



# Encuesta Redes OIRS

Unidad de Estudios

Comisión Asesora Ministerial para la Promoción y Respeto de los  
Derechos de las Personas ante la Administración del Estado

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Santiago, agosto 2017

## CONTENIDOS

Presentación y objetivos.....	2
I. Metodología .....	3
II. Caracterización de los servicios .....	4
III. Necesidad y estado del trabajo en red .....	5
IV. Comentarios de los funcionarios .....	10
V. Síntesis y Conclusiones .....	11

## Presentación y objetivos

El presente documento contiene el informe de resultados del estudio “Encuesta Redes OIRS” elaborado por la Comisión Asesora Ministerial para la Promoción y Respeto de los Derechos de las Personas ante la Administración del Estado del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).

Esta medición realizada en agosto de 2017 tuvo como objetivo conocer el estado de articulación del trabajo en red en las oficinas de información reclamos y sugerencias (OIRS) a nivel interno, con los servicios dependientes de las mismas unidades administrativas (Subsecretaría), y con los servicios no dependientes las mismas unidades administrativas.

En el presente informe se reseña la metodología de la encuesta y público encuestado. Luego, se muestran los resultados de cada sección o pregunta, y por último se presenta una síntesis de los comentarios dejados por los funcionarios OIRS que respondieron la encuesta, más una nube de conceptos que sintetiza los resultados obtenidos en dicha sección. Finalmente, se expone una breve conclusión del estudio.

## I. Metodología

La medición se formuló para que la respondieran los encargados/as OIRS de los servicios dependientes de la Administración Central del Estado<sup>1</sup>. Se implementó a través de la plataforma de Google Forms. Fue aplicada entre el 04 y 21 de agosto de 2017, se logró enviar a 479 servicios y se obtuvieron 318 respuestas (66,39% del total).

Para obtener un mejor control de la tasa de respuesta, la medición dividió en cuatro los tipos de servicios que respondieron. Esta división corresponde a: Servicios con elección de cargos a través de exclusiva confianza (SEC), Servicio con elección de cargos a través de Alta Dirección Pública (SADP), Subsecretarías y Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI). El detalle se presenta en el Cuadro 1.

Cuadro 1

Categoría	N° de casos	N° de respuestas	% de respuestas
Servicios (EC)	346	244	70,52%
Servicios (ADP)	21	14	66,67%
Subsecretarías	36	20	55,56%
SEREMIs <sup>2</sup>	76	40	52,63%
<b>Total</b>	<b>479</b>	<b>318</b>	<b>66,39%</b>

Debido al objetivo que tiene esta encuesta, los resultados no se mostrarán de forma desagregada por servicio, sino que se expondrán de manera agregada.

La encuesta constaba de cuatro preguntas. En cada una de ellas se midió el estado de articulación de la red a nivel interno (dentro del mismo servicio), con servicios dependientes (de la misma Subsecretaría) y con servicios no dependientes (no dependientes de su Subsecretaría).

Además, al inicio de la encuesta, a modo de control, se preguntó el nombre del servicio, región en donde se ubican (exclusivamente a las SEREMI) y si poseían OIRS u otro punto de atención de personas.

<sup>1</sup> Más algunos servicios no considerados por la Contraloría General de la República como dependientes de la Administración Central del Estado, pero que de todos modos se consideraron relevante de medir su opinión

<sup>2</sup> Información no integrada en este informe debido a su naturaleza diferente a la de los Servicios

## II. Caracterización de los servicios

El primer filtro de la encuesta, como se detalla en el Cuadro 2, arrojó que 308 servicios de los que respondieron cuentan con OIRS u otro punto de atención de personas. Con dicho universo se analizarán los resultados en los apartados siguientes.

