

Intendencia de la Región  
Del Libertador General Bernardo O'Higgins

## **REPORTE A LA AUTORIDAD N° 2**

# **SIAC AÑO 2010**

**CARLOS VENEGAS BARRERA  
YESSICA FINCHEIRA GORIGOITÍA  
BERTA YAÑEZ FIGUEROA**

Diciembre 2010

## INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	<b>Informe Estadístico y Perfil de Usuario.....</b>	<b>4</b>
	1. Distribución de las Atenciones Diferenciadas por mes y Espacio de Atención.....	4,5,6
	2. Distribución de las Atenciones Diferenciadas por Espacio de Atención y forma de Acceso.....	6
	3. Distribución de las Atenciones Diferenciadas Espacio de Atención y Tipo de Solicitud.....	7
	4. Distribución de las Atenciones Diferenciadas Por Espacio de Atención y Causa.....	7,8,9
	5. Matriz de Vulnerabilidad.....	9
	6. Distribución de las Atenciones Diferenciadas Espacio de Atención y Nivel de Educación.....	10
	7. Distribución de las Atenciones Diferenciadas Espacio de Atención y Grupo Etareo.....	11
	8. Distribución de las Atenciones Diferenciadas por Espacio de Atención y Sexo.....	11, 12
	9. Distribución de las Atenciones Diferenciadas por Área de Procedencia.....	12,13
	10. Distribución de las Atenciones Diferenciadas por Mes y Comuna de Procedencia.....	13
	11. Distribución de las Atenciones Nacionalidad.....	14
III.	Resultado de Aplicación de Encuesta.....	15
	1. Encuesta Web Oirs.....	15,16
	2. Encuesta Orasmi.....	16,17,18
	3. Encuesta Gobierno +Cerca.....	19, 20, 21
IV.	Resultado de Cumplimiento de los Indicadores.....	22, 23, 24, 25
V.	Anexos.....	26,27,28

## **I.INTRODUCCION**

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

- Estadísticas y Perfiles de Usuarios/as,
- Resultados de la aplicación de las Encuestas,
- 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, los 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 anexan cuadros con 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.

## II.- INFORME ESTADÍSTICO Y PERFIL DE USUARIO

### 1. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR MES Y ESPACIO DE ATENCIÓN

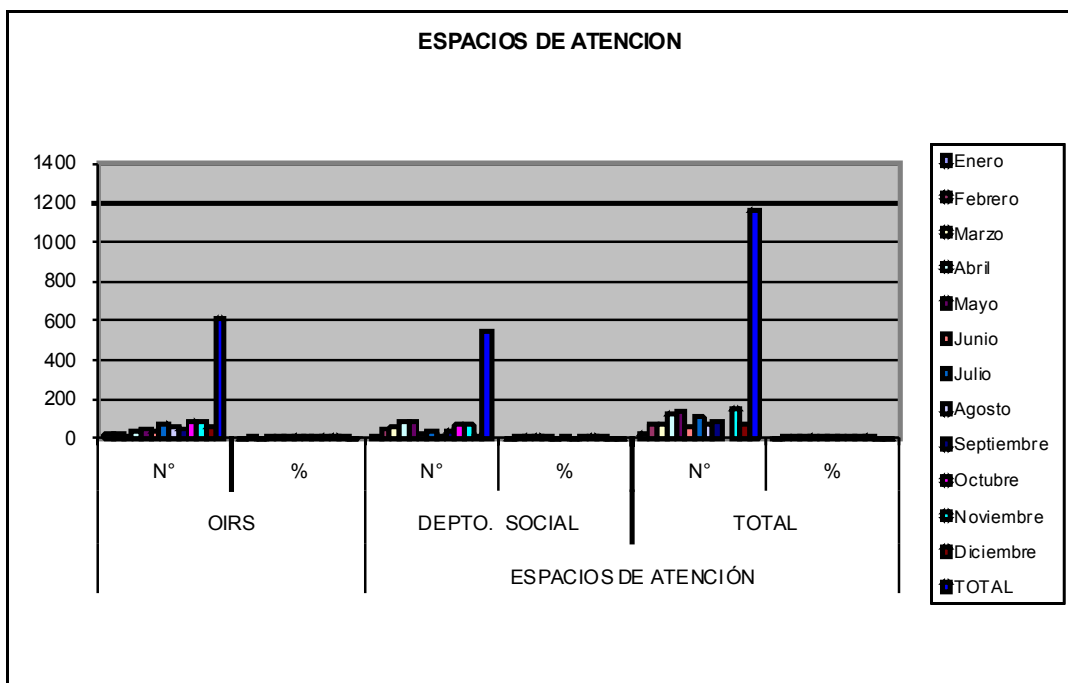
**TABLA N° 1:**  
**DISTRIBUCIÓN DE ATENCIONES POR ESPACIO DE ATENCIÓN, POR MES, ENERO A DICIEMBRE DEL 2010**

MESES	ESPACIOS DE ATENCIÓN					
	OIRS		DEPTO. SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Enero	20	3	7	1	27	2
Febrero	28	5	44	8	72	6
Marzo	10	2	59	11	69	6
Abril	38	6	89	16	127	11
Mayo	51	9	85	16	136	12
Junio	39	6	23	4	62	6
Julio	78	13	32	6	110	10
Agosto	62	10	11	2	73	7
Septiembre	54	9	39	7	93	8
Octubre	90	15	69	13	159	14
Noviembre	84	14	73	13	157	14
Diciembre	62	8	14	3	76	4
<b>TOTAL</b>	<b>616</b>	<b>53%</b>	<b>545</b>	<b>47%</b>	<b>1.161</b>	<b>100 %</b>

- De acuerdo a los datos expuestos precedentemente, **lo más relevante es que existe una notoria disminución del registro de usuarios/as en relación al año anterior, ya que en el año 2009 alcanzó los 2016 registros versus los 1.161 totalizados en este año.** En el primer semestre del 2009 la cifra fue de 1.310 atenciones.
- Incluso es inferior al número de atenciones del año 2008 que ascendieron a 1373.
- Tradicionalmente la cantidad de atenciones subía a partir del mes de Marzo, incrementándose durante los meses de invierno, especialmente en el Departamento Social, en relación directa con las solicitudes de apoyo en alimentos y material de construcción.
- Probablemente la baja tenga relación con el terremoto ocurrido en Febrero, pues debido a ello el nivel central derivó a los Municipios y Gobernaciones gran cantidad de recursos a través de la Dirección Regional de Emergencia, posibilitando la atención directa de los usuarios.

