

Intendencia de la Región
Del Libertador General Bernardo O'Higgins

REPORTE A LA AUTORIDAD N° 1

SIAC AÑO 2011

CARLOS VENEGAS BARRERA
YESSICA FINCHEIRA GORIGOITÍA
BERTA YAÑEZ FIGUEROA

Julio 2011

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	INFORME ESTADISTICO Y PERFIL DE USUARIO	
	1. Distribución por Espacio de Atención y Sexo	5
	2. Distribución por Espacio de Atención y forma de Acceso	7
	3. Distribución por Espacio de Atención y Tipo de Solicitud	8
	4. Matriz de Vulnerabilidad	9
	5. Distribución por Nivel de Educación de los Usuarios	10
	6. Distribución por Grupo Etareo de los Usuarios	11
	7. Distribución por Área de Procedencia de los Usuarios	12
	8. Distribución por Región de Procedencia de los Usuarios	13
III.	ENCUESTA WEB OIRS	
	1. Antecedentes Generales	
	1.1 Distribución por Espacio de Atención en la toma de Encuesta	14
	2. Características de las Personas Encuestadas	
	2.1 Distribución por Sexo de las Personas Encuestadas	15
	2.2 Distribución por Grupo Etareo de las Personas Encuestadas	15
	2.3 Distribución por Tipo de Ocupación de las Personas Encuestadas	16
	2.4 Distribución por Comuna de Origen de las Personas Encuestadas	17
	2.5 Distribución por Área de Procedencia de las Personas Encuestadas	18
	3. Opinión acerca del Tiempo de Atención	18
	4. Opiniones Acerca de la Cortesía de la Atención	
	4.1 Conocimiento de la Identidad del Funcionario que lo Atendió por parte las Personas Encuestadas	20
	4.2 Opinión acerca del Trato que recibió	20
	4.3 Opinión acerca si el Funcionario estaba o no informado	20
	5. Opinión de los Usuarios acerca de la calidad de la Respuesta	21
	6. Opinión de los Usuarios sobre el Espacio Físico Donde fue Atendido	22
	7. Conocimiento de los Usuarios sobre sus Derechos	
	7.1 Conocimiento de sus Derechos	23
	7.2 Conocimiento Acerca de la Carta de Derechos del Servicio	24
	7.3 Conocimiento de los Mecanismos de Reclamo Existentes	24.
	8. Información Acerca de la Resolución del Problema.	25

IV.	ENCUESTA ORASMI	
1.	Antecedentes Generales	
1.1	Identificación del Servicio	26
1.2	Metodología Empleada en la Supervisión	26
1.3	Información por Área de Atención de Intendencia	26
1.4	Resumen de Casos Ingresados/aprobados y Supervisados por Intendencia	26
2.	Resultados de la Encuesta	
2.1	Supervisiones por Comuna de Origen de las Personas Encuestadas	27
2.2	Distribución por Sexo de las Personas Encuestadas	28
2.3	Casos supervisados de acuerdo a Grupo Etareo.	28
2.4	Usuarios Pertenecientes a Programa Puente y Chile Solidario	29
2.5	Porcentaje de Encuesta por Área de Atención	29
2.6	Distribución por Monto de Ayudas Otorgadas a las Personas Encuestadas	30
2.7	Tiempo de Respuesta en la Entrega de Ayuda	31
2.8	Opinión acerca del Tiempo de Espera	31
2.9	Opinión acerca del Horario del Servicio	32
2.10	Opinión acerca de la Resolución del Problema	33
2.11	Opinión sobre la Calidad de la Ayuda	33
2.12	Opinión Acerca de la Atención de Asistente Social	34
2.13	Opinión si fue Informado del Proceso y de la Documentación Requerida	35
3.	Sugerencias de las Personas Encuestadas	35
4.	Conclusiones	36
V.	ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES	37/40

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 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 este año incluirán los antecedentes de las atenciones realizadas por el Programa Orasmi, recabados del Sistema Único de Registro SUI, que se utiliza para el registro y seguimiento de las solicitudes de beneficios asistenciales. En relación a los Sistemas de Registros B 3000 y GDM, se puede señalar que 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.

Se incluyen los resultados de las dos Encuestas de Satisfacción de Usuarios que se efectúan en el Servicio: la de la Web SIAC y la del Programa Orasmi.

Finalmente se encuentran los Indicadores establecidos y sus avances.

II.- INFORME ESTADÍSTICO Y PERFIL DE USUARIO

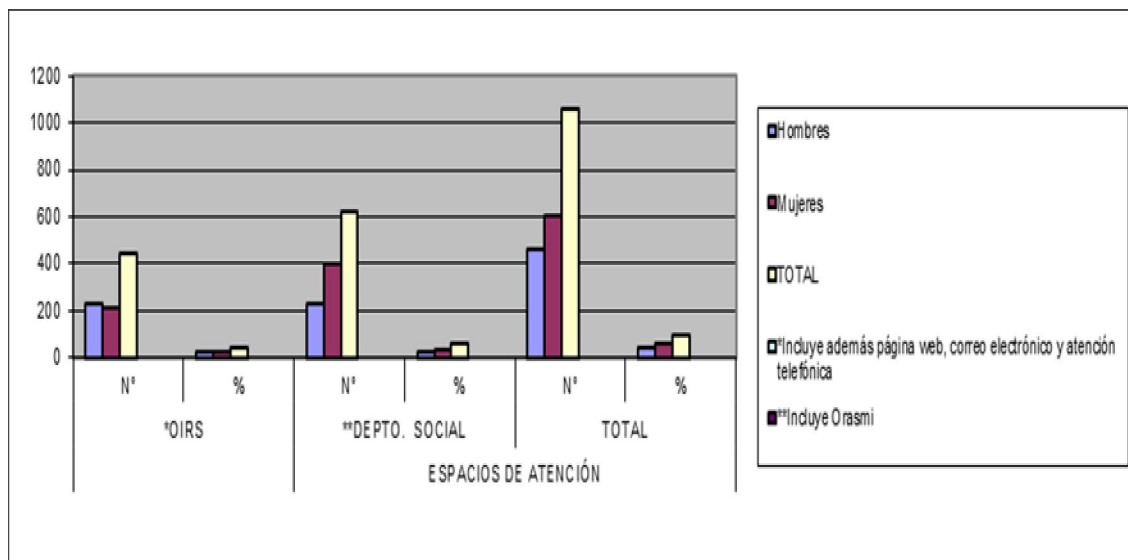
1. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR ESPACIO DE ATENCIÓN Y SEXO

TABLA N° 1:
DISTRIBUCIÓN DE ATENCIONES POR PRINCIPALES ESPACIOS DE ATENCIÓN,
PRIMER SEMESTRE 2011

1er SEMESTRE 2011			ESPACIOS DE ATENCIÓN			
	*OIRS		DEPTO. SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Hombres	233	22	226	21	459	43
Mujeres	209	20	396	37	605	57
Total	442	42	622	58	1064	100

*Incluye Atenciones Telefónicas, Página Web y Correo Electrónico del Servicio.

GRAFICO N°1
ATENCIONES REALIZADAS POR ESPACIOS DE ATENCIÓN



De acuerdo a los datos expuestos precedentemente, existe se mantiene la disminución del registro de usuarios/as en relación al año 2009, ya que en el primer semestre de ese año se alcanzó la cifra de 1.310 atenciones. No obstante se superó lo totalizado en el 2010: 493, cifra superada por las 1.064 atenciones registradas este año en el 1er semestre. Cabe hacer presente que a partir del año 2011 se incluyeron las 352 solicitudes de beneficios Orasmi recibidas durante el primer semestre y registradas en el Sistema Único de Ingreso, SUI.

En relación a las atenciones registradas se puede indicar 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.
- En el Departamento Social 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. Además durante el mes de Enero y Febrero se realizaron adecuaciones en la WEB OIRS.
- Durante las reuniones con los integrantes de los Espacios de Atención se expuso esta situación y se intentó como medida correctiva incentivar el registro.
- La Oirs registra el mayor número de atenciones en la Web Siac, pero como este año se incorporaron a la estadística el registro de Sistema Único de Ingreso, donde aparecen los postulantes a beneficios Orasmi, el mayor número de atenciones aparecen radicadas en el Departamento Social.
- Durante el año 2010, se fundamentó la eliminación de los Espacios de Atención de Extranjería y Gabinete para el año 2011, ya que no existió durante varios años registro de atención de usuarios la Web Siac.
- Cabe señalar que a Intendencia solo le compete determinar las sanciones de los casos documentalmente presentados desde las Gobernaciones Provinciales, llevándose en Extranjería el registro de esos casos a través del Sistema B 3000.

En relación a género, es relevante lo siguiente:

- La mayor cantidad de usuario/as atendidos/a son mujeres, siguiendo la tendencia del 2009 y el 2010 Las consultas femeninas se concentran mayoritariamente 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, generalmente, 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

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

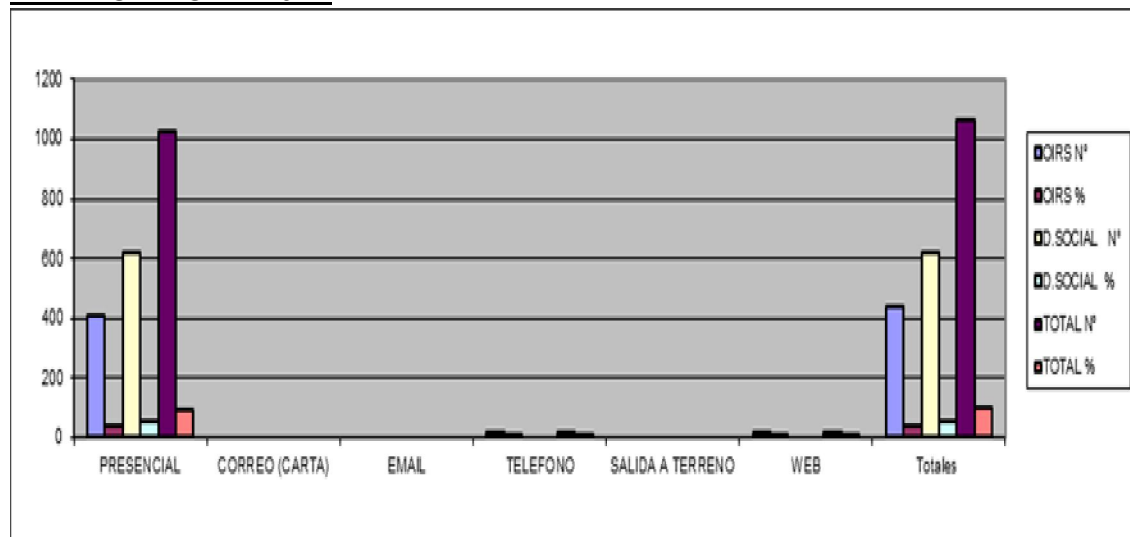
TABLA N° 2
DISTRIBUCIÓN DE ATENCIONES, SEGÚN TIPOS DE ACCESO Y ESPACIO DE ATENCIÓN, EN EL 1ER SEMESTRE 2011.

