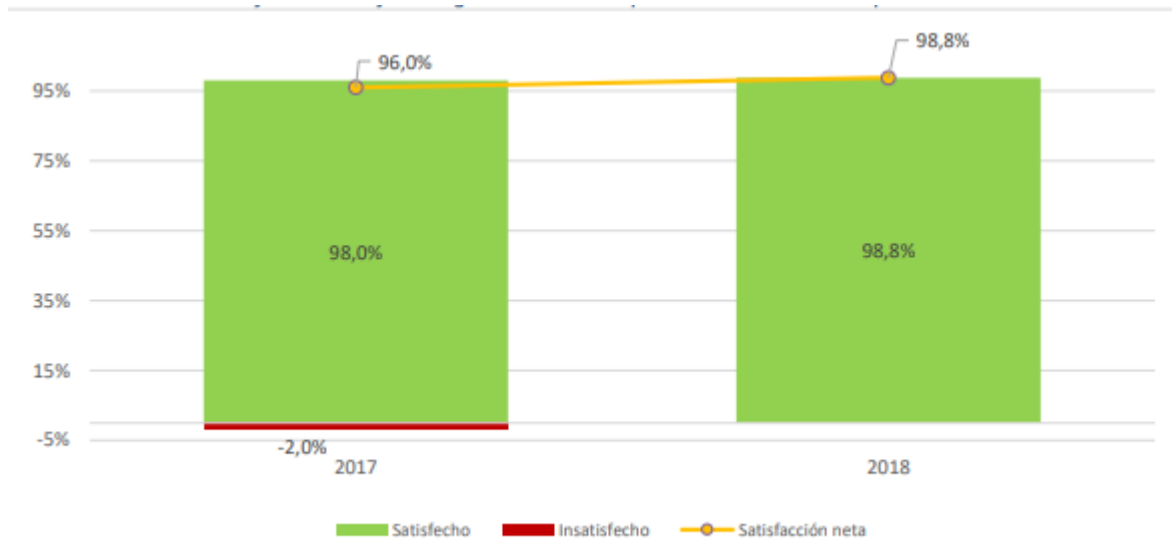


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL El público de ChileValora interesado en efectuar consultas asociadas al funcionamiento de la comisión puede asistir presencialmente a la Unidad SIAC. El servicio integral de atención ciudadana (SIAC) se ubica físicamente en Miraflores 130, piso 8. Su horario de atención es de 9:00 a 17:00 horas de lunes a jueves y de 9:00 a 14:00 horas para los días viernes. Todas las personas que hacen su consulta en forma presencial, son consideradas para la encuesta de satisfacción. Es decir, el 100% de quienes efectúan una consulta presencial son encuestados.

La unidad de análisis en este caso es el individuo que realiza la consulta. Por ello, la medición tuvo un carácter censal. Según ello, se encuestó a 85 personas entre abril y noviembre del año 2018. Cabe consignar, que la distribución por género de la encuesta de satisfacción fue la siguiente: **hombres (80%/mujeres (20%).**

Resultados del Canal de atención presencial En el presente apartado se presentan los resultados correspondientes al canal de atención presencial. Para complementar la información, algunas preguntas efectúan comparaciones con los resultados de la medición 2017. Según ello, es posible hacer comparaciones entre ambas mediciones. Cabe recordar, que la encuesta de satisfacción presencial se aplica a la totalidad de personas que se dirigen a la unidad con sus consultas. Por ello, se trata de una medición de carácter censal.

