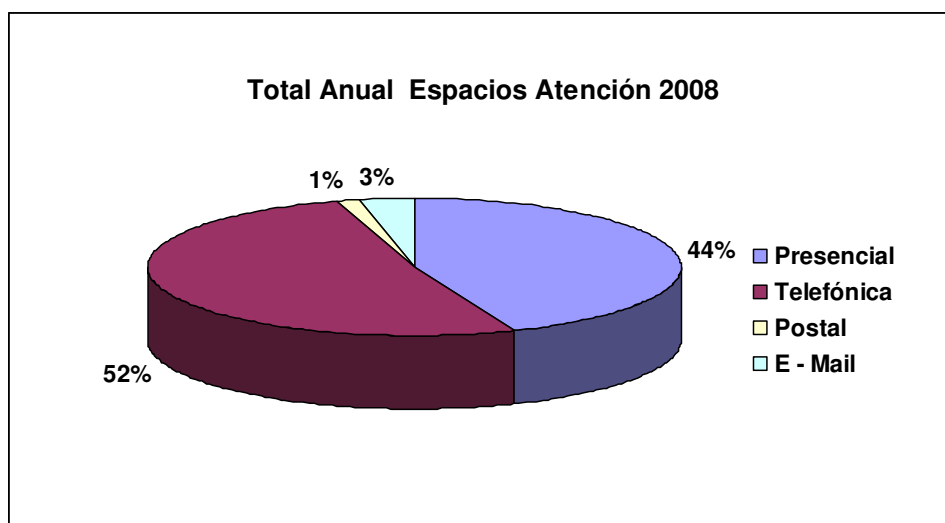


## **Atención de Usuarios Anual 2008.**

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

Es necesario señalar que durante al mes de Diciembre del presente año, fueron ingresados al Sistema Computacional la cantidad de **3231** usuarios, distribuidos de la siguiente forma: usuarios en forma **Presencial 1416**, derivadas **Vía telefónica 1664**; por **correspondencia 41** y **E-Mail 110**.

Presencial	Telefónica	Postal	E - Mail	Total Final
<b>1416</b>	<b>1664</b>	<b>41</b>	<b>110</b>	<b>3228</b>
<b>44%</b>	<b>52%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>



Meses	Presencial	Telefónica	Postal	E - Mail	Total Final
<b>Enero</b>	<b>213</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>261</b>
<b>Febrero</b>	<b>163</b>	<b>71</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>240</b>
<b>Marzo</b>	<b>180</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>256</b>
<b>Abril</b>	<b>169</b>	<b>122</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>303</b>
<b>Mayo</b>	<b>151</b>	<b>161</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>327</b>
<b>Junio</b>	<b>92</b>	<b>160</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>269</b>
<b>Julio</b>	<b>91</b>	<b>115</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>217</b>
<b>Agosto</b>	<b>66</b>	<b>215</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>283</b>
<b>Septiembre</b>	<b>63</b>	<b>105</b>		<b>1</b>	<b>166</b>
<b>Octubre</b>	<b>57</b>	<b>288</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>364</b>
<b>Noviembre</b>	<b>88</b>	<b>154</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>257</b>
<b>Diciembre</b>	<b>83</b>	<b>188</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>285</b>
<b>Total</b>	<b>1416</b>	<b>1664</b>	<b>41</b>	<b>110</b>	<b>3228</b>

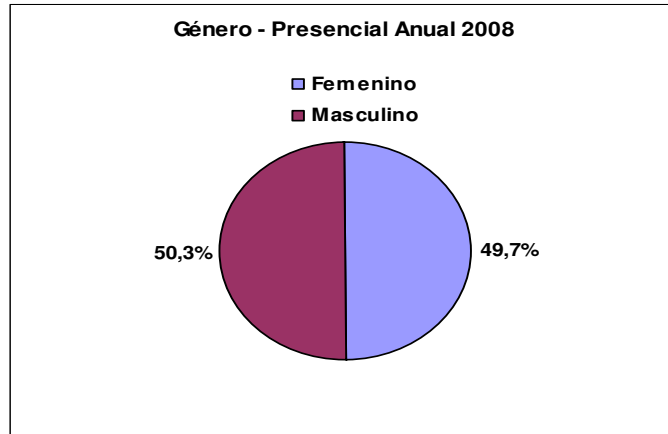
Los espacios de atención que mayoritariamente utilizan los usuarios/as de la Intendencia Regional, son el presencial y el telefónico. Hasta el mes de mayo se puede notar una mayor cantidad de usuarios realizando consultas en forma presencial, en tanto a partir de este mes se ve un aumento de la consulta vía telefónica. Esto se podría ser consecuencia de factores de tipo climáticas

## PRESENCIAL

### Género

Sexo	Nº	%
Femenino	704	49.7%
Masculino	712	50.3%
<b>Total</b>	<b>1416</b>	<b>100%</b>

