



**INFORME DE RESULTADOS  
INSTRUMENTO DE MEDICION CUANTITATIVO**

“Medición de Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarios y Usuarías en 14 Servicios de la Municipalidad de Santiago”

**SERVICIO EVALUADO**

“Entrega y Renovación de Licencias de Conducir”

Agosto 2013  
Ilustre Municipalidad de Santiago

## INDICE

INDICE.....	2
ANTECEDENTES CONCEPTUALES.....	3
1. Estructura del Servicio.....	3
2. Descripción Subservicio.....	4
OBJETIVOS.....	5
1. Objetivo General.....	5
2. Objetivos específicos.....	5
MARCO METODOLÓGICO.....	6
1. Ficha metodológica del estudio.....	6
3. Definición conceptual de las Categorías:.....	7
Caracterización.....	7
Eficiencia y Eficacia.....	7
Elementos Estructurales del Espacio de Atención.....	7
Información y Difusión.....	7
Acceso.....	7
Atención Personal Municipal.....	7
4. Definición operacional de medición de calidad y satisfacción usuaria:.....	8
5. Técnica de Levantamiento de información.....	9
6. Universo y Muestra.....	10
Universo.....	10
Muestra.....	10
7. Trabajo de campo.....	11
Pre Test.....	11
Capacitación de encuestadores.....	11
Levantamiento de información.....	11
Validez y confiabilidad del instrumento.....	11
8. Explicaciones de análisis de resultados.....	12
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	13
1. Caracterización de la Muestra.....	13
2. Evaluación General de la satisfacción con el servicio.....	15
3. Eficiencia y Eficacia:.....	16
4. Atención del Personal Municipal.....	19
5. Elementos Estructurales del Espacio de Atención.....	20
6. Información y Difusión:.....	24
7. Acceso.....	25
CONCLUSIONES.....	27
ANEXOS.....	30
1. Encuesta Otorgamiento de primera Licencia de Conducir.....	30
2. Encuesta Renovación de Licencia de Conducir.....	33

## ANTECEDENTES CONCEPTUALES

### 1. Estructura del Servicio

<b>Conceptualización</b>	<p>El servicio de Entrega y Renovación de Licencias de Conducir depende del departamento de Dirección de Transito – Sub Departamento de Licencias de Conducir y del cual se desprenden dos subservicios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de la Primera Licencia de Conducir</li><li>• Renovación de Licencia de Conducir</li></ul> <p>Estos trámites deben realizarse de forma presencial en las oficinas municipales, en donde pueden obtenerse los números de atención de Lunes a Viernes de 8:30 a 11:30 y Sábados de 9:00 a 10:30.</p>
<b>Objetivo</b>	<p>Entrega de Licencia de Conducir a personas que quieran obtenerla por primera vez. Renovación de Licencias de conducir para residentes de la comuna, que ya poseen su licencia. Entrega de Licencias de conducir a personas que ya poseen su licencia y quieran obtener una licencia de otra clase.</p>
<b>Ubicación y disposición</b>	<p>La entrega de este servicio se da en un solo nivel</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presencial: Oficinas municipales ubicadas en Amunategui N°980 durante todo el año de lunes a sábado.</li></ul>

## 2. Descripción Subservicio

Subservicio	Descripción	Perfil Usuario
Otorgamiento Primera Licencia	Este servicio tiene por objetivo otorgar licencias de conducir por primera vez, a aquellos postulantes que una vez evaluados en base a los requisitos que exige la ley, puedan optar a la obtención de una licencia de Clase B.	Los usuarios de este servicio deben ser residentes de la comuna de Santiago y como principal característica se dividen entre mayores de 18 años o mayores de 17 años con la autorización de sus padres, los cuales a su vez se dividen en quienes realizaron un curso en alguna empresa especializada o no.
Renovación Licencia de Conducir	Este servicio tiene por objetivo otorgar la renovación de licencias de conducir a aquellos usuarios que ya posean una y que cumplan con los requisitos que exige la ley para poder mantener su licencia de conducir. Este servicio además incluye la entrega de licencia que no sea Clase B.	En este caso los usuarios son altamente heterogéneos, en donde solo poseen como característica común ser residentes de la comuna de Santiago.

## **OBJETIVOS**

### **1. Objetivo General**

Describir el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias del Servicio “Entrega y Renovación de licencias de conducir”

### **2. Objetivos específicos**

- Caracterizar a los usuarios por el tipo de trámite solicitado, grupo etario y nivel educacional
- Medir la satisfacción del usuario respecto a los tiempos de espera, asesoramiento e información disponible y principales atributos del servicio.
- Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la infraestructura, equipamiento disponible y el acceso al servicio.

## MARCO METODOLÓGICO

### 1. Ficha metodológica del estudio

<b>Enfoque</b>	Cuantitativo
<b>Corte temporal</b>	Transeccional
<b>Tipo de diseño</b>	No experimental
<b>Alcance</b>	Exploratorio - Descriptivo
<b>Técnica</b>	Encuesta
<b>Instrumento</b>	Cuestionario cerrado de aplicación telefónica

### 2. Diseño del Instrumento:

Con el objetivo de levantar la información requerida por el Servicio de Entrega y Renovación de Licencias de Conducir, se diseñó un instrumento en base a los objetivos y el marco conceptual. Teniendo en cuenta que se desea evaluar la satisfacción de los usuarios con el servicio y los datos rescatados de la primera etapa se abordó el siguiente esquema de conceptos:



Cada categoría conceptual incluida en el diagrama se define a continuación:

### **3. Definición conceptual de las Categorías:**

#### **Caracterización**

A través de esta categoría es posible medir los aspectos que caracterizan a los usuarios del servicio y que podrían incidir en su percepción de satisfacción; en esta categoría se incluyen características como edad, nivel educacional y tipo de licencia renovada.

#### **Eficiencia y Eficacia**

Esta categoría hace referencia a los plazos o tiempos que toma realizar los trámites de obtención de primera licencia de conducir o renovación de licencia; esta categoría a su vez se divide en dos subdimensiones: Plazos de respuesta y Agilidad de la tramitación; para cada una de ellas se realizó una evaluación de satisfacción usuaria; de esta misma forma se realizó una evaluación de satisfacción usuaria para cada una de las etapas de los procesos de otorgamiento y renovación de licencia de conducir.

#### **Elementos Estructurales del Espacio de Atención**

Desde esta categoría es posible evaluar la satisfacción respecto de las instalaciones municipales destinadas a la realización de Entrega y Renovación de Licencias de Conducir, en donde se evalúan aspectos tales como la comodidad y entretención mientras se realizaban los trámites dentro del servicio.

#### **Información y Difusión**

Hace referencia al acceso de información por parte del usuario, ya sea a través de plataformas como la página web municipal o de forma presencial, esta categoría también incluye la claridad de la información entregada, así como también la calidad del asesoramiento entregado por el personal municipal hacia los usuarios.

#### **Acceso**

Esta categoría hace referencia a la evaluación de la percepción usuaria sobre preferencias en la atención, en cuanto, a si el usuario percibe que se atiende con mayor rapidez o con una mejor calidad de atención, a ciertas personas o grupos, en desmedro de otras.

#### **Atención Personal Municipal**

Evaluación usuaria sobre la atención brindada por el personal municipal, en donde se consideran dos importantes aspectos: Amabilidad y Competencia; ya que esto incide directamente en la percepción de satisfacción con el servicio en general.

#### 4. Definición operacional de medición de calidad y satisfacción usuaria:

Categoría	Dimensión	Preguntas
<b>Eficiencia y Eficacia</b>	<b>Plazos de respuesta y Agilidad en la tramitación</b>	<p><i>Tomando en cuenta una escala de puntuación de 1 a 7, donde el 1 es muy insatisfecho y el 7 muy satisfecho, que nota le pondría usted a los siguientes aspectos del servicio: Rapidez en la atención</i></p> <p><i>¿Cuántas horas aproximadamente tuvo que esperar desde que ingreso a las Oficinas Municipales hasta que recibió su licencia?</i></p> <p><i>De las siguientes etapas de la solicitud de la licencia de conducir, con que nota calificaría el tiempo de atención de las siguientes etapas: d)Entrega del documento</i></p> <p><i>Tomando en cuenta una escala de puntuación de 1 a 7, donde el 1 es muy insatisfecho y el 7 muy satisfecho, que nota le pondría usted a los siguientes aspectos del servicio: Número de Trámites para obtener la licencia</i></p> <p><i>De las siguientes etapas de la solicitud de la licencia de conducir, con que nota calificaría el tiempo de atención de las siguientes etapas :a) Examen Médico</i></p> <p><i>De las siguientes etapas de la solicitud de la licencia de conducir, con que nota calificaría el tiempo de atención de las siguientes etapas: b)Examen Teórico</i></p> <p><i>De las siguientes etapas de la solicitud de la licencia de conducir, con que nota calificaría el tiempo de atención de las siguientes etapas: b)Examen Práctico</i></p>
<b>Elementos Estructurales del Espacio de Atención</b>	<b>Comodidad en la Espera</b>	<p><i>Respecto a las oficinas donde solicitó la licencia de conducir, y utilizando la misma escala de 1 a 7, califique los siguientes aspectos: a)Comodidad del salón de espera</i></p> <p><i>Respecto a las oficinas donde solicitó la licencia de conducir, y utilizando la misma escala de 1 a 7, califique los siguientes aspectos: b)Entretención mientras realizaba la espera</i></p> <p><i>Respecto a las oficinas donde solicitó la licencia de conducir, y utilizando la misma escala de 1 a 7, califique los siguientes aspectos: c) Espacio disponible</i></p> <p><i>Respecto a las oficinas donde solicitó la licencia de conducir, y utilizando la misma escala de 1 a 7, califique los siguientes aspectos: d) Luminosidad de la sala</i></p> <p><i>Respecto a las oficinas donde solicitó la licencia de conducir, y utilizando la misma escala de 1 a 7, califique los siguientes aspectos: e) Calefacción de la sala de espera</i></p>
<b>Información y Difusión</b>		<p><i>¿Cómo se informó de los requisitos y horarios de atención para el servicio de obtención y renovación de licencias de conducir?</i></p>

