**EVALUACIÓN SATISFACCIÓN DE CLIENTES SUBDERE**

**PROGRAMAS DE LA DIVISIÓN DE MUNICIPALIDADES CERTIFICADOS BAJO NORMA ISO**

INFORME FINAL

**19 de octubre de 2016**

Documento elaborado por el Departamento de Estudios y Evaluación

de la División de Políticas y Estudios

**Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo**

**ÍNDICE**

[I. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc464663755)

[II. ANTECEDENTES 4](#_Toc464663756)

[2.1. POLÍTICA DE CALIDAD 4](#_Toc464663757)

[2.2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 4](#_Toc464663758)

[2.3. ACTORES 6](#_Toc464663759)

[2.4. SATISFACCIÓN DE CLIENTES 6](#_Toc464663760)

[III. OBJETIVOS Y ALCANCE DE ESTE TRABAJO 7](#_Toc464663761)

[3.1. OBJETIVO GENERAL 7](#_Toc464663762)

[3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 7](#_Toc464663763)

[3.3. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y ASPECTOS GENERALES A EVALUAR 7](#_Toc464663764)

[IV. METODOLOGÍA 8](#_Toc464663765)

[4.1. TIPO DE EVALUACIÓN 8](#_Toc464663766)

[4.2. INSTRUMENTOS DE LEVANTAMIENTO (ENCUESTAS) 8](#_Toc464663767)

[4.3. MUESTRAS 8](#_Toc464663768)

[4.4. RESULTADOS FINALES A ENTREGAR 9](#_Toc464663769)

[V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2015 10](#_Toc464663770)

[5.1. INSTRUMENTOS UTILIZADOS 10](#_Toc464663771)

[5.2. ENCUESTA PMB 2015 10](#_Toc464663772)

[5.3. ENCUESTA PMU 2015 12](#_Toc464663773)

[5.4. ENCUESTA PFAM 2015 15](#_Toc464663774)

[VI. NUEVOS INSTRUMENTOS 16](#_Toc464663775)

[VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS AÑO 2016 PMB, PMU Y PFAM 17](#_Toc464663776)

[7.1. TIPOLOGÍA COMUNAL 17](#_Toc464663777)

[7.2. RESULTADOS PMB 2016 17](#_Toc464663778)

[7.3. RESULTADOS PMU 2016 35](#_Toc464663779)

[7.4. RESULTADOS PFAM 2016 51](#_Toc464663780)

[VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 56](#_Toc464663781)

[8.1. SOBRE EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE LEVANTANTAMIENTO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 56](#_Toc464663782)

[8.2. SOBRE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES (Y ALGUNOS DATOS DE CARACTERIZACIÓN) 56](#_Toc464663783)

[Bibliografía 59](#_Toc464663784)

# INTRODUCCIÓN

La División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), solicitó al Departamento de Estudios y Evaluación de la División de Políticas y Estudios apoyar la reformulación del procedimiento de evaluación de satisfacción de clientes (encuesta) que realizan los programas/provisiones de las Divisiones de Municipalidades y de Desarrollo Regional, que están bajo acreditación de la norma ISO 9001/2008.

El presente corresponde al informe final de la evaluación de satisfacción de clientes de los programas que administra la División de Municipalidades: Programa de Mejoramiento Urbano y Equipamiento Comunal (PMU), Programa Mejoramiento de Barrios (PMB), y Programa de Fortalecimiento de Asociaciones Municipales (PFAM).

Para nuestros efectos, se entiende como clientes a los municipios que invierten con los fondos aportados por esos programas y, para ello, utilizan los servicios que prestan los equipos profesionales y plataformas electrónicas de la SUBDERE. Son estos servicios los que son evaluados en este trabajo.

El estudio de evaluación se basa en los resultados arrojados por una encuesta on line que fue aplicada a todas las municipalidades del país y respondida por uno o más funcionarios, y una encuesta presencial aplicada a las asociaciones municipales que se adjudicaron proyectos del PFAM. Estos puntos se profundizan en el apartado de metodología.

Esta evaluación corresponde a la continuidad de dos procesos anteriores de levantamiento de satisfacción de clientes, llevados a cabo en los años 2014 y 2015, no obstante los instrumentos aplicados fueron reformulados con el fin de obtener resultados más completos y certeros.

La realización de la evaluación de satisfacción de clientes de estos programas es requisito para la acreditación anual de los respectivos programas bajo la norma ISO 9001/2008.

Luego de esta introducción, el informe se estructura en los siguientes contenidos generales: antecedentes en los que se enmarcan los programas cuyos servicios son evaluados; objetivos y alcance de la evaluación; metodología utilizada; revisión de la metodología, instrumentos y resultados de la evaluación realizada en 2015; diseño de nuevos instrumentos; análisis de resultados 2016. Al final, se incorpora un apartado de conclusiones generales y recomendaciones.

En anexo se incorporan los instrumentos (formularios de encuesta) que fueron aplicados a los tres programas.

# ANTECEDENTES

Desde el año 2006, la Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo ha buscado mejorar sus procesos, en el marco del Programa Avanzado de Calidad impulsado en un principio por la DIPRES.

En ese entonces, el objetivo para la SUBDERE fue contar con un Sistema de Gestión de la Calidad para dar cumplimiento a la misión institucional:

*“Impulsar y conducir las reformas institucionales en materia de descentralización, que contribuyan a una efectiva transferencia de poder político, económico y administrativo a los gobiernos regionales y a los municipios”* (SUBDERE, 2015, pág. 14).

Para ello, la institución *“adhiere a la norma ISO 9001: 2008 pues ha llegado a la convicción de que para entregar un servicio cada vez más óptimo a sus clientes, que aumente la satisfacción de sus necesidades y expectativas, requiere comprometerse con la incorporación de una mejora continua en sus productos a través de procesos controlados”* (SUBDERE, 2016)*.*

## POLÍTICA DE CALIDAD

En el marco de los requerimientos que establece la mencionada Norma ISO, se define la siguiente Política de Calidad:

*“La Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo, SUBDERE, para garantizar el cumplimiento de su misión, ha decidido establecer y mantener un sistema de gestión de calidad en concordancia con las políticas de modernización del Estado, que permita satisfacer los requisitos legales y normativas que aseguren la obtención de calidad para nuestros usuarios, la mejora continua de los productos y /o servicios, la evaluación permanente de todos sus procesos, mantener la competencia de nuestros funcionarios y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad”*.

Los objetivos de calidad asociados a la Política son los siguientes:

* Aumentar la Satisfacción de nuestros clientes.
* Proporcionar a nuestros funcionarios capacitación e información que permita el logro de los objetivos institucionales.
* Adherir a las Orientaciones y Políticas de modernización del Estado compartiendo sus principios.
* Asegurar la eficacia de los procesos del servicio, a través de la mejora continua de estos.

## ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Servicio se ha estructurado con un enfoque de procesos transversales a todos los productos específicos que ejecuta, sean estos del eje de Inversión o Fortalecimiento. Estos Macro procesos Operativos conforman la cadena de valor con que la SUBDERE logra el cumplimiento de su Misión.

Ilustración 1

Procesos Transversales de todos los productos SUBDERE, de Inversión o Fortalecimiento.

**Fuente:** Manual de Calidad SUBDERE, Versión 23 Página 4

Actualmente, los procesos incluidos en el alcance son los derivados de los Macro procesos de Implementación, Seguimiento y Evaluación de Productos. Está pendiente la incorporación del Macro proceso de Diseño/Rediseño. El detalle del alcance actual es el siguiente:

1. **Línea de Inversión:**

* Macro Proceso de Implementación de Programas y Provisiones Línea de Inversión:
* Proceso de Formulación Presupuestaria
* Proceso de Distribución y Asignación
* Proceso de Administración de Fondos
* Macro Proceso de Seguimiento de Programas y Provisiones Línea de Inversión:
* Proceso de Seguimiento

Ambos macro procesos y sus subprocesos aplican sobre los siguientes Programas/Provisiones de la SUBDERE:

* Fondo Nacional Desarrollo Regional (FNDR)
* Programa de Mejoramiento de Barrios (PMB)
* Programa de Mejoramiento Urbano y Equipamiento Comunal (PMU)
* Programa Puesta en Valor del Patrimonio
* Programa Residuos Sólidos
* Programa Saneamiento Sanitario
* Programa Energización
* Programa de Infraestructura Rural para el Desarrollo Territorial (PIRDT).

1. **Línea de Fortalecimiento:**

* Macro Proceso de Implementación de Programas y Provisiones Línea de Fortalecimiento:
* Proceso de Implementación Línea Fortalecimiento

Este macro proceso aplica sobre el Programa de Fortalecimiento de Asociaciones Municipales (PFAM).

* Macro Proceso de Evaluación:
* Proceso de Evaluación.

Este macro proceso aplica a todos los Programas/Provisiones de la SUBDERE.

## ACTORES

Los actores involucrados en los programas son los equipos profesionales encargados, tanto a nivel central (SUBDERE Santiago) como regional (Unidades Regionales SUBDERE, URS). Los actores clientes son las municipalidades y las asociaciones de municipalidades.

## SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Para los efectos de la Política de Calidad, son clientes de la SUBDERE los Gobiernos Regionales, las Municipalidades y las Asociaciones de Municipalidades, entre otros los que se relacionan con la institución a través de sus diversos programas o provisiones.

Con el fin de evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes, anualmente se realiza un proceso de evaluación, el cual se lleva a cabo según lo indicado en el Procedimiento PSG.SUBD.05 “Evaluación de la Satisfacción del Cliente” y aplica a los productos y servicios indicados en el Alcance.

# OBJETIVOS Y ALCANCE DE ESTE TRABAJO

## OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de satisfacción de clientes de la División de Municipalidades, de los programas acreditados bajo norma ISO y proponer mejoras al actual procedimiento mediante el cual se levanta dicha satisfacción.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar los instrumentos y su justificación teórica y metodológica utilizados en 2014 y 2015 para medir la satisfacción de los clientes de la División de Municipalidades, así como la validez y confiabilidad de los resultados previos.
2. Reformular los mecanismos utilizados para levantar la satisfacción de Clientes de los programas de la división de Municipalidades en conjunto con los profesionales de cada programa evaluado.
3. Identificar y caracterizar el grado de satisfacción de los clientes de la división de Municipalidades de los programas acreditados.

## ALCANCE DE LA EVALUACIÓN Y ASPECTOS GENERALES A EVALUAR

La evaluación tiene dos focos, uno principal y otro complementario pero fundamental.

El foco principal corresponde a la evaluación de satisfacción de clientes propiamente tal, que cubre a todos los municipios del país para efectos del PMU y el PMB y a las 8 asociaciones que en 2016 recibieron fondos para proyectos del PFAM.

Para efectos de esta y las evaluaciones anteriores, la satisfacción de clientes se refiere a los servicios y asistencia que prestan las unidades y los equipos profesionales responsables de cada uno de los tres programas; no se refiere a calidad de proyectos o impacto de la inversión.

El segundo foco, aunque anterior en la secuencia de actividades, corresponde al análisis evaluativo de los instrumentos aplicados en años anteriores, que conduce a una versión metodológicamente corregida y a una ampliación del alcance de la información levantada.

# METODOLOGÍA

## TIPO DE EVALUACIÓN

El estudio corresponde a una evaluación con componentes cuantitativos y cualitativos, y se basa en la aplicación de una encuesta de satisfacción, compuesta principalmente por preguntas cerradas, y alguna pregunta abierta.

La medición se realizará de manera transversal/sincrónica, es decir, el estudio se realizará en un momento determinado, como una fotografía instantánea, una medición estática.

## INSTRUMENTOS DE LEVANTAMIENTO (ENCUESTAS)

En primer lugar, se revisó la calidad metodológica de las encuestas aplicadas en los años anteriores: forma y utilidad de elección de la muestra, análisis descriptivo de los resultados, y aplicación de mediciones estadísticas a los resultados (curtosis, Alfa de Cronbach, análisis de estadística inferencial), para establecer la significancia y validez estadística de los resultados.

En base a ese ejercicio, fueron confeccionados los instrumentos aplicados en esta ocasión. Aunque en principio y para obtener resultados comparables, se quiso incluir en las nuevas encuestas las preguntas cerradas de años anteriores, las conversaciones con los equipos profesionales de los programas llevaron a variaciones que, en la práctica, sólo permiten comparaciones muy globales y solamente en algunas áreas. Con todo, los nuevos instrumentos deberían poder aplicarse en los años venideros, lo que facilitará comparaciones posteriores.

Los instrumentos utilizados están diseñados sobre la base de escalas Likert, principalmente, además de la caracterización de los encuestados y las preguntas abiertas que buscan agregar información cualitativa a los resultados.

## MUESTRAS

Las muestras utilizadas son probabilísticas e intencionales, esto es que no hay ningún procedimiento estadístico a la hora de elegirlas, sino una elección intencionada:

* En el caso del PMU y el PMB, la muestra corresponde a todos los clientes de ambos programas, es decir, la población total. En este caso, esa población corresponde a los municipios y funcionarios (los vinculados con el parea técnica, administrativa o financiera del Programa correspondiente) que ocupan la plataforma electrónica de gestión de proyectos que ofrece la SUBDERE.
* En el caso del PFAM, es importante aclarar que, por solicitud explícita de la encargada del Programa, la muestra sobre la cual se aplicó el respectivo instrumentos sólo incluyó a las 8 asociaciones que postularon y obtuvieron recursos para proyectos en 2016, grupo que es distinto de los medidos en años anteriores, lo que, junto con los cambios en la formulación de las preguntas, dificulta la comparabilidad de este ejercicio con los de 2014 y 2015.

Los resultados de las encuestas aplicadas en 2016 son validados estadísticamente, se buscan correlaciones dentro de los resultados, y los resultados son comparados con los años anteriores, con las salvedades antes explicadas.

## RESULTADOS FINALES A ENTREGAR

El análisis deberá arrojar recomendaciones atingentes a la mejora continua de cada uno de los procesos asociados a la administración de los programas estudiados. La eventual aplicación de las recomendaciones corresponde a los equipos responsables de dicha administración.

# EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2015

Con la intención de obtener información más precisa y detallada de las encuestas PMB y PMU, se realizó un nuevo análisis de la información levantada el año 2015, para así realizar una pequeña estimación de lo que podía ser el análisis de la(s) encuesta(s) que sería(n) aplicada(s) en 2016.

## INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Hasta la fecha, cada uno los programas de la División de Municipalidades ha evaluado la satisfacción de clientes de forma independiente, mediante la aplicación de una encuesta de 6 preguntas en el caso del Programa Mejoramiento de Barrios (PMB), 24 preguntas en 7 módulos el Programa de Mejoramiento Urbano y Equipamiento Comunal (PMU), ambos instrumentos aplicados a todos los municipios del país, y 35 preguntas en 6 módulos en el caso del Programa de Fortalecimiento de Asociaciones Municipales (PFAM) sobre una muestra de 8 asociaciones.

Una caracterización de las encuestas que la DM aplicó en 2015 puede verse en la tabla N°1.