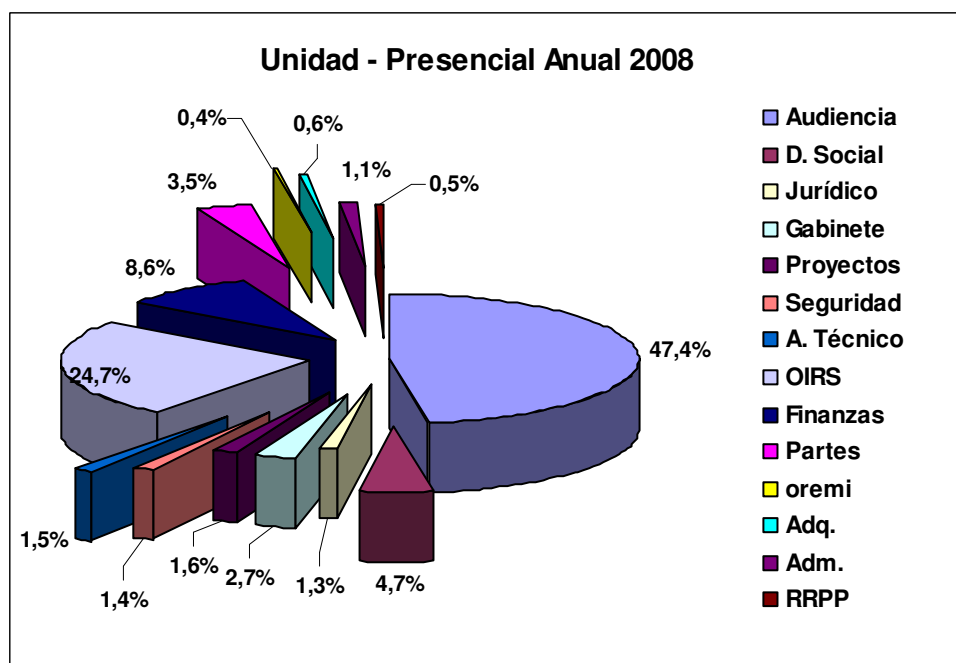
Se puede establecer que en tema género existe un afluencia proporcionada de usuarios como de usuarias, que concurren a solicitar atención en forma presencial a la Intendencia Regional.



### Unidad de Consulta

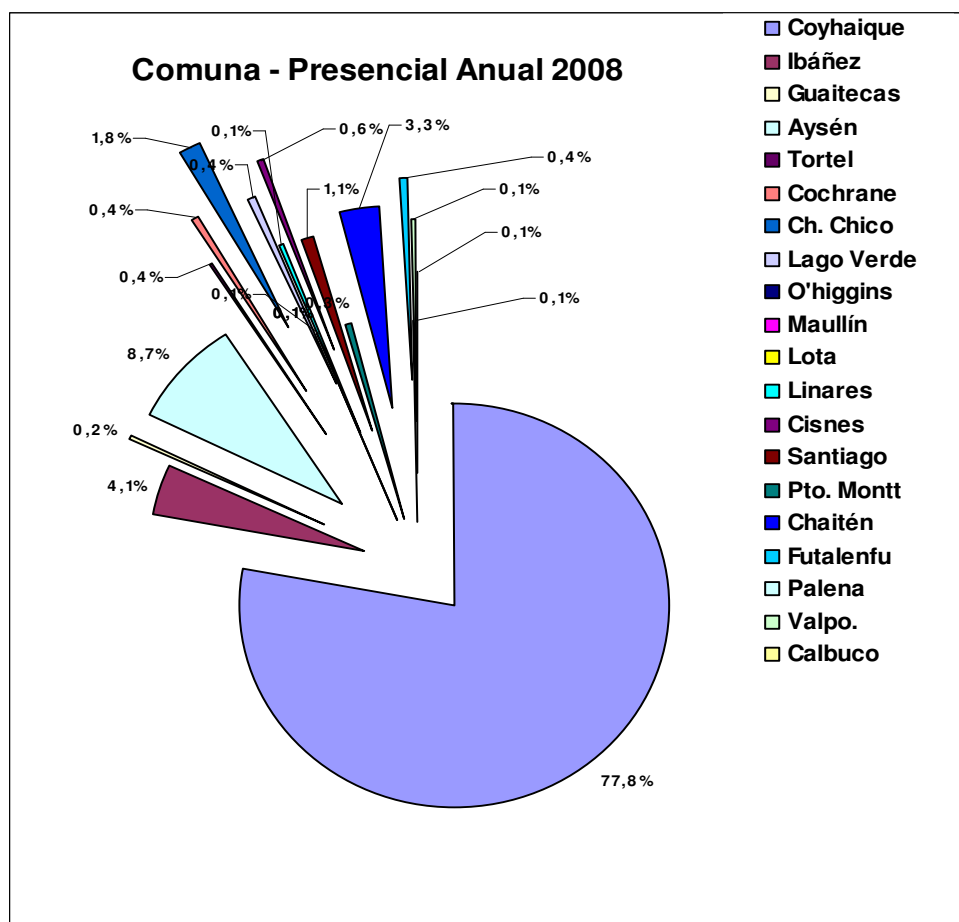
Unidad de Consulta	Nº	%
Audiencias	671	47.4%
Dpto. Social	67	4.7%
Of. Asesor Jurídico	18	1.3%
Gabinete	38	2.7%
E. Proyectos	23	1.6%
Seg. Ciudadana	20	1.4%
Asesor Técnico	21	1.5%
Of. OIRS	350	24.7%
Finanzas	122	8.6%
Partes	49	3.5%
Emergencia	6	0.4%
Of. Adquisiciones	8	0.6%
Administración	16	1.1%
RR. PP.	7	0.5%
<b>Total</b>	<b>1416</b>	<b>100%</b>

Respecto de las unidades con mayor consultas de usuarios y usuarias en forma presencial, se tienen las unidades de Audiencias y la Oficina OIRS, que entre ambas reciben un 72% del total de las consultas realizadas durante el año 2008.



