



Universidad Academia Humanismo Cristiano

Escuela de Gobierno y Gestión Pública

Seminario de Grado y Título I

“La satisfacción usuaria, con respecto a los requerimientos ciudadanos presenciales y la gestión de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, de la Subsecretaría del Ministerio de Transportes, en Región Metropolitana, en el primer semestre del año 2017”

Nombre alumna: Ingrid González Peña

Profesor guía: Juan A. Bravo S.

Tesis para optar al Título de Administrador Público
Tesis para optar al Licenciado en Gobierno y Gestión Pública

Santiago, Chile 2017

Índice

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO I: ANTECEDENTES.....	7
1. ANTECEDENTES GENERALES E INSTITUCIONALES.....	7
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
2.1. Descripción de la situación problema.....	9
2.2. Delimitación de la situación problema.....	10
2.3. Formulación del problema: PREGUNTA DE INVESTIGACION.....	10
3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	11
4. JUSTIFICACION.....	13
5. OBJETIVOS.....	14
a) Objetivo general.....	14
b) Objetivos específicos.....	14
CAPITULO II: MARCO TEORICO	15
1. Satisfacción Usuaría.....	18
2. OIRS.....	21
3. Participación ciudadana.....	22
4. Calidad.....	23
5. Gestión	24
6. Procedimiento.....	25
6.1. Aspectos generales de procedimientos	28
6.2. Registro de atención	30
6.3. Procedimiento consulta.....	33
6.4. Procedimiento de denuncia.....	33
a) Denuncia No Verificable.....	35
b) Denuncia Verificable	38
6.5. Procedimiento de reclamo.....	40
6.6. Procedimiento de sugerencia.....	43

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	44
1 Tipo de Investigación.....	44
1.1 Instrumento metodológico.....	45
1.2 Universo.....	46
1.3 Unidad de Estudio	46
1.4 Muestra.....	47
1.5 Variables.....	47
1.6 Módulos y Variables.....	48
CAPITULO IV: Presentación, desarrollo y análisis de los resultados de	
Análisis de resultados.....	50
1.0 Análisis de resultado de encuesta.....	53
1.1 Análisis a la entrevista a la jefatura.....	57
1.2 Conclusiones.....	59
1.3 Propuestas y Sugerencias	61
Bibliografía.....	63
Anexos.....	65

Introducción

Las sociedades con el paso de los años, cada vez son más empoderadas, por ende, más exigentes en sus requerimientos, es por eso que tanto el sector público como el privado, se ven forzados a reinventarse y adaptarse a estos nuevos cambios, respondiendo de manera eficiente a las nuevas necesidades en los intereses particulares y colectivos de las sociedades.

En el caso de Chile, los gobiernos durante la transición a la Democracia han implementado una serie de políticas públicas para reformular el sistema gubernamental del país, dejando atrás las operaciones obsoletas del pasado. Con ello, se han modernizado los sistemas en las áreas de salud, educación, vivienda, transporte, entre otras. En la Región Metropolitana por ejemplo, el sistema de transportes se ha reinventando a causa de las deficiencias observadas en la locomoción, como es el caso de las micros, taxis y transporte escolar. En otro ámbito de dicha materia, se encuentran las plantas de revisión técnicas y las escuelas de conductores, las cuales han tenido que buscar la innovación, para con ello reformular las medidas obsoletas e ineficientes, respondiendo así al nivel de calidad de vida de los ciudadanos, los cuales cada vez más aprovechan el desarrollo de las tecnologías, ocupando tales plataformas con el objetivo de entregar una respuesta satisfactoria al servicio de los usuarios.

Una de las medidas de gran relevancia y trascendencia para la eficiencia del servicio y satisfacción de los usuarios, está encargada por la Subsecretaría del Ministerio de Transportes, específicamente en la labor que ejercen y ponen en marcha los funcionarios de la OIRS (Oficina de informaciones, Reclamos y Sugerencias), los cuales están presentes en cada región del territorio nacional.

Ahora bien, se puede indicar que gran parte de los santiaguinos siguen disconformes con el sistema de transporte público, ya sea por el costo del pasaje, la poca frecuencia, las condiciones técnicas y de seguridad de las máquinas y además de la nula eficiencia por parte de Transantiago, en relación a las demandas sociales, por otro lado, también están insatisfechos por el colapso de pasajeros en los horarios denominados puntas del Metro de Santiago.

De igual manera, al no prestar un buen servicio de transporte, enfocado principalmente en los engaños hacia los usuarios por parte de taxistas inescrupulosos, sobre todo en la proporción de trayecto y precio, motivó a la proliferación de nuevas alternativas en tal materia, las que actualmente no se encuentran reguladas.

En el primer capítulo del presente trabajo se desarrollan los antecedentes generales e institucionales del tema a investigar, en donde el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones¹, el que tiene como objetivo principal la función de proponer las políticas nacionales en sus materias, pasando por los antecedentes del problema donde se tratará la satisfacción usuaria con respecto a sus requerimientos (los cuales se clasifican en consultas simples; consultas complejas; denuncias; sugerencias; felicitaciones y reclamos) y como la gestión será un eje trascendental en la resolución de los mismos, sin importar la complejidad, delimitando con ello la situación problema en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias en el periodo comprendido entre enero y junio del año 2017.

En el segundo capítulo se aproxima al lector a conceptos que son imprescindibles para entender la temática de este trabajo, acá se abarcó desde la necesidad que tiene el Estado para solventar los requerimientos de la ciudadanía, pasando por las normativas creadas que respaldan el trabajo de éste, para luego definir los conceptos que nos ayudarán a entender desde el ingreso de las solicitudes hasta la gestión realizada por los funcionarios.

El Capítulo tercero, se refiere al Marco Metodológico en el cual se definirá el tipo de investigación a realizar, el carácter de ésta, los instrumentos de la investigación - entrevista y encuesta-, el universo de la misma y su muestra, por último, las dimensiones de análisis

La presentación y análisis de resultados se realizó en el Capítulo cuarto de éste trabajo. En la primera parte, se analizó por ítem la encuesta aplicada a los

¹ Decreto Ley N° 557, publicado en el Diario Oficial el 10 de julio de 1974, D.S. N° 212, de 1992 Ministerio de Transportes Reglamento de los servicios nacionales del transporte público de pasajero.

usuarios de la OIRS, la segunda parte, se procedió a realizar un análisis de la entrevista realizada a la jefatura directa de la oficina. Por último, se dio a conocer las conclusiones y las propuestas finales de la Investigación.

Esta investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios/as, con respecto a los requerimientos ciudadanos de manera presencial y la gestión en la OIRS, la cual será útil para mejorar e impulsar nuevas acciones en las distintas fases de los procesos en su desarrollo, además, de promover nuevas políticas públicas levantadas por el Ministerio con respecto a la participación ciudadana, y con ello beneficiar a los usuarios/as del transporte público.

La importancia de este trabajo radica, en el impacto social que pueda tener en un largo plazo, ya que la información obtenida se canalizará a las autoridades competentes, para que sirva en la toma de decisiones futuras.

CAPITULO I: ANTECEDENTES

1. ANTECEDENTES GENERALES E INSTITUCIONALES

El Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones tiene como principal función proponer las políticas nacionales en materia de transporte y telecomunicaciones, de acuerdo a las directrices del Gobierno y ejercer la dirección y fiscalización de su puesta en práctica; supervisar las empresas públicas y privadas que operen medios de transportes y comunicaciones en el país, controlando el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes. El Ministerio está integrado por la Subsecretaría de Transportes, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y la Junta Aeronáutica Civil (JAC)¹.

En el Ministerio de Transportes existe desde el año 2009, una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias que todos conocen como OIRS, entre sus principales funciones están promover y generar las herramientas necesarias para que los usuarios/as se informen sobre las políticas de transportes, con el objetivo de buscar una retroalimentación, que permita conocer sus necesidades y desde ahí impulsar soluciones, resolviendo de manera eficiente los requerimientos de los ciudadanos. Asimismo, la comunicación es clave para dar a conocer las distintas labores y acciones emprendidas por el Ministerio, generando con ello un impacto positivo en la vida cotidiana.

Por otra parte, la oficina antes aludida es un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación en materia de transporte, ahí los usuarios efectúan sus requerimientos², los cuales se clasifican y detallan a continuación:

Consultas Simples: Consulta ciudadana que puede ser respondida por Encargado de OIRS directamente en atención presencial, sin necesidad de solicitar la asesoría de la Red de Expertos OIRS. Por lo general este tipo de consultas son frecuentes y se refieren a temas que están claramente identificados en la normativa vigente de la institución.

² Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaría Del Ministerio de Transportes.

Consultas Complejas: consulta ciudadana cuya respuesta no está al alcance directo del Encargado de OIRS debido a que se refiere a temas complejos de resolver, ya sea por su naturaleza técnica, interpretativa o bien por ser temas sensibles comunicacionalmente para la institución. Estas consultas deben ser derivadas a la Red de Experto OIRS la cual deberá asesorar con una respuesta al Encargado de OIRS para su posterior envío al ciudadano.

Denuncias: es aquella en donde el ciudadano/a denuncia hechos que ocurren en el cumplimiento del servicio de transporte público y que a juicio del denunciante, transgrede la normativa vigente.

Sugerencia: es aquella proposición o idea que tiene por objetivo incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos y equipos para ser considerada en la toma de decisiones, orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.

Felicitaciones: manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios por la calidad de la gestión prestada.

Reclamo: solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos de parte de un funcionario o un departamento específico.

Con relación de la satisfacción del cliente³ esta se define como el grado de relación coherente entre varias ideas, acciones o cosas, que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en la materia y la percepción de éste del servicio que recibió.

³ Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería, Enferm.glob. vol.13 no.36 Murcia oct. 2014, <http://scielo.isciii.es>

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problema

En estos últimos años, el auge de los requerimientos de los usuarios en materia de transporte público ha ido en aumento, básicamente se debe al crecimiento de la población en la Región Metropolitana, los cambios en los servicios de transporte público (específicamente en el Transantiago) y la mayor participación ciudadana, los que se involucran cada vez más en el quehacer gubernamental, fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos y las políticas en las diferentes materias.

En relación a lo anterior, podemos señalar que se ha acrecentado los ingresos de las inquietudes de parte de los usuarios en la OIRS., las que se destacan en denuncias sobre el transporte público, siendo las más comunes el tema de la evasión en Transantiago⁴, agresiones tanto verbal como física de los conductores hacia los pasajeros, reclamos por maltrato y/o abuso de poder por parte de los funcionarios del Ministerio de Transportes, y las que menos se indican, pero no por eso menos importantes, son las sugerencias de los usuarios que van en pro de un transporte de calidad, y las felicitaciones por la labor desarrollada y consultas en materia de aspectos legales que tienen como fin último el conocimiento de los ciudadanos de todas las normativas vigentes y referidas a las nuevas políticas públicas en transportes.

Un punto trascendental que vive la OIRS de la Subsecretaría del Ministerio de transportes, los funcionarios no tienen una retroalimentación oportuna de parte del Nivel Central (División Normas), en relación a las modificaciones de las normativas vigentes, lo cual no permite una alineación con los otros servicios (como por ejemplo la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones de la Región Metropolitana) en los procesos. En lo medular, se puede graficar que el Ministerio de Transportes no posee potestad legal en temas importantes y sensibles en la sociedad, como es el caso del transporte escolar y el Metro de Santiago, debido a que en ambos son contratos entre privados. Conociendo dicho

⁴ <http://www.dtpm.cl/Transantiago>

contexto, trae como consecuencia que los funcionarios y usuarios tengan la percepción de que su esfuerzo o trabajo no tiene la valoración o la relevancia que el ciudadano necesita.

En una sociedad cada vez más empoderada, se necesita conocer el sentimiento, pensamiento y satisfacción de los usuarios, en relación al proceso de gestión de los requerimientos internos y externos presenciales en la OIRS, considerando que se propone una aproximación conceptual distinta para la explicación de los procesos de participación ciudadana. Concretamente, se argumenta que dicho proceso puede ser tratado como un espacio de interacción, comunicación y diferenciación entre el sistema estatal y el social.

2.2 Delimitación de la situación problema

La situación descrita precedentemente, se da en la oficina de la OIRS en la Región Metropolitana de la Subsecretaría del Ministerio de Transportes, específicamente en el período comprendido entre enero a junio del año 2017.

2.3 Formulación del problema: PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo es la percepción usuaria respecto de la gestión de los requerimientos (presenciales) en la OIRS Metropolitana de la Subsecretaría de Transportes, el primer semestre del año 2017?

3. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En la Región Metropolitana, así como en las otras regiones del país, se cree que la incrementación de los requerimientos ciudadanos podría ser específicamente por aspecto demográfico, tanto por el crecimiento de las ciudades como el de la población, por lo que se ha hecho fundamental la necesidad de conectar a la población brindando una mejor calidad de vida. Es ahí, cuando el transporte público cobra una mayor relevancia, sin importar que éste sea terrestre o marítimo.

A modo de ejemplo, al existir un colapso -cualquiera que sea su motivo- sin duda que repercutirá en la vida cotidiana de la población, produciendo un malestar general, que se va expandiendo como una verdadera explosión, al ocupar las tecnologías de la información y las muchas veces “manoseadas” Redes Sociales.

Así, miles de voces disconformes hacen sentir su percepción negativa con los cambios o transformaciones del sistema de transporte público capitalino, al conocer ello, analizar sus sentimientos de vulnerabilidad, llegando hasta el rechazo. El Estado se ha visto en la necesidad de escuchar a la ciudadanía, con el objetivo de conocer sus necesidades e impulsar soluciones, que permitan resolver de la manera más eficiente los requerimientos ciudadanos, de forma permanente en el tiempo.

La información y retroalimentación tanto en el ámbito interno como externo, son parte de la acción fundamental que busca desarrollar el Ministerio de Transportes, si se logra llevar a cabo dichos elementos, se podría asegurar un éxito en el tiempo, sobre todo en la imagen pública que busca dar a conocer, emprendiendo acciones que puedan causar un impacto positivo en la vida diaria de las personas.

Cabe señalar que a medida que pasa el tiempo, se incrementa la cantidad de usuarios que acuden a la OIRS, de manera presencial y vía web (por intermedio de su página Transportescucha) para ingresar algún tipo de demanda con respecto a la materia de transportes, a lo cual un gran porcentaje de estos podrían no quedar satisfechos con los resultados de la gestión realizada, lo anterior puede

deberse a la falta de avances en materias de transportes, a la poca responsabilidad de las empresas prestadoras de servicios (en las que se encuentran Transantiago, Transportes Rurales, Taxi Básico, Taxi Ejecutivo, Taxi Colectivo, Transporte Escolar, Transporte Interurbano y Transporte Privado Remunerado) los que no cumplen con su compromiso adquirido de manera voluntaria al licitar en los diferentes concurso públicos levantados por el Ministerio de Transportes.

Finalmente, no existe un instrumento cuantitativo o cualitativo, que mida la satisfacción usuaria al momento de acudir de manera presencial a la OIRS, dejando ésta al libre albedrío, sino que solamente existe como actor principal el control de gestión, basado en un indicador más conocido como el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)⁵, el cual toma como aspecto principal los plazos establecidos por ley, con respecto a los requerimientos ingresados vía web.

⁵ Programa de Mejoramiento de la Gestión en los servicios públicos, que tienen su origen en la Ley N° 19.553, de 1998, asociados al cumplimiento de objetivos de gestión y a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.

4. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción usuaria, con respecto a la gestión de los requerimientos ciudadanos ingresados de forma presencial en la OIRS, debido a que los usuarios cada vez demuestran más su desagrado frente al sistema de transporte público vigente, como en el caso del Transantiago, los taxis en sus diversas modalidades, entre otras materias que implican al Ministerio.

Es menester observar, estudiar y analizar el avance que ha obtenido dicha oficina a lo largo de los años desde su creación, con respecto a las respuestas que se les da a los usuarios, tomando en consideración la problematización antes expuesta, la cual será útil para mejorar e impulsar nuevas acciones en las distintas fases de los procesos en su desarrollo de dichas demandas.

Como punto central señalaré que la importancia de esta investigación radica, en el impacto social que pueda tener en un largo plazo, tomando en consideración dicha información, se puede analizar y con ello se podrá canalizar a las autoridades competentes, para que les sirva y ayude en la toma de decisiones futuras con respecto a la participación ciudadana, jugando un rol clave el conocimiento de la satisfacción.

5. OBJETIVOS

a) Objetivo general

Determinar la satisfacción de los usuarios con respecto a la gestión de los requerimientos (presenciales) de la OIRS de la Subsecretaria de Transportes en el primer semestre del año 2017.

b) Objetivos específicos

- Describir los procesos de gestión de recepción de los requerimientos ciudadanos/as en la OIRS de Subsecretaria de Transportes en el primer semestre del año 2017.

-Conocer la calidad de respuesta de la gestión de los requerimientos ciudadanos en la OIRS de Subsecretaria de Transportes en el primer semestre en el año 2017.

- Confeccionar herramienta para la recopilación de datos relacionados con la satisfacción usuaria.

-Conocer la satisfacción usuaria obtenida de las respuestas sobre los requerimientos presentados por los mismos de manera presencial, en la OIRS de Subsecretaria de Transportes en el primer semestre del año 2017.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

En este trabajo de investigación, conoceremos la satisfacción usuaria respecto a la gestión de los requerimientos ciudadanos en la OIRS Metropolitana de la Subsecretaría del Ministerio de Transportes, como se ha hecho mención no tenemos herramientas para medir la misma, sin perjuicio de lo anterior, el concepto de gestión si es medible. Hay que dejar en claro, y con ello no se trata de ser majadero, que son otros los Departamentos - entre los que se encuentran el Programa Nacional Fiscalización de Transportes, el Directorio de Transporte Público Metropolitano, el Programa de Vialidad y Transporte Urbano (Sectra), la Secretaría Regional Ministerial de Transportes y Telecomunicaciones y la Unidad de Normas, órgano dependiente de la Subsecretaría de la rama antes aludida –los encargados de nutrir a la OIRS, dándole una respuesta a los requerimientos ciudadanos, basados en la normativa vigente.

Cabe mencionar, que la OIRS es una oficina canalizadora, que la podemos catalogar como un triángulo virtuoso, donde la unión de cada uno de sus puntos se entrelazan los conceptos de: ciudadanos/as; Ministerio de la materia y los diferentes prestadores de servicios de Transportes.

Como he mencionado anteriormente hay leyes ligadas a la gestión pública, las cuales están hechas para el mejoramiento así como también para la modernidad del Estado, dando una mejora en la atención ciudadanía, tomando en cuenta las demandas de éstas que son cada vez más exigentes, por tal motivo este conjunto de normas están enfocadas a los conceptos de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios públicos.

En el contexto que nos concierne, la OIRS por ser un departamento denominado público, está netamente ligado a las normativas vigentes, tanto del Ministerio de Transportes como a las que rigen a la estructura Estatal. Entre las que nos interesan podemos detallar: el Decreto Supremo N°212⁶, el Decreto N°80⁷, el

⁶ Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros - Santiago, 15 de Octubre de 1992.

Decreto N° 38⁸, todos relacionados con la órbita del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, los cuales dan las pautas de acción y la toma de procedimientos en el ámbito de dicha materia, desprendiéndose de la Ley Madre, más conocida como la Ley de Transito N° 18.290⁹.

Volviendo a la OIRS, su procedimiento está netamente unido al Decreto N° 680, de 1990, que en lo que considera: **“Toda persona que recurra a la Administración del Estado debe encontrar información orientadora, atención oportuna y rápida, y la posibilidad de colaborar a un mejor servicio mediante la reclamación o la sugerencia”**. Dando vida con ello al desarrollo integral de las Oficinas de Información, que tienen como eje central la atención del público o usuarios/as en la Administración del Estado.

En el mundo cada vez más globalizado que estamos insertos, gestionar debe ser una de las tareas más complejas, sin embargo, cuando ella se lleva a cabo de buena forma, se cumplen con los objetivos trazados y los compromisos adquiridos por la Institución, en post de una mejora colectiva. Es así, como dicho concepto cobra total relevancia a la hora de analizar a la OIRS. Normativamente, la Ley que reúne cabalmente cada una de las palabras aludidas, es la N° 19.553, de 1998, que define los Programas de Mejoramiento de la Gestión, más conocidos como (PMG), asociando así el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios públicos.

Conociendo sus fortalezas y también debilidades, el Estado debe ir modernizándose día a día, es por ello, que pone en marcha la Ley 19.880, del 2003, que en lo que interesa en su núcleo central, es incrementar las Bases de los Procedimientos Administrativos, que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, regulando la relación de las instituciones públicas con

⁷ Reglamenta el transporte privado remunerado de pasajeros, modifica el decreto N°212, de 1992, Santiago, 30 de agosto de 2004.

⁸ Crea y Reglamenta el registro nacional de servicios de transporte remunerado escolar, Santiago, 7 de abril de 2003.

⁹ Promulgada el 23 de Enero de 1984.

la ciudadanía, por vías tradicionales o electrónicas, también promoviendo sus derechos, garantizando sus defensas y resguardando sus intereses.

Dicho lo anterior, se instaura el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)¹⁰, que tiene como principal misión la de ser un espacio de atención en el cual las personas acceden e interactúan con la Administración, invocando su derecho a informarse, sugerir y reclamar, contribuyendo a la conformación de un Gobierno moderno y al servicio permanente y continuo de las personas.

Por otra parte, la sociedad exige cada vez más que los Funcionarios públicos, políticos y de las Fuerzas Armadas, actúen bajo la ética y pautas de buen comportamiento, siendo tolerantes y transparentes a la hora de llevar a cabo su trabajo. Es así, como de manera transversal se ponen los primeros cimientos y comparándolo con la solidez de un edificio, se da marcha a la Ley 20.285, de 2008, sobre Transparencia y Acceso a Información de la Administración del Estado, creándose un cuerpo legal específico donde no sólo se señala la publicidad de los actos de la Administración Pública, sino que además de la facilitación del acceso de cualquier persona a esa información. Esto refuerza el desafío para los espacios de atención de los servicios, teniendo que modificar prácticas arraigadas institucional y culturalmente.

Específicamente para la OIRS de Transportes, cotidianamente se han implementado procesos sistematizados de atención a la ciudadanía, con el objetivo de garantizar de manera efectiva la transparencia y publicidad de los actos y resoluciones de los órganos del Estado en sus diversos procesos. Por tal motivo, lo anterior al fluir de manera natural y satisfactoria, es decir, cada elemento - como una cadena lineal- forman una cohesión, siendo fundamental esto último, en la implementación, desarrollo y reconocimiento del sistema SIAC.

Dentro de la investigación existen conceptos claves y fundamentales para la retroalimentación y rectificación de las formas en que se está trabajando, no sólo

¹⁰ El Manual de Procedimientos de Atención al Usuario (A) y Sistema de Gestión de la Calidad. Creado por el Ministerio de Relaciones Exteriores en conjunto, con la Dirección Nacional de Fronteras y límites del Estado, de Noviembre de 2010.

en los espacios de atención presencial, sino también por intermedio de formularios electrónicos de la OIRS.

Según lo descrito en el párrafo que antecede, podemos detallar los siguientes conceptos que nos ayudarán a entender este trabajo de manera clara, los cuales son:

1. Satisfacción Usuaría

Al buscar en muchos textos la definición de satisfacción usuaria, todos derivan en un punto en común, la misma la especifican como el deseo de las expectativas hechas, por un buen resultado, cumpliendo la gratificación de haber obtenido el objetivo deseado. La satisfacción es un estado mental que busca la plenitud en diversos ámbitos. En relación a lo anterior, ésta se cataloga en la esfera de lo subjetivo, ya que depende de cada persona, su proceso, desarrollo y posterior resultado.

Otra arista clásica y de corte más social, alude a la satisfacción como la obtención de alguna compensación que necesita la víctima de un daño para sentir que se ha hecho justicia.

Podemos señalar que el estudio de la satisfacción se ha realizado en diversas épocas y latitudes, los pioneros en el análisis de ella se dio en Grecia, específicamente con el aporte de Aristóteles hace ya varios siglos, quien señalaba que ésta se obtenía al momento de conseguir el bien último de la vida (hacer lo correcto).

Otros aportes, con respecto a este tema lo realizaron los economistas¹¹ Bentham (1789) y John Stuart Mill (1863), quienes trataron el tema de la felicidad como algo que se obtiene mediante la satisfacción de ciertos placeres humanos. No obstante aquello, la propuesta de éstos y otros autores clásicos, pertenecen a postulados

¹¹ Aída-Sofía Rivera-Sotelo; Queen's university Kingston; Canada Aspectos sobre el utilitarismo de Jeremy Bentham ¿fundamento de la teoría de Leon Walras?, de fecha 01-07-2011 El presente texto cuestiona el utilitarismo de Jeremy Bentham como fundamento de la teoría marginalista walrasiana. La problemática se aborda a través de un análisis comparativo del pensamiento de Jeremy Bentham y de Leon Walras, en tres áreas centrales: sus visiones de la sociedad y el objetivo social, sus aproximaciones teóricas y metodológicas en relación directa con sus respectivas teorías de la sociedad, y el lugar del principio de utilidad en el marco de las teorías generales de sociedad.

filosóficos que apuntan hacia la felicidad del ser humano como proyecto de vida, lo cual si bien da ciertos indicios de que ambos fenómenos tienden a unirse, no tienen relación con la satisfacción percibida en una situación particular.

Asimismo, en una corriente más Gubernamental, podemos encontrar los aportes de John Rawls (1971) y Amartya Sen (1997), los que abordaron el tema dándole una mayor relevancia al Estado y como éste último puede brindar bienestar a través de lo que se llama “**Agencia**”, vale decir, ofrecer las condiciones específicas para que los ciudadanos puedan vivir felices en un territorio determinado.

Otra manera de ver la satisfacción, tiene relación con el compromiso que fueron adquiriendo los distintos países con el objetivo de llegar al desarrollo en el bienestar ciudadano, fundamentos que fueron seguidos e impulsados por autores como Draibe y Riesco (2006); Diener & Suh (1997); Wilson (1967); Vennhoven (2001); Helliwell (2002) y finalmente el PNUD (2012). Donde todos ellos postularon que el bienestar debía ser medido no sólo en términos macroeconómicos (como ingreso, educación, entre otros) sino por la satisfacción del ciudadano por experimentar emociones de acuerdo al lugar en que viven, incorporando un elemento más subjetivo a aquel bienestar.

Por otra parte, en una arista más económica, estudiosos de la materia aseveran que la satisfacción es el producto de una relación de acciones que se da, principalmente, en el momento en que el cliente o usuario lleva a cabo una transacción, cuya experiencia de intercambio es comparada con las expectativas que se tenían previamente (Hunt, 1977 y Westbrook, 1983). Asimismo, otros sostienen que esta evaluación que hace el cliente puede ser de tipo afectiva, es decir, se realiza una vez usado el producto y no considerando variables intervinientes (Eggert y Ulaga, 2002 y Giese y Cote, 2000); en contraste con lo anterior, podemos señalar el planteamiento de Churchill y Surprenant (1982) y Day (1984), quienes afirman que la satisfacción será producto de un análisis del usuario, respecto de los factores del proceso de atención, ya sean estos el precio, el tiempo de espera, expectativas y agilidad. Oliver en la década de los 90, propuso algo similar, calificando a esta línea de investigación como “**cognitiva**”,

la cual se preocupaba por observar la satisfacción como la consecuencia de una evaluación de los atributos del producto y las emociones generadas por éste.

Al conocer todas las corrientes anteriormente aludidas, podemos concluir que no existe una definición homogénea del término “satisfacción”, sobre todo si nos referimos a productos o servicios. Pero sin duda, que todas las posiciones ya señaladas, apuntan a la asociación entre las expectativas de las personas y la percepción de lo cumplido.

Por último, y no por eso menos importante, fue el aporte de Elías y Álvarez¹², los que desarrollaron una nueva definición del concepto de satisfacción usuaria, tomando en cuenta los siguientes parámetros:

Fiabilidad: es la opinión del usuario con respecto al nivel de efectividad, promesa implícita o explícita sobre el servicio que prestan las instituciones.

Sensibilidad: es la expectativa que tiene el ciudadano respecto a las instituciones, con relación a la atención en los tiempos más adecuados, es decir, la cuota de respeto que brindan con respecto al tiempo del usuario.

Tangibilidad: es la valoración que hace el usuario respecto a la imagen de las personas y de las estructuras de las entidades.

Aseguramiento: es la opinión acerca del trato que brindan los funcionarios, con respecto a la confiabilidad en las materias tratadas y la seguridad con la cual actúan los mismos.

Empatía: opinión respecto de la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario por parte del personal de las instituciones.

La importancia de la satisfacción de los usuarios, en el contexto de este estudio, radica en aquellos individuos que se transformarán en un activo para la organización, debido a que en un gran porcentaje éstos volverán al lugar en busca de realizar nuevos trámites o servicios.

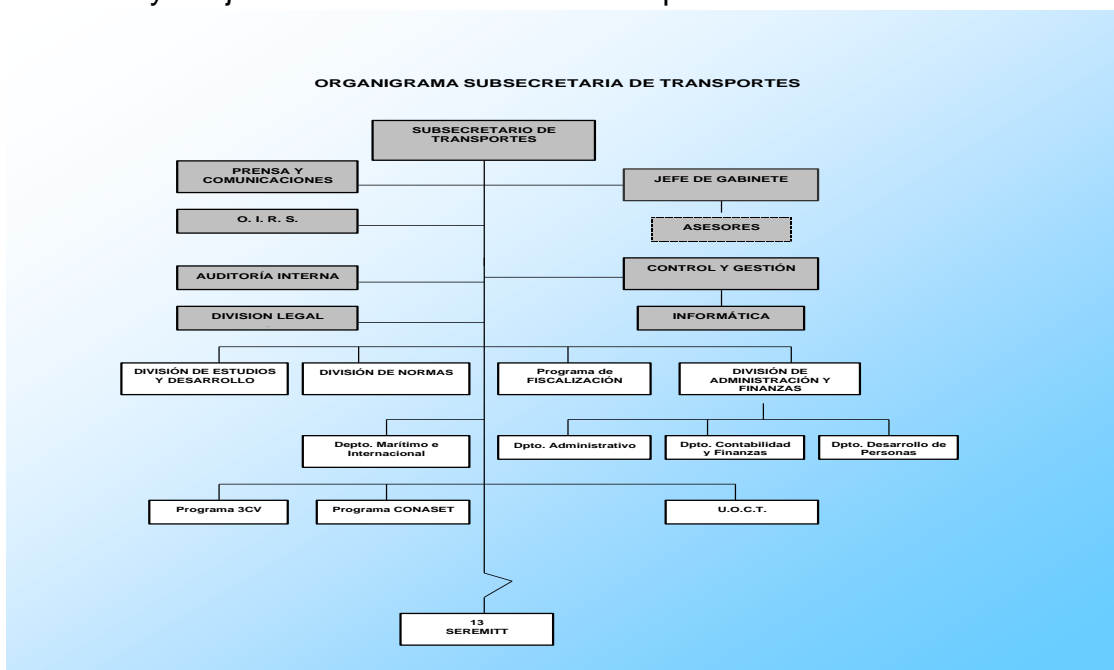
¹² J. Elías, J. Álvarez: El “Tubo de la Satisfacción”: un sistema de diagnóstico para la mejora de los servicios sanitarios. Revista de administración Sanitaria, Vol. II, Octubre-Diciembre de 1988-España.

