



**“Trabajo Social, Gobierno Electrónico y Gestión Social:
Evaluación de Satisfacción Usuaría Online en Oficina de
Información, Reclamos y Sugerencias de la Secretaría
Regional Ministerial de Salud de la Región de Valparaíso”**

“Informe Final de Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social y el Título Profesional de Asistente Social”.

Profesora Guía: Dra. Patricia Castañeda Meneses.

Equipo Seminario de Título:
Arlette Balladares Dubost.
Constanza Castro Martínez.
Catalina Figueroa Gálvez.
Jennifer Jorquera Arancibia.

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario
de Título de alumnas que indica.

VALPARAISO, 11 de noviembre de 2011.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: "**TRABAJO SOCIAL, GOBIERNO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN SOCIAL: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA ON LINE EN OFICINA DE INFORMACIÓN, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD DE LA REGIÓN DE VALPARAISO**", cursado durante el año académico de 2011 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, Srtas. **ARLETTE ANDREA BALLADARES DUBOST, CONSTANZA DANIELA CASTRO MARTINEZ, CATALAINA FRANCISCA FIGUEROA GALVEZ Y JENNIFER ANDREA JORQUERA ARANCIBIA**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Como síntesis evaluativa se plantea que el Seminario de Título informado constituye una experiencia de evaluación de satisfacción usuaria en el marco del gobierno electrónico y la gestión social en salud, que aporta desde la perspectiva de Trabajo Social en un análisis técnico en vistas a mejorar la calidad del servicio, siendo su principal aporte la incorporación explícita de la participación social en el proceso evaluativo.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,8 (seis coma ocho)**.


PATRICIA CASTAÑEDA MENESES
PROFESORA GUIA

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
PCM/fpu.-

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario
de Título de alumnas que indica.

VALPARAISO, 08 de noviembre de 2011.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"TRABAJO SOCIAL GOBIERNO ELECTRONICO Y GESTION SOCIAL: EVALUACION DE SATISFACCION USUARIA ONLINE EN OFICINA DE INFORMACION, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD DE LA REGION DE VALPARAISO"**, cursado durante el año académico de 2011 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, Srtas. **ARLETTE ANDREA BALLADARES DUBOST, CONSTANZA DANIELA CASTRO MARTINEZ, CATALAINA FRANCISCA FIGUEROA GALVEZ Y JENNIFER ANDREA JORQUERA ARANCIBIA**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,5 (seis coma cinco)**.


MARIA TERESA SANCHEZ ALEN
PROFESORA INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
MTSA/fpu.-

AGRADECIMIENTOS

“Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa”. (Mahatma Gandhi)

Porque se nos cayó un tema y seguimos, porque no teníamos nueva institución y la encontramos, porque el tema a abordar nunca fue pensado y lo tomamos como un desafío, porque en un minuto no sabíamos como levantar el Seminario de Título y lo hicimos, porque fueron infinitas las veces de frustración, porque reformulamos una y otra vez los capítulos, porque nos estancamos, porque pensamos en desertar y porque a pesar de todas las adversidades mencionadas, siempre hubo alguien dispuesto a ayudarnos ... Gracias infinitas a todos los que hicieron posible el éxito de este proceso, a todos los que caminaron a nuestro lado, a los que nos alentaron a no rendirnos, a los que nunca perdieron la confianza en nosotras... Gracias.

ÍNDICE TEMÁTICO

	Página
• PRESENTACIÓN	1
<u>CAPÍTULO I: Contexto Institucional</u>	3
• Ministerio de Salud	5
• Subsecretaría de Salud Pública	8
• Secretaría Regional Ministerial (SEREMI)	9
• Secretaría Regional de Salud , Región de Valparaíso	10
• OIRS, SEREMI de Salud Región de Valparaíso	14
• Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)	23
<u>CAPÍTULO II: Marco de Referencia</u>	30
• Internet y Gobierno Electrónico	31
• Sistema de Gestión de Calidad	35
• Ejes Conceptuales	37
➤ 1º Eje Conceptual: Calidad	37
➤ 2º Eje Conceptual: Satisfacción Usuaría	40
➤ 3º Eje Conceptual: Participación Ciudadana	43
<u>CAPÍTULO III: Diseño de Evaluación</u>	50
• Delimitación de la Problemática	51
• Antecedentes y Descripción de la Problemática	52
• Finalidades de la Evaluación	55
• Tipología de la Evaluación	56
• Objetivos de la Evaluación	59
• Diseño Metodológico	60
• Operacionalización	65
<u>CAPÍTULO IV: Análisis de Resultados</u>	74
• Análisis Integrado Cuantitativo y Cualitativo de las Variables en Evaluación.	75
• Antecedentes Generales	75
• Análisis por Variables	84
• Análisis General respecto a las Variables Establecidas y Resultados Obtenidos	122

<u>CAPÍTULO V: Principales Hallazgos y Propuesta de Mejoramiento.</u>	129
• Principales Hallazgos	130
• Propuesta de Mejoramiento	131
<u>CAPÍTULO VI: Conclusiones</u>	137
• Conclusiones Respecto al Gobierno Electrónico y Calidad del Servicio	138
• Conclusiones Respecto de lo Metodológico	139
• Conclusiones Respecto del Trabajo Social	140
• Conclusiones Respecto de los Aprendizajes del Equipo Seminarista	142
• BIBLIOGRAFÍA	144
• ANEXOS	151

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
• Tabla N° 1: Área Calidad de Atención a Usuarios(as) Sistema/Objetivos/Etapas.	26
• Tabla N° 2: PMG/OIR/SIAC 2011	28
• Tabla N° 3: Comportamiento del Usuario(a)	43
• Tabla N° 4: Tipo de Evaluación Seleccionada para la Investigación Evaluativa	58
• Tabla N° 5: Requerimientos Ciudadanos Tramitados en el vía Virtual en el Primer Trimestre del 2011	62
• Tabla N° 6: Estadísticas por Tipificación Telefónica	76
• Tabla N° 7: Total de Encuestados(as) por Rango Etéreo	77
• Tabla N° 8: Total de Encuestados(as) según Sexo	79
• Tabla N° 9: Número de Encuestados(as) que Contestan según Requerimiento	80
• Tabla N° 10: Resumen Visión Usuarios(as) y Funcionarios(as)	126
• Tabla N° 11: Hallazgos por Variables	130

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
• Gráfico N° 1: Distribución Requerimientos por Canales de Comunicación 2010 OIRS SEREMI de Salud Región de Valparaíso	53
• Gráfico N° 2: Distribución Requerimientos por Canales de Comunicación 2011 OIRS SEREMI de Salud Región de Valparaíso	54
• Gráfico N° 3: Porcentaje de Encuestados(as) según Rango Etéreo	78
• Gráfico N° 4: Porcentaje de Encuestados(as) según Sexo	79
• Gráfico N° 5: Porcentaje de Satisfacción Usuaría, Requerimiento Consulta	81
• Gráfico N° 6: Porcentaje de Satisfacción Usuaría, Requerimiento Solicitud	82
• Gráfico N° 7: Porcentaje de Satisfacción Usuaría, Requerimiento Reclamo	83
• Gráfico N° 8: Índice Global de Satisfacción Usuaría	84
• Gráfico N° 9: Nivel de Satisfacción por Indicador y Tipo de Requerimiento - Estructura	86
• Gráfico N° 10: Índice de Satisfacción Usuaría- Estructura	90
• Gráfico N° 11: Nivel de Satisfacción por Indicador y Tipo de Requerimiento - Proceso de Tramitación	95
• Gráfico N° 12: Índice de Satisfacción Usuaría - Proceso de Tramitación	98
• Gráfico N° 13: Nivel de Satisfacción por Indicador y Tipo de Requerimiento - Resultado	102
• Gráfico N° 14: Índice de Satisfacción Usuaría - Resultado	105
• Gráfico N° 15: Nivel de Satisfacción por Indicador y Tipo de Requerimiento - Participación Ciudadana	110
• Gráfico N° 16: Índice de Satisfacción Usuaría - Participación Ciudadana	112
• Gráfico N° 17: Nivel de Satisfacción por Indicador y Tipo de Requerimiento - Calidad Servicio Online	117
• Gráfico N° 18: Índice de Satisfacción Usuaría - Calidad servicio Online	119

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
• Figura N° 1: Mapa de Oficinas de Atención	12
• Figura N° 2: Estructura de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso	13
• Figura N° 3: Espacio de Atención OIRS	20
• Figura N° 4: Servicio Online OIRS Trámites en Línea	85
• Figura N° 5: Ingreso del Requerimiento Ciudadano	94
• Figura N° 6: Ingreso Datos Personales	94



ABSTRACT

**“Trabajo Social, Gobierno Electrónico y Gestión Social:
Evaluación de Satisfacción Usuaría Online en Oficina de
Información, Reclamos y Sugerencias de la Secretaría Regional
Ministerial de Salud de la Región de Valparaíso”**

Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la SEREMI de Salud
de la Región de Valparaíso.

Profesor Guía: Dra. Patricia Castañeda Meneses.

Equipo Seminario de Título: Arlette Balladares Dubost.
Constanza Castro Martinez.
Catalina Figueroa Gálvez.
Jennifer Jorquera Arancibia.

-2011-

A.- PRINCIPALES REFERENTES CONCEPTUALES

- **Gobierno Electrónico:** Se entiende al gobierno electrónico como una de las formas de expresión de la sociedad de la información que establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías informáticas, tanto en las relaciones dentro del propio sector público, como de los órganos del Estado con los ciudadanos(as), usuarios(as) y empresas del sector privado.

- **Calidad:** Es el conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen.
- **Satisfacción Usuaría:** El concepto de satisfacción usuaria se encuentra estrechamente ligado al concepto de calidad, ya que dependiendo de cuan satisfechos o insatisfechos estén los usuarios de un producto o servicio es como catalogarán la calidad de dicho servicio. El grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario(a) de una atención ideal y la percepción de éste del servicio que recibió.
- **Participación Ciudadana:** Es un proceso gradual mediante el cual se integra al ciudadano(a) en forma individual o participando en forma colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados, que lo afectan en lo político, económico, social, y ambiental para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve.

B.- MARCO METODOLÓGICO:

- **Enfoque de la Investigación:** La Investigación evaluativa, se define a través del modelo de evaluación de Briones "Modelo de Referentes Específicos" utilizando los métodos Cualitativos/Cuantitativos.
- **Objetivo de la Investigación:** "Evaluar el servicio "OIRS Tramites en Línea" de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, a través de una medición de satisfacción usuaria dirigida a los usuarios(as) que tramitaron su requerimiento ciudadano en el segundo trimestre del 2011, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio".
- **Técnicas de recolección de Información:** Las técnicas seleccionadas para recolectar los datos, son de carácter mixto, es decir cuantitativo y Cualitativo, utilizando los siguientes instrumentos:
 - Encuesta Telefónica Estructurada a Usuarios(as).
 - Entrevista Semiestructurada a Usuarios(as).
 - Entrevista Semiestructurada a Funcionarios(as).

C.- RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

- **Estructura:** Según los datos recabados el servicio online estructuralmente es satisfactorio para los usuarios(as), sin embargo, se visualiza que esta valoración al sistema sólo se da en función de las personas que físicamente no poseen ningún problema de salud que les impida realizar el trámite vía online. Para los Funcionarios(as) la estructura presenta deficiencias en cuanto a los elementos de la página, específicamente la distribución de los espacios, puesto que muchos de ellos podrían ocuparse en función de aumentar el tamaño de los textos e incorporar instructivos que permitan a los usuarios(as) hacer más fácil el uso de la página Web.
- **Proceso de Tramitación:** Los usuarios(as) consideran esta variable como satisfactoria puesto que facilita el acceso a la página Web y la facilidad de uso de la misma. Para los funcionarios(as) en cambio el proceso de tramitación debe otorgar la optimización de los procesos y tiempo que el usuario(a) invierte en la tramitación. Asimismo determinan fallas en los contenidos de la página Web, señalando que se debe confluir en estandarizar esos contenidos para que sean claros y entendibles hacia cualquier tipo de usuario(a).
- **Resultado:** El usuario(a) señala que el tiempo de la respuesta es muy largo y el contenido de ella muy vago, no se entrega una solución concreta a su requerimiento tramitado y no es inmediata. Para los funcionarios(as) en cambio la gestión de las respuestas debe someterse a una reestructuración en cuanto a los plazos, considerando los diversos tipos de requerimientos que se tramitan, puesto que hay unos que necesitan más tiempo que otros para responderse, señalando que los plazos establecidos por la Ley no son proporcionales a la cantidad de requerimientos a los cuales deben dar respuesta.
- **Participación Ciudadana:** Los usuarios(as) consideran a la OIRS Trámites en Línea como un espacio de participación ciudadana, ya que se pueden efectuar reclamos, sugerencias, consultas, entre otras, sin embargo, visualizan la ausencia de instancias de participación más directa. Para los funcionarios(as) ésta se va generado de manera

paulatina y debe ir aumentando en la medida en que se interiorice en la comunidad el concepto y se visualice a la OIRS como una entidad donde los ciudadanos(as) puedan ejercer el pleno ejercicio de sus derechos y deberes a informarse, reclamar, sugerir, etc.

- Calidad del Servicio Online:** Los usuarios(as) reconocen que la OIRS virtual debe mejorar determinados aspectos que lo conlleven a calidad, superando los estándares preestablecidos y universalizando el acceso, identifican además, ciertos grados de discriminación referidos a factores tales como: Edad, conocimientos sobre las TIC y posesión de Internet. Los funcionarios(as) en cambio señalan respecto de ésta variable que dentro de los tiempo y adscripciones de las normas institucionales y leyes, intentan cumplir con las expectativas de cada usuario(a). Reconocen entregar un servicio de calidad en vías de mejoras constantes debido a los cambios provocados por la inclusión del Gobierno Electrónico en el sector público.

D.- PRINCIPALES HALLAZGOS:

El proceso de investigación evaluativa, efectuado con los usuarios(as) que tramitaron sus requerimientos ciudadanos durante el segundo trimestre del año 2011, en la página web "OIRS Tramites en Línea" de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, y con los funcionarios(as) que dan respuesta a esos requerimientos, han permitido el descubrimiento de las siguientes falencias en el sistema:

VARIABLE	HALLAZGOS
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> El Tamaño de los Textos y la distribución de los Elementos de la página web, dificulta la visibilidad y el acceso al trámite en línea.
Proceso de Tramitación	<ul style="list-style-type: none"> El Proceso de Tramitación no es estandarizado, es decir, no todos los usuarios(as) pueden acceder.
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo de los funcionarios(as) incide en la calidad de la respuesta, y cuando ésta se presenta insuficiente, genera una respuesta "tipo", la cual no deja satisfecho al

	usuario(a).
Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> Falta una mayor difusión de los servicios, del concepto de participación ciudadana y de un espacio dentro de la página para poder opinar.
Calidad del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Si se mejoran los aspectos considerados anteriormente se lograra mejorar la calidad del servicio OIRS Virtual.

E.- PLANTEAMIENTO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO:

Para efectuar el planteamiento de la propuesta de mejoramiento, se consideraron aspectos relevantes incluidos dentro de la variable **Participación Ciudadana**, cuyo fundamento es la implementación de espacios para fomentar el acercamiento entre los ciudadanos(as) y la OIRS, a fin de conseguir una participación más activa y constante, expandiendo las relaciones entre institución y los usuarios(as) obteniéndose una visión de las reales necesidades que la comunidad espera que sean resueltas.

Se plantea la creación de espacios para la difusión comunitaria a fin de generar instancias reales de participación ciudadana expresando su significado y de qué forma los ciudadanos(as) pueden participar activamente en la toma de decisiones; además, de promover la correcta utilización de la Tramitación Online, a fin de mejorar la gestión de las tramitaciones virtuales.

F.- CONCLUSIONES:

- **Respecto al Gobierno Electrónico y Calidad del Servicio:** La inclusión del Gobierno Electrónico en el sector público, nace a partir de la necesidad de satisfacer las múltiples demandas de servicios que tiene la sociedad en su conjunto. De esta manera el Internet y las TIC se transforman en herramientas para el cambio, necesarias en las estructuras, procedimientos y cultura organizativa. En este mundo de cambio constante, las expectativas y demandas de los ciudadanos(as) se han incrementado, por lo que exigen servicios más eficaces y eficientes. Por esta razón se entiende la necesidad del Estado de garantizar una mejora continua en los servicios públicos.

- **Respecto al Trabajo Social:** Se observa que el rol que cumple el Trabajador Social en el ámbito de la gestión pública, es el de gestionar, facilitar y orientar con respecto a las problemáticas sociales presentadas, preocupándose de hallar y utilizar los recursos y medios necesarios para superar las dificultades de la ciudadanía, entregando la mejor respuesta al requerimiento que plantea el usuario(a), en el contexto del Gobierno Electrónico.

- **Respecto a los Aprendizajes del Equipo Seminarista:** La Experiencia adquirida en el seminario de título ha proporcionado aprendizajes significativos dentro de los cuales es posible mencionar: Proceso paulatino de empoderamiento, mayor fortalecimiento del trabajo en equipo, mayor tolerancia, mejor manejo de situaciones conflictivas, promoviendo todas las habilidades profesionales adquiridas en el proceso de formación, lo cual permitió llevar a cabo este proceso satisfactoriamente.

PRESENTACIÓN

El presente seminario de título denominado: **“Trabajo Social, Gobierno Electrónico y Gestión Social: Evaluación de Satisfacción Usuaría Online en Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de la Región de Valparaíso”**, se lleva a cabo en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, en el periodo Mayo-Octubre del 2011.

Este consiste en una investigación evaluativa basada en el modelo de evaluación de Guillermo Briones “Modelo de Referentes Específicos”, puesto que el objetivo que persigue es: **“Evaluar el servicio “OIRS Tramites en Línea” de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, a través de una medición de satisfacción usuaria dirigida a los usuarios(as) que tramitaron su requerimiento ciudadano en el segundo trimestre del 2011, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio”**.

La investigación evaluativa aborda la incorporación de las tecnologías de informaciones y comunicaciones (TIC) en el sistema público. Debido a esto se genera el concepto de Gobierno Electrónico como una de las formas de expresión de la sociedad de la información que establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías informáticas, tanto en las relaciones dentro del propio sector público, como de los órganos del Estado con los ciudadanos(as), usuarios(as) y empresas del sector privado, viéndose los distintos actores y escenarios políticos presionados a modernizar sus estructuras, poner abiertamente a disposición la información que poseen y abrir canales participativos, ligados a esta nueva sociedad globalizada.

La SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso no ha quedado ajena a estos cambios, teniendo que incorporar a su sistema OIRS en el año 2008 un canal virtual que poco a poco se ha ido posesionando por sobre el canal presencial. La OIRS despliega todas sus habilidades para mejorar los servicios que presta, realizando entre otras una medición de satisfacción usuaria del canal presencial, no así del canal virtual.

Para el desarrollo del seminario de título se ha organizado el presente documento en seis capítulos, los cuales se señalan a continuación:

En el Capítulo I Contexto Institucional, describe los antecedentes de la institución patrocinante con la finalidad de ubicar al lector en el lugar donde se realiza la investigación evaluativa y su caracterización general. El Capítulo II Marco de Referencia, esboza los referentes teóricos conceptuales que dan sustento al seminario de título, tanto en aspectos temáticos como metodológicos.

En el Capítulo III Diseño de Evaluación, se define la finalidad de la evaluación, el sistema de objetivos, la tipología de evaluación, y por último el diseño metodológico que contiene: el universo, la muestra, la unidad de análisis, las técnicas de recolección de datos y el plan de análisis. En el Capítulo IV Análisis de Resultados, se dan a conocer los resultados obtenidos por la investigación evaluativa, sometidos a un análisis integrado de carácter cuantitativo y cualitativo.

En el Capítulo V Hallazgos y Propuesta de Mejoramiento, se sugiere a la luz de los hallazgos obtenidos una medida que permita mejorar el servicio "OIRS Tramites en Línea". Finalmente, en el Capítulo VI Conclusiones, se exponen las conclusiones del equipo evaluador, en torno a la temática abordada, los aprendizajes y su vinculación con el Trabajo Social.

CAPITULO I

CONTEXTO INSTITUCIONAL

PRESENTACIÓN.-

El siguiente capítulo tiene como objetivo dar a conocer el contexto que propiciará el desarrollo del Seminario de Título, otorgando los referentes institucionales necesarios para el levantamiento de información, abordando primeramente el Ministerio de Salud, para especificar donde se encuentran ubicados jerárquicamente los departamentos dependientes y directamente relacionados con la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

CONTEXTO INSTITUCIONAL.-

Antecedentes generales de la Institución

Nombre:	Oficina de Información Reclamos y Sugerencias
Jefe de la OIRS:	Juan Fernández Echiburu
Teléfono:	32- 2571602
Correo Electrónico:	Oirs.ssr@redsalud.gov.cl
Dirección:	Errázuriz N° 1744, Of A-1
Dependencia Administrativa:	Secretaría Regional de Salud, Región de Valparaíso

1. MINISTERIO DE SALUD (MINSAL).-

El Ministerio de Salud fue creado en virtud del Decreto con Fuerza de Ley N°25 de 1959, con la responsabilidad de realizar actividades de programación, control y coordinación en materia de salubridad pública.

1.1 Características Generales.

Misión.

El Ministerio de Salud “busca contribuir a elevar el nivel de salud de la población; desarrollar armónicamente los sistemas de salud, centrados en las personas; fortalecer el control de los factores que puedan afectar la salud y reforzar la gestión de la red nacional de atención. Todo ello para acoger oportunamente las necesidades de las personas, familias y comunidades, con la obligación de rendir cuentas a la ciudadanía y promover la participación de las mismas en el ejercicio de sus derechos y sus deberes”¹.

Visión.

La visión del Ministerio de Salud es: “Que las personas, familias y comunidades tendrán una vida más saludable, participarán activamente en la construcción de estilos de vida que favorezcan su desarrollo individual y colectivo. Vivirán en ambientes sanitariamente protegidos. Tendrán acceso a una atención en salud oportuna, acogedora, equitativa, integral y de calidad, con lo cual se sentirán más seguras y protegidas”².

Funciones y Objetivos.

Las principales funciones y objetivos del Ministerio de Salud son los siguientes:

- Ejercer la rectoría del sector salud, la cual comprende, entre otras materias:

¹Ministerio de Salud. (2011). “Misión y Visión”. Disponible en: http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_mision_vision/presentacion_mision_vision.html Consultado por última vez el 27 Abril de 2011 a las 15:38 hrs.

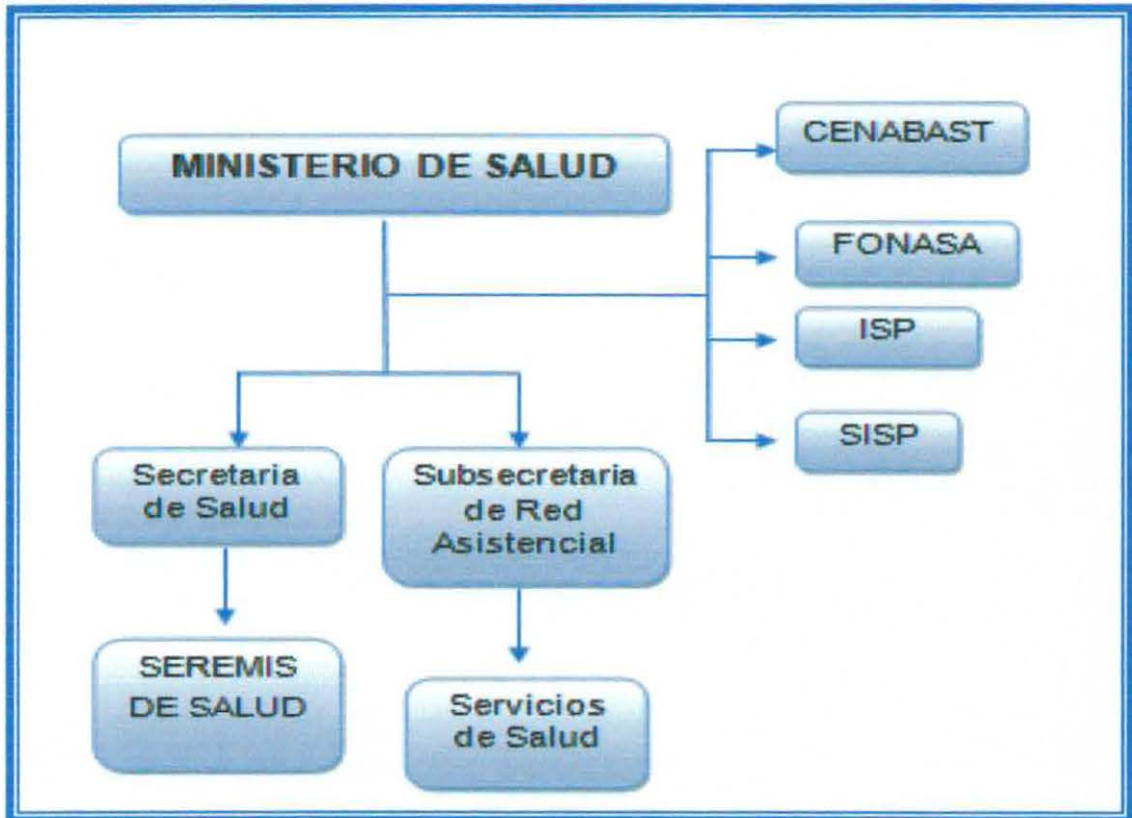
² Ob.cit 1.

- a) La formulación, control y evaluación de planes y programas generales en materia de salud.
 - b) La definición de objetivos sanitarios nacionales.
 - c) La coordinación sectorial e intersectorial para el logro de los objetivos sanitarios.
 - d) La coordinación y cooperación internacional en salud.
 - e) La dirección y orientación de todas las actividades del Estado relacionadas a la provisión de acciones de salud, de acuerdo con las políticas fijadas.
- Dictar normas generales sobre materias técnicas, administrativas y financieras a las que deberán ceñirse los organismos y entidades del Sistema, para ejecutar actividades de prevención, promoción, fomento, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación de las personas enfermas.
 - Velar por el debido cumplimiento de las normas en materia de salud, a través de las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud, sin perjuicio de la competencia que la Ley asigne a otros organismos.
 - Efectuar la vigilancia en salud pública y evaluar la situación de salud de la población.
 - Tratar datos con fines estadísticos y mantener registros o bancos de datos respecto de las materias de su competencia.
 - Formular el presupuesto sectorial.
 - Formular, evaluar y actualizar el Sistema de Acceso Universal con Garantías Explícitas.
 - Formular, evaluar y actualizar los lineamientos estratégicos del sector salud o Plan Nacional de Salud, conformado por los objetivos sanitarios, prioridades nacionales y necesidades de las personas.

- Fijar las políticas y normas de inversión en infraestructura y equipamiento de los establecimientos públicos que integran las redes asistenciales.
- Velar por la efectiva coordinación de las redes asistenciales, en todos sus niveles.
- Establecer los estándares mínimos que deberán cumplir los prestadores institucionales de salud, tales como hospitales, clínicas, consultorios y centros médicos, con el objetivo de garantizar que las prestaciones alcancen la calidad requerida para la seguridad de los usuarios(as).
- Establecer un sistema de acreditación para los prestadores institucionales autorizados para su funcionamiento.
- Establecer un sistema de certificación de especialidades y subespecialidades de los prestadores individuales de salud legalmente habilitados para ejercer sus respectivas profesiones, esto es, de las personas naturales que otorgan prestaciones de salud.
- Establecer, mediante resolución, protocolos de atención en salud. Para estos efectos, se entiende por protocolos de atención en salud las instrucciones sobre manejo operativo de problemas de salud determinados. Estos serán de carácter referencial y sólo serán obligatorios, para el sector público y privado, en caso de que exista una causa sanitaria que lo amerite, lo que deberá constar en una resolución del Ministerio de Salud.
- Implementar, conforme a la Ley, sistemas alternativos de solución de controversias sobre responsabilidad civil de prestadores individuales e institucionales, públicos o privados, originada en el otorgamiento de acciones de salud, sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales correspondientes.
- Formular políticas que permitan incorporar un enfoque de salud intercultural en los programas de salud en aquellas comunas con alta concentración indígena.

1.2 ORGANIGRAMA.

De manera de aclarar la estructura del Ministerio de Salud en Chile, se presenta el siguiente organigrama:



(Fuente: MINSAL 2011)

2. SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA.-

Tal como se puede apreciar en el esquema anterior, el estamento que subyace al Ministerio de Salud, es la Subsecretaría de Salud Pública, la cual tiene como principal función asegurar a todas las personas el derecho a la protección en salud ejerciendo las funciones reguladoras, normativas y fiscalizadoras que al Estado de Chile le competen, para contribuir a la calidad de los bienes públicos y acceso a políticas sanitario-ambientales de manera participativa, que permitan el mejoramiento sostenido de la salud de la población.

La Subsecretaría de Salud Pública se sustenta bajo seis objetivos estratégicos que dan cuenta de las funciones y acciones a realizar para el cumplimiento de las normas, planes, programas y políticas establecidas por el Ministerio. Entre ellos el que sustenta la labor de las Oficinas de

Informaciones, Reclamos y Sugerencias de las SEREMI de Salud, este es el siguiente:

“Optimizar el funcionamiento de la Subsecretaría de Salud Pública y las Secretarías Regionales Ministeriales, a través del diseño e implementación de modelos de gestión modernos y basados en evidencia, generación de sistemas de información confiables y efectivos, y el desarrollo y estandarización de las capacidades y procesos críticos, para orientar el desarrollo de políticas ministeriales y decisiones de gestión, y agregar valor a los usuarios y usuarias finales, maximizando el impacto y la eficacia de los procesos”³.

3. SECRETARIAS REGIONALES MINISTERIALES DE SALUD (SEREMI).-

Las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud (SEREMI), dependen directamente de la Subsecretaría de Salud Pública, sin embargo, se rigen por las disposiciones generales de la Ley N° 19.937, a lo que se refiere por Autoridad Sanitaria; principalmente velan por el cumplimiento de las normas, planes, programas y políticas nacionales de salud fijados por el Ministerio de Salud.

3.1 Características Generales.

Misión.

Las Secretarías Regionales Ministeriales, “Buscan contribuir a elevar el nivel de salud de la población; desarrollar armónicamente los sistemas de salud, centrados en las personas; fortalecer el control de los factores que puedan afectar la salud y reforzar la gestión de la red nacional de atención. Todo ello para acoger oportunamente las necesidades de las personas, familias y comunidades, con la obligación de rendir cuentas a la ciudadanía y

³Ministerio de Salud. (2011). Disponible en: http://www.minsal.gob.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_subs_salud_publica/preseleccion_subs_salud_publica.html Consultado por última vez el 8 de Julio del 2011 a las 12:33 hrs.

promover la participación de las mismas en el ejercicio de sus derechos y sus deberes”⁴.

Visión.

La visión de la Secretaría Regional Ministerial es: “Que las personas, familias y comunidades tengan una vida más saludable, participarán activamente en la construcción de estilos de vida que favorezcan su desarrollo individual y colectivo. Vivirán en ambientes sanitariamente protegidos. Tendrán acceso a una atención en salud oportuna, acogedora, equitativa, integral y de calidad, con lo cual se sentirán más seguras y protegidas”⁵.

Las SEREMI de Salud a través de su Unidad de Participación Social, han apoyado la implementación de las OIRS, dentro de los Programas de Mejoramiento de la Gestión Pública como un espacio donde los ciudadanos(as) pueden ejercer sus derechos en calidad de usuarios(as) de un servicio, ya sea para informarse, orientarse, entregar sus solicitudes y expresar su satisfacción o insatisfacción con la calidad de la atención brindada a sus necesidades y expectativas. Esto luego que en los artículos 43° y 48° del **Decreto Ley N° 136**⁶, se dispusiese la creación de Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias en la SEREMI de Salud.

4. SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD, REGIÓN DE VALPARAÍSO.-

La SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso se encuentra bajo la dirección del Dr. Jaime Jamett Rojas, siendo el representante del Ministro de

⁴ Ministerio de Salud. (2009). Disponible en: <http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/item/79aa724a0b82165ce04001011f016d59.pdf>

Consultado por última vez el 27 de Abril de 2011 a las 16:04 hrs.

⁵ Ob.cit 4.

⁶ Decreto Ley N° 136: “Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud”, 8 de Septiembre del 2004.

