

Atención de Usuarios año 2009.

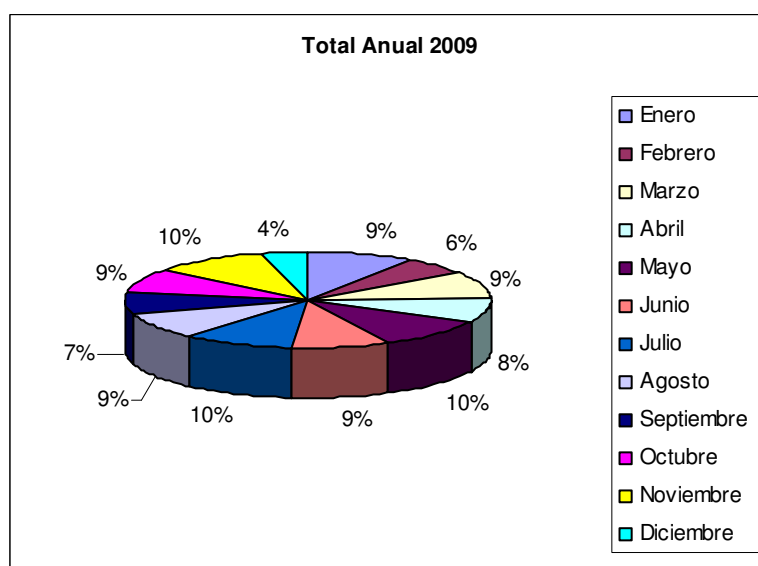
La Intendencia Regional de Aysén cuenta con una Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias, la cual desde su inicio ha mantenido diversos mecanismos para el registro de usuarios.

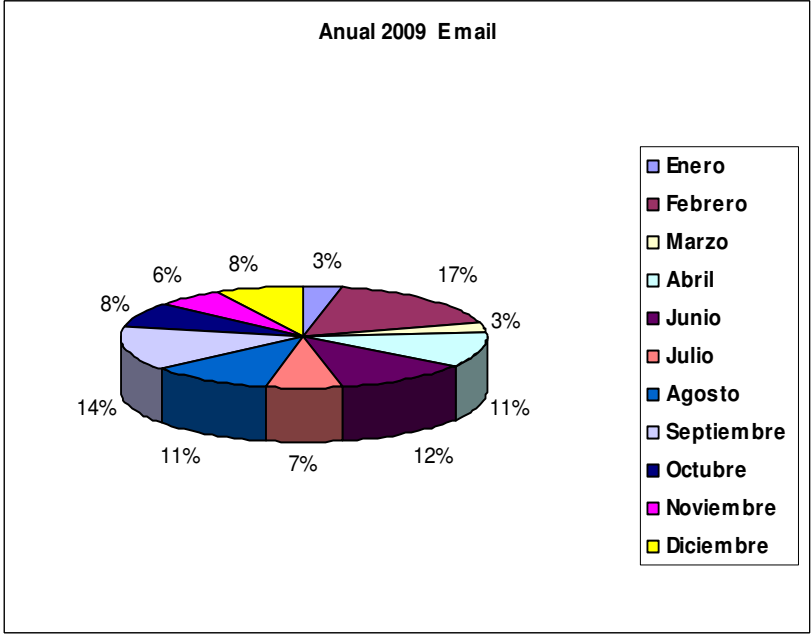
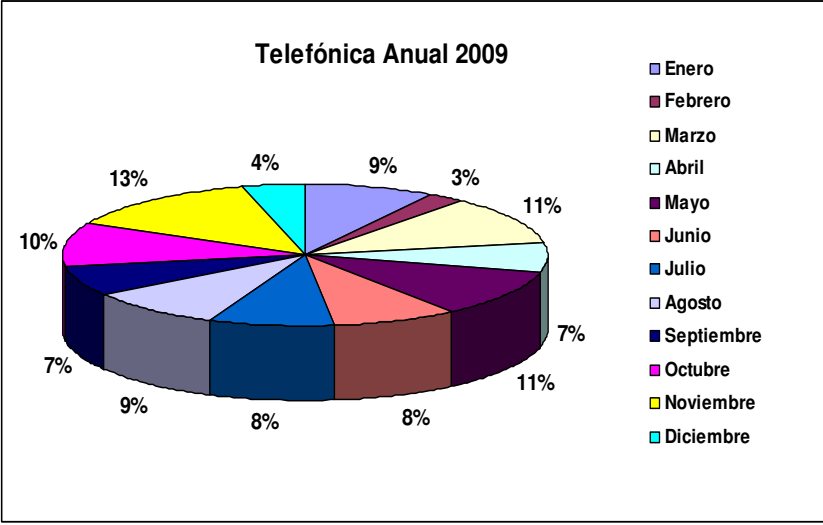
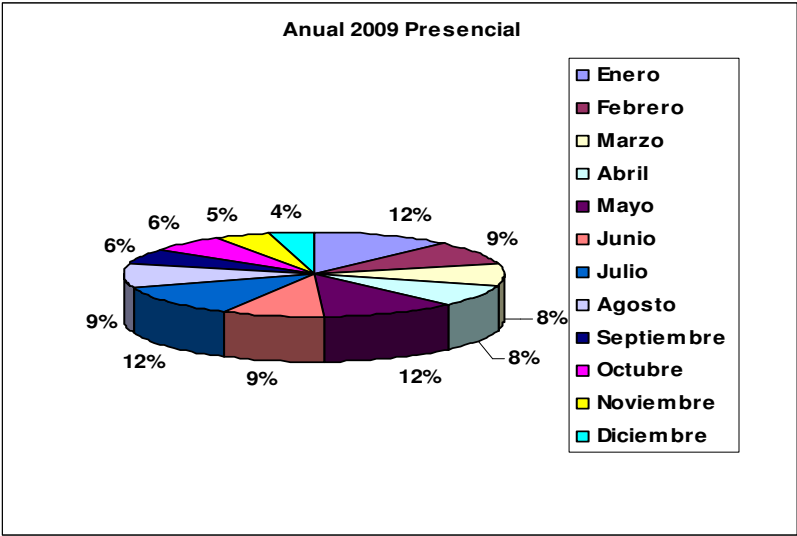
Es necesario señalar que durante el año 2009, se han ingresado al Sistema Computacional de atención la cantidad de **3235 usuarios y usuarias**, que se atendieron distribuidos de la siguientes forma: 1155 usuarios presencial con derivación interna y atendidos en Ventanilla OIRS, 1874 usuarios requirieron información Telefónicamente, 02 usuarios vía postal y 204 usuarios utilizaron el correo electrónico.