- Esto se confirma si consideramos que en el año 2009 las peticiones de recursos Orasmi, registradas en el SUI, ascendieron 769, en tanto que los beneficios entregados sumaron 556; en contraste con el 2010 donde se registraron 603 solicitudes, de las cuales 360 fueron aceptadas.

GRAFICO 1.



En relación a las atenciones registradas por mes se observa lo siguiente:

- 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.
- **En los meses Octubre y Noviembre se presentó el más alto número de atenciones**, tal vez como consecuencia de la reunión respecto al tema realizada en Septiembre, donde se insistió en la necesidad de mejorar los registros.
- **La OIRS registra el mayor número de atenciones con 616, correspondiendo un 53%, cantidad inferior a las 940 del 2009.**
- **Superó al Departamento Social, que tradicionalmente tenía la mayor cantidad de usuarios, el cual presenta una notoria baja, de 1058 en el 2009 a 545 en el 2010..**
- **Ambos espacios presentan tendencias inversas:** inicialmente la OIRS se caracterizó por un bajo registro a principios de año, manteniendo una constante a partir de Abril, en tanto que el Departamento Social mantuvo un registro irregular durante todo el año, disminuyendo aún más en el segundo semestre, especialmente en Diciembre donde únicamente se registran 14 atenciones.

- La notoria baja en Diciembre está relacionada con la falta de disponibilidad de recursos, por los que los consultantes no llegaban a la presentación de la solicitud formal. No obstante es posible que exista una pérdida de información, por lo cual se continuará en el 2011 la tarea de sensibilización de la importancia del registro en la Web Oirs.
- Durante el año 2010, al igual que el 2009, no existió ingreso en la Web OIRS de atenciones de los Espacios Extranjería y Gabinete. En el caso de la primera el registro de los casos se efectúa a través del Sistema B 3000, ya que a las Intendencias les corresponde únicamente determinar las sanciones de los casos derivados documentalmente desde las Gobernaciones. Se anexa cuadro con los antecedentes de los registros de ese sistema.
- Debido a lo anterior se solicitará excluir ambos espacios de atención a partir del año 2011.

## **2. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR ESPACIO DE ATENCIÓN Y FORMA DE ACCESO**

**TABLA N° 2**  
DISTRIBUCIÓN DE ATENCIONES, SEGÚN TIPOS DE ACCESO, ENTRE ENERO Y DICIEMBRE 2010

ESPACIOS DE ATENCIÓN FORMA DE ACCESO	OIRS		D.SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
PRESENCIAL	570	93	466	85,5	1.036	89
CORREO (CARTA)	0	0	1	0,1	1	0,1
EMAIL	1	0,1	0	0	1	0,1
TELEFONO	38	5,9	0	0	38	3
SALIDA A TERRENO	0	0	78	14,4	78	7
WEB	7	1	0	0	7	0,8
<b>Totales</b>	<b>616</b>	<b>100</b>	<b>545</b>	<b>100</b>	<b>1.161</b>	<b>100</b>

Respecto a este cuadro se puede comentar lo siguiente:

- En la OIRS se incluyen las atenciones telefónicas del servicio y las consultas realizadas desde la página Web institucional y en Social las Salidas a Terreno.

Es importante destacar que:

- El mayor número de atenciones es de índole presencial, 89% en conjunto entre OIRS y Social, seguido por las Salidas en Terreno, 7% que se desarrollaron en el 2° Semestre, durante los 6 Gobiernos + Cerca, en los que pudo incorporarse una profesional del Departamento Social.
- Cabe señalar, que la solicitud realizada por Oficio del Sr. Intendente a las Gobernaciones permitió superar la brecha existente en el 1er semestre, mejorando además ostensiblemente en relación al año 2009, en el cual se llegó sólo a 18 atenciones en terreno.
- Existió un aumento del Registro de Atenciones Telefónicas, de 2, del primer Semestre, a un total de 38, con lo que se da cumplimiento al compromiso del servicio existente en este sentido, aún cuando está muy por debajo de las 164 registradas en el 2009.

### **3. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR ESPACIO DE ATENCIÓN Y TIPO DE SOLICITUD**

**TABLA N° 3**

**DISTRIBUCIÓN DE ATENCIONES\_POR ESPACIO DE ATENCIÓN Y TIPO DE SOLICITUD, ENERO A DICIEMBRE 2010**

**ESPACIOS DE ATENCIÓN:**

Tipo de Solicitud	OIRS		D.SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%		
Consulta	448	73	402	74	850	73
Reclamo**	5	0,9	3	0,5	8	0,6
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
Felicitación	0	0	1	0,2	1	0,2
Información Publica	1	0	1	0	0	0
Peticiones	162	26	138	25	300	26
<b>Total</b>	<b>616</b>	<b>100</b>	<b>545</b>	<b>100</b>	<b>1161</b>	<b>100</b>

Lo más relevante de esta Tabla es:

- **El tipo de solicitud predominante en ambos Espacios de Atención, es la “Consulta”, (73%).** Probablemente porque las peticiones de recursos Orasmi son registradas directamente en el Sistema Único de Ingreso de ese Programa (SUI) al presentar Informe Social y las atenciones posteriores son “consultas” en relación al curso de la tramitación del beneficio y/o la presentación de antecedentes complementarios.
- **De los 8 Reclamos presentados ninguno estaba dirigido al servicio.** De ellos 4 fueron resueltos de inmediato y 4 derivados a los organismos involucrados, obteniendo hasta la fecha de emisión de este informe la respuesta de 3 de ellos.
- **En comparación con años anteriores éstos disminuyeron, ya que en el 2009 fueron 11, correspondiendo al 1% de las atenciones.** En ese año tampoco existieron reclamos para la Intendencia.
- **En relación a las solicitudes de “Información Pública” se totalizaron 2, las cuales, conforme a lo instruido desde el nivel central y el flujograma establecido a ese objeto, fueron ingresadas en la Web OIRS y contestadas en menos de 18 días hábiles de acuerdo al compromiso de calidad establecido por Intendencia.**

