

MEMORANDUM

A : S. E. EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA
DON PATRICIO AYLWIN AZOCAR

DE : MINISTRO DEL INTERIOR

MAT. : REMITE EVALUACION OFICINAS DE INFORMACION AL PUBLICO
CREADAS POR D. S. N° 680/93 DEL MINISTERIO DEL INTERIOR.

FECHA: JULIO 05 DE 1993

Conforme a las instrucciones que V. E. ha impartido al respecto, remito informe de evaluación del seguimiento de las Oficinas de Información al Público Usuario creadas por Decreto Supremo N° 680 de este Ministerio; el cual ha sido preparado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de esta Secretaría de Estado.

Saluda atentamente a V. E.,



[Handwritten signature]
ENRIQUE KRAUSS RUSQUE
Ministro del Interior

02 JUL 1993



EVALUACION PRELIMINAR DE LAS OFICINAS DE INFORMACION AL PUBLICO
USUARIO CREADAS POR DISPOSICION DEL D.S. 680/90, DEL MINISTERIO
DEL INTERIOR.

I ANTECEDENTES

Para dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por S.E. el Presidente de la República, referentes a efectuar un seguimiento de las Oficinas de Información al Público Usuario creadas por disposición del D.S. Nº 680/90, del Ministerio del Interior, en el curso del presente año la División de Modernización y Reforma Administrativa de esta Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, emprendió una evaluación preliminar del funcionamiento de las mismas, tendiente a aportar antecedentes actualizados que sirvieran de orientación para realizar un estudio de terreno. Con ese propósito se envió oficios a las autoridades superiores de los organismos afectos a dicho decreto.

Se considera que el seguimiento de las oficinas en terreno es fundamental, pues facilita una apreciación del cumplimiento real del decreto citado, ya que es posible que en algunos casos exista sólo un respeto formal a la normativa en cuestión. Al mismo tiempo, permite atender a las peculiaridades de los servicios, evitando las rigideces que derivan de una aplicación mecánica de las normas, que llevan a desaprovechar las posibles ventajas y aportes de cada organismo.

De acuerdo a la información disponible en la División de Modernización y Reforma Administrativa, se tenía conocimiento de la existencia de diferentes situaciones respecto a la constitución de las Oficinas de Información, lo que dio lugar al envío de distintos tipos de oficios para atender lo mejor posible a las circunstancias particulares de los organismos.

- Oficio circular Nº 17 de fecha 11.02.93, dirigido a aquellas instituciones (83) que no habían comunicado a esta Subsecretaría su situación respecto a la constitución de la oficina o cuya implementación estaba pendiente al momento que informaron, reiterándoles la obligatoriedad de establecer la oficina conforme a lo dispuesto por el D.S. Nº 680, de 1990, del Ministerio del Interior.
- Oficio circular Nº 18 de fecha 11 02.93, dirigido a aquellas entidades (69) que habían señalado la constitución de la oficina de información conforme a D.S. Nº 680, de 1990, solicitándoles el nombre del encargado de la oficina, la dirección, y el teléfono y una breve evaluación del funcionamiento de la misma.
- Oficio circular Nº 19 de fecha 11.02.93, dirigido a determinadas instituciones (28) que encomendaron la función de información al público usuario a la Oficina de Partes,



solicitándoles los antecedentes requeridos y que además procedieran a organizar la oficina según el decreto citado. Cabe señalar que la Gobernación de la Antártica Chilena había manifestado que no se justificaba crear la oficina por el reducido número de habitantes de la provincia, luego se propuso que podría mantenerse la función en la Oficina de Partes, si se estima conveniente.

- Oficios ordinarios dirigidos a aquellas entidades (10) que entregaron la función de información al usuario a unidades de Relaciones Públicas o de otro tipo, en términos similares al oficio precedente (oficios N°s 345 al 350, de 11.02.93 y 357 al 360, de 11.02.93):

- Corporación de Fomento a la Producción
- Junta Nacional de Jardines Infantiles
- Subsecretaría de Salud
- Superintendencia de Servicios Sanitarios
- Empresa Portuaria de Chile
- Intendencia de la XI Región
- Superintendencia de Seguridad Social
- Dirección General de Crédito Prendario
- Dirección Servicio de Salud Libertador Gral. Bernardo O'Higgins
- Gobernación de San Felipe