POR ESPACIO DE ATENCIÓN

Cuadro Estadístico Anual										
Espacio de Atención										
Estadística Anual	Presencial		Telefónico		Postal		E. Mail		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Enero	139	12%	160	9%	0	0%	7	3%	306	9%
Febrero	106	9%	50	3%	2	100%	35	17%	193	6%
Marzo	93	8%	204	11%	0	0%	6	3%	303	9%
Abril	96	8%	128	7%	0	0%	22	11%	246	8%
Mayo	133	12%	204	11%	0	0%	0	0%	337	10%
Junio	100	9%	155	8%	0	0%	25	12%	280	9%
Julio	137	12%	157	8%	0	0%	14	7%	308	10%
Agosto	106	9%	169	9%	0	0%	22	11%	297	9%
Septiembre	71	6%	133	7%	0	0%	28	14%	232	7%
Octubre	74	6%	187	10%	0	0%	17	8%	278	9%
Noviembre	55	5%	250	13%	0	0%	12	6%	317	10%
Diciembre	45	4%	77	4%	0	0%	16	8%	138	4%
% por espacio de At.	1155	35,70%	1874	57,93%	2	0,06%	204	6,31%	3235	100%
Total	1155	100%	1874	100%	2	100%	204	100%	3235	100%

Los espacios de atención que mayoritariamente utilizaron los usuarios/as de la Intendencia Regional, durante el año 2009 fueron, el telefónico y el presencial (93,63%). La tendencia que también se dio durante el año 2008, es que los usuarios/as privilegiaron la utilización del teléfono (57,3%). Es importante destacar que, un espacio de atención que vio incrementado su uso durante el año 2009 ha sido las consultas vía correo electrónico, aumentando casi su utilización por parte de los usuarios/as en un 100% en comparación con las recibidas por este medio durante el año 2008.

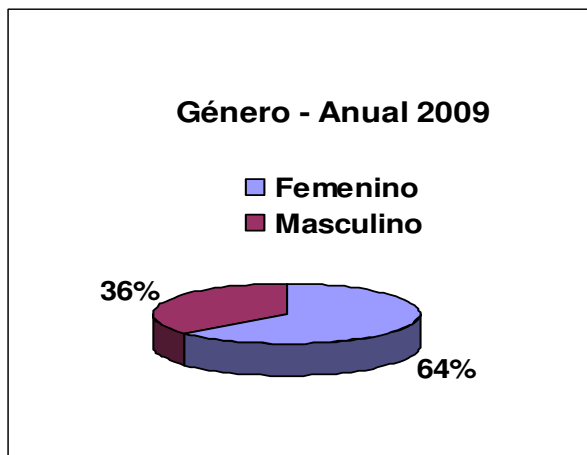




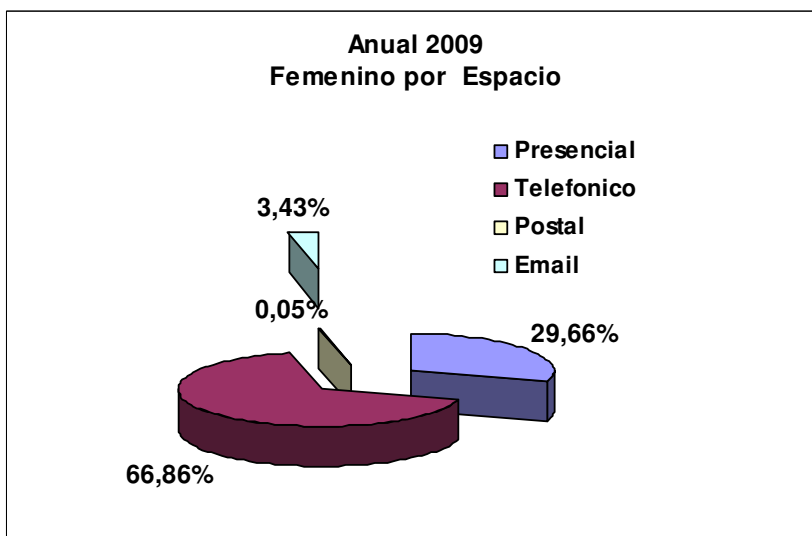
Postal Anual 2009 (Febrero)				
N°	Femenino	N°	Masculino	N°
2	1	50%	1	50%

Género Anual Total

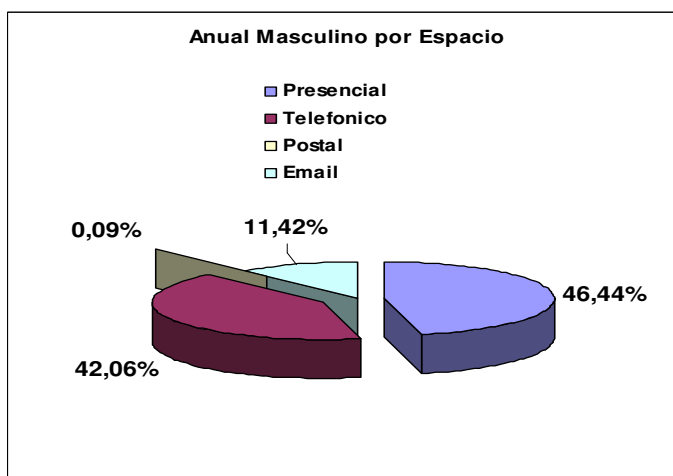
Enero a Diciembre 2009					
Femenino	%	Masculino	%	Total	%
2070	64%	1165	36%	3235	100%



