



Ministerio
Secretaría
General de la
Presidencia

Gobierno de Chile

www.cdc.gob.cl

Encuesta a encargados o jefes OIRS de la Administración Central del Estado

Proyecto: Levantamiento Diagnóstico OIRS 2016

Unidad de Estudios
Comisión Defensora Ciudadana
Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Santiago, julio de 2016

Presentación y objetivos

En cumplimiento del mandato presidencial de “servir de instancia de coordinación a las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de los órganos de la Administración Central del Estado” y “servir de instancia de apoyo y asesoría, ante los jefes superiores de los órganos de la Administración del Estado, en aquellos casos en que los usuarios manifiesten a la Comisión que la atención y prestación de servicios realizada por tales órganos ha sido otorgada en términos deficitarios” (DS N°86, 2013, SEGPRES), la Comisión Defensora Ciudadana del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, diseñó un plan diagnóstico sobre el estado de las OIRS de los 343 servicios de la Administración Central del Estado.

Este proyecto busca definir el estado de madurez institucional de las OIRS, creadas en los años 90; describir los recursos humanos y de sistema de ingreso y seguimiento de solicitudes con que cuentan para desarrollar su trabajo, así como determinar la relevancia que se da a sus funciones al interior del mapa institucional de sus servicios.

Para ello, se implementó una encuesta destinada a que fuese respondida de forma anónima y voluntaria por los encargados o jefes OIRS o de puntos de atención ciudadana de los servicios ya descritos, con el objetivo central de conocer el perfil de los y las encargadas de las OIRS u otras plataformas de atención ciudadana de las distintas instituciones. También, este cuestionario buscaba medir la percepción de estos funcionarios frente a diversos tópicos en torno a la atención que se entrega a la ciudadanía y la relevancia que dan en los servicios a distintos aspectos legales, de procedimiento, de sistema y flujo de solicitudes, así como en tanto respeto de derechos ciudadanos.

Para facilitar el logro de estos objetivos, se diseñó una encuesta vía sistema Formularios de Google Drive, cuyo link se envió a unos 200 correos electrónicos registrados como de encargados OIRS, invitándolos a responder.

Entre el 4 y el 10 de julio, 135 personas de las 15 regiones del país respondieron la encuesta en su totalidad.

Nota: La presentación de resultados contendrá información sobre diferencias entre los espacios Santiago/Regiones, cuando sea estadísticamente significativo.

Ficha metodológica

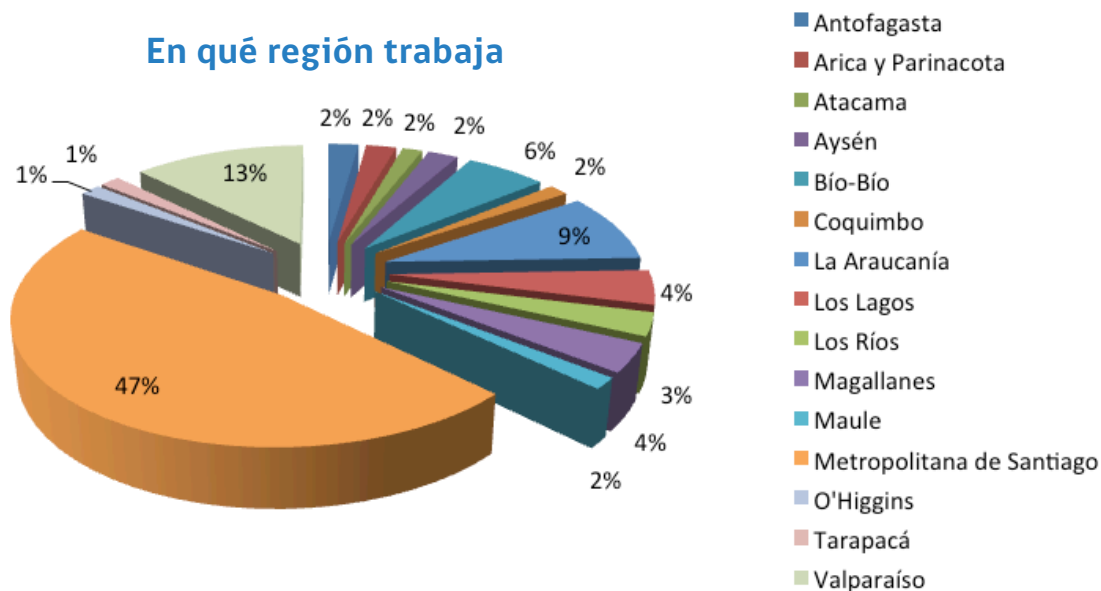
Población objetivo	Encargados y jefes de las OIRS o puntos de atención de 343 servicios de la Administración Central del Estado y sus oficinas regionales.
Tipo de levantamiento de datos	Encuesta enviada por correo electrónico, en formato Formulario de Google Drive.
Periodo del levantamiento de datos	4 al 10 de julio de 2016
Tamaño muestral	135 encuestas respondidas

