



## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012

Sistema Integral de Información  
y Atención Ciudadana - SIAC



Noviembre 2012

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**  
**Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana - SIAC**

Publicación de la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (Odepa) del Ministerio de Agricultura, Gobierno de Chile

**Director y Representante Legal**  
Sr. Gustavo Rojas Le-Bert

Se puede reproducir el contenido de este documento, total o parcialmente, citando la fuente.

Odepa  
Teatinos 40, piso 7. Santiago, Chile.  
Teléfono : (56 - 2) 3973000.  
Casilla 13.320, Correo 21, Santiago.  
Código Postal 8340700.  
[www.odepa.gob.cl](http://www.odepa.gob.cl)



## **TABLA DE CONTENIDO**

1.	Introducción .....	4
2.	Nota Metodológica .....	6
3.	Principales Resultados .....	7
3.1.	Caracterización de los/as usuarios/as del sitio Web Odepa .....	7
3.1.1.	Resultados de la Encuesta de Satisfacción Odepa 2012, a partir de la información proporcionada por los/as usuarios/as del sitio Web .....	12
3.2.	Caracterización usuarios/as de la Alta Dirección Pública .....	24
3.2.1.	Resultados Alta Dirección Pública .....	28
3.3.	Resultados Recursos Institucionales (RRII) .....	32
4.	Síntesis de los indicadores de satisfacción usuarios/as sitio web e indicador agregado entre Alta Dirección Pública y RRII (cuadro 27) .....	34
5.	Síntesis de comentarios y/o sugerencias recogidas en encuestas.....	34
6.	ANEXOS.....	36
6.1.	Encuesta de Usuarios Sitio Web Odepa .....	36
6.2.	Encuesta Alta Dirección Pública .....	37
6.3.	Encuesta Recursos Institucionales .....	38

	<p align="center"><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b></p> <p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 4 de 38</p>
---	--	---

## 1. INTRODUCCIÓN

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, creado mediante la Ley N° 19.147, publicada en el Diario Oficial del 21 de Julio de 1992.

**La misión declarada por Odepa es: "La Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, Odepa, tiene como propósito generar y proporcionar información para apoyar la toma de decisiones de los agentes públicos y privados, contribuyendo al desarrollo sostenible, equitativo y competitivo del sector silvoagropecuario chileno, dando cumplimiento a la política gubernamental del país".**

Los dos objetivos estratégicos de Odepa son:

- 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 diferentes 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.

Dada esta orientación es de importancia conocer el nivel de satisfacción de nuestros/as usuarios/as frente a los mencionados servicios. Para cumplir con esta tarea, Odepa realiza anualmente una encuesta de satisfacción para los/as usuarios/as del sitio Web y para aquellos/as que son asesorados/as en forma interna por la Institución.

	<p align="center"><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b></p> <p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 5 de 38</p>
---	--	---

El presente informe sintetiza los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción Odepa 2012, los cuales estuvieron focalizados en la determinación del nivel de satisfacción de los/as usuarios/as y usuarias del sitio Web y del servicio de asesoría especializada de Odepa. Además, estos resultados son complementados con el reporte de los comentarios y sugerencias que los/as usuarios/as-clientes expresaron a través de la encuesta.

La utilización de este instrumento por parte de Odepa permite continuar con el proceso de fortalecimiento de su gestión interna, mejorar el diseño de sus productos y servicios y proponer nuevos productos, entre otros. En definitiva, lograr una mejor y más eficiente atención a sus usuarios/as-clientes.

Por otro lado, por segundo año consecutivo Odepa realiza este estudio con recursos propios. La coordinación estuvo a cargo de la Sra. Laura Olea, Encargada del Sistema Integral de Atención Ciudadana, SIAC, del Departamento de Información Agraria. En el diseño y desarrollo de la encuesta participaron la Dirección Nacional, así como las jefaturas de los departamentos.

Es preciso mencionar que la participación transversal institucional se entiende en el ámbito de la satisfacción del cliente – usuario/a, la cual constituye una responsabilidad global al interior de Odepa. De esta forma, cada funcionario/a es responsable de aportar al mejoramiento continuo de los productos y servicios institucionales.

En la ejecución y posterior análisis de la encuesta participaron los siguientes profesionales:

- Sres. Diego Fuentes y Jorge Campos, Profesionales del Departamento de Temas Transversales.
- Srta. Alejandra Herrada, del Sistema Integral de Atención Ciudadana – SIAC;
- Sra. Alba Sepúlveda y Sr. Douglas Henríquez, Departamento de Computación e Informática.
- Sra. Elizabeth Concha, secretaria del Centro de Información Silvoagropecuario – CIS.

	<p align="center"><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b></p> <p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 6 de 38</p>
---	--	---

Por último, señalar que la estructura del presente documento es la siguiente:

- 1.** Introducción
- 2.** Nota Metodológica
- 3.** Resultados Encuesta de Satisfacción Odepa 2012
  - 3.1. Caracterización Usuarios/as Sitio Web Odepa
    - 3.1.1. Resultados Usuarios/as Sitio Web Odepa
  - 3.2 Caracterización usuarios/as Alta Dirección Pública
    - 3.2.1 Resultados usuarios/as Alta Dirección Pública
- 4.** Resultados usuarios/as Recursos Institucionales, RRII
- 5.** Síntesis de los indicadores de satisfacción usuarios/as sitio web e indicador agregado entre Alta Dirección Pública y RRII
- 6.** Síntesis de comentarios y/o sugerencias recogidas en encuestas
- 7.** ANEXOS, que incluye los cuestionarios utilizados.

## **2. NOTA METODOLÓGICA**

### Tipo de estudio:

Estudio cuantitativo con aplicación de encuestas vía correo electrónico y presenciales. Por un lado en el caso de usuarios/as del portal Web de Odepa y Alta Dirección Pública (ADP) se realizó totalmente vía Web, mientras que por otro en el caso de Recursos Institucionales (RRII) siete encuestas fueron realizadas vía Web y cinco de forma presencial. La muestra es probabilística y cada individuo tiene la misma oportunidad, en este caso, de responder la encuesta de satisfacción. Se utilizó un cuestionario estructurado en 22 preguntas para usuarios/as sitio Web Odepa y de 6 preguntas en el caso de los grupos ADP y RRII.

### Grupo objetivo y universo de la muestra:

	<p align="center"><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b></p> <p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 7 de 38</p>
---	--	---

En el caso de usuarios/as del sitio Web Odepa: individualizados por su sexo, ocupación, región geográfica, etc. Este universo alcanza 2.281 suscritos/as. Distribuidos/as a partir de las bases de datos siguientes:

- Base de datos Sistema integrado de Atención a la Ciudadanía (SIAC)
- Suscriptores/as
- Suscriptores/as avanzados/as

En el caso de ADP y RRII: Este universo alcanza los 194 y 12 usuarios/as de ADP y RRII, respectivamente.

Tamaño de la muestra:

- 202 casos en usuarios/as del sitio Web de Odepa
- 60 y 7 casos en ADP y RRII, respectivamente.

El error se estima en aproximadamente +/-6%, con un 90% de confianza.

Fecha de aplicación:

Entre el 14 de septiembre y el 26 de octubre de 2012.

### **3. PRINCIPALES RESULTADOS**

#### **3.1. Caracterización de los/as usuarios/as del sitio Web Odepa**

El Gráfico 1 presenta el universo de estos/as usuarios/as desde la perspectiva de género, con una proporción predominante del sexo masculino (68%), característica que se ha repetido en los estudios anteriores: año 2011 con 76% y año 2010 con 64%.



## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012

### DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA

### SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC

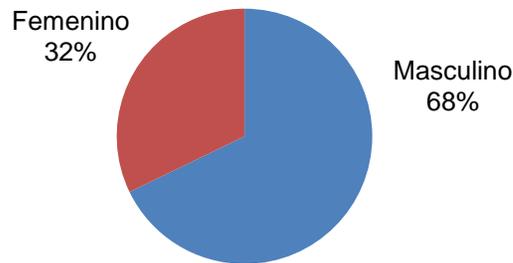
Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 8 de 38

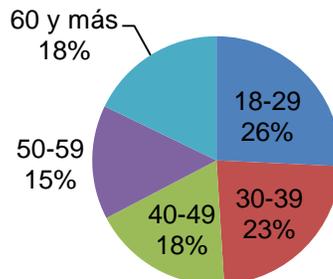
**Gráfico 1:** Distribución por género de los usuarios/as del sitio Web de Odepa, 2012



Fuente: elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

En el Gráfico 2 es posible apreciar la distribución etaria de los/as usuarios/as. En términos generales, se puede considerar que es una distribución uniforme. Este mismo antecedente es posible establecerlo, solamente, por segundo año consecutivo, dado que en los años anteriores no se podía establecer ningún tipo de proporción.