### **4. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR ESPACIO DE ATENCIÓN Y CAUSA**

- **A fin de establecer las motivaciones que originan la concurrencia de público al servicio, se clasificaron los trámites de acuerdo a la “causa” señalada por los usuarios/as,** cuyo resultado se ilustra en las siguientes Tablas, diferenciadas en los 2 principales Espacios de Atención.
- **En ellas claramente se advierte que las razones son muy diferentes, en el Departamento Social las atenciones se encuentran centradas principalmente en Programas de su responsabilidad como son Orasmi y Fondo Social, así como en solicitud de orientación en temas de Salud y Vivienda,** que probablemente se generan en la solicitud de beneficios y/o orientaciones en esas áreas.
- **En la OIRS, por su parte, la mayor parte de los trámites se relaciona con su rol de entrega de información a los ciudadanos y de enlace con la autoridad, a través de consultas por direcciones y funciones de otros servicios, Derechos Humanos y solicitudes de Audiencias con el Sr. Intendente Regional.** Los temas por los cuales

se pide audiencias son variados, en general se refieren a gestiones de financiamiento de proyectos, solicitudes de ayuda e intervención frente a otros servicios públicos

**TABLA N° 4**  
**DISTRIBUCIÓN DE ATENCIONES, EN SOCIAL, POR CAUSA DEL TRAMITE, ENERO A DICIEMBRE 2010**

<b>Trámite asociado a:</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
ORASMI	313	57
Fondo Social	9	2
Salud	124	23
Vivienda	60	11
Varios	39	7
<b>Total</b>	<b>545</b>	<b>100</b>

**TABLA N° 5**  
**DISTRIBUCIÓN DE ATENCIONES, EN OIRS, POR CAUSA DEL TRAMITE, ENERO A DICIEMBRE 2010**

<b>Tipo de Trámite asociado a:</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Solicitudes de Audiencia	139	23
Consultas direcciones servicios y otros	184	30
Derechos Humanos (Exonerados y otros)	141	23
Ayudas sociales	30	5
Vivienda	17	2
Educación	9	1
Novedades legislativas (bonos y otros)	23	4
Trámites varios sin clasificar	73	12
<b>Total</b>	<b>616</b>	<b>100</b>

- El análisis por “Tipo de Trámite”, permite conocer con más detalles cuales son las necesidades de nuestros usuarios/as, con el fin de reforzar las capacidades de los funcionarios relacionados con la atención de público, según el Espacio de Atención.
- El detalle de los trámites de la OIRS evidencia que la primera causa de consulta se encuentra relacionados con establecer direcciones de los servicios públicos de la capital regional (seremis y direcciones regionales) y de servicios en Santiago, (superintendencias y ministerios).

- Probablemente ello esté relacionado con el hecho que no existe un centro cívico en la región que permita albergar a la totalidad de los servicios públicos, eso hace que exista mucha dispersión y dificultades para encontrar las direcciones, especialmente, a aquellos ciudadanos que no provienen de la capital regional.
- En relación al tema de Derechos Humanos, cabe señalar que tradicionalmente la OIRS de Intendencia ha constituido un intermediario entre los postulantes a los beneficios de Exonerados Políticos y el Ministerio del Interior, sumándose el hecho que durante el año 2010 se realizó, entre Febrero y Agosto, la inscripción para beneficios establecidos en la Ley Valech, correspondiéndole a la OIRS una actuación relevante en la orientación a los postulantes de los beneficios considerados en esta ley.

## **5. MATRIZ DE VULNERABILIDAD:**

- Como se indicó precedentemente se registraron 8 reclamos, ninguno de los cuales se encontraba dirigido hacia la Intendencia Regional. De éstos, 4 fueron resueltos durante la atención presencial y 4 fueron derivados por Oficio del Jefe de Servicio al responsable institucional, encontrándose pendiente la respuesta de 1.

DERECHO	N° DE CASOS	%	ORGANISMO INVOLUCRADO
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	1	25%	Organismo denunciado Hospital Regional, Rancagua
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	1	25%	Organismo denunciado Gobernación de Colchagua
Derecho a petición			
Derecho de acceso a la justicia			
Derecho a impugnar posibles abusos de poder	1	25%	Organismo denunciado SAG.
Derecho a la no discriminación	1	25 %	Organismo denunciado SAG
Derecho a la educación			
Derecho a criticar políticas públicas			
Derecho a recibir un trato digno			
Derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación			
PERÍODO OBSERVADO (FECHA): DESDE: 01 ENERO 2010 HASTA: DICIEMBRE 2010			

**\*\_Solo se consideraron los reclamos no resueltos, que debieron ser derivados externamente**

## 6. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR ESPACIO DE ATENCIÓN Y NIVEL EDUCACIONAL

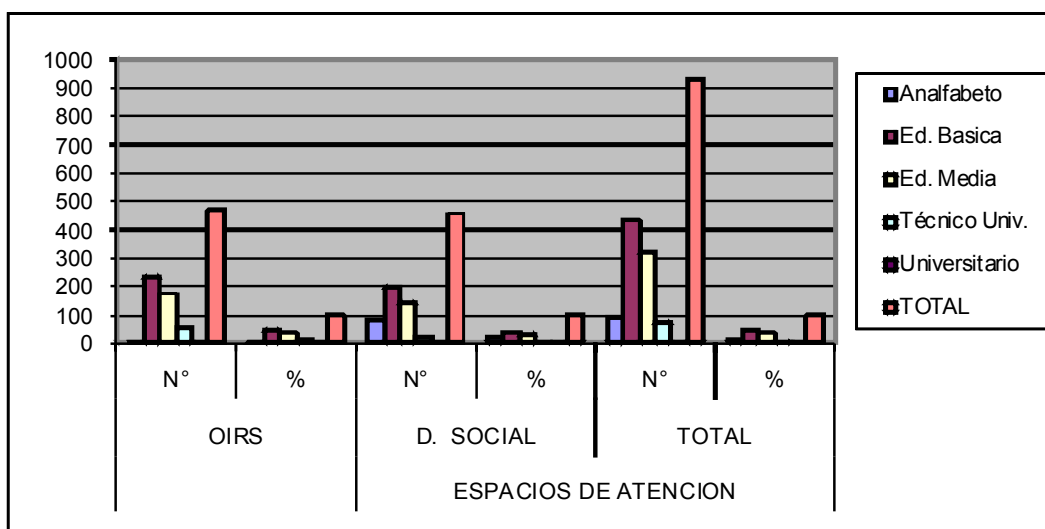
**TABLA N° 6:**  
DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE EDUCACIÓN DE LOS USUARIOS, AÑO 2010

