

PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

ENCUENTRO DE CONTRAPARTES MUNICIPALES

3 de septiembre 2019

**Teatinos 92, Edificio Bicentenario, piso 5,
Auditorio Subsecretaría de Prevención del Delito**

PROGRAMA MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

Objetivo:

Poner a disposición de las organizaciones municipales, un conjunto de **herramientas y metodologías** cuyo propósito es **apoyar, guiar e incentivar** el inicio y continuidad de un **proceso de mejoramiento de su gestión y resultados**.

Objetivos específicos:

- **Fortalecer la Capacidad de Gestión de las Municipalidades**
- Instalar una **cultura de mejoramiento continuo de la gestión** de las municipalidades (Diagnóstico Nacional municipal, Autoevaluación, Plan de Mejora)
- **Mejorar la Calidad de los Servicios Municipales** que se entregan a la comunidad

Beneficiarios del Programa:

Año 2018: **74 municipios**

LÍNEAS DE TRABAJO



Mejoramiento de la
Gestión Financiera
Municipal



Autoevaluación y Diseño de
Planes de Mejora



Metodología Línea Base de
Satisfacción de Usuarios

INFORME DE RESULTADOS

MUNICIPALIDAD DE CURACO DE VÉLEZ



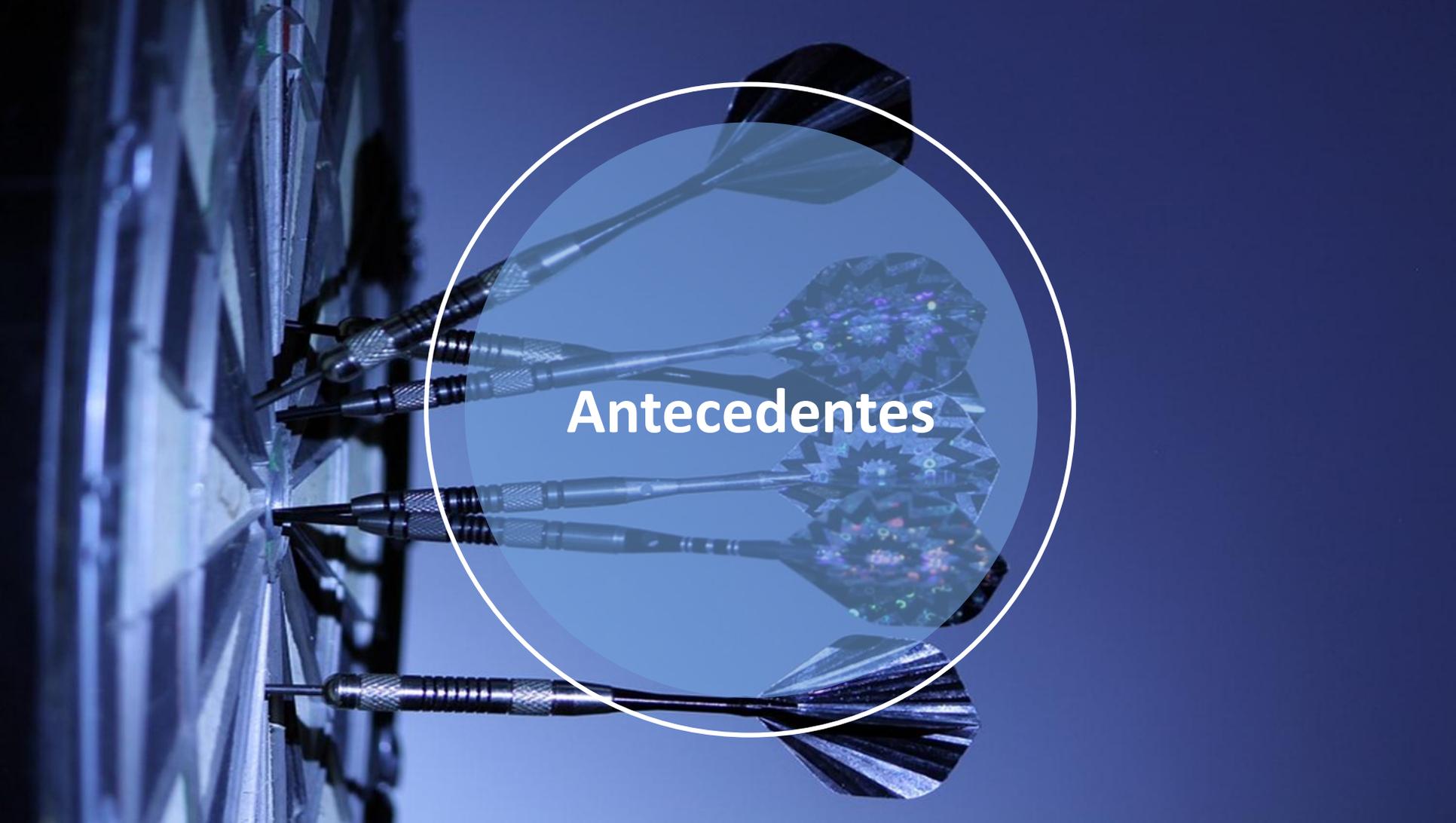
Chile
en marcha

Junio 2019

IPSOS CHILE cumple con los requerimientos de calidad de la norma internacional ISO 20252 en Investigación de Mercados, Social y de Opinión

Cod: 18-100154-01

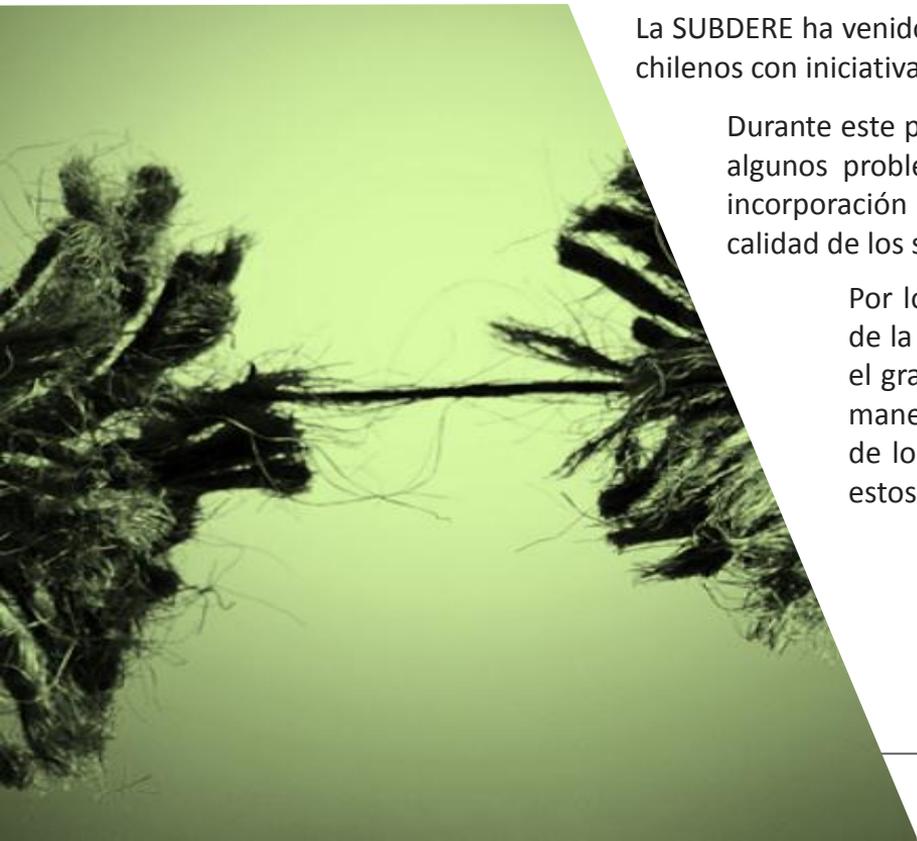




Antecedentes



Antecedentes



La SUBDERE ha venido apoyando, durante los últimos 11 años, el desarrollo de los Municipios chilenos con iniciativas orientadas al fortalecimiento de su Institucionalidad y autonomía.

Durante este proceso de acompañamiento, la SUBDERE ha constatado la existencia de algunos problemas relacionados con la gestión de los usuarios y usuarias y en la incorporación de la opinión de los mismos en los procesos de mejoramiento de la calidad de los servicios Municipales.

Por lo que se ha decidido destinar recursos del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2018 para contratar asistencias técnicas que evalúen el grado de satisfacción con la calidad de los servicios Municipales y, de esta manera, contar con información relevante de las expectativas y percepciones de los usuarios y usuarias, que posibiliten diseñar soluciones para subsanar estos problemas.

El presente informe corresponde a la información obtenida en esta municipalidad.



Objetivos del estudio

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias con la calidad de la atención y de la provisión de determinados servicios en la Municipalidad, mediante la aplicación de instrumentos y metodologías basadas en el Modelo SERVQUAL, para conocer la brecha existente entre el servicio otorgado y las expectativas de los usuarios y usuarias, con el propósito de diseñar o reorientar la política pública de fortalecimiento de estos servicios.



Ficha Metodológica



Diseño

Metodología cuantitativa, estudio de carácter descriptivo.



Técnica

Encuesta presencial en la Municipalidad para el levantamiento de la información.



Grupo objetivo

Hombres y mujeres, mayores de 18 años, que hayan recibido alguno de los servicios definidos para la municipalidad para la medición.



Muestra

115 casos, los que en simulación probabilística tendrían margen de error de $\pm 9,1\%$ considerando un nivel de confianza de 95%. Residuos sólidos domiciliarios: 41 casos, Áreas verdes y espacios públicos: 50 casos, Subsidios y becas estatales: 24 casos.



Instrumento

Cuestionario estructurado de 10 preguntas cerradas, además de preguntas de cruce (sexo, edad, GSE y ciudad de residencia).

