

Atención de Usuarios AÑO 2010

Durante el año 2010 se ingresaron al Sistema Web OIRS la cantidad de **3577 usuarios y usuarias**, que fueron atendidos a través de los distintos espacios de atención, es así como podemos dar cuenta de: 2127 usuarios presencial con derivación interna y atendidos en Ventanilla OIRS, 1279 usuarios requirieron información Telefónicamente, 41 usuarios utilizaron el Buzón Ciudadano y 130 usuarios utilizaron la Web OIRS.

POR ESPACIO DE ATENCIÓN										
Estadística Anual	Presencial		Telefónico		Buzón Ciudadano		WEB		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Enero	93	4%	120	9%	0	0%	11	8%	224	6%
Febrero	88	4%	50	4%	0	0%	23	18%	161	5%
Marzo	151	7%	61	5%	0	0%	17	13%	229	6%
Abril	269	13%	280	22%	3	7%	13	10%	565	16%
Mayo	156	7%	5	0,4%	1	2%	35	27%	197	6%
Junio	237	11%	74	6%	4	10%	7	5%	322	9%
Julio	238	11%	218	17%	3	7%	5	4%	464	13%
Agosto	243	11%	0	0%	4	10%	13	10%	260	7%
Septiembre	118	6%	42	4%	4	10%	2	2%	166	5%
Octubre	126	6%	187	15%	14	34%	1	1%	328	9%
Noviembre	270	13%	53	4%	5	12%	2	2%	330	9%
Diciembre	138	6%	189	15%	03	7%	1	1%	331	9%
Por espacio	2127	59%	1279	36%	41	1%	130	4%	3577	100%
Total	2127	100%	1279	100%	41	100%	130	100%	3577	100%

Los espacios de atención principalmente utilizados por los usuarios/as de la Intendencia Regional, durante el periodo Enero – Diciembre del año 2010 son: el telefónico y el presencial, que en su conjunto corresponden al 95% de las atenciones. La tendencia que también se dio durante el presente periodo, es que los usuarios/as privilegiaron la atención presencial (59 %).

Género																				
Año 2010	Presencial				Telefónico				Buzón Ciudadano				WEB				Total			
	F	%	M	%	F	%	M	%	F	%	M	%	F	%	M	%	F	%	M	%
Enero	44	2%	49	2%	97	8%	23	2%	0	0%	0	0%	5	5%	6	6%	146	4%	78	2%
Febrero	61	3%	27	1%	35	3%	15	1%	0	0%	0	0%	7	7%	16	15%	103	3%	58	2%
Marzo	88	4%	63	3%	51	4%	10	1%	0	0%	0	0%	9	8%	8	8%	148	4%	81	2%
Abril	174	8%	95	4%	209	16%	71	6%	1	2%	2	5%	2	2%	11	10%	386	11%	179	5%
Mayo	90	4%	66	3%	2	0%	3	0%	1	2%	0	0%	6	6%	29	27%	99	3%	98	3%
Junio	170	8%	67	3%	58	5%	16	1%	2	5%	2	5%	2	2%	5	5%	232	6%	90	3%
Julio	162	8%	76	4%	163	13%	55	4%	2	5%	1	2%	1	1%	4	4%	328	9%	136	4%
Agosto	168	8%	75	4%	0	0%	0	0%	2	5%	2	5%	10	9%	3	3%	180	5%	80	2%
Septiembre	76	4%	42	2%	31	2%	11	1%	3	7%	1	2%	1	1%	1	1%	111	3%	55	2%
Octubre	83	4%	43	2%	131	10%	56	4%	7	17%	7	17%	0	0%	1	1%	221	6%	107	3%
Noviembre	188	9%	82	4%	37	3%	16	1%	2	5%	3	7%	1	1%	1	1%	228	6%	102	3%
Diciembre	90	4%	48	2%	142	11%	47	4%	1	2%	2	5%	1	1%	0	0%	234	7%	97	3%
por espacio	1394	66%	733	34%	956	75%	323	25%	21	51%	20	49%	45	35%	85	65%	2416	68%	1161	32%
Total	2127				1279				41				130				3577			

De las 2127 atenciones presenciales, un 66% fueron mujeres, en tanto un 34% fueron hombres. En el espacio telefónico se recibieron 1279 personas, de los cuales un 75% fueron usuarias y un 25% fueron usuarios. Vía Web de las 130 consultas recibidas, el 35% fueron realizadas por mujeres y un 65% por varones. En el espacio Buzón Ciudadano solo se registraron 41 consultas, 21 femenina y 20 masculina.

Del total de usuarios, un 68% de las consultas fueron realizadas por usuarias, en tanto el 32% restante fueron varones.