Resultados

MÓDULO 1

Perfil personal y profesional del entrevistado

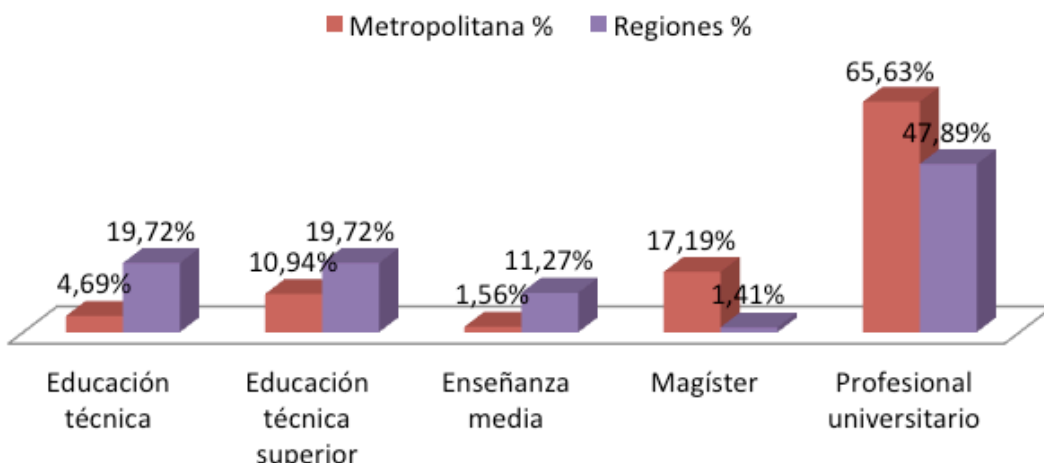
En primer lugar la encuesta preguntó por la ubicación regional de la oficina donde se desempeña el entrevistado. Así, un 47% señaló trabajar en la Región Metropolitana; un 12,6% en la de Valparaíso; un 8,9% de los entrevistados en La Araucanía; y 5,9% en la de Bío Bío.



Luego se preguntó por el nivel de estudios del entrevistado. Un 56,3% señaló ser profesional universitario; un 15,6% técnico superior; un 12,6% técnico; un 8,9% magíster; mientras que solo un 6,7% dijo estar egresado de Enseñanza Media

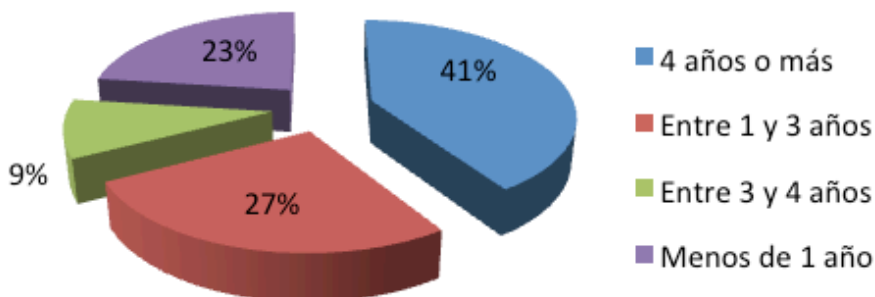
En lo que respecta al eje Santiago/Regiones, se presenta una diferencia significativa en lo relativo al nivel de estudios. Los encargados de la Región Metropolitana presentan mayores niveles de estudio que los encargados regionales, esto se ve reflejado en el mayor número de profesionales (65,63% versus un 47,89%) y de magíster (17,19% versus un 1,41%).