## Comuna

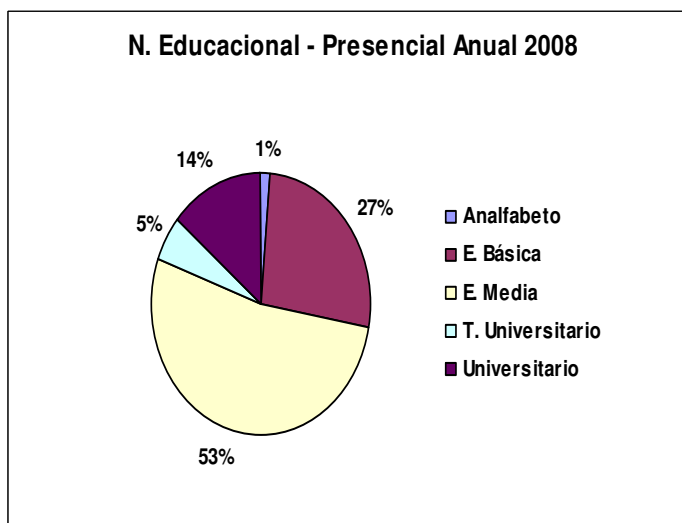
Comuna	Usuarios	%
Coyhaique	1102	77.80%
Ibañez	58	4.1%
Guaitecas	3	0.2%
Aysén	123	8.7%
Tortel	6	0.4%
Cochrane	5	0.4%
Chile Chico	25	1.8%
Lago Verde	6	0.4%
O'Higgins	1	0.1%
Mauñín	1	0.1%
Lota	1	0.1%
Linares	1	0.1%
Cisnes	8	0.6%
Santiago	15	1.1%
Pto. Montt	4	0.3%
Chaitén	47	3.3%
Futalenfú	6	0.4%
Palena	2	0.1%
Valparaíso	1	0.1%
Calbuco	1	0.1%
<b>Total</b>	<b>1416</b>	<b>100%</b>



En relación al lugar de procedencia de los usuarios y usuarias, el 77,8% provienen de la comuna de Coyhaique, lo que puede deberse a que la Intendencia Regional tiene sus dependencias ubicadas en esta comuna. Por otra parte, se puede visualizar un número no menor de consultas de usuarios y usuarias de Chaitén, correspondiente a la Región de los Lagos, producto de emergencia sufrida por esa ciudad durante el primer semestre del año 2008.

## Nivel Educativo

Nivel Educativo	Usuarios	%
Analfabeto	20	1%
Ed. Básica	379	27%
Ed. Media	743	53%
Tec. Universitario	77	5%
Universitario	197	14%
<b>Total</b>	<b>1416</b>	<b>100%</b>



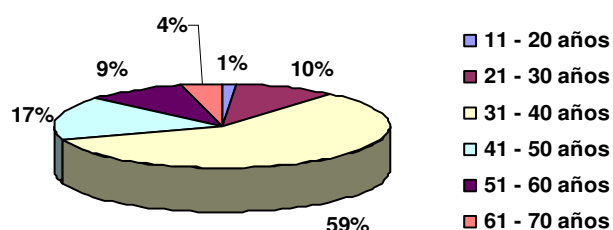
Los principales usuarios y usuarias que realizan consultas en forma presencial, que corresponden a un 53% del total, cuentan con un nivel educativo de Educación Media,

## Rango Etario

Rango Etario	Usuarios	%
11 - 20 años	19	1%
21 - 30 años	138	10%
31 - 40 años	832	59%
41 - 50 años	236	17%
51 - 60 años	134	9%
61 - 70 años	57	4%
<b>Total</b>	<b>1416</b>	<b>100%</b>

Los usuarios y usuarias que concurren mayoritariamente en forma presencial a la Intendencia Regional se encuentran entre los 31 y 40 años, con un 59% del total de los usuarios y usuarias atendidos.

R. Etario - Presencial Anual 2008



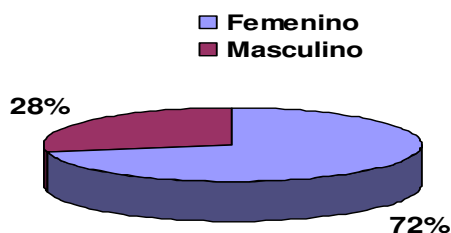
## VÍA TELEFÓNICA

### Género

Género	Nº	%
Femenino	1193	72%
Masculino	471	28%
<b>Total</b>	<b>1664</b>	<b>100%</b>

El espacio de atención telefónica, los principales usuarios fueron de género femenino, correspondiendo a un 72% de las consultas realizadas por este medio.

