



Encuesta de Percepción 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, diciembre 2017

CONTENIDOS

Presentación y objetivos.....	2
I. Metodología	3
II. Resultados Nacionales	5
III. Resultados Nacionales: Comparado por macro zonas (norte, centro, sur, RM)	7
IV. Resultados Nacionales: Comparado con Encargados OIRS Subsecretarías.....	12
V. Síntesis y Conclusiones	14

Presentación y objetivos

El presente documento contiene el informe de resultados del estudio “Encuesta de Percepción 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).

Este estudio tuvo como objetivo tener una primera aproximación a la percepción que tienen los encargados OIRS sobre la realidad y problemas de sus servicios.

La medición se realizó en el marco de las Jornadas de Fortalecimiento de Habilidades de Funcionarios OIRS y otros Puntos de Atención de Personas¹. Al término del último módulo de cada Jornada se le entregó a cada funcionario esta encuesta. Esta misma encuesta se aplicó también a los Encargados OIRS de las Subsecretarías durante la octava reunión plenaria de Coordinación Nacional OIRS.

En el presente informe se reseña la metodología de la encuesta y público encuestado. Luego, se muestran los resultados nacionales (agregado de cada región), seguido por la comparación de los resultados nacionales con los resultados regionales disgregados por macro zonas (norte, centro, sur y RM), por último se presenta la comparación de los resultados nacionales con los respuestas de los encargados OIRS de las Subsecretarías. Finalmente, se expone una breve conclusión del estudio.

¹ Para mayor información sobre las Jornadas visite: <http://www.coordinacionoirs.gob.cl/>

I. Metodología

El instrumento se aplicó en todas las regiones del país –a excepción de la IV región de Coquimbo– a los funcionarios OIRS que asistieron a las Jornadas de Fortalecimiento de Habilidades de Funcionarios OIRS y otros Puntos de Atención de Personas. Además la medición se le aplicó a los Encargados OIRS de la Subsecretarías. En el Cuadro 1 se reseña el público medido.

Cuadro 1

Región	Fecha	Número de encuestas aplicadas
XII de Magallanes y Antártica Chilena	25-04-2017	7
Octava reunión Coordinación Nacional OIRS	09-05-2017	22
XI de Aysén	30-05-2017	5
XV de Arica y Parinacota	27-06-2017	4
I de Tarapacá	29-06-2017	5
VI de O'Higgins	30-06-2017	3
II de Antofagasta	25-07-2017	4
III de Atacama	28-07-2017	5
VII del Maule	22-08-2017	4
X de Los Lagos	29-08-2017	5
VIII del Biobío	01-09-2017	6
XIV de Los Ríos	26-09-2017	4
IX de La Araucanía	29-09-2017	6
XIII Metropolitana (1)	13-10-2017	5
V de Valparaíso	25-10-2017	5
XIII Metropolitana (2)	07-11-2017	3
Total		93

La encuesta consta de cuatro preguntas, en donde se mide: 1) áreas que deben ser reforzadas para mejorar el trabajo de las OIRS; 2) capacitaciones necesarias para elevar los estándares de atención de personas; 3) características que debe tener un funcionario que atiende personas; y 3) principales problemas o dificultades que le generan estrés a los funcionarios durante el desarrollo de sus jornadas laborales.

Cada pregunta cuenta con una serie de opciones de respuestas que fueron delimitadas a través del criterio experto de la Trabajadora Social de la Comisión.

La manera en cómo se respondía la encuesta es la siguiente: 1) en el caso de las Jornadas: se conformaban grupos de entre siete y diez funcionarios (dependiendo de la asistencia de funcionarios a cada Jornada), y cada unidad debía seleccionar tres opciones por pregunta; 2) en el caso de la encuesta aplicada a los Encargados OIRS de las Subsecretarías, cada encargado respondió una encuesta.

