equivalentes a un 5.6 %.

INFORME DE RESULTADOS APLICACIÓN ENCUESTAS SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS ORASMI PRIMER SEMESTRE AÑO 2010

IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO:

NOMBRE DEL SERVICIO	Intendencia de la Región del Libertador B. O'Higgins
NOMBRE PROFESIONAL RESPONSABLE/CARGO	Marcela Escalona Orellana Jefe Depto. Social Intendencia.
PERIODO INFORMADO	Primer Semestre año 2010

ANTECEDENTES GENERALES

METODOLOGÍA DE LA SUPERVISIÓN:

La metodología utilizada para realizar el proceso de supervisión del Programa ORASMI consistió en la aplicación de una Encuesta al 5.6% de los beneficiarios del Programa ORASMI, entre el período enero y junio de 2010, en forma cruzada, es decir Intendencia supervisó a Gobernación Colchagua, Gobernación Cachapoal supervisó Intendencia, etc., esto con el objeto de que el proceso fuese más objetivo y transparente. Fue desarrollada por Asistentes Sociales de los Servicios Intendencia Región de O'Higgins, y Gobernaciones Cachapoal, Colchagua y Cardenal Caro.

INFORMACIÓN POR AREA DE ATENCION:

Código/ Área	Salud	Vivienda	Educación	A. Social	Capacitación	Discapacidad
Nº total ingresado 1er Semestre	159	22	81	97	1	1
Nº total aprobado en el 1er Semestre	119	3	50	60	1	0
Nº de	5	0	7	1	0	0



Ministerio del Interior
OIRS

casos supervisa dos por área						
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--

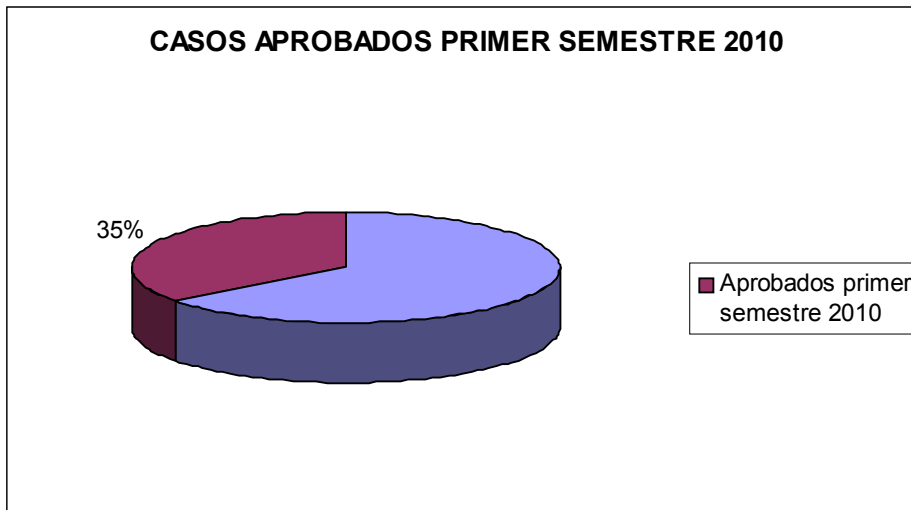
RESUMEN CASOS INGRESADOS / APROBADOS Y SUPERVISADOS

Nº TOTAL DE CASOS INGRESADOS PRIMER SEMESTRE 2010	360
Nº TOTAL DE CASOS APROBADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2010	233
Nº TOTAL DE CASOS SUPERVISADOS	13
PORCENTAJE DE SUPERVISADOS	5.6%

RESULTADO DE LA ENCUESTA

GRAFICO N°1:

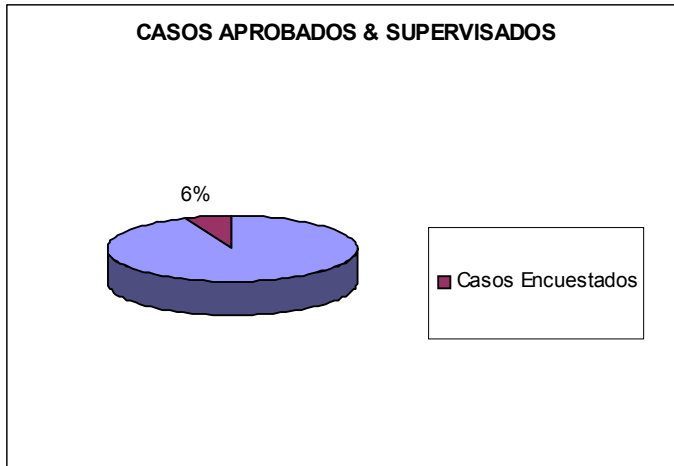
PORCENTAJE DE CASOS APROBADOS, 1ER SEMESTRE AÑO 2010



Durante el primer semestre del presente año, 360 personas solicitaron aporte a través del fondo Orasmi, otorgándosele 233 beneficios, es decir el 64.7 % de las solicitudes fueron resueltas, condicionado esto por los recursos disponibles.

