



**INFORME DE RESULTADOS
INSTRUMENTO DE MEDICION CUANTITATIVO**

“Diseño de Herramientas para la Medición de Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarios y Usuarias en 14 Servicios de la Municipalidad de Santiago”

ENCUESTA INTERNA

“Percepción de los funcionarios y funcionarios respecto a la satisfacción de usuarios y usuarias de los Servicios Municipales”

Agosto 2013
Ilustre Municipalidad de Santiago

INDICE

INDICE.....	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	4
1. OBJETIVO GENERAL	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
MARCO METODOLÓGICO	5
1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	5
2. UNIVERSO Y MUESTRA	5
<i>Universo</i>	5
<i>Muestra</i>	5
3. DISEÑO DEL INSTRUMENTO	5
<i>Generalidades.....</i>	5
<i>Dimensiones evaluadas</i>	6
4. TRABAJO DE CAMPO	8
<i>Levantamiento de la información</i>	8
5. ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE DATOS	9
ANÁLISIS DE LOS DATOS	11
1. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA	11
2. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN	14
<i>Percepción general</i>	14
<i>Percepción de satisfacción general según dirección.....</i>	18
3. PERCEPCIÓN DE EVALUACIÓN DE USUARIOS	19
<i>Percepción de evaluación general</i>	19
<i>Percepción de evaluación según cargo.....</i>	20
<i>Percepción de evaluación por dirección.....</i>	25
4. PREGUNTA PROYECTIVA: REPRESENTACIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN	34
<i>Percepción general</i>	34
<i>Razones de elección de imágenes principales.....</i>	36
5. ANÁLISIS PREGUNTA ABIERTA “COMENTARIOS FINALES”	39
CONCLUSIONES.....	41
ANEXOS	42
1. CORREO ELECTRÓNICO DE ENVÍA DE ENCUESTA.....	42
2. INSTRUMENTO	43
3. TABLA DE DEPARTAMENTO O SECCIÓN DONDE FUNCIONARIOS SE DESEMPEÑAN	47

INTRODUCCIÓN

En el marco del Plan de Modernización del Estado y las Políticas de Medición de la Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, la Subsecretaría de Desarrollo Social y Administrativo (SUBDERE) ha impulsado el Programa de Mejoramiento Progresivo de la Calidad de la Gestión Municipal.

Dicho programa tiene por finalidad facilitar a la municipalidad los instrumentos más apropiados que permitan identificar en qué nivel de gestión se encuentran respecto de una línea base, con el fin de desarrollar las herramientas de mejora más atingentes que logren optimizar el uso de los recursos disponibles y mejorar la calidad de la entrega de servicios a la comunidad.

De acuerdo a lo indicado por la SUBDERE este programa “constituye el segundo componente de la ‘Ruta de la Excelencia’, permite el establecimiento de prácticas sistemáticas para la gestión municipal, con foco en la satisfacción de usuarios y usuarias. Asimismo, ayuda a incorporar incentivos y acciones que motiven a los municipios a instalar una lógica de mejoramiento continuo”.

En este contexto, la Ilustre Municipalidad de Santiago suscribió un convenio de participación, en el marco del cual ha desarrollado etapas de autoevaluación y diseño de planes de mejora. Dentro de ellos, se propuso desarrollar un estudio de evaluación de la percepción de funcionarios acerca de la satisfacción de los usuarios de los servicios que entrega la municipalidad.

La intención de éste es reconocer la opinión que tienen funcionarios en torno a lo que piensan los usuarios y usuarias sobre los servicios que reciben. De este modo, la atención está puesta en lo que expresan los funcionarios y funcionarias sobre la labor de la municipalidad, específicamente cómo creen que son ellos evaluados por los usuarios. Lo anterior, permitirá reconocer la percepción acerca del valor e impacto del trabajo que desarrollan.

OBJETIVOS

1. Objetivo General

Conocer la percepción de los funcionarios de la Municipalidad de Santiago acerca del nivel de satisfacción que tienen los usuarios y usuarias de los servicios que entrega la municipalidad.

2. Objetivos Específicos

- Evaluar la opinión de funcionarios y funcionarias de la Municipalidad de Santiago respecto a la oferta de servicios otorgados por la municipalidad.
- Advertir la opinión de funcionarios y funcionarias de la Municipalidad de Santiago respecto a los atributos y características de los servicios otorgados por la municipalidad.
- Caracterizar la satisfacción de funcionarios en torno a la satisfacción de usuarios según departamento o sección de la Municipalidad de Santiago.

MARCO METODOLÓGICO

1. Diseño de Investigación

El diseño del presente estudio es cuantitativo transversal, no experimental, con un nivel de profundidad exploratorio-descriptivo. Esta definición se basa en que se buscan obtener resultados en base a índices numéricos, correspondientes a un momento específico. A su vez, se presentan resultados de los cuales no se tiene antecedentes directos, buscando identificar la percepción de los funcionarios y funcionarias de la Municipalidad de Santiago.

2. Universo y Muestra

Universo

El universo de estudio lo componen todos los funcionarios y funcionarias de la Municipalidad de Santiago que poseen acceso a correo electrónico. De este modo, el universo alcanza a un total aproximado de 1.400 personas¹.

Muestra

La selección de casos fue de tipo incidental, ya que hubo facilidad de acceso a los individuos que participaron en el estudio. En este sentido, se encuestó a 221 funcionarios de la Municipalidad de Santiago, de diversos departamentos. Si bien los parámetros muestrales, dado el diseño, son dependientes del total de encuestas completas realizadas, en este estudio corresponden a un 6% de error estándar y un 95% de intervalo de confianza. Tales parámetros son estadísticamente aceptables.

3. Diseño del Instrumento

Generalidades

Conocer la percepción de los funcionarios acerca del nivel de satisfacción de usuarios implica saber la opinión de quienes se desempeñan en la I. Municipalidad de Santiago sobre las condiciones en las cuales se entregan los servicios. Esto involucra reconocer la opinión de quienes son la cara visible de la municipalidad en torno a los aspectos que inciden y son determinantes en la satisfacción de usuarios/as. Dentro de estos elementos encontramos la eficiencia, los elementos estructurales, la información disponible, las condiciones de acceso y la atención de los funcionarios al público. Para la construcción de la encuesta se desarrolló un diseño conceptual originado en la definición de los objetivos del estudio, que apuntan a tres conceptos medibles y

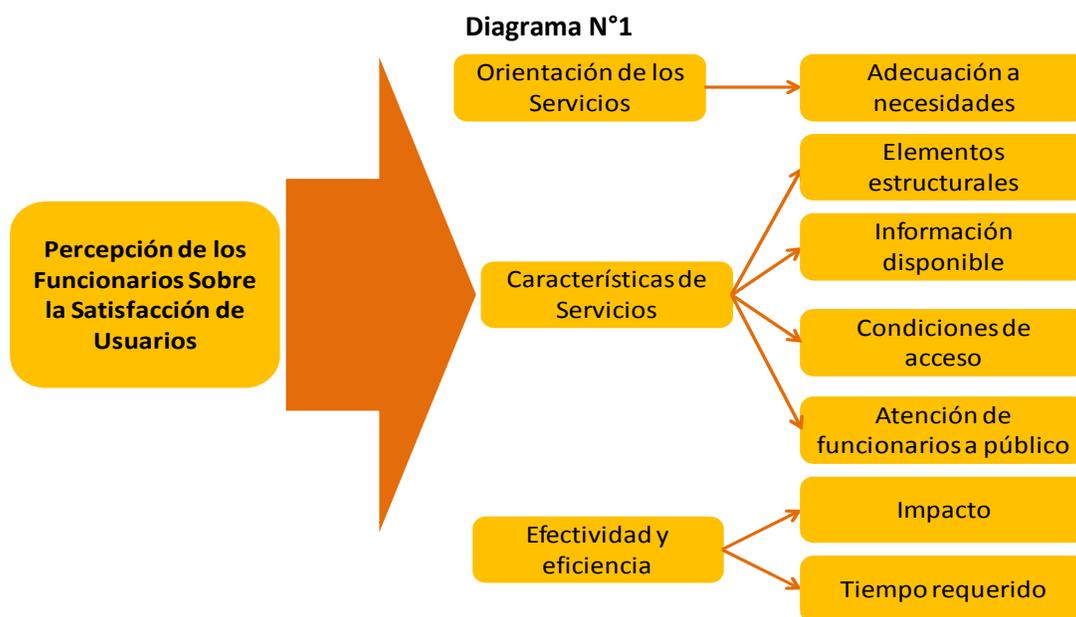
¹ Información entregada por el Dirección de Informática

cuantificables. Éstos consideran los atributos que son condicionantes de la satisfacción de usuarios y que, en este estudio, se investigan a partir de la percepción de los funcionarios.

Para el diseño del instrumento se utilizó una matriz que integrase y pudiera evaluar de manera empírica las distintas dimensiones. Para ello se construyeron, a partir de una revisión bibliográfica respecto a evaluaciones similares y relacionables, indicadores que dieran cuenta de la realidad acerca de la percepción de funcionarios.

Dimensiones evaluadas

En el siguiente diagrama se presenta cómo se constituyen las dimensiones y subdimensiones presentes en el estudio.



La definición conceptual de las tres dimensiones principales son las siguientes:

Orientación de los servicios: refiere a la definición de los servicios otorgados por la Municipalidad de Santiago. Explícitamente si los funcionarios consideran que los servicios están directamente relacionados con las necesidades de los usuarios. De ésta se extrae la subdimensión Adecuación a Necesidades, la cual aborda la percepción de los funcionarios en torno al ajuste entre el servicio entregado y la necesidad de los usuarios

Características del servicio: son los componentes y condiciones en las cuales se entrega el servicio a los usuarios de la Municipalidad de Santiago. Esta dimensión está construida por las

subdimensiones Elementos Estructurales, Información Disponible, Condiciones de Acceso y Atención de Funcionarios a Público. La primera alude a las condiciones de infraestructura para la atención de usuarios. Información Disponible refiere a la adecuada información para la orientación de los usuarios. Condiciones de Acceso trata de la existencia de condiciones para el acceso universal a los servicios. Finalmente, Atención de Funcionarios a Público considera la evaluación desempeño de la labor de los funcionarios en torno a los requerimientos de los usuarios.

Efectividad y Eficiencia: esta dimensión trata acerca de si se logra cumplir el objetivo por el cual fue creado un servicio, además de hacerlo en tiempos que aseguren una correcta entrega. Dentro de esta dimensión encontramos la subdimensión Impacto, que trata de si se evidencian mejoras en las condiciones de los usuarios luego de entregar el servicio. A su vez, está la subdimensión Tiempo Requerido, la cual hace referencia a la percepción sobre el tiempo que toma la entrega de un servicio desde la solicitud del usuario.

Tabla N°1: Estructura Operacional del Instrumento

Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Antecedentes personales	Género	Género
	Tipo de funciones desempeñadas	Cargo
		Tiempo en la Municipalidad
		Relación con público
	Departamento en el cual trabaja	
Orientación de los servicios	Adecuación a necesidades	Los servicios que entrega la municipalidad se ajustan a las necesidades de los/as usuarios/as
		Existe una diversidad de servicios que permiten cubrir la mayor parte de las necesidades de los usuarios/as.
Características del Servicio	Condiciones de Acceso	Condiciones de acceso universal para usuarios a los servicios.
	Información Disponible	Información disponible para la orientación de usuarios.
	Elementos Estructurales	Infraestructura adecuada para la atención de usuarios.
	Atención de Funcionarios a Público	Desempeño de los funcionarios para atender a los requerimientos de los usuarios.

Efectividad y Eficiencia	Tiempo Requerido	Tiempo requerido para otorgar un servicio a usuarios.
	Impacto	Los servicios de la municipalidad logran satisfacer completamente las necesidades de los usuarios/as.
Evaluación General	Evaluación General	¿Cuán satisfechos, en términos generales, están los usuarios con los servicios otorgados por la Municipalidad de Santiago?

4. Trabajo de Campo

Levantamiento de la información

Considerando que el muestreo fue de tipo incidental, se definió que la estrategia más adecuada de levantamiento de datos es la aplicación vía correo electrónico. Ésta consistió en el envío de un link o enlace de acceso al email de cada funcionario, el cual redirigía automáticamente al cuestionario. Los funcionarios respondieron electrónicamente el instrumento, mientras que la página web guardó de manera inmediata los datos entregados. Cabe mencionar que el correo que invitó a participar en el estudio y contuvo el enlace de acceso, se envió desde una cuenta creada para el estudio, estudiosecplan@munistgo.cl, y el remitente fue la Dirección de SECPLAN. Esto permitió que los funcionarios reconozcan al emisor y consideren relevante participar y responder la encuesta.

Dentro de las ventajas se encuentran los pocos recursos necesarios para encuestar a las personas. Se prescindió de encuestadores, ya que fue una encuesta autoaplicada; no se necesitó digitar la encuesta, pues a medida que se respondió en el portal electrónico la base de datos se completó automáticamente; y, finalmente, no se necesitó de un periodo largo de trabajo de campo.