ESPACIOS DE ATENCIÓN	OIRS		D.SOCIAL		TOTAL	
FORMA DE ACCESO	N°	%	N°	%	N°	%
PRESENCIAL	406	38	622	58	1028	96
CORREO (CARTA)	0	0	0	0	0	0
EMAIL	0	0	0	0	0	0
TELEFONO	20	2	0	0	20	2
SALIDA A TERRENO	0	0	0	0	0	0
WEB	16	2	0	0	16	2
Totales	442	42	622	58	1064	100

Respecto a este cuadro se puede comentar: que en la Oirs se incluyen las atenciones telefónicas del servicio y las consultas realizadas desde la página Web institucional. En relación a este tema es importante destacar que:

- El mayor número de atenciones es de índole presencial, seguido por las atenciones telefónicas y las derivadas vía Web institucional.
- Existe un compromiso del servicio de incrementar paulatinamente en la OIRS el Registro de las atenciones telefónicas.

GRAFICO N°2.
DISTRIBUCIÓN DE ATENCIONES, SEGÚN TIPOS DE ACCESO Y ESPACIO DE ATENCIÓN, EN EL 1ER SEMESTRE 2011.



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, 1ER SEMESTRE 2011

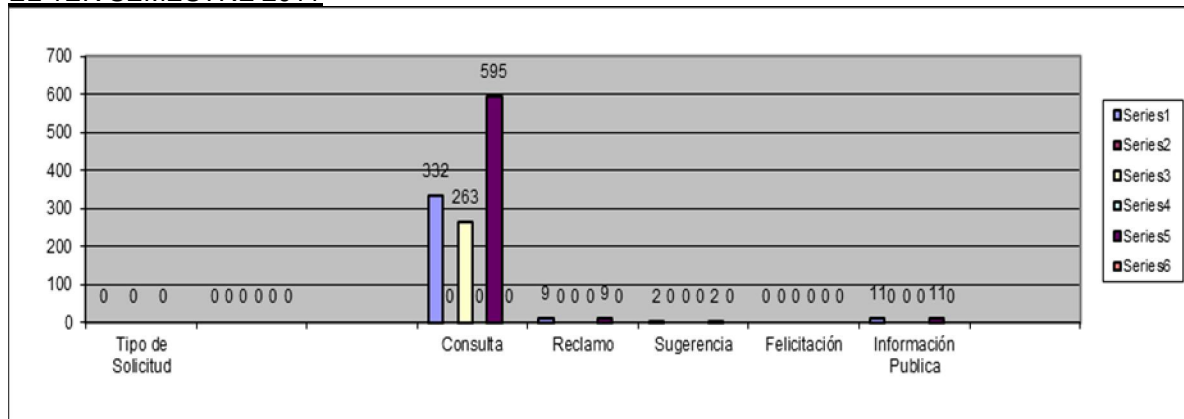
Tipo de Solicitud	OIRS		D.SOCIAL		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Consulta	332	31.2	263	24.7	595	55.9
Reclamo	9	0.9	0	0	9	0.9
Sugerencia	2	0.2	0	0	2	0.2
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Información Publica	11	1.0	0	0	11	1.0
Peticiones	88	8.3	359	33.7	447	42
Total	442	41.6	622	58.4	1064	100

Lo más relevante de esta Tabla es:

- El tipo de solicitud predominante es la “Consulta”, seguida de “Peticiones”. Probablemente porque las peticiones de recursos Orasmi son registradas directamente en el Sistema Único de Ingreso de ese Programa(SUI).
- En relación a las solicitudes de “Información Pública”, éstas totalizaron 11, las cuales, conforme a lo instruido desde el nivel central y el flujograma establecido a ese objeto, la mayoría fueron ingresadas en la Web OIRS y contestadas en menos de 18 días hábiles, de acuerdo al compromiso de calidad establecido por Intendencia.
- De los 9 Reclamos presentados, 5 fueron presentados a través de la web. Dirigidos al servicio fueron dos, ambos fueron resueltos informándose a l /la afectada telefónicamente al respecto. No obstante lo anterior se determinó que las respuestas deberán a futuro ser por escrito.El detalle de los Derechos Vulnerados y los servicios involucrados se encuentra en la Matriz de Vulnerabilidad que se desarrolla en el punto 4.

GRAFICO N°3.

DISTRIBUCIÓN DE ATENCIONES, POR ESPACIO DE ATENCIÓN Y TIPO DE SOLICITUD, EN EL 1ER SEMESTRE 2011



4. MATRIZ DE VULNERABILIDAD:

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	%	ORGANISMO INVOLUCRADO
Derecho a prestaciones de seguridad social			
Derecho a una atención oportuna y de calidad	1		Intendencia
Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente	1		Municipalidad de Rancagua
Derecho a obtener reparación del Estado			
Derecho a obtener prestaciones de salud			
Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador	3		Municipalidad de Mostazal, Seremi de B. Nacionales, Municipalidad de San Fernando, Superintendencia de Electricidad y Combustible, (SEC).
Derecho a la corrección de errores u omisiones	3		Intendencia, Municipalidad de San Fernando, Municipalidad de Marchigüe.
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		Municipalidad de Mostazal.
Derecho a la no discriminación			
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 1ER SEMESTRE 2011 (FECHADESDE: 1° de Enero a 30 de Junio del 2011.			

5.DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR NIVEL DE EDUCACIÓN

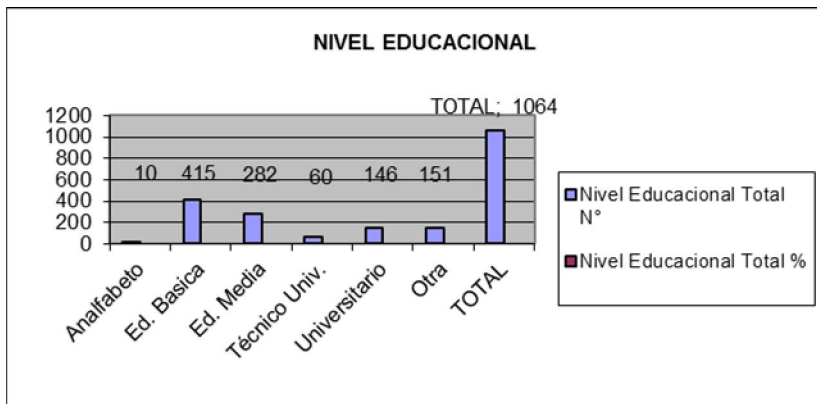
TABLA N° 4:
DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE EDUCACIÓN DE LOS USUARIOS, 1ER SEMESTRE, AÑO 2011

NIVEL DE EDUCACION	N°	%
Analfabeto	10	0.9
Ed. Básica	415	39
Ed. Media	282	26.5
Técnico Univ.	60	5.6
Universitario	146	13.7
Otra	151	14.1
Total	1064	100

En relación al nivel educacional se pueden realizar las siguientes observaciones:

- El mayor número se concentra en Enseñanza Básica, Llama la atención el bajo número de las personas que aparecen como analfabetas versus la alta cantidad de universitarios, incidiendo en la presentación de este último registro que un aspecto del Programa ORASMI se encuentra destinado a alumnos de Enseñanza Superior.

GRAFICO N°4:
DISTRIBUCIÓN DE ATENCIONES POR TIPO DE NIVEL EDUCACIONAL,
1ER SEMESTRE 2011



6. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES DIFERENCIADAS POR RANGO ETAREO DE LOS USUARIOS.

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

TABLA N° 5:

DISTRIBUCIÓN POR RANGO ETAREO DE LOS USUARIOS, 1ER SEMESTRE AÑO 2011

RANGO ETAREO	N°	%
Menor de 18 años	92	8.6 %
20-29 años	171	16 %
30-59 años	457	42.9 %
60 años y más	200	18.7 %
*Sin clasificación	130	12.2 %
Total	1064	100%

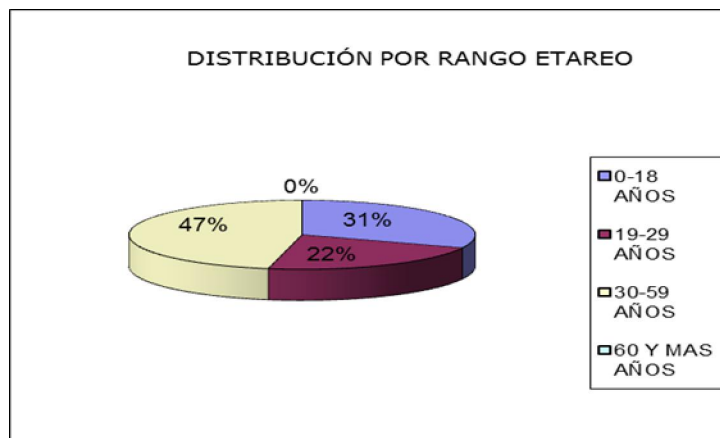
*Dato no incorporado en el registro, No fue posible establecer a que rango pertenecían

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

- El mayor porcentaje se encuentra en el rango entre los 30 y 59 años, seguido por los 60 años y más años,
- 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.