- Oficios ordinarios dirigidos a aquellas entidades (4) que manifestaron que por falta de recursos no estaban en condiciones de instalar la oficina, indicándoles que S.E. el Presidente de la República no aceptó ese motivo para eximir las del cumplimiento de la norma citada y, en consecuencia, debían proceder a su implementación:

- Servicio de Salud Viña del Mar-Quillota
- Servicio de Vivienda y Urbanización de Antofagasta
- Intendencia II Región de Antofagasta
- Gobernación de Petorca

Por otra parte, determinados organismos manifestaron, en su oportunidad, que no se justificaba la creación de oficinas de información en ellas, por la reducida afluencia de público o que por su razón de ser poseían un amplio sistema de información al usuario:

Instituciones con reducida afluencia de público:

- Ministerio de Minería
- ENAMI
- Comisión Chilena del Cobre
- CODELCO
- ASMAR
- FAMA E (carácter reservado del material de guerra)



Instituciones que por su razón de ser poseen amplio sistema de información al usuario:

- Universidades
- Institutos Profesionales
- Instituto Nacional de Estadísticas
- Secretaría Ejecutiva del Comité de Inversiones Extranjeras
- Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos

Considerando que los motivos señalados resultaban atendibles en la mayoría de estas instituciones, con la excepción de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos y del Instituto Nacional de Estadísticas, se ha estimó recomendable insistir en la creación de las oficinas de información, conforme al D.S Nº 680, de 1990, sólo en éstas últimas, lo que se sometió a consideración del Sr. Subsecretario de Desarrollo Regional y Administrativo. En consecuencia, se despacharon a las entidades indicadas los oficios Nºs 352 y 351 respectivamente, de 11.02.93.

- Además se propuso un oficio ordinario del Ministro del Interior dirigido al Sr. Ministro de Defensa reiterándole la obligatoriedad de implementar la oficina de información al usuario o en su defecto, solicitándole que señalara los motivos que impiden su constitución, al cual no se le dio curso posteriormente.

Finalmente es preciso señalar, que el Ministerio del Interior debería constituir la Oficina de Información al Usuario en cumplimiento a la normativa vigente.

II ANALISIS DE LA INFORMACION

Consideraciones previas.

Antes de efectuar los comentarios derivados de las respuestas dadas por los organismos a los oficios despachados, es necesario señalar algunas restricciones existentes que afectan un análisis comparativo de fondo entre las Oficinas de Información. Entre otros aspectos, se pueden mencionar los siguientes:

- **La heterogeneidad de los roles y funciones de los diferentes organismos**, lo que dice relación con la cantidad y/o tipo de prestaciones y reclamos. De esta manera entidades como el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, cuyo quehacer se desenvuelve a nivel central exclusivamente y por la naturaleza de sus funciones de asesoría y coordinación atiende escaso público; por otra parte, a las Superintendencias, por su papel normativo-fiscalizador, les ha correspondido recibir consultas y reclamos de los organismos que supervigilan, algo similar ocurre con las



Intendencias y Gobernaciones en las cuales la información solicitada y las quejas están referidas más que a su propia labor, al desempeño de los servicios que les corresponde supervigilar.

- **El tamaño y complejidad organizativa de las entidades involucradas,** algunas de los cuales están altamente desconcentradas, lo que implica que cuenten con más de una Oficina de Información. Por ejemplo, el Servicio de Registro Civil e Identificación dispone de 504 oficinas a lo largo del país, existiendo en cada una de ellas la respectiva sección de informaciones. Por su parte, la Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos cuenta 295 bibliotecas públicas y 25 museos repartidos en el país, incluyendo el territorio insular. Al respecto, su Director Nacional manifestó que el servicio tiene serias limitaciones de personal que le impiden establecer en cada unidad una oficina destinada exclusivamente a entregar información al público y servida por personal de jerarquía, conforme lo establece el D.S. N° 680/90. Sin embargo, se impartirán instrucciones específicas a las diversas unidades dependientes, para que dentro de las limitaciones existentes cumplan lo más fielmente posible con el espíritu del decreto citado.

Se presenta también el caso del Ministerio de Obras Públicas, cuya Subsecretaría señala que se requeriría una disponibilidad de espacio físico para 100 Oficinas de Información en el sector con una dotación adicional de 200 personas, medida que les resulta impracticable, dada la escasez de personal y las restricciones presupuestarias existentes. En consecuencia, se impartieron instrucciones a la propia Subsecretaría, a los servicios dependientes y a las Secretarías Regionales Ministeriales, para que implementaran en sus Oficinas de Partes las funciones especificadas en el D.S. N° 680/90.