Telefónica - Género Anual 2008

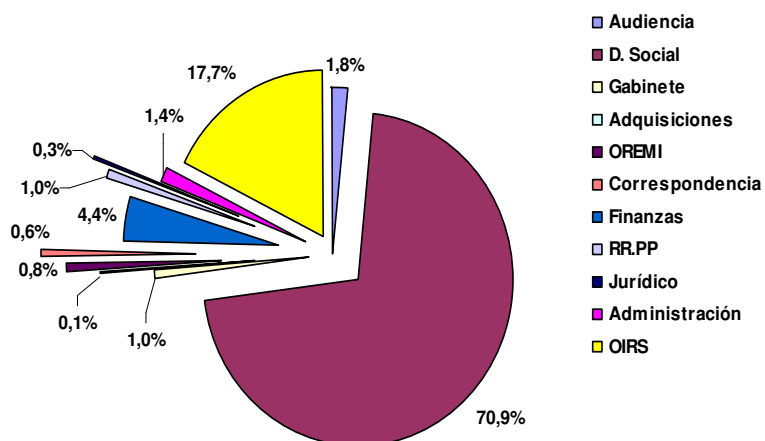


## Unidad de Consulta

Unidad de Consulta	Nº	%
Audiencia	30	1.8%
D. Social	1180	70.9%
Gabinete	17	1.0%
Adquisiciones	2	0.1%
ONEMI	13	0.8%
Correspondencia	10	0.6%
Finanzas	73	4.4%
RR.PP	17	1.0%
Of. Asesor Jurídico	5	0.3%
Administración	23	1.4%
Oirs	294	17.7%
<b>Total</b>	<b>1664</b>	<b>100%</b>

En relación a las unidades consultadas, la mayoría de los usuarios y usuarias realizaban sus consultas telefónicas al Depto. Social, con casi dos tercios de las consultas totales.

Telefónica - Unidad Anual 2008

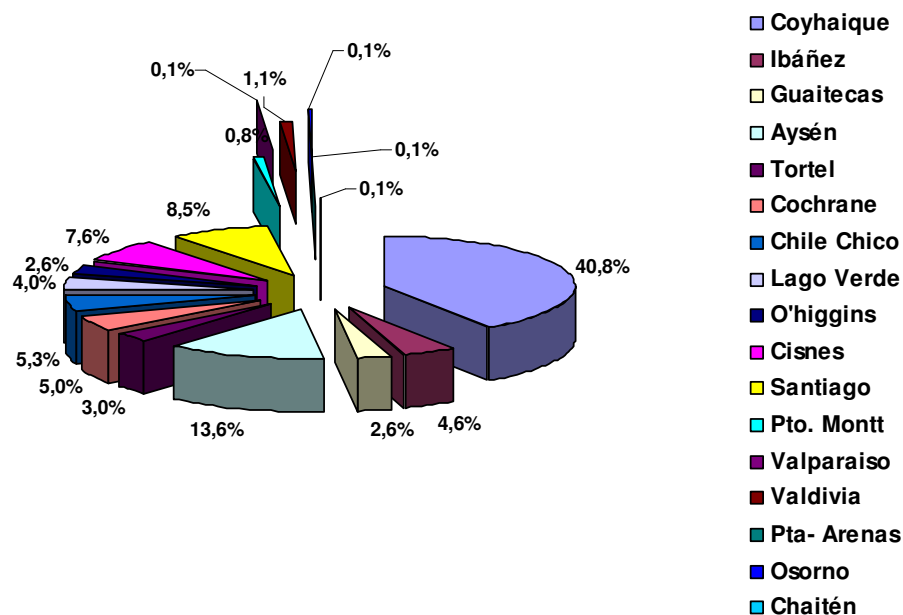


## Comuna

Comuna	Usuarios	%
Coyhaique	679	40.8%
Ibáñez	76	4.6%
Guaitecas	44	2.6%
Aysen	227	13.6%
Tortel	50	3.0%
Cochrane	83	5.0%
Chile Chico	89	5.3%
Lago Verde	67	4.0%
O'Higgins	43	2.6%
Cisnes	126	7.6%
Santiago	142	8.5%
Pto. Montt	13	0.8%
Valparaíso	2	0.1%
Valdivia	19	1.1%
Pta. Arenas	1	0.1%
Osorno	2	0.1%
Chaitén	1	0.1%
<b>Total</b>	<b>1664</b>	<b>100%</b>

La principales consultas de los usuarios y usuarias, utilizando el espacio de atención telefónica, provienen de la comuna de Coyhaique, en segunda instancia están los usuarios/as de la comuna de Aysén, los que sumados corresponden a un 54% del total de las consultas recibidas vía telefónica en la Intendencia Regional.

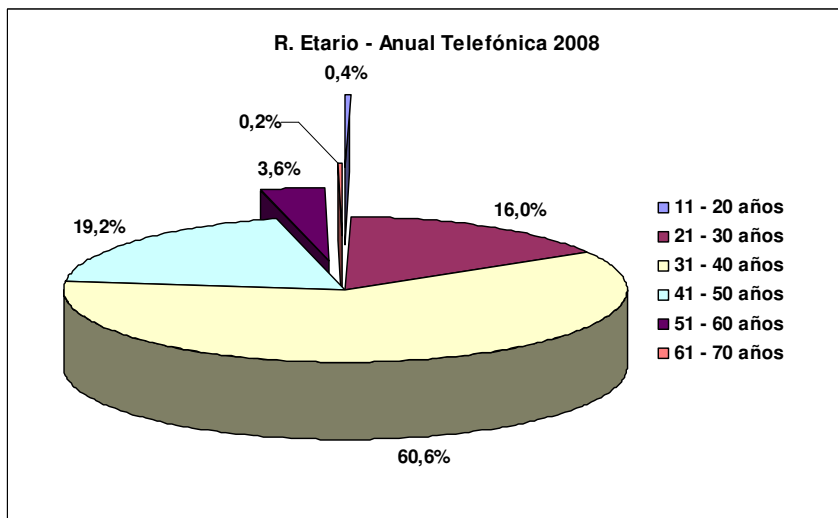
**Comuna - Telefónica Anual 2008**



## Rango Etario

Rango Etario	Usuarios	%
11 – 20 años	6	0,4%
21 – 30 años	267	16,0%
31 – 40 años	1009	60,6%
41 – 50 años	319	19,2%
51 – 60 años	60	3,6%
61 – 70 años	3	0,2%
<b>Total</b>	<b>1664</b>	<b>100%</b>

