

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN

AÑO 2022

UNIDAD DE ESTUDIOS



Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios atendidos durante los meses de junio y noviembre del año 2022. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan los usuarios respecto a la atención recibida a través del canal presencial de SENCE.

Esta información permitirá identificar los aspectos de la atención del canal presencial que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su desempeño, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de los usuarios, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue telefónica. La duración promedio de la encuesta fue de 5 minutos.

La aplicación de las encuestas se llevó a cabo en los meses de julio y diciembre del año 2022. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

1.1. UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de atendidos en junio del año 2022 alcanza a 8.833 usuarios, esto de acuerdo con la fuente de información utilizada correspondiente a la base de datos administrativa del programa.

Del universo antes señalado, 7.655 usuarios forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL AÑO 2022.

ESTADO DE ENCUESTAS	TOTAL
Universo	7.284
Marco muestral	7.655

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

1.2. MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 5.102 usuarios, correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de la encuesta. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL AÑO 2022.

ESTADO DE ENCUESTAS	TOTAL
Marco utilizado	5.102
Finalizadas (F)	1.102
Parciales (P)	26
Rechazadas (R)	625
No contactadas (NC)	1.677
No cumple criterio ¹ (NCC)	204
No ubicable (NU)	1.468

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

En función de los resultados de aplicación antes descritos se presentan en la tabla n°3 los principales indicadores del trabajo de campo para la muestra potencialmente elegible.

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL AÑO 2022.

INDICADOR	TOTAL
Tasa de respuesta	21,6%
Tasa de contacto	33,8%
Tasa de cooperación	62,9%
Tasa de rechazo	12,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

La tasa de respuesta registra la proporción de encuestas realizadas sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{F}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

¹ No cumple criterio: corresponde a usuarios que al momento de ser encuestados indican no haber terminado el curso de capacitación.

La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que el encuestador logra hablar o tener la atención del usuario, donde finalmente puede obtener o no la encuesta.

$$Tasa\ de\ contacto = \frac{F + R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de cooperación registra la proporción de unidades muestrales encuestadas sobre todas las unidades elegibles que fueron contactadas.

$$Tasa\ de\ cooperación = \frac{F}{F + P + R}$$

Finalmente la tasa de rechazo registra la proporción de los elementos de la muestra que rechazan completamente a participar en el estudio, sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ rechazo = \frac{R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

1.3. DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 7.655 usuarios del canal presencial, se estimó una muestra representativa a nivel nacional, y para las regiones Metropolitana y Los Lagos, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La muestra estimada con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 790 usuarios, donde finalmente la muestra efectiva que se obtuvo fue de 1.102 usuarios encuestados. Lo anterior se traduce en un error de 2,7% a nivel nacional, y de 7,8% y 5,1% para las regiones de Los Lagos y Metropolitana respectivamente, por lo que no se cumple con la representatividad deseada, de manera que los resultados de esas regiones deben ser analizados con cautela.

A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la contactibilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, en la tabla n°4 se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA EFECTIVA DE USUARIOS CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL AÑO 2022.

Región	Marco muestral	Muestra estimada	Muestra efectiva
I región de Tarapacá	267	12	34
II región de Antofagasta	272	12	33
III región de Atacama	404	18	49
IV región de Coquimbo	438	20	51
V región de Valparaíso	649	29	82
VI región de O'Higgins	202	9	25
VII región del Maule	437	20	56
VIII región del Biobío	618	28	76

IX región de la Araucanía	246	11	29
X región de Los Lagos	624	238	126
XI región de Aysén	215	10	27
XII región de Magallanes	122	5	16
XIII región Metropolitana	1.652	312	300
XIV región de Los Ríos	583	26	76
XV región de Arica y Parinacota	435	19	54
XV región del Ñuble	491	22	68
Total	7.655	790	1.102

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos administrativa de SENCE.

1.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

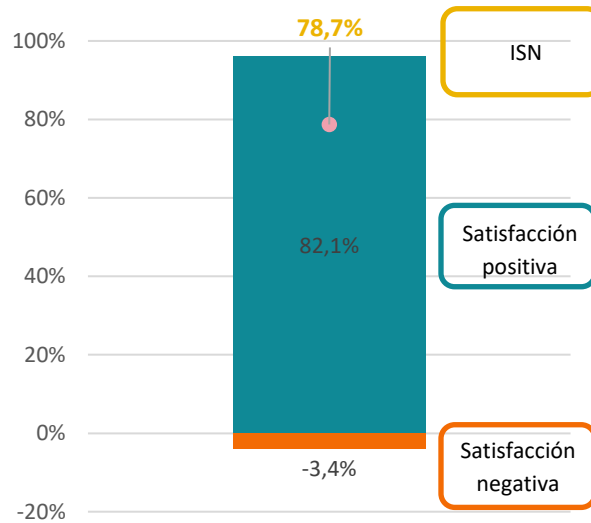
El cuestionario aplicado se compone por un total de cuatro dimensiones, compuestos por preguntas que permiten evaluar en específico los distintos elementos del canal presencial. Los apartados se detallan a continuación:

1. Atención general.
2. Funcionario.
3. Lugar de atención.
4. Satisfacción general.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

$$ISN \text{ (ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA)} = \frac{\left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right) - \left(\frac{\text{Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4}}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}} \right)}$$

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa, y por último el índice de satisfacción neta. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

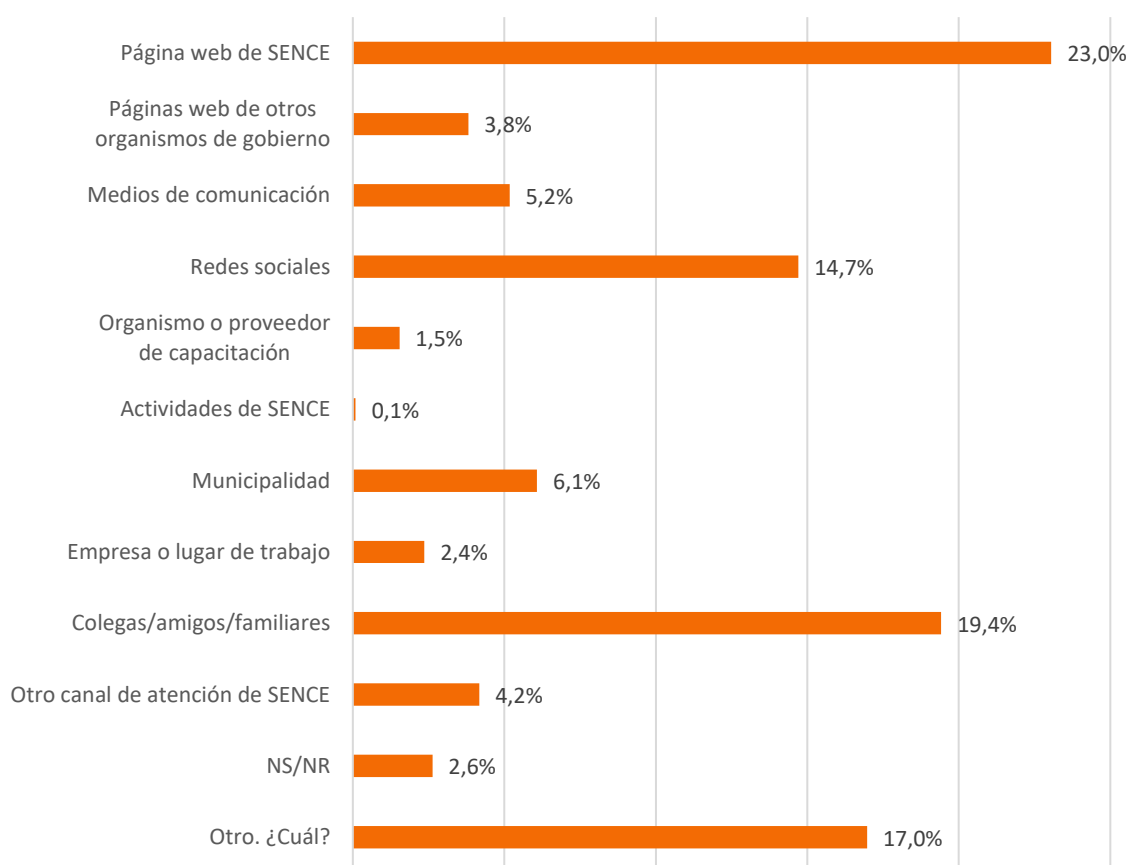
ISN	Categorización del nivel de satisfacción
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

2. RESULTADOS

2.1 INTRODUCCIÓN

En primer lugar, se consulta respecto al medio a través del cual se enteraron de la existencia de las oficinas de Atención Ciudadana de SENCE, donde el principal medio corresponde a “*página web de SENCE*” con un 23%, seguido de la “*colegas/amigos/familiares*” con un 19,4% y “*redes sociales*” con un 14,7%. En “*otro ¿cuál?*” se encuentran medios como ChileAtiende y otras páginas web.