Finalmente se deben tener algunas consideraciones metodológicas. Quienes respondieron esta medición fueron, teóricamente, funcionarios de primera línea de atención de público de los servicios públicos. Por otro lado, a las Jornadas no se invitaron ni pudieron asistir todos los funcionarios de todos los servicios públicos². Considerando lo anterior, se deben mencionar dos cosas: 1) esta Comisión al no tener control de los funcionarios asignados por cada servicio para que asistan a las Jornadas, no puede asegurar que quienes respondieron sean necesariamente funcionarios de primera línea; y 2) como no pudieron asistir todos los funcionarios de todos los servicios públicos, las respuestas no son necesariamente representativas de la realidad de las OIRS a nivel regional y/o nacional.

² Los criterios de selección de servicios invitados a las Jornadas se delimitó a través de: 1) número de solicitudes recibidas a nivel nacional; 2) relevancia social del servicio en la región

II. Resultados Nacionales

En esta sección y en la Tabla 1 se muestran los resultados a nivel nacional (agregado de todas las Jornadas). El análisis de la primera pregunta indica que las áreas que se deben reforzar para mejorar el trabajo de las OIRS son la valorización de las OIRS y el trabajo en redes. En cuanto a lo primero, se evidencia el desafío de capacitar a jefes de servicio y departamento sobre la relevancia de la labor de atención de público. Un acercamiento a la solución de este desafío han sido las reuniones mensuales de Coordinación Nacional OIRS con los encargados OIRS nacionales de las Subsecretarías organizadas por esta Comisión; sin embargo, esta iniciativa se podría replicar a nivel regional.

Sobre el segundo punto, trabajo en redes, se debe tener en consideración que el porcentaje de menciones se puede deber a la influencia no deliberada (sesgo) del módulo “Gestión innovadora y trabajo en redes” sobre los funcionarios. Sin perjuicio de lo anterior, esta Comisión ha abordado dicho punto con la implementación de la Red OIRS; instrumento que les permite a los funcionarios tener una primera base para el trabajo en redes.

En la segunda pregunta los funcionarios consideraron como necesario para brindar una atención de calidad conocer los procedimientos y oferta programática de los otros servicios públicos. En ese punto se puede evidenciar que, sin embargo el posible sesgo de la pregunta anterior, las respuestas de los funcionarios conducen a la necesidad que tienen de trabajo en red.

Como característica que los funcionarios que atienden público debiesen tener, las respuestas posicionan la empatía como principal atributo. Sobre este punto, y en relación a los comentarios realizados en las mismas encuestas, se propone realizar jornadas de auto-cuidado y sensibilización con los funcionarios de las oficinas de atención de público. Se podría especular que el módulo "Interculturalidad y Migración" de las Jornadas apuntó precisamente a la sensibilización y empatía de los funcionarios.

En cuanto a los problemas que los funcionarios mencionaron para el desarrollo de sus labores destaca la carga laboral. Esta respuesta guarda estrecha relación con los resultados de otras mediciones realizadas por esta Comisión; en donde funcionarios señalan que la multifuncionalidad de labores es estresante y no les permite un desarrollo óptimo de sus labores.

Tabla 1

¿Qué áreas deben reforzarse para mejorar el trabajo de las OIRS?	N°	¿Qué tipo de capacitación considera más necesaria para dar una atención de calidad de personas?	N°	¿Qué características cree debe tener un funcionario que trabaja en atención de personas?	N°	¿Cuáles son los principales problemas, obstáculos o dificultades que se presentan durante el desarrollo de su jornada laboral que le pueden generar situaciones de estrés?	N°
Valorización y posicionamiento de las OIRS	45	Procedimientos de otros servicios públicos	43	Empatía	62	Carga laboral	42
Trabajo en redes	44	De trato al usuario y manejo de conflictos	39	Tolerancia al trabajo bajo estrés	29	Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	37
Burocratización de los trámites	28	Actualización de leyes	29	Proactividad	26	Usuarios complejos	30
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	26	Trato inclusivo	26	Conocimientos específicos según el servicio	24	Estructura física del lugar de atención	27
Estructura física del lugar de atención	19	Uso de redes	26	Comunicación efectiva	23	Inconvenientes con el sistema computacional	23
Manejo de conflictos con los usuarios	16	De comunicación efectiva	18	Resolución de conflictos	22	Usuarios mal orientados	18
Trabajo en equipo	11	Actualización de información interna	18	Trabajo en equipo	9	Falta de información respecto de los temas a consultar	12
Relación con jefaturas	8	Trabajo en equipo	11	Experiencia en atención al usuario	4	Comunicación con jefatura	11
Procedimientos internos	7	Computacionales	1	Manejo de tecnologías de información y comunicación	4	Horarios de trabajo	3
Plataforma de ingreso de casos	4			Pensamiento analítico	1	Falta de materiales para trabajar	1
Trato al usuario	2					Problemas personales	1
Materiales para el desarrollo del trabajo	1						