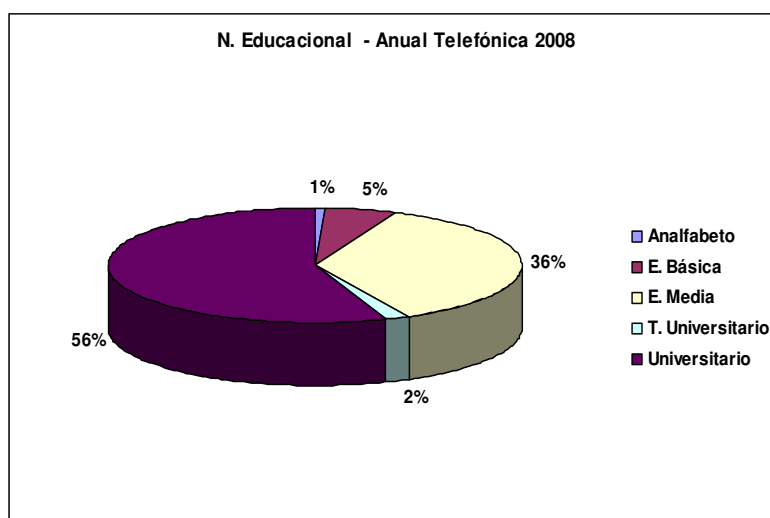
Los usuarios y usuarias que realizan consultas a través de este espacio se encuentran entre los 31 y 40 años, lo que corresponde al 60% del total de los llamados recibidos.



## Nivel Educativo

Nivel Educativo	Usuarios	%
Analfabeto	16	1%
E. Básica	91	5%
Ed. Media	598	36%
T. Universitario	35	2%
Universitario	924	56%
<b>Total</b>	<b>1664</b>	<b>100%</b>

El nivel educativo de los usuarios y usuarias que realizan sus consultas utilizando este espacio de atención provienen de personas con formación universitaria. También se tiene un porcentaje no menor de usuarios con Enseñanza Media, los que en conjunto suman un 92% del total de las consultas recibidas..

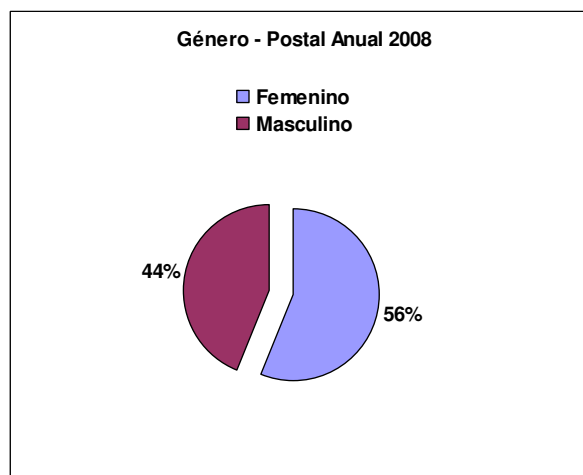


## ATENCIÓN CORRESPONDENCIA 2008

### Género

Género	Nº	%
Femenino	23	56%
Masculino	18	44%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

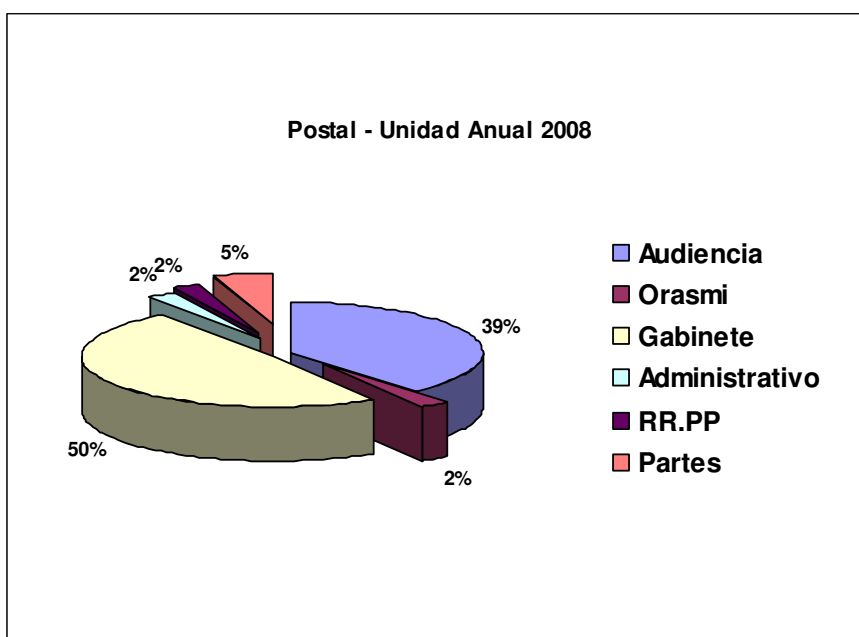
En relación al espacio de atención correspondencia, durante el año 2008 utilizaron este medio mayoritariamente usuarias, con un 56% del total de las consultas recibidas en la Intendencia.