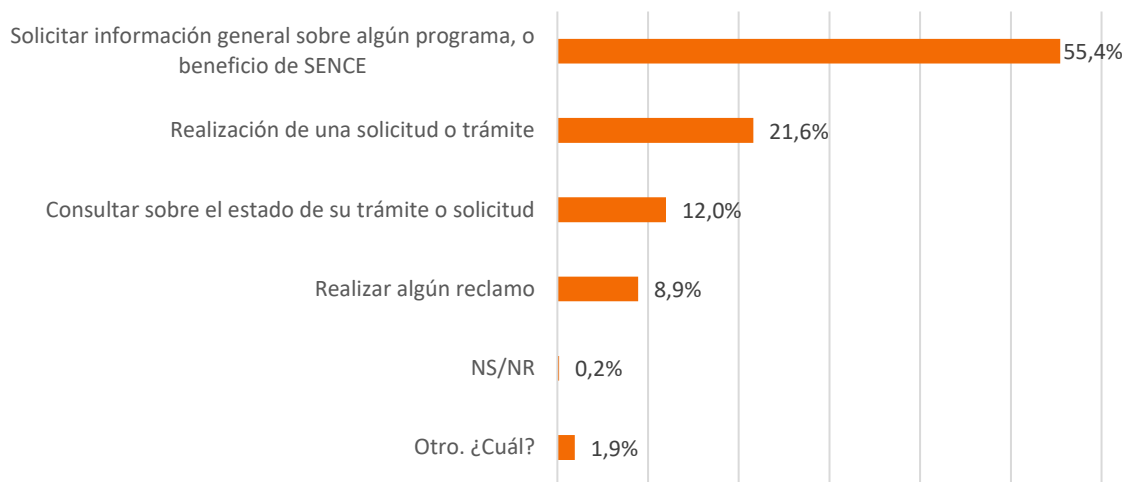
GRÁFICO N°1: ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DE LAS OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2022.

En relación con la razón por la que los usuarios se habrían comunicado con SENCE, donde se puede observar que la mayor parte de los encuestados indica “*solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE*” correspondiente a un 55,4%. Luego la “*realización de una solicitud o trámite*” alcanza un 21,6% de los encuestados. Mientras que las opciones “*consultar sobre el estado de su trámite o solicitud*” y “*realizar algún reclamo*” alcanza un 12% y 8,9% respectivamente.

GRÁFICO N°2: ¿CUÁL FUE LA RAZÓN POR LA QUE SE COMUNICÓ CON SENCE?

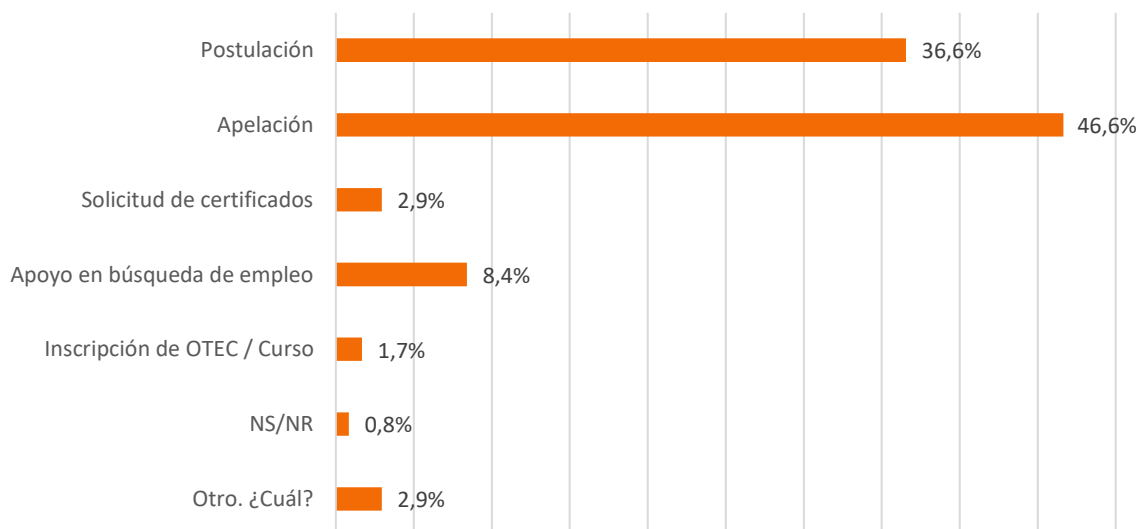


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2022.

Respecto al tipo de trámite que requerían realizar los usuarios, se puede observar en el gráfico n°3 que el trámite más recurrente corresponde a “*apelación*” con un 46,6%, seguido de “*postulación*” con un 36,6% y apoyo en búsqueda de empleo con un 8,4%.

Los trámites de solicitud de certificados o inscripción de OTEC/Curso, no superan el 5% de los encuestados.

GRÁFICO N°3: ¿QUÉ TIPO DE TRÁMITE REQUERÍA REALIZAR?

