INV. 812

encuesta teléfono 3 al año
Minuto = a junio a noviembre mismo
correo mail = 2 (junio, dic)
Consulta opinión link = Informática

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS
SYLVAN INTERNATIONAL UNIVERSITIES

ANTEPROYECTO PRACTICA PROFESIONAL

AÑO 2006

TITULO : "Aplicación de técnicas de atención al usuario y de conceptos básicos de Relaciones Públicas para mejorar la calidad del servicio al cliente de ONEMI"

NOMBRE ALUMNO : Marión Andrea Gálvez Guerrero

NOMBRE INSTITUCIÓN: Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior - ONEMI

Introducción

El terremoto de 1965 en la zona central de Chile, de IX grados de intensidad de la Escala de Mercalli, marcó el inicio de lo que sería la Oficina Nacional de Emergencia. Un núcleo de trabajo constituido en el Ministerio del Interior para coordinar las acciones destinadas a restablecer la normalidad alterada por el fuerte sismo.

Cumplida su primera tarea, la oficina continuó en actividades. Debería abocarse a programas y planes de protección civil, lo que fue cimentando las bases para asumir nuevos desafíos.

En 1970, el Presidente de la Republica y el consejo de Seguridad Nacional, junto con aprobar el primer Plan Nacional de Emergencia, determinaron que el Ministerio del Interior gestionara la conformación de este servicio.

El 22 de Marzo de 1974, mediante el Decreto Ley N° 369, obtuvo vida legal la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior – ONEMI, organismo técnico del Estado a cargo de la Protección Civil Chilena.

La Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior tiene por misión contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía, incorporando un mejor control y/o manejo de riesgos en las planificaciones para el desarrollo sostenible, a nivel nacional, regional, provincial y comunal.

En tal sentido, el propósito de este proyecto es contribuir a la misión de OMENI en cuanto al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, mediante el fortalecimiento continuo de los procedimientos de atención al usuario para una eficaz y eficiente entrega de información.

Para tal efecto, se realizaran capacitaciones y charlas a los funcionarios que atienden las consultas del usuario, las que serán evaluadas a través de encuestas.

Índice

I Problema	2
Formulación del Problema	4
Objetivos de la Investigación	5
Justificación	6
Limitaciones	7
II Marco de Referencia	8
Elementos de la Comunicación	14
Importancia de entregar un buen servicio	15
Hipótesis	18
Metodología	19
Folleto Oficina de Información Ciudadana	21
Estadística encuesta telefónica	50
Encuesta e mail atención de usuarios	57
Estadística e mail atención usuarios	75
Encuesta y registro presencial atención de usuarios	81
Estadística encuesta presencial atención de usuarios	94
Conclusión	97

I. Problema

El énfasis constante que el Gobierno ha puesto en adecuar y modernizar la gestión estatal, se enfoca directamente a mejorar la calidad de atención e información que se le entrega al usuario de parte de los servicios públicos, rol en el que la comunicación es fundamental para lograr estos objetivos.

Es por ello, que en el año 1998, con la Ley N° 19.553 se inició el desarrollo de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), en los servicios públicos, como un instrumento de apoyo cuyo objetivo primordial es mejorar la gestión y avanzar en el desarrollo de áreas estratégicas de la gestión pública. La metodología comprende el avance a través de etapas de desarrollo, asociándose el cumplimiento de los objetivos de gestión a un incentivo monetario que podrán acceder los funcionarios que se desempeñen en ellos.

En tal sentido, ~~Es por ello que~~ "el Gobierno ha impulsado una serie de programas que los incorpora al que hacer organizacional de las instituciones públicas, por medio de herramientas de gestión tales como las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), cuyo su propósito es contribuir a facilitar la atención al usuario en todas las entidades públicas. En el caso particular de ONEMI recibe el nombre de Oficina de Orientación e Información Ciudadana, creada en el año 2001, tiene por misión orientar, informar y apoyar con todos los recursos de comunicación disponibles, a las personas que recurran a ONEMI, con eficiencia, eficacia, facilidad, conocimientos y por sobre todo con amabilidad, para así satisfacer la necesidad del usuario " (Manual de Atención al Usuario).

Por lo tanto, el fin del Gobierno es promover la comunicación e interrelación de las instituciones públicas con sus usuarios, para así mantener o mejorar la imagen que se proyectan continuamente.

En la actualidad, tanto ONEMI ~~o~~ como cualquier otro servicio público, en conjunto al PMG cumplimiento debe entregar en forma constante una atención de excelencia al usuario, ~~por lo tanto se precisa mejorar de manera continua~~ tanto los procesos, actitudes y comportamientos de los funcionarios internos, ~~a fin de dar cumplimiento a las~~ a cargo de los equipos de atención

en el marco de las disposiciones legales y funciones en que se sustenta la atención al usuario y al marco legal que regula la función. administrativos.

En tal sentido, se requiere mantener procedimientos actualizados de mejoramiento continuo en los procesos de atención al usuario.

Por lo anteriormente expuesto, se requiere mantener procedimientos ~~actualizados~~ y metodologías actualizadas de manera permanente, como asimismo desarrollar líneas de acción que el mejoramiento continuo de los procesos de atención al usuario.

B. Formulación del Problema

La Oficina Nacional del Ministerio del Interior (ONEMI) tiene por misión contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía, incorporando un mejor control y/o manejo de riesgos en las planificaciones para el desarrollo sostenible, a nivel nacional, regional, provincial y comunal.

Por lo tanto, es necesario ~~estar~~ consiente de la responsabilidad que significa representar la cara visible, tanto de ONEMI como del Estado, en el contacto directo con el usuario.

En tal sentido, se debe entregar constantemente un servicio de altos estándares de calidad, mejorando constantemente tanto los procesos, actitudes y ~~comportamientos más adecuados a utilizar,~~ para así poder entregar un servicio de excelencia a los usuarios.

~~Es por ello que~~ se requiere fortalecer en forma continua las capacidades de los funcionarios en los procesos de atención al usuario, ~~mejorando~~ ~~las actitudes, comportamientos y dominio~~ de la información técnica para la derivación correspondiente de la consulta.

~~En~~ tal efecto, se realizara un proceso de capacitaciones y charlas a los funcionarios que atienden las consultas de los usuario, ~~los funcionarios internos que se prepararan serán:~~

- Secretarias
- Recepcionistas
- Telefonistas
- Radioperadores
- Personal Auxiliar

Efectuado el proceso de capacitaciones y charlas se escogerá una muestra representativa del universo, para analizarla a través de evaluaciones, la técnica que se utilizara para recoger dicha información serán encuestas y/o entrevistas, las ~~que mas tarde~~ se tabularán ~~arrojando~~ las respectivas conclusiones, ~~así se~~ determinara si se cumplieron los objetivos propuestos.

C. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

"Se requiere potenciar los procedimientos de mejoramiento continuo en los procesos de atención a los usuarios, mediante la capacitación, búsqueda de nuevas técnicas y valorar la comprensión de los procedimientos en los funcionarios"

Objetivos Específicos

1. "Capacitar a los funcionarios internos para mejorar los procesos de atención al usuario"

2. "Evaluar la comprensión de los procedimientos en los funcionarios internos de ONEMI"

3. "Construir un folleto para difundir la misión, función y horario de contacto de la Oficina Nacional de Emergencia (OIC).

A. Justificación

La comunicación, es una forma de expresarnos y dar a conocer nuestras ideas ante los demás, es imposible no comunicar, hasta el mas pequeño de los actos es comunicación, es fundamental tener conciencia en como nos comunicamos, ya que ello puede afectarnos de manera positiva o negativa en la imagen que proyectamos.

El lenguaje es un instrumento fundamental de la comunicación, ya que a través de las palabras podemos lograr muchas cosas.

En ONEMI se reciben diariamente gran cantidad de llamados para solicitar información, es por ello, que la comunicación es de gran importancia, no es sólo transmitir una información especifica para contestar la consulta, lo que se esta generando es una conversación para la acción, ~~por cuanto habrá~~ posibilidades.

Las personas que recurren a ONEMI, ya sea en forma presencial, telefónica o vía mail, lo hacen frente a dos escenarios, en situaciones de crisis o de normalidad, es ~~por ello que se~~ debe entregar la información adecuada y tener un comportamiento apto para cada situación, ya que los funcionarios internos son la cara visible tanto de ONEMI como del Estado.

La finalidad es lograr satisfacer en lo posible al usuario, esto dependerá de la capacidad de escucha de quien atiende la consulta. ~~Por lo tanto~~ el funcionario que constantemente se esta relacionando con el usuario debe tener la ~~amplitud~~ de escuchar, comprender, interpretar e interrelacionarse con la persona, utilizando una actitud y comportamiento adecuado de quien representa a un servicio del Estado.

El funcionario que se encuentra a cargo de la atención del usuario debe involucrarse con la persona que solicita la información para así reconocer con cabalidad la inquietud de la persona, y luego entregar la información apropiada.

Por los tanto se requiere mantener constantemente procesos, actitudes y comportamiento de altos estándares de calidad, para así entregar un excelente servicio.

B. Limitaciones.

El proceso de capacitaciones y talleres se ~~les realizara~~ a:

- Secretarias
- Recepcionistas
- Telefonistas
- Radioperadores
- Personal Auxiliar

En total son 20 personas que se someterán a dicho proceso, ~~efectuándose solo en Santiago~~, Las personas que serán medidas para poder determinar los resultados de la evaluación, serán usuarios que hayan recibido el servicio durante el periodo determinado.

Este proceso tiene financiamiento del Estado.

II Marco de Referencia.

- Fundamentos teóricos y antecedentes del tema

Una de las principales áreas de modernización de la gestión pública en Chile ha sido la atención al usuario. Durante la década de los noventa el énfasis en la atención al usuario estuvo en la interfaz presencial, es decir, el contacto físico entre los usuarios y los funcionarios de la administración. Por su parte, y desde fines de los noventa, los gobiernos han impulsado la introducción de tecnologías de la información y la comunicación

A partir de 1990, el gobierno democrático debió iniciar un profundo procesos de reforma del Estado y modernización de la gestión publica, debido a las precarias condiciones en que se encontraba la Administración Pública Chilena después de 17 años de régimen autoritario.

Una de las principales áreas de modernización fue la atención al usuario (DIPRES 1997). Ya en el 1990 el gobierno decreto la creación de oficinas de información para el público usuario de la Administración del Estado. El decreto estableció que los Ministerios y los Servicios Públicos debían crear dichas oficinas con el fin de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones, sugerencias o reclamos ante la Administración Pública.

En esta área, los sucesivos gobiernos también han puesto énfasis en la simplificación, o incluso en la eliminación de los tramites que enfrentan los usuarios y han resaltado la importancia de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para mejorar la atención a los usuarios. Desde el año 2000, el mejoramiento de la gestión impulsado por el gobierno de Don Ricardo Lagos en el área "calidad de atención a usuarios" tiene como principales iniciativas el funcionamiento de las Oficinas de Información, Reclamos y sugerencias (OIRS), la simplificación de tramites y el gobierno electrónico (DIPRES 2004).

No obstante a lo anterior, estas iniciativas han seguido caminos distintos. Durante la década de los noventa el énfasis en la atención al usuario estuvo en el aspecto presencial, es decir , el contacto físico entre los usuarios y los funcionarios de la Administración. En cambio a fines de los noventas, los gobiernos han impulsado la introducción de TIC como un instrumento que permite mejorar la calidad de la atención al usuario, en una dimensión virtual, donde no hay contacto físico entre usuarios y funcionario.

Actualmente continúan vigentes ambas dimensiones de la atención al usuario, la presencial y la virtual, sin dejar atrás una de las dimensiones mas importantes, la atención telefónica.
Para que los procesos de relaciones con los usuarios de la Administración Publica, generen valor, deben estar coordinadas, para así mostrar su *"mejor cara"* a los usuarios.

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)

En el año 1990 el gobierno decreto la creación de oficinas de información para el público usuario de la Administración del Estado. El Decreto estableció que los Ministerios y los Servicios Públicos así como las Intendencias, Gobernaciones y empresas públicas creadas por la ley debían crear oficinas con el fin de asistir al administrado en su derecho a presentar peticiones, sugerencias o reclamos ante la Administración Pública.

El 7 de diciembre de 2000 se dictó un instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana para los Órganos de la Administración del Estado, que canaliza la vocación y decisión del Gobierno del Presidente Ricardo Lagos, por relevar la participación ciudadana como un factor necesario y estratégico de la gestión pública, y hacer más efectiva la modernización del Estado.

A partir del año 2001, el desarrollo de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) forma parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) impulsado por el gobierno en el área calidad de atención a usuarios.

Luego el 23 de mayo del 2003, se establecen las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, en la ley 19.880. Esta ley regula la relación de las instituciones públicas con el ciudadano, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa y resguardando sus intereses.

Por lo tanto, las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias son espacios de atención ciudadana que deben constituirse como espacios comunicacionales para permitir que las personas entren en contacto con los diferentes servicios públicos para facilitar el ejercicio de sus derechos o el cumplimiento de sus deberes, garantizando la oportunidad de acceso y sin discriminación; entregando una atención oportuna y de calidad.
En tal sentido, la OIRS debe ser el reflejo del Modelo Integral de Atención de Usuarios que el Servicio ha establecido, teniendo claridad en los procedimientos y plazos de entrega de servicio, beneficios, trámite y la canalización de solicitudes ciudadanas al interior de la institución y los medios de Información utilizados por la Repartición Pública para con el ciudadano.

Las funciones de OIC en ONEMI son:

- Asistir al usuario en la búsqueda y acceso de información, solicitada de manera presencial o a través de otros canales de atención (teléfono, fax, Internet, correo electrónico, cartas u otros documentos)
- Proporcionar información y orientación a la ciudadanía en situaciones de emergencia por riesgos de la naturaleza o provocados por la acción humana.

- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, mediante la difusión, información y orientación de los planes y metodologías diseñados por el Servicio, para la protección y seguridad frente a los diversos riesgos a que pueden estar expuestas, promoviendo siempre una cultura preventiva.
- Distribuir y explicar los folletos informativos que el Servicio produce para atender las necesidades de información del usuario.
- Apoyar a las personas con información y orientación sobre servicios, organizaciones e instituciones integrantes y relacionadas con el Sistema de Protección Civil.

- Derivar las consultas del usuario a otras áreas de ONEMI o con organismos relacionados, de manera de orientar adecuadamente a las personas y , de esta forma, satisfacer sus necesidades de información y de retroalimentación de la gestión del Servicio
- Orientar al ciudadano sobre los programas de Formación y Capacitación y atender las de solicitudes de visitas de escolares y organizaciones en general, tanto a las diversas dependencias como al Mini Museo Interactivo.

- Registrar las consultas ciudadanas para establecer un perfil del usuario y definir sus necesidades, con el propósito de brindar la mejor atención.
- Informar al usuario sobre los plazos establecidos para responder las consultas
- Realizar encuestas y mediciones sobre la satisfacción del usuario respecto a la calidad de la atención y las expectativas de éstos al acercarse al organismo.
- Ser un espacio en el cual se difunda la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos de la Institución

La Oficina de Información Ciudadana (OIC) tiene por misión orientar, informar, prestar atención y apoyar con todos los recursos de comunicación disponibles a las personas que recurran a la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del

Interior, con prontitud, agilidad, facilidad, conocimientos y amabilidad, aportando con ello a dar plena satisfacción a sus requerimientos de información y orientación.