- **La complejidad de los procedimientos que se desarrollan al interior de los organismos,** como ocurre con la Comisión Chilena de Energía que no cuenta con oficinas exclusivas para la atención de público, dado lo específico de los temas que atiende, lo que redundo en un escaso volumen de consultas por parte del público en general y la Comisión Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas, que cuenta en su estructura con una Oficina de Partes e Informaciones, la que está en condiciones de proporcionar al público la información básica. Sin embargo, dado el nivel de las actividades científicas y tecnológicas resulta imposible que el oficial de partes, por sí solo, pueda instruir a los particulares en relación a los requisitos y/o normas vigentes que las regulan, situación que se ha subsanado, contactando al público con el departamento que tiene a cargo dicha función.



- **La disponibilidad de recursos**, al respecto se destaca la Oficina de Informaciones del Ministerio de Vivienda y Urbanismo en la cual la atención directa al público la efectúan 10 funcionarios ubicados en el mesón y cada uno dispone de un terminal de computación. Además, cuenta con un equipo de profesionales de la Unidad de Difusión y Fomento que atiende todo lo relacionado con comités de allegados y postulación colectiva. A la vez que profesionales de la SEREMI Metropolitana y del SERVIU atienden lo relativo a programas de pavimento, equipamiento comunitario, uso del suelo, consultas jurídicas y asesoría técnica. Durante el segundo semestre de 1992 la Oficina atendió 49.166 consultas y trámites individuales y 879 grupales.

La situación descrita contrasta con la de otros órganos que carecen de los elementos mínimos como sucede con algunas Gobernaciones.

Análisis

Para analizar la información reunida se presenta a continuación un Cuadro Resumen de las respuestas dadas por los diferentes organismos a los oficios enviados, las que son de carácter referencial, pues las preguntas realizadas eran abiertas.

En dicho Cuadro, se puede observar que del total de 199 entidades consideradas en esta evaluación preliminar se recibieron 122 respuestas, lo que representa alrededor de un 61% de la información. Se acompaña en anexo adjunto la nómina de organismos cubiertos en esta evaluación preliminar, indicando con un asterisco las entidades cuya respuesta está pendiente.

Del total de respuestas cerca de un 33% hacen mención de la existencia de un Libro de Reclamos, el que no constituye una exigencia de las normas impartidas para la implementación de las Oficinas de Información, pero que sin embargo, representa una forma explícita y positiva de canalizar las inquietudes de los usuarios. A su vez, aproximadamente un 21% de los organismos describe brevemente el procedimiento de reclamos, los que en todo caso son de baja ocurrencia, en opinión de los directivos consultados, pues sólo un 26% señaló la existencia de quejas.

Alrededor del 75% de las entidades indicaron que tenían Encargado de la Oficina de Información, incluyendo la mayor parte de ellas el nombre, la dirección, y el teléfono, conforme se les había solicitado, con el propósito de elaborar una base de datos.



CUADRO RESUMEN

(Al 7 de Junio de 1993)

		<u>% Respecto al N° de respuestas</u>
- Universo de Organismos Considerados	199	-
- Respuestas pendientes	77	
- N° de respuestas recibidas	122	-
- N° de organismos que mencionaron existencia de Libro de Reclamos	40	32,8
- N° de organismos que mencionaron recepción de reclamos o quejas	32	26,2
- Cantidad de reclamos	baja	-
- Frecuencia de reclamos	baja	-
- N° de organismos que mencionaron procedimiento de reclamos	25	20,5
- N° de organismos que indicaron existencia de Encargado de la Oficina (1)	92	75,4
- N° de organismos que señalaron Nombre, Dirección y Fono del Encargado	84	68,9

(1) No se incluye la información de los organismos desconcentrados.



III CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Uno de los aspectos que más llama la atención al analizar las respuestas de los diferentes organismos es la escasez de reclamos que se hacen en las Oficinas de Información y su baja frecuencia, lo que lleva a muchos de ellos a considerar que no existirían mayores problemas, concluyendo que la evaluación del funcionamiento de las Oficinas citadas es positiva.
2. Sin embargo, la apreciación anterior puede resultar demasiado optimista, dado que la Administración del Estado es blanco de muchas críticas por su desempeño (aunque no siempre justas). Por ello, cabe hacer algunas interpretaciones respecto al significado de la baja cantidad de reclamos, planteando determinados supuestos que deben ser verificados en terreno: el público puede desconocer el rol de los organismos públicos, en consecuencia, no tiene claro qué puede reclamar ni dónde dirigirse; la gente puede tener desconfianza de encontrar una solución a su problema, porque muchas veces ha perdido el tiempo y no ha tenido resultados positivos, por lo tanto no se atreve a reclamar; los procedimientos para reclamar son engorrosos, luego resultan difíciles de llevar adelante y hacen perder tiempo; la atención del público es precaria por ineficiencia del servicio o escasez de personal; la comodidad de las personas o falta de motivación, que las lleva a no hacerse mayores problemas, y finalmente, entre otras interpretaciones, puede ocurrir que la atención es efectivamente expedita y no hay problemas.
3. Considerando el interés del Gobierno de pasar de una Administración del Estado, que sin perjuicio de afirmar las potestades que le dan sustento, se convierta en una Administración prestadora de servicios, se torna de vital importancia adoptar medidas tendientes a favorecer el respeto a principios como la igualdad de oportunidades y la equidad, garantizando la mayor transparencia posible en la información que se le debe dar a la comunidad más aún, si se toma en cuenta que muchas prestaciones de la Administración del Estado son de carácter social y están orientadas a satisfacer necesidades de personas de escasos recursos que muchas veces tienen dificultad para acceder a los beneficios que les corresponde recibir.
4. En este sentido resulta de especial relevancia fortalecer a las Oficinas de Información, sensibilizando tanto a las autoridades superiores de los órganos y servicios públicos, como al personal que labora en ellas, para que se esfuercen en revertir los supuestos negativos que se mencionan en el párrafo segundo precedente, de manera de lograr proyectar una imagen favorable de la Administración del Estado y alcanzar objetivos como los siguientes:



- Familiarizar a la comunidad con el órgano o servicio de que se trate, dando a conocer su misión y funciones.
- Motivar la confianza de la población para acercarse a las instancias públicas pertinentes para plantear los problemas que las aquejan.
- Simplificar los procedimientos de reclamo de manera que no signifiquen pérdida de tiempo.
- Desarrollar al interior de los servicios y órganos de la Administración del Estado una actitud de búsqueda permanente de procedimientos eficientes y eficaces para atender de las materias de su competencia.

Para conseguir los objetivos descritos se visualizan en el corto plazo las siguientes acciones:

- Sugerir a las instituciones públicas que privilegien en los programas de capacitación aquellas materias que dicen relación con atención de público, pues ayudan a desarrollar una actitud positiva al respecto. Se considera que las acciones de capacitación deben cubrir también a las autoridades superiores de manera que promuevan desde arriba y a todo nivel conductas receptivas de los funcionarios públicos hacia los usuarios.

Además, el personal que se desempeña en las Oficinas de Información debe contar con una preparación sistemática sobre el rol, funciones y estructura de la Administración del Estado, y muy especialmente de la entidad a la cual pertenece la Oficina. Un instrumento de apoyo en este sentido lo constituye la Guía de Ministerios elaborada por esta Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo.

- Efectuar una Jornada Nacional de los Encargados de las Oficinas de Información al Público que permita conocer los principales problemas que se les presentan, identificar vías de solución, profundizar en el verdadero sentido de estas Oficinas y lograr un adecuado intercambio de conocimientos y experiencias entre ellos.
- Incentivar a órganos y servicios de la Administración del Estado para que desarrollen campañas de difusión tendientes a dar a conocer el rol que les compete y a modificar la percepción negativa del público respecto a ellos.



IV EVALUACION EN TERRENO DE LAS OFICINAS DE INFORMACION

Dado que el seguimiento de las Oficinas de Información es un proceso de carácter permanente que implica cubrir diferentes etapas, tanto para profundizar en el conocimiento del grado de implementación de las mismas, como asimismo, para mejorar su funcionamiento en el futuro, en el plazo inmediato se llevará a cabo un estudio de terreno, a través de una entrevista dirigida a los Encargados de las Oficinas, para cuyo efecto se ha preparado el cuestionario que se adjunta.

REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR



SUBSECRETARIA DE DESARROLLO
REGIONAL Y ADMINISTRATIVO

ANEXOS



UNIVERSO DE ORGANOS Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO
CONSIDERADOS EN EL ESTUDIO DE EVALUACION PRELIMINAR DE LAS
OFICINAS DE INFORMACION AL PUBLICO USUARIO CREADAS POR
DISPOSICION DEL D.S. Nº 680, DE 1990, DEL MINISTERIO DEL INTERIOR
=====

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

- COMISION NAC. DE ENERGIA
- OFICINA NACIONAL DE RETORNO (*)

MINISTERIO DEL INTERIOR

- ONEMI (*)

- INTENDENCIA I REGION (*)
 - GOB. PROV. ARICA
 - GOB. PROV. IQUIQUE (*)
 - GOB. PROV. PARINACOTA

- INTENDENCIA II REGION
 - GOB. PROV. ANTOFAGASTA (*)
 - GOB. PROV. EL LOA (*)
 - GOB. PROV. TOCOPILLA (*)

- INTENDENCIA III REGION (*)
 - GOB. PROV. CHANARAL
 - GOB. PROV. COPIAPO
 - GOB. PROV. HUASCO

- INTENDENCIA IV REGION
 - GOB. PROV. ELQUI
 - GOB. PROV. LIMARI
 - GOB. PROV. CHOAPA

- INTENDENCIA V REGION
 - GOB. PROV. PETORCA
 - GOB. PROV. VALPARAISO (*)
 - GOB. PROV. SAN FELIPE DE ACONCAGUA
 - GOB. PROV. LOS ANDES
 - GOB. PROV. QUILLOTA
 - GOB. PROV. SAN ANTONIO
 - GOB. PROV. ISLA DE PASCUA

- INTENDENCIA VI REGION
 - GOB. PROV. CACHAPOAL
 - GOB. PROV. COLCHAGUA



- GOB. PROV. CARDENAL CARO
- INTENDENCIA VII REGION (*)
 - GOB. PROV. CURICO (*)
 - GOB. PROV. TALCA
 - GOB. PROV. LINARES
 - GOB. PROV. CAUQUENES
- INTENDENCIA VIII REGION
 - GOB. PROV. NUBLE
 - GOB. PROV. BIOBIO
 - GOB. PROV. CONCEPCION
 - GOB. PROV. ARAUCO (*)
- INTENDENCIA IX REGION
 - GOB. PROV. MALLECO
 - GOB. PROV. CAUTIN (*)
- INTENDENCIA X REGION
 - GOB. PROV. VALDIVIA
 - GOB. PROV. OSORNO
 - GOB. PROV. LLANQUIHUE
 - GOB. PROV. CHILOE (*)
 - GOB. PROV. PALENA
- INTENDENCIA XI REGION (*)
 - GOB. PROV. AYSEN
 - GOB. PROV. GENERAL CARRERA (*)
 - GOB. PROV. CAPITAN PRAT
 - GOB. PROV. COIHAIQUE
- INTENDENCIA XII REGION
 - GOB. PROV. ULTIMA ESPERANZA (*)
 - GOB. PROV. MAGALLANES (1)
 - GOB. PROV. TIERRA DEL FUEGO
 - GOB. PROV. ANTARTIDA CHILENA
- INTENDENCIA R. M.
 - GOB. PROV. CHACABUCO (*)
 - GOB. PROV. CORDILLERA (*)
 - GOB. PROV. MAIPO
 - GOB. PROV. TALAGANTE
 - GOB. PROV. MELIPILLA (*)



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

- SUBSECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES
- DIR. GRAL. DE RELAC. ECON. INTERNAC. (*)
- DIR. FRONTERAS Y LIM. DEL ESTADO (*)

MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION

- SUBSECRETARIA DE ECON., FOM. Y REC.
- SUBSECRETARIA DE PESCA
- SERV. NAC. DEL CONSUMIDOR (*)
- SERV. NAC. DE PESCA
- SERNATUR
- CORP. DE FOMENTO DE LA PROD.
- INST. NAC. DE ESTADISTICAS
- FISCALIA NAC. ECONOMICA (*)
- SUPERINT. DE ELECT. Y COMBUST.
- COMISION NAC. DE RIEGO (*)
- EMP. DE ABAST. DE ZONAS AISLADAS

MINISTERIO DE HACIENDA

- SUBSECRETARIA DE HACIENDA
- DIRECCION DE PRESUP.
- SERVICIO NAC. DE IMP. INTERNOS
- SERV. NAC. DE ADUANAS
- SERV. DE TESORERIAS
- DIREC. DE APROVIS. DEL ESTADO
- SUPERINT. DE BCOS. E INST. FINANCIERAS
- SUPERINT. DE VALORES Y SEGUROS
- BANCO DEL ESTADO DE CHILE (*)

MINISTERIO DE EDUCACION PUBLICA

- SUBSECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA (*)
- DIR. DE BIB. ARCH. Y MUSEOS
- CONICYT
- CONSEJO DE RECTORES (*)
- JUNJI
- SERV. BIEN. MAG. FUNC. MINEDUC
- CONSEJO. DE CALIF. CINEMATOGRAFICA (*)

MINISTERIO DE JUSTICIA

- SUBSECRETARIA DE JUSTICIA
- SERV. DE REG. CIVIL E IDENTIF.
- SERV. MEDICO LEGAL
- GENDARMERIA DE CHILE
- FISCALIA NAC. DE QUIEBRAS
- SERV. NAC. DE MENORES (*)



- CORP. DE ASIS. JUD. REG. I Y II (*)
- CORP. DE ASIST. JUD. REG. BIOBIO (*)
- CORP. DE ASIST. JUD. REG. VALPO. (*)
- CORP. DE ASIST. JUD. REG. METROPOLITANA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

- INSTITUTO GEOGRAFICO MILITAR (*)
- DIGEDER
- CAJA DE PREV. DE LA DEF. NAC.
- DIR. GRAL. DE AERONAUTICA
- DIR. NAC. DE MOVILIZACION (*)
- DIPRECA
- DIR. GRAL. DEL TERRIT. MARIT. Y MAR. MERCANTE (*)

MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS

- SUBSECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS
- DIR. GRAL. DE OO. PP. (*)
- FISCALIA (*)
- DIR. NAC. PLANEAM. Y URB. (*)
- DIR. GRAL. CONT. Y FINANZAS
- DIR. NAC. DE ARQUITECTURA
- DIR. DE RIEGO (*)
- DIR. NAC. DE VIALIDAD
- DIR. NAC. DE OBRAS PORTUARIAS (*)
- DIR. NAC. DE AEROPUERTOS
- DIR. GRAL. DE AGUAS
- INST. NAC. DE HIDRAULICA (*)
- SUPERINT. DE SERV. SANITARIOS (*)

MINISTERIO DE AGRICULTURA

- SUBSECRETARIA DE AGRICULTURA
- OFICINA DE ESTUDIOS Y POLIT. AGRARIAS
- SERV. AGRICOLA Y GANADERO

MINISTERIO DE BIENES NACIONALES

SUBSECRETARIA DE BIENES NACIONALES

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREV. SOC.

- SUBSECRETARIA DEL TRABAJO (*)
- SUBSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL (*)
- DIR. DEL TRABAJO (*)
- DIR. GRAL. DE CREDITO PRENDARIO
- SENCE (*)
- SUPERINT. DE SEG. SOCIAL



- SUPERINT. DE AFP (*)
- INST. DE NORMALIZ. PREV. (*)

MINISTERIO DE SALUD

- SUBSECRETARIA DE SALUD (*)
- SERV. DE SALUD DE ARICA (*)
- SERV. DE SALUD DE IQUIQUE
- SERV. DE SALUD DE ANTOFAGASTA (*)
- SERV. DE SALUD DE ATACAMA (*)
- SERV. DE SALUD DE COQUIMBO
- SERV. DE SALUD DE VALP. S. ANT. (*)
- SERV. DE SALUD DE VIÑA-QUILLOTA (*)
- SERV. DE SALUD DE S. FELIPE -LOS ANDES
- SERV. DE SALUD DEL L. GRAL. B. O'HIGGINS
- SERV. DE SALUD DEL MAULE (*)
- SERV. DE SALUD DE ÑUBLE
- SERV. DE SALUD CONCEPCION-ARAUCO
- SERV. DE SALUD TALCAHUANO
- SERV. DE SALUD BIOBIO (*)
- SERV. DE SALUD DE LA ARAUCANIA (*)
- SERV. DE SALUD DE VALDIVIA
- SERV. DE SALUD OSORNO
- SERV. DE SALUD LLANQ. CHILOE- PAL. (*)
- SERV. DE SALUD AISEN DEL GRAL. C. IBANEZ DEL C. (*)
- SERV. DE SALUD DE MAGALLANES
- SERV. DE SALUD METROP. CENTRAL
- SERV. DE SALUD METROP. SUR (*)
- SERV. DE SALUD METROP. SUR-ORIENTE
- SERV. DE SALUD METROP. ORIENTE
- SERV. DE SALUD METROP. NORTE (*)
- SERV. DE SALUD METROP. OCCIDENTE (*)
- SERV. DE SALUD METROP. DEL AMB. (*)
- FONASA (*)
- INST. DE SALUD PUBL. DE CHILE
- CENTRAL ABAST. DEL SIST. DE S. SALUD (*)
- SUPERINT. DE INST. SALUD PREVISIONAL

MINISTERIO DE MINERIA

- SERV. NAC. DE GEOLOGIA Y MINERIA
- COM. CHILENA DE ENERGIA NUCLEAR

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

- SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO
- SERVIU DE TARAPACA
- SERVIU DE ANTOFAGASTA
- SERVIU DE ATACAMA
- SERVIU DE COQUIMBO
- SERVIU DE VALPARAISO



- SERVIU DEL L. GRAL. B. O'HIGGINS (*)
- SERVIU DEL MAULE
- SERVIU DEL BIOBIO (*)
- SERVIU DE LA ARAUCANIA
- SERVIU DE LOS LAGOS
- SERVIU DE AISEN DEL GRAL. C. IBANEZ DEL C. (*)
- SERVIU DE MAGALLANES
- SERV. METROP. DE VIV. Y URB. (*)
- PARQUE METROP. DE STGO.

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

- SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES
- SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES (*)
- JTA. DE AERONAUTICA CIVIL
- EMPORCHI (*)
- EMP. DE CORREOS DE CHILE

MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

- SUBSECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO (*)
- RADIO NACIONAL DE CHILE (*)

MINISTERIO DE PLANIFICACION Y COOPERACION

- SUBSECRETARIA DE PLANIFICACION Y COOPERACION
- FONDO. DE SOLID. E INV. SOC.
- SERV. NAC. DE LA MUJER (*)
- INST. NAC. DE LA JUVENTUD (*)

MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

- SUBSECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

(*) RESPUESTA PENDIENTE, TOTAL = 77

(1) OMISION INVOLUNTARIA



**ENCUESTA PARA ESTUDIO SOBRE OFICINAS
DE INFORMACION PARA EL PUBLICO USUARIO DE LA
ADMINISTRACION DEL ESTADO**

I. IDENTIFICACION

INSTITUCION:.....

NOMBRE DEL ENCARGADO:.....

CARGO..... PLANTA..... GRADO...

FECHA:.....

DIRECCION:.....

TELEFONO:.....

II. ORGANIZACION

1. ¿ Señale si la Oficina u otra instancia del Servicio cumple regularmente con las siguientes funciones ?

	SI	NO
- Información y Orientación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Asistencia o ayuda al usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sugerencias y Reclamos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Captación y Actualización de Información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Evaluación de la opinión del público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿ De qué unidad organizacional depende la Oficina de Informaciones? (solicitar organigrama del Servicio).

.....
.....
.....

3. Señale el número de Oficinas de Información con que cuenta la entidad

Nivel Central

Nivel Regional



4. ¿ Se mantiene una relación permanente con las fuentes internas y externas de información que alimentan el sistema, a fin de que los datos que la Oficina proporcione al público, estén permanentemente actualizados ?

SI NO

En caso de respuesta afirmativa, indique cómo son estos mecanismos, y si tienen el carácter de formales o informales.

.....
.....
.....

5. Indique la cantidad de público que acude diariamente a la oficina de información, el tipo de prestaciones y/o información que se solicita y el horario de atención.

Cantidad de público:.....

Tipo de prestaciones y/o información requerida

.....
.....
.....
.....

Horario de atención.....

III. RECURSOS HUMANOS

6. Señale la cantidad de personal con que cuenta la Oficina de Información.

Cantidad

7. ¿ Es suficiente la cantidad de personal con que cuenta la Oficina para cumplir con las citadas funciones ?

SI NO

En caso de respuesta negativa, especifique el número de personas necesarias y la justificación correspondiente:

.....
.....
.....



8. ¿ Existe alguna política, procedimiento o instancia que permita un efectivo y eficiente reclutamiento y selección del personal que se destina al trabajo en las Oficinas; y que responda a las necesidades de ella ?

SI

NO

En caso de respuesta positiva, señale en qué consiste:

.....
.....
.....
.....

9. A su juicio, ¿ el personal está capacitado para la atención del público que se dirige a estas Oficinas ?

SI

NO

En caso de respuesta negativa, fundamente su respuesta

.....
.....
.....
.....

10. Este personal ha recibido algún tipo de capacitación para los efectos de atención del público ?

SI

NO

En caso de respuesta positiva, indique los tipos de cursos:

.....
.....
.....

En caso de respuesta negativa, indique las necesidades de capacitación:

.....
.....
.....



13. ¿ Dispone la Oficina de los siguientes medios para transmitir información y orientación al público ?

	SI	NO
- Formularios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Planos o mapas del edificio y oficinas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Señales o símbolos de orientación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Directorios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Numeración de Oficinas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Folletos o instructivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Manuales de procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Paneles de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Servicio de Correspondencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Organigrama del Servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:.....
.....
.....
.....

V. PROCEDIMIENTO DE CAPTACION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

14. ¿ Existe algún procedimiento o mecanismo para la captación de quejas y sugerencias del público ?

SI NO

En caso de respuesta afirmativa, indique en qué consiste:

.....
.....
.....
.....
.....



IV. RECURSOS MATERIALES

11. ¿ Considera que los siguientes recursos materiales con que cuenta la Oficina están de acuerdo con la naturaleza y necesidades mínimas de comodidad y funcionalidad ?

	SI	NO
- Local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Mobiliario y Equipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Medios para transmitir la Información y Orientación al público.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿ Dispone la Oficina del siguiente mobiliario y equipo para una adecuada atención del público ?

	SI	NO
- Módulo de recepción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Servicio telefónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Intercomunicación telefónica con las unidades de la institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Mesas y escritorios para uso del público	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Terminal computacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Luz suficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Papel y lápiz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sillas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Acceso a baños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones:.....
.....
.....
.....



15. ¿ Se remite mensualmente al jefe superior de la unidad a la cual está adscrita la Oficina, una nómina de sugerencias y quejas más frecuentes o relevantes, en un determinado período ?

SI

NO

En caso de respuesta afirmativa, ¿qué se hace con esta información?

.....
.....
.....
.....

16. ¿ Existe algún procedimiento o mecanismo para dar respuesta oportuna y por escrito a los reclamos presentados ?

SI

NO

En caso de respuesta afirmativa, indique en qué consiste:

.....
.....
.....
.....

VI. EVALUACION DE LA OFICINA DE INFORMACION

17. ¿ Existe algún procedimiento o mecanismo que sirva para evaluar la satisfacción y aceptación del público respecto de la eficacia y eficiencia de los servicios obtenidos en la dependencia ?

SI

NO

En caso de respuesta afirmativa, indique en qué consiste:

.....
.....
.....
.....



18. Mencione los principales problemas que afectan el funcionamiento de la Oficina de Información.

- Inadecuada dependencia jerárquica de la Oficina.
- Complejidad de la información que debe proporcionar.
- Escasez de personal.
- Baja capacitación del personal.
- Escasez de recursos materiales.
- Infraestructura del edificio inadecuada.
- Alto volumen de consultas.
- Falta de difusión de la labor de la Oficina.
- Otros.

19. En síntesis, ¿ Cual es la evaluación general que le merece el funcionamiento de las citadas oficinas ?

BUENO

REGULAR

MALO

Fundamente su respuesta:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VII. RECOMENDACIONES

20. Finalmente, señale las medidas que se deberían adoptar para fortalecer y mejorar el funcionamiento y organización de estas oficinas.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Código RPC Panel Ingreso De Datos Fecha 05-JUL-1993

Nip 93/13379__- Hora 12:06 Tipodoc MEM Caracter

Numdoc _____ Fechadoc 05-JUL-93 Destinatario PAA

Firma Enrique_Krauss_Rusque _____ Sexo __

Institución o Ministerio_del_Interior_____

Dirección _____ Región RM__

Ciudad Santiago_____ País CHI

Derivada CBE Fecha 05-JUL-93 Nop _____

Necesita Respuesta N

Nop Relacionado _____

Resumen DE_ACUERDO_A_INSTRUCCIONES_DE_S.E.,REMITE_INFORME_DE_EVALUACION____
DEL_SEGUIMIENTO_DE_LAS_OFICINAS_DE_INFORMACION_AL_PUBLICO_USUARIO,
CREADAS_POR_DECRETO_SUPREMO_NO._680.

Next Screen para Realizar Derivaciones Externas

Transaction_completed_--_1_records_processed.

Char Mode: Replace Page 1

Count: *0

ARCHIVO