Tabla 1

Caracterización de encuestas de satisfacción de clientes implementadas por la División de Municipalidades.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | PMB | PMU | Asociaciones |
| Módulos | 2 | 7 | 6 |
| N° Preguntas | 6 | 24 | 38 |
| Periodicidad | Anual | Anual | Semestral |
| Cliente | Municipalidades | Municipalidades | Asociaciones Municipales |
| Universo | 345 | 345 | 50 |
| Muestra | 567 | 646 | 8 |
| Tiene preguntas abiertas | No | No | Sí |
| Escala de evaluación | Nota 1 a 7 | Escala Likert con 5 y 4 alternativas | Nota 1 a 7 y escala Likert de 5 alternativas. |

**Fuente:** Elaboración propia en Base a revisión de antecedentes remitidos por los programas acreditados de la División de Municipalidades

Es importante señalar que si bien el universo señalado en los informes de evaluación del 2015 para los programas PMU y PMB se refería a las 345 Municipalidades, los datos reportados correspondían a un número mucho mayor, dado que las encuestas fueron respondidas por más de un apersona en muchos municipios. Tanto es así, que la definición clara el universo a encuestar es una de las tareas que aborda el presente trabajo.

## ENCUESTA PMB 2015

La encuesta aplicada en 2015 es un instrumento muy sencillo que midió 5 objetos principales: 1) Satisfacción general del programa PMB; 2) Se entrega información clara a los usuarios; 3) Se entrega información rápida a los usuarios; 4) Conformidad sobre los requisitos mínimos exigidos para la postulación de proyectos; y 5) Funcionamiento del PMB Online. El instrumento correspondió a un cuestionario con preguntas cerradas, de tipo respuesta directa vía correo electrónico. Este tipo de encuesta presenta, la mayoría de las veces, índices muy altos de abstención en las respuestas, lo que en este caso fue resuelto mediante el bloqueo del acceso a la plataforma electrónica de gestión de proyectos, hasta que la encuesta estuviera contestada. Cada uno de estos objetos principales debía ser evaluado con una escala de notas de 1 a 7, considerando la nota 1 como la más baja evaluación y la nota 7 como la evaluación más positiva. El formulario de encuesta se adjunta en anexo.

Respondieron la encuesta 567 personas, repartidas en 285 municipios del país (según los documentos de presentación de resultados que estuvieron disponibles para este estudio). No existe la información clara que justifique la elección de los encuestados, no existe (o no se da a conocer) cómo se eligió la muestra. Además, no existe una caracterización del encuestado o preguntas de control, que permitan un cruce de variables óptimo y un análisis más profundo. Los datos fueron agrupados por región.

* + 1. **Anova e Igualdad de Medias**

La distribución por región y su media aritmética de los resultados son las que se muestran en la tabla N° 2:

Tabla 2

Distribución de respuestas por región y media aritmética

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Región** | ***n*** | **Media de Satisfacción General del PMB** |
| Tarapacá | 10 | 6,0 |
| Antofagasta | 10 | 6,2 |
| Atacama | 18 | 5,6 |
| Coquimbo | 38 | 6,1 |
| Valparaíso | 54 | 6,0 |
| O’Higgins | 40 | 5,7 |
| Maule | 54 | 5,9 |
| Biobío | 82 | 5,7 |
| Araucanía | 63 | 5,7 |
| De los Lagos | 58 | 6,0 |
| Aysén | 16 | 5,5 |
| Magallanes | 9 | 5,6 |
| Metropolitana | 72 | 5,8 |
| De los Ríos | 34 | 6,1 |
| **TOTAL** | **567** | **5,8** |

**Fuente:** Elaboración propia en base resultados encuestas aplicadas en 2015

Vistas las diferencias entre los resultados de cada región, podría pensarse que quizás hay una relación entre contextos regionales y el juicio de los clientes sobre calidad del servicio del Programa. Sin embargo, aplicando el Anova de comparación de las medias entre la variable Región y teniendo como variable numérica a la Satisfacción general, el valor resultante es 0,2, lo que indica que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre las calificaciones medias de las regiones, ya que el dato es superior a 0,05. Esto quiere decir que la satisfacción del programa no es diferente, al menos estadísticamente, entre las regiones evaluadas.

* + 1. **Análisis descriptivo**

La evaluación del programa se realizó sobre cinco ítems que miden distintas aristas del mismo. A continuación, analizaremos los resultados del análisis descriptivo que arroja la Satisfacción General del PMB. Para ello, hemos agrupado los resultados en 3 categorías: insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho, de acuerdo a la tabla N° 3:

Tabla 3

Resultados agrupados por categoría

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rango de la Nota** | **Porcentaje** | **Frecuencia** | **Categorías** |
| 1-3 | 2,1% | 12 | Insatisfecho |
| 4-5 | 27,2% | 154 | Medianamente Satisfecho |
| 6 - 7 | 70,7% | 401 | Satisfecho |
| **Total** | **100%** | **567** |  |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2015

De las personas encuestadas, 401 evaluaron con notas 6 y 7 al ítem de Satisfacción General de Programa, es decir, el 70,75 % de los encuestados cree que el servicio del PMB es muy satisfactorio. La mediana es de 6,0 y la media aritmética de 5,8. En términos generales, el programa posee una aprobación alta.

Los valores de la curtosis y la asimetría son 3,479 y -1,46 respectivamente, lo que nos hace entender que los datos se agrupan en los valores extremos positivos. Es decir, mayoritariamente en las notas 6 y 7, confirmando que la tendencia estadística es a una alta satisfacción.

## ENCUESTA PMU 2015

La encuesta aplicada correspondió a un instrumento con preguntas cerradas, con respuesta directa por correo electrónico, que fue validado por el juicio experto que indica que el instrumento mide lo que dice medir. Pretendió evaluar tres objetos de medición principales del programa PMU, con ítems específicos para cada objeto. Los ítems específicos evaluados están divididos en un número determinado de preguntas que son calificadas de acuerdo a las siguientes categorías: 1) muy insatisfecho, 2) insatisfecho, 3) medianamente satisfecho, 4) satisfecho, 5) muy satisfecho.

Es necesario dejar establecido que, habiendo sido obtenidos los datos a partir de un instrumento tipo Likert, para poder realizar un análisis no paramétrico (esto porque el análisis es generalizable sólo a la muestra específica del estudio), dichos datos fueron recodificados en variables categóricas, de manera de realizar un análisis adecuado de Chi-Cuadrado.

La validez estadística de los resultados se midió con el Alfa de Cronbach que en este caso arrojó un valor de 0,995. Esto es, se trata de un instrumento estadísticamente fiable.

Los datos arrojados por las respuestas fueron sumados y se obtuvo un valor central por cada ítem. Teniendo así 7 ítems (con una variable correspondiente) distribuidos (no equitativamente) en cada uno de los tres objetos de medición del instrumento. Todo queda distribuido según se muestra en la tabla N° 4:

Tabla 4

Frecuencia de respuestas sumadas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nivel de Aprobación** | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
| Muy Insatisfecho | 14 | 2,2% |
| Insatisfecho | 23 | 3,6% |
| Medianamente Satisfecho | 131 | 20,3% |
| Satisfecho | 254 | 39,3% |
| Muy Satisfecho | 224 | 34,7% |
| **Total** | **646** | **100%** |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2015

***Objeto de medición 1:*** *Los niveles de satisfacción de los procesos de Postulación, Aprobación y Operación Financiera*

254 personas están “Satisfechas” con la etapa de postulación de los proyectos, esto se traduce en 39,3% de la muestra. 224 personas se muestran “Muy Satisfechas” con esta etapa. Esto representa el 34,7% de la muestra. Sólo el 2,2% de la muestra se siente insatisfecha en este ítem, valor que se traduce en que sólo 14 personas lo evaluaron con un “Muy Insatisfecho”. El promedio de la calificación para el Proceso de Postulación de iniciativas de inversión es de 4,01.

288 personas están “Satisfechas” con el ítem Proceso de Aprobación de las iniciativas de inversión. Es decir, el 44,6% de los encuestados están satisfechos. 167 personas están “Muy Satisfechas” con este ítem, lo que se traduce en 25,9% de las personas encuestadas. Los niveles de aprobación más altos del estudio, es decir “Satisfecho” y “Muy Satisfecho”, conglomeran el 70,5% de la muestra. Por otro lado, la media aritmética (promedio) del ítem es de 3,87. Esto es, que las personas encuestadas sienten que las indicaciones a los proyectos dejados en estado de “Observado Programa” en el sistema SUBDERE en línea, son pertinentes y que las etapas de la aprobación son comprensibles. Lo anterior se ratifica aún más con el valor de la mediana: 4,00.

267 de los encuestados se sienten “Satisfechos” con la Operación financiera del PMU, esto es, el 41,3% de las personas encuestadas. 158 personas se sienten “Muy Satisfechas” con este proceso, 24,5% de la muestra. La suma de los niveles altos de satisfacción representa entonces el 65,8% de la población encuestada, y el promedio de la calificación es de 3,79.

Entonces, el resultado del primer objeto de medición indica que éste satisface a los clientes, con altos niveles de satisfacción en todos sus ítems.

***Objeto de medición 2:*** *Funcionamiento del Programa de Mejoramiento Urbano y Equipamiento Comunal (PMU)*

293 de las personas encuestadas evalúan al Impacto del PMU de manera muy positiva. El 80,5% de los encuestados responden a este ítem con “satisfecho” o “muy satisfecho”. El promedio de la calificación fue de 4,18, un valor muy cercano a la nota máxima de 5, lo que representa niveles de aprobación sumamente altos.

338 de las personas encuestadas se sienten “Muy Satisfechos” con el desempeño del asesor PMU por municipio. Es decir, el 52,3% de la muestra evaluó al asesor con el nivel de aprobación más alto. Si revisamos además la media aritmética de notas, nos encontramos con una media de 4,28, número muy cercano al máximo de 5 puntos.

Entonces, el resultado del segundo objeto que se midió arroja niveles de satisfacción muy altos. En ambos ítems el resultado arroja que la mayor concentración de las personas encuestadas se encuentra en los niveles más altos de satisfacción.

***Objeto de medición 3:*** *La percepción del déficit en Infraestructura comunal*

275 de las personas encuestadas consideran como “Medianamente Deficitaria” la infraestructura municipal, lo que representa al 42,6% de la muestra. Sólo el 5,1% considera como muy deficitaria a la infraestructura municipal. Entonces, el 42,6% cree que la infraestructura municipal, es mediamente deficitaria en cuanto a Energías Renovables, electrificación, alumbrado público, así como de espacios públicos, infraestructura y Conectividad.

263 personas perciben que hubo una disminución considerable del déficit, luego de la aplicación del programa PMU. Lo que representa al 40,7% de la población. Sólo el 2,6% de la muestra cree que el déficit no disminuye. Un 72% de la población, percibe que hay grandes cambios luego de la aplicación del programa PMU. Lo anterior se rectifica con la media aritmética del nivel de percepción, donde una media de 3,02 (con nota máxima de 4) devela que sí existe una disminución importante del déficit en cuanto a infraestructura, conectividad, servicios de aguas potables y sanitarias, y energías renovables y cableado público.

Entonces, el último objeto de medición de la encuesta de 2015 muestra que la Percepción del déficit en Infraestructura comunal es vista positivamente, esto es, que dicho déficit ha disminuido considerablemente luego de la implementación de los programas del PMU

**Análisis de Chi-Cuadrado de los tres objetos de medición**

La información recogida se recodificó de tal modo que pudiese ser ocupada para un análisis no paramétrico de Chi-cuadrado. Es decir, los valores numéricos que arrojó la escala Likert, fueron transformados en valores categóricos, con un criterio ordinal, de tal manera que se pudiesen comparar variables categóricas. La hipótesis principal que surge al mirar los datos es que podrían existir niveles de aprobación significativamente distintos entre las regiones, de manera que sea interesante indagar en las causas.

***1ra Prueba:*** *Los niveles de satisfacción de los procesos de Postulación, Aprobación y Operación Financiera*

Se van a contrastar tres variables politómicas (Proceso de postulación de iniciativas de inversión, Proceso de aprobación de las iniciativas de inversión y Operación Financiera del PMU) con otra politómica (Región). Ambas variables serán contrastadas para saber si existen resultados estadística y significativamente distintos. La hipótesis de la investigación será entonces, que las variables se comportan distinto según la región en las que se apliquen. Y la hipótesis nula será que las variables se comportan de la misma manera en todas las regiones.

Los resultados arrojaron que las variables Proceso de postulación de iniciativas de inversión, Proceso de aprobación de las iniciativas de inversión y Operación Financiera se comportan distinto según la región en las que apliquen.

***2da Prueba:*** *El Impacto de la plataforma SUBDERE en Línea y el Funcionamiento del Programa de Mejoramiento Urbano y Equipamiento Comunal (PMU).*

Se contrastó una variable binaria (Impacto del PMU y Funcionamiento del equipo central del PMU) y otra variable politómica (Región). La hipótesis de la investigación será entonces, que las variables se comportan distinto según la región en las que se apliquen. Y la hipótesis nula será que las variables se comportan de la misma manera en todas las regiones.

Los resultados arrojaron que las variables Impacto del PMU y Funcionamiento del equipo central del PMU se comportan distinto según la región en las que apliquen.

***3ra Prueba:*** *La percepción del déficit en Infraestructura comunal y el grado de disminución del mismo, gracias a la ejecución de los proyectos financiados por el Programa.*

Se contrastó una variable binaria (Percepción del déficit de infraestructura comunal y Percepción de la variación del déficit) y otra variable politómica (Región). La hipótesis de la investigación será entonces que las variables se comportan distinto según la región en las que se apliquen. Y la hipótesis nula será que las variables se comportan de la misma manera en todas las regiones.

Los resultados arrojaron que las variables “Percepción del déficit de infraestructura comunal” y “Percepción de la variación del déficit” se comportan distinto según la región en las que apliquen, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que dice relación con que el comportamiento de las variables analizadas es distinto según sea la región desde donde se responde.

## ENCUESTA PFAM 2015

En el caso de la encuesta aplicada a los clientes del PFAM en 2015, aunque no se contó con el formulario del instrumento, de acuerdo con el documento de tabulación de resultados, se puede establecer que aquél se dividió en 7 módulos que reúnen 37 afirmaciones o preguntas a calificar en escalas Likert de 1 a 7 o variables categóricas, según el caso. A diferencia de lo ocurrido con las encuestas del PMB y el PMU, en el caso del PFAM sólo se responde un formulario por Asociación, por lo que no hay problemas de codificación.

Tal como en 2014, en el ejercicio de 2015 se realizó un análisis descriptivo pregunta a pregunta, pero no se compararon resultados entre estos años. Tampoco se pueden hacer análisis estadísticos, dado el reducido tamaño de la muestra que, por decisión de la encargada del Programa, sólo contiene a aquellas asociaciones que tuvieron algún proyecto financiado ese año, esto es, 7 casos en 2015.