GRAFICO N°5:

DISTRIBUCIÓN POR RANGO ETAREO DE LOS USUARIOS, 1ER SEMESTRE AÑO 2011



7. DISTRIBUCIÓN DE LAS ATENCIONES, DIFERENCIADAS POR ÁREA DE PROCEDENCIA

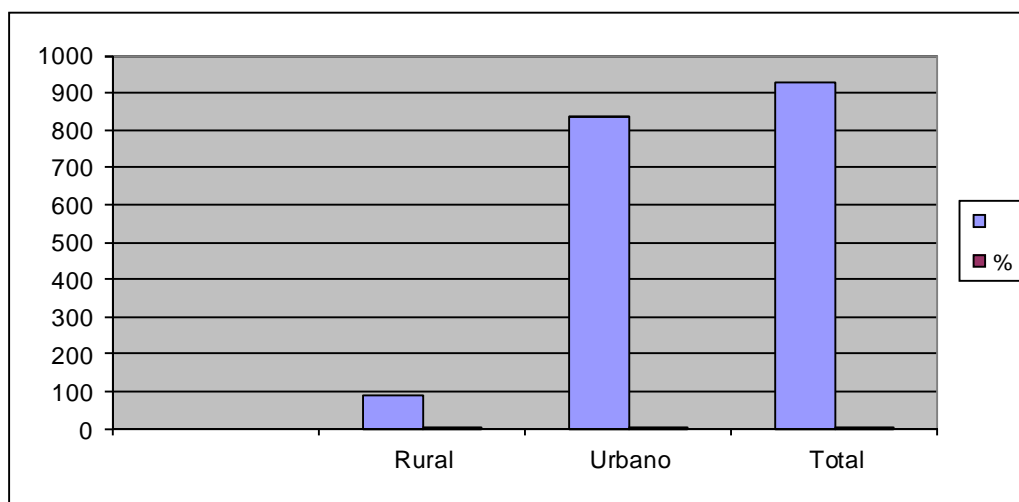
TABLA N° 6:
DISTRIBUCIÓN, SEGÚN AREA DE PROCEDENCIA, 1ER SEMESTRE 2011

Procedencia	N°	%
Rural	46	4 %
Urbano	1018	96 %
Total	1064	100%

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.
- De estos la mayoría proviene de la comuna de Rancagua..
- 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°6:
PORCENTAJE DE USUARIO/AS POR AREA DE PROCEDENCIA, AÑO 2011



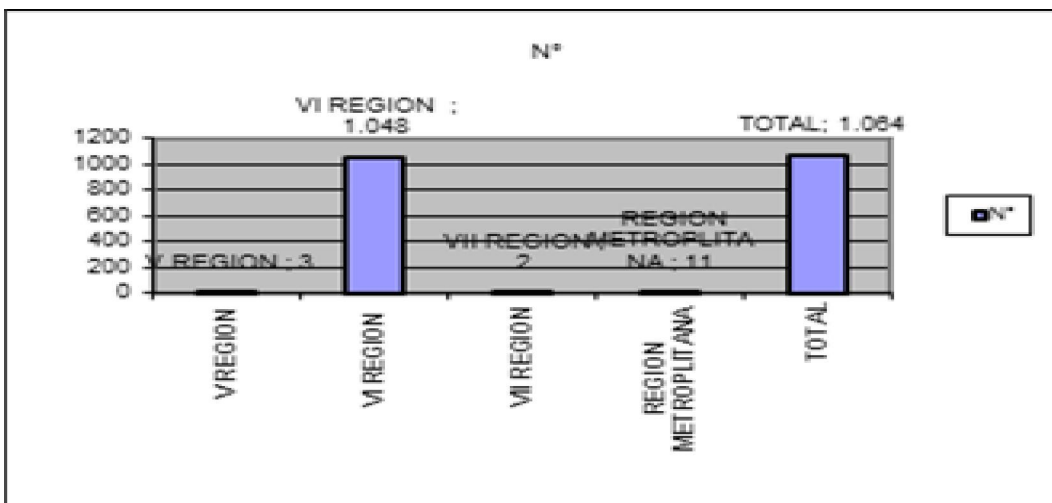
- A partir del año 2009 se registra el dato acerca de la nacionalidad de lo/as usuario/as, año en el cual, el 100% de las personas atendidas fue de nacionalidad chilena. Durante el año 2010 el 99,9% fue de nacionalidad chilena y 0,1 Extranjero, radicado actualmente en Chile. Durante el año 2011 la totalidad correspondió a la nacionalidad chilena.
- Incide en la falta de atención a extranjeros lo indicado anteriormente respecto a que 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.

TABLA N°7. DISTRIBUCIÓN DE PROCEDENCIA DE LAS PERSONAS ATENDIDAS, SEGÚN REGIÓN DE DOMICILIO

PROCEDENCIA	N°	%
V REGION	3	0.30
VI REGION	1.048	98.5
VII REGION	2	0.18
REGION METROPLITANA	11	1.0
TOTAL	1.064	100

GRAFICO N°7:

DISTRIBUCIÓN DE PROCEDENCIA DE LAS PERSONAS ATENDIDAS, SEGÚN REGIÓN DE DOMICILIO



II. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC:

1. ANTECEDENTES GENERALES

- Como una forma de conocer la opinión de los usuarios/as del servicio se encuentra planificada la aplicación de esta Encuesta semestralmente el equivalente al 5% de las personas atendidas durante el respectivo semestre del año anterior
- La Encuesta Web SIAC se encuentra implementada en el sistema de registro y se aplica en forma presencial, registrándose las respuesta en el sistema.
- La encuesta fue aplicada a usuarios que concurren a realizar trámites en los dos principales Espacios de Atención, por funcionarios integrantes de éstos.
- Se planificó encuestar, a lo menos, el equivalente al 5% de las personas atendidas durante el 1er semestre del 2010, que ascendió a 493. Ello fue superado alcanzando el 10% de esa cantidad y el 5% del total atendido en el 1er semestre del 2011.
- Se aplicó un total de 53 encuestas, la mayoría de las personas encuestadas fueron mujeres.
- Fue aplicada en un mayor porcentaje al grupo étareo entre los 40y 49 años.
- En su mayoría son trabajadores dependientes.
- La mayoría de los/a encuestados/s pertenece a los usuarios atendidos en el Departamento Social. Se realizó entre los meses de Mayo y Junio del 2011.
- La Encuesta fue totalmente modificada en relación a la existente el año 2010, incorporándose una serie de preguntas para establecer la opinión de los usuarios en relación a temas tales como la calidad de la respuesta, la cortesía de la atención, el espacio físico donde fue atendido, conocimiento acerca de sus derechos, de la Carta de Derechos Ciudadanos, etc.

TABLA N°1
DISTRIBUCIÓN POR ESPACIO DE ATENCIÓN, EN APLICACIÓN DE
ENCUESTA 1ER SEMESTRE 2011

ESPACIO	N°	%
Oirs	7	13.2
Social	46	86.8
Total	53	100

- La mayoría de las encuestas se aplicó en el Departamento Social, ya que durante parte del período de encuestaje el Encargado Titular de OIRS se encontraba de vacaciones y la persona que realiza la suplencia solo atiende durante la mañana, por la existencia de tareas de índole administrativa impostergables.

2. CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONAS ENCUESTADAS

TABLA N°2
DISTRIBUCIÓN POR SEXO, EN APLICACIÓN DE ENCUESTA 1ER SEMESTRE 2011

SEXO	N°	%
Femenino	35	66
Masculino	18	34
Total	53	100

- Siguiendo la tendencia existente, la mayor parte de las personas encuestadas correspondieron al sexo femenino.

GRAFICO N°1:
DISTRIBUCIÓN POR SEXO, EN APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC,1ER SEMESTRE 2011

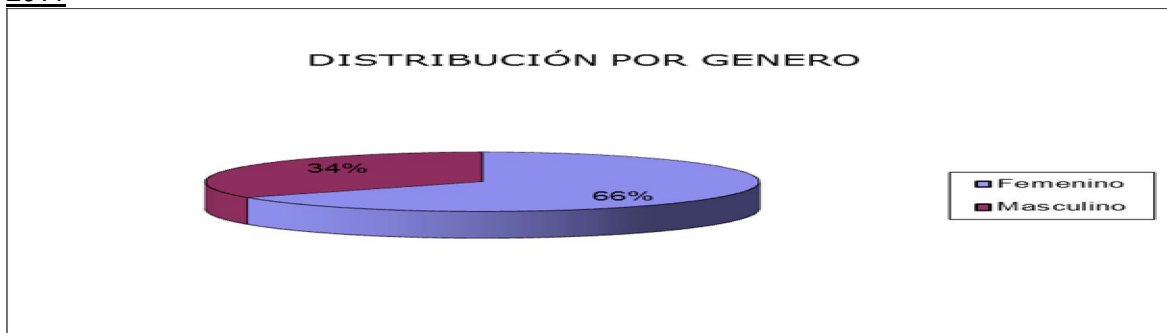


TABLA N°3.
DISTRIBUCIÓN POR RANGO ETAREO EN APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC,1ER SEMESTRE

Grupo Etareo	N°	%
20-29	10	18.9
30-39	7	13.2
40-49	15	28.3
50-59	11	20.8
60-69	5	9.4
70 y más	5	9.4
TOTAL	53	100

- Entre los 40 y los 59 años se encuentra el mayor número de encuestados. Los mayores de 60 y de 70 y más años presentan el menor número de personas que contestaron la encuesta.

GRAFICO N°2
DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS ENCUESTADAS, POR RANGO ETAREO, EN APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC.1ER SEMESTRE 2011

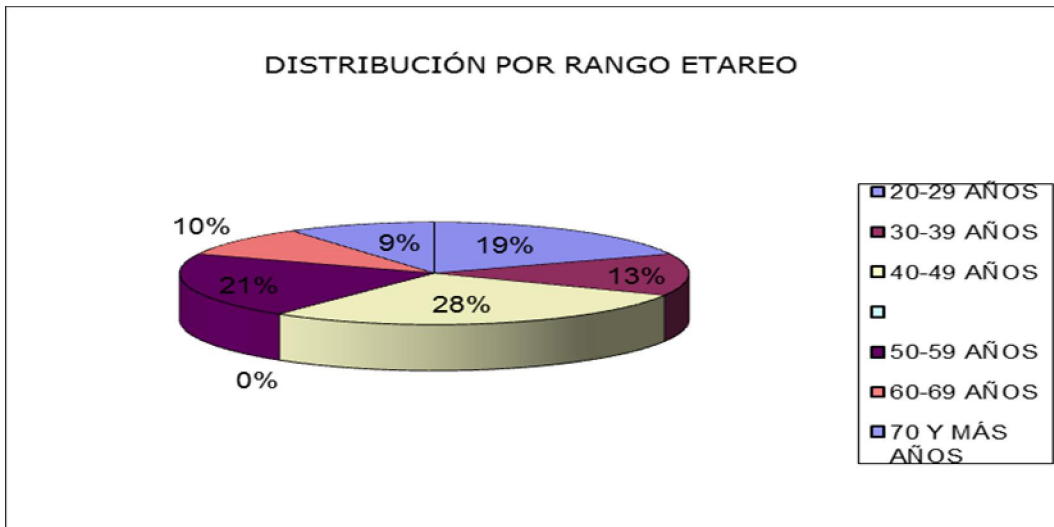


TABLA N°4.
DISTRIBUCION DE PERSONAS ENCUESTADAS POR OCUPACION, EN APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC.1ER SEMESTRE

OCUPACIÓN	N°	%
EMPLEADO	16	30.2
OBRERO	9	17
JUBILADO	6	11.3
ESTUDIANTE	6	11.3
ASESORA DEL HOGAR	4	7.5
OTRAS	12	26.6
TOTAL	53	100

- En general los encuestados son trabajadores dependientes. La excepción la constituyen los estudiantes y los jubilados