¿Cuál es su nivel de estudios?



Tras las preguntas básicas de referenciación, se les consultó por el tiempo que estaban ejerciendo como encargados o jefes de sus OIRS. El 41% señaló que ocupaban sus actuales puestos por más de cuatro años; un 27% por más de uno y menos de tres años; el 23% menos de un año; y un 9,6% por entre 3 y 4 años.

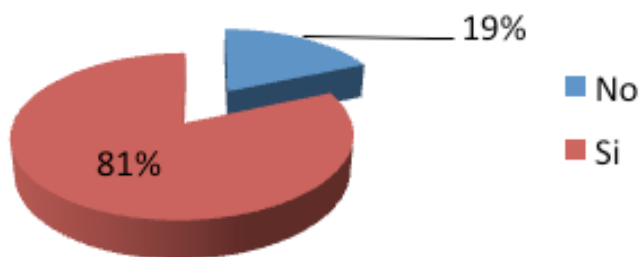
¿Cuánto tiempo lleva como encargado OIRS en su actual servicio?



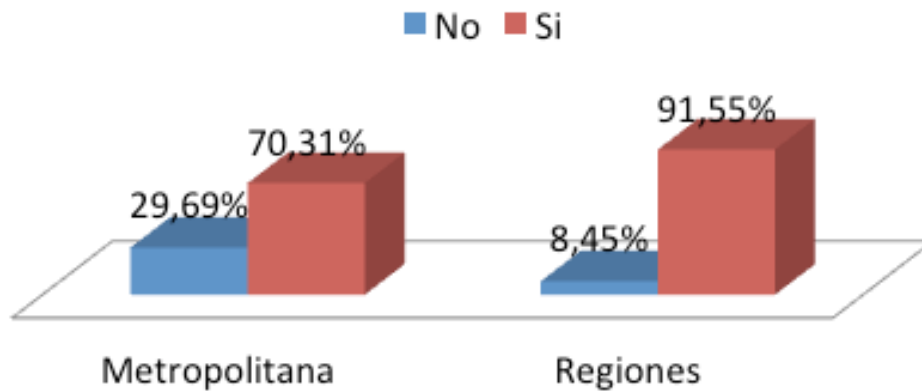
Seguidamente, se les consultó si antes de estar a cargo de las OIRS o ser jefe de ésta, había cumplido otra función en el servicio. Un 79% señaló que ya había cumplido otra labor en la institución, y un 21% que no.

Respecto de si con anterioridad habían cumplido tareas de atención ciudadana, o de otro tipo, un 81% de los entrevistados señaló que sí había cumplido tareas e atención de personas; y un 19% que no.

Antes de su función actual ¿usted tenía experiencia previa en atención de personas?



Antes de su función actual ¿usted tenía experiencia previa en atención de personas?

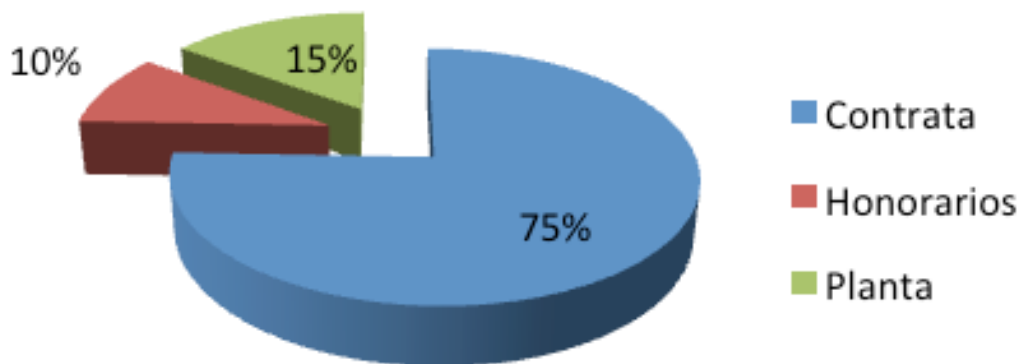


Este apartado también muestra diferencias significativas en su vertiente Santiago versus regiones. Mientras un 91,55% de los funcionarios en región tienen experiencia previa en atención de personas en la Región Metropolitana solo un 70,31% la tenían.