<b>Acceso</b>	<i>Percepción de preferencias en la atención</i>	<p>A continuación se enuncian una serie de afirmaciones, marque que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada una de ellas: No se hacen diferencias de trato o de espera, en la atención a las personas</p> <p>A continuación se enuncian una serie de afirmaciones, marque que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada una de ellas: Sacar o renovar licencias de conducir en la Municipalidad de Santiago es un trámite bastante rápido y sencillo.</p>
<b>Atención personal municipal</b>	<p>Amabilidad de los funcionarios</p> <p>Disponibilidad de los funcionarios</p> <p>Competencia</p>	<p>Tomando en cuenta una escala de puntuación de 1 a 7, donde el 1 es muy insatisfecho y el 7 muy satisfecho, que nota le pondría usted a los siguientes aspectos del servicio: c) Atención de los funcionarios</p> <p>Con que nota, en una escala de 1 a 7 calificaría la atención de los siguientes a los siguientes funcionarios: a) Encargados/as de primera atención</p> <p>Con que nota, en una escala de 1 a 7 calificaría la atención de los siguientes a los siguientes funcionarios: a) Encargado/a examen práctico</p> <p>Con que nota, en una escala de 1 a 7 calificaría la atención de los siguientes a los siguientes funcionarios: a) Encargados/as examen teórico</p> <p>Con que nota, en una escala de 1 a 7 calificaría la atención de los siguientes a los siguientes funcionarios: a) Encargados/as examen médico</p> <p>Con que nota, en una escala de 1 a 7 calificaría la atención de los siguientes a los siguientes funcionarios: a) cajeros</p> <p>Con que nota, en una escala de 1 a 7 calificaría la atención de los siguientes a los siguientes funcionarios: a) Guardias de seguridad</p>
	<i>Competencias de atención de público</i>	<p>Tomando en cuenta una escala de puntuación de 1 a 7, donde el 1 es muy insatisfecho y el 7 muy satisfecho, que nota le pondría usted a los siguientes aspectos del servicio: Conocimiento y capacitación de los funcionarios</p>

## 5. Técnica de Levantamiento de información

La información se levantó a través de dos cuestionarios cerrados, aplicados por encuestadores y encuestadoras de forma telefónica, con el cual se recaudaron datos mediante preguntas prediseñadas y normalizadas, sin modificar el entorno ni controlar el proceso en evaluación (el servicio).

## 6. Universo y Muestra

### Universo

Todos los usuarios/as que hayan solicitado su primera licencia de conducir o la renovación del documento en el periodo comprendido entre abril y mayo del 2013, lo cual se muestra en el siguiente detalle:

Servicio	Otorgamiento Primera Licencia	Renovación de Licencia
Usuarios/as entre Abril y Mayo 2013 <sup>1</sup>	210	2077

### Muestra

Se utilizaron dos muestras independientes (una quienes acudían por primera licencia de conducir y otra para aquellos que acudían a renovar el documento), ambas muestras consolidan una muestra única de usuarios del Servicio de Entrega y Renovación de Licencias de Conducir.

Dicha muestra, considerando el universo de usuarios del servicio entre los meses de Abril y Mayo del año 2013 y considerando parámetros totales de 5% de error y un 95% de intervalo confianza, fue obtenida la siguiente muestra:

Servicio	Otorgamiento Primera Licencia	Renovación de Licencia
Muestra entre Abril y Mayo 2013 <sup>2</sup>	136	324

<sup>1</sup> FUENTE: Dirección de Tránsito Ilustre Municipalidad de Santiago.

<sup>2</sup> FUENTE: Dirección de Tránsito Ilustre Municipalidad de Santiago.

## 7. Trabajo de campo

### Pre Test

Durante el día 5 de Julio de 2013 y luego de ser aprobado el cuestionario final, se llevó a cabo el pre test, el que estuvo a cargo de dos encuestadoras telefónicas y fue realizado en las mismas dependencias de PRAGMA CONSULTING.

### Capacitación de encuestadores

Fue llevada a cabo el día 2 de Julio en las oficinas de Alo Santiago, y contó con la asistencia de 10 encuestadores/as , en donde se les capacitó sobre el instrumento de medición y como aplicarlo. Dicha actividad tuvo una extensión de 1 hora aproximadamente y se dividió en 2 módulos, uno explicativo de las cuotas muestrales, y el aseguramiento de los márgenes metodológicos incluidos en la medición, y otro explicativo de los principales elementos conceptuales de la encuesta, así como la explicación de la estructura del cuestionario y su forma de llenado.

### Levantamiento de información

El levantamiento de información se llevo a cabo entre los días 2 de Julio y 22 de Julio en las dependencias de Alo Santiago y fue realizado por los mismos operadores y operadoras de dichas dependencias municipales.

### Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del documento fue acreditada por dos expertos del servicio, quienes posteriormente a la revisión del documento, concordaron con el instrumento seria capas de medir la satisfacción de los usuarios con el servicio. Dichas reuniones fueron realizadas de la siguiente forma:

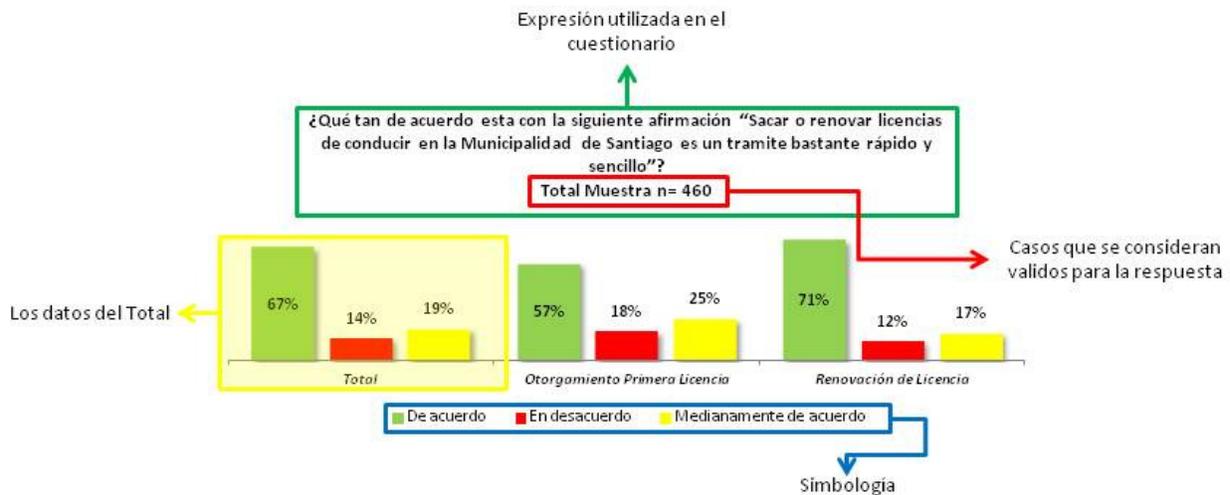
Cargo	Nombre	Fecha reunión
Director de Tránsito y Transporte Público	Cesar Valarezo H	Miércoles Lunes, 5 de junio 2013
Jefa de Permisos de Circulación y Licencias de Conducir	Daniela Sandoval	Miércoles Lunes, 5 de junio 2013

## 8. Explicaciones de análisis de resultados

Para poder recoger la información sobre la valoración y evaluación (satisfacción) de los usuarios/as del Servicio de Entrega y Renovación de Licencias de Conducir, se determinó que los siguientes aspectos serían los necesarios para llevar a cabo el análisis:

- Evaluación General
- Eficiencia y Eficacia
- Atención del Personal Municipal
- Elementos Estructurales del Espacio de Atención
- Información y Difusión
- Acceso
- Caracterización de la Muestra

A continuación se exhibirán los resultados estadísticos a partir de gráficos que representan las cantidades o porcentajes de respuesta. Para una mejor comprensión, se indican los siguientes ejemplos:



Interpretación de valoraciones acumulativas:

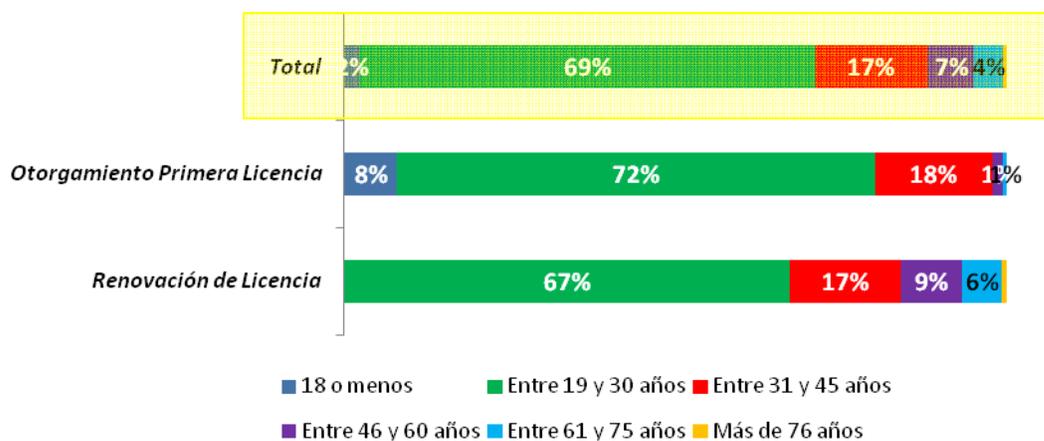
-  Evaluación Negativa: Conjunto de valoraciones indicadas en el rango de notas 1 a 4
-  Evaluación Positiva: Conjunto de valoraciones indicadas en el rango de notas 6 y 7
-  Evaluación Regular: Valoraciones de rango de notas iguales a 5
-  Evaluación Neta: Producto de la sustracción de la totalidad de evaluación negativa a la evaluación positiva

