



**Informe Final**

---

**Satisfacción de Funcionarios del Instituto de  
Normalización Provisional INP**

**Octubre de 2007**

## INDICE DE CONTENIDOS

1	Objetivos.....	6
1.1	Objetivos Generales .....	6
1.2	Objetivos Específicos.....	6
2	Marco Metodológico .....	7
2.1	Diseño del estudio .....	7
2.2	Grupo objetivo.....	7
2.3	Instrumento de medición.....	7
2.4	Trabajo de terreno .....	7
2.5	Muestra .....	7
2.6	Metodología de Cálculo del índice de Satisfacción de Funcionarios.....	7
2.6.1	Calidad y Eficiencia de la Atención.....	7
2.6.2	Infraestructura y condiciones ambientales.....	8
2.6.3	Imagen general de INP .....	8
2.6.4	Calificación directa y grado de satisfacción .....	8
2.6.5	Resumen de Ponderación por Dimensiones.....	8
3	Caracterización de los funcionarios.....	9
3.1	Sexo de los/as funcionarios/as .....	9
3.2	Edad de los funcionarios.....	9
3.3	Nivel educativo de los funcionarios.....	10
4	Percepción del rol estratégico de OIRS en la sucursal INP .....	10
4.1	Percepción de los funcionarios respecto de los trámites más demandados por parte de los usuarios de OIRS.....	11
4.2	Percepción de los funcionarios respecto a los espacios de atención más utilizados por los usuarios.....	12
4.3	Calidad de atención de OIRS .....	12
4.3.1	Suficiencia de personal en OIRS .....	12
4.3.2	Nivel de conocimiento del personal .....	13
4.3.3	Calidad de la atención directa entregada por el funcionario OIRS .....	13
5	Calidad de la atención. Área Plataforma.....	14
5.1	Percepción de los Funcionarios respecto del tiempo que esperan los usuarios antes de ser atendidos.....	14
5.2	Evaluación subjetiva del Funcionario respecto del tiempo que el usuario espera para ser atendido .....	15
5.3	Calidad de la atención directa entregada por el funcionario Plataforma.....	15
5.4	Percepción de la Eficacia Resolutiva de los Trámites Demandados por los Usuarios.....	16
5.5	Auto-evaluación de aspectos del personal desglosado entre OIRS y Plataforma	16
5.6	Evaluación del resto del personal .....	17
6	Infraestructura y condiciones ambientales .....	18
6.1	Percepción sobre la señalización de la sucursal .....	18
6.2	Percepción respecto del orden de atención de las sucursales.....	18
6.3	Percepción respecto del espacio físico de la sucursal.....	19
6.4	Percepción respecto de la seguridad de la sucursal .....	19
6.5	Otros aspectos de la infraestructura.....	20
7	Imagen del INP.....	21
8	Percepción de mejora de INP.....	21

8.1	Recomendaciones desde la perspectiva de los funcionarios para mejora el servicio.....	22
9	Calificación directa .....	23
10	Percepción de género.....	23
10.1	Percepción sobre discriminación de usuario.....	23
10.2	Percepción desde los funcionarios acerca de la carga de trabajo.....	24
11	Análisis de Índice de Satisfacción.....	25
11.1	Índice de satisfacción de funcionarios a nivel de región.....	25
11.2	Umbral de satisfacción/insatisfacción .....	27
11.3	Ranking de satisfacción de funcionarios según tramos del índice.....	27
12	Comparación entre indicadores y componentes de usuarios versus funcionarios.....	29
12.1	Calidad de la Eficiencia de la Atención.....	30
12.2	Infraestructura y Condiciones Ambientales .....	31
12.3	Imagen de INP.....	33
12.4	Calificación Directa .....	34
13	Conclusiones y Recomendaciones.....	35
	ANEXOS .....	36

### INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS

CUADRO N° 2.1 .....	7
Calidad y Eficiencia de la Atención. Tabla de ponderación por categoría de respuesta.....	7
CUADRO N° 2.2 .....	8
Infraestructura y condiciones ambientales. Tabla ponderaciones por categoría de respuesta.....	8
CUADRO N° 2.3 .....	8
Imagen general de INP. Tabla de ponderaciones por categoría de respuesta .....	8
CUADRO N° 2.4 .....	8
Calificación directa. Tabla de ponderaciones dimensión calificación directa .....	8
CUADRO N° 2.5 .....	8
Resumen de Ponderación por Índice .....	8
GRÁFICO N° 3.1 .....	9
Sexo de los Funcionarios .....	9
GRÁFICO N° 3.2 .....	9
Edad del Funcionario.....	9
GRÁFICO N° 3.3 .....	10
Nivel Educativo.....	10
GRÁFICO N° 4.1 .....	11
Percepción del rol estratégico de OIRS.....	11
GRÁFICO N° 4.2 .....	11
Percepción de funcionarios respecto a trámites con mayor demanda por los usuarios.....	11
GRÁFICO N° 4.3 .....	12
Percepción de funcionarios respecto a espacios de atención más utilizados por los usuarios.....	12
GRÁFICO N° 4.4 .....	12
Suficiencia en el personal OIRS .....	12
GRÁFICO N° 4.5 .....	13
Nivel de conocimiento del personal .....	13
GRÁFICO N° 4.6 .....	13
Percepción de la atención entregada por el funcionario OIRS.....	13

CUADRO N° 5.1 .....	14
Estadísticos de Tiempos de Espera .....	14
GRÁFICO N° 5.1 .....	14
Tiempos de Espera.....	14
GRÁFICO N° 5.2 .....	15
Evaluación subjetiva del tiempo de espera por parte del usuario .....	15
GRÁFICO N° 5.3 .....	15
Percepción de la calidad de la atención entregada por el funcionario .....	15
GRÁFICO N° 5.4 .....	16
Percepción de la calidad de atención en Plataforma.....	16
GRÁFICO N° 5.5 .....	17
Auto-evaluación del personal OIRS y Plataforma .....	17
GRÁFICO N° 5.6 .....	17
Evaluación del resto del personal.....	17
GRÁFICO N° 6.1 .....	18
Calidad de la señalización de la sucursal.....	18
GRÁFICO N° 6.2 .....	18
Percepción respecto del orden de atención de las sucursales.....	18
GRÁFICO N° 6.3 .....	19
Percepción respecto del espacio físico de la sucursal .....	19
GRÁFICO N° 6.4 .....	19
Percepción de los Funcionarios respecto de la seguridad de la sucursal .....	19
GRÁFICO N° 6.5 .....	20
Otros aspectos de la infraestructura.....	20
GRÁFICO N° 7.1 .....	21
Imagen General.....	21
GRÁFICO N° 8.1 .....	22
Percepción de mejora INP.....	22
GRÁFICO N° 8.2 .....	22
Recomendación para mejoras.....	22
CUADRO N° 9.1 .....	23
Calificación Directa.....	23
GRÁFICO N° 10.1 .....	23
Percepción de género.....	23
GRÁFICO N° 10.10.2 .....	24
Imagen de discriminación .....	24
GRÁFICO N° 10.2 .....	24
¿Carga de trabajo es adecuada? .....	24
GRÁFICO N° 11.1 .....	25
Índice General y Representación por tramos .....	25
GRÁFICO N° 11.2 .....	26
Índice General de Satisfacción por Regiones.....	26
Cuadro N° 11.1 .....	26
Ranking por Región de Funcionarios .....	26
GRÁFICO N° 11.3 .....	27
Umbral de Satisfacción.....	27
CUADRO N° 11.3 Ranking por Sucursal de funcionarios .....	28
Gráfico N° 12.1 .....	29
Componentes del índice.....	29
CUADRO N° 12.1 .....	29
Índice de Satisfacción desglosado por Región.....	29

GRÁFICO N° 12.2 .....	30
Evaluación de Atributos de Personal .....	30
GRÁFICO N° 12.3 .....	31
Índice de Señalización al Interior de la Sucursal .....	31
GRÁFICO N° 12.4 .....	32
Índice de Orden de Atención .....	32
GRÁFICO N° 12.5 .....	32
Índice de Espacio Físico .....	32
GRÁFICO N° 12.6 .....	33
Índice de Seguridad de la Sucursal .....	33
GRÁFICO N° 12.7 .....	34
Índice de Imagen del INP .....	34
GRÁFICO N° 12.8 .....	34
Índice de Calificación Directa .....	34

## **1 Objetivos**

### **1.1 Objetivos Generales**

- Evaluar desde la mirada de los funcionarios de las sucursales INP, que tienen directa relación con la atención de usuarios en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y de las demás áreas que componen la Plataforma de atención, su grado de satisfacción de la calidad del servicio que entregan a los usuarios.
- Construir un Índice de Satisfacción que permita evaluar cuantitativamente el grado de Satisfacción de los Usuarios de INP desde la mirada de los Funcionarios.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- Recolectar antecedentes básicos sobre las características de los funcionarios, tales como: edad, nivel educacional, sexo y tipos de funcionarios.
- Recoger antecedentes acerca del tiempo de espera, calidad de respuesta y oportunidad en que el usuario ha tenido al acudir a la sucursal desde la percepción de los funcionarios.
- Conocer la calidad de trato e información que reciben los usuarios de sucursales desde la percepción de los funcionarios.

## 2 Marco Metodológico

### 2.1 Diseño del estudio

El presente estudio es descriptivo y se apoya para dicha descripción en las herramientas ofrecidas por una metodología y análisis de tipo cuantitativo.

### 2.2 Grupo objetivo

Funcionarios de las Sucursales del INP que tienen directa relación con la atención de usuarios en la OIRS y de las demás áreas que componen la Plataforma de Atención al Cliente.

### 2.3 Instrumento de medición

Se utilizó un cuestionario estándar semi-estructurado, compuesto por preguntas cerradas.

### 2.4 Trabajo de terreno

Julio - Septiembre.2007

### 2.5 Muestra

550 Funcionarios distribuidos en todo el País. (63 sucursales)

### 2.6 Metodología de Cálculo del índice de Satisfacción de Funcionarios

#### 2.6.1 Calidad y Eficiencia de la Atención

**CUADRO N° 2.1**  
Calidad y Eficiencia de la Atención. Tabla de ponderación por categoría de respuesta

Preguntas en Instrumento 2007		Pesos establecidos por INP							Dimensión
Plataforma	OIRS								Calidad de Atención
P.8A	P.6	1 = 100	2 = 70	3 = 30	4 = 10				
P.9	P.4	1 = 100	2 = 50	3 = 10					
P.10	P.5	1 = 100	2 = 50	3 = 10					
P.11	P.11	1 = 0	2 = 16.7	3 = 33.3	4 = 50	5 = 66.7	6 = 83.3	7 = 100	

## 2.6.2 Infraestructura y condiciones ambientales

**CUADRO N° 2.2**

Infraestructura y condiciones ambientales. Tabla ponderaciones por categoría de respuesta

Preguntas de Instrumento 2007	Ponderaciones establecidas por INP							Dimensión
	1 = 100	2 = 50	3 = 10					
P.12	1 = 100	2 = 50	3 = 10					Infraestructura y condiciones Ambientales
P.13	1 = 100	2 = 50	3 = 10					
P.14	1 = 100	2 = 50	3 = 10					
P.15	1 = 100	2 = 50	3 = 10					
P.16	1 = 0	2 = 16.7	3 = 33.3	4 = 50	5 = 66.7	6 = 83.3	7 = 100	

## 2.6.3 Imagen general de INP

**CUADRO N° 2.3**

Imagen general de INP. Tabla de ponderaciones por categoría de respuesta

Preguntas de Instrumento 2007	Ponderaciones establecidas por INP				Dimensión
	4.Totalmente de acuerdo	3.Algo de acuerdo	2.Algo en desacuerdo	1.Totalmente en desacuerdo	
P.17	100	70	30	10	Imagen general de INP

## 2.6.4 Calificación directa y grado de satisfacción

**CUADRO N° 2.4**

Calificación directa. Tabla de ponderaciones dimensión calificación directa

Preguntas de Instrumento 2007		Ponderaciones establecidas por INP							Dimensión
Plataforma	Usuarios	1 = 0	2 = 16.7	3 = 33.3	4 = 50	5 = 66.7	6 = 83.3	7 = 100	
P.20	P.7	1 = 0	2 = 16.7	3 = 33.3	4 = 50	5 = 66.7	6 = 83.3	7 = 100	Calificación Directa

## 2.6.5 Resumen de Ponderación por Dimensiones

**CUADRO N° 2.5**

Resumen de Ponderación por Índice

Dimensiones del índice	Ponderaciones
1. Calidad y Eficiencia en el servicio	30%
2. Infraestructura y condiciones ambientales	20%
3. Imagen general que proyecta el INP	20%
4. Calificación directa de la atención recibida por el usuarios en su visita	30%

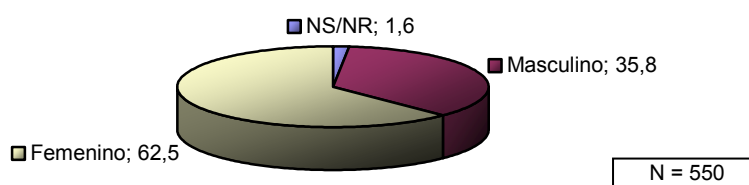


### 3 Caracterización de los funcionarios

#### 3.1 Sexo de los/as funcionarios/as

En el estudio a presentar, el género de los funcionarios puede resultar un dato relevante en el desarrollo del análisis, especialmente cuando se trate de comprender las futuras actitudes al momento de entregar la respuesta a la consulta realizada, y por ende, poder potenciar el nivel de satisfacción de los usuarios. En el gráfico 3.1 se establece la existencia de un 62% de mujeres y un 36% de hombres.

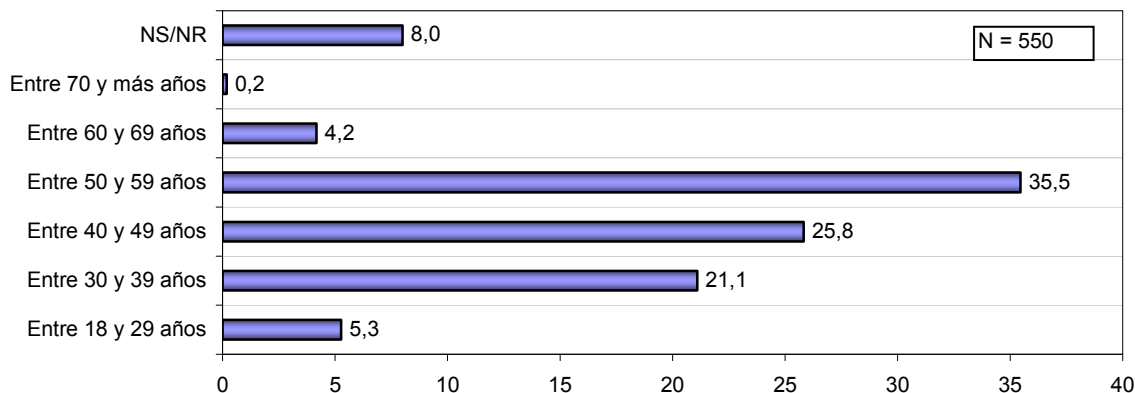
**GRÁFICO N° 3.1**  
**Sexo de los Funcionarios**



#### 3.2 Edad de los funcionarios

Dentro de los atributos de los funcionarios, el rango etáreo al cual pertenecen se presenta como un rasgo importante al momento de indagar con mayor profundidad en el perfil de los funcionarios. El gráfico 3.2 revela que un 35,5% de los funcionarios se concentra principalmente “entre los 50 y 59 años” y es en los extremos donde se reflejan los porcentajes menores en cuanto presencia de funcionarios..