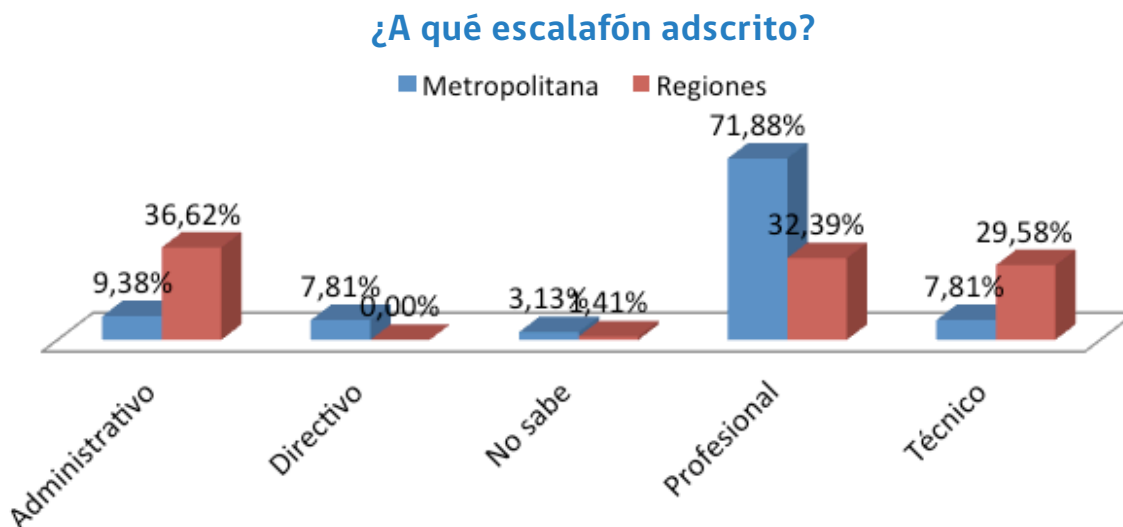
Asimismo, preguntamos la calidad de la contratación en que cumplían funciones en el servicio; el escalafón al que estaban adscritos y el grado en la EUS respectivo.

Un 75,6% señaló estar a contrata; un 14,8% en Planta; y 9,6% a honorarios. Respecto del escalafón al que estaban adscritos o asimilados; un 51,1% señaló el Profesional; un 23,7% el Administrativo; un 19,3% el Técnico; y un 3,7% el Directivo. El 2,2% restante señaló no conocer este antecedente.

Actualmente su situación es



En su dimensión Santiago versus regiones, los resultados son:



Puede observarse una diferencia entre Región Metropolitana y Regiones, mientras el 71,88% de los encargados regionales están adscritos al escalafón profesional, en regiones los encargados están adscritos de manera más desigual con un 32,29% en Profesional, 29,58% en el Técnico y un 36,62% en el Administrativo.