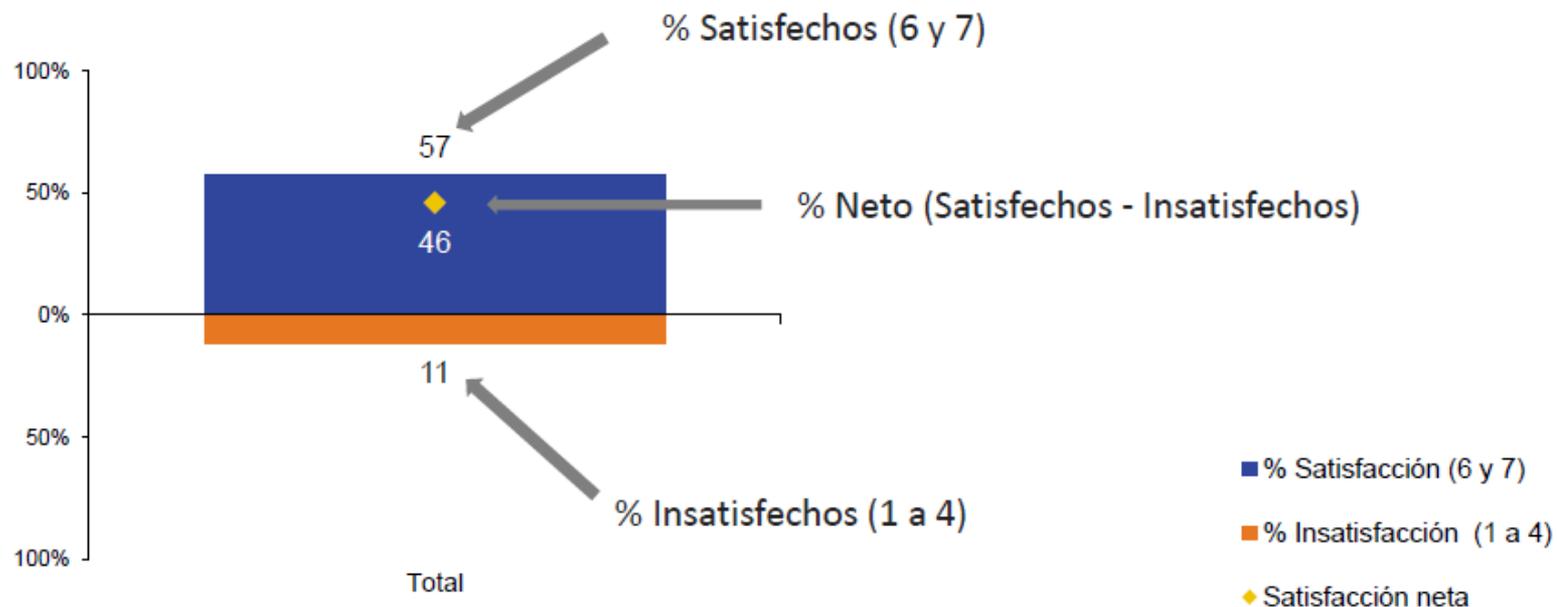
SERVICIOS SELECCIONADOS POR MUNICIPIOS

SERVICIO	MUNICIPIOS
ALUMBRADO PÚBLICO	9
AREAS VERDES Y ESPACIOS PÚBLICOS RECREATIVOS	16
FOMENTO PRODUCTIVO	32
INTERMEDIACIÓN LABORAL	6
LICENCIAS DE CONDUCIR	11
PATENTES COMERCIALES	23
PERMISOS DE CIRCULACIÓN	8
PERMISO DE EDIFICACIÓN Y RECEPCIÓN DE OBRAS	31
RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS	21
SEGURIDAD PÚBLICA COMUNAL	18
SUBSIDIOS Y BECAS ESTATALES Y APOYO POSTULACION A VIVIENDAS	17
SUBSIDIOS Y BENEFICIOS MUNICIPALES	19
TENENCIA RESPONSABLE DE ANIMALES DE COMPAÑÍA Y PREVENCIÓN DE ZONOSIS	10
APOYO A LA POBLACIÓN MIGRANTE	1

Ficha Metodológica: Servicios medidos por municipalidad

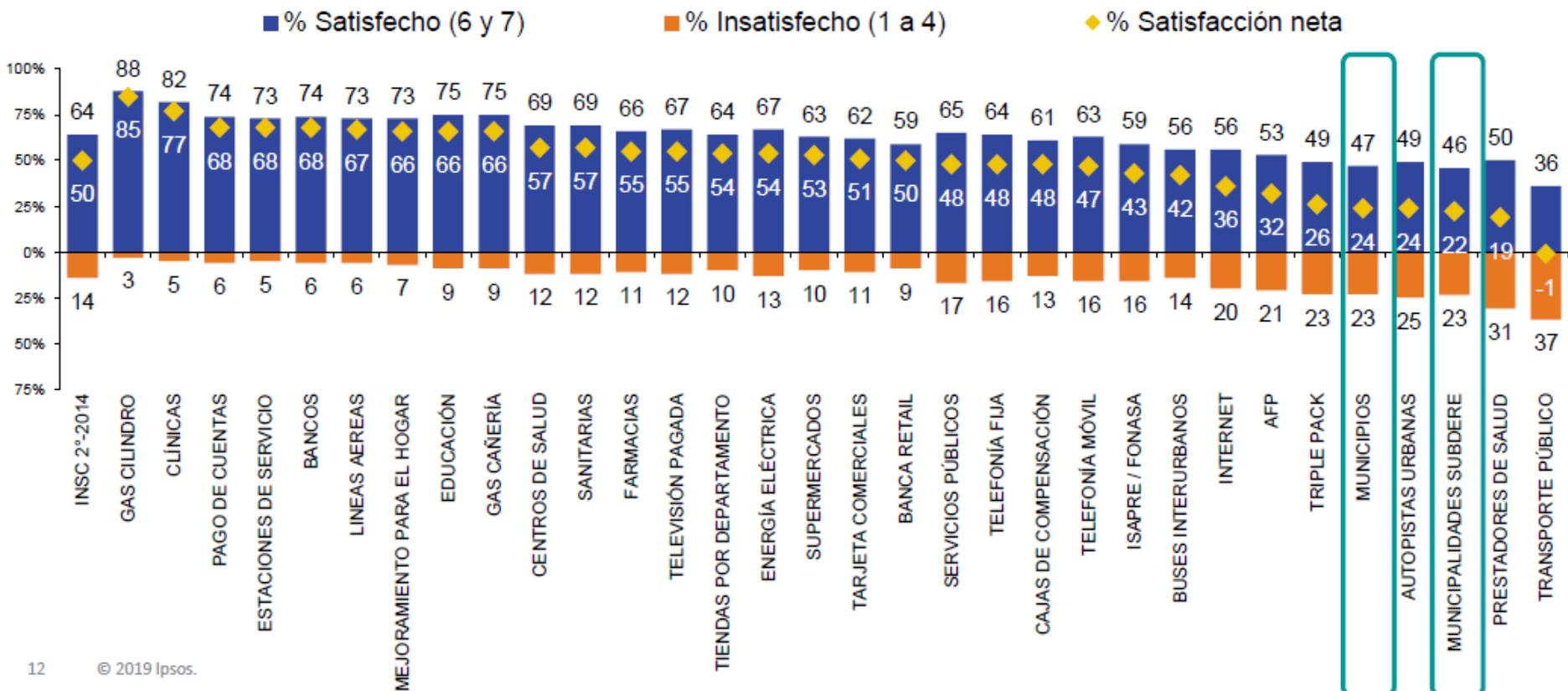
Ovalle	Tenencia Responsable de Animales de Compañía y Prevención de Zoonosis
	Fomento Productivo
	Patentes Comerciales
Combarbalá	Residuos Sólidos Domiciliarios
	Permisos de Edificación y Recepción de Obras
	Subsidios y becas estatales y apoyo postulación a viviendas
Andacollo	Residuos Sólidos Domiciliarios
	Fomento Productivo
	Patentes Comerciales
Paihuano	Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos
	Permisos de Edificación y Recepción de Obras
	Subsidios y becas estatales y apoyo postulación a viviendas
La Higuera	Seguridad pública comunal
	Subsidios y Beneficios Municipales

Fresia	Residuos Sólidos Domiciliarios
	Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos
	Subsidios y becas estatales y apoyo postulación a viviendas
San Pablo	Seguridad pública comunal
	Permisos de Edificación y Recepción de Obras
	Subsidios y becas estatales y apoyo postulación a viviendas
Quinchao	Residuos Sólidos Domiciliarios
	Alumbrado Público
	Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos
Chaitén	Seguridad pública comunal
	Alumbrado Público
	Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos
Curaco de Vélez	Residuos Sólidos Domiciliarios
	Áreas Verdes y Espacios Públicos Recreativos
	Subsidios y becas estatales y apoyo postulación a viviendas



(Datos ficticios)

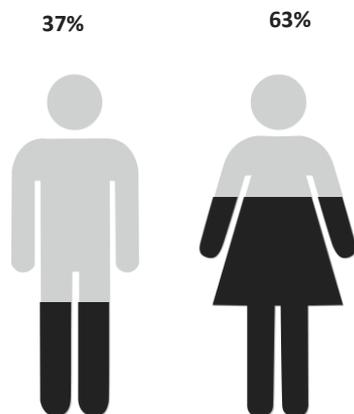
Índice Nacional de Satisfacción del Consumidor – Segundo semestre 2014



Distribución y caracterización de la muestra

Base: total muestra 115 casos

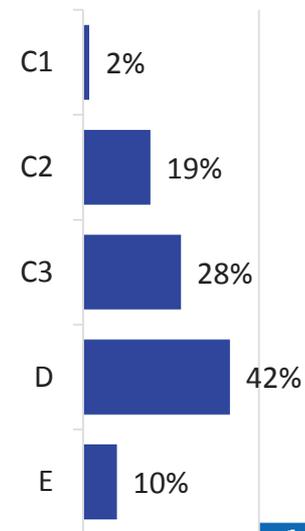
Sexo



Tramos de edad



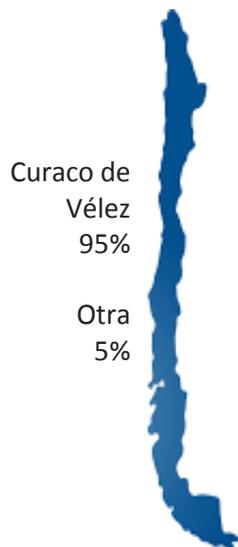
Nivel socioeconómico



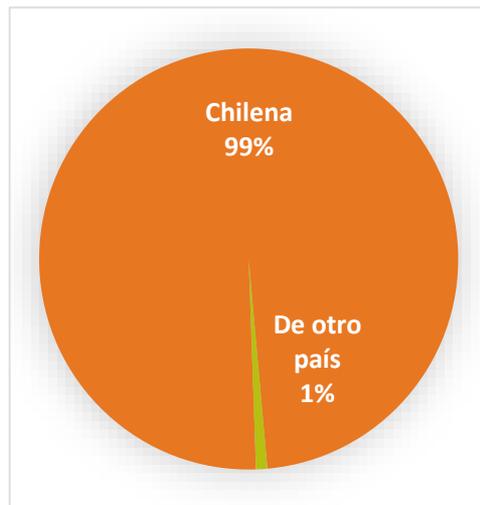
Distribución y caracterización de la muestra