Nivel Educativo			ESPACIOS DE ATENCIÓN			
			D. SOCIAL		TOTAL	
	OIRS		N°	%	N°	%
Analfabeto	3	0,5	86	19	89	8
Ed. Básica	315	52	242	43	557	48
Ed. Media	227	36	190	32	417	36
Técnico Univ.	66	11	24	5	90	7
Universitario	5	0,5	3	1	8	1
<b>TOTAL</b>	<b>616</b>	<b>100</b>	<b>545</b>	<b>100</b>	<b>1.161</b>	<b>100</b>

- El mayor número se concentra en Enseñanza Básica, un 48 % versus el 29 % del año 2009, siendo similar su distribución en los principales Espacios de Atención..
- Llama la atención el aumento de las personas que aparecen como analfabetas: 8 % del total de atenciones, mayor al 6 % que aparecía en esta categoría en el año 2009, lo cual implica tomar algunas precauciones para salvaguardar sus derechos tanto en la toma de antecedentes, como en establecer estrategias de difusión adecuadas. Esto tiene especial relevancia en el Departamento Social, donde aparece la mayor cantidad.

**GRAFICO N°2:**

**DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR TIPO DE NIVEL EDUCACIONAL, ENERO/DICIEMBRE 2010**



## **7. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR ESPACIO DE ATENCIÓN Y EDAD DE LOS USUARIOS**

A continuación se incluye la información correspondiente a la composición de los usuarios por rango de edad:

**TABLA N° 7:**  
**DISTRIBUCIÓN POR NIVEL ETAREO DE LOS USUARIOS, POR ESPACIO DE ATENCIÓN, AÑO 2010**

RANGO ETARIO	OIRS		DEPTO SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Menor de 19años	37	6%	20	3%	57	5 %
20-29 años	48	7%	48	9%	96	8 %
30-39 años	110	19%	86	16%	196	17 %
40-49 años	119	19%	100	18%	219	19 %
50-59 años	127	21%	85	16%	212	18 %
60 años y más	175	28%	206	38%	381	33 %
<b>Total</b>	<b>616</b>	<b>100%</b>	<b>545</b>	<b>100%</b>	<b>1.161</b>	<b>100 %</b>

Respecto a las edades del público, se observa lo siguiente:

- El mayor porcentaje se encuentra en el rango entre los 60 años y más años con un 33 %, a diferencia del año 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.
- Debido a lo anterior, el servicio debe considerar las características de los **Adultos Mayores** en relación a disminución de visión, audición, dificultades para desplazarse, etc. y capacitar a los Encargados de los Espacios de Atención para que puedan establecer una comunicación efectiva y los accesos y disposición de las oficinas sean amigables.

## **8. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR ESPACIO DE ATENCIÓN Y SEXO**

**TABLA N° 8:**  
**DISTRIBUCIÓN POR GENERO, SEGÚN ESPACIO DE ATENCIÓN, ENERO A DICIEMBRE 2010**

GENERO	OIRS		DEPTO. SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Femenino	276	45%	401	74%	677	59 %
Masculino	340	55%	144	26%	484	41 %
<b>Total</b>	<b>616</b>	<b>100%</b>	<b>545</b>	<b>100%</b>	<b>1.161</b>	<b>100 %</b>

En relación a esta característica, es relevante lo siguiente:

- **La mayor cantidad de usuario/as atendidos/a son mujeres, 677 con un 59 % del total**, con similar tendencia a la del 2009, donde alcanzó el 57 %.
- **Las consultas femeninas se concentran en el Departamento Social.** La mayor presencia de la mujer en ese Espacio de Atención, se explica en parte por las características culturales y económicas de la familia chilena, en donde el hombre trabaja y la mujer es quien desarrolla actividades relativas a la Educación de los hijos, Salud y se vincula con mayor destreza y facilidad con las Instituciones del Estado,
- **Son ellas, en forma mayoritaria, las que realizan los trámites para obtención de Subsidios Habitacionales, Subsidio de Agua Potable, Subsidio Familiares, entre otros.**
- **Junto a lo anterior debe señalarse además, que la mayor presencia de la mujer , también obedece al aumento de las Jefas de Hogar como fenómeno social**, las que por cierto presentan una mayor vulnerabilidad social, y por tanto requieren un apoyo más relevante de las Instituciones y de los Programas del Estado.
- **En la OIRS el público es mayoritariamente masculino, diferenciándose además en el tipo de requerimientos**

## **9. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR ÁREA DE PROCEDENCIA**

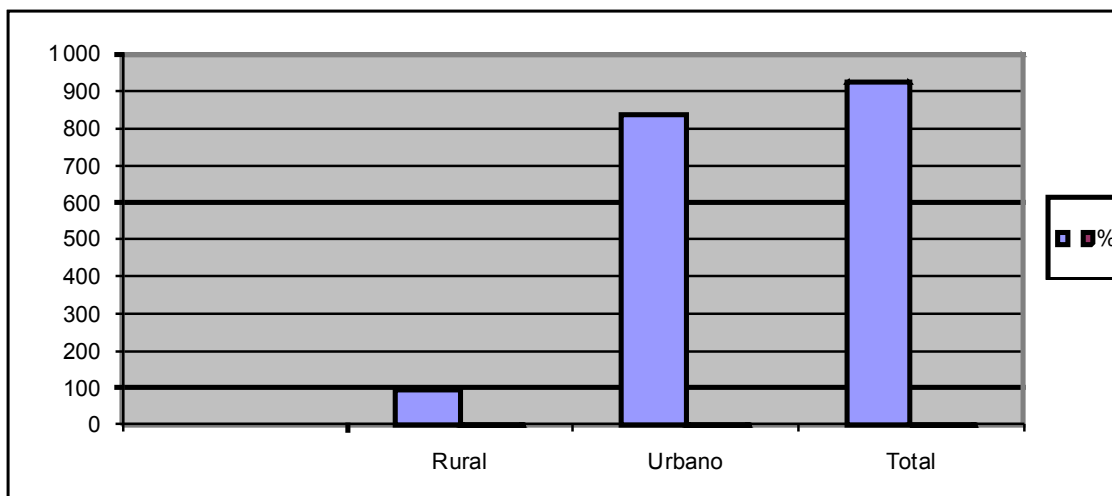
**TABLA N° 9:  
DISTRIBUCIÓN, SEGÚN AREA DE PROCEDENCIA, ENERO/DICIEMBRE 2010**

<b>Procedencia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Rural</b>	136	12%
<b>Urbano</b>	1.025	88%
<b>Total</b>	<b>1.161</b>	<b>100%</b>