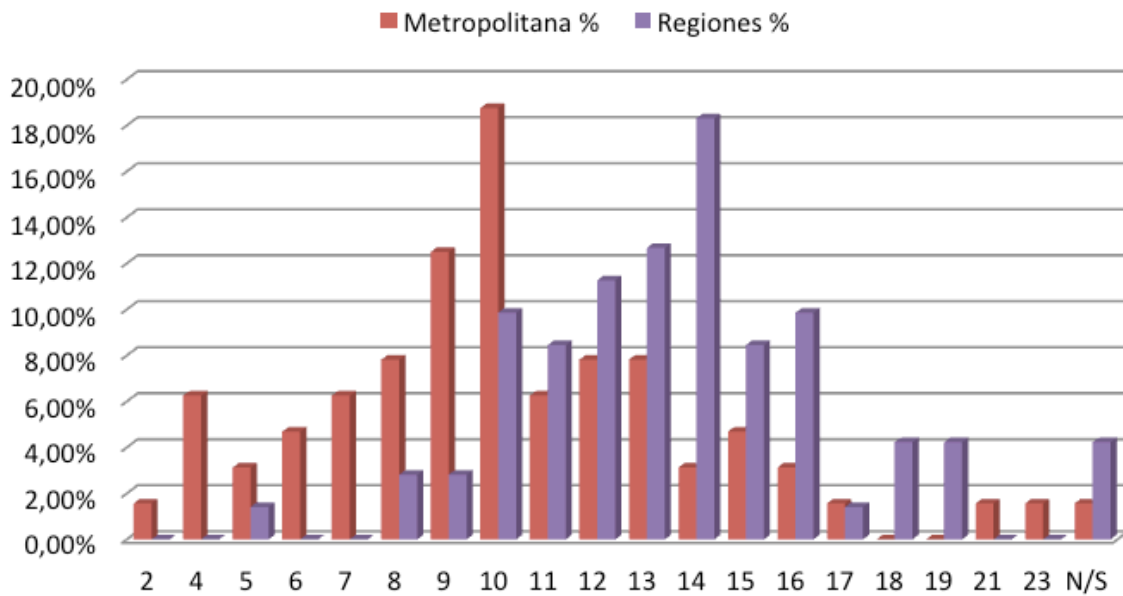
Sobre los grados adscritos o asimilados, los principales son el grado 19, con un 14,1% de la muestra; el grado 14, con un 11,1%; y el grado 13, con un 10,4%. La media es grado 12.

Tabla 1

	N	%
2	1	0,70%
4	4	3,00%
5	3	2,20%
6	3	2,20%
7	4	3,00%
8	7	5,20%
9	10	7,40%
10	19	14,10%
11	10	7,40%
12	13	9,60%
13	14	10,40%
14	15	11,10%
15	9	6,70%
16	9	6,70%
17	2	1,50%
18	3	2,20%
19	3	2,20%
21	1	0,70%
23	1	0,70%
N/S	4	3,00%

En este punto, la diferencia entre Santiago y regiones también es notoria. En la Región Metropolitana encontramos una concentración en el grado 11, en regiones en cambio, hay un mayor número en el grado 14. Además se observa que la mayoría de los grados más altos (entre 2 y 9) se encuentran en la Región Metropolitana.

¿Cuál es su grado o a qué grado se encuentra asimilado?



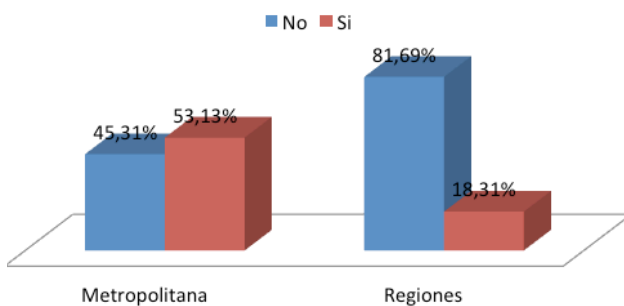
Recursos humanos con que cuenta la oficina

En este apartado, preguntamos por si contaban o no con personal a su cargo, y -de ser así- cuántos funcionarios o funcionarias acompañan su labor.

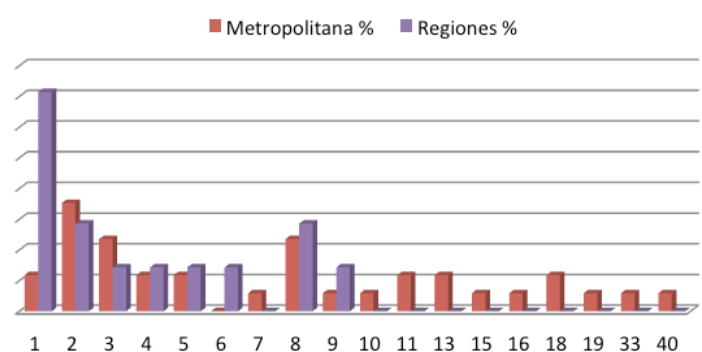
El 65% de los entrevistados señalaron no contar con personal a su cargo, es decir, trabajan solos en sus oficinas; versus un 35% por ciento que sí señaló que contaban con personal. De estos últimos, el 16,7% dijo contar con dos funcionarios; el 14,6% con solo uno; el 12,5% con 8 funcionarios; y el 10,4% con 3. La media de funcionarios con que cuenta cada unidad es de 2,6 funcionarios por oficina.