Cuadro 2

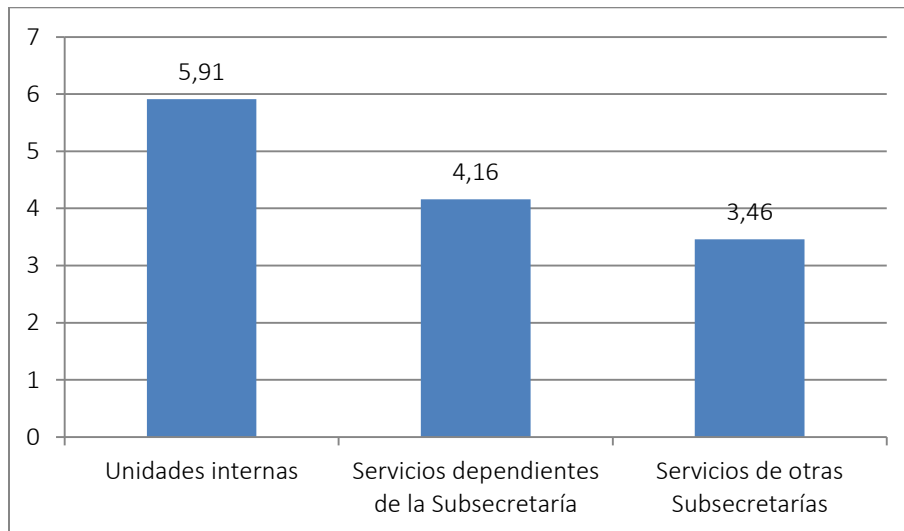
¿Su Servicio cuenta con OIRS u otro punto de atención de personas?	
Sí	308
No	10

### III. Necesidad y estado del trabajo en red

La primera pregunta sobre si los encargados OIRS requieren del contacto de sus redes para responder solicitudes de OIRS o de otros puntos de atención, en una escala de 1 a 7, se muestra en el Gráfico 1 que hay una importante necesidad de coordinación a nivel interno. Sin embargo, los funcionarios declararon que a nivel externo, ya sea con servicios dependientes de su Subsecretaría como no dependientes, casi no requieren del contacto.

Gráfico 1

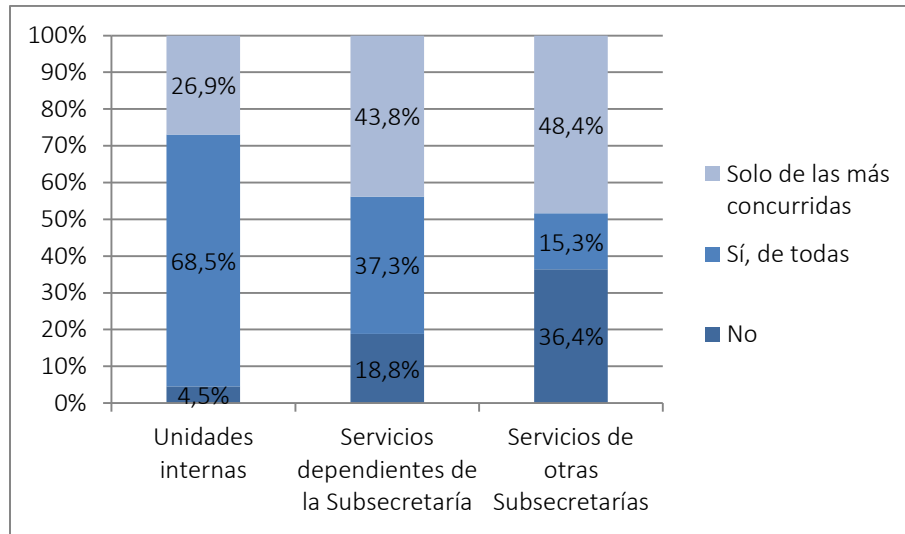
¿Requiere del contacto de las otras unidades para responder solicitudes OIRS o de otros puntos de atención?