Respecto al área de procedencia se destaca lo siguiente:

- **Mayoritariamente lo/as usuario/as provienen de sectores urbanos, tendencia que ha sido una constante a lo largo de los años.**
- **Un tercio de las personas registradas en el área rural corresponden a atenciones en terreno durante los Gobiernos + Cerca**, lo que contribuye a validar esta estrategia de difusión de la oferta pública, antecedente a considerar en la planificación de actividades para el próximo año.
- **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.
- **Sin embargo, hay que tener presente que actualmente la totalidad de las comunas han aumentado su urbanización** por lo que, año a año la población catalogada como rural ha ido disminuyendo en la región.

**GRAFICO N°3:**  
**PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR AREA DE PROCEDENCIA, SEGÚN ESPACIO DE ATENCION,**  
**AÑO 2010**



## **10. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR MES Y COMUNA PROCEDENCIA**

**TABLA N° 7: DISTRIBUCIÓN, SEGÚN COMUNA DE PROCEDENCIA, ENERO/DICIEMBRE**

MESES	DOÑIHUE	GRANEROS	MACHALI	RANCAGUA	OTRAS COMUNAS	TOTALES
ENERO	0	0		21	8	29
FEBRERO	1	2	5	48	15	71
MARZO	5	2	1	53	10	71
ABRIL	4	6	4	87	25	126
MAYO	4	3	2	87	30	126
JUNIO	0	1	0	39	30	70
JULIO	3	6	4	64	33	110
AGOSTO	1	4	3	43	22	73
SEPTIEMBRE	4	1	1	53	34	93
OCTUBRE	4	15	8	75	57	159
NOVIEMBRE	4	2	3	67	80	156
DICIEMBRE	1	3	4	45	24	77
<b>TOTALES</b>	<b>31</b>	<b>45</b>	<b>35</b>	<b>682</b>	<b>368</b>	<b>1.161</b>

- **Se mantiene la tendencia histórica, respecto a que la mayor parte de los/as concurrentes proviene de Rancagua, en este año asciende al 59%, inferior al 68 % del año 2009, por lo cual podría inferirse un mayor acceso desde otras comunas. La diferencia se distribuye en comunas cercanas, por lo cual un alto porcentaje corresponde a la Provincia de Cachapoal.**

- Lo anterior se fundamenta en que las oficinas de Intendencia se encuentran en la capital regional, desde donde procede gran parte de las personas atendidas (59 %).

### **11. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR NACIONALIDAD**

Nacionalidad	OIRS		DEPTO. SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>N. Chilena</b>	615	99,8	545	100	1.160	99,8
<b>Otra Nacionalidad (Rumano)</b>	1	0,2	0	0	1	0,2
<b>Total</b>	<b>616</b>	<b>100%</b>	<b>545</b>	<b>100%</b>	<b>1.161</b>	<b>100 %</b>

- **A partir del año 2009 se registra el dato acerca de la nacionalidad de lo/as usuario/as**, año en el cual, el 100% de las personas atendidas fue de nacionalidad chilena. Durante el año 2010 el 99,9% fue de nacionalidad chilena y 0,1 Extranjero, radicado actualmente en Chile, atendido en la OIRS.
- El registro principal de extranjeros se realiza en “Extranjería” de las Gobernaciones Provinciales y la Intendencia sólo resuelve las sanciones en base a los antecedentes documentales derivados desde las Gobernaciones, donde se reciben las solicitudes presenciales.

### **III. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS:**

- Durante este 2° Semestre se aplicaron 3 tipos de Encuesta:
  - la extraída de la Web Oirs,
  - la relativa a beneficios Orasmi y
  - la aplicada a usuarios atendidos durante los Gobiernos + Cerca

### **2.ENCUESTA WEB OIRS**

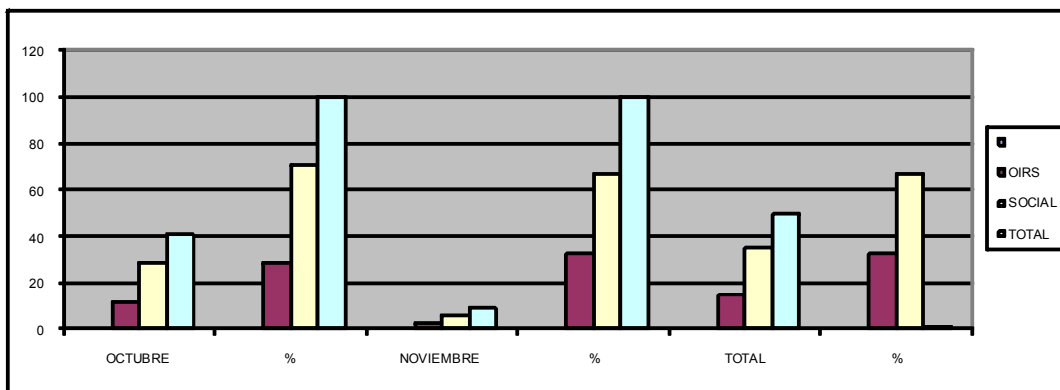
#### **1.1 FECHAS Y LUGARES DE APLICACIÓN**

- Se aplicó el instrumento existente en la Web Oirs, elaborada a nivel central.
- La encuesta fue aplicada en los dos principales Espacios de Atención a usuarios que se encontraban desarrollando un trámite, por funcionarios integrantes de éstos.
- Se estimó necesario aumentar la muestra del 5% establecido, para recoger un mayor número de opiniones, llegando en este segundo semestre al 10 %, del total atendido en primer semestre 2010.
- El 71 % de los/a encuestados/s pertenece a los usuarios atendidos en el Departamento Social y el 29 % a la OIRS, realizándose el 82 % en el mes de Octubre y un 18 % en el mes de Noviembre 2010.
- No existen en opiniones negativas respecto a la atención.