Las personas a cargo de ~~la atención telefónica, ya sea OIC u otra entidad de ONEMI~~ deben tener un manejo lo ~~más~~ completo posible acerca de ONEMI, es decir conocer los planes de la institución, estar permanentemente actualizados de la información pública disponible en la pagina Web, como también sobre los cargos de las distintas unidades, para luego hacer las derivaciones de manera oportuna y correspondiente.

Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)

En el año 1998, con la Ley N° 19.553 se inició el desarrollo de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos, como parte de un sistema de relaciones laborales entre directivos y funcionarios que potencie el trabajo en equipo, entregando más responsabilidades a los funcionarios y estableciendo incentivos de carácter monetario asociando al cumplimiento de objetivos de gestión para los funcionarios que se desempeñen en ellos.

La citada ley establece que el cumplimiento de los objetivos comprometidos en un PMG anual, dará derecho a los funcionarios del servicio respectivo, en el año siguiente, a un incremento de un 3% de sus remuneraciones, siempre que la institución haya alcanzado un grado de cumplimiento igual o superior al 90% de los objetivos anuales comprometidos, y de un 1.5% si dicho cumplimiento fuere igual o superior a 75% e inferior a 90%.

A partir del 2001 la elaboración de los PMG por parte de los Servicios se enmarca en un conjunto de áreas de mejoramiento de la gestión comunes para la mayoría de las instituciones del sector público. El Programa de PMG comprende etapas de desarrollo o estados de avance posibles de los sistemas de gestión vinculados a las áreas de mejoramiento. Cada etapa de desarrollo es definida especificando claramente sus contenidos y exigencias, constituyendo un objetivo de gestión posible de comprometer en un programa anual.

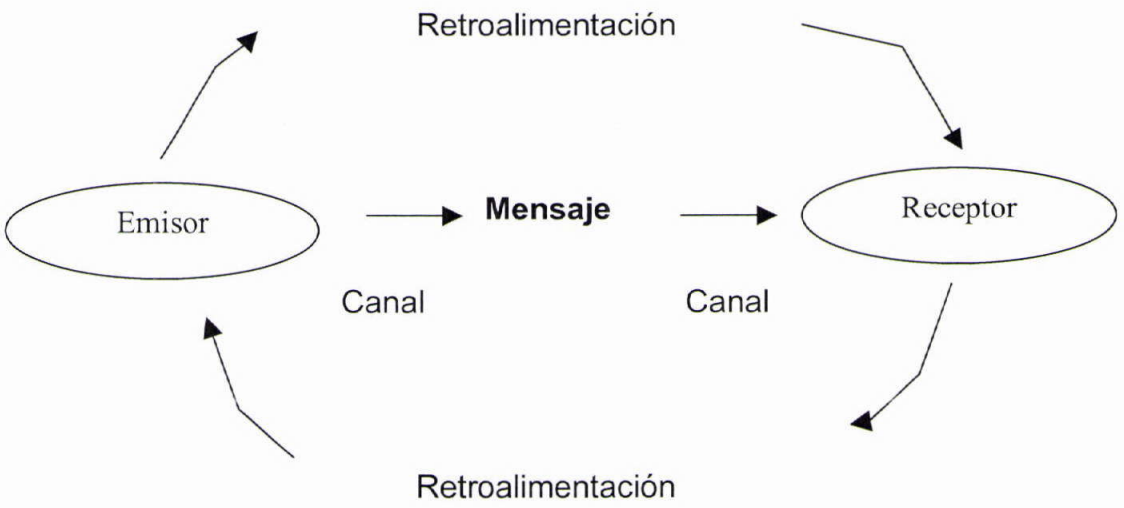
El Programa de Mejoramiento de Gestión en el área del Gobierno Electrónico tiene como objetivo contribuir al uso de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) para mejorar y simplificar los servicios e información ofrecidas por el Estado a los ciudadanos, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana.

La meta de dicho Programa es contar con un organismo utilizando TIC, cumpliendo estándares de calidad en la atención de sus usuarios a través de la provisión de servicios optimizados, con procesos institucionales mejorados y canales tecnológicos aptos.

Elementos de la Comunicación

Paul Watzlawick en su libro "Teoría de la Comunicación Humana" postula cinco axiomas de comunicación, entre ella encontramos la más importante; "La Imposibilidad de no Comunicar", es decir, no hay no–conducta , es imposible no comportarse. Por demasiado que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje. En tal sentido, es fundamental que se piense en cómo nos comunicamos y en cómo ello puede afectar, de manera positiva o negativa, el resultado de las acciones.

En el proceso de la comunicación encontramos los elementos que intervienen en un acto comunicativo:



Emisor Persona que transmite algo a los demás.

Receptor Persona que recibe el mensaje a través del canal y lo interpreta, es decir es el destinatario de la información emitida por el emisor.

Mensaje Información que el emisor envía al receptor.

Canal Medio físico a través del cual se transmite el mensaje, estableciendo la conexión entre el emisor y el receptor.

Código Es un conjunto de signos sistematizados junto con unas reglas que permiten utilizarlos. El código permite al emisor elaborar el mensaje y al receptor interpretarlo. El emisor y el receptor deben utilizar el mismo código. La lengua es uno de los códigos más utilizados para establecer la comunicación entre los seres humanos.

Contexto situacional Conjunto de circunstancias (lugar, momento, etc.) que rodean al acto comunicativo y lo condicionan. En el caso de ONEMI detectamos dos tipos de escenarios; situaciones de normalidad y situaciones de emergencia.

Importancia de entregar un buen servicio

Como institución representativa del Estado es fundamental entregar un excelente servicio, con altos estándares de calidad. De lo contrario esto influiría negativamente en la imagen del servicio que entrega el Estado o el actual gobierno, en tal sentido es preciso estar consiente de la responsabilidad que significa ser la cara visible de esta relación, promoviendo una igualdad tanto de oportunidades, no discriminación y respeto.

Es por ello que los funcionarios de ONEMI deben estar concientes de la importancia de entregar un buen servicio, ya que así contribuyen positivamente a la imagen que se proyecta.

Escuchar efectivo

Para quienes tienen contacto directo con el usuario, el acto de escuchar tiene especial importancia para acoger de manera adecuada a quien consulta con una actitud y comportamiento propio de quien representa a un servicio del Estado, en especial ONEMI, ya que se trata de un organismo técnico que canaliza los esfuerzos del Gobierno en la planificación y coordinación de los recursos públicos

y privados destinados a la prevención y atención de emergencias y desastres de origen tanto natural como provocados.

En tal sentido, la persona que se encuentra a cargo de la atención directa al usuario debe interactuar con la otra persona, es decir tiene que escuchar y no oír, ya que oír es un fenómeno biológico que no busca la comprensión e interacción, en cambio escuchar es un fenómeno humano que busca la comprensión e interacción con la otra persona.

Para poder escuchar efectivo el oyente debe ser activo en los siguientes ámbitos:

- Escuchar en acción involucrada en lo que se dijo (según de lo que se trate de una declaración, una petición o una promesa)
- Reconocer la inquietud que movió la consulta de una determinada manera, es decir empatizar con el otro que vive una situación critica.
- Escuchar las posibilidades de futuro que se están abriendo para el que habla.

Si se escucha en los tres ámbitos señalados, se podrá escuchar a la persona en la totalidad.

En ONEMI las personas que atienden las consultas de los usuarios deben tener la capacidad de ponerse en el lugar del otro, viendo la situación desde el punto de vista de la otra persona. También tiene que tener la amplitud de expresar opiniones y sentimientos de manera adecuada, en el momento oportuno y respetando tanto los derechos personales como los de las personas que se encuentran a su alrededor.

Dentro del proceso de escuchar también encontramos los factores que afectan nuestro escuchar, estos son:

- Historia personal, hace que las palabras puedan tener distintos significados, tanto para el que habla como para el que escucha, por ejemplo la nieve puede ser agradable para algunos pero traumática para otros.
- Estado emocional, si me encuentro enojado o triste, es muy probable que no es escuche en su totalidad otros argumentos.

- Trasfondo histórico cultural, puede ser muy diverso entre las personas, por ejemplo para ellas el tiempo y el espacio tendrán distinto significado.

La comunicación no solo es verbal, también encontramos la comunicación no verbal, las conductas no verbales siempre se encuentran presentes, entregando mensajes con contenido. Este tipo de mensaje no verbal lo encontramos en la mirada, gestos, postura corporal, tono de voz, expresión facial, etc.

Hipótesis

"Las capacitaciones redundan en la entrega de un mejor servicio, a los usuarios de la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior"

Variables a medir:

- Calidad del servicio
- Percepción de los usuarios externos

METODOLOGÍA

El proceso de capacitaciones y evaluaciones se efectuara durante tres meses (Septiembre, Octubre y Noviembre), los funcionarios internos que se prepararán serán los siguientes:

- Secretarias
- Recepcionistas
- Telefonistas
- Radioperadores
- Personal Auxiliar

En total son 20 personas que se someterán a dicho proceso, efectuándose solo en Santiago.

Diseño y técnicas de recolección de información.

1. El día miércoles 13 de septiembre se realizara un taller de capacitación interna sobre "la importancia y excelencia en la atención de usuarios", el objetivo de esta capacitación es que los funcionarios tengan conciencia sobre la importancia de entregar un buen servicio a los usuarios, ya que, esta función es un proceso de comunicación directa, donde se relaciona el Estado y los usuarios del sistema publico. Por lo tanto, es preciso estar concientes de la responsabilidad que significa ser la cara visible de esta relación y cumplir un rol promotor en la igualdad de oportunidad, de respeto y la no discriminación.

Los temas a tratar serán:

- "Misión, visión y objetivos de ONEMI", dirigido por Jorge Henríquez
- "Identidad Corporativa", dirigido por Verónica Hidalgo y Alfredo Lagos
- "Ceremonial y Protocolo", dirigido por Erica Canales y Marión Gálvez
- "Misión y objetivo de la Oficina de Información Ciudadana (OIC)" "Importancia de la Comunicación", dirigido por José López

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

Taller de Capacitación

La Oficina de Información Ciudadana, tiene el agrado de invitarlo a una capacitación que se realizara el día 13 de Septiembre.
Los temas a tratar serán los siguientes:

10:00 hrs : Misión, Visión y objetivos de ONEMI

- **Jorge Henríquez**

10:45 hrs : Identidad Corporativa

- **Verónica Hidalgo**
- **Alfredo Lagos**

11:00 hrs : Ceremonial y Protocolo

- **Erica Canales**
- **Marión Gálvez**

11:45 hrs : Coffee Break

12:00 hrs : Misión y objetivo de la Oficina de Información Ciudadana (OIC)
Importancia de la Comunicación

- **José López**

Septiembre 2006

Folleto Oficina de Información Ciudadana

Objetivo

"Dar a conocer a nuestro entorno a través de la difusión de un folleto, la misión, función, medios de contacto y preguntas mas frecuentes de la Oficina de Información Ciudadana (OIC); Que es el Mini – Museo interactivo de la Protección Civil Chilena y cómo poder programar una visita".

Los contenidos del folleto serán:

- Misión de la Oficina de Información Ciudadana (OIC)
- Principales funciones de la Oficina de Información Ciudadana (OIC)
- Que es el Mini – Museo interactivo de la Protección Civil Chilena y como poder programar una visita.
- Dirección, Teléfono, Mail y Fax de ONEMI
- Preguntas mas frecuentes
- Mapa de orientación de la dirección de ONEMI

La estructura del folleto será la siguiente:

Lugar	Tema
1°	Logotipo de ONEMI
2°	Foto de OIC
3°	Misión de OIC
4°	Dirección (mapa de orientación), teléfono, fax y e mail de ONEMI
5°	Que es el Mini – Museo y cómo poder programar una visita
6°	Preguntas más frecuentes

Encuesta Telefónica Atención de Usuarios

Objetivo

"Conocer el grado de satisfacción de los usuarios que se dirigieron a la Oficina de Información Ciudadana, vía telefónica, para requerir algún tipo de información".

La encuesta telefónica se realizó la segunda semana del mes de Octubre

Unidad de análisis	La unidad a investigar es la "Atención de Usuarios"
Variables de Medición	Obtener información concreta, sobre aspectos considerados básicos en la atención: **tiempo** de espera, **calidad** de atención y **contenido** de la información entregada.
Periodo de Referencia	La información recopilada, se les realizó a personas que se contactaron con la Oficina de Información ciudadana durante los meses de agosto a septiembre.
Tamaño del universo	El tamaño del universo es de 158 unidades
Tamaño de la muestra	El tamaño de la muestra es de 20 unidades
Selección de la muestra	La selección de la muestra ha sido en forma aleatoria, entre aquellas personas que se contactaron con la con la Oficina de Información Ciudadana de ONEMI, para requerir diversa información y a la cual fue posible registrar el número de teléfono y nombre.
Medió para recolectar la información	La encuesta se realizara vía telefónica
Formato de repuesta	El cuestionario se articulo en una serie de tres preguntas cerradas

Las personas ~~que fueron~~ seleccionadas para realizarles la encuesta, se les dará una pequeña introducción previa a la encuesta, para que así, tengan conocimiento del motivo del llamado:

Con el propósito de mejorar la atención que brindamos, nos dirigimos a usted para conocer su opinión respecto de un llamado que realizó en el mes de ....., con el propósito de consultar acerca de .....