Base: total muestra 115 casos

Comuna de Residencia



Nacionalidad



Etnia

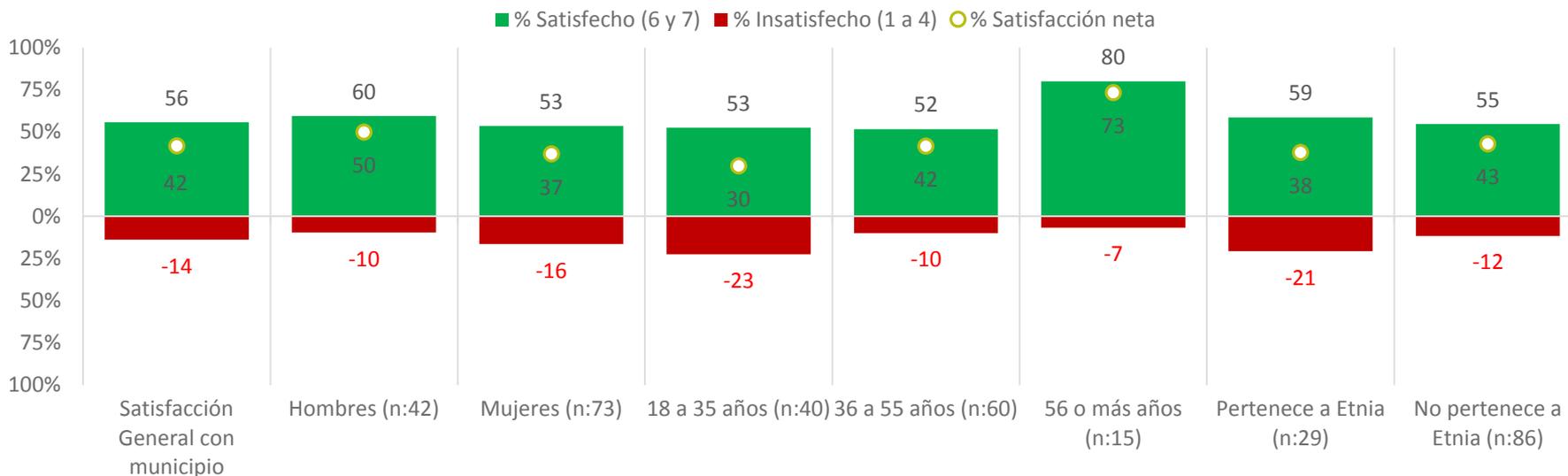




Satisfacción general del Municipio

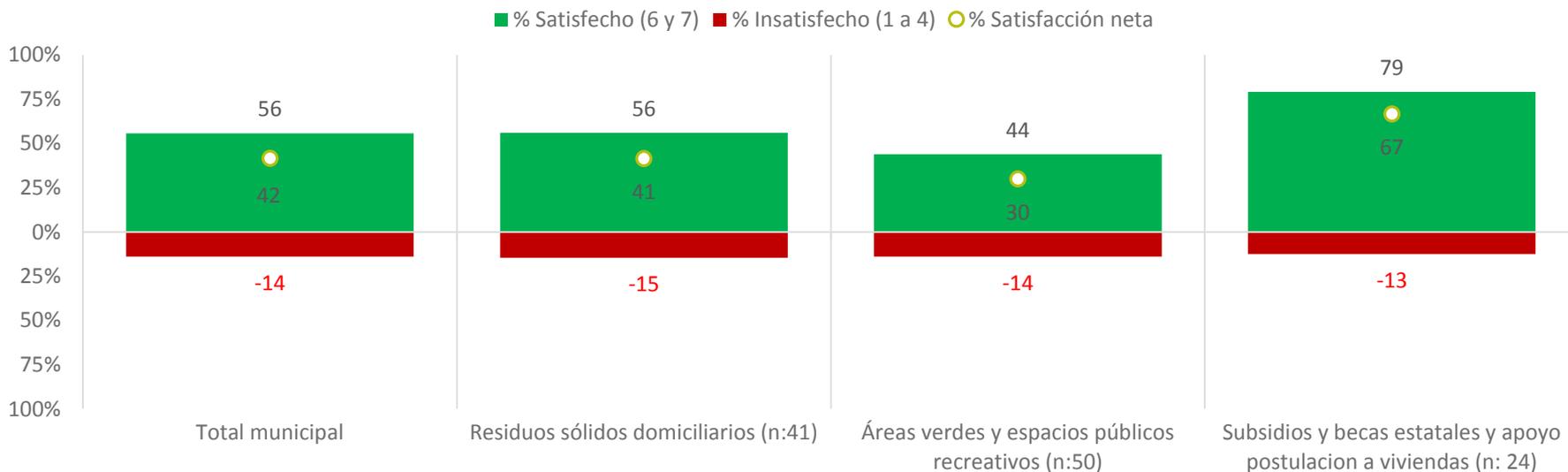
Satisfacción general con la municipalidad

Base: total muestra 115 casos



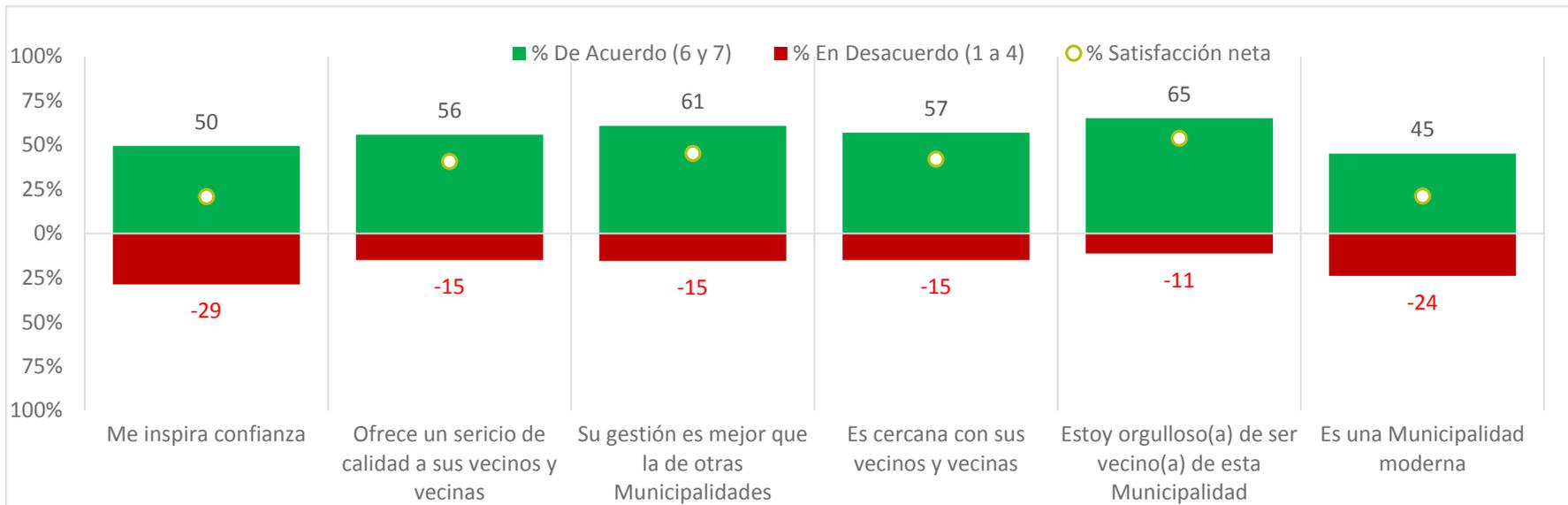
Satisfacción general con la municipalidad por servicio municipal

Base: total muestra 115 casos



Evaluación de imagen municipal

Base: total muestra 115 casos

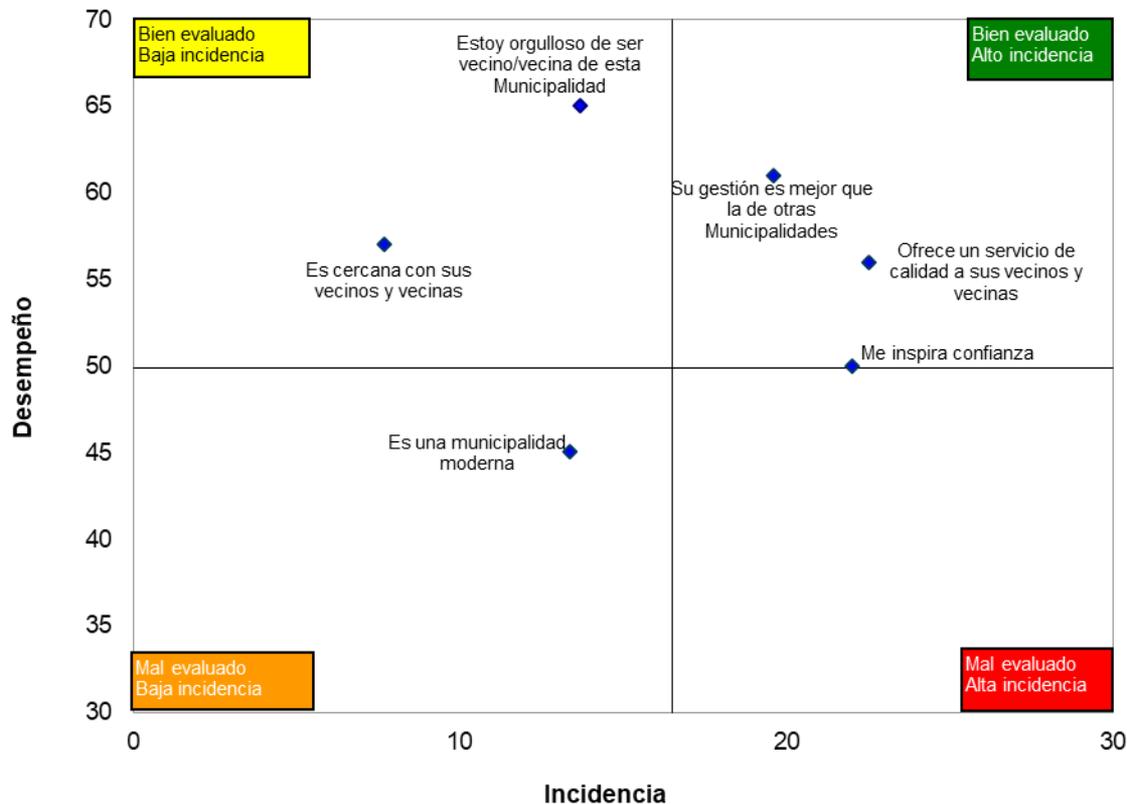


A close-up photograph of a microscope's objective lenses. The lenses are arranged in a row, with the central one being the most prominent. The background is a soft, out-of-focus blue. A semi-transparent dark blue circle is overlaid on the center of the image, containing white text. The text reads "Focos de Mejora de imagen municipal".