Con todo, los resultados de la encuesta de 2015 fueron llevados a porcentaje, lo cual es discutible en términos metodológicos dado lo reducido de la muestra, y las calificaciones por pregunta simplemente promediadas, lo que no necesariamente refleja de manera fiel los resultados para efectos de análisis descriptivo. Fuera de lo anterior, se encontraron varios errores en el cálculo de esos promedios aritméticos.

La mayor riqueza de información se levanta en la sección 7, que contiene preguntas abiertas.

Finalmente, al menos en los documentos de que se dispuso para el presente estudio, el trabajo realizado en 2015 no muestra conclusiones, sino sólo las decisiones de mejora para 2016 que se copian a continuación:

* Aumento de fondos para financiamiento de proyectos de fortalecimiento asociativo
* Financiamiento de continuidad de proyectos de años anteriores
* Mantención y facilidad continua y progresiva del intercambio de experiencias entre asociaciones municipales
* Aumento de asesoría técnica en terreno
* Financiamiento de proyectos para asociaciones recientemente incorporadas al Registro.

# NUEVOS INSTRUMENTOS

El diseño de los instrumentos a aplicar en 2016 a los tres programas sometidos a evaluación de satisfacción de clientes buscó mejorar y completar los aplicados en los años anteriores.

En primer lugar, fueron homologados los formularios de encuesta del PMU y del PMB, que quedaron con mínimas diferencias asociadas a la especificidad de cada programa. En el caso de la encuesta del PFAM, se amplió el contenido a indagar, agregándose preguntas.

En los 3 instrumentos se agregaron más datos de caracterización de los encuestados. Igualmente, en las encuestas de los tres programas se buscó formular las preguntas y plantear las alternativas de respuesta en un formato lo más uniforme posible, de manera de facilitar a los encuestados el proceso de respuesta.

Con todo, los equipos responsables de los programas plantearon ciertas modificaciones que fueron respetadas por este equipo evaluador, aunque no fueron compartidas en el caso del PMB y el PMU, haciendo ver en su momento los reparos metodológicos ante los cambios.

# ANÁLISIS DE RESULTADOS AÑO 2016 PMB, PMU Y PFAM

## TIPOLOGÍA COMUNAL

La tabla N° 5 caracteriza los grupos tipológicos de comunas, según clasificación efectuada por la SUBDERE en 2010 (con proyecciones de población en base a Censo 2002). Según esas tipologías se analizarán los resultados de las encuestas aplicadas a clientes del PMU y del PMB (este ejercicio no se hace con los clientes de PFAM, dadas las características de esa muestra).

Tabla 5

Caracterización y participación de tipologías comunales en el total de comunas del país

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipología Comunal 2010 + Asociaciones** | | | | |
| ***n*** | **N° Comunas** | **Características** | **Población 2010** | **%** |
| 1 | 8 | Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo | 1.010.515 | 6% |
| 2 | 39 | Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio. | 7.595.844 | 45% |
| 3 | 37 | Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio. | 3.543.432 | 21% |
| 4 | 56 | Comunas urbanas medianas con desarrollo medio | 1.777.524 | 11% |
| 5 | 96 | Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio. | 1.718.931 | 10% |
| 6 | 109 | Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo | 1.117.127 | 7% |
| 7 |  | Asociaciones Municipales | - | - |
|  | 345 | **TOTAL NACIONAL** | 16.763.373 | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a diseño de tipologías comunales SUBDERE 2010

## RESULTADOS PMB 2016

* + 1. **Caracterización de la muestra**

824 personas de 334 Municipalidades y 12 Asociaciones de Municipalidades dieron respuesta a la encuesta sobre PMU inserta en el sistema Subdereenlinea. Los resultados no son comparables con los obtenidos el 2014 y el 2015, no sólo por el diferente contenido de las preguntas, sino también porque en esos años no se diferenciaban las comunas, sino que el análisis se realizaba al total de encuestados, que podían ser más de uno por comuna (824 encuestados en total). En el caso de 2016, en cambio, se analizaron los datos por comuna, aplicando para ello un ponderador que permitió homologar el valor de las respuestas, independiente del número de personas que respondieron en cada municipio, es así como, por ejemplo, en las comunas en que respondieron 4 personas, se aplicó el ponderador de 0,25, para que todas las respuestas sumadas equivalieran a las respuestas de las comunas donde sólo una persona respondió, a las que se aplicaba ponderador de valor 1.

La tabla N° 6 y los gráficos N° 1 y N° 2 muestran la distribución de las respuestas entre las tipologías comunales, según personas y municipios o asociaciones. Como puede verse, la tasa de respuesta en cuanto a comunas fue alta, de manera que la estructura de participación de las tipologías representadas en la muestra es bastante similar a la estructura nacional total. La distribución por número de personas también es relativamente parecida y, como se dijo en una sección anterior, las diferencias se resuelven por medio del uso de un ponderador.

Tabla 6

Distribución de la muestra, según tipología comunal

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Personas que respondieron** | | **Municipios o Asociaciones con respuesta** | |
|  | **Numero** | **Porcentaje** | **Numero** | **Porcentaje** |
| Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo | 8 | 0,97% | 4 | 1,16% |
| Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio. | 114 | 13,83% | 39 | 11,30% |
| Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio. | 100 | 12,14% | 36 | 10,43% |
| Comunas urbanas medianas con desarrollo medio | 150 | 18,20% | 54 | 15,65% |
| Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio. | 231 | 28,03% | 95 | 27,54% |
| Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo | 209 | 25,36% | 105 | 30,43% |
| Asociaciones Municipales | 12 | 1,46% | 12 | 3,48% |
| **Total** | **824** | **100,00%** | **345** | **100,00%** |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 1

Estructura de muestra de personas según tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 2

Estructura de muestra de municipios/asociaciones según tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Régimen de Contratación**

La tabla N° 7 y el gráfico N° 3 presentan la distribución de los encuestados según régimen de contratación y tipología comunal.

Los datos no muestran diferencias muy marcadas entre las tipologías, salvo, eventualmente, la alta proporción de honorarios presente en las grandes comunas metropolitanas de alto desarrollo. Sin embargo, este dato pierde relevancia si se considera que esas comunas son sólo 8 en el universo nacional de 345.

Tabla 7

Distribución la muestra según figura contractual y tipología comunal

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Contrata | | Honorarios | | Planta | | Total Tipología | |
|  | N° | % | N | % | N | % | N | % |
| Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo | 1 | 12,5% | 4 | 50,0% | 3 | 37,5% | 8 | 100% |
| Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio. | 30 | 26,3% | 38 | 33,3% | 46 | 40,4% | 114 | 100% |
| Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio. | 13 | 13,0% | 39 | 39,0% | 48 | 48,0% | 100 | 100% |
| Comunas urbanas medianas con desarrollo medio | 32 | 21,3% | 54 | 36,0% | 64 | 42,7% | 150 | 100% |
| Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio.. | 45 | 19,5% | 90 | 39,0% | 96 | 41,6% | 231 | 100% |
| Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo | 38 | 18,3% | 62 | 29,8% | 108 | 51,9% | 208 | 100% |
| Asociaciones Municipales | 0 | 0,0% | 5 | 41,7% | 7 | 58,3% | 12 | 100% |
| Total | 159 | 19% | 292 | 35% | 372 | 45% | 823 | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico

Distribución la muestra según figura contractual y tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

A nivel global (gráfico N° 4) se puede observar que la mayor parte de los encuestados están contratados bajo régimen de honorarios y planta, con algo más de un 80% en conjunto, y sólo el 19% restante corresponde a contratas.

Gráfico 4

Distribución la muestra según figura contractual y tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Dependencia de Desempeño**

La tabla N° 8 y el gráfico N° 5 muestran la distribución de los encuestados según dependencia municipal de desempeño y tipología comunal. Se puede destacar que a menor desarrollo comunal, mayor es la proporción de encuestados que se desempeñan en la Dirección de Obras Municipales y menos la de aquellos que lo hacen en la Secretaría Comunal de Planificación. Ello podría explicarse en que a menor desarrollo comunal, más pequeñas son las municipalidades, y muchas municipalidades pequeñas no cuentan con SECPLAN, cuyas tareas son asumidas por la DOM.

Tabla 8

Distribución de respuestas según dependencia de desempeño y tipología comunal

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Dirección de Desarrollo Comunitario** | | **Dirección de Obras Municipales** | | **Dirección/ Departamento de Operaciones** | | **Secretaría Comunal de Planificación** | | **Secretaría Municipal** | | **Otro** | | **Total** |
|  | **N** | **%** | **N** | **%** | **N** | **%** | **N** | **%** | **N** | **%** | **N** | **%** |
| Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 12,5% | 6 | 75,0% | 0 | 0,0% | 1 | 12,5% | 8 |
| Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio | 1 | ,9% | 2 | 1,8% | 7 | 6,1% | 90 | 78,9% | 2 | 1,8% | 12 | 10,5% | 114 |
| Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio | 0 | 0,0% | 10 | 10,0% | 3 | 3,0% | 71 | 71,0% | 0 | 0,0% | 16 | 16,0% | 100 |
| Comunas urbanas medianas con desarrollo medio | 2 | 1,3% | 19 | 12,7% | 6 | 4,0% | 109 | 72,7% | 2 | 1,3% | 12 | 8,0% | 150 |
| Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio | 1 | ,4% | 44 | 19,0% | 5 | 2,2% | 150 | 64,9% | 4 | 1,7% | 27 | 11,7% | 231 |
| Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo | 0 | 0,0% | 35 | 16,7% | 7 | 3,3% | 137 | 65,6% | 2 | 1,0% | 28 | 13,4% | 209 |
| Asociaciones Municipales | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 12 | 100,0% | 12 |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 5

Distribución la respuestas según dependencia de desempeño y tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

En cualquier caso, tal como muestra el gráfico N° 6, la mayor parte de los encargados del PMB en los municipios se desempeña en las secretarías de Planificación.

Gráfico 6

Distribución la respuestas según dependencia de desempeño, nacional

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Género**

La tabla N° 9 y el gráfico N° 7 muestran la distribución de los encargados del PMB encuestados por sexo y tipología comunal. Sorprendentemente quizás, puede observarse que mientras mayor desarrollo y carácter urbano tienen las comunas, mayor es la presencia femenina en los cargos relacionados con el Programa. Con todo y tal como muestra el gráfico N° 8, la presencia masculina domina a nivel nacional, con un 52,4% de hombres desempeñando dichos cargos.

Tabla 9

Distribución de la muestra según género y tipología comunal

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Masculino | | Femenino | |
|  | N | % | N | % |
| Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo | 2 | 25,0% | 6 | 75,0% |
| Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio. | 53 | 46,5% | 61 | 53,5% |
| Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio. | 39 | 39,0% | 61 | 61,0% |
| Comunas urbanas medianas con desarrollo medio | 83 | 55,3% | 67 | 44,7% |
| Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio. | 125 | 54,1% | 106 | 45,9% |
| Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo | 123 | 58,9% | 86 | 41,1% |
| Asociaciones Municipales | 7 | 58,3% | 5 | 41,7% |
| Total | 432 | 52,4% | 392 | 47,6% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 7

Distribución la muestra según género y tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 8

Distribución de la muestra según género, nacional

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Ámbito de relación con el PMB**

En el gráfico N° 9 se muestra la distribución por ámbitos, de las respuestas a la pregunta “¿En qué ámbito de relaciona Ud. con el PMB?”. El resultado indica que en la mayor parte de los municipios, los encuestados responden que tienen una relación técnica con el programa: 38,7% indica “técnico” y 15,5% indica “los 3 ámbitos”, que incluyen lo técnico, 0,8% indican “técnico y financiero” y 8,5% indica “técnico y administrativo”. Así, el total de los municipios cuyos funcionarios se relacionan con el PMB desde un rol técnico, representa el 63,5% de la muestra de municipios.

Gráfico 9

Ámbitos de relación de los funcionarios con el PMB

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Niveles de satisfacción en relación con los procesos de postulación, aprobación y operación financiera del PMB**

La tabla N° 10 y los gráficos N° 10y N° 11muestran lo manifestado por los municipios en relación con su grado de aprobación de las afirmaciones que se proponen sobre las distintas etapas/procesos de gestión en la SUBDERE de los proyectos postulados al PMB; estos resultados se muestran distribuidos por tipologías comunales y promedios nacionales.

Se puede ver que, en la escala de 1 a 5, donde 1 es el menor nivel de acuerdo (“muy en desacuerdo” y 5 el mayor nivel de acuerdo (“muy de acuerdo”), aunque a nivel nacional (muestra de 345 casos) los resultados están en torno a los 4 puntos (3,61 a 4,14), hay una diferencia importante y general –en todas las afirmaciones– a la baja en la categoría de “grandes comunas metropolitanas de alto desarrollo”, con notas que van de 1,63 a 2,79 puntos en grado de acuerdo, lo que arroja un promedio de 2,17 puntos para el conjunto de afirmaciones en esa tipología, versus los promedios para las otras tipologías que se mueven en un rango que va de 3,64 a 4,04 puntos. Esto puede tener una explicación en que, en general, los municipios más fuertes son los que menos requieren de los servicios de la SUBDERE para obtener financiamientos y, por lo tanto, son también los más exigentes frente a esos servicios. Esta tesis se ve apoyada al observar que el segundo promedio más bajo es el de la categoría inmediatamente siguiente, de “grandes comunas metropolitanas y/o urbanas con desarrollo medio”.

Por su parte, en el gráfico N° 11 se puede observar que la afirmación con menor grado de acuerdo general es “Considera adecuado los tiempos entre la presentación de un proyecto y su elegibilidad”, donde un 24,2% se manifiesta muy en desacuerdo o en desacuerdo, esto es que hay clara insatisfacción, además de un 27,8% que se manifiesta indiferente. Efectivamente, esa afirmación es la que presenta el promedio más bajo, con 3,34 puntos en el nivel de acuerdo. Estos datos son consistentes con los comentarios que aparecen como respuesta a las preguntas abiertas, que se verán más adelante.