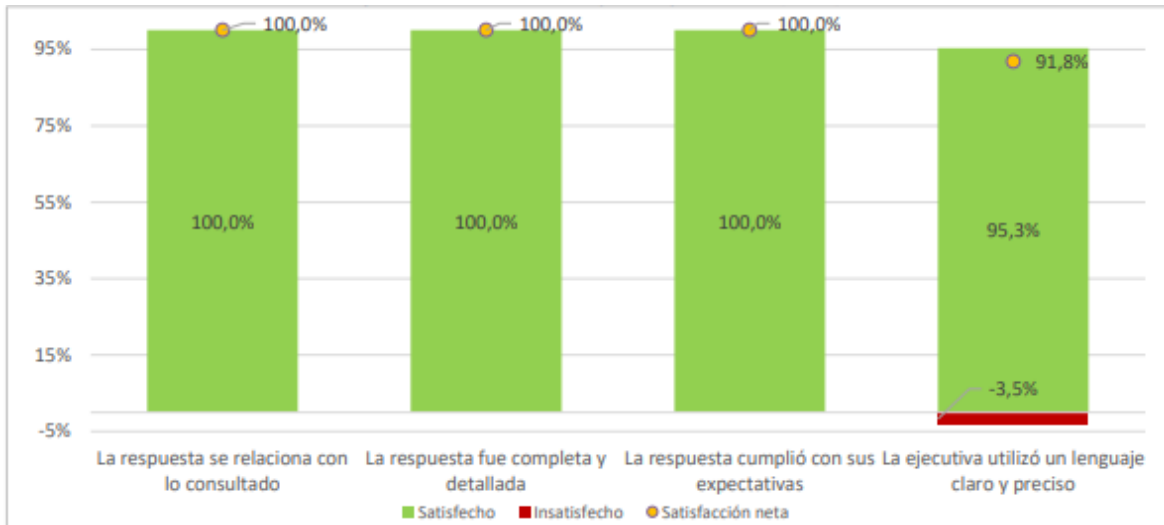
Satisfacción General



Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada por unidad SIAC.

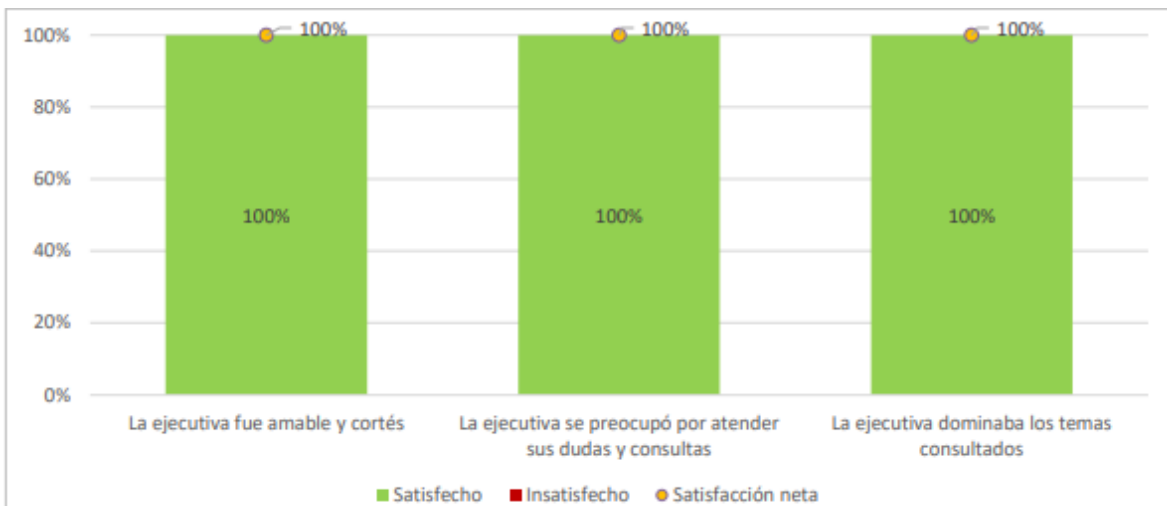
El gráfico compara la satisfacción general alcanzada por el canal presencial considerando los años 2017 y 2018. Ambas mediciones presentan un nivel de satisfacción neta bastante alto, con prácticamente la totalidad de encuestados/as indicando satisfacción con la atención recibida. En 2018 (97%), el registro de satisfacción aumenta en 2,8 puntos porcentuales.