Dicha distribución también se relaciona directamente con la cantidad de contactos que los encargados poseen. Como se muestra en el Gráfico 2, en las unidades internas más del 95% de los funcionarios tiene el contacto de sus contrapartes de las unidades internas. Sin embargo, a medida que se desconcentra la cercanía con el servicio, menor es la tasa de contactos que poseen, incluso llegando a un 36,4% de funcionarios que no poseen ningún contacto de algún servicio no dependiente.

Gráfico 2

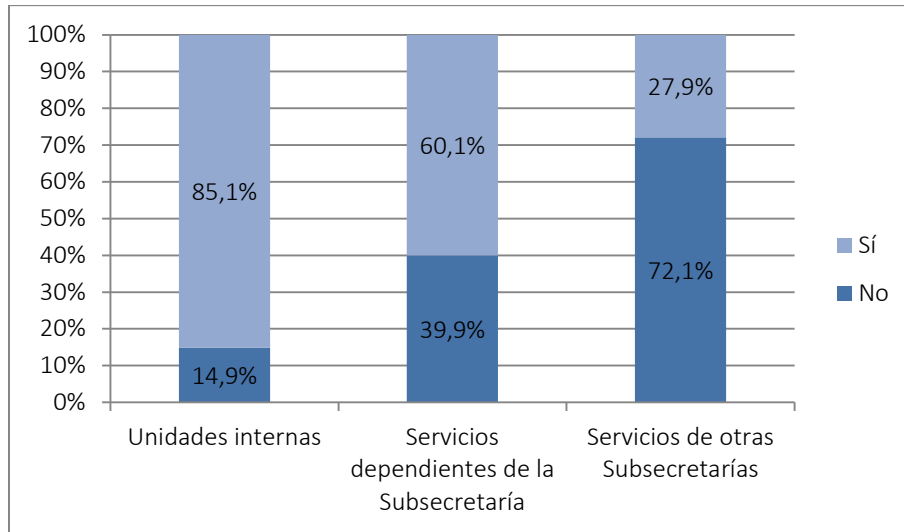
¿Tiene el contacto de los/as funcionarios/as OIRS y de otros puntos de atención de personas?



En cuanto a otra dimensión del trabajo en redes, las reuniones, se observa en el Gráfico 3 que a nivel interno existe un considerable porcentaje de servicios que se reúnen para coordinar temas relacionados a la atención de público. Por otra parte, con los servicios dependientes de la misma Subsecretaría, llama la atención la depresión del porcentaje a casi 3/5 de servicios que se reúnen. Sin embargo, no sorprende el bajo porcentaje de declaraciones de servicios no dependientes de la misma Subsecretaría que se reúnen.

Gráfico 3

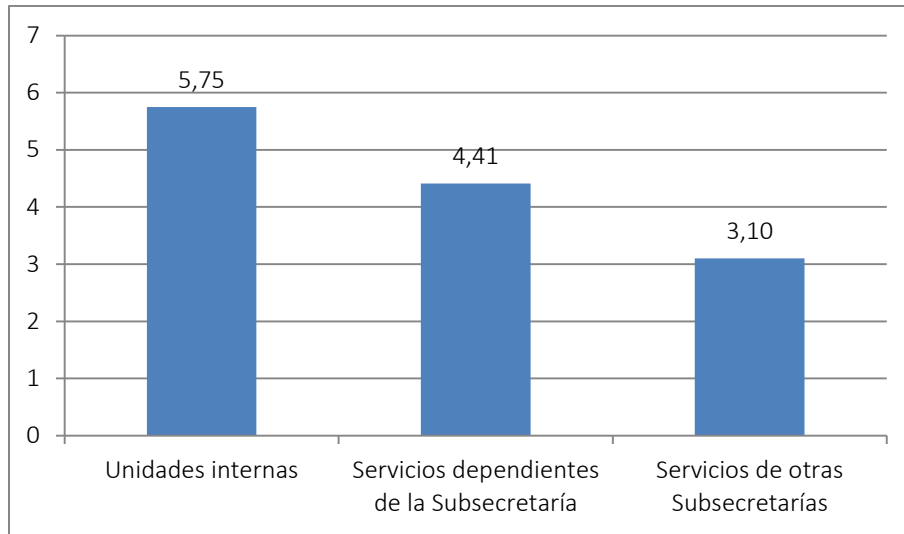
¿Se reúnen a lo menos una vez al año para coordinar o hablar temas relacionados con atención de público?