Finalmente y en relación a lo anterior, la satisfacción no se convierte en un fin en sí mismo para las organizaciones, sino que se configura como un medio para alcanzar otras metas mediante los mismos requerimientos ciudadanos, un ejemplo de ellos son las nuevas políticas públicas.

2. OIRS

Las oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) son espacios en los cuales las personas pueden participar en el que hacer de los servicios públicos. El marco normativo que rige a los espacios de atención, garantiza el derecho de acceso a la información y a la atención oportuna, sin discriminación de ninguna especie. Esta participación implica el ejercicio de los derechos ciudadanos, el cumplimiento de sus deberes, el acceso a productos y servicios que proveen las instituciones, la recepción de información acerca de programas sociales y la expresión de sus expectativas e intereses a través de reclamos, sugerencias, consultas y opiniones.

Los espacios de atención en los servicios del Estado constituyen un instrumento fundamental en el proceso de modernización de la gestión pública, incrementando su cobertura y propiciando más y mejores mecanismos de acceso ciudadano a la información y el ejercicio de los derechos de las personas.



Fuente: formulario de capacitación MTT.

3. Participación Ciudadana

La Real Academia de la Lengua Española define la participación ciudadana como la acción y efecto de ser parte en algo, en la cual un habitante de las ciudades antiguas o de Estados modernos como sujeto de derechos políticos y que interviene, ejercitándolos, en el gobierno del país.

La participación ciudadana es un derecho humano fundamental, que garantiza la acción deliberada y consciente de la ciudadanía, tanto de manera individual como colectiva, a través de los distintos mecanismos e instrumentos contenidos en la Constitución Política y la Ley, con la finalidad de incidir en la toma de decisiones de los entes públicos, fiscalización, control y ejecución de los asuntos políticos, administrativos, ambientales, económicos, sociales, culturales y de interés general, que mejore la calidad de vida de la población.

En términos generales, la participación nos remite a una forma de acción emprendida deliberadamente por un individuo o conjunto de éstos. Es decir, es una acción racional e intencional en busca de objetivos específicos, como pueden ser tomar parte en una decisión, involucrarse en alguna discusión, integrarse, o simplemente beneficiarse de la ejecución y solución de un problema específico (Velásquez y González, 2003: 57).

Otra definición de participación ciudadana —aun cuando no pueda decirse que haya una concepción unívoca del vocablo— nos remite al despliegue de un conjunto de acciones (expresión, deliberación, creación de espacios de organización, disposición de recursos) mediante las cuales los ciudadanos se involucran en la elaboración, decisión y ejecución de asuntos públicos que les afectan, les competen o, simplemente, son de su interés. Entendida así, de entrada, podría afirmarse que ésta nos remite a un tipo de interacción particular entre los individuos y el Estado, a una relación concreta entre el Estado y la sociedad, en la que se pone en juego y se construye el carácter de lo público (Ziccardi, 1998; Álvarez, 1997; Cunill, 1991).

La participación ciudadana se considera como un engranaje indispensable, en el desarrollo de las OIRS, ya que esto se considera como derecho en sí mismo. Ello

se fundamenta en la necesidad de fomentar la corresponsabilidad de los ciudadanos en su diseño, aplicación, resguardo y progresividad (CEPAL, 2010, 2008, Abramovich, 2006). La consagración de derechos surge en general, de luchas sociales y políticas y/o de acuerdos o pactos sociales (Marshall, 1998) que se producen bajo determinadas condiciones de desarrollo y relaciones de poder y su conquista no es un fenómeno irreversible (Giddens, 1991). Las decisiones que respecto de ello se asuman en un determinado contexto competen por tanto a toda una comunidad.

4. Calidad

En el año 1989, la International Organization for Standardization (ISO) la define como: **“El grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado”**.

Asimismo, la Real Academia de la Lengua Española se refirió al concepto calidad de la siguiente manera: **“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”**.

Por otra parte, hubo diversos autores que definieron la calidad, entre los que destacan podemos nombrar a Phillip Crosby, él que señaló: **“Calidad es cumplimiento de requisitos”**. (Crespo, 2010); Joseph Juran aseveró: **“Calidad es adecuación al uso del cliente”**. (Sánchez, 1997); Walter A. Shewhart afirmó: **“La calidad es el resultado de la interacción de dos dimensiones: Dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)”**. (<http://www.sintegradodegestion.com/>, 2008) y William Edward Deming puntualizó: **“Calidad es la satisfacción del Cliente”**. (Hoyer, 2001).

5. Gestión

El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar (CASSINI, 2008).

De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización. Por lo tanto, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.¹³

En este caso la gestión a la que nos referiremos en nuestra tesis será a la gestión pública que es la que involucra a los gobiernos los que han adoptado un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos. El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es para obtener el bienestar social de la población. En cambio el modelo de gestión del ámbito privado se basa en la obtención de ganancias económicas.

En el contexto de lo antes ya señalado la gestión de la oficina de informaciones y reclamos desde el ingreso de los requerimientos en adelante se gestiona según el Manual de procedimiento de atención al Usuario /a de la Subsecretaría de Transportes (2006)¹⁴.

¹³ ING. Francisco A. Bastardo E. Puerto Ordaz, Tesis Modelo de Gestión, mayo de 2010.

¹⁴ Los procedimientos contemplados en este Manual de Atención al Usuario/a se circunscriben a lo dispuesto por:

- Normativa Orgánica del Ministerio de Transportes contenida principalmente en el D.F.L. 343 de 1953, D.F.L. 279 de 1960, el D.L. 557 de 1974, la Ley 18.059 y la Ley 18.696, que establecen la Misión, Objetivos Generales y Específicos y áreas de competencia del Ministerio de Transportes.
- Artículo 8 de la Constitución Política de la República, modificado por la Ley 20.050.
- Ley 19.880 sobre Procedimientos Administrativos.
- Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
- Ley 18.290 de Tránsito.
- Decreto Supremo N° 212 del 11 de septiembre de 1992 que establece el Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros

6. Procedimiento

Sin duda que seguir pasos lógicos y bien estructurados, son claves para asegurar el éxito en cualquier aspecto de la vida. Es por ello, que son muchos – y me incluyo- los que analizamos y planificamos ciertos pasos, de la manera más eficaz posible, todo con el fin de cumplir algún objetivo trazado previamente, esa es una manera en que podemos encasillar el concepto de procedimiento.

Cabe señalar que existen diversos tipos de Procedimientos, en el presente trabajo uno de los más importantes y que se encuentra inserto en lo que se denomina Gestión, es el del **Procedimiento Administrativo**, compuesto principalmente por diversas etapas que tienen como objetivo, en su finalidad el desarrollar un acto administrativo.

Específicamente en la administración pública, este último, en su marco de acción busca garantizar a los ciudadanos que las medidas llevadas a cabo por un Estado y/o Gobierno, sean coherentes entre las mismas y que su base estén argumentadas en una buena documentación. Por tal motivo, las personas tienen el derecho a conocer y ser partícipes de dicha información, de manera que nunca sean sorprendidas por aspectos que vayan en contra de su seguridad e integridad.

Una de las teorías o paradigma del Proceso Administrativo y de las Áreas Funcionales fue desarrollada por Henri Fayol, en el año 1916. Desde una perspectiva funcionalista se afirma que la función básica de la administración, como práctica, es la de seleccionar objetivos apropiados y dirigir a la organización hacia su logro. Lo anterior implica definir la administración como un proceso que, como tal, requiere de la ejecución de una serie de funciones. Fayol describió las

-
- Decreto Supremo N° 80 de 2004 que reglamenta el Transporte Privado Remunerado de Pasajeros.
 - Decreto N° 38 de 1992 y N° 38 de 2003 relacionados al Transporte Escolar.
 - Decreto Supremo N° 20 de 1982 relativo al Pase Escolar.
 - Decreto Supremo N° 45 de 1989 que fija el porcentaje del valor de los servicios de locomoción colectiva.
 - Decreto Supremo N° 680 del 21 de septiembre de 1990 que dicta normas para el establecimiento de Oficinas de Información en la Administración del Estado.
 - Instructivo Presidencial N° 4.
 - Guía Metodológica SEGEGOB 2006.
 - Resolución Exenta N° 2351 de 2005 que aprueba sistema de reclamos y sugerencias.
 - Ley 19.872 que crea el Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre.
 - Decreto Supremo N° 156 de 1990 que establece el reglamento para las Plantas de Revisión Técnica. Decreto Supremo N° 122 de 1991 que establece los requisitos para los vehículos que presten servicio de locomoción colectiva.
 - Decreto Supremo N° 211 de 1991, N° 54 de 1994 y N° 55 de 1994 que regulan las normas sobre emisiones de vehículos livianos, medianos y pesados.

actividades administrativas definiéndolas en cinco pilares funcionales, los que son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar¹⁵.

La siguiente figura resume de forma básica lo que es el proceso administrativo, nótese la interrelación y la continuidad de las actividades:



Fuente: www.gestiopolis.com

• ¹⁵ Zapata Domínguez, Álvaro; Murillo Vargas, Guillermo y Martínez Crespo, Jenny. Organización y Management, Universidad del Valle, 2006, p.64

6.1 Aspectos Generales

Las Unidades de Atención de Usuario/as, son competentes para registrar y tramitar las solicitudes referentes a materias de conocimiento de la Subsecretaría de Transportes.

Se hace presente que dichas Unidades no se encuentran investidas de facultades sancionatorias, tanto para las empresas de transportes, como para los propietarios de vehículos que prestan servicios de transportes de pasajeros. No obstante aquello, toda conducta que implique una transgresión a la normativa que regula dicho servicio, debe ser puesta en conocimiento de las autoridades que se encuentran facultadas para adoptar procedimientos sancionatorios¹⁶.

Asimismo, existen materias que no son de competencia de la Subsecretaría de Transportes, en ese sentido las Unidades de Atención se comprometen a derivar las inquietudes de los Usuario/as a los organismos competentes, ya sea informando y orientando a los ciudadanos en el trámite de dichas inquietudes.

Básicamente, los procedimientos establecidos para la gestión de la OIRS, se basan en el Manual de Atención de usuario/as de la Subsecretaría del Ministerio de Transportes. Los cuales se detallan a continuación:

- Procedimiento de Consulta.
- Procedimiento de Denuncia.
- Procedimiento de Reclamo.
- Procedimiento de Sugerencia.

Pertinente es indicar que los procedimientos antes aludidos, se ponen en marcha por diferentes vías. Sin perjuicio de lo anterior, la aplicación de los mismos se define como un proceso único. En relación a las vías, éstas son diversas y siempre siguen un proceso normativo y estructurado. Los cuales son los siguientes¹⁷:

- Presencial.
- Vía telefónica.

¹⁶ Ministerio Público, Juzgado de Policía Local o entidades competentes de la materia.

¹⁷ Según Ley 19.880 de Procedimientos Administrativos.

- Vía documental.
- Vía virtual.

6.2 Registro de atención

Toda atención ciudadana recibida por algunas de las vías nombradas anteriormente deberá ser ingresada al Sistema de Registro dispuestos para estos efectos.

La atención debe ser ingresada por el servicio que recibe originalmente el requerimiento, independiente de si la respuesta provendrá o no del organismo receptor.

Con el fin de preservar la independencia y especialización de cada aplicación del Registro, se contemplan campos comunes al momento de ingresar las atenciones, pudiéndose agregar más campos de acuerdo a las necesidades de cada institución. Estos campos comunes, de carácter indispensable en la descripción de la atención son:

CAMPO NECESARIO	SUBDIVISIÓN
Tipo de Atención	Consulta Denuncia Reclamo Sugerencia
Modos de Atención	Documental Presencial Telefónica Virtual
Materia Consultada	Cada organismo ¹⁸ establece las materias pertinentes de acuerdo a su área de acción
Organismo que responde	Organismos adscritos (ver pie de página), otras reparticiones de la Subsecretaría de Transportes y Organismos externos
Tiempos de Respuestas	Fecha de Ingreso Fecha de Respuesta
Antecedentes Personales de los Usuario/as	Nombres y Apellidos Dirección, teléfono y correo electrónico

Fuente: Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaría Del Ministerio de Transportes.

¹⁸ Los siguientes organismos relacionados a la Subsecretaría de Transportes:

- Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias OIRS Central de la Subsecretaría de Transportes y de las 13 Secretarías Regionales Ministeriales de Transportes.
- Servicio Fono Tráfico dependiente de la Unidad Operativa de Control de Tránsito (U.O.C.T.)
- Centro de Documentación de la Subsecretaría de Transportes (CEDOC).
- Buzón Ciudadano de la Comisión Nacional de Seguridad del Tránsito (CONASET).
- Servicio de Atención de Usuarios del Centro de Certificación y Control Vehicular (3CV).

Con el paso de los años, Internet se ha transformado en una herramienta fundamental para la atención del usuario/a. En esta plataforma Web existen formularios con campos predeterminados para que sean rellenos por los ciudadanos. Con ello podemos construir y conocer el perfil de los usuario/as de esta Subsecretaría. En ese sentido, los formularios on-line de Atención de contienen los siguientes campos:

CAMPO NECESARIO	SUBDIVISIÓN
Nombre del Usuario/a	Nombre del Usuario/a Apellidos
R.U.T.	No Tiene
Sexo	Masculino Femenino
Edad	Menores de 18 años 19 a 25 años 26 a 35 años 36 a 45 años 46 a 55 años 56 a 65 años Más de 65 años
Ocupación	Estudiante Profesional Empleado Operador del Transporte Dueña de casa
Dirección	No tiene
Correo electrónico	No tiene
Número telefónico de contacto	Celular Teléfono fijo
País de procedencia	Chileno Extranjero
Comuna	No tiene

6.3 Procedimiento de consultas¹⁹.

Concepto de consultas

Se definirá como **consulta** todas aquellas solicitudes presentadas por los ciudadanos, para obtener orientación, respuesta o pronunciamiento de la Subsecretaría de Transportes, respecto a una interrogante relacionada con el ámbito de acción de la entidad, sus funciones, obligaciones, objetivos generales o específicos y el cuerpo normativo que la regula o que de ella emane.