*Total encuestas: 71 (grupos de 7-10 personas)

III. Resultados Nacionales: Comparado por macro zonas (norte, centro, sur, RM)

En este apartado se presenta la comparación de los resultados a nivel nacional (agregado) y por macro zonas. La manera en como se deben interpretar los resultados es la siguiente:

- Las casillas destacadas de color rojo son casos en donde hay una diferencia igual o superior en -20% en comparación al nivel nacional.
- Las casillas destacadas de color verde son casos en donde hay una diferencia igual o superior en +20% en comparación al nivel nacional.

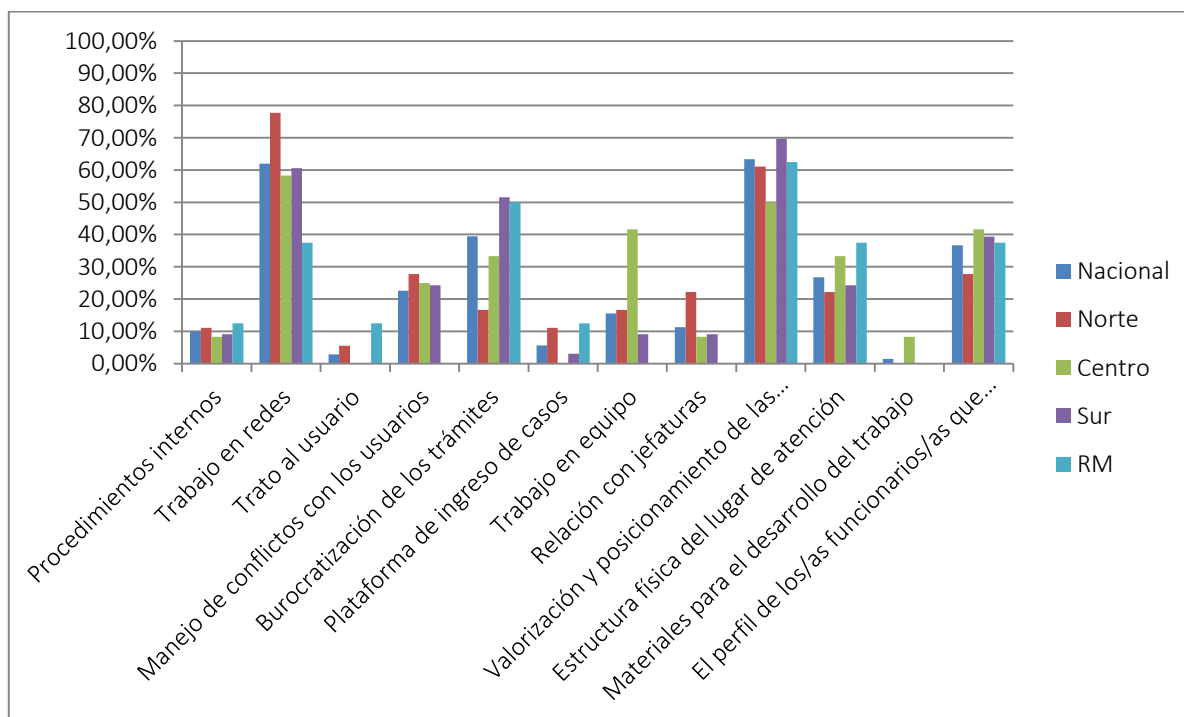
La distribución de casos, como se muestra en la Tabla 2, es la siguiente:

Tabla 2

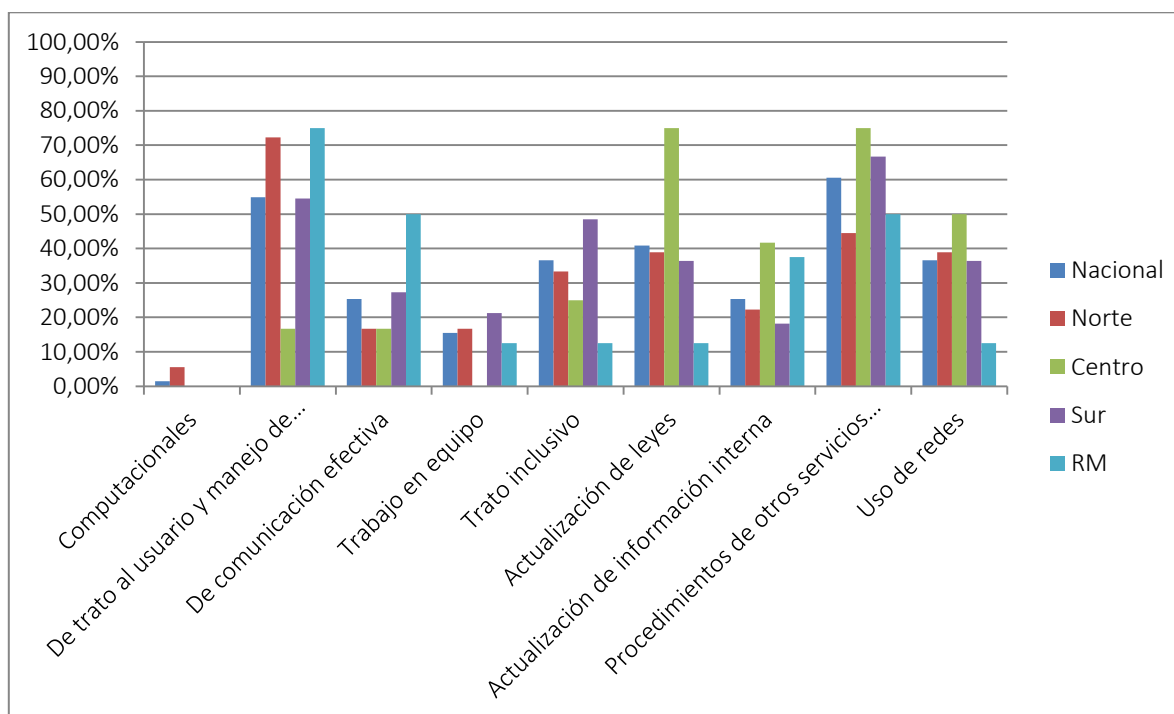
Macro zona	Regiones	Número de encuestas aplicadas
Norte	15, 1, 2, 3, 4	18
Centro	5, 6, 7	12
Sur	8, 9, 10, 11, 12, 14	33
Metropolitana	13	8
Total		71

Para el análisis de este apartado se debe tener en consideración que, como se observa en la Tabla 2, las variaciones porcentuales afectarán de manera más notoria en las macro zonas con menor número de encuestas.