Luego se procederá a realizar la siguiente encuesta:

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre:_____

EDAD : < - 14 ☐ 15-19 ☐ 20-26 ☐ 27-35 ☐ 36-45 ☐ 46 - < ☐ **SEXO :** FEMENINO ☐ MASCULIN(☐

Actividad: _____ _____

Teléfono: _____

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A) Muy rápida
B) Rápida
C) Lenta
D) Muy Lenta
E) No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A) Muy amable
B) Amable
C) Poco amable
D) Sin amabilidad
E) No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A) Muy completa
B) Completa
C) Incompleta
D) No se entregó información
E) No recuerdo

Registro de Atención Telefónica, Agosto 2006

N°	GENERO	PERFIL	REGIÓN	NOMBRE	TEMA GENERAL	FECHA	TELEFONO
1	Femenino	Particular	XIII		Otros	03-08-2006	4278100
2	Masculino	Profesional	XIII	Abraham Cabrera	Riesgos	04-08-2006	08-5531799
3	Femenino	Particular	XIII		Otros	08-08-2006	5441773
4	Masculino	Particular	XIII		Otros	08-08-2006	7306200
5	Masculino	Particular	XIII		Otros	08-08-2006	4677220
6	Masculino	Estudiante (S)	XIII	Alejandra	Emergencia-Desastres	08-08-2006	09- 1419886
7	Masculino	Particular	XIII		Otros	09-08-2006	2207939
8	Masculino	Empresa	XIII	Davor Mímica	Otros	09-08-2006	3319774
9	Femenino	Empresa	XIII		Otros	09-08-2006	8108000
10	Femenino	Particular	XIII		Otros	09-08-2006	7331334
11	Masculino	Particular	XIII		Otros	09-08-2006	3117438
12	Masculino	Empresa	XIII		Otros	09-08-2006	5383963
13	Masculino	Particular	II		Otros	09-08-2006	08-2094255
14	Masculino	Particular	XIII		Otros	09-08-2006	4781200
15	Masculino	Particular	XIII		Otros	09-08-2006	7327101
16	Masculino	Particular	XIII		Otros	09-08-2006	4426577
17	Masculino	Particular	XIII		Otros	09-08-2006	3405300
18	Femenino	Particular	VII	Pilar	Otros	09-08-2006	(75) 544256
19	Masculino	Particular	XIII		Otros	10-08-2006	08-7682631
20	Masculino	Particular	XIII		Otros	10-08-2006	6856600
21	Masculino	Particular	VI		Otros	10-08-2006	(72) 326700
22	Masculino	Particular	XIII	Juan Valureia	Otros	10-08-2006	4781800
23	Masculino	Particular	XIII		Otros	10-08-2006	6856600
24	Femenino	Particular	VIII	Karina Zuloaga	Emergencia-Desastres	10-08-2006	(43) 342868
25	Masculino	Particular	XIII		Otros	10-08-2006	09-4339535
26	Femenino	Particular	XIII		Otros	10-08-2006	7614249
27	Masculino	Particular	VI		Otros	11-08-2006	(72) 326700
28	Femenino	Profesor	XIII	Claudia	Otros	11-08-2006	7614249
29	Femenino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	4278100
30	Femenino	Profesor	XIII		Prevención (Planes)	11-08-2006	7451161
31	Femenino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	7614249
32	Femenino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	5218353
33	Femenino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	2351616
34	Masculino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	4553609
35	Masculino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	5548295
36	Femenino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	3334945
37	Masculino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	5509000
38	Masculino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	7788632
39	Femenino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	3904235
40	Masculino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	3907709
41	Masculino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	6912483
42	Femenino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	8734800
43	Masculino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	4426577

44	Femenino	Particular	XIII		Otros	11-08-2006	33458
45	Masculino	Empresa	XIII	Sergio Domínguez	Otros	11-08-2006	434501
46	Masculino	Empresa	XIII		Otros	14-08-2006	55090(
47	Masculino	Profesor	XIII	Eduardo Vargas	Prevención (Planes)	14-08-2006	556181
48	Femenino	Particular	XIII		Otros	14-08-2006	44808(
49	Femenino	Particular	XIII		Otros	17-08-2006	33991(
50	Masculino	Particular	XIII		Otros	17-08-2006	6695701
51	Femenino	Servicio Estado	XIII	Maria Silvia	Prevención (Planes)	18-08-2006	78209(
52	Femenino	Particular	XIII		Otros	18-08-2006	23441(
53	Femenino	Servicio Estado	Internacional	Marcela Fuentes	Folletos	18-08-2006	26307
54	Masculino	Org. P. Civil	XIII		Prevención (Planes)	18-08-2006	522178
55	Masculino	Apoderado	XIII	José Luis Morales	Otros	21-08-2006	643431
56	Femenino	Particular	XIII		Otros	22-08-2006	431620
57	Femenino	Particular	XIII		Otros	23-08-2006	271149
58	Femenino	Particular	XIII		Otros	24-08-2006	58751(
59	Femenino	Particular	V		Otros	25-08-2006	(32) 24694
60	Masculino	Est. Educacional (M)	XIII		Otros	25-08-2006	338800
61	Femenino	Particular	VI		Otros	25-08-2006	7224061
62	Femenino	Servicio Estado	XIII	Paula Mella	Otros	25-08-2006	679420(
63	Masculino	Servicio Estado	XIII		Riesgos	25-08-2006	636360
64	Femenino	Empresa	XIII		Otros	25-08-2006	58751(
65	Masculino	Particular	XIII		Otros	25-08-2006	09-16263(
66	Masculino	Particular	XIII		Otros	25-08-2006	639641
67	Masculino	Empresa	I	Luis Bascout	Riesgos	25-08-2006	362051
68	Masculino	Particular	XIII		Otros	25-08-2006	672690
69	Femenino	Servicio Estado	Internacional	Maria Angélica	Prevención (Planes)	28-08-2006	228499
70	Femenino	Particular	XIII		Riesgos	29-08-2006	835923
71	Femenino	Servicio Estado	XIII		Otros	29-08-2006	66521(
72	Femenino	Empresa	XIII	Senador Navarro	Otros	29-08-2006	72791
73	Masculino	Profesional	XIII		Emergencia-Desastres	29-08-2006	697400
74	Femenino	Particular	II		Otros	29-08-2006	(55) 45405
75	Masculino	Empresa	IV		Otros	30-08-2009	09-9129195
76	Masculino	Profesional	XIII		Otros	30-08-2006	59433(
77	Masculino	Servicio Estado	XIII		Emergencia-Desastres	30-08-2006	42579(
78	Masculino	Servicio Estado	XIII		Otros	30-08-2006	42579(
79	Masculino	Particular	XIII		Otros	31-08-2006	231397
80	Masculino	Servicio Estado	XIII	Luis Hinostroza	Otros	31-08-2006	587731
81	Masculino	Particular	VI		Otros	31-08-2006	(72) 64280

34 Femeninos	42%
47 Masculinos	58%

Registro de Atención Telefónica, Septiembre 2006

N°	GÉNERO	PERFIL	REGIÓN	NOMBRE	TEMA GENERAL	FECHA	TELÉFONO
1	Femenino	Apoderado	VI	María Paz Castillo	Otros	01-09-2006	72 - 511868
2	Femenino	Particular	V		Otros	01-09-2006	09 - 94191558
3	Masculino	Particular	XIII		Otros	01-09-2006	3352646
4	Femenino	Particular	XIII		Otros	01-09-2006	4991300
5	Femenino	Particular	XIII		Otros	01-09-2006	4748807
6	Masculino	Particular	XIII		Otros	01-09-2006	09 - 94332729
7	Masculino	Particular	VI		Otros	01-09-2006	72 - 642800
8	Masculino	Particular	XIII		Otros	01-09-2006	3951598
9	Masculino	Particular	XIII		Otros	01-09-2006	3352646
10	Femenino	Particular	XIII	Cristina	Otros	01-09-2006	4423400
11	Femenino	Particular	XIII		Otros	01-09-2006	09 - 92252922
12	Femenino	Particular	V		Otros	01-09-2006	09 - 94191558
13	Masculino	Particular	XIII		Otros	01-09-2006	09 - 98136647
14	Masculino	Func. Empresa	XIII	Claudio Castillo	Emergencia - Desastres	04-09-2006	3675470
15	Femenino	Func. Empresa	XIII		Otros	04-09-2006	3407900
16	Femenino	Apoderado	XIII	Marcela	Otros	04-09-2006	5410420
17	Femenino	Apoderado	XIII	Marcela	Otros	04-09-2006	5410420
18	Femenino	Particular	XIII		Otros	05-09-2006	4775300
19	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	4587411
20	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	3407900
21	Masculino	Vol. Org. Social	XIII		Otros	07-09-2006	4583823
22	Masculino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	09 - 82302740
23	Masculino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	5278839
24	Masculino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	3407900
25	Femenino	Particular	IX		Otros	07-09-2006	45 - 862805
26	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	7453896
27	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	2314114
28	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	3407900
29	Masculino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	2944422
30	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	6723054
31	Masculino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	7937418
32	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	09 - 97450190
33	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	2209245
34	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	2944422
35	Masculino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	9515021
36	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	2825680
37	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	5461601
38	Masculino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	6612200
39	Masculino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	2366324
40	Femenino	Particular	XIII		Otros	07-09-2006	2825680
41	Femenino	Particular	XIII		Otros	08-09-2006	3407900
42	Femenino	Particular	XIII		Otros	08-09-2006	2209245
43	Masculino	Particular	VII		Otros	08-09-2006	09- 98640157

44	Femenino	Particular	XIII		Otros	08-09-2006	2330540
45	Masculino	Particular	XIII	Orellana SAG	Otros	11-09-2006	7796663
46	Masculino	Particular	XIII		Otros	11-09-2006	5820300
47	Femenino	Particular	XIII		Otros	11-09-2006	7567907
48	Masculino	Particular	XIII		Otros	11-09-2006	7583183
49	Masculino	Particular	XIII		Otros	11-09-2006	2313978
50	Femenino	Particular	XIII		Otros	12-09-2006	7441447
51	Masculino	Particular	XIII		Otros	13-09-2006	09- 0516344
52	Femenino	Particular	XIII		Otros	13-09-2006	09- 0516344
53	Masculino	Particular	XIII		Otros	14-09-2006	9786398
54	Masculino	Org. Social	XIII		Prevención (Planes)	14-09-2006	5171756
55	Masculino	Particular	XIII		Otros	14-09-2006	4110019
56	Masculino	Particular	XIII		Otros	14-09-2006	09- 9970970
57	Femenino	Particular	XIII		Otros	14-09-2006	3197857
58	Femenino	Particular	XIII		Otros	14-09-2006	4444583
59	Masculino	Org. Social	XIII	Bernardino Morales	Prevención (Planes)	21-09-2006	6483000
60	Masculino	Particular	XIII		Otros	21-09-2006	6033178
61	Masculino	Particular	XIII		Otros	22-09-2006	2152942
62	Masculino	Particular	XIII		Otros	22-09-2006	92437869
63	Masculino	Particular	XIII		Otros	22-09-2006	6583048
64	Masculino	Particular	VI		Otros	22-09-2006	(72) 642800
65	Masculino	Particular	XIII		Otros	22-09-2006	2006000
66	Masculino	Particular	XIII		Otros	22-09-2006	6348988
67	Femenino	Particular	XIII		Otros	22-09-2006	2854450
68	Masculino	Particular	XIII		Otros	22-09-2006	3256696
69	Femenino	Particular	XIII		Otros	25-09-2006	2844921
70	Masculino	Estudiante (S)	XIII	Julio	Prevención (Planes)	27-09-2006	09-3359565
71	Femenino	Estudiante (B)	XIII	Dadme Figueroa	Folletos	27-09-2006	5513571
72	Femenino	Estudiante (B)	XIII	Ivone Gutierrez	Folletos	27-09-2006	09- 0753983
73	Masculino	Estudiante (B)	XIII	Rubén Burgos	Folletos	27-09-2006	08- 6934836
74	Masculino	Estudiante (B)	XIII	Jean Piere Senosain	Folletos	27-09-2006	08- 6934836
75	Masculino	Estudiante (S)	XIII	Julio Faugas	Prevención (Planes)	27-09-2006	09- 3359565
76	Masculino	Estudiante (S)	XIII	Cristián Márquez	Otros	28-09-2006	5351192
77	Masculino	Estudiante (S)	XIII	Wilson Narvaez	Otros	28-09-2006	5352869
78	Masculino	Profesional	XIII	German Baher	Prevención (Planes)	28-09-2006	3232286
79	Masculino	Particular	XIII		Otros	28-09-2006	4773200

36 Femeninos	46%
43 Masculinos	54%

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Luisa Urrejola Tavanza

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
				X		

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	X	

Perfil: Particular Tema General: Otros

Teléfono: 2854450

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

- [a] Muy rápida
- b. Rápida
- c. Lenta
- d. Muy Lenta
- e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

- [a] Muy amable
- b. Amable
- c. Poco amable
- d. Sin amabilidad
- e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

- a. Muy completa
- [b] Completa
- c. Incompleta
- d. No se entregó información
- e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Luis Hinostroza

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
					X	

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		X

Perfil: Servicio Estado Tema General: Otros

Teléfono: 5877318

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Ana Maria

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
				X		

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	X	

Perfil: Particular Tema General: Otros

Teléfono: 4444583

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Davor Mimica

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <	SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
				X					X

Perfil: Empresa Tema General: Otros

Teléfono: 3319774

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre Olga Bravo Lizana

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
			X			

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	X	

Perfil: Particular Tema General: Otros

Teléfono: 2825680

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Marialena

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
				X		

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	X	

Perfil: Particular Tema General: Otros

Teléfono: 7453896

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Carlos León

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
					X	

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		X

Perfil: Particular Tema General: Otros

Teléfono: 3352646

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Eugenio Jorge Padorno

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
						X

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		X

Perfil: Particular Tema General: Otros

Teléfono: 3951598

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Marcia Montero Ruiz

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
				X		

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	X	

Perfil: Particular Tema General: Otros

Teléfono: 2711499

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Maria Alejandra Tato

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
				X		

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	X	

Perfil: Particular Tema General: Otros

Teléfono: 4748807

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Marcelo Fabrer

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
					X	

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		X

Perfil: Particular Tema General: Otros

Teléfono: 4866785

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Victoria González

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
						X

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	X	

Perfil: Particular Tema General: Otros (sismos)

Teléfono: 3513421

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Verónica Fernández

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
			X			

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	X	

Perfil: Particular Tema General: Otros

Teléfono: 4993029

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Maria Silvia

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
				X		

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	X	

Perfil: Servicio Estado Tema General: Prevención (planes)

Teléfono: 7820900

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Abraham Cabrera

	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <		FEMENINO	MASCULINO
EDAD :						X	**SEXO :**		X

Perfil: Profesional Tema General: Otros

Teléfono: 08-5531799

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Eduardo Vargas

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
						X

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		X

Perfil: Profesor Tema General: Prevención (planes)

Teléfono: 5561819

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Bernardino Morales

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
					X	

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		X

Perfil: Org. Social Tema General: Prevención (planes)

Teléfono: 6483000

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e .No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Claudio Castillo

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
					X	

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		X

Perfil: Empresa Tema General: Emergencia - Desastres

Teléfono: 3675470

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Cristián Márquez

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
			X			

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		X

Perfil: Estudiante (Superior) Tema General: Folletos

Teléfono: 5352869

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
e. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS

Datos Personales:

Nombre: Rubén Burgos

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <	SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	X								X

Perfil: Estudiante Básica Tema General: Folletos

Teléfono: 08-6934836

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

a. Muy rápida
b. Rápida
c. Lenta
d. Muy Lenta
e. No Recuerdo

2. A su juicio, la atención recibida fue:

a. Muy amable
b. Amable
c. Poco amable
d. Sin amabilidad
e. No recuerdo

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

a. Muy completa
b. Completa
c. Incompleta
d. No se entregó información
f. No recuerdo

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
OFICINA DE INFORMNACIÓN CIUDADANA

ESTADÌSTICAS OFICINA INFORMACIÓN CIUDADANA
ENCUESTAS TELEFÓNICAS 2006

El presente informe contiene un análisis de los datos recopilados a través de encuestas telefónicas realizadas en el mes de Octubre del 2006 en la Oficina de Información Ciudadana, donde se detalla la calificación que el usuario entrega a la atención recibida por ONEMI.

AGOSTO – SEPTIEMBRE 2006

Durante el mes de agosto y septiembre, en la O.I.C. se efectuaron un total de 160 atenciones telefónicas.

De acuerdo a un enfoque de género, de las 160 atenciones efectuadas, 70 correspondieron al sexo femenino y 90 al sexo masculino. La diferencia entre ambos sexos es de 20 contactos.