**Focos de
Mejora de
imagen
municipal**

Incidencia de atributos de Imagen en satisfacción general de municipios- Tipo Municipal 5 – CURACO DE VELEZ

R^2 97,4



A close-up photograph of a microscope's objective lenses, showing various magnification levels like 10x, 20x, and 40x. The image is overlaid with a semi-transparent blue circle containing white text. The background is a soft-focus laboratory setting.

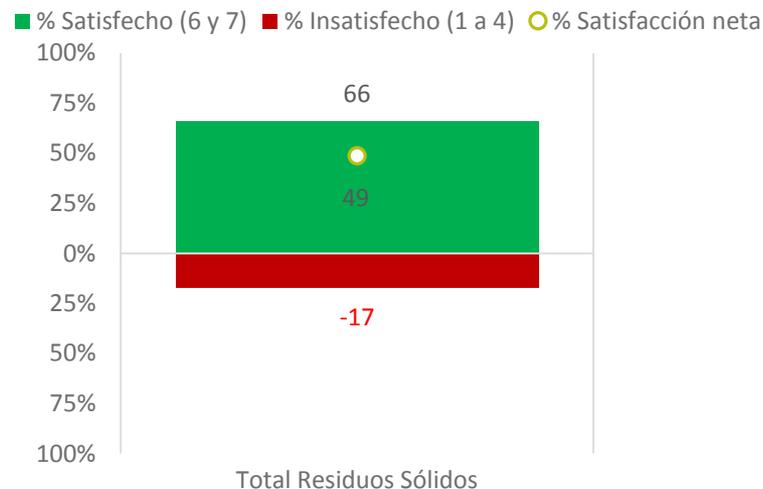
Resultados de Servicios Municipales



**Residuos
Solidos
Domiciliarios**

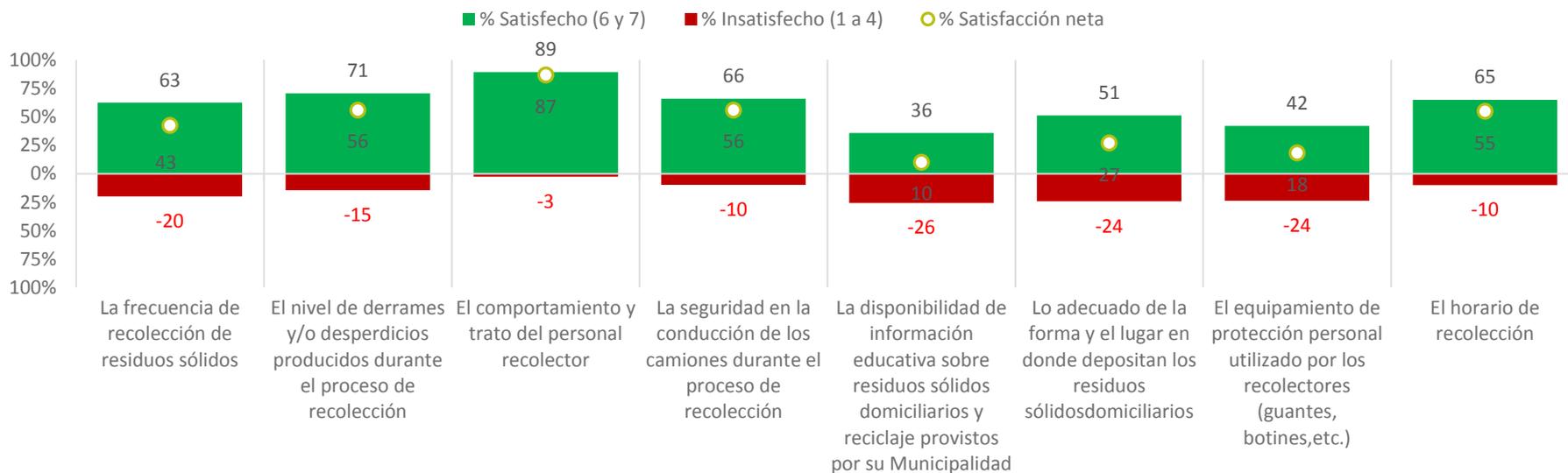
Satisfacción general del servicio residuos sólidos domiciliarios

Base: total muestra 41 casos



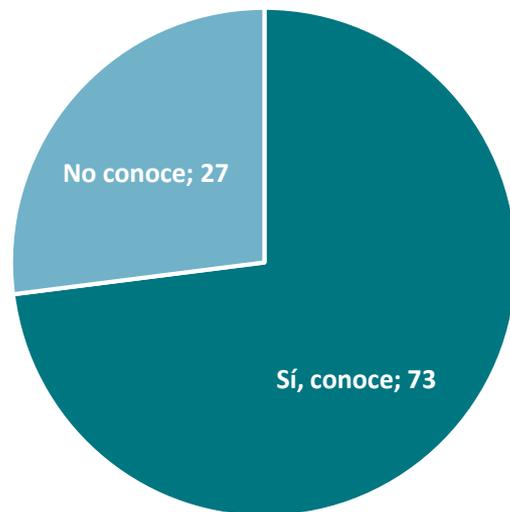
Satisfacción con aspectos del servicio residuos sólidos domiciliarios

Base: total muestra 41 casos



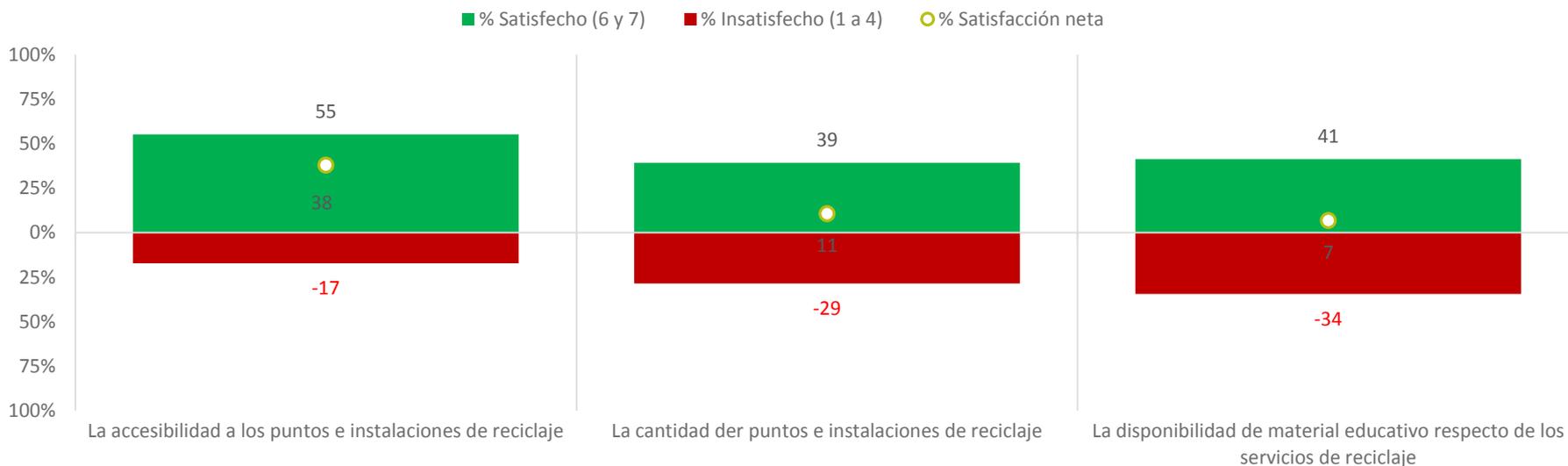
Conocimiento de puntos de reciclaje en la comuna

Base: total muestra 41 casos



Satisfacción con puntos de reciclaje en la comuna

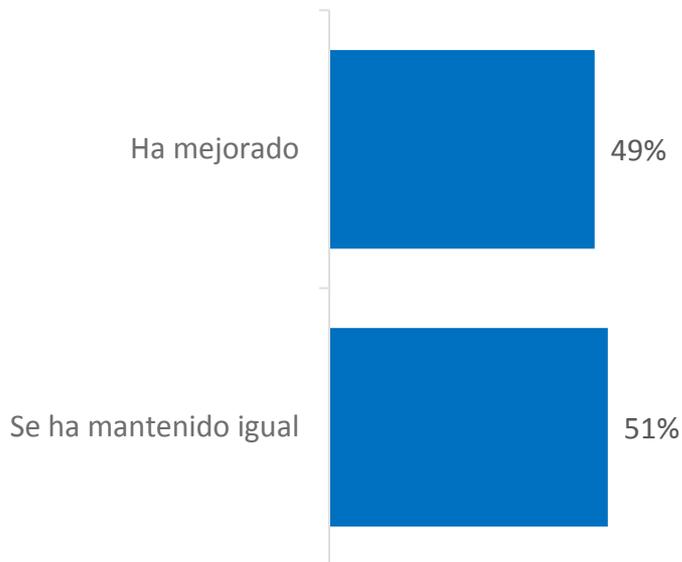
Base: Quienes conocen puntos de reciclaje, 29 casos. *Base muestral reducida, valores referenciales.