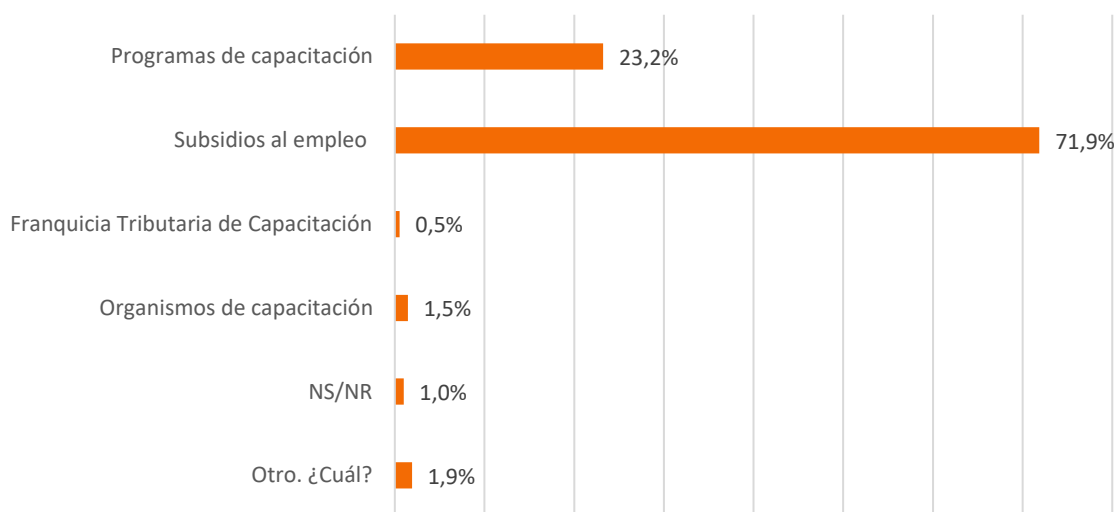


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2022.

En cuanto al programa que se vinculaba la consulta, trámite o reclamo, el gráfico n°4 muestra la alta incidencia de los “*subsidios al empleo*”, con un 71,9% de las respuestas.

Luego sigue la opción “*programas de capacitación*”, con un 23,2% de las respuestas. Mientras que las consultas, trámites o reclamos relacionados a Franquicia Tributaria u organismos de capacitación son marginales.

GRÁFICO N°4: ¿A QUÉ PROGRAMA SE VINCULABA SU CONSULTA/TRÁMITE/RECLAMO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2022.

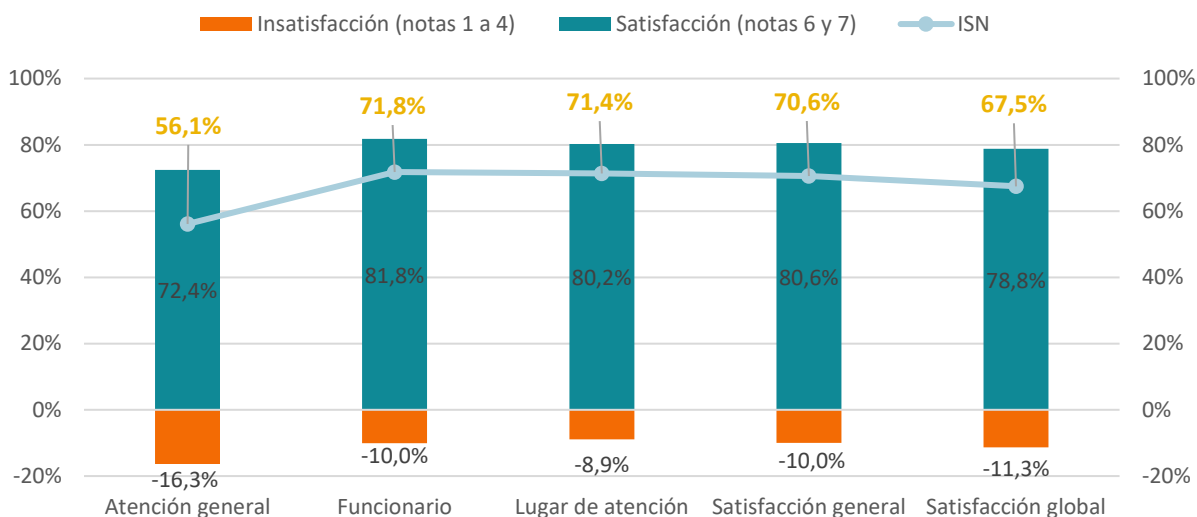
2.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

La encuesta de satisfacción se divide en un total de cuatro dimensiones que permiten evaluar distintos aspectos de la atención del canal presencial, la primera corresponde a “*atención general*”, la segunda al “*funcionario*”, la tercera al “*lugar de atención*”, y la última a “*satisfacción general*”. El promedio de los niveles de satisfacción obtenidos en cada una de esas categorías da como resultado el índice de satisfacción neta (ISN) total del canal de atención presencial correspondiente a un 67,5%, considerado como regular (ver gráfico n°5).

Las dimensiones evaluadas presentan variados niveles de satisfacción, donde la peor evaluada corresponde a “*atención general*” con un ISN de 56,1%, que corresponde a la categoría de satisfacción negativa. Luego las dimensiones “*lugar de atención*” y “*satisfacción general*” alcanza niveles de satisfacción regular, con ISN de 71,4% y 70,6% respectivamente. Mientras que la dimensión mejor evaluada corresponde a “*funcionario*” que alcanza un ISN de 71,8%, también en la categoría regular.

En los siguientes apartados de este informe se detallarán los resultados obtenidos en cada una de las sub dimensiones y variables que componen las cuatro dimensiones recién presentadas, pudiendo de esa forma identificar cuáles son los elementos que están generando mayores niveles de satisfacción o insatisfacción.

GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN CANAL PRESENCIAL POR DIMENSIONES

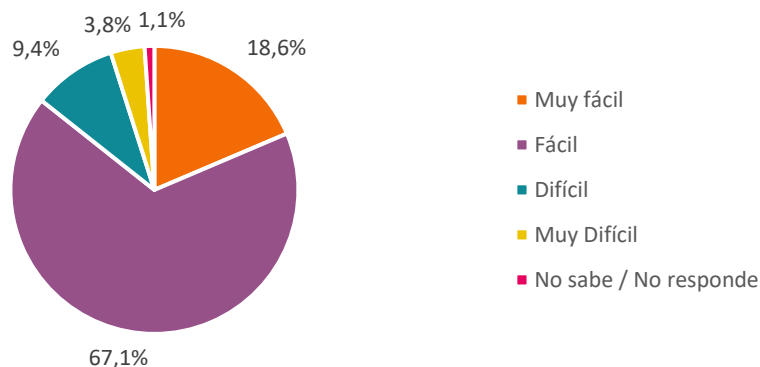


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2022.

2.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ATENCIÓN GENERAL”

En este segundo apartado se presentan los resultados respecto a la evaluación de la atención general recibida, donde se consulta respecto a la facilidad para comunicarse con SENCE, donde en gran parte se indica que fue fácil o muy fácil con un 85,7%, mientras que un 13,2% señala que fue difícil o muy difícil.

GRÁFICO N°6: ¿QUÉ TAN FÁCIL FUE COMUNICARSE CON SENCE?

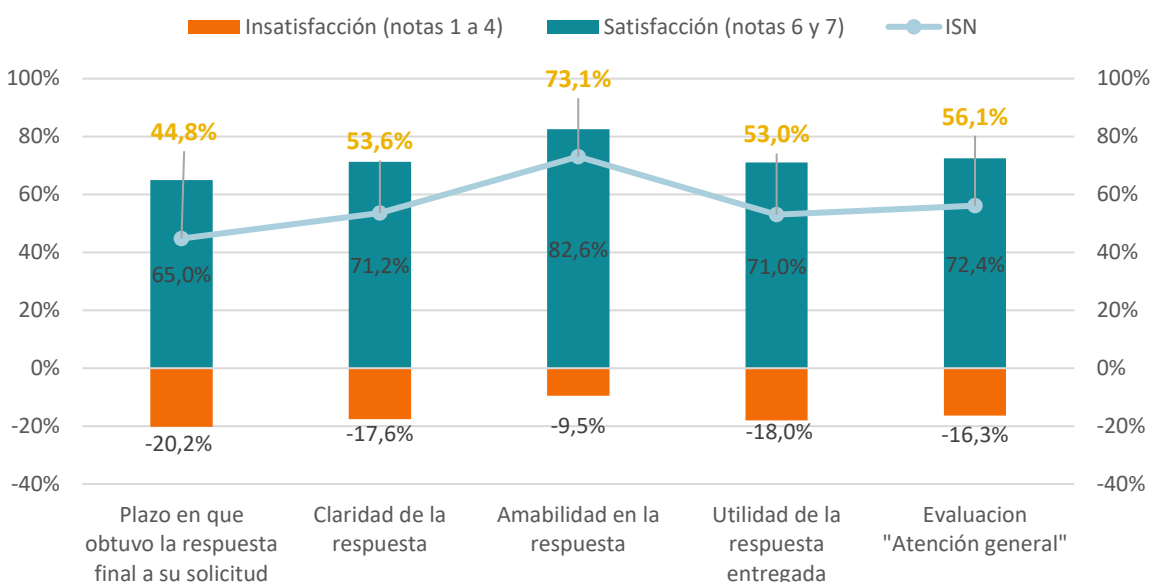


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2022.

Ahora respecto a la evaluación de aspectos generales de la atención, se presentan los resultados por medio del índice de satisfacción neta obtenido por el canal de atención presencial, donde se puede observar que en general el canal presencial obtiene un ISN de 56,1%, considerado negativo. A partir de lo mismo se observa que la mayor parte de los aspectos evaluados en el canal presencial obtienen evaluación muy negativa.

El aspecto mejor evaluado corresponde a la *“amabilidad en la respuesta”*, que con un ISN de 73,1% corresponde al único que alcanza satisfacción regular. En cuanto al aspecto peor evaluado, este corresponde al *“plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud”*, el que alcanza un ISN de 44,8%, correspondiente a un nivel de satisfacción muy negativa.