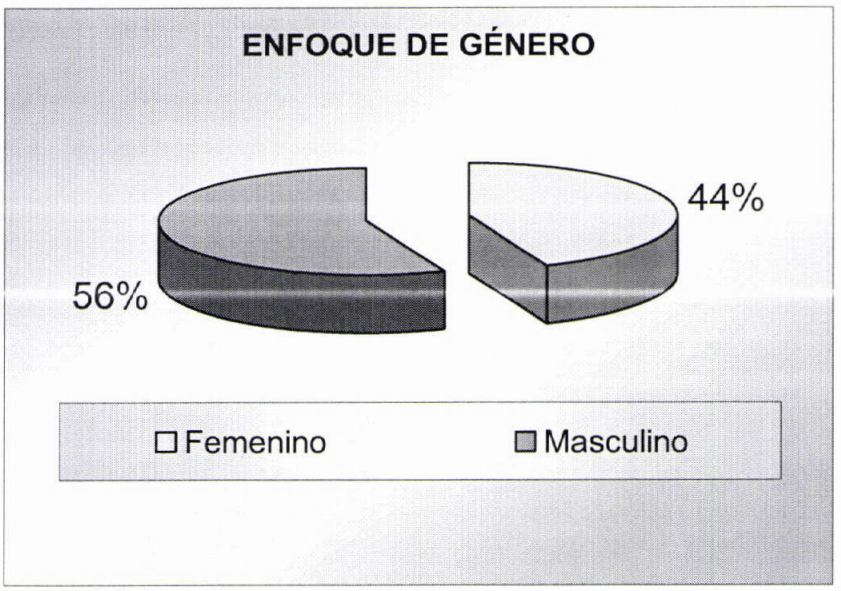


Gráfico Nº 1

MUESTRA SELECCIONADA

De un universo de 160 atenciones telefónicas efectuadas en el mes de agosto y septiembre, se escogió una muestra que corresponde a 20 personas.

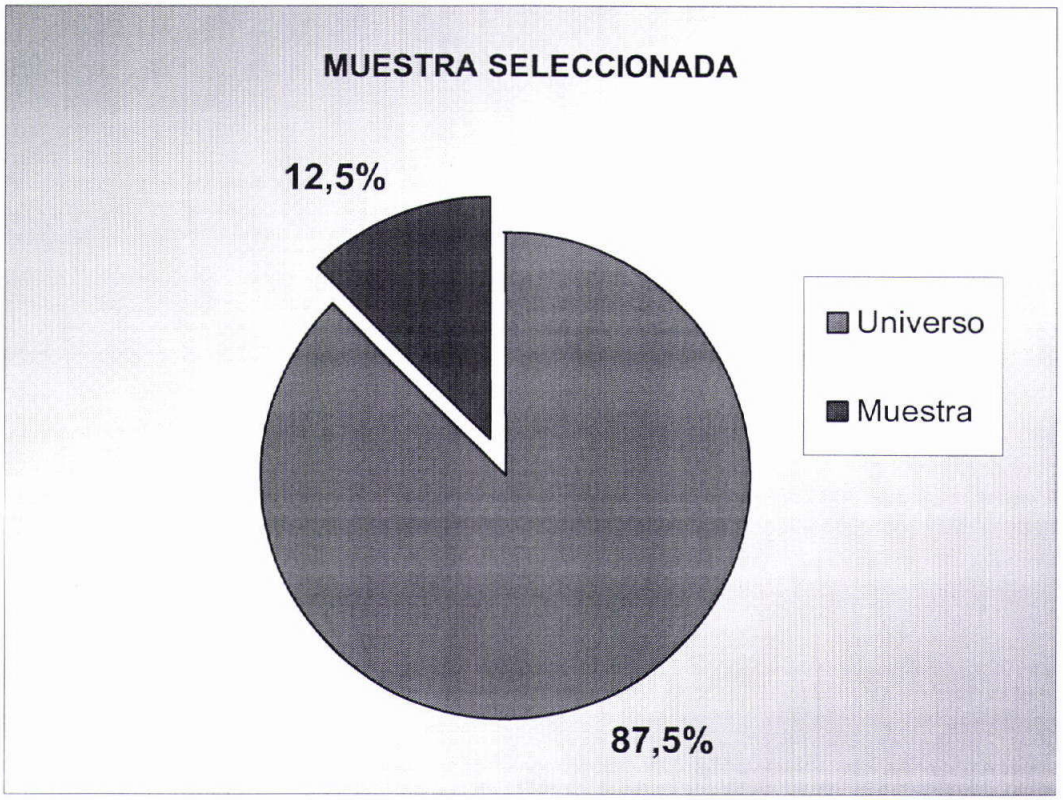


Gráfico 2

INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Género de Encuestados

De 20 personas que fueron encuestadas 9 (44%) fueron del sexo femenino y 11 (56%) fueron del sexo masculino.

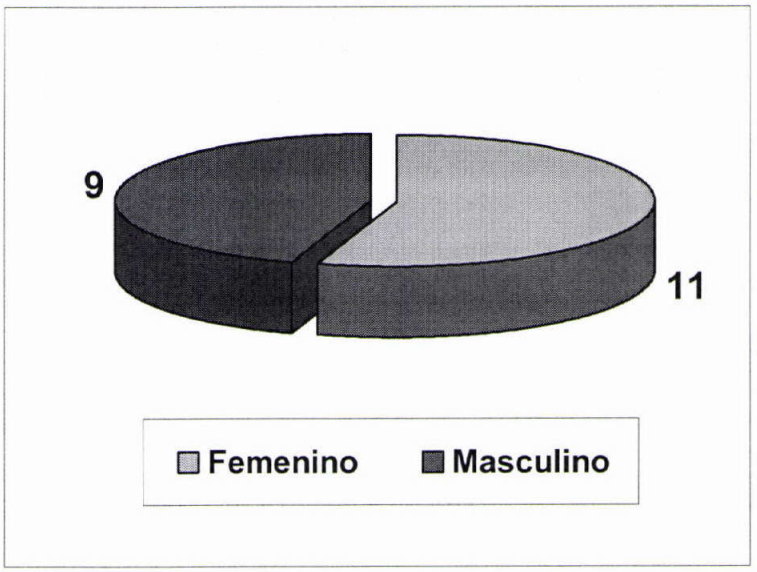


Gráfico 3

1.2 Edad de Encuestados

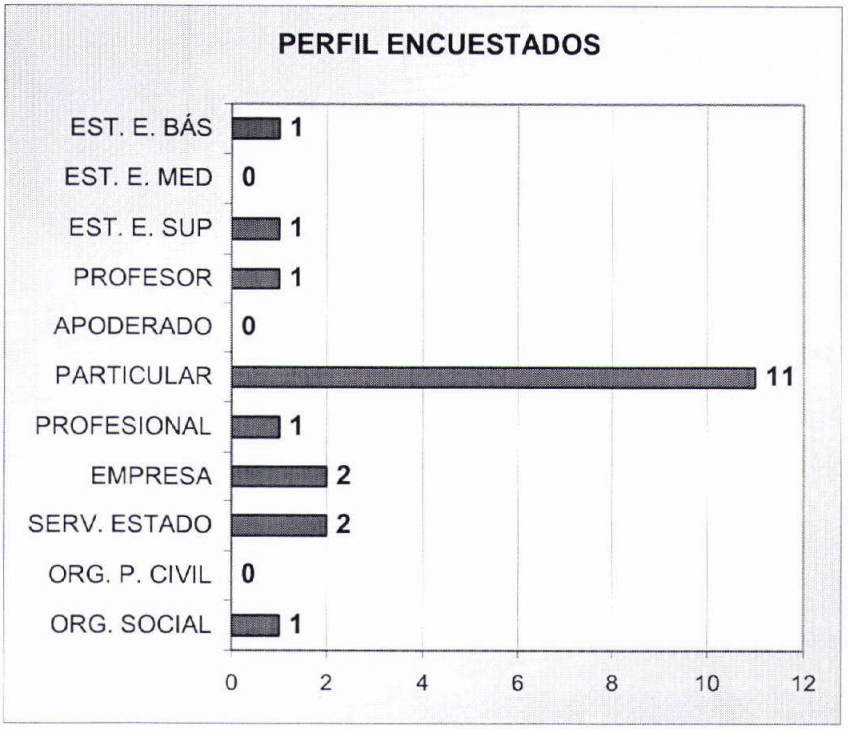
El mayor porcentaje correspondió a personas cuyas edades fluctuaron entre los 27 – 35 años (35%).

EDAD	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA PORCENTUAL
< - 14	1	5%
15 - 19	0	0%
20 - 26	3	15%
27 - 35	7	35%
36 - 45	5	25%
46 - <	4	20%
TOTAL	**20**	**100%**

1.3 Perfil Encuestados

De las 20 encuestas realizadas, correspondieron al siguiente perfil de consultantes:

Entrevistados	Frec. %
Est. Ens. Básica	5%
Est. Ens. Media	0%
Est. Ens. Superior	5%
Profesor	5%
Apoderado	0%
Particular	55%
Profesional	5%
Empresa	10%
Serv. Estado	10%
Org. P. Civil	0%
Org. Social	5%
TOTAL	**100%**



Graficó N° 4

Se observa que continúan siendo los particulares los que han recurrido a nuestro servicio en busca de información, haciéndolo en un alto porcentaje por razones personales.

1.4 Temas Generales Consultados

La frecuencia de las consultas ha sido la siguiente:

TEMAS	FREC. %
Riesgos	0%
Prevención (Planes)	15%
Emerg. Desastres	5%
Ayuda Solidaria	0%
Folletos	5%
Otros	75%
TOTAL	**100%**

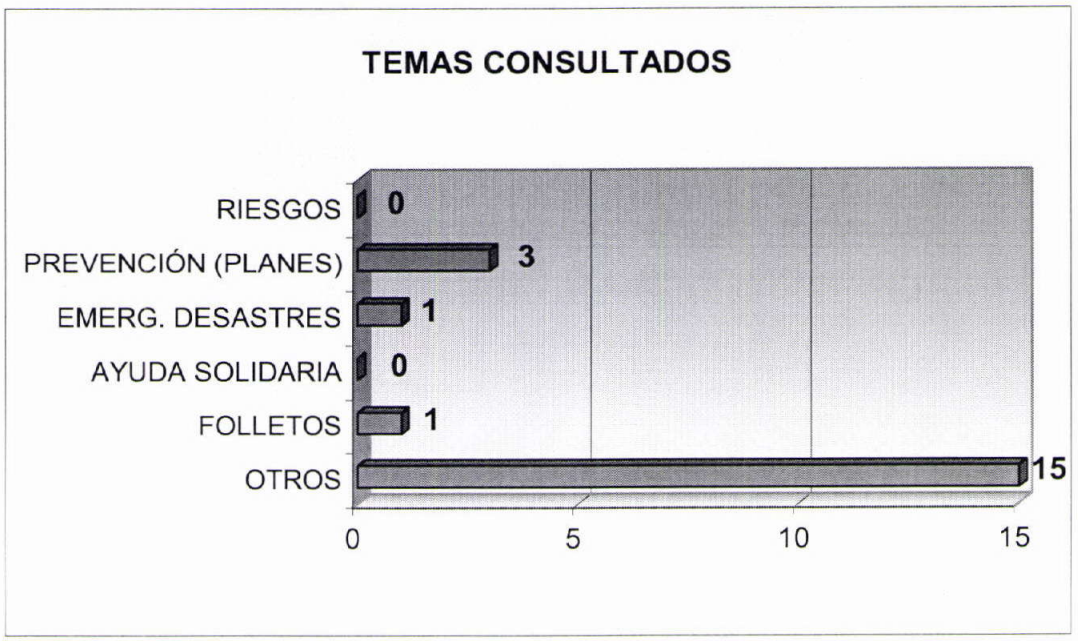


Grafico N° 5

RESULTADOS DE PREGUNTAS

2.1 Pregunta N° 1

Se le consulto a los encuestados cómo calificarían la atención en relación al "tiempo de espera", los resultados fueron:

Opciones	Frec. %
Muy Rápida	15%
Rápida	75%
Lenta	0%
Muy Lenta	0%
No Recuerdo	10%
TOTAL	**100%**

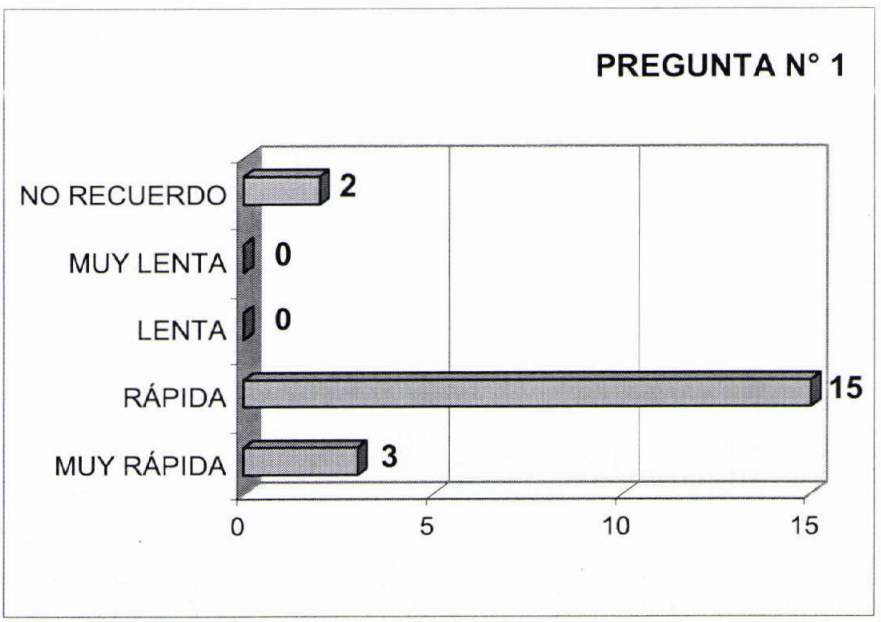


Grafico N° 6

2.2 Pregunta N° 2

Se le consulto a los encuestados cómo calificarían la "atención recibida" los resultados fueron los siguientes:

Opciones	Frec. %
Muy Amable	35%
Amable	75%
Poco Amable	0%
Sin Amabilidad	0%
No Recuerdo	0%

TOTAL	100%

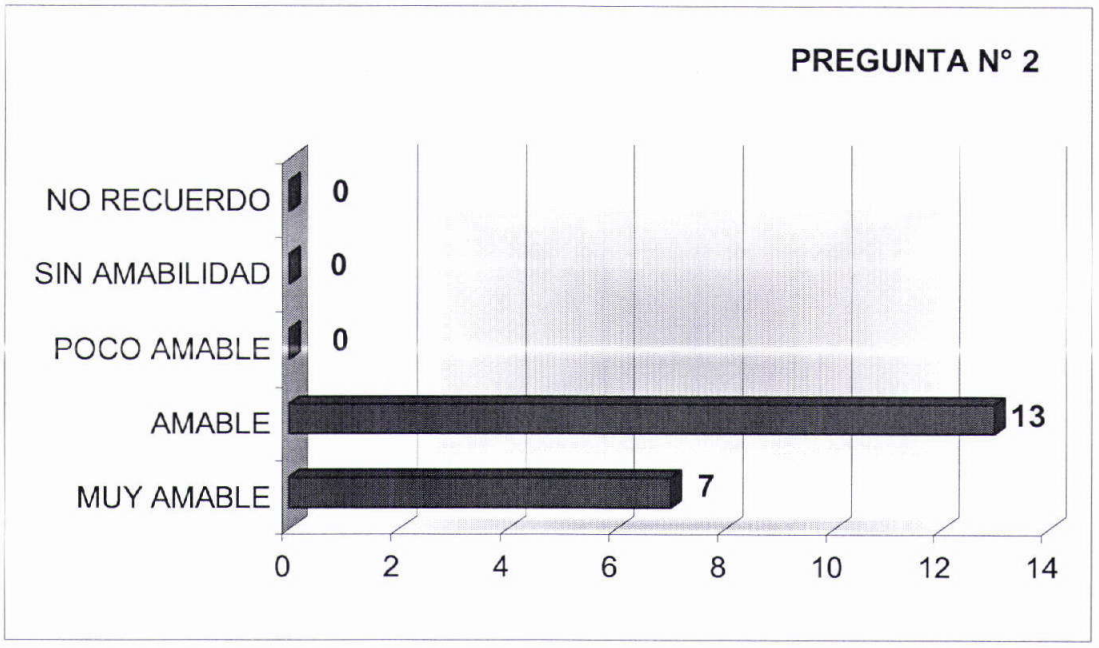


Grafico N° 7

2.3 Pregunta N° 3

Se le consulto a los encuestados como calificarían la percepción de las características de la información entregada, los resultados fueron los siguientes:

Opciones	Frec. %
Muy Completa	25%
Completa	40%
Incompleta	25%
No se Entrego Información	5%
No Recuerdo	5%
TOTAL	**100 %**

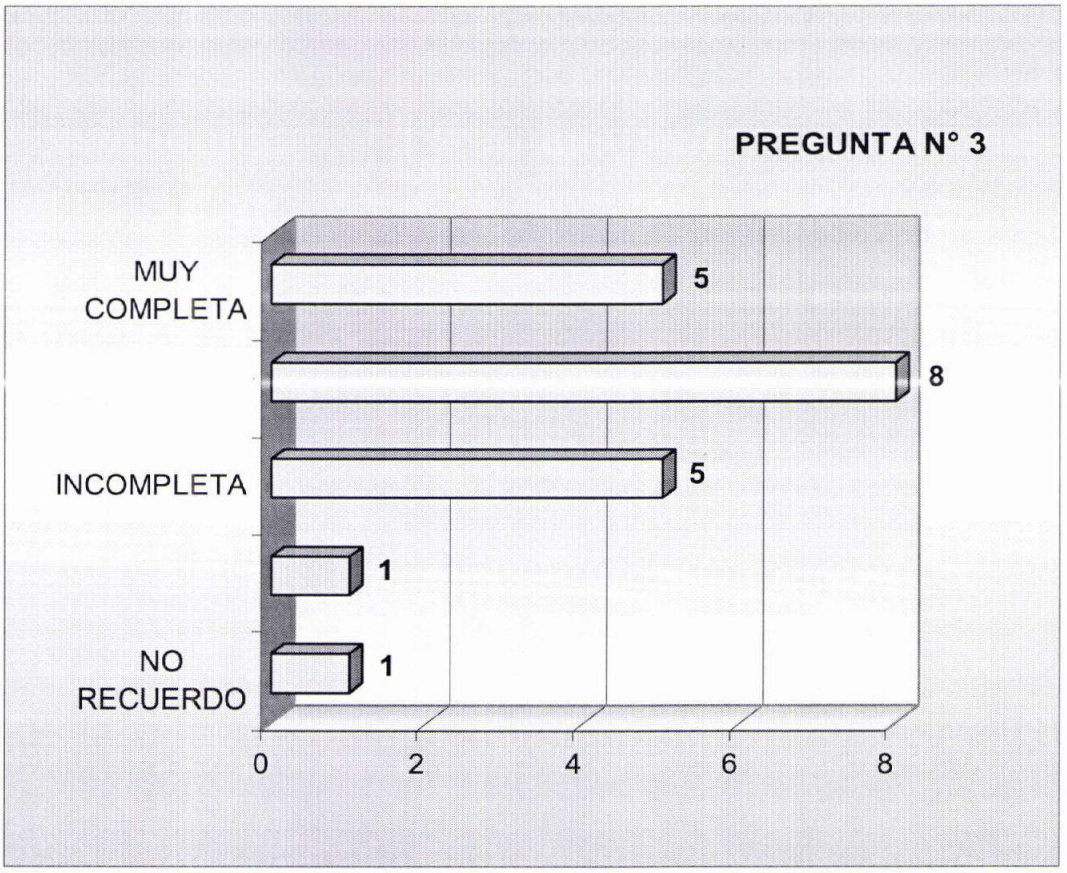


Grafico N° 8

60%.

ENCUESTA E MAIL ATENCIÓN DE USUARIOS

El objetivo de la encuesta vía email es:

"Conocer el grado de satisfacción de los usuarios que se dirigieron a la Oficina de Información Ciudadana, vía email, para requerir algún tipo de información".

Unidad de análisis	La unidad a investigar es la "Atención de Usuarios"
Variables de Medición	Obtener información concreta, sobre aspectos considerados básicos en la atención: **tiempo** de espera, **calidad** de atención y **contenido** de la información entregada.
Periodo de Referencia	La información recopilada, se les realizó a personas que se contactaron con la Oficina de Información Ciudadana, vía email, durante los meses de ~~agosto a~~ septiembre. ~~enero~~ Febrero / marzo
Tamaño del universo	El tamaño del universo es de ~~130~~ 200 unidades
Tamaño de la muestra	El tamaño de la muestra es de ~~10~~ 20 unidades, correspondiente al 10%.
Selección de la muestra	La selección de la muestra ha sido en forma aleatoria, entre aquellas personas que se contactaron, vía email, con la con la Oficina de Información Ciudadana de ONEMI, para requerir diversa información.
Medió para recolectar la información	La encuesta se realizara ~~vía email~~ vía telefónica.
Formato de repuesta	El cuestionario se articuló en una serie de ~~tres~~ dos preguntas cerradas

Las personas que fueron seleccionadas para realizarles la encuesta, se les adjuntara junto con la encuesta una pequeña introducción previa a la encuesta, para que así, tengan conocimiento del motivo del mail:

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

Santiago, ~~Octubre~~ de 2006

Estimado Usuario:

Junto con saludarlo (a), me dirijo a Ud. para hacerlo partícipe de una iniciativa que estamos realizando en ONEMI en torno al diagnostico del servicio que se le brinda a los usuarios. Usted envió un mail el día ...., con motivo de consultar acerca de .....

En este contexto estamos llevando a cabo una encuesta, que va adjunta a este mail, la cual le solicitamos sea respondida y remitida (mgalvez@onemi.gov.cl) antes del 1 Noviembre.

Agradecemos de antemano su cooperación y buena disponibilidad para participar de esta iniciativa.

Junto con la introducción se adjuntara la siguiente encuesta:

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: _____

EDAD : < - 14 ☐ 15-19 ☐ 20-26 ☐ 27-35 ☐ 36-45 ☐ 46 - < ☐ **SEXO :** FEMENINO ☐ MASCULINO ☐

Mail: _____ Región : _____

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	☐
B	Estudiante Ed. Media	☐
C	Estudiante Ed. Superior	☐
D	Profesor	☐
E	Apoderado	☐
F	Particular	☐

G	Profesional	☐
H	Empresa	☐
I	Servicio Estado	☐
J	Org. P. Civil	☐
K	Org. Social	☐

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	☐
B	Rápida	☐
C	Lenta	☐

D	Muy Lenta	☐
E	No Recuerdo	☐

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	☐
B	Amable	☐
C	Poco amable	☐

D	Sin amabilidad	☐
E	No recuerdo	☐

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	☐
B	Completa	☐
C	Incompleta	☐

D	No se entregó información	☐
E	No recuerdo	☐

Registro de Atención E. Mail, Agosto 2006

N°	Fecha	Dirección Correo
1	1	drvv111@gmail.com
2	1	alejandra.cortes@usm.cl
3	1	lorenasalazar177@hotmail.com
4	2	glm_dam@yahoo.es
5	2	glm_dam@yahoo.es
6	2	luanfer26@hotmail.com
7	2	eird@eird.org
8	2	hbenavides@cedrem.cl
9	4	fabyarias@yahoo.com
10	5	abraham1944@hotmail.com
11	6	servacor@hotmail.com
12	6	sostel@tie.cl
13	7	mantencion@avanzit.cl
14	7	jc30cl@yahoo.com
15	7	mchavez@ryq.cl
16	7	wts-rmalchuk@city.cl
17	7	jc30cl@yahoo.com
18	8	MFGALLAR@collahuasi.cl
19	8	petiaballay_4020@hotmail.com
20	8	jdiaz@mvamrop.cl
21	8	maria_delia69@hotmail.com
22	9	nadia.riveros@blockbuster.com
23	9	MOlivares@aguasandinas.cl
24	9	smoreno@mutual.cl
25	9	franciscopenaloza@VTR.net
26	10	geologia101@yahoo.com
27	10	mastersei@hotmail.com
28	10	diegoontiveros10@hotmail.com
29	10	Fernando_Silva@ars.aon.com
30	11	operaciones@delpa.cl
31	11	cgonzalezrr@minvu.cl
32	11	cclaudia_31@hotmail.com
33	11	aaferrada@bancochile.cl
34	11	korangn@hotmail.com
35	11	operaciones@delpa.cl
36	11	operaciones@delpa.cl
37	11	ciudadanostransparencia@hotmail.com
38	11	igor.rojas@gmail.com
39	12	cernajuancarlos@hotmail.com
40	12	chinaoriental@hotmail.com
41	12	lfgc52@yahoo.com
42	12	jvergara@certificamail.cl
43	12	rodrigo.rodrigocandia@gmail.com
44	13	desarrollo@presidente.cl
45	14	operaciones@delpa.cl
46	14	fresco@copetel.com.ar
47	14	martincuetor@vtr.net
48	14	maggy_sanmartin@yahoo.es
49	15	msagredo@telsur.cl
50	15	jegarate@vtr.net
51	16	vicebest@uapar.edu
52	16	lriquelme@radioagricultura.cl
53	18	Ricardo.P.Gimenez@bhpbilliton.com
54	20	conefranetovic@hotmail.com
55	21	Christian.Villaman@cl.fjordseafood.com
56	21	cristian@bombero.cl
57	21	pschmidte@hotmail.com
58	21	gdavila@vtr.net
59	22	mgonzalez@carampangue.cl
60	22	conchasnogues@hotmail.com
61	22	mgonzalez@carampangue.cl
62	22	mgonzalez@carampangue.cl
63	22	mgonzalez@carampangue.cl
64	24	ccarolita_22@hotmail.com
65	24	osmiglaro@hotmail.com
66	25	nebur@123mail.cl
67	25	vgonzalezh@udec.cl
68	25	pbarahona@dgac.cl
69	25	mig-elsalanas@hotmail.com
70	28	spalacios@columbiahogar.cl
71	28	komunicador@hotmail.com
72	29	compra@genesis.tie.cl
73	29	conejita_gayle@hotmail.com
74	29	cloud_elguerrero_dedios@hotmail.com
75	30	diegoontiveros10@hotmail.com
76	30	ismec@ismec.cl
77	31	marcelo.silva@gendarmeria.cl
78	31	bycomserv@terra.cl

Registro de Atención E. Mail, Septiembre 2006

N°	Fecha	Dirección Correo
1	1	cdemayoy@gmail.com
2	1	florenciadenegro@yaoo.com
3	4	jdiaz@mvamrop.cl
4	4	aspectouno@hotmail.com
5	4	psaavedrar@gmail.com
6	5	mitpone@hotmail.com
7	5	rmorab79@hotmail.com
8	6	claudiacorvalanrosas@gmail.com
9	7	Cristian.Marquez@sgs.com
10	7	ciren@ciren.cl
11	7	limpcota@hotmail.com
12	7	gsl_aaso@cam.enersis.cl
13	7	biblioarrayan@gmail.com
14	7	gsl_aaso@cam.enersis.cl
15	7	limpcota@hotmail.com
16	7	pabloramireztorrejon@gmail.com
17	8	mfarias3@ford.com
18	8	elizabeth.caceres@vtr.net
19	8	feli2000@gmail.com
20	9	ivan.ntrx@gmail.com
21	10	amrprevencionderiesgo@gmail.com
22	11	epousa@sigfe.cl
23	11	jcjaram@gmail.com
24	12	bycomserv@terra.cl
25	12	mpanesvalsuez@adsl.tie.cl
26	12	tsmile0077@yahoo.es
27	12	cobrasei@hotmail.com
28	13	sccortes@telefonicamoviles.cl
29	13	hnojuan@gmail.com
30	13	llimani42@latinmail.com
31	13	ccabello@gesfin.cl
32	13	scarcha@gmail.com
33	15	adm_hijosdelsol@hotmail.com
34	20	JAlvial@codelco.cl
35	20	cerveceroman@hotmail.com
36	20	miguel.pavez@gmail.com
37	20	benitejos@gmail.com
38	20	darksideofocean@hotmail.com
39	21	ojosasilita@hotmail.com
40	21	RAMONORTIZ@SANJOAQUIN.CL
41	22	dapfinanzas_sso@123.cl
42	22	garaya@laaraucana.cl
43	22	ivemanni@gmail.com
44	22	hvaldes@munnich.cl
45	22	mmarcielm@cgedistribucion.cl
46	24	andrea_arjona@hotmail.com
47	24	joshy_bob@hotmail.com
48	25	jose.munoz.p@mop.gov.cl
50	26	rfloresaedo@yahoo.es
51	26	andres.parker@uv.cl
52	26	francoffr@gmail.com

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: Sergio Moreno Irribarra

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
				x		

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		x

Mail: smoreno@mutual.cl Región : Metropolitana

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	x
H	Empresa	
I	Servicio Estado	
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	
B	Rápida	
C	Lenta	x

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	
B	Amable	x
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	
B	Completa	
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	x

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: Luis Maldonado

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
				x		

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		x

Mail: mastersei@hotmail.com Región : Metropolitana

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	
H	Empresa	
I	Servicio Estado	x
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	
B	Rápida	x
C	Lenta	

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	x
B	Amable	
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	
B	Completa	x
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: Ricardo Jiménez

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
				X		

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		X

Mail: ricardo.p.gimenez@bhpbilliton.com Región : Segunda

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	X
H	Empresa	
I	Servicio Estado	
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	
B	Rápida	X
C	Lenta	

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	
B	Amable	X
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	
B	Completa	X
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: ANDRES ALEJANDRO SANTIBAÑEZ ORDENES

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
			X			

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		X

Mail: gsl_aaso@cam.enersis.cl Región : SANTIAGO

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	X
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	
H	Empresa	
I	Servicio Estado	
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	
B	Rápida	X
C	Lenta	

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	X
B	Amable	
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	
B	Completa	X
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: José Díaz

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
						x

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		x

Mail: jose.diaz@mvamrop.cl Región :Metropolitana

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	x
H	Empresa	
I	Servicio Estado	
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	x
B	Rápida	
C	Lenta	

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	x
B	Amable	
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	x
B	Completa	
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: Ive Manni

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
					x	

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	x	

Mail: ivemanni@gmail.com Región : Valparaiso

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	
H	Empresa	
I	Servicio Estado	
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	x

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	
B	Rápida	
C	Lenta	X

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	x
B	Amable	
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	
B	Completa	x
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: Héctor Marcelo Valdés Vivar

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
				x		

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		x

Mail: mitpone@hotmail.com Región : Quinta

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	x
H	Empresa	
I	Servicio Estado	
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	
B	Rápida	x
C	Lenta	

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	
B	Amable	x
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	
B	Completa	x
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: JOSE ALVIAL CID

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
						x

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		X

Mail: jalvial@codelco.cl Región : Calama

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	x
H	Empresa	
I	Servicio Estado	
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	x
B	Rápida	
C	Lenta	

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	x
B	Amable	
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	x
B	Completa	
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: Fernando Silva

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <	SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
				x					X