Percepción de la gestión municipal del servicio actual y futuro

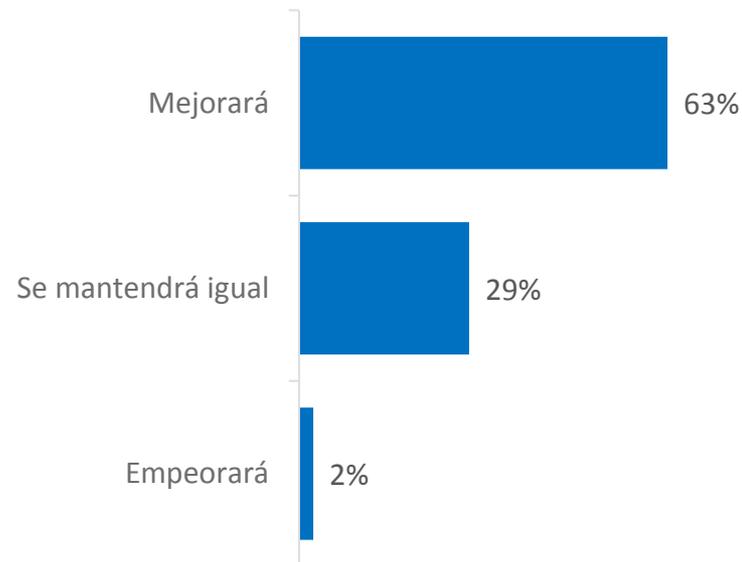
Base: total muestra 41 casos

Percepción de la Gestión Municipal Actual



En los últimos doce meses, usted considera que la gestión municipal de los residuos sólidos domiciliarios de esta comuna, ¿ha mejorado, se ha mantenido igual o ha empeorado? (Respuesta Única)

Percepción Futura de la Gestión Municipal



En los próximos doce meses, usted considera que la gestión municipal de los residuos sólidos domiciliarios de esta comuna, ¿mejorará, se mantendrá igual, o empeorará? (Respuesta Única)

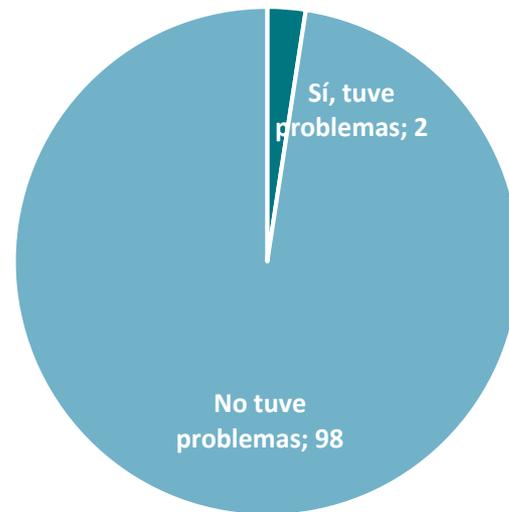


**Problemas en la
entrega del
servicio y
resolución**

Problemas durante la entrega del servicio

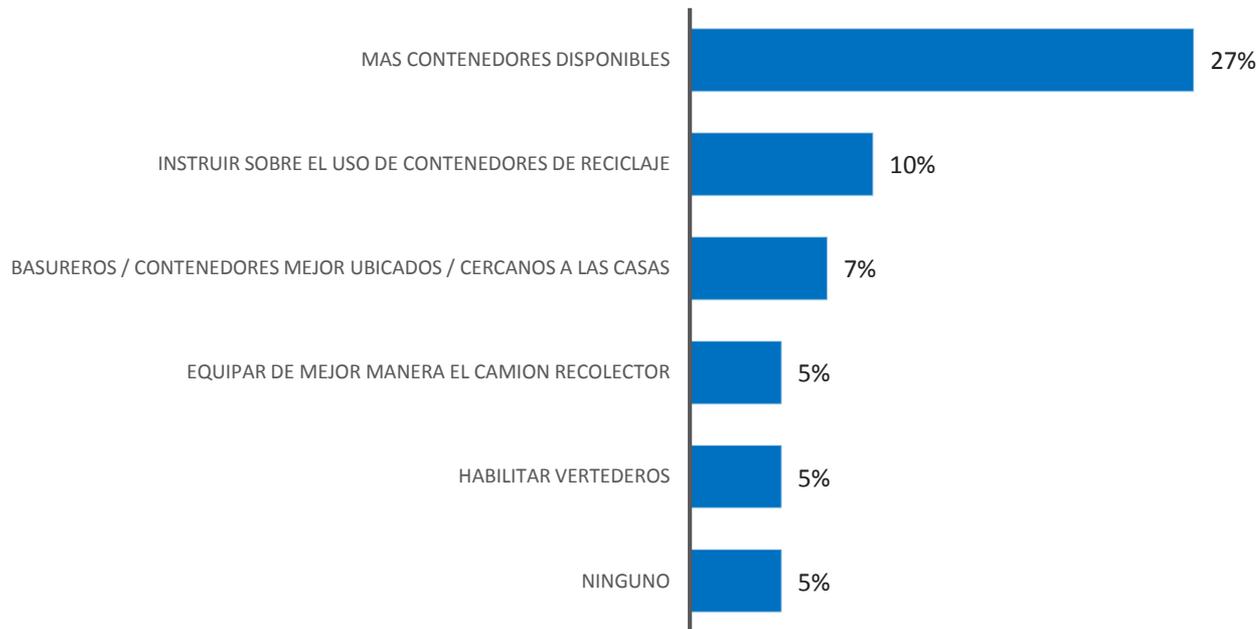
Problemas durante la entrega del servicio

Base: 41 casos



Sugerencias de los usuarios y usuarias para mejorar servicios

Base: total muestra 41 casos



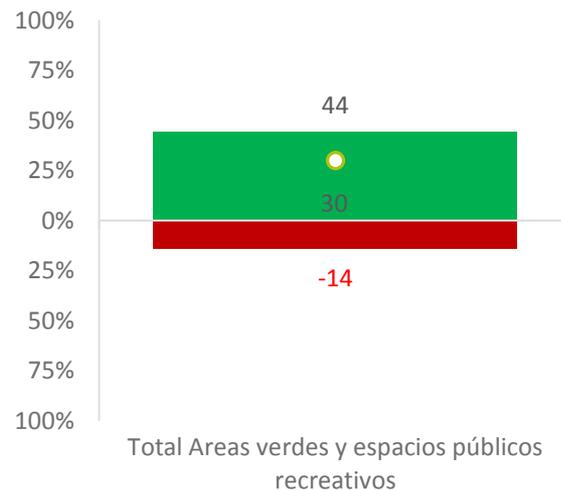


Áreas Verdes
y Espacios
Públicos
Recreativos

Satisfacción general con áreas verdes y espacios públicos recreativos

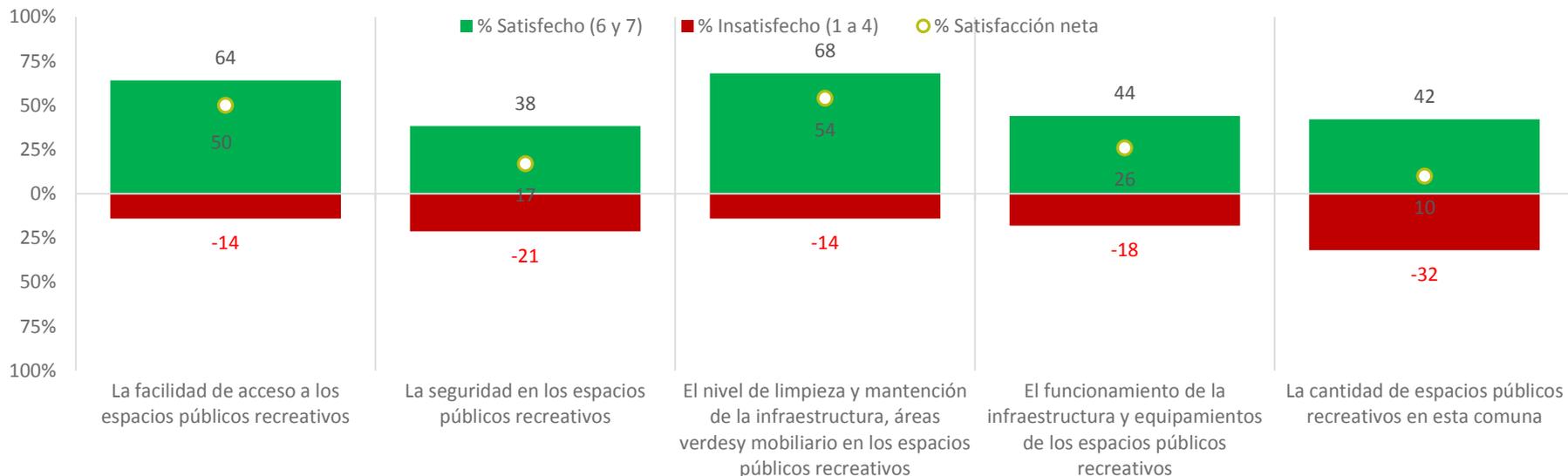
Base: total muestra 50 casos

■ % Satisfecho (6 y 7) ■ % Insatisfecho (1 a 4) ● % Satisfacción neta



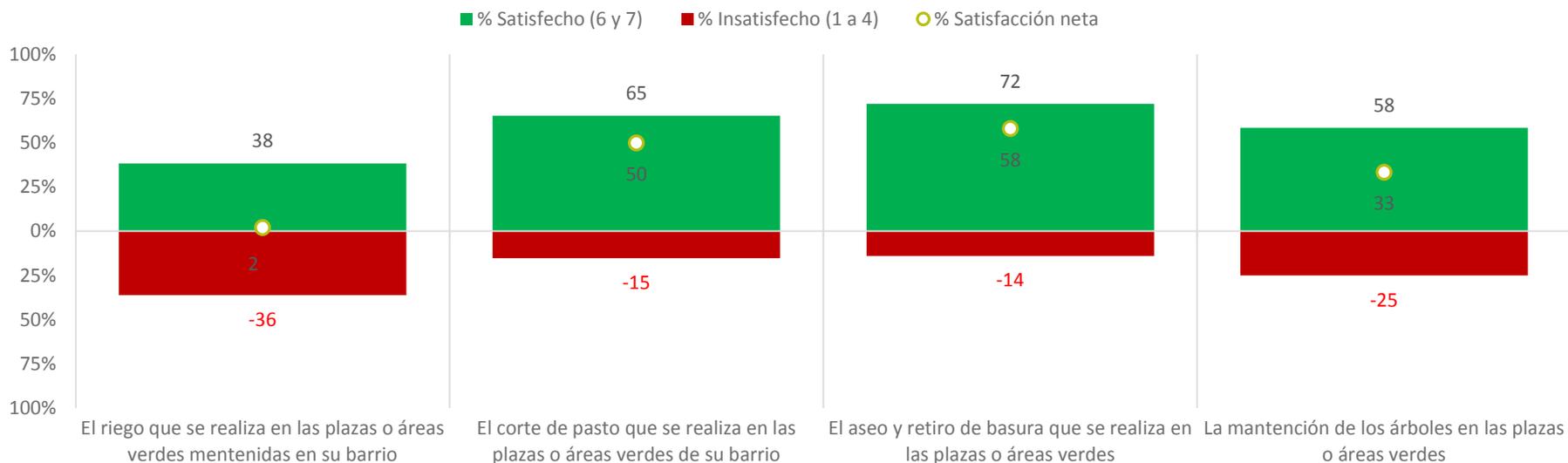
Satisfacción con aspectos de áreas verdes y espacios públicos recreativos de esta municipalidad