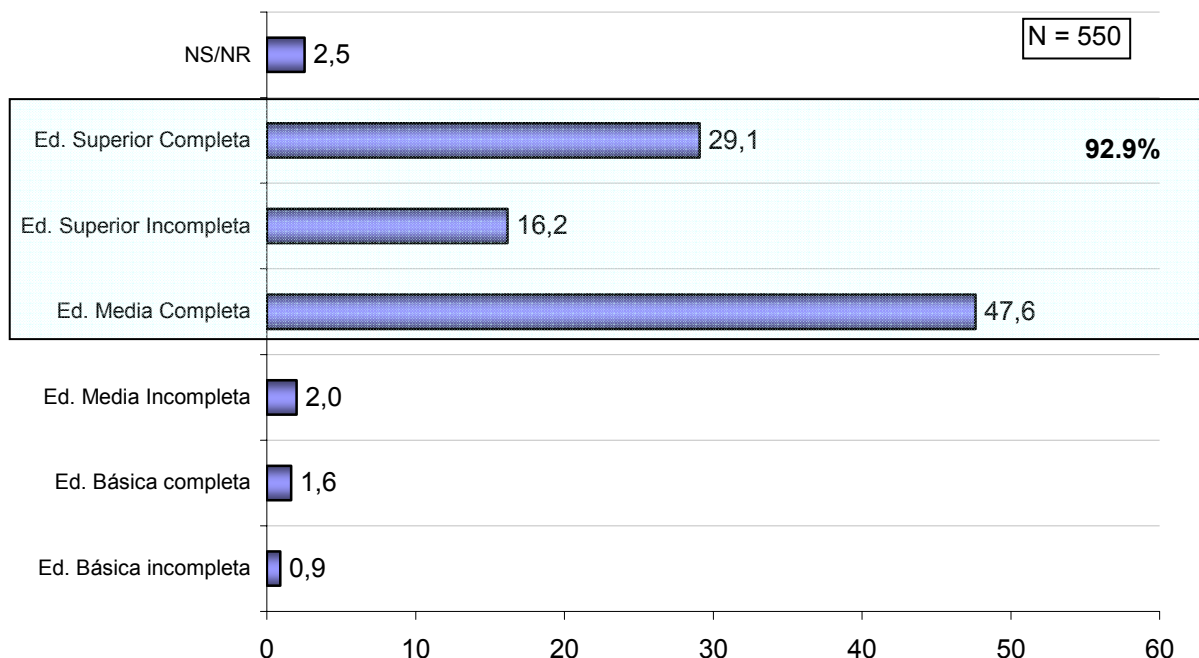
**GRÁFICO N° 3.2**  
**Edad del Funcionario**



### 3.3 Nivel educativo de los funcionarios

En el gráfico 3.3 se aprecian los datos arrojados de acuerdo al nivel educativo de los funcionarios de las distintas sucursales de INP, en este se constata que el 92,9% posee un capital educativo igual o superior a la Educación Media Completa. Es importante destacar que sólo un 29,1% de los funcionarios tiene Educación Superior Completa.

**GRÁFICO N° 3.3**  
**Nivel Educativo**

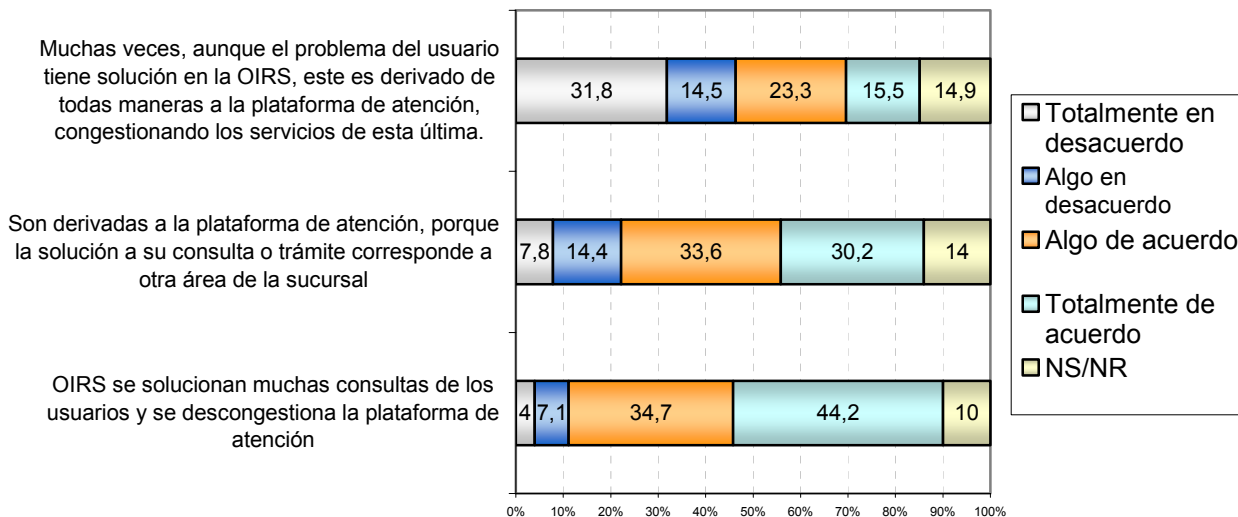


### 4 Percepción del rol estratégico de OIRS en la sucursal INP

De acuerdo al rol estratégico de OIRS dentro de la sucursal, a través de afirmaciones, se pidió a los funcionarios que evaluaran las formas de resoluciones en que pueden concluir los trámites que los usuarios van a realizar. Los datos se reflejan en el gráfico N° 4.1

Constatando que en el caso en que al usuario se le soluciona el problema este es derivado de todas formas a plataforma de atención obteniendo que un 31,8% estaba totalmente en desacuerdo con esta afirmación. Por otra parte, un 30,2% está totalmente de acuerdo con que efectivamente los usuarios son derivados a la plataforma de atención en la eventualidad que su consulta o trámite no corresponda al área de OIRS. En consecuencia, el 44,2% está totalmente de acuerdo en que el área OIRS soluciona efectivamente las consultas y problemas de los usuarios que se acercan a ésta, y a su vez, ayuda a descongestionar el área de Plataforma

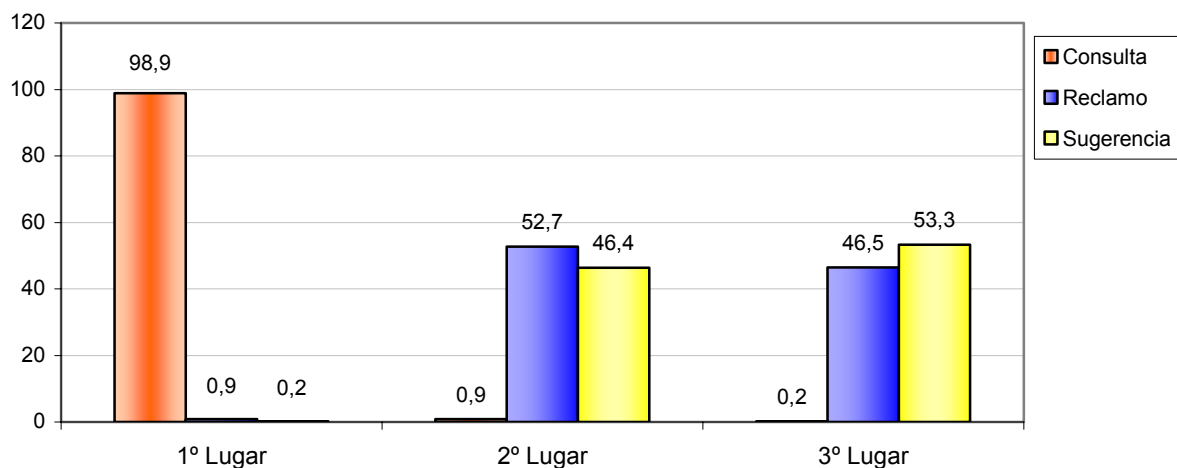
**GRÁFICO N° 4.1**  
**Percepción del rol estratégico de OIRS**



**4.1 Percepción de los funcionarios respecto de los trámites más demandados por parte de los usuarios de OIRS.**

Son diversos los trámites efectuados por los usuarios que se dirigen a las distintas sucursales del país, alguno de ellos son realizados con mayor frecuencia por parte de los usuarios. Por esta razón, se consultó a los funcionarios sobre el tipo de trámite con mayor demanda por parte de los usuarios. Los resultados son expuestos en el gráfico N° 4.2, de lo cuál se desprende que el primer lugar lo ocupa la realización de una consulta, con un 98,9%.

**GRÁFICO N° 4.2**  
**Percepción de funcionarios respecto a trámites con mayor demanda por los usuarios**

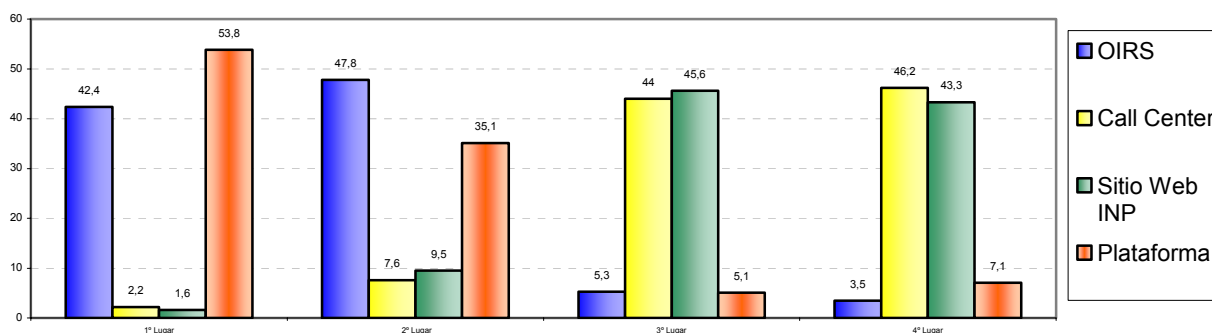


## 4.2 Percepción de los funcionarios respecto de los espacios de atención más utilizados por los usuarios.

En el gráfico 4.2 se aprecia el ranking de acuerdo a las demandas más frecuentes por parte de los usuarios al momento de asistir a la sucursal. Pues bien, en el gráfico N° 4.3 los datos entregan la información necesaria para conocer cuáles son los espacios más utilizados por los usuarios. Se aprecia que el espacio de la sucursal correspondiente al Área de Plataforma (53,8%) es el que presenta mayor uso por parte de los usuarios, claro está que dentro de éste se concentran la mayor cantidad de trámites que pueden realizarse. La OIRS ocupa el segundo lugar, siendo en muchas ocasiones la antesala de plataforma.

**GRÁFICO N° 4.3**

**Percepción de funcionarios respecto a espacios de atención más utilizados por los usuarios**

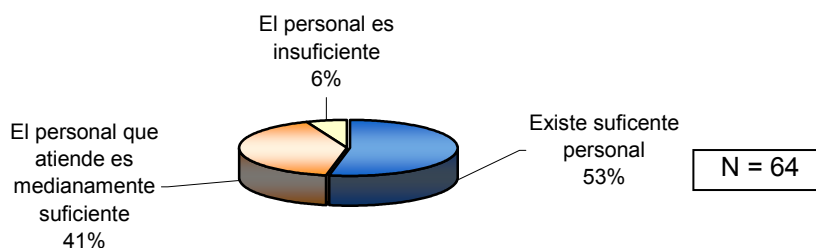


## 4.3 Calidad de atención de OIRS

### 4.3.1 Suficiencia de personal en OIRS

Respecto a si el número de personal dispuesto por la OIRS es suficiente de acuerdo a la visión de los funcionarios, se observa en el gráfico N° 4.4 que el 94% de ellos declaró que el personal dispuesto es suficiente para entregar una atención adecuada. Un minoritario 6% señaló que el número de funcionarios para la atención en OIRS es insuficiente para atender el número de usuarios que se dirigen a esta área de las sucursales.

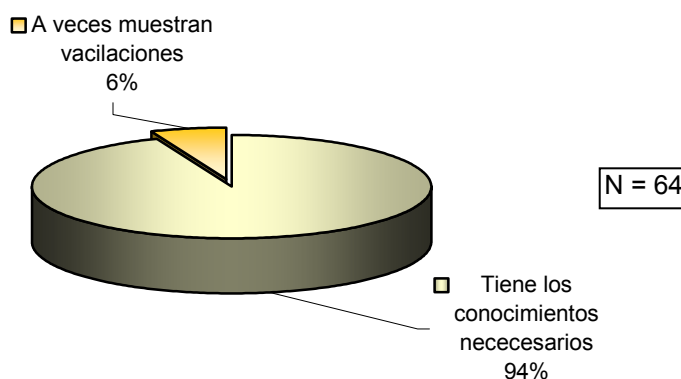
**GRÁFICO N° 4.4**  
**Suficiencia en el personal OIRS**



### 4.3.2 Nivel de conocimiento del personal

El profundizar respecto de los conocimientos adquiridos por los funcionarios para la entrega de información requerida por los usuarios, es un elemento importante dentro del análisis presente. Por tanto, es interesante saber cómo los funcionarios evalúan sus propios conocimientos, de esta forma se obtuvo que el 94% de los funcionarios afirma tener los conocimientos necesarios al momento de atender los requerimientos de información por parte de los usuarios.

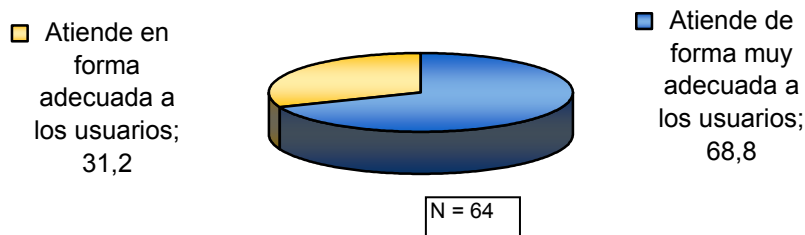
**GRÁFICO N° 4.5**  
Nivel de conocimiento del personal



### 4.3.3 Calidad de la atención directa entregada por el funcionario OIRS

En el gráfico siguiente aparece representado la calidad de la atención entregada por el funcionario OIRS, este nos deja bastante claro que la percepción es muy positiva, dado que un 68,8% de ellos/as dice que brinda una atención muy adecuada, y un 31,2% declara haber entregado una atención adecuada.

**GRÁFICO N° 4.6**  
Percepción de la atención entregada por el funcionario OIRS



## 5 Calidad de la atención. Área Plataforma.

### 5.1 Percepción de los Funcionarios respecto del tiempo que esperan los usuarios antes de ser atendidos.

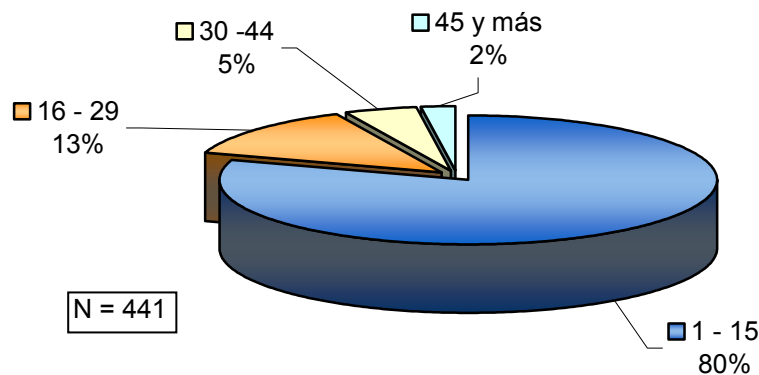
Para el análisis de los datos que componen el tiempo que los usuarios esperan antes de su atención desde la mirada perceptiva de los funcionarios, se deben considerar algunos estadísticos básicos que aparecen en el cuadro siguiente. En este podemos observar que el promedio de minutos de espera asciende a 11.7. La mediana permite afirmar que el 50% de los funcionarios perciben que los usuarios que concurren al área de Plataforma deben esperar entre 10 minutos o menos para ser atendidos.

**CUADRO N° 5.1**  
**Estadísticos de Tiempos de Espera**

Estadísticos tiempo de espera	
Media	11,7
Mediana	10

A modo de representar el “tiempo de espera” percibido por el funcionario de forma más accesible, se ha dividido el tiempo percibido en 4 categorías o rangos de minutos. En el gráfico siguiente se observa que los funcionarios perciben que el 80 % de los usuarios espera entre 1 y 15 minutos para ser atendido.