Mail: fernando_silva@ars.aon.com Región : Metropolitana

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	x
H	Empresa	
I	Servicio Estado	
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	
B	Rápida	x
C	Lenta	

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	x
B	Amable	
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	
B	Completa	x
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: Claudia Corvalan

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
			x			

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
	x	

Mail: claudiacorvalanrosas@gmail.com Región : Valparaíso

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	x
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	
H	Empresa	
I	Servicio Estado	
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	x
B	Rápida	
C	Lenta	

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	
B	Amable	x
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	x
B	Completa	
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: José Muñoz

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
					x	

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		x

Mail: jose.munoz.p@mop.gob.cl Región : Metropolitana

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	
H	Empresa	
I	Servicio Estado	x
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	X
B	Rápida	
C	Lenta	

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	X
B	Amable	
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	X
B	Completa	
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: Miguel Pavez

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
					X	

SEXO :	FEMENINO	MASCULINC
		X

Mail: miguel.pavez@gmail.com Región : Metropolitana

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	X
H	Empresa	
I	Servicio Estado	
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	
B	Rápida	
C	Lenta	X

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	
B	Amable	X
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	
B	Completa	
C	Incompleta	X

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA

ENCUESTA ATENCIÓN USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN CIUDADANA ONEMI

Datos Personales:

Nombre: Cristian Márquez

EDAD :	< - 14	15-19	20-26	27-35	36-45	46 - <
						x

SEXO :	FEMENINO	MASCULINO
		x

Mail: cristian.marquez@sgs.com Región : Metropolitana

Actividad:

A	Estudiante Ed. Básica	
B	Estudiante Ed. Media	
C	Estudiante Ed. Superior	
D	Profesor	
E	Apoderado	
F	Particular	

G	Profesional	
H	Empresa	x
I	Servicio Estado	
J	Org. P. Civil	
K	Org. Social	

1. A su juicio, ¿Cómo calificaría la atención en relación al tiempo de espera?:

A	Muy rápida	
B	Rápida	x
C	Lenta	

D	Muy Lenta	
E	No Recuerdo	

2. A su juicio, la atención recibida fue:

A	Muy amable	
B	Amable	x
C	Poco amable	

D	Sin amabilidad	
E	No recuerdo	

3. A su juicio, ¿Cuál es la percepción de las características de la información entregada?:

A	Muy completa	
B	Completa	x
C	Incompleta	

D	No se entregó información	
E	No recuerdo	

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
OFICINA DE INFORMNACIÓN CIUDADANA

ESTADÌSTICAS OFICINA INFORMACIÓN CIUDADANA
ENCUESTAS VÍA CORRERO ELECTRONICO 2006

El presente informe contiene un análisis de los datos recopilados a través de encuestas vía e mail realizadas en el mes de Noviembre del 2006 en la Oficina de Información Ciudadana, donde se detalla la calificación que el usuario entrega a la atención recibida por ONEMI.

AGOSTO – SEPTIEMBRE 2006

INFORMACIÓN GENERAL

1.1 MUESTRA SELECCIONADA

Durante el mes de agosto y septiembre, en la O.I.C. se recibieron un total de 130 atenciones vía correo electrónico, se selecciono un 10% del total para ser encuestados.

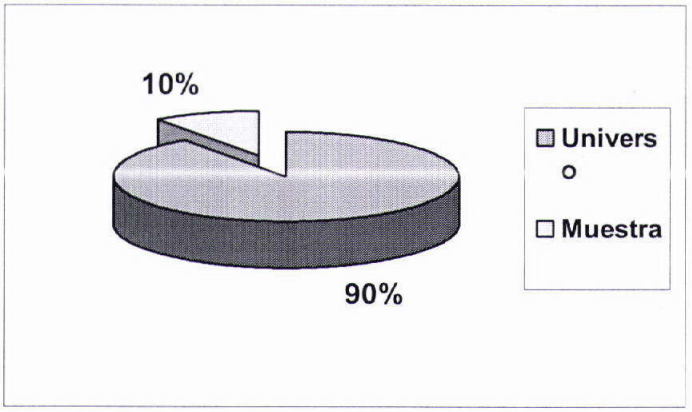
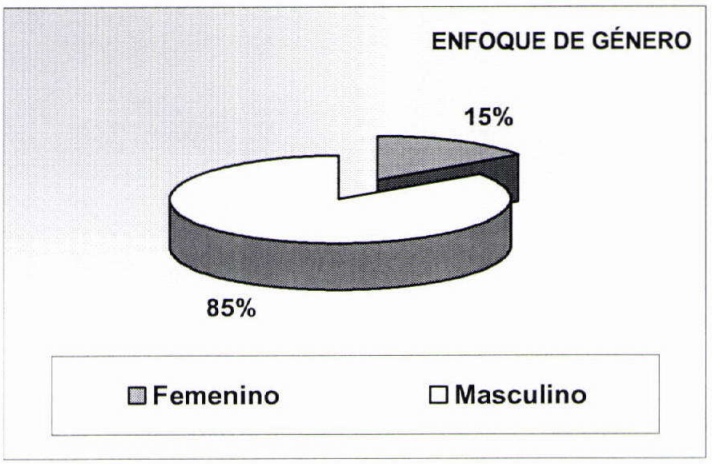


Gráfico Nº 1

1.2 ENFOQUE DE GENERO

De 13 personas dos corresponden al sexo femenino, 11 al sexo masculino

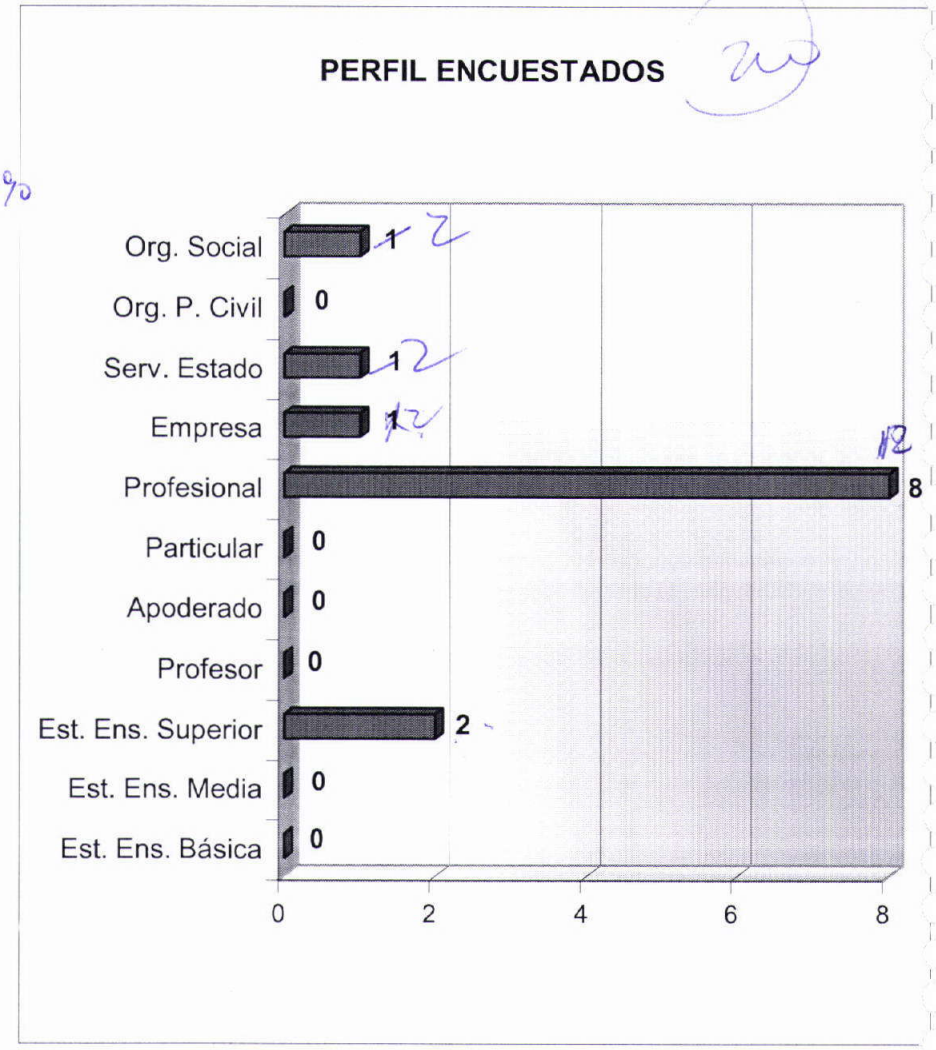
Gráfico 2



1.4 Perfil Encuestados

De las 13 encuestas realizadas, correspondieron al siguiente perfil de consultantes:

Entrevistados	Frec. %
Est. Ens. Básica	%
Est. Ens. Media	0%
Est. Ens. Superior	15%
Profesor	0%
Apoderado	0%
Particular	0%
Profesional	61%
Empresa	8%
Serv. Estado	8%
Org. P. Civil	0%
Org. Social	8%
TOTAL	**100%**



Se observa claramente que son los profesionales los que recurren a nuestro servicio en busca de información.

RESULTADOS DE PREGUNTAS

2.1 Pregunta N° 1

Se le consulto a los encuestados cómo calificarían la atención en relación al "tiempo de espera", los resultados fueron:

Opciones	Frec. %
Muy Rápida	31%
Rápida	54%
Lenta	15%
Muy Lenta	0%
No Recuerdo	0%
TOTAL	**100%**

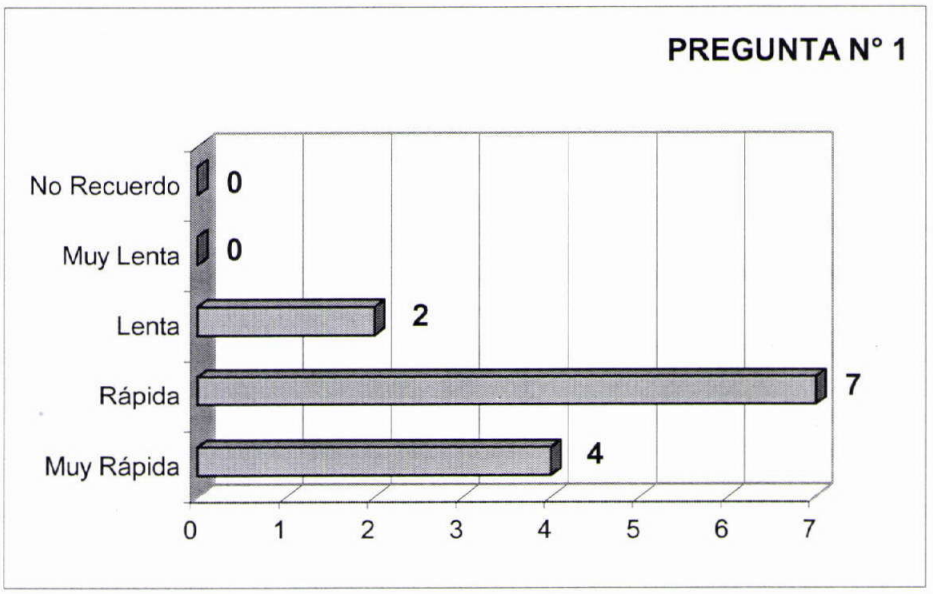


Grafico N° 6

2.2 Pregunta N° 2

Se le consulto a los encuestados cómo calificarían la "atención recibida" los resultados fueron los siguientes:

Se puede inferir claramente que hay una buena aceptación por parte del usuarios, respecto del servicio que entrega ONEMI

Opciones	Frec. %
Muy Amable	62%
Amable	38%
Poco Amable	0%
Sin Amabilidad	0%
No Recuerdo	0%
TOTAL	**100%**

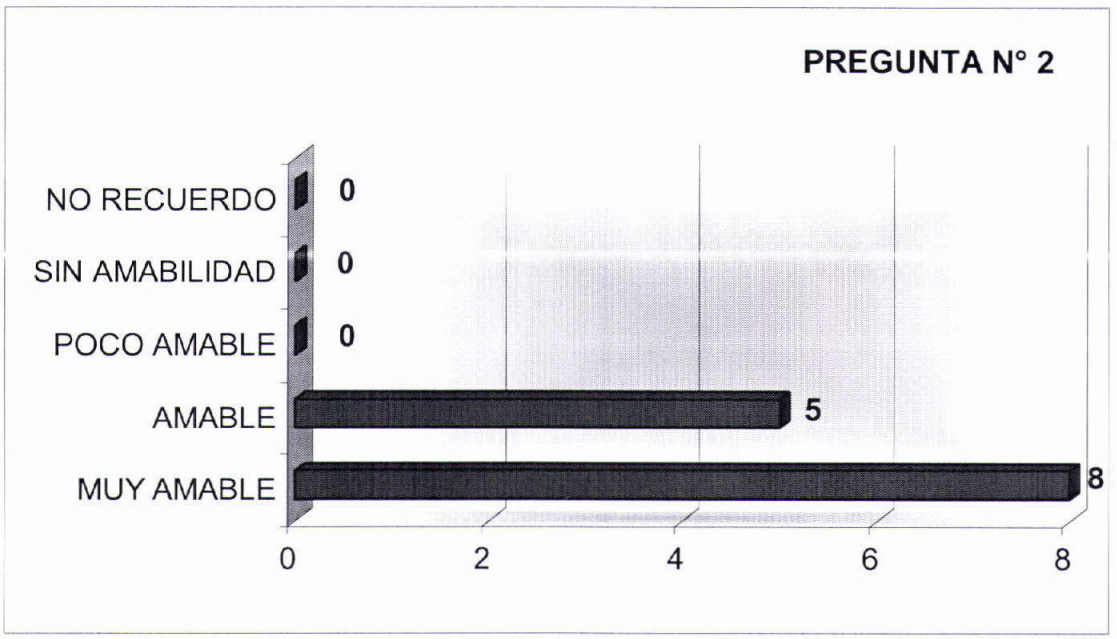


Grafico N° 7

2.3 Pregunta N° 3

Se les consultó a los encuestados como calificarían la percepción de las características de la información entregada, los resultados fueron los siguientes:

Opciones	Frec. %
Muy Completa	31%
Completa	53%
Incompleta	8%
No se Entrego Información	0%
No Recuerdo	8%
TOTAL	**100 %**