Espacio de Atención - Usuaría



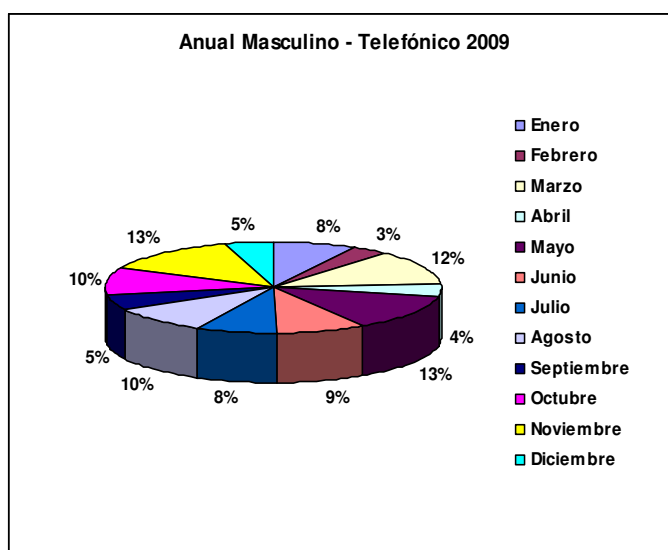
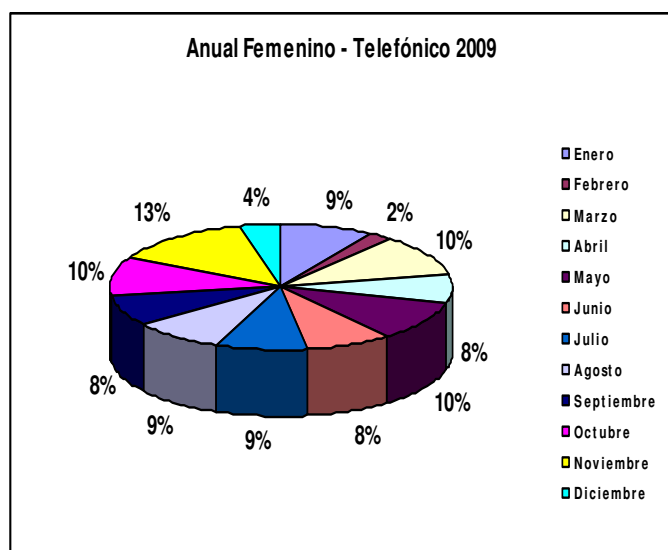
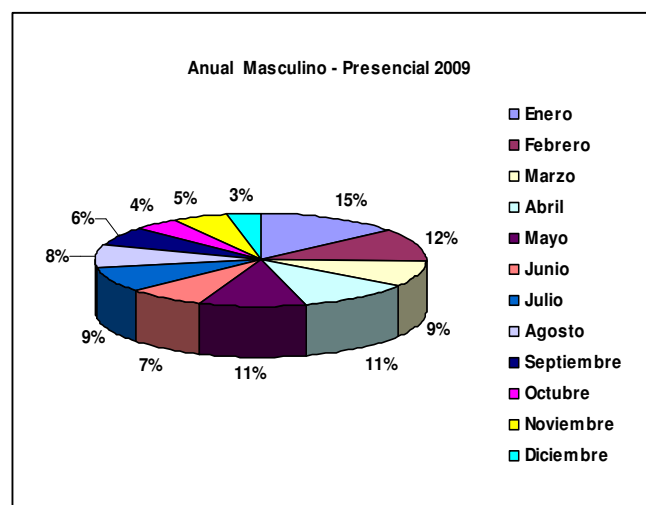
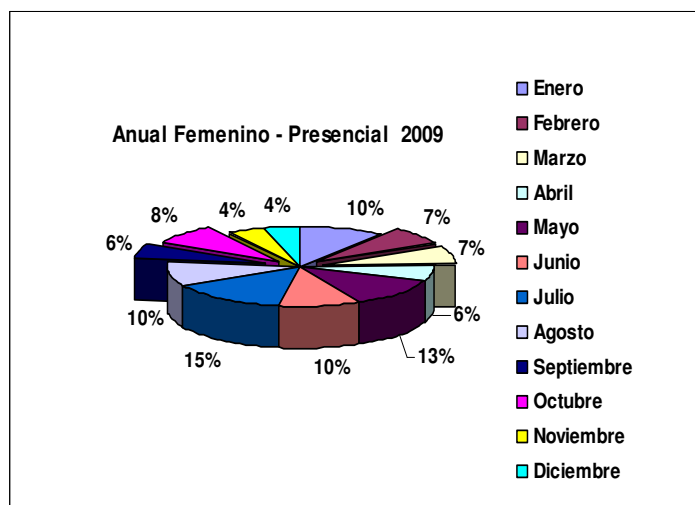
Espacio de Atención - Usuario