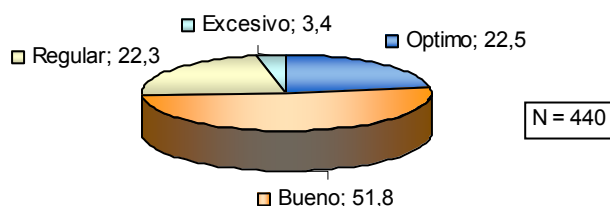
**GRÁFICO N° 5.1**  
**Tiempos de Espera**



### 5.2 Evaluación subjetiva del Funcionario respecto del tiempo que el usuario espera para ser atendido

Del total de los funcionarios entrevistados, un porcentaje importante declara conformidad en cuanto al tiempo de espera invertido por el usuario en el trámite realizado. Es así como el 51.8% de los funcionarios considera “bueno” el tiempo que espera el usuario para ser atendido, mientras que un relevante 22.5% dice que este fue “óptimo”. Un 22.3% de los funcionarios considera como “regular el tiempo que espera el usuario para ser atendido, y un marginal 3.4% lo cataloga de “excesivo”.

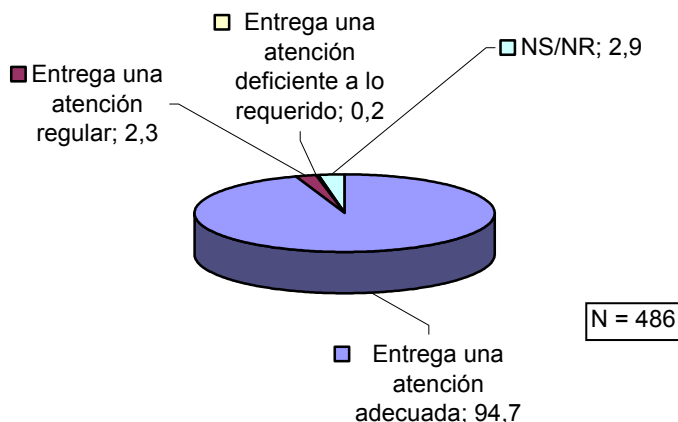
**GRÁFICO N° 5.2**  
Evaluación subjetiva del Funcionario respecto del Tiempo que el Usuario espera para ser Atendido.



### 5.3 Calidad de la atención directa entregada por el funcionario Plataforma.

En el gráfico 5.3 aparece representada la calidad de la atención entregada por el funcionario en Plataforma, este refleja que la percepción es muy positiva, dado que un 94,7% de ellos/as dice que presta una atención adecuada, solo un 2,3% declara haber percibido una atención regular, y un marginal 0.2% declara que esta fue deficiente.

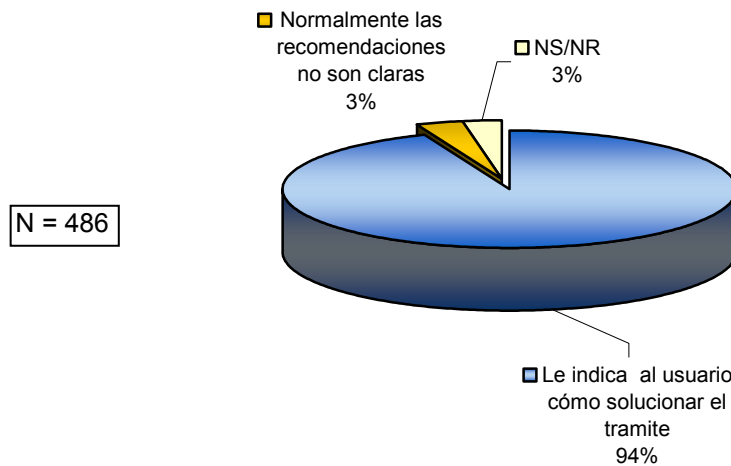
**GRÁFICO N° 5.3**  
Percepción de la calidad de la atención entregada por el funcionario



#### 5.4 Percepción de la Eficacia Resolutiva de los Trámites Demandados por los Usuarios.

En cuanto a la calidad de atención entregada en el área de Plataforma, se observa en el gráfico que el 94% de los funcionarios dice indicar al usuario cómo solucionar el trámite y sólo un minoritario 3% declara que normalmente las recomendaciones dadas a los usuarios no son claras.

**GRÁFICO N° 5.4**  
Percepción de la calidad de atención en Plataforma

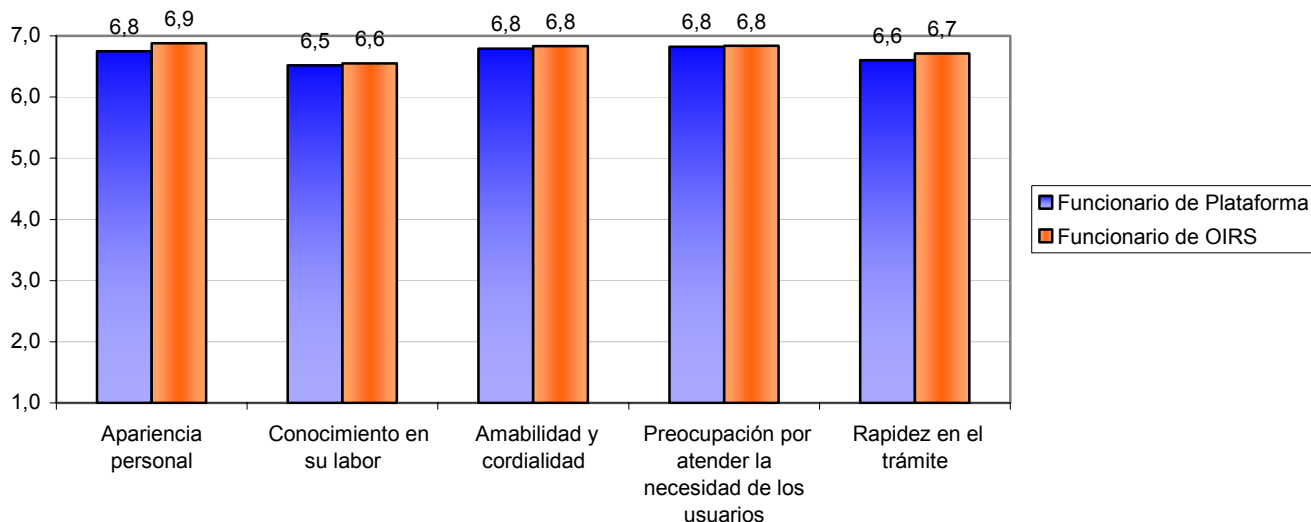


#### 5.5 Auto-evaluación de aspectos del personal desglosado entre OIRS y Plataforma

Como una forma de conocer la evaluación integral que desde el funcionario surge respecto a sus propios aspectos personales, se solicitó a los funcionarios que calificaran con nota de 1 a 7 sus atributos y aspectos personales. En este sentido los datos que aparecen reflejados en el gráfico n° 5.5 hacen referencia al promedio de nota global en cada uno de los aspectos. Como es posible apreciar, en todas las dimensiones los funcionarios obtienen una nota sobre seis, lo cual habla de una auto-evaluación positiva.



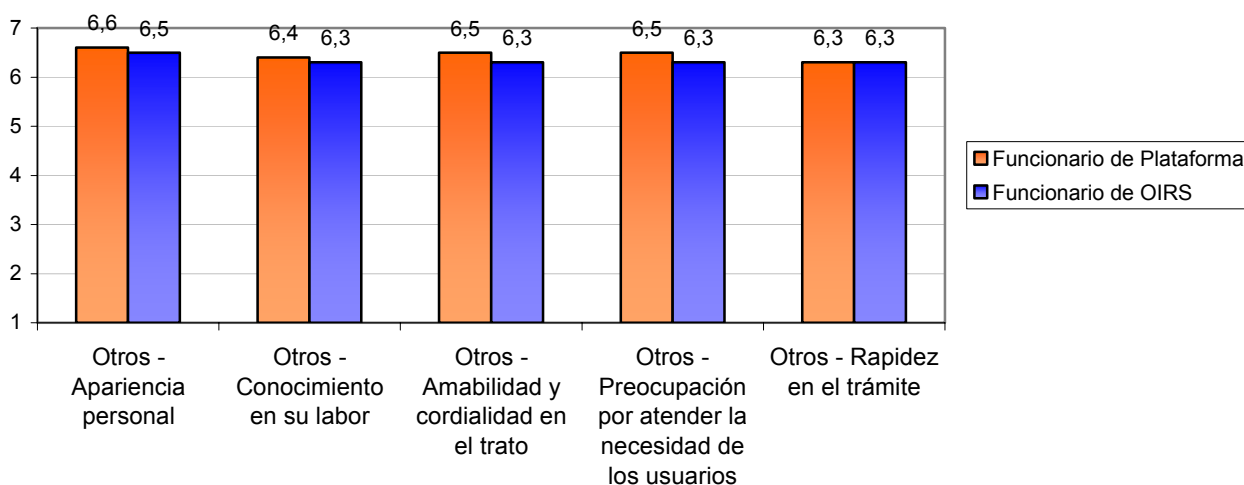
**GRÁFICO N° 5.5**  
Auto-evaluación del personal de OIRS y Plataforma



### 5.6 Evaluación del resto del personal

Utilizando la misma escala de nota de 1 (muy malo) a 7 (muy bueno), se evaluaron iguales aspectos pero esta vez respecto a los demás funcionarios. El gráfico N° 8.2 que el resto del personal también obtiene clasificaciones sobre seis en las dimensiones consideradas dentro de la evaluación.

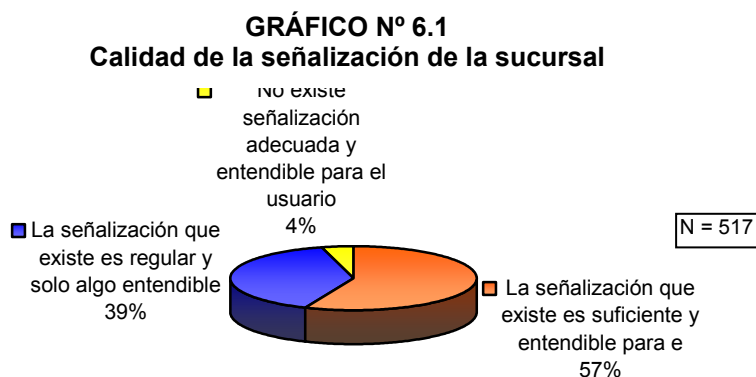
**GRÁFICO N° 5.6**  
Evaluación del resto del personal



## 6 Infraestructura y condiciones ambientales

### 6.1 Percepción sobre la señalización de la sucursal

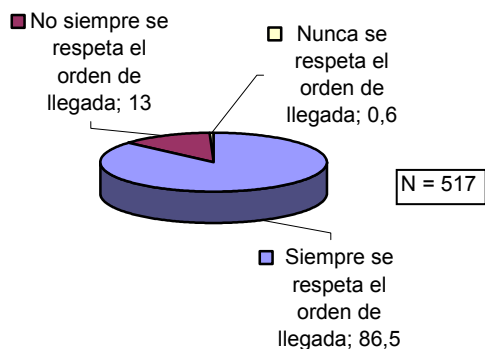
Por señalización se hace referencia a todo el conjunto de dispositivos informativos existentes dentro de la sucursal que orientan al usuario dentro de la misma. Por ende, la presencia y calidad de tal resulta ser un factor relevante al momento de surgir en los usuarios una necesidad de información contenidas en ellas. En el gráfico siguiente, se aprecia que un 57% de los funcionarios está conforme con la señalización existente en la sucursal. En un grado de conformidad intermedia se encuentra un 39% de funcionarios que declaran que la señalización es regular y solo algo entendible. Por último sólo un 4% encuentra que la señalización no es suficiente ni entendible.



### 6.2 Percepción respecto del orden de atención de las sucursales.

En este punto se ha indagado respecto del grado en que la sucursal respeta el orden de llegada al momento de atender a los usuarios desde la percepción de los funcionarios. La cifra de 86,5% de los funcionarios que establecen que “siempre” se respeta dicho orden en bastante decidora como se observa en el gráfico 6.2.

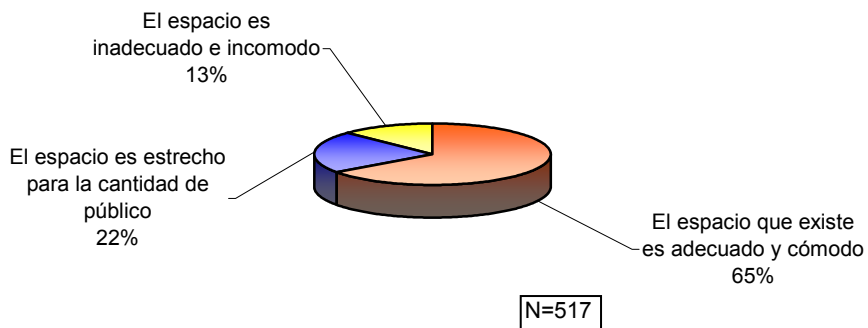
**GRÁFICO N° 6.2**  
**Percepción respecto del orden de atención de las sucursales**



### 6.3 Percepción respecto del espacio físico de la sucursal.

En el gráfico 9.3 se condensan las apreciaciones de los funcionarios respecto del espacio físico de la sucursal, así como de su comodidad al momento de transitar por él o al momento de tener que esperar una atención. El gráfico muestra que el 65% de los funcionarios consideran que el espacio es “adecuado y cómodo”, dicha magnitud es muy relevante si se considera que este es un porcentaje representativo a escala nacional.

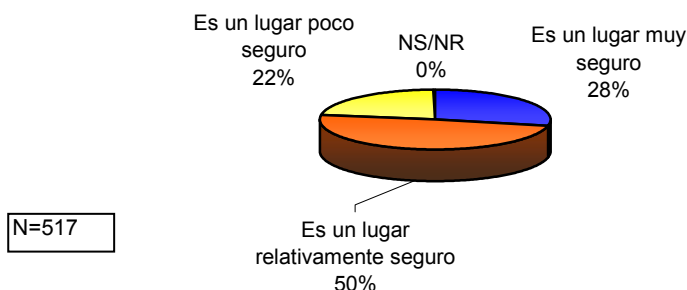
**GRÁFICO N° 6.3**  
Percepción respecto del espacio físico de la sucursal



### 6.4 Percepción respecto de la seguridad de la sucursal

Este es uno de los aspectos ligado a infraestructura donde la categoría más positiva tiene una presencia más baja en relación a los anteriores aspectos analizados. Así, se observa que el 28 % de los funcionarios dicen que se sentirían seguros dentro de la sucursal en caso de un evento “peligroso”, por ejemplo un incendio. En este aspecto, la seguridad atribuida a la sucursal se pone en cuestión, lo que se ve reflejado en el porcentaje de la categoría de “relativamente seguro” (50%) y de “poco seguro” (22%). Este tópico se relaciona con aquel analizado anteriormente respecto de la señalización, puesto que la sensación de inseguridad que emerge en el caso de un número no despreciable de funcionarios, debe y puede ser disminuida con el fortalecimiento de mayor señalización referida a eventualidades.