Tabla 10

Grado de aprobación de afirmaciones propuestas sobre las distintas etapas/procesos de gestión en la SUBDERE de los proyectos postulados al PMB, según tipología comunal

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo** | **Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio.** | **Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio.** | **Comunas urbanas medianas con desarrollo medio** | **Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio..** | **Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo** | **Asociaciones Municipales** | **Promedio general (345 casos)** |
| P6\_Las diferentes etapas del proceso de postulación son claras y comprensibles | 2,79 | 3,85 | 4,33 | 4,07 | 4,07 | 4,23 | 4,00 | **4,11** |
| P7\_Cuando un proyecto es dejado en estado de “Observado de programa”, las indicaciones y observaciones proporcionadas son claras y pertinentes | 2,17 | 3,68 | 4,07 | 3,81 | 3,70 | 3,86 | 3,92 | **3,79** |
| P8\_Considera adecuado los tiempos entre la presentación de un proyecto y su elegibilidad | 1,63 | 3,33 | 3,62 | 3,23 | 3,35 | 3,35 | 3,25 | **3,34** |
| p9\_Existe comunicación óptima para corregir las observaciones realizadas a los proyectos | 2,08 | 3,76 | 4,10 | 3,86 | 3,91 | 4,07 | 4,08 | **3,94** |
| p10\_El tiempo que demoran las transferencias de los proyectos aprobados es adecuado | 2,33 | 3,29 | 3,79 | 3,50 | 3,67 | 3,73 | 3,50 | **3,61** |
| p11\_En caso de dudas, tengo claro a quién recurrir (Refiriéndose al Equipo Central o Equipo Regional URS) | 2,00 | 3,94 | 4,34 | 4,07 | 4,13 | 4,27 | 4,33 | **4,14** |
| **Promedio de satisfacción** | **2,17** | **3,64** | **4,04** | **3,76** | **3,81** | **3,92** | **3,85** | **3,82** |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 10

Grado de aprobación de afirmaciones propuestas sobre las distintas etapas/procesos de gestión en la SUBDERE de los proyectos postulados al PMB, según tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 11

Distribución de respuestas sobre probación de afirmaciones propuestas en relación con las distintas etapas/procesos de gestión en la SUBDERE de los proyectos postulados al PMB, según tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Evaluación de los equipos profesionales central y regionales del PMB en la SUBDERE**

La tabla N° 11 y los gráficos N° 12 y N° 13 muestran los datos referidos a la evaluación que hacen los encuestados sobre los equipos profesionales de la SUBDERE encargados del PMB, tanto del nivel nacional como de las regiones (URS). En este caso (por una opción del equipo del programa, que fue discutida por los responsables de la presente evaluación), las alternativas de respuesta fueron “Sí” o “No”, a las que para efectos de cálculo fueron asignados puntaje 1 y puntaje 0, respectivamente.

En términos generales, los datos muestran bastante satisfacción con el desempeño, salvo en la afirmación 16 “Conoce claramente cuáles son las funciones que desarrolla el Equipo Central”, en que en el 44,4% de la muestra de municipios, los encuestados responden que no conocen dichas funciones, y en la afirmación 17 “Resulta fácil contactar a los profesionales PMB”, donde el 37,1% de la muestra indica que no es fácil ese contacto. La calificación respectiva en la escala de 0 a 1 resulta en 0,56 y 0,63 puntos, respectivamente.

A nivel de promedios por tipología no hay variaciones notables en la evaluación, salvo en el caso de los municipios más “fuertes” –esto es “grandes comunas metropolitanas de alto desarrollo” y en menor medida el grupo de “grandes comunas metropolitanas y/o urbanas con desarrollo medio”–, que se muestran menos satisfechos y/o conocen menos a los equipos de la SUBDERE. No obstante lo anterior, si se revisa el gráfico N° 12 y el conjunto de sus tendencias, se observa una cierta inclinación al alza, en la medida que se avanza hacia los grupos de comunas más vulnerables (rurales y/o de bajo desarrollo).

Con todo, a la hora de mirar los promedios por tipología, hay que tener en cuenta que las preguntas se pueden agrupar según dos connotaciones: unas son de satisfacción propiamente tal con el desempeño del equipo SUBDERE, y otras son de conocimiento por parte del encuestado; no obstante, se considera que los promedios de ambos grupos pueden dar luces acerca de cómo mejorar el desempeño de la SUBDERE en la prestación de su servicio a los clientes.

Tabla 11

Evaluación sobre los equipos profesionales de la SUBDERE encargados del PMB, por tipología comunal

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo** | **Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio.** | **Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio.** | **Comunas urbanas medianas con desarrollo medio** | **Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio..** | **Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo** | **Asociaciones Municipales** | **Promedio general (345 casos)** |
| P12\_Conoce claramente cuáles son las funciones que desarrolla los profesionales de la URS | 0,29 | 0,63 | 0,82 | 0,85 | 0,79 | 0,84 | 0,75 | **0,79** |
| P13\_Resulta fácil contactarse con el equipo | 0,58 | 0,83 | 0,88 | 0,89 | 0,9 | 0,89 | 0,92 | **0,88** |
| P14\_Ante mis dudas o requerimientos, las respuestas y orientaciones de los profesionales son rápidas y claras | 0,58 | 0,9 | 0,88 | 0,9 | 0,85 | 0,9 | 1 | **0,88** |
| P15\_Recibe buena atención por parte del equipo de profesionales (“calidad de servicio”) | 0,79 | 0,95 | 0,95 | 0,97 | 0,93 | 0,96 | 1 | **0,95** |
| P16\_Conoce claramente cuáles son las funciones que desarrolla el Equipo Central | 0,38 | 0,47 | 0,57 | 0,6 | 0,52 | 0,59 | 0,67 | **0,56** |
| P17\_Resulta fácil contactar a los profesionales PMB | 0,58 | 0,61 | 0,63 | 0,67 | 0,64 | 0,61 | 0,58 | **0,63** |
| P18\_Ante mis dudas o requerimientos, las respuestas y orientaciones de los profesionales PMB son rápidas y claras | 0,71 | 0,71 | 0,77 | 0,76 | 0,68 | 0,77 | 0,83 | **0,74** |
| P19\_Recibe buena atención por parte del equipo de profesionales (“calidad de servicio”) | 0,79 | 0,78 | 0,86 | 0,85 | 0,76 | 0,82 | 0,83 | **0,81** |
| **Promedio por tipología** | **0,59** | **0,74** | **0,80** | **0,81** | **0,76** | **0,80** | **0,82** | **0,78** |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 12

Evaluación de los equipos profesionales de la SUBDERE encargados del PMB, según tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 13

Evaluación de los equipos profesionales de la SUBDERE encargados del PMB

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Nudos críticos y mejoras posibles en relación con las etapas de gestión de los proyectos**

Bajo este título se preguntó por la velocidad de resolución de las etapas de la gestión de los proyectos y se pidieron comentarios al respecto.

La tabla N° 12 y el gráfico N° 14 muestran las frecuencias generales de las respuestas.

De los 346 casos con respuesta, 165, casi la mitad, considera que la etapa de más lenta resolución es la de aprobación de los proyectos, esto es, la espera del momento en que se asignan recursos para su financiamiento. El resto de las etapas no presentan mayores problemas, dado que la cantidad de respuestas que las califican como lentas no sobrepasan en 18% de la muestra.

Tabla 12

Etapas consideradas más lentas dentro del proceso de gestión de proyectos en la SUBDERE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Etapa considerada más lenta | |
|  | Frecuencia | Porcentaje |
| Postulación | 62 | 17,8% |
| Aprobación | 165 | 47,7% |
| Transferencias | 48 | 14,0% |
| Rendiciones | 42 | 12,1% |
| Cierre de proyecto | 29 | 8,4% |
| Total | 346 | 100,0% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 14

Etapas consideradas más lentas dentro del proceso de gestión de proyectos en la SUBDERE

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

El gráfico N° 15 muestra, por su parte, la opinión de los encuestados en relación con la lentitud de las etapas, distribuida por tipología comunal. Es interesante observar que mientras más vulnerables las comunas, más respuestas hay que consideran lenta la etapa de aprobación del financiamiento de los proyectos. En efecto, en las 3 tipologías de las comunas más vulnerables, el porcentaje de respuestas en este sentido sobrepasa el 50%, mientras que en las 3 tipologías de las comunas que podríamos llamar más robustas, esa respuesta representa entre el 20 y el 36%. No estamos en condiciones de plantear alguna tesis que explique este resultado, pero sería interesante investigar las causas.

Gráfico 15

Evaluación de la velocidad de resolución de las etapas de gestión de los proyectos en la SUBDERE, por proceso y tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

**Aportes cualitativos de los encuestados**

A las preguntas abiertas formuladas en relación con facilitar el desarrollo y cumplimiento rápido de las etapas de gestión de los proyectos, los resultados fueron agrupados en temas recurrentes, de acuerdo al detalle siguiente:

* *Etapa de postulación:*
* Acortar tiempos de revisión
* Observaciones más claras
* Piden profesionales en los municipios
* Menos burocracia
* Aumentar capacidad del sistema para recibir archivos pesados
* Unificar criterios de revisión entre nivel central, nivel regional y entre revisores
* Reducir la revisión al nivel regional (por burocracia y por descentralización)
* Avisos por correo electrónico
* *Etapa de aprobación:*
* Reducir tiempos entre elegibilidad y aprobación (proyectos pierden vigencia)
* Reducir la revisión al nivel regional (por burocracia y por descentralización)
* *Etapa de transferencias:*
* Acortar tiempo
* Aviso vía e mail
* Exceso o poca claridad en la documentación requerida
* *Etapa de rendiciones:*
* Acortar tiempo
* Asistencia, capacitación, información
* Claridad en las observaciones
* Situaciones/realidades especiales
* Mejoras a plataforma
* Reducir burocracia
* *Etapa de cierre del proyecto:*
* Acortar tiempo
* Reducir burocracia: se solicita exceso de documentación y duplicada
* Problemas en plataforma

**Otros nudos y aspectos de mejora**

La encuesta dio también espacio libre para que los encuestados plantearan comentarios que ayuden a mejorar la gestión del PMB. Los resultados se agrupan y muestran a continuación:

* *Las más mencionadas:*
* Acortar tiempos etapas
* Más información respecto a procesos, requisitos, responsables, etc.
* Reducir burocracia (excesos o poca claridad en documentación requerida)
* Corregir sistema de pagos que no se ajusta siempre a los procesos municipales/contratistas
* Capacitación
* Mejorar plataforma
* Unificar y mantener criterios de evaluación
* Equipos regionales más autónomos
* *Otras de interés*
* Tener en cuenta realidades municipales/comunales específicas
* RRHH para las municipalidades
* Transparencia en asignación de recursos (evitar criterios políticos)
* Ampliar el giro del programa
* *Algunas específicas:*
* Avisos por email de hitos del ciclo del proyecto
* Más accesos al portal por municipio
* Más tiempo de sesión en plataforma
* Archivos más pesados
  + 1. **Confiabilidad del instrumento aplicado a los responsables del PMB en municipios y asociaciones**

1. **Alfa de Cronbach**

La confiabilidad o Consistencia interna de una encuesta se refiere al nivel en que los diferentes ítems o preguntas de una escala están relacionados entre sí. Esta homogeneidad entre los ítems nos indica el grado de acuerdo entre los mismos y, por tanto, lo que determinará que éstos se puedan acumular y dar una puntuación global, En otras palabras, si los puntajes de cada pregunta del cuestionario son consistentes con el puntaje total de todo el cuestionario. Se utiliza para ello el Alfa de Cronbach, cuyos valores oscilan entre 0 a 1 y se considera que existe una buena consistencia interna cuando el valor de Alfa es superior a 0,7.

Para el caso de la encuesta del PMB se seleccionaron las preguntas de evaluación solamente, esto es, de la 6 a la 20 del instrumento. El valor arrojado de Alfa de Cronbach fue de 0.839 cuando se trabajó con la encuesta sin ponderar (personas) y de 0.833 cuando fue ponderada (comunas). Ambos valores son superior al valor de 0,7 por lo que se considera el instrumento como confiable.

1. **Anova**

Esta prueba se realiza para identificar diferencias significativamente estadísticas entre grupos, y se usara para ver si existen diferencias que permitan afirmar que las opiniones de las comunas varían según sea el género de quien responde, la región de donde responde y finalmente la tipología comunal a la que corresponde. En vez de analizar cada pregunta por separado se utilizarán las variables construidas “Satisfacción con el programa” y “Conocimiento del Equipo regional y central del Programa” que agrupan respectivamente las preguntas desde la 6 a la 11 y desde la 12 a la 19. Sólo se evaluará por separado la pregunta 20, que se refiera a la “Etapa más lenta del proceso”.

La hipótesis 0 o nula plantea que las respuesta no varían según sea el sexo, región o tipología, mientras que la hipótesis 1 plantea que las repuestas están relacionadas con el sexo, la región o la tipología comunal de quien responde. Para saber si aprobar o rechazar la hipótesis nula se ve el valor de significancia de la tabla de Anova, el cual: si es menor 0,05 el resultado es significativo, es decir, rechazamos la hipótesis nula de independencia y por lo tanto concluimos que ambas variables estudiadas son dependientes, que existe una relación entre ellas.

A continuación mostramos los valores de S para las 3 agrupaciones o preguntas que seleccionamos según sea el género de quien responde.

Tabla 13

Tabla de Anova instrumento PMB/ género

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| Satisfacción Procesos \* Genero | Inter-grupos | (Combinadas) | ,000 | 1 | ,000 | ,000 | ,982 |
| Intra-grupos | | 254,853 | 344 | ,741 |  |  |
| Total | | 254,853 | 345 |  |  |  |
| Conocimiento Programa \* Genero | Inter-grupos | (Combinadas) | ,001 | 1 | ,001 | ,017 | ,897 |
| Intra-grupos | | 22,359 | 344 | ,065 |  |  |
| Total | | 22,360 | 345 |  |  |  |
| P20\_ ¿cuál de las siguientes etapas del proceso considera Ud. la más lenta? \* Genero | Inter-grupos | (Combinadas) | 3,899 | 1 | 3,899 | 2,897 | ,090 |
| Intra-grupos | | 463,076 | 344 | 1,346 |  |  |
| Total | | 466,976 | 345 |  |  |  |

Los valores de 0.982, 0.897 y 0.090 son superiores a 0,05 por lo cual aceptamos la hipótesis nula y planteamos que no existe diferencias en las respuestas según sea el género de quien responde.

A continuación mostramos los valores de Significancia para las 3 agrupaciones de preguntas o preguntas que seleccionamos según sea la región en que se encuentra ubicada la comuna.

Tabla 14

Tabla de Anova instrumento PMB/ región

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| Satisfacción Procesos \* Región | Inter-grupos | (Combinadas) | 9,323 | 15 | ,622 | ,835 | ,638 |
| Intra-grupos | | 245,531 | 330 | ,744 |  |  |
| Total | | 254,853 | 345 |  |  |  |
| Conocimiento Programa \* Región | Inter-grupos | (Combinadas) | ,532 | 15 | ,035 | ,536 | ,920 |
| Intra-grupos | | 21,828 | 330 | ,066 |  |  |
| Total | | 22,360 | 345 |  |  |  |
| P20\_ ¿cuál de las siguientes etapas del proceso considera Ud. la más lenta? \* Región | Inter-grupos | (Combinadas) | 15,531 | 15 | 1,035 | ,757 | ,725 |
| Intra-grupos | | 451,445 | 330 | 1,368 |  |  |
| Total | | 466,976 | 345 |  |  |  |

Los valores de 0.638, 0.920 y 0.725 son superiores a 0,05 por lo cual aceptamos la hipótesis nula y planteamos que no existe diferencias en las respuestas según sea la región en que se encuentre la comuna desde la cual se respondió la encuesta.

A continuación mostramos los valores de Significancia para las 3 agrupaciones de preguntas o preguntas que seleccionamos según sea la Tipología Comunal de la comuna.

