

 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43 Fecha : 30.12.2011 Página: 1 de 19</p>
---	---	--

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES  
DE ODEPA  
AÑO 2011**

 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 2 de 19</p>
--	--	--

## Tabla de Contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	3
2.	MARCO METODOLÓGICO.....	5
2.1.	Objetivos .....	5
2.2.	Muestra .....	5
2.3.	Instrumentos y su aplicación.....	6
3.	RESULTADOS.....	6
3.1.	Resultados de la evaluación del sitio web .....	7
3.2.	Resultados de la evaluación del servicio de asesoría especializada .....	15
4.	CONCLUSIONES.....	19

 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 3 de 19</p>
--	--	--

## 1. PRESENTACIÓN


La Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, ODEPA, es un servicio público centralizado, dependiente del Presidente de la República a través del Ministerio de Agricultura, creada mediante la Ley N° 19.147, que fuera publicada en el Diario Oficial del 21 de Julio de 1992.

La misión declarada por ODEPA es: proporcionar información actualizada y de calidad para apoyar la toma de decisiones de los agentes públicos y privados, contribuyendo al cumplimiento de la política gubernamental, equitativo y competitivo del sector silvoagropecuario, a través de sus servicios de información y asesoría.

Dentro de las políticas gubernamentales del sector se cuenta: hacer de Chile una potencia alimentaria y forestal; promover un desarrollo agrícola inclusivo, pequeña y mediana agricultura; adecuar y modernizar la institucionalidad pública silvoagropecuaria; y promover el uso sustentable de los recursos naturales y la proyección de la biodiversidad.

Dentro de los objetivos estratégicos de ODEPA se cuentan:

- Generar, administrar y difundir información sectorial, nacional e internacional, con enfoque de género, en los temas que sea pertinente, que les permita a los agentes privados adoptar decisiones referidas a sus actividades productivas, de mercado o de inversión. También contribuye al análisis académico así como a evaluar la situación de recursos productivos. La información aporta a los distintos agentes públicos para que se formen juicio respecto del estado de la agricultura y de las políticas públicas.
- Entregar información especializada a la alta autoridad mediante la transferencia de conocimiento del sector, con enfoque de género, en los temas que sea pertinente y cuando la información lo permita. Para las autoridades, los análisis, información y estudios, dan sustento a las decisiones de políticas públicas sectoriales, tanto respecto a la asignación de recursos según población objetivo, para el diseño de normativa que implique requisitos de regulación o fiscalización.

 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 4 de 19</p>
--	--	--

Dentro de este contexto, y en su política permanente de mejorar la calidad de los servicios entregados a sus usuarios, ODEPA cuenta con un Sistema Integral de de Información y Atención Ciudadana, SIAC.


Los SIAC surgen en el marco del mejoramiento de la participación ciudadana con el objetivo de mejorar los tiempos de atención, entregar información de manera oportuna y una atención digna y sin discriminación a los ciudadanos. En este sentido el mejoramiento permanente y perfeccionamiento de estos espacios de atención ciudadana constituyen una de las prioridades de todo organismo público.

Por otro lado, ODEPA ha venido desarrollado en los últimos años una política institucional tendiente a conocer la percepción de la evaluación que tiene sus clientes de los servicios entregados. Los resultados obtenidos en estos estudios de satisfacción han permitido continuar con el proceso de mejoramiento continuo de su gestión interna, mejorar el diseño de sus productos y servicios, y en definitiva lograr una mejor y más eficiente atención a sus clientes.

Considerando la experiencia que ODEPA ha acumulado en la realización de estos estudios y atendiendo las recomendaciones que han surgido de parte de las empresas consultoras, el año 2011 la institución realizó con recursos propios el estudio de satisfacción de clientes.

Este estudio estuvo a cargo de Laura Olea, funcionaria del SIAC, y de Bernabé Tapia, funcionario del Departamento de Políticas de Odepa. Para su ejecución se contó con la colaboración del personal del SIAC, Alejandra Herrada y Patricia Lorca, del CIS Elizabeth Concha y del Departamento de Computación, Alba Sepúlveda y Douglas Henríquez.

En el presente documento se presentan los resultados de este estudio que se enfocó en determinar la satisfacción de los usuarios y usuarias del sitio web de ODEPA y del servicio de asesoría especializada de ODEPA.

 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 5 de 19</p>
--	--	--

## 2. MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Objetivos

El **objetivo general** de este estudio fue: Determinar el grado de satisfacción de los clientes de ODEPA.

Y para ello, como **objetivos específicos** se determinaron:


- a) Elaborar y aplicar un instrumento de consulta para determinar el grado de satisfacción de los clientes de los servicios de asesoría que ofrece ODEPA.
- b) Elaborar y aplicar un instrumento de consulta para determinar el grado de satisfacción de los clientes de los servicios de información que ODEPA dispone a través del sitio web institucional.
- c) Elaborar un informe con el análisis de la información obtenida, que considere el enfoque de género, y donde se caracterice a los usuarios consultados.

### 2.2. Muestra

El grupo a estudiar fue el de usuarios y usuarias del sitio web de Odepa y el de personas que recibieron asesoría e información especializada de parte de funcionarios de Odepa.

Para determinar el primer grupo se utilizó la base de datos de usuarios de Odepa, considerando las personas que estaban abriendo los correos enviados por Odepa, el listado de suscriptores de las publicaciones y noticias web, el listado de suscriptores de boletines por rubro más y los usuarios del SIAC. Con ello se elaboró un listado de 12.075 correos electrónicos.

Los clientes de los servicios especializados se determinaron consultando a los profesionales de Odepa por las personas del sector público con quienes habían colaborado durante el año 2011 y un listado de autoridades del Minagri (personas del gabinete del Ministro y Subsecretario, los mismos directivos, directores de servicios, secretarios regionales ministeriales), lo que resultó en 125 personas.

 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 6 de 19</p>
--	--	--

### **2.3. Instrumentos y su aplicación**

Para recoger la percepción de los usuarios y usuarias, se elaboraron dos encuestas, una para el de sitio web y otra para la asesoría especializada, en base al formato que se venía aplicando en los estudios anteriores, de manera de poder comparar resultados en evaluaciones posteriores. Se sometieron estos formularios a comentarios de profesionales y directivos de Odepa, lo que resultó en algunas mejoras.

Para la evaluación del sitio web, se envió un correo electrónico al listado de personas, en el cual se señalaba el objetivo del estudio y mediante un link en el correo se accedía al cuestionario, el cual estaba en línea formato web, por lo cual los resultados se ingresaban directamente en la base de datos. Este desarrollo fue creado por profesionales del Dpto. de Computación de Odepa.

Para la evaluación de la asesoría especializada, se procedió enviando un correo electrónico personalizado para cada persona, con una carta, firmada por el director de Odepa, en el cual se explicaba el propósito del estudio. Como en el caso anterior, un link dirigía al formulario alojado en un sitio web.

De manera de acelerar las respuestas, se repitieron los despachos. En el caso de la encuesta para el sitio web, se realizaron cuatro envíos, durante septiembre y los primeros días de octubre. Para las asesorías, se realizaron dos envíos en septiembre y en octubre se contactó telefónicamente a las personas para solicitar su colaboración en la respuesta del cuestionario.

Con ello, se lograron 611 respuestas para la evaluación del sitio web y 52 para las asesorías especializadas.

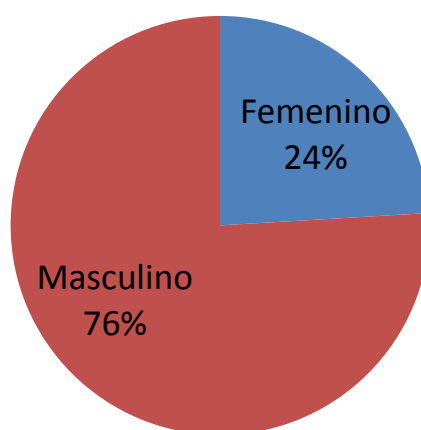
### **3. RESULTADOS**

Con los resultados se creó una base de datos la cual se analizó para obtener los resultados requeridos los cuales se presentan separados para ambas encuestas.

### 3.1. Resultados de la evaluación del sitio web

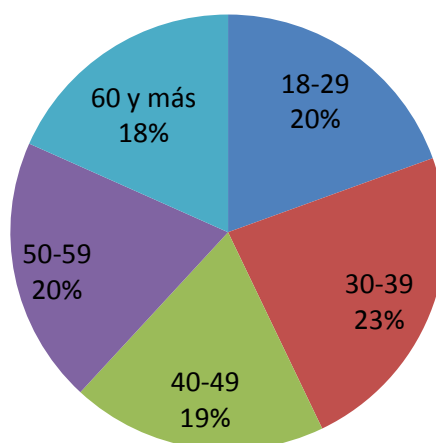
La mayor parte de 611 usuarios del sitio web de Odepa que contestaron la encuesta son de sexo masculino, característica que se ha repetido en los estudios anteriores.

**Cientes del sitio web de Odepa por sexo  
Año 2011**



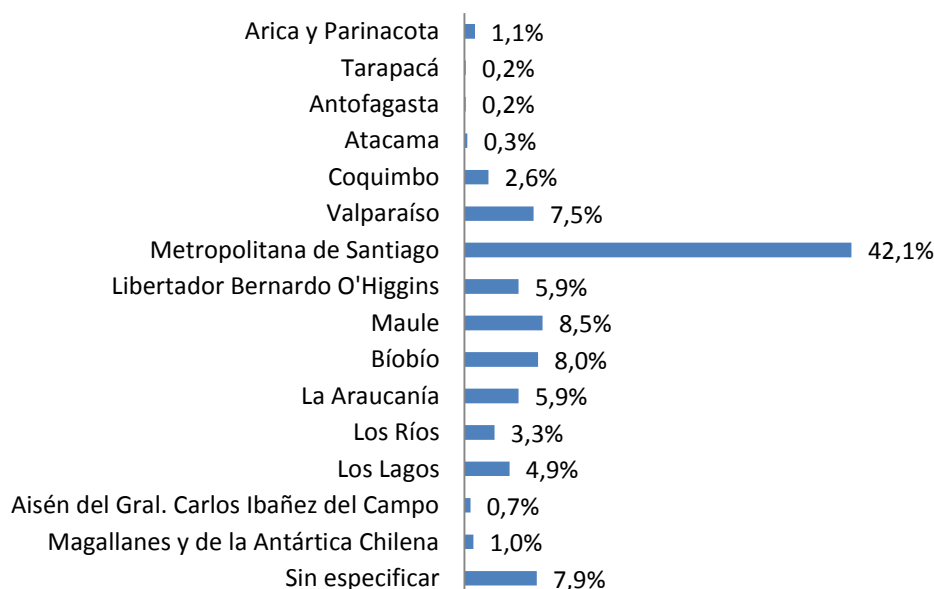
En los resultados obtenidos este año, se observa que en rangos etáreos, los usuarios que respondieron el test se distribuyen en forma uniforme, lo que introduce una variación respecto a años anteriores, donde los estratos de menor edad concentraban más personas.

**Edad de los clientes del sitio web de Odepa  
Año 2011**



Respecto a la distribución por Región, siguen siendo las personas de la Región Metropolitana quienes más utilizan el sitio web, conservando la misma relación porcentual que en la medición del año pasado (en cual fue un 41%). Entre Valparaíso y La Araucanía hay un nivel de clientes similar, entre 5,9 y 8,5%, y disminuye en los extremos del país.

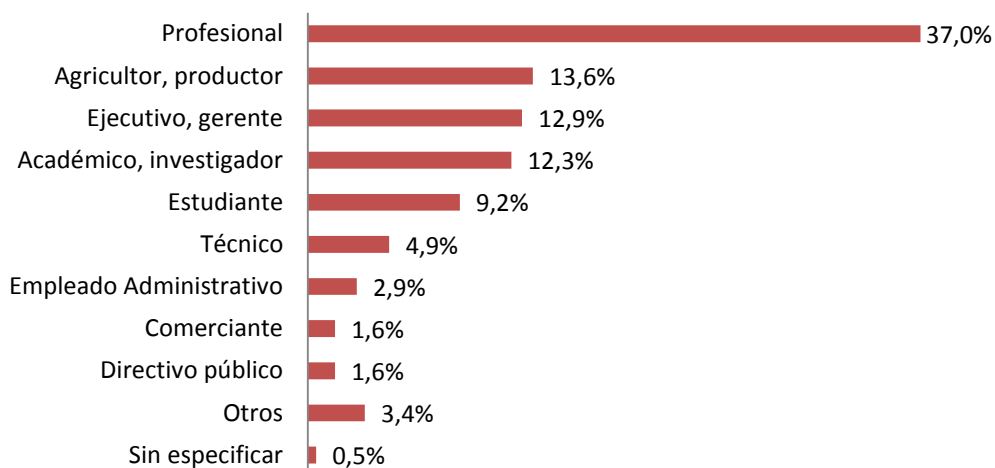
### Cientes del sitio web de Odepa por Región Año 2011



La mayor parte de los usuarios del sitio web se declaran profesionales, seguido por agricultores, gerentes e investigadores, en rangos similares a los registrados en los estudios anteriores.

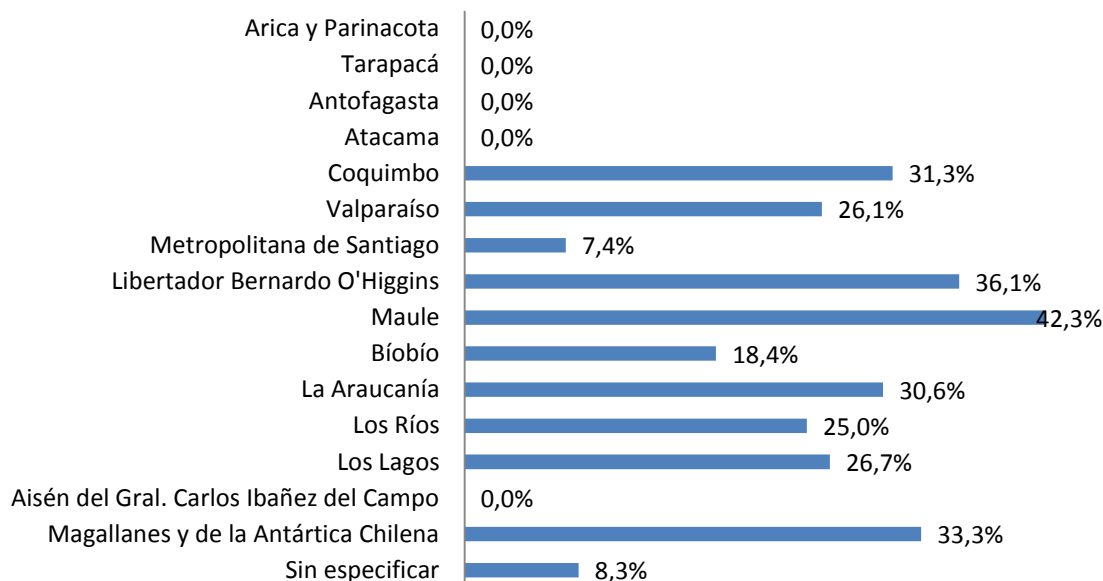


**Actividad de los clientes del sitio web de Odepa  
Año 2011**



Una pregunta adicional que se incorporó este año fue la de que las personas especificaran si vivían en el campo o en la ciudad y su resultado fue que el 18% respondió vivir en el campo. Al revisar estos resultados por Región, se observa que este porcentaje es más alto en las regiones de mayor actividad agrícola, destacando esta proporción en el Maule (42,3%) y en la Región de O'Higgins (36,1%).


**Clientes del sitio web de Odepa que vive en el campo, por Región  
Año 2011**



Otro dato que se confirma respecto a estudios anteriores, es que los usuarios del sitio web de Odepa lo visitan en forma recurrente, ya que el 61,9% dice haberlo visitado en el último mes, esto es septiembre de 2011; un 15,5% en agosto, 4,9% en julio y 3,9% en mayo, lo que indica que el 86,3% de los encuestados visitó el sitio en los últimos cuatro meses.

Como se muestra en el cuadro siguiente, las personas indican que los principales temas que buscan en Odepa son precios, estudios y estadísticas de producción del sector, en proporciones similares. Le siguen las estadísticas de comercio exterior con una proporción algo menor.

<b>¿A qué tipo de información accede a través del sitio web de ODEPA? Indique los dos usos más importantes para usted</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Información de estadísticas de precios	299	24,5
Estudios y publicaciones del sector agrícola	295	24,1
Estadísticas de producción	269	22,0
Estadísticas de comercio exterior	191	15,6
Información general de ODEPA	118	9,7
Solicitar asesoría especializada	18	1,5
Exponer algún reclamo, sugerencia y/o entregar	7	0,6

 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 11 de 19</p>
--	--	---


felicitaciones

Otro	25	2,0
<b>Total</b>	<b>1222</b>	<b>100,0</b>

Un porcentaje importante indica que esta información la usa para su actividad empresarial y otro para estudios y docencia.

<b>¿Podría decirnos en qué ámbito principal aplica usted la información que obtiene del sitio web de ODEPA?</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Para uso en mi empresa	146	23,9
Conocimiento general	139	22,7
Desarrollo de estudios del sector	100	16,4
Docencia e investigación	100	16,4
Tomar decisiones de inversión	73	11,9
Diseño de políticas del sector	14	2,3
Otro (indicar)	39	6,4
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>

Ante la pregunta sobre formatos o medios, la mayor parte sigue prefiriendo el sitio web como soporte. Sin embargo hay un porcentaje similar que indica los boletines o newsletters enviados por correo electrónico, formato que Odepa desarrolló en forma importante durante este año.

 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 12 de 19</p>
--	--	---

<b>¿Podría indicarnos en qué medios o formato le gustaría disponer de la información generada por ODEPA? Mencione hasta dos alternativas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Acceso a la información a través del sitio web	445	45,2
Recibir boletines o newsletters a través de correo electrónico	423	43,0
Medio impresos (revistas, boletines u otros)	96	9,8
Otro	20	2,0
<b>Total</b>	<b>984</b>	<b>100,0</b>


Se preguntó también si el sitio respondía a las necesidades propias del encuestado y a las del sector, por separado, obteniéndose respuestas muy similares en ambos casos.

<b>Según su opinión, ¿El sitio web de ODEPA responde adecuadamente a sus necesidades y requerimientos?</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
No	73	11,9
Si	538	88,1
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>

<b>Según su opinión, ¿El sitio web de ODEPA responde adecuadamente a las necesidades del sector silvoagropecuario?</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
No	86	14,1
Si	525	85,9
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>

En la pregunta que evalúa en forma general el servicio entregado por el sitio web, se obtuvo una buena valoración de los usuarios, ya que el 63,5% declaró estar satisfecho y el 27,2% muy satisfecho. **De esta forma, el nivel de satisfacción resulta de la suma de estas dos primeras categorías, lo que equivale a 90,7%.** Las personas insatisfechas y muy insatisfechas suman el 5,1%.

<b>¿En términos generales, cuán satisfecho quedó usted con el servicio entregado por el sitio web de ODEPA?</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	166	27,2
Satisfecho	388	63,5
Indiferente	26	4,3

 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 13 de 19</p>

Insatisfecho	26	4,3
Muy insatisfecho	5	0,8
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>


Los valores son muy similares a los del año pasado, cuando muy satisfecho y satisfecho se declaraban el 21 y 69%, respectivamente, y las dos categorías inferiores sumaban el 5%. Al analizar estos resultados por sexo de los encuestados, se observan proporciones muy similares, salvo en la categoría insatisfecho, donde hay un porcentaje mayor en el caso de las mujeres.

<b>¿En términos generales, cuán satisfecho quedó usted con el servicio entregado por el sitio web de ODEPA?</b>	<b>%</b>	
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Muy satisfecho	27,6	25,9
Satisfecho	64,0	61,9
Indiferente	4,3	4,1
Insatisfecho	3,2	7,5
Muy insatisfecho	0,9	0,7
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Este año, se preguntó por los cambios en el sitio y la calificación a algunas secciones nuevas. El 34,7% dijo no haber notado cambios, mientras que el 62,5% si lo notó y señala que son positivos. Un porcentaje muy bajo (2,8%) dice que estos empeoraron el sitio.

<b>Ha notado Usted algún cambio en el sitio web de ODEPA durante el año 2011?</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
No he notado ningún cambio	212	34,7
Sí, mejoró	382	62,5
Sí, empeoró	17	2,8
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>

Los encuestados calificaron con notas relativamente buenas (escala de 1 a 7) a los nuevos servicios del sitio web, destacando la suscripción por email, los boletines y noticias.


 <b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura  Gobierno de Chile	<b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>  <b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN          AGRARIA</b>  <b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y          ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b>	Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 14 de 19

Nota	Suscripción por email		Podcaster ODEPA		Noticias ODEPA		Boletines	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	7	1,1	22	3,6	6	1,0	6	1,0
2	4	0,7	7	1,1	1	0,2	2	0,3
3	8	1,3	12	2,0	8	1,3	9	1,5
4	34	5,6	83	13,6	48	7,9	50	8,2
5	112	18,3	175	28,6	129	21,1	111	18,2
6	269	44,0	202	33,1	236	38,6	233	38,1
7	177	29,0	110	18,0	183	30,0	200	32,7
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>
<b>Promedio</b>	<b>5,9</b>		<b>5,3</b>		<b>5,8</b>		<b>5,9</b>	

Una calificación algo menor tuvieron los precios por celular, en cuyo detalle se aprecia un grupo no menor de personas que calificaron con nota 1 el servicio.

Nota	El agro en la prensa		Asuntos internacionales y agregados agrícolas		Precios en su celular	
	N°	%	N°	%	N°	%
1	11	1,8	9	1,5	63	10,3
2	7	1,1	5	0,8	16	2,6
3	13	2,1	20	3,3	17	2,8
4	71	11,6	68	11,1	96	15,7
5	176	28,8	174	28,5	158	25,9
6	202	33,1	192	31,4	135	22,1
7	131	21,4	143	23,4	126	20,6
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>	<b>611</b>	<b>100,0</b>
<b>Promedio</b>	<b>5,5</b>		<b>5,5</b>		<b>4,9</b>	

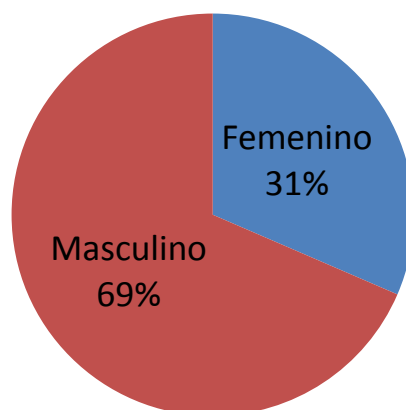
Finalmente, el 99% de los encuestados dijo que volvería a ocupar los servicios de Odepa, lo que se condice con el alto grado de fidelización que tienen el grueso de los clientes del sitio web de la institución.

 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 15 de 19</p>
--	--	---

### **3.2. Resultados de la evaluación del servicio de asesoría especializada**

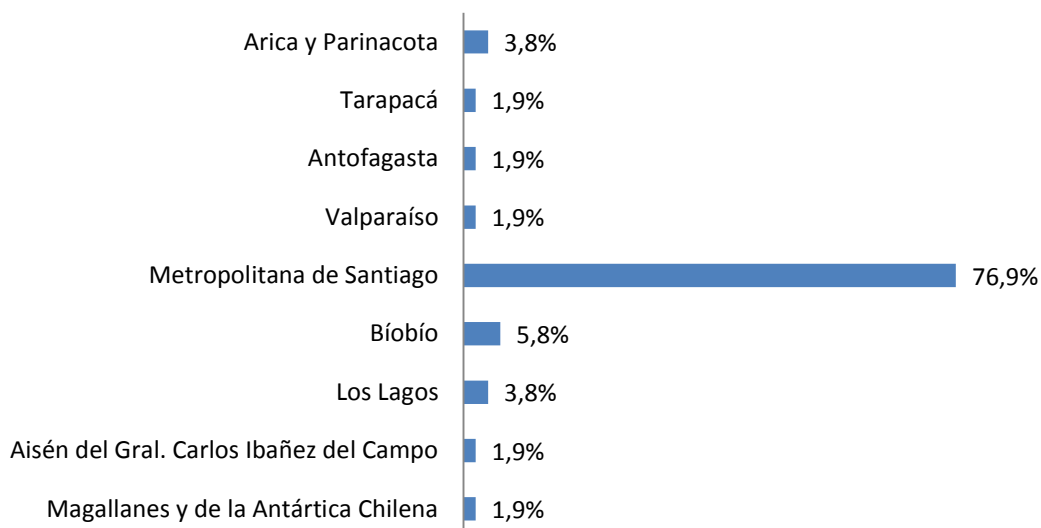
EL 69% de las personas que respondieron la encuesta sobre la asesoría especializada de Odepa son de sexo masculino, lo que se repite respecto a las mediciones anteriores (el año 2010 fue el 70%).

**Clientes de asesoría de Odepa por sexo  
Año 2011**



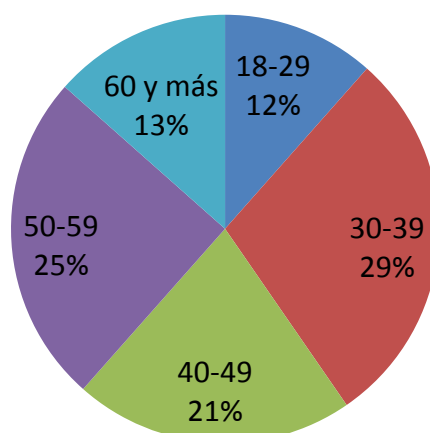
La mayor parte de los clientes de esta asesoría que respondieron la encuesta viven en la Región Metropolitana, resultando esta cifra mayor que la del año pasado (47%).

**Clientes de asesoría de Odepa por Región  
Año 2011**




En la evaluación de este año, los encuestados son más jóvenes que el año 2010. Así, el año pasado los menores a 40 años representaban el 11% de los entrevistados, y este año ese grupo suma el 40,4%.

**Clientes de asesoría de Odepa por rango de edad  
Año 2011**





 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 17 de 19</p>
--	--	---

Al preguntar a los entrevistados por el área en el cual recibieron colaboración<sup>1</sup> de personas de Odepa, se observa que la mayor parte es relacionada con mercados y rubros del sector.

<b>¿Podría indicarnos a cuál de las siguientes áreas corresponde la principal colaboración que usted recibió de parte de funcionarios o funcionarias de ODEPA?</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Situación de los mercados y rubros silvoagropecuarios	21	40,4
Políticas sectoriales	9	17,3
Políticas de comercio, comercio exterior del sector y cooperación internacional	7	13,5
Gestión presupuestaria y jurídica	1	1,9
Otro	14	26,9
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>


Así también, señalaron que la mayor parte de la colaboración estaba relacionada con requerimientos del sector privado y el desarrollo de estudios y políticas para el sector.

<b>¿Podría decirnos cuál fue el principal ámbito en el que usted aplicó los resultados de la colaboración que le entregó ODEPA?</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Respuestas a requerimientos del sector privado	12	23,1
Desarrollo de estudios del sector	12	23,1
Diseño de políticas del sector	11	21,2
Respuestas a requerimientos de autoridades públicas	7	13,5
Otro	10	19,2
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

La colaboración de Odepa respondió, en la mayor parte de los casos, a las necesidades de los entrevistados.

<b>Según su opinión ¿La colaboración entregada por ODEPA respondió adecuadamente a sus necesidades y requerimientos?</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
--	-----------	----------

<sup>1</sup> Para el diseño de la encuesta este año se utilizó la palabra “colaboración” en vez de “asesoría” debido a sugerencias hechas por los entrevistados durante el año 2010, que señalaban que los profesionales de Odepa son vistos como colegas y pares dentro del Minagri, partes de un equipo de trabajo. En ese sentido, la palabra “asesoría” era relacionada como la de un externo.

	<b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>  <b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b>  <b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b>	Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 18 de 19

No	4	7,7
Si	48	92,3
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>


En relación a los tiempos de respuesta de Odepa a los requerimientos de los entrevistados, el 65,4% declaró estar muy satisfecho y el 28,8% medianamente satisfecho.

<b>En términos globales ¿Cuán satisfecho está usted con los tiempos de respuesta de ODEPA?</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	34	65,4
Medianamente satisfecho	15	28,8
Indiferente	3	5,8
Medianamente insatisfecho	0	0,0
Muy insatisfecho	0	0,0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

En términos generales, el trabajo de colaboración o asesoría especializada de Odepa tiene una alta valoración por parte de los clientes: el 65,4% declaró estar muy satisfecho, y el 30,8% medianamente satisfecho. **De esta forma, el nivel de satisfacción resulta de la suma de estas dos primeras categorías, lo que equivale a 96,2%.** Por otra parte, sólo un 1,9% dijo estar muy insatisfecho.

<b>En términos generales ¿Cuán satisfecho quedó usted con el servicio entregado por ODEPA?</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	34	65,4
Medianamente satisfecho	16	30,8
Indiferente	1	1,9
Medianamente insatisfecho	0	0,0
Muy insatisfecho	1	1,9
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

Al analizar este resultado por sexo de los entrevistados, se observa que los hombres son algo más críticos en la evaluación, con un menor porcentaje en la categoría muy satisfecho y mayor en muy insatisfecho.

 <p><b>ODEPA</b> Ministerio de Agricultura</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p><b>ESTUDIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b></p> <p><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA-SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-01 Fecha : 30.12.2011 Página: 19 de 19</p>
--	--	---

<b>En términos generales ¿Cuán satisfecho quedó usted con el servicio entregado por ODEPA?</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Muy satisfecho	61,1	75,0
Medianamente satisfecho	33,3	25,0
Indiferente	2,8	0,0
Medianamente insatisfecho	0,0	0,0
Muy insatisfecho	2,8	0,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### **4. CONCLUSIONES**

Los resultados del año 2011 vuelven a poner en evidencia el alto grado de satisfacción de los clientes de los servicios de información a través del sitio web de Odepa y los clientes de la asesoría especializada.

El registro que se está haciendo a través del sistema de suscripciones en línea ha posibilitado tener una base de datos actualizada de los usuarios, la cual puede ser ampliada en términos de información y de servicios en el futuro.

Los clientes valoran los actuales servicios de envío de información a través del correo electrónico y es recomendable fortalecer esa área.

A partir de estos resultados, se hace necesario investigar los puntos débiles, como la relativa baja valoración del servicio de precios por SMS y la baja participación de clientes de regiones en la evaluación de ambos servicios.