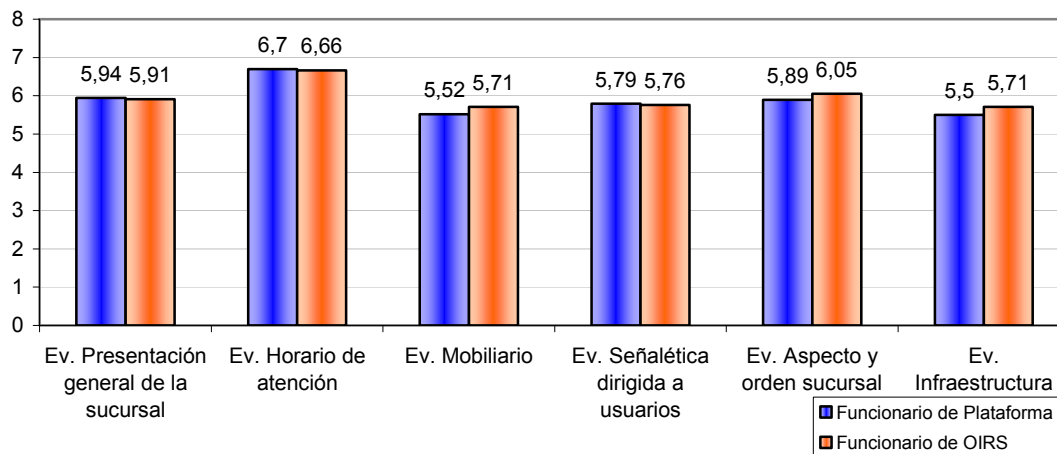
**GRÁFICO N° 6.4**  
Percepción de los Funcionarios respecto de la seguridad de la sucursal



### 6.5 Otros aspectos de la infraestructura.

El gráfico N° 6.5 contiene otros aspectos de la sucursal ligados al ámbito de la infraestructura. En este gráfico se observa que desde la perspectiva general de los funcionarios todos estos aspectos de la sucursal le parecen adecuados, puesto que se asignan notas sobre 5,5.

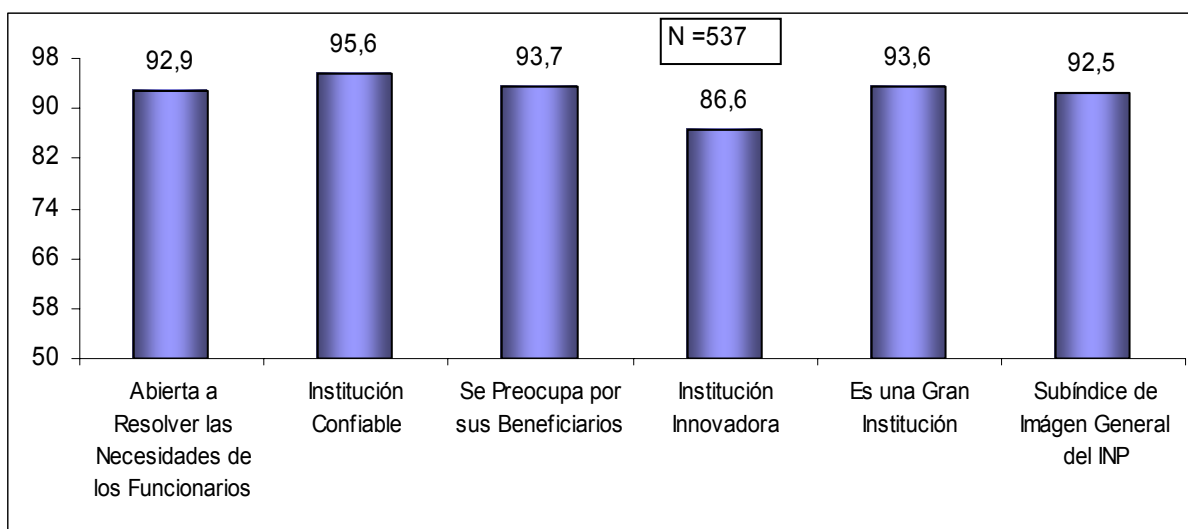
**GRÁFICO N° 6.5**  
**Otros aspectos de la infraestructura**



## 7 Imagen del INP

Conocer la manera en que los funcionarios perciben la imagen de INP en base de determinados atributos resulta relevante, esto dado que la “imagen” institucional es un indicador general del desempeño de la institución. En el gráfico siguiente se muestra la composición del Subíndice Imagen del INP, destacando “Institución Confiable” y la “Preocupación por sus beneficiarios” como los aspectos más valorados por los funcionarios con un 95.6 y un 93.7 respectivamente.

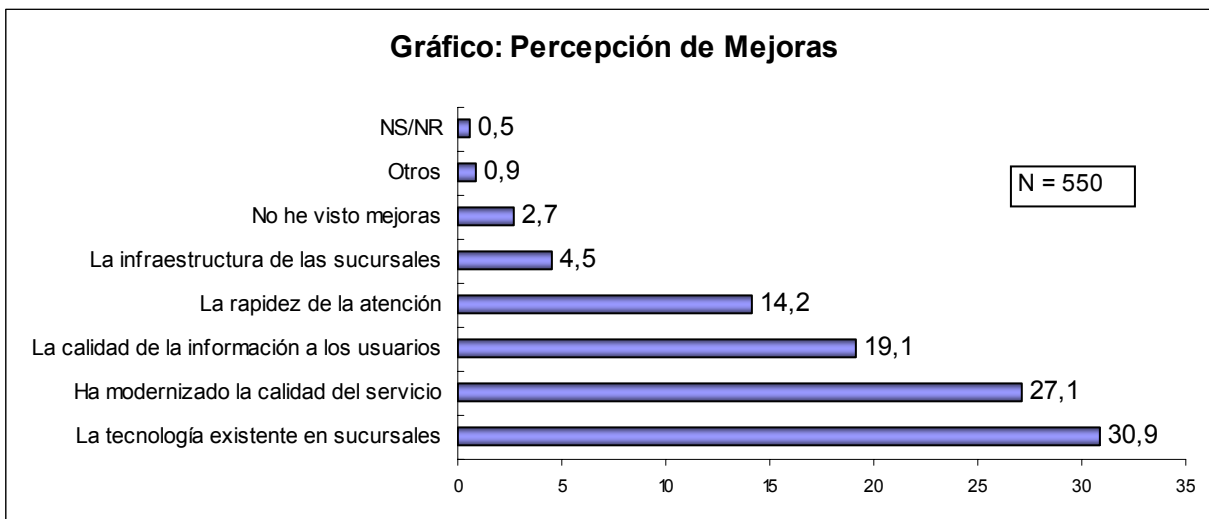
**GRÁFICO N° 7.1**  
**Imagen General**



## 8 Percepción de mejora de INP

En cuanto a la percepción de los funcionarios respecto a las mejoras que se han dado dentro de la institución, el gráfico 8.1 nos indica que un 30,9% señalaron que INP ha concentrado los mayores cambios en el ámbito de la tecnología existente en las sucursales. Otro aspecto importante considerado dentro de las mejoras realizadas se concentra en la modernización de la calidad del servicio con un 27,1%. Por otra parte, la calidad de la información a los usuarios (19,1%) es otro aspecto que ha sido considerado al momento de querer potenciar el servicio.

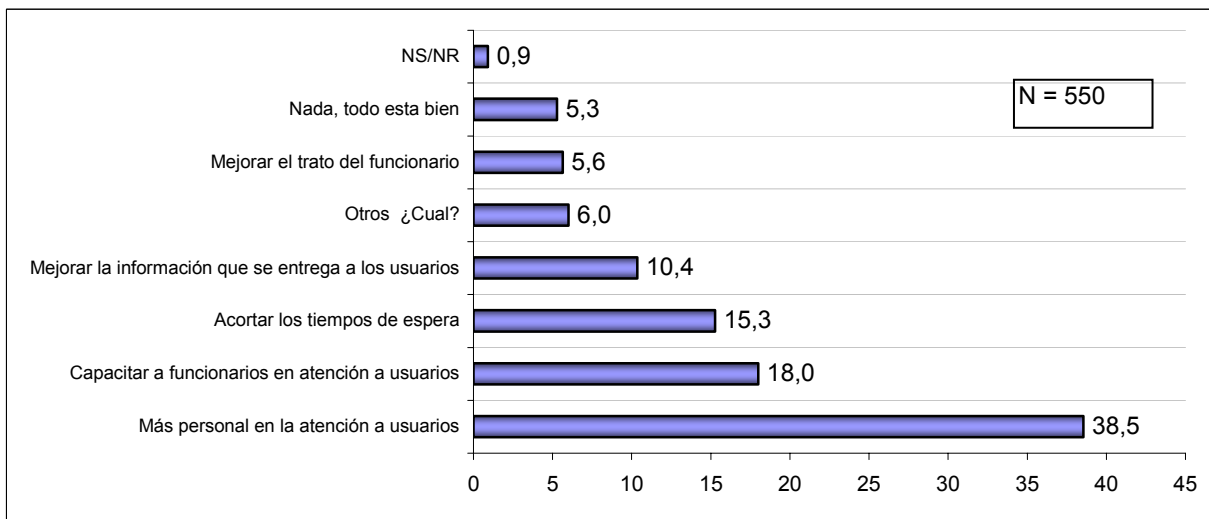
**GRÁFICO N° 8.1**  
**Percepción de mejora INP**



**8.1 Recomendaciones desde la perspectiva de los funcionarios para mejorar el servicio.**

Los funcionarios al trabajar dentro de la institución pueden opinar con mayor propiedad respecto de las falencias que posee ésta de acuerdo a los procedimientos y disposiciones necesarias para la realización de los trámites. Por esto se les consultó a los funcionarios por sus recomendaciones para mejorar la calidad del servicio. En el gráfico 8.2 se observa una tendencia a favor de la propuesta de aumentar el personal en la atención de los usuarios con un 38,5%, seguido de un 18% que señaló como prioridad capacitar a funcionarios en atención a usuarios, y luego el acortar los tiempos de espera con un 15,3%.

**GRÁFICO N° 8.2**  
**Recomendación para mejoras**



## 9 Calificación directa

En este apartado se analiza la calificación que los funcionarios le asignan a la atención que obtuvieron en su visita a la sucursal. Esta calificación va de 1 a 7, siendo 1 muy malo y 7 muy bueno. El cuadro siguiente nos muestra los estadísticos básicos a este respecto, estos dejan claro la buena calificación que los funcionarios asignan a la atención obtenida, lo cual se refleja en la nota promedio de 6,2 de los Funcionarios Plataforma y nota 6,4 de los Funcionarios OIRS.

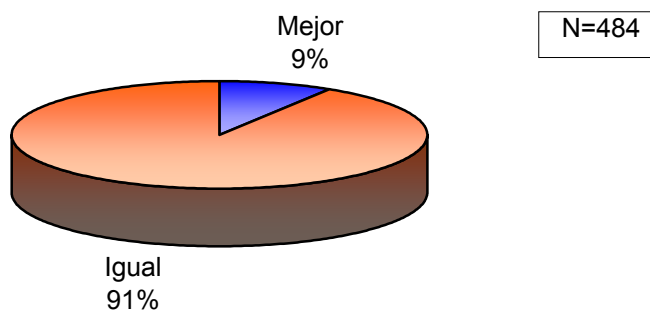
**CUADRO N° 9.1**  
**Calificación Directa**

Estadísticos	Calif directa Plataforma	Calificacion Directa OIRS
Media	6,2	6,4
Mediana	6	6

## 10 Percepción de género.

En el grafico N° 10.1 se observa si el género de los usuarios influye en el tipo de atención que es entregada por parte de los funcionarios. De acuerdo a los datos podemos observar que el 91% dice dar una igual atención independiente del sexo de los usuarios que se acercan a realizar un trámite a la sucursal, por tanto, el sexo no incide al momento de dar una mejor o peor atención a los usuarios.

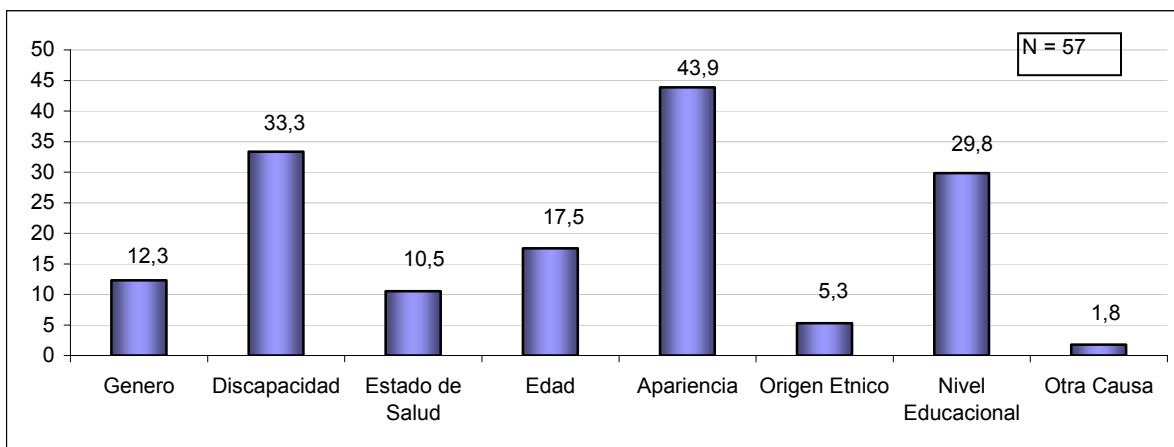
**GRÁFICO N° 10.1**  
**Percepción de género**



### 10.1 Percepción sobre discriminación de usuario.

En el grafico N° 10.1 los datos indican el grado de discriminación dada dentro de la institución por parte de los funcionarios. A saber, en que porcentaje son discriminados los usuarios, ya sea, por su género, nivel educativo, discapacidad, etc. Los datos arrojados señalan que la apariencia (43,9%) es el factor mas determinante al momento de la discriminación, casi 11 puntos porcentuales mas abajo es el nivel de discapacidad, y un 29,8% lo hace de acuerdo al nivel educativo del usuario.

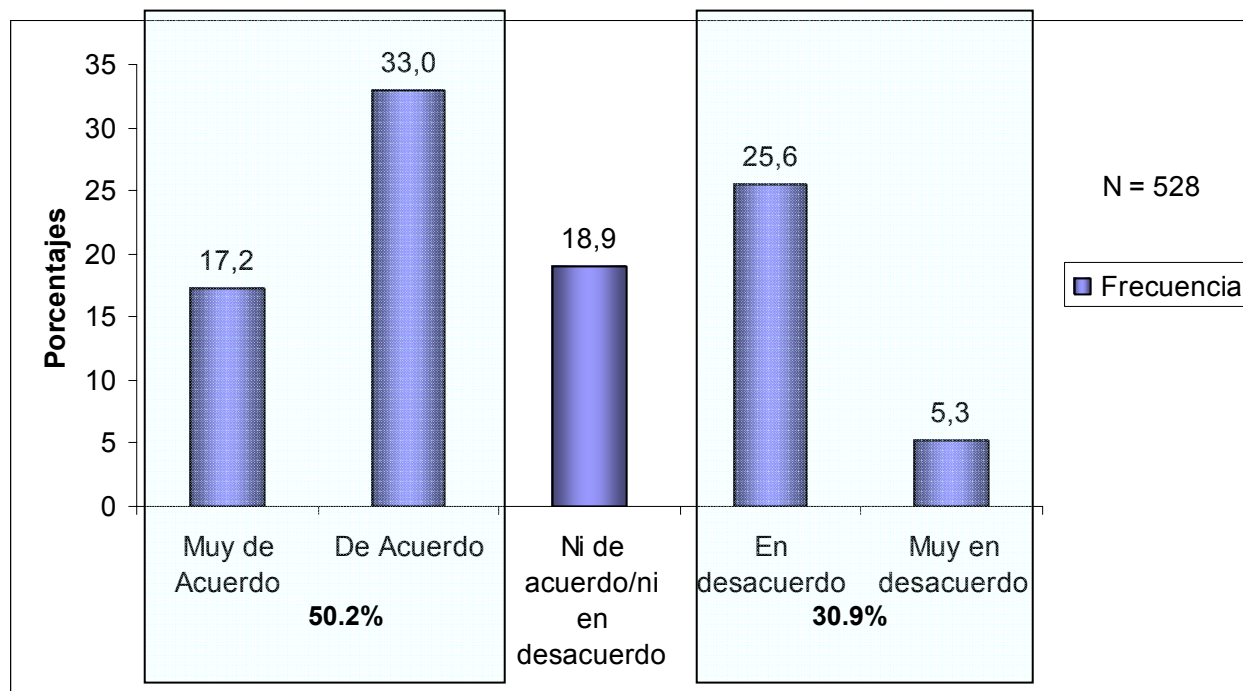
**GRÁFICO N° 10.10.2**  
**Imagen de discriminación**



**10.2 Percepción desde los funcionarios acerca de la carga de trabajo.**

Las exigencias laborales son un factor relevante al momento de evaluar la calidad en el desempeño de los funcionarios. El que ellos se sientan sobreexigidos podría incidir en su funcionamiento normal de trabajo lo que repercutiría de manera directa sobre los usuarios al recibir un trato no adecuado o simplemente entregar una información poco clara y limitada. Por esta razón, se consultó a los funcionarios respecto a la carga de trabajo propuesta a través de las distintas sucursales. El gráfico N° 10.2 indica que el 50,2% considera adecuado el nivel de trabajo exigido por la institución. No obstante, un 30,9% se encuentra en desacuerdo con la carga de trabajo que se les impone, dándose una diferencia de casi veinte puntos porcentuales.