## Unidad de Consulta

Unidad de Consulta	Nº	%
Audiencia	16	39%
D. Social	1	2%
Gabinete	20	50%
D. Administrativo	1	2%
RR. PP.	1	2%
Of. Partes	2	5%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

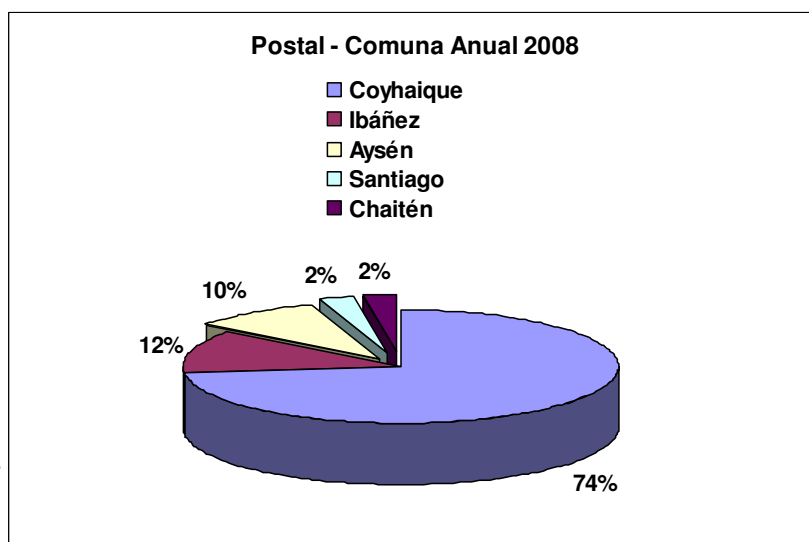
Las principales unidades de consultas recibidas por este espacio de atención fueron dirigidas en Gabinete con un 50% del total y Audiencias con un 39% del total, lo que corresponde a un 89% del total de los usuarios y usuarias.



## Comuna

Comuna	Nº	%
Coyhaique	30	74%
Ibáñez	5	12%
Aysén	4	10%
Santiago	1	2%
Chaitén	1	2%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

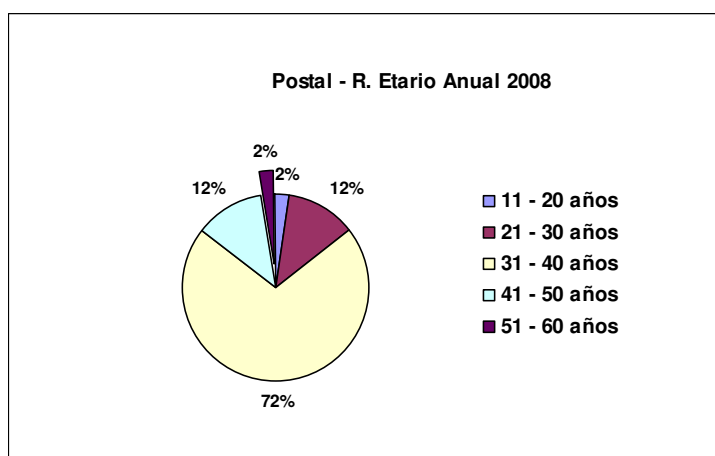
Los usuarios y usuarias provenientes de la comuna de Coyhaique son quienes utilizan mayoritariamente este espacio de atención, con un 74% del total de las consultas recibidas en la Intendencia Regional.



## Rango Etario

Rango Etario	Usuarios	%
11 - 20 años	1	2%
21 - 30 años	5	12%
31 - 40 años	29	72%
41 - 50 años	5	12%
51 - 60 años	1	2%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

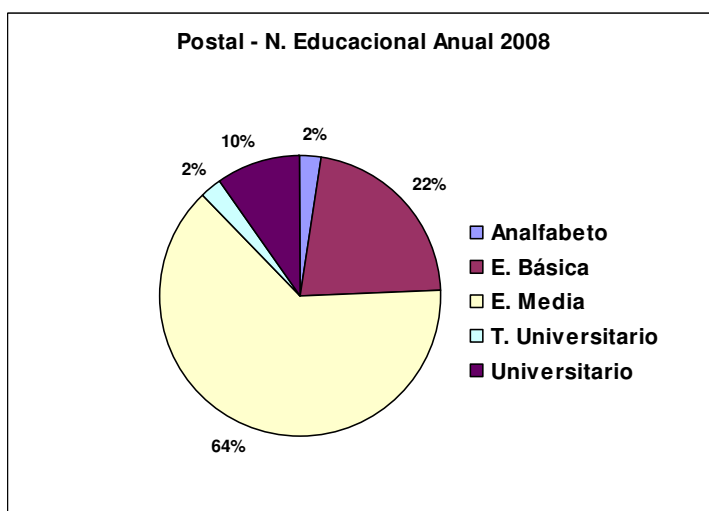
Las consultas de los usuarios y usuarias que utilizan este espacio de atención están en el rango etario considerado entre los 31 y 40 años de edad, que corresponde a un 72% del total de los usuarios/as.