GRAFICO N°3:
DISTRIBUCION DE PERSONAS ENCUESTADAS POR OCUPACION, EN APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC.1ER SEMESTRE

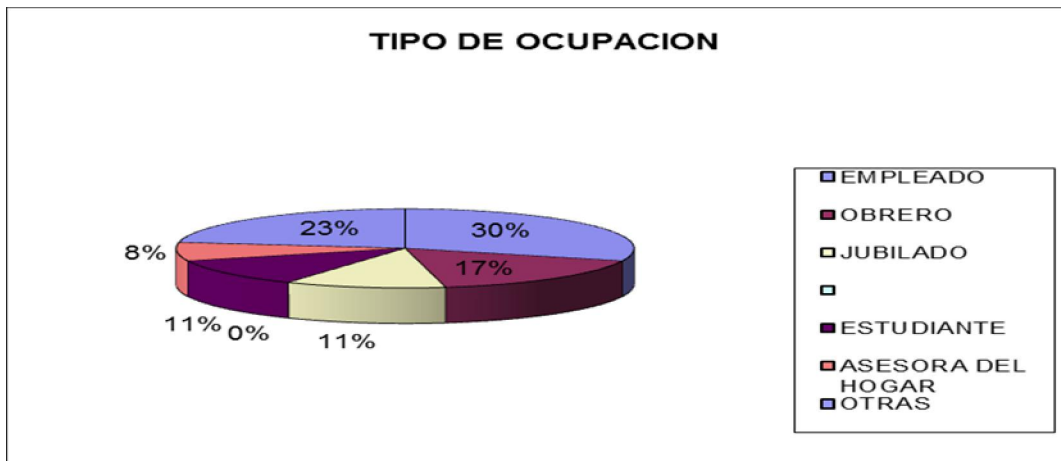
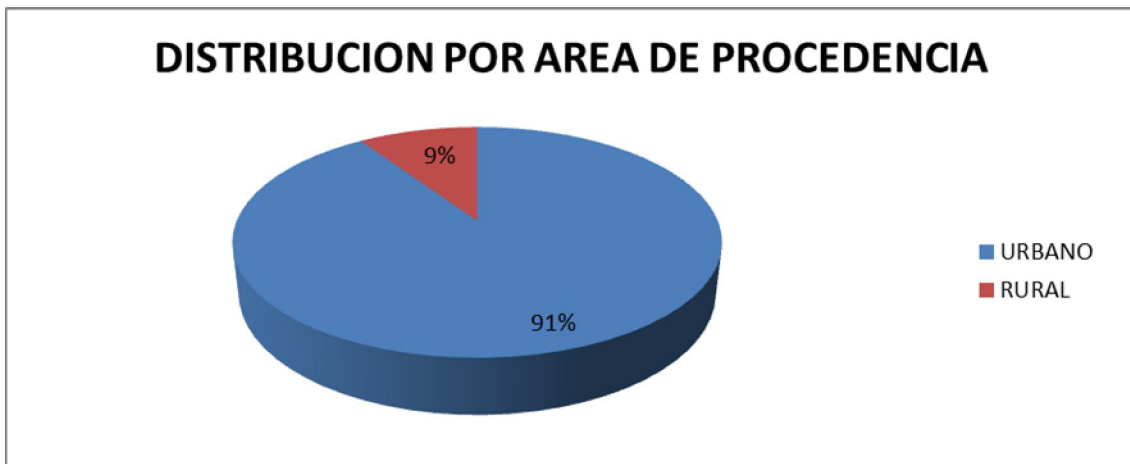


TABLA N°5.
DISTRIBUCION DE PERSONAS ENCUESTADAS POR COMUNA DE ORIGEN, EN APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC.1ER SEMESTRE

COMUNAS	N°	%
GRANEROS	2	3.8
MARCHIGUE	1	1.8
COINCO	1	1.8
SAN VICENTE	1	1.8
RANCAGUA	40	75.5
RENGO	2	3.8
QUINTA	1	1.8
MALLOA	1	1.8
MOSTAZAL	1	1.8
PICHILEMU	1	1.8
MACHALI	2	3.8
Total	53	100

- De las 11 comunas de origen de las personas encuestadas el mayor porcentaje corresponde a oriundos de la comuna de Rancagua, lo que coincide con la tendencia general de las atenciones, seguramente en directa relación con el hecho que las oficinas del servicio se ubican en esa ciudad. Por ende las personas encuestadas pertenecen mayoritariamente al área urbana.

GRAFICO N°4 .
DISTRIBUCION DE PERSONAS ENCUESTADAS POR ÁREA DE PROCEDENCIA, APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC, 1ER SEMESTRE



3. CARACTERISTICAS DEL TIEMPO DE ATENCIÓN

TABLA N°6
OPINIÓN RESPECTO AL TIEMPO DE ATENCIÓN, APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC, 1ER SEMESTRE

OPINIÓN	N°	%
MUY RÁPIDO	14	26.4
RÁPIDO	38	71.7
LENTO	1	1.9
TOTAL	53	100

- Respecto al tiempo de atención, la mayoría de las respuestas son favorables, predominando la opinión que la atención es “rápida” y “muy rápida”. Solo una persona considero lenta la atención.

GRAFICO N°5
OPINIÓN RESPECTO AL TIEMPO DE ATENCIÓN, APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC, 1ER SEMESTRE



4. OPINIONES ACERCA DE LA CORTESÍA DE LA ATENCIÓN

TABLA N°7

CONOCIMIENTO DE LA IDENTIDAD DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ , APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC, 1ER SEMESTRE

CONOCIMIENTO DE LA IDENTIDAD DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ	N°	%
S I	47	88.7
N O	6	11.3
TOTAL	53	100

- La mayoría de las personas encuestadas afirman que conocieron la identidad del funcionario que lo atendió, lo cual corresponde a parte de los objetivos establecidos a cumplir en relación a la cortesía de la atención.

GRAFICO N°6
CONOCIMIENTO DE LA IDENTIDAD DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ , APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC, 1ER SEMESTRE



TABLA N°8
OPINIÓN ACERCA DEL TRATO QUE RECIBÍÓ , APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC.1ER SEMESTRE

TRATO FUE RESPETUOSO Y CORDIAL	N°	%
SI	53	100
NO	0	0
TOTAL	53	100

GRAFICO N°7
OPINIÓN ACERCA DEL TRATO QUE RECIBÍÓ , APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC.1ER SEMESTRE



- La totalidad de los encuestados coinciden en que el trato fue respetuoso y cordial, condición que complementa el antecedente anterior. además la totalidad de las personas encuestadas indicó que el lenguaje fue claro y sencillo.

TABLA N°9
OPINIÓN SI EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ ESTABA O NO INFORMADO , APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC.1ER SEMESTRE

FUNCIONARIO INFORMADO	N°	%
SI	45	84.9
NO	8	15
TOTAL	100	100

- En general las personas encuestadas coinciden en que el funcionario que los atendió se encontraba informado, solo un 15% considera que no lo estaba.

GRAFICO N°8
OPINIÓN SI EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ ESTABA O NO INFORMADO , APLICACIÓN DE ENCUESTA WEB SIAC.1ER SEMESTRE



5. OPINION DE LOS USUARIOS SOBRE CALIDAD DE LA RESPUESTA

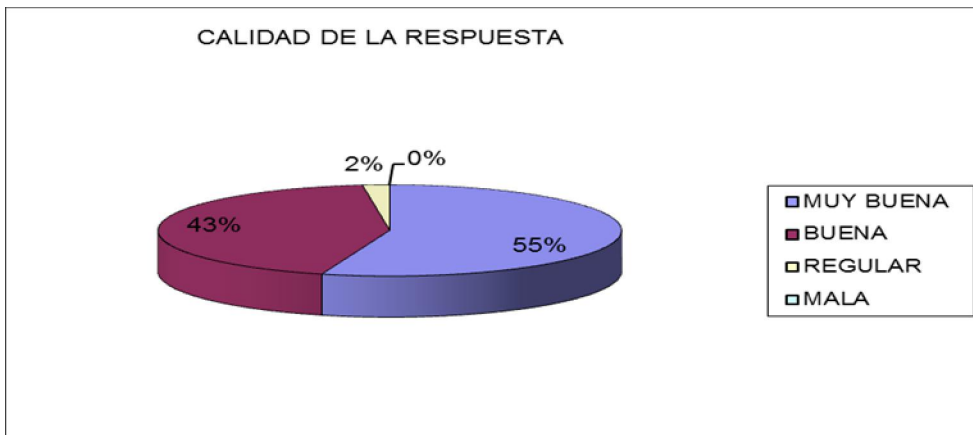
- La opinión de los usuarios en relación a la calidad de la Atención recibida es sumamente favorable, tanto en la OIRS como en el Departamento Social, al igual que en años anteriores, como se advierte en la Tabla y Gráfico siguiente:

TABLA N°10
DISTRIBUCIÓN SEGÚN OPINIÓN ACERCA DE LA ATENCIÓN, SEGÚN RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA EN EL 1ER SEMESTRE 2011

Opinión de calidad de la respuesta	Total	
	N°	%
Muy Buena	29	54.7
Buena	23	43.4
Regular	1	1.9
Mala	0	0
Total	53	100

- Solamente una persona opinó que la calidad de la atención fue regular, por lo que el 98 % de los encuestados opinó favorablemente respecto a la calidad de la atención.

GRAFICO N°9:
DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/A SEGÚN
RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA EN EL 1ER SEMESTRE 2011



6.OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL ESPACIO FÍSICO DONDE FUE
ATENDIDO

TABLA N°11

DISTRIBUCIÓN POR OPINIÓN ACERCA DE ESPACIO FISICO, SEGÚN RESULTADO DE
ENCUESTA APLICADA EN EL 1ER SEMESTRE 2011

OPINIÓN	N°	%
Muy Adecuado	28	52.8
Adecuado	25	47.2
Poco Adecuado	0	0
Inadecuado	0	0
Total	53	100 %

- La opinión de las personas encuestadas acerca del espacio físico en el que fueron atendidas es absolutamente favorable. Un 52,8 % estima que es muy adecuado, no existiendo ninguna opinión negativa al respecto.

GRAFICO N°10:

DISTRIBUCIÓN POR OPINIÓN ACERCA DE ESPACIO FÍSICO, SEGÚN RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA EN EL 1ER SEMESTRE 2011.



1.6 CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS SOBRE SUS DERECHOS

TABLA N°12

DISTRIBUCIÓN POR CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS, SEGÚN RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA EN EL 1ER SEMESTRE 2011.

CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS	N°	%
S I	22	41.5
N O	31	58.5
TOTAL	53	100

- La mayor parte de los/as usuarios/as encuestados/as, un 58 % señala que conoce sus derechos.