**GRÁFICO N° 10.2**  
**¿Carga de trabajo es adecuada?**

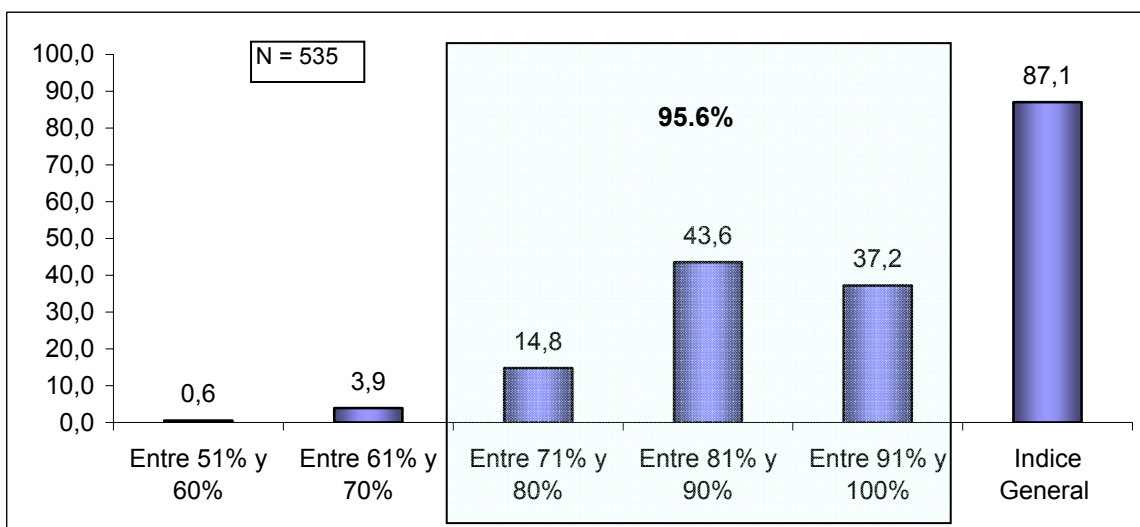




## 11 Análisis de Índice de Satisfacción

Este capítulo se refiere al objetivo medular del estudio, el cual es analizar el grado de satisfacción a través de los valores del índice. La media, es decir, el índice general de satisfacción de los funcionarios asciende a **87.1**. Sin embargo es conveniente conocer el desglose del índice de funcionarios en base a los distintos tramos que componen el índice. Esto último es posible de apreciar en el gráfico 13.1, que muestra que el tramo de óptima satisfacción (81 a 90 puntos) asciende a 43.6% de los funcionarios. Este tramo, más los referidos a 71-80 y 91-100, suman el 95,6% de los funcionarios totales.

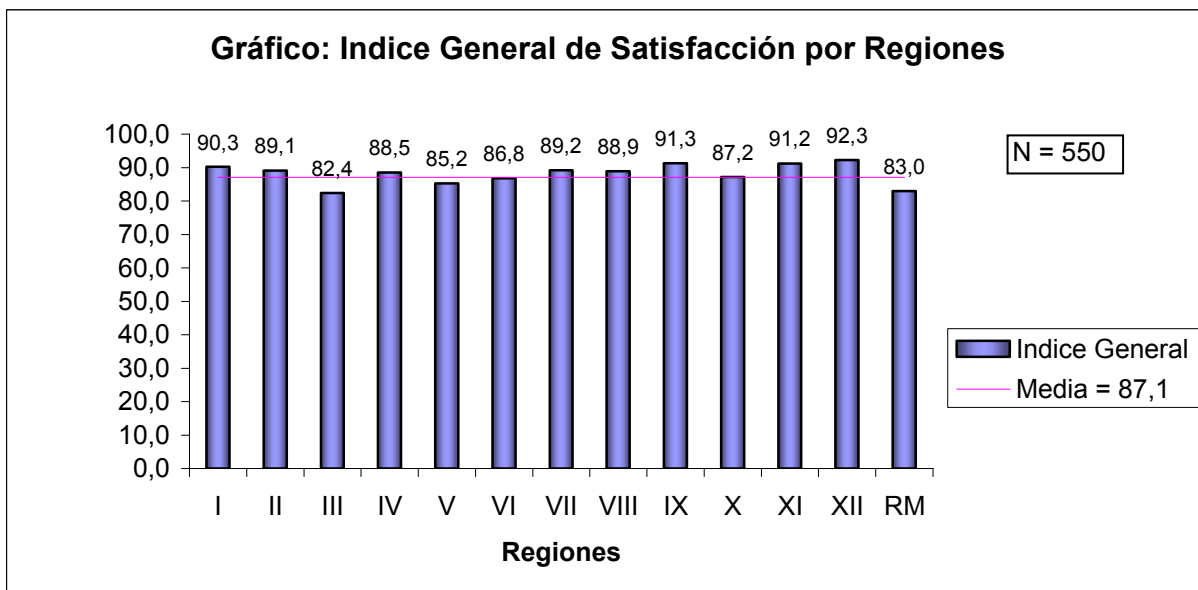
**GRÁFICO Nº 11.1**  
**Índice General y Representación por tramos**



### 11.1 Índice de satisfacción de funcionarios a nivel de región

Al desglosar los valores del índice actual por región, se advierte en primer lugar, que la región con el índice más elevado corresponde la XII región, con un puntaje que asciende a los 92.3. En el polo opuesto, la región con el puntaje más bajo correspondió a la III región con un índice de 82.4. A pesar de las diferencias entre las regiones en cuanto al grado de satisfacción de los funcionarios, se obtuvo un alto índice de satisfacción superando en todos los casos los 82 puntos.

**GRÁFICO N° 11.2**  
**Índice General de Satisfacción por Regiones**



En el gráfico anterior se aprecia que las regiones que concentran los mayores índices de satisfacción de funcionarios satisfechos corresponden a las regiones I, IX, XI y XII, todas ellas con índices por sobre los noventa puntos. Por otro lado, aquellas regiones que arrojan un menor grado de Satisfacción son la Región Metropolitana y la III región con 83 y 82.4 puntos respectivamente.

En la tabla contigua se muestra el ranking por regiones.

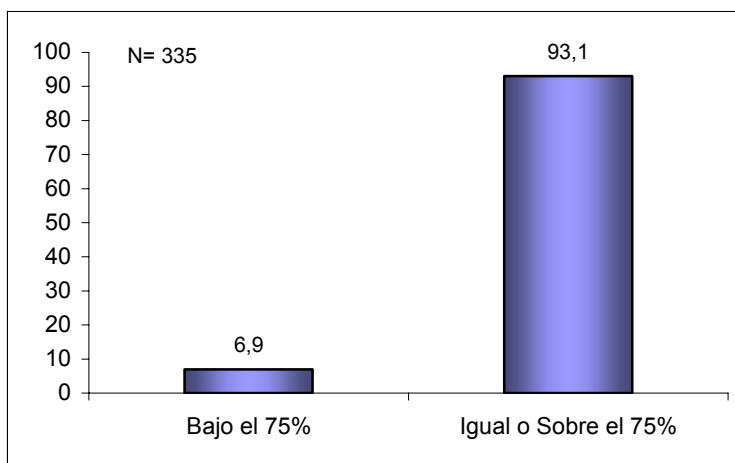
**Cuadro N° 11.1**  
**Ranking por Región de Funcionarios**

Índice General			
Ranking	Región	Media	N
1	XII	92,3	20
2	IX	91,3	43
3	XI	91,2	13
4	I	90,3	26
5	VII	89,2	33
6	II	89,1	18
7	VIII	88,9	62
8	IV	88,5	29
9	X	87,2	63
10	VI	86,8	40
11	V	85,2	66
12	RM	83,0	119
13	III	82,4	18

### 11.2 Umbral de satisfacción/insatisfacción

Por umbral de satisfacción se hace referencia al límite que divide el conjunto de funcionarios en dos bloques; los satisfechos y los insatisfechos. Los primeros son aquellos que en el índice de satisfacción obtienen 75 o más puntos, mientras que los segundos corresponden a aquellos funcionarios que se encuentran bajo los 75 puntos. El gráfico siguiente muestra que la mayoría de los funcionarios( 93,1%) en la presente medición se muestran satisfechos respecto de a la institución.

**GRÁFICO N° 11.3**  
**Umbral de Satisfacción**



### 11.3 Ranking de satisfacción de funcionarios según tramos del índice.

En las tablas expuestas a continuación se aprecia el índice de satisfacción de funcionarios por tramos. Las sucursales que van del 1 al 22 muestran un alto nivel de satisfacción concentrándose en el tramo comprendido entre los 91 y 100, versus las sucursales que se encuentran desde el lugar 60 hacia abajo, que componen el índice de satisfacción más bajo comprendido entre los 71 y 80. El índice más alto de satisfacción se encuentra en la sucursal de Porvenir con un 99,3, lo que puede ser producto del número menor de usuarios que acuden a la sucursal, al ser minoritario el nivel de atención es más personalizado y los tiempos pueden ser menos extensos al momento de recibir y dar solución al trámite. En el otro extremo se encuentra la sucursal de Los Ángeles con un 75,5.

**CUADRO N° 11.3 Ranking por Sucursal de funcionarios**

Ranking Indice General por Sucursal				Lugar	Sucursal	Media	N
1	Porvenir	99,3	3	32	Puente Alto	88,5	8
2	Pichilemu	99,2	3	33	San Felipe	88,5	4
3	Cochrane	96,1	2	34	Melipilla	88,3	5
4	Tocopilla	95,7	3	35	Quillota	88,3	15
5	Chañaral	95,0	2	36	Arica	87,8	13
6	Victoria	94,2	3	37	Valdivia	87,1	21
7	Ovalle	93,5	4	38	Angol	86,8	3
8	Iquique	93,0	13	39	Chillán	86,6	7
9	Puerto Natales	92,6	3	40	San Vicente	86,3	4
10	Lota	92,4	14	41	Santa Cruz	86,0	11
11	Villarrica	92,4	5	42	Rancagua	85,9	12
12	Constitución	92,4	3	43	Viña del Mar	85,7	19
13	Aysén	92,3	2	44	San Fernando	85,4	10
14	Illapel	92,3	5	45	Talca	85,2	10
15	Castro	91,7	15	46	Santiago	85,0	8
16	Curicó	91,7	5	47	Las Condes	84,7	7
17	Cauquenes	91,5	4	48	La Serena	83,8	13
18	Temuco	91,2	32	49	La Florida	83,6	4
19	Coquimbo	91,0	7	50	Valparaiso	83,6	15
20	Chaitén	90,9	2	51	Estación Central	83,4	8
21	San Antonio	90,8	3	52	Calama	83,2	3
22	Punta Arenas	90,7	14	53	Puerto Montt	83,0	20
23	Concepción	90,3	18	54	San Bernardo	82,2	6
24	Linares	90,0	11	55	Alameda	82,1	16
25	Osorno	89,9	5	56	San Miguel	82,1	7
26	Coyhaique	89,8	9	57	Ñuñoa	81,2	19
27	Los Angeles	89,7	1	58	Copiapó	80,8	11
28	Independencia	89,2	7	59	Vallenar	80,8	5
29	Buin	89,1	4	60	Quilpué	79,4	10
30	Antofagasta	88,9	12	61	Maipú	77,4	9
31	Talcahuano	88,7	17	62	Providencia	76,6	11
				63	Los Angeles	75,5	5

Indice en Tramos	
	91-100
	81-90
	71-80

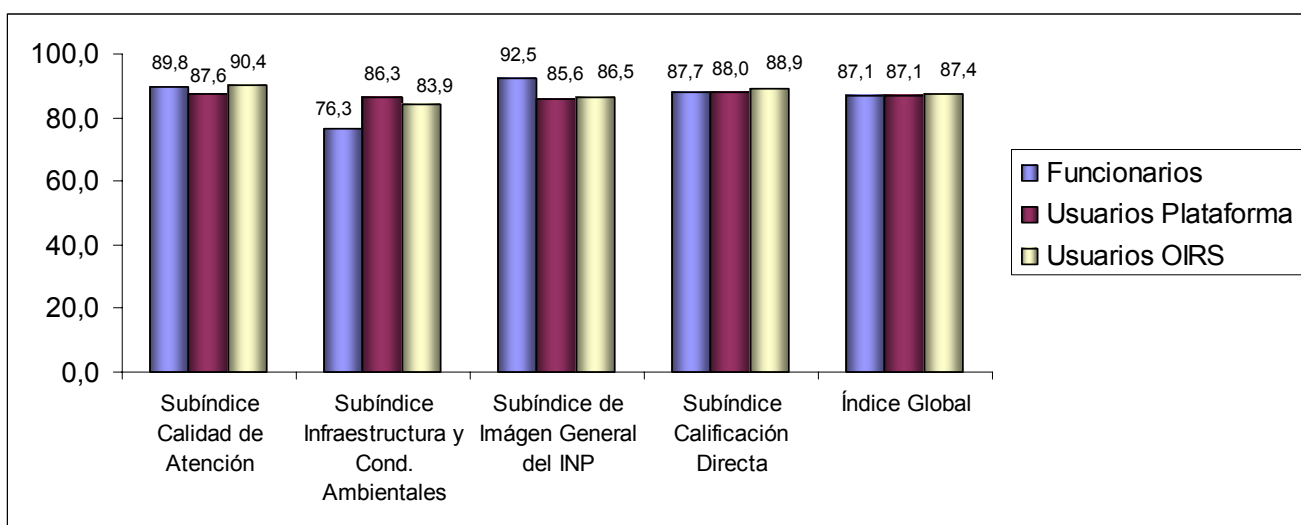
## 12 Comparación entre indicadores y componentes de usuarios versus funcionarios.

Con el objeto de conocer la consistencia existente entre los índices de Satisfacción de Usuario y sus equivalentes desde la mirada de los funcionarios, el presente capítulo expone una comparación de dichos indicadores y de sus componentes.

Con respecto al índice global de Satisfacción de Funcionario, este presenta el mismo puntaje arrojado por los usuarios del área Plataforma (87.1), pero bajo el Índice de Satisfacción de Usuarios OIRS que alcanza los 87.4 pp. Esta última diferencia es mínima y estadísticamente poco significativa, lo que lleva a concluir que la mirada de los funcionarios ratifica y valida los puntajes arrojados por el Índice de Satisfacción de usuarios.

Al observar el desglose de las dimensiones que componen el índice, se constata que existen diferencias poco significativas a excepción del Subíndice de Infraestructura y Condiciones Ambientales, donde los Funcionarios evalúan de forma más crítica las instalaciones de las Sucursales del INP.

**Gráfico N° 12.1**  
**Componentes del índice**



En cuanto al desglose por regiones del índice de satisfacción, se mantiene la similitud de puntajes arrojado por Funcionarios y Usuarios, sin embargo es posible encontrar diferencias de casi 10 puntos entre el índice de Funcionarios y el de Usuarios Plataforma en la III Región.