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS

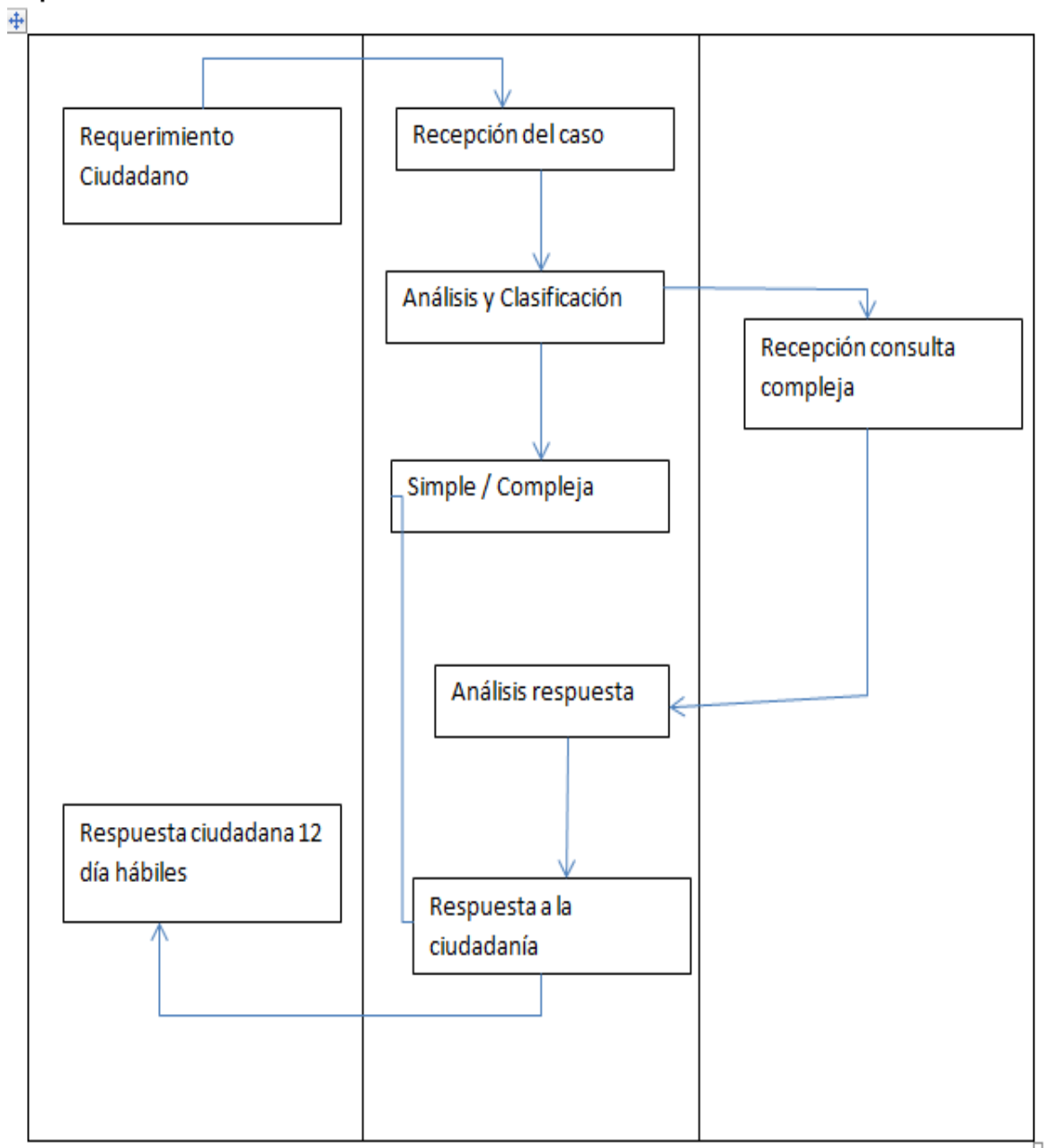
SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.Etapa de Inicio	1.1. Efectúa consulta por cualquiera de las vías existentes: presencial, telefónica, virtual o documental.	Usuario/a
2. Etapa al Interior de la Institución.	2.1. Recibe consulta. 2.2. Identifica Naturaleza del requerimiento. 2.3. Toma datos del usuario/a (se excluye esta etapa si la consulta se efectúa por vía telefónica). 2.4. Ingres a consulta al Sistema de Registro. 2.5. Si la consulta no corresponde a la competencia de la Subsecretaría de Transportes, pero si a un servicio relacionado se deriva la consulta a dicho servicio, previo aviso al usuario/a dentro de las 48 horas siguientes de registrada la consulta. 2.6. Cierra consulta como derivada en Sistema de Registro. 2.7. Si la consulta no corresponde a la competencia de la Subsecretaría de Transportes, ni a un servicio	Usuario/a

¹⁹ Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaría Del Ministerio de Transportes.

	<p>relacionado se orienta e indica al usuario/a el nombre del organismo donde se debe dirigir, indicándole número telefónico, sitio web o dirección correspondiente, dentro de las 48 siguientes de registrada la consulta.</p> <p>2.8. Cierra consulta como derivada en Sistema de Registro.</p> <p>2.9. Si es una denuncia competente a la Subsecretaría de Transportes, y la información solicitada es del servicio o es materia de dominio del funcionario, entrega respuesta al usuario</p>	
3. Etapa de derivación al interior de la Institución	<p>3.1. Recibe derivación.</p> <p>3.2. Evacúa respuesta a organismo de Atención de Usuario/as, dentro de los 10 días siguientes de recibida la derivación.</p>	Otros Departamentos o Unidades de la Subsecretaría de Transportes.
4. Etapa de Término	<p>4.1. Recepciona resultado de Unidad a la que se derivó la consulta.</p> <p>4.2. Entrega respuesta definitiva a usuario/a, dentro de los cinco días siguientes de recepcionado el resultado.</p> <p>4.3. Cierra definitivamente consulta como terminada en el cuadro de descripción del Sistema de Registro.</p>	Funcionario Unidad de Atención de Usuario/as.

Fuente: Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaría Del Ministerio de Transportes.

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS



Fuente: Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaría Del Ministerio de Transportes.

6.4 Procedimientos de denuncias

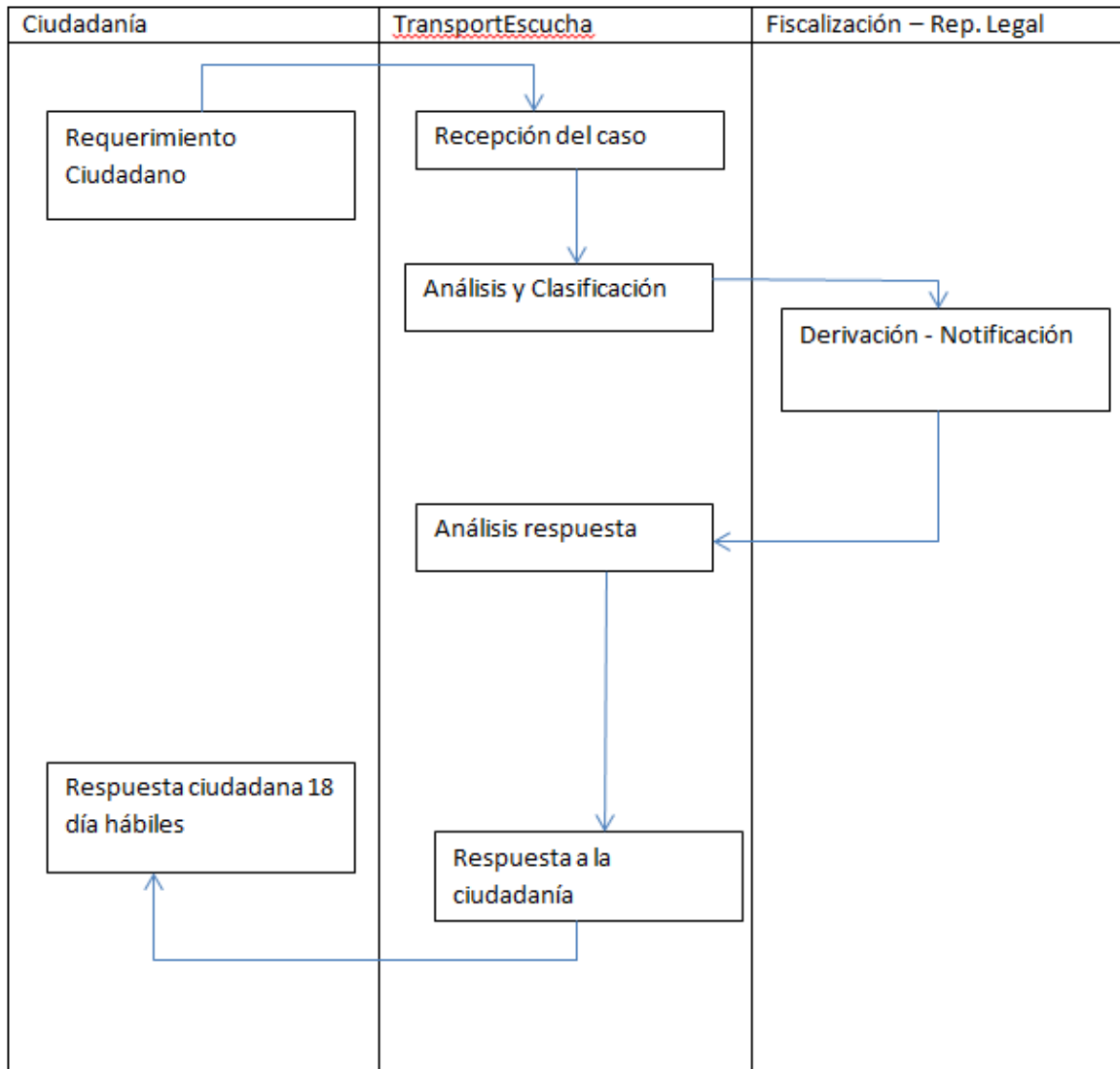
Concepto de denuncias

Se entiende por **denuncia** aquella inquietud del usuario/a relativa a establecer una sanción o corrección de conductas o situaciones que tienen relación con:

- La calidad de servicio prestada por algún modo de transporte público, sus conductores o la empresa a cargo de la concesión.
- Procedimientos o atención recibida en alguna Planta de Revisión Técnica del país que considere no se ajusta a la normativa vigente.
- Detección de altos niveles de emisiones por alguna fuente móvil: transporte público o vehículos particulares.
- Señalización de tránsito mal instalada, poco visible o que requiere ser modificada.
- Mal funcionamiento de semáforos.
- Situaciones viales, accidentes u otros incidentes que afecten la circulación vehicular.
- Organismos, entidades, empresas o particulares no autorizados por el Ministerio de Transportes, que estén ejecutando alguna de estas funciones: Escuelas de Conducir, Talleres de Conversión de Vehículos a Gas, Transporte Remunerado de escolares, Transporte Público de Pasajeros, Transporte Privado Remunerado de Personas.

- Cualquier otra situación que se relacione con alguna de las antes mencionadas.

FLUJOGRAMA DE DENUNCIAS NO VERIFICABLES Y VERIFICABLES



Fuente: Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaría Del Ministerio de Transportes.

Dichas denuncias se clasifican en dos rangos las cuales se mencionan a continuación:

a) Denuncias no verificables

Se relacionan a aquellos hechos que ocurren en un tiempo y espacio determinado y que no existe posibilidad de ser comprobadas a posterior en terreno. Para responder a estas denuncias es necesario remitir el caso por escrito al Representante Legal de la empresa involucrada, solicitándole investigar los hechos y responder por escrito a la Subsecretaría de Transportes, señalando el resultado de sus indagaciones y de la conversación con el personal involucrado y si en base a ello determinó o no aplicar sanciones o medidas correctivas. Obtenida esta respuesta se responde al denunciante.

También caben en esta clasificación las denuncias relacionadas a procedimientos efectuados sobre un vehículo determinado al interior de una Planta de Revisión Técnica.

No obstante existen denuncias que dadas sus características pueden ser calificadas en ambas categorías descritas anteriormente, las cuales son denominadas denuncias **mixtas**.

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.DENUNCIAS NO VERIFICABLES.

DENUNCIAS NO VERIFICABLES. SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Etapa de Inicio	1.1 Efectúa denuncia por cualquiera de las vías existentes: presencial, telefónica, virtual o documental.	Usuario/a
2. Etapa al interior de la Institución	2.1. Recibe denuncia. 2.2. Si la denuncia carece de los antecedentes necesarios, se le solicitan al usuario/a para que los proporcione dentro de los cinco días siguientes, bajo apercibimiento de tener por desistida su denuncia . 2.3. Si usuario/a proporciona los antecedentes solicitados, ingresa denuncia al Sistema	Funcionario Unidad de Atención de Usuario/a

	<p>de Registro.</p> <p>2.4. Si la denuncia no corresponde a la competencia de la Subsecretaría de Transportes, pero si a un servicio relacionado se deriva la denuncia a dicho servicio, previo aviso al usuario/a dentro de las 48 horas siguientes de registrada la denuncia.</p> <p>2.5. Cierra denuncia como derivada en Sistema de Registro.</p> <p>2.6. Si la denuncia no corresponde a la competencia de la Subsecretaría de Transportes, ni a un servicio relacionado se orienta e indica al usuario/a el nombre del organismo donde se debe dirigir, indicándole número de telefónico, sitio web o dirección correspondiente, dentro de las 48 siguientes de registrada la denuncia.</p> <p>2.7. Cierra denuncia como derivada en Sistema de Registro.</p> <p>2.8. Si es una denuncia competente a la Subsecretaría de Transportes notifica al Usuario/a recepción de la denuncia, informa que denuncia será sometida a tramitación y los plazos estimados para su respuesta, dentro de las 48 horas siguientes a su generación.</p> <p>2.9. Cierra temporalmente denuncia como terminada en Sistema de Registro.</p> <p>2.10. Efectúa notificación al Representante Legal de la empresa, dentro de los cinco días siguientes a la recepción de la denuncia.</p>	
3. Etapa de derivación	<p>3.1. Recepciona carta de notificación.</p> <p>3.2. Efectúa investigación interna.</p> <p>3.3. Envía resultado de Investigación, dentro de los diez días siguientes de</p>	Representante Legal empresa o Propietario del vehículo

	recepcionada la carta.	
4. Etapa de Término	<p>4.1.1. Recepciona resultado.</p> <p>4.1.2. Envía respuesta a usuario/a, dentro de los cinco días siguientes de recepcionado el resultado.</p> <p>4.1.3. Cierra definitivamente denuncia como terminada en el cuadro de descripción del Sistema de Registro.</p> <p>4.2.1. No se recepciona resultado de investigación (transcurrido el plazo de diez días).</p> <p>4.2.2. Deriva denuncia al Departamento Legal de la Seremitt correspondiente con el objeto de dar inicio a un sumario, dentro de los cinco días siguientes a la no recepción del resultado.</p> <p>4.2.3. Envía respuesta a usuario/a informando que se denuncia ha dado inicio a un proceso sumario, dentro de los cinco días siguientes a la no recepción del resultado.</p> <p>4.2.4. Cierra definitivamente denuncia como terminada en el cuadro de descripción del Sistema de Registro</p>	Funcionario Unidad de Atención de usuario/a

Fuente: Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaría Del Ministerio de Transportes.

b) Denuncias verificables

Son aquellas que pueden ser comprobadas por inspectores o funcionarios de la Subsecretaría de Transportes y sus organismos relacionados en terreno, posterior al incidente denunciado por los ciudadanos, y que son acciones recurrentes de los prestadores de servicio, tras dicho procedimiento (fiscalización) puedan ser respondidas al usuario.