Salud en la Región y colaborador directo del Intendente en temas relacionados con el área de salud.

4.1 Características Generales.

Misión.

“Contribuir en el mejoramiento sostenido de la salud y la calidad de vida de la población de la Región de Valparaíso, en su rol de Autoridad Sanitaria, por medio de acciones de salud pública de promoción, prevención y fiscalización en el ámbito sanitario- ambiental que velen por el cumplimiento de las normativas vigentes y los lineamientos ministeriales, con un modelo de gestión participativo e intersectorial que responda de manera eficiente y oportuna a los problemas y necesidades sanitario ambientales de la Región”⁷.

Cobertura.

Actualmente la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso posee dieciséis oficinas de atención distribuidas en siete zonas de la región. Estas zonas son las siguientes: Isla de Pascua, Aconcagua (La Ligua, San Felipe, Los Andes, Llay Llay,) Viña del Mar, Valparaíso, Quilpué, Quillota, y San Antonio.

La Figura N° 1 que se presenta a continuación, da a conocer los puntos geográficos donde se encuentran las diferentes oficinas de atención de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.

⁷ Seremi de Salud Región de Valparaíso. (2011). “Misión Institucional”. Disponible en: http://seremi5.redsalud.gov.cl/url/page/seremis/seremi5/g_conozca/ssrv/inicio_ssrv.html

Consultado por última vez el 27 Abril de 2011 a las 16:30 hrs.

Figura N° 1 - Mapa de Oficinas de Atención

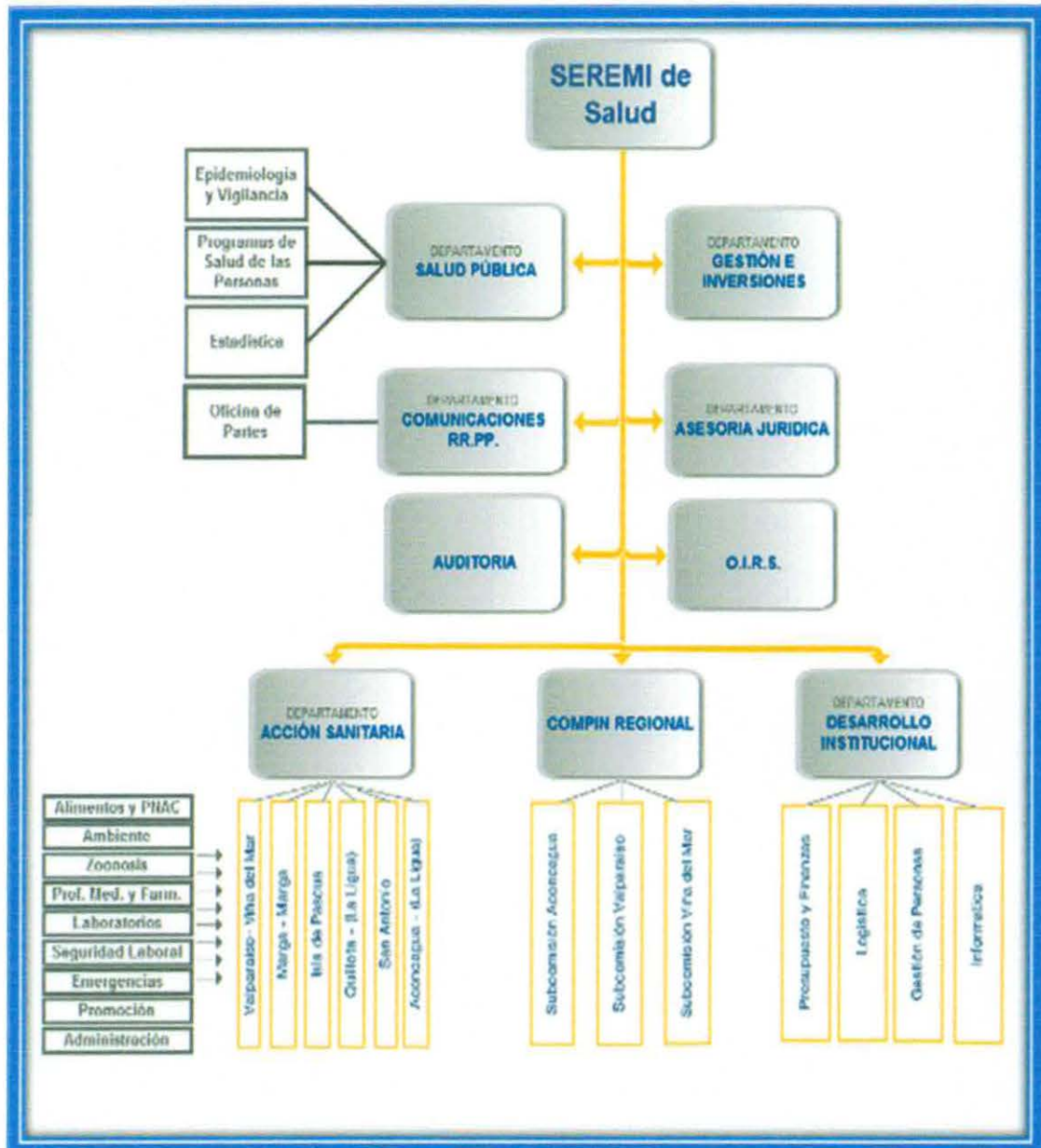


(Fuente: SEREMI de Salud Región Valparaíso, 2011)

4.2 Organigrama.

A continuación se dará a conocer la estructura de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso:

Figura N° 2 - Estructura de la SEREMI de Salud



(Fuente: SEREMI de Salud Región Valparaíso, 2011)

5. OIRS, SEREMI DE SALUD REGIÓN DE VALPARAÍSO.-

La **Misión** de las Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias, es ser un espacio de atención que permita a los usuarios(as) vincularse con los Servicios Públicos, facilitándoles el ejercicio de su derecho a plantear solicitudes, informarse, sugerir, denunciar o reclamar, en relación con la interacción que han experimentado o requieren, garantizando la oportunidad de acceso sin discriminación, la difusión de programas, trámites y la comunicación de prioridades gubernamentales.⁸

De este modo las OIRS permiten abrir un espacio de participación eficiente entre los ciudadanos(as) y el Ministerio de Salud, acogiendo y vinculando las solicitudes ciudadanas con las reparticiones de salud pública, dando respuesta a las inquietudes de los usuarios(as). Esto a través de dos grandes vías de atención: formulario en línea o de forma presencial en las oficinas disponibles en cada comuna y región.

5.1 Marco legal que rige a las OIRS.-

Las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias se sustentan bajo tres grandes normativas legales mencionadas a continuación:

5.1.1 Primera normativa legal.-

La creación y el funcionamiento de las OIRS se rigen por el **Decreto Supremo N° 680⁹**, normativa legal que centra su interés por los espacios de atención presenciales, estableciendo en su artículo N° 1 que: "Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Servicios Públicos y Empresas Públicas creadas por Ley, deberán establecer Oficinas de Información. Surgen como excepciones legales la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública,

⁸ SEREMI de Salud Region de Valparaíso.(2011). "¿Que son las OIRS?" . Disponible en: http://seremi5.redsalud.gov.cl/url/page/seremis/seremi5/g_conozca/oirs/que_son_las_oirs.html Consultado por ultima vez el 27 de Abril de 2011 a las 15:46 hrs.

⁹ Decreto Supremo N° 680:" Aprueba Instrucciones para el Establecimiento de Oficinas de Información para el Público Usuario en la Administración del Estado", 21 de Septiembre de 1990.

las Municipalidades y el Consejo Nacional de Televisión". No obstante, algunas de estas instituciones tienen OIRS, dándole de esa forma, prioridad a sus usuarios(as).

5.1.2 Segunda normativa legal.-

En el año 2004 se incorpora al Sistema OIRS del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) la **Ley N° 19.880**¹⁰, puesto que esta se encarga de regular la relación de las instituciones públicas con la ciudadanía por vías tradicionales o electrónicas, promoviendo sus derechos, garantizando su defensa, resguardando sus intereses y fortaleciendo su participación. También estableciendo los procedimientos, los plazos y las tramitaciones de las solicitudes ciudadanas, garantizando a los ciudadanos(as) igualdad de oportunidad y acceso sin discriminación a los servicios públicos.

La mencionada Ley se incorpora a las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias a través de los siguientes artículos:

- Art. N° 17: Establece los derechos de las personas para con la institución pública.
- Art. N° 18: Establece que se debe mantener un registro de los procedimientos vía presencial o electrónica.
- Art. N° 19: Establece las vías de comunicación presencial o electrónica.
- Art. N° 23, 24, 25 y 27 dispone los plazos a los que deben adscribirse las OIRS para dar respuesta a las solicitudes demandadas por los usuarios(as), siendo estos los siguientes:
 - Desde el momento que los funcionarios(as) recibe la solicitud, deben remitirla a la oficina correspondiente dentro de 24 horas como plazo máximo.
 - Las providencias de mero trámite deben dictarse dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la solicitud.
 - Los informes, dictámenes y otros similares deben evacuarse dentro de 10 días, desde la petición de la diligencia.
 - Si los interesados(as) consultan y se le certifica que su solicitud está en situación de resolverse, desde ese momento, hay 20 días de plazo para

¹⁰ Ley N° 19880: "Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado", 22 de Mayo del 2003.

dictar la decisión definitiva. Si esta certificación se prolonga injustificadamente, se originará responsabilidad administrativa.

- Desde su inicio hasta el momento en que se emite la decisión final, el trámite no debe exceder más de 6 meses.
 - Estos plazos se establecen en días hábiles (define como días inhábiles los sábados, domingos y festivos).
- Art. N° 29, 45, 46 y 47: Establece el acuse de recibo y notificación de resoluciones.
 - Art. N° 30: Establece la forma y contenido de una solicitud ciudadana.
 - Art. N° 64, 65, y 66: Establece las sanciones por no cumplir con los plazos establecidos.

5.1.3 Tercera normativa legal.-

En el año 2009 el Programa de Mejoramiento de la Gestión ejecutado por la OIRS de la SEREMI de Salud contempla dentro de sus áreas de medición de la **Ley N° 20.285¹¹**, basándose primordialmente en el título IV de la Ley y sus plazos.

La Ley regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo y las excepciones a la publicidad de la información; transformándose así en una eficaz herramienta para que la ciudadanía conozca como funcionan las instituciones públicas, fortaleciendo la relación entre usuarios(as) y organismos del Estado.

- **Aplicación de la Ley 20.285.-**

Según el Art. N° 2 las disposiciones que establece la Ley son aplicables a los Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, Municipalidades, Gobiernos Regionales, las Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad Pública, y los Órganos y Servicios Públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa.

¹¹ Ley N° 20.285: "Sobre el Acceso a la Información Pública", 11 de Agosto del 2008.



Según los artículos N° 7 y 51 de la Ley "los órganos de la Administración del Estado deberán tener en sus sitios Web un banner de Gobierno Transparente, donde se podrá encontrar información sobre la estructura orgánica; las facultades, funciones y atribuciones de sus unidades; el marco normativo; la planta del personal y el personal a contrata y a honorarios, con las correspondientes remuneraciones; las contrataciones de bienes muebles, servicios y asesorías, con indicación de los socios y accionistas principales de las sociedades o empresas prestadoras; las transferencias de fondos públicos; los actos y resoluciones que tengan efectos sobre terceros; los trámites y requisitos que debe cumplir el interesado para tener acceso a los servicios; el diseño, montos asignados y criterio de acceso a los programas de subsidios y otros, además de las nóminas de beneficiarios de los programas sociales en ejecución; los mecanismos de participación ciudadana; la información sobre el presupuesto asignado, así como los informes sobre su ejecución; los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestario; y todas las entidades en que tenga participación, representación o intervención".

Cuando esto no se cumple a cabalidad en lo que compete a las SEREMI de Salud, los usuarios(as) pueden realizar solicitudes de fiscalización de la Ley de Transparencia en las OIRS vía online, presencial u otras.

Los plazos para que las OIRS den respuesta a las solicitudes tanto de Transparencia Activa como de Transparencia Pasiva es de un máximo de 20 días hábiles, pudiendo ser prorrogado una sola vez por 10 días hábiles cuando sea difícil reunir la información. Si esto sucede debe informarse al usuario(a) la prórroga y su fundamento.

- **Elementos claves que la Ley N° 20.285 establece para la publicación de información.-**

La Ley establece tres elementos a través de los cuales se debe realizar la publicidad de la información de los órganos de la administración del Estado:

- a) **Derecho de Acceso de Información Pública (Gestión de Solicitudes):** Es el derecho de toda persona a solicitar y recibir información pública de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece la Ley N° 20.285 en el artículo N° 11.
- b) **Transparencia Activa:** Es la obligación que tienen los servicios y órganos de la Administración del Estado de mantener publicada, a través de sus sitios electrónicos y a disposición permanente del público, la información que se establece en la Ley N° 20.285. (art. N° 7).
- c) **Transparencia Pasiva:** "Es el derecho de toda persona a solicitar y recibir información de cualquier Órgano de la Administración del Estado"¹². La autoridad tiene la obligación de dar respuesta por escrito o por sitios electrónico a dichas solicitudes.

5.2 Características Generales.

Funciones.

Dentro de las funciones que realiza la OIRS de la Región de Valparaíso, se pueden mencionar las siguientes:

- **Informar sobre:** Servicios que presta cada repartición, requisitos para obtener prestaciones, formalidades para el acceso, plazos para la tramitación, personas responsables de los procedimientos, documentos y antecedentes que deben acompañar la solicitud, procedimientos para la tramitación, ubicación, competencia y horarios de otras entidades del aparato gubernamental, prioridades gubernamentales.
- **Atender a los interesados(as):** Cuando encuentren dificultades en la tramitación de sus asuntos y requieran saber en que estado de avance se encuentra su solicitud dentro del servicio.

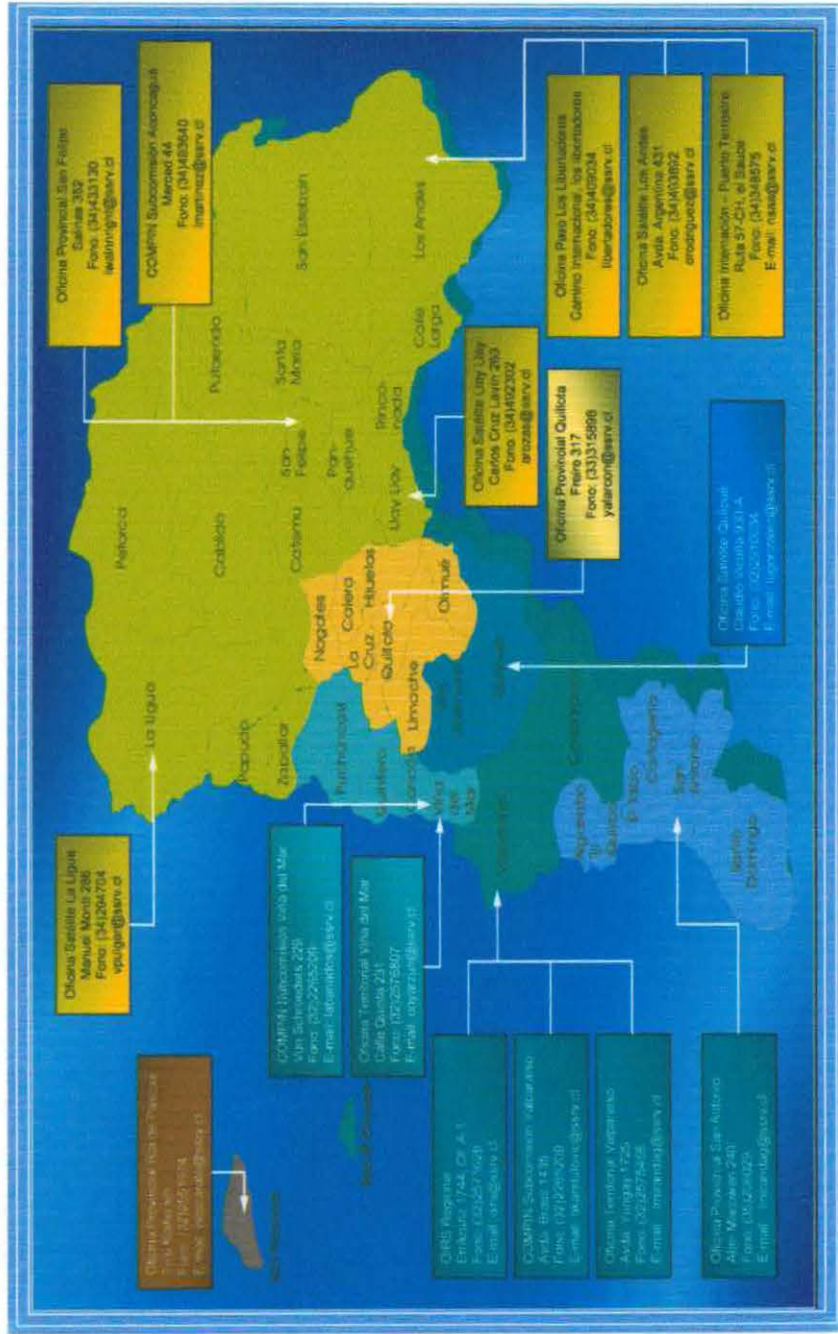
¹² Ministerio Secretaria General de la Presidencia. (2011). "Ley de Transparencia". Disponible en: <http://www.leydetransparencia.cl/> Consultado por última vez el 13 de Julio del 2011 a las 10:15 hrs.

- Recibir y estudiar sugerencias
- Recibir, responder y/o derivar reclamos
- **Registrar las solicitudes ciudadanas:** Para permitir identificar el perfil del usuario(a), categorizar solicitudes, ofrecer un servicio focalizado, retroalimentar la gestión de la institución y mejorar los niveles de satisfacción.
- **Realizar encuestas y mediciones:** Acerca de satisfacción de usuarios(as) respecto de la atención y las expectativas de estos al acercarse al organismo.
- **Establecer coordinación:** Con dispositivos de información y comunicación: tanto intra como intersectorial.
- **Ser un espacio:** En el cual se difunda la Carta de Derechos Ciudadanos de la Institución.
- **Acoger las Solicitudes de Acceso a Información Pública:** Derecho a acceder a la información contenida en actos, resoluciones, actas o expedientes, así como toda información elaborada con presupuesto público cualquiera sea el formato o soporte.

Cobertura.-

La Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, posee una red de vías de atención a lo largo de toda la región, incluyendo territorios del denominado Chile insular, dentro de los que se encuentra la Isla de Pascua con una oficina provincial. Asimismo, se encuentra la oficina de Los Andes, encargada de fiscalizar el paso Libertadores; y las oficinas de Viña del Mar, Quilpué, Quillota, San Felipe, Llay Llay y La Ligua, detalladas con más precisión en la figura N° 3:

Figura N° 3 – Espacio de Atención OIRS.



(Fuente: SEREMI de Salud Región Valparaíso, 2011)

5.3 Modalidades de Atención.-

Las vías de atención¹³ que actualmente existen en la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso son:

- **Vía de Atención Presencial (OIRS):** Atenciones realizadas vía presencial por la OIRS, en este canal la solicitud se realiza de manera presencial por parte del usuario(a).
- **Vía de Atención Telefónica:** Atenciones realizadas a través del teléfono, ya sea línea 600, Teléfono de Información Ciudadana (TIC), o bien alguna línea telefónica que la institución hubiera destinado para cumplir con el objetivo de entregar información al usuario(a).
- **Vía de Atención Virtual:** Solicitudes que realiza el usuario(a) por medio del uso de tecnologías informáticas, tales como páginas web, OIRS virtual inserta en la página web de la institución, buzones virtuales, entre otros.
- **Oficina de Partes (Documental):** Solicitudes realizadas por el usuario(a), en las que utilizó como medio para realizar su solicitud la carta, o realizó sus solicitudes por algún medio escrito.
- **Atenciones en Terreno:** Solicitudes que realiza el usuario(a) cuando la institución desarrolla alguna actividad en terreno, por ejemplo el antes denominado Programa Gobierno más Cerca, ferias ciudadanas, móviles de atención, u otros similares.

5.4 Tipificación de los Requerimientos Ciudadanos.-

Según la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso¹⁴ la tipificación de los requerimientos ciudadanos que utiliza la OIRS es:

¹³SEREMI de Salud Región de Valparaíso. (2011). Disponible en: <http://seremi5.redsalud.gov.cl/url/item/93c2bf722766d498e04001011e0101b0.pdf> Consultado por última vez el 12 de Julio del 2011 a las 10: 55 hrs.

¹⁴SEREMI de Salud Región de Valparaíso.(2011). Disponible en: http://seremi5.redsalud.gov.cl/url/page/seremis/seremi5/g_conozca/oirs/tipo%20de%20requerimiento.html, Consultado por última vez el 13 de Julio del 2011 a las 11:22 hrs.

- **Consultas:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la OIRS
- **Sugerencias:** Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano(a) para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación o acción de un servicio.
- **Felicitaciones:** Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario(a) o equipo de funcionarios(as) de una Institución por la calidad del servicio prestado.
- **Reclamos:** Es aquella solicitud en donde el ciudadano(a) exige, reivindica o demanda una solución a una situación en la cual considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en el ámbito de salud.
- **Denuncias:** Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular, falta de probidad de uno o varios funcionarios(as), de una Institución o establecimientos de Salud, implicando otorgar una respuesta formal de la Institución.
- **Solicitudes:** Solicitudes específicas de ayuda o asistencia concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual.
- **Solicitud de Fiscalización:** Se refiere a aquellas peticiones que realiza el usuario(a) tendiente a que la Autoridad Sanitaria verifique las condiciones sanitarias, de higiene y seguridad existentes en una instalación.
- **Solicitud de Información de la Ley de Transparencia:** Se refiere a aquellas peticiones que establece el Título IV de la Ley N° 20.285 "Del Derecho de Acceso a la Información de los Órganos de la Administración del Estado".

Las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias como un espacio donde la ciudadanía participa activamente, le han concediendo un valor importante a la medición de la satisfacción e insatisfacción de usuarios(as), en las diferentes modalidades de atención y referido a cada tipo de requerimientos ciudadano, impulsados por el Programa de Mejoramiento

de la Gestión (PMG) que el Gobierno determina cada año. Este se explica a continuación.

6. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG).

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) son: “Un instrumento de apoyo a la gestión de los Servicios Públicos, basado en el desarrollo de áreas estratégicas comunes de la gestión pública para un cierto estándar predefinido”¹⁵.

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) se instauran a partir del año 1998, con la implementación de la Ley N° 19.553¹⁶, la cual instituye la formulación y desarrollo de estos en los Servicios Públicos, con el fin de incrementar el desempeño institucional.

Las instituciones cubiertas por los Programas de Mejoramiento de la Gestión participan en su formulación identificando anualmente, para cada área y sistema definido, en qué etapa se encuentra, y “proponer” de acuerdo a este diagnóstico el objetivo de gestión o etapa que alcanzará a fines del año siguiente. Referente a las OIRS estas anualmente desarrollan un PMG con el fin de mejorar la calidad de las vías de atención de usuarios(as), garantizando el ejercicio no discriminatorio de los derechos ciudadanos y su igualdad de acceso y oportunidad en el sector público.

6.1 Antecedentes.

En el año 2000 se considero perfeccionar la elaboración y aplicación de los PMG, así para el año 2001 aparece el **Programa Marco** del PMG el cual comprendió etapas de desarrollo o estados de avance posibles de los sistemas de gestión vinculados a las áreas de mejoramiento, siendo este común para todas las instituciones del sector público.

¹⁵ Dirección de Presupuestos. (2011). Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Disponible en: <http://www.dipres.gob.cl/572/article-37413.html> Consultado por última vez el 12 de Julio de 2011 a las 17:54 hrs.

¹⁶ Ley N° 19.553: “Concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que Indica” de Febrero de 1998 y sus modificaciones.

Para el año 2005 se incorporan a los PMG “los primeros elementos para transitar hacia un mecanismo de certificación externa de sistemas de gestión para los servicios públicos, a través de las Normas ISO”¹⁷. De esta forma a contar del año 2005 los PMG cuentan con un Programa Marco Básico y un Programa Marco Avanzado.

Durante el año 2009 se implemento un tercer programa denominado Programa Marco de la Calidad “este diseño considera el mejorar la gestión de las instituciones públicas, ampliando el alcance de las certificaciones de la Norma ISO 9001 logradas en el Programa Marco Avanzado incorporando la certificación de los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y servicios a la ciudadanía), y el alcance del sistema en todas las regiones donde sea aplicable los procesos transversales establecidos en el PMG”¹⁸.

Respecto al presente año el “Programa Marco del PMG 2011 se basa en los avances alcanzados por las instituciones en las fases anteriores, donde se observan sistemas de gestión ya instalados en los servicios públicos, y en las recomendaciones de la Evaluación de Impacto del PMG, realizada por el Banco Mundial”¹⁹.

El Programa de Mejoramiento de la Gestión 2011, se divide en Programa Marco Básico, por el cual se rigen las OIRS para generar sus propio PMG anual y el Programa Marco de la Calidad que contempla aquellas instituciones que se rigen por la Norma ISO 9001.

¹⁷ Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos. (2009). “Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Año 2010 Programa Marco Avanzado”. Pp. 6. [Versión formato PDF].

¹⁸ Ob.cit 5

¹⁹ Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos. (2010). “Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Año 2011 Programa Marco Básico”. Pp. 4. [Versión Formato PDF].

6.2 Principios orientadores de los PMG.

Para la elaboración anual de los PMG se han considerado un conjunto de principios ordenadores de este trabajo y orientadores de su desarrollo en el tiempo. Estos principios²⁰ son los siguientes:

- **Pertinente:** Las áreas de mejoramiento que conforman el PMG deben responder a las prioridades en el ámbito del mejoramiento de la gestión.
- **Simple y comprensible:** Considerando que el ámbito de aplicación de los PMG es el conjunto de servicios públicos, las áreas y objetivos de gestión que lo conforman deben ser acotadas, incluyendo un número posible de administrar por las instituciones involucradas en las diferentes etapas del proceso. Adicionalmente, las áreas y objetivos deben ser comprendidos adecuadamente por los servicios.
- **Exigente y comparable:** Los objetivos comprometidos en los PMG deben garantizar el desarrollo y mejoramiento de las áreas que lo conforman. De igual modo, las áreas y objetivos deben ser comparables entre los servicios públicos, de modo que la evaluación de cumplimiento y entrega del beneficio sea justa.
- **Participativo:** La definición de los objetivos y su prioridad debe incorporar a los funcionarios(as), a través de los equipos de trabajo y coordinaciones que correspondan. Debe informarse al conjunto de la Institución, así como también debe informarse de los resultados de su seguimiento y cumplimiento final.
- **Flexible:** El proceso de formulación de los PMG debe considerar las excepciones necesarias, atendiendo a diferencias en las funciones de los servicios públicos.

²⁰ Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos, División de Control de Gestión. (2005). "Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por Resultados: la Experiencia Chilena", Pp.79. [Versión Formato PDF].

- **Verificable:** El cumplimiento de los objetivos de gestión debe ser verificado a través de medios específicos, disponibles para quienes realicen este proceso.

6.3 Focos del PMG 2011.

Actualmente y posterior a una serie de modificaciones el Programa de Mejoramiento de la Gestión Marco Básico 2011 se conforma de seis áreas y sus respectivos sistemas, para cada uno de los sistemas de gestión incluidos en el programa se han identificado etapas de desarrollo o estados de avance posibles. Cada etapa es definida especificando sus contenidos y exigencias, de modo tal que con su cumplimiento se avance en el desarrollo de cada sistema según características y requisitos básicos

Respecto a las OIRS, estas se basan en el área de Calidad de Atención a Usuarios(as) del Programa Marco Básico 2011, para desarrollar sus PMG anuales, ya que esta área es la base para el diseño de las metas a cumplir.

A continuación se presenta el área de Calidad de la Atención, especificando los sistemas y los objetivos correspondientes a cada uno de ellos.

**Tabla N° 1 - Área Calidad de Atención a Usuarios(as)
Sistemas/Objetivos/ Etapas.**

Áreas	Sistemas	Objetivo	Etapas
Calidad de Atención a Usuarios(as)	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Contar con mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y promuevan el ejercicio de los derechos ciudadanos para contribuir a la calidad de atención a la ciudadanía.	4
	Gobierno Electrónico - Tecnologías de la Información	Contribuir a la optima utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC) para simplificar y mejorar los servicios e información	4

		ofrecidos por el Estado a sus usuarios(as), clientes(as), beneficiarios(as), y aquellos procesos transversales relevantes de las instituciones públicas, focalizando los esfuerzos en la calidad del servicio entregado, la pertinencia de los proyectos y la interoperabilidad del Estado, permitiendo la existencia de información sistematizada, oportuna y de calidad que apoye los procesos de toma de decisión de políticas públicas.	
	Sistema de Acceso a la Información Pública	Contar con mecanismos que faciliten el acceso a la información y la transparencia de los actos y resoluciones de la institución, para dar cumplimiento a la Ley N° 20.285.	4
	Sistema de Seguridad de la Información	Contar con un sistema de gestión de seguridad de la información que permita lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucionalidad considerados relevantes, de manera tal que se asegure la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a los usuarios(as), clientes(as) y beneficiarios(as).	4

Nota: Esta tabla esta en base al PMG 2011 Programa Marco Básico.

El PMG diseñado para todas las OIRS del país, se denomina PMG/OIRS/SIAC 2011, el cual contempla cinco áreas estratégicas, que proporcionan los lineamientos de acción para mejorar la gestión al interior de las OIRS. Al definir cada una de las áreas estas se convierten en los elementos claves para mejorar la calidad de los servicios otorgados hacia los usuarios(as) que tramitan sus requerimientos ciudadanos a través de las diversas modalidades de atención desplegadas por la instituciones y que dan cuenta de las demandas que la ciudadanía determina tanto para la propia institución así como también a las reparticiones de salud del sector público y privado.

Por lo tanto, la siguiente tabla dará a conocer las áreas que las OIRS identificaron como prioridad a trabajar para el presente año, los compromisos de desempeño propuestos acordes a cada área, los indicadores de desempeño y las metas a cumplir.

Tabla N° 2 – PMG/OIRS/SIAC 2011

Área	Compromiso de Desempeño propuesto	Indicador	Meta Anual 2011
Plazos según la Ley N° 19.880	Cumplimiento de los plazos de la Ley N° 19.880	Nro. de solicitudes respondidas dentro de los plazos establecidos en la Ley N° 19.880	100%
Plazos según la Ley N° 20.285	Cumplimiento de los plazos de la Ley N° 20.285	Nro. de solicitudes respondidas dentro de los plazos establecidos en la Ley N° 20.285	100%
Derivaciones debidamente Informadas	Derivaciones externas de solicitudes en línea informadas al usuario(a).	Porcentaje de derivaciones externas de solicitudes en línea informadas al usuario(a).	70%
Calidad del servicio proporcionado por la Institución	Usuarios(as) encuestados(as) estén satisfechos con la atención recibida	Porcentaje de usuarios(as) que realizan tramites en línea satisfechos con la atención	40%
Capacitación Funcionaria	Encargados de OIRS de SEREMIS capacitados en formulación y control de indicadores de gestión.	Porcentaje de encargados de OIRS de SEREMIS capacitados en formulación y control de indicadores de gestión.	100%
	Operadores OIRS de SEREMIS y OIRS MINSAL capacitados en gestión administrativa orientada a la calidad.	Porcentaje de Operadores de OIRS de SEREMIS y OIRS MINSAL capacitados en gestión administrativa orientada a la calidad.	60%
	Envío propuesta de planes de difusión a la Subsecretaría de Salud al 30 de Enero de 2011.	Implementar Planes de Difusión en cada región.	100%
	Envío de informe de ejecución de planes de	Implementar Planes de Difusión en cada región.	100%

difusión.	Difundir la Carta de Derechos y Deberes ciudadanos entre los usuarios(as) y al interior de la institución.	
Difundir las funciones y rol de las SEREMIS de Salud.	Difundir a los usuarios(as) el rol y las funciones de las SEREMIS de Salud.	100%
Difundir a los usuarios(as) el Sistema Trámites en Línea como herramienta de participación social que hace más expedita la gestión de solicitudes ciudadanas.	Difundir el Sistema Trámites en Línea.	100%
Evaluar la efectividad de la ejecución de las actividades comprometidas, a través de mecanismos de medición de satisfacción usuaria.	OIRS realización las actividades comprometidas para ser ejecutadas a nivel nacional.	100%
	Usuarios(as) encuestados(as) reconoce la Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos.	80%
	Usuarios(as) encuestados(as) reconoce el Sistema Trámites en Línea como un mecanismo de gestión de solicitudes ciudadanas	70%
	Usuarios(as) encuestados(as) reconoce las funciones de las SEREMIS de Salud	40%

Nota: Esta tabla esta en base al PMG/OIRS/SIAC 2011 de la OIRS de la Seremi de Salud de la Región de Valparaíso.