SECTOR										
Procedencia	Presencial		Telefónica		Buzón Ciudadano		WEB		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Rural	113	5%	370	29%	0	0	1	1%	484	14%
Urbano	2014	95%	909	71%	41	100%	129	99%	3093	86%
Total	2127	100%	1279	100%	41	100%	130	100%	3577	100%
% por espacio	2127	59%	1279	36%	41	1%	130	4%	3577	100%

Ahora bien, en lo que se refiere a los usuarios/as de la Intendencia Regional, se puede visualizar en la tabla que son principalmente del sector Urbano (86%), en consideración a que las personas que mas acuden a requerir información provienen de la ciudad de Coyhaique.

Nacionalidad										
Nacionalidad	Presencial		Telefónica		Buzón Ciudadano		Web		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Chileno	2126	99,95	1279	100%	41	100%	130	100%	3576	99,97%
Extranjero	1	0,05	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,03%
Total	2127	59%	1279	100%	41	100%	130	100%	3577	100%

Respecto de la nacionalidad de nuestros usuarios/as de los distintos espacios de atención, el 99,97% son Chilenos y el 0,03% extranjeros.

Rango Etario										
Rango Etario	Presencial		Telefónica		WEB		Buzón Ciudadano		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
11 - 20 años	78	4%	2	0,2%	0	0%	1	2%	81	2%
21 - 30 años	296	14%	287	22,4%	7	5%	2	5%	592	17%
31 - 40 años	580	27%	450	35,2%	71	55%	10	24%	1111	31%
41 - 50 años	688	32%	304	23,8%	34	26%	20	50%	1046	29%
51 - 60 años	293	14%	235	18,4%	18	14%	5	12%	551	15%
61 - 70 años	127	6%	1	0,1%	0	0%	2	5%	130	4%
71 o más	65	3%	0	0%	0	0%	1	2%	66	2%
Total	2127	100%	1279	100,0%	130	100%	41	100%	3577	100%

En relación al Rango Etéreo, el 31% de los usuarios/as se encuentran entre los 31 – 40 años, en tanto un 29% están entre los 41 – 51 años, lo que entre ambos nos da un 60% del total de los usuarios/as. Se puede apreciar, además, que en estos rangos los usuarios/as utilizan todos los espacios de atención. En tanto, el rango que esta entre los 71 años o más, corresponde a un 2% de los usuarios/as, siendo el principalmente utilizado el espacio presencial.

Nivel Educativo										
Nivel Educativo	Presencial		Telefónica		WEB		Buzón Ciudadano		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Analfabeto	10	0,5%	0	0%	0	0%	0	0%	10	0,3%
Básica	770	36,2%	10	1%	0	0%	9	22%	789	22,1%
Media	1119	52,6%	494	39%	3	2%	17	41%	1633	45,7%
T. Universitario	182	8,6%	622	48%	100	77%	11	27%	915	25,6%
Universitario	46	2,2%	153	12%	27	21%	4	10%	230	6,4%
Total	2127	100%	1279	100%	130	100%	41	100%	3577	100%

En relación al nivel educacional de los usuarios/as de nuestro servicio, el 45,7% tienen Educación Media y el 25,6% T. Universitario, que en total corresponden al 71,3% de los usuarios/as. Mientras el usuario/a con Educación Media muestra una clara preferencia por el espacio de atención Presencial, las personas con educación T. Universitario privilegian el espacio Telefónico y son los principales usuarios del espacio Web.

Unidad Presencial		
Departamento/ unidad	N° Usuarios/as	Porcentaje
Audiencia	200	9,4%
D. Social	407	19,13%
Jurídico	49	2,3%
Seguridad	4	0,19%
P. Comunic	4	0,19%
OIRS	1205	56,65%
Finanzas	78	3,67%
Partes	7	0,33%
Gabinete	98	4,61%
Proy.	56	2,63%
Emerg.	1	0,05%
RR.PP	1	0,05%
Adquis	7	0,33%
Administración	8	0,38%
O. Personal	1	0,05%
E. Hacienda	1	0,05%
Total	2127	100%

En relación al espacio de atención Presencial, la tabla nos muestra que los usuarios/as concurren principalmente a hacer consultas en Ventanilla OIRS con un total de 1205 usuarios/as, en tanto Audiencia tiene un total de 200 usuarios/as, que en suma corresponde al 66% del universo de usuarios/as

Unidad Telefónica							
Audiencia	D. Social	Jurídico	OIRS	Proyectos	Emergencia	Gabinete	Total
1	972	2	286	4	10	4	1279
0,1%	76%	0,2%	22,4%	0,3%	0,8%	0,3%	100%

El cuadro del espacio de atención telefónica, muestra como principal centro de consultas el D. Social, que concentra un total de 972 usuarios/as, lo que corresponde al 76% del total.