Calidad de la respuesta presencial



El gráfico, da cuenta de la medición de atributos vinculados a la calidad de la respuesta del canal presencial. Tres de los cuatro atributos mencionados presentan un 100% de satisfacción neta (Ello implica que el nivel de insatisfacción es cero) “La respuesta utilizó un lenguaje claro y preciso” disminuye su registro a 91,8% de satisfacción neta. De todas formas, es posible afirmar que la calidad de respuesta del canal presencial presenta una muy buena evaluación por parte de encuestadas y encuestados.

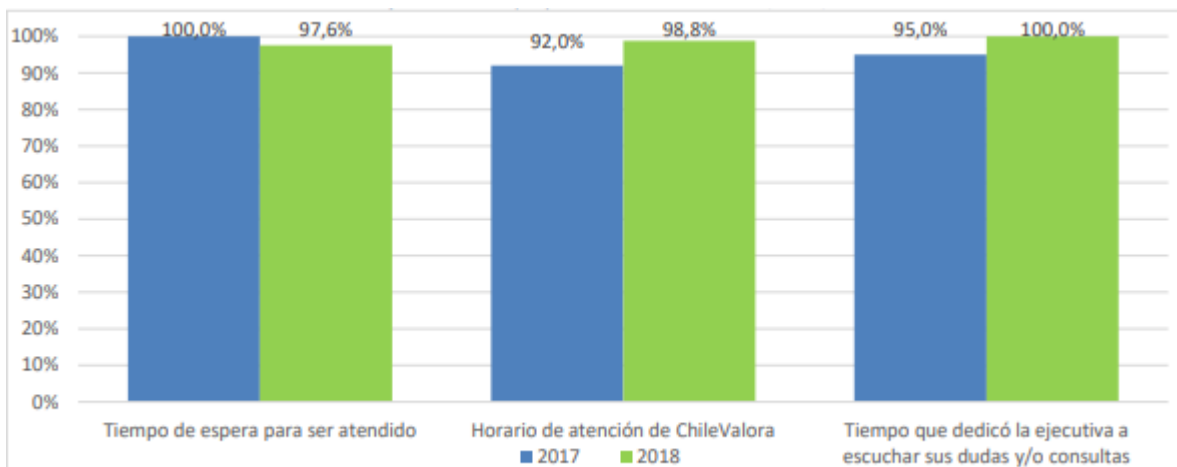
Calidad de atención presencial



Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada por unidad SIAC.

El gráfico, informa sobre los atributos referidos a la calidad de la atención recibida al asistir presencialmente a la unidad SIAC de ChileValora. Como se aprecia en la figura, ante las afirmaciones “La ejecutiva fue amable y cortés”, “La ejecutiva se preocupó por atender sus dudas y consultas” y “La ejecutiva dominaba los temas consultados”, el nivel de satisfacción neta alcanzado es de 100%, lográndose una evaluación óptima en este apartado.

Tiempo y horario de atención



Fuente: Elaboración propia a partir de información recopilada por unidad SIAC.

El gráfico anterior, señala la Evaluación (Satisfacción neta) de los atributos referidos tiempo y horario de atención presencial, contrastando además con los resultados de la medición 2017. Como se observa en la figura, aumenta la satisfacción neta para “Tiempo que dedicó la ejecutiva a escuchar sus dudas y/o consultas” (5 puntos porcentuales) y “Horario de atención de ChileValora” (6,8 puntos porcentuales). Por otro lado, “tiempo de espera para ser atendido” baja en 2,4 puntos porcentuales respecto de 2017. En términos generales, tiempo y horario de atención presentan un nivel muy alto de satisfacción neta.

¿Volvería a tomar contacto con ChileValora?



En línea con lo consultado para los otros canales de atención, se consultó por la disposición de acercarse presencialmente a la unidad SIAC en caso de tener nuevas dudas o consultas. El gráfico indica que el 100% de encuestado/as indica que volvería a dirigirse a la unidad SIAC. Dicho registro da cuenta de la calidad del servicio presencial que ofrece la unidad. Lo anterior se ve acentuado considerando que la encuesta presencial se aplica a la totalidad de los/as consultantes, es decir, adquiriendo un carácter censal.