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

PRESENTACIÓN.-

En el siguiente apartado se dará a conocer los principales ejes teóricos conceptuales, que aportan los elementos idóneos, para abordar la temática seleccionada en la presente Investigación Evaluativa.

INTERNET Y GOBIERNO ELECTRÓNICO.-

Desde la irrupción de internet, el Gobierno ha obtenido ventajas significativas, tales como, el aumento de la eficiencia en la gestión mediante la automatización de procesos y la integración informática de distintos servicios, generando en el mediano plazo importantes ahorros, mayor transparencia y mayor cercanía a la ciudadanía.

En cuanto a las expectativas asociadas a la democracia, se habla de una nueva relación política con los(as) ciudadanos(as), como la posibilidad de participar en el diseño de políticas públicas, poder comunicarse directamente con autoridades, generar reclamos y fiscalizar la labor pública, entre otros. Por ende las denominaciones de «gobierno electrónico» y «democracia electrónica» para referirse a los impactos de la incorporación de internet en los respectivos ámbitos.

Es importante destacar que el Gobierno Electrónico se reduce a aspectos informáticos de gestión y la democracia electrónica a su vez, apunta a un sistema de relación política entre Estado y ciudadanía. Encontrándose ambos conceptos íntimamente vinculados en la sociedad actual.

Paralelamente, se observa que las instituciones públicas y políticas están siendo presionadas por una ciudadanía crítica y activa que ha comenzado a cuestionar la forma tradicional de hacer las cosas. Antes que internet lo permitiera, era inimaginable acceder a los archivos de la votación o asistencia de los parlamentarios, hacer trámites en línea o reclamar por un mal servicio desde la casa u oficina. Esta creciente comunicación entre Estado y ciudadanos(as) por medios electrónicos ha sido un componente novedoso del proceso de modernización del Estado. Lo nuevo, sin embargo, no es el uso de la tecnología en sí, sino la posibilidad de abrir canales de comunicación cada día más directos para acercar a autoridades,

funcionarios(as) y ciudadanos(as). Es una nueva forma de mediación que afecta los esquemas tradicionales de representación.

Gobierno Electrónico.-

Como concepto comenzó a ser utilizado a mediados de la década de los noventa, para dar cuenta de las transformaciones que produce la incorporación de tecnologías de información en el quehacer de las instituciones públicas. Se entiende Gobierno Electrónico: “como una de las formas de expresión de la sociedad de la información que establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías informáticas, tanto en las relaciones dentro del propio sector público, como de los órganos del Estado con los ciudadanos(as), usuarios(as) y empresas del sector privado”

²¹, teniendo como principales promesas las siguientes:

- Mayor eficiencia: Se sostiene que la incorporación de tecnologías de información produce mayor eficiencia en la gestión pública mediante la automatización de procesos, la eliminación del papel y la integración informática de distintos servicios públicos. Además, se le asigna la propiedad de generar ahorros de acuerdo con las economías de escalas involucradas. También se plantea que produce una expansión del giro tradicional de los servicios públicos, generando nuevas posibilidades operacionales y estratégicas, tales como nuevos servicios.
- Transparencia en la gestión: La presión ciudadana e internacional por gobiernos transparentes encuentra una especial acogida en este ámbito. Los recurrentes escándalos de corrupción que frecuentemente sacuden las democracias latinoamericanas han contribuido a una sustantiva pérdida de confianza ciudadana en las instituciones políticas y en el Estado. Las demandas de fortalecimiento de la probidad han planteado la importancia de usar las tecnologías de información para incrementar la transparencia en la gestión pública.

²¹ Dujisin, R. A. (Enero 2005). “Internet, política y ciudadanía”. En: Nueva Sociedad Separata. [Versión Electrónica] Vol.2, no. 195, p.56-71. [Citado el 20 de Agosto del 2011]. Disponible en: http://www.nuso.org/upload/articulos/3239_1.pdf

- Cercanía con los ciudadanos: Desde la perspectiva del Gobierno se asume que internet tiene un gran potencial para establecer una nueva relación política con los(as) ciudadanos(as): la posibilidad de participar en el diseño de políticas públicas, generar reclamos, recibir retroalimentación, mejorar la comunicación con las autoridades y fiscalizar la labor pública.

Desde el punto de vista de la ciudadanía, las promesas del gobierno electrónico son:

- Mayor y mejor información: La sola disposición de información de los servicios públicos y su presencia en internet significan un incremento sustantivo de la información de interés a la cual pueden acceder los ciudadanos(as). Esto tiene diversas consecuencias: hace efectiva la promesa de la transparencia en la gestión pública y, eventualmente, mejorar el servicio público a la ciudadanía.
- Mayor control y espacios de influencia: El acceso a mayor información se puede expresar en la posibilidad de usar los datos para fiscalizar la gestión pública. Las áreas sombrías de la gestión, como las compras públicas, ven reducido su ámbito de discrecionalidad por el simple hecho de que son procesos que pueden ser observados por ciudadanos(as), medios de comunicación o partidos políticos. Además, aumentan las herramientas de uso público para detectar y dar seguimiento a fraudes, ineficiencias e irregularidades.
- Mejor calidad de vida: Los informes y estudios sobre los factores que promueven o limitan el desarrollo humano realizados por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), destacan la importante vinculación entre acceso a información, capital social y calidad de vida. La promesa, en este caso, se fundamenta en la mayor eficiencia del tiempo y los recursos a la que se puede aspirar, el incremento de la confianza en las instituciones, y la posibilidad de ampliar las redes sociales, entre otras.

Democracia y Participación Ciudadana.-

Coleman & Gotze identifican cuatro modelos de democracia electrónica que se entienden como los niveles de intensidad de la participación. En primer lugar, un modelo de democracia electrónica de opinión pública, donde se consulta a la población a través de testeos de opinión, pero sin ningún compromiso resolutivo. Se trata de utilizar internet para comprender a la gente. Un segundo nivel es la democracia directa o plebiscitaria, donde se procede a consultar por diversas materias de interés a través de internet, a diferencia de los levantamientos de opinión, con un carácter resolutivo. En tercer lugar los autores señalan un modelo de democracia electrónica basada en comunidades locales, donde las organizaciones de base territorial o funcional adquieren nuevas herramientas para interactuar con el municipio, con el gobierno central o con otras organizaciones. El cuarto modelo es el de compromiso cívico en la deliberación política (Online Public Engagement in Policy Deliberation). Éste es el que los autores presentan como el más complejo y democrático. El énfasis está en los elementos deliberativos de la democracia, en establecer relaciones de participación activa basada en la alianza de los(as) ciudadanos(as) con el Gobierno y en él se comparte la responsabilidad en el proceso de toma de decisiones. Para ello las tecnologías de información ofrecen nuevas oportunidades de conectar a los ciudadanos(as) con sus representantes y favorecen la comprensión mutua y la idea de un gobierno de ida y vuelta.

Los gobiernos están cambiando, no sólo en términos de la gestión interna, sino además en la manera de relacionarse con los ciudadanos(as). Los distintos actores políticos se ven presionados a modernizar sus estructuras, poner abiertamente a disposición la información que poseen y abrir canales participativos. Por otro lado, los ciudadanos(as) utilizan crecientemente las nuevas tecnologías para movilizar voluntades, ejercer presión, instalar temas y legitimar voces disidentes en las agendas nacionales e internacionales.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.-

El concepto de gestión de la calidad se define como: "El conjunto de acciones o actividades coordinadas para establecer la Política y los Objetivos de Calidad, y para la consecución de dichos objetivos, los que son necesarios para proporcionar la confianza adecuada de que un servicio satisfará las expectativas de los clientes"²².

También se define como: "El conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo por tanto al proceso de gestión, aludiendo a dirección, gobierno y coordinación de actividades, es decir, modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente"²³.

Un Sistema de Gestión de la Calidad, ante todo, debe estar enfocado a la satisfacción del Cliente, considerando los siguientes ocho principios identificados por el comité de escritura de las normas de calidad ISO:

1. Enfoque al cliente:

- Entender las necesidades actuales del cliente.
- Entender las necesidades futuras del cliente.
- Cumplir con los requisitos del cliente.
- Buscar exceder las expectativas del cliente.

2. Liderazgo:

- Establecer unidad de propósito y dirección para la organización.
- Establecer el ambiente interno de la organización.

²²Chile Califica. (2004). "Guía de Autoevaluación para la Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad , Servicio Nacional de Capacitación y Empleo Departamento de Capacitación de Empresas Programa Gestión de Calidad para OTEC", Disponible en: <http://empresas.sence.cl/normacalidad/GuadeAutoevaluacionOficial2.pdf>. Consultado por última vez el 27 de julio de 2011 a las 16:04 hrs.

²³ Udaondo Duran Miguel. (1992). "Gestión de Calidad". Disponible en: http://books.google.cl/books?id=hoRIEGdLGxIC&pg=PA5&dq=gestion+para+la+calidad&hl=es&ei=EiuOTrqPAerb0QH_scUs&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=8&ved=0CFkQ6AEwBw#v=onepage&q=gestion%20para%20la%20calidad&f=false . Consultado por última vez el 27 de Julio a las 17:25 hrs.

3. Participación del personal:

- Desarrollar por completo las habilidades.
- Lograr más eficientemente los resultados deseados.

4. Enfoque basado en procesos:

- Gestionar los recursos como un proceso.
- Lograr más eficientemente los resultados deseados.

5. Enfoque de sistema para la gestión:

- Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados en un sistema para lograr los objetivos eficaz y eficientemente.

6. Mejora continua:

- Hacer de la mejora un objetivo permanente.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:

- Se basa en el análisis lógico de datos y la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

- Crear valor a través de relaciones interdependientes y mutuamente beneficiosas.

En base a lo anterior, la gestión de los servicios públicos se enfrenta al reto de aumentar y mejorar sus prestaciones a través de políticas de gestión que no supongan un aumento descontrolado de los gastos. Ciertas ideas y principios utilizados en estrategias de marketing y de gestión de calidad pueden ser utilizadas en el entorno público con el objetivo de desarrollar y mejorar el potencial de la actuación prestadora de servicios de las organizaciones públicas y sobre todo permite mejorar la evaluación de las demandas de los ciudadanos(as), a través mediciones de satisfacción usuaria. Por eso tomando en cuenta las preferencias y deseos del ciudadano(a) en el diseño e implementación de la actuación pública posibilita una dinámica más participativa en la gestión de los servicios, aumentando la receptividad de la Administración.

En la actualidad el concepto de calidad se ha transformado en una importante dimensión de la eficacia, permitiendo mejorar los procesos y

servicios de una institución, organización o empresa. De este modo se transforma en un eje guía de este seminario de título.

EJES CONCEPTUALES

1° EJE CONCEPTUAL: CALIDAD.-

El gobierno de Chile ha implementado hace algún tiempo atrás iniciativas de modernización del estado, una de las principales es el desarrollo del gobierno electrónico, el cual implica la incorporación de tecnologías de información y comunicación (TIC) en organizaciones del estado con el objeto de mejorar la gestión interna. Actualmente este proceso se ha estandarizado y mejorado con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Asimismo el Ministerio de Salud ha puesto a disposición de sus usuarios(as) el Sistema Trámites en Línea, el cual permite consultar, solicitar, reclamar sugerir o felicitar en los ámbitos que compete a la autoridad sanitaria regional; Ley de Transparencia y acceso a la información pública, solicitudes de fiscalización e información.

Este sistema proporciona acceso a las diferentes áreas de competencia de las SEREMIS de Salud, teniendo como ventaja el ingreso a la página web desde cualquier lugar. De este modo los profesionales del sistema público despliegan sus habilidades no sólo para satisfacer las demandas de los usuarios(as), sino también para entregar un servicio de calidad, concepto que toma relevancia y requiere una definición y explicación más acabada.

1.1 Conceptualizaciones generales de Calidad.-

El concepto de Calidad, como tantos otros términos, ha variado a lo largo del tiempo según el contexto en el que sea utilizado. En términos simples se dice que un producto o servicio es de Calidad, cuando cumple las Expectativas del Cliente, pero en la práctica, la Calidad es algo más; es lo que sitúa a una empresa por encima o por debajo de los competidores, y lo que hace que, a mediano o largo plazo, ésta progrese o caiga en la obsolescencia.

El diccionario de la real academia española define la calidad como: “La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie”.

Según la “ISO 9004-2: “Es el conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen”.

De las definiciones expuestas anteriormente se desprende el concepto de calidad del servicio, especificado como:

“La calidad del servicio es una dimensión específica del concepto de eficacia que se refiere a la capacidad de una institución para responder a las necesidades de sus clientes(as), usuarios(as) o beneficiarios(as). Se refiere a atributos de los productos (bienes o servicios) entregados, tales como: Oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de servicio, comodidad y cortesía en la atención”²⁴.

1.2 Calidad en Uso en los Sitios Web.-

Si bien la bibliografía sobre calidad nos entrega variados elementos que nos son útiles para entender el concepto y sus características principales, se hace necesario agregar otro concepto aún más específico, que nos ayudará a entender la calidad, pero en un contexto diferente al que comúnmente estamos acostumbrados, este concepto es el de calidad en uso, que hace referencia a “la capacidad del producto software para permitir que usuarios(as) específicos logren realizar tareas específicas con productividad, efectividad, seguridad y satisfacción, en determinados escenarios de uso”²⁵. El objetivo de un producto es que posea la calidad necesaria y suficiente para que satisfaga las necesidades de usuario(a) explícitas e implícitas. La ISO 9126, entidad especializada que establece un estándar internacional para la evaluación de los Software que utilizan las páginas web, define el concepto de calidad en el uso, referido a cómo el usuario(a) realiza tareas específicas, en escenarios específicos con efectividad.

²⁴ Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos, División de Control de Gestión. (2005). “*Sistema de Control del Gestión y Presupuesto por Resultados La Experiencia Chilena.*”. Pp. 21. [Documento en versión PDF].

²⁵González R. J. “*Hacia la medición de la calidad en uso web.*”. Pp.1 [Documento en versión PDF]

Esta norma está enfocada a la calidad de producto y presenta cuatro partes: Modelo de calidad, métricas externas, métricas internas y calidad en las métricas de uso. De éstas sólo se toma en consideración el modelo de calidad, ya que establece seis atributos claves para medir la calidad de una página Web, estos son:

- **Funcionalidad:** El grado en que el software satisface las necesidades indicadas por los siguientes atributos.
 - Idoneidad
 - Corrección
 - Interoperabilidad Conformidad
 - Seguridad
 - Fiabilidad

- **Cantidad de tiempo que el software está disponible para su uso:** Referido por los siguientes atributos.
 - Madurez Tolerancia a fallos
 - Facilidad de recuperación

- **Usabilidad:** Grado en que el software optimiza el uso de los recursos del sistema.
 - Facilidad de comprensión
 - Facilidad de aprendizaje

- **Operatividad/Eficiencia:** Capacidad de funcionamiento del sistema utilizando los elementos disponibles del software.
 - Tiempo de uso
 - Recursos utilizados

- **Mantenibilidad:** Facilidad con que una modificación puede ser realizada. Está indicada por los siguientes atributos.
 - Facilidad de análisis

- Facilidad de cambio
- Estabilidad
- **Facilidad de prueba Portabilidad:** La facilidad con que el software puede ser llevado de un entorno a otro.
- Facilidad de instalación
- Facilidad de ajuste
- Facilidad de adaptación al cambio

El atributo **Conformidad** no se ha detallado, ya que se aplica a todas las características. Ejemplos son: conformidad a la legislación referente a usabilidad y fiabilidad.

2° EJE CONCEPTUAL: SATISFACCIÓN USUARIA.-

El concepto de satisfacción usuaria según la bibliografía consultada, se encuentra estrechamente ligado al concepto de calidad, ya que dependiendo de cuan satisfechos o insatisfechos estén los usuarios(as) de un producto o servicio es como catalogarán la calidad de dicho servicio.

Es importante rescatar que la Satisfacción Usuaría constituye una dimensión de la calidad, siendo considerada como uno de los principios orientadores de la actual Política de Salud.

2.1 Precisiones del concepto Satisfacción Usuaría.-

Los usuarios(as) en la actualidad constituyen la cuestión medular de toda organización formal. La articulación de sus funciones, estructuras, componentes y estrategias está orientada hacia cómo satisfacer al beneficiario(a). El usuario(a) de la organización formal es quién garantiza la continuidad de su existencia.

Algunos autores definen **Satisfacción Usuaría** como:

Para Arenas, Fuentes y Campos (1993) es: "El grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal y la percepción de éste del servicio que recibió".

En cambio para Hidalgo y Carrasco (1999) es: "La medida en que los profesionales de una institución u organización logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario(a)".

En el área de Salud se establecen otras definiciones de Satisfacción Usuaría a considerar. Estas son las siguientes:

Según el Ministerio de Salud (1998) es: "*El conjunto de acciones que permiten cumplir con calidad, equidad y eficiencia los requisitos, necesidades y exigencias de los beneficiarios del Sistema Público de Salud*"

Según la Medición Nacional de Satisfacción Usuaría en la Red Pública de Salud de Chile (2009) se define como: "El grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario, en relación a los servicios que éste le ofrece"²⁶.

2.2 Condicionantes de la Satisfacción Usuaría.-

De las definiciones anteriores, se desprende que la satisfacción usuaria tiene una dimensión subjetiva, aportada por los sujetos en interacción (inter-subjetividad), y una dimensión objetiva dada por las características del contexto en que opera esta interacción.

Los componentes del servicio formaran la dimensión objetiva de la satisfacción usuaria, es decir, el servicio es satisfactorio según la relación que mantenga con el usuario(a), no es bien o mal evaluado por sí sólo, debe existir una interrelación entre lo objetivo (componentes del servicio) y lo subjetivo (percepción del sujeto). De este modo se establece que para la

²⁶Ministerio de Salud, Dpto. de Participación Social y Trato al Usuario. (2009). "*Medición Nacional de Satisfacción Usuaría en la Red Pública de Salud de Chile. Aplicación 2009*". Disponible en: <http://ssvalparaisosanantonio.redsalud.gov.cl/url/item/852ad334d7707695e04001011f013d88.pdf> Consultado por última vez el 7 de Julio de 2011 a las 13:45 hrs.

existencia de la satisfacción usuaria debe existir un conjunto de elementos que conforme un servicio y la percepción del sujeto, quien evaluará y otorgará un juicio valorativo según su experiencia con dicho servicio.

Ambas dimensiones han identificado a través de evaluaciones realizadas por usuarios(as) del sistema público de salud; por encuestas de medición de la satisfacción de usuarios(as); consultas ciudadanas; reclamos y sugerencias registradas por las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias; entre otras, condicionantes de satisfacción usuaria²⁷ separándose según vinculación con:

- **Características propias de la satisfacción:**

- Costo y tiempo invertido en relación a servicio prestado.
- Utilización efectiva de los servicios
- Nivel de instrucción, condición socio económica, sexo, raza o etnia, cultura.
- Patrones de uso de los servicios y manejo de la información por parte de los usuarios(as).

- **Características del servicio:**

- Acceso
- Modelo de atención
- Modelo de gestión
- Ubicación geográfica
- Tipo de establecimiento
- Patrón de interacción con la comunidad usuaria

Las condicionantes de la satisfacción usuaria también generan respuestas diferentes en la población usuaria. La siguiente tabla muestra una

²⁷ Gobierno de Chile, Servicio de Salud Valparaíso- San Antonio. (2009). "Informe Evaluación Medición Satisfacción Usuaria en el Servicio de Salud Valparaíso- San Antonio". Pp 1. Disponible en:

<http://ssvalparaiso.redsalud.gob.cl/url/item/852977f8c55d24b2e04001011f011d27.pdf>

Consultado por última vez el 24 Julio del 2011, a las 13:23 hrs.

síntesis acerca del comportamiento de la población usuaria frente a la insatisfacción o satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Tabla N° 3 - Comportamientos del Usuario(a).

Costo Asociado / Satisfacción	Actitud / Comportamiento
Costo Alto- Menor Beneficio	Insatisfacción máxima- reclamación
Costo Moderado- Beneficio Moderado	Insatisfacción- Incertidumbre
Costo Elevado- Beneficio Alto	Satisfacción contenida- oportunidad
Costo Bajo- Beneficio Alto	Máxima satisfacción- Confianza.

(Fuente: MINSAL, 2009)

La importancia entonces para las instituciones o entidades gubernamentales de medir la satisfacción usuaria es: fortalecer el rol de la ciudadanía, proporcionar información valiosa para mejorar la calidad y pertinencia de los servicios, además de controlar y evaluar permanentemente la gestión pública, demostrando el compromiso con una gestión eficaz, eficiente y transparente.

3° EJE CONCEPTUAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA.-

A partir del proceso de modernización del Estado, se busca incluir a la ciudadanía como un actor relevante dentro de la Gestión Pública, concibiendo la participación como una estrategia básica para la consolidación del sistema democrático, el logro del bienestar y la inclusión e integración social. Junto con la Descentralización, Equidad y Satisfacción Usuaria, son

principios orientadores y estratégicos del proceso de modernización del sector público.²⁸

Para Corporación Participa, la participación ciudadana representa la relación entre Estado y Sociedad civil, señalando: “Cuando hacemos referencia a la participación ciudadana efectiva, entendemos por ello tomar parte activa en todos los aspectos que hoy comprende la denominada esfera pública. Una esfera pública que se relaciona con todo aquello que es de interés público y que cada día más deja de estar identificada con el concepto de Estado, pasando a ser un área del trabajo compartida entre el Estado y las organizaciones de la sociedad civil”²⁹.

La participación requiere que el sector público tenga la apertura, genere la información y establezca espacios y mecanismos que acojan las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía. Por otra parte, la participación necesita de una ciudadanía que se involucre en las cuestiones públicas, con organizaciones fuertes que representen toda su diversidad.

Para que una ciudad o un país moderno proporcionen los mejores servicios y oportunidades a la población, debe contar con gobiernos abiertos y receptivos, dispuestos a escuchar lo que los ciudadanos(as) quieren transmitir para contribuir a mejorar la política y la gestión de los asuntos públicos. Es en el marco de la política de participación ciudadana, donde la mayoría de las reparticiones públicas estableció Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias, para entregar una atención personalizada a los usuarios(as). Fortaleciendo así el dialogo participativo entre la ciudadanía y el Gobierno.

²⁸Ministerio de Salud, Servicio de Salud Chiloé. (2011). Disponible en: http://sschiloe.redsalud.gov.cl/url/page/ssalud/sschiloe/g_participacion_ciudadana/participacion_social.html Consultado por última vez el 6 de julio de 2011 a las 16:29 hrs.

²⁹ Sepúlveda P. J “¿Que es la Participación Ciudadana? Una aproximación desde diferentes prismas teóricos y jurídicos”. Pp 2. Disponible en: <http://www.trabajosocial.uct.cl/wpcontent/uploads/aproximacion-al-concepto-de-participacion-ciudadana.pdf> Consultado el 17 de Agosto del 2011, a las 14:22 hrs.

3.1 Conceptos de Participación.-

Según la etimología, participar proviene del latín *participare*, compuesto de *Pars* "parte" y *capere* "tomar", lo que significa "tener parte en una cosa", se trata pues de un acto ejercido por un sujeto/agente que está involucrado en un ámbito en donde puede tomar decisiones³⁰.

Participación: "es el proceso de intervención en la sociedad civil (individuos y grupos organizados) en las decisiones y acciones que los afectan"³¹.

Nancy Masbernat define la participación ciudadana como: "El ejercicio de la ciudadanía activa, es el medio por el cual se hacen efectivos los derechos, se ejercitan las responsabilidades, las virtudes, actitudes y comportamientos cívicos – como el compromiso mutuo, la autonomía y la preocupación por lo público - y se fomenta la pertenencia e identidad de personas y grupos con una comunidad determinada; del mismo modo, favorecen la efectividad y el éxito de las políticas públicas"³².

3.1 Precisiones del concepto Participación Ciudadana.

Existen múltiples usos y significados del concepto participación ciudadana, puesto que no sólo es utilizada en el ámbito de gestión en Salud, por lo tanto se vuelve necesario aclarar el concepto a utilizar.

- **Participación Ciudadana:** "Es un proceso gradual mediante el cual se integra al ciudadano(a) en forma individual o participando en forma colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados, que lo afectan en lo político, económico, social, y ambiental para permitirle su plena

³⁰ Ander-Egg, E. (1995). "*Diccionario del Trabajo Social*". Buenos Aires, Argentina. Ediciones Lumen.

³¹ Ministerio Secretaria General de Gobierno. (2004). "*Guía Participación Ciudadana*". Pág: 8.

³² Sepúlveda, Pizarro, Jessica. "¿Qué es la Participación Ciudadana? Una aproximación desde diferentes prismas teóricos y jurídicos". Disponible en: <http://www.trabajosocial.uct.cl/wp-content/uploads/aproximacion-al-concepto-de-participacion-ciudadana.pdf> Consultado por última vez el 23 de Agosto 2011 a las 16:33 hrs.

desarrolla como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve³³.

Este proceso se fundamenta bajo cinco principios esenciales y cuatro modalidades de participación, establecidas en la Guía de Participación Ciudadana N° 139101 (2004), del Ministerio Secretaría General de Gobierno³⁴.

- **Principios Orientadores.-**

- Buen Trato.
- Transparencia en la Gestión.
- Igualdad de oportunidades para la Participación.
- Respeto a la autonomía y diversidad de las organizaciones de la Sociedad Civil.
- Orientación al Ciudadano(a).

- **Modalidades de Participación.-**

- **Informativa:** Tiene como finalidad informar, para el efectivo ejercicio de los derechos ciudadanos de las acciones, servicios, trámites y beneficios que posee el Estado de Modo de Transparentar la gestión pública.
- **Consultivo:** Tiene como finalidad preguntar a la ciudadanía sobre algún aspecto relevante del Programa Público. Este Generalmente se presenta a través de encuestas.
- **Gestionaría:** Implica compartir ciertas responsabilidades en la ejecución de la política o programa, genera capacidades en la comunidad y supone la existencia de liderazgo social e información para actuar como interlocutor representativo y responsable. La ciudadanía tiene una influencia mayor en las decisiones, pues es considerada gestionadora para dar respuesta a problemas determinados.

³³Biblioteca del Congreso Nacional. (2011). Disponible en: http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2005-10-25.4785762907/folder.2005-10-25.3074147462/29%20ie_135_part_sociud.pdf Consultado por última vez el 7 de Julio de 2011 a las 16:05 hrs.

³⁴ Ob.cit 2 Pág: 10.

- **Empoderamiento:** Supone control social sobre la política pública. A través de esta la ciudadanía adquiere un rol preponderante e influyente en la toma de decisiones, proponiendo temas de Estado; así los(as) ciudadanos(as) desarrollaran destrezas y capacidades, fortaleciendo sus espacios de participación y, con ello, sus organizaciones, actuando con un sentido de identidad y comunidad propio, aumentando sus capacidades de negociación e interlocución con el sector público.
- **Participación Ciudadana en Salud:** "Es a la vez un derecho humano y una determinante social en salud. Es también una estrategia política que fortalece una relación horizontal entre la ciudadanía y los equipos de salud, mejorando la gestión pública a partir de las capacidades que la propia ciudadanía posee y puede llegar a poseer"³⁵.
- **Participación Ciudadana en la Gestión Pública en Salud:** se entenderá por participación ciudadana "a la aplicación específica de los derechos a la publicidad de la información pública; la igualdad para participar en la vida nacional; la libertad de opinión y el derecho de petición, en los términos de la ley N° 20285 y en el artículo 8°; 19° N° 12 y 14, todos de la Constitución Política"³⁶.

3.3 Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos.-

La Participación Ciudadana en gestión, se hace efectiva a través de La Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos³⁷, instrumento que permite conocer, ejercer y reclamar los derechos de las personas frente a los Servicios del Estado. En lo que se refiere a Derechos, los ciudadanos(as) tienen el deber de:

³⁵ Ministerio de Salud. (2011). "Norma General sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública de Salud". Disponible en:

<http://www.minsal.gob.cl/portal/url/item/6775260964c3c978e04001011e0109c9.pdf>

Consultado por última vez 7 de Julio de 2011 a las 16:30 hrs.

³⁶ Ob.cit 5.

³⁷ Ministerio de Salud.2011."Carta de Derechos y Deberes de Usuarios, Subsecretaria Salud Publica". Disponible en:

<http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/item/7a6746fde9e863a4e04001011f017579.pdf>

Consultado por última vez el 7 de Julio de 2011 a las 17:14 hrs.

- Ser atendido en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Ministerio de Salud y las SEREMIS de Salud, en los horarios establecidos en cada región.
- Conocer la identidad del funcionario(a) que la atiende.
- Ser tratado con respeto y sin discriminación por género, discapacidad, etnia, grupo etario, condición socioeconómica, etc.
- Contar con espacios de atención cómodos, en condiciones adecuadas y accesibles para las personas con capacidades diferentes.
- Presentar reclamos, solicitudes sugerencias y felicitaciones y posteriormente conocer el estado de dichas tramitaciones, ya sea a través de la página web o en forma presencial y recibir prorroga para entregar respuesta, se dispondrá de diez días hábiles adicionales, en caso de reclamo por incumplimiento en esta ley, el usuario(a) podrá realizar su presentación ante el consejo para la transparencia.
- Recibir información, de forma clara, sencilla y oportuna.
- La institución resguardará la confidencialidad de la información proporcionada por el usuario(a), a través de todos los medios de comunicación establecidos.
- Acceder libremente a las fuentes públicas de información y a la documentación que sustenta sus actos públicos, como establece la Ley de Transparencia N°20.285, mediante la información disponible en el banner de Gobierno Transparente que se encuentra en la página www.minsal.cl o presentando su solicitud a la dirección electrónica www.tramiteenlinea.cl
- Recibir atención telefónica mediante Salud Responde, en el fono 600 360 77 77, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Se podrá evaluar la calidad del servicio entregado por la SEREMI y el Ministerio de Salud, mediante la encuesta de Satisfacción Usuaría, que se realizará permanentemente en cada oficina de informaciones.

Con respecto a los Deberes de los ciudadanos(as), la Carta de Derechos y Deberes especifica lo siguiente:

- Relacionarse de forma respetuosa con el funcionario(a) que lo atiende.
- Informarse debidamente de los procedimientos, trámites, políticas de salud y normativa vigente de competencia de la institución.

- Proporcionar los datos necesarios para la tramitación de su solicitud, de forma fidedigna, clara y oportuna.
- Denunciar situaciones que pongan en riesgo la salud colectiva, familiar e individual, al medio ambiente o a su entorno. El procedimiento para la realización de denuncias podrá consultarlo en las OIRS de cada SEREMI de Salud.

CAPITULO III

DISEÑO DE EVALUACIÓN



PRESENTACIÓN.-

El presente capítulo hace referencia al diseño de la investigación evaluativa, que define las diversas estrategias y procedimientos que el equipo evaluador estima necesario abordar para el desarrollo de la temática.

1. DELIMITACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.-

Este seminario se realiza en la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, la cual garantiza el ejercicio pleno de los derechos de los ciudadanos(as) a plantear solicitudes, consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, acerca de las materias propias de la organización. Para esto existen cinco vías o canales de atención ciudadana: Tramite en línea las 24 hrs (virtual), atención presencial, documental, atención en terreno y el buzón ciudadano en oficinas OIRS.

De éstos, la vía de atención presencial y el trámite en línea las 24 hrs, son los que poseen mayor demanda por parte de los usuarios(as) de las OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, posicionándose actualmente según el "Informe de Gestión del segundo trimestre del 2011-OIRS SEREMI de Salud Región de Valparaíso-Ministerio de Salud" el Trámite en línea con 1104 (65,2%) requerimientos tramitados, por sobre la atención presencial con 470 (27,8%) requerimientos tramitados. De este modo, se visualiza en la figura N° 5 del punto número 3 del presente capítulo, desarrollándose de manera detallada dichos antecedentes.