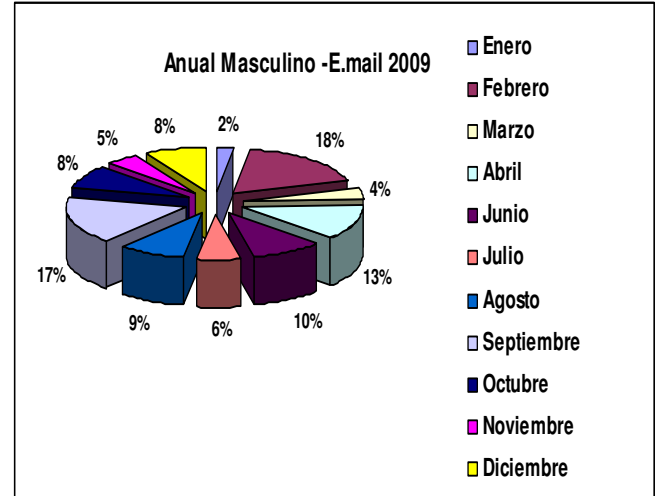
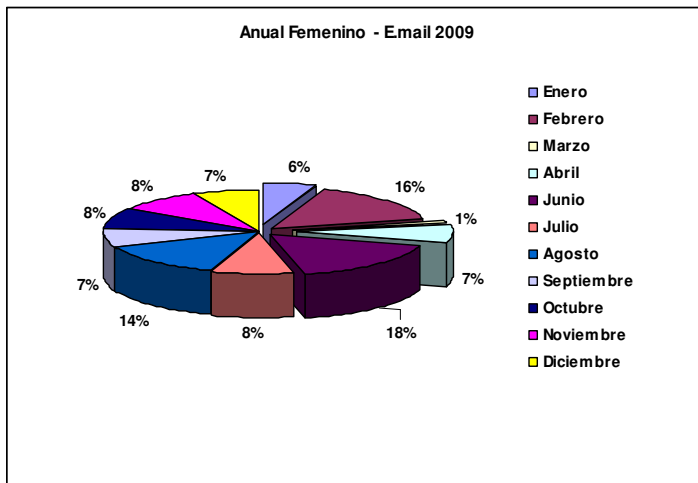


Género por Espacios de Atención

Mes	Presencial				Telefónico				Postal				e mail				Total		Solicitudes Respondidas en plazos legales
	F	%	M	%	F	%	M	%	F	%	M	%	F	%	M	%	N°	%	
Enero	63	10%	76	15%	120	9%	40	8%	0	0%	0	0%	4	6%	3	2%	306	9%	
Febrero	44	7%	62	12%	34	2%	16	3%	1	100%	1	100%	11	16%	24	18%	193	6%	
Marzo	45	7%	48	9%	144	10%	60	12%	0	0%	0	0%	1	1%	5	4%	303	9%	
Abril	36	6%	60	11%	106	8%	22	4%	0	0%	0	0%	5	7%	17	13%	246	8%	
Mayo	75	13%	58	11%	141	10%	63	13%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	337	10%	
Junio	60	10%	40	7%	112	8%	43	9%	0	0%	0	0%	12	18%	13	10%	280	9%	
Julio	89	15%	48	9%	119	9%	38	8%	0	0%	0	0%	6	8%	8	6%	308	10%	
Agosto	62	10%	44	8%	121	9%	48	10%	0	0%	0	0%	10	14%	12	9%	297	9%	
Septiembre	36	6%	35	6%	108	8%	25	5%	0	0%	0	0%	5	7%	23	17%	232	7%	
Octubre	50	8%	24	4%	140	10%	47	10%	0	0%	0	0%	6	8%	11	8%	278	9%	
Noviembre	27	4%	28	5%	185	13%	65	13%	0	0%	0	0%	6	8%	6	5%	317	10%	
Diciembre	27	4%	18	3%	54	4%	23	5%	0	0%	0	0%	5	7%	11	8%	138	4%	
% por espacio at.	614	53%	541	47%	1384	74%	490	26%	1	50%	1	50%	71	35%	133	65%	3235	100%	
Total	614	100%	541	100%	1384	100%	490	100%	1	100%	1	100%	71	100%	133	100%	3235	100%	

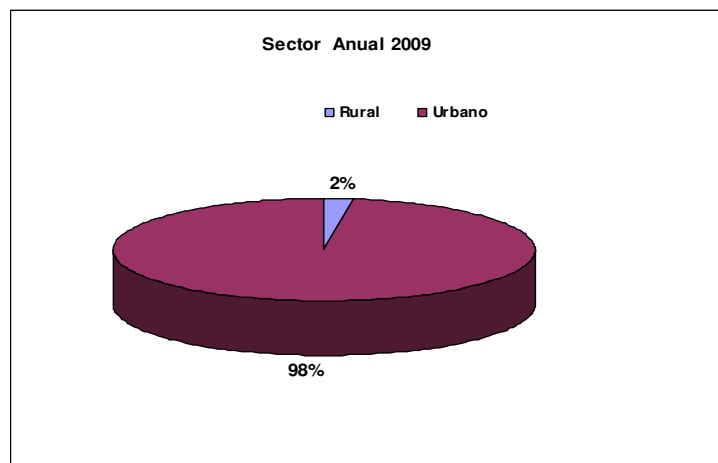
De las 1155 atenciones presenciales, un 53% fueron mujeres, en tanto un 47% fueron hombres. En el espacio telefónico se recibieron 1874 personas, de los cuales un 74% fueron usuarias y un 26% fueron usuarios. Mediante correo electrónico de las 204 consultas recibidas, el 35% fueron realizadas por mujeres y un 65% por varones. En el espacio postal solo se registraron dos consultas, una femenina y una masculina.





02 usuarios - Postal Anual 2009			
Femenino	N°	Masculino	N°
1	50%	1	50%

Sector



Procedencia	Presencial		Telefónica		Postal		E. Mail		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Rural	10	1%	61	3%	0	0%	0	0%	71	2%
Urbano	1145	99%	1813	97%	2	100%	204	100%	3164	98%
Total	1155	100%	1874	100%	2	100%	204	100%	3235	100%

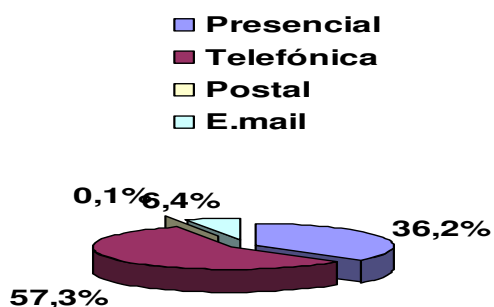
La Región de Aysén tiene una población principalmente urbana que corresponde al 83,57% del total de habitantes, en tanto la población rural alcanza a un 16,43%, en que podemos encontrar comunas que en un 100% tienen población rural, como ser los casos de: Lago Verde, O'Higgins, Tortel y Río Ibáñez

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 (98%), en consideración a que las personas que mas acuden a requerir información provienen de la ciudad de Coyhaique.