**Gráfico 2:** Distribución por rangos de edad de los usuarios/as del sitio Web de Odepa, 2012



Fuente: elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

En relación a la distribución regional de los/as usuarios/as, cabe destacar la alta participación que posee la Región Metropolitana (Gráfico 3). Esta situación mantiene la tendencia de años anteriores, ya que en 2011 y 2010 las proporciones fueron 42 y 41%, respectivamente. Esto presenta un gran desafío



## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012

### DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA

### SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC

Código: DIA-SIAC-RG-43

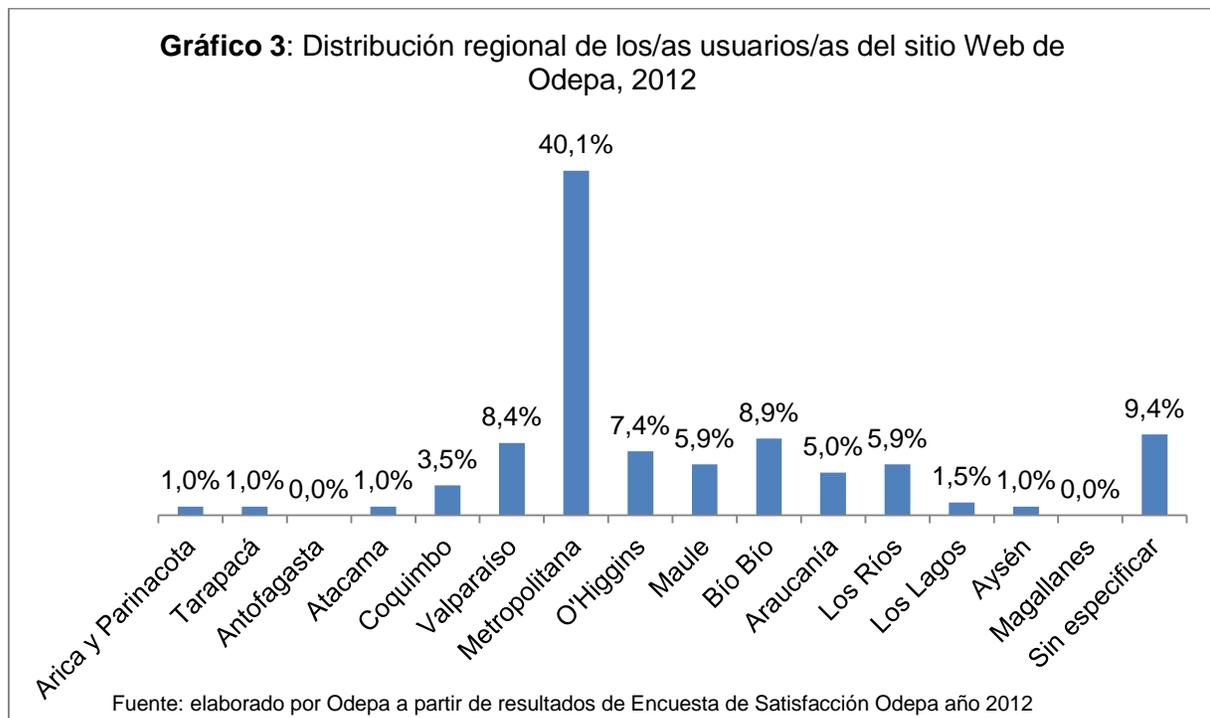
Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 9 de 38

para la institución debido a que su público objetivo se encuentra distribuido a lo largo de todo el país. De esta forma, iniciativas como charlas y seminarios regionales de Odepa son relevantes.

Por otro lado, destaca la mayor proporción de usuarios/as residentes en la zona central del país, zona comprendida entre la IV y XIV regiones, la cual concentra el 85,1% de los/as usuarios/as/as de la Web.



En relación a las actividades y/u ocupaciones de los/as usuarios/as del sitio Web de Odepa, el Gráfico 4 muestra que un tercio de éstos se declara como "profesionales" (33,7%), seguido por "académico, investigador" (14,9%) y en tercer lugar "ejecutivo, gerente" con un 14,4%.

En relación a la zona geográfica de residencia declarada por el/la usuario/a, de acuerdo al Gráfico 5, el 14% de los entrevistados menciona vivir en el campo. Esta proporción es menor al registrado en 2011, 18%.



## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012

### DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA

### SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC

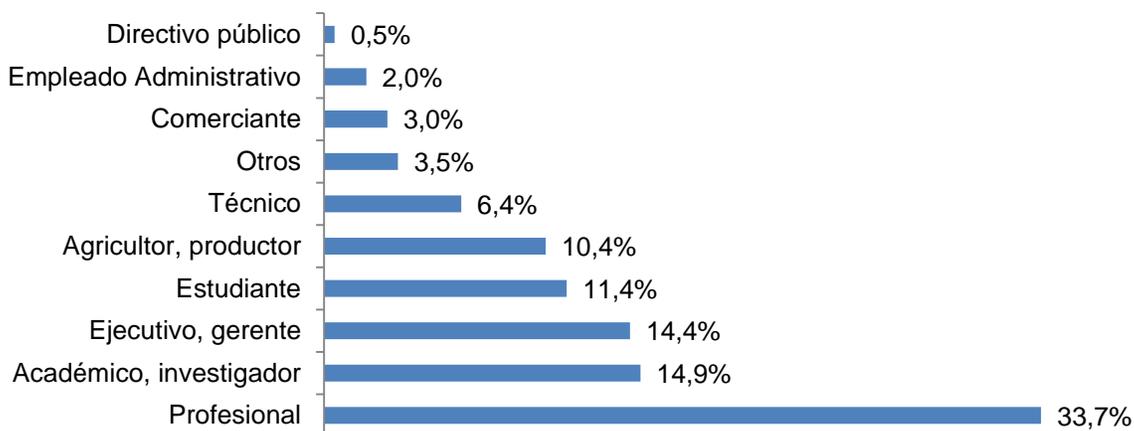
Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

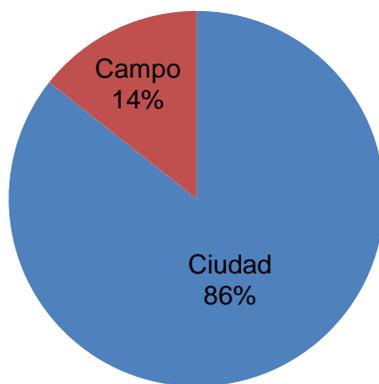
Página: 10 de 38

**Gráfico 4: Actividad-ocupación de los/as usuarios/as del sitio Web de Odepa, 2012**



Fuente: elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

**Gráfico 5: Zona geográfica de residencia de los/as usuarios/as del sitio Web de Odepa, 2012**



Fuente: elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

Un análisis más detallado de la zona geográfica, es posible establecerlo mediante el cruce con la distribución regional. Así, y de acuerdo al Gráfico 6, el porcentaje de usuarios/as que vive en el campo se observa en aquellas regiones donde la agricultura es una actividad económica relevante. Por ello,