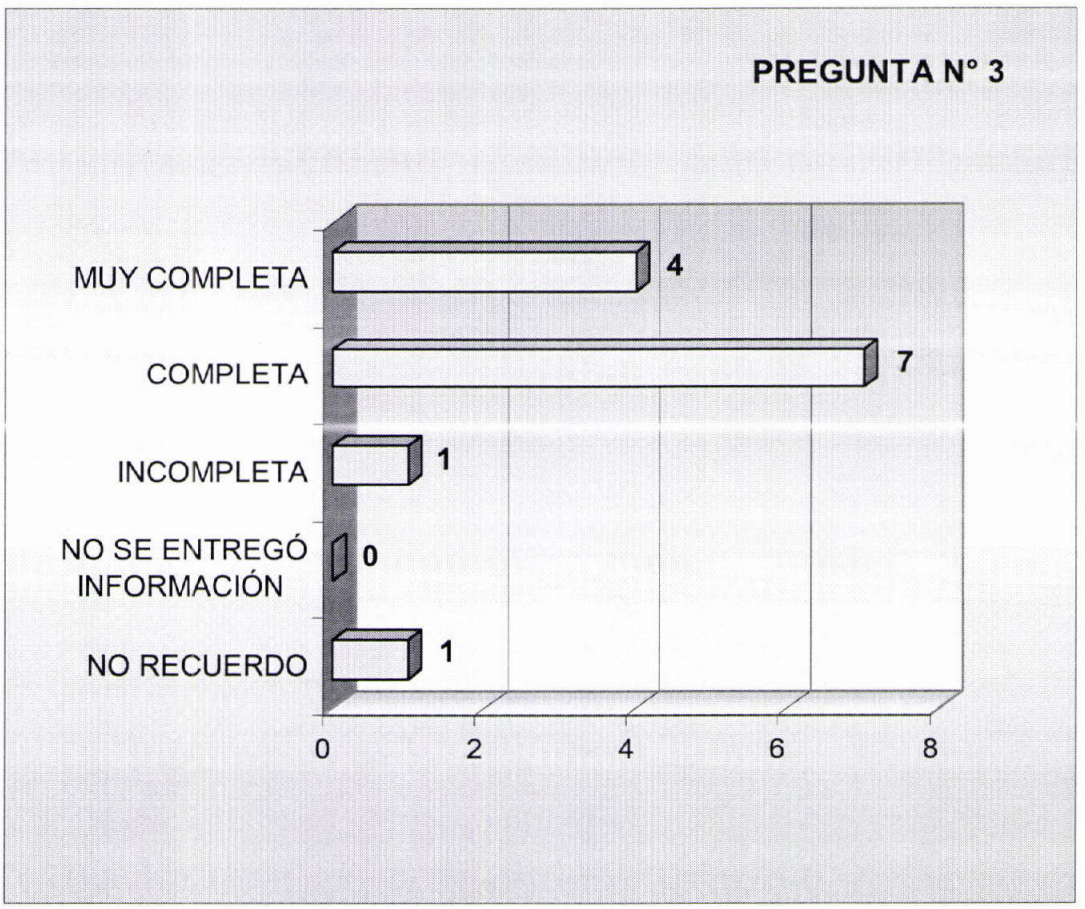


Grafico N° 8

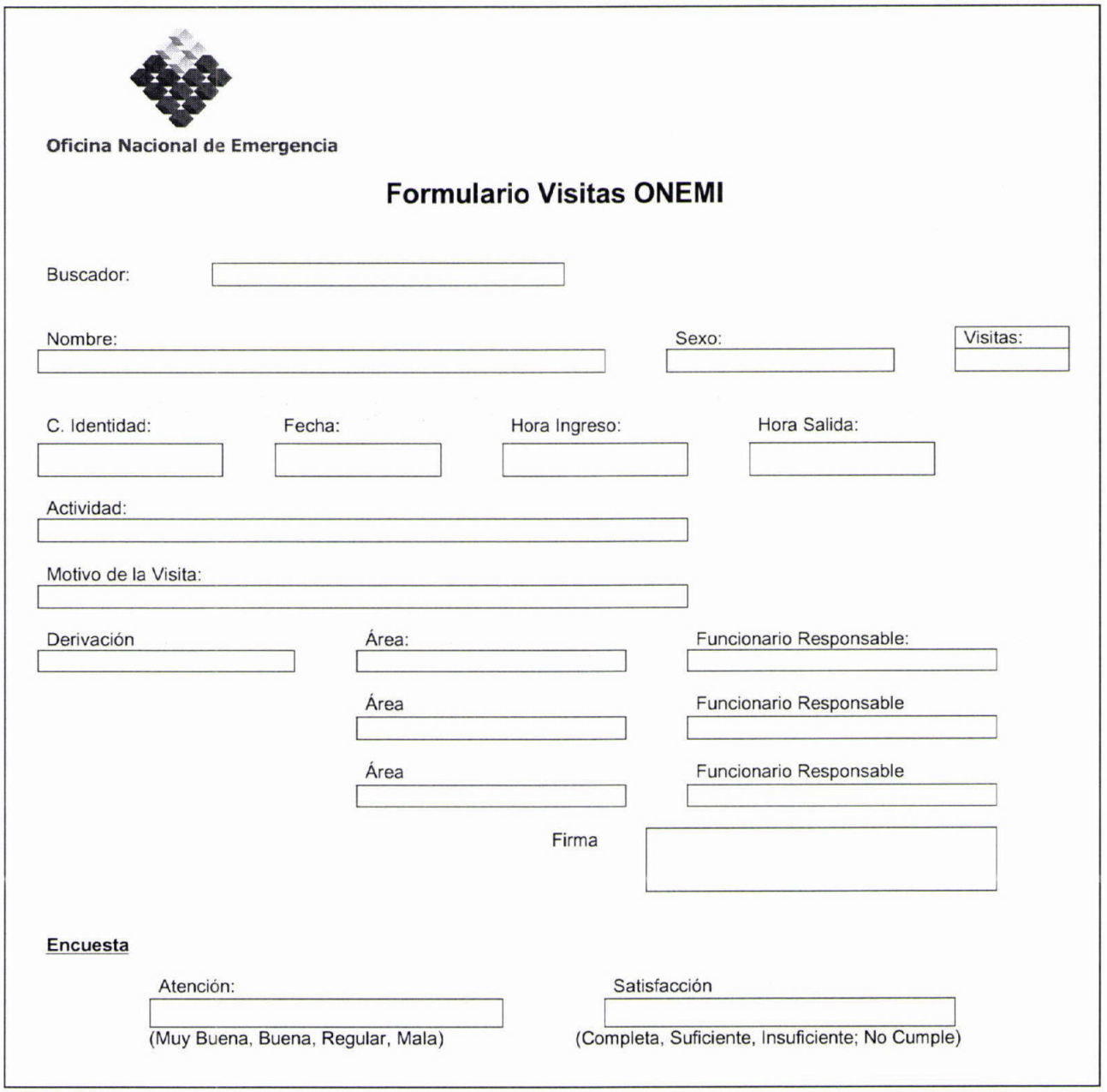
ENCUESTA Y REGISTRO PRESENCIAL ATENCIÓN DE USUARIOS

El departamento de Coordinación y Difusión, ha diseñado un formulario que tiene como fin registrar a las personas que ingresan a ONEMI, junto al documento se adjunto una pequeña encuesta que consta de dos preguntas.
Es preciso señalar que el formulario, aun se encuentra en "Marcha Blanca", ya que constantemente se esta modificando, El objetivo principal del documento es:

"Registrar y conocer el grado de satisfacción de los usuarios presenciales que se dirigieron a la Oficina de Información Ciudadana, para requerir algún tipo de información".

Unidad de análisis	La unidad a investigar es la "Atención de Usuarios"
Variables de Medición	Obtener información concreta, sobre aspectos considerados básicos en la atención: **tiempo** de espera, **calidad** de atención y **contenido** de la información entregada.
Periodo de Referencia	La información recopilada, se les realizó a personas que se dirigieron a la Oficina de Información ciudadana, en forma presencial, durante el mes de octubre.
Tamaño del universo	El tamaño del universo es de 25 unidades
Tamaño de la muestra	El tamaño de la muestra es de 10 unidades, correspondiente al 40%.
Selección de la muestra	La selección de la muestra ha sido en forma aleatoria, entre aquellas personas que se dirigieron en forma presencial, a la Oficina de Información Ciudadana de ONEMI, para requerir diversa información.
Medió para recolectar la información	La encuesta se adjunto junto con el formulario.
Formato de repuesta	El cuestionario esta articulado de dos preguntas cerradas.

A continuación encontraran la estructura del formulario y la muestra seleccionada:



Oficina Nacional de Emergencia

Formulario Visitas ONEMI

Buscador:

Nombre: | Sexo: | Visitas:

C. Identidad: | Fecha: | Hora Ingreso: | Hora Salida:

Actividad:

Motivo de la Visita:

Derivación | Área: | Funcionario Responsable:

Área | Funcionario Responsable

Área | Funcionario Responsable

Firma

Encuesta

Atención: (Muy Buena, Buena, Regular, Mala)

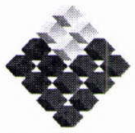
Satisfacción (Completa, Suficiente, Insuficiente; No Cumple)

Es preciso destacar que en el "Folleto de Atención Presencial", no permite detectar con exactitud el rango de edad del usuario, Actividad (perfil del usuarios) y el motivo de la visita.

Registro de Formulario Visitas ONEMI, Octubre 2006

N°	FECHA	SEXO	NOMBRE	C. IDENTIDAD	Hr. INGRESO	Hr. SALIDA	ACTIVIDAD	MOTIVO DE VISITA
1	10-Oct	F	Hortensia Norambuena	110733879	10:39	10:54	Acierto Fraficos	Block de Contabilidad
2	11-Oct	M	Maria Ponce Riveros	6843968k	15:12	15:40	Jardín Alcamagica	Retirar Cheque
3	11-Oct	M	Juan Pablo García	150981115	16:10	16:20	Sociedad "Aqua Chile"	Retiro y Entrega de Documento
4	11-Oct	M	Freddy Valenzuela	47640512	12:51	13:40	Personal	I Región Arica
5	12-Oct	F	Medios de Comunicación		10:37	11:00	Chilevisión	Conferencia de Prensa
6	16-Oct	M	Miguel Ramirez	10840888k	11:34	11:45	Abastecedora de Empresas	Caja de Alimentos (Emergencias)
7	17-Oct	M	Ciro Rodríguez Vergara	114798266	10:07	10:15	Sociedad Memphis LTDA.	Retiro de Cheque
8	18-Oct	M	Luis Sepúlveda Aranda	73104297	12:05	12:10	Banco BCI	Entrega de Chequera
9	18-Oct	F	Ángela Carrera	51250826	9:10	9:20	PROMACO	Retirar Cheque
10	18-Oct	M	Enzo Gonzáles	141659510	11:30	11:40	CEDECOM	Retirar Cheque
11	18-Oct	M	Eugenio Canales	5842689k	9:52	10:05	AUTOMOTRIZ ELECTA	Retirar Cheque
12	18-Oct	M	Erwin Villarreal	14144462k	14:50	15:30	Universidad Andrés Bello	Solicitar Información de Terremot
13	19-Oct	M	Adolfo Aguilera	48228070	11:36	12:05	Municipalidad de Curacavi	Retirar Frazadas y Otros Elemen
14	19-Oct	M	Hernán Espinoza	6 9216285	11:08	11:20	Maderas IMPERIAL LTDA	Retirar Cheque
15	19-Oct	M	Hernán Villagran	86355639	9:30	10:35	Personal Desde Valparaíso	Entrevista
16	20-Oct	F	Patricia Araya	122460886	12:55	14:45	Fundación las Rosas	Juntar Fondos
17	20-Oct	M	Jonathan Estay	157064452	11:45	12:05	Automotora INALCO	Retirar Cheque
18	22-Oct	M	Gonzalo Núñez	15 6638931	13:50	15:45	Universidad Diego Portales	Solicita Información de Catástrof
19	23-Oct	M	Raul Perez	139043227	11:05	12:10	Universidad Andrés Bello	Situación de Emergencia
20	25-Oct	M	Alfredo Peñaloza	60665990	12:54	13:10	Alfredo Peñaloza	Retirar Cheque
21	25-Oct	M	Servicio Álvarez		15:35	15:55	Mutual de Seguridad	Visitar Dependencias de ONEMI
22	27-Oct	M	Jose Almiron	200841425	10:27	10.55	Soc. Cleantech Service Ltda.	Factura
23	27-Oct	M	Mariano Sanhuesa		13:22	13:55	Soc. Solis y Cia. Ltda.	Entrega de Casacas
24	31-Oct	F	Elena Langois	93012267	10:37	11:05	Cas Chile	
25	31-Oct	M	Yo - Han Kim Song	120454390	12:24	12:45	Empresa Yo- Han Kim	Retirar cheque

6 Femeninas	24%
19 Masculino	76%



Oficina Nacional de Emergencia

Formulario Visitas ONEMI

Buscador: Gonzalo Núñez Vásquez

Nombre:	Sexo:	Visitas:
Gonzalo Núñez Vásquez	Masculino	1

C. Identidad:	Fecha:	Hora Ingreso:	Hora Salida:
156638931	22-10-2006	13:50:00	15:45:00

Actividad:
UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

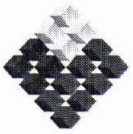
Motivo de la Visita:
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE CATASTROFE

Derivación	Área:	Funcionario Responsable:
Interna	Protección Civil	JACQUELINE MONSALVE
	Área	Funcionario Responsable
	Área	Funcionario Responsable

Firma

Encuesta

Atención:	Satisfacción
Muy Buena	Completa
(Muy Buena, Buena, Regular, Mala)	(Completa, Suficiente, Insuficiente; No Cumple)



Oficina Nacional de Emergencia

Formulario Visitas ONEMI

Buscador:

Nombre: Adolfo Aguilera Videla

Sexo: Masculino

Visitas: 1

C. Identidad: 48228070

Fecha: 19-10-2006

Hora Ingreso: 11:36:00

Hora Salida: 12:05:00

Actividad: MUNICIPALIDAD DE CURACAVI

Motivo de la Visita: RETIRAR FRAZADAS Y OTROS ELEMENTOS

Derivación: Interna

Área: Abastecimiento

Funcionario Responsable: Mario Acuña

Área

Funcionario Responsable

Área

Funcionario Responsable

Firma

Encuesta

Atención: Muy Buena
(Muy Buena, Buena, Regular, Mala)

Satisfacción: Suficiente
(Completa, Suficiente, Insuficiente; No Cumple)



Oficina Nacional de Emergencia

Formulario Visitas ONEMI

Buscador:

Nombre: Raúl Pérez Tapia

Sexo: Masculino

Visitas: 2

C. Identidad: 139043227

Fecha: 23-10-2006

Hora Ingreso: 11:05:00

Hora Salida: 12:10:00

Actividad: UNIVERSIDAD ANDRES BELLO

Motivo de la Visita: COMPLETAR TRABAJO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Derivación: Interna

Área: Protección Civil

Funcionario Responsable: Alfredo Lagos

Área:

Funcionario Responsable: Servicio de Sismología

Área:

Funcionario Responsable:

Firma

Encuesta

Atención: Muy Buena
(Muy Buena, Buena, Regular, Mala)

Satisfacción: Completa
(Completa, Suficiente, Insuficiente; No Cumple)



Oficina Nacional de Emergencia

Formulario Visitas ONEMI

Buscador:

Nombre: Hortensia Norambuena Barros

Sexo: Femenino

Visitas:

C. Identidad: 110733879

Fecha: 10-10-2006

Hora Ingreso: 10:39:00

Hora Salida: 10:45:00

Actividad: ACIERTO FRAFICOS

Motivo de la Visita: BLOCK DE CONTABILIDAD

Derivación: Interna

Área: Presupuesto

Funcionario Responsable: Alejandra Bustos

Área

Funcionario Responsable

Área

Funcionario Responsable

Firma

Encuesta

Atención: Muy Buena
(Muy Buena, Buena, Regular, Mala)

Satisfacción: Completa
(Completa, Suficiente, Insuficiente; No Cumple)



Oficina Nacional de Emergencia

Formulario Visitas ONEMI

Buscador:

Nombre: Hernán Villagran Naranjo

Sexo: Masculino

Visitas: 0

C. Identidad: 86355639

Fecha: 19-10-2006

Hora Ingreso: 9:30:00

Hora Salida: 12:30:00

Actividad: PERSONAL DESDE VALPARAISO

Motivo de la Visita: ENTREVISTA

Derivación: Interna

Área: Protección Civil

Funcionario Responsable: José Abumohor

Área

Funcionario Responsable

Área

Funcionario Responsable

Firma

Encuesta

Atención: Muy buena
(Muy Buena, Buena, Regular, Mala)