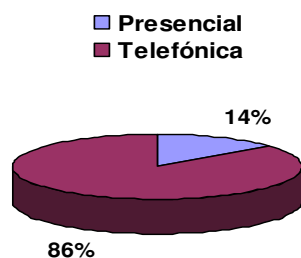
Por otra parte, la población de los sectores rural no hizo uso de los espacios Postal y correo electrónico durante el año 2009. El año 2009 se utiliza por primera vez esta característica de la población.

Sector por Espacio de Atención

Sector Urbano - Anual 2009

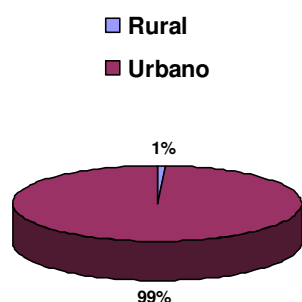


Sector Rural - Anual 2009

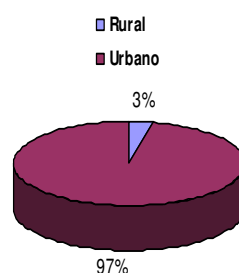


Espacio de Atención

Sector Presencial - Anual 2009



Sector Telefónico - Anual 2009



	Postal		E. Mail	
	N°	%	N°	%
Rural	0	0%	0	0%
Urbano	2	100%	204	100%
Total	2	100%	204	100%

Nacionalidad

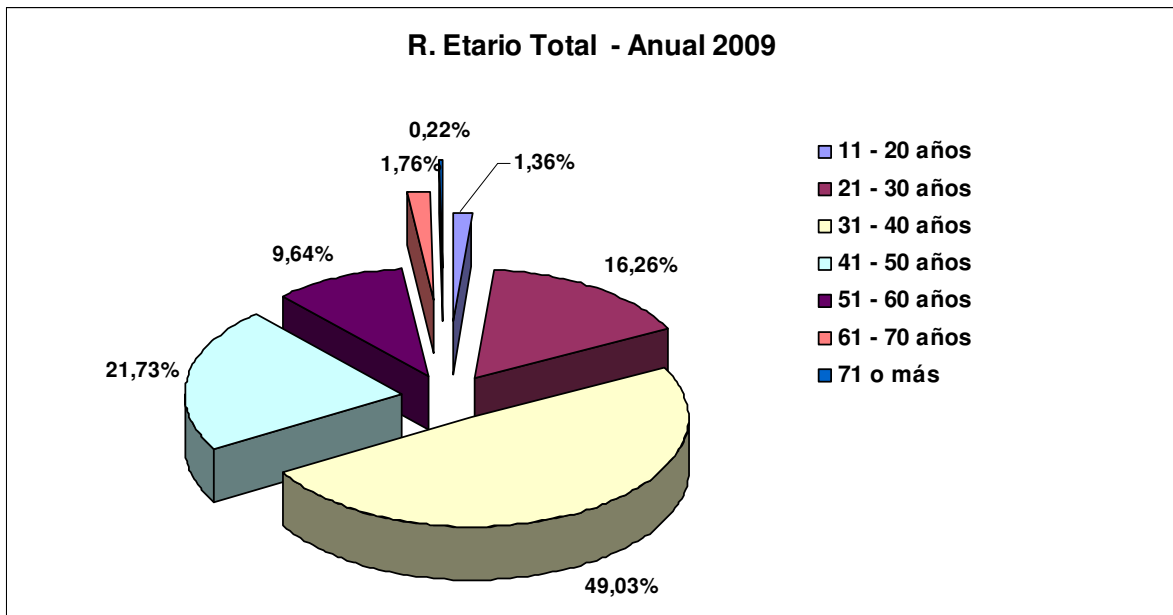
Nacionalidad	Presencial		Telefónica		Postal		E. Mail		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Chilena										
Total	1155	100%	1874	100%	2	100%	204	100%	3235	100%

Respecto de la nacionalidad de nuestros usuarios/as de los distintos espacios de atención, el 100% son Chilenos.

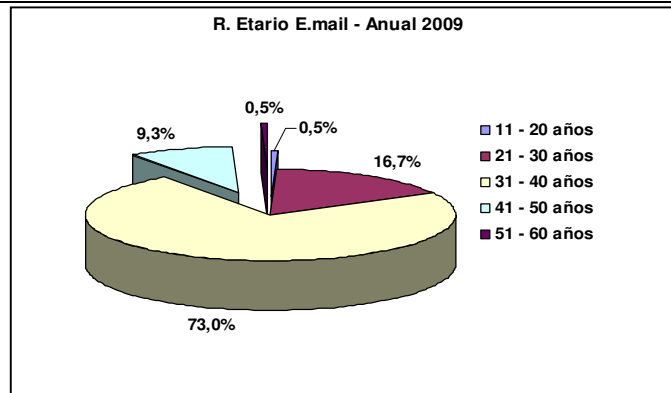
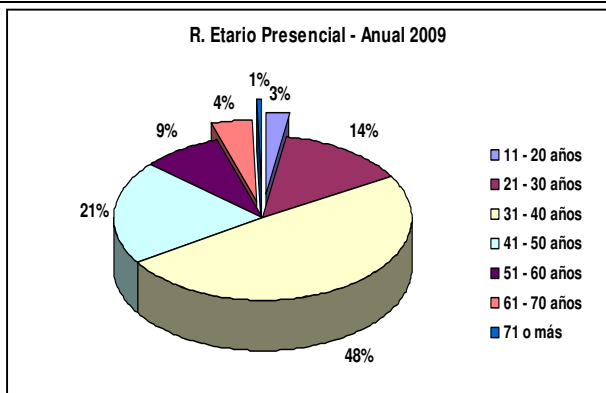
Rango Etario