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

Código: DIA-SIAC-RG-43

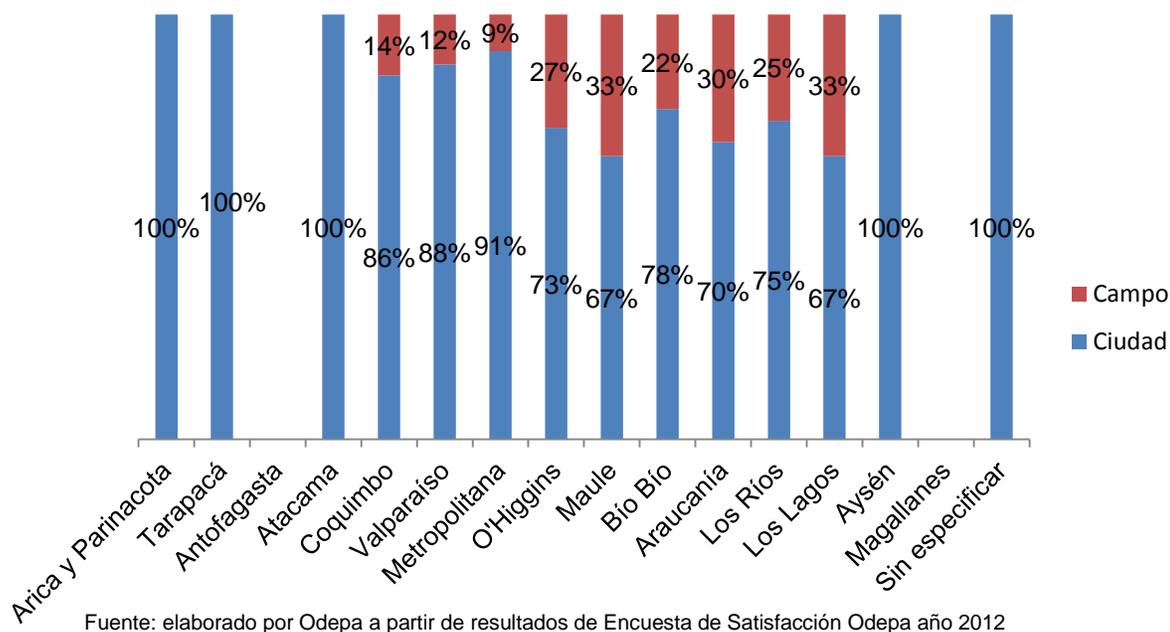
Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 11 de 38

en la Región del Maule, la proporción de los/as usuarios/as del sitio Web que viven en el campo, asciende a un 33%. Por otro lado, es preciso mencionar que una importante cantidad de regiones con extensas zonas rurales no poseen usuarios/as que utilicen el sitio Web en estas zonas, lo cual presenta un nuevo desafío para futuras iniciativas de cobertura de la información del sitio Web de Odepa.

**Gráfico 6: Distribución de la zona geográfica por regiones de residencia de los/as usuarios/as de la página Web de Odepa, 2012**



También, como una manera de conocer la interacción de los/as usuarios/as con el sitio Web, se tiene que el sitio Web es visitado en forma frecuente, ya que el 69% de los/as usuarios/as señala haber accedido a la Web en el último mes, respecto al momento de la consulta.



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

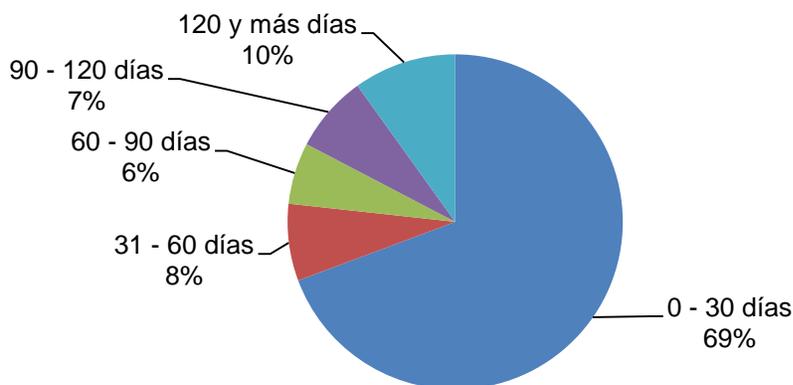
Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 12 de 38

**Gráfico 7:** Respuesta de usuarios a consulta sobre cuándo fue la última visita al sitio Web de Odepa, año 2012



Fuente: elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

**3.1.1. Resultados de la Encuesta de Satisfacción Odepa 2012, a partir de la información proporcionada por los/as usuarios/as del sitio Web**

Como se observa en el Cuadro 1 la mayor proporción de los/as usuarios/as entrevistados/as ingresan al sitio Web de Odepa con el fin de buscar "estudios y publicaciones del sector agrícola" (26,2%), seguido de un 23% que ingresa en busca de "información de estadísticas de precios". En tercer lugar, se tiene "estadísticas de producción".



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 13 de 38

**Cuadro 1:** ¿A qué tipo de información accede a través del sitio Web de Odepa? Indique los dos usos más importantes para usted

Respuesta	Número de usuarios/as	%
Estudios y publicaciones del sector agrícola	106	26,2%
Información de estadísticas de precios	93	23,0%
Estadísticas de Producción	76	18,8%
Información general de Odepa	56	13,9%
Estadísticas de Comercio Exterior	49	12,1%
Otro (indicar)	16	4,0%
Solicitar Asesoría Especializada	6	1,5%
Exponer algún reclamo, sugerencia y/o entrega felicitaciones	2	0,5%
Total	404	100%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

Para conocer cual es el uso que se le da a esta información se efectuó la pregunta: ¿Podría decirnos en qué ámbito principal aplica usted la información que obtiene del sitio Web de Odepa? Los resultados de está se muestran en el cuadro 2. Cabe destacar que el 60% de los/as encuestados/as menciona que aplica la información recopilada en "Estudios del sector", "Docencia", y "Uso en la empresa".

	<p align="center"><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b></p> <p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 14 de 38</p>
---	--	--

**Cuadro 2:** ¿Podría decirnos en qué ámbito principal aplica usted la información que obtiene del sitio Web de Odepa?

Respuesta	Número de usuarios/as	%
Para uso en mi empresa	44	21,8%
Docencia e investigación	40	19,8%
Desarrollo de estudios del sector	39	19,3%
Conocimiento general	32	15,8%
Otro (indicar)	24	11,9%
Tomar decisiones de inversión	18	8,9%
Diseño de políticas del sector	5	2,5%
Total	202	100,0%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

Ante la pregunta sobre "formatos o medios", la mayor parte sigue prefiriendo el sitio Web como soporte. Sin perjuicio de lo anterior, casi un 40% de los/as encuestados/as prefiere que la información sea enviada directamente a su correo electrónico (cuadro 3)

**Cuadro 3:** ¿Podría indicarnos en qué medios o formato le gustaría disponer de la información generada por Odepa? Mencione hasta dos alternativas

Respuesta	Número de usuarios/as	%
Acceso a la información a través del sitio Web	155	49,4%
Recibir Boletines o newsletter a través de correo	123	39,2%
Medios impresos	27	8,6%
Otro	9	2,9%
Total	314	100,0%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

	<p align="center"><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b></p> <p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 15 de 38</p>
---	--	--

Cuando se pregunta a los/as usuarios/as sobre si la información satisface lo que buscan, alrededor de un 90% responde afirmativamente. Un mayor detalle de esto se puede observar en el cuadro 4. Por otro lado, cuando se pregunta acerca de la respuesta de Odepa a las necesidades del sector silvoagropecuario, según el cuadro 5, el porcentaje es similar (90%).

**Cuadro 4:** Según su opinión, ¿El sitio Web de Odepa responde adecuadamente a sus necesidades y requerimientos?

Respuesta	Número de usuarios/as	%
Si	177	87,6%
No	25	12,4%
Total	202	100,0%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

**Cuadro 5:** Según su opinión, ¿El sitio Web de Odepa responde adecuadamente a las necesidades del sector silvoagropecuario?

Respuesta	Número de usuarios/as	%
Si	179	88,6%
No	23	11,4%
Total	202	100,0%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

A modo de evaluar en forma general la calidad del servicio que entrega el sitio Web de la institución, el 62,4% de los usuarios señala estar "satisfecho", mientras que el 28,7% menciona estar "muy satisfecho". Esto significa, que el nivel de satisfacción establecido como meta se cumple. Lo anterior, dado porque el índice es calculado por la suma de los/as usuarios/as que responden estar "satisfechos" y los que se encuentran "muy satisfechos". En este caso, el índice de satisfacción es de un 91,1% (62,4% + 28,7%). Por otro lado las personas que se encuentran muy insatisfechas e insatisfechas suman un total de 5,5%. Este último indicador se mantuvo prácticamente igual en comparación al año anterior, que arrojó un 5,1%.



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE  
ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

Código: DIA-SIAC-RG-43  
 Versión: 01  
 Fecha : 23/11/2012  
 Página: 16 de 38

Cuando se analiza el nivel de satisfacción separado por sexo, se alcanza un 91,2% de satisfacción para el sexo masculino y un 90,7% para el femenino (Gráfico 8). Además, el cuadro 7 muestra el nivel de satisfacción según el lugar de residencia del usuario, donde es posible apreciar que el nivel de satisfacción se cumple para aquellos residentes de ciudades en 92%, mientras que para aquellos de zonas rurales o campo, no se estaría cumpliendo, debido al 86% registrado. Por otro lado, se muestra el nivel de satisfacción por tramo de edad (cuadro 8), donde es posible apreciar el elevado nivel de satisfacción que muestra el tramo de "60 y más" años. Por último, el cuadro 9 muestra el nivel de satisfacción por regiones.