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

Espacios de Atención	Octubre	%	Noviembre	%	Total	%
	N°		N°		N°	
Oirs	12	29	3	33	15	33
Social	29	71	6	67	35	67
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>

**GRAFICO N°1**  
**DISTRIBUCIÓN POR ESPACIO DE ATENCIÓN Y MES DE APLICACIÓN DE ENCUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2010**



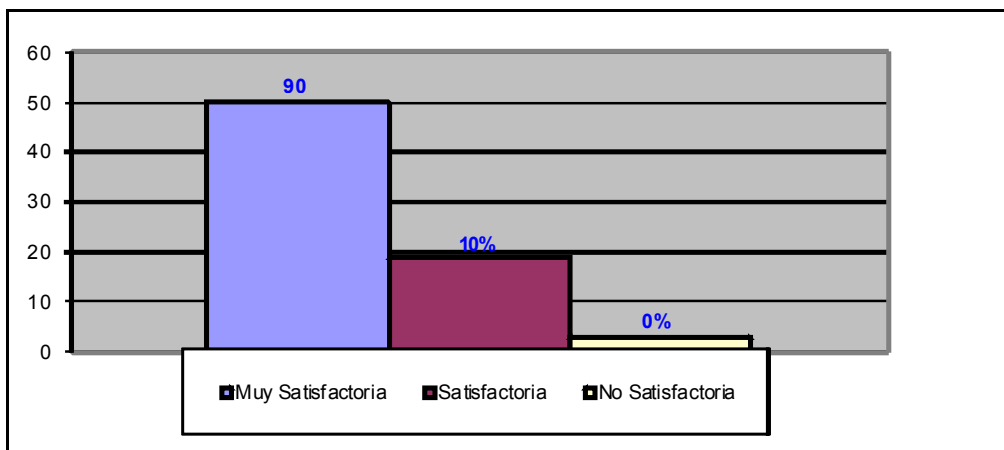
## 1.2 OPINION DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN

- La opinión de los usuarios en relación a la calidad de la Atención recibida es sumamente favorable, tanto en la OIRS como en el Departamento Social, al igual que en años anteriores, como se advierte en la Tabla y Gráfico siguiente:

**TABLA N°2**  
**DISTRIBUCIÓN SEGÚN OPINIÓN ACERCA DE LA ATENCIÓN, SEGÚN RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2010**

Opinión de calidad	OIRS		DEPTO. SOCIAL		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy Satisfactoria	11	73	34	97	45	90
Satisfactoria	4	27	1	3	5	10
No Satisfactoria	0		0	0	0	0
Total	15	100	35	100	50	100

**GRAFICO N°2:**  
**DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/A SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2010**



### **1.3 REALIZACIÓN EXITOSA DEL TRÁMITE**

- Al consultar respecto a la realización del trámite, la respuesta fue positiva en un 90 % de los casos, existiendo un 10 % que indica que tuvo inconvenientes.
- Los casos que tuvieron inconvenientes correspondían a trámites para los cuales los usuarios no presentaban la documentación exigido por el Programa Orasmi, los que quedaron pendientes a la espera de completar los antecedentes.

**TABLA N°3**  
**DISTRIBUCIÓN POR REALIZACIÓN DEL TRÁMITE, SEGUNDO SEMESTRE 2010**

Detalle	Cantidad	%	Detalle	Cantidad	%	Totales	%
No realizó el trámite	5	10	Si realizó el trámite	45	90%	50	100

### **2.ENCUESTA ORASMI**

#### **2.1 OBJETIVO, FECHAS Y LUGARES DE APLICACIÓN:**

- Se aplicó instrumento elaborado en el Departamento Social del Ministerio del Interior.
- El objetivo fue generar línea base que permita conocer el % de satisfacción en relación a la calidad de la ayuda entregada por el servicio
- La Encuesta se aplicó durante los meses de Octubre y Noviembre a 16 beneficiarios del Programa Orasmi, equivalente al 8.7 de los casos aprobados.
- Fueron aplicadas por la Asistente Social de la Gobernación de Cachapoal y su similar de Cardenal Caro.
- Las comunas incluidas fueron las siguientes:

Comunas	N° personas Encuestadas	%
Rancagua	5	31,25
San Vicente de Tagua Tagua	2	12,50
Quinta de Tilcoco	1	6,25
Codegua	1	6,25
Graneros	2	12,50
Santa Cruz	3	18,75
Malloa	1	6,25
Olivar	1	6,25

## **2.1 OPINION DE LOS USUARIOS**

### **2.1.1 SOBRE LA CALIDAD DE LA AYUDA OTORGADA:**

- Todos los beneficiarios tienen una positiva opinión respecto a la “Calidad de la Ayuda Entregada.

<b>OPINIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy Buena	3	18,7
Buena	7	43,7
No opina(solo se consideraba la opinión de quienes habían recibido ayuda material)	6	37,5

### **2.1.2 OPINIÓN ACERCA SI EL APORTE REALIZADO POR EL SERVICIO CONTRIBUYO A LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA:**

- Adicionalmente la Encuesta Orasmi incluye una pregunta respecto a si el aporte contribuyó a la solución del problema, lo cual también fue percibido favorablemente por la mayor parte de los usuarios:

<b>OPINIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Resolvió el problema con el aporte otorgado	14	87,5
No Resolvió el problema con el aporte otorgado	2	12,5

## **3 OPINION SOBRE PLAZOS PARA LA ENTREGA :**

- Se estimo pertinente informar el resultado acerca de la opinión respecto al tiempo transcurrido entre la solicitud y la entrega del beneficio, **donde un 87,5 tuvo una opinión favorable en relación al tema.** Solo un 12,5(2 personas) señalaron una opinión negativa:

<b>OPINIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Mucho Tiempo de Demora	2	12,5
Adecuado Tiempo de Demora	4	25,0
Poco Tiempo de Demora	10	62,5