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DENUNCIAS VERIFICABLES

DENUNCIAS VERIFICABLES. SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Etapa de Inicio	1.1 Efectúa denuncia por cualquiera de las vías existentes: presencial, telefónica, virtual o documental.	Usuario/a
2. Etapa al interior de la Institución	2.1. Recibe denuncia. 2.2. Si la denuncia carece de los antecedentes necesarios, se le solicitan al usuario/a para que los proporcione dentro de cinco días, bajo apercibimiento de tener por desistida su denuncia. 2.3. Si usuario/a proporciona los antecedentes solicitados, ingresa denuncia al Sistema de Registro. 2.4. Si la denuncia no corresponde a la competencia de la Subsecretaría de Transportes, pero si a un servicio relacionado se deriva la denuncia a dicho servicio, previo aviso al usuario/a dentro de las 48 horas siguientes de registrada la denuncia. 2.5. Cierra denuncia como derivada en Sistema de Registro. 2.6. Si la denuncia no corresponde a la competencia de la Subsecretaría de Transportes, ni a un servicio relacionado se orienta e indica al usuario/a el nombre del organismo donde se debe dirigir, indicándole número telefónico, sitio web o dirección correspondiente, dentro de las 48 siguientes de registrada la	Funcionario Unidad de Atención de Usuario/a

	<p>denuncia.</p> <p>2.7. Cierra denuncia como derivada en Sistema de Registro.</p> <p>2.8. Si es una denuncia competente a la Subsecretaría de Transportes, se ingresa al Programa de Fiscalización, dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la denuncia.</p> <p>2.9. Notifica al Usuario/a recepción de la denuncia, informa que denuncia será sometida a tramitación y los plazos de respuesta estimados, dentro de las 48 horas siguientes a su generación.</p> <p>2.10. Cierra temporalmente denuncia como terminada en Sistema de Registro.</p> <p>2.11. Deriva denuncia al Departamento de Fiscalización.</p>	
3. Etapa de derivación	<p>3.1. Recepciona denuncia.</p> <p>3.2. Efectúa control y fiscalización correspondiente.</p> <p>3.3. Envía resultado de fiscalización, dentro de los diez días siguientes a la recepción de la derivación.</p>	Departamento de Fiscalización.
4. Etapa de Término	<p>4.1. Recepciona resultado de fiscalización.</p> <p>4.2. Envía respuesta a usuario/a, dentro de los cinco días siguientes a la recepción del resultado.</p> <p>4.3. Cierra definitivamente denuncia como terminada en el cuadro de descripción del Sistema de Registro.</p>	Funcionario Unidad de Atención de usuario/a

Fuente: Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaría Del Ministerio de Transportes.

6.5 Procedimientos de reclamos

Conceptos de reclamos

Se entenderá por **reclamo** aquella solicitud del usuario/a tendiente a revisar una situación que pueda eventualmente ameritar una sanción o corrección de conducta o situación relacionada con: acciones, procedimientos o decisiones ejecutadas por inspectores, funcionarios y/o Unidades, Divisiones o Departamentos de la Subsecretaría de Transportes.

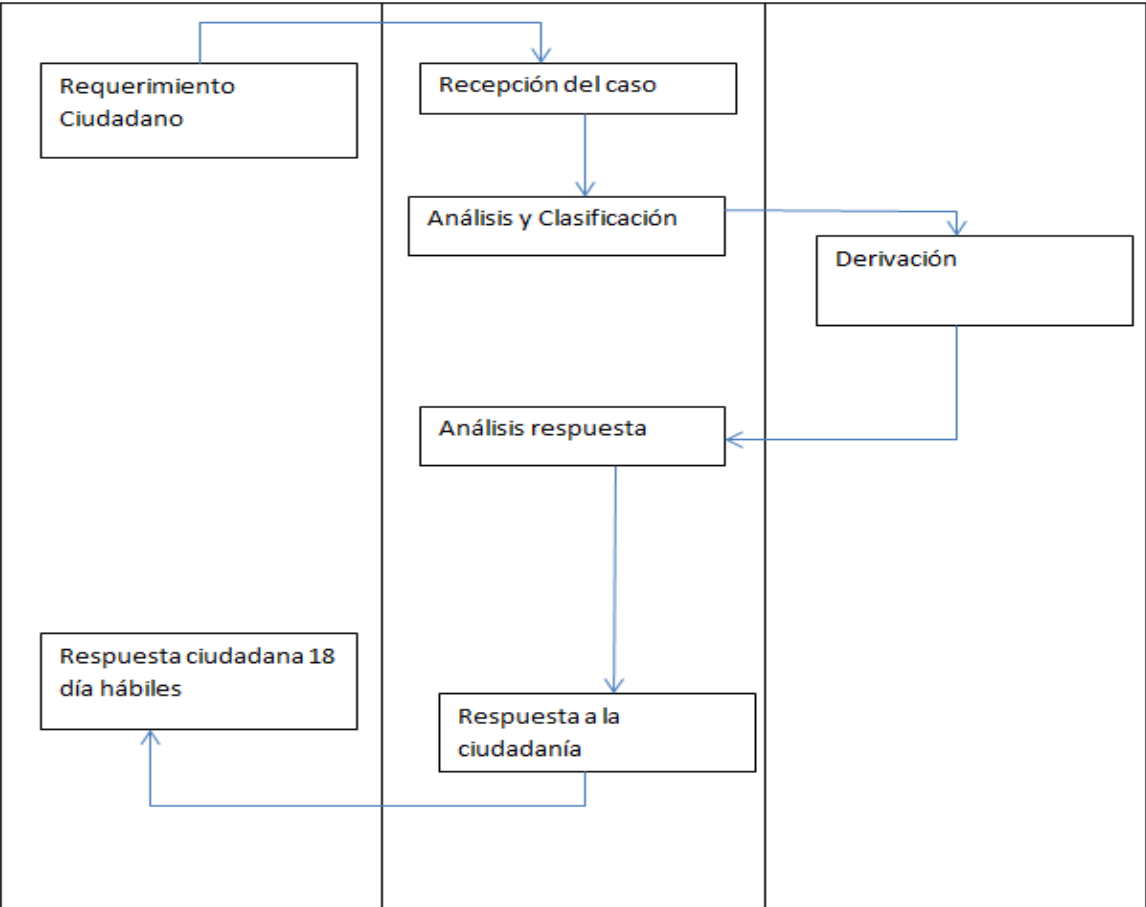
CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS. SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.Etapa de Inicio	1.1. Efectúa el reclamo por cualquiera de las vías existentes: presencial, telefónica, virtual o documental. 1.2. Describe los hechos, señalando hora, fecha y lugar de la situación.	Usuario/a
2. Etapa al interior de la Institución	2.1. Recibe reclamo. 2.2. Toma datos personales del usuario/a. 2.3. En caso de ser necesario, se le solicita al usuario acompañar toda la documentación necesaria para fundamentar el reclamo, dentro de los cinco días siguientes, bajo apercibimiento de tener por desistido su reclamo. 2.4. Si usuario/a proporciona los antecedentes solicitados, ingresa reclamo al Sistema de Registro.. 2.5. Si el reclamo no corresponde a la competencia de la Subsecretaría de Transportes, pero si a un servicio relacionado se deriva el reclamo a dicho servicio, previo aviso al usuario/a dentro de las 48 horas siguientes de registrado el reclamo.	Funcionario Unidad de Atención de Usuario/as

	<p>2.6. Cierra reclamo como derivado en Sistema de Registro.</p> <p>2.7. Si el reclamo no corresponde a la competencia de la Subsecretaría de Transportes, ni a un servicio relacionado se orienta e indica al usuario/a el nombre del organismo donde se debe dirigir, indicándole número telefónico, sitio web o dirección correspondiente, dentro de las 48 siguientes de registrado el reclamo.</p> <p>2.8. Cierra reclamo como derivado en Sistema de Registro.</p> <p>2.9. Si es un reclamo competente a la Subsecretaría de Transportes, explica al usuario/a el procedimiento, unidad a la que será derivado y se le informarán los plazos de respuesta estimados, dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del reclamo.</p> <p>2.10. Cierra temporalmente reclamo como terminado en Sistema de Registro.</p> <p>2.11. Deriva el reclamo a la unidad o departamento correspondiente.</p>	
3. Etapa de derivación al interior de la Institución	<p>3.1. Recibe derivación.</p> <p>3.2. Evacúa respuesta a organismo de Atención de Usuario, dentro de los diez días siguientes a la recepción de la derivación.</p>	Otros Departamentos o Unidades de la Subsecretaría de Transportes.
4. Etapa de Término	4.3. Cierra definitivamente reclamo como terminado en el cuadro de descripción del Sistema de Registro.	Funcionario Unidad de Atención de Usuario/as

Fuente: Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaría Del Ministerio de Transportes.

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS.



Fuente: Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaria Del Ministerio de Transportes.

6.6 Procedimientos de sugerencias

Concepto de sugerencias

Se entenderá por **sugerencia** aquella presentación o planteamiento del usuario/a relativo a mejorar las normativas o disposiciones vigentes, acciones de intervención vial desarrolladas por la Subsecretaría de Transportes o alguno de sus organismos, distribución de las redes y recorridos del transporte público de pasajeros o cualquier acción o decisión proveniente del Ministerio.

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS

CUADRO DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SUGERENCIAS. SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Etapa de Inicio	1.1. Efectúa la sugerencia por cualquiera de las vías existentes: presencial, telefónica, virtual o documental.	Usuario/a
2. Etapa al Interior de la Institución	2.1. Recepciona la sugerencia. 2.2. Toma datos del usuario/a. 2.3. Ingresa sugerencia al Sistema de Registro. 2.4. Si la sugerencia no corresponde a la competencia de la Subsecretaría de Transportes, pero si a un servicio relacionado se deriva la sugerencia a dicho servicio, previo aviso al usuario/a dentro de las 48 horas siguientes de registrada la consulta. 2.5. Cierra sugerencia como derivada en Sistema de Registro. 2.6. Si la sugerencia no corresponde a la competencia de la Subsecretaría de Transportes, ni a un servicio relacionado se orienta e indica al usuario/a el nombre del organismo donde se debe dirigir, indicándole número telefónico, sitio web o dirección correspondiente, dentro de las 48 siguientes de registrada la consulta. 2.7. Cierra sugerencia como derivada en Sistema de Registro. 2.8. Si es una sugerencia	Funcionario Unidad de Atención de Usuario/a

	<p>competente a la Subsecretaría de Transportes, explica al usuario/a que la Unidad de Atención no puede resolver o aceptar en forma inmediata su sugerencia, y que será derivada al departamento correspondiente para su consideración y eventual aceptación, dentro de las 48 horas siguientes a la recepción de la sugerencia.</p> <p>2.9. Deriva la sugerencia al departamento correspondiente para su consideración y eventual aceptación.</p>	
3. Etapa de derivación al Interior de la Institución	3.1. Recibe derivación.	Otros Departamentos o Unidades de la Subsecretaría de Transportes.
4. Etapa de Término	<p>4.1. Cierra temporalmente sugerencia como terminada en Sistema de Registro.</p> <p>4.2. En caso de existir un pronunciamiento por parte de la Unidad o Departamento requerido, se entrega la respuesta al usuario/a, dentro de los cinco días siguientes a la recepción del pronunciamiento.</p> <p>4.3. Cierra definitivamente sugerencia como terminada en el cuadro de descripción del Sistema de Registro .</p>	Funcionario Unidad de Atención de Usuario/a

Fuente: Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaria Del Ministerio de Transportes.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de Investigación

El tipo de estudio que se desarrollará en la presente investigación es cualitativo, debido a que se relaciona con la congruencia de las motivaciones y objetivos de la autora que se interesa por la satisfacción de los usuarios/as, con respecto a la gestión y respuestas entregadas por la OIRS de la Subsecretaria del Ministerio de Transportes, tanto de los reclamos y consultas (presenciales) realizadas hacia los diferentes servicios del transporte público.

Cabe señalar que esta modalidad de investigación coincide con la siguiente descripción: *“Los métodos cualitativos de investigación son particularmente apropiados para conocer los significados que las personas asignan a sus experiencias”* (Hoshmand; Polkinghorne; citado en Fernández, Hernández y Batista; 1991: 730).

Por otra parte, el alcance de la investigación es de carácter exploratorio, debido a que las fuentes de información son escasas (Hernandez Sampieri, 2007, pág. 59), específicamente en nuestro país no existen estudios, trabajos ni proyectos sobre el tema presentado, no disponiéndose de biografía, datos cuantitativos y desarrollos de conceptos, por lo que la tesis se basará fundamentalmente en los conocimientos empíricos derivados del trabajo de la autora.

1.1 Instrumento metodológico que se usará para recopilar la información

Esta investigación cualitativa nos permite trabajar de forma flexible con respecto a los datos, ya que cada individuo nos aporta su visión de los diversos hechos, los que a su vez serán claves para entender las problemáticas existentes llegando a la causas de los conflictos de manera más acotada.

Dicho lo anterior, una herramienta fundamental para alcanzar tal objetivo es la encuesta, específicamente la de opinión son investigaciones no “experimentales”, como fue definida por los autores Baptista; Fernández y Hernández²⁰.

En el presente trabajo se desarrolló un formato de encuesta, con un ítem de preguntas cerradas, las que van dirigidas a los usuarios/as que acuden cotidianamente a la OIRS. Esta encuesta de carácter exploratoria, tiene como principal función recabar información, en relación a la satisfacción de cada uno de ellos, con respecto a la atención, gestión y resolución de los diversos requerimientos. Por otra parte, la misma contendrá datos de los usuarios relacionados con tales aspectos: edad; género y ocupación.

Ahora bien, cabe señalar que la información obtenida de la encuesta de “opinión usuaria”, fue profundizado con el punto de vista de la Encargado de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Subsecretaría de Transportes, la que se refirió a las debilidades y fortalezas de la atención al público, y como desde dentro delimitan nuevos desafíos con el objetivo de aumentar la participación ciudadana en las nuevas políticas del transporte público.

1.2 Universo

El universo del estudio está compuesto por todos los usuarios/as que asistieron de manera cotidiana a las dependencias de la OIRS, los/as cuales presentaron sus diversos requerimientos durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio del año 2017.

1.3 Unidad de Estudio

Dicho estudio físicamente se realizó en las afueras de la Oficina de la OIRS, ubicada en calle Serrano N° 89, 1° Piso, de la comuna de Santiago, específicamente en el horario de atención al público, es decir, de lunes a viernes - entre las 09:00 y 13:00 horas.

²⁰ Metodología de la Investigación, año 2007, por Pilar Baptista; Roberto Hernández Sampieri y Carlos Fernández.

1.4 Muestra

La muestra está constituida de 50 personas, básicamente, el formato de encuesta será dirigido a usuarios/as mayores de 18 años, sin discriminar su género, como tampoco su ocupación (ciudadanos que utilizan el transporte público, propietarios de vehículos particulares y prestadores de servicios). Cabe señalar que en algunos casos asisten funcionarios de otros organismos gubernamentales, a realizar consultas sobre las diversas normativas en el área de Transportes.

1.5 Variables

Tiempos de espera en la atención usuaria: básicamente es el tiempo que la persona promedia entre la solicitud de la atención y el instante que se realiza la misma por parte del funcionario/a de la OIRS de Transportes.