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 1. Caracterización de la Muestra

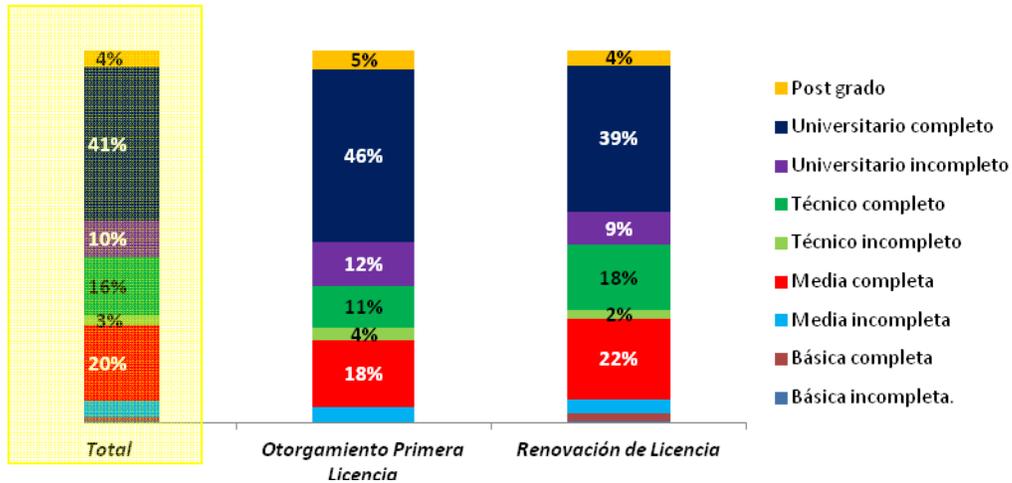
Tanto para los usuarios de otorgamiento de primera licencia, como para los usuarios de renovación de documento, el mayor porcentaje se concentra en aquellos usuarios de entre 19 y 30 años.

a) ¿Qué edad tenía usted al momento de solicitar su licencia?  
Muestra total n=460



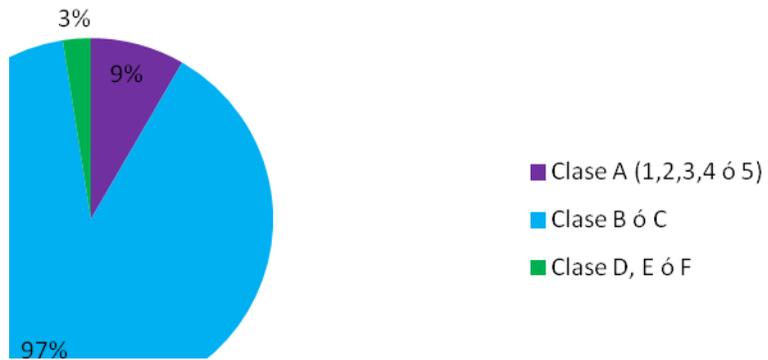
Es decir que nos enfrentamos a una población mayormente joven y además profesional, ya que el 41% de la muestra total posee estudios universitarios completos. Esta tónica se da principalmente en la población usuaria correspondiente al otorgamiento de primera licencia de conducir.

b) ¿Cuál fue el último nivel de estudios que aprobó?  
Total Muestra n= 460



Para el caso de los usuarios del servicio de renovación de licencia de conducir, presentan un mayor porcentaje de renovación de licencia clase B ó C, como era de esperarse, ya que es el tipo de licencias más usadas.

¿Qué tipo de licencia renovó?  
Usuarios Renovación de Licencia n= 297



## 2. Evaluación General de la satisfacción con el servicio

La evaluación general, tanto para el servicio de obtención de licencias de conducir, como para la renovación de licencias es evaluada positivamente por los usuarios, teniendo en ambos casos una evaluación con un porcentaje de satisfacción superior al 70%.

### 1.- De forma general ¿Qué nota le pondría usted al servicio de obtención de licencias de conducir?

Usuarios Otorgamiento Primera Licencia n= 136



■ Positiva ■ Regular ■ Negativa

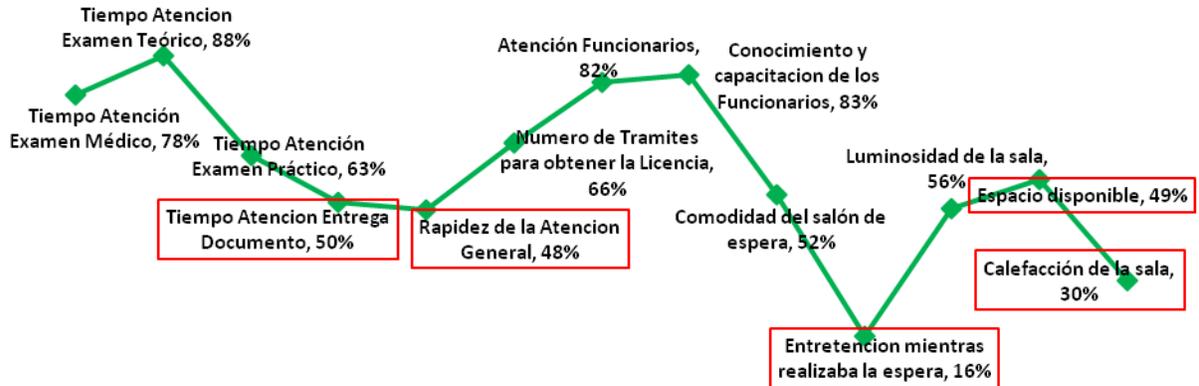
### 2.- De forma general ¿Qué nota le pondría usted al servicio de renovación de licencias de conducir?

Usuarios Renovacion Licencia n= 324



Respecto a los atributos del servicio, existe una alta satisfacción usuaria respecto de la calidad de atención brindada por los funcionarios del servicio y respecto del tiempo de atención del examen teórico (solo para usuarios de otorgamiento); sin embargo podemos ver que las categorías relacionadas con los tiempos de atención general y elementos estructurales poseen en su mayoría menos de un 50% de satisfacción neta.

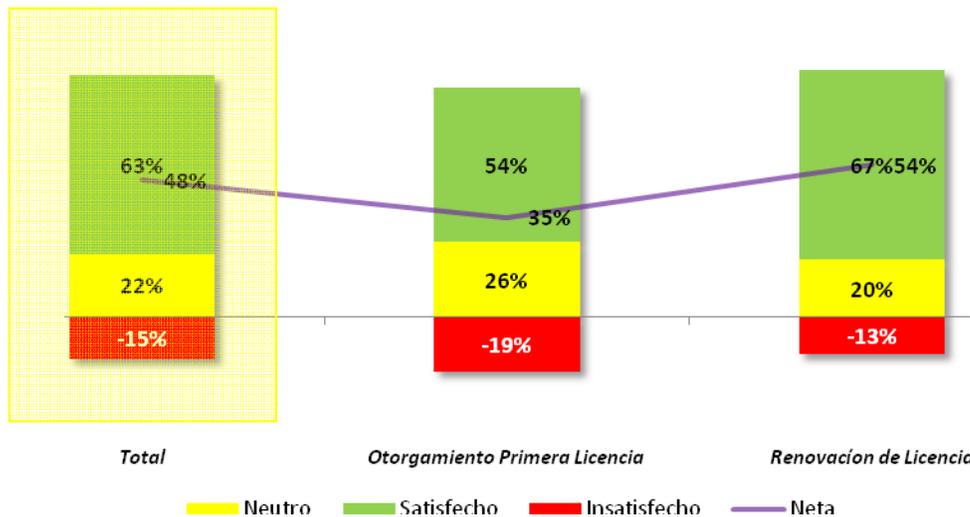
### 3.- Satisfacción Neta de Categorías Muestra total n=460



### 3. Eficiencia y Eficacia:

Al analizar la satisfacción usuaria respecto de los tiempos de atención general, podemos ver que existe una clara diferencia entre quienes acudieron por su primera licencia de conducir y aquellos que acudieron a renovar su documento; sin embargo hay que tener presente que los usuarios/as que desean obtener su primera licencia deben realizar una mayor cantidad de trámites que quienes solo desean renovarla, lo cual influye en la sensación de rapidez del trámite.

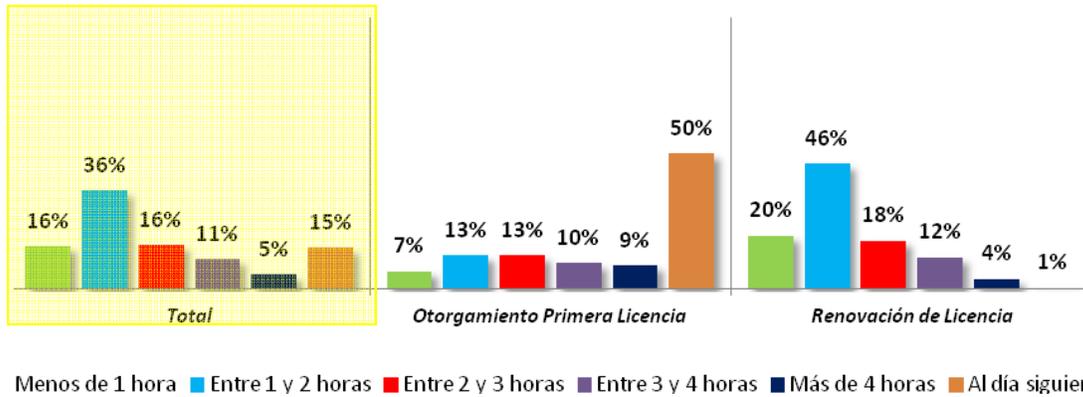
#### 4.- Que nota le pondría usted al siguiente aspecto del servicio: Rapidez de la atención en general Total Muestra n= 460