Satisfacción: Insuficiente
(Completa, Suficiente, Insuficiente; No Cumple)

Oficina Nacional de Emergencia

Formulario Visitas ONEMI

Buscador:

Nombre: Freddy Valenzuela Araya

Sexo: Masculino

Visitas:

C. Identidad: 47640512

Fecha: 11-10-2006

Hora Ingreso: 12:51:00

Hora Salida: 13:40:00

Actividad: PERSONAL

Motivo de la Visita: I REGION ARICA

Derivación: Interna

Área: Protección Civil

Funcionario Responsable: Jorge Henríquez

Área

Funcionario Responsable

Área

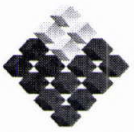
Funcionario Responsable

Firma

Encuesta

Atención: Muy Buena
(Muy Buena, Buena, Regular, Mala)

Satisfacción: Suficiente
(Completa, Suficiente, Insuficiente; No Cumple)



Oficina Nacional de Emergencia

Formulario Visitas ONEMI

Buscador:

Nombre: Miguel Ramírez Fuentes

Sexo: Masculino

Visitas: 0

C. Identidad: 10840888k

Fecha: 16-10-2006

Hora Ingreso: 11:34:00

Hora Salida: 11:45:00

Actividad: ABASTECEDORA DE EMPRESA

Motivo de la Visita: CAJAS DE ALIMENTO PARA ENTREGAR EN EMERGENCIAS

Derivación: Interna

Área: Presupuesto

Funcionario Responsable: Alejandra Bustos

Área

Funcionario Responsable

Área

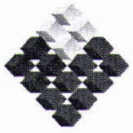
Funcionario Responsable

Firma

Encuesta

Atención: Muy Buena
(Muy Buena, Buena, Regular, Mala)

Satisfacción: Completa
(Completa, Suficiente, Insuficiente; No Cumple)



Oficina Nacional de Emergencia

Formulario Visitas ONEMI

Buscador:

Nombre: Juan Pablo García Liebig

Sexo: Masculino

Visitas:

C. Identidad: 150981115

Fecha: 11-10-2006

Hora Ingreso: 16:10:00

Hora Salida: 16:20:00

Actividad: SOCIEDAD COMERCIAL E INDUSTRIAL AQUA CHILE

Motivo de la Visita: RETIRAR CHEQUE Y ENTREGAR DOCUMENTO

Derivación: Interna

Área: Presupuesto

Funcionario Responsable: Alejandra Bustos

Área

Funcionario Responsable

Área

Funcionario Responsable

Firma

Encuesta

Atención: Buena
(Muy Buena, Buena, Regular, Mala)

Satisfacción: Suficiente
(Completa, Suficiente, Insuficiente; No Cumple)



Oficina Nacional de Emergencia

Formulario Visitas ONEMI

Buscador:

Nombre: Ángela Enriqueta Carrera Sepúlveda

Sexo: Femenino

Visitas: 0

C. Identidad: 51250826

Fecha: 18-10-2006

Hora Ingreso: 9:10:00

Hora Salida: 9:20:00

Actividad: PROMACO

Motivo de la Visita: RETIRAR CHEQUE

Derivación: Interna

Área: Presupuesto

Funcionario Responsable: Lidia Césped

Área

Funcionario Responsable

Área

Funcionario Responsable

Firma

Encuesta

Atención: Buena
(Muy Buena, Buena, Regular, Mala)

Satisfacción: Suficiente
(Completa, Suficiente, Insuficiente; No Cumple)

Oficina Nacional de Emergencia

Formulario Visitas ONEMI

Buscador: Edwin Villarreal Castro

Nombre:	Sexo:	Visitas:
Edwin Villarreal Castro	Masculino	1

C. Identidad:	Fecha:	Hora Ingreso:	Hora Salida:
14144462k	18-10-2006	14:50:00	16:15:00

Actividad:
UNIVERSIDAD ANDRES BELLO

Motivo de la Visita:
SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE TERREMOTOS

Derivación	Área:	Funcionario Responsable:
Interna	Protección Civil	Rodrigo Herrera
	Área	Funcionario Responsable
	Área	Funcionario Responsable

Firma

Encuesta

Atención:	Satisfacción
Muy Buena	Completa
(Muy Buena, Buena, Regular, Mala)	(Completa, Suficiente, Insuficiente; No Cumple)

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
OFICINA NACIONAL DE EMERGENCIA
OFICINA DE INFORMNACIÓN CIUDADANA

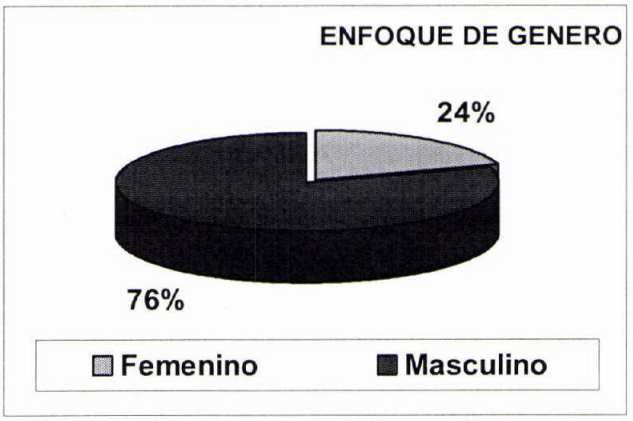
ESTADÌSTICAS OFICINA INFORMACIÓN CIUDADANA
ENCUESTAS PRESENCIAL 2006

El presente informe contiene un análisis de los datos **"Medibles"** recopilados a través de encuestas presenciales realizadas en el mes de Octubre del 2006 en la Oficina de Información Ciudadana, donde se detalla la calificación que el usuario entrega a la atención recibida por ONEMI.

OCTUBRE 2006

Durante el mes de octubre, en ONEMI se recibieron un total de 61 atenciones presenciales, de las cuales, solo 25 personas contestaron la encuesta adjunta al formulario. De acuerdo a un enfoque de genero, de las 25 atenciones realizadas, 6 corresponden al sexo femenino y 19 al sexo masculino.

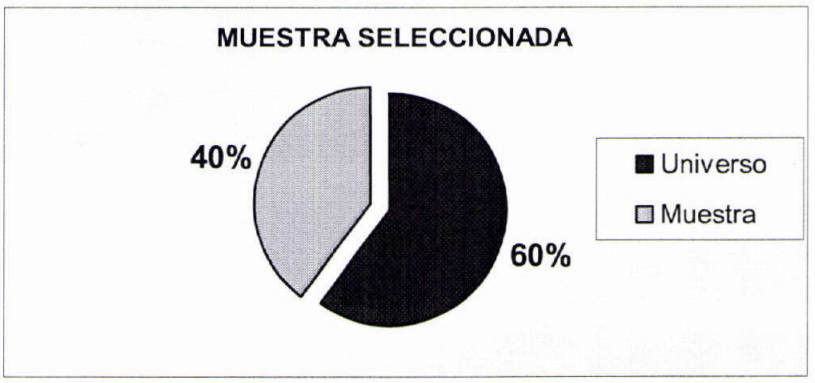
Gráfico Nº 1



MUESTRA SELECCIONADA

De un universo de 25 atenciones presenciales efectuadas en el mes de octubre, se escogió una muestra que corresponde a 10 personas.

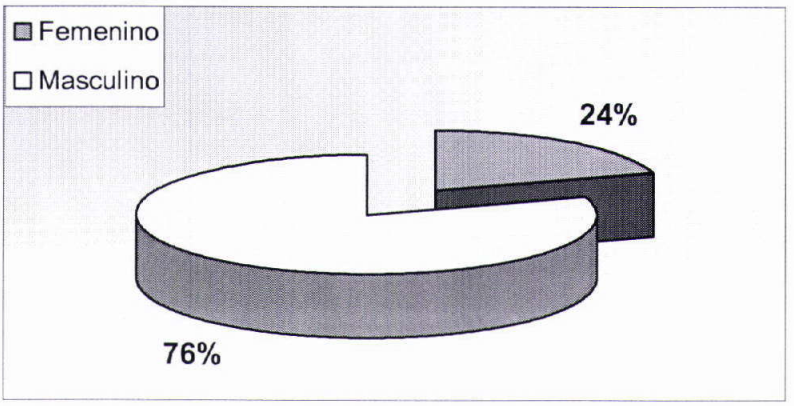
Gráfico 2



1.1 Género de Encuestados

De 10 personas que fueron encuestadas 2 (24%) fueron del sexo femenino y 8 (76%) fueron del sexo masculino.

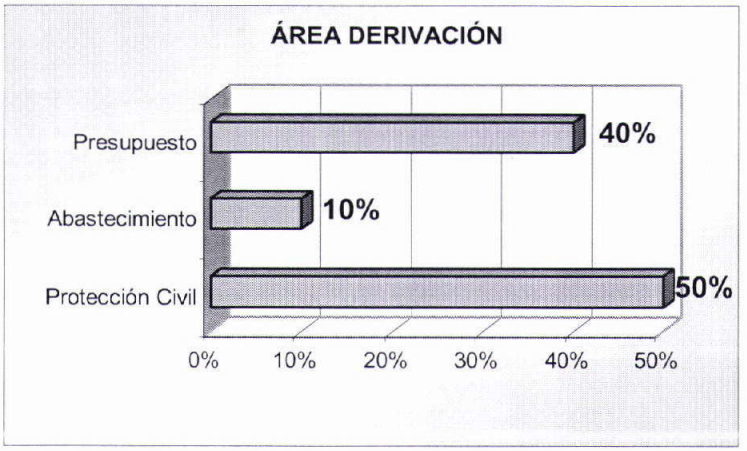
Gráfico 3



1.2 Área Derivación

De una muestra de 10 personas, 5 fueron derivadas al área de Protección Civil, 1 al área de Abastecimiento y 4 al área de Presupuesto.

Graficó N° 4



RESULTADOS DE PREGUNTAS

2.1 Pregunta N° 1

Se le consulto a los encuestados cómo calificarían el tipo de atención recibida, los resultados fueron:

Opciones	Frec.
Muy Bueno	8
Buena	2
Regular	0
Mala	0
TOTAL	**10**

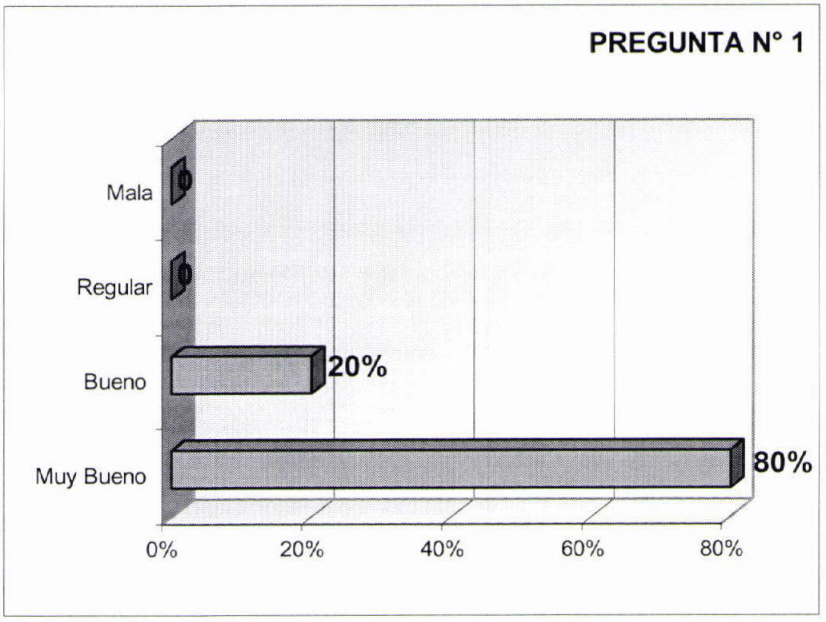


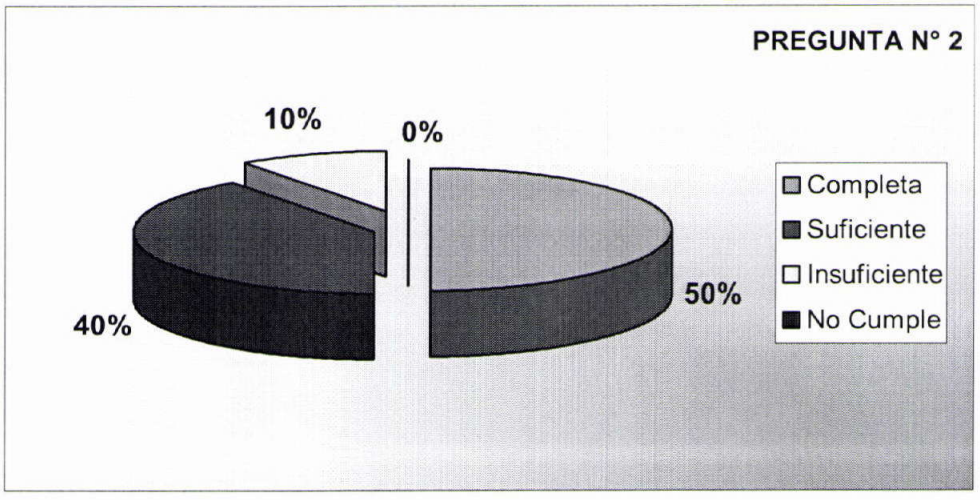
Grafico N° 6

2.2 Pregunta N° 2

Se le consulto a los encuestados cómo calificarían el nivel de satisfacción, los resultados fueron:

Grafico N° 7

Opciones	Frec.
Completa	5
Suficiente	4
Insuficiente	1
No Cumple	0
TOTAL	**10**



CONCLUSIÓN GENERAL ENCUESTA USUARIO EXTERNO

(Basada en encuestas Telefónicas y vía Correo Electrónico)

La encuesta se dividió en 3 preguntas, con el fin de rechazar o aceptar la hipótesis, se puede afirmar, que en cuanto a la percepción general que tienen los usuarios sobre la satisfacción del servicio y calidad de atención que entrega La Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior (ONEMI), en el fin de medir la Calidad de la Atención que se le entrega al Usuario, que es el tema principal de este proyecto, el resultado final arrojo que la atención que entrega ONEMI es rápida y oportuna, con un nivel Alto/medio.

En la pregunta referente a la calificación que asignaría el usuario respecto a la atención en relación al tiempo de espera, los niveles son: *muy rápida/ rápida/ lenta/ muy lenta/ no recuerdo*. El resultado final arrojo una calificación "alta", ***rápida/ muy rápida.***

En la pregunta referente a la percepción que tiene el público externo respecto a la atención recibida que entrega ONEMI, los niveles son: *muy amable/ amable/ poco amable/ sin amabilidad/ no recuerdo*. El resultado final arrojo que el nivel de valoración es "alto", ***amable/ muy amable***,

En la pregunta referente a cuál es la percepción de las características de la información que entrega ONEMI, los niveles son: *muy completa/ completa/ incompleta/ no se entrego información/ no recuerdo.* El resultado final arrojo que la información que entrega ONEMI respecto de las distintas necesidades de los usuarios, tuvo un nivel de valorización "alto", ***muy completa /completa.***