GRAFICO N°2:

PORCENTAJE DE BENEFICIARIOS SUPERVISADOS, 1ER SEMESTRE AÑO 2010



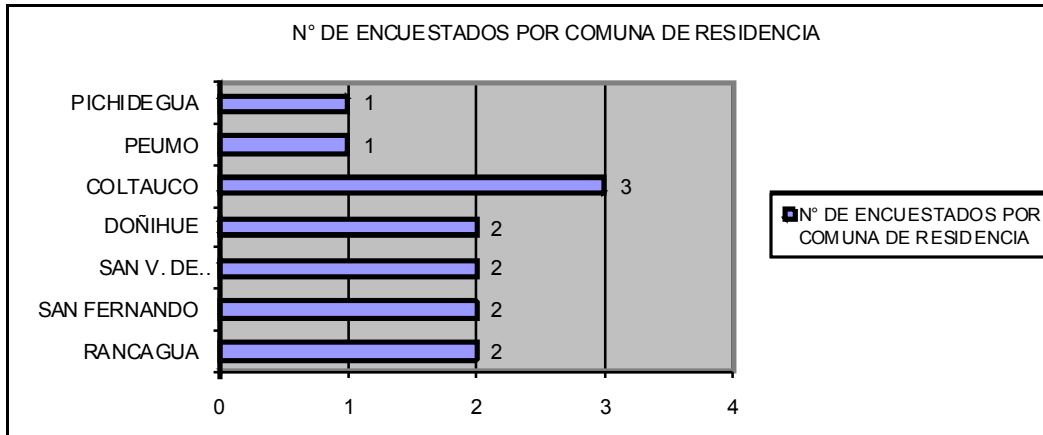
De los casos aprobados correspondientes a 233 personas, se supervisó y aplicó encuesta a una muestra de 13. Las comunas en que se encontraban localizados los domicilios correspondieron a Rancagua, San Fernando, Doñihue, Coltauco, San Vicente de Tagua - Tagua, Peumo y Pichidegua.

TABLA N° 1: DISTRIBUCIÓN POR COMUNA DE RESIDENCIA DE LOS ENCUESTADOS, 1ER SEMESTRE 2010

COMUNA DE RESIDENCIA	N°	%
RANCAGUA	2	15.4
SAN FERNANDO	2	15.4
SAN V. DE TAGUA	2	15.4
DOÑIHUE	2	15.4
COLTAUCO	3	23.0
PEUMO	1	7.7
PICHIDEGUA	1	7.7
TOTAL	13	100 %

GRAFICO N°3:

DISTRIBUCIÓN DE CASOS SUPERVISADOS, POR COMUNA DE RESIDENCIA, PRIMER SEMESTRE AÑO 2010



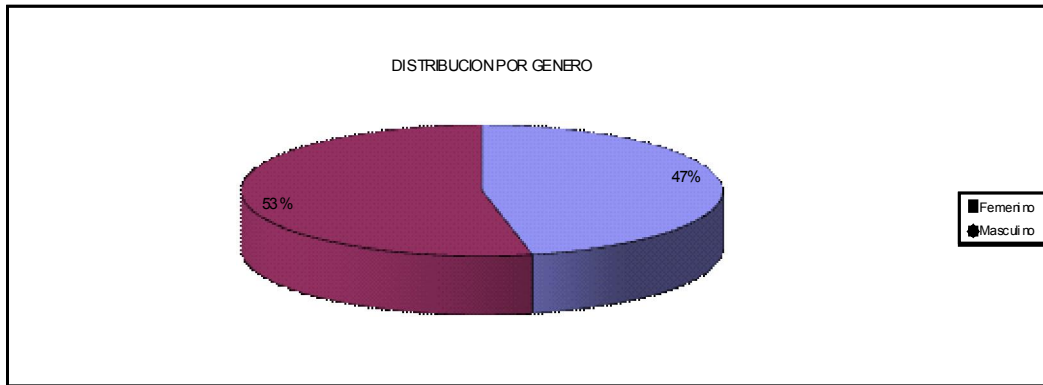
La muestra por comuna fue determinada de acuerdo al porcentaje de casos resueltos en cada una de ellas.

TABLA N° 2: DISTRIBUCIÓN POR GENERO DE LOS ENCUESTADOS, 1ER SEMESTRE 2010

GÉNERO	N°	%
FEMENINO	7	53.8 %
MASCULINO	6	46.15 %.
TOTAL	13	100 %

GRAFICO N°4:

DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIARIOS ENCUESTADOS SEGÚN GÉNERO, PRIMER SEMESTRE AÑO 2010



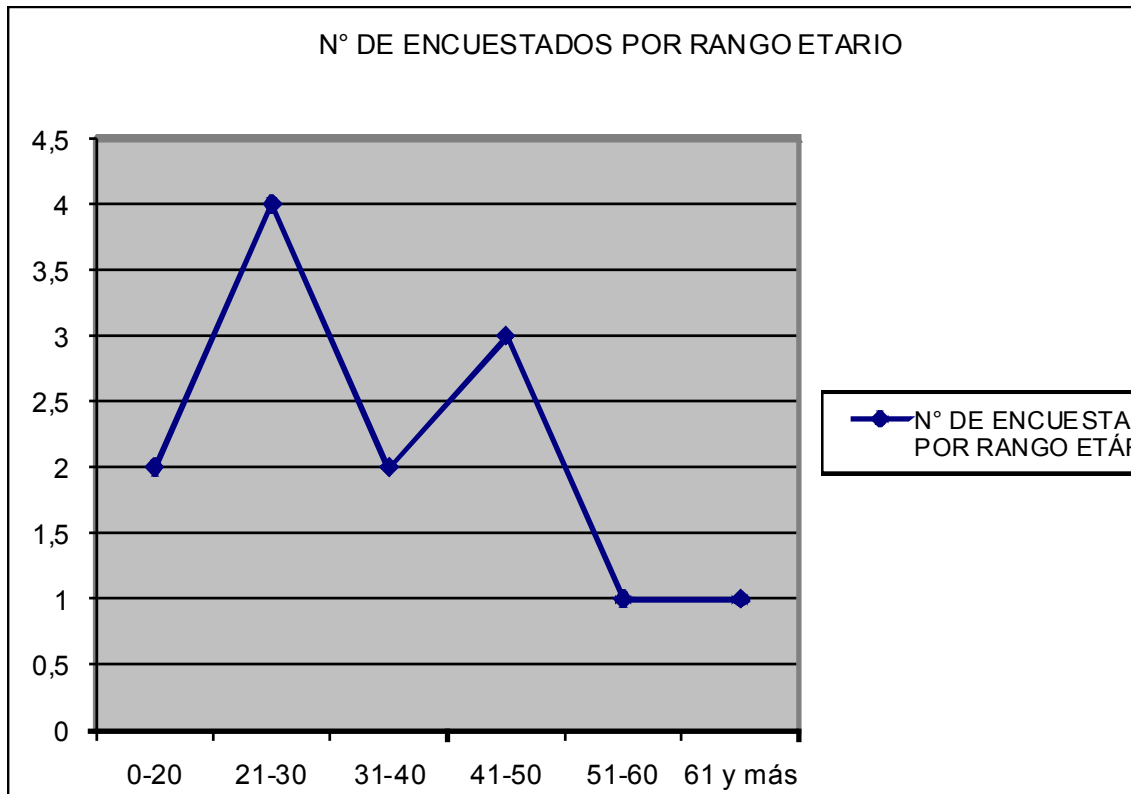
De los casos supervisados 7 son mujeres, constituyendo el 53.8 % y 6 son hombres, es decir, el 46.15 %. Mayoritariamente quienes concurren a solicitar ayuda y así resolver problema o necesidad a que se ven enfrentados(as) son mujeres.