Respecto de los plazos de entrega de documentos existe una gran diferencia para quienes solicitan su primera licencia de conducir y quienes acuden a renovarla, ya que a los usuarios a que se les

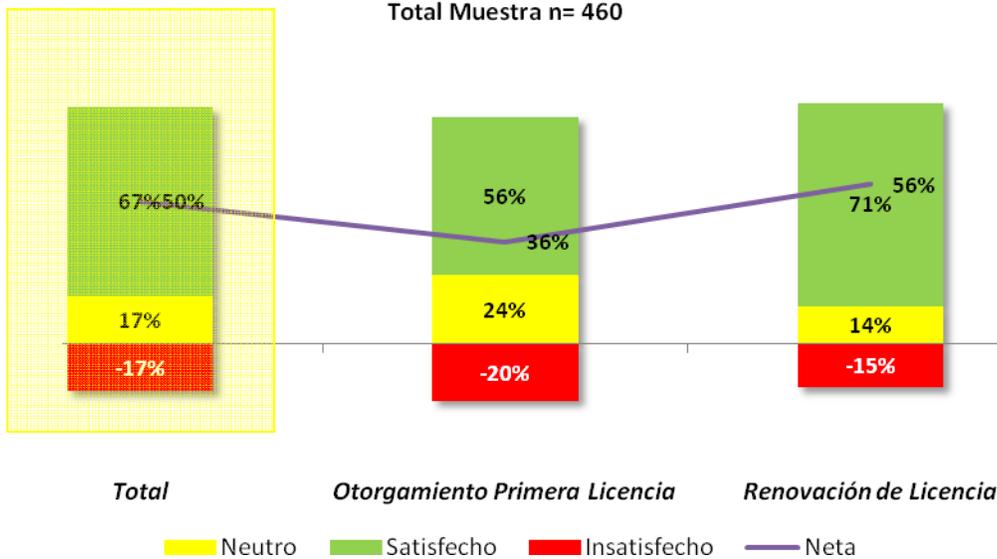
otorga su primera licencia de conducir, el documento al 50% de los usuarios les es entregado al día siguiente de realizados los trámites necesarios para su obtención; mientras que en el caso de la renovación de licencias, está es entregada, en su mayoría entre una y dos horas después con un 46%.

**5.- ¿Cuántas horas aproximadamente tuvo que esperar desde que ingreso a las Oficinas Municipales hasta que recibió su licencia?**  
Total Muestra n= 460



Respecto de la satisfacción con los tiempos de entrega del documento, se puede apreciar que para quienes obtienen por primera vez su licencia de conducir la satisfacción es mucho menor que en el caso de quienes acuden a renovar su licencia, esto se explica por gran diferencia existente el tiempo de entrega de documentos entre otorgamiento y renovación, como se pudo ver en el grafico anterior.

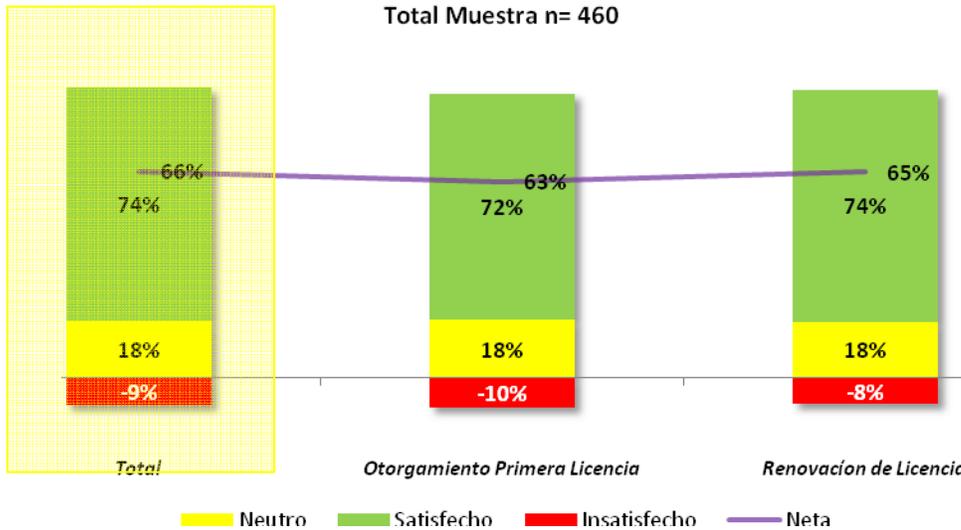
**6.- Con que nota calificaría el tiempo de atención de: Entrega de Documento**  
Total Muestra n= 460



Si bien no existe una gran satisfacción usuaria respecto de la rapidez en general, existe mayor satisfacción respecto del número de trámites que deben realizar los usuarios, tanto para obtener su licencia por primera vez como para renovar el documento; es importante que se entienda que

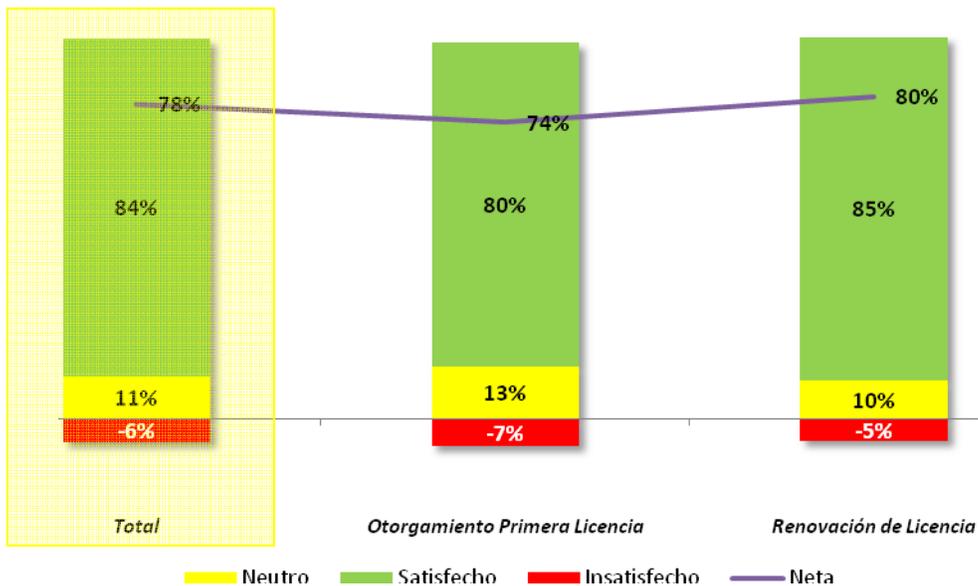
la satisfacción en este aspecto también puede corresponder a que los usuarios conocen los requerimientos que exige la ley para la obtención y mantención de las licencias de conducir; sin embargo también refleja que el problema no es el número de trámites, sino que cuanto toma cada uno; en este sentido es importante analizar la satisfacción usuaria respecto de los trámites que deben realizar en el Servicio de Entrega y Renovación de Licencias de Conducir.

**7.- Que nota le pondría usted al siguiente aspecto del servicio: Número de trámites para obtener la licencia**  
Total Muestra n= 460



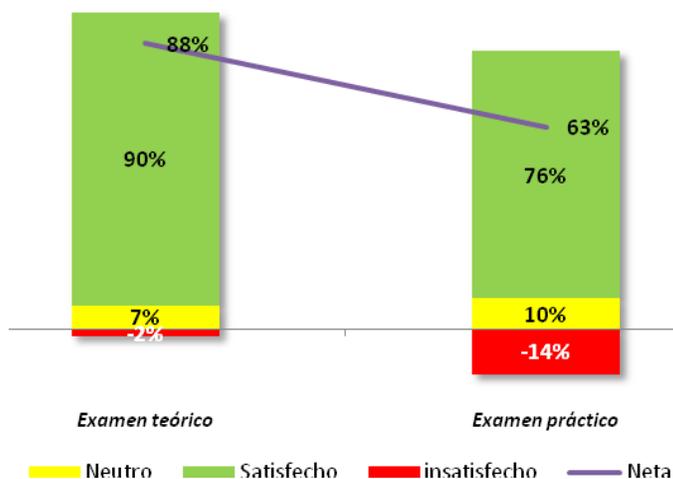
Parece no existir problemas con la satisfacción usuaria respecto del tiempo de atención del examen médico, esto ya que en ambos casos, tanto para los usuarios que obtuvieron su primera licencia, como para quienes la renovaron la satisfacción supera el 80%.

**8.- Con que nota calificaría el tiempo de atención de: Examen Medico**  
Total Muestra n= 460



Respecto de la satisfacción usuaria con los tiempos de atención de los exámenes teórico y práctico, los cuales son solo realizados por los usuarios que desean obtener su primera licencia de conducir, existe una clara menor satisfacción con el examen práctico; en este sentido sería importante verificar los tiempos de atención, ya que al ser un examen individual podría tener su explicación en ese aspecto y generar un mayor tiempo de espera.