Infraestructura: espacio físico en el cual los usuarios esperan su turno para ser atendidos por los funcionarios de la OIRS. El tiempo que transcurre en dicho proceso, las personas aspiran que el sitio cuente con aspectos básicos como: una señalización de los espacios, lugares de fácil acceso para usuarios/as con movilidad reducida, ventilación, baños, asientos, una higiene apropiada y un indicador en el cual se señale la atención del público.

Atención del Personal: entenderemos por atención del funcionario/a, la nota que le asignará el usuario al momento en que éstos se relacionan.

Entrega de Información: se define como la calificación que el usuario asigna en relación a las consultas que efectúa al personal de la OIRS.

Las variables antes aludidas se midieron de acuerdo a la siguiente tabla de escala de Likert:

Puntuación	Semántica
5	Muy Satisfecho
4	Satisfecho
3	Indiferente
2	Insatisfecho
1	Muy Insatisfecho

1.6 Módulos y Variables

Módulos	Preguntas
Tiempos de espera en la atención usuaria	<ul style="list-style-type: none"> - La espera en ser llamado para realizar su requerimiento. - Tiempo utilizado por el o la funcionaria en la atención de cada usuario.
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> - Señalización y letreros dentro de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), que facilite la orientación. - Temperatura adecuada. - Limpieza general. - Ventilación del lugar. - Asientos disponibles. - Cantidad de baños con los que se cuentan. - Acceso disponible para usuarios/as con movilidad reducida.
Atención del Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios/as disponibles para atención del público. - Amabilidad, empatía y cortesía del personal. - Coherencia en la solución de los requerimientos. - Presentación personal de los funcionarios/as. - Manejo del personal para responder reclamos y consultas.
Entrega de Información	<ul style="list-style-type: none"> - Información oportuna y lógica de los requerimientos. - Lenguaje claro y adecuado para el receptor.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN, DESARROLLO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Como cuestión previa es útil recordar que en cualquier investigación el planteamiento y desarrollo de los objetivos son fundamentales para el cumplimiento de la misma. Los denominados objetivos específicos, tienen que plasmarse con claridad, cada autor(a) debe proponer, analizar y resolver lo propuesto de la mejor manera posible, sin olvidar que en el camino de la investigación pueden surgir nuevas propuestas.

Precisado lo anterior, en la presente tesis se definieron y estudiaron los siguientes objetivos específicos, los cuales se detallan a continuación:

Objetivo Específico N° 1: describir los procesos de gestión de recepción de los requerimientos ciudadanos/as en la OIRS de Subsecretaria de Transportes en el primer semestre del año 2017.

Dicho proceso nace cuando el usuario(a) realiza su determinada consulta o reclamo. Posteriormente, el funcionario(a) de la OIRS la califica como de carácter simple o complejo, siendo la primera de ellas respondida de manera directa, sin ser derivada a un experto en la materia de Transportes u otro organismo relacionado. Por otra parte, la segunda antes aludida, el ejecutivo debe efectuar el ingreso de la consulta y/o reclamo, analizando la normativa o estamento al cual debe ser dirigido tal requerimiento, buscando la solución de las interrogantes de la forma más eficiente posible.

Objetivo Específico N° 2: conocer la calidad de respuesta de la gestión de los requerimientos ciudadanos en la OIRS de Subsecretaria de Transportes en el primer semestre en el año 2017.

Cabe señalar que la calidad se logra en base a la participación activa del funcionario(a), es decir, el papel fundamental que debe desarrollar durante un tiempo y espacio con relación a la gestión de los requerimientos ciudadanos. Básicamente, la calidad proporcionada es óptima cuando el ejecutivo cumple con una serie de tópicos, entre ellos la atención a las personas propiamente tal; el

dominio de los temas y manejo de vocabulario de los mismos; coherencia en la información entregada y posterior resolución de las diversas solicitudes.

Por último, pertinente es mencionar que el balance positivo o negativo del análisis de la calidad es proporcionada directamente por los usuarios/as, que son los encargados de dar su punto de vista con respecto a sus perspectivas.

Objetivo Específico N° 3: confeccionar herramienta para la recopilación de datos relacionados con la satisfacción usuaria.

Sin duda que la herramienta más óptima para recabar información fue la encuesta. La cual tiene como característica trascendental en poner en marcha, desarrollar, analizar y resolver una investigación de carácter exploratoria, sabiendo que la arista de satisfacción usuaria en la materia de ésta tesis, no tiene un precedente del cual se pueda obtener antecedentes, que nos permitan conocer el punto de vista de los usuarios/as.

El instrumento antes señalado fue diseñado por preguntas cerradas, que tienen relación con los objetivos específicos, todo con el fin de poder dilucidar y dar respuesta al objetivo general planteado en el presente trabajo.

FORMULARIO

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/AS, CON RESPECTO A LA GESTIÓN DE SUS REQUERIMIENTOS EN LA OFICINA DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES

Género:	<input checked="" type="radio"/> Femenino	<input type="radio"/> Masculino
Edad:		
Ocupación:	<input checked="" type="radio"/> Usuario	<input checked="" type="radio"/> Propietario de vehículo particular
	<input checked="" type="radio"/> Responsable de servicio	

Marque con una X su preferencia.

1. Tiempo de espera en la atención usuaria	Escala de Satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Espera para ser	1	2	3	4	5

llamado					
Tiempo utilizado por el funcionario/a al atender	1	2	3	4	5

2.Infraestructura	Escala de Satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Señalización y letreros dentro de la OIRS que faciliten la orientación.	1	2	3	4	5
Temperatura adecuada	1	2	3	4	5
Limpieza del lugar	1	2	3	4	5
Ventilación	1	2	3	4	5
Asientos disponibles	1	2	3	4	5
Cantidad de baños	1	2	3	4	5
Acceso disponible para usuarios/as con movilidad reducida	1	2	3	4	5

3.Atención del personal	Escala de Satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Funcionarios/as disponibles para atención del público	1	2	3	4	5
Amabilidad, empatía y cortesía del personal	1	2	3	4	5
Coherencia en la solución de los requerimientos	1	2	3	4	5
Presentación personal de los funcionarios/as	1	2	3	4	5
Manejo del personal para	1	2	3	4	5

responder reclamos y consultas					
--------------------------------------	--	--	--	--	--

4.Entrega de Información	Escala de Satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Información oportuna y lógica de los requerimientos	1	2	3	4	5
Lenguaje claro y adecuado para el receptor	1	2	3	4	5

Objetivo Específico N° 4: conocer la satisfacción usuaria obtenida de las respuestas sobre los requerimientos presentados por los mismos de manera presencial, en la OIRS de Subsecretaria de Transportes en el primer semestre del año 2017.

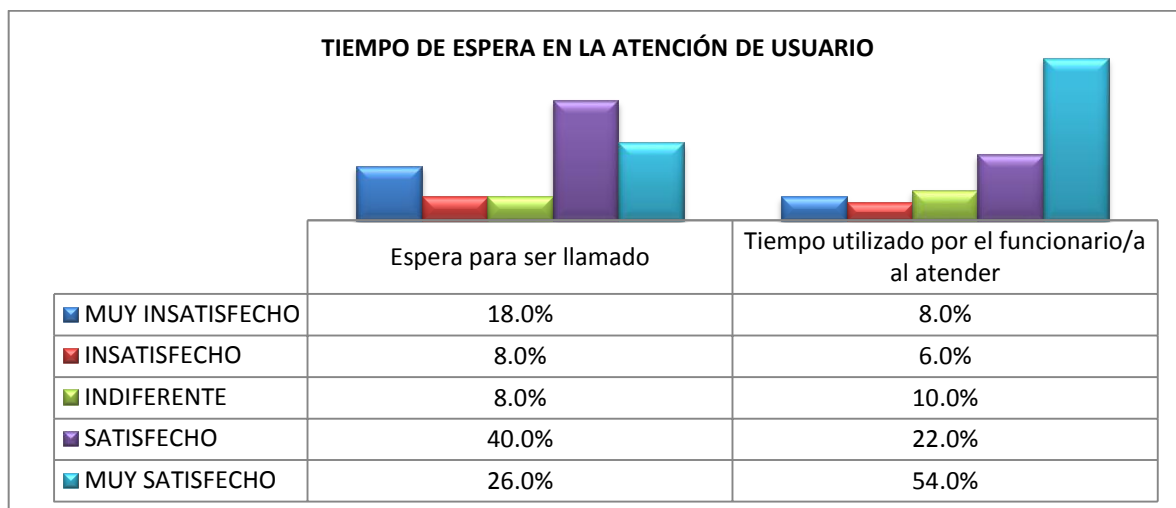
La materia prima principal de esta investigación fue el conocimiento de la percepción, opinión y apreciación de los ciudadanos/as que acudieron a la OIRS, con la intención de obtener respuestas a sus consultas y reclamos.

Dicho lo anterior, sin importar que los requerimientos sean de tipo simples o complejos, un rol fundamental lo tiene el ejecutivo de la materia aludida, ya que por medio de su trabajo le da una serie de tips a los receptores, los cuales fueron definidos como positivos y/o negativos, todo ello plasmado a través de la herramienta antes mencionada, la cual fue primordial en la recopilación de información y posterior análisis de la calidad y gestión, que tuvo como objetivo en una sociedad cada vez más empoderada e informada, ser una vía en la participación ciudadana y con ello la canalización de nuevas políticas públicas en materia de Transportes.

1.0 Análisis de Resultados de encuesta

De acuerdo a la encuesta que se realizó a 50 individuos pertenecientes a la población usuaria de la OIRS- de los cuales 34 representaron al género masculino y 16 al género femenino - todos ellos mayores de 18 años de edad - específicamente durante el periodo comprendido entre el 02 y el 13 de octubre de 2017, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

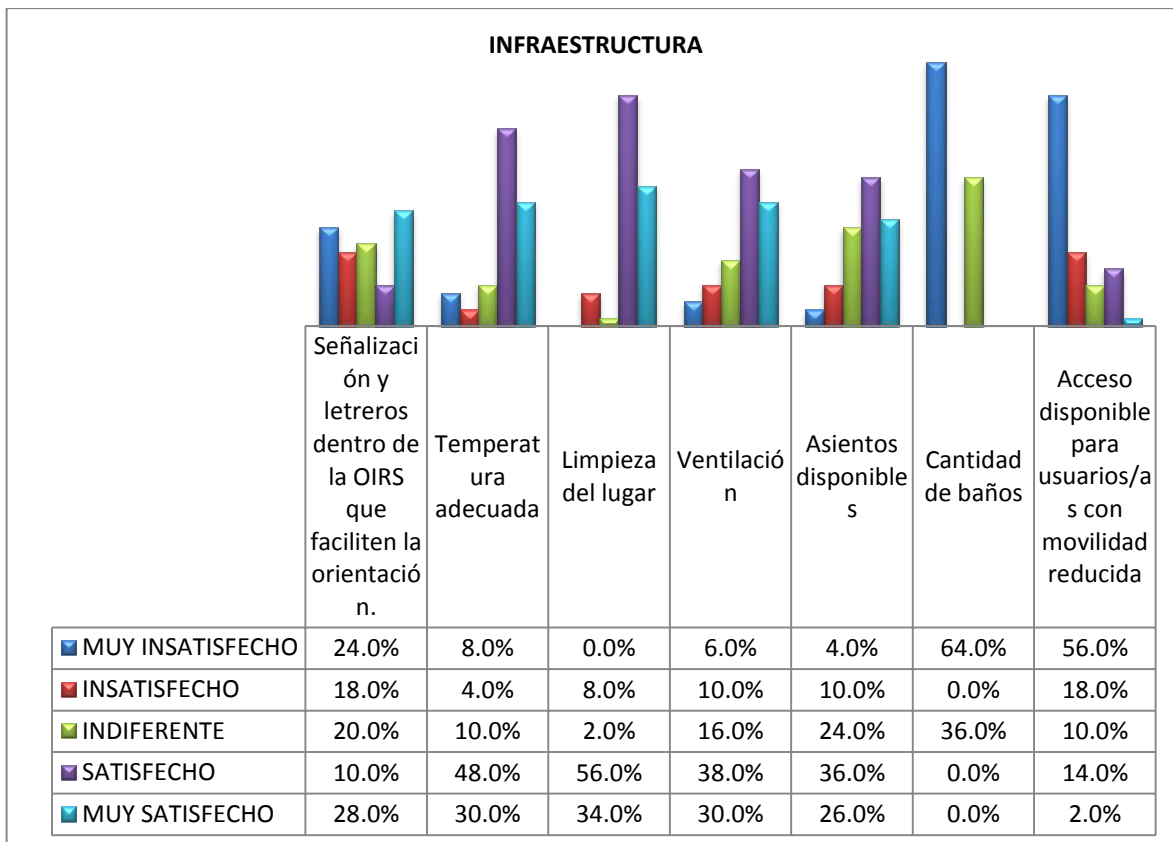
1. Tiempo de espera



Fuente: confección propia

Según lo que reflejó el gráfico precedente las personas encuestadas tuvieron una percepción positiva relacionada con la espera en ser llamados, y el tiempo utilizado por los funcionarios para la atención de sus requerimientos.

2. Infraestructura

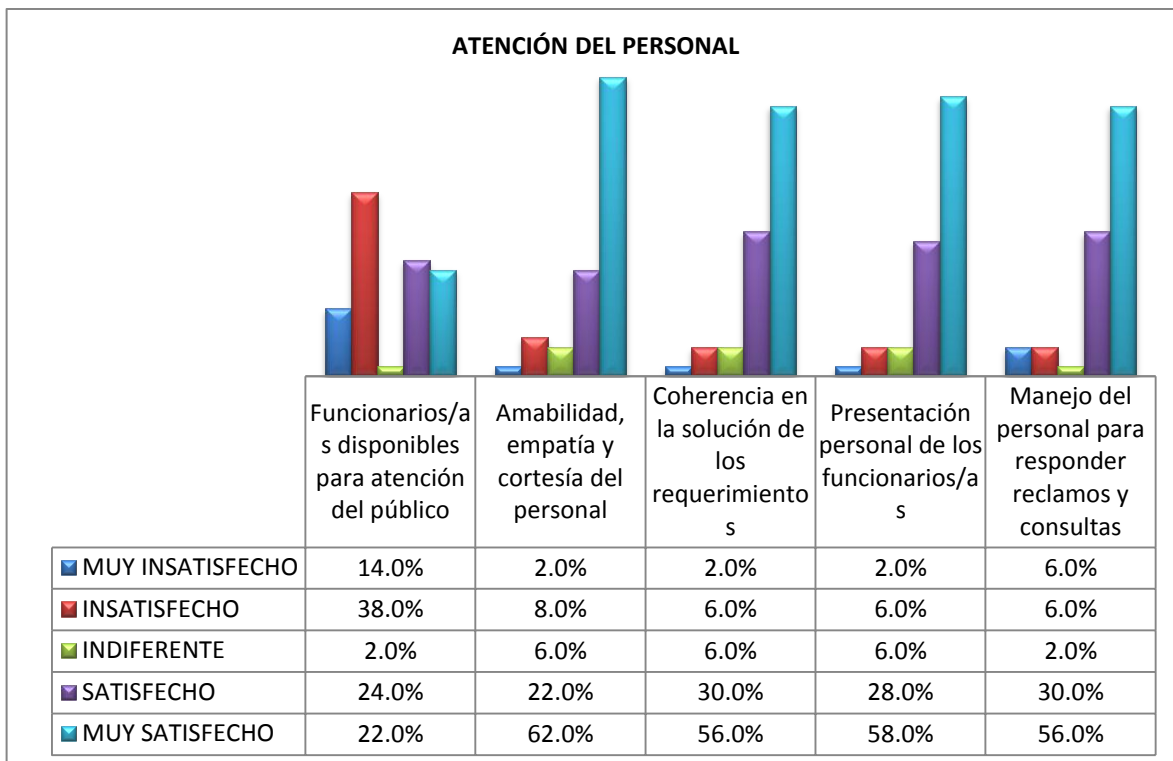


Fuente: confección propia

La evaluación de éste ítem fue de carácter negativo, en dos aspectos fundamentales del espacio físico en que se encuentran los usuarios. En primer lugar, la falta de servicios sanitarios, lo que es indispensable en cualquier tipo de servicio u organismo. Y en segundo lugar, la nula accesibilidad para personas con movilidad reducida, sabiendo que uno de los focos de la innovación del Estado, es la participación e inclusión social.