**Cuadro 6:** ¿En términos generales, cuán satisfecho/a quedó usted con el servicio entregado por el sitio Web de Odepa?

Respuesta	Masculino		Femenino		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%
Muy Satisfecho/a	47	34,3%	11	16,9%	58	28,7%
Satisfecho/a	78	56,9%	48	73,8%	126	62,4%
Insatisfecho/a	8	5,8%	2	3,1%	10	5,0%
Muy insatisfecho/a	1	0,7%	-	-	1	0,5%
Indiferente	3	2,2%	4	6,2%	7	3,5%
Total	137	100,0%	65	100,0%	202	100,0%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012



# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012

## DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA

### SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC

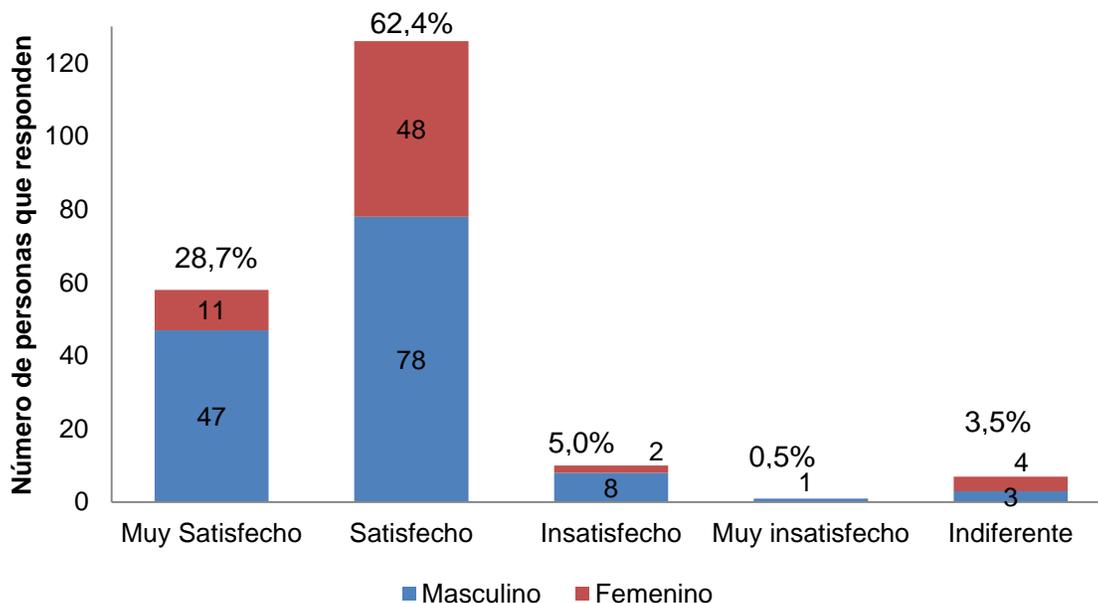
Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 17 de 38

**Gráfico 8: Nivel de satisfacción del sitio Web de Odepa 2012 por sexo**



Fuente: elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 18 de 38

**Cuadro 7:** ¿En términos generales, cuán satisfecho/a quedó usted con el servicio entregado por el sitio Web de Odepa?

Respuesta	Campo						Ciudad						Total general	
	Femeni no		Masculi no		Total Campo		Femeni no		Masculin o		Total Ciudad			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy satisfecho/a	0	0%	9	100%	39	31%	1	19%	33	100%	28	100%	58	29%
Satisfecho/a	6	100%	0	100%	43	55%	4	71%	60	100%	11	64%	12	62%
Insatisfecho/a	0	0%	3	100%	13	10%	2	3%	5	4%	7	4%	10	5%
Muy insatisfecho/a	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	1	0%
Indiferente	0	0%	1	4%	1	3%	4	7%	2	2%	6	3%	7	3%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

**Cuadro 8:** Nivel de satisfacción por tramos de edad

Respuesta	Tramo de Edad					Total
	18-29	30-39	40-49	50-59	60 y mas	
Indiferente	5,9%	4,2%	2,7%	3,3%	0,0%	3,5%
Insatisfecho/a	2,0%	6,3%	2,7%	16,7%	0,0%	5,0%
Muy insatisfecho/a	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,5%
Muy satisfecho/a	9,8%	25,0%	56,8%	16,7%	41,7%	28,7%
Satisfecho/a	82,4%	64,6%	37,8%	60,0%	58,3%	62,4%
Total general	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 19 de 38

**Cuadro 9:** Nivel de satisfacción por región de usuarios/as del sitio Web

Respuesta	Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		Indiferente		Total Regional	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Arica y Parinacota		0%	1	50%		0%		0%	1	50%	2	100%
Tarapacá		0%	2	100%		0%		0%		0%	2	100%
Atacama		0%	2	71%		0%		0%		0%	2	100%
Coquimbo	2	29%	5	53%		0%		0%		0%	7	100%
Valparaíso Metropolitana	7	41%	9	61%	1	6%		0%		0%	17	100%
O'Higgins	22	28%	49	47%	5	6%	1	1%	3	4%	80	100%
Maule	7	47%	7	67%	1	7%		0%		0%	15	100%
La Araucanía	4	33%	8	50%		0%		0%		0%	12	100%
Bío Bío	3	30%	5	74%	1	10%		0%	1	10%	10	100%
Bío Bío	4	21%	14	67%	1	5%		0%		0%	19	100%
Los Ríos	2	17%	8	67%	1	8%		0%	1	8%	12	100%
Los Lagos		0%	3	100%		0%		0%		0%	3	100%
Aysén Sin especificar	2	100%		0%		0%		0%		0%	2	100%
Aysén Sin especificar	5	26%	13	68%		0%		0%	1	5%	19	100%
Total general	58	29%	126	62%	10	5%	1	0%	7	3%	202	100%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

	<p align="center"><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b></p> <p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 20 de 38</p>
---	--	--

En relación al dinamismo de los contenidos del sitio web, al igual que en 2011, se preguntó acerca de como es percibida la página Web en relación a los últimos cambios que está ha experimentado. Los resultados muestran la misma proporción de usuarios/as que el año anterior, 60%, señalando que ha notado los cambios y que han mejorado.

<b>Cuadro 10:</b> ¿Ha notado usted algún cambio en el sitio Web de Odepa durante el año 2012?		
Respuesta	Número	%
Si, mejoró	122	60,4%
No he notado ningún cambio	79	39,1%
Si, empeoró	1	0,5%
Total	202	100,0%
<b>Fuente:</b> elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012		

En relación a las calificaciones sobre los servicios de Odepa por parte de los/as usuarios/as, diferenciados por sexo, éstas se presentan en el cuadro 11. En general, destaca la baja proporción de notas bajas que obtienen los servicios de Odepa. Si se considera como notas insatisfactorias el rango de uno a tres, entonces la mayor proporción que se encuentra en este rango es de sólo un 3%. Esto muestra que los/as usuarios/as que conocen y usan los servicios de Odepa los califican, en general, acertados y, agregan, que cumplen con los objetivos para los que fueron hechos. Por otro lado, cabe destacar que la suscripción por email obtiene la mayor calificación de todos los servicios. Lo anterior, sería la forma preferida por los/as usuarios/as para recibir la información (cuadro 3), corroborando el 40% de aquellos/as que mencionan su preferencia por recibir información vía email. Por último, sobresale el alto porcentaje de usuarios/as que mencionan no conocer los servicios de "aprenda sobre política comercial" y los de "entrevistas radiales". Este punto presenta un nuevo desafío para Odepa en relación a la difusión de los servicios entregados a los/as usuarios/as de la página Web.

Respecto a la percepción de los nuevos productos, el cuadro 12 muestra como son considerados los nuevos servicios que entrega la página Web de Odepa. En

	<p align="center"><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b></p> <p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 21 de 38</p>
---	--	--

general, aquellos servicios que son conocidos por los/as usuarios/as son bien evaluados. Particularmente, casi un 40% de los/as usuarios/as no conoce “el agro en la prensa”, mientras que un 35% no conoce la “suscripción avanzada”.

Finalmente de la totalidad de usuarios/as que respondieron la encuesta, un 99,5% (201) respondió que volvería a usar los servicios de Odepa, mientras que solo un/a usuario/a menciona no usar nuevamente los servicios de Odepa, por lo que el desafío en este sentido se encuentra en mantener estos niveles de fidelización los/as usuarios/as de la página de Odepa.



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 22 de 38

**Cuadro 11:** Calificación otorgada por los/as usuarios/as que respondieron la encuesta referente a los servicios de Odepa.