La dimensión regional también es relevante en estos puntos, pues mientras en la Región Metropolitana nos encontramos con cierta cercanía entre los que tienen personas a su cargo y los que no (53,13% los primeros y 45,31% los segundos), en regiones el 81,69% no tiene personas a cargo.

Tiene personal a su cargo



Si tiene personas a su cargo, indique el número



MÓDULO 2

Percepción sobre relevancia de tópicos de atención ciudadana y diagnóstico de procesos OIRS

En este módulo, se buscó conocer el nivel de acuerdo o desacuerdo de los entrevistados con una serie de afirmaciones generales sobre temas prácticos, legales y de otra índole en el ámbito de la atención ciudadana.

Las respuestas mostraron una muy poca varianza, en general, en relación con posicionamientos de opinión “positivos” o “funcionariamente correctos”, en el cuadrante “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo”, sumando ambas alternativas más del 80% de las menciones.

Esto fue así para las preguntas:

1. Los espacios de atención a personas en los servicios del Estado constituyen un instrumento clave en la modernización de la gestión pública.
2. Comunicar y enseñar los derechos que tienen las personas ante la Administración (descritos en la Ley N° 19.880) contribuye a la formación de una ciudadanía más participativa e informada.
3. En su institución se valoran los derechos ciudadanos.
4. El respeto por los plazos legales de respuesta a las peticiones y solicitudes ciudadanas (20 días hábiles) están al centro del trabajo que se realiza en la OIRS de su servicio.
5. Las OIRS o puntos de atención, efectivamente constituyen un canal principal de comunicación entre la ciudadanía y el Estado.
6. Su OIRS cuenta con un procedimiento formal para tramitar o derivar las solicitudes de las personas a otros servicios.
7. Su OIRS tiene una plataforma informática de registro y seguimiento de las solicitudes.
8. Su OIRS cuenta con una clara y explícita metodología de atención.
9. Su OIRS cumple cabalmente con los plazos estipulados por ley (en general 20 días hábiles) para tramitar las solicitudes de las personas.

En el caso donde el apartado “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” no alcanzaron el 80% de las menciones, fue en las siguientes aseveraciones:

1. El Estado tiene como una de sus prioridades la gestión oportuna y eficiente de las demandas y solicitudes ciudadanas.
2. Su OIRS hace difusión de derechos ciudadanos.
3. Su unidad entrega periódicamente un informe a su jefatura, con estadísticas de las presentaciones que recibe.
4. El PMG instaurado en 2005 sobre “calidad de la atención a usuarios” permitió mejorar la labor de las OIRS.

De estas últimas, la que muestra un mayor nivel de desacuerdo se concentra en “Su OIRS hace difusión de derechos ciudadanos” y en “Su unidad entrega periódicamente un informe a su jefatura, con estadísticas de las presentaciones que recibe”.

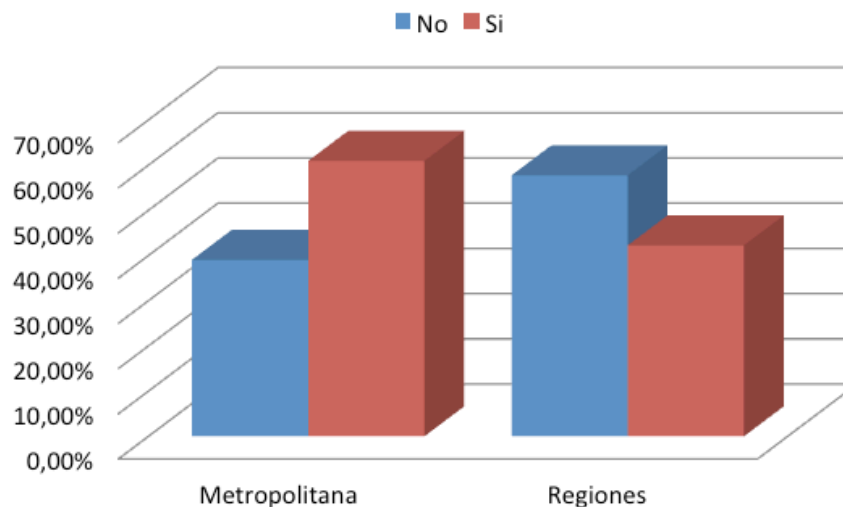
MÓDULO 3

Sobre la OIRS y sus funciones

En este punto, abordamos las tareas que cumple el encargado OIRS, además de la atención de personas en el ámbito de la Ley N° 19.880.