Rango Etario	Presencial		Telefónica		Postal		E. Mail		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
11 - 20 años	30	3%	13	0,7%	0	0%	1	0,5%	44	1,36%
21 - 30 años	162	14%	330	17,6%	0	0%	34	16,7%	526	16,26%
31 - 40 años	568	48%	867	46,3%	2	100%	149	73,0%	1586	49,03%
41 - 50 años	237	21%	447	23,9%	0	0%	19	9,3%	703	21,73%
51 - 60 años	101	9%	210	11,2%	0	0%	1	0,5%	312	9,64%
61 - 70 años	50	4%	7	0,4%	0	0%	0	0,0%	57	1,76%
71 o más	7	1%	0	0,0%	0	0%	0	0,0%	7	0,22%
Total	1155	100%	1874	100,0%	2	100%	204	100,0%	3235	100,00%

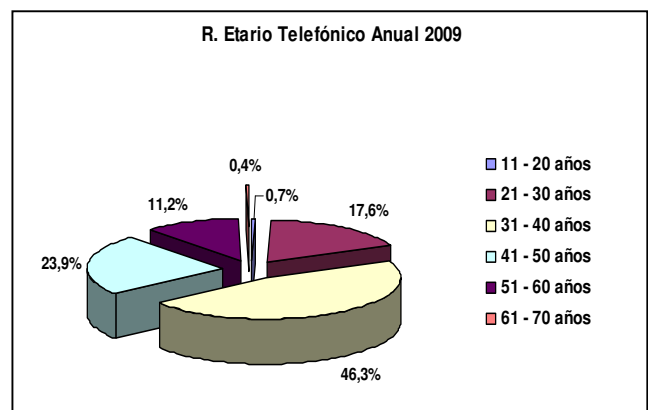
En relación al Rango Etéreo, el 49,03% de los usuarios/as se encuentran entre los 31 – 40 años. Se puede apreciar, además, que en este rango los usuarios/as utilizan todos los espacios de atención. En tanto, el rango que esta entre los 71 años o más, apenas alcanza a un 0,22% de los usuarios/as, siendo el espacio presencia el único utilizado.



Rango Etario Anual por Espacio de Atención



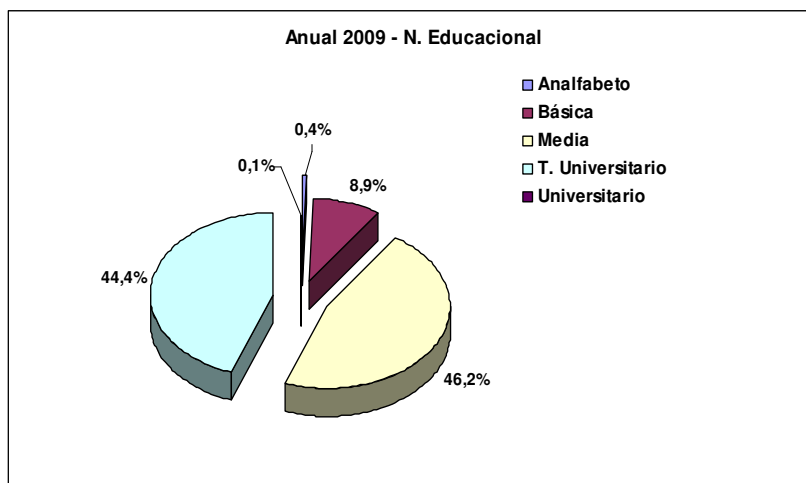
R. Etario Postal - Anual 2009		
31 - 40 años	2	100%
Total	2	100%



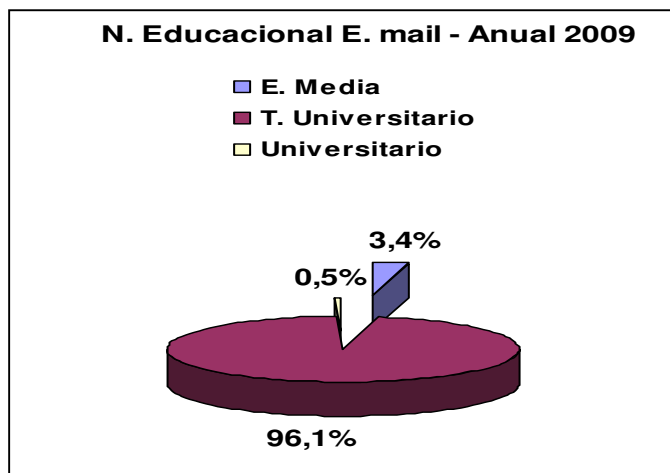
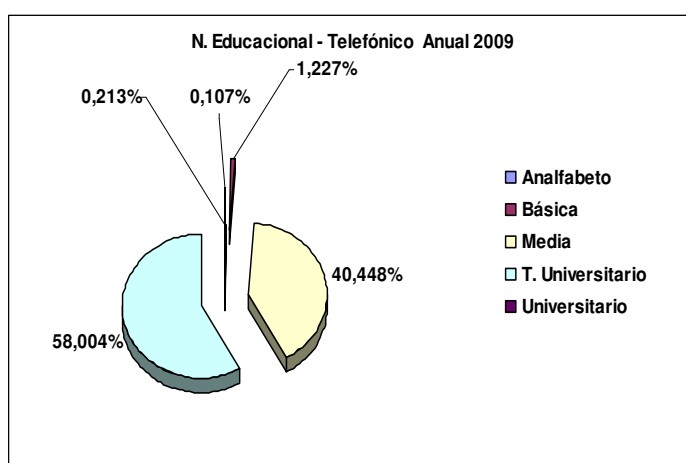
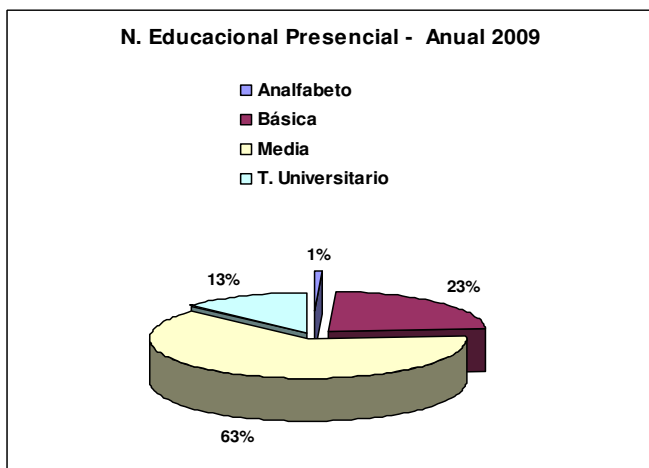
Nivel Educativo