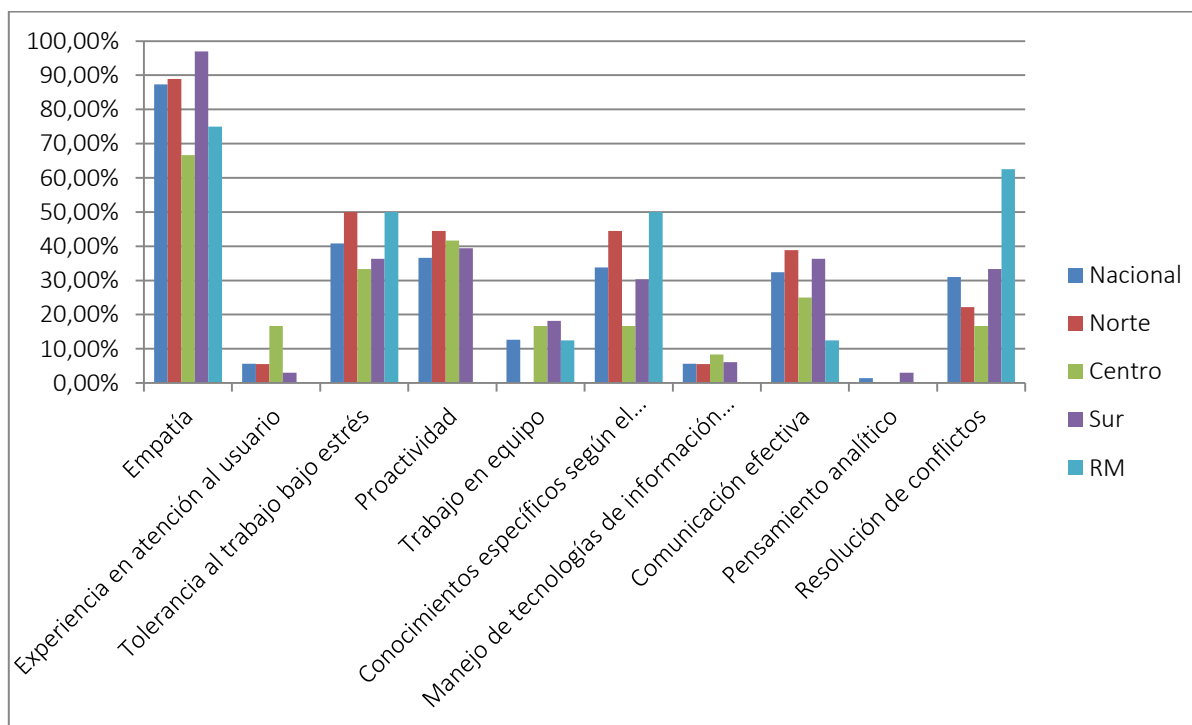
¿Qué áreas deben reforzarse para mejorar el trabajo de las OIRS?	Nacional	Norte	Centro	Sur	RM
Procedimientos internos	9,86%	11,11%	8,33%	9,09%	12,50%
Trabajo en redes	61,97%	77,78%	58,33%	60,61%	37,50%
Trato al usuario	2,82%	5,56%	0,00%	0,00%	12,50%
Manejo de conflictos con los usuarios	22,54%	27,78%	25,00%	24,24%	0,00%
Burocratización de los trámites	39,44%	16,67%	33,33%	51,52%	50,00%
Plataforma de ingreso de casos	5,63%	11,11%	0,00%	3,03%	12,50%
Trabajo en equipo	15,49%	16,67%	41,67%	9,09%	0,00%
Relación con jefaturas	11,27%	22,22%	8,33%	9,09%	0,00%
Valorización y posicionamiento de las OIRS	63,38%	61,11%	50,00%	69,70%	62,50%
Estructura física del lugar de atención	26,76%	22,22%	33,33%	24,24%	37,50%
Materiales para el desarrollo del trabajo	1,41%	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	36,62%	27,78%	41,67%	39,39%	37,50%