Ahora bien, se construyó un instrumento el cual se estima que su aplicación no duró más de cinco minutos, mientras que se tuvo el cuidado de que el fraseo sea claro y conciso para que no surgieran dudas al momento de contestar.

5. Estrategia de análisis de datos

Las dimensiones evaluables de las percepciones de los funcionarios acerca de la satisfacción de usuarios fueron desarrolladas en preguntas de tipo escalar, en unidades de medición que van de 1 a 7, donde 1 representa una evaluación muy mala y, por el contrario, 7 significa una excelente percepción de satisfacción. Con el fin de precisar la evaluación y asegurar un indicador comparable en el tiempo, se calculará la satisfacción neta para las principales dimensiones, según la siguiente operación:

$$\text{SATISFACCIÓN NETA} = (\% \text{ nota } 7 + \% \text{ nota } 6) - (\% \text{ nota } 4 \text{ o menos})$$

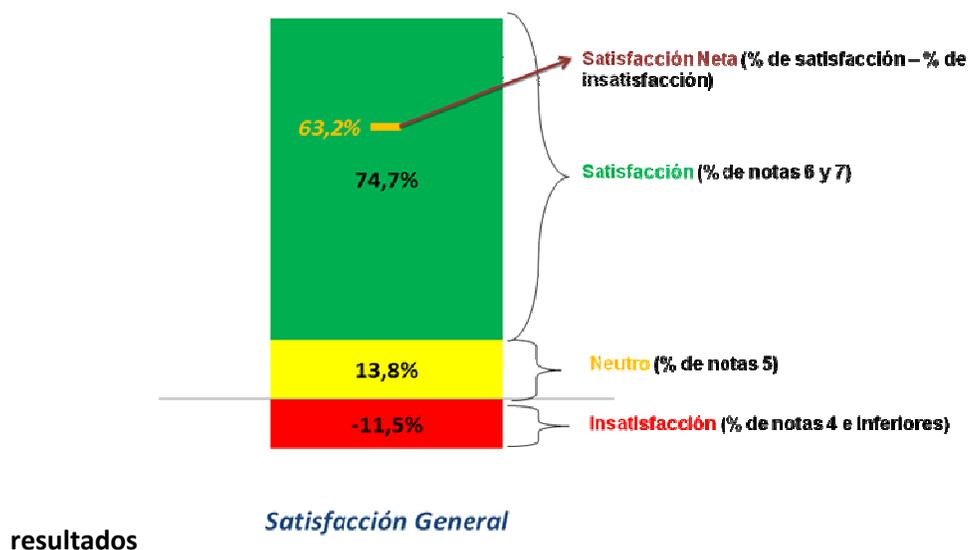
Los valores obtenidos a partir de la ecuación anterior se interpretaron a partir del siguiente criterio:

Tabla N°2: Criterios de interpretación de evaluación

Resultado	Nivel de Satisfacción
Porcentaje de notas 6 y 7	Satisfacción
Porcentaje de notas 5	Neutro
Porcentaje de notas 4 e inferiores	Insatisfacción

Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizó el formato que se presenta en el siguiente gráfico:

Diagrama N°2: Criterios de interpretación de evaluación: gráfico de presentación de



A su vez, cabe mencionar que en la encuesta se propuso una pregunta de tipo proyectiva. Esto es que se otorgan una serie de imágenes que pudiesen representar el estado de un atributo. Cada encuestado debió elegir una foto que, según su opinión, ilustre de manera más adecuada su percepción acerca de cada atributo. Luego de realizar la selección, se invitó a responder en un cuadro las razones de aquella elección. De esta manera, se obtuvieron datos cualitativos emergentes que no se consideran *ex ante* de la formación del cuestionario. Estos datos luego operacionalizados, de modo que pudieron ser analizados cuantitativamente. La misma estrategia se llevó a cabo para los comentarios finales de los funcionarios. También se definieron conceptos, por medio de los cuales se operacionalizaron las respuestas.

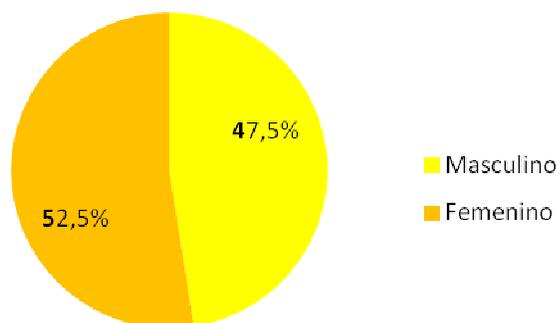
ANÁLISIS DE LOS DATOS

En el siguiente apartado se presentan los resultados y datos obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta electrónica a los funcionarios de la Municipalidad de Santiago. Los análisis se han organizado a través de distintas secciones de manera de permitir una entrega y explicación coherente y cómoda lectura. El primero refiere a la caracterización de los funcionarios de la Municipalidad que participaron en el estudio. La segunda sección aborda la percepción de satisfacción a nivel general, para luego abordarla a partir de los distintos cargos y direcciones que componen la orgánica de la Municipalidad. En la tercera, se expone la percepción de evaluación de usuarios. Del mismo modo que en el caso anterior, está ordenado desde lo general, luego a las diferencias entre cargos y, finalmente, por dirección en que se desempeñan los funcionarios. En el cuarto apartado está la operacionalización y análisis de la pregunta proyectiva, para finalizar en la última sección que trata acerca de las opiniones y comentarios finales.

1. Caracterización de la muestra

Se presenta una descripción general de las características de los funcionarios que participaron en la encuesta.

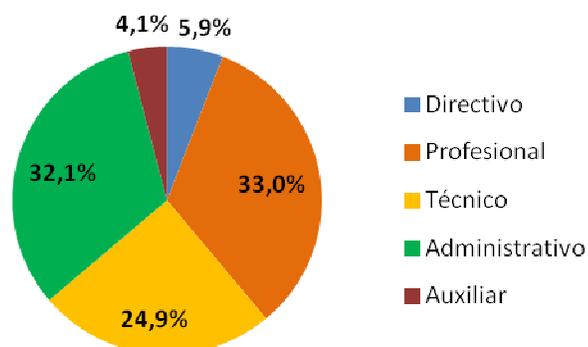
Gráfico N°1: Género de los encuestados.
Total muestra n = 221



Como se observa en el gráfico anterior, la muestra que participó en el estudio está compuesto por un 52,5% de funcionarios de género femenino y un 47,5% de género masculino.

Gráfico N°2: Porcentajes de cargos que desempeñan los encuestados.

Total muestra n = 221



Del mismo modo, del total de la muestra, el 5,9% corresponde a cargos directivos, el 33,0% son profesionales, 24,9% pertenecen a técnicos, el 32,1% son funcionarios administrativos y los auxiliares representan el 4,1% de los que participaron en el estudio. Se observa que la mayor parte de los funcionarios corresponden a los cargos intermedios. En la misma línea, en el siguiente gráfico se vislumbra que de los funcionarios que participan en el estudio, el 71,0% atienden a usuarios con regularidad.

Gráfico N°3: Porcentaje de funcionarios que en sus labores atienden a usuarios.

Total muestra n =221

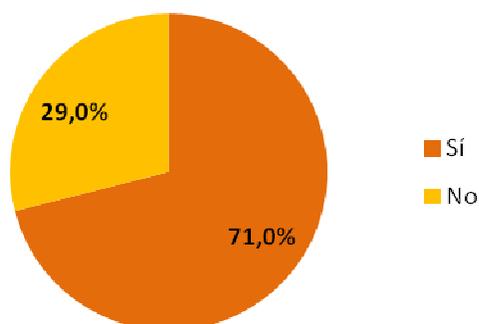
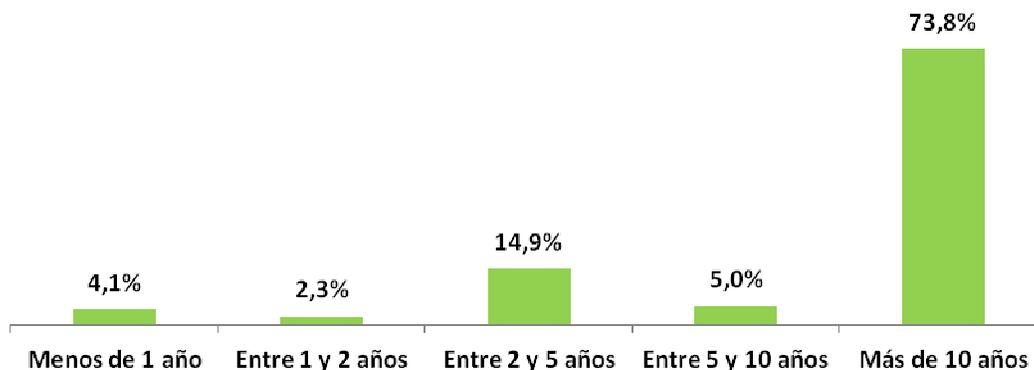


Gráfico N°4: Porcentaje de tiempo trabajando en la municipalidad.

Total muestra n = 221

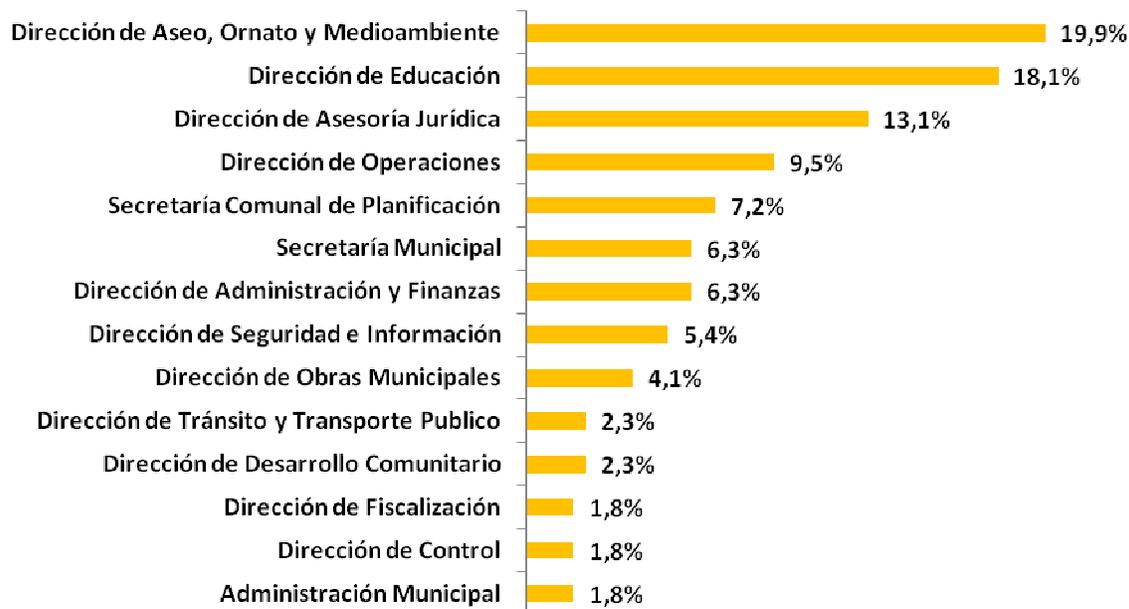


Analizando el tiempo durante el cual los funcionarios han trabajado en la Municipalidad, se observa que la casi tres cuartos (73,8%) de las personas lleva más de diez años realizando labores en ella. En segundo lugar, muy detrás del anterior, con 14,9% se encuentra el segmento que lleva “Entre 2 y 5 años”.

Gráfico N°5: Porcentaje de dirección en que se desempeñan los funcionarios.

Total muestra n =

221



Tomando en cuenta la dirección en que desempeñan las funciones, en la muestra del estudio la que mayor porcentaje representa es la Dirección de Aseo, Ornato y Medioambiente con un 19,9%. A ella le sigue con un 18,1% la Dirección de Educación y luego la de Asesoría Jurídica con un 13,1% de los casos de la muestra. En el otro extremo, las que menos casos de funcionarios aportan son las direcciones de Fiscalización, de Control y la de Administración Municipal. Cada una de ellas representa tan sólo el 1,8% de los casos.

2. Percepción de satisfacción

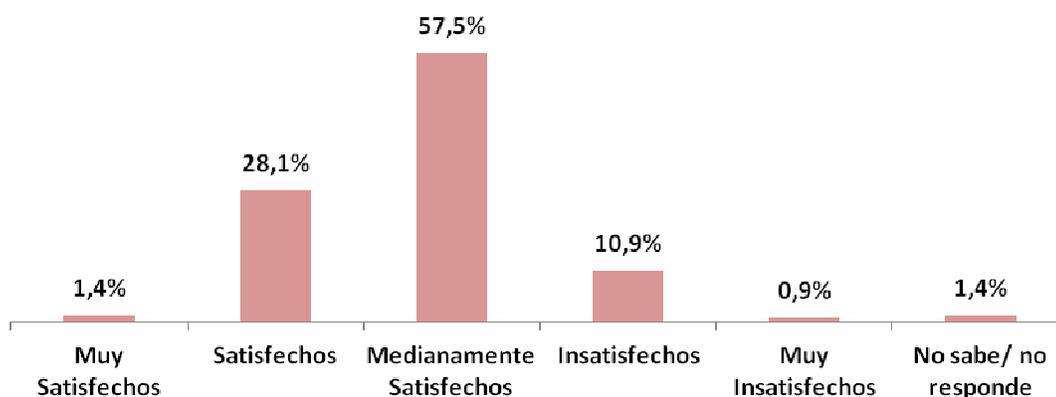
En esta sección se aborda el grado de conformidad que los funcionarios perciben de parte de los usuarios de los distintos servicios que entrega la Municipalidad de Santiago.