La OIRS realiza una medición de satisfacción usuaria en la atención presencial a través de una encuesta desde el año 2008, sin embargo, las estadísticas de la Figura N° 5 y considerando que no existe una medición de satisfacción usuaria para los requerimientos ingresados por vía virtual y que el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) plantea en uno sus objetivos, mejorar la calidad del servicio tramite en línea, que este Seminario de Título realizará una medición de satisfacción usuaria de la vía virtual, aportando datos significativos que permitan constituir una herramienta valiosa para retroalimentar el sistema y favorecer la toma de decisiones que propone en la actualidad el denominado Gobierno Electrónico.

De este modo se origina el objeto que persigue la presente investigación evaluativa, "Evaluar el servicio OIRS Trámites en Línea de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, a través de una medición de satisfacción usuaria dirigida a los usuarios(as) que tramitaron su requerimiento ciudadano en el segundo trimestre del 2011, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio".

2. ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.

La Unidad de Atención de Usuario(a) - OIRS Regional, de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso sistematiza el trabajo ejecutado diariamente lo que se traduce en la difusión de Estadísticas e Informes de Gestión publicados en el sitio web de la institución de manera trimestral.

Estos documentos reflejan la demanda de los requerimientos ciudadanos tramitados por los diversos canales dispuestos por la institución; además de servir como instrumento de retroalimentación al interior de esta, permitiendo un adecuado análisis de datos y una entrega oportuna de la información a las autoridades.

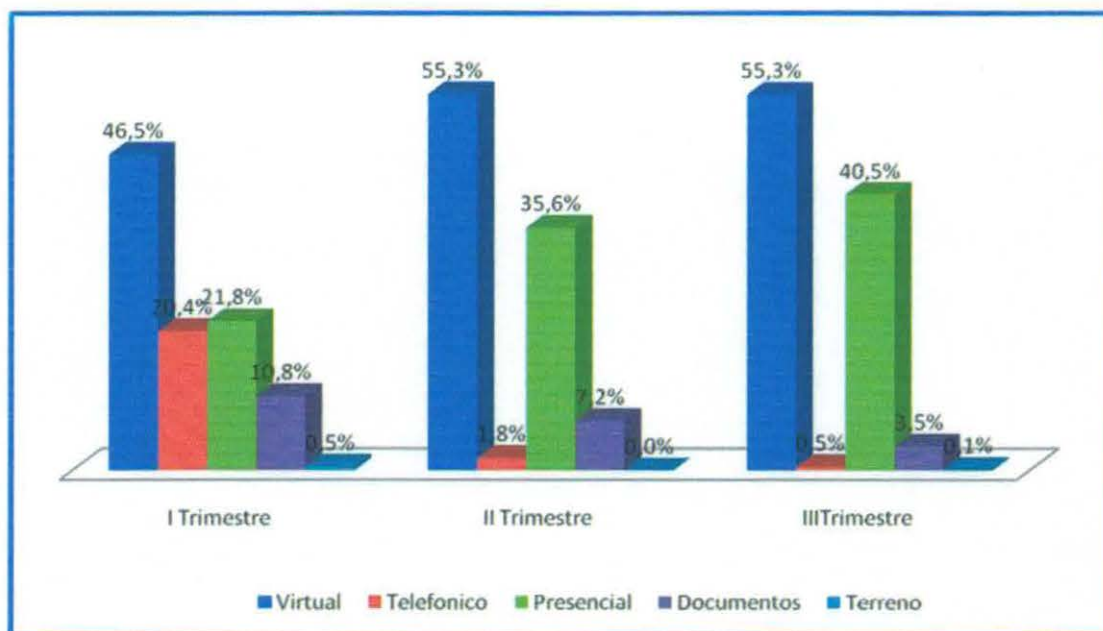
Los Informes de Gestión se constituyen a partir de la implementación de un instrumento de medición de satisfacción usuaria, dirigida a los ciudadanos(as) que tramitaron sus requerimientos presencialmente en las OIRS de la región. Esto permite detectar fortalezas y debilidades para mejorar la gestión, apuntando a la integralidad en la atención e incorporando los insumos necesarios para que la ciudadanía vea reflejada su voz en el ejercicio de sus derechos y necesidades, a través de las oficinas.

Durante estos dos últimos años, se han evidenciado cambios específicos respecto a la distribución de los requerimientos en cuanto a las vías de comunicación para la tramitación. Específicamente estas transformaciones apuntan al posicionamiento de las solicitudes ciudadanas tramitadas virtualmente por sobre las demás vías de comunicación (Telefónico, presencial, terreno y documentos).

A continuación se presenta en la Figura N° 4 la trascendencia de las solicitudes ciudadanas efectuadas virtualmente durante los tres trimestres del

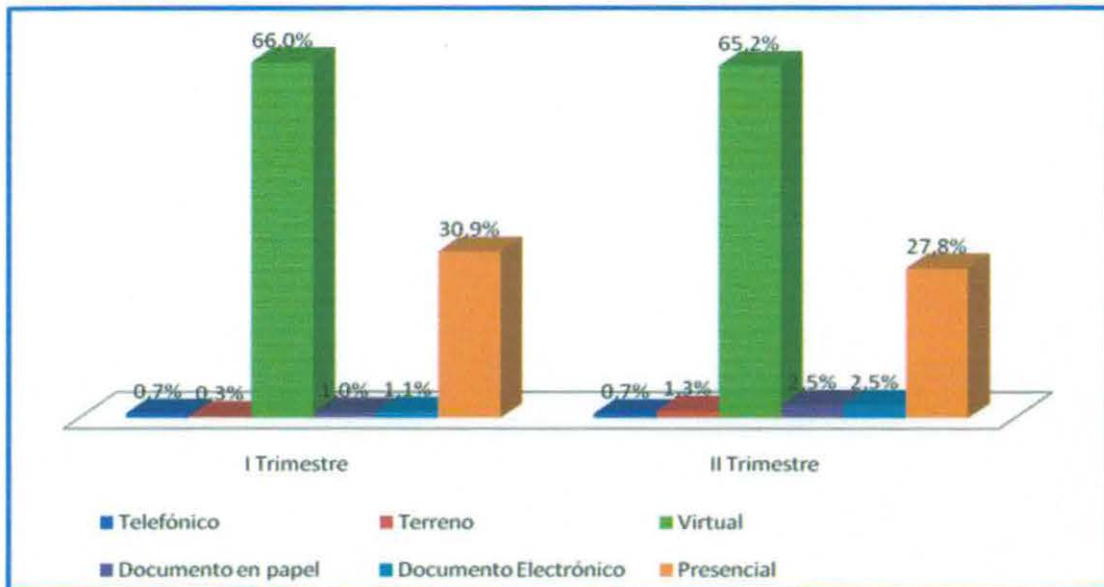
año 2010 en comparación a los tramitados por las demás vías de comunicación disponibles en la OIRS de la SEREMI de Salud de la región.

Gráfico N°1 – Distribución Requerimientos por Canales de Comunicación 2010 OIRS SEREMI de Salud Región de Valparaíso.



Referente al año 2011, se establece nuevamente el posicionamiento del canal virtual sobre los otros canales de comunicación dispuestos en la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso. A continuación se presenta en la Figura N°5, los datos sistematizados a la fecha que dan cuenta de la preferencia de los usuarios(as) para efectuar la tramitación de sus solicitudes.

**Gráfico N° 2 – Distribución Requerimientos por Canal de Comunicación
2011 OIRS SEREMI de Salud Región de Valparaíso.**



A partir de los gráficos expuestos, se observa que la mayor concentración de solicitudes ciudadanas tramitadas mediante el canal virtual, se da en el primer trimestre del presente año, alcanzado el 66% de las preferencias. Esta situación se fundamenta en el hecho de encontrarnos inmersos en una sociedad globalizada, con un sistema de telecomunicaciones que se basa en la implementación de nuevas tecnologías. El uso de las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) ha determinado la aparición de nuevos espacios para las redes de comunicación, el Internet por ejemplo ha permitido que la información esté ahora en muchos sitios, permitiendo una búsqueda de información expedita, comunicación a tiempo real y especialmente disminución de los costos respecto a los trámites y servicios desarrollados por los ciudadanos(as), logrando ejercer de este modo mejoras en diversos procesos para las organizaciones, instituciones y/o empresas.

Debido a la implementación del Gobierno Electrónico, desde mediados de la década de los 90, para dar cuenta de las transformaciones que produce la incorporación de tecnologías de información en el quehacer de las instituciones públicas, tanto en las relaciones dentro del propio sector público, como de los órganos del Estado con los ciudadanos(as), usuarios(as) y empresas del sector privado; la Guía Metodológica 2006 Sistema Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias, plantea que las

OIRS buscan “contribuir al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar y simplificar los servicios de información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos(as), mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana”.

3. FINALIDADES DE LA EVALUACIÓN.

La siguiente investigación tiene por objeto evaluar el servicio OIRS Trámites en Línea de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, a través de una medición de satisfacción usuaria dirigida a los usuarios(as) que tramitaron su requerimiento ciudadano en el segundo trimestre del 2011, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

La propuesta tiene relación con la posición que ha tomado la tramitación en línea por sobre los demás canales de comunicación para efectuar las solicitudes ciudadanas. Si bien la transición se ha gestado de manera paulatina, se logra visualizar la inexistencia de un mecanismo o instrumento que evalué la opinión de los usuarios(as) respecto al servicio online, a diferencia de la vía presencial que es el único canal que cuenta con una encuesta de satisfacción usuaria. Por lo tanto, al establecerse sólo un instrumento de medición de satisfacción usuaria presencial se fragmenta la medición a un grupo minoritario que no representa a la mayoría de los usuarios(as) que utilizan los otros canales de atención disponibles en la OIRS.

Surgen entonces las siguientes interrogantes que dan fundamento al presente seminario de título: ¿Qué sucede con los usuarios(as) del canal de atención virtual? ¿Están realmente satisfechos o insatisfechos con el servicio entregado? ¿El canal de atención trámites en línea, genera un grado de participación ciudadana efectiva?

4. TIPOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN.

Para el desarrollo del Seminario de Título es necesario precisar en este apartado los conceptos de: Evaluación, investigación evaluativa, enfoque, modelo y tipo de evaluación, que proporcionarán desde la teoría los lineamientos de acción necesarios para el logro de los objetivos que se pretenden alcanzar en la evaluación.

De esta forma es necesario en primera instancia referirse al concepto de evaluación.

Según Aguilar y Ander-Egg (1994; Pág.8) "**Evaluación** es una forma de valoración sistemática que se basa en el uso de procedimientos que, apoyados en el uso del método científico, sirve para identificar, obtener y proporcionar la información pertinente y enjuiciar el mérito y el valor de algo, de manera justificable".

Carol H. Weiss, (1985) "La **evaluación** es una ciencia social de gran actualidad, pero que aún no ha llegado a su rendimiento óptimo. Se vale de los métodos y el instrumental de la investigación social, pero no basta el conocimiento de estos para lograr el desempeño de las funciones que requiere el evaluador, pues su marco de acción es, sin duda, de una complejidad diferente".

El método concreto de la evaluación es la **Investigación Evaluativa**, en su forma de investigación, la evaluación establece criterios claros y específicos que garanticen el éxito del proceso, reúne sistemáticamente información, pruebas y testimonios de una muestra representativa de las audiencias que conforman el programa u objeto para evaluar, traduce dicha información a expresiones valorativas y las compara con los criterios inicialmente establecidos para finalmente, sacar conclusiones.

Aclarados estos conceptos se proseguirá a señalar el enfoque y modelo que fundamentan la investigación evaluativa a realizar.

4.1 Enfoque Evaluativo.-

Se identifican dos grandes enfoques de evaluación de los programas sociales: Enfoques Analíticos y Enfoques Globales.

El enfoque a utilizar es el Analítico, puesto que se caracteriza por abordar con mayor o menor desagregación los componentes estructurales del programa, los cuales a su vez están conformados por características o variables con las cuales es posible determinar relaciones específicas.

Epistemológicamente, los enfoques analíticos son de corte racionalista, aunque pueden presentar matices naturalistas. Se utilizan tanto métodos cuantitativos como cualitativos de investigación. Tal es el caso de la presente investigación evaluativa que posee una dimensión cualitativa, con el fin de complementar la evaluación estableciendo los significados de las acciones y actividades que se desarrollan dentro del programa.

Según Briones (1991) en su libro *Evaluación de Programas Sociales* es **Racionalista-Analítico** por la naturaleza realista y objetiva de la investigación evaluativa. Este tipo de enfoque admite evaluaciones parciales de sólo algunos componentes atendiendo a las necesidades del programa o la institución, y a su vez proporciona explicaciones del funcionamiento y resultado, en este caso del servicio trámite en línea implementado por la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.

4.2 Modelo Evaluativo.

Siguiendo a Briones (2002; Pág.35) en la Segunda Edición del libro *“Evaluación de Programas Sociales”*, el modelo seleccionado es el de **Referentes Específicos**, señalando la **evaluación** como el tipo de investigación que analiza el contexto, los objetivos, los recursos, el funcionamiento, la población y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se puedan derivar criterios útiles de decisiones en diversos niveles del programa.

Este modelo permite evaluar todos los focos de un programa o algunos de ellos en particular, como también, busca proporcionar información útil para tomar decisiones, bien sean referidas a los objetivos, estructura, funcionamiento, resultados y/o usuarios(as) del programa, es decir, en este caso al servicio trámite en línea utilizado por la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, incluyendo técnicas tanto cuantitativas como cualitativas.

4.3 Tipo de Evaluación.-

Según lo que plantea Aguilar y Ander- Egg (1994) en su libro “Evaluación de Servicio y Programas Sociales” existen diversos tipos de evaluación, que se configuran a partir de diferentes criterios. Para efectos de la investigación evaluativa, tienen mayor interés abordar sólo tres de estas clasificaciones. Las cuales se presentan a continuación.

Tabla N° 4 – Tipo de Evaluación Seleccionada para la Investigación Evaluativa.

Según el Momento en que se Evalúa	<i>Evaluación Durante</i>	Se evaluará durante la ejecución del servicio trámites en línea, con la finalidad de establecer en que medida los usuarios(as) de la vía de tramitación online de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, se encuentran satisfechos con el servicio otorgado.
Según la Función que cumple la evaluación	<i>Evaluación Formativa</i>	Se refiere al seguimiento de la calidad del servicio tramite en línea, con la finalidad de proporcionar información relevante de cómo se desarrolla dicho proceso, si necesita someterse a una reestructuración y si la comunidad usuaria de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso se encuentra satisfecha frente al proceso de atención en la tramitación online.
Según la procedencia de los Evaluadores	<i>Evaluación Externa</i>	Debido a que el equipo evaluador está compuesto por las estudiantes seminaristas, las cuales no pertenecen a la institución y no tienen implicancia en el proceso de calidad de la atención de la vía de tramitación online de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.

4. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN.

Objetivo General:

Evaluar el servicio "OIRS Trámites en Línea" de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, a través de una medición de satisfacción usuaria dirigida a los usuarios(as) que tramitaron su requerimiento ciudadano en el segundo trimestre del 2011, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio.

Objetivos Específicos.-

Metodológicos:

- 1) Evaluar la **Estructura de la página Web "OIRS Tramites en línea"** de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.
- 2) Evaluar el **Proceso de Tramitación de la vía de Atención Online** de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.
- 3) Evaluar la **Respuesta otorgada por la OIRS** de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso a los usuarios(as) de la vía de atención online que han tramitado sus requerimientos en el segundo trimestre del 2011.

Temáticos:

- 4) Evaluar la **Calidad del Servicio Online** de la OIRS-SEREMI de Salud Región de Valparaíso.
- 5) Evaluar la **Participación Ciudadana de la vía de Atención Online** de la OIRS-SEREMI de Salud Región de Valparaíso.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

A continuación se presentan las estrategias para reunir, procesar y analizar la información que se requiere para el logro de los objetivos de la evaluación.

6.1 Universo.-

Se establece a partir de la revisión de la base de datos de la OIRS, la cual establece 1104 requerimientos ciudadanos tramitados vía online durante el segundo trimestre del 2011. Las solicitudes de fiscalización son eliminadas de este total, ya que no competen a la gestión directa de la OIRS, puesto que son derivadas a otros organismos. Por lo tanto, la cifra se reduce a **915 requerimientos ciudadanos**, de este universo se seleccionaron aquellos requerimientos que registran correctamente los números telefónicos, ya que esta será la vía mediante la cual se realizará la recolección de datos por el equipo investigador.

Debido a lo anterior, el **universo de estudio** corresponde a **505 usuarios(as)** que registran información de sus respectivos números telefónicos y que tramitaron sus requerimientos ciudadanos vía online en el segundo trimestre del 2011, en la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.

6.2 Unidad de Análisis.-

Para efectos de la investigación evaluativa, se trabajará con dos unidades de análisis:

- Usuarios(as) que tramitaron sus requerimientos ciudadanos vía online durante el segundo trimestre del 2011 y que a su vez registran información de sus respectivos números telefónicos.
- Profesionales de la Oficina territorial Valparaíso, Viña del Mar, Quilpue y la Oficina Provincial de Quillota, SEREMI de Salud Región de Valparaíso.

6.3 Muestra.-

Del universo contemplado se ha obtenido una **muestra de 323 usuarios(as)** que han tramitado sus requerimientos ciudadanos durante el segundo trimestre del 2011. Datos recolectados con el programa estadístico STAT-S a través de la **muestra aleatoria estratificada** y con un **margen de error del 5%**.

Es preciso señalar que del total de la muestra obtenida para la aplicación del instrumento cuantitativo (Cuestionario Telefónico), se seleccionará a un total de 20 usuarios(as) para aplicar el instrumento cualitativo (Entrevistas con preguntas abiertas), quedando una **muestra para aplicar el cuestionario telefónico de 303 usuarios(as)**. Los 20 usuarios(as) para aplicar la entrevista con preguntas abiertas se seleccionaran a través de los siguientes criterios:

- Residencia en Viña del Mar, Valparaíso, Quilpué, Villa Alemana y Quillota.
- Dirección ingresada correctamente, es decir que el registro disponible del domicilio posea los siguientes datos: Calle, número, comuna y región.
- Datos del solicitante que contengan: Nombre y apellido.

Los instrumentos para la recolección de datos seleccionados se aplicarán entonces, de la siguiente manera:

- Instrumento Cuantitativo, Cuestionario aplicado vía telefónica a un **total de 303 usuarios(as)** que tramitaron sus requerimientos ciudadanos en el segundo trimestre del 2011 en el canal virtual de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso y que registren información de sus respectivos números telefónicos.
- Instrumento Cualitativo, Se utilizarán dos entrevistas con preguntas abiertas. La primera de éstas se aplicará vía puerta a puerta a un **total de 20 usuarios(as)** que tramitaron sus requerimientos ciudadanos en el segundo trimestre del 2011, en el canal virtual de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso y que registren su

domicilio. La segunda entrevista se aplicará a los funcionarios(as) pertenecientes a las Oficinas Territoriales de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué y la Oficina Provincial Quillota.

A continuación se detallara numéricamente por cada tipo de requerimientos ciudadanos tramitados virtualmente en el segundo trimestre del 2011 a través de la OIRS de la SEREMI de Salud Región de Valparaíso, la totalidad final del universo y muestra, dejando fuera los requerimientos de fiscalización por no ser gestionados directamente por la OIRS y los requerimientos que no registran correctamente el número telefónico. A partir de esto se detallará también, la totalidad de usuarios(as) a los cuales se les aplicara la encuesta telefónica y la entrevista presencial.

Tabla N° 5 – Requerimientos Ciudadanos Tramitados en la vía Virtual en el Primer Trimestre del 2011.

	Universo	Muestra	Encuesta Telefónica	Entrevista Presencial
Consulta	163	115	110	5
Felicitaciones	2	2	1	1
Reclamo	302	170	165	6
Solicitud	30	28	23	5
Solicitud de Información Ley de Transparencia	4	4	2	2
Sugerencia	4	4	2	1
Totales	505	323	303	20

6.3 Técnicas de recolección de datos.-

Las técnicas seleccionadas para la recolección de datos son de carácter tanto cuantitativo como cualitativo, por lo cual se seleccionan los siguientes instrumentos, teniendo como referencia el tiempo disponible para aplicarlo y la rapidez en la recolección de información:

Encuesta: Esta técnica de recolección de datos consiste “en un conjunto de preguntas que permiten obtener información respecto a una o más variables a medir, utilizando cuestionarios estructurados como instrumentos de medida”³⁸. (Ver anexo N° 1).

La encuesta para el objeto de este seminario de título se realizara mediante un cuestionario estructurado con preguntas cerradas hacia los usuarios(as) que tramitaron sus requerimientos en el espacio online de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, durante el segundo trimestre del 2011, utilizándose como método de campo la **entrevista telefónica**³⁹, esta es una forma de aplicar el instrumento cuantitativo y se denomina de ese modo debido a que el cuestionario lo realiza un entrevistador y no la persona encuestada por si sola.

La entrevista semiestructurada se define “como una conversación entre el entrevistador y el entrevistado(a) o entrevistados(as), conversación basada en una guía de asuntos o preguntas a través de las cuales el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados”⁴⁰. Es por ello que para la recolección de datos se utilizará:

- Entrevista semiestructurada dirigida a los usuarios(as): Se llevará a cabo a través de preguntas abiertas dirigidas hacia los usuarios(as) que tramitan sus requerimientos en el canal online de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, en el segundo trimestre del 2011, realizándose de manera presencial en los domicilios de los

³⁸ Alvira Martín.F. (2002). “Metodología de la Evaluación de Programas: Un Enfoque Práctico”. Pp. 145.

³⁹ Op.cit. 38

⁴⁰ Hernández Sampieri, R. (2003). “Metodología de la Investigación”. Pp.455.

usuarios(as) seleccionadas para la aplicación de la entrevista. (Ver anexo N° 2).

- Entrevista semiestructurada dirigida a los funcionarios(as): Se realizará a través de preguntas abiertas dirigidas a los funcionarios(as) pertenecientes a las: Oficinas Territoriales Valparaíso y Viña del Mar, Oficina Satélite Quilpué y Oficina Provincial Quillota. Esto con el fin de conocer la visión y opinión de éstos con respecto a la calidad del servicio "Trámites en Línea" otorgado. (Ver anexo N° 3).

6.4 Plan de análisis.-

El modelo de Referentes Específico de Briones busca encontrar relaciones e interpretaciones de los resultados obtenidos mediante la investigación evaluativa, aunque los resultados se acerquen o no a los objetivos perseguidos.

Por lo cual, al finalizar la recolección de información, los datos obtenidos a través del instrumento cuantitativo se tabularán en una planilla perteneciente al programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), para realizar un análisis descriptivo de los datos, de acuerdo a las variables implicadas en la Investigación Evaluativa. De este modo, se pretende otorgar una mayor precisión de los datos, transformándolos en unidades numéricas que posibiliten un análisis e interpretación más exacta.

La información obtenida a través de los instrumentos cualitativos, (entrevista semiestructurada) será examinada a partir de un análisis de contenido, con el fin de procesar las narraciones de los usuarios(as) entrevistados(as), estableciendo categorías para posteriormente agruparlas y facilitar el análisis de estos relatos. Para ello se realizara una matriz de contenido.

Los pasos a seguir para el análisis de los datos y la configuración de la matriz acumulativa son los siguientes:

- **Inmersión de los datos:** Es el proceso de leer y releer cada conjunto de narraciones o transcripciones hasta estar íntimamente familiarizado con el contenido de éstas.

- **La presentación visual de datos:** Se define como una agrupación organizada de información que permite analizar y sacar conclusiones. Para esto se utilizaran fragmentos de las narraciones, las cuales nos permitirán presentar la información de una manera más compacta.
- **La reducción de datos:** Implica seleccionar, enfocar y simplificar las transcripciones en resúmenes y organizados alrededor de temas o patrones basados en los objetivos originales de la investigación.
- **La interpretación / conclusiones:** Se refieren al proceso de decidir que significan las cosas, tomar notas de temas, regularidades, patrones y explicaciones. Durante todo el ejercicio de recopilación de datos, se puede empezar a sacar conclusiones en borrador, pero eventualmente estas se vuelven más explícitas y firmes al momento de redactar el “informe final”.

7. OPERACIONALIZACIÓN.-

7.1 Definición de Variables.-

7.1.1 Variables Metodológicas:

- **Estructura:** Disposición, orden y características de los diferentes elementos que componen la página web OIRS Trámites en Línea de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.
- **Proceso de tramitación:** Procedimiento que desarrolla el usuario(a) del sitio web (seremi5redsalud.gov.cl) desde que ingresa a la sección “Trámites” a través de la página de inicio, hasta que envía el requerimiento.
- **Resultados:** Respuesta acorde al requerimiento planteado por los usuarios(as) de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, y cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley N°

19.980 y la Ley N° 20.285, para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos tramitados vía online.

7.1.2 Variables Temáticas:

- **Participación Ciudadana:** Es la integración de la ciudadanía en proceso de adopción de decisiones, de conocer, ejercer y reclamar los derechos y deberes que estos poseen frente a los servicios del Estado.
- **Calidad del Servicio Online:** Capacidad de la institución para responder a las necesidades de sus usuarios(as). Se refiere a atributos del servicio online entregado, tales como: Oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de servicio, comodidad y cortesía en la atención⁴¹

⁴¹ Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos, División de Control de Gestión. (2005). "Sistema de Control del Gestión y Presupuesto por Resultados La Experiencia Chilena.". Pp. 21. [Documento en versión PDF].

7. 2. Matriz de Operacionalización de Variables.-

Variable	Dimensión	Indicadores Cuantitativos (Encuesta Telefónica)	Escala	Preguntas Cualitativas (Entrevista Presencial)	Preguntas Cualitativas (Entrevista Profesional)
Estructura: Disposición, orden y características de los diferentes elementos que componen la página web OIRS Trámites en Línea de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.	- Características de los elementos de la página web. - Disposición de los elementos de la página web.	Qué nota le pondría usted a los elementos que componen la página web: -Tamaño de los textos - Colores utilizados - Distribución de los elementos.	Notas del 1 al 7 donde: 1 a 3 Insuficiente 4 Suficiente 5 Regular 6 Bueno 7 Excelente	-¿Cuál es su opinión respecto al tamaño de los textos de la página web? - ¿Cuál es su opinión respecto de los Colores y distribución de los elementos utilizados en la página web?	- ¿Cuál es su opinión respecto a la características de los elementos de la página web? - ¿Cuál es su opinión respecto a la distribución de los elementos de la página web?

<p>Proceso de Tramitación:</p> <p>Procedimiento que desarrolla el usuario(a) del sitio web (seremi5redsalud.gov.cl) desde que ingresa a la sección "Trámites" a través de la página de inicio, hasta que envía el requerimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad - Usabilidad - Tiempo 	<p>Qué nota le pondría usted a los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la página web trámite en línea. - Facilidad de uso de la página web - Tiempo invertido en la ejecución de la tramitación online. 	<p>Notas del 1 al 7 donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 a 3 Insuficiente 4 Suficiente 5 Regular 6 Bueno 7 Excelente 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es su opinión, respecto a la facilidad para usar la página web? - ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo de realización del Trámite en Línea? 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es su opinión respecto a la facilidad de uso y el tiempo de ejecución del trámite realizado por los usuarios(as)?
--	---	--	--	--	---

<p>Resultado: Respuesta acorde al requerimiento planteado por los usuarios(as) de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, y cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley N° 19.980 y la Ley N° 20.285, para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos tramitados vía online</p>	<p>- Plazo</p> <p>- Atención virtual recibida</p>	<p>Qué nota le pondría usted a los siguientes ítems:</p> <p>-Tiempo de espera de la respuesta.</p> <p>- Respuesta recibida.</p>	<p>Notas del 1 al 7 donde:</p> <p>1 a 3 Insuficiente</p> <p>4 Suficiente</p> <p>5 Regular</p> <p>6 Bueno</p> <p>7 Excelente</p>	<p>- ¿Qué le pareció el tiempo que se demoró su respuesta?</p> <p>- ¿Qué le pareció la respuesta recibida?</p>	<p>- ¿Cuál es su opinión respecto a los plazos establecidos por la Ley N° 19.880 y la Ley N° 20.285, para dar respuesta a los usuarios(as)?</p> <p>- ¿Cuál es su opinión respecto a las respuestas entregadas a los usuarios(as)?</p>
---	---	---	---	--	---

<p>Participación Ciudadana:</p> <p>Es la integración de la ciudadanía en proceso de adopción de decisiones, de conocer, ejercer y reclamar los derechos y deberes que estos poseen frente a los servicios del Estado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participación Informativa - Participación Consultiva 	<p>Qué nota le pondría usted a los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Difusión de los servicios que otorga la OIRS. - OIRS virtual como un espacio de opinión ciudadana. 	<p>Notas del 1 al 7 donde:</p> <p>1 a 3 Insuficiente</p> <p>4 Suficiente</p> <p>5 Regular</p> <p>6 Bueno</p> <p>7 Excelente</p>	<p>- ¿Considera usted a la OIRS como un espacio de opinión ciudadana?</p>	<p>- Desde su experiencia laboral, ¿En qué medida considera usted que la OIRS virtual fomenta la participación ciudadana?</p>
--	---	--	---	---	---

<p>Calidad del Servicio Online: Capacidad de la institución para responder a las necesidades de sus usuarios(as). Se refiere a atributos del servicio online entregado, tales como: Oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de servicio, comodidad y cortesia en la atención"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas del servicio online. - Atributos del Servicio Online recibido 	<p>Qué nota le pondría usted a los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio online 	<p>Notas del 1 al 7 donde:</p> <p>1 a 3 Insuficiente 4 Suficiente 5 Regular 6 Bueno 7 Excelente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es su opinión respecto al servicio otorgado por la OIRS virtual? 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿En qué medida considera usted que el servicio online entregado por la OIRS cumple con las expectativas del usuario(a)? - Desde su experiencia laboral, ¿Cómo percibe usted el Servicio Online?
---	---	--	---	--	--

- **Categorización General.-**

Puntaje máximo	: 77
Puntaje mínimo	: 11
Categoría	Rango
Muy Satisfecho	67 - 80
Satisfecho	53 - 66
Medianamente Satisfecho	39 - 52
Insatisfecho	25 - 38
Muy Insatisfecho	11 - 24

- **Categorización por Variable.-**

	Estructura	Proceso de Tramitación	Resultado	Participación Ciudadana	Satisfacción Usuaría
Puntaje máximo:	21	21	14	14	7
Puntaje mínimo:	3	3	2	2	1
Categoría	Rango				
Muy Satisfecho	19 - 22	19 - 22	14 - 16	14 - 16	7
Satisfecho	15 - 18	15 - 18	11 - 13	11 - 13	6
Medianamente Satisfecho	11 - 14	11 - 14	8 - 10	8 - 10	5
Insatisfecho	7 - 10	7 - 10	5 - 7	5 - 7	4
Muy Insatisfecho	3 - 6	3 - 6	2 - 4	2 - 4	1 - 3

- **Matriz Análisis de Contenido.-**

CATEGORÍAS	RESULTADO	PROCESO DE TRAMITACIÓN	RESULTADO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CALIDAD DEL SERVICIO ONLINE	CATEGORIA EMERGENTE
ENTREVISTADOS						
ENTREVISTADO 1						
ENTREVISTADO 2						
ENTREVISTADO N						

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

PRESENTACIÓN.-

A continuación se presentan los resultados obtenidos, en la aplicación de los instrumentos diseñados para la investigación evaluativa. Dándose a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios(as) respecto al servicio "OIRS Trámites en Línea", de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.

Los datos recolectados se expresaran a partir de un análisis integrado, es decir en primera instancia se efectuara el tratamiento estadístico de los datos, lo que se configura en un análisis descriptivo de las variables implicadas en la investigación, permitiendo de este modo, caracterizar de forma cuantitativa a los usuarios (as) que tramitaron sus requerimientos ciudadanos en el segundo trimestre del año 2011. Asimismo se realizara un análisis de contenido categorizando fragmentos ilustrativos de las entrevistas semiestructuradas realizadas a los usuarios(as) y funcionarios(as), que complementaran los datos arrojados por la cuantificación.