### **3. ENCUESTA A USUARIOS DE “GOBIERNO MAS CERCA”**

#### **OBJETIVO, FECHAS Y LUGARES DE APLICACIÓN**

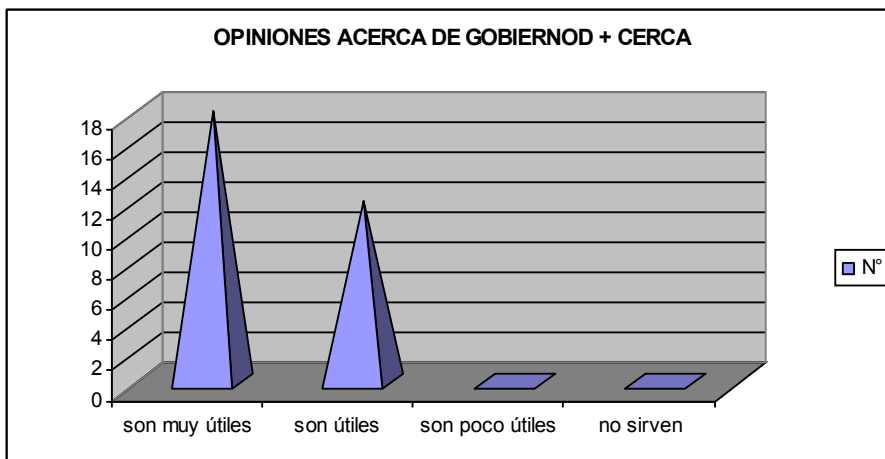
- El instrumento fue diseñado por profesional del Departamento Social de Intendencia
- Generar línea base que permita conocer el % de consultados que declara que las atenciones en terreno les ha facilitado el conocimiento de la oferta pública regional.
- Se realizó en 4 comunas: Rengo, Santa Cruz, Palmilla y Pichilemu,
- Se efectuó, seleccionando al azar, concurrentes ya atendidos en algún espacio de atención, a los que se les solicitaba participar, garantizando su anonimato y explicando las razones para su aplicación.
- Abarcó 30 personas, de las cuales gran parte ( 24 de 30) fueron mujeres, lo cual es proporcional al hecho que la mayoría de las solicitudes atendidas en terreno por Intendencia correspondían a mujeres: 66 de 74
- En lo que dice relación con el lugar de procedencia, 17 personas, pertenecían al área rural, distribución similar a la del total de atendidos, donde el área rural alcanzó 41 versus 33 procedentes del sector urbano.
- Fue aplicada por la profesional del Departamento Social de Intendencia, que concurrió a esta actividad

#### **OPINION DE LOS USUARIOS**

##### **A. SOBRE LA UTILIDAD DE LOS GOBIERNO + CERCA O ATENCIONES SIMILARES DE SERVICIOS PUBLICOS EN TERRENO**

- Los resultados ante esta consulta fueron altamente favorables, ya que las opiniones se dividieron en “Muy útiles” y “Útiles”, 18 y 12 respectivamente, no existiendo ninguna respuesta de rechazo a la actividad.

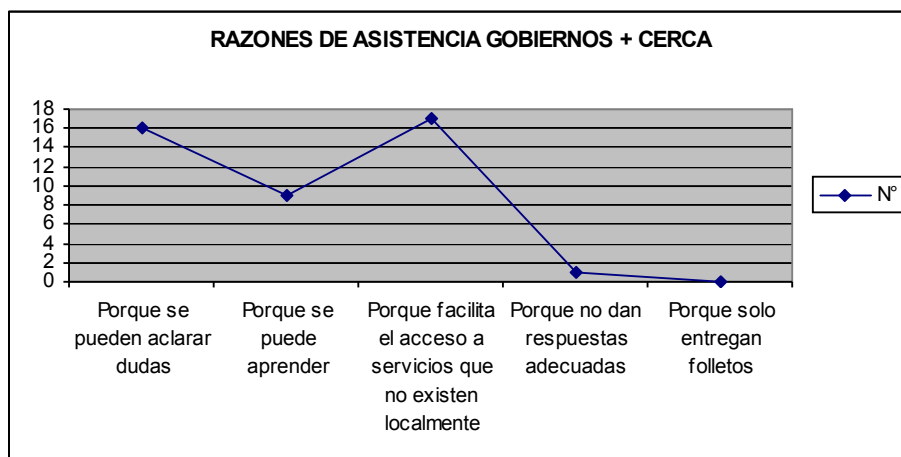
<b>Opinión respecto a realización de los Gobiernos + Cerca</b>	
<b>Opiniones</b>	<b>N°</b>
son muy útiles	18
son útiles	12
son poco útiles	0
no sirven	0
<b>Total</b>	<b>30</b>



## **B RAZONES POR LAS QUE SON UTILES LOS GOBIERNO + CERCA**

- Al consultar sobre las razones que fundamentaron las respuestas anteriores la mayoría señaló preferentemente **“Porque facilitaba el acceso a servicios no disponibles en la localidad”** y porque “permitía aclarar dudas”.
- En menor número también se indicó” porque se puede aprender”.
- **La única desviación a esta tendencia la constituye 1 opinión de que “sólo entregan folletos”.**
- **Además 24 personas opinaron que participar en este tipo de actividades posibilitaba aprender sobre otros temas,** tales como subsidios, beneficios dirigidos a segmentos como mujeres, adultos mayores, etc.

<b>Razones</b>	
(podían indicar + de 1)	Nº
Porque se pueden aclarar dudas	16
Porque se puede aprender	9
Porque facilita el acceso a servicios que no existen localmente	17
Porque no dan respuestas adecuadas	1
Porque solo entregan folletos	0



- **Es relevante destacar que los resultados de esta encuesta señalan una opinión muy positiva respecto de la realización de este tipo de actividades**, las que permiten acceder a servicios que no se encuentran disponibles en sus localidades.
- **De acuerdo a lo señalado por los/as usuarios/as estas instancias posibilitan además, conocer la forma de realizar trámites y acceder a beneficios y productos de variada índole**, con lo cual se transforma en un valioso instrumento de difusión de la "Oferta Pública".
- **Todo lo anterior, viene a contribuir a fomentar la equidad**, en especial para aquellos segmentos de población que por la ruralidad en que viven, no obtienen la información que se entrega al respecto, en los centros de sus comunas, capitales de región o provincia o en páginas web. de que dispone cada Servicio