9.- Con que nota calificaría el tiempo de atención de: Examen Teórico / Examen Práctico  
Usuarios/as Otorgamiento Primera Licencia n= 136

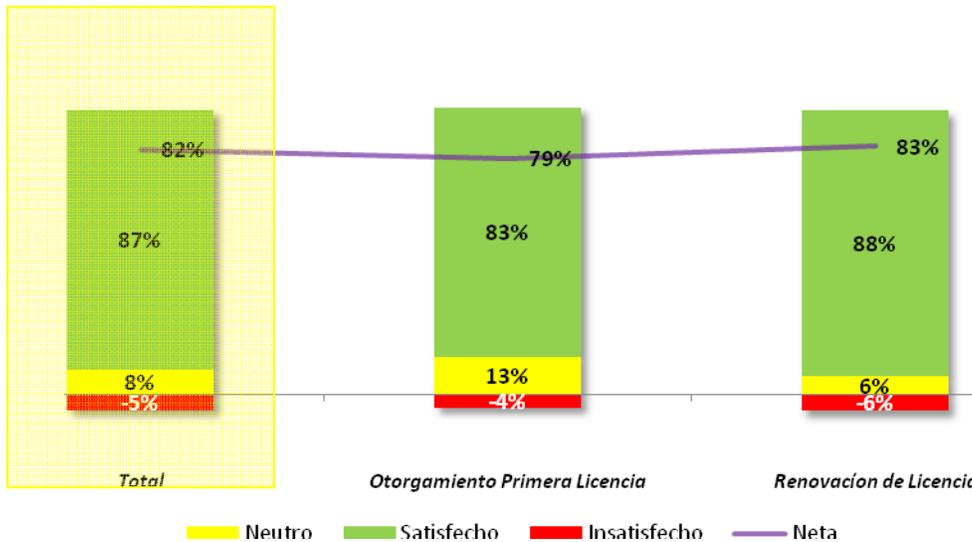


#### 4. Atención del Personal Municipal

La satisfacción general respecto de la atención que brindan los funcionarios del servicio es bastante alta para todos los usuarios/as teniendo en total una satisfacción neta del 82% y no existiendo diferencias significativas entre quienes acuden por su primera licencia y quienes lo hacen para renovar su documento.

10.- Que nota le pondría usted al siguiente aspecto del servicio: Atención de los funcionarios

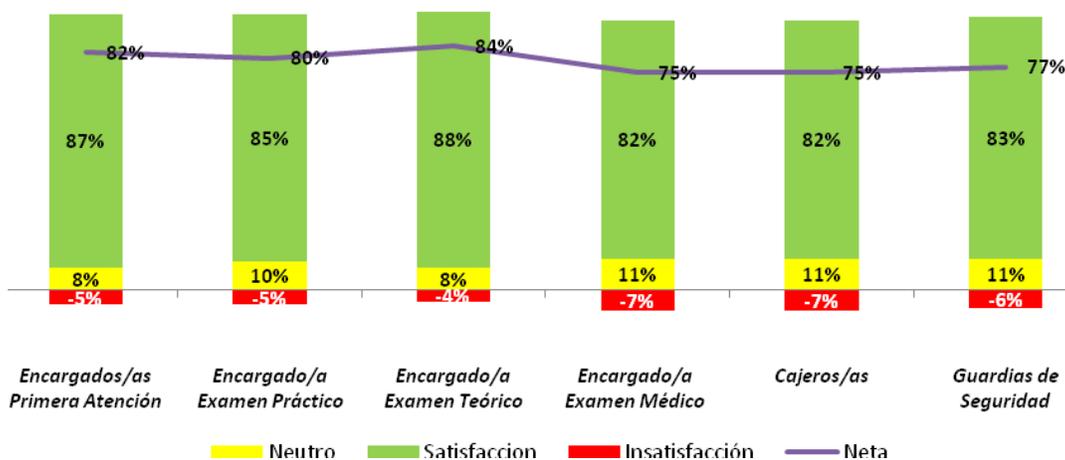
Total Muestra n= 460



La calificación entregada por los usuarios/as del servicio en relación a la calidad de atención brindada por cada uno de los funcionarios del servicio, refleja una alta satisfacción con todos ellos, incluso sin existir diferencias significativas entre los usuarios del servicio de otorgamiento y renovación. De esta manera podemos decir que ante los resultados, la calidad de atención brindada por los funcionarios parece ser idónea y pertinente a lo que los usuarios necesitan.

11.- Con que nota calificaría la atención de los siguientes funcionarios:

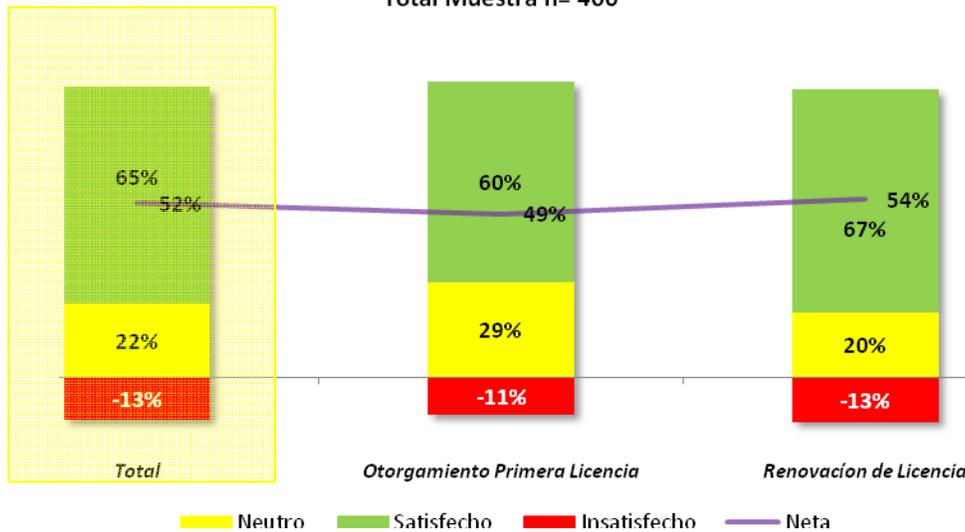
Total Muestra n= 460



## 5. Elementos Estructurales del Espacio de Atención

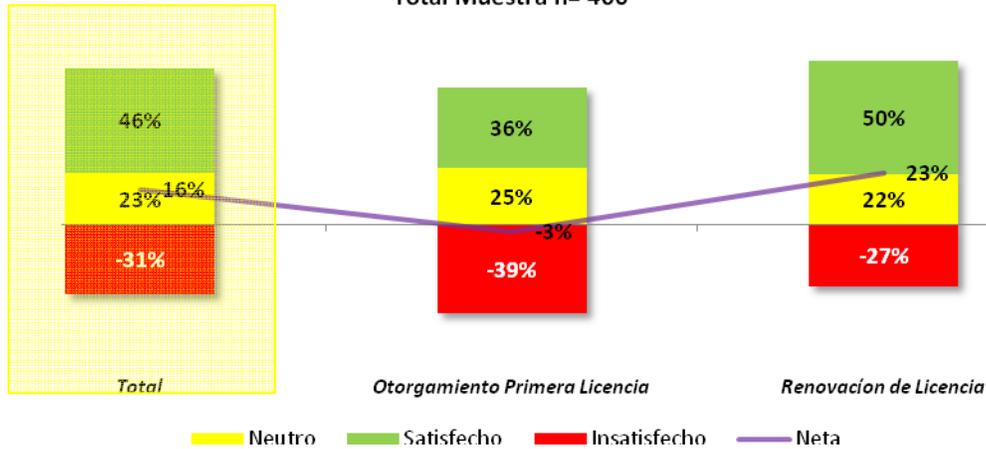
Existe una baja satisfacción en cuanto a la comodidad percibida por los usuarios en el salón de espera del servicio, podemos decir que no existen diferencias significativas entre quienes acuden para conseguir su primera licencia y entre quienes acuden a renovar el documento, de esta forma la poca satisfacción con la comodidad, es algo compartido por la totalidad de los usuarios/as.

**12.- Respecto a las oficinas donde solicito la licencia de conducir, califique:**  
Comodidad del salón de espera  
Total Muestra n= 460



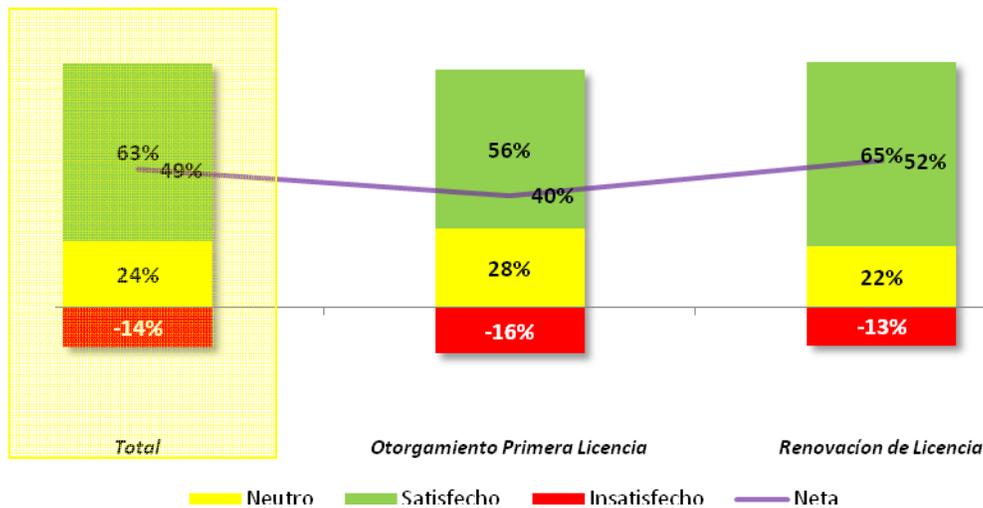
Respecto de la evaluación hacia la entretención por parte de los usuarios/as en la sala de espera se evidencian problemas principalmente con la satisfacción de quienes acudieron al servicio para el otorgamiento de su primera licencia de conducir; podemos agregar que ellos deben pasar mayor tiempo en el salón de espera que quienes renuevan su licencia, sin embargo la satisfacción para quienes renuevan su licencia tampoco es alta, sin embargo no genera tanta insatisfacción para los últimos, ya que su tiempo de espera es menor. Tomando en cuenta la insatisfacción existente con el tiempo de espera para el examen práctico, para los usuarios de otorgamiento, es de vital importancia conocer los tiempos de espera para este examen, ya que si es alto, la insatisfacción se puede explicar por aspectos estructurales, más que por problemas con el examen en sí.