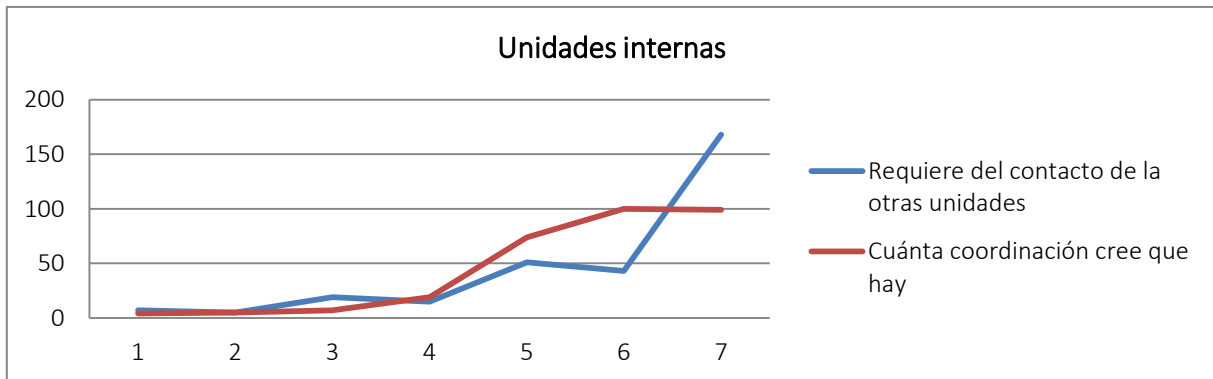
La última pregunta de la encuesta fue ideada de manera de contrastar la primera pregunta de la encuesta en cuanto se preguntaba por cuánto creían que se deben trabajar en red. En esta pregunta, de 1 a 7, los encargados OIRS debieron señalar cuánta coordinación creen que hay en cada uno de los niveles, resultados presentes en el Gráfico 4.



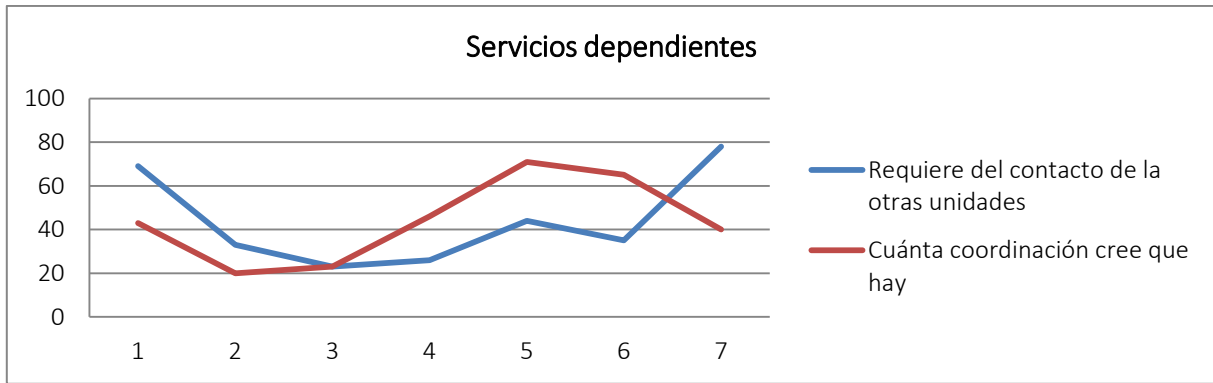
Gráfico 4  
¿Cuánta coordinación cree que hay en la red?