Nivel Educativo	Presencial		Telefónica		Postal		E. Mail		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Analfabeto	10	1%	4	0,107%	0	0%	0	0%	14	0.4%
Básica	265	23%	23	1,227%	0	0%	0	0%	288	8,90%
Media	728	63%	758	40,448%	0	0%	7	3,40%	1493	46,20%
T. Universitario	152	13%	1087	58,004%	2	100%	196	96,10%	1437	44,40%
Universitario	0	0%	2	0,213%	0	0%	1	0,50%	3	0,10%
Total	1155	100%	1874	100,000%	2	100%	204	100%	3235	100,00%

En relación al nivel educacional de los usuarios/as de nuestro servicio, el 90% tienen Educación Media (46,20%) o T. Universitario (44,40%). Mientras el usuario/a con Educación Media no tiene una clara preferencia entre los espacios de atención Presencial y Telefónica, las personas con educación T. Universitario privilegian el espacio Telefónico y son los principales usuarios del espacio e-mail.



Nivel Educativo por espacio de Atención



	N°	%
T. Universitario	2	100%
Total	2	100%

Unidad Presencial Anual

Audiencia	D. Social	Jurídico	CONACE	Gabinete	Proyectos	Seguridad	RR. PP.	Adqui.	OIRS	Finanzas	Partes	D. Adm.	Total
30	1	10		3	1	17	1		64	9	1	2	139
35	1	2		11			4	3	42	2	4	2	106
31		3		2	1	1		7	43	3		2	93
7	1	1		5	3			1	74	1	2	1	96
41		3			13	1	2	5	64	2	2		133
23		1			5				67	2	2		100
110	1	1		5	6		1	1		9	3		137
9		1		1	7		1	6	72		5	4	106
46		5		10	3						2	5	71
7	1	2		2	10		2	2	45			3	74
42		2			5			1		5			55
37	1	3	2		1					1			45
418	6	34	2	39	55	19	11	26	471	34	21	19	1155

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 471 usuarios/as, en tanto Audiencia tiene un total de 418 usuarios/as, que en suma corresponde al 76,9% del universo de usuarios/as

Unidad Telefónica Anual

Audiencia	D. Social	Gabinete	Adquisiciones	OREMI	Of. Partes	Finanzas	RR.PP.	Jurídico	OIRS Ventanilla	prensa	Total
1	83	1			2	1				72	160
5	22	2				1	1			18	50
1	144	1						2		56	204
	84									44	128
2	114	3	1			1				83	204
	136									19	155
38	118	1									157
51	118										169
54	79										133
24	160							2		1	187
30	217					1	1			1	250
	60									16	77
206	1335	8	1		2	4	2	4		308	1874

El cuadro del espacio de atención telefónica, muestra como principal centro de consultas el D. Social, que concentra un total de 1335 usuarios/as, lo que corresponde al 71,24% del total.

Anual E. Mail

	Audiencia	D. Jurídico	Gabinete	Administrativo	OIRS	Finanzas	Total
Enero			7				7
Febrero			33	1	1		35
Marzo			6				6
Abril	1	19				1	22
Mayo	0	0	0	0	0	0	0
Junio			25				25
Julio			14				14
Agosto			22				22
Sept.			22		6		28
Oct.			17				17
Nov.	1		11				12
Dic.			11		5		16
Total	2	19	168	1	13	1	204

Anual Postal

OIRS	Total
2	100%

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

Usuarios/as de genero femenino, entre los 31 y 40 años de edad, con Educación Media o formación T. Universitaria, principalmente población rural, que preferentemente utilizan el espacio de atención telefónica para hacer llegar sus consultas.

Por otra parte, el espacio de atención Telefónico, que es utilizado por un 57,3% de los usuarios y usuarias, se reciben consultas principalmente de usuarias, se encuentran entre los 31 y 40 años de edad, cuentan con T. Universitario, provenientes del sector urbano.

La unidad mas consultadas, en el espacio de atención telefónico, es el Departamento social con 1335 consultas que corresponden al 71,2% de los usuarios/as, luego tenemos las consultas en ventanilla OIRS con 308 consultas 16,4%. Entre ambos suman el 87,67% de los usuarios/as que consultan.

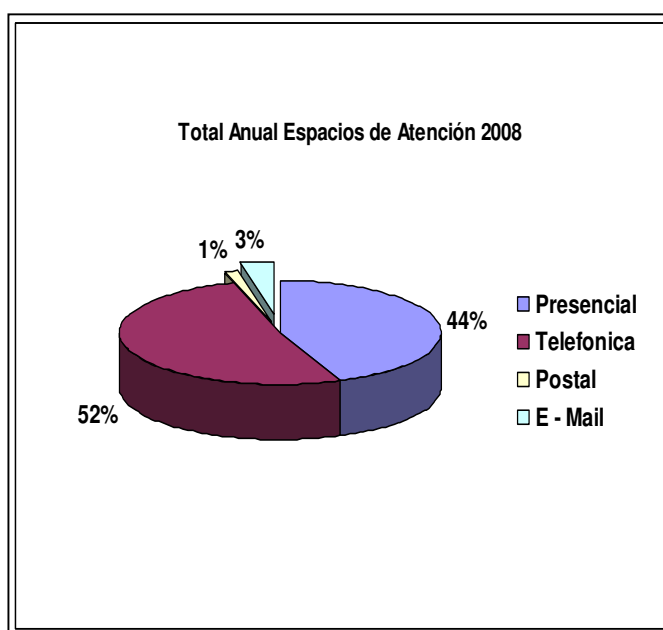
Respecto del Sector: (Urbana o Rural) Las consultas son realizadas principalmente por Usuarios/as del área urbana, siendo un 98% de los consultantes de población urbana, y un 2% del población es rural.