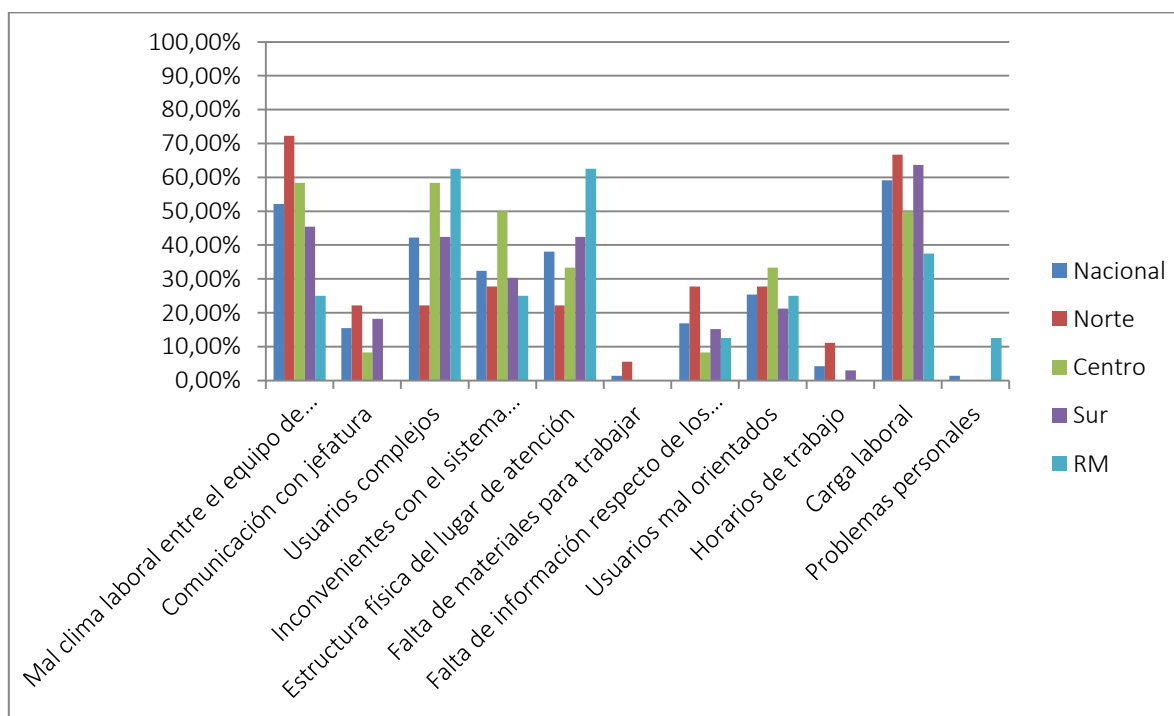
¿Qué tipo de capacitación considera más necesaria para dar una atención de calidad de personas?	Nacional	Norte	Centro	Sur	RM
Computacionales	1,41%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%
De trato al usuario y manejo de conflictos	54,93%	72,22%	16,67%	54,55%	75,00%
De comunicación efectiva	25,35%	16,67%	16,67%	27,27%	50,00%
Trabajo en equipo	15,49%	16,67%	0,00%	21,21%	12,50%
Trato inclusivo	36,62%	33,33%	25,00%	48,48%	12,50%
Actualización de leyes	40,85%	38,89%	75,00%	36,36%	12,50%
Actualización de información interna	25,35%	22,22%	41,67%	18,18%	37,50%
Procedimientos de otros servicios públicos	60,56%	44,44%	75,00%	66,67%	50,00%
Uso de redes	36,62%	38,89%	50,00%	36,36%	12,50%



¿Qué características cree debe tener un funcionario que trabaja en atención de personas?	Nacional	Norte	Centro	Sur	RM
Empatía	87,32%	88,89%	66,67%	96,97%	75,00%
Experiencia en atención al usuario	5,63%	5,56%	16,67%	3,03%	0,00%
Tolerancia al trabajo bajo estrés	40,85%	50,00%	33,33%	36,36%	50,00%
Proactividad	36,62%	44,44%	41,67%	39,39%	0,00%
Trabajo en equipo	12,68%	0,00%	16,67%	18,18%	12,50%
Conocimientos específicos según el servicio	33,80%	44,44%	16,67%	30,30%	50,00%
Manejo de tecnologías de información y comunicación	5,63%	5,56%	8,33%	6,06%	0,00%
Comunicación efectiva	32,39%	38,89%	25,00%	36,36%	12,50%
Pensamiento analítico	1,41%	0,00%	0,00%	3,03%	0,00%
Resolución de conflictos	30,99%	22,22%	16,67%	33,33%	62,50%