WEB			
Jurídico	OIRS	Gabinete	Total
2	80	48	130
2%	61%	37%	100%

En relación a al Web, el principal espacio de consulta es la OIRS y Gabinete, concentrando el 98% del total de las consultas ciudadanas recibidas en esta Intendencia Regional.

Buzón Ciudadano				
D. Social	Jurídico	OIRS	Gabinete	Total
1	4	17	19	41
2%	10%	41%	47%	100%

Respecto del Buzón Ciudadano, los usuarios se dirigen principalmente a Gabinete y Oirs, que suman un 88% de las consultas ciudadanas.

PERFIL DEL USUARIO.

Ahora bien, podemos establecer que el perfil del usuario/a de la Intendencia Regional de Aysén, como sigue:

Usuarios/as de género femenino, entre los 31 y 40 años de edad, con Educación Media, proveniente principalmente del sector urbano, que preferentemente utilizan el espacio de atención presencial para hacer llegar sus consultas.

Por otra parte, el espacio de atención Telefónico, es utilizado por un 36% de los usuarios y usuarias, se reciben principalmente solicitudes femeninas, se encuentran entre los 31 y 40 años de edad, cuentan con educación Técnico Universitario, y provienen del sector urbano.

La unidad más consultadas, en el espacio de atención telefónico, es el Departamento social con 972 consultas que corresponden al 76% de los usuarios/as, luego tenemos las solicitudes realizadas en la OIRS con 286 consultas que corresponde al 22,4%. Entre ambos suman el 98,4% de los usuarios/as.

Respecto del Sector: (Urbana o Rural) Las consultas son realizadas principalmente por Usuarios/as del área urbana, siendo un 86% de los consultantes de población urbana, y un 14% de la población es rural.

La Región de Aysén tiene una población principalmente urbana que corresponde al 83,57% del total de habitantes, en tanto la población rural alcanza a un 16,43%, en que podemos encontrar comunas que en un 100% tienen población rural, como ser los casos de: Lago Verde, O'Higgins, Tortel y Río Ibáñez, según información INE. Atendido ello se ha considerado como criterio para establecer la procedencia de población rural en localidades con menos de 2 mil habitantes y sectores rurales de las comunas más pobladas.

%%%%%%%%

ESPACIOS DE ATENCIÓN ORASMI – EXTRANJERIA ENERO – DICIEMBRE 2010

Según lo establecido por el Manual de Procedimientos, los encargados de ORASMI y Extranjería deberán enviar mensualmente a la encargada de OIRS, un listado de las atenciones ciudadanas realizadas.

Estadística 2010	ORASMI		Extranjería	
	N°	%	N°	%
Enero	52	5%	0	0%
Febrero	104	11%	0	0%
Marzo	122	12%	0	0%
Abril	80	8%	0	0%
Mayo	78	8%	0	0%
Junio	106	11%	0	0%
Julio	92	9%	0	0%
Agosto	80	8%	0	0%
Septiembre	58	6%	0	0%
Octubre	79	8%	2	50%
Noviembre	92	9%	1	25%
Diciembre	37	4%	1	25%
Total	980	100%	4	100%

Semestre 2010	GENERO ORASMI			
	F	%	M	%
Atenciones	795	81%	8	22%
Total	980			

Durante el periodo del presente informe, los usuarios/as ORASMI fueron principalmente mujeres, llegando a un 81% del total de las solicitudes realizada por la ciudadanía en ese espacio de atención, en tanto las consultas masculinas corresponden al 22%.

Semestre 2010	GENERO Extranjería			
	F	%	M	%
Atenciones	3	75%	1	25%
Total	4			

En el espacio de atención Extranjería un 75% de los consultantes corresponden al genero Femenino y el 25% restante son varones.

Rango Etario ORASMI	Nº	%
0 – 10 años	7	1%
11 - 20 años	37	7%
21 - 30 años	98	18%
31 - 40 años	148	27%
41 - 50 años	102	19%
51 - 60 años	77	14%
61 - 70 años	33	6%
71 o más	40	7%
Total	542	100%

Los principales usuarios del espacio de atención ORASMI se encuentran entre los 31 – 40 años con un 27% de usuarios/as y entre los 41 – 50 años rango que corresponde al 19% de las solicitudes recibidas.

En general, el perfil de usuario del espacio atención ORASMI coincide plenamente con el perfil del usuario que frecuenta la Intendencia Regional.

El número de atenciones realizadas a través de Extranjería no influyen sobre el perfil del usuario de esta Intendencia Regional.