**13.- Respecto a las oficinas donde solicito la licencia de conducir, califique:  
Entretención mientras realizaba la espera  
Total Muestra n= 460**



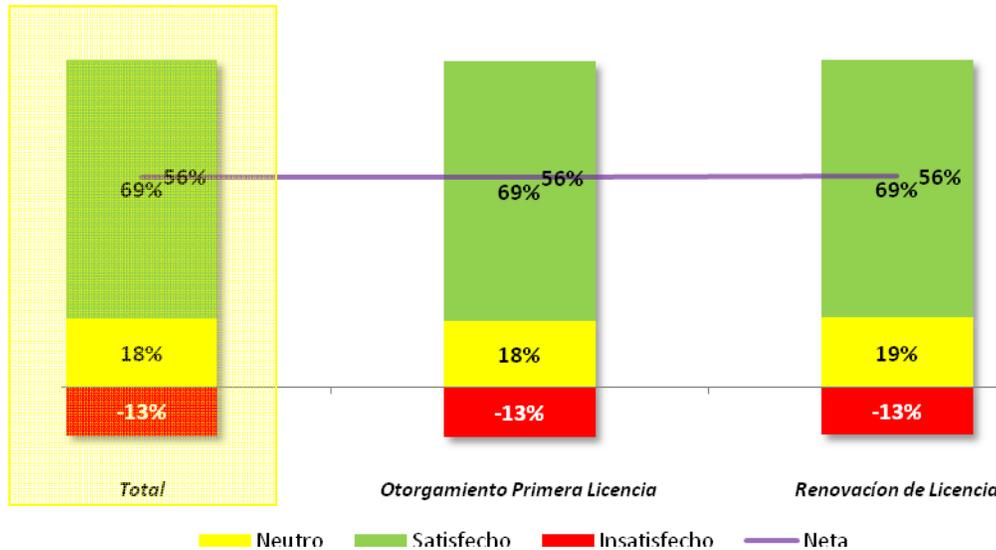
El espacio disponible en las oficinas donde se realizan los tramites, tampoco general una alta satisfacción en los usuarios, y seguimos encontrando una menor satisfacción para quienes acuden por su primera licencia de conducir, este es un aspecto esperable, ya que dichos usuarios realizan más tramites que quienes solo acuden a renovar, de modo que su tiempo total dentro de las instalaciones es mayor y si hay algo que no les es grato, a mayor tiempo de espera, les genera menor satisfacción.

**14.- Respecto a las oficinas donde solicito la licencia de conducir, califique: Espacio disponible  
Total Muestra n= 460**



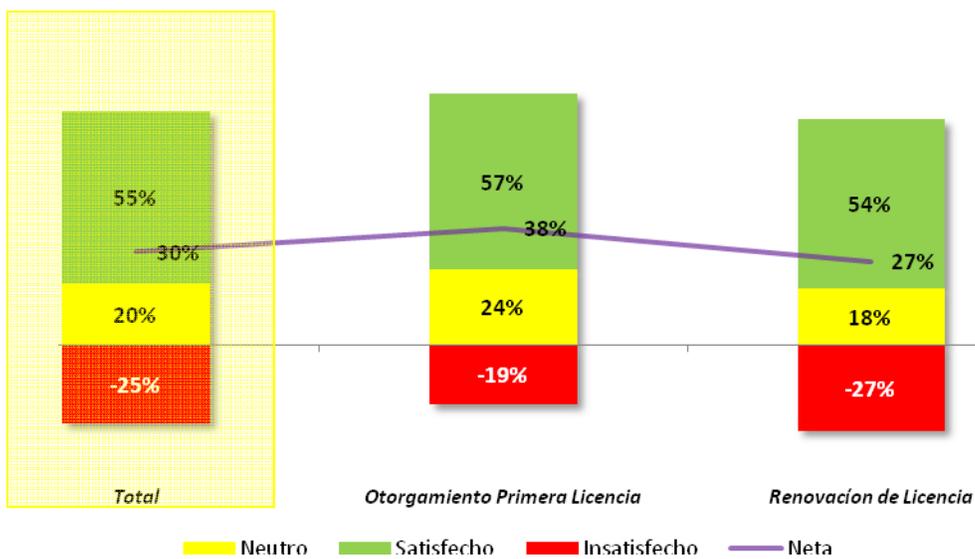
El aspecto de luminosidad en la sala no presenta diferencias entre los tipos de usuarios, y su satisfacción es una de las más altas en cuanto a temas estructurales, en conjunto con la comodidad percibida en el salón de espera, por parte de los usuarios; sin embargo también es un aspecto que puede mejorarse.

15.- Respecto a las oficinas donde solicito la licencia de conducir, califique:  
Luminosidad de la sala  
Total Muestra n= 460



La calefacción en la sala de espera es un aspecto que necesita mejoras, ya que la insatisfacción que posee este aspecto es una de las más altas en conjunto con la entretención. Se debe considerar que la evaluación fue realizada por los usuarios durante meses de temperaturas medias, por lo tanto si la baja satisfacción hace referencia a la falta de calefacción en las instalaciones y esto genera insatisfacción, puede provocar que todo el proceso, tanto de otorgamiento como de renovación, sea poco satisfactorio para el usuario.

16.- Respecto a las oficinas donde solicito la licencia de conducir, califique:  
Calefacción de la sala de espera  
Total Muestra n= 460

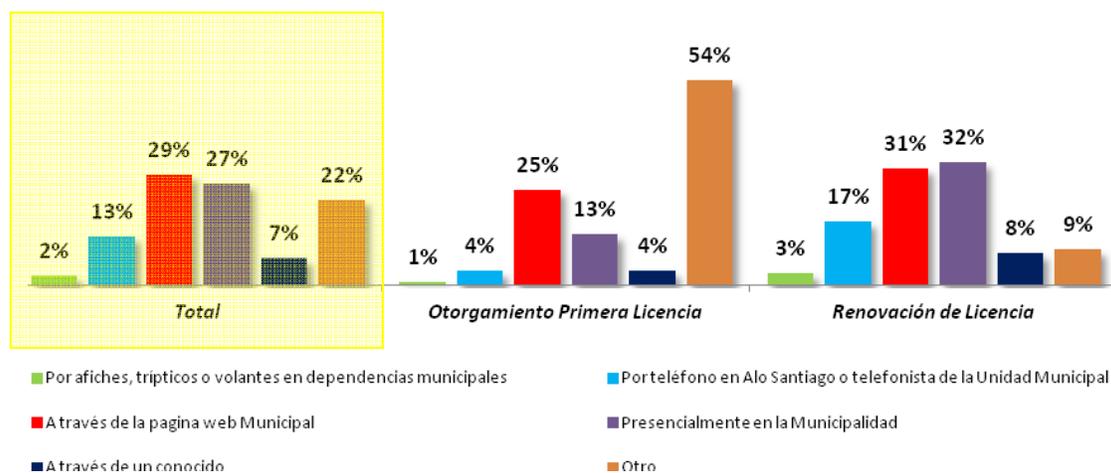


## 6. Información y Difusión:

En cuanto a la forma que tienen los usuarios del servicio de informarse sobre requisitos y horarios, existen diferencias entre los tipos de usuarios, para quienes acuden al servicio para obtener su primera licencia de conducir, la principal fuente de información con las escuelas de conducción, con un 54% (otros en el gráfico), seguido de la página web Municipal con un 25%; en cuanto a quienes acuden para renovar su documento, la forma de conseguir información es asistiendo presencialmente a las oficinas municipales o a través de la página web Municipal, ambas opciones representa más del 60% de la muestra.

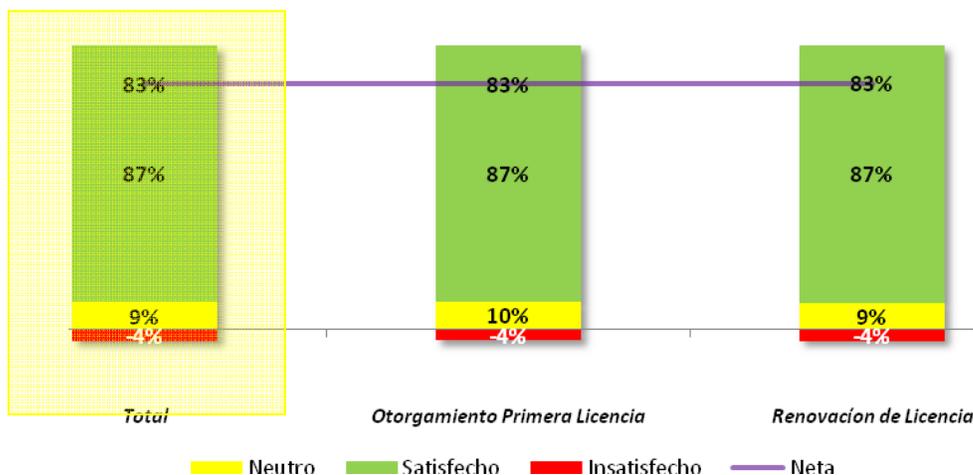
### 17.- ¿Cómo se informo de los requisitos y horarios de atención para el servicio de obtención y renovación de licencias de conducir?

Total Muestra n= 460



Existe una alta satisfacción usuaria respecto del conocimiento y capacitación de los funcionarios del servicio, la cuál no presenta diferencias entre los tipos de usuarios. Esta alta satisfacción concuerda con la alta satisfacción que provoca la calidad de atención por parte de los funcionarios; de esta forma podemos darnos cuenta que en general la satisfacción respecto de los funcionarios es alta, sin embargo los elementos estructurales son quienes generan menor satisfacción en los usuarios. Este aspecto es bastante relevante, ya que es uno de los medios preferidos para conseguir información para quienes asisten a renovar.