TABLA N° 3: DISTRIBUCIÓN POR GRUPO ETÁREO DE LOS ENCUESTADOS, PRIMER SEMESTRE 2010

Rango Etario	N°	%
0-20	2	15.4 %
21-30	4	30.8 %
31-40	2	15.4 %
41-50	3	23.0 %
51-60	1	7.7 %
61 y más	1	7.7 %
total	13	100 %

GRAFICO N°5:

PORCENTAJE DE CASOS SUPERVISADOS DE ACUERDO A GRUPO ETARIO, 1ER SEMESTRE AÑO 2010



Los(as) beneficiarios(as) supervisados(as) en relación a su edad se ubican mayoritariamente en estrato de 21 a 30 años, 4 personas que constituyen el 30.8 %; seguido por 3 personas ubicadas en el rango entre los 41 y los 50 años, un 23 % del total. Con un 15.4 % siguen 2 personas entre 0 y 20 años y con las mismas cifras en el estrato entre 31 y 40 años. Finalmente existe 1 persona en los rangos superiores: 51 a 60 y 60 y más, con 7.7% respectivamente

Como conclusión la gran mayoría supervisada, corresponde a beneficiarios jóvenes, posiblemente incide en esto que en la muestra está constituida por una mayoría de beneficiarios del área educación, y esto, está dado porque durante el primer semestre se prioriza la aprobación de beneficios relacionados con pago de matrícula y arancel académico.

TABLA N° 4: DISTRIBUCIÓN USUARIOS PERTENECIENTES A PROGRAMA CHILE SOLIDARIO Y PROGRAMA PUENTE

PROGRAMA PUENTE	PROGRAMA CHILE SOLIDARIO
0	2

Ningún beneficiario del Fondo Orasmi está incorporado al Programa Puente, y dos de ellos pertenecen al Programa Chile Solidario, es decir, el 15.38 % de la muestra.



Ministerio del Interior
OIRS

La ayuda otorgada en el fondo Orasmi se distribuye en seis áreas que son: Salud, Educación, Vivienda, Asistencia Social, Capacitación y Discapacidad.

No se realizaron supervisiones en las áreas de capacitación y discapacidad, ya que aunque fueron consideradas en la muestra inicial, no se encontró informante calificado en los domicilios.

De los casos supervisados el mayor porcentaje está referido al área Educación siendo un 53.8% que corresponde a 7 estudiantes, este mayor porcentaje está en directa relación con el número de beneficios otorgados durante el Primer Semestre, pues en el trimestre comprendido entre Enero y Marzo se priorizan los aportes para matrícula de Educación Superior, para posibilitar el acceso sin problemas de los alumnos seleccionados. El 38.4 %, con 5 beneficiarios corresponde al área salud. El 7.7% restante incluye 1 persona beneficiada en el área de asistencia social.

TABLA N° 5: DISTRIBUCIÓN POR AREA DE LOS ENCUESTADOS

SALUD	VIVIENDA	EDUCACION	A. SOCIAL	CAPACITACION	DISCAPACIDAD
5	0	7	1	0	0

GRAFICO N°6:

DISTRIBUCIÓN DE CASOS SUPERVISADOS POR AREAS DE ATENCIÓN, PRIMER SEMESTRE AÑO 2010

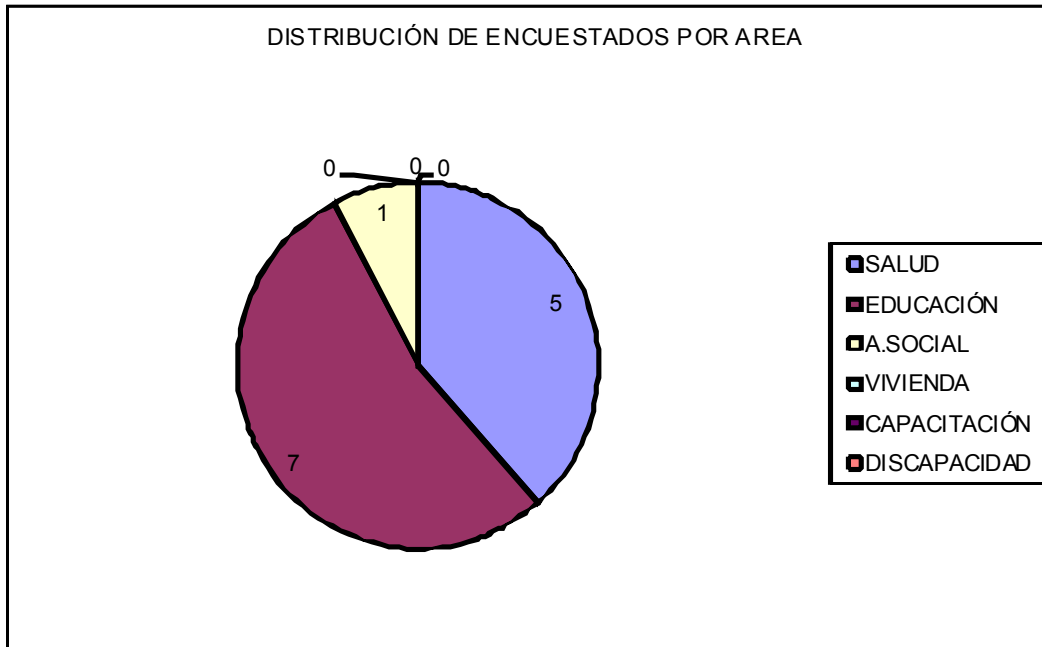


TABLA N° 6: DISTRIBUCIÓN POR MONTOS ASIGNADOS A LOS ENCUESTADOS

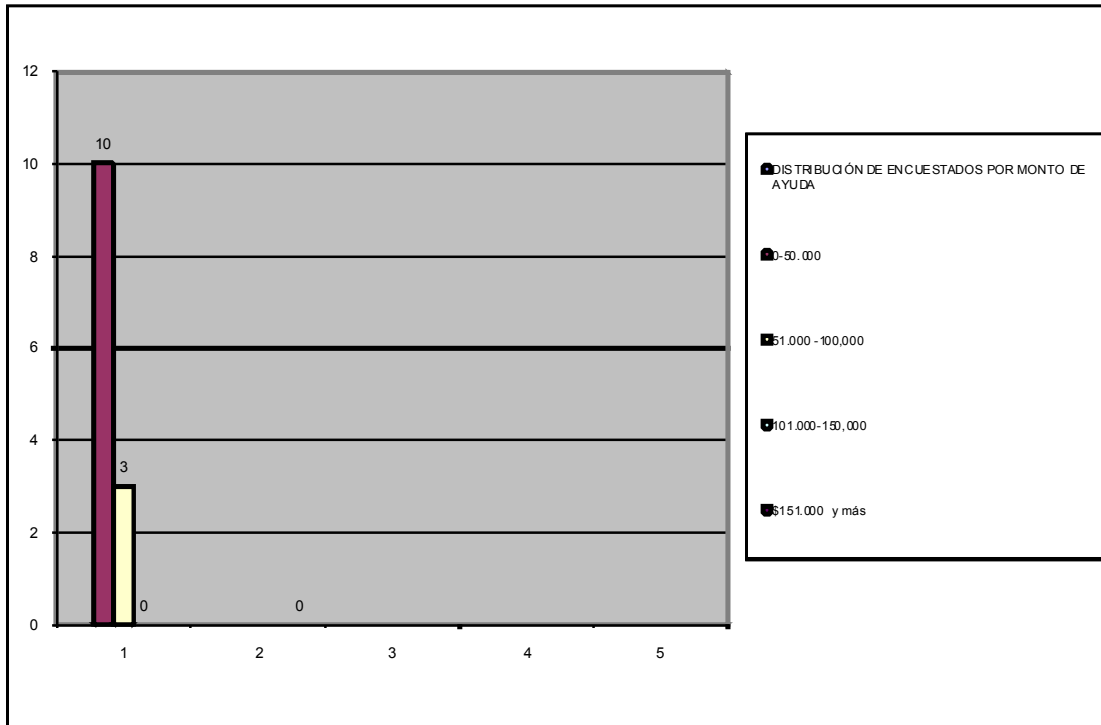
MONTO DE AYUDA			
0- \$50.000	\$51.000 - \$100.000	\$101000 - \$150.000	\$151.000 y más
10	3	0	0

GRAFICO N°7:



Ministerio del Interior
OIRS

**DISTRIBUCION DE CASOS SUPERVISADOS DE ACUERDO A MONTO DE AYUDA.
PRIMER SEMESTRE AÑO 2010**



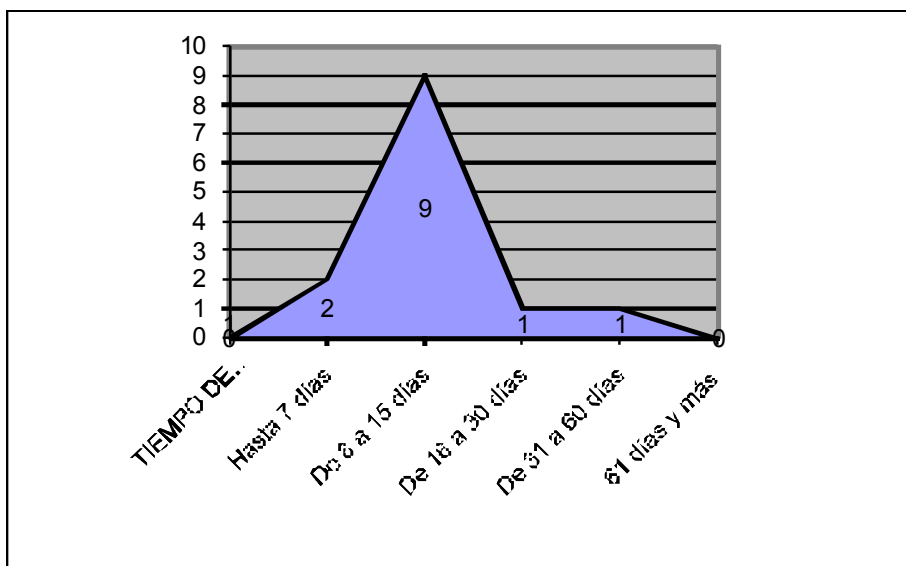
De acuerdo a los antecedentes señalados precedentemente el 76 % de los encuestados, 10 personas, obtuvo un beneficio cuyo monto correspondía al tramo de entre 0 a 50.000 %; los 3 restantes, equivalentes al 23 %, lograron un aporte en el tramo entre \$ 51.000 y \$ 100.000. La mayoría de éstos últimos correspondían a beneficios del área "Salud"

Es importante señalar que un 23%, 3 de los encuestados, sugieren aumentar el monto de los aportes, 2 de ellos corresponden a casos de alumnos de Educación Superior y uno a beneficio del área Salud.