Para comprender los gráficos es necesario leerlos de la siguiente manera, cuando corresponda. Las barras en color verde corresponden a la satisfacción positiva, mientras que la satisfacción neutra está en color amarillo. Las barras en color rojo aluden a la satisfacción negativa, a la vez que la línea equivale a la satisfacción neta.

Percepción general

Gráfico N°6: Porcentaje de opinión sobre satisfacción general de usuarios.

Total muestra n =

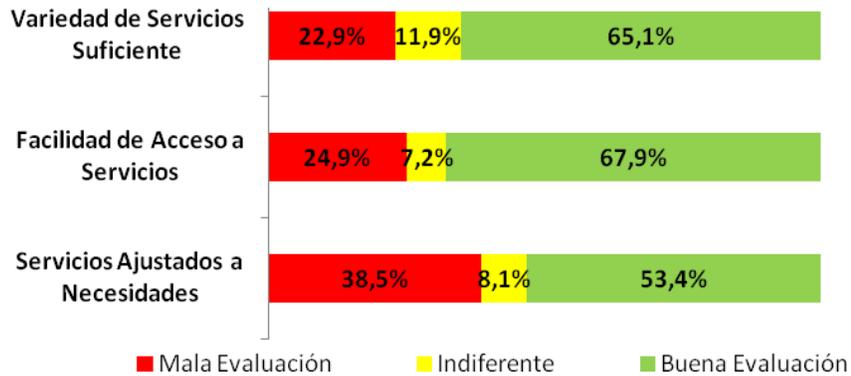


221

Como se observa en el gráfico, los funcionarios tienen una percepción de satisfacción de usuarios intermedia. Más de la mitad de los funcionarios dicen que los usuarios están “Medianamente Satisfechos” (57,5%). Por su lado, los que consideran que están “Satisfechos” corresponden al 28,1% de la muestra y tan sólo el 1,4% consideran que están “Muy Satisfechos”.

Gráfico N°7: Porcentaje de percepción general de satisfacción de usuarios de servicios de la Municipalidad.

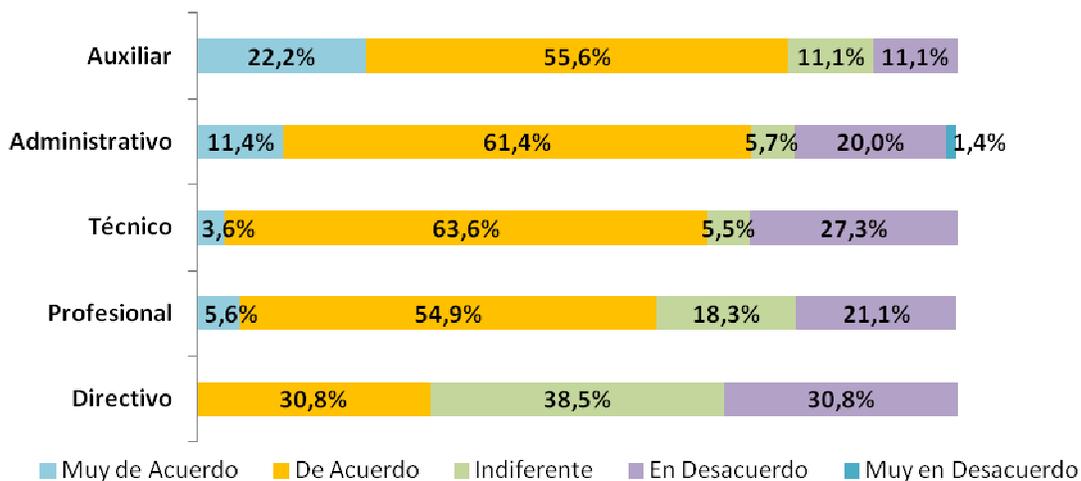
Total muestra n = 221



El gráfico anterior muestra que, a nivel general, la mejor percepción de satisfacción se encuentra en torno a la “Facilidad de Acceso a Servicios” con un 67,9% de las preferencias. A ella le sigue la percepción de satisfacción sobre la variedad de servicios con un 65,1% de respuestas positivas, mientras que en tercer lugar se haya el ajuste de los servicios a las necesidades con un 53,4%. Es necesario mencionar que en este último hay un importante 38,5% de respuestas correspondientes a una mala percepción de evaluación.

Gráfico N°8: Porcentaje de percepción de satisfacción de usuarios que consideran que los servicios que entrega la municipalidad se ajustan a sus necesidades.

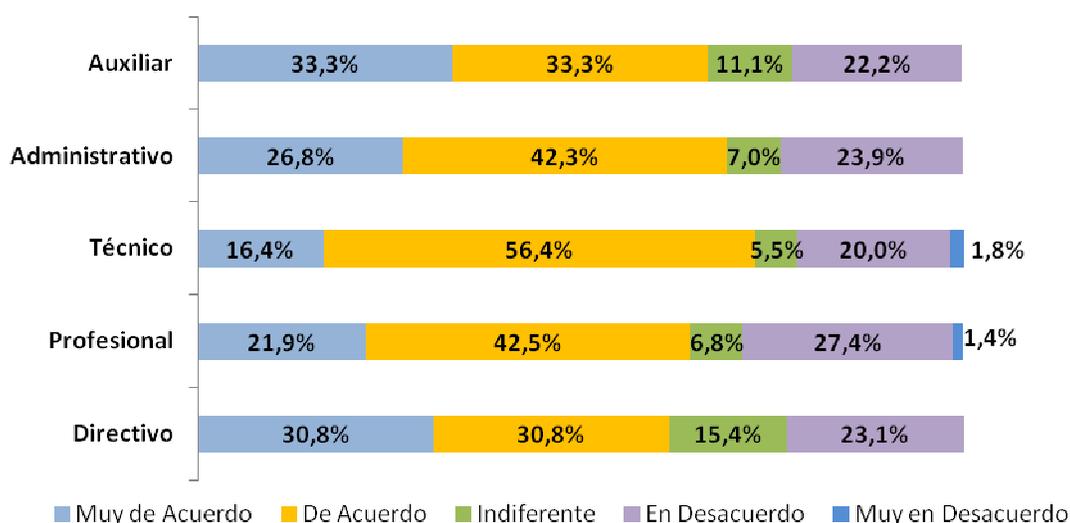
Según cargo. Total muestra n =



221

Si se observa la percepción de satisfacción de funcionarios en torno a si los vecinos consideran que los servicios se ajustan a las necesidades de ellos, es posible establecer que los cargos directivos tienen la menor percepción. Tan solo el 30,8% de los dicen estar “De acuerdo” y ninguno se inclina por la acepción “Muy de Acuerdo. A su vez, si se suman las respuestas “Muy de Acuerdo” y “De Acuerdo”, se obtiene que los profesionales están de acuerdo con el ajuste en un 60,5%, luego los técnicos se inclinan por estas opciones en un 67,2%, le siguen los administrativos con un 72,8% y finalizan los auxiliares, con la mejor percepción, con un 77,8%.

Gráfico N°9: Porcentaje de percepción satisfacción de usuarios que pueden acceder a los servicios entregados por la Municipalidad.
Según cargo. Total muestra n =

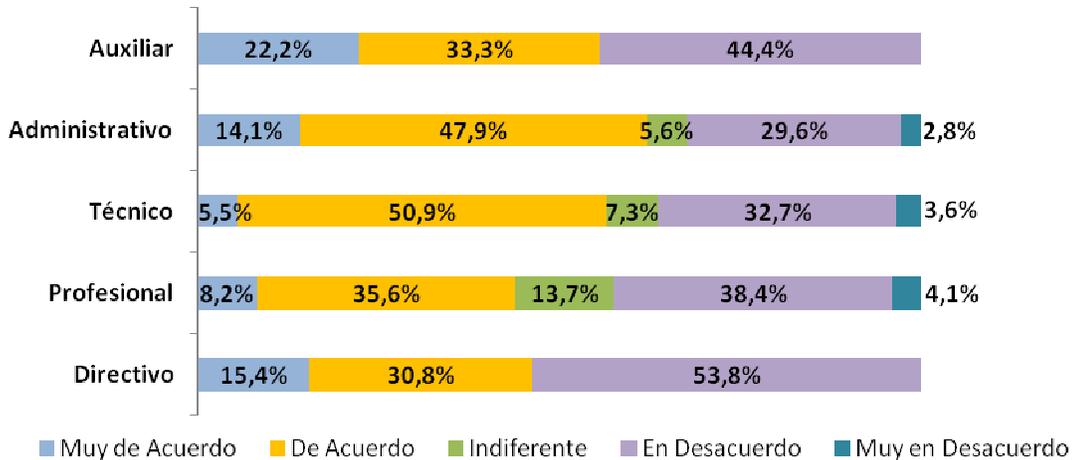


221

Abordando el acceso universal de usuarios a los distintos servicios que entrega la municipalidad, la percepción de evaluación es distinta entre cargos. Sumando las aseveraciones “Muy de Acuerdo” y “De Acuerdo”, se obtiene que los directivos se inclinan por estas opciones en un 61,6%, los profesionales lo hacen en un 64,4%, los técnicos lo hacen en un 72,8%, los administrativos en un 69,1% y los auxiliares en un 66,6%. En síntesis, la peor evaluación la hacen los directivos y la mejor la realizan los técnicos. Destaca que las percepciones positivas de evaluación sean en todos los cargos mayores al 60%.

Gráfico N°10: Porcentaje de percepción de evaluación usuarios sobre la variedad de servicios municipales es suficiente.

Según cargo. Total muestra n=



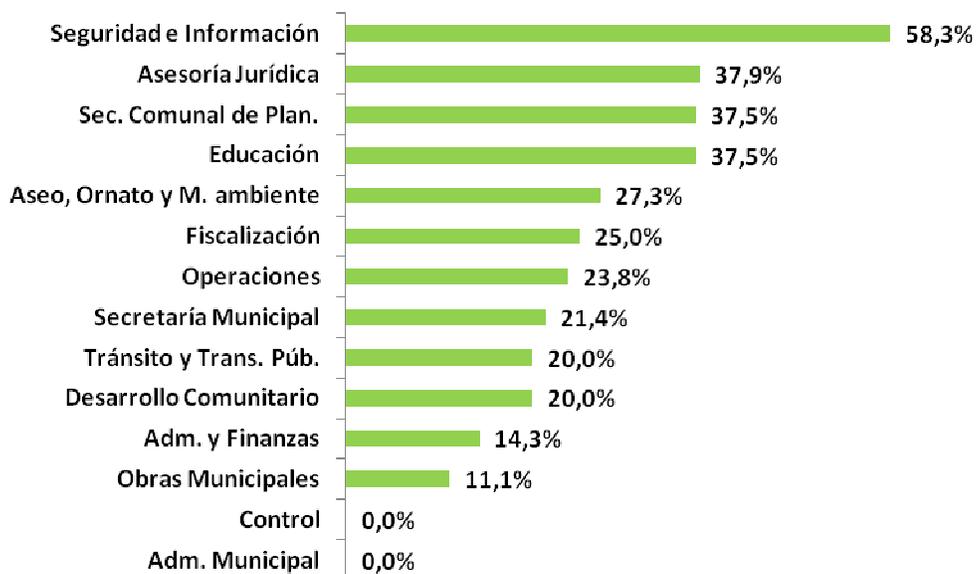
221

Finalmente, en torno a la suficiencia de la variedad de servicios que la Municipalidad entrega, las percepciones de evaluación difieren. Tomando en cuenta las menciones a “Muy de Acuerdo” y “De Acuerdo”, se observa que un bajo 46,2% de los directivos se inclinan por aquellas opciones. En la misma línea, un también bajo 43,8% lo hace en el grupo de los profesionales, mientras que los técnicos los hacen en un nivel medio con un 56,4%. En el caso de los administrativos la percepción es buena en un importante 62,0%, mientras que para los auxiliares lo es en un nivel medio con un 55,5%.

Analizando los tres gráficos anteriores, es posible ver que hay diferencias dentro de los cargos en torno al ajuste de necesidades. Los más altos tienen peor percepción que los cargos más bajos; a medida que asciende el cargo, menor es la percepción positiva. En torno al acceso, lo relevante a mencionar es que los técnicos son los que tienen mejor percepción, tomando en cuenta que en los cinco cargos se supera al 60% de menciones “Muy de Acuerdo” y “De Acuerdo”. Respecto a la variedad, ha diferencias entre cargos. Sólo los técnicos, administrativos y auxiliares tienen una percepción positiva mayor al 50% de las menciones.

Percepción de satisfacción general según dirección

**Gráfico N°11: Opinión sobre satisfacción general de usuarios,
Porcentaje de respuestas satisfechas y muy satisfechas.
Según Dirección. Total muestra n = 221**



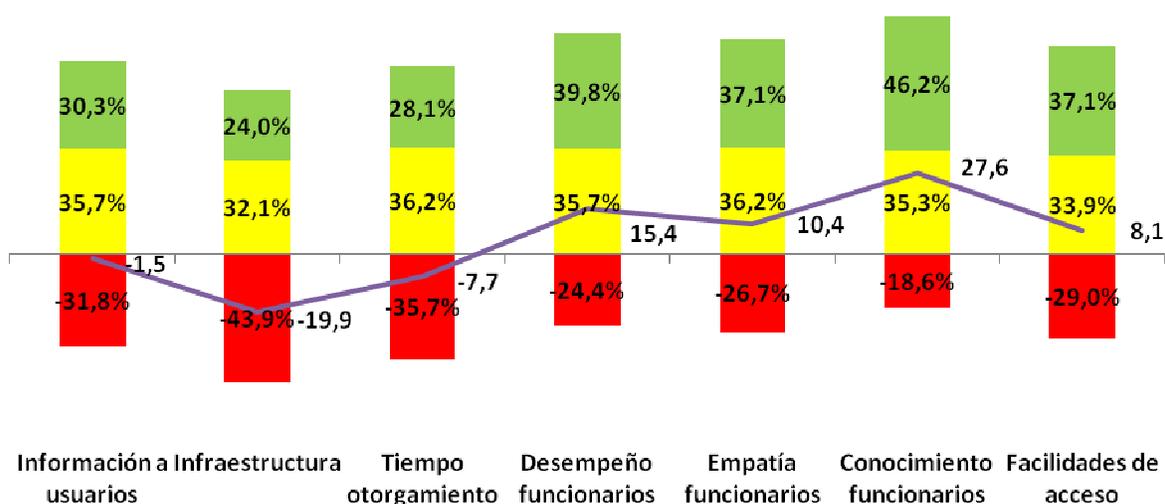
A nivel general, la opinión de satisfacción de usuarios, tomando en cuenta las respuestas “Muy Satisfechos” y “Satisfechos”, es diversa. Los funcionarios de la Dirección de Seguridad e Información se inclinan por una buena percepción de satisfacción en un alto 58,3%. A ellos le siguen con un 37,9% la Dirección de Asesoría Jurídica y luego la Secretaría Comunal de Planificación y la Dirección de Educación, ambas con un 37,5%. En el caso opuesto, tanto la Dirección de Control, como la Dirección de Administración Municipal obtienen un rotundo 0,0% de percepción positiva sobre satisfacción de usuarios.

3. Percepción de evaluación de usuarios

Percepción de evaluación general

Gráfico N°12: Evaluación general de atributos.

Total muestra n =
221

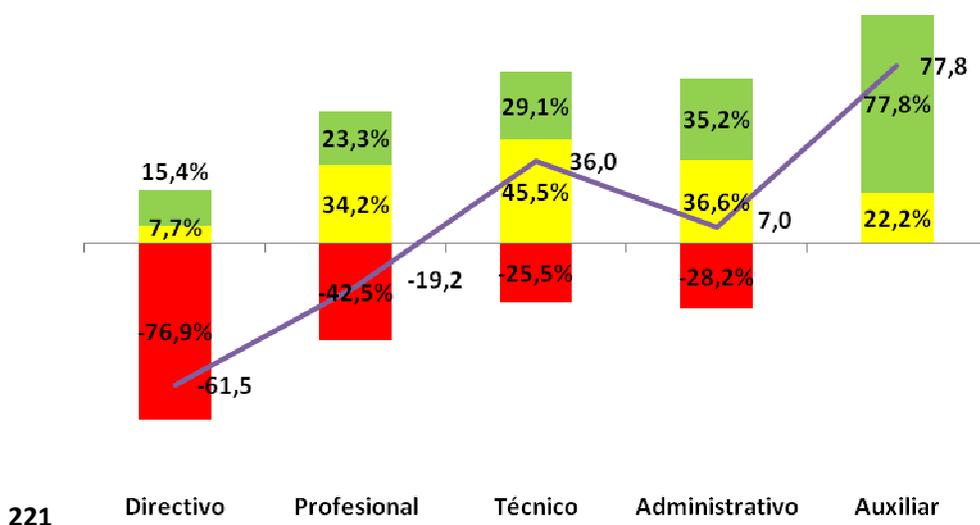


Si se observa la evaluación general de cada atributo, es posible establecer que el mejor evaluado es el “Conocimientos de los Funcionarios”, con una evaluación positiva de un 46,2% y una satisfacción neta de 27,6. Luego le sigue “Desempeño de Funcionarios” y “Empatía de Funcionarios”, con un 39,8% y 37,1% de evaluación positiva; mientras que obtienen un 15,4 y un 10,4 en el índice de satisfacción neta, respectivamente. Estas tres dimensiones se caracterizan por evaluar las opiniones de los funcionarios sobre la percepción que tienen de ellos los usuarios. Por el otro lado, la dimensión peor evaluada es la infraestructura, donde evaluación negativa alcanza un -43,9% y la satisfacción neta un índice de -19,9. El segundo peor evaluado es el tiempo que demora la entrega de servicios, con un -35,7 % de evaluación negativa y un -7,7 de satisfacción neta.

Percepción de evaluación según cargo

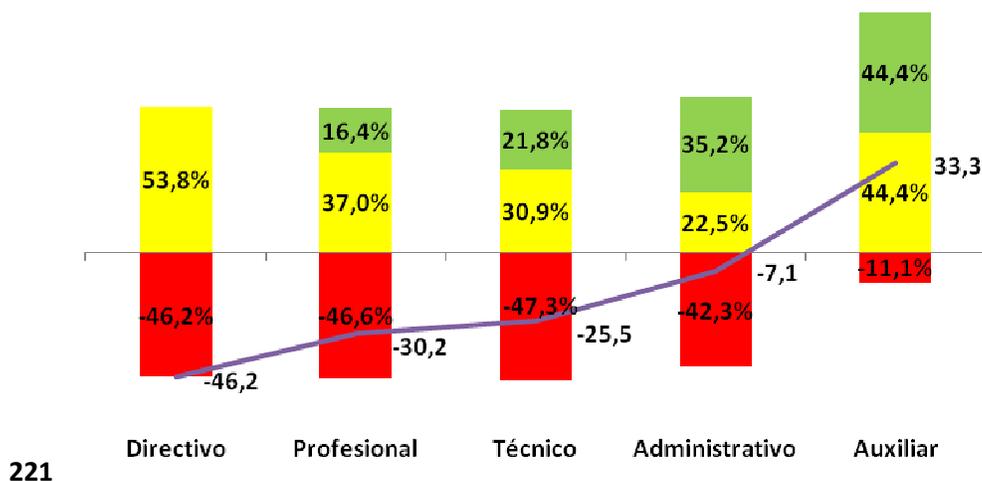
En esta subsección se analiza cada atributo a partir de los cargos que existen en la Municipalidad de Santiago. Permitirá observar las percepciones de las distintos niveles de funcionarios, con el fin de conocer qué opinan desde directivos hasta auxiliares.

Gráfico N°13: Evaluación información disponible para la orientación de usuarios
Según cargo. Total muestra n =



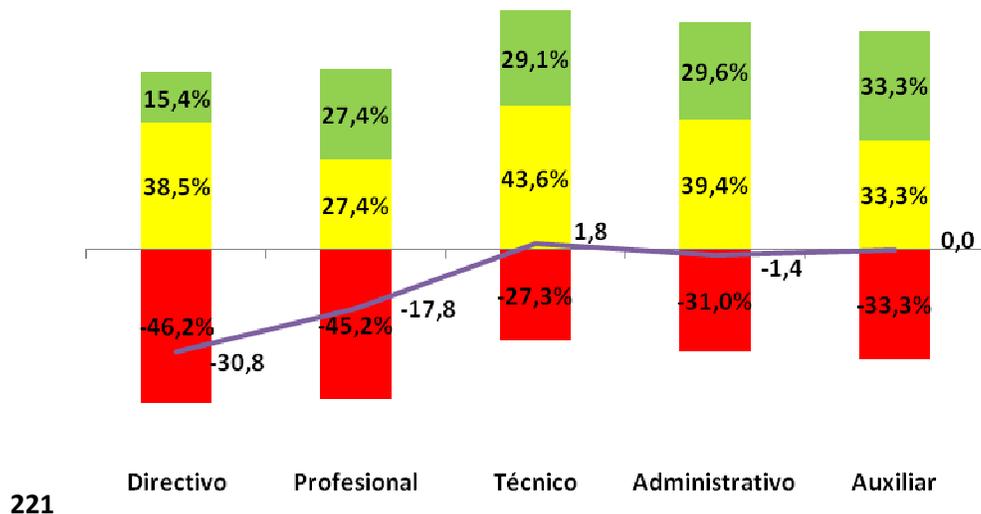
En torno percepción de los funcionarios sobre la evaluación de los usuarios sobre la información disponible sobre los servicios y trámites de éstos, se vislumbra que hay una gran diferencia entre el tipo de funcionario. Los directivos, dicen que la evaluación es muy negativa (-76,9%), mientras que la satisfacción neta también tiene valores muy negativos (-61,5%). Luego, le siguen los profesionales que también tienen valores negativos en la evaluación (-42,5%) y la satisfacción neta (-19,2%). En cambio, los auxiliares tienen otra percepción sobre la evaluación, pues obtienen una buena calificación en ambos indicadores (77,8).

**Gráfico N°14: Evaluación infraestructura adecuada para la atención de usuarios.
Según cargo. Total muestra n =**



Referente a la infraestructura, hay una clara diferencia entre los cargos auxiliares y los demás. Los primeros tienen una evaluación positiva media-baja con un 44,4% y una satisfacción neta de un 33,3. En oposición a lo anterior, directivos, profesionales, técnicos y administrativos tienen una evaluación negativa superior al -40%. De este grupo destacan los directivos que tienen una satisfacción neta de -46,2, los profesionales que tienen un -30,2 y los técnicos con un -25,5.

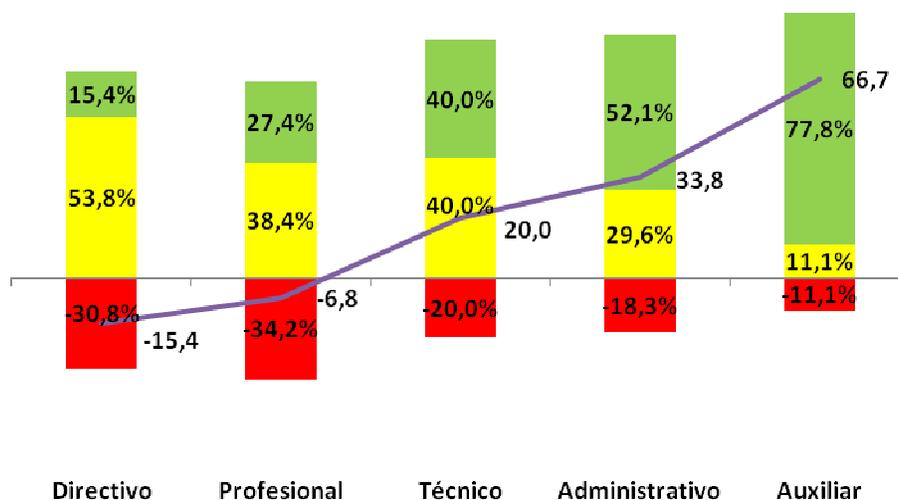
**Gráfico N°15: Evaluación tiempo requerido para otorgar un servicio a usuarios
Según cargo. Total muestra n =**



Los datos indican que en la percepción de evaluación del tiempo requerido para otorgar servicios hay tres grupos de cargos. En el primero de ellos están los directivos y los profesionales con una evaluación negativa sobre el -45%. A su vez, los directivos tienen una satisfacción neta menor que los profesionales (-30,8 y -17,8, respectivamente). En el segundo grupo se encuentran los administrativos y auxiliares que tienen un comportamiento muy similar. Los datos muestran que tienen una percepción negativa de superior al -30% (-31,0% y -33,3%) y una satisfacción neta de -1,4 el primero y 0,0 el segundo. Finalmente, en tercer lugar están los técnicos que tienen una percepción de evaluación negativa de -27,3% y una satisfacción neta de 1,8.

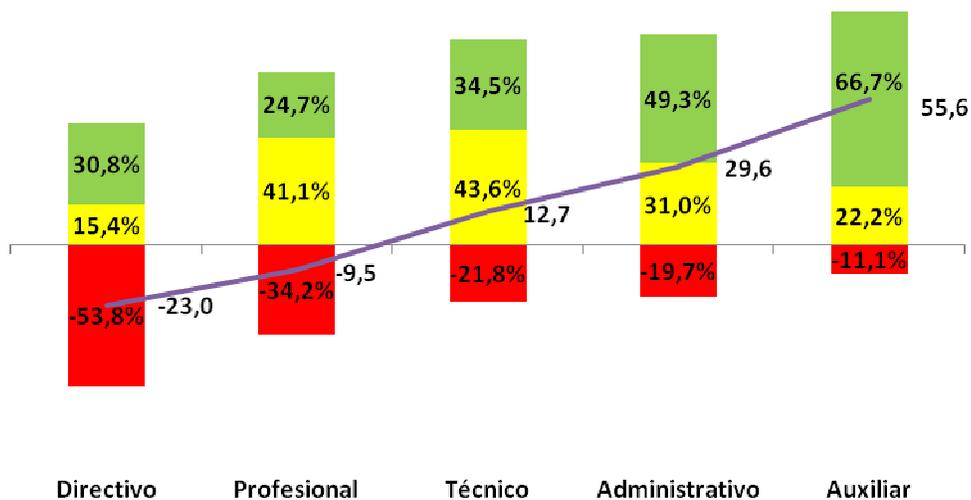
Gráfico N°16: Evaluación desempeño de los funcionarios para atender a los requerimientos de los usuarios.

Según cargo. Total muestra n = 221



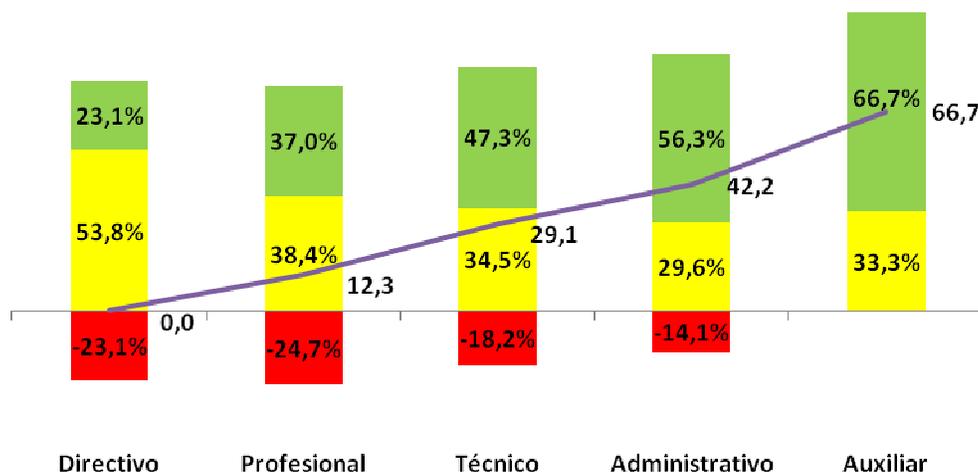
En referencia al desempeño de los funcionarios, se puede observar que la peor percepción la tienen los profesionales y los directivos. Los primeros mencionan que la evaluación negativa alcanza el -34,2% y una satisfacción neta de -6,8. A su vez, los directivos dicen que la evaluación negativa alcanza el -30,8% y una satisfacción neta menor a los profesionales (-15,4). Con una percepción intermedia se agrupan administrativos y técnicos. Los cargos administrativos tienen una evaluación positiva de un 52,1% y una satisfacción neta de un 33,8; mientras que los técnicos alcanzan en los indicadores un 40,0% y 20,0, respectivamente. Los auxiliares destacan, ya que tienen una buena percepción de evaluación. Ellos aseveran que la evaluación positiva es de 77,8% y el índice de satisfacción de 66,7.

Gráfico N°17: Evaluación empatía de los funcionarios para atender a los usuarios
Según cargo. Total muestra n = 221



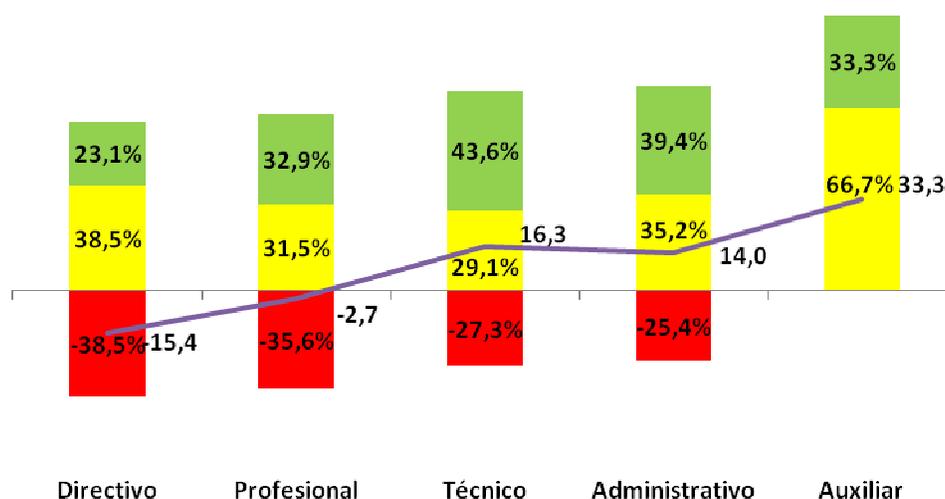
Si se observa la empatía de los funcionarios con los usuarios, la percepción de los primeros es bastante distinta. Por un lado, los directivos tienen una percepción muy negativa con una evaluación de -53,8% y un índice de satisfacción de -23,0. A nivel intermedio se ubican los técnicos y administrativos con 34,5% y 49,3% de evaluación negativa; mientras que en la satisfacción neta alcanzan 12,7 y 29,6, respectivamente. A su vez, con una evaluación positiva de 66,7% y un índice de satisfacción de 55,6, los auxiliares tienen la mejor percepción de evaluación.

Gráfico N°18: Evaluación nivel de conocimiento de los funcionarios para desempeñar sus funciones
Según cargo. Total muestra n = 221



Los funcionarios en relación a la percepción sobre la evaluación de la información tienen distintas opiniones. En un extremo se ubican los directivos, quienes tienen una baja evaluación positiva (23,1%) y baja satisfacción neta (0,0). En un nivel intermedio están profesionales y técnicos con una evaluación positiva de 37,0% y 47,3% y una satisfacción neta de 12,3 y 29,1, respectivamente. En el otro polo se ubican administrativos y auxiliares, donde los primeros obtienen una evaluación positiva de 56,3% y una satisfacción neta e 42,2, mientras que los segundos obtienen 66,7% de evaluación positiva y 66,7 de índice de satisfacción.

Gráfico N°19: Evaluación facilidades que se le otorgan a los vecinos para acceder a los servicios. Según cargo. Total muestra n=221



Al igual que en los indicadores anteriores, en torno a las facilidad de acceso de los vecinos a los servicios, los directivos y profesionales son los que peor percepción de evaluación tienen. Los

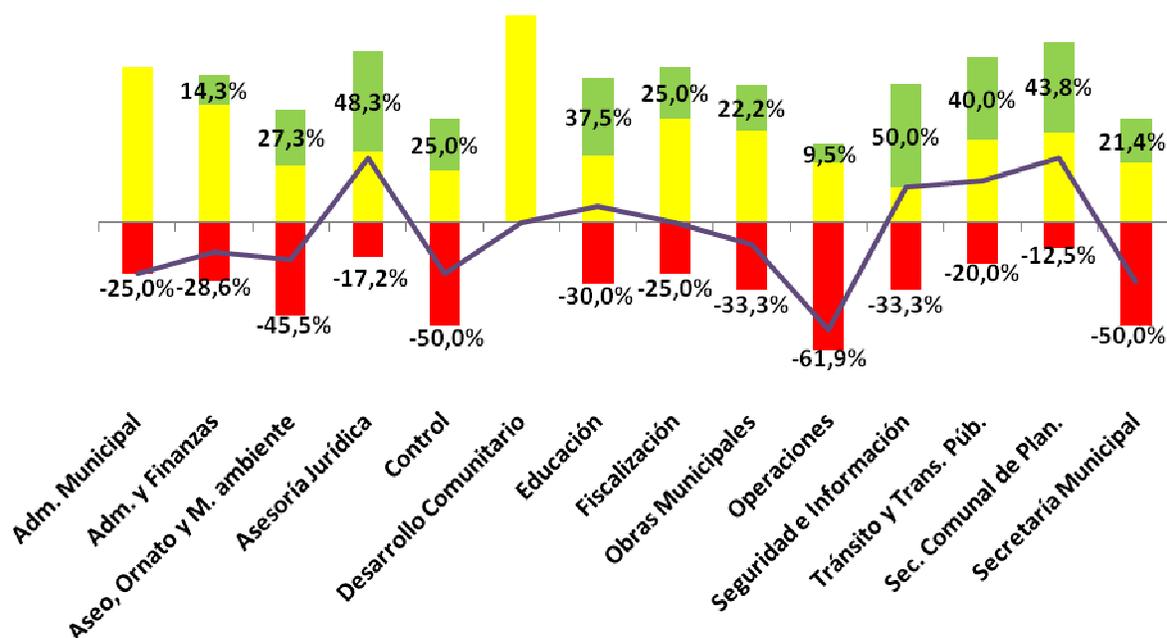
directivos tienen una muy importante evaluación negativa de un -38,5%, mientras que los profesionales les siguen con una -35,6%. De ellos, los directivos tienen una peor satisfacción neta (-15,4) que los profesionales (-2,7). A nivel intermedio, se encuentran los técnicos con una evaluación positiva de 43,6% y una satisfacción neta de 16,3, mientras que los administrativos hacen una buena evaluación en el 39,4% y obtienen un índice de satisfacción de 14,0. Los auxiliares tienen una particularidad, pues tienen una percepción de evaluación más baja que los dos anteriores con un 33,3% mientras tienen una satisfacción neta más alta (33,3).

En términos generales, se observa que hay una clara diferenciación entre cargos. Los directivos suelen tener peores índices de percepción de satisfacción que el resto. A este grupo le siguen los profesionales, luego los técnicos, los administrativos, para terminar con los auxiliares con una mejor evaluación general. Esto nos dice que a mayor rango, es peor la percepción de evaluación.

Percepción de evaluación por dirección

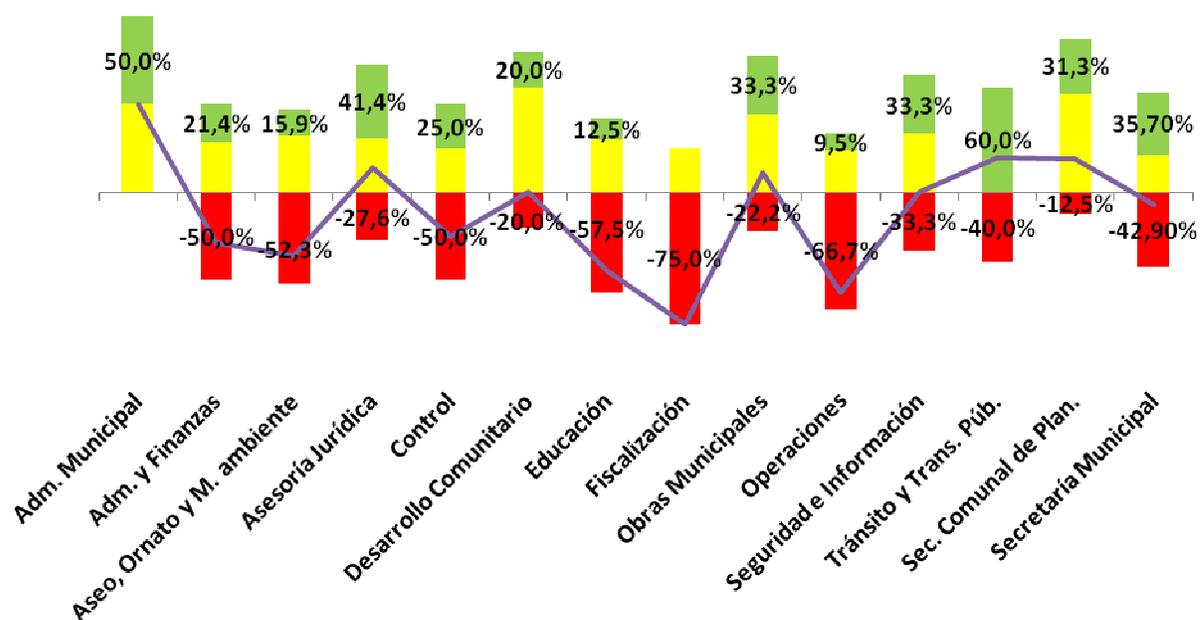
En esta sección se abordarán los distintos indicadores que ya se ha presentado en torno a la percepción de los funcionarios sobre la evaluación de los usuarios. Específicamente, se presentarán tales indicadores a partir de cada dirección de la Municipalidad de Santiago.

**Gráfico N°20: Evaluación información disponible para la orientación de usuarios
Según dirección. Total muestra n = 221**



Sobre la percepción de evaluación disponible es posible establecer que hay tres direcciones que tienen una evaluación negativa del 50% o más. La que tiene el peor indicador de evaluación es la Dirección de Operaciones con un -61,9%. A ella le siguen la Dirección de Control y la Secretaría Municipal, ambas con un -50,0% de evaluación negativa. Por el otro lado, las que mejor percepción de evaluación tienen son la Dirección de Seguridad e Información con un 50,0%, la Dirección de Asesoría Jurídica con un 48,3% y la Secretaría Comunal de Planificación con un 43,8% de evaluación positiva. Relevante es mencionar a la Administración municipal y la Dirección de Desarrollo Comunitario, las cuales no tienen ninguna percepción de evaluación positiva.

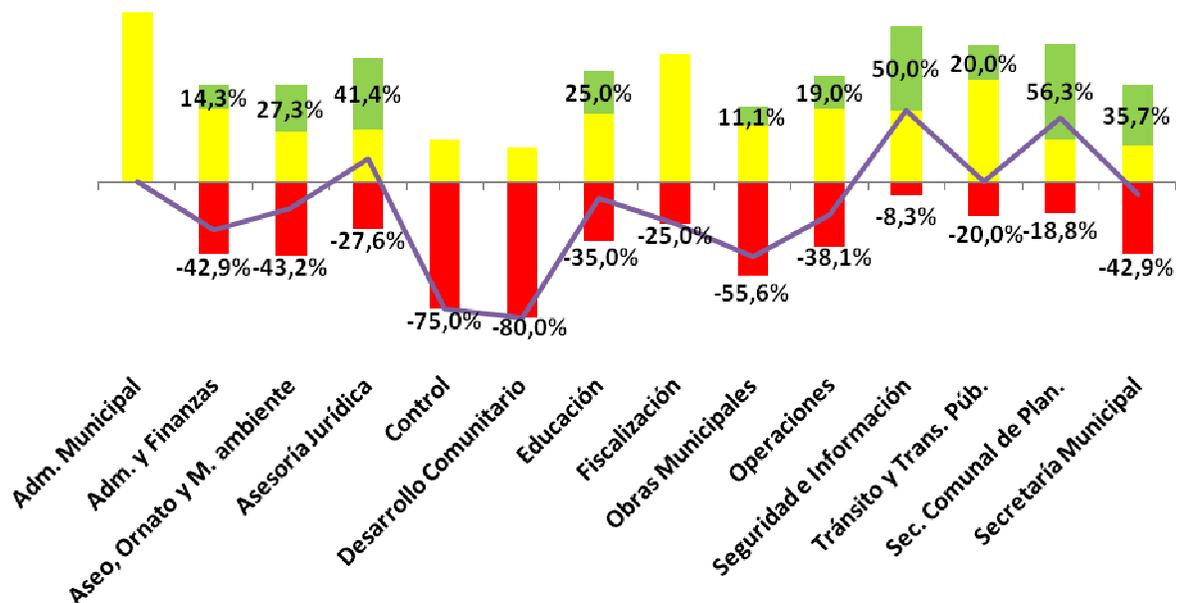
**Gráfico N°21: Evaluación infraestructura adecuada para la atención de usuarios
Según dirección. Total muestra n = 221**



Ahora bien, la percepción de evaluación en relación a la infraestructura dice que las direcciones que tienen mayores porcentajes de percepción de evaluación negativa son la Dirección de Fiscalización (-75,0), la Dirección de Operaciones (-66,7%) y la Dirección de Educación (-57,5%). Por el otro lado, las secciones que tienen mejores percepciones, con los más altos indicadores de evaluación positiva son la Dirección de Tránsito y Transporte Público con un 60,0%, la Dirección de

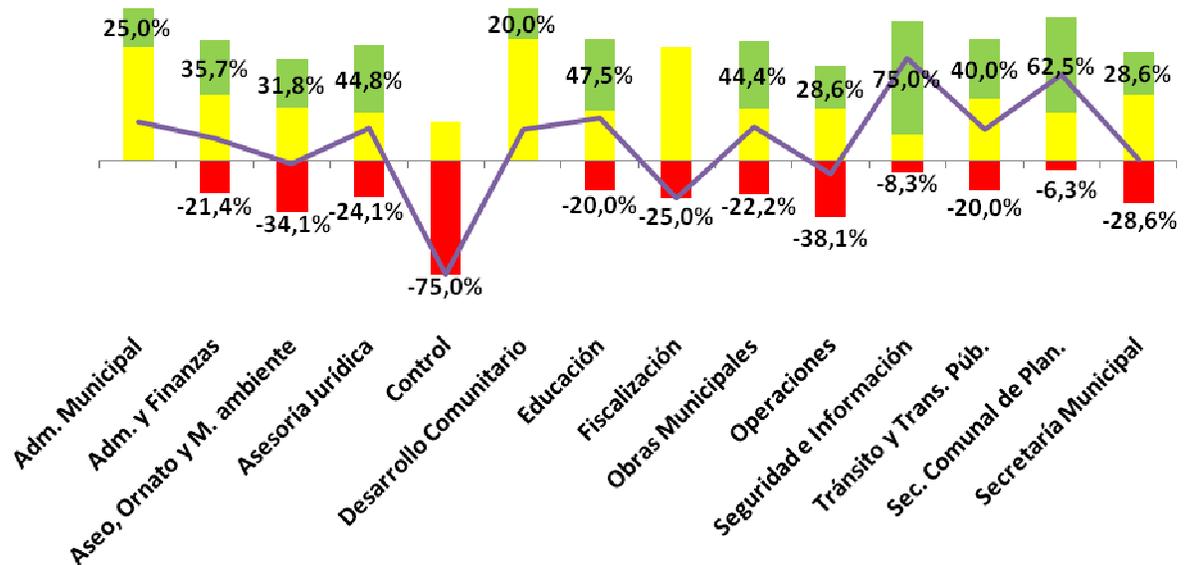
Administración municipal con un 50,0% y, más atrás, la Dirección de Asesoría Jurídica con un 41,4%.

Gráfico N°22: Evaluación tiempo requerido para otorgar un servicio a usuarios
Según dirección. Total muestra n =
221



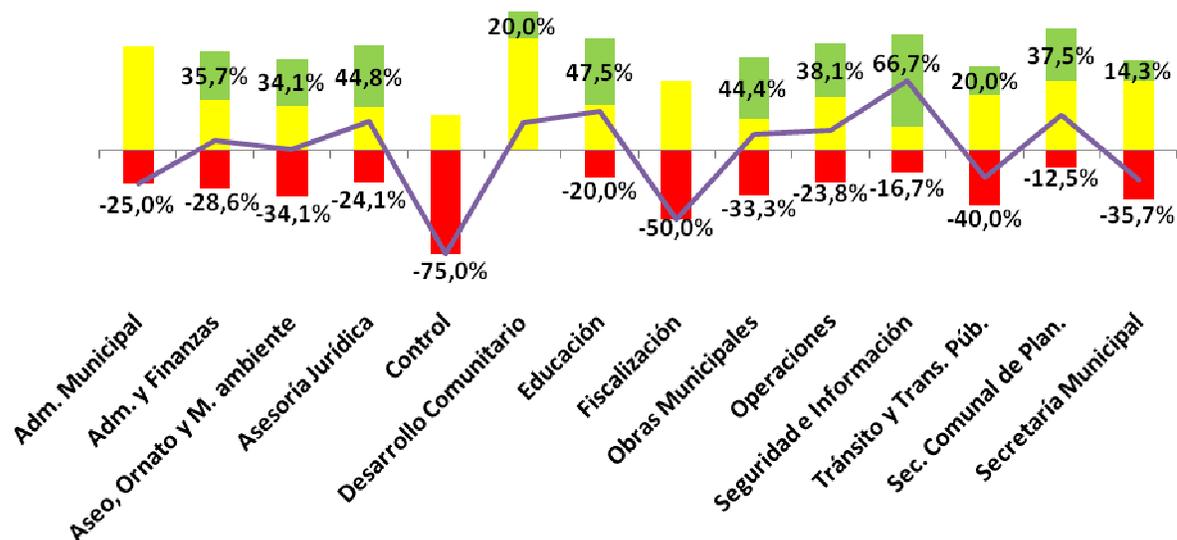
Respecto a la percepción de evaluación de las direcciones sobre el tiempo requerido para entregar servicios a usuarios, las que tienen mayores inclinaciones por la evaluación negativa es la Dirección de Desarrollo Comunitario con un muy importante -80,0%, la Dirección de Control con un también muy relevante -75,0% y la Dirección de Obras Municipales con un -55,6%. En torno a las direcciones con las mejores percepciones de evaluación se encuentran la Secretaría Comunal de Planificación con un evaluación positiva de un 56,3%, la Dirección de Seguridad e Información con un 50,0% y la Dirección de Asesoría Jurídica con un 41,14% en el mencionado indicador.

Gráfico N°23: Evaluación desempeño de los funcionarios para atender a los requerimientos de los usuarios
Según dirección. Total muestra n = 221



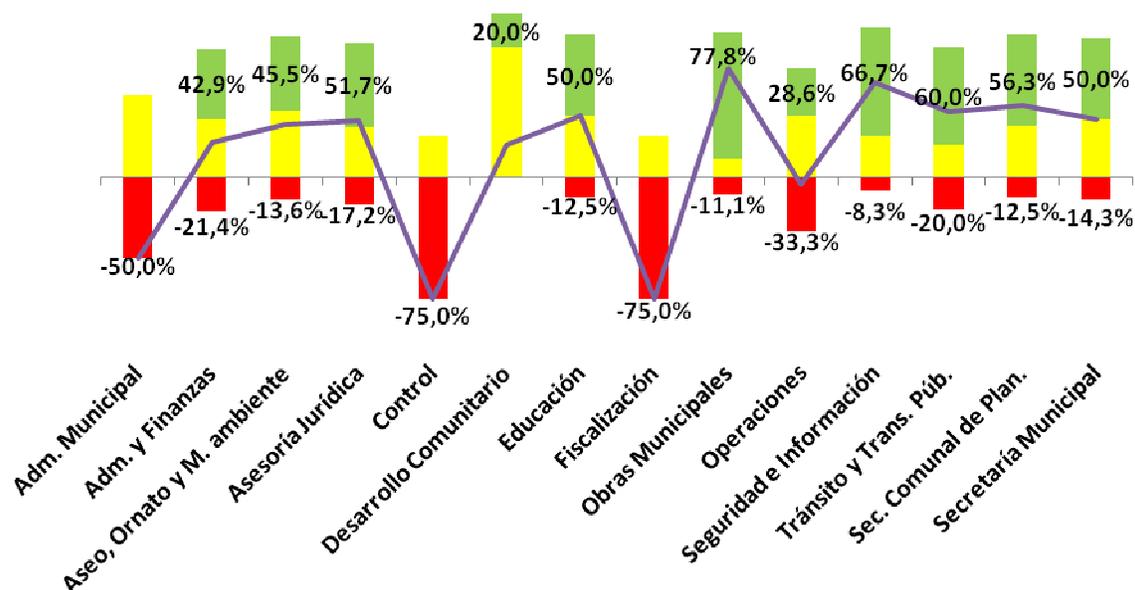
Relativo a la percepción de evaluación del desempeño de los funcionarios para atender los requerimientos de los usuarios, es posible observar que destaca la Dirección de Control con una muy amplia evaluación negativa. Esta dirección obtiene en tal índice un -75,0%, mientras que la dirección que le sigue en la evaluación negativa es la de Operaciones con un mucho menor -38,1%. En el otro extremo, con los mejores niveles de percepción de evaluación se hayan la Dirección de Seguridad e Información con una evaluación positiva con un alto 75,0%, la Secretaría Comunal de Planificación con un 62,5% y luego le sigue la Dirección de Educación con un más bajo 47,5%. Destaca que en este atributo las direcciones de Fiscalización y la de Control no tienen ninguna evaluación positiva.

**Gráfico N°24: Evaluación empatía de los funcionarios para atender a los usuarios
Según dirección. Total muestra n = 221**



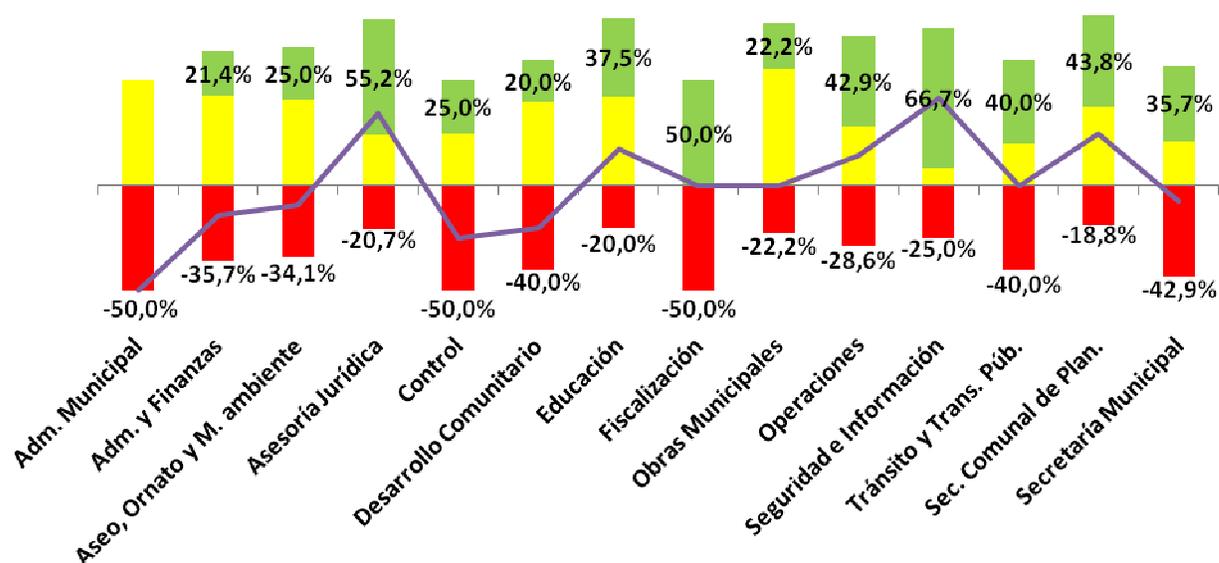
En el caso del atributo “Empatía de los Funcionarios para Atender los Requerimientos de Usuarios”, es importante comentar que, al igual que en el anterior, nuevamente la Dirección de Control es la que tiene la mayor evaluación negativa (-75,5%). En el segundo lugar se encuentra la Dirección de Fiscalización (-50,0%), mientras que en el tercero la Dirección de Tránsito y Transporte Público (-40,0%). Ahora bien, quienes obtuvieron las mejores evaluaciones positivas son la Dirección de Seguridad e Información con un 66,7%, la de Educación con un 47,5%, la de Asesoría Jurídica 44,8% y la de Obras Municipales 44,4%. Comparando con el atributo anterior, otra vez la Dirección de Fiscalización y la de Control no tienen valores positivos de evaluación. A este grupo se le agrega la Dirección de Administración Municipal que tampoco tienen menciones positivas.

**Gráfico N°25: Evaluación nivel de conocimiento de los funcionarios para desempeñar sus labores
Según dirección. Total muestra n =221**



En el nivel de conocimiento de los funcionarios desempeñar sus labores, se aprecia que continúa la Dirección de Control con los mayores índices de evaluación negativa. En esta dimensión obtiene un -75,0%, mismo valor que se observa en la Dirección de Fiscalización. En tercer lugar de la evaluación negativa se ubica la Dirección de Administración Municipal alcanzando un -50,0%. Destaca que en las tres direcciones no hay valores en la evaluación positiva. Por el otro lado, la que mejor percepción de evaluación tiene es la Dirección de Obras Municipales con un muy importante 77,8% de las menciones positivas. A esta dirección le secunda la de Seguridad e Información (66,7%) y la de Tránsito y Transporte Público (60,0%).

Gráfico N°26: Evaluación facilidades que se le otorgan a los vecinos para acceder a los servicios
Según dirección. Total muestra n =
221



Respecto a la percepción de evaluación de los funcionarios sobre las facilidades que entregan a los usuarios para acceder a servicios, hay tres direcciones que tienen un -50,0% de evaluación negativa. Otra vez aparecen en los peores lugares la de Control y la de Fiscalización, mientras que se le agrega la de Administración Municipal. De este grupo, destaca la situación especial de la Dirección de Fiscalización, ya que no presenta menciones neutras, lo que la ubica también entre las con mejores índices de evaluación positiva (50,0%). En este indicador destaca también la Dirección de Seguridad e Información (66,7%) y la Dirección de Asesoría Jurídica. A modo general, en este atributo se encuentra que es donde las direcciones tienen mayor inclinación por valores negativos de percepción.

En síntesis se observa que hay una percepción de evaluación negativa o baja. Dentro de las direcciones que más se inclinan por los índices negativos está la Dirección de Control, mientras que en el otro extremo, con los mejores valores positivos está la Dirección de Seguridad e Información.

4. Pregunta proyectiva: representación nivel de satisfacción

En esta pregunta se propuso una serie de imágenes que pudiesen ilustrar la satisfacción de usuarios según los funcionarios. Se presentaron ocho fotografías, de las cuales se debía seleccionar sólo una, a la vez que se era necesario justificar tal elección. Las imágenes fueron las siguientes:

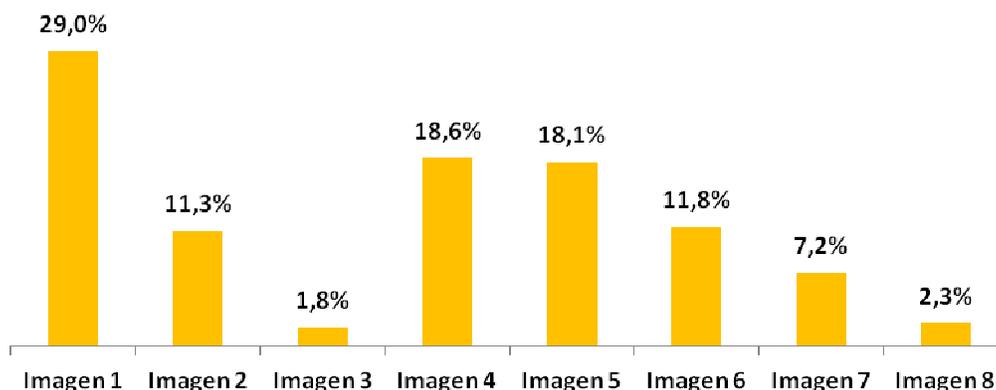


A partir de las justificaciones de elección de imagen, se definieron temas expresados por los funcionarios. Se agruparon los comentarios según tópicos emergentes para lograr cuantificar aquella información e integrarla ex post a la confección del cuestionario

Percepción general

Gráfico N°27: Porcentaje de selección de imagen que representa mejor el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as de los distintos servicios.

Total muestra n = 211



Los encuestados se inclinan principalmente por tres imágenes. La primera preferencia es la imagen N°1 con un 29,0%. La fotografía consistía en una persona remando en una canoa a través de los rápidos de un río. La segunda imagen, la cual era un individuo inclinado sobre sus rodillas en la orilla de la playa, obtuvo un 18,6% de las preferencias. En tercer lugar se ubicó con un 18,1% de las menciones aquella que incluía a personas vestidos de oficinistas aplaudiendo.

Gráfico N°28: Porcentaje de razones de elección de imagen que representa mejor el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as de los distintos.



137

Pues bien, las razones de que se esgrimen para seleccionar tales imágenes son en primer lugar la mención a la “Excesiva Burocracia” con un 17,3% de las aseveraciones. A ella le sigue la referencia a la “Excelencia” con un 14,1%. Cabe destacar que este concepto alude a los comentarios en relación a la búsqueda de la mejora continua de la labor y los servicios que la Municipalidad entrega. En tercer término aparece “Satisfacción de Usuarios” con un 12,4%, el cual dice sobre el resultado del trabajo que realizan los funcionarios. En este caso, se incluyen dentro de la categoría “Otros” a las opiniones que no podían ser agrupadas con otras.

Razones de elección de imágenes principales

Gráfico N°29: Porcentajes de razones de elección de imagen N°1.

Total muestra n =



53

Los funcionarios que se inclinaron por la imagen N°1 mencionaron en un muy relevante 30,2% que representaba la excesiva burocracia del funcionamiento de los distintos departamentos. Para ellos consistía en un impedimento para entregar los servicios que ofrece la Municipalidad. En segundo término, aseveraron en un 15,1% de las veces que significaba la mala atención de los funcionarios hacia los usuarios. A estos le siguen, muy relacionadas con el anterior, la mala derivación que hacen los funcionarios a los usuarios para que éstos accedan a los servicios (13,2%) y la mala información que funcionarios entregan a los usuarios (11,3%).

Considerando los comentarios relativos a la “Excesiva Burocracia”, se obtiene que para los usuarios la realización de un trámite requiere pasar por muchas etapas, las cuales no siempre se hacen en una misma dependencia, dirección o departamento. Los usuarios deben ir a distintos lugares y recurrir a diversos funcionarios para reunir los requisitos que les exige una dirección de la Municipalidad.

“Mucha gente que llega al departamento viene o va hacia otra dependencia Municipal, por lo que se percibe que un trámite requiere la aprobación y/o información de diferentes departamentos.”

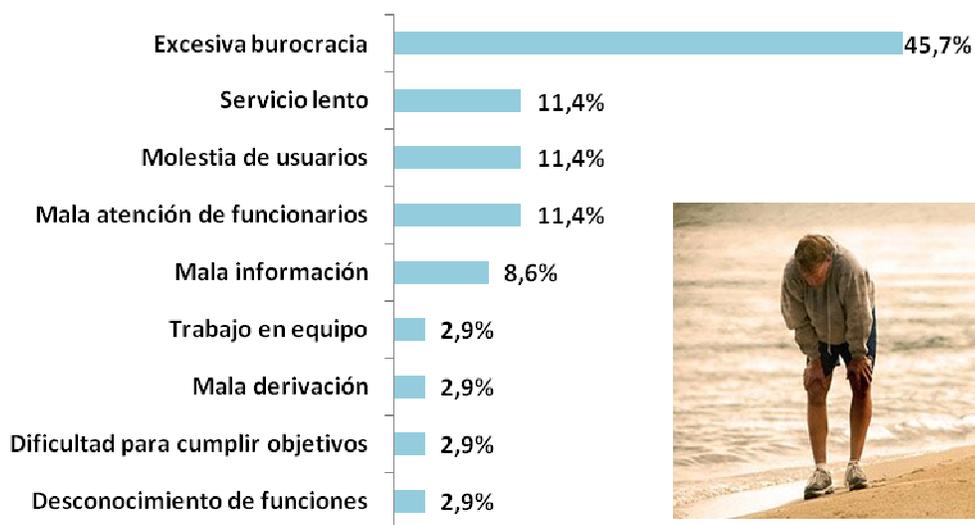
“Los usuarios encuentran engorrosos los tramites. Suben y bajan de pisos frecuentemente”

Relativo a la “Mala atención de funcionarios”, en la siguiente cita se revela, a modo de ejemplo, que los funcionarios consideran que los usuarios se sienten mal atendidos, ya que los primeros desconocen información relevante para responder a los requerimientos de los usuarios. Tal desconocimiento aumenta el número de derivaciones y etapas que debe seguir una persona para obtener los servicios que ofrece la Municipalidad.

“[Los usuarios se] sienten mal atendidos e insatisfechos cuando los funcionarios desconocen la respuesta a su requerimiento, lo cual hace que vayan de una oficina a otra en busca de ayuda o solución a su requerimiento.”

Gráfico N°30: Porcentajes de razones de elección de imagen N°4.

Total muestra n =



38

Respecto a los funcionarios que se inclinaron por la imagen N°4, existe un muy amplio 45,7% que mencionó nuevamente la excesiva burocracia. Para ellos, representaba la imagen lo difícil que era realizar su labor tomando en cuenta las diversas trabas y pasos que debían superar. A esta justificación le siguen tres con un 11,4% de las menciones. De aquí se desprende “Servicio Lento”, “Molestia de Usuarios” y “Mala Atención de Funcionarios”.

Tomando en cuenta que la “Excesiva Burocracia” es ampliamente el tópico con más menciones, es posible establecer que esta característica agota al usuario durante la solicitud de servicios. El sistema de atención incluye mucha tramitación y aumento en el tiempo de solicitud, lo que termina por dejar exhaustos a los usuarios. Estas opiniones se relacionan directamente con las menciones a este tópico de aquellos que seleccionaron la Imagen N°1.

“[El usuario] termina cansado por la cantidad de tramitación burocrática que tiene el sistema de atención”

“Mi percepción es que existen trámites que para los contribuyentes resultan demorosos y los tramitan en muchas oficinas, resultando agotador.”

Gráfico N°31: Porcentajes de razones de elección de imagen N°5.

Total muestra n = 37



Aquellos funcionarios que se inclinaron por la imagen N°5, mencionan en un 37,8% su explicación de elección en torno a la búsqueda de la excelencia. Como se ha dicho, tal excelencia tiene relación con el esfuerzo por entregar cada vez más y mejores servicios, es la búsqueda de superación constante. En segundo lugar, ambas relacionadas con el tópico anterior y con un 27,0%, se ubican las menciones tendientes a la “Satisfacción de Usuarios” y “Logro”. Es necesario mencionar que este último alude a la orientación de los funcionarios a cumplir los objetivos y entregar servicios.

En las siguientes citas se ejemplifica la orientación hacia la excelencia de los funcionarios. Ellos intentan entregar de la mejor manera, con la máxima calidad respuestas y el mayor profesionalismo posible a los requerimientos de las personas que asisten a la Municipalidad. Se indica que los funcionarios intentan realizar su labor de manera eficiente y eficaz. Este tópico se diferencia del logro en que este último refiere al cumplimiento de objetivos. De la misma manera, es distinto a la “Buena atención a usuarios”, ya que ésta alude a la relación entre funcionarios y usuarios.