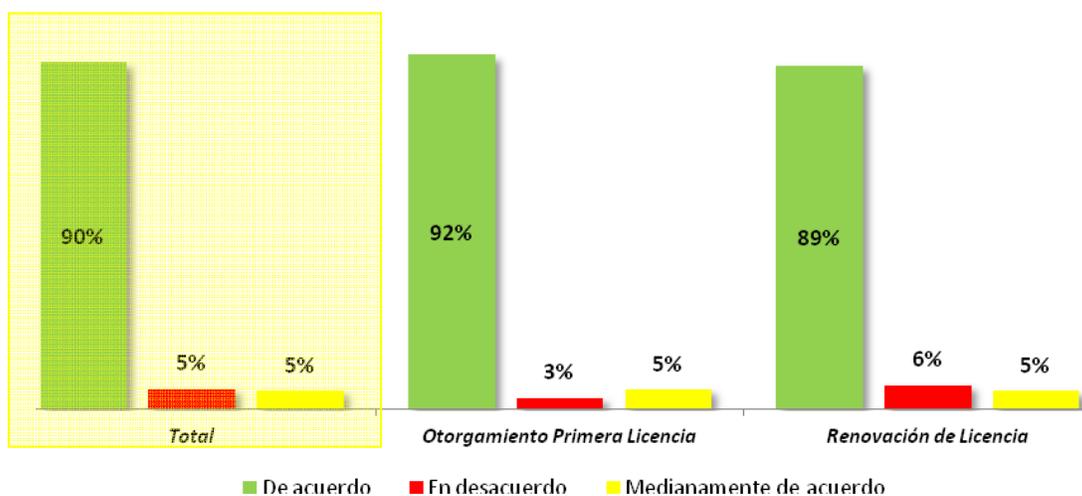
18.- Que nota le pondría usted al siguiente aspecto del servicio: Conocimiento y capacitación de los funcionarios  
Total Muestra n= 460



## 7. Acceso

Para la mayoría de los usuarios del servicio no existen diferencias en la atención o trato entre las personas, en donde el porcentaje de respuestas "de acuerdo" bordea el 90%, este aspecto es bastante importante, ya que todos los usuarios se sienten iguales frente al servicio y eso les causa una sensación de mayor satisfacción con el servicio en general.

19.- ¿Qué tan de acuerdo esta con la siguiente afirmación "No se hacen diferencias de trato o de espera en la atención a las personas"?  
Total Muestra n= 460

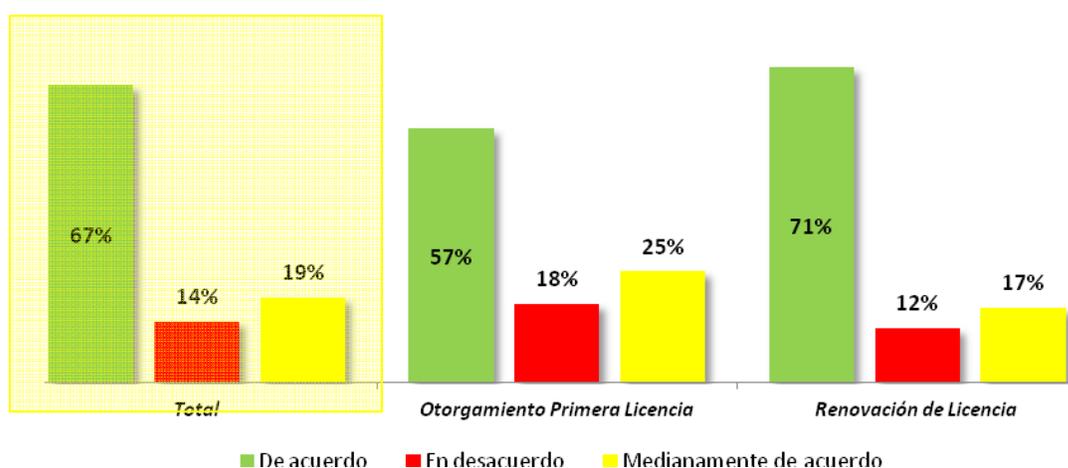


Respecto a si lo usuarios están de acuerdo con la afirmación “sacar o renovar licencias de conducir en la municipalidad de Santiago es un trámite bastante rápido y sencillo” podemos decir que existe un gran porcentaje de usuarios de renovación de licencia que están de acuerdo; sin embargo solo 57% de quienes acudieron por la obtención de su primera licencia está de acuerdo con este aspecto.

Si analizamos los resultados anteriores, parecen no existir mayores problemas para los usuarios de otorgamiento que problemas provenientes de los elementos estructurales del espacio de atención, ya que la satisfacción sobre tiempos es solo baja para el examen práctico y las satisfacción con los funcionarios es alta en todos los casos.

**20.- ¿Qué tan de acuerdo esta con la siguiente afirmación “Sacar o renovar licencias de conducir en la Municipalidad de Santiago es un tramite bastante rápido y sencillo”?**

Total Muestra n= 460



## CONCLUSIONES

El Servicio de Entrega y Renovación de Licencias de Conducir es muy bien evaluado por los usuarios de forma general, tanto para quienes acuden por el otorgamiento de su primera licencia de conducir, como para quienes acuden a renovar su documento; esto se corrobora, ya que el 74% de los usuarios califica con una nota positiva (mayor a 5) al servicio en general. De esta forma podemos decir que el servicio entregado, si bien posee aspectos a mejorar, posee elementos que en conjunto generan satisfacción en los usuarios, de modo que no existe en estos momentos una crisis en la percepción de satisfacción usuaria, sino que únicamente aspectos que se pueden mejorar y otros que deben mantenerse para brindar una mejor atención y que son factibles de realizar en el corto y/o mediano plazo.

Aspectos mejor evaluados del servicio:

- Calidad de atención de los funcionarios
- Conocimiento y capacitación de funcionarios
- Tiempo de atención examen medico
- Tiempo de atención examen teórico
- Percepción de trato igualitario en la atención

La atención brindada por los funcionarios en conjunto con su conocimiento y capacitación destaca por la alta satisfacción que genera en los usuarios, y en donde no existen diferencias significativas entre los usuarios de otorgamiento y renovación, de esta misma forma los tiempos de atención para los exámenes médico y teórico generan una alta satisfacción en los dos tipos de usuarios (otorgamiento y renovación). En este sentido se deben mantener los altos estándares de calidad, principalmente en la atención brindada por los funcionarios, ya que este aspecto es altamente relevante para la percepción de satisfacción usuaria general con el servicio.

Es muy importante destacar la percepción de trato igualitario que poseen los usuarios respecto del servicio, principalmente porque esto se relaciona de forma directa con la calidad y forma en la que se brinda la atención por parte de los funcionarios del servicio; en este aspecto podemos decir que gran parte de la satisfacción percibida de forma general por los usuarios del servicio se debe a la alta calidad de atención brindada por sus funcionarios, aspecto que es muy importante mantener, de modo que se debe seguir capacitando a los funcionarios y trabajando sobre este punto, para que de esa forma se mantenga la alta satisfacción usuaria en este aspecto.

Aspectos evaluados de forma deficiente del servicio:

- Rapidez de la atención en general
- Tiempo de entrega del documento
- Tiempo de atención examen práctico
- Elementos estructurales del espacio de atención

Respecto de las evaluaciones deficientes entregadas por los usuarios del servicio podemos decir que parecen existir problemas con los tiempos de atención, sin embargo al analizar los datos se puede decir que estos se centran principalmente en la entrega del documento y en el examen práctico (solo para los usuarios de otorgamiento). Esto se produce principalmente porque a los usuarios de otorgamiento de primera licencia de conducir, el documento les es entregado al día siguiente de realizar los tramites, y esto a pesar de ser informado en la pagina web Municipal, de igual forma genera menor satisfacción en los usuarios.

Sin embargo el aspecto más crítico del servicio se encuentra relacionado con los elementos estructurales del espacio de atención, ya que la satisfacción en estos aspectos nunca supera el 70%, es así como la satisfacción usuaria respecto de la comodidad en general solo llega al 65%, respecto de la entretención solo al 46% siendo el elemento que más baja satisfacción ofrece a los usuarios; respecto del espacio disponible la satisfacción generada llega al 63% y la luminosidad de la sala al 69%, siendo el elemento que mayor satisfacción genera a los usuarios.

Teniendo en cuenta que la mayoría de los usuarios corresponde a jóvenes de entre 19 y 30 años y que en su mayoría son profesionales, es necesario evaluar el espacio de atención en relación a los intereses y/o necesidades de este grupo; de esta misma forma se explica la necesidad de una mayor rapidez en la atención por parte de los usuarios, ya que al ser profesionales, muchas veces realizan estos trámites dentro de su jornada laboral y por lo tanto una mayor rapidez en la atención se convierte en una necesidad para ellos.

Oportunidades de mejora:

- Mejorar tiempos de atención
- Acortar tiempos en la entrega del documento, principalmente a quienes se les entrega por primera vez
- Mejorar los elementos estructurales del espacio de atención

Respecto de las oportunidades del servicio para mejorar la satisfacción de sus usuarios es necesario analizar los tiempos relacionados con cada uno de los trámites necesarios, tanto para la obtención, como para la renovación de licencias de conducir; generando mecanismos que permitan un manejo más eficiente del tiempo. Además de esto, es importante para el Servicio de entrega y Renovación de licencias de conducir generar un método más eficiente o de menor duración para la entrega del documento, principalmente para quienes obtienen su licencia de conducir por primera vez, ya que a ellos se les entrega el documento un día después de haber realizado los trámites para su obtención; en este sentido, quizás igualar los tiempos en la entrega del documento para los usuarios de otorgamiento y renovación podría ser la respuesta.

El aspecto que genera mayor insatisfacción son los elementos estructurales y son también los más abordables a corto plazo y son también quienes tienen incidencia directa con la percepción del tiempo por parte de los usuarios; si se ofrece un espacio cómodo y entretenido a los usuarios, estos no tendrán toda su atención puesta en el tiempo que les está tomando llevar a cabo sus trámites y de esta forma mejoraría la satisfacción general con el servicio.