Producto	1	2	3	4	5	6	7	No lo Conozco	No lo uso
<b>Entrevistas Radiales</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>4,5%</b>	<b>14,4%</b>	<b>9,9%</b>	<b>8,9%</b>	<b>28,7%</b>	<b>29,2%</b>
Femenino	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%	13,8%	10,8%	6,2%	33,8%	29,2%
Masculino	0,7%	1,5%	2,9%	5,1%	14,6%	9,5%	10,2%	26,3%	29,2%
<b>Noticias del sitio Web de Odepa</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>4,5%</b>	<b>13,4%</b>	<b>32,2%</b>	<b>26,2%</b>	<b>8,4%</b>	<b>13,9%</b>
Femenino	0,0%	0,0%	1,5%	3,1%	10,8%	35,4%	21,5%	10,8%	16,9%
Masculino	0,7%	0,0%	0,7%	5,1%	14,6%	30,7%	28,5%	7,3%	12,4%
<b>Suscripción por email del sitio Web de Odepa</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,5%</b>	<b>13,9%</b>	<b>30,7%</b>	<b>30,2%</b>	<b>9,9%</b>	<b>11,9%</b>
Femenino	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	20,0%	24,6%	26,2%	9,2%	18,5%
Masculino	0,7%	0,0%	0,7%	2,9%	10,9%	33,6%	32,1%	10,2%	8,8%
<b>Boletines</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>2,5%</b>	<b>16,3%</b>	<b>30,7%</b>	<b>28,7%</b>	<b>8,9%</b>	<b>11,9%</b>
Femenino	0,0%	0,0%	3,1%	1,5%	15,4%	32,3%	20,0%	12,3%	15,4%
Masculino	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	16,8%	29,9%	32,8%	7,3%	10,2%
<b>Precios en su celular</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,0%</b>	<b>7,4%</b>	<b>5,9%</b>	<b>6,4%</b>	<b>24,3%</b>	<b>49,5%</b>
Femenino	0,0%	1,5%	3,1%	1,5%	1,5%	4,6%	6,2%	21,5%	60,0%
Masculino	0,7%	0,7%	2,9%	2,2%	10,2%	6,6%	6,6%	25,5%	44,5%
<b>Aprenda sobre Política Comercial</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,5%</b>	<b>4,0%</b>	<b>13,4%</b>	<b>12,4%</b>	<b>12,4%</b>	<b>32,2%</b>	<b>24,8%</b>
Femenino	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	4,6%	4,6%	9,2%	41,5%	32,3%
Masculino	0,0%	0,7%	0,7%	2,2%	17,5%	16,1%	13,9%	27,7%	21,2%
<b>Asuntos internacionales y agregados agrícolas</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>2,0%</b>	<b>4,5%</b>	<b>18,8%</b>	<b>15,8%</b>	<b>20,3%</b>	<b>17,8%</b>	<b>19,8%</b>
Femenino	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%	18,5%	13,8%	15,4%	26,2%	20,0%
Masculino	0,0%	1,5%	1,5%	5,1%	19,0%	16,8%	22,6%	13,9%	19,7%
<b>Mapas y Censos</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,0%</b>	<b>5,4%</b>	<b>13,4%</b>	<b>21,3%</b>	<b>20,8%</b>	<b>22,8%</b>	<b>13,4%</b>
Femenino	0,0%	0,0%	3,1%	6,2%	15,4%	21,5%	16,9%	21,5%	15,4%
Masculino	0,7%	0,7%	1,5%	5,1%	12,4%	21,2%	22,6%	23,4%	12,4%
<b>El agro en la prensa</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,5%</b>	<b>5,4%</b>	<b>14,4%</b>	<b>16,3%</b>	<b>13,9%</b>	<b>25,7%</b>	<b>21,3%</b>
Femenino	0,0%	0,0%	3,1%	6,2%	7,7%	15,4%	12,3%	24,6%	30,8%
Masculino	0,0%	0,7%	2,2%	5,1%	17,5%	16,8%	14,6%	26,3%	16,8%

\*1 es la nota más baja mientras que 7 corresponde a la nota más alta.

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 23 de 38

**Cuadro 12:** Calificación otorgada a los nuevos servicios de Odepa

		Femenino	Masculino	Total
<b>Suscripción Avanzada</b>	1	0,0%	0,0%	0,0%
	2	1,5%	0,0%	0,5%
	3	0,0%	1,5%	1,0%
	4	0,0%	0,7%	0,5%
	5	10,8%	12,4%	11,9%
	6	15,4%	20,4%	18,8%
	7	10,8%	19,0%	16,3%
	No lo conozco	38,5%	34,3%	35,6%
	No lo uso	23,1%	11,7%	15,3%
<b>El agro en la Prensa por email</b>	1	0,0%	0,0%	0,0%
	2	0,0%	0,0%	0,0%
	3	0,0%	1,5%	1,0%
	4	4,6%	2,2%	3,0%
	5	3,1%	14,6%	10,9%
	6	13,8%	15,3%	14,9%
	7	13,8%	14,6%	14,4%
	No lo conozco	44,6%	34,3%	37,6%
	No lo uso	20,0%	17,5%	18,3%
<b>Resumen Semanal</b>	1	0,0%	0,0%	0,0%
	2	0,0%	0,0%	0,0%
	3	0,0%	0,7%	0,5%
	4	1,5%	2,9%	2,5%
	5	6,2%	8,8%	7,9%
	6	20,0%	21,9%	21,3%
	7	21,5%	28,5%	26,2%
	No lo conozco	26,2%	25,5%	25,7%
	No lo uso	24,6%	11,7%	15,8%

\*1 es la nota más baja, mientras que 7 es la más alta

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012



## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012

### DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA

### SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC

Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

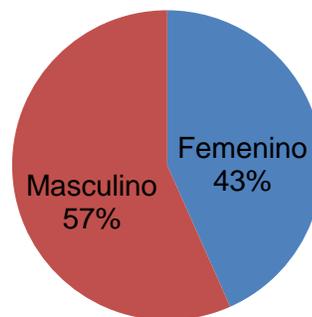
Fecha : 23/11/2012

Página: 24 de 38

### 3.2. Caracterización usuarios/as de la Alta Dirección Pública

A diferencia de los/as usuarios/as de la página Web de Odepa, los clientes de Alta Dirección Pública muestran una relación entre hombres y mujeres algo más uniforme (Gráfico 9). Por otro lado, el Gráfico 10 señala la categoría "profesionales" como la principal actividad de los/as usuarios/as de este grupo.

**Gráfico 9:** Clientes de Alta Dirección Odepa, 2012



Fuente: elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012



## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA

SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC

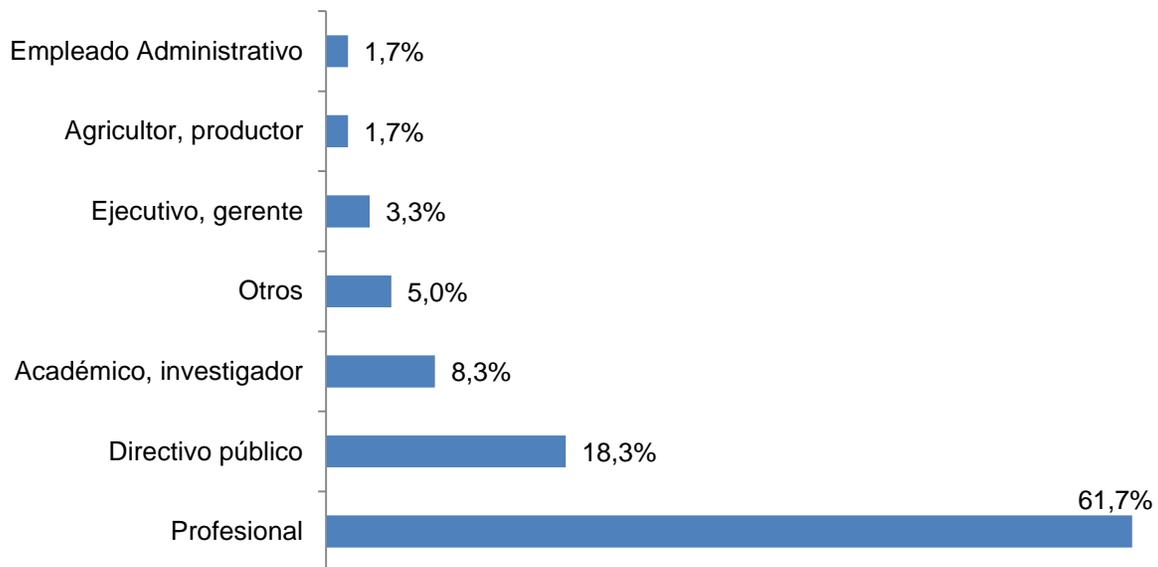
Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 25 de 38

**Gráfico 10: Actividad de los clientes de Alta Dirección de Odepa, año 2012**



Fuente: elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

Respecto a las regiones representadas, según el Gráfico 11, el 60% de este tipo de usuarios pertenece a la Región Metropolitana.