TABLA N° 7: DISTRIBUCIÓN POR TIEMPO DE RESPUESTA EN LA ENTREGA DE AYUDA

TIEMPO DE RESPUESTA				
Hasta 7 días	De 8 a 15 días	De 16 a 30 días	De 31 a 60 días	61 días y más
2	9	1	1	0

GRAFICO N°8:
DISTRIBUCIÓN DE CASOS SUPERVISADOS DE ACUERDO TIEMPO DE ENTREGA DE AYUDA, 1ER SEMESTRE AÑO 2010



De acuerdo a la tabla y gráfico presentados, en los casos supervisados el tiempo transcurrido entre la solicitud y la recepción de la ayuda mayoritariamente se concentró

en el tramo de ocho a quince días, 9 casos, equivalentes al 69.2 %; para 1 caso el tiempo de respuesta fue entre dieciséis a treinta días, con un 7.6%; repitiéndose 1 caso en el rango de 31 a 60 días, con igual porcentaje 7.6 y dos casos tuvieron un tiempo de espera en el estrato de "0 a 7 días", correspondiendo esto al 15.4%. Es decir que en general, el 84.6 % de los consultados obtuvo su beneficio en menos de 16 días hábiles.

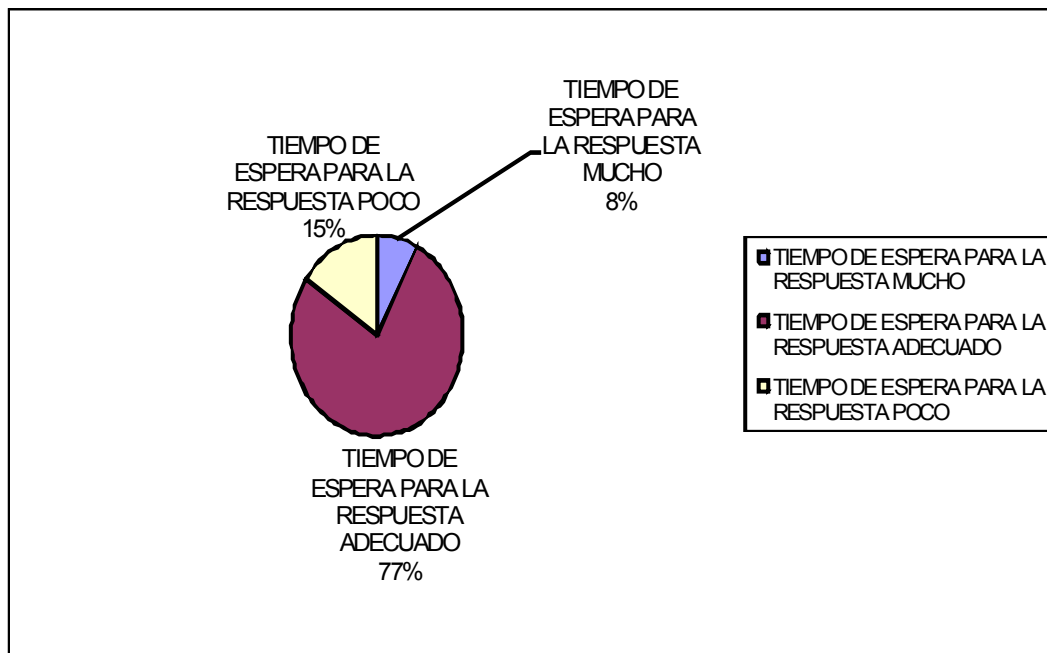
TABLA N° 8: DISTRIBUCIÓN POR PERCEPCIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA EN LA ENTREGA DE AYUDA

TIEMPO DE ESPERA PARA LA RESPUESTA		
MUCHO	ADECUADO	POCO
1	10	2

SATISFACCION DEL USUARIO(A)

GRAFICO N°9:

DISTRIBUCIÓN DE OPINIONES RESPECTO A TIEMPO DE ESPERA, PRIMER SEMESTRE AÑO 2010



Esta pregunta permite medir la percepción del usuario en relación a la capacidad de respuesta del Servicio, donde 10 personas, es decir un 76 %, indicaron que el tiempo de espera fue adecuado. Un 15.4%, 2 personas, señalaron que el tiempo de espera había sido "poco" y sólo un 7.7 %, 1 persona, calificó como "mucho" el tiempo de espera.

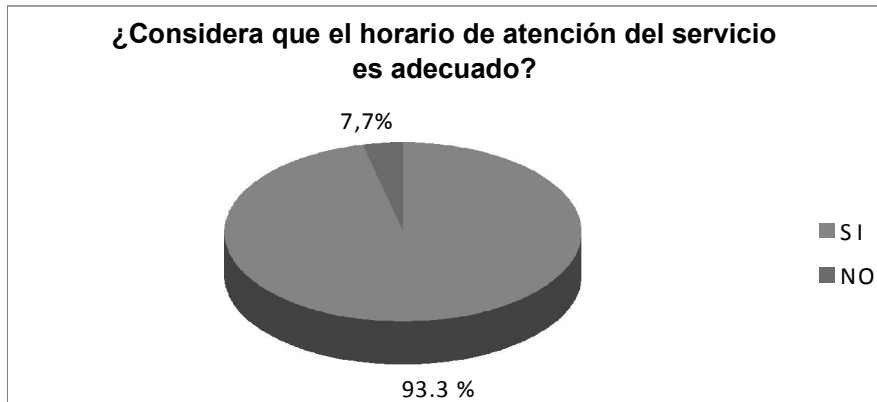
TABLA N° 9: DISTRIBUCIÓN POR OPINIÓN ACERCA DEL HORARIO ESTABLECIDO

HORARIO DE ATENCION	
---------------------	--

CONVENIENTE	
SI	NO
12	1

GRAFICO N°10:

DISTRIBUCIÓN DE OPINIONES RESPECTO AL HORARIO DE ATENCIÓN, 1ER SEMESTRE AÑO 2010



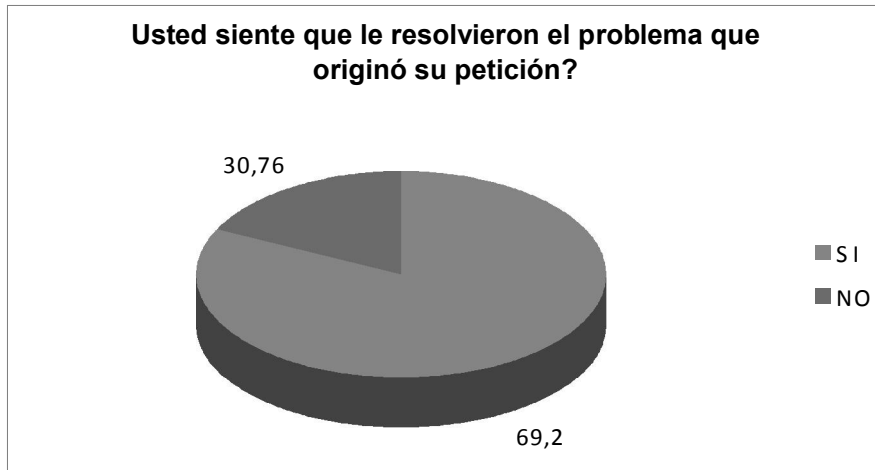
De las 13 personas entrevistadas 12 respondieron que el horario de atención del Servicio es adecuado, lo que significó el 93.3%. Únicamente 1 persona respondió que horario de atención no era adecuado, ya que indica que debería atenderse hasta las 17:30 hrs.

TABLA N° 10: DISTRIBUCIÓN POR OPINIÓN ACERCA DE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA

RESOLVIERON EL PROB.	
SI	NO
9	4

GRAFICO N°11:

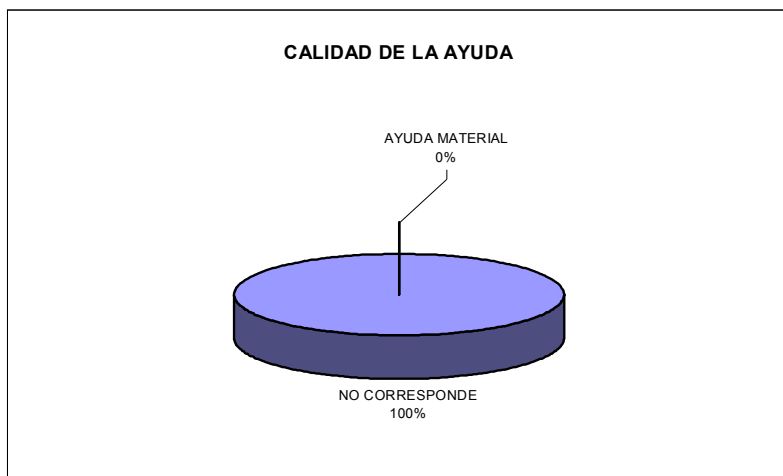
DISTRIBUCIÓN DE OPINIÓN ACERCA DE RESULTADO DE APORTE, 1ER SEMESTRE AÑO 2010



La mayoría de los encuestados, 9, es decir un 69.2 % indicaron que el problema que originó la petición fue resuelto y 4 personas respondieron negativamente, señalando que la ayuda fue insuficiente. Estos correspondían a las áreas de salud y educación, donde el monto de lo requerido era mayor por tratarse de medicamentos de alto costo (quimioterapias para tratar algún tipo de cáncer que no está en el Ges o no es parte de la canasta de prestaciones). En el área educación fundamentalmente la respuesta negativa fue porque había más de un integrante del grupo familiar en Educación Superior, por o tanto el presupuesto familiar se veía afectado.

GRAFICO N°12

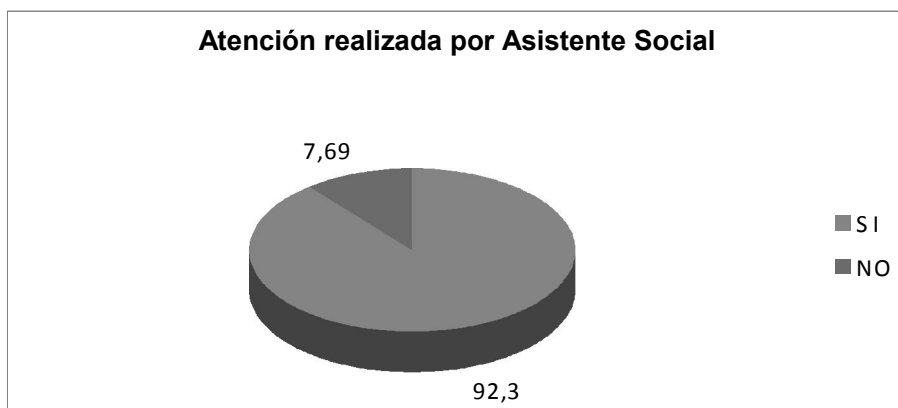
DISTRIBUCIÓN DE OPINIONES ACERCA DE LA CALIDAD DE LA AYUDA, PRIMER SEMESTRE AÑO 2010



En el caso de la Intendencia no correspondía aplicar la consulta acerca de la calidad de la ayuda, ya que estaba destinada solamente a las personas que recibieron ayuda tangible.