Tabla 15

Tabla de Anova instrumento PMB/ tipología comunal

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| Satisfacción Procesos \* Tipología Comunal 2012 | Inter-grupos | (Combinadas) | 15,202 | 6 | 2,534 | 3,584 | ,002 |
| Intra-grupos | | 239,652 | 339 | ,707 |  |  |
| Total | | 254,853 | 345 |  |  |  |
| Conocimiento Programa \* Tipología Comunal 2012 | Inter-grupos | (Combinadas) | ,382 | 6 | ,064 | ,983 | ,437 |
| Intra-grupos | | 21,978 | 339 | ,065 |  |  |
| Total | | 22,360 | 345 |  |  |  |
| P20\_ ¿cuál de las siguientes etapas del proceso considera Ud. la más lenta? \* Tipología Comunal 2012 | Inter-grupos | (Combinadas) | 10,643 | 6 | 1,774 | 1,318 | ,248 |
| Intra-grupos | | 456,332 | 339 | 1,346 |  |  |
| Total | | 466,976 | 345 |  |  |  |

La variable tipología Comunal es la única de las 3 variables analizadas que sí muestra diferencias en las respuestas según sea la tipología que responde, es decir, con respecto al grado de satisfacción con el programa podemos rechazar la hipótesis nula de independencia y por lo tanto concluimos que ambas variables estudiadas son dependientes, existe una relación entre ellas, ya que el valor de significancia es de 0,005, menor a 0,05. Con respecto al grado de conocimiento del equipo regional y central del programa, el valor de significancia es levemente superior a 0,05 los que nos permite observar diferencias pero no asegurar que ambas variables estén relacionadas, lo mismo pasa con la consideración de la etapa más lenta del programa.

## RESULTADOS PMU 2016

* + 1. **Caracterización de la muestra**

885 personas de 346 Municipalidades y 11 Asociaciones de Municipalidades dieron respuesta a la encuesta sobre PMU inserta en el sistema Subdereenlinea. Tal como en el caso del PMB, los resultados no son comparables con los obtenidos el 2014 y el 2015, no sólo por el diferente contenido de las preguntas, sino también porque en esos años no se diferenciaban las comunas, sino que el análisis se realizaba al total de encuestados, que podían ser más de uno por comuna. En el caso de 2016, en cambio, se analizaron los datos por comuna, aplicando para ello un ponderador que permitió homologar el valor de las respuestas, independiente del número de personas que respondieron en cada municipio. Es así como, por ejemplo, en las comunas en que respondieron 4 personas, se aplicó el ponderador de 0,25, para que todas las respuestas sumadas equivalieran a las respuestas de las comunas donde sólo una persona respondió, a las que se aplicaba ponderador de valor 1.

La tabla N° 16 y los gráficos N° 16 y N° 17 muestran la distribución de las respuestas entre las tipologías comunales, según personas y municipios o asociaciones. Tal como en el caso del PMB, en la encuesta sobre PMU la tasa de respuesta en cuanto a comunas fue alta, de manera que la estructura de participación de las tipologías representadas en la muestra se asemeja bastante a la estructura nacional total (ver tabla N° 5). La distribución por número de personas también es relativamente semejante y, tal como en el caso anterior, las diferencias se resuelven por medio del uso de un ponderador.

Tabla 16

Distribución de la muestra según tipología comunal

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Personas | | Municipios o Asoc | |
|  | Numero | Porcentaje | Numero | Porcentaje |
| Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo | 12 | 1,4% | 6 | 1,7% |
| Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio. | 128 | 14,5% | 39 | 11,3% |
| Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio. | 113 | 12,8% | 35 | 10,1% |
| Comunas urbanas medianas con desarrollo medio | 169 | 19,1% | 55 | 15,9% |
| Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio. | 237 | 26,8% | 95 | 27,5% |
| Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo | 215 | 24,3% | 105 | 30,3% |
| Asociaciones Municipales | 11 | 1,2% | 11 | 3,2% |
| Total | 885 | 100,0% | 346 | 100,0% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 16

Distribución de la muestra de personas según tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 17

Distribución de la muestra de municipios/asociaciones según tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Dependencia de Desempeño**

La tabla N° 17 y el gráfico N° 18 muestran la distribución de los encuestados según dependencia municipal de desempeño y tipología comunal. Se puede destacar que a menor desarrollo comunal, mayor es la proporción de encuestados que se desempeñan en la Dirección de Obras Municipales y menor la de aquellos que lo hacen en la Secretaría Comunal de Planificación. Ello podría explicarse en que a menor desarrollo comunal, más pequeñas son las municipalidades, y muchas municipalidades pequeñas no cuentan con SECPLAN, cuyas tareas son asumidas por la DOM.

Tabla 17

Distribución de encuestados según dependencia de desempeño y tipología comunal

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Dependencia de contratación | | | | | |
|  | Dirección de Desarrollo Comunitario | Dirección de Obras Municipales | Dirección/Departamento de Operaciones | Otro | Secretaría Comunal de Planificación | Secretaría Municipal |
| Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo | 0% | 0% | 8% | 8% | 83% | 0% |
| Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio. | ,8% | 1,6% | 6,3% | 12,5% | 78,9% | ,0% |
| Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio. | 1,8% | 7,1% | 8,8% | 18,6% | 62,8% | 0,9% |
| Comunas urbanas medianas con desarrollo medio | ,6% | 12,4% | 9,5% | 11,8% | 65,1% | ,6% |
| Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio.. | ,8% | 19,8% | 6,3% | 8,9% | 62,0% | 2,1% |
| Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo | 0,0% | 16,7% | 7,4% | 11,6% | 63,3% | 0,9% |
| Asociaciones Municipales | 0,0% | 0,0% | 18,2% | 81,8% | 0,0% | 0,0% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 18

Distribución de encuestados según dependencia de desempeño y tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

En cualquier caso, tal como muestra el gráfico N° 19, la mayor parte de los encargados del PMU en los municipios se desempeña en las secretarías de Planificación.

Gráfico 19

Distribución de encuestados según dependencia de desempeño, nacional

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Género**

La tabla N° 18 y el gráfico N° 20 muestran la distribución de los encargados del PMB encuestados por sexo y tipología comunal. Tal como en el caso de los encargados del PMB en los municipios, puede observarse que mientras mayor desarrollo y carácter urbano tienen las comunas, mayor es la presencia femenina en los cargos relacionados con el Programa. Con todo y tal como muestra el gráfico N° 21, la presencia masculina domina a nivel nacional, con un 50,6% de hombres desempeñando dichos cargos. La similitud de estos datos con los de los encargados municipales del PMB posiblemente responde a que los funcionarios encargados del PMU son los mismos en su mayoría.

Tabla 18

Distribución de la muestra según género y tipología comunal

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Género | |
|  | Masculino | Femenino |
| Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo | 25,0% | 75,0% |
| Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio. | 43,8% | 56,3% |
| Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio. | 38,9% | 61,1% |
| Comunas urbanas medianas con desarrollo medio | 53,3% | 46,7% |
| Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio. | 53,2% | 46,8% |
| Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo | 58,1% | 41,9% |
| Asociaciones Municipales | 36,4% | 63,6% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 20

Distribución de la muestra según género y tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 21

Distribución de la muestra según género, nacional

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Ámbito de relación con el PMU**

En el gráfico N° 22 se muestra la distribución por ámbitos, de las respuestas a la pregunta “¿En qué ámbito de relaciona Ud. con el PMU?”. El resultado indica que en la mayor parte de los municipios, los encuestados responden que tienen una relación técnica con el programa: 35,9% indica “técnico”, 15,9% indica “los 3 ámbitos”, que incluyen lo técnico, 1,1% indican “técnico y financiero” y 10,8% indica “técnico y administrativo”. Así, el total de los municipios cuyos funcionarios se relacionan con el PMU desde un rol técnico, representa el 63,7% de la muestra de municipios. Estos datos son similares a los que presenta la muestra de encuestados en relación con el PMB.

Gráfico 22

Distribución de la muestra ámbito de relación con el programa

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Niveles de satisfacción en relación con los procesos de postulación, aprobación y operación financiera del PMU**

La tabla N° 19 y el gráfico N° 23 muestran lo manifestado por los municipios en relación con su grado de aprobación de las afirmaciones que se proponen sobre las distintas etapas/procesos de gestión en la SUBDERE de los proyectos postulados al PMU; estos resultados se muestran distribuidos por tipologías comunales y promedios nacionales.

Se puede ver que, en la escala de 1 a 5, donde 1 es el menor nivel de acuerdo (“muy en desacuerdo” y 5 el mayor nivel de acuerdo (“muy de acuerdo”), aunque a nivel nacional (muestra de 346 casos) los resultados están en general cerca de los 4 puntos, hay una diferencia importante y general a la baja –en todas las afirmaciones– en la categoría de “grandes comunas metropolitanas de alto desarrollo”, con notas que van de 2,44 a 2,92 puntos en grado de acuerdo, lo que arroja un promedio de 2,58 puntos para el conjunto de afirmaciones en esa tipología, versus los promedios para las otras tipologías, que se mueven en un rango de entre 3,70 y 4,06 puntos. Esto puede tener una explicación en que, en general, los municipios más fuertes son los que menos requieren de los servicios de la SUBDERE para obtener financiamientos y, por lo tanto, son también los más exigentes frente a esos servicios.

Por su parte, en el gráfico N° 24 se puede ver que la afirmación con menor grado de acuerdo general es “Considera adecuado los tiempos entre la presentación de un proyecto y su elegibilidad”, donde un 17,2% se manifiesta muy en desacuerdo o en desacuerdo, esto es que hay clara insatisfacción, además de un 25,4% que se manifiesta indiferente. Efectivamente, esa afirmación es la que presenta el promedio más bajo, con 3,59 puntos en el nivel de acuerdo. Estos datos son consistentes con los comentarios que aparecen como respuesta a las preguntas abiertas, que se verán más adelante y también se asemejan bastante a los resultados mostrados en las mismas preguntas aplicadas al PMB, aunque los niveles de insatisfacción son algo menores en el caso del PMU.

Tabla 19

Grado de aprobación de afirmaciones propuestas sobre las distintas etapas/procesos de gestión en la SUBDERE de los proyectos postulados al PMU, según tipología comunal

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo | Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio | Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio | Comunas urbanas medianas con desarrollo medio | Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio | Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo | Asociaciones Municipales | Total |
| P6\_Las diferentes etapas del proceso de postulación son claras y comprensibles | 2,92 | 3,99 | 4,25 | 4,05 | 4,15 | 4,26 | 3,73 | 4,13 |
| P7\_Cuando un proyecto es dejado en estado de “Observado de programa”, las indicaciones y observaciones proporcionadas son claras y pertinentes | 2,44 | 3,65 | 4,09 | 3,91 | 3,88 | 4,02 | 3,73 | 3,89 |
| P8\_Considera adecuado los tiempos entre la presentación de un proyecto y su elegibilidad | 2,47 | 3,35 | 3,73 | 3,60 | 3,62 | 3,65 | 3,55 | 3,59 |
| p9\_Existe comunicación óptima para corregir las observaciones realizadas a los proyectos | 2,53 | 3,87 | 4,15 | 3,92 | 3,89 | 4,15 | 3,73 | 3,97 |
| p10\_El tiempo que demoran las transferencias de los proyectos aprobados es adecuado | 2,67 | 3,49 | 3,90 | 3,85 | 3,81 | 3,88 | 3,45 | 3,78 |
| p11\_En caso de dudas, tengo claro a quién recurrir (Refiriéndose al Equipo Central o Equipo Regional URS) | 2,44 | 4,06 | 4,25 | 4,12 | 4,15 | 4,29 | 4,00 | 4,15 |
| Promedio de satisfacción con los procesos del programa | 2,58 | 3,73 | 4,06 | 3,91 | 3,92 | 4,04 | 3,70 | 3,92 |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico

Grado de aprobación de afirmaciones propuestas sobre las distintas etapas/procesos de gestión en la SUBDERE de los proyectos postulados al PMU, según tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 24

Distribución de respuestas sobre probación de afirmaciones propuestas en relación con las distintas etapas/procesos de gestión en la SUBDERE de los proyectos postulados al PMU, según tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Evaluación de los equipos profesionales central y regionales del PMB en la SUBDERE**

La tabla N° 20 y los gráficos N° 25 y N° 26 muestran los datos referidos a la evaluación que hacen los encuestados sobre los equipos profesionales de la SUBDERE encargados del PMU, tanto del nivel nacional como de las regiones (URS). Como ocurrió con el instrumento aplicado a los encargados del PMB, también aquí la opción del equipo del programa fue cambiar la escala Likert a sólo las opciones “Sí” y “No”, a las que para efectos de cálculo fueron asignados puntaje 1 y puntaje 0, respectivamente.

En términos generales, los datos muestran bastante satisfacción con el desempeño, aunque en bastante menor grado en las afirmaciones 16 “Conoce claramente cuáles son las funciones que desarrolla el Equipo Central” y 17 “Resulta fácil contactar a los profesionales del PMU”, donde las respuestas negativas alcanzan al 33% en ambos casos. Las calificaciones respectivas en la escala de 0 a 1 resultan en 0,58 y 0,67 puntos, respectivamente, que corresponden a los promedios a nivel nacional (muestra de 346 casos).

A nivel de promedios por tipología, éstos se mueven en un rango de 0,76 a 0,83 puntos en la escala de 0 a 1, salvo en el caso de los municipios más “fuertes” de “grandes comunas metropolitanas y/o urbanas con desarrollo medio”, en que el promedio de respuestas 0 (No) y 1 (Sí) es de sólo 0,49. Esto es, se muestran menos satisfechos y/o conocen menos a los equipos de la SUBDERE. Entre las tipologías restantes, no hay tendencias relevantes al alza o la baja que se pueda asociar al grado de vulnerabilidad.

Tabla 20

Evaluación sobre los equipos profesionales de la SUBDERE encargados del PMU, por tipología comunal

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Tipologías 2010 | | | | | | | |
|  | **Grandes comunas metropolitanas, alto desarrollo** | **Grandes comunas metropolitanas y/o urbanas, con desarrollo medio** | **Comunas urbanas mayores, con desarrollo medio** | **Comunas urbanas medianas con desarrollo medio** | **Comunas semi urbanas y rurales, desarrollo medio.** | **Comunas semi urbanas y rurales, bajo desarrollo** | **Asociaciones Municipales** | **Promedio general (346 casos)** |
| p12\_Conoce claramente cuáles son las funciones que desarrolla los profesionales de la URS | 0,33 | 0,67 | 0,84 | 0,82 | 0,8 | 0,83 | 0,73 | **0,79** |
| p13\_Resulta fácil contactarse con el equipo | 0,33 | 0,81 | 0,89 | 0,9 | 0,88 | 0,9 | 0,82 | **0,87** |
| p14\_Ante mis dudas o requerimientos, las respuestas y orientaciones de los profesionales son rápidas y claras | 0,58 | 0,89 | 0,88 | 0,93 | 0,85 | 0,9 | 0,91 | **0,89** |
| p15\_Recibe buena atención por parte del equipo de profesionales (“calidad de servicio”) | 0,64 | 0,93 | 0,9 | 0,95 | 0,91 | 0,96 | 0,91 | **0,93** |
| p16\_Conoce claramente cuáles son las funciones que desarrolla el Equipo Central | 0,33 | 0,57 | 0,64 | 0,64 | 0,51 | 0,61 | 0,64 | **0,58** |
| p17\_Resulta fácil contactar a los profesionales PMU | 0,31 | 0,7 | 0,69 | 0,74 | 0,64 | 0,67 | 0,55 | **0,67** |
| p18\_Ante mis dudas o requerimientos, las respuestas y orientaciones de los profesionales PMU son rápidas y claras | 0,56 | 0,82 | 0,81 | 0,79 | 0,74 | 0,82 | 0,73 | **0,78** |
| p19\_Recibe buena atención por parte del equipo de profesionales (“calidad de servicio”) | 0,83 | 0,85 | 0,84 | 0,85 | 0,79 | 0,84 | 0,82 | **0,83** |
| **Promedio por tipología** | **0,49** | **0,78** | **0,81** | **0,83** | **0,77** | **0,82** | **0,76** | **0,79** |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 25

Evaluación de los equipos profesionales de la SUBDERE encargados del PMU, según tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 26

Evaluación de los equipos profesionales de la SUBDERE encargados del PMU

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Nudos críticos y mejoras posibles**

Bajo este título se preguntó por la velocidad de resolución de las distintas etapas de gestión de los proyectos, solicitándose a los encuestados que indicaran cuál de las etapas consideraban la más lenta, y se pidieron comentarios al respecto.