TABLA N°13

DISTRIBUCIÓN POR CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE RECLAMO, SEGÚN RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA EN EL 1ER SEMESTRE 2011.

CONOCIMIENTO ACERCA DE LA CARTA DE DERECHOS DEL SERVICIO	N°	%
S I	18	34.0
N O	35	66.0
TOTAL	53	100

- La mayoría de las personas encuestadas, 66 % no conocen la Carta de Derechos Ciudadanos del Servicio, lo que constituye una brecha que es necesario superar.

GRAFICO N°11:

DISTRIBUCIÓN POR CONOCIMIENTO DE LA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS DEL SERVICIO, SEGÚN RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA EN EL 1ER SEMESTRE 2011

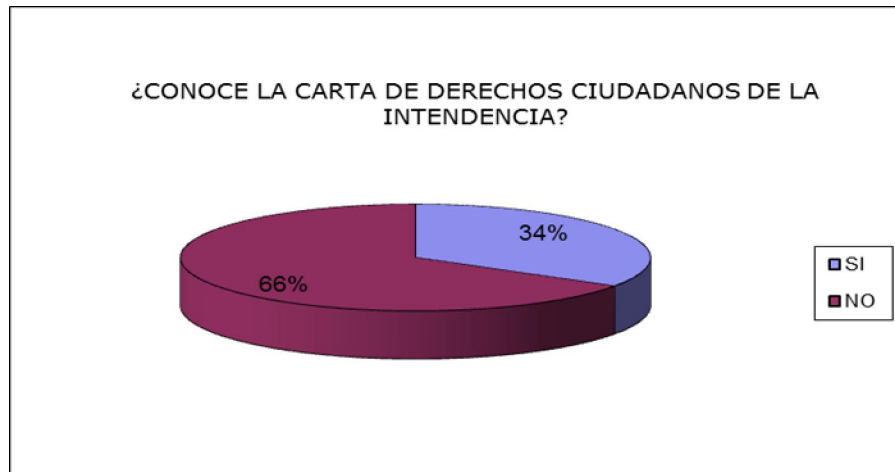


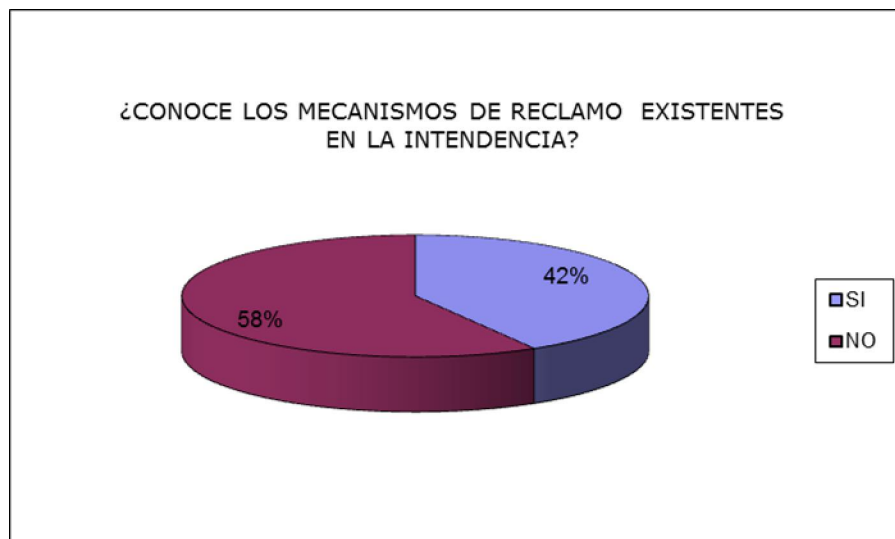
TABLA N°14

DISTRIBUCIÓN POR CONOCIMIENTO DE LA CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS, SEGÚN RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA EN EL 1ER SEMESTRE 2011.

CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE RECLAMO EXISTENTES EN EL SERVICIO	N°	%
SI	22	41.5
NO	31	58.5
<u>TOTAL</u>	53	100

- La mayor parte de las personas encuestadas desconoce los mecanismos de reclamo establecidos por el servicio. Esto constituye una brecha a superar.

GRAFICO N°12:
DISTRIBUCIÓN POR CONOCIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE RECLAMO DEL SERVICIO ,
SEGÚN RESULTADO DE ENCUESTA APLICADA EN EL 1ER SEMESTRE 2011.



8.INFORMACIÓN ACERCA DE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA

TABLA N°15
DISTRIBUCIÓN POR RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA SEGÚN RESULTADO DE ENCUESTA
APLICADA EN EL 1ER SEMESTRE 2011.

RESOLUCION DEL PROBLEMA	N°	%
S I	46	86.8
NO	7	13.2
TOTAL	53	100

- Finalmente gran parte de las personas encuestadas indican que se logró resolver la situación que motivo su consulta.

II. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA ORASMI:

1 ANTECEDENTES GENERALES:

1.1 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. Erika Garrido Gutiérrez Asistente Social, ORASMI
PERIODO INFORMADO	Primer Semestre año 2011

1.2 METODOLOGÍA DE LA SUPERVISIÓN:

La metodología utilizada para realizar el proceso de supervisión del Programa ORASMI, consistió en la aplicación de una Encuesta al 5.91 % de los beneficiarios del Programa ORASMI, del período enero y junio de 2011, 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. Las encuestas fueron aplicadas en terreno por Asistentes Sociales de los Servicios Intendencia Región de O'Higgins, y Gobernaciones Cachapoal, Colchagua y Cardenal Caro

1.3 INFORMACIÓN POR AREA DE ATENCION INTENDENCIA:

Código/ Área	Salud	Vivienda	Educación	A. Social	Capacitación	Discapacidad
N° total ingresados, 1er Semestre	193	23	78	61	1	1
N° total aprobados en el 1er Semestre	113	12	43	34	1	0
N° de casos supervisados por área	7	0	2	3	0	0

1.4 RESUMEN CASOS INGRESADOS / APROBADOS Y SUPERVISADOS INTENDENCIA

N° TOTAL DE CASOS INGRESADOS PRIMER SEMESTRE 2011	357*
N° TOTAL DE CASOS APROBADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2011	203
N° TOTAL DE CASOS SUPERVISADOS	12
PORCENTAJE DE SUPERVISADOS	5.91%

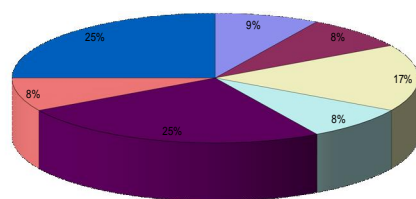
- Diferencia con cifra de Informe Estadístico esta dada porque en esta oportunidad el cálculo de la cantidad es en relación a beneficios, (algunos beneficiarios accedieron a más de uno en el período).

2.RESULTADO DE LA ENCUESTA:

- Durante el primer semestre del presente año, *357 personas solicitaron aporte a través del fondo Orasmi, otorgándosele ayuda a 203 personas, lo que constituye que el 56.86% de las solicitudes fueron resueltas, condicionado esto por los recursos disponibles.
- De los casos aprobados correspondientes a 203 personas, se supervisó y aplicó encuesta a una muestra de 12. El domicilio de ellos en la región está referido a doce comunas.

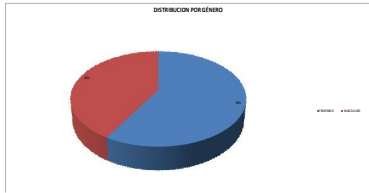
2.1 SUPERVISIONES POR COMUNA DE ORIGEN DE BENEFICIARIO(A)

SUPERVISIONES REALIZADAS POR COMUNA



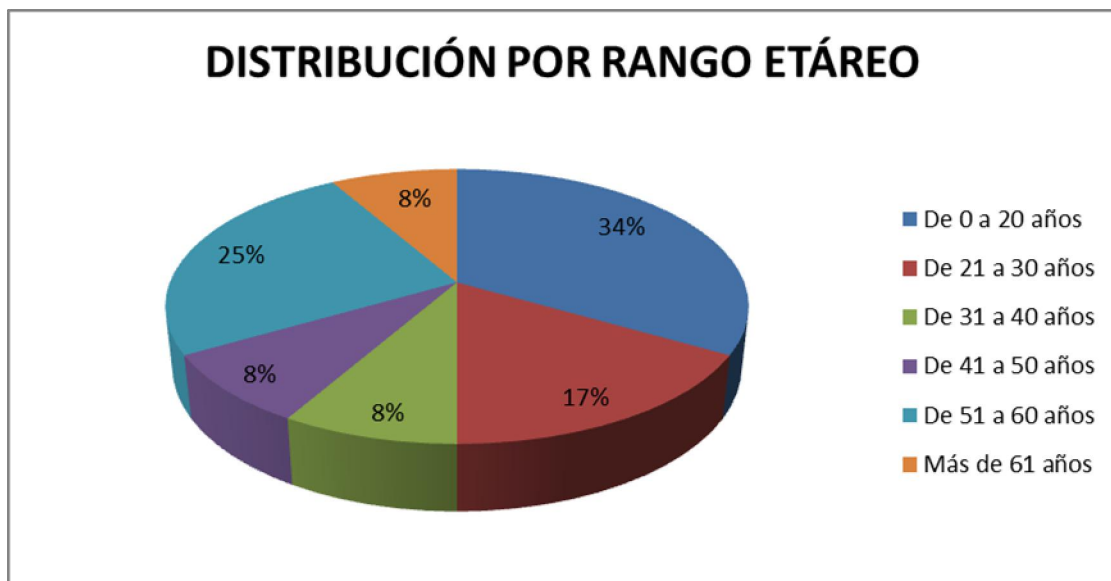
La muestra por comuna fue determinada de acuerdo al porcentaje de casos resueltos en cada una de ellas.

2.2 DISTRIBUCIÓN POR SEXO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS



- De los casos supervisados 7 son mujeres, constituyendo el 58 % y 5 son hombres, significando esto el 42%. Mayoritariamente quienes concurren a solicitar ayuda y así resolver problema o necesidad a que se ven enfrentados(as) son mujeres.