Así, preguntamos si “En su servicio existe un funcionario con dedicación exclusiva a los requerimientos de transparencia activa y pasiva, independiente del encargado OIRS”. En este punto, el 51,1% señaló que si se contaba con un funcionario distinto del encargado OIRS, mientras un 48,9% señaló que se trataba del mismo.

La diferencia entre Santiago y Regiones queda de manifiesto en el siguiente gráfico.



En la pregunta 2 del módulo III, buscamos obtener la opinión frente a distintas aseveraciones respecto de las Cartas de Derechos y Deberes de los usuarios, resultados que se muestran en la Tabla N°2.

	%
Su institución cuenta con una carta de derechos y deberes conocida por los funcionarios y no por los usuarios	15,60%
Su institución cuenta con una carta de derechos y deberes que no es conocida ni por los funcionarios ni por los usuarios	17,80%
Su institución cuenta con una carta eficaz, la cual es conocida por funcionarios y usuarios	57,00%
Su institución no cuenta con una carta de deberes y derechos	8,10%

Al final de este Módulo, preguntamos por las competencias técnicas y profesionales que, a juicio de los entrevistados, deberían tener los funcionarios y funcionarias que se desempeñan en las OIRS como encargados o jefes, pudiendo señalar múltiples aseveraciones.

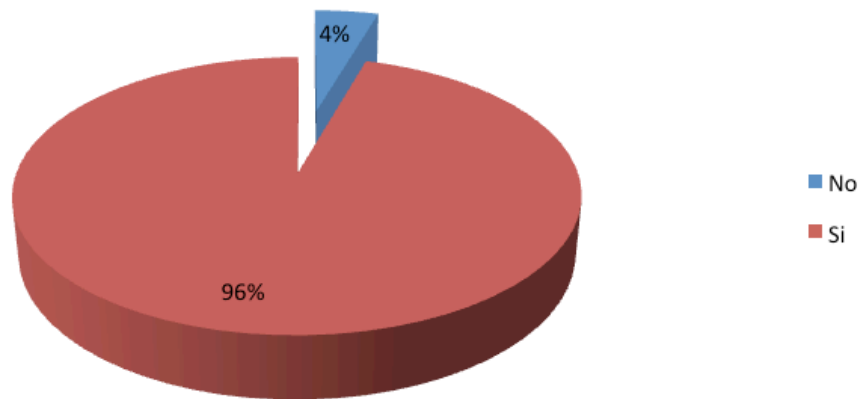
	%
Título profesional otorgado por una Universidad o Instituto Profesional de una carrera de al menos 4 semestres.	35,80%
Cumplir los requisitos que establece la Ley N°18.834 para contratación de funcionarios públicos.	29,90%
Conocimiento adecuado sobre derechos ciudadanos, participación y legislación relacionada con esta temática.	70,10%
Sólidos conocimientos acerca del funcionamiento del aparato estatal.	32,80%
Conocimiento adecuado de la institución en la que trabaja, su funcionamiento, dependencias y bienes y/o servicios entregados.	81,30%
Dominio lenguaje de señas y/o sistema Braille	23,90%
Otro	13,40%

MÓDULO 4

Percepción sobre relevancia de una Coordinación Nacional de las OIRS.

Para el cierre de la encuesta, se preguntó a si a juicio de los entrevistados se debía contar con una Coordinación Nacional para las OIRS, que permita compartir buenas prácticas y recibir lineamientos y criterios de atención a personas. Un 96% consideró que sí se requería una instancia de coordinación, mientras solo un 4% señaló que no.

¿Usted cree necesaria una coordinación nacional de las OIRS que permita compartir buenas prácticas y recibir lineamientos y criterios de atención a personas?





www.cdc.gob.cl