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

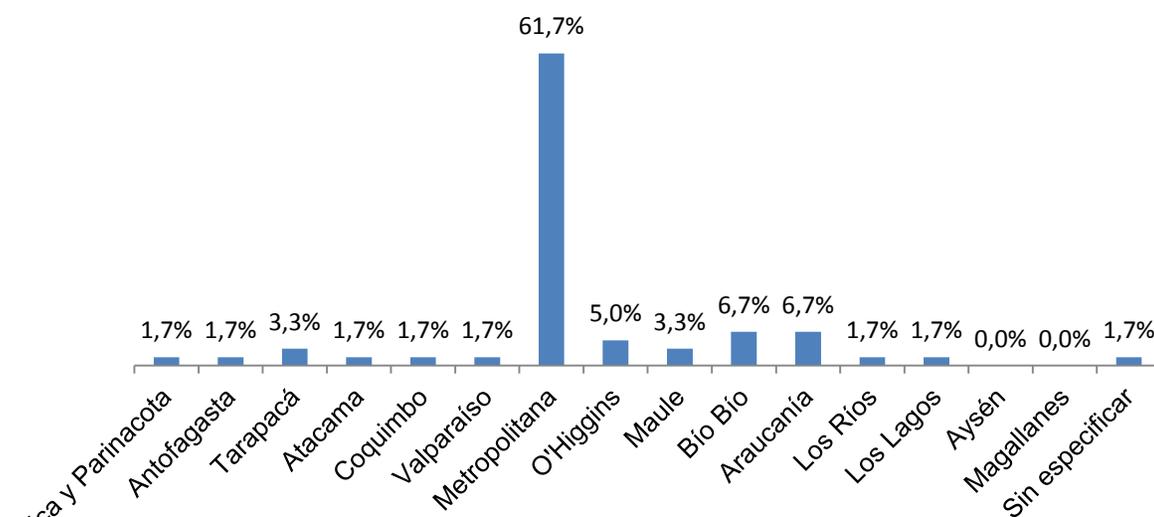
Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 26 de 38

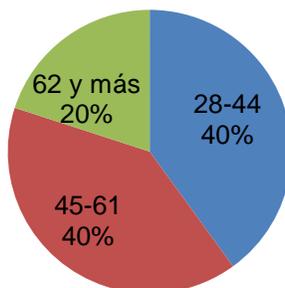
**Gráfico 11: Clientes Alta Dirección de Odepa por Región Año 2012**



Fuente: elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

En relación al perfil de edades, el Gráfico 12 muestra que los/as usuarios/as de este grupo están representados en rangos etarios, en promedio, más altos que los/as usuarios/as de la Web.

**Gráfico 12: Distribución por edad de los usuarios/as de Alta Dirección de Odepa, 2012**



Fuente: elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 27 de 38

**Cuadro 13:** Distribución regional por sexo de los/as usuarios/as de Alta Dirección que respondieron la encuesta

Región	Femenino	Masculino	Total general
Arica y Parinacota	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
Tarapacá	1 100,0%	0 0,0%	1 100,0%
Antofagasta	2 100,0%	0 0,0%	2 100,0%
Atacama	1 100,0%	0 0,0%	1 100,0%
Coquimbo	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
Valparaíso	1 100,0%	0 0,0%	1 100,0%
Metropolitana	14 37,8%	23 62,2%	37 100,0%
O'Higgins	2 66,7%	1 33,3%	3 100,0%
Maule	1 50,0%	1 50,0%	2 100,0%
Bío Bío	1 25,0%	3 75,0%	4 100,0%
La Araucanía	1 25,0%	3 75,0%	4 100,0%
Los Ríos	1 100,0%	0 0,0%	1 100,0%
Los Lagos	0 0,0%	1 100,0%	1 100,0%
Sin especificar	1 100,0%	0 0,0%	1 100,0%
Total general	26 43,3%	34 56,7%	60 100,0%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

Por último, la mayoría de los/as usuarios/as de Alta Dirección Pública, 63%, se distribuye entre el Ministerio de Agricultura y sus servicios (Gráfico 13).



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

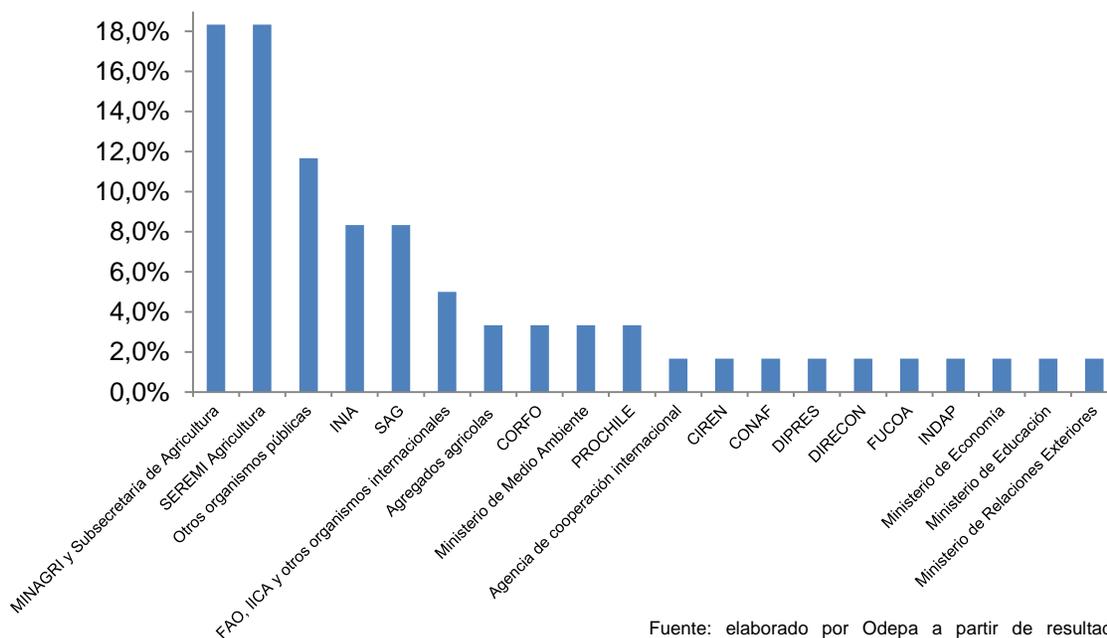
Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 28 de 38

**Gráfico 13: Instituciones que componen la encuesta de Alta Dirección**



Fuente: elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

**3.2.1. Resultados Alta Dirección Pública**

De acuerdo al cuadro 14, la principal área que es apoyada por el trabajo de Odepa es la situación de los mercados, rubros y cadenas productivas. Por otro lado, según el cuadro 15, el 21% respondió en la categoría "Otros", particularmente, el ámbito de "gestión presupuestaria", por lo que este punto debería estar contemplado en las próximas encuestas.

	<b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b>  <b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b>  <b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b>	Código: DIA-SIAC-RG-43 Versión: 01 Fecha : 23/11/2012 Página: 29 de 38
---	--	---

**Cuadro 14:** ¿Podría indicarnos a cuál de las siguientes áreas corresponde la principal colaboración que Ud. recibió de parte de funcionarios o funcionarias de Odepa?

Respuesta	Número	%
Situación de los mercados, rubros y cadenas productivas	29	48,3%
Políticas Sectoriales	14	23,3%
Otro (indicar)	7	11,7%
Asesorías en materias jurídicas sectoriales.	5	8,3%
Políticas de comercio exterior y cooperación internacional.	5	8,3%
Total	60	100,0%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

**Cuadro 15:** ¿Podría decirnos cuál fue el principal ámbito en el que usted aplicó los resultados de la colaboración que le entregó Odepa?

Respuesta	Femenino	Masculino	Total general
Desarrollo de estudios del sector	38,5%	23,5%	30,0%
Respuestas a requerimientos de autoridades públicas	15,4%	41,2%	30,0%
Otro (indicar)	30,8%	14,7%	21,7%
Diseño de políticas del sector	15,4%	20,6%	18,3%
Total general	100,0%	100,0%	100,0%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

Cuando se analiza la "velocidad de respuesta" de Odepa (cuadro 16) se obtiene un indicador concluyente de 100% de nivel de satisfacción. Por lo tanto, el desafío se encuentra en mantener este estándar en el nivel alcanzado.