GRAFICO N°13:

DISTRIBUCIÓN DE CASOS SUPERVISADOS ATENDIDOS POR ASISTENTE SOCIAL, 1ER SEMESTRE AÑO 2010



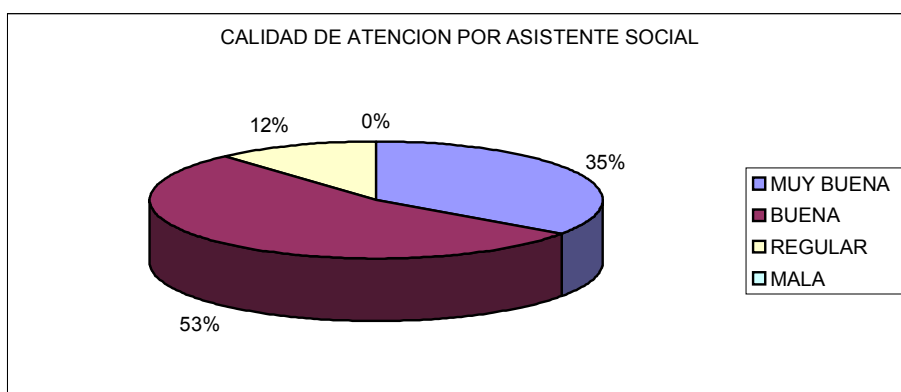
De la muestra encuestada 12 personas fueron atendidas por el o la Asistente Social, correspondiendo al 92.3 %; una persona declaró haber sido atendido por otro(a) funcionario(a) del Servicio, 7.69 %.

TABLA N° 11: DISTRIBUCIÓN POR OPINIÓN ACERCA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN OTORGADA POR EL/A ASISTENTE SOCIAL

CALIDAD	N°	%
MUY BUENA	0	0 %
BUENA	11	84.6 %
REGULAR	2	15.4 %
MALA	0	0 %
TOTAL	12	100 %

GRAFICO N°14:

DISTRIBUCIÓN DE OPINIONES RELATIVAS A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL/A ASISTENTE SOCIAL, PRIMER SEMESTRE AÑO 2010

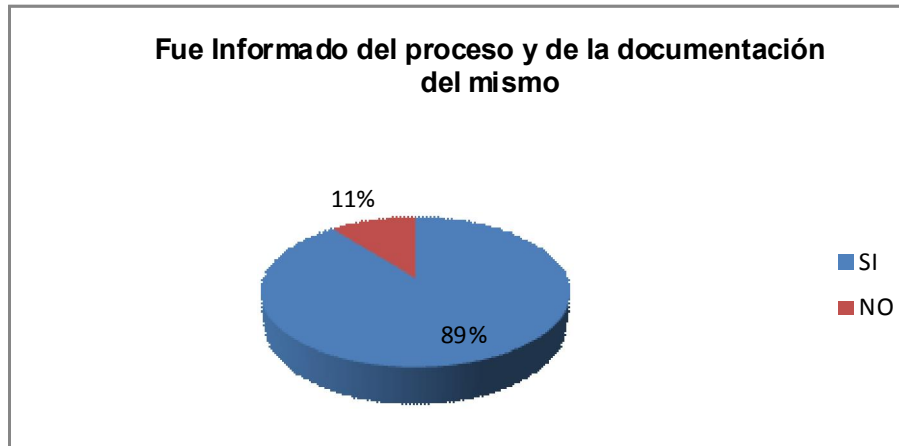


De los usuarios(as) atendidos(as) por el o la profesional Asistente Social, 11 consideraron que la atención fue buena, correspondiendo al 91.7%. Sólo 1 persona opinó que la atención fue regular, correspondiendo al 8.3 %. Ningún usuario consideró que la atención fue "Muy buena" o "Mala".

La persona que indicó no haber sido atendido por un profesional Asistente Social no señaló su opinión sobre el funcionario que lo atendió.

GRAFICO N°15:

DISTRIBUCION DE ACUERDO A ENTREGA DE INFORMACIÓN ACERCA DEL PROCESO PRIMER SEMESTRE AÑO 2010



Ante la consulta respecto a "si se entregó información acerca del proceso" la totalidad de los encuestados señalan que fueron informadas sobre el proceso que seguiría su petición de ayuda y la documentación necesaria que debía presentar para poder cursar el beneficio, correspondiendo esto al 100 %.

Las opiniones y/o sugerencias planteadas por los/a entrevistados/a fueron las siguientes:

- Informar claramente sobre el tipo y la periodicidad de la ayuda.
- Atención proporcionada de buena calidad.
- La ayuda a otorgar debería ser un 70% del monto total de la necesidad.
- Mejorar el presupuesto para salud.
- Agradece la ayuda.
- Más ayuda para la persona que lo necesita,
- Mejorar los tiempos de respuesta.
- Aumento de recursos para el próximo año.
- Mayor periodicidad en la ayuda, más de una vez al año, más continua.

- Que la ayuda se amplíe a otros hijos.
- Continuidad en el beneficio, que no se pierda.

CONCLUSIONES:

- El proceso de Supervisión y aplicación de la encuesta se realizó en forma coordinada entre la Intendencia Regional y las tres Gobernaciones de la Región.
- La muestra a la que se aplicó la encuesta, es mayor al 5%, sin embargo hay áreas donde no se encuestó por no encontrar en domicilio, a personas idóneas que pudieran responder. El porcentaje de cobertura en esas áreas fue bajo ya que la priorización en el período, fue determinada por situaciones estacionales (educación) o de emergencia.
- En general y de acuerdo a lo evaluado en terreno, se puede señalar además, que la situación social del grupo familiar correspondía a lo señalado en Informe Social.