¿Cuáles son los principales problemas, obstáculos o dificultades que se presentan durante el desarrollo de su jornada laboral que le pueden generar situaciones de estrés?	Nacional	Norte	Centro	Sur	RM
Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	52,11%	72,22%	58,33%	45,45%	25,00%
Comunicación con jefatura	15,49%	22,22%	8,33%	18,18%	0,00%
Usuarios complejos	42,25%	22,22%	58,33%	42,42%	62,50%
Inconvenientes con el sistema computacional	32,39%	27,78%	50,00%	30,30%	25,00%
Estructura física del lugar de atención	38,03%	22,22%	33,33%	42,42%	62,50%
Falta de materiales para trabajar	1,41%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%
Falta de información respecto de los temas a consultar	16,90%	27,78%	8,33%	15,15%	12,50%
Usuarios mal orientados	25,35%	27,78%	33,33%	21,21%	25,00%
Horarios de trabajo	4,23%	11,11%	0,00%	3,03%	0,00%
Carga laboral	59,15%	66,67%	50,00%	63,64%	37,50%
Problemas personales	1,41%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%



IV. Resultados Nacionales: Comparado con Encargados OIRS Subsecretarías

El presente apartado compara los resultados nacionales (encuestas aplicadas en las Jornadas OIRS) con las de Encargados OIRS de las Subsecretarías.

Los resultados de las columnas de los Encargados OIRS de las Subsecretarías que tienen flechas verdes o rojas, en dirección ascendente o descendente, respectivamente, son aquellos casos en donde hay una diferencia igual o superior al +/-3% en comparación a los resultados nacionales. Las filas coloreadas de gris son aquellas en donde la diferencia porcentual entre ambas es igual o superior al +/-20%. La forma de interpretar las figuras es la siguiente:

- Filas con flechas verdes: sobrevaloración de la opción por parte de los Encargados OIRS de las Subsecretarías en comparación con los funcionarios OIRS de primera línea.
- Filas con flechas rojas: subvaloración de la opción por parte de los Encargados OIRS de las Subsecretarías en comparación con los funcionarios OIRS de primera línea.

¿Qué áreas deben reforzarse para mejorar el trabajo de las OIRS?	Nacional	Enc. OIRS Subsec.
Procedimientos internos	9,86%	31,82% ↑
Trabajo en redes	61,97%	59,09%
Trato al usuario	2,82%	31,82% ↑
Manejo de conflictos con los usuarios	22,54%	22,73%
Burocratización de los trámites	39,44%	22,73% ↓
Plataforma de ingreso de casos	5,63%	4,55%
Trabajo en equipo	15,49%	9,09% ↓
Relación con jefaturas	11,27%	0,00% ↓
Valorización y posicionamiento de las OIRS	63,38%	59,09% ↓
Estructura física del lugar de atención	26,76%	18,18% ↓
Materiales para el desarrollo del trabajo	1,41%	9,09% ↓
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	36,62%	54,55% ↑

¿Qué tipo de capacitación considera más necesaria para dar una atención de calidad de personas?	Nacional	Enc. OIRS Subsec.
Computacionales	1,41%	18,18% ↑
De trato al usuario y manejo de conflictos	54,93%	50,00% ↓
De comunicación efectiva	25,35%	0,00% ↓
Trabajo en equipo	15,49%	0,00% ↓
Trato inclusivo	36,62%	36,36%
Actualización de leyes	40,85%	36,36% ↓
Actualización de información interna	25,35%	36,36% ↑
Procedimientos de otros servicios públicos	60,56%	22,73% ↓
Uso de redes	36,62%	36,36%

¿Qué características cree debe tener un funcionario que trabaja en atención de personas?	Nacional	Enc. OIRS Subsec.
Empatía	87,32%	72,73% ↓
Experiencia en atención al usuario	5,63%	13,64% ↑
Tolerancia al trabajo bajo estrés	40,85%	45,45% ↑
Proactividad	36,62%	22,73% ↓
Trabajo en equipo	12,68%	36,36% ↑
Conocimientos específicos según el servicio	33,80%	54,55% ↑
Manejo de tecnologías de información y comunicación	5,63%	22,73% ↑
Comunicación efectiva	32,39%	45,45% ↑
Pensamiento analítico	1,41%	13,64% ↑
Resolución de conflictos	30,99%	54,55% ↑