GRÁFICO N°7: ISN DIMENSIÓN ATENCIÓN GENERAL



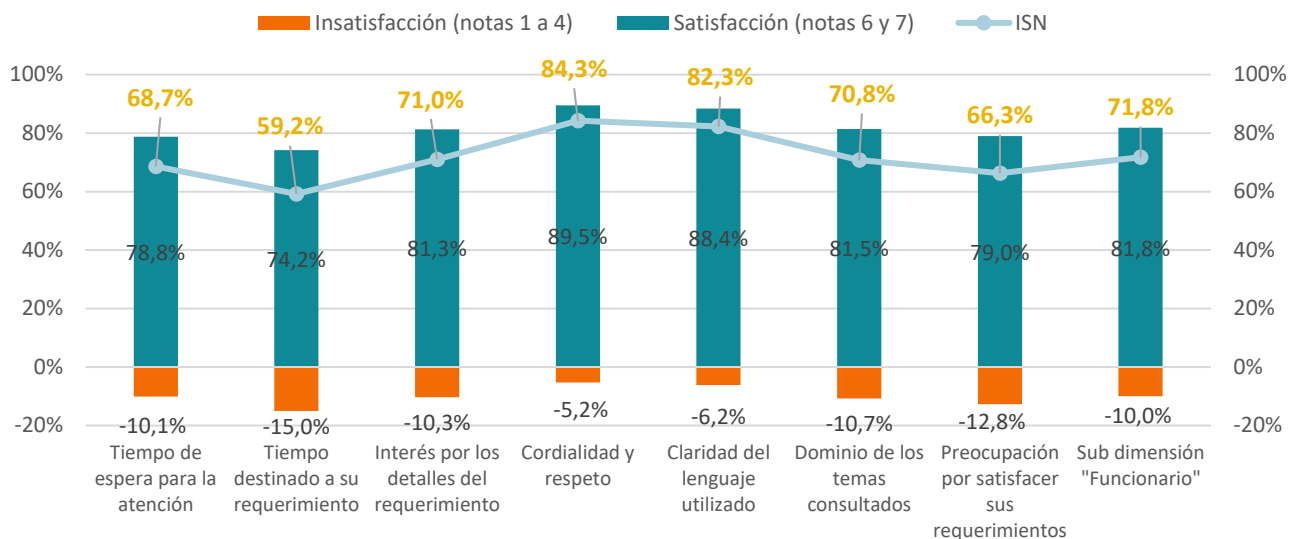
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2022.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “FUNCIONARIO”

En este apartado se presentan los resultados de la evaluación del funcionario, donde se evalúan siete aspectos de la atención, la que de modo general obtiene un ISN de 71,8%, considerado como regular. Los aspectos mejor evaluados corresponden a *“cordialidad y respeto del funcionario”* y *“claridad del lenguaje utilizado”* que obtienen ISN de 84,3% y 82,3% respectivamente.

Luego, la mayor parte de los aspectos alcanzan evaluación regular, donde los más bajos en esa categoría corresponden a *“tiempo de espera para la atención”* y *“preocupación por satisfacer sus requerimientos”*. El aspecto peor evaluado corresponde a *“tiempo destinado a su requerimiento”* el que alcanza un nivel de satisfacción negativa, con un ISN de 59,2%.

GRÁFICO N°8: ISN DIMENSIÓN FUNCIONARIO

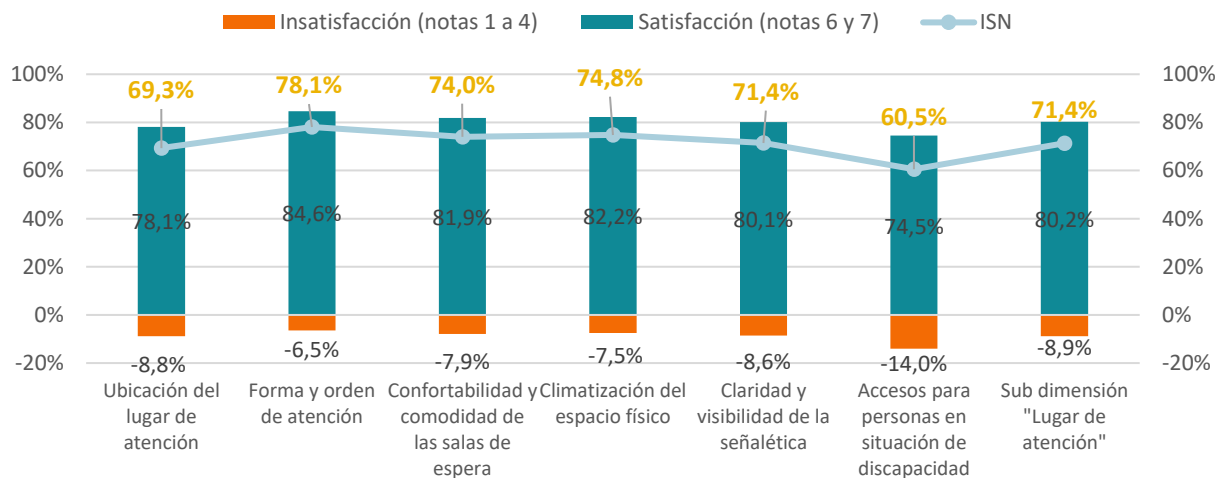


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2022.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “LUGAR DE ATENCIÓN”

Respecto a la infraestructura del lugar de atención presencial, se observa en el gráfico n°9 que ésta obtiene una evaluación general de 71,4% considerado regular. La mayor parte de los aspectos obtiene evaluación regular, donde lo mejor evaluado corresponde a “*forma y orden de atención*” con un ISN de 78,1%, el único con calificación positiva. Luego, los aspectos más bajos en la categoría regular corresponden a “*ubicación del lugar de atención*” y “*claridad y visibilidad de la señalética*”. El aspecto peor evaluado corresponde a “*accesos para personas en situación de discapacidad*” que obtiene un ISN de 60,5%.

GRÁFICO N°9: ISN DIMENSIÓN LUGAR DE ATENCIÓN

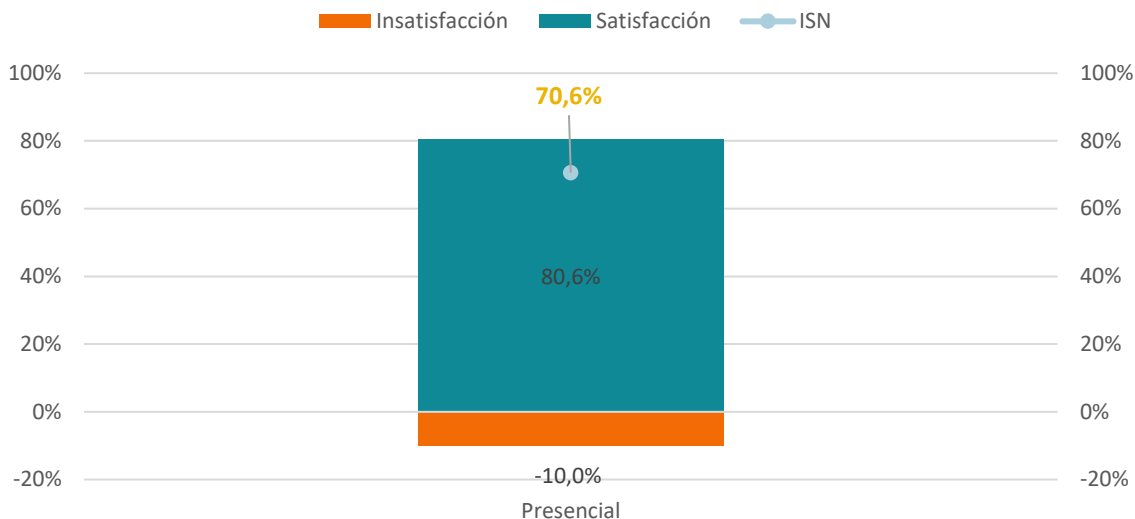


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2022.

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “SATISFACCIÓN GENERAL”

Finalmente se evalúa la satisfacción general con la calidad de la atención del canal de atención presencial, donde los usuarios entregan una calificación regular, con un ISN de 70,6%.

GRÁFICO N°10: ¿CON QUE CALIFICACIÓN EN LA MISMA ESCALA DE 1 A 7 LE COLOCARÍA A SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción de canales de atención año 2022.

Respecto a esta evaluación se consulta, al 10% de los encuestados que califican con nota inferior a 5, sobre las principales acciones que debiese emprender SENCE para calificar con nota 6 o 7 la atención entregada en la oficina de SENCE. En este sentido en el canal presencial se indican como posibles mejoras: personal más calificado e informado, con empatía y amabilidad; y en términos de la respuesta, mejorar la información en cuanto a la claridad de las respuestas, y mejora de los tiempos de escucha de los funcionarios y tiempos en las respuestas finales.

3. RESULTADOS POR REGIÓN

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada para algunas regiones, considerando que la muestra no sólo es representativa a nivel nacional. Sin embargo se debe tener en cuenta lo señalado en el aparatado metodológico, en cuanto el error muestral alcanza un 7,8% para la región de Los Lagos y un 5,1% en la región Metropolitana, por lo que los resultados a nivel regional deben ser analizados con cautela.

La siguiente tabla presenta los ISN para las regiones indicadas, por dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada región.

TABLA N°5: RESULTADOS POR REGIÓN

DIMENSIÓN/REGIÓN	LOS LAGOS	METROPOLITANA	NACIONAL
ATENCIÓN GENERAL			
POSITIVA	66,7%	67,3%	72,4%
NEGATIVA	19,2%	20,8%	16,3%
ISN	47,5%	46,6%	56,1%
FUNCIONARIO			
POSITIVA	78,3%	76,1%	81,8%
NEGATIVA	13,6%	14,2%	10,0%
ISN	64,8%	61,9%	71,8%
LUGAR DE ATENCIÓN			
POSITIVA	77,4%	78,7%	80,2%
NEGATIVA	11,0%	8,6%	8,9%
ISN	66,5%	70,0%	71,4%
SATISFACCIÓN GENERAL			
POSITIVA	77,0%	76,8%	80,6%
NEGATIVA	14,3%	13,1%	10,0%
ISN	62,7%	63,8%	70,6%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	60,3%	60,6%	67,5%

4. ANEXOS

CUESTIONARIO CANALES DE ATENCIÓN (PRESENCIAL):