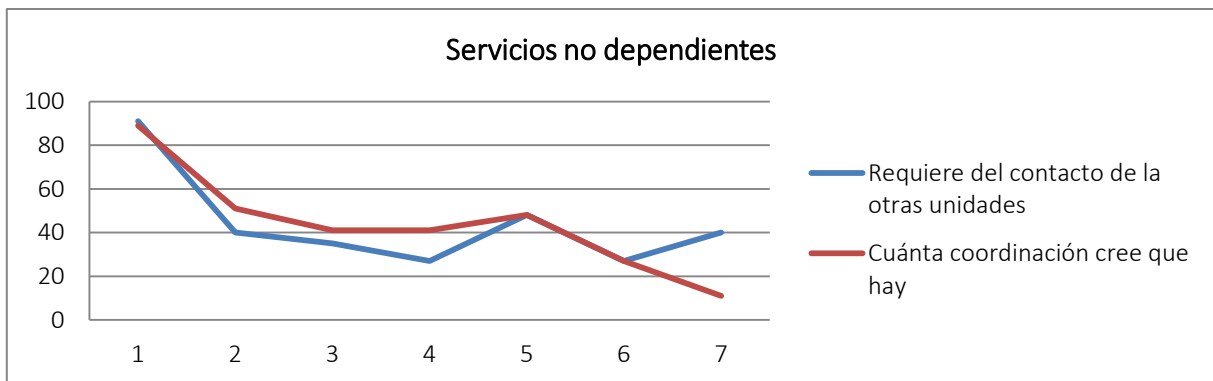
Sorprendentemente, si se comparan los resultados de la primera pregunta con la última, se aprecia que la percepción de coordinación no varió significativamente en relación a la necesidad declarada de los encargados. En los gráficos siguientes se muestra dicha relación según los diferentes niveles, más los resultados netos.



Valor	Requiere del contacto de las otras unidades	Cuánta coordinación cree que hay
Nada + Muy poco (1-3)	10,1%	5,2%
Poco + Mucho (4-7)	89,9%	94,8%



Valor	Requiere del contacto de las otras unidades	Cuánta coordinación cree que hay
Nada + Muy poco (1-3)	40,6%	27,9%
Poco + Mucho (4-7)	59,4%	72,1%



Valor	Requiere del contacto de las otras unidades	Cuánta coordinación cree que hay
Nada + Muy poco (1-3)	53,9%	58,8%
Poco + Mucho (4-7)	46,1%	41,2%



## V. Síntesis y Conclusiones

Con el estudio se puede concluir que los encargados de las OIRS consideran como de primera necesidad la coordinación y trabajo en red a nivel interno. También se observa que a medida que los demás servicios se alejan de la “naturaleza” de cada uno, disminuye la necesidad de coordinación y la coordinación existente.

Sin embargo, una de las problemáticas que este estudio tuvo que sortear fue la medición de un fenómeno cualitativo con herramientas y análisis cuantitativo. La implicancia de lo anterior es que los resultados expuestos en este informe si bien representan un avance en cuanto a la medición de las necesidades de los encargados de las OIRS, no logra medir y ponderar las diferencias de lo que los encargados OIRS puedan entender por “trabajo en red”.

Sin perjuicio de lo anterior, se podría especular tentativamente que si se capacita a encargados y funcionarios OIRS sobre la verdadera necesidad y beneficios que conlleva el trabajo en red, la percepción de necesidad de trabajo en red aumente.

Por otro lado, los comentarios que dejaron los encargados en la última sección de la encuesta, permite visualizar que para mejorar la situación actual del trabajo en red hay desafíos de mediano y largo plazo. A mediano plazo queda pendiente la implementación de una herramienta que permita mantener a los encargados en conocimiento de la oferta programática de los demás servicios. A largo plazo, queda implementar herramientas que permitan mantener el contacto entre las demás OIRS a través de reuniones o con un sistema informático común.