Base: total muestra 50 casos



Satisfacción con áreas verdes y espacios públicos recreativos de su barrio, villa o población

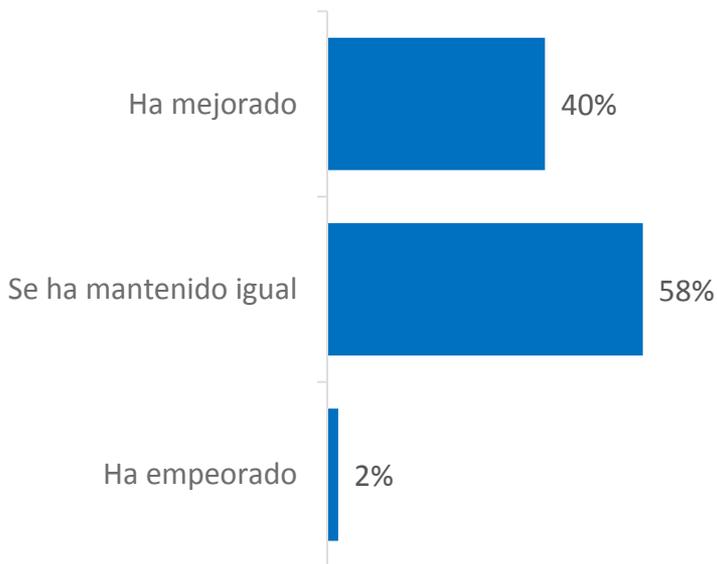
Base: total muestra 50 casos



Percepción de gestión municipal áreas verdes y espacios públicos recreativos y proyección

Percepción de la Gestión Municipal Actual

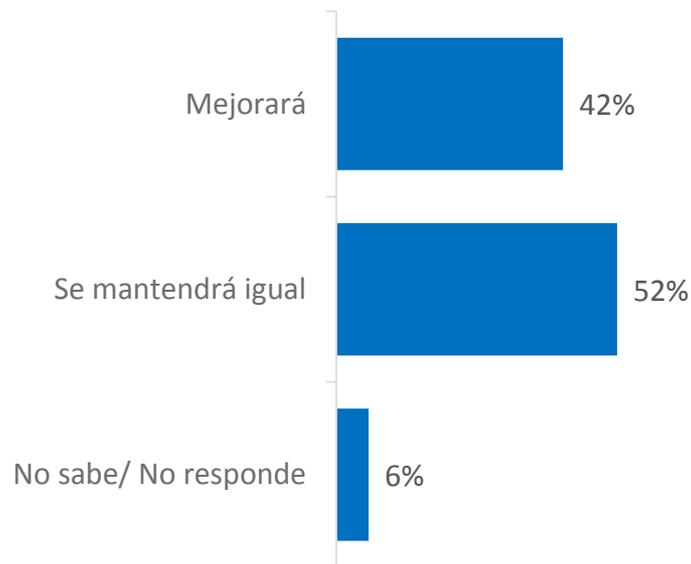
Base: total muestra 50 casos



En los últimos doce meses, usted considera que la gestión municipal de los espacios públicos recreativos y áreas verdes de esta comuna, ¿ha mejorado, se ha mantenido igual o ha empeorado? (Respuesta Única)

Percepción Futura de la Gestión Municipal

Base: total muestra 50 casos



En los próximos doce meses, usted considera que la gestión municipal de los espacios públicos recreativos y áreas verdes de esta comuna, ¿mejorará, se mantendrá igual, o empeorará? (Respuesta Única)

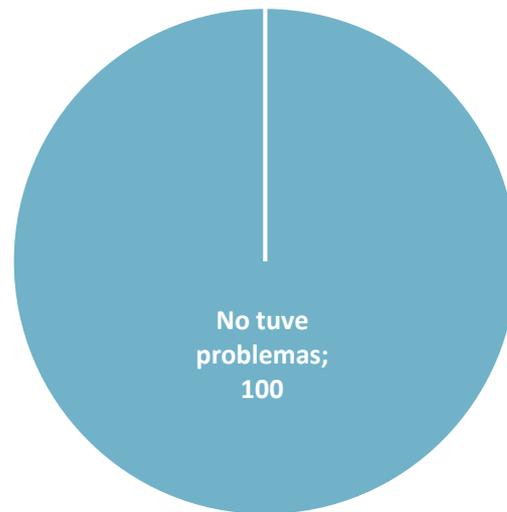


**Problemas en la
entrega del
servicio y
resolución**

Problemas durante la entrega del servicio y resolución

Problemas durante la entrega del servicio

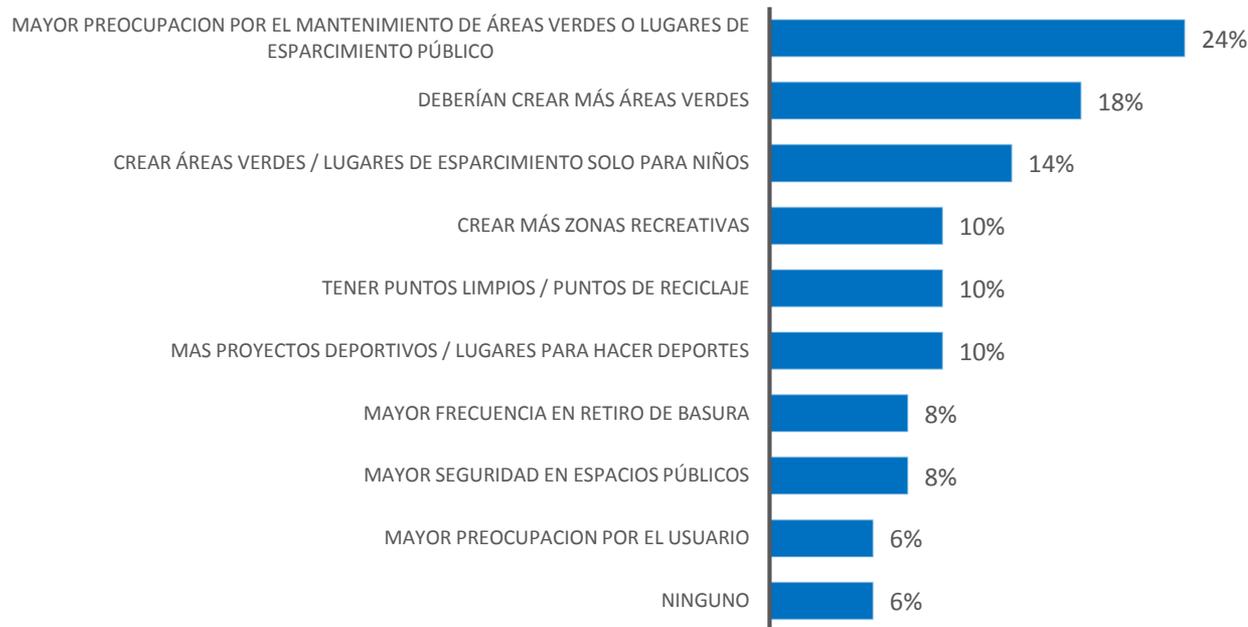
Base: 50 casos



¿Tuvo algún problema con la Municipalidad asociado a la entrega de este servicio en particular?

Sugerencias de los usuarios y usuarias para mejorar servicios

Base: total muestra 50 casos

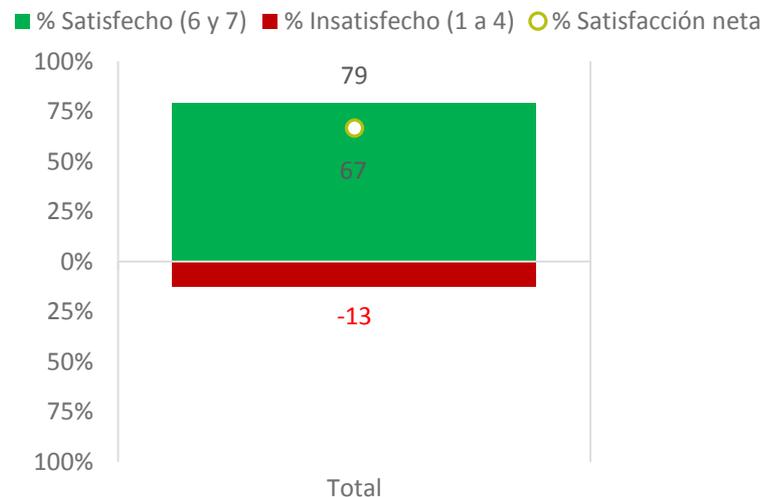


A close-up photograph of a person in a dark suit jacket and white shirt using a blue stapler on a document. The document is light blue and has some text and a logo. The person's left hand is holding the document steady. The background is slightly blurred, showing an office environment. A semi-transparent circular overlay is centered over the image, containing white text.