Ahora bien, es importante destacar la condición higiénica del lugar, la que fue percibida de buena manera por los encuestados.

3. Atención del personal

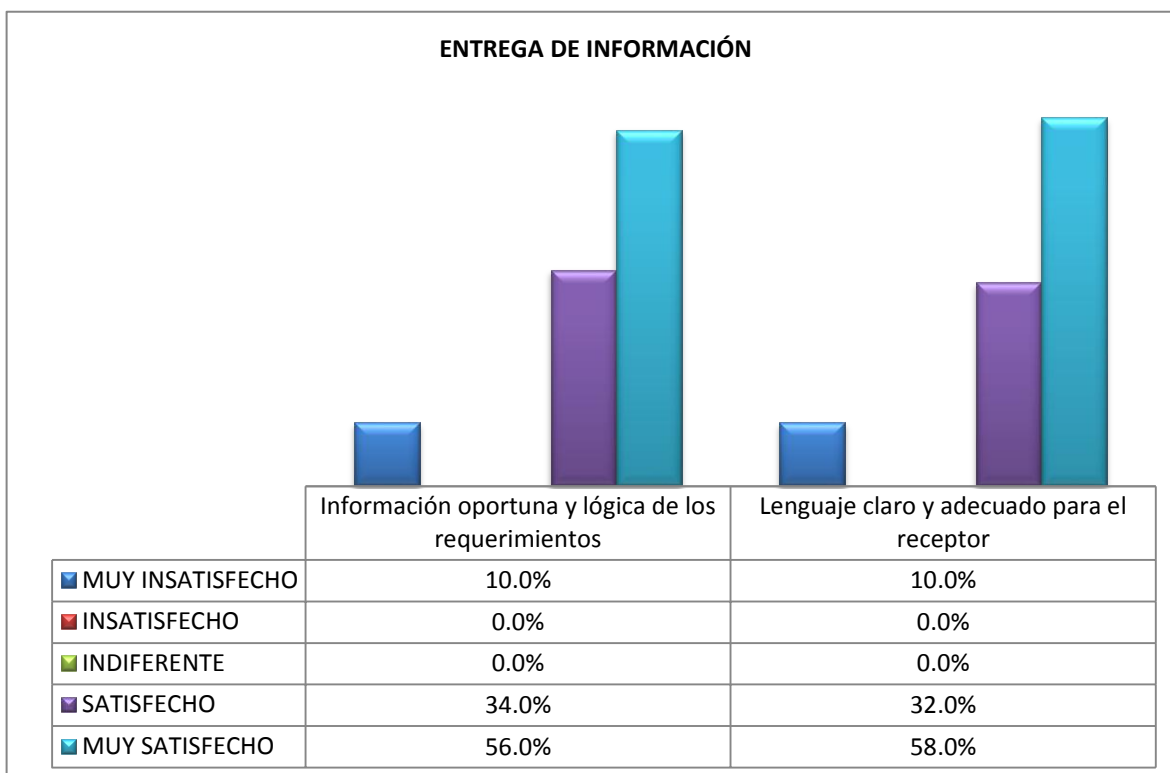


Fuente: confección propia

Respecto a la cantidad de funcionarios de la OIRS que atienden público de manera presencial, el gráfico mostró la alta insatisfacción relacionada con la arista antes mencionada, dando a conocer la falta de capital humano.

Asimismo, cabe destacar la valoración positiva hacia las capacidades y cualidades del personal, las que son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos trazados por el organismo.

4. Entrega de información



Fuente: confección propia

Básicamente, el concepto de información tuvo la mayor satisfacción por parte de las personas que acuden a la OIRS. Se verificó que un lenguaje claro y lógico son las mejores herramientas para la entrega de la misma, y como los usuarios valoran tales aspectos de los funcionarios del organismo ya mencionado, siendo la base en la obtención de las respuestas de los diversos requerimientos.

1.2 Análisis de Entrevista a la jefatura de la OIRS.

1-Considerando el panorama nacional, y teniendo claro que la problemática del transporte público es un tema altamente contingente y recurrente ¿Cómo siente usted que la OIRS está enfrentando los nuevos desafíos propuestos en temas de calidad de atención?

Esta Oficina cumple con su objetivo principal que es establecer canales de comunicación con la ciudadanía, tanto para recibir sus requerimientos como para entregar información, y se está trabajando para incorporar dentro de sus funciones, objetivos estratégicos que le permitan satisfacer nuevas labores en el ámbito de la participación ciudadana.

2- Teniendo en cuenta que los puntos críticos de la atención de público se centran en el excesivo tiempo de espera para las atenciones por la falta de personal ¿De qué forma enfrentan las falencias con las que deben lidiar diariamente?

De acuerdo a los resultados de nuestras herramientas de medición, el tiempo de atención no es un punto crítico, pues si bien existen evaluaciones negativas en este aspecto, también hay quienes valoran positivamente una dedicación personalizada, estando dispuestos a esperar más a cambio de una atención más extensa. Existen otros puntos que sí son críticos para los usuarios como la infraestructura y la capacidad resolutive de la oficina. En el primer punto, estamos solicitando asignación de presupuesto para ejecutar mejoras al espacio, y se está evaluando la posibilidad de un cambio de dependencias. En el segundo aspecto, estamos buscando fórmulas para ampliar las facultades fiscalizadoras del Servicio.

3- ¿Qué opina usted sobre la información que maneja los funcionarios de atención presencial sobre la materia de transportes? ¿Están todos al tanto de reformas de las que son parte o existe una desinformación al interior del Ministerio?

No existe desinformación por parte de los funcionarios. No obstante, no siempre éstos cuentan con la información de manera oportuna y clara, debido básicamente a problemas en los canales informativos internos. Es un aspecto que se puede mejorar sólo con mayor coordinación y gestión.

1.3 Conclusiones

Sin lugar a dudas, si ponemos en la balanza toda la información que se recopiló en la presente investigación, claramente la satisfacción por parte de los usuarios es positiva, con respecto a sus requerimientos presentados de forma presencial en la OIRS de la Subsecretaría de Transportes.

Un punto importante fue el concepto de tiempo, tanto en la espera como en la atención recibida de parte de los funcionarios, en donde las personas valoraron el momento personalizado a la hora de dar respuesta a sus solicitudes, sin importar la complejidad de ellas. Esto cobró una gran relevancia en base al conocimiento y lenguaje utilizado por el personal, debido al dominio y manejo en las diversas normativas del área de tránsito y transportes.

Además, cabe señalar que el dicho “todo entra por la vista” se cumplió cabalmente, ya que las personas al estar y compartir su espacio en un lugar aseado, su percepción automáticamente es óptima, lo que ocurrió en este caso con los usuarios encuestados. Asimismo, no menos importante fue la evaluación positiva hacia los aspectos detallados a continuación: temperatura adecuada del lugar; ventilación y la cantidad de asientos disponibles para los usuarios.

Luego, las cualidades del personal de la OIRS no es un tema menor. Empatía, presentación personal de los mismos y la coherencia a la hora de solucionar los requerimientos, fueron altamente calificados por las personas, lo que es un plus al momento de desarrollar la misión y visión de este departamento.

Por otra parte, no todo en la vida es positivo, y el tema pendiente que tiene el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones con sus usuarios, se relaciona con la infraestructura, específicamente con la falta de un aspecto básico como son los baños y también los accesos y señalizaciones para las personas con movilidad reducida, sabiendo que un tema importante para el Estado es mejorar las condiciones y necesidades para todos sus habitantes.

Ahora bien, aunque los usuarios están conformes con el tiempo de espera, sabiendo la dedicación que se tomó cada funcionario al momento de la atención personalizada, un tópico llamativo (de manera negativa) fue la falta de personal disponible en el análisis, gestión y resolución de los requerimientos.

Finalmente, el objetivo de la entrevista al Encargado de la OIRS, fue profundizar y reafirmar el trabajo de investigación, en el cual hubo similitudes en aristas como el tiempo e infraestructura, sin perjuicio de lo anterior, no hubo una relación acorde con el desempeño de los funcionarios, al comparar su percepción, con los resultados de los encuestados, ya que él indicó que el personal no cuenta con una actitud resolutiva ante los requerimientos.

1.4 Propuestas y Sugerencias

Basándose en el análisis del trabajo se puede sugerir las siguientes recomendaciones:

Con respecto al tiempo de espera, si bien los usuarios encuestados se encontraban satisfechos con este, de igual manera se sugiere capacitación a los funcionarios con respecto a la gestión, para que puedan identificar en un principio de la atención el objetivo del requerimiento, acotando el tiempo entre usuarios.

En referencia a la infra estructura se debe buscar alternativas de mejoras, tomando en cuenta la insuficiente asignación monetaria de parte del Ministerio al edificio en el cual se encuentran las dependencias de la OIRS como: señalar con letreros los espacios de espera que faciliten la orientación en el lugar, habilitar baños para el uso de los asistentes, acondicionar los accesos del edificio, facilitando el libre tránsito de los usuarios con movilidad reducida.

La disponibilidad acotada de funcionarios para la atención presencial, versus la gran asistencia de ciudadanos diaria a interponer sus requerimientos, no se condice, lo cual podría provocar estrés en el personal o revertir la satisfacción usuaria con respecto al tiempo de espera, la cual no es importante gracias a la capacidad resolutoria de los mismos en la gestión. Se podría solucionar con nuevas contrataciones de personal, capacitar a más funcionarios de la OIRS o bien realizar nueva estructuración del trabajo, tomando en cuenta que los miembros que componen dicha oficina son 13, los cuales solamente son 3 los destinados para dicha labor.

Por otra parte si bien, la labor de la oficina cumple con el objetivo principal que es establecer los canales de comunicación entre la ciudadanía y el organismo en materia, la misma jefatura afirma que no siempre los funcionarios cuentan con la información oportuna de parte de nivel central. Se deberá trabajar en la gestión de canales internos del Ministerio, promoviendo la comunicación entre el personal, la jefatura o bien proponer mesas de trabajos con respecto a la gestión e información dada desde dicho nivel.

En lo que concierne a la jefatura de la OIRS, se sugiere tener reuniones con los funcionarios cosa de tener una participación más activa en lo que engloba la atención usuaria de manera presencial.

Efectuar otros estudios para percibir e indagar con respecto a la comunicación entre directorios y funcionarios, con lo cual se mejoraría la información y atención dada a los usuarios.

Tomar como base la presente investigación, para realizar otros estudios, en busca de herramientas que permitan mejorar la atención y contribuir al bienestar de los ciudadanos que acuden de manera presencial a la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias de la Subsecretaría del Ministerio de Transporte.

Realizar estudios continuos, con respecto a la atención recibida de parte del personal hacia los ciudadanos, con el fin de evaluar su desempeño y seguir mejorando la calidad en la atención.

Bibliografía

- Decreto Ley N° 557, publicado en el Diario Oficial el 10 de julio de 1974, D.S. N° 212, de 1992 Ministerio de Transportes Reglamento de los servicios nacionales del transporte público de pasajero. <http://www.mtt.gob.cl/>
- Manual de procedimiento de atención al usuario/as (2006), Subsecretaria Del Ministerio de Transportes.
- Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería, Enferm.glob. vol.13 no.36 Murcia oct. 2014, <http://scielo.isciii.es>
- <http://www.dtpm.cl/Transantiago>
- Ley 19.553, de 1998, asociados al cumplimiento de objetivos de gestión y a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios. <https://www.leychile.cl>
- Decreto Supremo N° 212 del 11 de septiembre de 1992 que establece el Reglamento de los Servicios Nacionales de Transporte Público de Pasajeros <https://www.leychile.cl>
- Decreto Supremo N° 80 de 2004 que reglamenta el Transporte Privado Remunerado de Pasajeros. <https://www.leychile.cl>
- Decreto N° 38 de 1992 y N° 38 de 2003 relacionados al Transporte Escolar. <https://www.leychile.cl>
- Ley 18.290 de Tránsito del 23 de enero de 1984. <https://www.leychile.cl>
- El Manual de Procedimientos de Atención al Usuario (A) y Sistema de Gestión de la Calidad. Creado por el Ministerio de Relaciones Exteriores en conjunto, con la Dirección Nacional de Fronteras y límites del Estado, de Noviembre de 2010. http://www.coordinacionoirs.gob.cl/wp-content/uploads/2017/07/MANUAL_DE_PROCEDIMIENTOS_SIAC.pdf

- Aída-Sofía Rivera-Sotelo; Queen's University Kingston; Canadá.
Aspectos sobre el utilitarismo de Jeremy Bentham ¿fundamento de la teoría de Leon Walras?, de fecha 01-07-2011.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/ceconomia/article/view/28223/31725>
- J. Elías, J. Álvarez: El "Tubo de la Satisfacción": un sistema de diagnóstico para la mejora de los servicios sanitarios. Revista de administración Sanitaria, Vol. II, Octubre-Diciembre de 1988-España.
- www.gestiopolis.com
- CASSINI, R (2008). Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto. [Documento en línea de modelo-de-gestion. España] Disponible
<http://www.google.co.ve/search/definicion+de+modelo+de+gestion.pdf>
- <http://www.sintegradodegestion.com/>
- Normativa Orgánica del Ministerio de Transportes contenida principalmente en el D.F.L. 343 de 1953, D.F.L. 279 de 1960, el D.L. 557 de 1974, la Ley 18.059 y la Ley 18.696, que establecen la Misión, Objetivos Generales y Específicos y áreas de competencia del Ministerio de Transportes.
<https://www.leychile.cl>
- Artículo 8 de la Constitución Política de la República, modificado por la Ley 20.050. <https://www.leychile>
- Ley 19.880 sobre Procedimientos Administrativos.
<https://www.leychile.cl>
- Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
<https://www.leychile.cl>
- Ley 18.290 de Tránsito.
<https://www.leychile.cl>

- Decreto Supremo N° 20 de 1982 relativo al Pase Escolar. <https://www.leychile.cl>
- Decreto Supremo N° 45 de 1989 que fija el porcentaje del valor de los servicios de locomoción colectiva. <https://www.leychile.cl>
- Supremo N° 680 del 21 de septiembre de 1990 que dicta normas para el establecimiento de Oficinas de Información en la Administración del Estado. <https://www.leychile.cl>
- Instructivo Presidencial N° 4. <https://www.leychile.cl>
- Guía Metodológica SEGEGOB 2006. <https://www.leychile.cl>
- Resolución Exenta N° 2351 de 2005 que aprueba sistema de reclamos y sugerencias. <https://www.leychile.cl>
- Ley 19.872 que crea el Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre. <https://www.leychile.cl>
- Decreto Supremo N° 156 de 1990 que establece el reglamento para las Plantas de Revisión Técnica. Decreto Supremo N° 122 de 1991 que establece los requisitos para los vehículos que presten servicio de locomoción colectiva. <https://www.leychile.cl>
- Decreto Supremo N° 211 de 1991, N° 54 de 1994 y N° 55 de 1994 que regulan las normas sobre emisiones de vehículos livianos, medianos y pesados. <https://www.leychile.cl>

- Zapata Domínguez, Álvaro; Murillo Vargas, Guillermo y Martínez Crespo, Jenny. Organización y Management, Teorías Contemporáneas de la Organización y el management, 2006, p.64
- Revista Abierta de Ciencias Sociales , Vol.2 No.7 , 11 de julio de 2011.
<http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/134090/revista-punto-genero-n7>
- La Satisfacción del Usuario: Un Concepto en alza, Aanales de Documentación , N.º 3, 2000, PÁGS. 139-153. www.redalyc.org
- <http://www.scielo.org>
- Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería, Enferm.glob. vol.13 no.36 Murcia oct. 2014, <http://scielo.isciii.es>
- Metodología de la Investigación, año 2007, por Pilar Baptista; Roberto Hernández Sampieri y Carlos Fernández.