## Nivel Educativo

Nivel Educativo	Usuarios	%
Analfabeto (asistido)	1	2%
Ed. Básica	9	22%
Ed. Media	26	64%
Tec. Universitario	1	2%
Universitario	4	10%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Prefieren este medio de atención los usuarios y usuarias que se cuenta con un nivel educativo de Enseñanza media, lo que corresponde a un 64% del total de las consultas realizadas en la Intendencia Regional

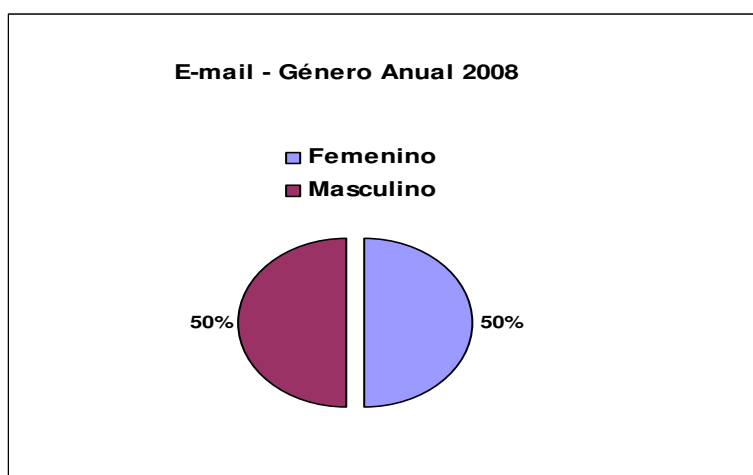


## ATENCIÓN POR E.MAIL

### Género

Género	Nº	%
Femenino	55	50%
Masculino	55	50%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

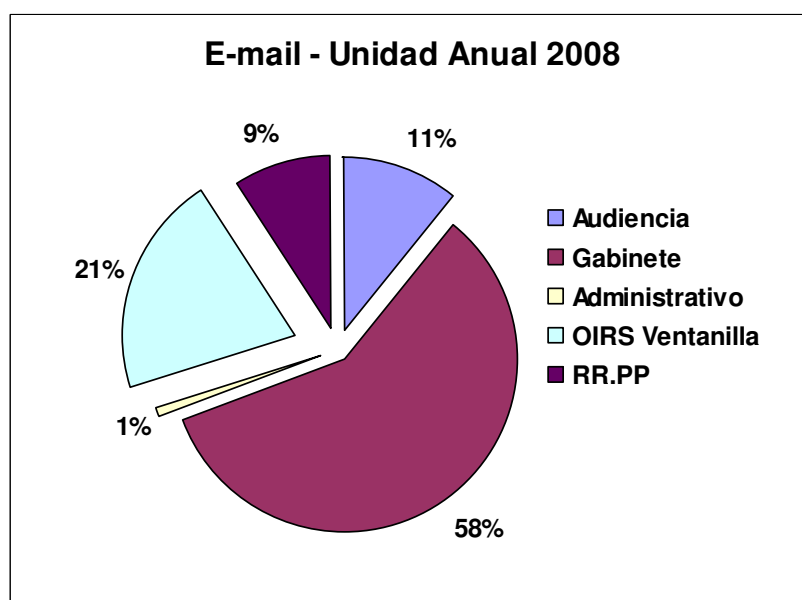
Este espacio de atención tiene igual porcentaje de usuarios como de usuarias para hacer llegar sus consultas a esta Intendencia Regional.



## Unidad de Consulta

Unidad de Consulta	Nº	%
Audiencias	12	11%
Gabinete	64	58%
D. Administrativo	1	1%
OIRS Ventanilla	23	21%
RR. PP	10	9%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

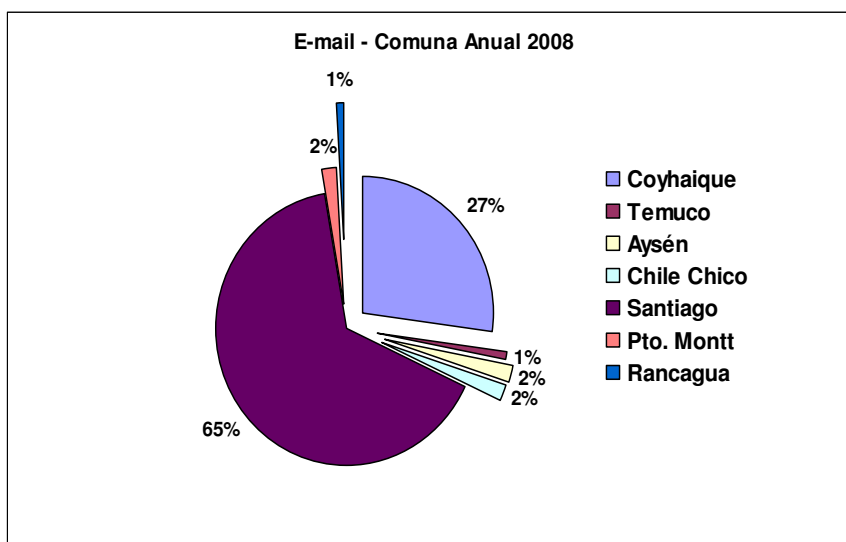
Los principales usuarios de este espacio hacen llegar sus consultas a Gabinete, lo que corresponde a un 58% del total de las consultas recibidas en esta Intendencia Regional.