	<p align="center"><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b></p> <p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 30 de 38</p>
---	--	--

**Cuadro 16:** En términos de oportunidad ¿Cuán satisfecho/a está usted con los tiempos de respuesta de Odepa?

Respuesta	Femenino	Masculino	Total
Satisfecho	53,8%	44,1%	48,3%
Muy Satisfecho	46,2%	55,9%	51,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0 %

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

Particularmente, según el cuadro 17, el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as "Alta Dirección Pública" es, considerablemente, alto. Como se mencionó anteriormente, el índice se calcula sumando los porcentajes de quienes responden "satisfecho" y "muy satisfecho", arrojando como resultado un 96,7% de satisfacción de este grupo de usuarios/as. Por otro lado, el cuadro 18 señala este resultado, diferenciando por regiones.

**Cuadro 17:** En términos generales ¿Cuán satisfecho/a quedó usted con el servicio entregado de Odepa?

Respuesta	Insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Total general
Femenino	-	1 3,8%	13 50%	12 46,2%	26 100%
Masculino	1	-	14	19	34 100%
Total general	1 1,7%	1 1,7%	27 45%	31 51,7%	60 100%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012



**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012**

**DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA**

**SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC**

Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 31 de 38

**Cuadro 18:** En términos generales ¿Cuán satisfecho quedó usted con el servicio entregado de Odepa?

Respuesta	Insatisfecho/a		Muy insatisfecho/a		Muy satisfecho/a		Satisfecho/a		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Arica y Parinacota		0%		0%	1	100%		0%	1
Antofagasta		0%		0%		0%	1	100%	1	100%
Tarapacá		0%		0%	2	100%		0%	2	100%
Atacama		0%		0%		0%	1	100%	1	100%
Coquimbo		0%		0%	1	100%		0%	1	100%
Valparaíso		0%		0%		0%	1	100%	1	100%
Metropolitana	1	3%	1	3%	13	35%	22	59%	37	100%
O'Higgins		0%		0%	1	33%	2	67%	3	100%
Araucanía		0%		0%	3	75%	1	25%	4	100%
Maule		0%		0%	1	50%	1	50%	2	100%
Bío Bío		0%		0%	2	50%	2	50%	4	100%
Los Ríos		0%		0%	1	100%		0%	1	100%
Los Lagos		0%		0%	1	100%		0%	1	100%
Sin especificar		0%		0%	1	100%		0%	1	100%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>	<b>27</b>	<b>45%</b>	<b>31</b>	<b>52%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

	<p align="center"><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b></p> <p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 32 de 38</p>
---	--	--

### 3.3. Resultados Recursos Institucionales (RRII)

Los resultados de las percepciones sobre el Departamento de Recursos Institucionales están recogidos desde el cuadro 19 al cuadro 24.

El cuadro 19 señala que el principal ámbito de la información otorgada por la Uproge es en temas de "Gestión presupuestaria". Cabe destacar que las categorías "diseño de políticas del sector", "desarrollo de estudios del sector" y "otros" obtienen una nula participación.

**Cuadro 19:** ¿Podría decirnos cuál fue el principal ámbito en el que usted aplicó los resultados de la colaboración que le entregó la Uproge?(Departamento de Recursos Institucionales)

Respuesta	Número	%
Gestión Presupuestaria	12	92,3%
Respuestas a requerimientos de autoridades públicas	1	7,7%
Total	13	100,0%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

En relación a los tiempos de respuesta, al igual que en el caso de la Alta Dirección Pública, en este caso se alcanza un 100% (cuadro 20). Lo anterior está en línea con la velocidad de entrega de informes que alcanza un 100% en la característica "oportuno" (cuadro 21).

**Cuadro 20:** En términos globales ¿Cuán satisfecho/a está usted con los tiempos de respuesta de la Uproge? (Departamento de Recursos Institucionales)

Respuesta	Número	%
Muy Satisfecho/a	10	83,3%
Satisfecho/a	2	16,7%
Total	12	100,0%

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

	<b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b>  <b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b>  <b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b>	Código: DIA-SIAC-RG-43 Versión: 01 Fecha : 23/11/2012 Página: 33 de 38
---	--	---

<b>Cuadro 21:</b> En términos generales ¿Cuán satisfecho/a quedó usted con el servicio entregado por la Uproge? (Departamento de Recursos Institucionales)		
Respuesta	Número	%
Muy Satisfecho/a	9	75,0%
Satisfecho/a	3	25%
Total	12	100,0%
<b>Fuente:</b> elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012		

Por otro lado, la mayoría de los/as usuarios/as de los servicios de este departamento utiliza la información con el fin apoyar el “presupuesto exploratorio del Minagri” y luego, en la materia “Proyecto de Ley de Presupuestos Minagri a defender en el Congreso Nacional” (cuadro 22).

<b>Cuadro 22:</b> Podría indicar las principales materias de las cuales ha requerido apoyo de información de la Uproge (Departamento de Recursos Institucionales)		
Respuesta	Número	%
Presupuesto Exploratorio Consolidado Minagri	7	25,0%
Proyecto de Ley de Presupuestos Minagri a defender en el Congreso Nacional.	6	21,4%
Preparación de oficios de modificación presupuestaria	5	17,9%
Proyecto de Presupuesto Anual Consolidado Minagri	5	17,9%
Coordinación de procesos institucionales	3	10,7%
Informes de ejecución presupuestaria para exposición en comisiones de presupuesto del Congreso	2	7,1%
Total	28	100,0%
<b>Fuente:</b> elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012		

Finalmente, tal como se muestra en el cuadro 23, la información entregada cumple con lo solicitado casi en un 54% y entrega nueva información, aproximadamente, en 46%. Por lo tanto, los/as usuarios/as estarían considerando que los informes provistos por RRII no carecen de información de algún tipo.

	<p align="center"><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</b></p> <p align="center"><b>DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA</b></p> <p align="center"><b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC</b></p>	<p>Código: DIA-SIAC-RG-43</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 34 de 38</p>
---	--	--

**Cuadro 23:** El contenido de los informes solicitados:

Respuesta	Número	%
Ha cubierto los requerimientos especificados	7	53,8%
Ha agregado antecedentes adicionales útiles, además de lo solicitado	6	46,2%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

**4. SÍNTESIS DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN USUARIOS/AS SITIO WEB E INDICADOR AGREGADO ENTRE ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA Y RRII (CUADRO 27)**

**Cuadro 24. Síntesis de resultados Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012**

<b>Servicios de Información - Web</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Ambos</b>
Resultado 2012 (%)	91,2%	90,8%	91,1%
N° de Usuarios/as satisfechos/as y muy satisfechos/as	125	59	184
N° usuarios/as consultados/as	137	65	202
<b>Servicios de asesoría Alta Dirección más RRII</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Ambos</b>
Resultado 2012 (%)	97,7%	96,6%	97,2%
Usuarios/as satisfechos/as y muy satisfechos/as	42	28	70
N° usuarios consultados	43	29	72

**Fuente:** elaborado por Odepa a partir de resultados de Encuesta de Satisfacción Odepa año 2012

**5. SÍNTESIS DE COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS RECOGIDAS EN ENCUESTAS**

Los resultados obtenidos para el año 2012, ponen en evidencia el alto grado de satisfacción de nuestros clientes- usuarios/as a los servicios de información proporcionados a través del sitio web institucional <http://www.odepa.gob.cl> y

	<p><b>ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012</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</p> <p>Versión: 01</p> <p>Fecha : 23/11/2012</p> <p>Página: 35 de 38</p>
---	---	--

los clientes de asesorías especializadas, situación que se mantiene durante los últimos años.

Particularmente, los resultados obtenidos desde la percepción de los usuarios/as del sitio web indican que es necesario seguir trabajando en el portal en la vía de orientar los esfuerzos a la mejora del diseño y distribución de la información, con el propósito de hacerla más amigable, rápida y simple, para los usuarios/as finales.

En relación con la información entregada, para los usuarios/as son importantes los reportes con antecedentes regionales, principalmente los relacionados con la comercialización de productos (precios y mercados), situación coyuntural regional, desarrollo de seminarios y ferias y convenios con instituciones regionales como universidades. También, es importante un sitio web en actualización permanente y una mayor difusión presencial de la información del sector silvoagropecuario, a través de charlas de profesionales con mayor continuidad y mayor difusión en regiones, lo cual permitiría seguir fortaleciendo el acceso a la información de los diferentes rubros.