ANEXOS

1. Formulario

FORMULARIO

**ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS/AS,
CON RESPECTO A LA GESTIÓN DE SUS REQUERIMIENTOS EN LA OFICINA
DE INFORMACIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA
SUBSECRETARIA DE TRANSPORTES**

Género:	<input checked="" type="radio"/> Femenino	<input type="radio"/> Masculino
Edad:		
Ocupación:	<input checked="" type="radio"/> Usuario	<input type="radio"/> Propietario de vehículo particular
	<input type="radio"/> Responsable de servicio	

Marque con una X su preferencia.

1. Tiempo de espera en la atención usuaria	Escala de Satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Espera para ser llamado	1	2	3	4	5
Tiempo utilizado por el funcionario/a al atender	1	2	3	4	5

2. Infraestructura	Escala de Satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Señalización y letreros dentro de la OIRS que faciliten la orientación.	1	2	3	4	5
Temperatura adecuada	1	2	3	4	5
Limpieza del lugar	1	2	3	4	5
Ventilación	1	2	3	4	5
Asientos disponibles	1	2	3	4	5
Cantidad de baños	1	2	3	4	5

Acceso disponible para usuarios/as con movilidad reducida	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

3.Atención del personal	Escala de Satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Funcionarios/as disponibles para atención del público	1	2	3	4	5
Amabilidad, empatía y cortesía del personal	1	2	3	4	5
Coherencia en la solución de los requerimientos	1	2	3	4	5
Presentación personal de los funcionarios/as	1	2	3	4	5
Manejo del personal para responder reclamos y consultas	1	2	3	4	5

4.Entrega de Información	Escala de Satisfacción				
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Información oportuna y lógica de los requerimientos	1	2	3	4	5
Lenguaje claro y adecuado para el receptor	1	2	3	4	5

2. Entrevista a la jefatura de la OIRS.

1-Considerando el panorama nacional, y teniendo claro que la problemática del transporte público es un tema altamente contingente y recurrente ¿Cómo siente usted que la OIRS está enfrentando los nuevos desafíos propuestos en temas de calidad de atención?

Esta Oficina cumple con su objetivo principal que es establecer canales de comunicación con la ciudadanía, tanto para recibir sus requerimientos como para entregar información, y se está trabajando para incorporar dentro de sus funciones, objetivos estratégicos que le permitan satisfacer nuevas labores en el ámbito de la participación ciudadana.

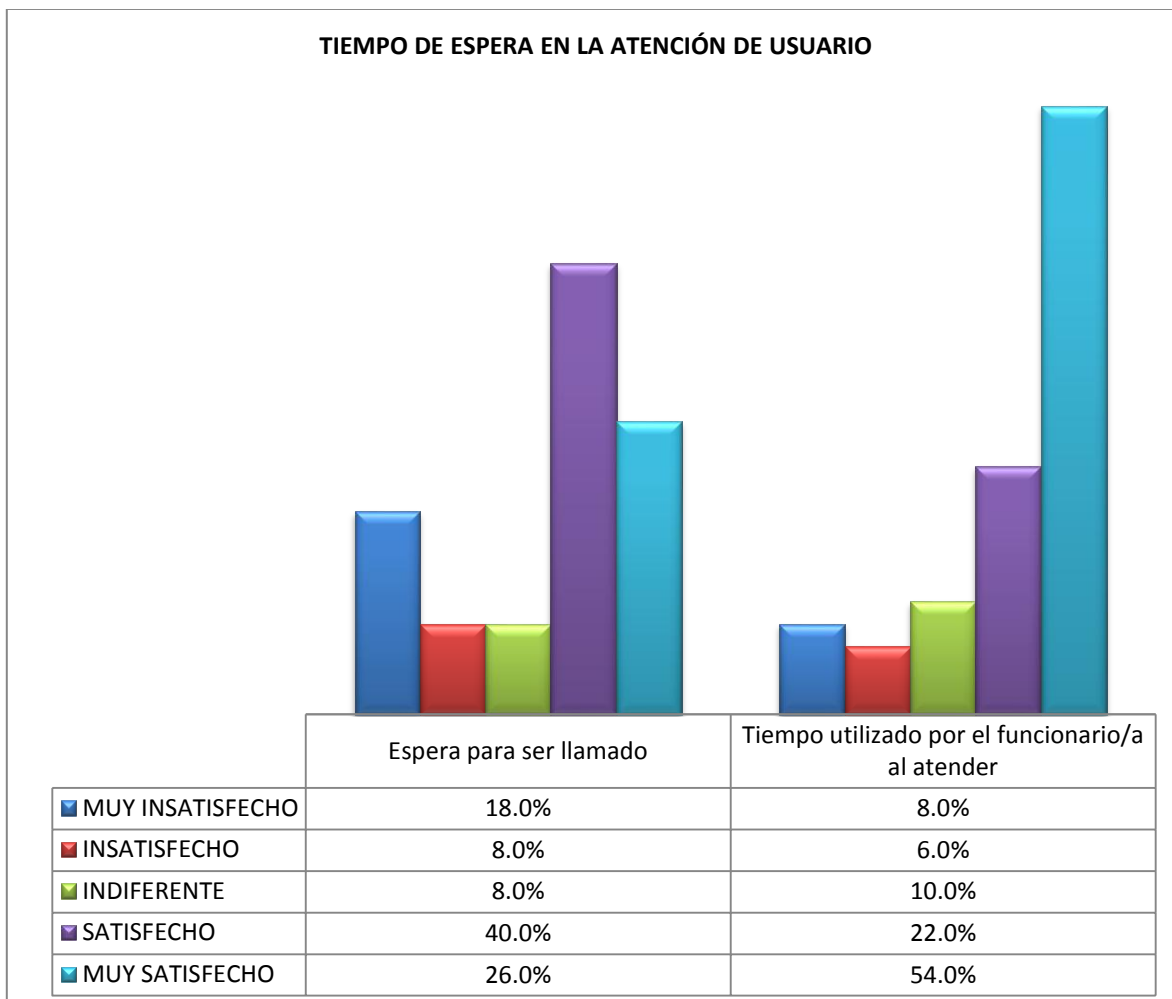
2- Teniendo en cuenta que los puntos críticos de la atención de público se centran en el excesivo tiempo de espera para las atenciones por la falta de personal ¿De qué forma enfrentan las falencias con las que deben lidiar diariamente?

De acuerdo a los resultados de nuestras herramientas de medición, el tiempo de atención no es un punto crítico, pues si bien existen evaluaciones negativas en este aspecto, también hay quienes valoran positivamente una dedicación personalizada, estando dispuestos a esperar más a cambio de una atención más extensa. Existen otros puntos que sí son críticos para los usuarios como la infraestructura y la capacidad resolutive de la oficina. En el primer punto, estamos solicitando asignación de presupuesto para ejecutar mejoras al espacio, y se está evaluando la posibilidad de un cambio de dependencias. En el segundo aspecto, estamos buscando fórmulas para ampliar las facultades fiscalizadoras del Servicio.

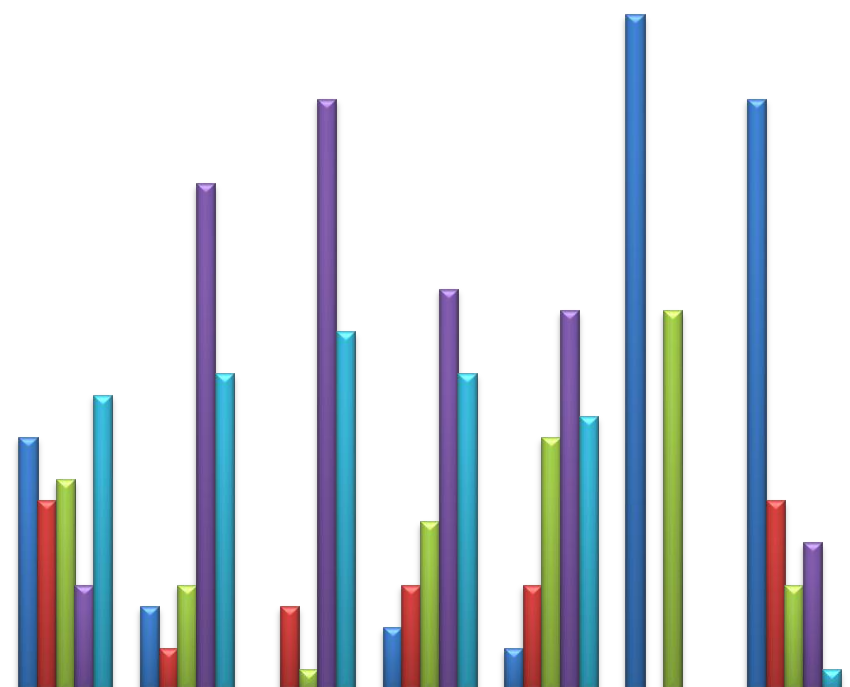
3- ¿Qué opina usted sobre la información que maneja los funcionarios de atención presencial sobre la materia de transportes? ¿Están todos al tanto de reformas de las que son parte o existe una desinformación al interior del Ministerio?

No existe desinformación por parte de los funcionarios. No obstante, no siempre éstos cuentan con la información de manera oportuna y clara, debido básicamente a problemas en los canales informativos internos. Es un aspecto que se puede mejorar sólo con mayor coordinación y gestión.

1. Gráficos

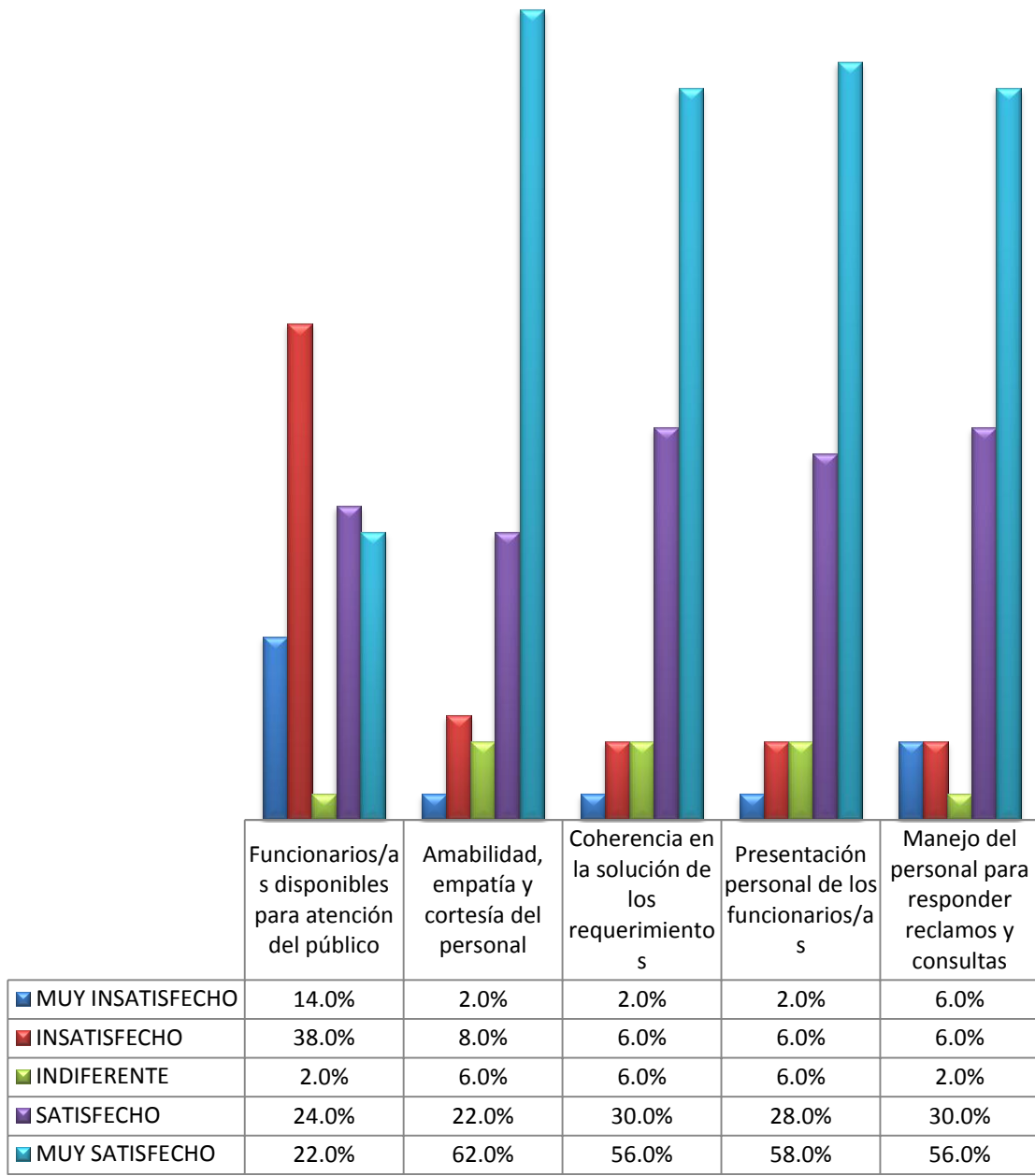


INFRAESTRUCTURA



	Señalización y letreros dentro de la OIRS que faciliten la orientación.	Temperatura adecuada	Limpieza del lugar	Ventilación	Asientos disponibles	Cantidad de baños	Acceso disponible para usuarios/a s con movilidad reducida
■ MUY INSATISFECHO	24.0%	8.0%	0.0%	6.0%	4.0%	64.0%	56.0%
■ INSATISFECHO	18.0%	4.0%	8.0%	10.0%	10.0%	0.0%	18.0%
■ INDIFERENTE	20.0%	10.0%	2.0%	16.0%	24.0%	36.0%	10.0%
■ SATISFECHO	10.0%	48.0%	56.0%	38.0%	36.0%	0.0%	14.0%
■ MUY SATISFECHO	28.0%	30.0%	34.0%	30.0%	26.0%	0.0%	2.0%

ATENCIÓN DEL PERSONAL



ENTREGA DE INFORMACIÓN