ÁNÁLISIS INTEGRADO CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LAS VARIABLES EN EVALUACIÓN.-

1. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.-

De acuerdo a la información obtenida a través de la encuesta aplicada telefónicamente, se dará a conocer la tipificación de las llamadas telefónicas efectuadas a la muestra seleccionada para la evaluación.

1.1 Tipificación Telefónica.-

- **Responden:** Usuarios (as) que realizan la entrevista correctamente.
- **No responden:** Usuarios (as) que no contestan debido a no acordarse de su tramitación, por encontrarse en su lugar de trabajo, por no tener tiempo o simplemente por no desear contestar la encuesta.
- **Tramitado por terceras personas:** Usuarios (as) que no contestaron la encuesta debido a que la tramitación de su requerimiento fue ejecutada o realizada por algún familiar, funcionario de FONASA u otros
- **No existen o no corresponden:** Usuarios (as) que registraron erróneamente la numeración telefónica o el teléfono se encontraba fuera de servicio.
- **No contestan:** Usuarios (as) que no contestan debido a que no se logra establecer comunicación telefónica.

Tabla N° 6: Estadísticas por Tipificación Telefónica.
(N^a y %)

	N° Llamadas	%
Responden	81	27%
No Responden	63	21%
Tramitado Por Terceros	42	14%
No Existe/ No Corresponde	66	22%
No Contesta	51	17%
Total	303	100%

(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

Al aplicar la encuesta telefónica se obtuvo que sólo el **27%** de los usuarios (as) **Responde** a ella. Esto se debe a los factores expuestos en la tabla anterior, reconociendo como principales causas registros de números telefónicos que: **No Existe/ No Corresponde con un 22%**, puesto que se registro erróneamente la numeración telefónica o el teléfono se encontraba fuera de servicio. También se evidencia que un **21%** de los (as) usuarios(as)

No responde a la encuesta, por encontrarse trabajando, por no acordarse de la tramitación y por último aquellos que expresaron su deseo de no contestar la encuesta. Se obtuvo además un **17%** de usuarios(as) que **No contestan** debido a que no se logra establecer comunicación al momento de la aplicación de la encuesta telefónica. En lo que se refiere a la categoría **Tramitado por Terceros**, es decir, que no contestaron la encuesta debido a que la tramitación de su requerimiento fue ejecutada o realizada por algún familiar, funcionario de FONASA u otros, representan un **14 %** de los usuarios(as).

1.2 Tipificación Usuario (a) por:

- **Distribución por Rango Etéreo.-**

Tabla N° 7: Total de Encuestados(as) por Rango Etéreo.

(N° y %)

Edad	N°	%
Menos de 18 años	1	1%
18-29 años	18	22%
30-44 años	28	35%
45-59 años	24	30%
60 años y mas	10	12%
Total	81	100%

(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

Gráfico N° 3: Porcentaje de Encuestados(as) según Rango Etáreo.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

Se observa que el mayor porcentaje de los usuarios(as) encuestados se sitúa en el rango de **30 - 44 años (35%)**, demostrándose que el perfil de usuarios (as) de la página web, corresponde en su mayoría a adultos jóvenes, seguido por usuarios(as) que se ubican en el rango de **45-59 años (30%)**.

Se evidencia además, que un **22%** de los usuarios(as) se ubican en el **rango 18-29 años**. Los porcentajes mas bajos se encuentran en los extremos étareos de **60 años y más** correspondiente a un **12%** y el rango **Menos de 18 años** con un **1%**.

- Distribución por Sexo.-

Tabla N° 8: Total de Encuestados(as) según Sexo.

(N° y %)

Sexo	N°	%
Femenino	51	63%
Masculino	30	37%
Total	81	100%

(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

Gráfico N° 4: Porcentaje de Encuestados(as) según Sexo.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

Se observa que de un total de **81 usuarios(as)** encuestados, el mayor porcentaje corresponde al sexo **Femenino** con un **63%**, superando al sexo **Masculino**, el cual alcanza sólo un **37%**.

1.3 Tipificación por Requerimientos Ciudadanos.-

En este apartado es preciso señalar que de solo tres de los seis requerimientos comprendidos en la medición han arrojado datos, puesto que de los 303 usuarios (as) de la muestra 81 contestaron, clasificándose de la siguiente manera:

Tabla N° 9: Número de Encuestados(as) que Contestan según Requerimientos.

(N°)

Requerimiento	N°
Consultas	45
Reclamos	26
Solicitud	10
Solicitud de la Ley de Transparencia	0
Felicitaciones	0
Sugerencias	0
TOTAL	81

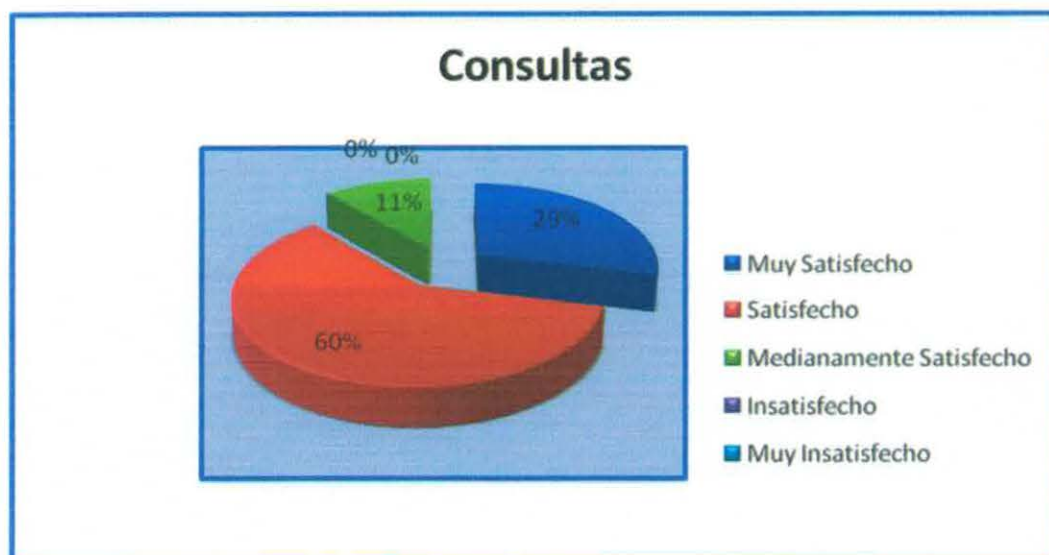
(Fuente: Encuesta Satisfacción Usaria, Octubre 2011)

- **Satisfacción por Consultas.-**

La tipificación de requerimientos consultas corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, entre otras. A continuación se dará a conocer los porcentajes de satisfacción e insatisfacción de las consultas tramitadas en línea.

Gráfico N° 5: Porcentaje de Satisfacción Usuaría

Requerimiento Consulta.



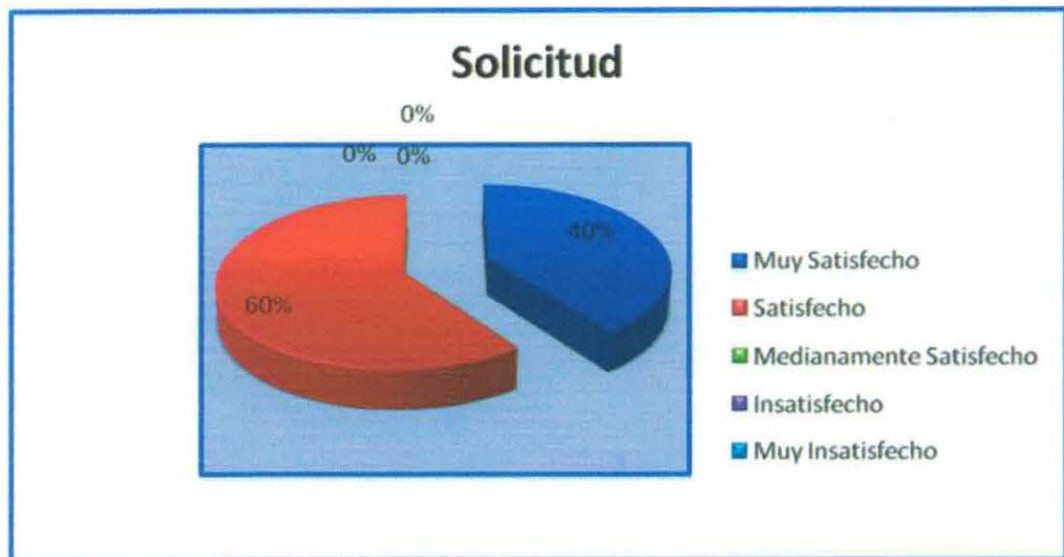
(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

El **29%** de los usuarios(as) encuestados se encuentran **Muy Satisfechos** con la Tramitación Online y un **60% Satisfecho**, es decir, el **89%** de los encuestados que tramitaron su requerimiento a través de consultas encuentra que el servicio online es Satisfactorio, mientras que un **11%** se encuentra **Medianamente Insatisfecho** con el servicio de tramitación online. Respecto a usuarios (as) insatisfechos o muy insatisfechos no existe información.

- **Satisfacción por Solicitud.-**

Este requerimiento es aquel que especifica la ayuda o asistencia concreta que permite solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. A continuación se darán a conocer los porcentajes de satisfacción e insatisfacción de las solicitudes tramitadas en línea.

Gráfico N° 6: Porcentaje de Satisfacción Usuaría
Requerimiento Solicitud.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

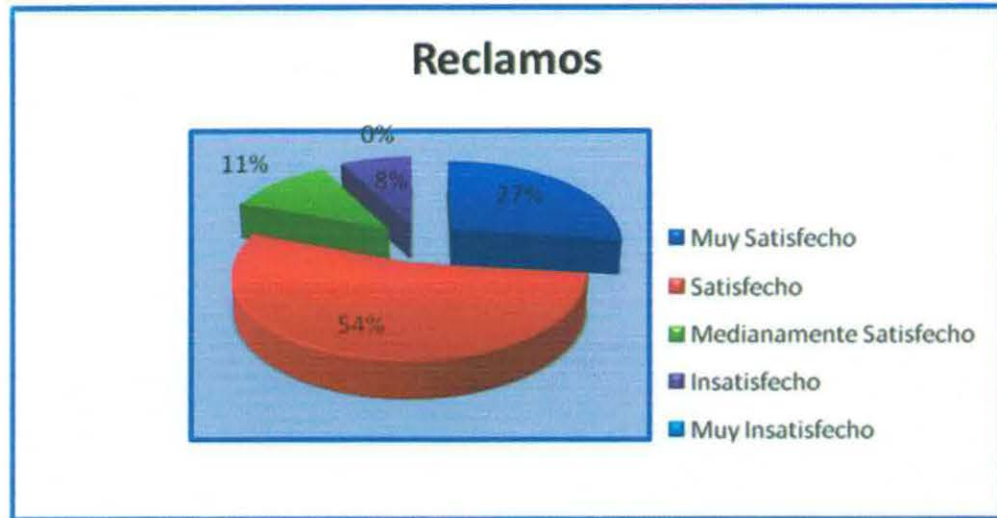
El gráfico muestra que un **40%** de los usuarios(as) encuestados se encuentran **Muy Satisfechos** con la Tramitación online y un **60%** se encuentra **Satisfecho**, es decir, el **100%** de los encuestados que tramitaron su requerimiento a través de solicitudes virtuales encuentra Satisfactorio el servicio. Respecto a la Insatisfacción usuaria en esta tipificación no se presentan hallazgos.

- **Satisfacción de Reclamos.-**

Este requerimiento es aquel en que el ciudadano(a) exige, reivindica o demanda una solución a una situación en la cual considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en el ámbito de salud. A continuación se darán a conocer los porcentajes de satisfacción e insatisfacción de los reclamos tramitados en línea.

Gráfico N° 7: Porcentaje de Satisfacción Usuaría

Requerimiento Reclamos.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

En cuanto a Reclamos, de los usuarios(as) que tramitaron este requerimiento, el **27%** se encuentra **Muy Satisfecho** con la tramitación online y un **54%** se encuentra **Satisfecho**, es decir, el **81%** de los encuestados que tramitaron su requerimiento a través de reclamos virtuales encuentra satisfactorio el servicio, mientras que un **11%** de los usuarios (as) encuestados declara estar **Medianamente Satisfecho**, un **8%** **Insatisfechos**. Respecto a la categoría Muy Insatisfechos no se registran datos.

1.4 Análisis Global Satisfacción Usuaría.-

Este punto presenta el Nivel de Satisfacción Usuaría general arrojado a partir de la medición de las cinco variables contenidas en la Encuesta Telefónica.

El siguiente gráfico establece los porcentajes arrojados por dicha medición, en cuanto a la totalidad de los usuarios(as) que respondieron la encuesta telefónica.

Gráfico N°8: Índice Global de Satisfacción Usuaría.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

Se observa que del total de encuestados(as) telefónicamente el **58%** de los usuarios(as) se encuentran **Satisfechos** respecto al servicio de Tramitación Online . **Muy Satisfecho** un **30%**, seguido de un **10%** de usuarios(as) **Medianamente Satisfechos**. Solo un **2%** del total de usuarios (as) se encuentran **Insatisfechos** respecto al servicio desplegado en la página web de la SEREMI de Salud de la región de Valparaíso. No existiendo hallazgos para Muy Insatisfecho.

2. ANÁLISIS POR VARIABLES.-

2.1 Variables Metodológicas.

- **Estructura Página Web.**

La variable Estructura, se define como la disposición, orden y características de los elementos que componen la Página Web, específicamente los que tienen relación con el link "OIRS Trámites en Línea". Para su medición se establecieron tres indicadores: Tamaño de los textos, Colores Utilizados y Distribución de los elementos.

**Figura N° 4 - Servicio Online OIRS Trámites en Línea.
Paso 1**

Ministerio de Salud
OIRS
Trámites en Línea

OIRS CONSULTAS – SUGERENCIAS – RECLAMOS – SOLICITUDES – FELICITACIONES

Paso 1 de 3: Encabezado Paso 2 de 3: Ingreso de Solicitud Paso 3 de 3: Datos Personales

Estimada(o) Usuario(a):

Nos interesa saber su opinión sobre el servicio que le hemos prestado. Su participación, nos permitirá seguir mejorando como institución, atendiendo oportunamente sus inquietudes y necesidades.

Para orientar mejor la respuesta, Ud diría que la solicitud corresponde a la competencia de la :

SEREMI Establecimientos de salud

Indique el Lugar donde ocurrió el hecho que da origen a su solicitud

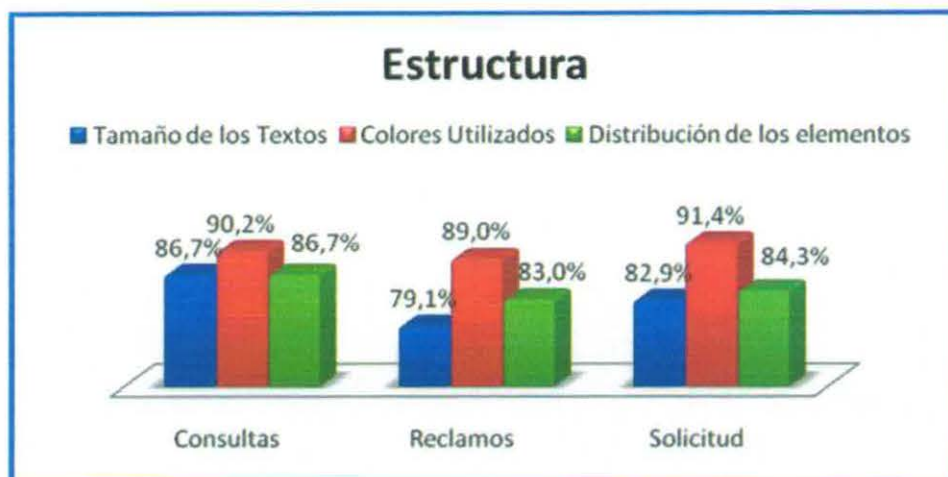
(Fuente: Sitio web SEREMI de Salud, Región de Valparaíso)

Análisis de la variable según opinión Usuarios(as).

La Estructura de la página web tiene relación con el concepto de Arquitectura de la Información, disciplina que busca organizar la información de una página web y hacerla llegar a las personas de manera clara y entendible.

El gráfico que se presenta a continuación señala el nivel de Satisfacción Usuaría a partir de los indicadores de la variable y el tipo de requerimiento efectuado.

Gráfico N° 9: Nivel de Satisfacción por Indicador y Tipo de Requerimiento - Estructura.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

Según lo observado en el gráfico N° 8, el Tamaño de los Textos presenta en las **Consultas** el **86,7%** de Satisfacción Usuaría, seguida de un **82,9%** en las **Solicitudes** y un **79,1%** en los **Reclamos**, es decir, para este indicador el **82,9%** de los usuarios(as) encuestados se encuentran Satisfechos con el Tamaño de los Textos.

Este nivel de Satisfacción, queda en evidencia en los discursos expuestos por los usuarios(as) entrevistados(as), ya que estos consideran que son Adecuados/Visibles.

Usuario(a) N° 1 "...No tuve mayor complicación, eran claros, se entendían, quizás el tamaño podría ser un poco más grande para los que somos cortos de vista pero en general están bien".

Usuario(a) N° 5 "Bueno, si bien señorita no tuve mayor inconveniente para leer, estaba todo bien claro, la letra era la apropiada, aparte que todo estaba bien detallado así que uno entendía bien lo que tenía que hacer pues..."

Esto guarda relación con la edad de las personas que ingresan a la página web, ya que para una persona joven -considerando su capacidad

visual íntegra- el Tamaño de los Textos es Adecuado y/o Visible, pero para personas de tercera edad los textos no son tan visibles y/o adecuados. Otro factor condicionante que los usuarios(as) identifican tiene relación con personas que poseen un déficit visual, lo que obstaculiza el éxito de su tramitación. Por lo tanto, se infiere que si bien los textos son los adecuados, éstos deberían ser de mayor tamaño y visibles para cualquier persona que desee realizar un trámite a través de la página web de la OIRS.

En cuanto a la categoría Colores de la página web, cabe mencionar que los colores que ocupa deben permitir una lectura de contenidos clara y amena, así como una perfecta visualización de sus elementos gráficos. Además, la página debe ser atractiva, no fatigar la vista y debe garantizar que los colores no se confundan con facilidad. Por último, los espacios más interesantes o de mayor importancia de cada una de las pantallas de la página web deben destacar frente al resto.

El logotipo utilizado en ésta debe generar un signo de identidad con la página, por lo que debe tener colores que guarden relación con la institución. Todo esto con el fin de que se haga factible el cometido para lo cual fue creada la página web.

De esta forma se observa que, el **90,2%** de los encuestados se encuentran Satisfechos con los Colores utilizados en la Página Web, presentando en las **Solicitudes** el nivel más alto de **Satisfacción Usuaría** con un **91,4%**, seguido de un **90,2%** en las **Consultas** y finalmente un **89%** en los **Reclamos**.

Al examinar las unidades de textos, de los discursos empleados por los usuarios(as) se refuerza esta condición de satisfacción. Tal como lo señala los siguientes fragmentos ilustrativos:

Usuario(a) N°6 "Los colores los encontré bien, son los adecuados, bueno, son los del gobierno, igual hubiese sido que la página tuviera más colores, como más vida como una opinión, pero si tienen que estar los del gobierno está bien..."

Usuario(a) N°2 *"Mire en cuanto a los colores no se nota mucho lo que se dice, deberían colocarle colores diferentes a lo que se escribe".*

Se logra reconocer que en cuanto a los colores de la página web, los usuarios(as) se identifican con ellos, reconociéndolos como parte de una institución del Gobierno asociada al ámbito de la Salud. Además, éstos permiten una buena visibilidad de los elementos de la página web; aun así, algunos usuarios(as) consideran que los colores de la página son poco llamativos y que en ocasiones dificultan la lectura de los textos. Finalmente, los relatos nos muestran que en general se cumple con el cometido de la página web, ya que los colores no dificultan mayormente la lectura de los textos y la visibilidad de los elementos gráficos.

La distribución de los elementos de la página web es un factor importante de analizar, por cuanto facilita la accesibilidad de los usuarios(as) a ésta. Los elementos distribuidos deben mantener un orden lógico y siempre que sea factible una misma estructura, ubicación de los menús y contenidos, ayudando a que los usuarios(as) puedan consultar la ruta y volver cuando lo requieran.

Referente a la Distribución de los Elementos, se evidencia como promedio de **Satisfacción Usuaría** un **85%**, encontrándose los valores más altos en el trámite **Consultas** con el **86,7 %**, y el más bajo en el trámite **Solicitudes** con el **84,3%**.

Al analizar los fragmentos ilustrativos, se puede apreciar que los usuarios(as) tienen una opinión positiva respecto a la página web de la OIRS, considerando que es una página clara, con una estructura de fácil comprensión. Expresan que es fácil encontrar los elementos que conducen a la realización del trámite y que las indicaciones de la página son claras, por lo cual no presentaron mayor dificultad en el proceso. Sólo se logra rescatar un relato donde el usuario(a) no se encuentra satisfecho con la distribución de los elementos de la página web, debido a la dificultad para encontrar el link del requerimiento al cual quería acceder.

Usuario(a) N° 10 *"Eran los correctos, estaba todo bien, porque uno sabía dónde tenía que ir apretando para hacer lo que uno quería hacer, me entiende..."*

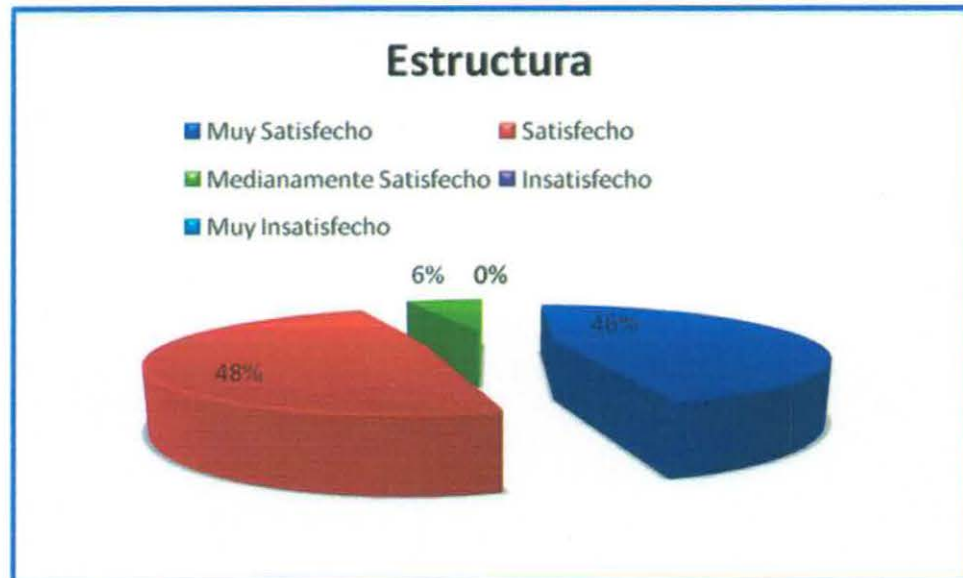
Usuario(a) N° 7 *"... en la distribución de los elementos ahí sí que me costó un poco porque me tuve que meter en varios links antes de llegar a donde se hacía la consulta, no lo encontré tan fácilmente..."*

Por lo tanto, se hace necesario mejorar la distribución de los elementos para que la totalidad de los usuarios(as) se sientan familiarizados tanto con la estructura de la página como con su uso y acceso.

Para concluir, la Estructura de la página web debe ser lo más intuitiva posible para los usuarios(as) y debe garantizar la facilidad para acceder a los requerimientos y/o trámites que el usuario(a) necesite realizar. Como se mencionó anteriormente, la arquitectura de la información juega un rol importante en la estructura de la página web, ya que influye en la organización de la información, que debe ser clara y entendible para facilitar la tarea a los usuarios(as).

El gráfico que se da a conocer a continuación presenta la totalidad de usuarios(as) encuestados en cuanto a los índices de Satisfacción Usuaría.

Gráfico N° 10: Índice de Satisfacción Usuaría – Estructura.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

En este gráfico se observa que un **46%** de los usuarios(as) encuestados se encuentran **Muy Satisfechos** con la Estructura de la página Web y un **48%** se encuentra Satisfecho, lo que representa un **94%** de **Satisfacción Usuaría** en esta variable. El resto de los porcentajes se fracciona en un **6%** de **Mediana Satisfacción**, no existiendo usuarios(as) Insatisfechos y Muy Insatisfechos.

A través de los relatos de los usuarios(as) con respecto a la Estructura de la página web de la OIRS, se logran identificar algunas deficiencias en cuanto al tamaño de los textos, lo cual influye en la usabilidad y accesibilidad de la página web. La distribución de los elementos también presentan algunas críticas por parte de los usuarios(as), las cuales tienen relación con el acceso a ciertos elementos o links que componen la página web, puesto que no funcionan de manera adecuada, afectando a la correcta ejecución del trámite realizado por el usuario(a). Por lo tanto, se hace necesario realizar mejoras en cuanto a esos aspectos considerados por los usuarios(as) de manera deficiente, ya que una adecuada página web debería ser entendible y manipulable por todos los usuarios(as). Aun así, existe una buena valoración del espacio de tramitación online, ya que reduce tiempos, costos y el trámite se puede realizar desde el hogar, adquiriendo mayor relevancia

debido a la era tecnológica en la que estamos inmersos y en donde la modernización de los servicios públicos del Estado también han aportado en la generación de nuevos espacios de información y comunicación entre la ciudadanía y los diversos servicios públicos con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de la transparencia de dichos servicios.

Análisis de la variable según opinión Funcionarios(as).-

Como se expuso en el análisis anterior, el tamaño de los textos es considerado parte de los atributos de la estructura de la página web; ésta tiene relación con la Arquitectura de la Información, que busca organizarla para luego hacerla llegar a los usuarios(as) de manera clara y entendible.

Al analizar las opiniones de los funcionarios(as) con respecto al Tamaño de los Textos de la página web, se identifica que éstos utilizan un término para definir la facilidad de uso que está directamente relacionada con la estructura de la página. El concepto utilizado es "amigable", considerando que la página web es sólo un "80% "amigable", ya que el tamaño de los textos no llega a ser visible para la totalidad de usuarios(as). Otro factor mencionado por los funcionarios(as) es que los instructivos de la página web son poco claros, lo que dificulta la facilidad de uso y el acceso a los servicios que entrega la página.

Funcionario(a) N° 6 *"Los colores son los adecuados, no permiten que la gente se distraiga..."*.

Funcionario N° 2 *"Los colores están bien, a mí me acomodan"*.

Como se menciona en el apartado anterior, los Colores de la página web son importantes, puesto que permiten una lectura clara de los textos y la correcta visualización de los diferentes elementos que la componen; además, no se confunden y eso permite no distraer al usuario (a).

Al revisar las opiniones de los funcionarios(as) con respecto a los Colores de la página web de la OIRS, éstos los consideraron “Adecuados”, aludiendo principalmente a que no permiten que los usuarios(as) se distraigan, por ende, cumplen con su finalidad.

Funcionario N° 3 “Son buenos, no hay mayor dificultad, a mí me facilita el trabajo y creo que a los usuarios también los ayuda en realizar su tramite...”

Funcionario N° 5 “Considero que la distribución de la página web tampoco es muy buena porque hay mucho espacio que queda libre el cual considero que se debería ocupar y así los textos también podrían ser más grandes y visibles para todas las personas”.

La Distribución de los elementos de la página web es importante para un diseño adecuado, ya que así se garantiza la accesibilidad de la página tanto para los usuarios(as) como para los funcionarios(as), quienes cumplen la labor de responder a los requerimientos ciudadanos y de guiar a los usuarios(as) en la utilización de la página web.

Con respecto a la Distribución de los elementos de la página, hay funcionarios(as) que expresan que “les acomoda la distribución de ésta” y que no tienen ningún problema al momento de ingresar y tramitar un requerimiento, pero es una opinión que se genera a partir de su experiencia como funcionarios(as) de la OIRS. No obstante, existen otros funcionarios(as) que entregan una visión más general del servicio, situándose en el lugar del usuario(a) y visualizando aspectos que deben someterse a un proceso de mejora. Éstos tienen relación con la cantidad de espacio que la página web deja libre y que podría utilizarse mejor en cuanto a la distribución de los elementos y el tamaño de los textos, para que éstos sean visibles por todos los usuarios(as).

Finalmente, la Estructura de la página web debe propender a la accesibilidad y usabilidad tanto para los funcionarios(as) como para los usuario(as); para ello, la información debe estar organizada de modo que llegue a las personas de forma clara y entendible, facilitando la labor a los funcionarios(as) de la OIRS.

En cuanto al análisis de la estructura de la página web, se puede inferir que la visión expresada por los funcionarios(as) de la OIRS virtual apunta a deficiencias en relación a la distribución de los elementos de la página web y al tamaño de los textos, elementos que debieran ser mejorados por la institución considerando que ésta es una vía de comunicación que ha tomado mayor relevancia en estos últimos años, posicionando la tramitación online por sobre la presencial.

Los Colores utilizados en la página web aportan a su estructura y permiten identificarla como un servicio de carácter público, contribuyendo también con la visibilidad de los textos y de los demás elementos que la componen.

En consecuencia, se vuelve relevante hacer una revisión del diseño y estructura de la página web con la finalidad de hacer más fácil el acceso de los usuarios(as) y funcionarios (as) a ésta.

- **Proceso de Tramitación.-**

Se entiende por Proceso de Tramitación aquel procedimiento que desarrolla el usuario(a) del sitio Web de la OIRS desde que ingresa a la sección "Trámites" a través de la página de inicio, hasta que envía el requerimiento. Para su medición se establecieron tres indicadores: Acceso a la Página Web, Facilidad de Uso de la Página Web y el Tiempo Invertido en la Ejecución de la Tramitación Online.

**Figura N° 5 –Ingreso del Requerimiento Ciudadano.
Paso 2**

(Fuente: Sitio web SEREMI de Salud, Región de Valparaíso)

**Figura N° 6 –Ingreso Datos Personales.
Paso 3**

+

(Fuente: Sitio web SEREMI de Salud, Región de Valparaíso)

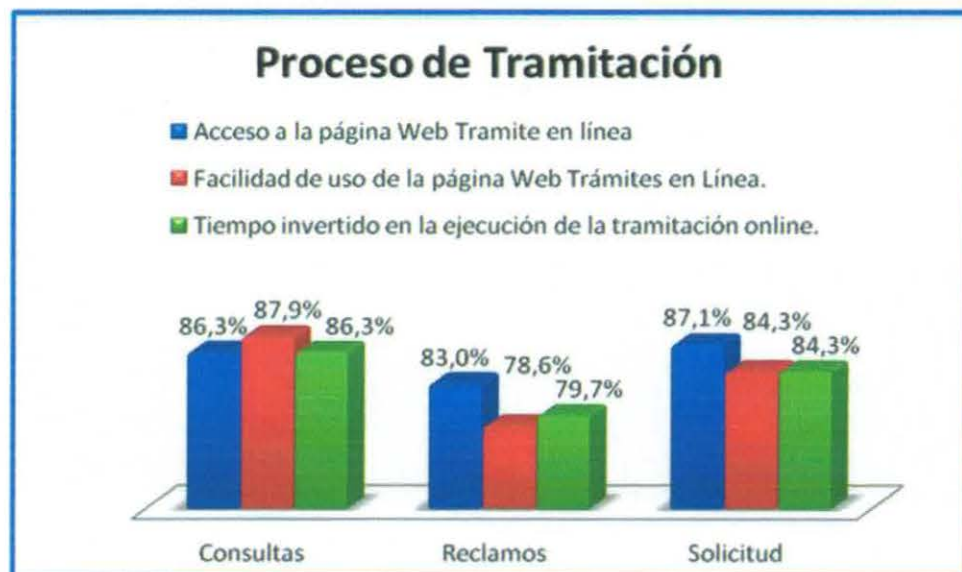
Análisis de la variable según opinión Usuarios(as).-

Para efectos del análisis de la variable, se establecen dos categorías de análisis que contienen a los tres indicadores definidos para la medición, transversales a los usuarios(as) encuestados telefónicamente, así como también usuarios(as) y funcionarios(as) entrevistados. Estas categorías son las siguientes:

- **Usabilidad de la Página Web:** Se refiere al acceso y facilidad con que las personas pueden utilizar la página web OIRS Trámites en Línea, con el fin de efectuar su requerimiento ciudadano.
- **Tiempo de Uso:** Implica el tiempo que el usuario(a) debió invertir para efectuar la tramitación online.