La tabla N° 21 y el gráfico N° 27 muestran las frecuencias de las respuestas.

De los 346 casos con respuesta, 147 consideran que la etapa de más lenta resolución es la de aprobación de los proyectos, esto es, la espera del momento en que se asignan recursos para su financiamiento. El resto de las etapas no presentan mayores problemas, aunque podría ponerse atención al proceso de postulación, en que algo menos de una quinta parte de la muestra sí manifiesta que es la más lenta.

Tabla 21

Etapas consideradas más lentas dentro del proceso de gestión de proyectos en la SUBDERE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Frecuencia | Porcentaje |
| Postulación | 86 | 24,9% |
| Aprobación | 147 | 42,4% |
| Transferencias | 44 | 12,8% |
| Rendiciones | 40 | 11,6% |
| Cierre de proyecto | 29 | 8,3% |
| Total | 346 | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Gráfico 27

Etapas consideradas más lentas dentro del proceso de gestión de proyectos en la SUBDERE

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

El gráfico N° 28 muestra, por su parte, la opinión de los encuestados en relación con la lentitud de las etapas, distribuida por tipología comunal. Se puede comentar que las asociaciones municipales son las que destacan la fase de aprobación como la más lenta, lo que podría explicarse en el desconocimiento de sus funcionarios encuestados, en vista de la novedad del acceso al programa que tienen esas organizaciones. En el resto de las tipologías, salvo en las “comunas urbanas mayores de desarrollo medio”, la de aprobación es claramente la etapa que con mayor lentitud con una tasa de respuesta en este sentido que va de 36,6% a 55,6%.

Gráfico 28

Evaluación de la velocidad de resolución de las etapas de gestión de los proyectos en la SUBDERE, por proceso y tipología comunal

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

**Aportes cualitativos de los encuestados**

A las preguntas abiertas formuladas en relación con facilitar el desarrollo y cumplimiento rápido de las etapas de gestión de los proyectos, los resultados fueron agrupados en temas recurrentes, de acuerdo al detalle siguiente:

* *Postulación*
* Acortar y agilizar procesos
* Uniformar criterios entre URS y nivel central
* No revisar partes que ya habían sido aprobadas
* Ampliar el tamaño de los archivos a subir al sistema
* Contar con alguna alarma que avise revisión de proyectos, rechazo y aprobación
* Establecer tiempos máximos de revisión
* Enviar observaciones de una sola vez
* Definir un criterio para observar los proyectos, que no dependa del analista
* Dejar la visación en la URS solamente, sin la duplicidad de volver a visar en el nivel central
* Mayor asesoría profesional a las Municipalidades
* Pasa mucho tiempo entre la postulación y la elegibilidad
* Que el analista que revisa sea siempre la misma persona
* Que revise una sola unidad
* Plataforma electrónica lenta e inestable.
* Tener un sistema de comunicación con los revisores de proyectos más fluidos.
* *Aprobación*
* Acelerar los procesos de aprobación
* Aunar criterios de revisión de los proyectos.
* Aprobación asociada a fondos disponible por comuna
* Acelerar proceso de transferencias.
* Capacitar a los equipos municipales.
* Considerar un plazo máximo legal para aprobar los proyectos desde su elegibilidad.
* Cuando SUBDERE tenga recursos para dejar aprobado algún proyecto, se debería solicitar al municipio la priorización de los proyectos elegibles.
* Recibir notificaciones de los cambios de estado de la postulación
* Que no se pidan papeles que no están estipulados y se explique mejor cuando un documento no es el indicado.
* Que cuando se transfiera se indique a qué proyecto pertenece cada transferencia.
* *Rendiciones*
* El proceso es muy engorroso y las rendiciones parciales no están funcionando.
* Mejorar sistema de rendición de informes mensuales

**Otros nudos críticos y mejoras posibles**

* Aclarar las autoridades que deben emitir los Oficios y a quien va dirigido.
* Agregar un botón de “Saltar” para cosas como estas encuestas (que no sean obligatorias)
* Al trabajar en un territorio insular, donde existen mayores complejidades en temas de logística y conectividad se requiere mayor acompañamiento y empatía en las distintas etapas del programa. Entregar o disponer en la plataforma la comunicación directa (chat) con algún equipo revisor.
* Indicar nombre y teléfono de contacto de funcionarios del nivel central con quienes contactarse.
* La aprobación de veredas y pavimentos por un monto menor a UF 2.000 debería tener una sola revisión y no la del PMU más la del SERVIU.
* Las condiciones no son las mismas para las evaluaciones y requerimientos de las comunas centralizadas a las extremas, se debe considerar la lejanía y condición de las comunas.
* Capacitación en regiones dado la alta rotación de personal.
* Intercambio de experiencias exitosas. Boletín digital e informativo de proyectos y financiamientos PMU de otras comunas de la Región a fin de replicar iniciativas conforme a la demanda de nuestros vecinos.
* Conocer, después de la aprobación final del proyecto, el plazo máximo para la resolución aprobatoria.
* Mejora los tiempos de respuesta cuando se solicitan ticket para subsanar observaciones.
* Más transparencia cuando los proyectos están elegibles.
* Debería adecuarse la plataforma y encuestas, para las asociaciones de municipios.
* Si la SUBDERE no cuenta con recursos no deje elegible un proyecto, porque pasa mucho tiempo entre que el proyecto queda elegible y lo aprueben.
  + 1. **Confiabilidad del instrumento aplicado a los responsables del PMB en municipios y asociaciones**

1. **Alfa de Cronbach PMU**

Como se dijo en el análisis hecho al PMB,los valores del coeficiente Alfa de Cronbach oscilan entre 0 a 1 y se considera que existe una buena consistencia interna cuando el valor de Alfa es superior a 0,7.

Para el caso de la encuesta PMU, al igual que en el PMB sólo se utilizaron las preguntas de evaluación (6 a la 20). El valor arrojado de Alfa de Cronbach fue de 0.855 cuando se trabajó con la encuesta sin ponderar (personas) y de 0.854 cuando fue ponderada (comunas). Ambos valores son superiores al valor de 0,7 por lo que se considera el instrumento como confiable.

1. **Pruebas Anova PMU**

Tal como en el caso del PMB, esta prueba se realiza para identificar diferencias significativamente estadísticas entre grupos, y se usará para ver si existen diferencias que permitan afirmar que las opiniones de las comunas varían según sea el género de quien responde, la región de donde responde y finalmente la tipología comunal a la que corresponde. En vez de analizar cada pregunta por separado, se utilizarán las variables construidas “Satisfacción con el programa” y “Conocimiento del Equipo regional y central del Programa” que agrupan respectivamente las preguntas desde la 6 a la 11 la primera y la segunda desde la 12 a la 19, se evaluara solo por separado la pregunta 20 que se refiera a la “Etapa más lenta del proceso”.

La hipótesis 0 o nula plantea que las respuesta no varían según sea el sexo, región o tipología, mientras que la hipótesis 1 plantea que las repuestas dependen del sexo, región o tipología de quien responde. Para saber si aprobar o rechazar la hipótesis nula, se ve el valor de significancia de la tabla de Anova. En caso que éste sea menor a 0,05, el resultado es significativo, es decir, rechazamos la hipótesis nula de independencia y por lo tanto concluimos que ambas variables estudiadas son dependientes, existe una relación entre ellas.

A continuación mostramos los valores de S para las 3 agrupaciones o preguntas que seleccionamos según sea el género de quien responde.

Tabla 22

Tabla de Anova instrumento PMU/ género

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| Satisfacción Procesos \* Genero | Inter-grupos | (Combinadas) | 1,297 | 1 | 1,297 | 1,566 | ,212 |
| Intra-grupos | | 284,989 | 344 | ,828 |  |  |
| Total | | 286,286 | 345 |  |  |  |
| Conocimiento Programa \* Genero | Inter-grupos | (Combinadas) | ,066 | 1 | ,066 | ,954 | ,329 |
| Intra-grupos | | 23,703 | 344 | ,069 |  |  |
| Total | | 23,768 | 345 |  |  |  |
| P20\_ ¿cuál de las siguientes etapas del proceso considera Ud. la más lenta? \* Genero | Inter-grupos | (Combinadas) | ,546 | 1 | ,546 | ,374 | ,541 |
| Intra-grupos | | 503,011 | 344 | 1,462 |  |  |
| Total | | 503,558 | 345 |  |  |  |

Los valores de 0.212, 0.329 y 0.541 son superiores a 0,05, por lo cual aceptamos la hipótesis nula y planteamos que no existe diferencias en las respuestas según sea el género de quien responde.

A continuación mostramos los valores de Significancia para las 3 agrupaciones de preguntas o preguntas que seleccionamos según sea la región en que se encuentra ubicada la comuna.

Tabla 23

Tabla de Anova instrumento PMU/ región

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| Satisfacción Procesos \* Región | Inter-grupos | (Combinadas) | 16,028 | 15 | 1,069 | 1,305 | ,197 |
| Intra-grupos | | 270,259 | 330 | ,819 |  |  |
| Total | | 286,286 | 345 |  |  |  |
| Conocimiento Programa \* Región | Inter-grupos | (Combinadas) | ,802 | 15 | ,053 | ,768 | ,713 |
| Intra-grupos | | 22,966 | 330 | ,070 |  |  |
| Total | | 23,768 | 345 |  |  |  |
| P20\_ ¿cuál de las siguientes etapas del proceso considera Ud. la más lenta? \* Región | Inter-grupos | (Combinadas) | 15,747 | 15 | 1,050 | ,710 | ,774 |
| Intra-grupos | | 487,811 | 330 | 1,478 |  |  |
| Total | | 503,558 | 345 |  |  |  |

Los valores de 0.197, 0.713 y 0.774 son superiores a 0,05 por lo cual aceptamos la hipótesis nula y planteamos que no existen diferencias en las respuestas según sea la región en que se encuentre la comuna desde la cual se respondió la encuesta.

A continuación mostramos los valores de Significancia para las 3 agrupaciones de preguntas o preguntas que seleccionamos según sea la Tipología Comunal de la comuna.

Tabla 24

Tabla de Anova instrumento PMU/ tiplogía comunal

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
| Satisfacción Procesos \* Tipología Comunal 2012 | Inter-grupos | (Combinadas) | 14,970 | 6 | 2,495 | 3,117 | ,005 |
| Intra-grupos | | 271,317 | 339 | ,800 |  |  |
| Total | | 286,286 | 345 |  |  |  |
| Conocimiento Programa \* Tipología Comunal 2012 | Inter-grupos | (Combinadas) | ,780 | 6 | ,130 | 1,917 | ,077 |
| Intra-grupos | | 22,988 | 339 | ,068 |  |  |
| Total | | 23,768 | 345 |  |  |  |
| P20\_ ¿cuál de las siguientes etapas del proceso considera Ud. la más lenta? \* Tipología Comunal 2012 | Inter-grupos | (Combinadas) | 13,075 | 6 | 2,179 | 1,506 | ,175 |
| Intra-grupos | | 490,483 | 339 | 1,447 |  |  |
| Total | | 503,558 | 345 |  |  |  |

La variable tipología Comunal es la única de las analizadas que sí muestra diferencias en las respuestas según sea la tipología que responde, es decir, con respecto al grado de satisfacción con el programa podemos rechazar la hipótesis nula de independencia y por lo tanto concluimos que ambas variables estudiadas son dependientes, existe una relación entre ellas, ya que el valor de significancia es de 0.005 menor a 0,05. Con respecto al grado de conocimiento del equipo regional y central del programa el valor de significancia es levemente superior a 0,05, lo que nos permite observar diferencias pero no asegurar que ambas variables estén relacionadas, lo mismo pasa con la consideración de la etapa más lenta del programa.

## RESULTADOS PFAM 2016

8 asociaciones fueron encuestadas, sólo aquellas que recibieron recursos por proyectos en 2016. No se compararán resultados, dado que, por una parte, los instrumentos utilizados en esta ocasión son distintos de los utilizados en 2014 y 2015 (contenido de las preguntas y escalas de medición) y, por otro lado, las muestras son diferentes.

Las asociaciones encuestadas fueron las siguientes:

* Asociación Satisfacción Mapocho
* Asociación Municipalidades Ciudades Puerto Concesionados
* Asociación Biobío Centro
* Asociación Arauco Curanilahue
* Asociación de Municipios Centro Costa AMUCC
* Asociación Nonguén
* Asociación Valle Itata
* Asociación de Municipalidades Turísticas Lacustres

Todas ellas tienen menos de 5 años de constituidas y sólo dos más de 2 años.

En todos los casos, los encuestados tienen claridad respecto a quiénes son sus contactos en la SUBDERE.

* + 1. **Satisfacción general con el programa**

La tabla N° 25 muestra la calificación que los encuestados otorgan a los distintos aspectos del servicio del Programa, en una escala de 1 a 5 que evalúa el grado de acuerdo con ciertas afirmaciones de connotación positiva, donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 es “muy de acuerdo”. En términos generales la calificación es bastante buena, con alguna variación a la baja en las afirmaciones 2, 3, 6 y 7 que hablan de la calidad del formulario de postulación y de la extensión de los tiempos de aprobación de los proyectos.