**Trámites y
Servicios en
Oficinas
Municipales:
Subsidios y becas
estatales y apoyo
a la postulación
de la vivienda**

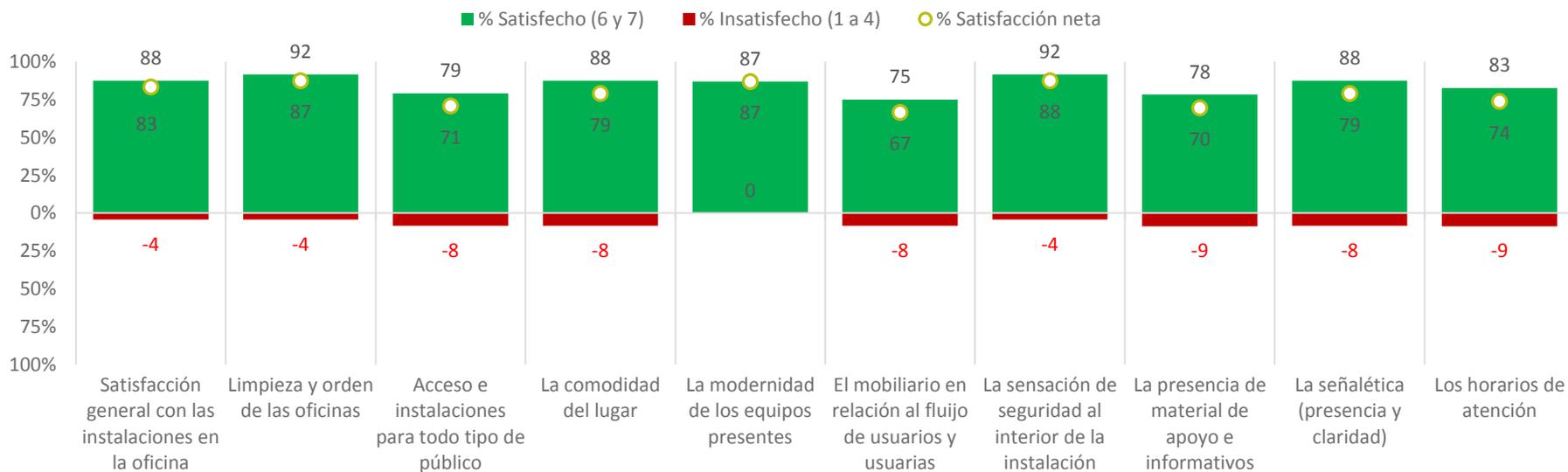
Satisfacción general de gestión del servicio municipal

Base: total muestra 24 casos. *Base muestral reducida, valores referenciales.



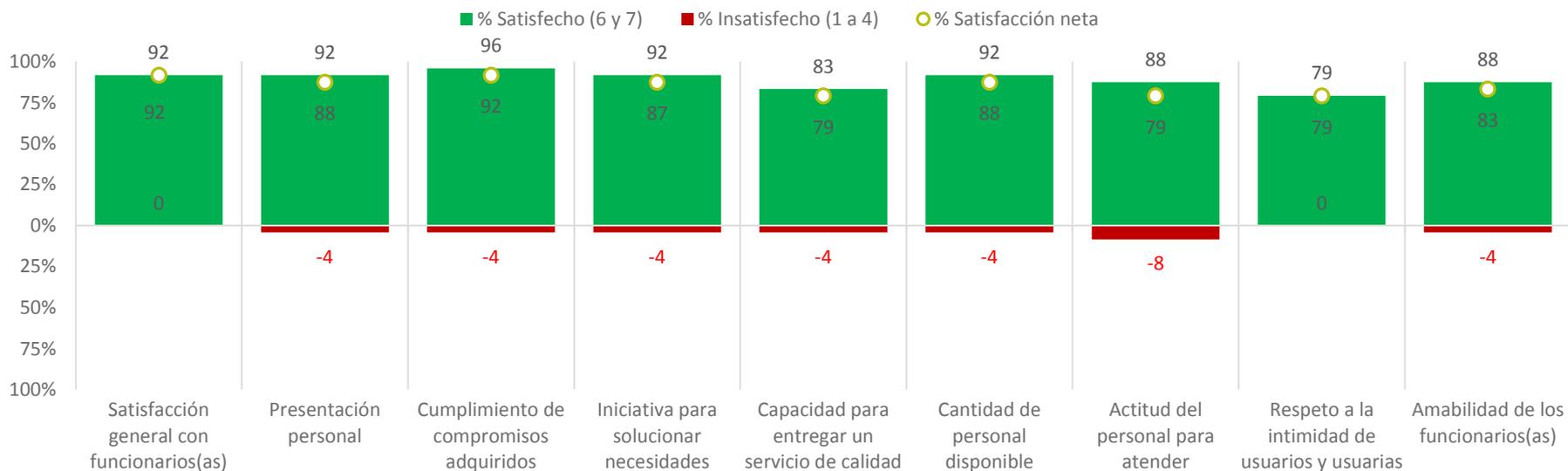
Instalaciones y mobiliario de oficinas

Base: total muestra 24 casos. *Base muestral reducida, valores referenciales.



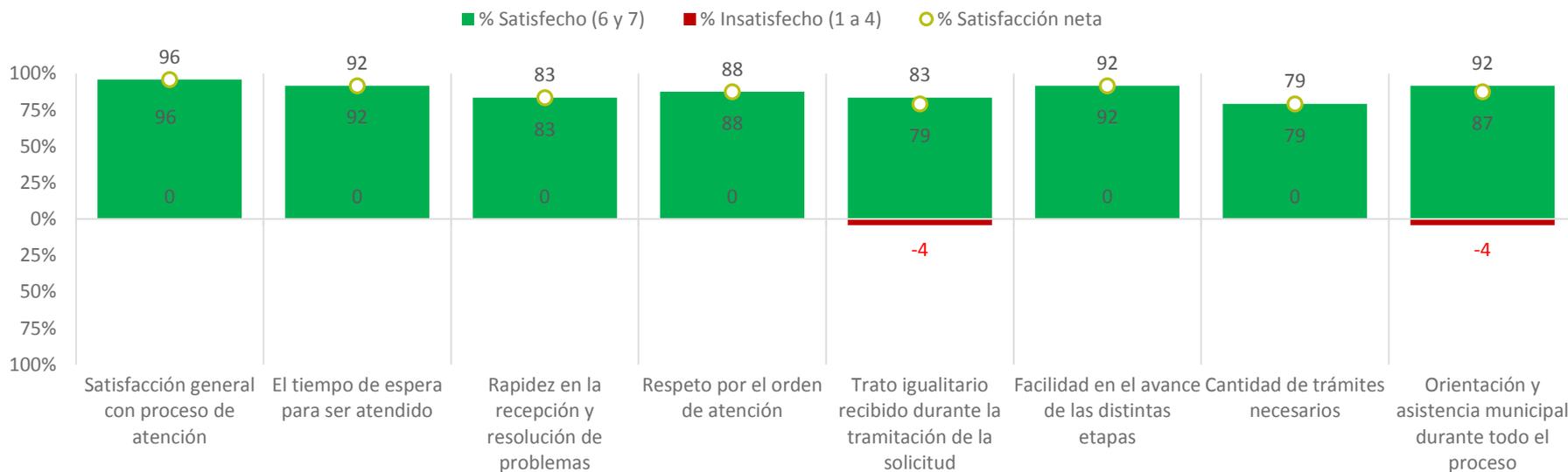
Satisfacción general de atención de funcionarios

Base: total muestra 24 casos. *Base muestral reducida, valores referenciales.



Satisfacción general con proceso de atención

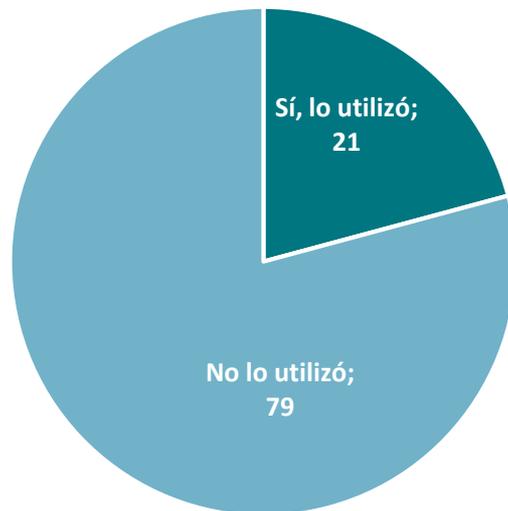
Base: total muestra 24 casos. *Base muestral reducida, valores referenciales.



Utilización y satisfacción del servicio de atención telefónica

Utilización del servicio de atención telefónica

Base: 24 casos. *Base muestral reducida, valores referenciales

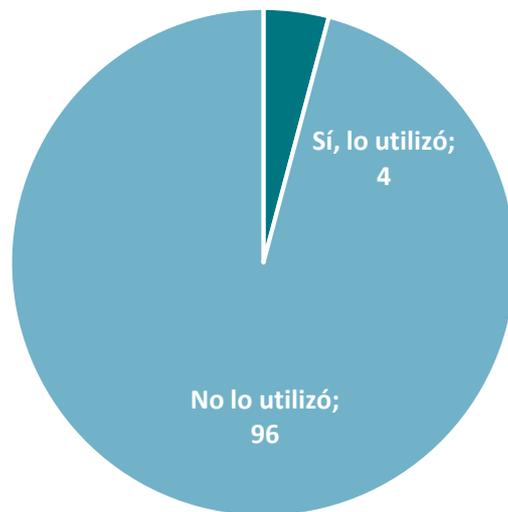


¿Utilizó el Servicio de Atención Telefónica de la Municipalidad para solicitar información relacionada con este requerimiento?

Utilización del sitio web de la municipalidad

Utilización del sitio web de la municipalidad

Base: 24 casos. *Base muestral reducida, valores referenciales



¿Utilizó el Sitio Web de la Municipalidad para buscar información relacionada con su solicitud?



**Eventos Durante
la Atención y
Recomendaciones**

Problemas durante la entrega del servicio

Problemas durante la entrega del servicio

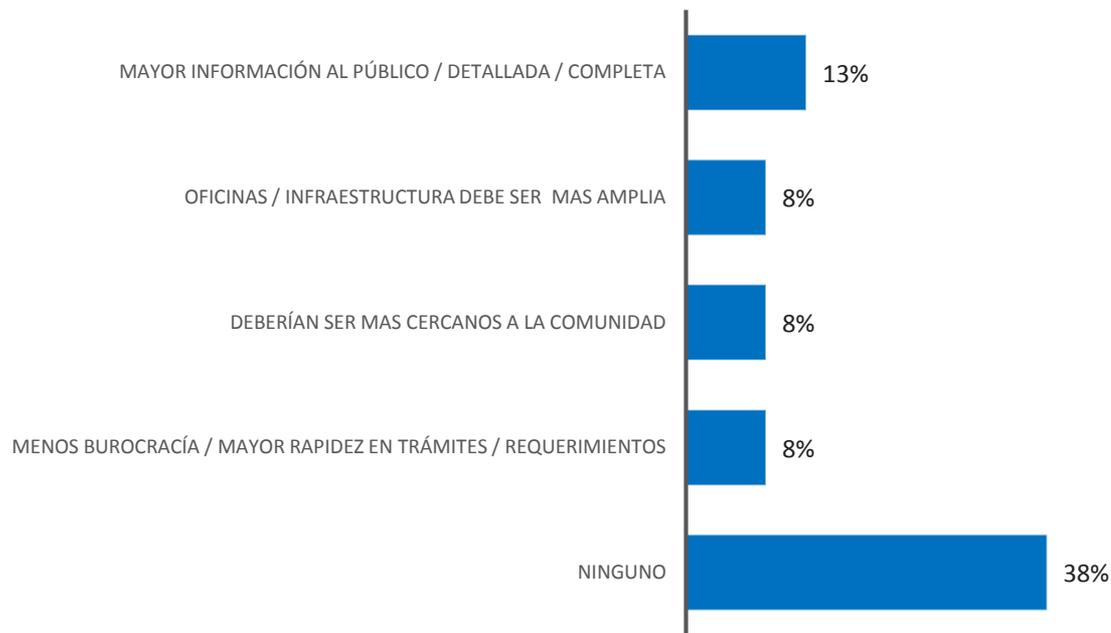
Base: 24 casos. *Base muestral reducida, valores referenciales.