2.3 CASOS SUPERVISADOS DE ACUERDO A GRUPO ETARIO



- En relación a los(as) beneficiarios(as) supervisados(as) :

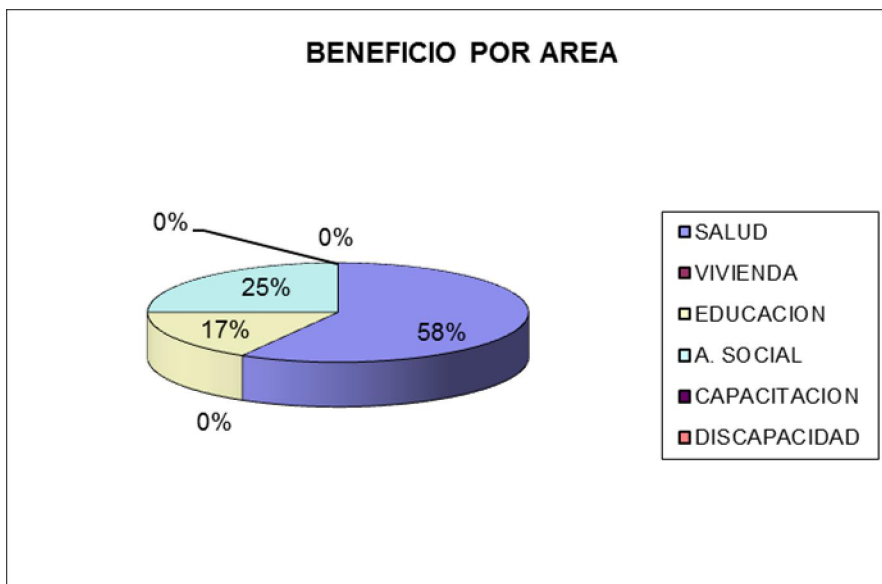
- Dos de ellos se ubican en el grupo etáreo que va desde los 21 años a los 30 años correspondiendo al 17%.
- Cuatro de ellos se ubican en el grupo etareo de 0 a 20 años de edad, correspondiendo al 34%.
- Uno de ellos se ubican en los grupos etareo de 31 a 40 años, lo mismo en los grupos etéreos de 41 a 50 años y el de más de 60 años, correspondiendo al 8 % en cada uno de ellos.
- Tres de ellos se ubican en grupo etareo de 51 a 60 años, correspondiendo al 25%.
- Como conclusión: la gran mayoría supervisada, corresponde a beneficiarios jóvenes, dado que en la muestra existió mayoría de beneficiarios del área educación, porque durante el primer semestre se entregan beneficios relacionados con pago de matrícula y arancel académico.

2.4 USUARIOS PERTENECIENTES A PROGRAMA CHILE SOLIDARIO Y PROGRAMA PUENTE

PROGRAMA PUENTE	PROGRAMA CHILE SOLIDARIO
4	0

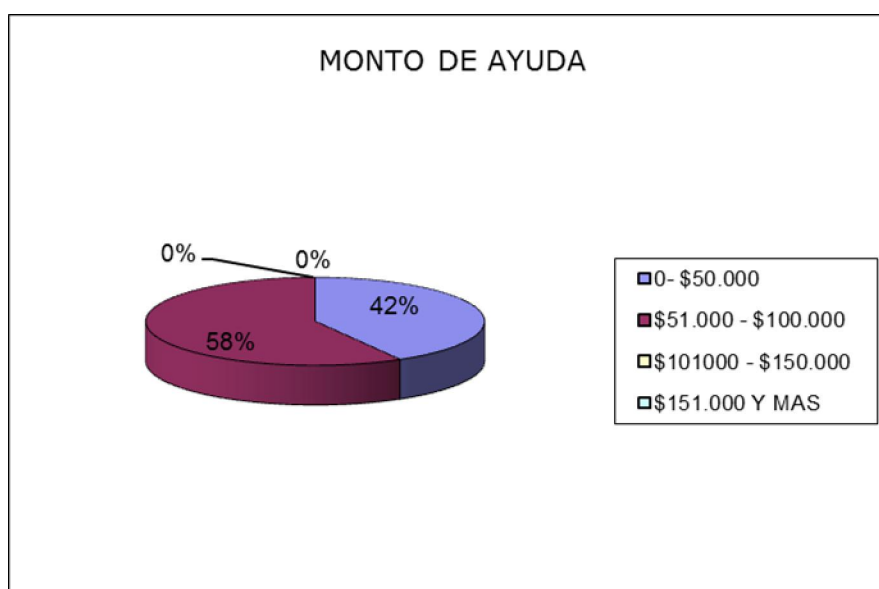
Cuatro beneficiarios del Fondo Orasmi están incorporados al Programa Puente, es decir, el 33,3 % de la muestra y ninguno de ellos pertenece al Programa Chile Solidario.

2.5 PORCENTAJE DE ENCUESTAS POR AREAS DE ATENCIÓN



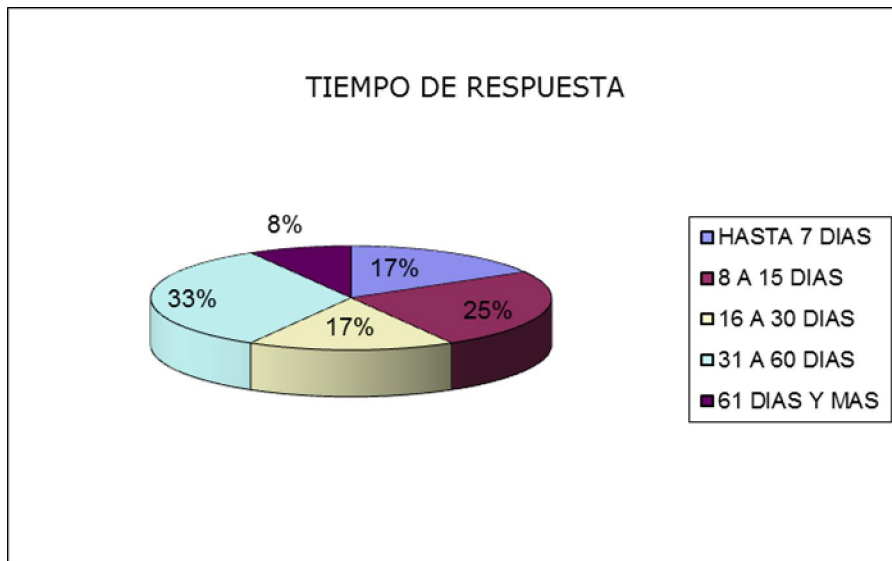
- La ayuda otorgada en el fondo Orasmi se distribuye en seis áreas que son: Salud, Educación, Vivienda, Asistencia Social, Capacitación y Discapacidad.
- No se realizaron supervisiones en las áreas de capacitación, vivienda y discapacidad, ya que, aun cuando fueron considerados en la muestra inicial, no se ubicaron moradores en los domicilio, reemplazándose por otros beneficiarios de otras áreas.
- De los casos supervisados el mayor porcentaje está referido al área de Salud siendo un 58% que corresponde a 7 personas, este mayor porcentaje está dado por que las ayudas entregadas son aportes para medicamentos, exámenes y tratamientos de quimioterapias. Un 17% que corresponde a 2 personas, este porcentaje está dado por que las ayudas entregadas son aportes para matricula de Educación Superior, que se realizan a inicio de año. El 25 % en el área de Asistencia Social corresponde a 3 personas beneficiadas. Cabe señalar que esto tiene relación con el hecho que el área de Salud es la con mayor número de solicitudes y beneficios aprobados, seguida por Educación y Asistencialidad.

2.6 DISTRIBUCION POR MONTOS DE AYUDAS OTORGADAS A LAS PERSONAS ENCUESTADAS



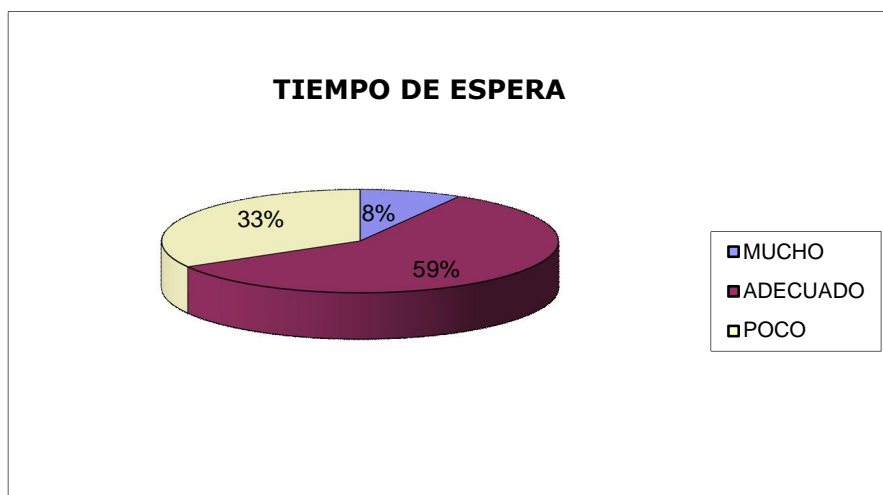
- Del total de los(as) encuestados(as) :
 - 5 personas obtuvieron una ayuda inferior o igual a \$ 50.000, lo que se traduce en un 42% en el beneficio de acciones en educación y asistencia social.
 - 7 personas obtuvieron una ayuda entre \$ 51.000 y \$ 100.000, centrada esta ayuda en el área de salud, con un 58%.
- Es importante señalar que sobre el 50% de los(as) encuestados(as) manifiestan que el monto de la ayuda podría mejorarse, fundamentalmente los casos que presentan problemas de salud, como son los tratamientos para el cáncer, como también el aporte es insuficiente para algunos casos de educación, especialmente aporte pago de matricula educación superior. Así como también, que la entrega del beneficio sea más de una vez al año por beneficiario.

2.7 TIEMPO DE RESPUESTA EN LA ENTREGA DE LA AYUDA



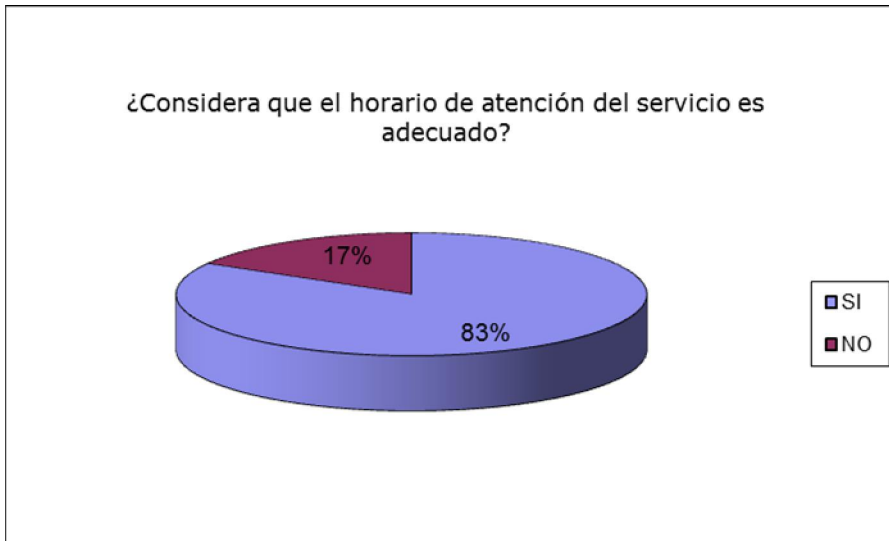
- De acuerdo a los casos supervisados el tiempo transcurrido entre la solicitud y la recepción de la ayuda mayoritariamente el tiempo de respuesta fue de 31 a 60 días correspondiendo a 6 casos, es decir un 33%.
- Para 2 casos el tiempo de respuesta fue entre dieciséis a treinta días un 17%.
- En 3 casos el tiempo de respuesta fue de 8 a 15 días, 25%.
- 2 casos tuvieron un tiempo de respuesta inferior a 7 días, 17 %.
- Una persona indico un tiempo superior a 60 días, lo que equivale a un 8%.