Bajo este mismo aspecto, se hace necesario conocer los intereses y necesidades generales de los usuarios para brindarles un espacio que les genere mayor satisfacción, teniendo siempre en

cuenta que la mayoría de los usuarios son profesionales menores de 30 años. Algunas de las acciones a realizar pueden tener relación con la remodelación de la sala de espera, mejoramiento de los inmuebles, preocupación por el aseo y ornato del lugar, mejoramiento de la calefacción, poseer artículos de entretenimiento como diarios y revistas, televisión, WIFI, máquinas de bebidas y comida, etc. Todo con el fin de brindar un espacio acogedor que permita a los usuarios sentirse cómodos y agradados, ya que la demora en la atención no tiene relación con una deficiencia en la calidad de atención o por un mal manejo de los funcionarios y al parecer tiene mayor relación con el espacio físico en donde se realizan los tramites, el cual no genera satisfacción en los usuarios.

## ANEXOS

### 1. Encuesta Otorgamiento de primera Licencia de Conducir.

Buenos días/Buenas tardes mi nombre es (**NOMBRE ENCUESTADOR/A**), estamos realizando una encuesta para la Municipalidad de Santiago, en relación al servicio de otorgamiento de licencia de conducir que usted solicitó. ¿Me podría dar unos minutos para hacerle unas preguntas que permitan mejorar la atención? La información es absolutamente confidencial y será utilizada con fines estadísticos.

- 1) Una vez que cumplió con todos los requisitos solicitados para el otorgamiento de la licencia de conducir ¿Cuántas horas aproximadamente tuvo que esperar desde que ingreso a las Oficinas Municipales hasta que recibió su licencia? **ESPERE RESPUESTA**

a) Menos de 1 hora	
b) Entre 1 y 2 horas.	
c) Entre 2 y 3 horas.	
d) Entre 3 y 4 horas.	
e) Más de 4 horas.	
f) Le entregaron la licencia al día siguiente.-	

- 2) De las siguientes etapas de la solicitud de la licencia de conducir, con que nota calificaría el tiempo de atención de las siguientes etapas: **UNA NOTA PARA CADA ETAPA**

ETAPA	Nota
a) Examen Médico	
b) Examen Teórico	
c) Examen Práctico	
d) Entrega de documento	

- 3) Tomando en cuenta una escala de puntuación de 1 a 7, donde el 1 es muy insatisfecho y el 7 muy satisfecho, que nota le pondría usted a los siguientes aspectos del servicio: **LEA ASPECTOS – UNA NOTA POR CADA ASPECTO**

Alternativas	Nota
a) Número de trámites para obtener la licencia	
b) Rapidez en la atención en general	
c) Atención de los funcionarios	
d) Conocimiento y capacitación de los funcionarios	

- 4) Con que nota, en una escala de 1 a 7 calificaría la atención de los siguientes a los siguientes funcionarios: **UNA NOTA POR CADA FUNCIONARIO**

Funcionario	Nota
a) Encargados/as de primera atención	
b) Encargado/a examen práctico	

c) Encargado/a examen teórico	
d) Encargado/a examen médico	
e) Cajeros/as	
f) Guardia de seguridad	

- 5) Respecto a las oficinas donde solicitó la licencia de conducir, y utilizando la misma escala de 1 a 7, califique los siguientes aspectos: **LEA ASPECTOS – UNA NOTA POR CADA ASPECTO**

Alternativas	Nota
a) Comodidad del salón de espera.	
b) Entretención mientras realizaba la espera	
c) Espacio disponible	
d) Luminosidad de la sala	
e) Calefacción de la sala de espera	

- 6) ¿Cómo se informó de los requisitos y horarios de atención para el servicio de obtención y renovación de licencias de conducir? **LEA ALTERNATIVAS – UNA SOLA RESPUESTA**

a) Por afiches, trípticos o volantes en dependencias municipales	
b) Por teléfono en Alo Santiago o telefonista de la Unidad Municipal	
c) A través de la página web municipal	
d) Presencialmente en la Municipalidad	
e) A través de un conocido.	
f) Otro ( <b>ESPECIFIQUE</b> )	

- 7) A continuación se enuncian una serie de afirmaciones, marque que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada una de ellas:

	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	No sabe / No responde NO LEER
No se hacen diferencias de trato o de espera, en la atención a las personas				
Sacar o renovar licencias de conducir en la Municipalidad de Santiago es un trámite bastante rápido y sencillo.				

- 8) De forma general, ¿Qué nota le pondría usted al servicio de obtención de licencias de conducir?, donde 1 es Muy insatisfecho y 7 Muy satisfecho **ANOTE NUMEROS**

--

- 9) ¿Qué edad tenía usted al momento de solicitar su licencia (en años cumplidos)? **ESPERE RESPUESTA – EN CASO DE DIFICULTAD LEA ALTERNATIVAS**

a) 18 o menos.	
b) Entre 19 y 30 años.	
c) Entre 31 y 45 años.	
d) Entre 46 y 60 años.	
e) Entre 61 y 75 años.	
f) Más de 76 años.	

10) ¿Cuál fue el último nivel de estudios que aprobó? **LEA ALTERNATIVAS – UNA SOLA**

**RESPUESTA**

- a) Básica incompleta.
- b) Básica completa (8º básico)
- c) Media incompleta
- d) Media completa
- e) Técnico incompleto
- f) Técnico completo
- g) Universitario incompleto
- h) Universitario completo
- i) Post grado

**Anotar antecedentes del encuestado/a**

Nombre de la o el consultado	
Teléfono	
Dirección	

**Muchas gracias, que tenga un buen día.  
Fin de la encuesta**

## 2. Encuesta Renovación de Licencia de Conducir.

Buenos días/Buenas tardes mi nombre es **(NOMBRE ENCUESTADOR/A)**, estamos realizando una encuesta para la Municipalidad de Santiago, en relación al servicio de renovación de licencia de conducir que usted solicitó. ¿Me podría dar unos minutos para hacerle unas preguntas que permitan mejorar la atención? La información es absolutamente confidencial y será utilizada con fines estadísticos.

- 1) ¿Qué tipo de licencia renovó? **ESPERE RESPUESTA**

a) Clase A (1, 2, 3, 4 ó 5)	
b) Clase B ó C	
c) Clase D, E ó F	

- 2) Una vez que cumplió con todos los requisitos solicitados para el otorgamiento de la licencia de conducir ¿Cuántas horas aproximadamente tuvo que esperar desde que ingreso a las Oficinas Municipales hasta que recibió su licencia? **ESPERE RESPUESTA**

a) Menos de 1 hora	
b) Entre 1 y 2 horas.	
c) Entre 2 y 3 horas.	
d) Entre 3 y 4 horas.	
e) Más de 4 horas.	
f) Le entregaron la licencia al día siguiente.-	

- 3) De las siguientes etapas de la solicitud de la licencia de conducir, con que nota calificaría su tiempo de atención: **UNA NOTA PARA CADA ETAPA**

ETAPA	Nota
a) Examen Médico	
b) Entrega de documento	

- 4) Tomando en cuenta una escala de puntuación de 1 a 7, donde el 1 es muy insatisfecho y el 7 muy satisfecho, que nota le pondría usted a los siguientes aspectos del servicio: **LEA ASPECTOS – UNA NOTA POR CADA ASPECTO**

Alternativas	Nota
a) Número de trámites para obtener la licencia	
b) Rapidez en la atención en general	
c) Atención de los funcionarios	
d) Conocimiento y capacitación de los funcionarios	

- 5) Con que nota, en una escala de 1 a 7 calificaría la atención de los siguientes a los siguientes funcionarios: **UNA NOTA POR CADA FUNCIONARIO**

Funcionario	Nota
a) Encargados/as de primera atención	
b) Encargado/a examen médico	
c) Cajeros/as	
d) Guardia de seguridad	

- 6) Respecto a las oficinas donde solicitó la licencia de conducir, y utilizando la misma escala de 1 a 7, califique los siguientes aspectos: **LEA ASPECTOS – UNA NOTA POR CADA ASPECTO**

Alternativas	Nota
a) Comodidad del salón de espera.	
b) Entretención mientras realizaba la espera	
c) Espacio disponible	
d) Luminosidad de la sala	
e) Calefacción de la sala de espera	

- 7) ¿Cómo se informó de los requisitos y horarios de atención para el servicio de obtención y renovación de licencias de conducir? **LEA ALTERNATIVAS – UNA SOLA RESPUESTA**

a) Por afiches, trípticos o volantes en dependencias municipales	
b) Por teléfono en Alo Santiago o telefonista de la Unidad Municipal	
c) A través de la página web municipal	
d) Presencialmente en la Municipalidad	
e) A través de un conocido.	
f) Otro <b>(ESPECIFIQUE)</b>	

- 8) A continuación se enuncian una serie de afirmaciones, marque que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada una de ellas:

	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	No sabe / No responde <b>NO LEER</b>
No se hacen diferencias de trato o de espera, en la atención a las personas				
Sacar o renovar licencias de conducir en la Municipalidad de Santiago es un trámite bastante rápido y sencillo.				

- 9) ¿Que nota le pondría usted al servicio de renovación de licencias de conducir?, donde 1 es Muy insatisfecho y 7 Muy satisfecho **ANOTE NUMEROS**

--

- 11) ¿Qué edad tenía usted al momento de solicitar su licencia (en años cumplidos)? **ESPERE RESPUESTA – EN CASO DE DIFICULTAD LEA ALTERNATIVAS**

a) 18 o menos.	
b) Entre 19 y 30 años.	
c) Entre 31 y 45 años.	
d) Entre 46 y 60 años.	
e) Entre 61 y 75 años.	
f) Más de 76 años.	

12) ¿Cuál fue el último nivel de estudios que aprobó? **LEA ALTERNATIVAS – UNA SOLA**

**RESPUESTA**

- a) Básica incompleta.
- b) Básica completa (8º básico)
- c) Media incompleta
- d) Media completa
- e) Técnico incompleto
- f) Técnico completo
- g) Universitario incompleto
- h) Universitario completo
- i) Post grado

**Anotar antecedentes del encuestado/a**

Nombre de la o el consultado	
Teléfono	
Dirección	

**Muchas gracias, que tenga un buen día.  
Fin de la encuesta**