



Región de La Araucanía registra 54% de satisfacción de usuarios con trámites del Estado

Descripción

La encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios públicos consultó a 90 mil personas en el país que realizaron 152 tipos de trámites en 49 instituciones, los que representan el 80% del total de trámites realizados en el Estado. De acuerdo a la medición, en la Araucanía un 54% de las personas consultadas le ponen nota 6 y 7 a su última experiencia realizada. Esa cifra es mayor en 2 puntos porcentuales a la satisfacción promedio en el país, que está en el 52%.

Por sexto año consecutivo la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda realizó la medición de la satisfacción de usuarios con los servicios públicos. La primera medición se llevó a cabo el 2015 con 5 instituciones evaluadas. Desde 2019 el Ministerio de Hacienda decidió dar un salto cuantitativo y expandir significativamente el número de organismos medidos. Para ello, en 2020 se encuestaron a casi 90 mil personas, las que representan la realización de cerca de 130 millones de trámites en 49 instituciones del Estado. La encuesta -que contó con la colaboración del Departamento de Sociología de la Universidad Católica (DESUC-UC), Cadem y Datavoz- busca generar evidencia que permita mejorar la calidad de atención a la ciudadanía.

Durante la medición 2020, la Región de la Araucanía registró un alto nivel de satisfacción de usuarios con los servicios públicos en el país. Un 54% de las personas consultadas le pusieron nota 6 o 7 a su última experiencia con un servicio público. En tanto un 23% se declaró insatisfecho con la atención recibida (con nota entre 1 y 4).

Al analizar el uso de los distintos canales de atención por parte de los ciudadanos, se puede observar que en la Araucanía es más moderado el uso del canal digital respecto de otras regiones del país. Sólo un 53% de los usuarios realiza trámites en el Estado en forma digital, cifra menor a la de la Región Metropolitana, donde un 65% de los usuarios prefiere el canal digital. En tanto, el 30% de los usuarios de la Araucanía prefiere el canal presencial y un 29% la atención telefónica.

Sabemos que la experiencia de servicio está relacionada con la confianza que la ciudadanía tiene en el Estado. La confianza se construye con experiencias concretas y esta encuesta es una

herramienta útil para que como Estado podamos ofrecer un mejor servicio, con la oportunidad y calidad que exigen los ciudadanos”, expresó el **subsecretario de Hacienda, Alejandro Weber**.

Por su parte, **Patrick Dungan, seremi de Hacienda**, señaló que la relevancia de los resultados de esta encuesta permiten diseñar estrategias adecuadas para mejorar la experiencia de los usuarios de las instituciones públicas, en La Araucanía es fundamental mejorar los procesos y el alcance de la digitalización de los trámites del Estado. El uso moderado de los procesos digitales en La Araucanía obedece a los problemas de conectividad presentes en la región”. El resultado completo de la encuesta está disponible en <https://satisfaccion.gob.cl/>

Categoría

1. Oficiales

Etiquetas

1. Araucanía
2. cadem
3. estado
4. hacienda

Fecha de creación

lunes, 29 marzo, 2021 a las 10:40

Autor

prensa

default watermark