Introducción	Buenos días/tardes, ¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	Sí
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción en relación a la evaluación de la atención por medio de las distintas plataformas (canal presencial) que el SENCE pone a su disposición para realizar consultas, sugerencias, reclamos y trámites.	Sí
	¿Me podría confirmar que usted acudió a una oficina de SENCE durante el año 2022?	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	¿Podría realizarle algunas preguntas?	Sí
	Nos sería de gran utilidad para mejorar la atención. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>

1. INTRODUCCIÓN

[PREG_01] ¿A través de qué medio se enteró de la existencia de las oficinas de Atención Ciudadana de SENCE? <i>(Nota: NO LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
a. Página web de SENCE	
b. Páginas web de otros organismos estatales	
c. Medios de comunicación (Nota: prensa escrita, canales de televisión, radio)	
d. Redes sociales	
e. Organismo o proveedor de capacitación	
f. Actividades de SENCE (Nota: Feria laboral, etc.)	
g. Municipalidad	
h. Empresa o lugar de trabajo	
i. Colegas/amigos/familiares	
j. Otro canal de atención de SENCE	
k. Otro ¿Cuál?	

[PREG_02] En dicha oportunidad, ¿qué lo motivó a acudir a la oficina de SENCE? <i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
a. Solicitar información general sobre algún programa, o beneficio de SENCE	Pasa a [PREG_04]
b. Realización de una solicitud o trámite	
c. Consultar sobre el estado de su trámite o solicitud	
d. Realizar algún reclamo	Pasa a [PREG_04]
e. Otro ¿Cuál?	Pasa a [PREG_04]

[PREG_03] ¿Qué tipo de trámite o consulta requería realizar?	
<i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
a. Postulación	
b. Apelación (Nota: Solicitud de evaluación por no pago)	
c. Solicitud de certificados	
d. Apoyo en búsqueda de empleo	
e. Inscripción de OTEC / Curso	
f. Otro ¿Cuál?	

[PREG_04] ¿A qué programa se vinculaba su consulta/trámite/reclamo?	
<i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
a. Programas de capacitación (Nota: Fórmate para el Trabajo, Despega MIPE, Reinvéntate, Talento Digital, Formación en el Puesto de Trabajo, TSP, BFCS, Becas laborales, etc.)	
b. Subsidios al empleo (Nota: Subsidio al Empleo Joven, Bono al Trabajo de la Mujer, Subsidios al empleo: línea regreso, contrata, Protege Apoya, Subsidio al Nuevo Empleo, IFE Laboral Apoya)	
c. Franquicia Tributaria de Capacitación	
d. Organismos de capacitación	
e. Otro ¿Cuál?	

2. ATENCIÓN GENERAL

[PREG_05] ¿Qué tan fácil fue acceder a la atención de SENCE?	
<i>(Nota: LEER las alternativas. Selección simple)</i>	
a. Muy fácil	
b. Fácil	
c. Difícil	
d. Muy Difícil	
f. NS/NR	

[PREG_06] Pensando en su nivel de satisfacción con la respuesta otorgada por la atención de SENCE, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, ¿Con que nota calificaría los siguientes atributos?		
[PREG_06_01] Plazo en que obtuvo la respuesta final a su solicitud	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_02] Claridad de la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_03] Amabilidad en la respuesta	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_06_04] Utilidad de la respuesta entregada	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. ATENCIÓN PRESENCIAL

[PREG_07] Respecto a la evaluación que le realiza a la atención que recibió por parte del funcionario que lo atendió, y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho, le solicito que califique cada uno de los siguientes aspectos de la atención:

[PREG_07_01] Tiempo de espera para la atención	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_02] Tiempo destinado a resolver su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_03] Interés por escuchar los detalles de su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_04] Cordialidad y respeto del funcionario	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_05] Claridad del lenguaje utilizado	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_06] Dominio de los temas consultados	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_07_07] Preocupación por satisfacerlo en sus requerimientos	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_08] Respecto a la infraestructura para la atención presencial, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos de lugar al que usted acudió?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.

[PREG_08_01] Ubicación del lugar de atención	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_02] Forma y orden de atención	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_03] Confortabilidad y comodidad de las salas de espera	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_04] Climatización del espacio físico (Nota: ventilación, calefacción, etc.)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_05] Claridad y visibilidad de la señalética	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_08_06] Accesos para personas en situación de discapacidad	Nota de 1 a 7	NS/NR

4. SATISFACCIÓN GENERAL

[PREG_09] Finalmente, y en la misma escala de 1 a 7, ¿Con que nota evaluaría la calidad de la atención entregada en la oficina de SENCE?	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	---------------	-------

<p>EN CASO DE QUE LA NOTA SEA INFERIOR A 5</p> <p>[PREG_10] ¿Cuáles son las dos acciones principales que debiese emprender SENCE para que califique con nota 6 o 7 la atención entregada en la oficina de SENCE?</p> <p><i>(Nota: Pregunta abierta)</i></p>

Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los canales de atención de SENCE.