Ministerio del Interior
OIRS

- Aún cuando los usuarios agradecieron la ayuda, plantearon la inquietud que pudiera ser de un mayor monto.
- El Programa, durante el primer semestre tuvo una cobertura de un 64.7% respecto de las peticiones que se realizaron.
- La muestra arrojó que los beneficiarios del 1º Semestre, son jóvenes y mayoritariamente fueron favorecidos en el área educación, además en un porcentaje importante son mujeres.
- En general la atención recibida fue calificada como muy buena o buena. Manifestando que sienten que efectivamente se resolvió su petición y que los tiempos de espera fueron adecuados. Sin embargo en este último tema la muestra arroja que para 1 caso el tiempo de respuesta fue entre dieciséis a treinta días, con un 7.6%; repitiéndose 1 caso en el rango de 31 a 60 días, con igual porcentaje: 7.6, para hacerlo. En base a lo anterior éste es un tema que debería mejorarse.

III.- EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES COMPROMETIDOS

Indicadores elaborados e identificados	Nombre y meta anual	Resultado de la medición	Identificación y fundamentación de indicadores eliminados y corregidos		
			Se elimina (marque con una cruz)	Se corrige (marque con una cruz)	Fundamentación
Satisfacción Ciudadana (calidad de la respuesta)	Grado de satisfacción de los/as usuarios/as Meta: Que al menos el 85 % de los usuarios/as encuestados se declare satisfecho de la atención recibida.	Resultado de la Encuesta: (63/63)*100= 100 %			
Cumplimiento de Plazos Legales según la Ley 19.880	Tiempo de respuesta a las atenciones realizadas en la OIRS Meta: Que los reclamos realizadas en la Oirs, (que no sean derivaciones externas) sean resueltos en menos de 8 días	$(0/0)*100=0$		x	No existió registro de reclamos hacia el servicio, por lo que no fue posible aplicarlo
Cumplimiento de Plazos Legales según la Ley 20.285	Tiempo de respuesta a las solicitudes de acceso a información	$(1/1)*100= 100 %$			



Ministerio del Interior
OIRS

	<p>Meta: Al menos el 75% de las respuestas se realizan en un plazo \leq 18 días.</p>				
<p>Capacitación Funcionaria</p>	<p>Capacitación de los encargados de atención al público. Meta: Capacitar al 80 % de los funcionarios encargados de la atención de público, en temáticas relativas al SIAC</p>	<p>$(8/9)*100=$ 88.9 %</p>			
<p>Información de las derivaciones</p>	<p>Información de las derivaciones externas Meta: 100% de las derivaciones externas serán informadas al ciudadano/a</p>	<p>$(2/2)*100=$ 100%</p>			<p>Casos Sr. Israel Saldaña, Of. 0293, 26/04/2010 y caso Sr. Cristian Padilla, Of. 0419, de fecha 14 de Junio a Director del SAG, ambos con carta informativa para los interesados</p>
<p>Efectividad de las Derivaciones Internas y Externas</p>	<p>Recepción de las derivaciones externas Meta: Generar línea base para conocer el % de derivaciones externas que son recibidas por la otra Institución.</p>	<p>$(1/2)*100=$ 50%</p>			<p>Caso Sr. Cristian Padilla respuesta del Sag a Intendente Of., 1341, 09/07/2010</p>
<p>Efectos de la atención en la ciudadanía</p>	<p>Aporte de las atenciones en terreno Meta: Generar línea base que permita conocer el % de consultados que declara que las atenciones en terreno les ha facilitado el conocimiento de la oferta pública regional.</p>	<p>$(0/0)*100=0$</p>		x	<p>Normalmente han existido dificultades en esta Intendencia para dar cumplimiento a este objetivo, ya que a diferencia de las Gobernaciones no existen los "Gobiernos +Cerca que permita atender público presencialmente en terreno. Debido a esto, en años anteriores se implementaron diversas estrategias como coordinarse con las Gobernaciones y participar en los Gobiernos +Cerca y/o capacitar a funcionarios municipales y/o dirigentes comunitarios en los productos del servicio. Como consecuencia de la catástrofe que afectó al país y en particular a</p>



Ministerio del Interior
OIRS

				<p>nuestra región, sumado a los cambios de autoridad existieron drásticas modificaciones a la planificación de actividades de los servicio, incluyendo restricciones presupuestarias para las salidas a terreno. Ello se agravó además por la demora en la contratación de una Jefa del Departamento Socia, de confianza de la autoridad, en la que delegar la representación del servicio, por lo cual sólo pudieron realizarse las actividades con los municipios una vez que ésta se incorporó. Se espera superar esta situación en el segundo semestre en base a una solicitud de coordinación formal con las Gobernaciones para participar en los Gobiernos +Cerca, la difusión del Fondo Social, entre otras actividades.</p>
--	--	--	--	---



Ministerio del Interior
OIRS

Indicadores elaborados e identificados	Nombre y meta anual	Resultado de la medición	Identificación y fundamentación de indicadores eliminados y corregidos		
			Se elimina (marque con una cruz)	Se corrige (marque con una cruz)	Fundamentación
Otros Indicadores Relacionados con el plan de difusión: Efectividad de las actividades de Difusión	<u>Participación en redes de difusión</u> Meta: Participar a lo menos en el 80% de las actividades desarrolladas por la red de SSPP de la región	$(2/2) * 100 = 100\%$			
	<u>Difusión Carta de derechos Ciudadanos</u> Meta: Difundir síntesis de la carta de Derechos ciudadanos entre el 100% de las actividades en terreno, ya sean convocadas por la red p propias de la institución	$(4/4) * 100 = 100\%$			