**CUADRO N° 12.1**  
**Índice de Satisfacción desglosado por Región**

Región	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM
Índice de Funcionarios	90,3	89,1	82,4	88,5	85,2	86,8	89,2	88,9	91,3	87,2	91,2	92,3	83,0
Índice Usuarios Plataforma	86,3	89,8	92,2	92,7	90,0	82,7	91,4	82,1	90,4	87,8	95,5	94,5	80,2
Índice Usuarios OIRS	85,9	89,2	90,2	95,8	89,9	82,1	91,3	86,2	86,7	84,2	92,8	93,9	84,0

## 12.1 Calidad de la Eficiencia de la Atención

El gráfico 12.1 muestra que la dimensión Calidad de la Eficiencia en la Atención no muestra diferencias estadísticamente significativas entre los índices de Funcionarios y Usuarios, de hecho el índice de Funcionarios se encuentra levemente sobre el índice de Usuarios Plataforma y tan solo 6 décimas por debajo del Índice de Usuarios OIRS.

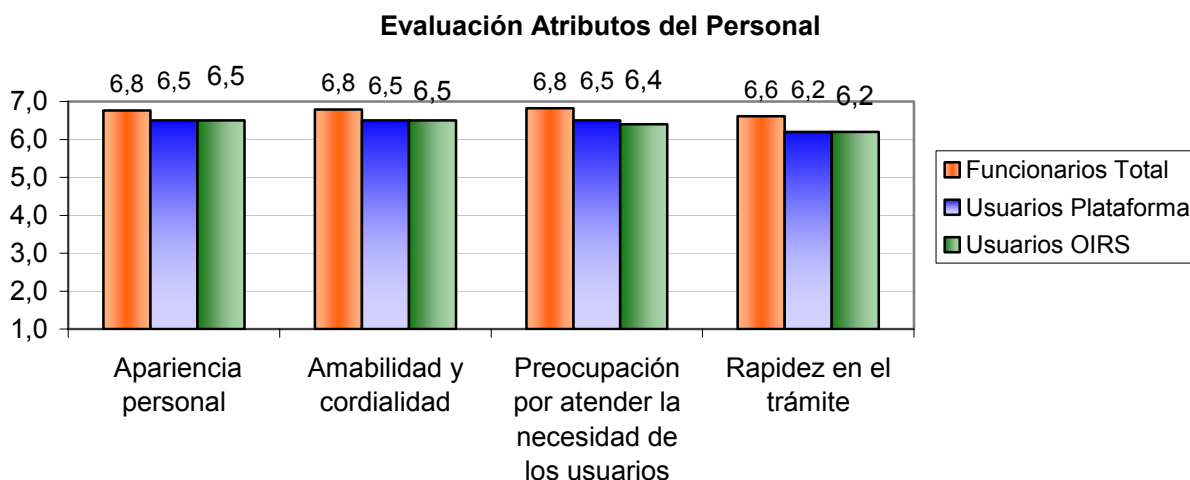
A continuación se presentan los puntajes de los atributos de Personal que componen la dimensión de Calidad de la Eficiencia de la Atención.

### 12.1.1 Evaluación Atributos del Personal

En el siguiente gráfico se observan los datos desglosados respecto de la evaluación de los atributos del personal comparados entre los funcionarios y usuarios OIRS y Plataforma. Se observa que ambos entrevistados (Funcionarios y usuarios) califican con notas sobre seis todos los aspectos evaluados, siendo los funcionarios quienes evalúan con más alta nota los atributos consultados (diferencias de entre 3 y 4 décimas). Esto último era esperable al visualizar la naturaleza autoevaluativa de la consulta realizada a los Funcionarios. A pesar de estas diferencias mencionadas, en general, tanto Funcionarios como Usuarios evalúan con buenas calificaciones los distintos atributos respecto al personal.

La apariencia personal y la amabilidad y cordialidad son los atributos mejor evaluados tanto por funcionarios como por usuarios Plataforma y OIRS. La Rapidez en el trámite por otra parte queda relegada al cuarto lugar.

**GRÁFICO N° 12.2**  
**Evaluación de Atributos de Personal**



## 12.2 Infraestructura y Condiciones Ambientales

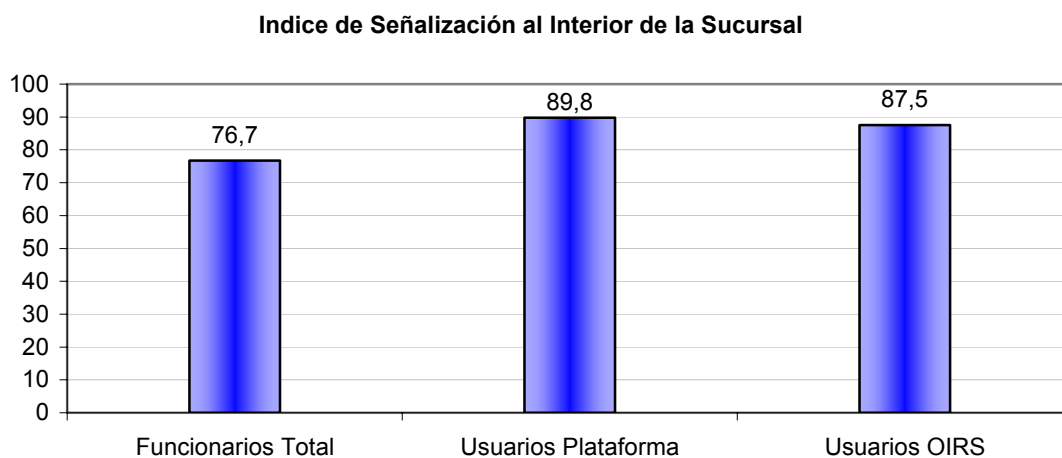
El gráfico 12.1 muestra que la dimensión Infraestructura y Condiciones Ambientales es la única dimensión que ubica a los Funcionarios claramente por debajo de los índices de los Usuarios Plataforma y OIRS, con diferencias de 10 y más de 7 puntos porcentuales respectivamente. Esto puede atribuirse al mayor conocimiento y permanencia que los funcionarios tienen en las sucursales del INP.

A continuación se presentan los puntajes de los atributos de la Sucursal que componen la dimensión Infraestructura y Condiciones Ambientales.

### 12.2.1 Señalización de la Sucursal

Respecto a la evaluación hecha tanto por funcionarios como por usuarios de la señalización dentro de la sucursal, se observa en el gráfico que son los usuarios Plataforma quienes presentan el índice más elevado con un 89.8 seguido con un 87.5 de los usuarios OIRS, en cuanto al grado de satisfacción de dicho elemento, con una amplia diferencia de más de 13 y casi 12 puntos respectivamente con el índice obtenido por los funcionarios (76,6).

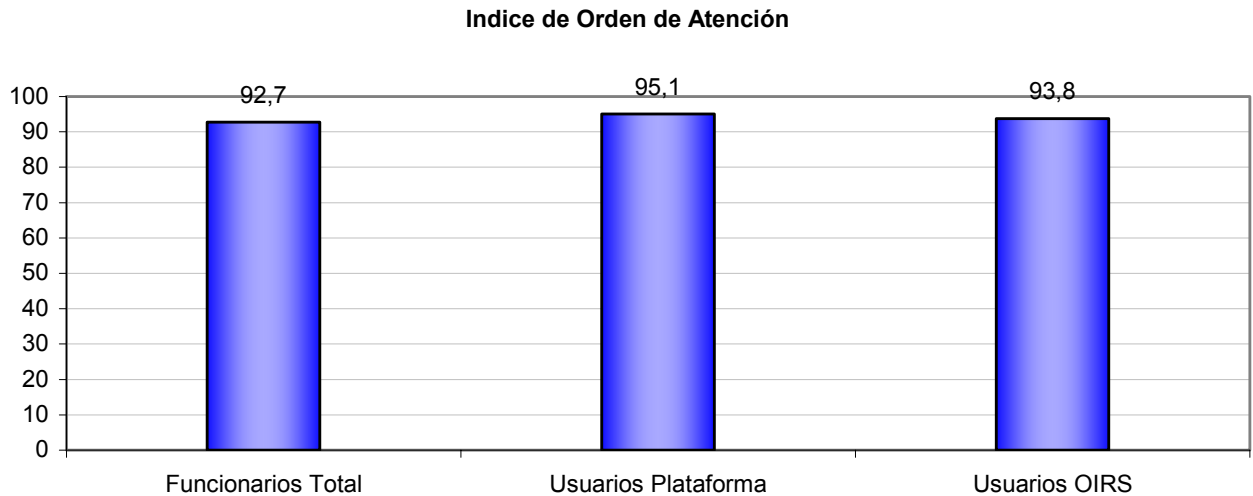
**GRÁFICO N° 12.3**  
**Índice de Señalización al Interior de la Sucursal**



### 12.2.2 Orden de Atención

Dentro de los aspectos que fueron consultados, se pidió calificar el respeto al orden de atención de los usuarios dentro de la sucursal. De los datos recopilados se obtuvo un índice sobre los 90 pp en los tres agentes consultados siendo los usuarios Plataforma quienes presentaron el índice mas elevado con un 95,1. No obstante, no se da en esta categoría una diferencia sustancial entre funcionarios y usuarios, pues ambos presentan un índice de satisfacción elevado respecto al orden de atención.

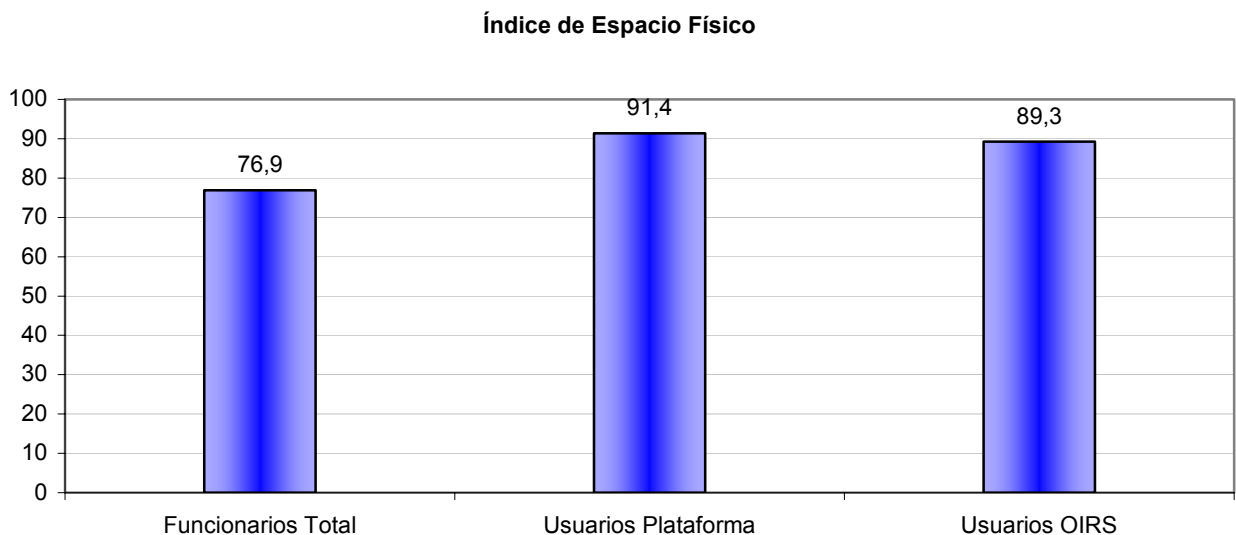
**GRÁFICO N° 12.4**  
**Índice de Orden de Atención**



### 12.2.3 Espacio Físico

En cuanto a la evaluación del espacio físico, se observa en el gráfico que el índice mayor se concentra en los usuarios plataforma con un 91,4 diferenciándose significativamente con los funcionarios quienes obtuvieron un 76,9, por tanto, son los funcionarios quienes manifiestan un mayor grado de disconformidad respecto al espacio físico en el que se desenvuelven, esto puede explicarse por el mayor conocimiento y permanencia que los funcionarios tienen en las sucursales del INP

**GRÁFICO N° 12.5**  
**Índice de Espacio Físico**

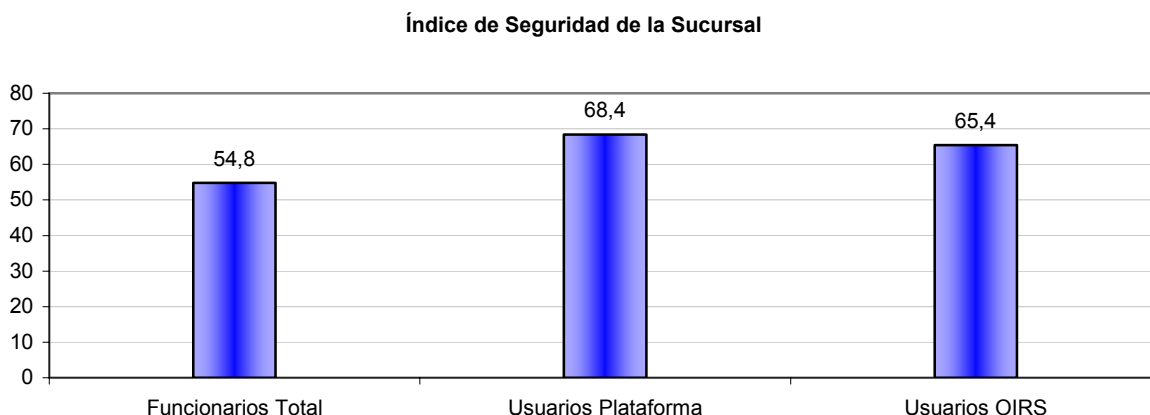




### 12.2.4 Seguridad de la Sucursal

En el aspecto referido a la seguridad de la sucursal se presenta nuevamente una distancia importante entre usuarios OIRS y Plataforma versus funcionarios. Sin embargo en este caso y a diferencia de los otros atributos, los puntajes se encuentran debajo de los 70 pp, constituyéndose de esta forma en el atributo menos valorado tanto por usuarios como por funcionarios. En el caso de éstos últimos el índice de satisfacción alcanza solo los 54,8 pp, muy por debajo de usuarios que están sobre los 65 pp. lo que indica que los funcionarios por su condición de permanencia prolongada en la sucursal son quienes se sienten menos seguros al interior del recinto.

**GRÁFICO N° 12.6**  
**Índice de Seguridad de la Sucursal**

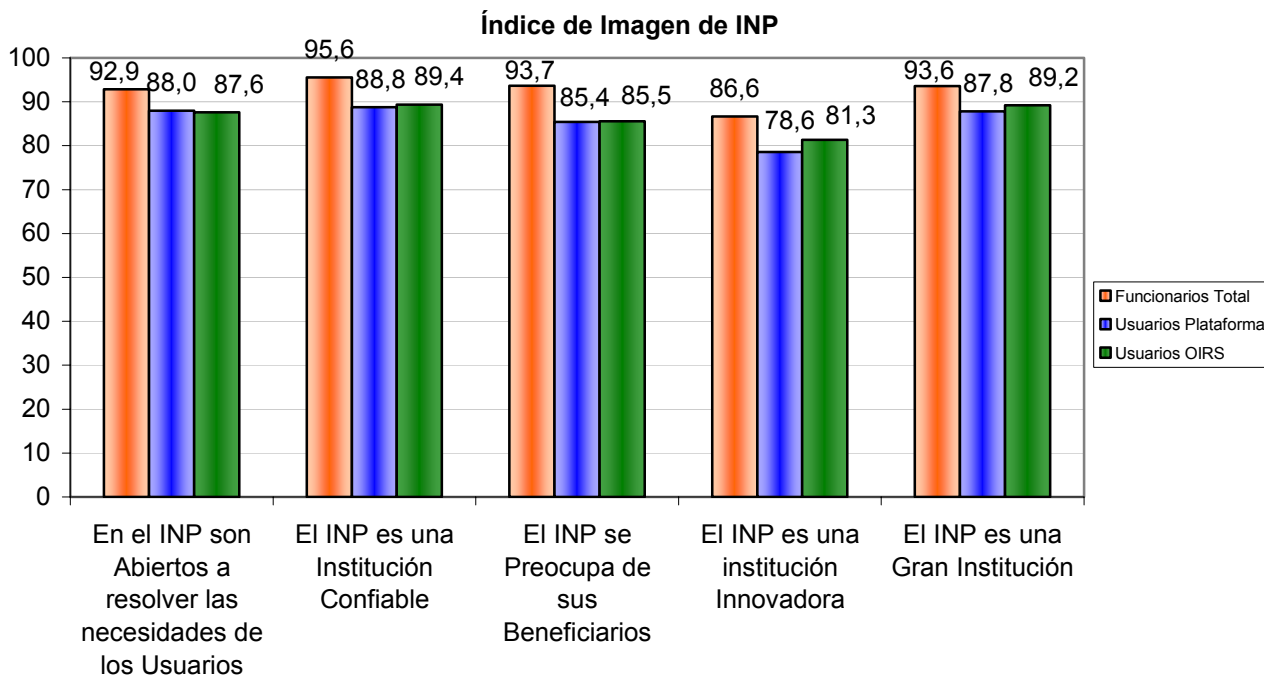


### 12.3 Imagen de INP

Dentro de los aspectos evaluados por funcionarios y usuarios, el saber como perciben éstos la imagen de INP, constituye un dato relevante dentro del análisis.

De acuerdo a los datos presentados en el gráfico, es interesante destacar que los índices de satisfacción más elevados en todos los atributos corresponden a funcionarios, quienes valoran de mejor forma el posicionamiento de la imagen del INP. Sin embargo las diferencias de puntaje respecto de ambos tipos de usuarios en la mayoría de los casos no superan los 5 puntos.

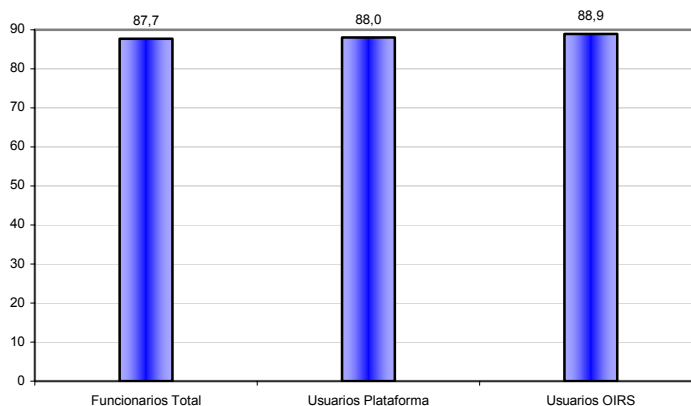
**GRÁFICO N° 12.7**  
**Índice de Imagen del INP**



**12.4 Calificación Directa**

Otro de los aspectos evaluados fue la percepción respecto de la atención a los usuarios. De los datos obtenidos en el gráfico, se observa una leve diferencia en torno a un punto porcentual entre los indicadores de Funcionarios y ambos tipos de Usuarios. No obstante, esta diferencia es estadísticamente poco significativa, lo que lleva a concluir que la mirada de los funcionarios ratifica y valida los puntajes arrojados por el Subíndice Calificación Directa de Usuarios.

**GRÁFICO N° 12.8**  
**Índice de Calificación Directa**



### 13 Conclusiones y Recomendaciones

#### Conclusiones:

- El Índice de Satisfacción de Funcionarios del INP alcanza los 87.1pp. En relación al Índice de Satisfacción de Usuarios Plataforma se encuentra en el mismo nivel, pero bajo el Índice de Satisfacción de Usuarios OIRS que alcanza los 87.4 pp. Esta última diferencia es mínima y estadísticamente poco significativa, lo que lleva a concluir que la mirada de los funcionarios ratifica y valida los puntajes arrojados por el Índice de Satisfacción de usuarios.
- La desagregación del Índice por Regiones revela que las regiones XII, IX, XI y I presentan los más altos Índices de Satisfacción, 92.3, 91.3, 91.2 y 90.3 pp. respectivamente. Por otra parte, las Regiones con menor Satisfacción son III Reg. (82.4 pp.) y R.M. (83.0 pp.)
- A nivel de los componentes del Índice, el factor de Imagen General es el mejor evaluado alcanzando 92.5. Los restantes componentes presentan los siguientes nivel de satisfacción: Calidad de Atención (89.8), Calificación Directa (87.7) e Infraestructura y Condiciones Ambientales (76.3) pp. de Satisfacción.
- Más del 92% de los funcionarios se encuentran satisfechos del servicio entregado (igual sobre los 75 pp.)

#### Recomendaciones:

- Acortar tiempos resolutivos de los trámites
- Realizar un seguimiento y monitoreo al ciclo de vida de los trámites más frecuentes
- Explorar, especialmente en el caso de sucursales de grandes ciudades, la demanda en términos cuantitativos y cualitativos, con la finalidad de proponer planes de reforzamiento de buenas prácticas, o correcciones a funcionamientos deficientes.
- Dar mayor difusión y efectividad a medios alternativos de resolución de consultas, coordinándose más estrechamente con Call Center y sitio Web.

# ANEXOS

## ANEXO 1

### Resumen de Índice y Dimensiones desglosados por Región

100 - 91	90 - 81	80 - 71	70 - 61	60-51	50-41
----------	---------	---------	---------	-------	-------

Región	Calidad de Atención	Infraestructura	Imágen General	Calificación Directa	Índice General	Muestra
I	88,6	83,8	96,4	92,9	90,3	26
II	87,4	85,0	94,7	89,8	89,1	18
III	84,5	74,2	81,9	86,1	82,4	18
IV	92,8	82,2	89,6	86,8	88,5	29
V	87,8	73,7	93,0	84,3	85,2	66
VI	89,5	77,3	95,8	84,6	86,8	40
VII	91,8	76,7	95,9	90,4	89,2	33
VIII	91,7	77,7	94,7	89,9	88,9	62
IX	92,3	85,2	98,5	88,9	91,3	43
X	90,9	72,6	95,4	87,8	87,2	63
XI	96,2	76,3	96,8	92,3	91,2	13
XII	88,6	87,3	97,3	95,8	92,3	20
RM	88,0	69,2	85,1	85,6	83,0	119
<b>Total</b>	89,8	76,3	92,5	87,7	87,1	550

## ANEXO 2

### Resumen de Índice y Dimensiones Desglosados por Sucursal.

100 - 91	90 - 81	80 - 71	70 - 61	60-51	50-41
----------	---------	---------	---------	-------	-------

SUCURSAL	Calidad de Atención	Infraestructura	Imagen General	Calificación Directa	Índice General	Muestra
PORVENIR	97,5	100,0	100,0	100,0	99,3	3
PICHILEMU	97,2	100,0	100,0	100,0	99,2	3
COCRAHNE	97,2	84,9	100,0	100,0	96,1	2
TOCOPILLA	93,3	88,6	100,0	100,0	95,7	3
CHAÑARAL	98,7	92,2	97,0	91,7	95,0	2
VICTORIA	94,4	95,9	100,0	88,9	94,2	3
OVALLE	94,5	88,5	100,0	91,7	93,5	4
IQUIQUE	93,0	79,8	99,0	98,7	93,0	13
PUERTO NATALES	91,9	85,3	98,0	94,4	92,6	3
LOTA	94,6	93,2	95,7	88,5	92,4	14
VILLARRICA	89,2	84,3	98,8	96,7	92,4	5
CONSTITUCION	87,2	88,9	92,0	100,0	92,4	3
AYSEN	94,2	82,8	100,0	91,7	92,3	2
ILLAPEL	90,3	93,4	92,4	93,3	92,3	5
CASTRO	95,4	81,1	96,0	92,2	91,7	15
CURICO	87,2	88,8	98,8	93,3	91,7	5
CAUQUENES	97,9	88,4	84,5	91,7	91,5	4
TEMUCO	92,9	84,7	98,7	88,2	91,2	32
COQUIMBO	90,8	85,7	90,3	95,2	91,0	7
CHAITEN	93,3	89,4	100,0	83,4	90,9	2
SAN ANTONIO	95,0	78,2	100,0	88,9	90,8	3
PUNTA ARENAS	86,0	85,0	96,6	95,2	90,7	14
CONCEPCION	93,9	77,8	96,9	90,7	90,3	18
LINARES	93,4	83,2	97,3	86,3	90,0	11
OSORNO	91,7	87,3	89,6	90,0	89,9	5
COYHAIQUE	96,4	73,0	95,3	90,7	89,8	9
INDEPENDENCIA	88,0	70,3	97,4	97,6	89,2	7
BUIN	94,8	67,1	98,5	91,7	89,1	4
ANTOFAGASTA	86,0	88,2	94,0	88,9	88,9	12
TALCAHUANO	91,7	70,7	93,1	93,7	88,7	17
PUENTE ALTO	94,5	74,2	89,3	91,7	88,5	8
SAN FELIPE	89,2	83,7	94,0	87,5	88,5	4
MELIPILLA	81,0	92,4	87,6	93,3	88,3	5
QUILLOTA	89,2	86,8	95,2	80,0	88,3	15
ARICA	84,2	87,8	94,0	87,2	87,8	13
VALDIVIA	90,6	68,1	96,8	89,7	87,1	21
ANGOL	88,9	80,9	95,0	83,3	86,8	3
CHILLAN	84,4	78,1	97,4	88,9	86,6	7
SAN VICENTE	88,1	84,9	95,5	79,2	86,3	4
SANTA CRUZ	89,0	74,9	96,7	83,3	86,0	11

SUCURSAL	Calidad de Atención	Infraestructura	Imagen General	Calificación Directa	Índice General	Muestra
RANCAGUA	89,2	73,8	94,8	84,7	85,9	12
VIÑA DEL MAR	88,4	74,6	91,3	86,8	85,7	19
SAN FERNANDO	88,7	74,2	94,6	83,3	85,4	10
TALCA	91,2	55,2	98,8	90,0	85,2	10
SANTIAGO	87,4	85,0	84,0	83,3	85,0	8
LAS CONDES	88,6	58,5	96,6	90,5	84,7	7
LA SERENA	94,2	74,1	84,5	78,2	83,8	13
LA FLORIDA	84,4	68,6	85,5	91,7	83,6	4
VALPARAISO	83,1	69,2	94,3	86,6	83,6	15
ESTACION	91,0	81,2	77,8	81,2	83,4	8
CALAMA	86,9	68,6	92,0	83,3	83,2	3
PUERTO MONTT	87,4	65,5	94,5	82,5	83,0	20
SAN BERNARDO	91,4	87,0	56,8	91,7	82,2	6
ALAMEDA	92,8	69,0	75,3	85,4	82,1	16
SAN MIGUEL	87,8	69,1	88,3	80,9	82,1	7
ÑUÑO A	79,8	68,6	90,6	81,5	81,2	19
COPIAPO	78,6	78,4	78,4	86,4	80,8	11
VALLENAR	91,7	57,7	83,6	83,3	80,8	5
QUILPUE	88,9	55,0	88,8	80,0	79,4	10
LOS ANGELES	86,5	60,7	87,0	80,0	78,4	6
MAIPU	88,9	47,2	84,2	81,5	77,4	9
PROVIDENCIA	87,8	51,7	83,6	77,3	76,6	11

### Anexo 3

#### CUESTIONARIO A FUNCIONARIOS DE PLATAFORMA DE SUCURSALES INP

##### I.- PREGUNTAS CONCERNIENTES A OIRS.

P. 1 Respecto a las OIRS en las sucursales del INP, señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones que se plantean: **(ENCIERRE EN UN CIRCULO LA ALTERNATIVA SELECCIONADA, ANOTAR SOLO UNA POR AFIRMACIÓN)**

Afirmaciones	4- Totalmente de acuerdo	3- Algo de Acuerdo	2- Algo en desacuerdo	1- Totalmente en desacuerdo
1. Gracias a la OIRS se solucionan muchas consultas de los usuarios y se descongestiona la plataforma de atención	4	3	2	1
2. La mayoría de las atenciones de usuarios en la OIRS son derivadas a la plataforma de atención, porque la solución a su consulta o trámite corresponde a otra área de la sucursal	4	3	2	1
3. Muchas veces, aunque el problema del usuario tiene solución en la OIRS, este es derivado de todas maneras a la plataforma de atención, congestionando los servicios de esta última.	4	3	2	1

P.2 De acuerdo a su experiencia como funcionario/a, ¿Cual de los siguientes trámites de la OIRS concentra un mayor grado de demanda? **(INSTRUCCIONES: Ordene los trámites desde aquel con mayor demanda (1º lugar), mediana demanda (2º lugar) y menor demanda (3º lugar)**

- |                |                      |                      |                      |
|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 1. Consulta    | <b>1º Lugar</b>      | <b>2º Lugar</b>      | <b>3º Lugar</b>      |
| 2. Reclamo     | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 3. Sugerencias | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

P. 3 ¿Cuál de los siguientes espacios de atención cree Ud., que utilizan con mayor frecuencia los usuarios? **(INSTRUCCIONES: Ordene las instancias de atención desde aquel con mayor demanda (1º lugar), mediana demanda (2º lugar) , menor demanda (3º lugar) t muy poca demanda (4º Lugar)**

- |  |                      |                      |                      |                      |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 1. Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) |                      |                      |                      |                      |
| 2. Call Center (Línea 800 202 500)                       |                      |                      |                      |                      |
| 3. Sitio Web INP (www.inp.cl)                            | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <b>4. Plataforma</b>                                     | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

#### DIMENSIONES:

##### 1. CALIDAD DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES (OIRS)

- P.4 (Preguntas específicas funcionarios de OIRS)
- P.5 (Preguntas específicas funcionarios de OIRS)
- P.6 (Preguntas específicas funcionarios de OIRS)
- P.7 (Preguntas específicas funcionarios de OIRS)



**II.- CALIDAD ATENCION PLATAFORMA**

P. 8 Aproximadamente, cuanto tiempo cree usted que espera un usuario antes de ser atendido en la plataforma de atención de la sucursal. **(INSTRUCCIONES: Marque solo una alternativa)**

(EXPRESA EN MINUTOS)

**P.5a Y este tiempo que espera el usuario a usted le parece que es: (MARQUE SOLO UNA)**

- 1. Optimo
- 2. Bueno
- 3. Regular
- 4. Excesivo

**99. NS/NR**

P.9 En cuanto a la atención que usted brinda a los usuarios en la plataforma de atención diría que: **(INSTRUCCIONES: Elija solo una alternativa)**

- 1. Entrega una atención adecuada
- 2. Entrega una atención regular
- 3. Entrega una atención deficiente a lo requerido
- 99. NS/NR

P. 10 Ahora en cuanto al grado de solución de un trámite no resuelto **completamente**, diría Ud., que:

**(INSTRUCCIONES: Elija solo una alternativa)**

- 1. Le indica al usuario cómo solucionar el trámite
- 2. Normalmente las recomendaciones que le entrega al usuario no son muy claras
- 3. No entrega ninguna ayuda como solucionar el problema

P.11 Evalúe el grado en que **usted**, así como el **restos del personal** de la sucursal, cumplen con los siguientes requisitos

**(INSTRUCCIONES: Las notas van de 1 a 7, siendo 1 “deficiente grado de cumplimiento”, y 7 “excelente grado de cumplimiento”)**

Nº	Aspectos	Auto-evaluación	Evaluación de los otros funcionarios
1	Apariencia personal		
2	Conocimiento en su labor		
3	Amabilidad y cordialidad en el trato cotidiano		
4	Preocupación por atender la necesidad de los usuarios		
5	Rapidez en el trámite		

**CRITERIO: INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES AMBIENTALES**

P. 12 Con respecto a la señalización al interior de la Sucursal, diría que:

**(INSTRUCCIONES: Elija solo una alternativa)**

- 1. La señalización que existe es suficiente y entendible para el usuario
- 2. La señalización que existe es regular y solo algo entendible para el usuario
- 3. No existe señalización adecuada y entendible para el usuario

P. 13 En cuanto al **orden de atención** Usted diría que:

**(INSTRUCCIONES: Elija solo una alternativa)**

- 1. Siempre se respeta el orden de llegada
- 2. No siempre se respeta el orden de llegada
- 3. Nunca se respeta el orden de llegada

P. 14 En cuanto al **espacio físico de la sucursal**, usted cree que:

**(INSTRUCCIONES: Elija solo una alternativa)**

- 1. El espacio que existe es adecuado y cómodo
- 2. El espacio es estrecho para la cantidad de público
- 3. El espacio es inadecuado e incomodo

P. 15 Que tan segura es la sucursal en el caso de una emergencia, por ejemplo temblor, incendio, etc.

**(INSTRUCCIONES: ELIJA SOLO UNA ALTERNATIVA)**

- 1. Es un lugar muy seguro
- 2. Es un lugar relativamente seguro
- 3. Es un lugar poco seguro

P. 16 Califique algunos aspectos específicos de la Sucursal del INP (**INSTRUCCIONES: La escala va de 1 a 7, donde 1 es Muy malo y 7 es Muy bueno**)

1. Presentación general de la sucursal	1	2	3	4	5	6	7
2. Horario de atención	1	2	3	4	5	6	7
3. Mobiliario	1	2	3	4	5	6	7
4. Señalética dirigida a usuarios	1	2	3	4	5	6	7
5. Aspecto y orden sucursal	1	2	3	4	5	6	7
6. Infraestructura	1	2	3	4	5	6	7
7. Otra ¿Cuál?	1	2	3	4	5	6	7

**CRITERIO: IMAGEN DEL INP**

P. 17) A continuación le pediré me indique **su grado de acuerdo o desacuerdo** con las siguientes afirmaciones que se plantean: (**INSTRUCCIONES: Elija solo una alternativa por afirmación**)

Afirmaciones	Totalmente de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Algo desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. En el INP son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	4	3	2	1
2. El INP es una institución confiable	4	3	2	1
3. El INP se preocupa de sus beneficiarios	4	3	2	1
4. El INP es una institución innovadora	4	3	2	1
5. El INP es una gran Institución	4	3	2	1

P. 18 ¿En que ha mejorado el INP en el último año? (**INSTRUCCIONES: Marque solo una alternativa, aquella más relevante para usted**)

1. La rapidez de la atención
2. La calidad de la información a los usuarios
3. La infraestructura de las sucursales
4. La tecnología existente en sucursales
5. Ha modernizado la calidad del servicio
6. No he visto mejoras
7. Otros (especificar)\_\_\_\_\_

P. 19 Por lo que sabe o ha oído, ¿Qué debería hacerse para mejorar el servicio de las sucursales del INP? **(INSTRUCCIONES: Marque solo una alternativa, aquella más relevante para usted)**

1. Mejorar la información que se entrega a los usuarios
2. Capacitar a funcionarios en atención a usuarios
3. Acortar los tiempos de espera
4. Mejorar el trato del funcionario
5. Más personal en la atención a usuarios
6. Nada, todo esta bien
7. Otra (especificar) \_\_\_\_\_

#### 14 CALIFICACIÓN DIRECTA

P. 20 En términos generales, qué tan satisfecho está usted con la atención entregada a los usuarios que visitan la sucursal del INP. **(ESCALA DE 1 A 7, siendo 1 “muy malo” y 7 “muy bueno”)**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

#### 15 PERCEPCIÓN DE GÉNERO

P. 21 ¿En la atención de usuario el hecho de ser mujer/hombre la atención es?

1. Mejor
2. Peor
3. Igual

P. 22 ¿En lo personal, ha observado alguna vez que los derechos de algunos usuarios no han sido respetado en esta sucursal?:

1. Si **(Aplicar pregunta 23)**
2. No **(pasar a P.1.1 de Perfil de usuario)**

P.23 ¿Cual de los siguientes aspectos del usuario aparecen como posibles causales de discriminación o disminución de sus derechos? **(RESPUESTA MÚLTIPLE, PUEDE ELEGIR MÁS DE UNA)**

Alternativas	
1	Por su condición de género (Hombre – Mujer)
2	Por alguna discapacidad físicas y/o mentales
3	Por su estado de salud
4	Por su edad
5	Por su apariencia física o aspecto físico (talla, vestimenta, etc.)
6	Por su origen étnico
7	Por su nivel educacional
8	Por otra causa ¿Cuál?

**PERFIL DEL USUARIO (TODOS RESPONDEN)**

**1.1 Sexo:**

1. Masculino 2. Femenino

**1.2 Edad**

1. 18 – 29 años                      4. 50 – 59 años  
 2. 30 – 39 años                    5. 60 – 69 años  
 3. 40 – 49 años                    6. 70 años y más

**1.3 Nivel de educación del usuario:**

1. Sin instrucción                    5. Media (téc. completa)  
 2. Básica incompleta              6. Superior incompleta  
 3. Básica completa                7. Superior Completa  
 4. Media (téc. incompleta)

**1.4 ¿A que escalafón pertenece dentro de la Institución?**

1) Directivo      2) Profesional      3) Técnico      4) Administrativo 5) Auxiliar

**1.5 ¿Cuánto tiempo lleva desempeñándose en la Institución?**

\_\_\_\_\_ (especifique si se trata de años, meses, semana o días)

**1.6 ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra frente a las siguientes afirmaciones? (INSTRUCCIONES: Elija solo una de las alternativas por afirmación)**

Afirmaciones	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo/ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
La carga de trabajo es hoy la adecuada para que un funcionario realice sus actividades de manera optima	1	2	3	4	5
La remuneración recibida por los funcionarios de las sucursales INP son las adecuadas en relación a las actividades que realizan respecto de sus roles	1	2	3	4	5

Nombre de Pila \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Revisor De mesa (Uso interno de la consultora)

## ANEXO 4

### Cuestionario a Funcionarios OIRS de Sucursales INP

Folio:

#### CUESTIONARIO A FUNCIONARIOS DE OIRS DE SUCURSALES INP

**I.- PREGUNTAS CONCERNIENTES A OIRS.**

P. 1 Respecto a las OIRS en las sucursales del INP, señale su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones que se plantean: **(ENCIERRE EN UN CIRCULO LA ALTERNATIVA SELECCIONADA, ANOTAR SOLO UNA POR AFIRMACIÓN)**

Afirmaciones	4- Totalmente de acuerdo	3- Algo de Acuerdo	2- Algo en desacuerdo	1- Totalmente en desacuerdo
1. Gracias a la OIRS se solucionan muchas consultas de los usuarios y se descongestiona la plataforma de atención	4	3	2	1
2. La mayoría de las atenciones de usuarios en la OIRS son derivadas a la plataforma de atención, porque la solución a su consulta o trámite corresponde a otra área de la sucursal	4	3	2	1
3. Muchas veces, aunque el problema del usuario tiene solución en la OIRS, este es derivado de todas maneras a la plataforma de atención, congestionando los servicios de esta última.	4	3	2	1

P.2 De acuerdo a su experiencia como funcionario/a, ¿Cual de los siguientes trámites de la OIRS concentra un mayor grado de demanda? **(INSTRUCCIONES: Ordene los trámites desde aquel con mayor demanda (1º lugar), mediana demanda (2º lugar) y menor demanda (3º lugar)**

- |                |   |   |   |
|----------------|---|---|---|
| 1. Consulta    | <b>1º Lugar</b>   | <b>2º Lugar</b>   | <b>3º Lugar</b>   |
| 2. Reclamo     | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> |
| 3. Sugerencias | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> |

P. 3 ¿Cuál de los siguientes espacios de atención cree Ud., que utilizan con mayor frecuencia los usuarios? **(INSTRUCCIONES: Ordene las instancias de atención desde aquel con mayor demanda (1º lugar), mediana demanda (2º lugar) , menor demanda (3º lugar) t muy poca demanda (4º Lugar)**

- |  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| 1. Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) |   |   |   |   |
| 2. Call Center (Línea 800 202 500)                       | <b>1º Lugar</b>   | <b>2º Lugar</b>   | <b>3º Lugar</b>   | <b>4º Lugar</b>   |
| 3. Sitio Web INP (www.inp.cl)                            | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> |
| 4. Plataforma  | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> |

**DIMENSIONES:**

**1. CALIDAD DE ATENCIÓN OFICINA DE INFORMACIONES (OIRS)**

P. 4 Con relación al personal de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), diría Usted que:

**(INSTRUCCIONES: ANOTAR SOLO UNA ALTERNATIVA)**

- a) Existe el personal necesario para atender en forma oportuna.
- b) El personal que atiende no es suficiente, pero aun así no se genera una demora mayor en la atención a los usuarios.
- c) El personal es insuficiente, traduciéndose en una espera mayor de los usuarios para ser atendidos.

P. 5 Respecto a su nivel de conocimientos para entregar información a los usuarios, Ud., diría que:

**(INSTRUCCIONES: ANOTAR SOLO UNA ALTERNATIVA)**

- a) Tiene los conocimientos necesarios para entregar información.
- b) A veces muestran vacilaciones en la entrega de información
- c) Muchas veces lo requerimientos de los usuarios exceden mis conocimientos.

P. 6 Respecto a la atención que Ud., otorga a los usuarios de la OIRS, diría que:

**(INSTRUCCIONES: ANOTAR SOLO UNA ALTERNATIVA)**

- a) Atiende de forma muy adecuada a los usuarios
- b) Atiende en forma adecuada a los usuarios
- c) Atiende de forma regular a los usuarios
- d) Atiende de mala forma a los usuarios

**CALIFICACIÓN DIRECTA**

P. 7 En términos generales, que nota se pondría usted en la atención de los usuarios en la OIRS

**(INSTRUCCIONES: La Escala va de 1 a 7, siendo 1 “muy malo” y 7 “muy bueno”)**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

P.8 (Pregunta dirigida a funcionario de plataforma)

P.9 (Pregunta dirigida a funcionario de plataforma)

P.10 (Pregunta dirigida a funcionario de plataforma)

P.11 Evalúe el grado en que **usted**, así como el **resto del personal** de la sucursal, cumplen con los siguientes requisitos

**(INSTRUCCIONES: Las notas van de 1 a 7, siendo 1 “deficiente grado de cumplimiento”, y 7 “excelente grado de cumplimiento”)**

Nº	Aspectos	Auto-evaluación	Evaluación de los otros funcionarios
1	Apariencia personal		
2	Conocimiento en su labor		
3	Amabilidad y cordialidad en el trato cotidiano		
4	Preocupación por atender la necesidad de los usuarios		
5	Rapidez en el trámite		

**CRITERIO: INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES AMBIENTALES**

P. 12 Con respecto a la señalización al interior de la Sucursal, diría que:

**(INSTRUCCIONES: Elija solo una alternativa)**

- 1. La señalización que existe es suficiente y entendible para el usuario
- 2. La señalización que existe es regular y solo algo entendible para el usuario
- 3. No existe señalización adecuada y entendible para el usuario

P. 13 En cuanto al **orden de atención** Usted diría que:

**(INSTRUCCIONES: Elija solo una alternativa)**

- 1. Siempre se respeta el orden de llegada
- 2. No siempre se respeta el orden de llegada
- 3. Nunca se respeta el orden de llegada

P. 14 En cuanto al **espacio físico de la sucursal**, usted cree que:

**(INSTRUCCIONES: Elija solo una alternativa)**

- 1. El espacio que existe es adecuado y cómodo
- 2. El espacio es estrecho para la cantidad de público
- 3. El espacio es inadecuado e incomodo

P. 15 Que tan segura es la sucursal en el caso de una emergencia, por ejemplo temblor, incendio, etc.

**(INSTRUCCIONES: ELIJA SOLO UNA ALTERNATIVA)**

- 1. Es un lugar muy seguro
- 2. Es un lugar relativamente seguro
- 3. Es un lugar poco seguro



P. 16 Califique algunos aspectos específicos de la Sucursal del INP (**INSTRUCCIONES: La escala va de 1 a 7, donde 1 es Muy malo y 7 es Muy bueno**)

1. Presentación general de la sucursal	1	2	3	4	5	6	7
2. Horario de atención	1	2	3	4	5	6	7
3. Mobiliario	1	2	3	4	5	6	7
4. Señalética dirigida a usuarios	1	2	3	4	5	6	7
5. Aspecto y orden sucursal	1	2	3	4	5	6	7
6. Infraestructura	1	2	3	4	5	6	7
7. Otra ¿Cuál?	1	2	3	4	5	6	7

**CRITERIO: IMAGEN DEL INP**

P. 17) A continuación le pediré me indique **su grado de acuerdo o desacuerdo** con las siguientes afirmaciones que se plantean: (**INSTRUCCIONES: Elija solo una alternativa por afirmación**)

Afirmaciones	Totalmente de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. En el INP son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	4	3	2	1
2. El INP es una institución confiable	4	3	2	1
3. El INP se preocupa de sus beneficiarios	4	3	2	1
4. El INP es una institución innovadora	4	3	2	1
5. El INP es una gran Institución	4	3	2	1

P. 18 ¿En que ha mejorado el INP en el último año? (**INSTRUCCIONES: Marque solo una alternativa, aquella más relevante para usted**)

1. La rapidez de la atención
2. La calidad de la información a los usuarios
3. La infraestructura de las sucursales
4. La tecnología existente en sucursales
5. Ha modernizado la calidad del servicio
6. No he visto mejoras
7. Otros (especificar)\_\_\_\_\_

P. 19 Por lo que sabe o ha oído, ¿Qué debería hacerse para mejorar el servicio de las sucursales del INP? (**INSTRUCCIONES: Marque solo una alternativa, aquella más relevante para usted**)

1. Mejorar la información que se entrega a los usuarios
2. Capacitar a funcionarios en atención a usuarios
3. Acortar los tiempos de espera
4. Mejorar el trato del funcionario
5. Más personal en la atención a usuarios

- 6. Nada, todo esta bien
- 7. Otra (especificar)\_\_\_\_\_

**CALIFICACIÓN DIRECTA**

P. 20 (Pregunta dirigida a funcionarios de plataforma)

**PERCEPCIÓN DE GÉNERO**

P. 21 ¿En la atención de usuario el hecho de ser mujer/hombre la atención es?

- 1. Mejor
- 2. Peor
- 3. Igual

P. 22 ¿En lo personal, ha observado alguna vez que los derechos de algunos usuarios no han sido respetado en esta sucursal?:

- 1. Si (**Aplicar pregunta 23**)
- 2. No (**pasar a P.1.1 de Perfil de usuario**)

P.23 ¿Cual de los siguientes aspectos del usuario aparecen como posibles causales de discriminación o disminución de sus derechos? (**RESPUESTA MÚLTIPLE, PUEDE ELEGIR MÁS DE UNA**)

Alternativas	
1	Por su condición de género (Hombre – Mujer)
2	Por alguna discapacidad físicas y/o mentales
3	Por su estado de salud
4	Por su edad
5	Por su apariencia física o aspecto físico (talla, vestimenta, etc.)
6	Por su origen étnico
7	Por su nivel educacional
8	Por otra causa ¿Cuál?

**PERFIL DEL USUARIO (TODOS RESPONDEN)**

**1.1 Sexo:**

- 1. Masculino 2. Femenino

**1.2 Edad**

- 4. 18 – 29 años                      7. 50 – 59 años
- 5. 30 – 39 años                     8. 60 – 69 años
- 6. 40 – 49 años                     9. 70 años y más

**1.3 Nivel de educación del usuario:**

- 5. Sin instrucción
- 6. Básica incompleta
- 7. Básica completa
- 8. Media (téc. incompleta)
- 8. Media (téc. completa)
- 9. Superior incompleta
- 10. Superior Completa

**1.4 ¿A que escalafón pertenece dentro de la Institución?**

- 1) Directivo    2) Profesional    3) Técnico    4) Administrativo    5) Auxiliar

**1.5 ¿Cuánto tiempo lleva desempeñándose en la Institución?**

\_\_\_\_\_ (especifique si se trata de años, meses, semana o días)

**1.6 ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra frente a las siguientes afirmaciones?  
(INSTRUCCIONES: Elija solo una de las alternativas por afirmación)**

Afirmaciones	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo/ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
La carga de trabajo es hoy la adecuada para que un funcionario realice sus actividades de manera optima	1	2	3	4	5
La remuneración recibida por los funcionarios de las sucursales INP son las adecuadas en relación a las actividades que realizan respecto de sus roles	1	2	3	4	5

**Nombre de Pila** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

Revisor de mesa (Uso interno consultora)