

Informe resultados encuesta virtual Diciembre 2016

(Unidad de Participación Ciudadana)

I. INTRODUCCIÓN.

El presente informe ha sido elaborado con datos obtenidos mediante un cuestionario diseñado específicamente para nuestros usuarios. La encuesta se estructura en 2 bloques, el primero contiene 6 preguntas, y el segundo está destinado a que nuestros usuarios puedan emitir alguna sugerencia, opinión y/o recomendación, siempre relacionado con el que hacer de nuestra institución, puntualmente relacionado con la atención recibida de forma presencial y/o virtual, asegurando la confidencialidad del total de los **67 participantes**.

La encuesta estuvo disponible para nuestros interesados a través de un pop-up en nuestro sitio www.serviumaule.cl entre las fechas 15 al 30 diciembre, dando cumplimiento al Plan Anual de Participación Ciudadana MINVU 2016 en lo referido a Consultas Públicas.

En este informe se muestran los resultados obtenidos de las respuestas emitidas por los encuestados de forma porcentual y no se incluyen respuestas textuales.

II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

“Si ha sido atendido/a por personal del SERVIU o ha visitado nuestra página web, le agradeceremos responder las siguientes preguntas”

1er bloque.

Preguntas:

1- ¿Ha revisado la información proporcionada por SERVIU, respecto a su oferta habitacional, a través de su página web www.serviumaule.cl ?

	si	no
	37	30
	55,2%	44,8%

(Si su respuesta es “no” pase a la pregunta número 4)

2- Si su resp. fue “sí” ¿Cómo calificaría la información consultada a nuestra página web www.serviumaule.cl ?

Bueno	regular	malo
23	11	3
62.2%	29.7%	8.1%

3- Si su respuesta fue “sí” a la pregunta N°2. En su opinión ¿La información disponible es clara y suficiente?

Si	no
25	12
67.6%	32.4%

2do. bloque.

4- Si su resp. fue “no” a la pregunta N°1 ¿Ha sido atendida/o por personal SERVIU para la entrega de información?

si	no
6	24
20%	80%

5- Si su respuesta es “si” a la pregunta N°4, por favor marque la modalidad de atención. (en cuanto a los espacios de atención).

Web	teléfono	presencial	terreno
1	1	4	0
16.7%	16.7%	66.6%	

6- De los 67 participantes ¿Cómo calificaría la información proporcionada por SERVIU al momento de ser atendido/a, por alguno de nuestros funcionarios/as?

Bueno	regular	mala	vacias
16	8	3	40
23.9%	11.9%	4.5	59.7

Análisis 1er bloque:

De los 37 usuarios que manifestaron haber tenido acceso a la información vía web, la calificaron en su mayoría como buena y regular (92% ver recuadro preg.2 y 3), manifestando claridad de la información contenida, como aquella recibida personalmente, solo algunos inconveniente de conexión por caída de la página. Un porcentaje menor (8.1%) la califican como mala, argumentando poco claridad, no se entiende y produce confusión entre las respuestas telefónicas y presencial.

Análisis 2do. bloque:

De los usuarios que han sido atendidos personalmente, web, telefónica y presencial (20% ver recuadro preg.4) fueron calificadas en su mayoría como buena sin dejar observaciones al respecto.

Resumen:

En general las respuestas recogidas son que la información consultada en la página web, como aquella recibida personalmente es buena y entendible, salvo algunos casos menores que manifiestan confusión entre un medio y otro.

Hubo un par de situaciones que hablan de procedimientos por reclamo post entrega sin solución, que no son parte de esta consulta ni hay dato de contacto para ubicar a estos usuarios.

Como conclusión general, es responsabilidad de todos aquellos/as funcionarios que atendemos público, en la instancia que sea, mantenerse con la información actualizada para disminuir al máximo la confusión en nuestros usuarios y evitar pérdida de tiempo y acciones erradas por parte de nuestros usuarios.

En lo que respecta a este equipo de Participación Ciudadana seguiremos reforzando en nuestra reunión semanal de coordinación, los decretos que fijan nuestras políticas habitacionales y sus modificaciones.

Asimismo se hace necesario que cada unidad evalúe efectuar talleres periódicos de retroalimentación y fortalecimiento de la atención de público, en cuanto a la actualización constante de la normativa y del lenguaje respecto a cómo se transmiten los tecnicismos propios de la normativa a nuestros usuarios/as para que sea comprendida por todos.

Unidad de Participación Ciudadana

IRV.-