#### IV ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES

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
<b>Satisfacción Ciudadana (infraestructura)</b>	<i>No es posible aplicar a intendencias y Gobernaciones</i>				
<b>Satisfacción Ciudadana (calidad de la respuesta)</b>	Grado de satisfacción de los/as usuarios/as <b>Meta:</b> Que al menos el 85 % de los usuarios/as encuestados se declare satisfecho de la atención recibida.	(N° de usuarios satisfechos/N° Total de usuarios encuestados)*100= <u>Resultado Primer Semestre:</u> (63/63)*100 =100% <u>Resultado Segundo Semestre:</u> (50/50)*100= 100%			
<b>Satisfacción Ciudadana (tiempo de espera)</b>	<i>No es posible aplicar a intendencias y Gobernaciones</i>				
<b>Cumplimiento de Plazos Legales según la Ley 19.880</b>	<b><u>Tiempo de respuesta a las atenciones realizadas en la OIRS</u></b> <b>Meta:</b> Que los reclamos realizados en la Oirs, (que no sean derivaciones externas) sean resueltos en menos	(0/0)*100=0		X	Los 7 reclamos presentados se encontraban relacionados con otros servicios. No existe registro de reclamos hacia esta el servicio, por lo cual no fue posible aplicarlo.

	de 8 días				
<b>Cumplimiento de Plazos Legales según la Ley 20.285</b>	<u>Tiempo de respuesta a las solicitudes de acceso a información</u> <b>Meta:</b> Al menos el 75% de las respuestas se realizan en un plazo <= 18 días.	Se registran 2 solicitudes de acceso a la información pública: -Derivado por Oficio N° 44, Subdere -Fecha recepción 24/05/2010, Fecha respuesta 14/06/2010 por medio de carta del Jefe de Servicio : <b>16 días</b> -Solicitud Presencial Fecha recepción 21/07/2010, Fecha respuesta 26/07/2010 por medio de carta del Jefe de Servicio de fecha 26/07/2010. <b>4 días</b> $(2/2)*100= 100\%$			
<b>Capacitación Funcionaria</b>	<u>Capacitación de los encargados de atención al público.</u> <b>Meta:</b> Capacitar al 80 % de los funcionarios encargados de la atención de público, en temáticas relativas al SIAC	El servicio cuenta con 7 Espacios de Atención y los funcionarios que los integran son 10, asistiendo 9 en promedio a las capacitaciones desarrolladas.  $(9/10)*100=90\%$			
<b>Información de las derivaciones</b>	<u>Información de las derivaciones externas</u> <b>Meta:</b> 100% de las derivaciones externas serán informadas al ciudadano/	Se trabajó con los reclamos hacia otros servicios, que no fueron resueltos de inmediato. De los 7 reclamos registrados 4 fueron derivados al servicio involucrado, enviando carta al ciudadano $(4/4) *100=100 \%$			

	a				
<b>Efectividad de las Derivaciones Internas y Externas</b>	<u>Recepción de las derivaciones externas</u> <b>Meta:</b> Generar línea base para conocer el % de derivaciones externas que son recibidas por la otra Institución.	De los 4 casos de reclamos derivados, se han recibido respuesta de 3 $(3/4) * 100 = 75\%$			
<b>Efectos de la atención en la ciudadanía</b>	<u>Aporte de las atenciones en terreno</u> <b>Meta:</b> 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.	Se elaboró un instrumento y se aplicó durante el desarrollo de 4 Gobiernos + Cerca, a 30 personas. De ellas 24 afirmaron que las atenciones en terreno les ha facilitado el conocimiento de la oferta pública regional $(24/30) * 100 = 80\%$			
<b>Otros Indicadores Relacionados con el plan de difusión: Efectividad de las actividades de Difusión</b>	<u>Participación en redes de difusión</u> <b>Meta:</b> <b>Participar a lo menos en el 80% de las actividades desarrolladas por la red de SSPP de la región</b>  <u>Difusión</u>	El Encargado OIRS participó en las 3 actividades a que fue convocado  $(3/3) * 100 = 100\%$  Considerando el número de las Capacitaciones a municipios y organizaciones sociales (8), de los			

	<u>Carta de derechos Ciudadanos</u> <b>Meta:</b> Difundir síntesis de la carta de Derechos ciudadanos entre el 100% de las actividades en terreno, ya sean convocadas por la red o propias de la institución.	<b>Gobierno + Cerca(6), de las Asesorías y Supervisiones a municipios (7) y de la Asistencia a Capacitaciones del Encargado OIRS (3), se totalizaron 24 actividades. En la totalidad de ellas se entregó la Carta de Derechos.</b>  <b>(24//24)*100=100%</b>			
--	---	--	--	--	--

**ANEXO1: REGISTRO DE GDM**

**OFICINA DE PARTES**

N° de Documentos recibidos registrados en GDM, Enero a Diciembre 2010

<b>Tipo de Documento</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Oficios	1.846	54
Circulares	23	1
Resoluciones	33	1
Otros	1.476	43
Decretos	27	1
Total	3.405	100

N° de Documentos derivados ingresados en GDM, Enero a Diciembre 2010

<b>Tipo de Documento</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Oficios	294	37
Circulares	32	4
Resoluciones	144	18
Decretos	18	2
Otros	315	39
Total	803	100

**ANEXO 2: REGISTRO B 3000**

**RESOLUCIONES EXTRANJERÍA, AÑO 2010:**

<b>TIPO SANCIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
MULTA	123	58
AMONESTACIÓN	77	36
EXPULSIÓN	16	06
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

**ANEXO 3: SISTEMA UNICO DE REGISTRO(SUI),**  
**SOLICITUDES ORASMI, 2010**

<b>AREA</b>	<b>N° SOLICITUDES PRESENTADAS</b>	<b>%</b>	<b>N° BENEFICIOS OTORGADOS</b>	<b>%</b>
Asistencia Social	165	27	91	25
Capacitación	2	0,5	2	0,5
Discapacidad	6	1	5	1,5
Educación	94	16	61	17
Salud	293	48,5	191	53
Vivienda	43	7	10	3
<b>Total</b>	<b>603</b>	<b>100</b>	<b>360</b>	<b>100</b>