El gráfico que se presenta a continuación señala el nivel de Satisfacción Usuaría del servicio “OIRS Trámites en Línea” a partir del indicador de la variable a medir.

Gráfico N° 11: Nivel de Satisfacción por Indicador y Tipo de Requerimiento - Proceso de Tramitación



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

Como se observa en el gráfico N° 10, el Acceso a la página web **Trámite en Línea** presenta en las **Solicitudes** el **87% de Satisfacción Usuaría**, seguidos de un **86%** en las **Consultas** y un **83%** en los **Reclamos**,

es decir, el **85%** de los usuarios(as) encuestados se encuentran Satisfechos respecto a este indicador.

El grado de usabilidad de un sitio web se encuentra determinado por sus contenidos, es decir, entre más cercanos sean hacia el usuario(a) mejor es la navegación por el mismo y más acertada será la experiencia al enfrentarse a la pantalla.

Del mismo modo, el **84%** de los encuestados se encuentran Satisfechos con la Facilidad de Uso de la Página Web, presentando el mayor nivel de **Satisfacción Usuaría** en las **Consultas** con un **87%**, seguido por las **Solicitudes** con un **84%** y finalmente por los **Reclamos** con un **78%**.

Usuario(a) N° 8 *"...Buena... por lo menos a mí me alivió
harto la pega esto de hacerlo por internet, porque aparte que
no es complicado acceder al trámite..."*.

Usuario N° 10 *"Era de fácil uso y acceso sólo como dije antes
debería existir más instructivos que facilitaran el trámite
porque muchas veces uno pierde tiempo intentando buscar la
opción correcta o hacer bien el trámite porque la página no
me explica claramente el procedimiento..."*.

No obstante, el proceso de tramitación se trunca, ya que las opciones que otorga el sistema para encasillar el requerimiento no son suficientemente claras, generándose que el dominio de la página web se vuelva de "Difícil Uso" para el usuario(a) incidiendo en la familiarización de éste respecto a la funcionalidad del servicio. Si bien la eficiencia del servicio se establece en cuanto a atributos internos y externos del mismo, la usabilidad no puede ser analizada de manera aislada, ya que el servicio será utilizado en un contexto particular y por usuarios(as) particulares, es decir, por usuarios(as) que posean algún conocimiento previo sobre el manejo de un computador e internet.

Por consiguiente, se establece como una necesidad funcional que los elementos de la página web, específicamente las opciones, se presenten de manera clara y concisa, ya que de ese modo los usuarios(as) encontrarán lo que necesitan, entenderán lo que encuentren y actuarán apropiadamente, dentro del tiempo y esfuerzo que ellos consideren adecuados para la consecución de la tramitación. Sin embargo, se vuelve necesario, además,



la capacitación o difusión de información del servicio de tramitación respecto de los pasos que se deben seguir al efectuar algún requerimiento vía online, ya que de esta forma se estandarizan los niveles de utilización de la página web.

Otro aspecto importante a considerar es que la usabilidad permite mayor rapidez en la realización de tareas y reduce las pérdidas de tiempo. A partir de la reducción y optimización de los recursos implicados en el sitio web, se espera que el usuario(a) encuentre lo que busca en el menor tiempo posible.

Finalmente en el indicador Tiempo Invertido en la Ejecución de la Tramitación Online, se observa que un **86%** de los encuestados que tramitaron **Consultas** se encuentra **Satisfechos**, seguido de un **84%** de usuarios(as) que tramitaron **Solicitudes** y sólo un **79%** de los encuestados que tramitaron **Reclamos**, es decir, el **83%** de estos se encuentran Satisfechos respecto a este indicador.

Dichos porcentajes se fundamentan en los fragmentos ilustrativos de usuarios(as) entrevistados(as) que se presentan a continuación.

Usuario(a) N° 5 "Me demoré súper poco, es que es re fácil hacerlo uno no se demora más de 10 minutos en hacerlo..."

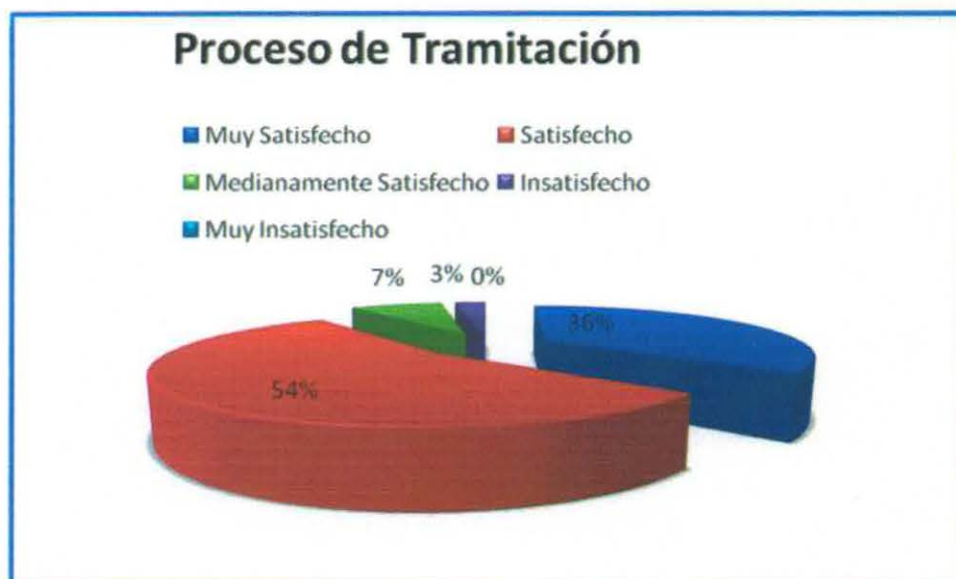
Usuario N° 7 "Como te dije me tomó mucho tiempo en tratar de realizar el trámite por que la pagina se caía además era un poco enredada te pedía muchos datos".

Se evidencia que los usuarios(as) expresan su conformidad en cuanto al tiempo invertido para efectuar dicho trámite, debido a que se establecen las condiciones de accesibilidad respecto al sitio.

Sin embargo, determinados entrevistados(as) señalan que fue "Demoroso" el trámite "**porque la página se caía**". Esto se puede deber a la saturación o no saturación del servidor, así como también a las posibilidades de navegación rápida que contenga el computador que está utilizando el usuario(a) para efectuar el requerimiento. Por lo tanto, se establece como condicionante que el Tiempo de realización de la Tramitación Online esté ligado a factores extrínsecos al usuario(a): por un lado, el Soporte del Sitio Web y, por otro, la velocidad de conexión.

El gráfico que se presenta a continuación contiene la totalidad de usuarios (as) encuestados en cuanto al índice de Satisfacción Usuaría.

**Gráfico N° 12: Índice de Satisfacción Usuaría –
Proceso de Tramitación.**



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

En el gráfico N° 11 se observa que un **36%** de los usuarios(as) encuestados se encuentran **Muy Satisfechos** con el Proceso de Tramitación y un **54%** se encuentra Satisfecho, lo que representa un **90% de Satisfacción Usuaría** en esta dimensión. El resto de los porcentajes se fracciona en un **7%** de **Mediana Satisfacción** y sólo un **3%** de **Insatisfacción**, no existiendo usuarios (as) Muy Insatisfechos.

Un buen sitio web debe responder a las necesidades de sus usuarios(as); en este sentido, al analizar las expresiones narrativas emitidas por los entrevistados(as), se vuelve necesaria la reducción de costes de aprendizaje respecto a la página web OIRS Trámites en Línea, ya que, en la medida en que los contenidos sean claros, entendibles y comprensibles, el sitio se volverá más atractivo para ser utilizado y disminuirá la tasa de errores en el sistema. Identificando estas necesidades funcionales, que son pequeñas y que no han alterado el servicio de forma considerable, muchos usuarios(as) pudieron efectuar la tramitación sin ningún inconveniente y la catalogaron como Buena. Por consiguiente, es necesario buscar las

soluciones respectivas que garanticen un sitio web de alta calidad y contenido, lo que incidirá en el aumento de la satisfacción usuaria a estándares óptimos.

También es importante señalar que el proceso de tramitación será efectivo de acuerdo al manejo del usuario(a) con las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y con el computador que utilice. Por lo tanto, si bien existe una responsabilidad por parte del servicio, también recae responsabilidad hacia los usuarios(as), ya que si no están familiarizados con el Internet se hará difusa y compleja la tramitación y obviamente la catalogarán como de difícil uso.

Análisis de la variable según opinión Funcionarios(as).

Los funcionarios(as) de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso catalogan el proceso de tramitación como:

Funcionario(a) N° 3 *"Fácil, es de fácil acceso y por lo mismo a mí me permite entregarle al usuario(a) cómo puede hacer los trámites para que ellos los vayan anotando, los pasos se los anoto en un papelito y les voy enseñando también en el computador".*

Funcionario(a) N° 1 *"Poco amigable... es fácil que el usuario(a) se confunda entre consulta y solicitud. Otro problema que se presenta es que usan la página como denuncia, lo cual no tiene que ver con la página... Por lo cual la facilidad de uso puede ser mejorable".*

A partir de los fragmentos seleccionados, se observa que, desde la mirada de los funcionarios(as) de las OIRS, se establece como denominador común la Facilidad de Acceso al sitio web; no obstante, se evidencian tres situaciones que inciden en el proceso de tramitación de los usuarios(as):

- Familiarización escasa de los usuarios(as) con el sistema.

- Se vuelve a identificar que las opciones de tipo de requerimientos no se encuentran claras, ya que al momento de clasificar la demanda, el usuario(a) se confunde y se complica para realizar la tramitación.
- Los usuarios(as) utilizan la página web para efectuar trámites inadecuados o incompatibles.

Estas situaciones dificultan el grado de usabilidad del sistema debido a que, tal como lo señalan los funcionarios(as), los componentes estructurales no se encuentran 100% especificados e imposibilitan realizar el trámite de manera más expedita. El ideal de acción es que el usuario(a) por sí mismo tome el control de la navegación por medio de un aprendizaje sencillo y del dominio de los elementos necesarios para encontrar, finalmente y en el menor tiempo posible, lo que busca sin la ayuda de terceros. A partir de la reducción de asistencia, el usuario(a) se hace cargo de su tramitación y evita que el funcionario(a) lo oriente vía telefónica o presencial para utilizar la página web "OIRS Trámites en Línea".

Referente al Tiempo de Uso los funcionarios(as) entrevistados, señalan lo siguiente:

Funcionario(a) N° 5 "El tiempo yo encuentro que está dentro de toda la información porque si tú haces un trámite en tu casa para buscar una información es el mismo tiempo que te demoras buscando acá o en cada institución entonces no hay una demora... entonces no encuentro que sea lento..."

En relación al Tiempo de Uso que los usuarios(as) invierten para ejecutar la tramitación, los funcionarios(as) determinan que es "Adecuado", ya que posibilita que las personas realicen el trámite de manera más cómoda y fácil desde sus hogares o sitios en donde tengan acceso a Internet. De esta forma, el usuario(a) puede adquirir información, en tiempo real, sin efectuar mayores esfuerzos, optimizando las horas que podría demorarse al realizarlo de manera presencial, ya que mediante el canal virtual promedio el usuario(a) se tarda entre 10 a 15 minutos en la tramitación. Por consiguiente, el sistema logra cumplir con esta condicionante, ya que aumenta la comodidad del usuario(a) y además influye significativamente en

el aumento de la tasa de conversión de visitantes que ingresan al sitio web y usuarios(as) que tramitan a partir de esta vía.

Usabilidad es la eficacia, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios(as) en un contexto de uso específico. Por ende, se vuelve necesario a partir de lo planteado por los funcionarios(as), que el servicio sea “amigable” y permita que el usuario(a) se desenvuelva de la mejor forma. Esto se cumplirá en la medida en que las observaciones planteadas puedan ser incorporadas en la optimización del servicio, específicamente de sus contenidos, ya que si bien la página web orienta al usuario(a) a efectuar la tramitación, en determinadas ocasiones el contenido se vuelve difuso y poco claro.

En definitiva, se debe confluir en estandarizar la Usabilidad de la página web en un acceso universal de usuarios(as), es decir, que la tramitación pueda efectuarse independientemente del tipo de software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades intrínsecas de los usuarios(as) (edad, manejo con la tecnología, etc.). De esta forma, las instituciones mejoran su imagen y prestigio ante la comunidad de usuarios(as): si éstos quedan satisfechos con el servicio online, mejoran a la vez su calidad de vida. Además, la institución estará cumpliendo con garantizar a los ciudadanos(as) el pleno ejercicio de sus derechos y deberes, brindándoles la oportunidad de opinar, reclamar, informarse y hacerse cargo de sus problemáticas como ciudadanos(as) de manera fácil y concreta.

- **Resultado.**

Se entiende por variable Resultado a la respuesta acorde al requerimiento planteado por los usuarios(as) de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, y al cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley N° 19.980 y la Ley N° 20.285, para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos tramitados vía online.

Para efectos del análisis de esta variable, se establecieron dos categorías de análisis distintas para cada uno de los actores involucrados, con la finalidad de una mayor profundización de la variable. Para el

usuario(a) las categorías corresponden a los indicadores contenidos en la variable y para el funcionario(a) estos corresponde a Plazos y Respuesta.

Análisis de la variable según opinión Usuarios(as)

El gráfico que se presenta a continuación señala el nivel de Satisfacción Usuaría a partir de los indicadores de la variable y el tipo de requerimiento efectuado.

Gráfico N° 13: Nivel de Satisfacción por Indicador y Tipo de Requerimiento - Resultado



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

El Tiempo de Espera de la Respuesta, se define como el periodo que transcurre desde que el usuario(a) envía el requerimiento ciudadano hasta que recibe respuesta por parte de la OIRS, ya sea vía correo electrónico o carta certificada; A partir de los datos expresados en el gráfico N° 12, se observa que el indicador, presenta en las **Solicitudes** el **84,3%** de **Satisfacción Usuaría**, seguido de un **69,5%** en las **Consultas** y un **68,1%** en los **Reclamos**, es decir, en este indicador el **73,9%** de los usuarios (as) encuestados se encuentran Satisfechos con el **Tiempo de Espera de la Respuesta**.

Dichos porcentajes se fundamentan en los fragmentos ilustrativos de usuarios(as) entrevistados que se presentan a continuación:

Usuario(a) N° 9 *"Mira, hubo un cumplimiento de los plazos que me dijeron en un principio y eso importa, dentro de 15 días a usted le va a llegar por correspondencia un documento donde aparezca su petición o su planteamiento, y me llegó... y estoy conforme encuentro que está bien eso..."*

Usuario(a) N° 11 *"El tiempo ahí mal pos, señorita, fue súper largo, se demoró bastantes meses en llegarme la respuesta, tuve que esperar hartó..."*

Uno de los aspectos fundamentales en la satisfacción o insatisfacción de los usuarios(as) del trámite Online es el tiempo que tarda en recibir una respuesta a su requerimiento.

El usuario(a) se considera "conforme" cuando la OIRS responde dentro del plazo que establece en primera instancia para resolver su requerimiento. Por otro lado, cuando no tiene respuesta inmediata, considera el proceso de "larga espera", donde influyen factores tales como ocupación del usuario(a), ansiedad, necesidad o urgencia de la respuesta.

Los usuarios(as) de Internet están cada vez más acostumbrados a conseguir lo que buscan y a quererlo de inmediato o en muy poco tiempo; sin embargo, en la OIRS de la Seremi de Salud de Valparaíso, y en la mayoría de los servicios públicos, existe un recurso humano responsable de dar respuesta y tramitar los requerimientos ingresados, compatibilizando con las gestiones que representa el trámite presencial. No obstante, los funcionarios(as) no pueden dar respuesta inmediata, ya que existen protocolos a los cuales deben adscribirse; esto determina que las soluciones estén sujetas a una investigación previa y a gestiones que deba realizar el funcionario(a), las cuales permitan otorgar una respuesta de calidad.

En cuanto a la Respuesta recibida, se define como la resolución emitida por la OIRS y recibida por el usuario(a). Se obtiene que el **74,8%** de los encuestados(as) se encuentran Satisfechos con la Respuesta Recibida, presentando el mayor nivel de **Satisfacción Usuaría** en las **Solicitudes** con

un **84,3%**, seguido por las **Consultas** con un **72,7%** y finalmente por los **Reclamos** con un **67,6%**.

Los fragmentos ilustrativos de usuarios(as) entrevistados que se presentan a continuación dan fundamento a los porcentajes señalados:

Usuario(a) N° 2 "Sabe que a pesar de la espera quedé bien conforme fijese, venía bien explicado todo lo que tenía que hacer, así que por lo menos me encuentro conforme con la respuesta que me dieron".

Usuario(a) N° 6 "Me enviaron una respuesta agradable y políticamente correcta, pero en el fondo no respondía lo que yo necesito saber, es decir, para mí no hay respuesta, no hay resolución...".

En cuanto al Resultado que recibe el usuario(a), ya sea por carta certificada o correo electrónico, se espera que el requerimiento sea resuelto de la mejor manera o, de lo contrario, que se establezcan los pasos del conducto regular necesario para su solución (como en los casos de derivación a Fiscalía). Sin embargo, factores como los datos que entrega el usuario para su requerimiento y el plazo que tiene el funcionario para responder producen que se establezca una respuesta "tipo", la cual cumple con los estándares mínimos necesarios para dar respuesta al requerimiento tramitado por el usuario pero no con la resolución concreta del mismo.

Cabe señalar, además, que el uso de lenguaje técnico empleado en las respuestas dificulta en determinadas ocasiones la comprensión; por lo tanto, es importante que el contenido sea estandarizado y/o universal, para que cualquier usuario(a), independiente de su grado educacional, comprenda el contenido de la respuesta, aclare las dudas correspondientes y no deba recurrir a otras instancias que generen pérdida de tiempo tanto para el usuario(a) como para el funcionario(a).

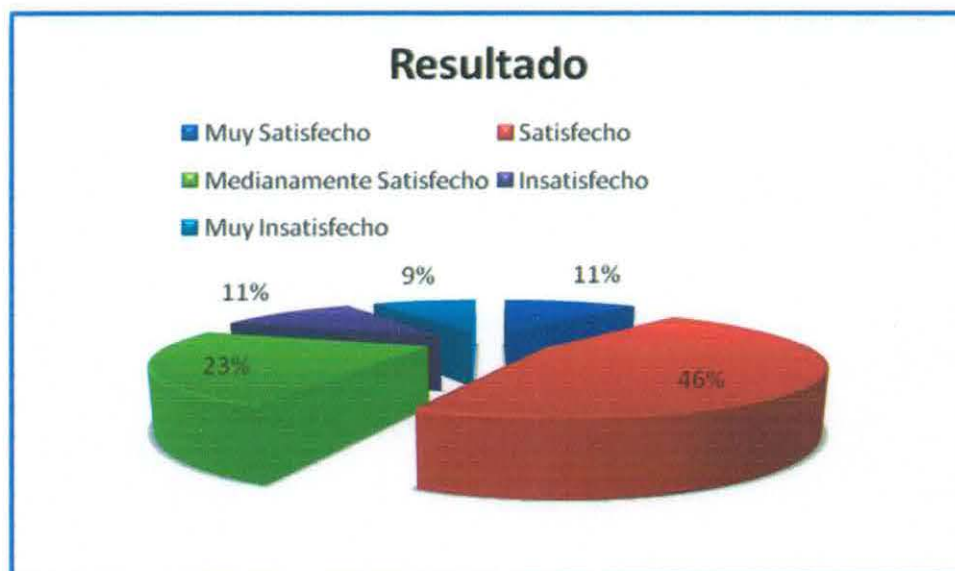
Se concluye, entonces, que el tiempo que demora la respuesta después de haberse ejecutado el trámite influye directamente en la percepción del usuario respecto a la calidad de la respuesta recibida, es decir, para los usuarios(as) la respuesta es considerada satisfactoria cuando el tiempo de espera es el "Adecuado".

En virtud de las opiniones vertidas por los usuarios(as) se han pesquisado y establecido cinco factores que conforman directa o indirectamente la opinión de los mismos. Éstos son:

- Urgencia de la respuesta: La llegada de la respuesta acorde al tiempo de la necesidad que plantea el usuario(a).
- Contenido de la respuesta: Se refiere a la “respuesta tipo” que no expresa una resolución concreta.
- Lenguaje de la respuesta: Se refiere al tecnicismo utilizado en el mensaje contenido en la respuesta.
- Inmediatez de la Respuesta: Asociación que hace el usuario(a) de Trámite en Línea = Respuesta Inmediata, obviando las adscripciones institucionales y protocolos que se deben seguir para otorgar una respuesta de calidad.
- Ingreso adecuado de los Datos: Registro correcto de la individualización del usuario(a), así como también de su requerimiento ciudadano.

El gráfico que se presenta a continuación contiene la totalidad de usuarios (as) encuestados en cuanto al índice de Satisfacción Usuaría.

Gráfico N° 14: Índice de Satisfacción Usuaría - Resultado.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

En el gráfico anterior se evidencia que el **11%** de los usuarios(as) encuestados se encuentran **Muy Satisfecho** con los Resultados de la tramitación online y un **46%** se encuentra Satisfecho, lo que representa un **57% de Satisfacción Usuaría** en esta variable. El resto de los porcentajes se fracciona en un **23%** de **Mediana Satisfacción**, un **11%** de **Insatisfacción** y un **9%** de **Muy insatisfecho**, es decir, el 20% de los encuestados se encuentran insatisfechos con los resultados de la Tramitación Online.

Análisis de la variable según opinión Funcionarios(as).

Se define como **Plazos** a los tiempos establecidos por la Ley N° 19.880 y la Ley N° 20.285, que rige al funcionario(a) para contestar el requerimiento del usuario(a), respecto de ello se rescatan las siguientes opiniones:

Funcionario(a) N°2 *"Se cumplen...yo creo que debería haber más tiempo, en cuanto a las solicitudes se manejan bien los tiempos y yo diría que se realizan antes de los tiempos al menos en un 99%. Aparentemente no hay como un estrés adicional ya que el trámite en línea nos facilita bastante el trabajo".*

Funcionario(a) N° 3 *"Siempre andamos corriendo por eso, tal vez las herramientas que se han creado no son las adecuadas, tampoco el sistema a ti te avisa, una alarma que está el plazo por cumplir, si yo no recibo una llamada de la central...la solución del problema a veces es muy larga y no está dentro de los plazos acotados... dentro de los plazos establecidos nunca vas a alcanzar todo lo que hay que hacer, porque imagínate hay un plazo de 30 días".*

Los funcionarios(as) de la OIRS de la SEREMI de Salud de Valparaíso deben emitir la respuesta según los plazos establecidos por la Ley N° 19.880 y la Ley N° 20.285.

Para la Ley N° 19.880, desde que el funcionario(a) recibe el requerimiento hasta el momento en que se emite la decisión final, el tiempo no debe exceder más de 6 meses; para la Ley N° 20.285, que regula el principio de transparencia de la función pública, se establece un máximo de 20 días hábiles, pudiendo ser prorrogado una sola vez por 10 días hábiles cuando sea difícil reunir la información.

Con respecto a la opinión de los funcionarios, hay quienes mencionan que estos plazos son los “suficientes” para dar respuesta a los usuarios(as) que realizan el trámite vía online; sin embargo, en oficinas del interior de la región, se define el tiempo como “Insuficiente”, ya que los funcionarios(as) se encuentran saturados para dar respuesta a los requerimientos vía presencial. En resumen, el tiempo que les queda disponible para dar respuesta a los requerimientos online no es el suficiente.

En cuanto a la **Respuesta** entendida como: Resolución final entregada por el funcionario(a) al usuario(a), entregando la solución concreta al requerimiento, los pasos a seguir por el canal adecuado o derivación a otro estamento o institución, los funcionarios(as) señalan lo siguiente:

Funcionario(a) N° 4 *“Buena, no excelente porque todos nos equivocamos. Encuentro que la excelencia no existe, pero si es buena se van tranquilos, vuelven si tienen dudas, vuelven a preguntar, se vuelve a responder, los volvemos a orientar”.*

Funcionario(a) N° 5 *“Malas, porque son respuestas tipos... lo que se hace es que se dice su trámite lo recibirá tal... llame a... pero la respuesta... en virtud de los plazos en el afán por cumplir, se hace esa respuesta inverosímil, de estamos atendiendo tu reclamo llámame o, entonces detrás de esa respuesta se generan una serie de actividades... y si el usuario no es preocupado de lo que está preguntando, no va a saber nunca, y al final se a quedar con esa respuesta tan vaga, tan mala, que no, porque a veces es preferible aplazar los plazos para una buena respuesta definitiva y total, dentro de los plazos establecidos nunca vas a alcanzar todo lo que hay que hacer, porque imagínate hay un plazo de 30 días”.*

La respuesta entregada por los funcionarios(as) puede ser catalogada por los usuarios(as) como “satisfactoria” cuando el usuario(a) se siente “conforme” con la respuesta recibida. Cuando la respuesta es “satisfactoria”, la solicitud se cierra, se emite un oficio de respaldo y queda archivado en la bitácora.

Se designa la respuesta como “no satisfactoria” cuando el usuario(a) no queda “conforme” con la solución que se plantea a su requerimiento. Las principales causales de disconformidad son las siguientes:

- Emisión de “respuesta tipo”: aquella respuesta que no responde en concreto la necesidad del usuario(a)
- Respuesta que indica derivación: aquella que indica que la resolución concreta depende de otro estamento o institución. Es preciso señalar que esta respuesta se otorga generalmente a usuarios(as) que tramitan su requerimiento en instituciones a las cuales no les compete la temática del reclamo, solicitud o consulta realizada.

Ambas causales están sujetas a las normativas legales instauradas por la institución, puesto que las respuestas otorgadas se encuentran estructuradas para seguir un patrón determinado y protocolos de acción que rigen la labor de los funcionarios(as).

Finalmente los Plazos establecidos por la Ley N° 19.880 y la Ley N° 20.285 influyen directamente en la calidad de la respuesta que entregan los funcionarios(as), ya que si la respuesta se entrega en los tiempos considerados “Adecuados” por los usuarios(as) tiende a considerarse de calidad; por el contrario, si ésta escapa a esos tiempos determinados tiende a calificarse como respuesta “Insatisfactoria”.

Se infiere en los relatos de los funcionarios(as) que los procesos de gestión de los requerimientos tanto virtuales como presenciales deben someterse a una reestructuración para que los funcionarios(as) no vean afectados sus plazos en la emisión de las respuestas y de su propio quehacer laboral.

2.2 Variables Temáticas.-

- **Participación Ciudadana.**

Se entiende por la variable Participación Ciudadana la integración de la ciudadanía en proceso de adopción de decisiones, de conocer, ejercer y reclamar los derechos y deberes que estos poseen frente a los servicios del Estado.

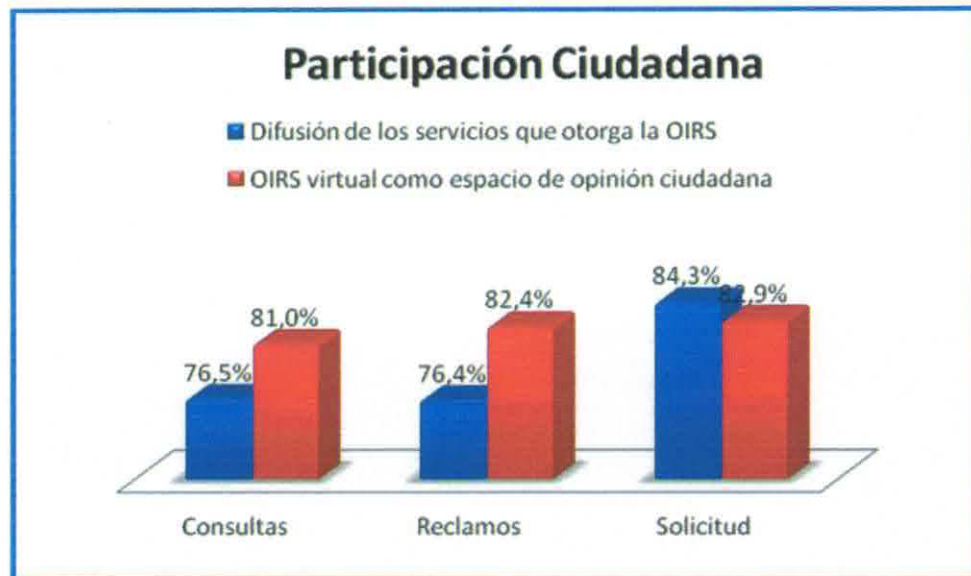
Respecto de esta variable, se establece una categoría de análisis, transversal a los usuarios(as) encuestados y entrevistados así como a los funcionarios(as) entrevistados. Esta categoría corresponde a OIRS, Espacio de Opinión Ciudadana, entendida como "Instancia en que los ciudadanos(as) se vinculan con las instituciones del Estado, para ejercer sus derechos y deberes respecto a informarse, reclamar, sugerir, entre otros".

Análisis de la variable según opinión Usuarios(as).

El Gobierno Electrónico desde la perspectiva del usuario(a) es un medio que permite una comunicación bidireccional, donde las personas pueden interactuar con la autoridad correspondiente, transmitir sus requerimientos, demandas o sugerencias específicas. Desde la perspectiva de la autoridad pública, permite disponer de una herramienta para retroalimentar y validar sus acciones con sus usuarios (as) reales. Bajo estos lineamientos, se crean las OIRS, buscando de algún modo contribuir en el fomento de la participación ciudadana.

El gráfico que se presenta a continuación señala el nivel de Satisfacción Usuaría a partir de los indicadores de la variable y el tipo de requerimiento efectuado.

Gráfico N° 15: Nivel de Satisfacción por Indicador y Tipo de Requerimiento - Participación Ciudadana.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

Los datos contenidos en este gráfico arrojan que respecto a la Difusión de los Servicios que otorga la OIRS, en **Solicitud** se presenta el más alto puntaje de **Satisfacción Usuaría** con un **84%**, seguido de **Consultas** con un **76,5%** y finalmente **Reclamos** con **76,4%**. En lo que se refiere a la OIRS virtual como Espacio de Opinión, el puntaje más alto de **Satisfacción Usuaría** se encuentra nuevamente en **Solicitud** con un **82,9%**, seguido por **Reclamos** con **82,4%** y por último **Consultas** con un **81,0%** de Satisfacción Usuaría.

Mientras unos usuarios(as) consideran que la OIRS virtual no es un espacio de opinión ciudadana, puesto que no existen instancias de una retroalimentación mayor, de intercambios de ideas u opiniones respecto a la temática abordada por la institución, otros consideran que la OIRS sí es un espacio de opinión ciudadana, señalando:

Usuario(a) N° 3 *“Es una manera de manifestarse y estar en contacto con otras personas que pueden estar en una situación... me parece bastante bien, es una manera de compartir opiniones y de encontrar soluciones, también además que es más masivo...”*.

Usuario(a) N° 7 *“No, porque falta más intercambio, falta más espacios para saber qué pasa con los demás...para mí no es un espacio de participación sólo es un espacio donde acogen tu duda o reclamo según cada uno...”*.

Usuario(a) N° 9 *“Como un espacio para opinar sí, pero así como que, como opinión, como opinión ciudadana, igual la página podría tener como un foro, algo para debatir algo entretenido, que todos pudiéramos opinar del sistema, pero bueno es así la página”*.

Sin embargo, se logra determinar en aquellos relatos que el concepto “Participación Ciudadana” no está interiorizado por los usuarios(as), quienes creen que al tramitar un requerimiento ya existe participación ciudadana.

Se desprende, entonces, que para que exista fomento de la participación ciudadana se debe difundir, en primer lugar, qué es, en qué consiste, cuáles son sus dimensiones, de qué manera se puede hacer efectiva dicha participación, qué instancias existen para participar y, en base a ello, generar mecanismos o canales que permitan construir una sociedad participativa y/o consciente de sus propias responsabilidades. No basta con enviar un requerimiento y esperar una solución o respuesta, debe existir, además, una intención de hacerse parte del proceso, de informarse y de retroalimentar el servicio.

El proceso de integrar al ciudadano(a) de forma individual o colectiva tanto en la toma de decisiones como en la fiscalización, control y ejecución

de las acciones en los asuntos públicos y privados (que lo afectan en lo político, económico, social y ambiental) debe darse de manera paulatina, es decir, difundir para luego fomentar.