¿Cuáles son los principales problemas, obstáculos o dificultades que se presentan durante el desarrollo de su jornada laboral que le pueden generar situaciones de estrés?	Nacional	Enc. OIRS Subsec.
Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	52,11%	27,27% ↓
Comunicación con jefatura	15,49%	31,82% ↑
Usuarios complejos	42,25%	63,64% ↑
Inconvenientes con el sistema computacional	32,39%	31,82%
Estructura física del lugar de atención	38,03%	9,09% ↓
Falta de materiales para trabajar	1,41%	0,00%
Falta de información respecto de los temas a consultar	16,90%	54,55% ↑
Usuarios mal orientados	25,35%	27,27%
Horarios de trabajo	4,23%	4,55%
Carga laboral	59,15%	27,27% ↓
Problemas personales	1,41%	4,55% ↑

V. Síntesis y Conclusiones

Este estudio, que brinda una primera aproximación cercana a la percepción que tienen los funcionarios OIRS sobre los problemas en sus servicios, muestra que los funcionarios consideran como áreas relevantes para mejorar el trabajo de atención de personas la valoración de los espacios de atención, en especial las OIRS, y el trabajo en red.

Sobre el primer punto, la valoración de los espacios que se dedican a la atención de público, si bien guarda estrecha relación con las áreas que se deben reforzar, también se conecta con los obstáculos que los funcionarios perciben. La carga laboral y el mal clima laboral son síntomas de una labor poco apreciada en los servicios.

En cuanto al trabajo en red, esta también se relaciona con la capacitación que consideran los funcionarios como la más importante para mejorar la calidad de atención de personas. El trabajo en redes y el conocimiento de los procedimientos de los otros servicios públicos son parte integral del trabajo en red efectivo.

Por último, transversalmente, los funcionarios destacaron la empatía como la característica más relevante para los funcionarios que atienden personas.

A nivel regional, las percepciones varían. Por ejemplo, la valoración de las OIRS en la zona centro si bien tiene un alto porcentaje de respuestas, es considerablemente inferior en comparación al porcentaje obtenido en las demás zonas. Por otro lado, el trabajo en red presentó una baja significativa en la Región Metropolitana; este fenómeno se podría explicar por las facilidades que tienen los funcionarios de los servicios ubicados en el área metropolitana debido a la importante concentración de trámites que se realizan en la zona.

Otra de las respuestas que presentó una variación estadística significativa es la opción “empatía” en la pregunta de características que debe tener un funcionario. En la zona centro, llama sorprendentemente que este atributo, si bien continúa siendo el más valorado, tenga únicamente el 66,7% de las menciones.

Por último, sorprende que en la Región Metropolitana no consideren el mal clima laboral como factor de estrés en las oficinas. Esto se podría explicar porque, debido al centralismo de los servicios públicos, en la zona hay mayores facilidades para los funcionarios. En contraposición, en la zona norte la misma categoría aumenta al 72%.

Los resultados nacionales en comparación a la percepción que tienen los encargados OIRS de las Subsecretarías varían significativamente en dos aspectos. Los encargados de las Subsecretarías no consideran que se deba capacitar a los funcionarios sobre los procedimientos de los otros servicios públicos; esto se podría explicar porque ellos poseen más información sobre los demás servicios, por lo cual no lo perciben la situación como una demanda nacional. Por otro lado, también tienen

una subvaloración significativa a que la carga laboral sea uno de los motivos de estrés en el desarrollo de las labores de atención de público.

En síntesis se puede considerar este estudio como una primera aproximación más “cercana” a la percepción de los problemas que tienen los funcionarios de las OIRS. La utilidad de esta medición recae en la posibilidad de obtener respuestas para mejorar el trabajo de atención de personas y modificar o implementar cursos de mejora en este sentido. Sin embargo, no se debe dejar de considerar que este estudio debe ser enriquecido con otros tipos de estudios, como por ejemplos focus groups o herramientas de carácter cualitativo, para tomar decisiones fundamentadas en el grupo que se desee trabajar.