“Se busca la excelencia hacia el usuario.”

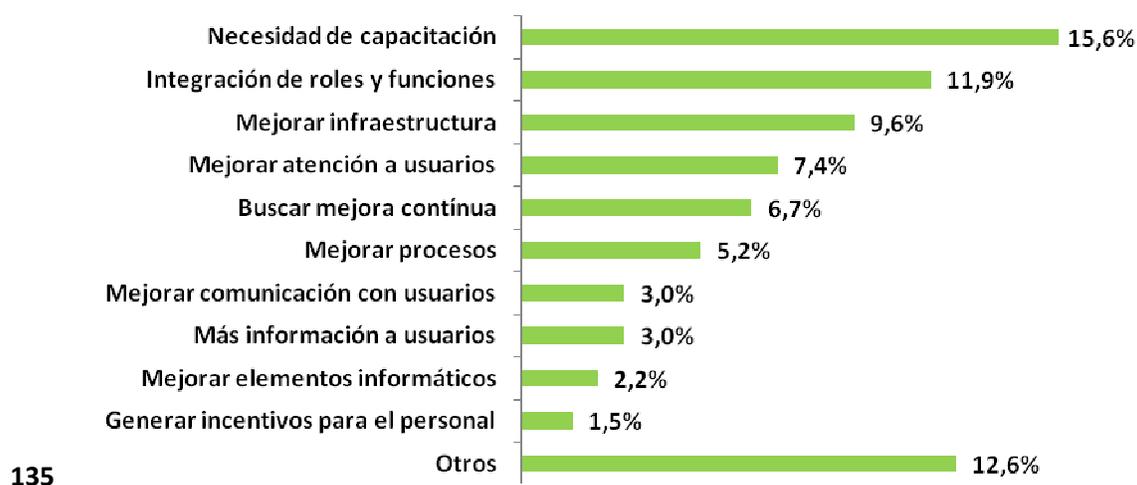
“Hay una atención personalizada, ágil y efectiva.”

“Hay mucho profesionalismo en la mayoría de los trabajadores municipales.”

5. Análisis pregunta abierta “Comentarios Finales”

Para operacionalizar la pregunta abierta, se utilizó la misma estrategia que en las razones de selección de imagen en la pregunta proyectiva. Se agruparon los comentarios por temas para luego agruparlos entre sí.

Gráfico N°32: Porcentajes de temas de comentarios finales
Personas que respondieron pregunta abierta n =



Analizando los comentarios finales, es posible establecer que el 15,6% de los funcionarios declaran una necesidad e interés por capacitarse para entregar de mejor manera los servicios de la Municipalidad y realizar sus labores con alta calidad. En segundo lugar, dicen que es necesaria la integración de roles y funciones (11,9%), de modo que exista coordinación entre los diversos departamentos y direcciones de la Municipalidad. En tercer término, los funcionarios mencionan en un 9,6% que es necesario mejorar la infraestructura para que los usuarios tengan una mejor evaluación de los servicios que se entregan. La categoría “Otros” incluyen a todas las menciones que no tenían relación con otras opiniones.

En un primer momento, la capacitación refiere a la necesidad de actualizar conocimientos personales para desarrollar la propia labor. Los funcionarios mencionan renovar sus conocimientos en torno a software y equipos. Del mismo modo, también mencionan la capacitación en torno al conocimiento de las demás áreas y departamentos de la Municipalidad.

Dicen que necesitan conocer el “Menú de Servicios” que la institución tiene de forma general. Esto se relaciona directamente con el segundo tópico con más referencias, la “Integración de roles y funciones”.

“Los funcionarios municipales deberíamos (podríamos) mejorar el nivel de respuesta a través, accediendo a una capacitación adecuada, como el manejo de programas computacionales, mejoramiento de equipos, etc.”

“Falta una capacitación de las labores que desempeñan las distintas Áreas o del mismo Menú de Servicios, no tenemos impregnado la institución en cuanto a funciones.”

Lo anterior se relaciona directamente con el segundo tópico con más referencias, la “Integración de roles y funciones”. Dice acerca de la importancia de que los funcionarios conozcan las distintas instancias, servicios y roles de la Municipalidad, a modo de poder informar, derivar y responder a los requerimientos de usuarios con una visión general.

“Falta el conocimiento transversal de los servicios entregados, para poder dar una atención de excelencia a los vecinos.”

CONCLUSIONES

A modo de conclusión y síntesis, es necesario mencionar que en este estudio se evidencia que los funcionarios suelen tener una percepción de satisfacción baja. Las evaluaciones positivas pocas veces superaron a la mitad de las preferencias. Ninguna de ellas obtuvo porcentajes mayores al 70% y tampoco se inclinaron mayoritariamente por la opción “Muy de Acuerdo”.

A nivel general, el aspecto con menor percepción de evaluación es “Infraestructura” con una satisfacción neta de -19,9. En el extremo opuesto, el que tiene la mejor percepción de evaluación es “Conocimiento de Funcionarios para Otorgar Servicios” con un índice de satisfacción de 27,6.

Continuando con lo anterior, hay una relación inversa entre el nivel del cargo y la percepción de satisfacción. En los cargos directivos es peor la percepción que en todos los demás, luego le sigue en aquella visión los profesionales, luego los técnicos, pasando por los administrativos, para finalizar con los auxiliares con la mejor percepción de todas. Considerando las direcciones en que se desempeñan los funcionarios la dirección que peor evaluación suele hacer es la Dirección de Control y, en menor medida, la Dirección de Fiscalización. Por el contrario, la Dirección de Seguridad e Información es la que suele tener los mejores índices de percepción.

Respecto a la representación del nivel de satisfacción, los funcionarios suelen poner énfasis en que el funcionamiento de los procesos de la Municipalidad atenta contra la satisfacción de usuarios. Se presenta la “Excesiva Burocracia” como el problema con más menciones que incide directamente en la entrega de servicios. Sin embargo, es importante recalcar que la segunda explicación en número de menciones es la “Excelencia”. Esta se caracteriza, según los funcionarios, en que ellos intentan lograr una mejora continua en labores y servicios que entregan.

En torno a la pregunta abierta que reúne comentarios finales, destaca que el tema o categoría con más menciones es la “Necesidad de Capacitación”. Los funcionarios mencionan que la capacitación sería una herramienta para conocer el funcionamiento de la Municipalidad de manera global. De este modo, mejoraría la información que entregan, las derivaciones y los servicios, con el fin de lograr la “Excelencia”. En segundo lugar, emergió el concepto de “Integración de Roles y Funciones”. Este refiere a que la atomización y desconocimiento de las partes, hacen que los departamentos y secciones de la Municipalidad operen independientemente. Los funcionarios mencionan que es necesario que se integren roles y funciones entre direcciones para dar soluciones de manera holística.

ANEXOS

1. Correo electrónico de envía de encuesta

DE: Dirección de SECPLAN (estudiosecplan@munistgo.cl)

ASUNTO: Estudio SECPLAN dirigido a funcionarios y funcionarias

Estimados funcionarios y funcionarias:

La I. Municipalidad de Santiago en el marco del Plan de Modernización del Estado y las Políticas de Medición de la Satisfacción de Calidad de los Servicios Públicos, se encuentra llevando a cabo el Programa de Mejoramiento Progresivo de la Calidad de la Gestión Municipal.

En este contexto, se encuentra desarrollando herramientas para evaluar la satisfacción que tienen los usuarios y usuarias de los servicios entregados por la Municipalidad de Santiago a sus vecinos y vecinas. Además, se ha considerado muy importante conocer la opinión de los funcionarios y funcionarias respecto a estas temáticas con el fin de identificar aspectos de mejora y involucrar a toda la Municipalidad en este importante proceso.

Su opinión es muy importante, por esto le pedimos que responda desde una perspectiva personal y según su experiencia. La respuesta al cuestionario no tarda más de 5 minutos y sus respuestas son absolutamente confidenciales y anónimas.

Para responder la encuesta apreté [AQUÍ](#) o bien copie y pegue la siguiente dirección web en su navegador de internet.

<http://www.pragmac.cl/indicesyencuestas/index.php/survey/index/sid/311668/newtest/Y/lang/es-CL>

Si tiene dudas, comuníquese directamente con (NOMBRE PERSONA CONTACTO SECPLAN)

Agradecemos tu colaboración y compromiso para mejorar nuestra Municipalidad.

Gabriela Elgueta Poblete

Directora SECPLAN I. Municipalidad de Santiago

2. Instrumento

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE FUNCIONARIOS DE LA I. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

Buenos días/ buenas tardes:

A continuación le presentamos el cuestionario para conocer la percepción de los funcionarios acerca de la satisfacción de usuarios en torno a los servicios que entrega la I. Municipalidad de Santiago. Le pedimos siga las instrucciones del cuestionario y responda según su propia opinión.

I. Caracterización del encuestado

1) Género del Encuestado/a. **Marque una X**

a) Femenino	<input type="checkbox"/>
b) Masculino	<input type="checkbox"/>

2) Cargo que Desempeña. **Marque sólo una alternativa.**

- Directivo
- Profesional
- Técnico
- Administrativo
- Auxiliar
- Otro (especifique) _____

3) ¿Cuál es el número de años que ha trabajado en la Municipalidad de Santiago? **Anote números enteros.**

4) En el cargo que desempeña ¿atiende con regularidad a público? **Marque una X.**

a) Sí	<input type="checkbox"/>
b) No	<input type="checkbox"/>

5) ¿En qué unidad o departamento desempeña? **Marque sólo cuando corresponda.**

Ver Anexo 2

II. Evaluación de la entrega de servicios de la municipalidad

6) Según su opinión ¿Cuál de estas imágenes representa mejor el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as de los distintos servicios entregados por la Municipalidad de Santiago, luego de haberlos recibido? Tenga presente aquellos servicios en que los usuarios hayan tenido contacto con personal municipal.



Marque sólo una alternativa

- Imagen 1
- Imagen 2
- Imagen 3
- Imagen 4
- Imagen 5
- Imagen 6
- Imagen 7
- Imagen 8

¿Por qué razón eligió aquella imagen? **(Explique brevemente su respuesta)**

- 7) Según su opinión ¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? Califique de 1 a 7, donde 1 es Muy en Desacuerdo y 7 es Muy de Acuerdo. **Una respuesta por cada afirmación**

Afirmaciones	Muy de acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Los servicios que entrega la municipalidad se ajustan a las necesidades de los/as usuarios/as					
Existe una diversidad de servicios que permiten cubrir la mayor parte de las necesidades de los usuarios/as.					
Los servicios de la municipalidad logran satisfacer completamente las necesidades de los usuarios/as.					

- 8) En su opinión, y pensando en la satisfacción que tienen los usuarios y usuarias con los servicios entregados por la Municipalidad, **califique de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 excelente, los siguientes aspectos. Marque una sola nota en cada caso.**

Aspecto	1	2	3	4	5	6	7
Condiciones de acceso universal para usuarios a los servicios.							
Información disponible para la orientación de usuarios.							
Infraestructura adecuada para la atención de usuarios.							
Tiempo requerido para otorgar un servicio a usuarios.							
Desempeño de los funcionarios para atender a los requerimientos de los usuarios.							

9) Según su opinión ¿Cuán satisfechos, en términos generales, están los usuarios con los servicios otorgados por la Municipalidad de Santiago? **Marque una sola alternativa.**

- Muy Satisfechos
- Satisfechos
- Medianamente Satisfechos
- Insatisfechos
- Muy Insatisfechos

10) Si desea dejar algún comentario o sugerencia anótelo en el recuadro.

Fin de la Encuesta
Muchas Gracias por sus repuestas

3. Tabla de departamento o sección donde funcionarios se desempeñan

		Marque una X	
1.-Dirección de SECPLAN			Marque una X
2.-Dirección Gerencia de Medio Ambiente			
3.-Dirección de Cultura		A.- Subdirección de Bibliotecas y Museos	
		B.- Subdirección de Turismo	
		C.- Departamento de Producción Cultural	
4.-Dirección de Asesoría Jurídica		A.- Departamento de Sumarios	
		B.- Departamento de Defensa Municipal	
5.-Secretaría Municipal		A.- Departamento de Asuntos Municipales	
		B.- Departamento Secretaría Comisiones Asuntos Concejo	
		C.- Oficina de Partes	
6.-Dirección de Control		A.- Departamento de Auditoría Operativa	
		B.- Departamento de Control de Contratos	
		C.- Departamento de Control Financiero	
7.-Dirección de Comunicaciones		A.- Departamento de Relaciones Públicas	
		B.- Departamento de Prensa	
		C.- Departamento de Publicidad y Difusión	

8.-Administración Municipal		A.- Dirección de Desarrollo Comunitario			
		B.- Dirección de Administración y Finanzas			
		C.- Dirección Área Urbana			
		D.- Dirección Área Operaciones			
		E.- Dirección Área Fiscalización			
Marque una X					
9.-Dirección de Seguridad e Información		A.- Subdirección de Seguridad e Información		A.- Departamento de Operaciones	
				B.- Departamento de Planificación	
				C.- Departamento de Administración	