Tabla 25

Calificación a los distintos aspectos del programa

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AÑO 2016** | | Nota/Frecuencia | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Prom** |
| 1 | Entrega de información y bases elaboradas por SUBDERE son claras y de libre acceso para todos los interesados. |  |  |  | 4 | 4 | 4,5 |
| 2 | El formulario de postulación es entendible y detalla claramente cada dimensión/aspecto del proyecto. |  |  | 2 | 2 | 4 | 4,25 |
| 3 | El tiempo que pasa desde la presentación de un proyecto a su elegibilidad es adecuado. |  |  | 2 | 3 | 3 | 4,12 |
| 4 | La evaluación y adjudicación es transparente y se ajusta a las bases. |  |  |  | 3 | 5 | 4,62 |
| 5 | Existe comunicación óptima para corregir las observaciones realizadas a los proyectos. |  |  | 1 | 1 | 6 | 4,62 |
| 6 | La firma y tramitación de los convenios se da en tiempos adecuados. |  |  | 2 | 2 | 4 | 4,25 |
| 7 | El tiempo que demoran las transferencias de los proyectos aprobados es adecuado. |  | 1 | 1 | 3 | 2 | 3,87 |
| 8 | En caso de dudas, tengo claro a qué funcionario central (Santiago) o regional (URS) debo recurrir. |  |  |  | 2 | 6 | 4,75 |
| 9 | Ante mis dudas o requerimientos, las respuestas y orientaciones de los profesionales son rápidas y claras. |  |  |  | 2 | 6 | 4,75 |
| 10 | Es muy importante la presencia y colaboración que presta el equipo del programa en el desarrollo de los proyectos financiados. |  |  | 1 | 2 | 5 | 4,5 |
| 11 | En general estoy muy satisfecho con el Programa Fortalecimiento de Asociaciones de Municipalidades. |  |  |  | 3 | 3 |  |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

* + 1. **Nudos críticos y aspectos de mejora**

La tabla N° 26 muestra la frecuencia en la selección de los distintos aspectos contemplados en las Bases de postulación del Programa que más cuesta desarrollar a los encuestados.

No hay diferencias sustantivas en las frecuencias, sólo destacando el aspecto “innovación” que no tiene ninguna mención.

Tabla 26

Aspectos de la Bases que más cuesta desarrollar

|  |  |
| --- | --- |
| **AÑO 2016** | **Frecuencia** |
| Administración.  (dar cuenta de requisitos básicos de las bases) | 2 |
|
| Técnico.  (factibilidad técnica y ajuste a objetivos de las bases) | 3 |
|
| Innovación.  (nuevas ideas y soluciones alternativas a los problemas) | 0 |
|
| Participación ciudadana.  (cómo se involucra a la comunidad en la ejecución) | 3 |
|
| Finanzas.  (ajustarse al presupuesto disponible) | 3 |
|
| Sustentabilidad.  (Institucionalización y mantención de ideas y propuestas en el tiempo) | 4 |
|
| Perspectiva territorial.  (articulación regional y local y cobertura) | 3 |
|

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

También, algunos encuestados plantean comentarios respecto de los distintos aspectos:

* Administración: Las bases del DET son muy complejas con excesos de detalles.
* Técnico: Las bases del DET son muy complejas con una metodología muy particular.
* Finanzas: Lo ámbitos temáticos de los proyectos son muy rígidos y se podrían flexibilizar.
* Sustentabilidad: Está siempre en jaque, dadas las composiciones de las mesas ejecutivas.

La tabla N° 27 muestra qué etapas de la gestión de los proyectos del PFAM los encuestados consideran más lenta. La etapa de aprobación es la que destaca, con 6 menciones. En este caso, tal como en PMB y PMU, ésta es la etapa que corresponde a la asignación efectiva del financiamiento y que, en rigor, en ningún caso depende de los equipos profesionales de servicio de la SUBDERE, sino de la autoridad política, el Subsecretario.

Tabla 27

Etapas de gestión más lentas

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Frecuencia** |
| **Postulación** | 1 |
| **Aprobación** | 6 |
| **Transferencias** | 2 |
| **Rendiciones** | 0 |
| **Cierre de proyecto** | 0 |

**Fuente:** Elaboración propia en base a resultados encuestas aplicadas en 2016

Al solicitarse sugerencias en relación con lo anterior, aparecen las siguientes:

* *Postulación:*
* Se sugiere más plazo para realizar la postulación
* Los tiempos desde la postulación y aprobación deben disminuir. Y no disminuir luego la ejecución, sacando partida a una iniciativa. La perjudica.
* Tiempo suficiente para los resultados.
* Acortaría los plazos de aprobación.
* El intervalo de tiempo entre la postulación y aprobación es muy largo. Esto no depende del número de observaciones del analista, depende de la velocidad de revisión.
* La proyección de los tiempos resulta afectada, ya que se programa de acuerdo a una cantidad de meses, los cuales luego no coinciden con la realidad.
* Acortar tiempos de adjudicación, para mejor desarrollo de los proyectos, con el propósito de cumplir con los plazos establecidos en la entrega de informes
* *Transferencias:*
* Agilizar el proceso administrativo para autorizar la transferencia.

Respecto las etapas siguientes (rendición y cierre de proyectos), dado que la evaluación se refirió al año 2016, las asociaciones aún no avanzan hasta desarrollarlas.

**Otros aspectos de mejora**

En respuestas libres, los encuestados plantean los siguientes temas y sugerencias en relación con mejoras posibles:

* Mayor tiempo de ejecución
* Solo una opinión, que esta encuesta se aplicara una vez terminado el proceso, ya que una vez finalizado todo el trabajo podemos dar una opinión clara y precisa ya que nos permite una obtención de más datos.
* Dimensión política y formativa de concejales y alcaldes sobre el asociativismo municipal y también de otras autoridades públicas.
* Mantener un contacto permanente con los equipos de las Asociaciones, a través de reuniones al menos bimensuales.
* Mejorar la comunicación con nivel local o regional. Respecto de nivel central, muy de acuerdo con la labor efectuada.
* Mejoras en los tiempos de respuesta de adjudicación de proyectos
* Montos de postulaciones mayores.
* Entrenamiento/capacitación de los funcionarios de las asociaciones.
* Mantener un chat entre la SUBDERE y las Asociaciones del País permanentemente.
* Faltan capacitaciones a las asociaciones.
* Mejorar la retroalimentación Regional.
* Ampliar iniciativas de postulación.
* Aspectos jurídicos y normativos del asociativismo municipal.
* Aportar financieramente a las Asociaciones.
* Mayor amplitud de plazos para la ejecución de proyectos adjudicados.
* Debería tener un monto fijo a entregar todos los años a las asociaciones, de libre uso; además otro monto a postular. Incluyendo la adquisición de equipos y/o muebles, servicios, arriendo o compras de inmuebles, para que las asociaciones tengan vida propia y no dependan en muchos casos de municipios. Ayudando con esto al fortalecimiento de las asociaciones.
* Fortalecer liderazgos locales con visión a mediano o largo plazo (alcaldes, empresarios, líderes de organizaciones, productores, agricultores, etc.).
* Formación a autoridades políticas.
* Debería tener un componente de capacitación de modo de fortalecer las competencias de los municipios asociados. Por ejemplo, Marco Normativo Municipal y Actualización Normativa. Sería ideal tener fondos para contratar profesionales que recorran las municipalidades socias.
* Pasantías o capacitaciones para las Asociaciones.
* Sería bueno tener fondos que estén destinados a la contratación de profesionales para que puedan ser contratados de manera más continua por las asociaciones que agrupan a municipios pequeños.
* Fortalecimiento de las Asociaciones Municipales para planificar de mejor forma su estructura y objetivos para el funcionamiento de las Asociaciones.

Del listado anterior, se pueden destacar los siguientes puntos en que se encuentran los nudos críticos principales:

* Tiempos de aprobación
* Comunicación con la SUBDERE
* Capacitación (actualización normativa)

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## SOBRE EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE LEVANTANTAMIENTO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Los instrumentos aplicados en años anteriores en PMB y PMU estaban correctamente formulados y sus resultados eran estadísticamente confiables. No obstante, la aplicación de los mismos no distinguió entre personas y comunas, por lo que la sistematización y análisis de resultados sólo pudo referirse a personas. Por otra parte, sólo levantaban información cuantitativa, lo que no daba espacio a consideraciones más complejas y cualitativas de los encuestados.

Los instrumentos diseñados y aplicados en 2016 quisieron respetar los contenidos a levantar, simplificar y agilizar el proceso de respuesta, agregar caracterización de la muestra, agregar espacio para recoger información cualitativa y muy especialmente diferenciar la muestra de personas de la muestra de municipios que respondieron. Además, los instrumentos PMU y PMB fueron homologados, dejando sólo diferencias relativas a algunas especificidades de cada programa.

Al diseño propuesto por este equipo evaluador, los encargados de los programas hicieron modificaciones que, a nuestro juicio, sólo complejizaron el ejercicio de respuesta y además limitaron la riqueza de la información recogida (en parte de las preguntas se reemplazó la escala Likert por respuesta en dos categorías “sí” y “no”). Además, se hicieron modificaciones a la redacción de ciertas preguntas o afirmaciones, que no resultaron satisfactorias para este equipo evaluador, por cuanto justamente confundieron preguntas con afirmaciones a calificar.

Como recomendación, queremos insistir en el diseño que propusimos para este año, en que el formato de las preguntas está normalizado, lo que agiliza el proceso de respuesta y permite establecer relaciones de dependencia entre los resultados de las preguntas. Además, hay que mejorar la redacción y el formato de las preguntas o afirmaciones. Por otro lado, hay que volver a revisar la inclusión de ciertos tópicos de caracterización que a la hora del análisis resultaron irrelevantes.

En el caso del instrumento aplicado a los clientes del PFAM (asociaciones de municipalidades), si bien cubría una buena variedad de aspectos a evaluar, su aplicación se limitó sólo a aquellas asociaciones que recibieron financiamiento para proyectos en el año evaluado, lo que arroja una muestra muy pequeña que no permite hacer inferencias estadísticas. Asimismo, aunque se incluía algunas preguntas abiertas, el espacio para levantar información cualitativa era bastante limitado.

Es importante para la evaluación de satisfacción de clientes, que los resultados de un año sean comparables con los del año anterior, a lo menos. Asimismo, mientras mayor sea la muestra de asociaciones consultada, más rico podrá ser el análisis. En este sentido, se recomienda, por una parte, que la muestra no se limite a las asociaciones que recibieron recursos para el año en curso, sino a un universo mayor. Por otro lado, hay que procurar que los encuestados de un año sean los mismos del año anterior, en la medida de lo posible, para que los resultados tengan referencias de comparación efectiva.

## SOBRE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES (Y ALGUNOS DATOS DE CARACTERIZACIÓN)

* + 1. **Hallazgos y recomendaciones en relación con PMB y PMU**

La mayor parte de los hallazgos o todos ellos, se encuentran en mayor o menor grado en ambos programas, razón por la cual se detallan en conjunto.

Hay una alta presencia de mujeres entre los responsables municipales de los programas, en aquellas comunas denominadas “más urbanas y con mayor desarrollo” según la tipología comunal, cuestión que cambia en la medida que nos acercamos a la ruralidad y al desarrollo bajo. Con todo, a nivel nacional, la distribución por sexo es pareja, en torno a la mitad de los funcionarios son hombres y la otra mitad mujeres.

La mayoría de los funcionarios municipales responsables de los programas se relacionan con éstos (y con los equipos profesionales de la SUBDERE) desde un ámbito propiamente técnica, más que administrativo o financiero.

En cuanto a los niveles de satisfacción con las distintas etapas de la gestión de los proyectos, los juicios son bastante positivos, alrededor de 4 puntos en una escala de 5, salvo en el caso de la tipología de municipios más “robustos”, esto es “grandes comunas metropolitanas de alto desarrollo”, en que la calificación se acerca más bien a los 2 puntos en la escala de 5.

Asimismo, hay una queja reiterada en relación con los tiempos que tarda la aprobación del financiamiento a los proyectos, luego de declarada su elegibilidad técnica. Pero tanto los encuestados como los responsables de los programas en la SUBDERE tienen bastante claridad respecto a la escasa injerencia que pueden tener sobre las decisiones que corresponden netamente a la autoridad.

Respecto a la evaluación que hacen los encuestados sobre los equipos profesionales de la SUBDERE (regionales y centrales), en general es buena, salvo para la tipología de aquellos municipios más robustos, en que, en promedio, las respuestas negativas se acercan a la mitad, aunque sin alcanzarla.

Sobre recomendaciones para la gestión de estos programas, se pueden resumir en las siguientes, en base a lo antes expuesto y a lo que plantean los encuestados en sus respuestas abiertas:

* Establecer alguna condición para dar certezas sobre la aprobación o no de financiamiento a los proyectos que han alcanzado el estado elegible. Se sugiere establecer algún plazo formal para informar resolución.
* Mejorar el proceso de formulación de observaciones a los proyectos: aunar criterios entre los distintos evaluadores, reducir número de revisiones, “descentralizar” las revisiones, instalándolas exclusivamente en el nivel regional de la SUBDERE (URS).
* Evitar la solicitud de exceso de antecedentes para postular los proyectos y la duplicación de esas solicitudes.
* Acortar extensión temporal de los procesos/etapas de la gestión de proyectos.
* Hacer adaptaciones de proceso y criterios de evaluación para situaciones especiales, como los casos de comunas extremas o insulares.
* Mejorar la plataforma, ampliando su capacidad para recibir archivos electrónicos de gran tamaño (MB) y resolviendo los problemas de inestabilidad que presenta.
* Ofrecer capacitaciones anuales respecto a formulación y postulación de proyectos y uso de la plataforma electrónica.
* Mejorar los sistemas de rendición de gasto y ejecución, que actualmente son engorrosos en opinión de algunos encuestados.
* Incorporar algún sistema de alarmas para que los funcionarios encargados de postular y seguir los proyectos en municipalidades y asociaciones se mantengan informados de los hitos de los procesos de revisión y aprobación.
  + 1. **Hallazgos y recomendaciones en relación con PFAM**

En términos generales la satisfacción de los clientes encuestados respecto a los distintos aspectos del programa es bastante buena, con alguna variación a la baja en lo referido a la calidad del formulario de postulación y la extensión de los tiempos de aprobación de los proyectos. Asimismo, en respuestas abiertas algunos encuestados manifiestan que las bases de postulación de proyectos son muy complejas en términos metodológicos y de nivel de detalle requerido.

Sobre los aspectos de dichas bases de postulación que más cuesta desarrollar, sólo no es mencionado el de innovación. Todos los demás tienen 3 o 4 menciones (en la muestra de 8 asociaciones encuestadas).

Tal como en el caso del PMB y el PMU, algunos clientes del PFAM solicitan reducir los tiempos entre la postulación y la aprobación de los proyectos, que muchas veces choca con la programación de ejecución de dichos proyectos por parte de las asociaciones.

En base a los puntos anteriores y las respuestas abiertas que entregaron los encuestados, se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

* Establecer formalmente plazos para la aprobación o rechazo de las iniciativas, de manera que las asociaciones puedan programar adecuadamente sus tiempos internos.
* Ofrecer capacitación a alcaldes y concejales en relación con el asociativismo municipal.
* Ofrecer capacitación a los nuevos funcionarios de las asociaciones, especialmente en vista de la personalidad jurídica a la que acceden desde hace muy poco tiempo, que les abre una serie de puertas para financiar proyectos de distinto tipo.
* Instalar reuniones periódicas de seguimiento de proyectos, entre la SUBDERE y con las asociaciones beneficiadas con fondos.