El gráfico que se presenta a continuación contiene la totalidad de usuarios(as) encuestados(as) en cuanto al índice de Satisfacción Usuaría.

Grafico N° 16: Índice de Satisfacción Usuaría – Participación Ciudadana.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

Se evidencia que el **18%** de los usuarios(as) encuestados se encuentran **Muy Satisfecho** con la Participación Ciudadana en la tramitación online y un **48%** se encuentra **Satisfecho**, lo que representa un **66% de Satisfacción Usuaría** en esta variable. El resto de los porcentajes se fracciona en un **27%** de **Mediana Satisfacción**, un **6%** de **Insatisfacción** y un **1%** de **Muy insatisfecho**, es decir, el **7%** de los encuestados se encuentran insatisfechos con la participación ciudadana en la tramitación online.

De los datos recabados, se desprende que la OIRS-SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso es un espacio de Participación Ciudadana en cuanto al canal virtual en la teoría, pero en la práctica dista mucho de serlo, puesto que la tramitación y la respuesta sólo queda en demandar un derecho

por parte del usuario(a) y cumplir con esa demanda la institución prestadora del servicio.

Análisis de la variable según opinión Funcionarios(as).

A continuación, se presentan fragmentos ilustrativos que dan a conocer la opinión de los funcionarios(as) respecto de la Participación Ciudadana:

Funcionario(a) N° 3 "Ha habido un avance desde que comenzamos, pero la gente usa poco la página como espacio de participación ciudadana fijate, no se organiza, más la usa cuando el problema le afecta directamente, individualmente, pero como que la utiliza la junta de vecinos, no sólo cuando hay un tema en concreto que afecte la salud de las personas, pero individualmente, no es colectiva en esta área..."

Funcionario(a) N° 6 "La mayoría de las personas no manejan el significado de la OIRS... Pero a medida que van conociendo el sistema la participación se va generando de manera paulatina".

Para los funcionarios(as) de la OIRS entrevistados(as), la Participación Ciudadana se va generando de manera paulatina, puesto que la inclusión de las TIC y el Gobierno Electrónico es un proceso en vías de desarrollo, que si bien se ha integrado dentro del sistema OIRS, aún dista mucho de llegar a ser concretamente un espacio de participación ciudadana. Reconocen el poco manejo del concepto y que se debe trabajar en su difusión; aun así, se infiere que no todo está en sus manos, que la ciudadanía carece de compromiso con sus propios requerimientos y se queda sólo en la tramitación y en la inmediatez de su respuesta, lo que obstaculiza, en gran medida, que se genere la participación ciudadana.

Para que exista un real fomento de la Participación Ciudadana, debe existir un espacio de participación que permita al usuario(a) hacer valer sus

derechos ciudadanos y, a su vez, debe existir un ciudadano(a) que visualice tanto sus derechos como sus deberes. En otras palabras, debe existir la intención de informarse y de aportar en la toma de decisiones del sector público; una institución que informe y un ciudadano(a) que demande información no podrán generar grados de participación por sí solos. Por el contrario, deben existir voluntades no sólo políticas e institucionales, sino también ciudadanas, por cuanto la participación es el resultado de una retroalimentación constante entre institución prestadora del servicio y usuario(a).

La OIRS-SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, en su canal virtual, según la propia visión de los funcionarios, está creándose recientemente como un espacio de participación ciudadana, puesto que aún no se maneja colectivamente el concepto OIRS, como se evidencia a continuación:

Funcionario(a) N° 1 "...Las expectativas van en aumento... creo que se cumplen en algunos aspectos y quizás en otros, no por ejemplo en las respuestas, pero eso no depende de nosotros porque existen leyes que nos establecen los plazos, de todos modos en general creo que sí, que se cumplen..."

Funcionario(a) N° 4 "... en algunas yo creo que 100% cumple con las expectativas, pero en otro, en lo que te digo, en las respuestas que ahí no cumple con las expectativas... es muy subjetivo... se intenta al menos cumplir con ellas..."

Los funcionarios(as) de la OIRS-SEREMI de Salud Región de Valparaíso coinciden en que el servicio online es Bueno y que no existe sesgo social por acceso, conocimiento y rango etario, puesto que existen otras vías para realizar un requerimiento ciudadano: existe la posibilidad de que algún funcionario pueda ayudar al usuario(a) a realizar su requerimiento vía online, como también existe Internet disponible y de libre acceso en algunas instituciones públicas. Por esta razón, los funcionarios(as) consideran que no existe discriminación frente a los denominadores comunes

que forman valorativamente las opiniones de los usuarios(as) del servicio OIRS Trámite en Línea.

Asimismo, los funcionarios de de la OIRS-SEREMI de Salud Región de Valparaíso consideran que el cumplimiento de expectativas es subjetivo, puesto que depende de cada usuario(a): mientras hay quienes tienen altas expectativas del servicio, hay otros que no tienen mayores expectativas. Las personas son únicas, por ende, existen variadas y diversas expectativas que de alguna manera se intentan cumplir en vista de los tiempos disponibles y las adscripción de las normas institucionales y gubernamentales.

Las respuestas otorgadas por la OIRS Trámite en Línea a sus usuarios(as), según los propios funcionarios (as), generalmente no cumplen con las expectativas de éstos, puesto que mayoritariamente las personas que utilizan la vía virtual para tramitar su requerimiento buscan inmediatez (de acuerdo a la analogía Internet = rapidez), desconociendo que detrás de cada respuesta existen protocolos y leyes que cumplir. Por consiguiente, el descontento o incumplimiento de las expectativas en cuanto a las respuestas recibidas no está sujeto a los funcionarios, sino a las normativas que se deben seguir para otorgar respuesta concretas y de calidad a los requerimientos tramitados.

De las opiniones de los funcionarios(as) recolectadas, se evidencia que la incorporación del Gobierno Electrónico ha generado mayor eficiencia en la gestión de los requerimientos ciudadanos mediante la automatización de procesos y el ahorro del tiempo invertido en cada requerimiento tramitado. Esto determina el aumento considerable de las expectativas del usuario(a) frente al servicio, estableciendo una nueva relación política y otorgándoles la posibilidad de participar en el diseño de políticas públicas, generar reclamos, recibir retroalimentación, mejorar la comunicación con las autoridades y fiscalizar la labor pública. Del mismo modo, la presencia de Internet ha generado mayor y mejor información, causa también del aumento de las expectativas de la ciudadanía que muchas veces se contradicen con el escaso compromiso de los usuarios(as) por informarse sobre las temáticas que lo afectan, sus derechos y deberes ciudadanos.

Finalmente, y a pesar del aumento de las expectativas, los funcionarios(as) consideran que el servicio online es Bueno e intenta

cumplir, dentro de sus posibilidades, las expectativas del usuario(a); por lo tanto, se infiere que se entrega un servicio de calidad y en vías de mejorar.

- **Calidad del Servicio Online.-**

Respecto de esta variable, se establece una categoría de análisis, transversal a los usuarios(as) y funcionarios(as) entrevistados y encuestados. Esta categoría corresponde a Servicio Online entendida como “Totalidad de componentes que conforman la página web y que permite dar respuesta a la necesidad del usuario(a)”.

Para complementar el análisis de los funcionarios(as) se agregará una segunda categoría denominada *Expectativas del usuario(a)*, que se define como “aquellas creencias que posee el usuario(a) sobre el servicio y que son referentes del mismo”.

Análisis de la variable según opinión Usuarios(as).-

El gobierno electrónico implica la incorporación de tecnologías de información y comunicación (TIC) en organizaciones del Estado con el objeto de mejorar la gestión interna. Actualmente, este proceso se ha estandarizado y mejorado con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de los servicios públicos, los cuales buscan obtener la calidad necesaria y suficiente para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario(a).

El gráfico que se presenta a continuación señala el nivel de Satisfacción Usuaría del servicio “OIRS Trámites en Línea” a partir del indicador de la variable a medir.

Gráfico N° 17: Nivel de Satisfacción por Indicador y Tipo de Requerimiento - Calidad del Servicio Online.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaría, Octubre 2011)

Como se observa en el gráfico, el **82%** de los encuestados que tramitaron **Solicitudes** se encuentran Satisfechos con el Servicio Online, seguido de los usuarios (as) que tramitaron **Consultas** con un **81%** de Satisfacción y finalmente se encuentran los encuestados que tramitaron **Reclamos** con un **78%** de **Satisfacción Usuaría**.

Dichos porcentajes se fundamentan en los fragmentos ilustrativos de usuarios(as) entrevistados que se presentan a continuación:

Usuario(a) N° 3 *"Buena... el servicio es bueno, porque sirve para que uno haga los trámites de manera más expedita, está la información clara, así que se entiende bien pasito a pasito lo que uno debe ir haciendo, a mí me gusto bastante señorita aparte que yo soy informático y en verdad la página está bastante bien, es de calidad..."*

Usuario(a) N° 4 *"Lo considero malo, por el tiempo de espera de la respuesta, además la página esta confeccionada para gente joven, debería ser más clara, más concisa. Si eres tecnológico puedes ingresar, si no, no, para no es de calidad..."*

Al analizar si la “OIRS Trámites en Línea” cumple con las expectativas de sus usuarios(as), se evidencian opiniones diversas: mientras algunos creen que la oficina cumplió con sus expectativas, otros creen que sus expectativas no se cumplieron. Pese a esa diferencia de percepción del servicio, se observa que existen tres denominadores comunes dentro de las opiniones tanto positivas como negativas del servicio Trámite en Línea.

Esos denominadores comunes son: en primer lugar, el conocimiento que el usuario(a) tenga respecto a las TIC. Existen personas “informáticas” o “tecnológicas”, a quienes realizar el trámite se les vuelve fácil y rápido, puesto que manejan el Internet y la utilización de una página Web; incluso, existen usuarios(as) que tramitaron su requerimiento ciudadano por terceras personas debido a que no supieron enfrentarse a un computador.

Un segundo denominador común lo constituyen los rangos etarios. Los usuarios(as) más cercanos a la “era tecnológica” no tienen problemas con la facilidad de uso de la página Web; en cambio, los adultos mayores muchas veces presentan dificultades con la página, lo que repercute en que deban realizar su tramitación indirectamente.

El tercer denominador común es el acceso a Internet. Éste ha transformando la estructura de las desigualdades sociales, basada en el acceso y en la posesión de la información. Mientras unos tienen la posibilidad de realizar su tramitación directamente, otros deben recurrir a terceros, contribuyendo considerablemente en el incremento de las brechas informáticas, entendidas como las “distancias existentes entre aquellos que tienen real acceso a la información y aquellos que no tienen acceso a ella, ya sea por motivos económicos, culturales y/o sociales”.

Finalmente, los denominadores comunes serán los que darán la connotación de expectativa usuaria cumplidas o no cumplidas, es decir, considerar la calidad del servicio online contiene una parte objetiva, que es la otorgada por las características del propio servicio, y otra parte subjetiva, marcada por los denominadores que darán, según el conocimiento de las TIC, el acceso a Internet y la edad del usuario(a), el grado de cumplimiento de expectativas. Es preciso señalar, además, que éstos generan al mismo tiempo un sentido de discriminación hacia aquellos usuarios(as) que no poseen acceso a Internet ni conocimiento de las TIC y que, por su edad, no saben cómo utilizar la página Web.

Se infiere, pues, que el servicio online de la OIRS Trámite en Línea será considerado de calidad según el contexto de cada ciudadano(a); es decir, el servicio es considerado de calidad para aquellos que tienen acceso a Internet, que tienen un previo conocimiento de las TIC y que se encuentran entre los rangos de edad “menos de 18 años” a “45-59 años”. Estos denominadores comunes generan un perfil de usuario que considera bueno o malo un servicio, pero no son determinantes: por ejemplo, hay usuarios(as) del rango de edad “60 años o más” que consideran el servicio de calidad; asimismo, pueden generar una opinión satisfactoria o insatisfactoria del servicio tanto en conjunto como disgregadamente.

A causa de lo anterior y en base a la totalidad de usuarios (as) encuestados(as) se generan los siguientes índices de satisfacción e insatisfacción usuaria.

Gráfico N° 18: Índice de Satisfacción Usuaria – Calidad del Servicio Online.



(Fuente: Encuesta Satisfacción Usuaria, Octubre 2011)

Se observa que un **27%** de los usuarios (as) encuestados se encuentran **Muy Satisfechos** con la **Calidad del Servicio Online** y un **31% Satisfechos**, es decir, en promedio el **58%** de los encuestados se encuentran Satisfechos con la Calidad del Servicio Online. El resto de los porcentajes se fracciona en un **28% de Mediana Satisfacción**, un **6%** de

Insatisfacción y un **8%** de **Muy Insatisfechos**, estos dos últimos porcentajes arrojan el **nivel de Insatisfacción** de la variable, indicando que un **14%** de los encuestados se encuentra **Insatisfecho** con la Calidad del Servicio Online.

Análisis de la variable según opinión Funcionarios(as).

A partir de los fragmentos ilustrativos recogidos de los funcionarios(as) se señala lo siguiente respecto a la calidad del servicio.

Funcionario(a) N° 3 "...Bueno, a pesar de que se produce un vacío y la gente no conoce mucho la terminología OIRS y todo eso, aun así se van contentos... sinceramente el servicio es bueno porque cumple con los parámetros establecidos...".

Funcionario(a) N° 4 "...El servicio de la página Web es bueno a mi parecer, si bien hay personas que por su edad o conocimiento se les hace difícil acceder en la OIRS siempre hay profesionales dispuestos a ayudarlos o también existen otros canales para tramitación...".

Los funcionarios(as) de la OIRS-SEREMI de Salud Región de Valparaíso coinciden en que el servicio online es Bueno y que no existe sesgo social por acceso, conocimiento y rango etario, puesto que existen otras vías para realizar un requerimiento ciudadano: existe la posibilidad de que algún funcionario pueda ayudar al usuario(a) a realizar su requerimiento vía online, como también existe Internet disponible y de libre acceso en algunas instituciones públicas. Por esta razón, los funcionarios(as) consideran que no existe discriminación frente a los denominadores comunes que forman valorativamente las opiniones de los usuarios(as) del servicio OIRS Trámite en Línea.

En cuanto a las expectativas de los usuarios(as) los funcionarios mencionan:

Funcionario(a) N° 2 *"...Las expectativas van en aumento... creo que se cumplen en algunos aspectos y quizás en otros, no por ejemplo en las respuestas, pero eso no depende de nosotros porque existen leyes que nos establecen los plazos, de todos modos en general creo que sí, que se cumplen..."*

Los funcionarios(as) de de la OIRS-SEREMI de Salud Región de Valparaíso consideran que el cumplimiento de expectativas es subjetivo, puesto que depende de cada usuario(a): mientras hay quienes tienen altas expectativas del servicio, hay otros que no tienen mayores expectativas. Las personas son únicas, por ende, existen variadas y diversas expectativas que de alguna manera se intentan cumplir en vista de los tiempos disponibles y las adscripción de las normas institucionales y gubernamentales.

Las respuestas otorgadas por la OIRS Trámite en Línea a sus usuarios(as), según los propios funcionarios (as), generalmente no cumplen con las expectativas de éstos, puesto que mayoritariamente las personas que utilizan la vía virtual para tramitar su requerimiento buscan inmediatez (de acuerdo a la analogía Internet = rapidez), desconociendo que detrás de cada respuesta existen protocolos y leyes que cumplir. Por consiguiente, el descontento o incumplimiento de las expectativas en cuanto a las respuestas recibidas no está sujeto a los funcionarios, sino a las normativas que se deben seguir para otorgar respuesta concretas y de calidad a los requerimientos tramitados.

De las opiniones de los funcionarios(as) recolectadas, se evidencia que la incorporación del Gobierno Electrónico ha generado mayor eficiencia en la gestión de los requerimientos ciudadanos mediante la automatización de procesos y el ahorro del tiempo invertido en cada requerimiento tramitado. Esto determina el aumento considerable de las expectativas del usuario(a) frente al servicio, estableciendo una nueva relación política y otorgándoles la posibilidad de participar en el diseño de políticas públicas, generar reclamos, recibir retroalimentación, mejorar la comunicación con las autoridades y fiscalizar la labor pública. Del mismo modo, la presencia de Internet ha

generado mayor y mejor información, causa también del aumento de las expectativas de la ciudadanía que muchas veces se contradicen con el escaso compromiso de los usuarios(as) por informarse sobre las temáticas que lo afectan, sus derechos y deberes ciudadanos.

Finalmente, y a pesar del aumento de las expectativas, los funcionarios(as) consideran que el servicio online es Bueno e intenta cumplir, dentro de sus posibilidades, las expectativas del usuario(a); por lo tanto, se infiere que se entrega un servicio de calidad y en vías de mejorar.

ANÁLISIS GENERAL RESPECTO A LAS VARIABLES ESTABLECIDAS Y RESULTADOS OBTENIDOS.

Mediante el análisis integrado, se presentan los hallazgos de los principales aspectos identificados de acuerdo a las manifestaciones de las unidades de análisis, según la variable correspondiente a fin de establecer las principales conclusiones respecto al estudio.

- **Visión Usuarios(as) respecto al Servicio Online.**

Al analizar los discursos expuestos por los usuarios(as) entrevistados(as), se establece que el servicio online, estructuralmente es satisfactorio para los usuarios(as), ya que éstos no encontraron mayores reparos respecto a los elementos que la componen. Sin embargo, visualizaron que esta valoración al sistema sólo se da en función de las personas que físicamente no poseen ningún problema de salud que les impida tramitar vía online.

Las condiciones estructurales conllevan a que el proceso de tramitación de los usuarios(as) sea satisfactorio o no, en el caso de la OIRS Trámites en Línea, los usuarios(as) consideran que la estructura facilita el acceso a la página Web y simplifica el uso. En ésta última, convergen los factores intrínsecos y extrínsecos del usuario(a). Los factores intrínsecos condicionan

el aprendizaje y familiarización del usuario(a) respecto al trámite, ya que en la medida en que el usuario(a) posea un manejo del uso del computador e Internet, éste se desenvolverá de mejor forma en la página web y efectuará sin mayores inconvenientes la tramitación. En cuanto a los factores extrínsecos, éstos corresponden a aquellos componentes estructurales, tales como los link, instructivos, entre otros, los que marcarán la ruta de aprendizaje del usuario(a) respecto a la tramitación, e influirán en que el trámite se realice en el tiempo acotado. Ante esto, el usuario(a) emite un juicio valorativo, que se traduce en la SATISFACCIÓN del mismo, respecto al proceso de tramitación.

En cuanto al resultado obtenido de su tramitación, el usuario(a) busca inmediatez en la respuesta, puesto que se espera que el tiempo que demora la institución en dar una respuesta, sea proporcional al contenido de la misma, así como a la urgencia que posee el usuario(a) respecto a su necesidad, influyendo directamente en la percepción que éstos tienen sobre la calidad del servicio. En este caso, es el resultado de las respuestas tipos que entrega el sistema y el tecnicismo del contenido, el cual no deja conforme al usuario(a) respecto al resultado, estableciéndose niveles de MEDIANA SATISFACCIÓN respecto a la variable Resultados.

Los usuarios(as) además, determinan que la OIRS Trámites en Línea, es un espacio de participación ciudadana, ya que se pueden efectuar reclamos, sugerencias, consultas, entre otras. Aun así, expresan la ausencia de foros ciudadanos que posibiliten a los usuario(as) el intercambio de experiencias respecto a la tramitación, con el fin de aportar en la toma de decisiones tendientes a las mejoras que debe someterse el sistema.

Los usuarios(as) consideran el servicio online como SATISFACTORIO, puesto que logran efectuar la tramitación sin mayores complicaciones; pese a ello, reconocen que la OIRS virtual debe mejorar determinados aspectos que lo conlleven a calidad, superando los estándares preestablecidos y universalizando el acceso, debido que desde los propios discursos se desprende cierto sentido de discriminación de la página web hacia el usuario(a), por su edad, por el conocimiento que tengan de la utilización de un sitio web y el acceso a Internet.

De este modo y en virtud de la revisión de cada una de las variables, se determina que la página web "OIRS Trámites en Línea", cumple con su

cometido y con los estándares mínimos de usabilidad, sin embargo, debe someterse a un proceso de reestructuración que cumpla con las expectativas planteadas por los usuarios(as) y las reales necesidades de éstos.

- **Visión Funcionarios(as) respecto al Servicio Online.**

Referente a los relatos expuestos por los Funcionarios (as) de las OIRS de la región entrevistados(as), se evidencia que existen deficiencias en cuanto a los elementos de la página web, ya que éstos sugieren que debería haber una mejor distribución de los espacios, según ellos, muchos espacios disponibles se pierden y podrían ocuparse en función de aumentar el tamaño de los textos e incorporar instructivos que permitan a los usuarios(as) hacer más fácil el uso de la página Web.

Para los funcionarios(as), la mejora de la estructura conllevará a otorgar a los usuarios(as) un servicio "Amigable". Por esta razón, la fase de tramitación debe otorgar la optimización de los procesos y tiempo que el usuario(a) invierte en la tramitación. Asimismo, determinan fallas en los contenidos de la página web, por ende y tal como lo señalan, de manera implícita se debe confluir en estandarizar esos contenidos para que sean claros y entendibles hacia cualquier tipo de usuario(a). Se denota además, la intención de cumplir con las expectativas de los usuarios(as) respecto a la página web, siendo conscientes que dichas expectativas van en aumento con la inclusión del Internet y el Gobierno Electrónico, por lo que deben estar en una constante revisión y reestructuración para otorgar un servicio de calidad, que permita satisfacer las reales necesidades de sus usuarios(as).

En cuanto a los Resultados, los funcionarios(as) creen conveniente someter la gestión de las respuestas a una reestructuración referente a los plazos, considerando los diversos tipos de requerimientos que se tramitan, ya que hay unos que necesitan más tiempo que otros para responderse. Además consideran relevante que cada funcionario(a) debería tener un tope de requerimientos a resolver, puesto que muchos de los incumplimientos de los plazos para dar respuesta a los usuarios(as), se debe a que se encuentran sobrecargados de respuestas a emitir. Otro aspecto importante que se considera, es que con el fin de cumplir los plazos, se elaboran respuestas tipos, que en determinadas ocasiones no dan la respuesta

concreta al usuario(a), generando además que el funcionario(a) desperdicie tiempo importante de su quehacer laboral para dar solución a otros requerimientos. Por último, se establece una preocupación a la difusión tendiente a los servicios y trámites que los ciudadanos(as) deseen efectuar en la OIRS, debido a que en reiteradas ocasiones las personas tramitan requerimientos que no abordan las temáticas que le competen a la institución, generando insatisfacción usuaria, pérdida de tiempo y las denominadas respuestas tipo.

En cuanto a la Participación Ciudadana, se establece que ésta se ha generado de manera paulatina y que debe ir aumentando en la medida en que se interiorice en la comunidad el concepto y se visualice a la OIRS como una entidad donde los ciudadanos(as) puedan plenamente ejercer sus derechos y deberes de informarse, reclamar, sugerir, etc. Para los funcionarios(as) deben existir ciudadanos(as) comprometidos, que contribuyan a la toma de decisiones haciéndose cargo de sus propios procesos, es necesario que se genere una retroalimentación entre ciudadano(a) y Estado, para que de este modo, no sólo se construyan espacios de participación ciudadana, sino que se genere y fomente realmente dicha participación.

En cuanto a la Calidad del Servicio Online, los funcionarios(as) expresan que dentro de los tiempos y adscripciones de las normas institucionales y leyes, intentan cumplir con las expectativas de cada usuario(a). Reconocen entregar un servicio de calidad en vías de mejoras continuas, debido al aumento de expectativas que ha generado la inclusión de las TIC y el Gobierno Electrónico.

Por consiguiente, para los funcionarios(as) de las OIRS de la Región de Valparaíso entrevistados(as), la página web es una vía de tramitación de requerimientos ciudadanos Buena, Adecuada y Satisfactoria para el usuario(a), siempre que se utilice correctamente, es decir, que se tramite adecuadamente un requerimiento, para de ese modo poder otorgar una respuesta óptima y oportuna, que genere altos niveles de satisfacción. Puesto que los procesos jamás se dan de manera aislada, siempre debe existir un compromiso tanto de la institución prestadora del servicio, en este caso de la OIRS Trámites en Línea y el usuario(a). Las OIRS intentan dentro

de sus posibilidades, ofrecer y entregar un servicio de calidad que cumpla las expectativas del usuario(a) y que esté en constantes procesos de mejora.

- **Visión Global.**

Para un análisis integral de la página Web OIRS Trámites en Línea, se ha establecido una tabla que expone la opinión general de usuarios(as) y funcionarios(as) de la OIRS de la SEREMI de Salud Región de Valparaíso, respecto del servicio online.

Tabla N° 10 – Resumen Visión Usuarios(as) y Funcionarios(as).

Servicio “OIRS Trámites en Línea” Según Usuarios(as)	Servicio “OIRS Trámites en Línea” Según Funcionarios(as)
Satisfactoria, pero el tiempo de espera de la respuesta es muy largo y se debe universalizar el acceso, que no esté condicionado por el conocimiento que se tenga de la utilización de un sitio Web, la edad del usuario(a) y el tener o no Internet.	Buena, Adecuada y Satisfactoria para el usuario(a), siempre que se utilice correctamente. El servicio es de Calidad, pero para lograr altos niveles deben haber usuarios(as) más comprometidos y una mayor difusión de los servicios.

El servicio online “OIRS Trámites en Línea” de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, es SATISFACTORIO para el usuario(a) según la perspectiva de los mismos y de los funcionarios(as) que realizan las gestiones para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos tramitados.

Como se observa en el cuadro anterior, ambas unidades de análisis evalúan la página Web como satisfactoria, pese a ello, visualizan factores que obstaculizan una mayor satisfacción, estos factores son:

Para los Usuarios(as).

- Tiempo de la respuesta.
- Acceso condicionado por: Conocimientos, edad, posesión de Internet. (Este factor genera cierto sentido de discriminación en los usuarios/as).

Para los Funcionarios(as).

- Compromiso del usuario(a) para con su requerimiento.
- Difusión de los servicios.

Según el usuario(a), el tiempo de la respuesta es muy largo y el contenido de ésta muy vago, sin embargo, los funcionarios(as) explican que los tiempos no son manipulables por ellos, sino que vienen dados por la Ley N° 19.880 y la Ley N° 20.285, las que se intentan cumplir dentro de sus posibilidades, puesto que los requerimientos ciudadanos tramitados vía online son muchos y el tiempo para responder es muy corto, existiendo además algunos de rápida resolución y otros que deben someterse a un proceso de búsqueda más largo, lo que dificulta una respuesta inmediata. En cuanto al contenido de la respuesta, muchas veces no se responde acorde a la necesidad del usuario(a), debido a que la tramitación no corresponde a las temáticas abordadas por la institución o por un afán de cumplir con los plazos establecidos por la Ley, generándose insatisfacción y pérdida de tiempo para los funcionarios(as) y los usuarios(as). Es por esto, que la solución está en que el usuario(a) se informe respecto de qué instituciones abordan determinadas temáticas y desde ahí realizar la tramitación de su requerimiento, y que ambas leyes mencionadas, se sometan a una revisión, permitiendo así, que los plazos sean más flexibles y adaptables según la envergadura de cada requerimiento.

El acceso condicionado por edad, conocimientos sobre las TIC y posesión de Internet, que los usuarios(as) identifican como ciertos grados de discriminación, en la realidad no lo es, puesto que existen en las OIRS otras vías de tramitación de los requerimientos ciudadanos, pensadas justamente para aquellos que por alguna razón no pueden acceder a la página Web, éstas son: Tramitación presencial, Tramitación telefónica, Buzón, entre otras. En algunos casos los funcionarios(as) pueden ayudar al usuario(a) a realizar el trámite a través de la página Web u otra vía de tramitación.

Mientras que para los funcionarios(as), los factores determinantes de que el porcentaje de satisfacción usuaria respecto de la página Web "OIRS Trámites en Línea" sea del 88% y no del 100%, es por la falta de compromiso de los usuarios(as) respecto de sus propias tramitaciones, no se informan más allá de aquello que lo afecta directa e individualmente, no se informan

dónde pueden tramitar su requerimiento de forma correcta, para de este modo recibir una respuesta acorde y no atochar al sistema con solicitudes, reclamos, consultas, entre otros, que no corresponden a la temáticas abordadas por de la institución. Para el éxito de un servicio debe existir voluntades complementarias, tanto de la institución prestadora del servicio y el usuario(a) que lo recibe. Sin embargo, reconocen que gran parte de esa desinformación ciudadana es por falta de difusión de los servicios.

Con la inclusión del Gobierno Electrónico se han producido grandes cambios en el sistema público, cambios a los cuales los funcionarios(as) han debido adaptarse de forma paulatina, uno de esos cambios es el posicionamiento del servicio online por sobre el canal presencial en la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso. Estos cambios han afectado directamente, no sólo a los funcionarios(as) de la institución, sino también a la gestión interna de ella, la cual ha debido adaptarse a nuevos lineamientos de acción determinados por el programa de mejoramiento de la gestión (PMG). La difusión entonces se ha vuelto parte de este proceso transformador, por lo cual, está en vía de construirse y mejorarse en función de educar, informar y concientizar a la ciudadanía respecto a las temáticas que aborda directamente la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, para que de este modo, no se produzcan tramitaciones erróneas, expectativas no cumplidas y por sobre todo pérdida innecesaria de tiempo.

CAPITULO V

**PRINCIPALES HALLAZGOS
Y
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.**

PRESENTACIÓN.-

A partir de los datos obtenidos en el proceso de recolección de datos y posterior análisis de estos, se evidencian determinados aspectos a mejorar, siendo uno de los más relevante desde la óptica de Trabajo Social la Participación Ciudadana, puesto que se hace necesario que los usuarios(as) reconozcan los espacios de participación que la OIRS otorga y específicamente el servicio online “OIRS Tramites en Línea”,

A continuación se presentan los principales hallazgos y la propuesta que se configura en torno a estos.

1. PRINCIPALES HALLAZGOS

El proceso de Investigación Evaluativa ha permitido “**Evaluar el servicio “OIRS Tramites en Línea” de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, a través de una medición de satisfacción usuaria dirigida a los usuarios(as) que tramitaron su requerimiento ciudadano en el segundo trimestre del 2011, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio”**

Mediante el análisis de resultados se obtienen los siguientes hallazgos relacionados con las variables implicadas en el proceso de investigación evaluativa:

Tabla N° 11 – Hallazgos por Variables.

VARIABLE	HALLAZGOS
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> Tamaño de los Textos no es adecuado para todos los usuarios(as), ya que en algunos casos dificulta la visibilidad. Elementos de la página web se encuentran distribuidos incorrectamente, lo que dificulta el Trámite en Línea.
Proceso de Tramitación	<ul style="list-style-type: none"> Contenido página web, las especificaciones en cuanto a las opciones que otorga la página para clasificar el requerimiento es de difícil entendimiento para el usuario(a).

	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Tramitación no es estandarizado, es decir, no todos los usuarios(as) pueden acceder al servicio online.
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de los funcionarios(as) incide en la calidad de la respuesta, generando una respuesta "tipo", la cual no deja satisfecho al usuario(a).
Participación Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Falta una mayor difusión de los servicios que otorga la OIRS. • Carencia de espacios de participación en la página web de la OIRS "tramites en línea", • Falta difusión de la participación como un derecho y deber ciudadano.
Calidad del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Si se mejoran los aspectos considerados anteriormente se lograra mejorar la calidad del servicio OIRS Virtual.

A contar de lo expuesto anteriormente, se vislumbran los lineamientos generales que darán forma a la propuesta de mejoramiento, para abordar las falencias manifestadas por las unidades de análisis y que han sido descritas e interpretadas por el Equipo Seminarista.

2.- PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.-

2.1.- ELEMENTOS CONCEPTUALES.-

Una forma de expresión de la sociedad actual, es el Internet. En respuesta a ello el Estado ha buscado instancias de modernización, implementando como estrategia el Gobierno Electrónico, teniendo como principales fines mayor eficiencia, transparencia en la gestión y una mayor cercanía con los ciudadanos(as).

Es en esta última, donde se detecta las mayores falencias, debido a que el concepto de participación ciudadana entendido como: "Proceso gradual mediante el cual se integra al ciudadano(a) en forma individual o

participando en forma colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados, que lo afectan en lo político, económico, social, y ambiental para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve”⁴², no está arraigado aún en la sociedad actual.

La Participación organizada de la población “es un agente activo de desarrollo, no debe conceptualizarse como sinónimo de adquisición de beneficios, sino como un vehículo de cambio social, de progreso integral y de modernización”⁴³, por tanto una participación óptima, permite participar en el diseño de políticas públicas, generar reclamos, recibir retroalimentación y mejorar la comunicación con las autoridades, siendo los principales fiscalizadores de la gestión pública.

2.2.- FUNDAMENTACIÓN.-

En base a todos los antecedentes expuestos en el estudio precedente, se considera importante focalizar el tratamiento y fortalecimiento de la variable temática Participación Ciudadana, ya que si bien existen aspectos estructurales de la página web “OIRS Tramites en Línea” que deben someterse a una revisión y reestructuración, existen otros factores que influyen directamente sobre el servicio otorgado por la OIRS –SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso. Estos factores apuntan a la socialización de los ciudadanos(as) respecto al conocimiento de sus derechos y deberes, al ejercicio adecuado de esos derechos y deberes y a la identificación de las entidades gubernamentales a las cuales deben concurrir para informarse, reclamar, consultar y/o sugerir.

Un antecedente importante de señalar es que la OIRS, posee determinadas instancias de difusión de sus servicios esto, tiene que ver con Gobierno en Terreno, el cual establece instancias de promoción a partir de las diferentes gobernaciones adscritas en la región. Las Gobernaciones organizan en determinadas fechas Feria de Redes, donde participan las

⁴²Biblioteca del Congreso Nacional. (2011). Disponible en: http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2005-10-25.4785762907/folder.2005-10-25.3074147462/29%20ie_135_part_sociud.pdf Consultado por última vez el 7 de Julio de 2011 a las 16:05 hrs.

⁴³ García, Letelier Patricio. 1995. “*Servicio Social y Desarrollo Local*”. Pp 97.

diferentes instituciones de la comuna, dando a conocer a la comunidad sus servicios.

Se vuelve relevante entonces, fomentar el acercamiento entre los ciudadanos(as) y la OIRS, ya que al situarla en la comunidad de manera activa y constante, se expandirá el canal de conexión que la institución posee respecto a los usuarios(as), conociendo de manera directa las necesidades que la comunidad espera sean resueltas a nivel sanitario y en cuanto a las entidades que incorporan la red asistencial de Salud Pública. Referente a los ciudadanos(as) estos conocerán los servicios que la OIRS otorga, identificarán a la institución como un espacio para opinar libremente, en cuanto a sus demandas y se fomentaran los niveles de participación colectivos e individuales.

2.3- PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO SERVICIO ONLINE OIRS SEREMI DE SALUD REGIÓN DE VALPARAÍSO .-

Las OIRS se basan en el área de Calidad de Atención a Usuarios(as) del Programa de Mejoramiento de la Gestión Marco Básico 2011, para desarrollar sus PMG anuales, ya que esta área es la base para el diseño de las metas a cumplir. Dentro de las cinco áreas que contempla el PMG establecido en la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, se encuentra la capacitación de funcionarios(as), la cual tiene dentro de sus compromisos de desempeño “Difundir a los usuarios(as) el Sistema Trámites en Línea como herramienta de participación social que hace más expedita la gestión de solicitudes ciudadanas”.

En base a los lineamientos de acción mencionados anteriormente se configuran dos propuestas de mejoramiento respecto a la variable Participación Ciudadana, uno de los ejes del presente Seminario de Título.

- **PROPUESTA N° 1 “DIFUSIÓN COMUNITARIA”.-**

Esta se configura de tal manera que de respuesta a los factores que determinan la satisfacción e insatisfacción de los usuarios(as) del servicio online de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.

ACTORES INVOLUCRADOS

Rescatando la existencia de Trabajadores Sociales en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias y su rol de Educador, Animador, Facilitador, Movilizador y Concientizador se propone la creación de la Difusión Comunitaria, la cual consiste en un trabajo conjunto con los Consejos Locales de Salud, los cuales tienen relación directa con otras organizaciones de base, tales como Juntas de Vecinos, Clubes Deportivos, Centros de Madres, entre otros. La finalidad de dicha difusión es Informar, Educar y Concientizar a la ciudadanía respecto de los servicios que ofrece la OIRS y las temáticas que aborda dicha institución.

ORGANIZACIÓN

Esta Difusión Comunitaria debe estar a cargo de profesionales del área social de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, realizándose una vez al mes en conjunto con los Consejos Locales de Salud de las diversas comunas que comprende la jurisdicción de dicha oficina regional.

FINALIDAD

La Difusión Comunitaria primeramente debe propender al pleno ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos, generando instancias reales de participación ciudadana, dando a conocer los servicios que ofrece la OIRS, promoviendo la correcta utilización de la Tramitación Online y por sobre todo señalando que es participación, cuales son sus condicionantes, de que forma los ciudadanos(as) pueden participar activamente en la toma

de decisiones del sector público, para luego Informar, Educar y Concientizar de las temáticas abordadas por la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, las cuales se pueden tramitar a través de reclamos, consultas, solicitudes, sugerencias, felicitaciones, entre otros. Esta última tiene como objeto mejorar la gestión de las tramitaciones virtuales, evitando las tramitaciones erróneas que no competen a la institución, disminuyendo la demanda de requerimientos ciudadanos a responder por funcionario(a) y como consecuencia directa de una correcta tramitación el ahorro de tiempo para responder a dichos requerimientos, cumplir los plazos establecidos por la Ley N°19.880 y la Ley N° 20.285, eliminándose la respuesta tipo y al larga espera de los usuarios(as) por la resolución a su necesidad o requerimiento.

El equipo investigador genera la propuesta en función de contribuir a mejorar y simplificar los servicios de información ofrecidos por el Estado a los ciudadanos(as), mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana.

PROPUESTA N° 2 IMPLEMENTACIÓN FORO CIUDADANO.-

A partir de las opiniones vertidas por los usuarios(as) y funcionarios(as) entrevistados(as) y a la luz de los hallazgos, se evidencia la necesidad de generar un espacio de comunicación entre los distintos usuarios(as) del servicio online de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.

Este espacio se definiría como un Foro Ciudadano, es decir una aplicación web que da soporte a una discusión online. Configurándose a contar de las siguientes características.

ACTORES INVOLUCRADOS

- Público: Permite que cualquier usuario(a) pueda acceder a él, sólo deben registrarse previamente en el sitio web, creándose un *nickname*

(nombre para identificarse en el sitio) para que el resto de los participantes lo identifiquen, asimismo crearse una contraseña que contenga un número limitado de caracteres y que sea de exclusiva privacidad del usuario(a). Además de confirmar su correo electrónico.

- Existencia de un Moderador, es decir, algún funcionario(a) que se haga cargo de administrar las opiniones vertidas en el foro, puntualmente aquellas opiniones y/o comentarios que se escapan del tema planteado en él y que impliquen amenazas, insultos, ofensas, agresiones verbales tanto a los propios usuarios(as) así como a la institución y algún profesional y/o funcionario(a) de ésta.

ORGANIZACIÓN

Los Temas a tratar en el Foro deberán ser renovados y predeterminados semanalmente por la institución, es decir la OIRS deberá exponer los temas a discutir a partir de las temáticas emergentes en salud sanitaria, así como también de los servicios otorgados y las temáticas que le competen. El Foro deberá además, estar disponible los siete días de la semana durante las 24 hrs.

FINALIDAD

Abrir un canal de retroalimentación entre los usuarios(as) del Trámite en Línea y ciudadanía e institución, permitiéndoles de este modo, expresar sus opiniones y/o juicios valorativos respecto a sus experiencias con el servicio online, así como también dar a conocer su opinión respecto a temáticas sanitarias o del área de la salud que le competen a la institución.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES RESPECTO AL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y CALIDAD DEL SERVICIO.-

La inclusión del Gobierno Electrónico en el sector público se debe a la necesidad de satisfacer las múltiples demandas de servicios que tiene la sociedad en su conjunto. De manera que Internet y las TIC se transforman en herramientas para el cambio siempre que exista una clara voluntad política y directiva para liderar las transformaciones necesarias en las estructuras, procedimientos y cultura organizativa.

En este mundo de cambio constante, las expectativas y demandas de los ciudadanos(as) se han incrementado, por lo que exigen servicios del gobierno más eficaces y eficientes. Esto trae como consecuencia que el ciudadano(a) espere que el gobierno disponga y utilice las tecnologías más efectivas para que cubra sus necesidades con el mismo nivel o superior al que ofrece el sector privado.

Por consiguiente, la calidad del servicio estará condicionada siempre por la mirada que tenga el usuario(a) respecto a la atención recibida. Sus niveles de satisfacción estarán ligados directamente al servicio brindado por la institución que se haga cargo de la demanda del usuario(a). Por esta razón se entiende la necesidad del Estado de garantizar la mejora continua en los servicios públicos, a través de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) que tienen por finalidad apoyar la gestión pública a partir de estrategias que incrementen el desempeño institucional y establezcan estándares que garanticen la igualdad en el acceso y oportunidad de los ciudadanos(as), para que ejerzan de manera no discriminatoria sus derechos y deberes.

La situación expuesta anteriormente, conlleva a que se estudiara e investigará la Calidad como concepto macro y puntualizado a un servicio específico, ya que se ha convertido en uno de los ejes movilizadores de la política pública para la modernización del Estado. Por consiguiente, es un tema que compete a todas las organizaciones del Estado independiente del servicio que estas otorguen y porque pese a existir una amplia gama de espacios donde el Trabajador Social puede ejercer sus habilidades profesionales, éste siempre estará sujeto a una institución, empresa u organización pública o privada que establezca estrategias que conlleven a

mejorar su gestión. Por ende, si bien es una temática poco estudiada por la disciplina, se vuelve útil conocerla, ya que mediante el tratamiento y conocimiento de ésta se adquieren herramientas que permitirán desenvolvemos en cargos de administración pública y también en aquellas labores de gestión de las cuales no estamos ajenos al momento de insertarnos al mundo laboral.

Se desprende además de ésta, como temática asociada la Satisfacción Usuaria que guarda estrecha relación con la Calidad, puesto que es una de las dimensiones que compone a esta última. Su abordaje se centra principalmente en el conocimiento de lo que el usuario(a) piensa respecto al servicio recibido. Comprender esta dimensión más cognoscitiva del usuario(a) donde confluyen sus expectativas y percepciones respecto a lo entregado por la institución, posibilito desde la óptica profesional, comprender la lógica de acción de los usuarios(as) respecto a una demanda particular, entender desde su construcción psicosocial, lo que ellos consideraban como un buen o mal servicio y además conocer las motivaciones que lo movilizaron para efectuar un requerimiento.

Por último y a la luz de lo expuesto, se determina que a partir de los referentes conceptuales revisados e incluidos en la investigación evaluativa, se adquiere un bagaje conceptual relevante, puesto que desde la disciplina son temas nuevos que están siendo revisados en las nuevas mallas curriculares y que no han sido revisados en profundidad en la formación de pregrado existente, ya que la modernización del Estado está generándose de manera paulatina y las propias entidades gubernamentales se están articulando a las nuevas innovaciones de la gestión pública.

CONCLUSIONES RESPECTO DE LO METODOLÓGICO.-

El presente seminario de título estableció un marco metodológico que permitió el desarrollo y logro del objeto perseguido, puesto que otorgó los lineamientos de acción y las herramientas necesarias para dar respuesta a las preguntas de investigación: ¿Qué sucede con los usuarios(as) del canal de atención virtual? ¿Están realmente satisfechos o insatisfechos con el

servicio recibido? ¿El canal de atención OIRS Tramites en Línea genera grados de participación ciudadana efectivos?

La Investigación Evaluativa realizada permitió a través del modelo de Evaluación de Referentes Específicos, establecer criterios claros y específicos que garantizaron el éxito del proceso, reunió sistemáticamente información, pruebas y testimonios por medio de una muestra representativa de los usuarios(as) del servicio OIRS Tramites en Línea, traduciendo luego dicha información a expresiones valorativas tanto de los funcionarios(as) de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, entrevistados(as) como de los usuarios(as). El modelo utilizado además permitió encontrar relaciones e interpretaciones de los resultados obtenidos, acercando al equipo evaluador a la finalidad del seminario de título.

Los instrumentos cuantitativos y cualitativos seleccionados para la recolección de datos, permitieron establecer los niveles de satisfacción usuaria del servicio online de la OIRIS ya mencionada, de manera eficiente, visualizando factores determinantes del porcentaje de satisfacción del servicio online arrojado por la encuesta telefónica. Permitiendo de este modo generar una radiografía del servicio virtual ofrecido por la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, radiografía que contribuye a mejorar la calidad del mismo.

Se concluye entonces, que la metodología utilizada para la realización del presente seminario de título fue óptima y adecuada para cumplir con los objetivos propuestos, sin embargo, los procesos siempre pueden ser mejores y éste no queda ajeno a ello.

CONCLUSIONES RESPECTO DEL TRABAJO SOCIAL.-

A partir de la inserción y realización del seminario de título en la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, se observa que el rol que cumple el Trabajo Social al interior de ésta, es el de gestionar, es decir, facilitador y orientador de las problemáticas sociales presentadas, preocupándose de hallar y utilizar los recursos y medios necesarios para superar las dificultades de la ciudadanía, entregando la mejor respuesta al

requerimiento que plantea el usuario(a), en el contexto del Gobierno Electrónico.

El Gobierno Electrónico en general, se ha convertido en un denominador común implementando en la mayoría de las instituciones públicas, permitiendo acelerar los procesos acorde a las nuevas tecnologías de información, que buscan almacenar, cuantificar, y clasificar información, sintetizándola y aproximándose al contexto requerido. De esta forma, insertarse en esta lógica organizacional que da cabida al mejoramiento de la gestión interna a partir de la inclusión de las nuevas tecnologías, ha demandado que desde la disciplina se cuente con las herramientas necesarias que faciliten el quehacer profesional acorde a las demandas de modernización del Estado. Las nociones básicas que el Trabajador Social debiese abordar entonces, son el análisis de sistemas, planificación, programación, administración de base de datos, los cuales debiesen ser aprendidos durante el proceso de formación de pregrado, presentándose como una competencia laboral propia del profesional.

Como proceso de auto mejoramiento y actualización, el Trabajo Social como profesión dinámica, debe ser capaz de adquirir estas nuevos conocimientos respecto al manejo de las tecnologías, a fin de mejorar sus competencias laborales y poder entregar un servicio más expedito y de calidad sin dejar de lado y complementando aquel trabajo ligado a las relaciones humanas, ya que la metodología de campo es "irremplazable", el uso de la visita domiciliaria y la entrevista son técnicas absolutamente necesarias para comprender la realidad, ya que con ella se emite el juicio valorativo de la situación problema.

Es entonces en este contexto que el desafío desde el Trabajo Social, apunta a implementar nuevas metodologías desde el área de gestión administración e Informática, siendo difundida a sus estudiantes, docentes y egresados, con la finalidad de ir avanzando acorde a la realidad actual.

CONCLUSIONES RESPECTO A LOS APRENDIZAJES DEL EQUIPO SEMINARISTA.-

En cuanto a los principales aprendizajes que es posible señalar respecto al proceso de seminario de título, en primera instancia tienen relación con la inserción en la institución donde éste se desarrolla, reconociendo una cultura institucional marcada por pautas de acción formales que guían el que hacer y actuar de los funcionarios(as) pertenecientes a ella.

Al insertarse el equipo seminarista en la institución, permitió conocer como era ésta desde dentro, ya no con la mirada crítica que se tiene como ciudadanos(as), responsabilizando a las instituciones públicas con respecto a las problemáticas que le aquejan, considerando que son los ciudadanos(as) los principales actores y motor de la sociedad, debiendo tomar un rol más protagónico haciéndose cargo de sus problemáticas y acciones.

Es por ello que el proceso de acercamiento de la institución no fue fácil, sino que requirió de bastante tiempo para comprender e interiorizar los diversos cuerpos legales que dan origen a la OIRS, tomando relevancia la Ley de Transparencia y todas las reformas que se han ido gestando a lo largo de estos años.

Recién al momento de adquirir los conocimientos se logra comprender el funcionamiento y las características de la institución, proceso que tomo bastante tiempo, el cual no fue en vano, sino mas bien necesario ya que se logra visualizar un área profesional del Trabajo Social poco abordada y en muchas ocasiones poco valorada por los y las Trabajadoras Sociales como lo es el área de gestión.

Para concluir, la concepción un tanto reducida del Trabajo Social debido a la falta de experiencia, se ha visto ampliada al insertarse el equipo a una nueva área profesional "Gestión para la Calidad", área no experimentada anteriormente, visualizando al Trabajo Social, ya no desde la carencia y falta de oportunidades a las que se ven enfrentadas las personas, sino que también desde el lado de los recursos, de la administración y la gestión. Los Trabajadores(as) Sociales, cuentan con todas las capacidades y habilidades que se requieren para trabajar en éstas áreas, aportando desde una visión integral, dinámica y holística, recordando que las instituciones del Estado, deben siempre trabajar por y para los ciudadanos(as) con el fin de propender a mejorar y garantizar una calidad de vida optima para todas las personas.

Finalmente, y como principales aprendizajes del equipo, se hace necesario mencionar en este apartado el momento coyuntural al cual el equipo investigador se ve enfrentado durante el proceso de seminario de título, las fuertes disputas entre el estudiantado y el Gobierno actual. Las paralizaciones durante prácticamente todo el año escolar y las tomas de las diversas sedes de la Universidad de Valparaíso, incluyendo la Escuela de Trabajo Social, condicionaron fuertemente el levantamiento de información, puesto que como consecuencia directa de las movilizaciones se paralizaron las supervisiones académicas, otorgando autonomía e incertidumbre al equipo, al no saber si el trabajo que se llevaba a cabo estaba bien encausado o no, lo cual se vio aun más dificultado debido al escaso acceso de información o bibliografía adecuada que permitiera fundamentar y sustentar el seminario, si bien se contaba con Internet, la literatura mas importante y necesaria para la realización de la investigación evaluativa en cuanto a metodología y teorías, se encontraba restringida, logrando acceder a ella sólo a través de compañeros de otras instituciones universitarias.

Sin embargo, estos factores han contribuido a la formación como futuras profesionales, aportando a la "Resiliencia", ya que posterior a cada conflicto o problemática existente se logran aprendizajes significativos, dentro de los cuales se pueden mencionar: Proceso paulatino de empoderamiento, mayor pro-actividad, fortalecimiento del trabajo en equipo, mayor tolerancia, mejor manejo de situaciones conflictivas, promoviendo todas las habilidades profesionales adquiridas en el proceso de formación.

BIBLIOGRAFÍA

DOCUMENTOS FORMATO PDF.-

- Correa. S, Puerta. A, Restrepo. B. 2002. *"Programa de Especialización en Teorías, Métodos y Técnicas de Investigación Social: Investigación Evaluativa"*. PDF
- González R. J. *"Hacia la medición de la Calidad en Uso Web"*. Departamento de Informática, Escuela Politécnica. PDF
- Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos, División de Control de Gestión. 2005. *"Sistema de Control de Gestión y Presupuestos por Resultados: la Experiencia Chilena"*. Santiago de Chile, Editora e Imprenta Maval Ltda. PDF
- Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos.2009. *"Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Año 2010 Programa Marco Avanzado"*. Santiago de Chile. PDF.
- Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos.2010. *"Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Año 2011 Programa Marco Básico"*. Santiago de Chile. PDF.
- Ministerio Secretaria General de Gobierno, Área de Información Ciudadana. 2006. *"Guía Metodológica 2006 Sistema Oficinas de Información Reclamos y Sugerencias"*. Santiago de Chile, Editorial Atenas. PDF.

DOCUMENTO PPT.

- OIRS Regional SEREMI de Salud- Región de Valparaíso.2011. *"Apuntes "Unidad Atención a Usuarios- OIRS Regional"*.

DOCUMENTOS VERSIÓN ELECTRÓNICA.

- Biblioteca del Congreso Nacional. 2011. Disponible en: http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2005-1025.4785762907/folder.20051025.3074147462/29%20ie_135_part_sociud.pdf
- Chile Califica. 2004. *“Guía de Autoevaluación para la Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo Departamento de Capacitación de Empresas Programa Gestión de Calidad para OTEC”*, Disponible en: <http://empresas.sence.cl/normacalidad/GuadeAutoevaluacionOficial2.pdf>
- Dujisin, R. A. 2005. *“Internet, política y ciudadanía”*. Disponible en: http://www.nuso.org/upload/articulos/3239_1.pdf
- Hidalgo, C, Oliva, C. 2004. *“Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria”*. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071822282004000200013&script=sci_arttext
- Gobierno de Chile, Servicio de Salud Valparaíso- San Antonio. 2009. *“Informe Evaluación Medición Satisfacción Usuaría en el Servicio de Salud Valparaíso- San Antonio”*. Disponible en: <http://ssvalparaiso.redsalud.gob.cl/url/item/852977f8c55d24b2e04001011f011d27.pdf>
- Ministerio de Salud. 2011. *“Carta de Derechos y Deberes de Usuarios, Subsecretaría Salud Pública”*. Disponible en: <http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/item/7a6746fde9e863a4e04001011f017579.pdf>
- Ministerio de Salud. 2010. *“Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias O.I.R.S Servicio de Salud de Salud Viña del Mar Quillota,*

Ministerios de Salud". Disponible en :
http://www.ssvq.cl/transparencia/tramites/OIRS_SSVQ.pdf

- Ministerio de Salud, Dpto. de Participación Social y Trato al Usuario. 2009. "Medición Nacional de Satisfacción Usuaría en la Red Pública de Salud de Chile. Aplicación 2009". Disponible en: <http://ssvalparaisosanantonio.redsalud.gov.cl/url/item/852ad334d7707695e04001011f013d88.pdf>
- Ministerio de Salud. 2011. "Norma General sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública de Salud". Disponible en: <http://www.minsal.gov.cl/portal/url/item/6775260964c3c978e04001011e0109c9.pdf>
- Sepúlveda P. J. "¿Que es la Participación Ciudadana? Una aproximación desde diferentes prismas teóricos y jurídicos". Disponible en: <http://www.trabajosocial.uct.cl/wpcontent/uploads/aproximacion-al-concepto-de-participacion-ciudadana.pdf>
- Servicio de Salud Chiloe. 2011. Disponible en: http://sschiloe.redsalud.gov.cl/url/page/ssalud/sschiloe/g_participacion_ciudadana/participacion_social.html
- Udaondo Duran Miguel. 1992. "Gestión de calidad" , Disponible en: http://books.google.cl/books?id=hoRIEGdLGxIC&pg=PA5&dq=gestion+para+la+calidad&hl=es&ei=EiuOTrqPAerb0QH_scUs&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=8&ved=0CFkQ6AEwBw#v=onepage&q=gestion%20para%20la%20calidad&f=false

LEYES.

- Decreto Supremo N° 680, Publicado: Diario Oficial de la República de Chile. Santiago de Chile, 16 Octubre de 1990.
- Decreto Ley N° 136, Publicado: Diario Oficial de la Republica de Chile. Santiago de Chile, 8 de Septiembre del 2004. (Art. 43 y 48).

- Ley N° 19.553. Concede Asignación de Modernización y Otros Beneficios que Indica. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago de Chile, 4 de Febrero de 1998.
- Ley N° 19.880, Publicada: Diario Oficial de la República de Chile. Santiago de Chile, 29 de Mayo del 2003.
- Ley N° 20.285, Publicada: Diario Oficial de la Republica de Chile. Santiago de Chile, 28 de Agosto del 2008.

LIBROS.

- Aguilar y Ander-Egg. E. 1994. *"Evaluación de Servicios y Programas Sociales"*, Editorial: Lumen, Buenos Aires, Argentina..
- Alvira Martín Francisco.2002. *"Metodología de la Evaluación de Programas: Un Enfoque Práctico"*, editorial: Lumen/Humanistas, Buenos Aires, Argentina.
- Ander-Egg, E.1995. *"Diccionario del Trabajo Social"*. Ediciones Lumen. Buenos Aires, Argentina.
- Briones Guillermo. 2002. *"Evaluación de Programas Sociales"*, Editorial: Trillas, México.
- García, Letelier Patricio. 1995. *"Servicio Social y Desarrollo Local"*. Editorial: Edeval Valparaíso, Chile.
- Ministerio Secretaria General de Gobierno, División de Organizaciones Sociales. 2004."Guía Participación Ciudadana". Santiago de Chile, ANDROS Impresores.
- Varo, J.1994. *"Gestión Estratégica de la Calidad en los servicios Sanitarios. Un Modelo de Gestión Hospitalario"* .Ed. Díaz de Santos. Madrid España.

SITIOS WEB

- Dirección de Presupuesto, Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). 2011. Disponible en: <http://www.dipres.gob.cl/572/article-37413.html>
- Ministerio de Salud. 2009. Disponible en: <http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/item/79aa724a0b82165ce04001011f016d59.pdf>
- Ministerio de Salud. 2011. "Funciones y Objetivos". Disponible en: http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_funciones_objetivos/presentacion_funciones_objetivos.html
- Ministerio de Salud. 2011. "Misión y Visión". Disponible en: http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_mision_vision/presentacion_mision_vision.html
- Ministerio de Salud. 2011. "Secretarías Regionales Ministeriales de Salud". Disponible en: http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_subs_salud_publica/seremi_funciones.html
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2011. "Resumen Ley de Transparencia". Disponible en: <http://www.leydetransparencia.cl/>
- SEREMI de Salud Región de Valparaíso. 2011. "¿Que son las OIRS?". Disponible en: http://seremi5.redsalud.gov.cl/url/page/seremis/seremi5/g_conozca/oirs/que_son_las_oirs.html
- SEREMI de Salud Región de Valparaíso. 2011. "Misión Institucional". Disponible en: http://seremi5.redsalud.gov.cl/url/page/seremis/seremi5/g_conozca/ssrv/inicio_ssr.html

- SEREMI de Salud Región de Valparaíso.2010. *“Tipificación de Requerimientos Ciudadanos”*. Disponible en: http://seremi5.redsalud.gov.cl/url/page/seremis/seremi5/g_conozca/oirs/tipo%20de%20requerimiento.html



ANEXOS

INSTRUMENTO CUANTITATIVO

1. Cuestionario Satisfacción Usuaría Trámite en Línea OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.

Encuesta para conocer la opinión de los usuarios(as) que tramitaron sus requerimientos ciudadanos en la página web OIRS Trámites en Línea durante el segundo trimestre del año 2011, con la finalidad de mejorar la atención hacia los usuarios (as) del servicio online.

INDICAR

EDAD					SEXO	
Menos de 18 años	18-29 años	30-44 años	45-59 años	60 años y más	FEMENINO	MASCULINO

Evalué con nota de 1 a 7 cada uno de los siguientes aspectos, considerando que: 1 a 3 Insuficiente, 4 Suficiente, 5 Regular, 6 Bueno y 7 Excelente.

ESTRUCTURA	NOTA						
Qué nota le pondría usted a los elementos que componen la página web	1	2	3	4	5	6	7
Tamaño de los textos							
Colores utilizados							
Distribución de los elementos							

PROCESO DE TRAMITACIÓN	NOTA						
Que nota le pondría Usted a los siguientes ítems:	1	2	3	4	5	6	7
Acceso a la página web Trámites en Línea.							
Facilidad de uso de la página web Trámites en Línea.							

Tiempo invertido en la ejecución de la Tramitación Online.							
--	--	--	--	--	--	--	--

RESULTADO	NOTA						
Que nota le pondría Usted a los siguientes ítems:	1	2	3	4	5	6	7
Tiempo de espera de la respuesta.							
Respuesta recibida.							

PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NOTA						
Que nota le pondría Usted a los siguientes ítems:	1	2	3	4	5	6	7
Difusión de los servicios que otorga la OIRS.							
OIRS virtual como un espacio de opinión.							

SATISFACCIÓN USUARIA	NOTA						
Que nota le pondría usted al siguiente ítem:	1	2	3	4	5	6	7
Servicio online							

¡Gracias por su Tiempo!

INSTRUMENTO CUALITATIVO

2. Entrevista Satisfacción Usuaría Tramite en Línea, OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.

Esta entrevista tiene como objeto conocer la visión y opinión de los usuarios(as) que han tramitado sus requerimientos ciudadanos a través de la página web "OIRS Trámites en Línea" de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, en el segundo semestre del 2011, respecto al servicio online recibido, con la finalidad de mejorar la atención hacia los usuarios(as) del servicio online.

La entrevista es de carácter anónimo puesto que así se asegura la confidencialidad de los datos.

Antecedentes del usuario(a).-

EDAD					SEXO	
Menos de 18 años	18-29 años	30-44 años	45-59 años	60 años y más	FEMENINO	MASCULINOS

ITEM I: Estructura.-

1. ¿Cuál es su opinión respecto al tamaño de los textos de la página web?
2. ¿Cuál es su opinión respecto de los Colores y distribución de los elementos utilizados en la página web?

ITEM II: Proceso de tramitación.-

3. ¿Cuál es su opinión, respecto a la facilidad para usar la página web?
4. ¿Cuál es su opinión respecto al tiempo de realización del Trámite en Línea?

ITEM III: Resultado.-

5. ¿Qué le pareció el tiempo que demoró su respuesta?
6. ¿Qué le pareció la respuesta recibida?

ITEM IV: Participación Ciudadana.-

7. ¿Considera usted a la OIRS como un espacio de opinión ciudadana?

ITEM V: Satisfacción usuaria.-

8. ¿Cuál es su opinión respecto del servicio otorgado por la OIRS virtual?

¡Gracias por su tiempo!

3. Entrevista Satisfacción Usuaría Trámite en Línea, OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso.

Esta entrevista tiene como objeto conocer la visión y opinión de los funcionarios(as) de la OIRS de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, respecto a la satisfacción usuaria del servicio online otorgado a los usuarios(as) que han tramitado sus requerimientos ciudadanos en la página web "OIRS Trámites en Línea" en el segundo semestre del 2011, con la finalidad de mejorar la atención hacia los usuarios(as) del servicio online.

La entrevista es de carácter anónimo puesto que así se asegura la confidencialidad de los datos.

ITEM I: Estructura.-

1. ¿Cuál es su opinión respecto a las características de los elementos de la página web?
2. ¿Cuál es su opinión respecto a la distribución de los elementos de la página web?

ITEM II: Proceso de Tramitación.-

3. ¿Cuál es su opinión respecto a la facilidad de uso y el tiempo de ejecución del trámite realizado por los usuarios(as)?

ITEM III: Resultado.-

4. ¿Cuál es su opinión respecto a los plazos establecidos por la Ley N° 19.880 y la Ley N° 20.285, para dar respuesta a los usuarios(as)?
5. ¿Cuál es su opinión respecto a las respuestas entregadas a los usuarios(as)?

ITEM IV: Participación ciudadana.-

6. Desde su experiencia laboral, ¿En qué medida considera usted que la OIRS virtual fomenta la Participación Ciudadana?

ITEM V: Satisfacción Usuaría.-

7. Desde su experiencia laboral, ¿Cómo percibe usted la Satisfacción Usuaría?
8. ¿En qué medida considera usted que el Servicio Online entregado por la OIRS cumple con las expectativas del usuario(a)?

¡Gracias por su tiempo!

CERTIFICADO DE PRESENTACIÓN.-**CERTIFICADO**

VALPARAISO 29 de septiembre de 2011

JUAN FERNANDEZ ECHIBURÚ, Jefe Unidad de Atención a Usuarios de la SEREMI de Salud de la Región de Valparaíso, CERTIFICA que las alumnas de la Universidad de Valparaíso, Carrera Trabajo Social, que a continuación detalla, se encuentran realizando su SEMINARIO DE TÍTULO en nuestra Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS, ubicada en Errázuriz N° 1744, Valparaíso.

- CATALINA FIGUEROA GÁLVEZ RUT: 16.882.536-6
- CONSTANZA CASTRO MARTÍNEZ RUT: 16.971.518-1
- JENNIFER JORQUERA ARANCIBIA RUT: 16.819.045-K
- ARLETTE BALLADARES DUBOST RUT: 16.485.200-8

Se extiende el presente certificado, como Carta de Presentación en las visitas a terreno (Encuestas Presenciales a Usuarios/as) a realizar por las alumnas antes mencionadas.



JUAN FERNÁNDEZ ECHIBURÚ
JEFE UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS
SEREMI DE SALUD
REGIÓN VALPARAÍSO