## Comuna

	Nº	%
Coyhaique	30	27%
Temuco	1	1%
Aysén	2	2%
Chile Chico	2	2%
Santiago	72	65%
Pto. Montt	2	2%
Rancagua	1	1%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

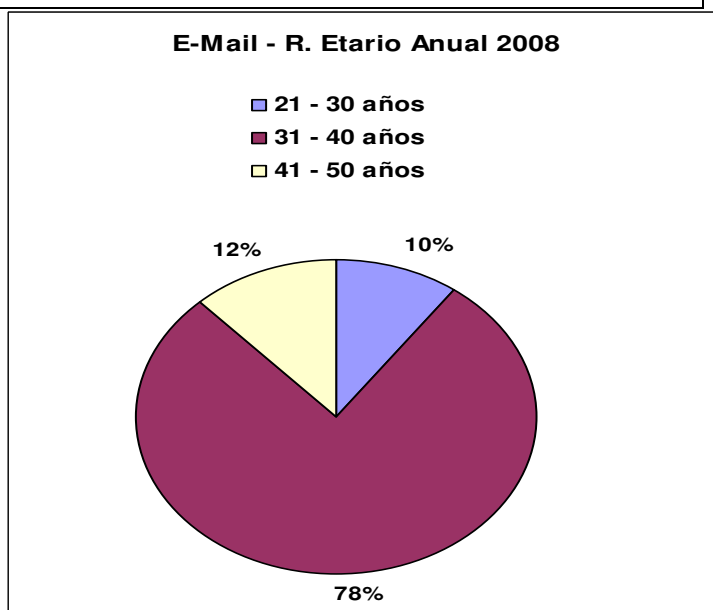
El lugar de procedencia de los usuarios y usuarias de este espacio provienen de la ciudad de Santiago con un 65% de las consultas recibidas y Coyhaique con el 27% de las consultas, sumando 92% del total de las consultas recibidas.



## Rango Etario

Rango Etario	Usuarios	%
21 años - 30 años	11	10%
31 años - 40 años	86	78%
41 años - 50 años	13	12%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

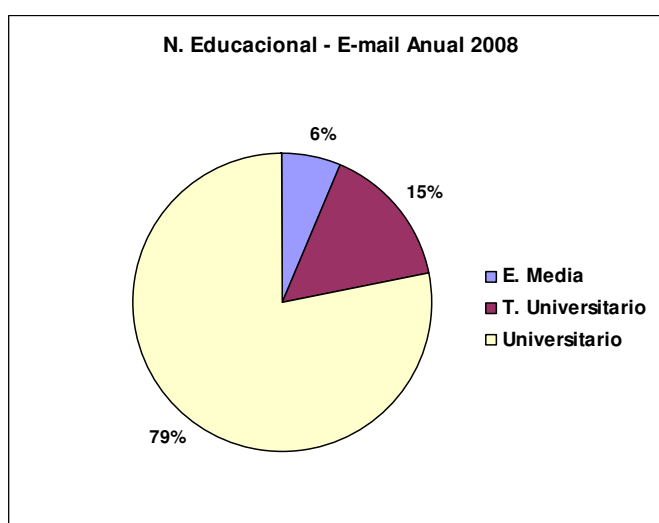
El rango etario de los usuarios y usuarias de este espacio de atención se encuentra principalmente entre los 31 y 40 años, con un 78% del total de las consultas recibidas.



## Nivel Educativo

Nivel Educativo	Usuarios	%
Ed. Media	7	6%
Tec. Universitario	17	15%
Universitario	86	79%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Los usuarios y usuarias que hacen uso de este espacio de atención, en relación al nivel educativo, cuentan con formación universitaria, los que alcanzan un 79% del total de las consultas recibidas.



A través de este consolidado podemos establecer que el perfil del usuario/a de la Intendencia Regional de Aysén, corresponde a:

Usuarios de genero femenino, entre los 31 y 40 años de edad, con formación Universitaria, provenientes de la comuna de Coyhaique, que preferentemente utilizan el espacio de atención telefónica para hacer llegar sus consultas.

Por otra parte, el espacio de atención Presencial, que es utilizado por un 44% de los usuarios y usuarias, que asisten en un forma proporcionada a hacer sus consultas, se encuentran entre los 31 y 40 años de edad, cuentan con educación media, provenientes de la comuna de Coyhaique.

Las unidades mas consultadas, en ambos espacios de atención, son el Departamento social con el 39% de las consultas, Audiencias con un 23% y OIRS con un 21%, que sumados corresponden al 83% del total de las consultas.

## MATRIZ DE VULNERACIÓN DE DERECHOS

Derecho	Indicar N° de Casos	Observación
Derecho de Prestaciones de Seguridad Social		
Derecho de una atención oportuna y de calidad		
Derecho a recibir respuesta en tiempo prudente		
Derecho a obtener reparación del Estado		
Derecho a obtener prestaciones de salud		
Derecho a denunciar falta de celo fiscalizador		
Derecho a la corrección de errores u omisiones		
Derecho a la información por parte de la autoridad		
Derecho a la razonabilidad de la decisión administrativa		
Derecho a petición		
Derecho acceso a la justicia		
Derecho a impugnar posibles abusos de poder		
Derecho a la no discriminación		
Derecho a la educación		
Derecho a criticar las políticas públicas		
Derecho a recibir un trato digno		
Derecho a vivir en un medio ambiente libre de contaminación		
<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS: No se han recibido reclamos por parte de los usuarios en esta Intendencia Regional de Aysén</b>		
PERIODO OBSERVADO (FECHA)		
DESDE: 01 DE ENERO DE 2008 HASTA: 31 DE DICIEMBRE DE 2008		