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.

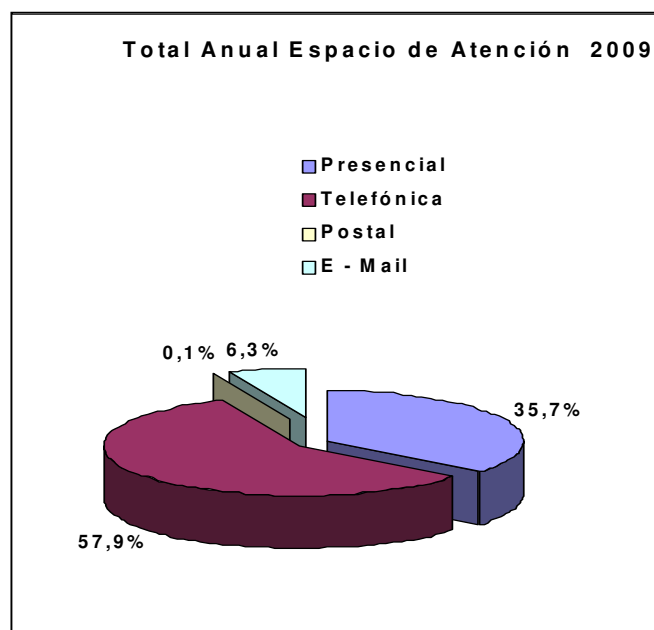
CUADROS COMPARATIVOS 2008 – 2009

2008					2009				
Presencial	Telefónico	Postal	E - Mail	Total Final	Presencial	Telefónica	Postal	E - Mail	Total Final
1416	1664	41	110	3231	1155	1874	2	204	3235
44%	52%	1%	3%	100%	35,7	57,9%	0,1%	6,3%	100%

Año 2008

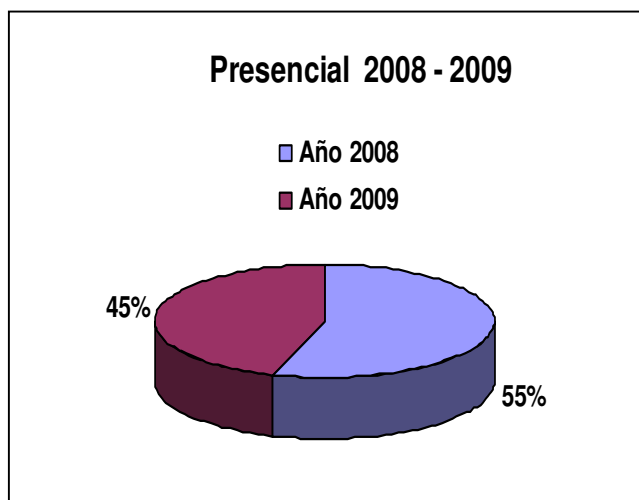


Año 2009



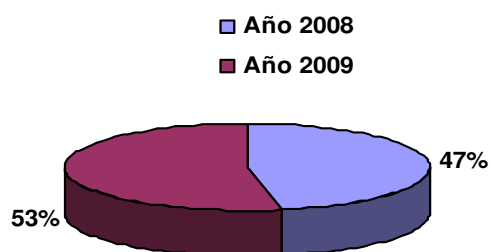
En lo general, no se aprecian grandes variaciones entre las gráficas de los años 2008 - 2009, no obstante ello, es importante destacar que el espacio de atención E-Mail aumento de un 3% en el 2008 a un 6,3% durante el 2009.

Gráficos Comparativos por espacio atención 2008 - 2009



Observando la gráfica podemos apreciar que la atención de usuarios/as presencial tuvo una baja de un 10% del año 2008 al 2009.

Telefónico 2008 - 2009



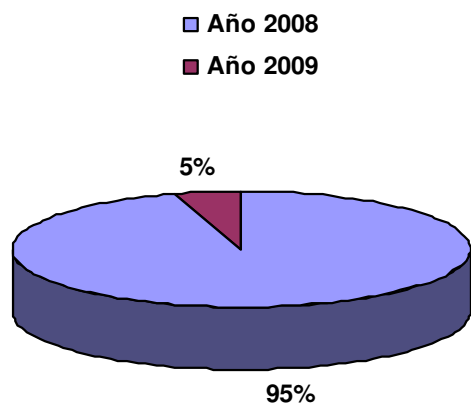
Al comparar los años 2008 – 2009, podemos visualizar que se produjo un aumento de consultas a través del espacio telefónico que alcanzó a un 6%.

E.mail 2008 - 2009



En la gráfica comparativa del espacio de atención E-mail, podemos ver claramente el aumento que tuvo, que fue de un 35% durante el año 2008 a un 65% de usuarios /as atendidos a través de este medio durante el año 2009.

Postal 2008 - 2009



El espacio Postal, como se puede apreciar en la gráfica, tuvo una importante disminución, ya que desde el año 2008 al 2009 disminuyó en un 90%. Esto se podría explicar, considerando que el año 2008 la oficina de partes entregaba copia de las cartas ciudadanas a esta OIRS y durante el 2009 solo se consideran las recibidas directamente en la Ventanilla OIRS.

Año	Presencial	Telefónico	Postal	E.Mail	Total Final
Año 2008	1416	1664	41	110	3231
Año 2009	1155	1874	2	204	3235