En relación a los comentarios aportados por Alta Dirección Pública, se evidencia un alto nivel de satisfacción de este tipo de usuarios/as, continuando el comportamiento de los últimos años. Por otro lado, un antecedente que es preciso destacar es el predominio de respuestas desde la región Metropolitana (sobre 60% del total nacional), lo cual invita a fortalecer la presencia y comunicación a nivel regional. También, señalar que la mayoría de los usuarios/as que participaron en estas mediciones correspondió a autoridades del Ministerio de Agricultura y sus servicios, quienes destacan el trabajo de Odepa, principalmente, en lo relativo a la situación de mercados, rubros y cadenas productivas.

En síntesis, el objetivo de Odepa es mantener los importantes niveles de satisfacción de parte de nuestros clientes a los productos entregados, y aumentar la participación en regiones, a través de la creación y profundización de los canales de comunicación a nivel regional.



# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012

## DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA

### SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC

Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 36 de 38

## 6. ANEXOS

### 6.1. Encuesta de Usuarios Sitio Web Odepa

**ENCUESTA ODEPA**

Ayúdenos a mejorar el servicio que le damos contestando las siguientes preguntas:

Nombre:

Actividad:

Edad:

Sexo:

Región:

Comuna:

Usted vive en:

¿Cuándo realizó la última visita al sitio web de ODEPA?

¿A qué tipo de información accede a través del sitio web de ODEPA? Indique los dos usos más importantes para usted.

- Información general de ODEPA
- Información de estadísticas de precios
- Estadísticas de Comercio Exterior
- Estadísticas de Producción
- Estudios y publicaciones del sector agrícola
- Solicitar asesoría especializada
- Exponer algún reclamo, sugerencia y/o entregar felicitaciones
- Otro (indicar)

¿Podría decirnos en qué ámbito principal busca usted la información que obtiene del sitio web de ODEPA?

- Defensa e Investigación
- Para uso en mi empresa
- Tomar decisiones de inversión
- Diseño de Políticas del sector
- Desarrollo de estudios del sector
- Conocimiento general
- Otro (indicar)

¿Podría indicarnos en qué medios o formatos la gustaría disponer de la información generada por ODEPA? Mencione hasta dos alternativas.

- Acceso a la información a través del sitio web
- Recibir boletines o newsletters a través de correo
- Medios impresos (revistas, boletines u otros)
- Otro (indicar)

Según su opinión, ¿el sitio web de ODEPA responde adecuadamente a sus necesidades y requerimientos?

Sí  No

Según su opinión, ¿el sitio web de ODEPA responde adecuadamente a las necesidades del sector silvopecuuario?

Sí  No

¿En términos generales, cuán satisfecho quedó usted con el servicio entregado por el sitio web de ODEPA?

¿Qué sugerencias o recomendaciones haría usted para mejorar el servicio entregado por el sitio web de ODEPA?

¿Ha notado Usted algún cambio en el sitio web de ODEPA durante el año 2012?

Sí, mejoré  Sí, empeoré  No he notado ningún cambio

Evalúe de 1 a 7 el servicio "Suscripción por email" del sitio web de ODEPA. (En esta y en las siguientes preguntas la nota 1 equivale a la peor y la nota 7 a la mejor calificación).

Evalúe de 1 a 7 la nueva "Suscripción Avanzada" del sitio web de ODEPA.

Evalúe de 1 a 7 la nueva opción de suscripción semanal al "Resumen Semanal" por email de ODEPA.

Evalúe de 1 a 7 la nueva opción de suscripción diaria a "El agro en la prensa" por email de ODEPA.

Evalúe de 1 a 7 el servicio "Entrevistas Radiales" (Podcaster) del sitio web de ODEPA.

Evalúe de 1 a 7 la sección "Mapas y Censos" del sitio web de ODEPA.

Evalúe de 1 a 7 el servicio "Noticias ODEPA" del sitio web de ODEPA.

Evalúe de 1 a 7 el servicio de "Boletines" del sitio web de ODEPA.

Evalúe de 1 a 7 la sección de "El agro en la prensa" del sitio web de ODEPA.

Evalúe de 1 a 7 la sección "Asuntos internacionales y agregados agrícolas" del sitio web ODEPA.

Evalúe de 1 a 7 la sección "Aprenda sobre Política Comercial" del sitio web de ODEPA.

Evalúe de 1 a 7 el servicio de "Precios en su celular" del sitio web de ODEPA.

¿Usted volvería a usar los servicios de ODEPA?

Sí  No



## ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012

### DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA

### SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC

Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 37 de 38

## 6.2. Encuesta Alta Dirección Pública

### ENCUESTA ODEPA



Queremos conocer su opinión sobre el trabajo de ODEPA y de sus profesionales, el cual se visualiza en la elaboración de informes, en los grupos de trabajo sectorial y en la entrega de información relevante para la toma de decisiones. Para ello le pedimos conteste las siguientes preguntas: (\*) Si usted recibió asesoría en más de un tema, responda las siguientes preguntas en forma global

Nombre:

Actividad:

Institución:

Edad:

Sexo:

Región:

¿Podría indicarnos a cuál de las siguientes áreas corresponde la principal colaboración que Ud. recibió de parte de funcionarios o funcionarias de ODEPA?

- Políticas Sectoriales
- Situación de los mercados, rubros y cadenas productivas
- Políticas de comercio exterior y cooperación internacional.
- Asesorías en materias jurídicas sectoriales.
- Otro (indicar)

¿Podría decirnos cuál fue el principal ámbito en el que usted aplicó los resultados de la colaboración que le entregó ODEPA?

- Diseño de políticas del sector
- Desarrollo de estudios del sector
- Respuestas a requerimientos de autoridades públicas
- Otro (indicar)

En términos de oportunidad ¿Cuán satisfecho está usted con los tiempos de respuesta de ODEPA?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Según su opinión ¿La colaboración entregada por ODEPA respondió a su necesidades y requerimientos?

- Si
- No, coméntenos para mejorar

En términos generales ¿Cuán satisfecho quedó usted con el servicio entregado de ODEPA?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho



# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE ODEPA 2012

## DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN AGRARIA

### SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA - SIAC

Código: DIA-SIAC-RG-43

Versión: 01

Fecha : 23/11/2012

Página: 38 de 38

## 6.3. Encuesta Recursos Institucionales

### ENCUESTA ODEPA



Queremos conocer su opinión sobre el trabajo de ODEPA y sus profesionales, el cual se visualiza en la elaboración de informes, en los grupos de trabajo sectorial y en la entrega de información relevante para la toma de decisiones. Para ello le pedimos conteste las siguientes preguntas, relacionadas con Departamento de Recursos Institucionales - Gestión Presupuestaria (UPROGE):

Nombre:

Actividad:

Institución:

Edad:

Sexo:

Región:

¿Podría decirnos cuál fue el principal ámbito en el que usted aplicó los resultados de la colaboración que le entregó UPROGE?(Departamento de Recursos Institucionales)

- Diseño de políticas del sector
- Desarrollo de estudios del sector
- Respuestas a requerimientos de autoridades públicas
- Gestión Presupuestaria
- Otro (indicar)

En términos globales ¿Cuán satisfecho está usted con los tiempos de respuesta de UPROGE? (Departamento de Recursos Institucionales)

- Muy satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Indiferente
- Medianamente insatisfecho
- Muy insatisfecho

En términos generales ¿Cuán satisfecho quedó usted con el servicio entregado por UPROGE? (Departamento de Recursos Institucionales)

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Podría indicar las principales materias de las cuales ha requerido apoyo de información de la UPROGE (Departamento de Recursos Institucionales)

- Presupuesto Exploratorio Consolidado MINAGRI
- Proyecto de Presupuesto Anual Consolidado MINAGRI
- Proyecto de Ley de Presupuestos MINAGRI a defender en el Congreso Nacional.
- Preparación de oficios de modificación presupuestaria
- Informes de ejecución presupuestaria para exposición en Comisiones de presupuesto del Congreso.
- Coordinación de procesos institucionales

De los informes solicitados, ¿cómo ha sido el tiempo de respuesta?:

- Oportuno
- En el plazo límite, sin invalidar la información
- Atrasado
- No cumplido

El contenido de los informes solicitados:

- Ha agregado antecedentes adicionales útiles, además de lo solicitado
- Ha cubierto los requerimientos especificados
- Ha faltado información esperada-no especificada
- Ha faltado información solicitada expresamente