2.8 OPINIÓN ACERCA DEL TIEMPO DE ESPERA



- Esta pregunta permite medir la percepción del usuario en relación a la capacidad de respuesta del Servicio, donde 7 personas indicaron que el tiempo de espera fue adecuado, 59%.
- Cuatro personas indicaron que el tiempo de espera fue poco, 33%.
- Una persona indico que el tiempo de espera fue mucho, 8%.

2.9 OPINIÓN ACERCA DEL HORARIO DEL SERVICIO



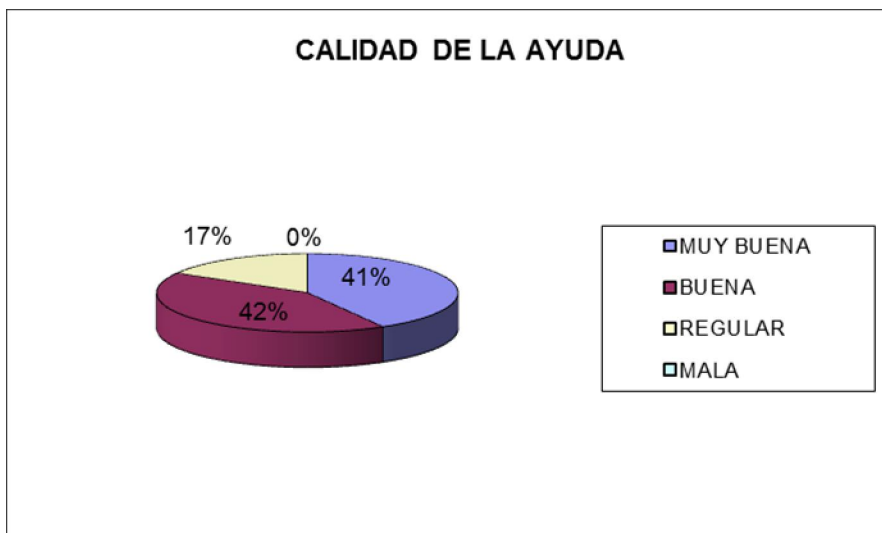
- Diez personas respondieron que el horario de atención del Servicio es adecuado, lo que significó el 83%.
- Dos personas respondieron que horario de atención no era adecuado, correspondiendo a un 17%, señalando que la atención debía efectuarse todo el día.

2.10 OPINIÓN ACERCA DE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA



- Diez personas señalaron que le resolvieron el problema que originó la petición, lo que se traduce en un 83%.
- Dos personas, es decir un 17%, consideraron que la ayuda fue insuficiente, fundamentalmente fueron casos de salud, 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..

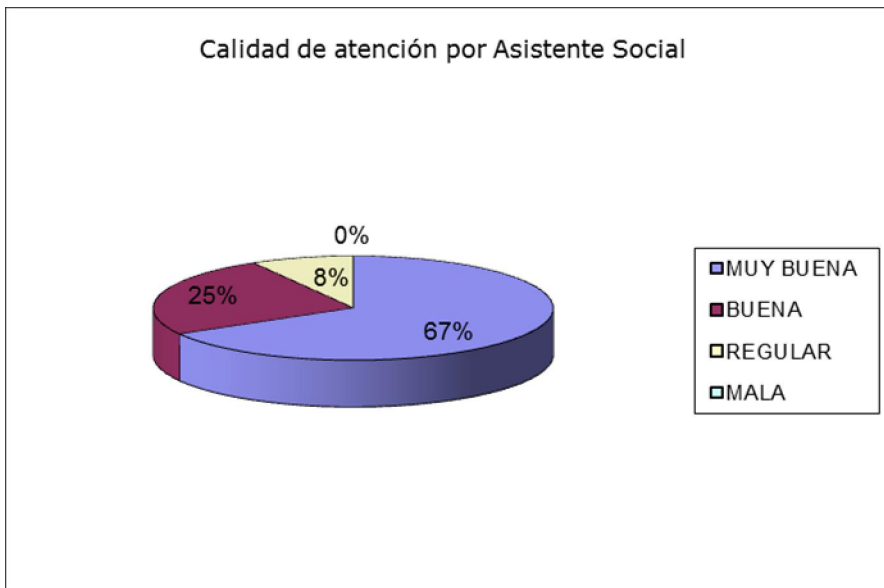
2.11 OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA AYUDA



- Esta pregunta se efectuaba principalmente a las personas que recibieron ayuda tangible.
- Diez casos consignan grado de satisfacción, ya que la ayuda fue en aporte en dinero, correspondiendo al 83%, cinco personas manifestaron que la calidad de la ayuda fue muy buena, 41% y otras cinco personas manifestaron que la ayuda fue de buena calidad, 42%..
- Dos personas indicaron que la calidad fue regular, 17%.

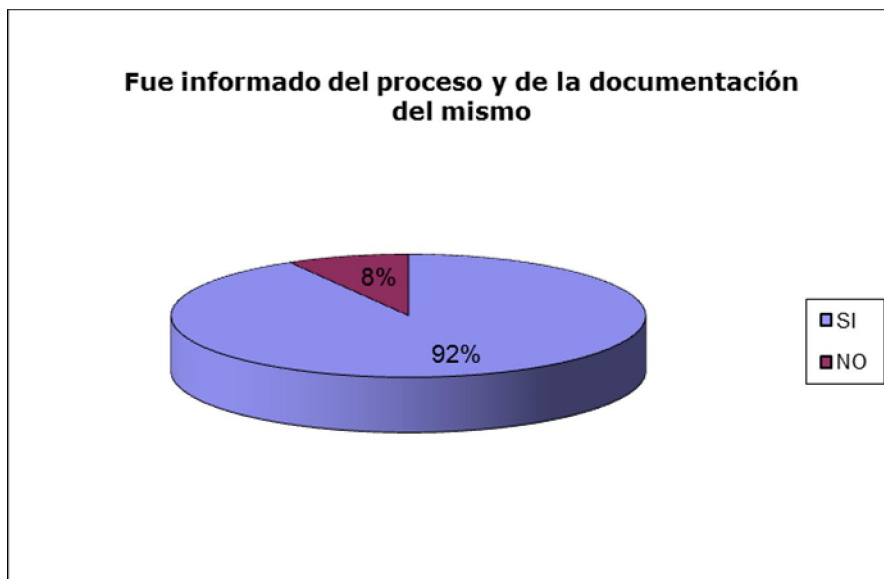
2.12 OPINIÓN ACERCA DE LA ATENCIÓN DE LA ASISTENTE SOCIAL

- De la muestra encuestada la totalidad, 12 personas, fueron atendidas por el o la Asistente Social, correspondiendo al 100%.



- De los usuarios(as) atendidos(as) por el o la profesional Asistente Social ocho consideraron que la atención fue Muy Buena, correspondiendo al 67%.
- Tres personas consideraron que la atención fue buena, correspondiendo al 25%
- Una persona opino que la atención fue regular, correspondiendo al 8%.
- Ningún usuario consideró que la atención fue mala.

2.13 OPINIÓN SI FUE INFORMADO DEL PROCESO Y DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA



- Once personas 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 92%.
- Una persona señala que no fue informada sobre el proceso que seguiría su petición de ayuda y la documentación necesaria que debía presentar para poder cursar el beneficio.

3. SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

Las personas encuestadas señalaron como opinión o sugerencias lo siguiente:

- Agradecido por la rapidez.
- Que la ayuda podría ser más constante.
- Aumentar la cantidad de recursos.
- Mejorar el presupuesto para salud.
- La ayuda debería ser mensual.
- Muy buena acogida para la gente.
- Ojala que cuando uno pide la ayuda siempre resulte.
- Felicitaciones.
- Que beneficio no se pierda.

4. CONCLUSIONES:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Aun cuando los usuarios agradecieron la ayuda, plantearon la inquietud que pudiera ser de un mayor monto y de forma más continua, ya sea mensual o trimestral.
5. De la ayuda en materiales, tangibles, se consideró que respondía plenamente a la necesidad.
6. El Programa, durante el primer semestre tuvo una cobertura de un 56% respecto de las peticiones que se realizaron.
7. La muestra arrojó que nuestros beneficiarios 1° Semestre, son jóvenes y fueron favorecidos en el área salud y educación mayoritariamente, además en un porcentaje importante son mujeres.
8. En general la atención recibida fue muy buena o buena, sienten que efectivamente se resolvió su petición y los tiempos de espera fueron adecuados. Sin embargo en este último tema la muestra arroja que el 59% de los beneficiarios debió esperar más de 31 días para recibir su ayuda, situación generada principalmente por la demora en la llegada de los Recursos a la Región desde el nivel Central.

V. ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES

Los Indicadores establecen hitos específicos en del Sistema. En el mes de Junio se agregaron algunos indicadores específicos en relación al tema de la aplicación de la Ley de Transparencia. Ellos se encuentran colocados al final

Variables		Supuestos y s fundamentación	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia	Medios de verificación	Mecanismos de recolección de información	Mecanismos de sistematización de información
Satisfacción con la Infraestructura	No es posible aplicar intenciones y Gobernaciones							
Satisfacción con la calidad de la respuesta Indicador 3076 Cumplido	<u>Grado de Satisfacción de lo/as usuario/as con la calidad de la respuesta</u> Meta: Al menos el 85 % de los usuarios/as encuestado/as estará de acuerdo con la calidad de la respuesta recibida.	Que una muestra significativa de usuarios/as respondan la encuesta, a partir de las acciones de motivación que realice la Intendencia	(N° de usuarios/as satisfechos con la calidad de la respuesta recibida/ N° total de usuarios encuestados) x 100 1er trimestre no estaba aplicada la encuesta Resultado: (52/53)*100=98.11%	%	Semestral	Encuestas aplicadas registradas en la Web Oirs	Encuestas presenciales de satisfacción de Usuarios	Planilla Excel de respuesta de encuestas y Gráficos
Satisfacción con el tiempo de espera	No es posible aplicar intenciones y Gobernaciones							
Satisfacción con la cortesía de la atención Indicador 3078 Cumplido	<u>Grado de Satisfacción de lo/as usuario/as con la cortesía de las atenciones proporcionadas por el servicio</u> Meta: Al menos el 75 % de los usuarios/a encuestados se declare satisfecho con la cortesía exhibida en la atención	Que una muestra significativa de usuarios/as responda la encuesta a partir de las acciones de motivación que realice la Intendencia	(N° de usuarios/as satisfecho/as N° total de usuario/as encuestado/as) x 100 1er trimestre no estaba aplicada la encuesta (53/53)*100= 100%	%	Semestral	Encuestas aplicadas registradas en la Web Oirs	Encuestas presenciales de satisfacción de Usuarios	Planilla Excel de respuesta de encuestas y Gráficos
Plazos según la Ley 19.880 Indicador 3081 Cumplido	<u>Cumplimiento de los plazos establecidos en la ley 19.880</u> Meta: El 80 % de las solicitudes de beneficios Orasmi serán respondidas en plazos menores a los establecidos en la Ley 19.880	No aplica	(N° de solicitudes respondidas en menos de 10 días hábiles/ N° de solicitudes respondidas)x100 1er Trimestre: 172/173*100=99.42 2° Trimestre 179/179*100 Semestral 352/353*100=99.71%	%	Semestral	Informe de retroalimentación de la gestión del servicio	- Registro de documentos GDM	Registro de documentos GDM
Plazos según la Ley 20.285 Indicador N° 3083 Cumplido	<u>Tiempo de respuesta a las solicitudes de acceso a información</u> Meta: Al menos el 75% de las respuestas se realizan en un plazo <= 18 días.	No hay supuestos de entorno	(N° de solicitudes con días de respuesta <=18/N° de solicitudes Ley 20.285 respondidas) 1er Trimestre 4/5*100=80% 10/10*100=100%	%	Semestral	Informe de retroalimentación de la gestión del servicio	- Registros Web - Registro de documentos GDM Sistema de Registro y	- Registros Web - Registro de documentos GDM Sistema de Registro y seguimiento de solicitudes

							seguimiento de solicitudes ciudadanas	
Derivaciones debidamente informadas Indicador N°3084 Cumplido	<u>Información de las derivaciones</u> Meta: 100% de las derivaciones externas serán informadas al ciudadano/a	Contar con los datos del/a usuario/a que permitan el envío de esta información	(N° de derivaciones informadas al usuario/N° total de derivaciones a otros servicios de casos presidenciales)*100 1er Trimestre: 3/3*100 2° Trimestre: 3/3*100 Semestre: 6/6*100	%	Semestral	Informe de retroalimentación de la gestión del servicio	Registro de documentos GDM	Registro de documentos GDM
Derivaciones efectivamente respondidas Indicador 3085 No Cumplido	<u>Respuesta las derivaciones externas de reclamos</u> Meta: Al menos el 75% de los casos de derivaciones externas de reclamos contarán con respuesta (De 4 reclamos con derivación externa, se obtuvo respuesta de 3, es decir la línea base se estableció en un 75 %)	Que las otras instituciones reporten la recepción de las solicitudes derivadas	(N° de derivaciones externas de reclamos con acuse de recibo/N° total de derivaciones a otros servicios reclamos)*100 1er Trimestre: 0/0*100 2° Trimestre: 0/5*100	%	Semestral	Informe de retroalimentación de la gestión del servicio	- Registro de documentos GDM	Registro de documentos GDM
Calidad de servicio proporcionado por la institución Indicador 3086 Cumplido	<u>Calidad de la ayuda entregada por Orasmi</u> Meta: El 62% de los beneficiarios Orasmi encuestados considerarán que la calidad del beneficio entregado es "muy buena" o "buena" (En el 2° Semestre del 2010 Intendencia aplicó la Encuesta y el 43,75 de los encuestados estimó que la calidad era buena, y un 12,50 muy buena, totalizando un 62%, con lo que estableció la línea base)	Que una muestra significativa de usuarios/as responda la encuesta que semestralmente debe aplicarse a una muestra del 5 % beneficiarios de recursos del Fondo Orasmi	(N° de usuarios/as que consideran que la calidad de los beneficios otorgados a través de los Fondos Orasmi es muy buena o buena/N° de usuarios que recibieron beneficios y fueron encuestados) * 100 1er Trimestre no estaba aplicada Resultado: (10/12)*100=83,3%	%	Semestral	Informe de retroalimentación de la gestión del servicio	Encuestas Orasmi de Control de Riesgos	Planilla de respuesta de encuestas

Plan de Capacitación

Capacitaciones en nuevas aplicaciones de Registro y Monitoreo (Plan de Capacitación) Indicador 3087 Cumplido	Funcionarios capacitados año 2011 Meta: El 100% de los funcionarios del SIAC participaran en las capacitaciones establecidas para el 2011	<u>Existirá el desarrollo de actividades de Capacitación en nuevas aplicaciones para los integrantes del SIAC</u>	(N° de funcionario SIAC capacitados/ N° Total de funcionarios que integran el Sistema SIAC) 1er trimestre: 7/7*100	%	Semestral	Convocatoria	Registro de Asistencia	Planillas Excel y Gráficos
Actualización de Conocimientos relativos a la normativa vigente y	Funcionarios con conocimientos actualizados en Transparencia activa Meta: La información publicada en el banner de transparencia tiene menos del 10 % de error	<u>Existirá el desarrollo de actividades de Capacitación para quienes participan en Transparencia Activa</u>	(N° de ítems de responsabilidad institucional sin error de publicación/N° de ítems de responsabilidad institucional publicados)*100	%	Semestral	Evaluación	Banner Transparencia	Informe

orientaciones de atención ciudadana Indicador 3088 No cumplido			1er Trimestre: no existía informe del consejo. 2° Trimestre: 4/11*100=36%					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Plan de Difusión

Asegurar la Difusión a los usuarios de la oferta pública gubernamental (Plan de Difusión) Indicador 3090	Disponer y Entregar material audiovisual acerca de la oferta pública Meta Material de difusión deberá dar cuenta del 100% de los productos entregados por la institución: (ORASMI, Fondo Social, Subsidios)	Ciudadanos acceden al material de difusión vía Espacios de Atención, sea presencial o por página web del servicio	(N° de Productos incorporados en los documentos de Difusión/N° de productos institucionales establecidos en la meta) * 100 1er Trimestre 3/3*100= 2° Trimestre 5/3*100= 166%	Semestral	Folletos, dípticos y publicación en página Web del servicio	Registro de entrega de dípticos y/o folletos, pantallazo página web	Planillas Excel Gráficos
Difusión de la Carta de Derechos Ciudadanos (Plan de Difusión) Indicador 3092	Difusión Carta de derechos Ciudadanos 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	Existen suficientes copias de la Carta de Derechos Ciudadanos	(N° de actividades de las que se difunde la Carta de Derechos Ciudadanos/N° de actividades en terreno)*100 (1/1)*100:100	% Semestral	Documentos que convoca	Registro de Asistentes	Planilla Excel Gráficos

Formulario Indicadores de Desempeño
PMG SIAC 2011

Requisito Técnico	AT 02-02
Código	INTEN O'HIGGINS –AT 02-02
Versión y fecha	Versión 01, 28/06/2011
Fecha de entrada en vigencia	01/07/2011

Nombre Indicador	Meta anual	Supuestos y su fundamentación	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodicidad o Frecuencia	Sentido (Descendente o Ascendente)	Seguimiento, Medición y Análisis			Incorporado al SIG
							Medios de Verificación	Instrumentos de recolección	Mecanismos de sistematización de información	
Derivación de acceso a la información pública. Indicador 3706 No Cumplido	El 100% de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas, en menos de 48 hrs. serán derivadas a la unidad de Admisibilidad para su evaluación	Que se hayan recibido solicitudes Ley 20.285	(N° de solicitudes de acceso a la información pública derivadas en menos de 48 horas/N° total de solicitudes de acceso a la información pública recibidas en el servicio)* 100 2° Trimestre (4/5)*100=80% Semestral 8/11*100=72%	%	Trimestral	Ascendente	Web Siac	Registros Web SIAC, Registros de documento GDM.	Web Siac, Planilla Excel .	x Sí No
Carga de la información en el sitio interno de Transparencia Indicador 3707	100% de la información requerida se cargará durante los 6 primeros días hábiles del mes.	La información tiene modificaciones en forma mensual, cuyo plazo es el día hábil 10 de cada mes.	(N° de plantillas cargadas en los 6 primeros días hábiles/N° de plantillas a cargar con modificación mensual)*100 Mes Junio 7/7*100	%	Mensual	Ascendente	Reportes de carga de T.A.	Registro mensual de Carga Sistema interno de Transparencia Activa	Plantillas Excel	x Sí No
Publicación de la información en el Banner de Transparencia Activa Indicador 3708 Cumplido	100% de la información exigida es publicada los diez primeros días hábiles de cada mes	Las plantillas tienen modificación mensual	(N° de plantillas publicadas en los diez primeros días hábiles/N° de plantillas a cargar con modificación mensual)*100 (7/7)*100=100	%	Mensual	Ascendente	Reportes de carga de T.A.	Bitácora Sistema Transparencia Activa	Planilla Excel	x Sí No
Capacitación de Funcionarios participantes en procesos de TA y GS Indicador 3709 Cumplido	El 80 % de los funcionarios del servicio, participantes en los procesos de TA y GS son capacitados en la ley 20.085	Existirá el desarrollo de actividades de capacitación para quienes participan en la ley 20.085 TA	(N° de funcionarios capacitados en 20.285./N° total de funcionarios del servicio participantes en procesos de TA y GS)* 100 (12/12)*100=100	%	Semestral	Ascendente	Convocatoria a la capacitación: listado	Listado de asistencia	Planilla excel	x Sí No

Observaciones y/o comentarios

*La publicación la realiza el nivel central. Intendencia es responsable de la carga de 16 plantillas relativas a "Actos y documentos publicados en el D.O", "Los Actos y Resoluciones con efectos sobre Terceros", Facultades, Funciones y Atribuciones de las Unidades Internas", "Otras Compras",

"Otras Transferencias", "Resultados y Aclaraciones", "Otros Tramites", "Norma de Participación" "Participación, Representación e Intervención", Costos de Reproducción" "Mecanismos de Participación Ciudadana", "Programas de Subsidios y Beneficios" y "Honorarios, Otros Programas", "Índice de Actos y Documentos calificados como secretos o reservados", "Declaración de Patrimonio e Intereses", "Formulario y antecedentes de propuestas normativas que afecten a empresas de menor tamaño(EMT)"

Cuadro Certificador