¿Tuvo algún problema con la Municipalidad asociado a la entrega de este servicio en particular?

Sugerencias de los usuarios y usuarias para mejorar servicios

Base: total muestra 24 casos. *Base muestral reducida, valores referenciales.





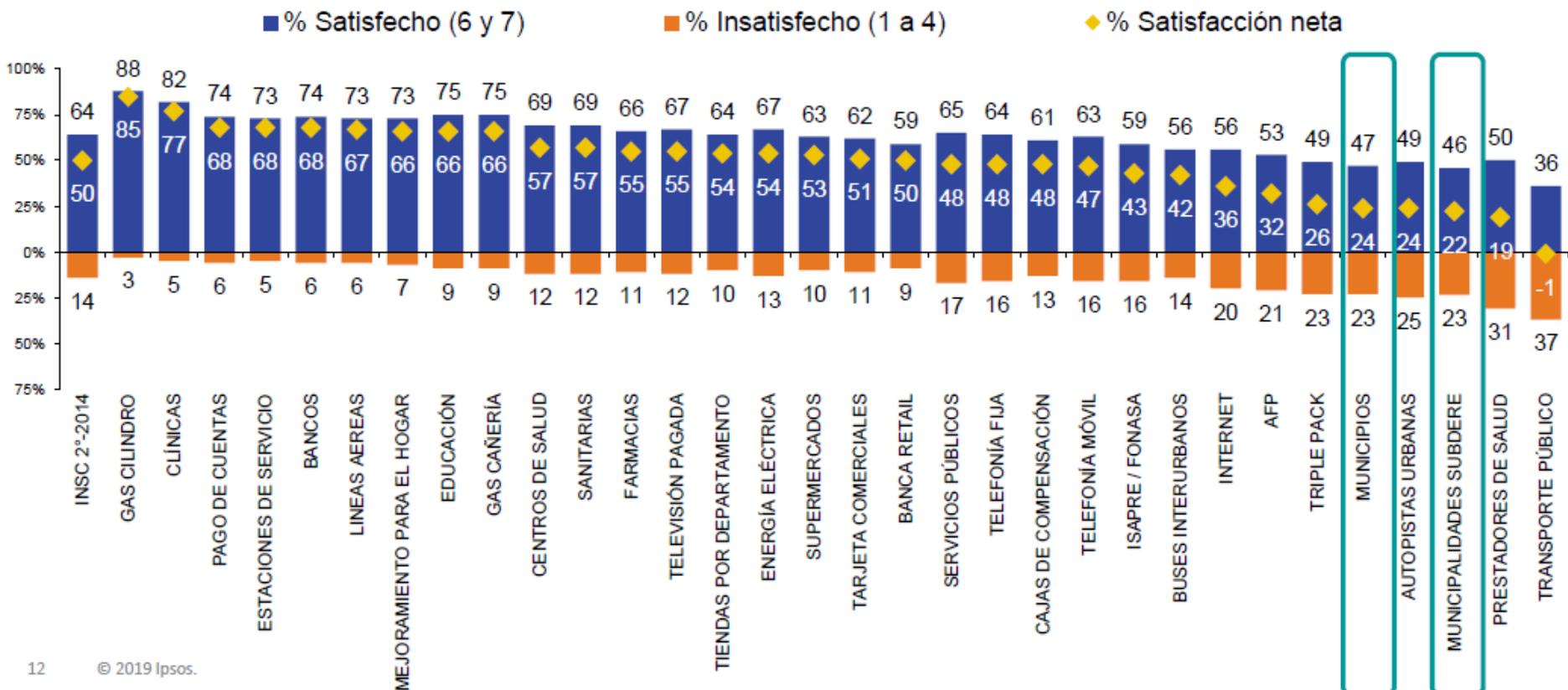
PLANNING

Conclusiones

Conclusiones -

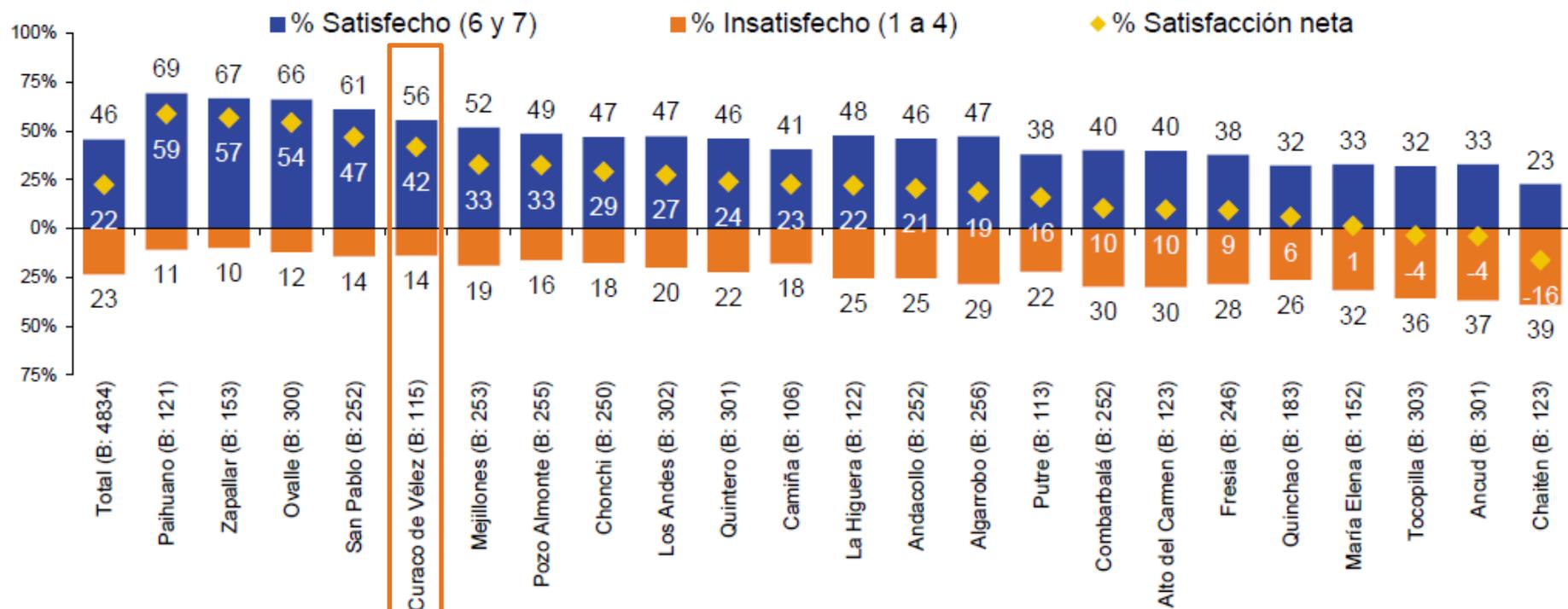
Principales indicadores de la Municipalidad	Satisfacción general con la Municipalidad: - 56% notas 6+7, y 14% notas 1 a 4. Satisfacción municipal es más alta en los mayores de edad, seguido de los hombres.
	Imagen general de la Municipalidad: - 50% me inspira confianza - 56% Ofrece un servicio de calidad a sus vecinos y vecinas - 61% Su gestión es mejor que la de otras municipalidades - 57% Es cercana con sus vecinos y vecinas - 65% Estoy orgulloso(a) de ser vecino(a) de esta municipalidad - 45% Es una municipalidad moderna
Aspectos a mejorar	Residuos sólidos: Mejorar la gestión del servicio, en particular la disponibilidad de información sobre los residuos sólidos y reciclaje, la frecuencia del retiro de basura domiciliaria, y la disponibilidad de contenedores públicos para botar residuos sólidos.
	Áreas verdes y espacios públicos: Aumentar la cantidad de espacios públicos recreativos y áreas verdes, y mejorar la mantención de la ya existente. Además, se debe mejorar la seguridad de los espacios públicos.
	Subsidios y becas estatales: Mejorar la atención telefónica del servicio y tecnología web.

Índice Nacional de Satisfacción del Consumidor – Segundo semestre 2014



Satisfacción general con la municipalidad

Base: total muestra 4.834 casos



PLANES DE MEJORA

N°	Nombre Proyecto	Servicios Beneficiados	Tipo de Proyecto	Recursos propios (en \$)	Recursos SUBDERE (en \$)	Otros Recursos (en \$)	Total Recursos (en \$)	Plazo de Ejecución (en meses)
01	Desarrollo e Implementación Plan Estratégico Municipalidad de Curaco de Vélez	Desarrollo de la Estrategia		\$ 1.000.000.-	\$ 10.000.000.-	\$	\$ 11.000.000.-	5 meses
02	Desarrollo e Implementación Software Gestor Documental y Administración de Relación con el Usuario	Gestión y Análisis de la Información		\$ 2.000.000.-	\$ 18.000.000.-	\$	\$ 20.000.000.-	6 meses
03	Desarrollo e Implementación Pagina Web con Servicios Online	Gestión de Usuarías y Usuarios		\$ 500.000.-	\$ 6.500.000.-	\$	\$ 7.000.000.-	6 meses

N°	Nombre Proyecto	Servicios Beneficiados	Tipo de Proyecto	Recursos propios (en \$)	Recursos SUBDERE (en \$)	Otros Recursos (en \$)	Total Recursos (en \$)	Plazo de Ejecución (en meses)
01	Curaco Recicla, Comuna Sustentable	Residuos Sólidos Domiciliarios		\$ 1.000.000	\$ 99.000.000	\$	\$ 100.000.000	18 meses



Muchas
Gracias