This page was exported from - Diario El Combarbalito.cl
Export date: Mon May 6 0:54:16 2024 / +0000 GMT

Vecinos de la región de Coquimbo y los tramites vía online.

Región de Coquimbo registra 57% de satisfacción de usuarios con trámites del Estado.

- Esto es parte los resultados que arrojó la encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios públicos, que consultó a 90 mil personas en el país. En la región, este 57% le ponen nota 6 y 7 a su última experiencia de realización de trámites en el servicio público, cifra que es mayor en 5 puntos porcentuales a la satisfacción promedio en el país, que está en el 52%.

Por sexto año consecutivo la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda realizó la medición de la satisfacción de usuarios con los servicios públicos. La primera medición se llevó a cabo el 2015 con 5 instituciones evaluadas.
Desde 2019 el Ministerio de Hacienda decidió dar un salto cuantitativo y expandir significativamente el número de organismos medidos. Para ello, en 2020 se encuestaron a casi 90 mil personas, las que representan la realización de cerca de 130 millones de trámites en 49 instituciones del Estado.
En esta medición, la Región Coquimbo registró un alto nivel de satisfacción de usuarios con los servicios públicos en el país. Un 57% de las personas consultadas le pusieron nota 6 o 7 a su última experiencia con un servicio público. En tanto un 22% se declaró insatisfecho con la atención recibida, con nota entre 1 y 4.
?Sabemos que la experiencia de servicio está relacionada con la confianza que la ciudadanía tiene en el Estado. La confianza se construye con experiencias concretas y esta encuesta es una herramienta útil para que como Estado podamos ofrecer un mejor servicio, con la oportunidad y calidad que exigen los ciudadanos?, expresó el Subsecretario de Hacienda, **Alejandro Weber.**
El sondeo también reflejó que en la región un 54% de los usuarios realiza trámites en el Estado en forma digital, cifra menor a la de la Región Metropolitana (65%). En tanto, el 34% de los usuarios de la zona prefiere el canal presencial y un 27% la atención telefónica.
Para **Amaya Fraile**, Directora de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, **?los resultados de esta encuesta han movilizado a las instituciones públicas a poner más atención a la experiencia de sus usuarios y rediseñar sus canales de atención. La digitalización de los trámites del Estado es un camino sin vuelta atrás?.**
La encuesta contó con la colaboración del Departamento de Sociología de la Universidad Católica (DESUC-UC), Cadem y Datavoz, y el resultado completo se encuentra disponible en https://satisfaccion.gob.cl/.
Resultados de la Encuesta de Satisfacción en todo el país
A nivel país se observó una disminución en promedio de 4 puntos porcentuales en la satisfacción de los usuarios con las instituciones del Estado Central en que realiza trámites. En el 2020 el 52% de los usuarios declaró sentirse satisfecho en relación a la institución de la última experiencia o trámite realizado en el Estado mientras que el 27% se declaró insatisfecho. El 2019 estas cifras ascendían a 56% y 22%, respectivamente.
Al analizar la satisfacción de los usuarios por tipo de canal (telefónico, digital o presencial) utilizado se observa una leve disminución en todos los canales durante el período de pandemia. En el canal digital la satisfacción pasa de 64% en 2019 a 58%, algo similar ocurrió con el canal presencial, cuya evaluación positiva pasó de 67% en 2019 a 65% en 2020. El canal telefónico mostró un fuerte impacto bajando de 59% a 51% en un año.
Asimismo, se aprecia que las personas tienen una mayor valoración en las áreas de ?Salud y Previsión? (68% de valoración positiva); ?Ciudadanía? (54%) y ?Economía? (con 52%). En tanto, el tipo de institución con mayor nivel de insatisfacción son las instituciones de ?Fiscalización? (40% de insatisfacción) como los reguladores, revisores de cumplimiento de normas y receptores de denuncias y reclamos contra otros.
Agenda de Modernización del Estado
La transformación digital ha sido una prioridad para el Gobierno del Presidente Piñera siendo una de las tres estrategias transversales contenida en la Agenda de Modernización del Estado anunciada en julio de 2019, con el propósito de hacerle la vida más fácil a las personas y poner a la ciudadanía en el centro. Además, ese mismo año en noviembre, fue publicada la Ley de transformación digital, poniendo un horizonte de 5 años para lograr la plena digitalización de la administración pública.