# Bibliografía

División Municipalidades, S. (2014). *Evaluación de Calidad y Percepción Municipal " Programa de Mejoramiento Ubano y Equipamiento Comunal".*

División Municipalidades, SUBDERE. (2014). *Informe Encuesta Usuarios Municipales "Programa Mejoramiento de Barrios".*

Melara, M. (01 de Agosto de 2013). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Obtenido de http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/

SUBDERE. (2015). *Manual de Calidad, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo v23.*

SUBDERE. (21 de 03 de 2016). *Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo*. Obtenido de http://www.subdere.cl/programas/certificaci%C3%B3n-iso-9001

**ANEXO**

1. **Instrumento encuesta Programa Mejoramiento Urbano y Equipamiento Comunal**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENCUESTA SATISFACCIÓN CON ATENCIÓN**  **DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO URBANO Y EQUIPAMIENTO COMUNAL (PMU)** | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| A continuación se presenta una encuesta de satisfacción sobre la operación de los servicios nacionales y regionales de la SUBDERE, en la atención que brinda a las municipalidades para un adecuado desempeño del Programa de Mejoramiento Urbano y Equipamiento Comunal.  Agradeceremos a Ud. responder cada una de las preguntas según su criterio y de acuerdo con la experiencia de la atención que ha recibido por parte de los equipos profesionales de la Subsecretaría, tanto a nivel central como de nuestras Unidades Regionales (URS).  El objetivo de conocer su opinión es mejorar continuamente nuestros servicios, de manera de hacerlos lo más satisfactorios posibles para nuestros usuarios.  La información recopilada será manejada de manera agregada y no individual, por lo que lo invitamos a responder con total libertad.  Muchas gracias. | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | **CARACTERIZACIÓN** | |  | |  |  |  |  |  |  |
|  | Las siguientes preguntas sólo tienen por objeto caracterizar las respuestas de manera agrupada. | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 1. | Por favor, indique su profesión u oficio | | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| 2. | Por favor, marque con una X su régimen de contratación | | | | | | | | | |
|  |  | Planta |  | | Contrata |  | Honorarios |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | |
| 3. | Por favor, marque con una X la dependencia municipal en la que Ud. se desempeña | | | | | | | | | |
|  |  | Dirección/Departamento de Operaciones | | | | | | | | |
|  |  | Secretaría Municipal | | | | | | | | |
|  |  | Secretaría Comunal de Planificación | | | | | | | | |
|  |  | Dirección de Desarrollo Comunitario | | | | | | | | |
|  |  | Dirección de Obras Municipales | | | | | | | | |
|  |  | Otra/o | | ¿Cuál? | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Por favor, marque con una X su género | | | | | | | | | | | |
|  |  | Femenino |  | Masculino | |  | |  |  | |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| 5. | ¿En qué ámbito se relaciona Ud. con el PMU? Marque con una X la alternativa que mejor lo represente (podría ser más de una alternativa) | | | | | | | | | | | |
|  |  | Técnico |  | Administrativo | |  | Financiero | | |  | |  |
|  | **CALIDAD Y SATISFACCIÓN** | | | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | Las preguntas que se presentan a continuación tienen por objetivo recoger la siguiente información: | | | | | | | | | | | |
|  | i. | Niveles de satisfacción en relación con los procesos de postulación, aprobación y operación financiera del PMU | | | | | | | | | | |
|  | ii. | Nudos críticos y aportes  al funcionamiento del PMU | | | | | | | | | | |
|  | iii. | Desempeño del equipo profesional del PMU | | | | | | | | | | |
|  | iv. | La percepción del déficit en Infraestructura comunal y del impacto que sobre dicho déficit tienen los proyectos financiados por el PMU | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | Para las afirmaciones que se proponen en las preguntas 6 a 11, por favor indique su grado de acuerdo, mediante una escala de 1 a 5, en que 1 representa “muy en desacuerdo” y 5 representa “muy de acuerdo”. | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | AFIRMACIONES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Las diferentes etapas del proceso de postulación son claras y comprensibles |  |  |  |  |  |
| 7. | Cuando un proyecto es dejado en estado de “Observado de programa”, las indicaciones y observaciones proporcionadas son claras y pertinentes |  |  |  |  |  |
| 8. | Considera adecuado los tiempos entre la presentación de un proyecto y su elegibilidad |  |  |  |  |  |
| 9. | Existe comunicación óptima  para corregir las observaciones realizadas a los proyectos |  |  |  |  |  |
| 10. | El tiempo que demoran las transferencias de los proyectos aprobados es adecuado |  |  |  |  |  |
| 11. | En caso de dudas, tengo claro a quién recurrir (Refiriéndose al Equipo Central o Equipo Regional URS) |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACIÓN EQUIPO UNIDAD REGIONAL SUBDERE (URS)** | | **SI** | **NO** |
| 12. | Conoce claramente cuáles son las funciones que desarrolla los profesionales de la URS |  |  |
| 13. | Resulta fácil contactarse con el equipo |  |  |
| 14. | Ante mis dudas o requerimientos, las respuestas y orientaciones de los profesionales son rápidas y claras |  |  |
| 15. | Recibe buena atención por parte del equipo de profesionales (“calidad de servicio” |  |  |
| **EVALUACIÓN EQUIPO CENTRAL SUBDERE (SI o NO)** | | **SI** | **NO** |
| 16. | Conoce claramente cuáles son las funciones que desarrolla el Equipo Central |  |  |
| 17. | Resulta fácil contactar a los profesionales PMB |  |  |
| 18. | Ante mis dudas o requerimientos, las respuestas y orientaciones de los profesionales PMB son rápidas y claras |  |  |
|  | Recibe buena atención por parte del equipo de profesionales (“calidad de servicio” |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **NUDOS CRÍTICOS Y MEJORAS POSIBLES** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19. | Teniendo en cuenta sólo los tiempos administrativos (sin estimar los tiempos propios de ejecución de los proyectos) ¿cuál de las siguientes etapas del proceso considera Ud. la más lenta? Marque con una X | | | | | | | | |
|  |  | Postulación | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Aprobación | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Transferencias | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Rendiciones | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Cierre de proyecto | |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | |
| 20. | Considerando la respuesta a l pregunta anterior, indique qué cambios introduciría para mejorar o potenciar la operación del Programa. (indicar respuesta al lado de cada etapa) | | | | | | | | |
|  |  | Postulación | |  | | | | | |
|  |  | Aprobación | |  | | | | | |
|  |  | Transferencias | |  | | | | | |
|  |  | Rendiciones | |  | | | | | |
|  |  | Cierre de proyecto | |  | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 21. | ¿Cuál de las siguientes tipologías de proyectos considera usted, que han aportado en mayor cuantía a su gestión dentro de la comuna? Priorizar del 1 al 12 las siguientes alternativas. | |
|  |  | Dotación de agua potable, Alcantarillado Sanitario electrificación |
|  |  | Entubamiento y/o encauzamiento de canales, infraestructura de evacuación de aguas lluvias (sumideros, colectores) |
|  |  | Pavimentación o reparación de calles, pasajes y aceras |
|  |  | Construcción de pasarelas, puentes y sendas |
|  |  | Construcción o mejoramiento de áreas verdes, mobiliario urbano, juegos infantiles, máquinas de ejercicio |
|  |  | Habilitación o reparación de locales u oficinas de servicios públicos |
|  |  | Habilitación o reparación de escuelas, liceos, jardines infantiles |
|  |  | Equipamiento de salud primaria (habilitación o reparación de consultorios, postas rurales, CESFAM) |
|  |  | Construcción o reparación de sedes sociales y centros de rehabilitación social |
|  |  | Garitas camineras |
|  |  | Reposición de equipos electrógenos |
|  |  | Otra(s) que no está(n) cubierta(s) actualmente |
|  |  | Por favor, indique cuál(es): |
|  |  | |
| 22. | Si tiene recomendaciones, reclamos y/o solicitudes que nos permitan mejorar la operación del programa, o tiene cualquier otro comentario que agregar, por favor indíquelo a continuación.(DEFINIR CANTIDAD DE 250 CARACTÉRES MÁXIMO) | |
|  | | |

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO**

**SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO**

1. **Instrumento encuesta Programa Mejoramiento de Barrios**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **ENCUESTA SATISFACCIÓN CON ATENCIÓN** 2. **DEL PROGRAMA MEJORAMIENTO DE BARRIOS (PMB)** | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| A continuación se presenta una encuesta de satisfacción sobre la operación de los servicios nacionales y regionales de la SUBDERE, en la atención que brinda a las municipalidades para una adecuado desempeño del Programa Mejoramiento de Barrios.  Agradeceremos a Ud. responder cada una de las preguntas según su criterio y de acuerdo con la experiencia de la atención que ha recibido por parte de los equipos profesionales de la Subsecretaría, tanto a nivel central como de nuestras Unidades Regionales (URS).  El objetivo de conocer su opinión es mejorar continuamente nuestros servicios, de manera de hacerlos lo más satisfactorios posibles para nuestros usuarios.  La información recopilada será manejada de manera agregada y no individual, por lo que lo invitamos a responder con total libertad.  Muchas gracias. | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
|  | **CARACTERIZACIÓN** | |  | | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | Las siguientes preguntas sólo tienen por objeto caracterizar las respuestas de manera agrupada. | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Por favor, indique su profesión u oficio | | | | | |  | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Por favor, marque con una X su régimen de contratación | | | | | | | | | | | | |
|  |  | Planta |  | | | Contrata |  | | Honorarios |  | |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Por favor, marque con una X la dependencia municipal en la que Ud. se desempeña | | | | | | | | | | | | |
|  |  | Dirección/Departamento de Operaciones | | | | | | | | | | | |
|  |  | Secretaría Municipal | | | | | | | | | | | |
|  |  | Secretaría Comunal de Planificación | | | | | | | | | | | |
|  |  | Dirección de Desarrollo Comunitario | | | | | | | | | | | |
|  |  | Dirección de Obras Municipales | | | | | | | | | | | |
|  |  | Otra/o | | ¿Cuál? | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Por favor, marque con una X su género | | | | | | | | | | | | |
|  |  | Femenino |  | | Masculino | |  | |  |  | |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | ¿En qué ámbito se relaciona Ud. con el PMB? Marque con una X la alternativa que mejor lo represente  (podría ser más de una alternativa) | | | | | | | | | | | | |
|  |  | Técnico |  | | Administrativo | |  | Financiero | | |  | |  |
|  | **CALIDAD Y SATISFACCIÓN** | | | | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | Las preguntas que se presentan a continuación tienen por objetivo recoger la siguiente información: | | | | | | | | | | | | |
|  | i. | Niveles de satisfacción en relación con los procesos de postulación, aprobación y operación financiera del PMB | | | | | | | | | | | |
|  | ii. | Nudos críticos y aportes al funcionamiento del PMB | | | | | | | | | | | |
|  | iii. | Desempeño del equipo profesional del PMB | | | | | | | | | | | |
|  | iv. | La percepción de los déficit en aquellas áreas de inversión que cubre el PMB | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  | | |  |  | |  |  | |  |  |
|  | Para las afirmaciones que se proponen en las preguntas 6 a 11, por favor indique su grado de acuerdo, mediante una escala de 1 a 5, en que 1 representa “muy en desacuerdo” y 5 representa “muy de acuerdo”. | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | AFIRMACIONES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Las diferentes etapas del proceso de postulación son claras y comprensibles |  |  |  |  |  |
| 7. | Cuando un proyecto es dejado en estado de “Observado de programa”, las indicaciones y observaciones proporcionadas son claras y pertinentes |  |  |  |  |  |
| 8. | Considera adecuado los tiempos entre la presentación de un proyecto y su elegibilidad |  |  |  |  |  |
| 9. | Existe comunicación óptima  para corregir las observaciones realizadas a los proyectos |  |  |  |  |  |
| 10. | El tiempo que demoran las transferencias de los proyectos aprobados es adecuado |  |  |  |  |  |
| 11. | En caso de dudas, tengo claro a quién recurrir (Refiriéndose al Equipo Central o Equipo Regional URS) |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACIÓN EQUIPO UNIDAD REGIONAL SUBDERE (URS)** | | **SI** | **NO** |
| 12. | Conoce claramente cuáles son las funciones que desarrolla los profesionales de la URS |  |  |
| 13. | Resulta fácil contactarse con el equipo |  |  |
| 14. | Ante mis dudas o requerimientos, las respuestas y orientaciones de los profesionales son rápidas y claras |  |  |
| 15. | Recibe buena atención por parte del equipo de profesionales (“calidad de servicio” |  |  |
| **EVALUACIÓN EQUIPO CENTRAL SUBDERE (SI o NO)** | | **SI** | **NO** |
| 16. | Conoce claramente cuáles son las funciones que desarrolla el Equipo Central |  |  |
| 17. | Resulta fácil contactar a los profesionales PMB |  |  |
| 18. | Ante mis dudas o requerimientos, las respuestas y orientaciones de los profesionales PMB son rápidas y claras |  |  |
|  | Recibe buena atención por parte del equipo de profesionales (“calidad de servicio” |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **NUDOS CRÍTICOS Y MEJORAS POSIBLES** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19. | Teniendo en cuenta sólo los tiempos administrativos (sin estimar los tiempos propios de ejecución de los proyectos) ¿cuál de las siguientes etapas del proceso considera Ud. la más lenta? Marque con una X | | | | | | | | |
|  |  | Postulación | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Aprobación | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Transferencias | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Rendiciones | |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Cierre de proyecto | |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | |
| 20. | Considerando la respuesta a l pregunta anterior, indique qué cambios introduciría para mejorar o potenciar la operación del Programa. (indicar respuesta al lado de cada etapa) | | | | | | | | |
|  |  | Postulación | |  | | | | | |
|  |  | Aprobación | |  | | | | | |
|  |  | Transferencias | |  | | | | | |
|  |  | Rendiciones | |  | | | | | |
|  |  | Cierre de proyecto | |  | | | | | |
|  | | | | | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 21. | ¿Cuál de las siguientes tipologías de proyectos considera usted, que han aportado en mayor cuantía a su gestión dentro de la comuna? Priorizar del 1 al 9 las siguientes alternativas. | |
|  |  | Diseño |
|  |  | Estudio |
|  |  | Inspección técnica |
|  |  | Asistencia legal |
|  |  | Obra |
|  |  | Adquisición de terreno |
|  |  | Saneamiento títulos de dominio |
|  |  | Asistencia técnica |
|  |  | Otra(s) que no está(n) cubierta(s) actualmente |
|  |  | Por favor, indique cuál(es): |
|  |  | |
| 22. | Si tiene recomendaciones, reclamos y/o solicitudes que nos permitan mejorar la operación del programa, o tiene cualquier otro comentario que agregar, por favor indíquelo a continuación .(DEFINIR CANTIDAD DE 250 CARACTÉRES MÁXIMO) | |
|  | | |

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO**

**SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO**