



## INFORME DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

### FECHA

| DÍA | MES | AÑO  |
|-----|-----|------|
| 19  | 07  | 2017 |

|  |   |
|--|---|
| <b>DEPARTAMENTO / SUBDEPARTAMENTO</b>    | Departamento Patrimonio Cultural  |
| <b>PRODUCTO O SERVICIO</b>               | Visita guiada Palacio de La Moneda  |
| <b>PERIODO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA</b> | Abril-Mayo-Junio (Trimestral)   |
| <b>CLIENTES</b>                          | Público General   |
| <b>MUESTRA</b>                           | -Un responsable de grupo (colegios, instituciones, delegaciones, etc.).<br>-Un particular por grupo |
| <b>TOTAL DE ENCUESTADOS</b>              | 381   |
| <b>RESPONSABLE</b>                       | Andrea Gouet Lacroix (Jefa Depto. Patrimonio Cultural)  |

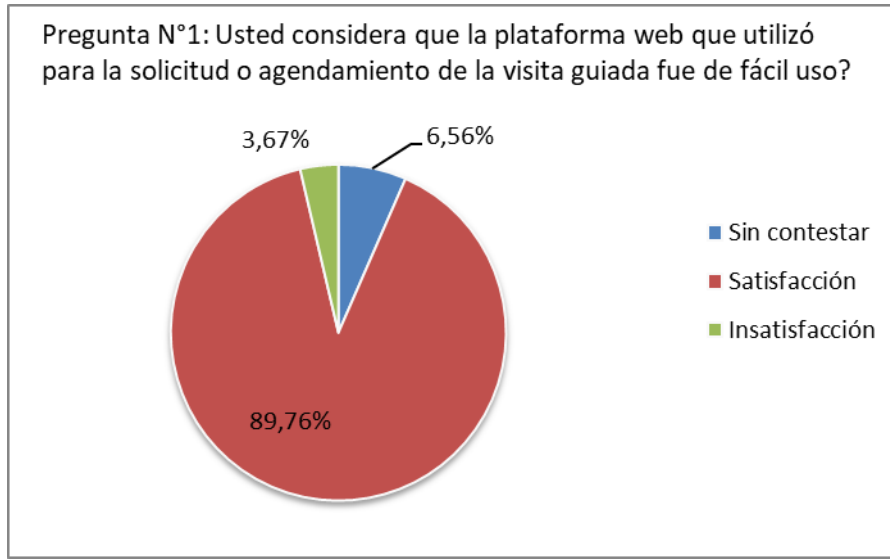
### Resultado de la tabulación de la Encuesta de Satisfacción (Respuestas agrupadas por factor de evaluación y preguntas).

En caso de respuestas con resultado “NO” que no sean justificadas, no se considerará como insatisfecha, se catalogará como “Sin Contestar”.

#### 1) Factor de Evaluación: Solicitud y Agendamiento de Visita por Plataforma Web

| N° | Pregunta  | Cantidad de respuesta |    | Sin Contestar | Total |
|----|---|-----------------------|----|---------------|-------|
|    |   | SI                    | NO |               |       |
| 1  | ¿Usted considera que la plataforma web que utilizó para la solicitud o agendamiento de la visita guiada fue de fácil uso? | 342                   | 14 | 25            | 381   |

Gráfico 1



#### Análisis de resultados

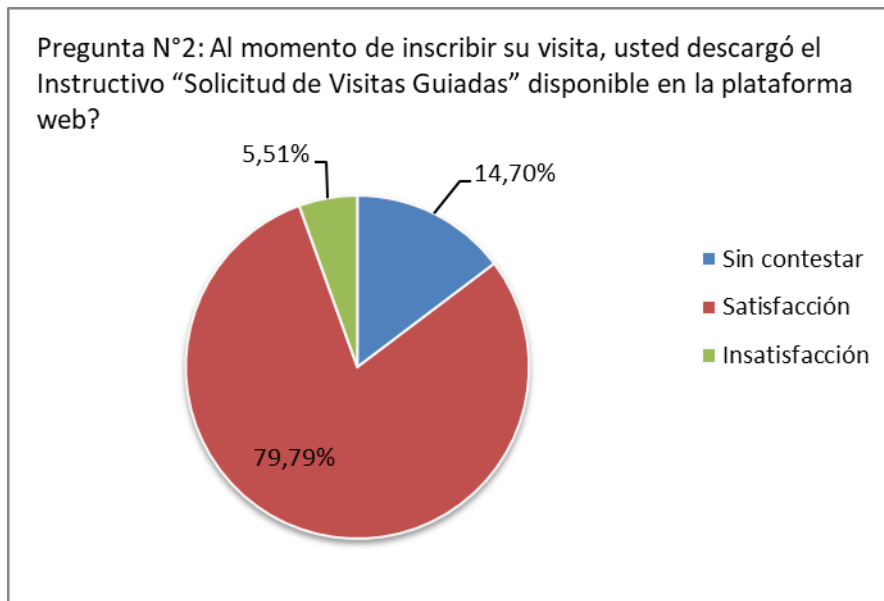
En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Análisis de la insatisfacción:</b> | Las respuestas con insatisfacción se relacionan con:<br><br>1.-Ocho usuarios manifestaron insatisfacción, por la necesidad de tener que inscribir persona por persona, lo que lleva a que el proceso sea lento y engorroso, especialmente cuando se trata de grupos numerosos.<br>2.- Un usuario manifestó insatisfacción porque considera, que el sistema debería permitir adjuntar archivos con formato Word para no inscribir persona por persona.<br>3.-Un usuario manifestó insatisfacción, porque el sistema no permite hacer el proceso de manera parcelada, por lo que no se pueden guardar los datos.<br>4.-Un usuario manifestó insatisfacción porque considera que no es posible visitar sin grupos, haciéndose necesario marcar la opción grupal.<br>5.- Tres usuarios manifestaron desconocimiento debido a que el proceso fue realizado por otra persona.<br>6.-Un usuario manifestó insatisfacción porque considera que la página se cae al entregar un dato erróneo. (literal visitante). |
|---------------------------------------|---|

|   |   |
|---|---|
| <p>Acciones por seguir para superar la insatisfacción</p> | <p>-De acuerdo a las insatisfacciones planteadas por los usuarios en el punto 1 y 2, se puede inferir que efectivamente es un proceso que toma tiempo al ser necesaria la inscripción de cada uno de los participantes, sin embargo, no podemos aplicar una mejora debido a que estas molestias se han analizado con antelación con TIC, y de acuerdo al formulario de solicitudes y control de cambio, existe un alto riesgo a que se suban archivos malintencionados, afectando el correcto funcionamiento del servidor.</p> <p>-De acuerdo al punto 3, se enviará un mail, al Encargado de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de TIC, solicitando la implementación de esta mejora. (insertar en planilla de seguimientos).</p> <p>-En cuanto al punto 4, podemos inferir que de acuerdo con la metodología de la plataforma no existe dicha funcionalidad que indica el usuario, por lo tanto, no se realizara una acción.</p> <p>-De acuerdo al punto 5, no se aplicará mejora debido a que no se considera insatisfacción.</p> <p>-De acuerdo con el punto 6, no se aplicará acción debido a que el formulario le señala al usuario cuando registra un dato erróneo, por lo tanto, si este repite sucesivamente el mismo error, la página cae. A modo de ejemplo, podemos señalar que cuando el campo solicita números y el usuario digita letras reiteradamente, el formulario arrojará dicho error.</p> |
| <p>Plazos o períodos para implementar las acciones</p>    | <p>A contar del lunes 24 de julio, se solicitará vía mail al Encargado de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de TIC efectuar las modificaciones o cambios necesarios a la plataforma web (Este plazo lo determina TIC, ya que se debe a un cambio importante en la metodología de la plataforma).<br/> <b>(* ver en planilla de seguimientos).</b></p>  |
| <p>Responsable de la implementación</p>                   | <p>Coordinadora de Visitas guiadas y Encargado de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de TIC.</p>  |

| N° | Pregunta  | Cantidad de respuesta |    | Sin Contestar | Total |
|----|---|-----------------------|----|---------------|-------|
|    |   | SI                    | NO |               |       |
| 2  | ¿Al momento de inscribir su visita, usted descargó el Instructivo “Solicitud de Visitas Guiadas” disponible en la plataforma web? | 304                   | 21 | 56            | 381   |

Gráfico 2



### Análisis de resultados

En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

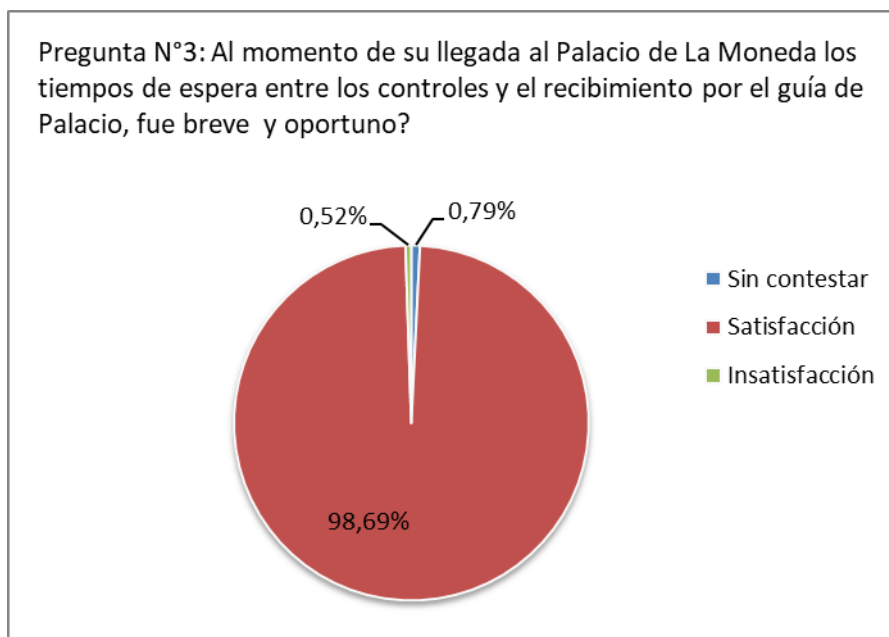
|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Análisis de la insatisfacción:</b> | <p>Las respuestas con insatisfacción se relacionan con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Seis usuarios manifestaron que no les fue necesario descargarlo durante el agendamiento porque estaba todo especificado en la plataforma o bien ya tenían el documento.</li> <li>2.- Cuatro usuarios manifestaron desconocimiento del instructivo, debido a que el proceso de agendamiento lo realizó otra persona.</li> <li>3.- Seis usuarios manifestaron su insatisfacción, debido a que no vieron el instructivo o desconocen su existencia.</li> <li>4.-Un usuario manifestó su insatisfacción debido a que solo lo encontró en formato digital.</li> </ol> |
|---------------------------------------|---|

|  |   |
|--|---|
| Acciones a seguir para superar la insatisfacción | -De acuerdo al punto 1 y 2, no se implementará acciones debido a que no se considera insatisfacción.<br>-De acuerdo al punto 3, la acción por considerar tiene relación al cambio de ubicación del instructivo, y que este sea descargable de forma obligatoria. Cabe señalar que esta mejora se solicitó a TIC, en el mes de mayo y se encuentra en proceso final de implementación.<br><b>(* ver en planilla de seguimientos).</b><br>-En el punto 4, no se realizarán acciones, ya que el formato es en Pdf, para que no pueda ser modificado. |
| Plazos o períodos para implementar las acciones  | Mejora que se encuentra en su proceso final (según planilla de seguimientos y medios de verificación utilizados)  |
| Responsable de la implementación                 | Coordinadora Visitas Guiadas y TIC  |

## 2) Factor de Evaluación: Atención y Servicio

| N° | Pregunta  | Cantidad de respuesta |    | Sin Contestar | Total |
|----|---|-----------------------|----|---------------|-------|
|    |   | SI                    | NO |               |       |
| 3  | ¿Al momento de su llegada al Palacio de La Moneda los tiempos de espera entre los controles y el recibimiento por el guía de Palacio, fue breve y oportuno? | 379                   | 1  | 1             | 381   |

Gráfico 3



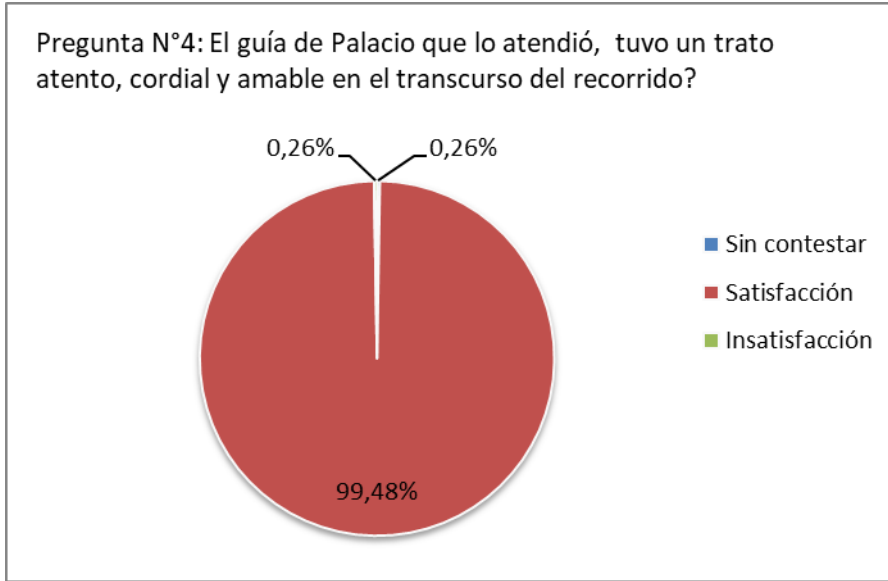
## Análisis de resultados

En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

|  |   |
|--|---|
| <b>Análisis de la insatisfacción</b>               | Las respuestas con insatisfacción se relacionan con:<br><br>1.- Un usuario manifestó su insatisfacción, debido a que se presentaron 14 minutos antes del inicio de la visita e ingresaron a las 15.05 horas. (20 minutos de retraso).<br><b>(* ver en planilla de seguimientos).</b><br>2.- Un usuario manifestó su insatisfacción señalando que: “Se generó un error en el registro por parte del departamento encargado” (literal visitante)  |
| Acciones que seguir para superar la insatisfacción | -La acción por implementar de acuerdo con el punto 1, es el envío de un documento al jefe de la oficina de seguridad, que señale las quejas de los usuarios por los tiempos de espera en los chequeos.<br><b>(* ver en planilla de seguimientos).</b><br>-En cuanto al punto 2, no se aplicará ninguna acción, debido a que no se entiende la queja del usuario, no sabemos a que departamento se refiere, pero en el caso de que se tratará de nuestro departamento podemos inferir que no existe la posibilidad de que en el formulario podamos cambiar algún registro. |
| Plazos o períodos para implementar las acciones    | Semana del 24 de julio al 04 de agosto  |
| Responsable de la implementación                   | Departamento de Patrimonio Cultural.  |

| N°       | Pregunta   | Cantidad de respuesta |          | Sin Contestar | Total      |
|----------|--|-----------------------|----------|---------------|------------|
|          |  | SI                    | NO       |               |            |
| <b>4</b> | ¿El guía de Palacio que lo atendió, tuvo un trato atento, cordial y amable en el transcurso del recorrido? | <b>379</b>            | <b>1</b> | <b>1</b>      | <b>381</b> |

Gráfico 4



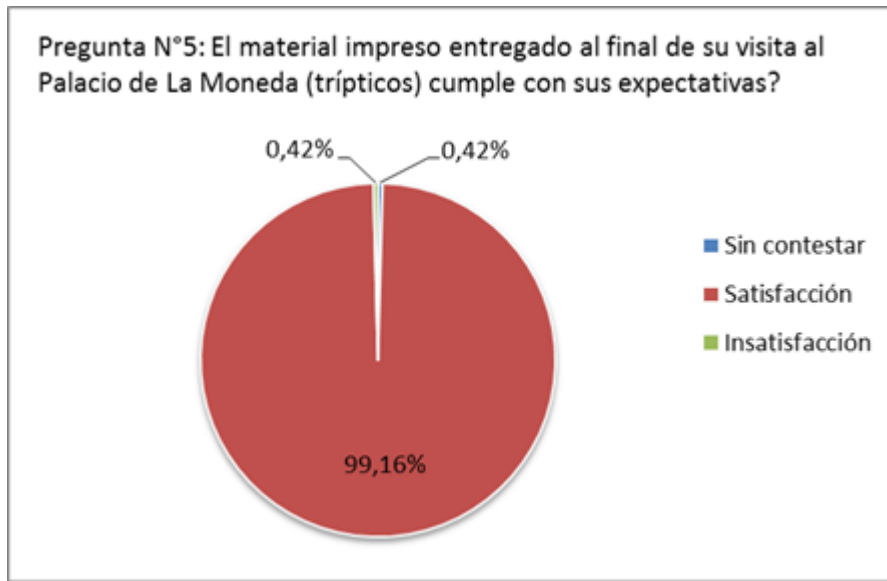
Análisis de resultados

En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

|  |  |
|--|--|
| <b>Análisis de la insatisfacción</b>               | Las respuestas con insatisfacción se relacionan con:<br><br>1.- Un usuario manifestó su insatisfacción de acuerdo a que: “no hubo una separación de grupo y luego nos reunieron, teniendo que soportar mal modo”. (literal visitante). |
| Acciones que seguir para superar la insatisfacción | Se llevará a cabo una reunión con el equipo de guías de palacio, para comentar y discutir el porqué de la queja del usuario. (* ver en planilla de seguimientos).  |
| Plazos o períodos para implementar las acciones    | Viernes 21 de julio  |
| Responsable de la implementación                   | Departamento de Patrimonio Cultural  |

| N° | Pregunta  | Cantidad de respuesta |    | Sin Contestar | Total |
|----|---|-----------------------|----|---------------|-------|
|    |   | SI                    | NO |               |       |
| 5  | ¿El material impreso entregado al final de su visita al Palacio de La Moneda (trípticos) cumple con sus expectativas? | 379                   | 1  | 1             | 381   |

Gráfico 5



Análisis de resultados:

En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

|  |  |
|--|--|
| <b>Análisis de la insatisfacción</b>               | Las respuestas con insatisfacción se relacionan con:<br><br>1.- Un usuario manifestó su insatisfacción de acuerdo a que: " Debe ser entregado al inicio o antes de la visita". (literal visitante)               |
| Acciones que seguir para superar la insatisfacción | Actualmente el tríptico se entrega al finalizar la visita por temas logísticos de los recorridos que tienen relación con el ingreso de la delegación e inicios de los tours. Por esto no se aplicará una acción. |

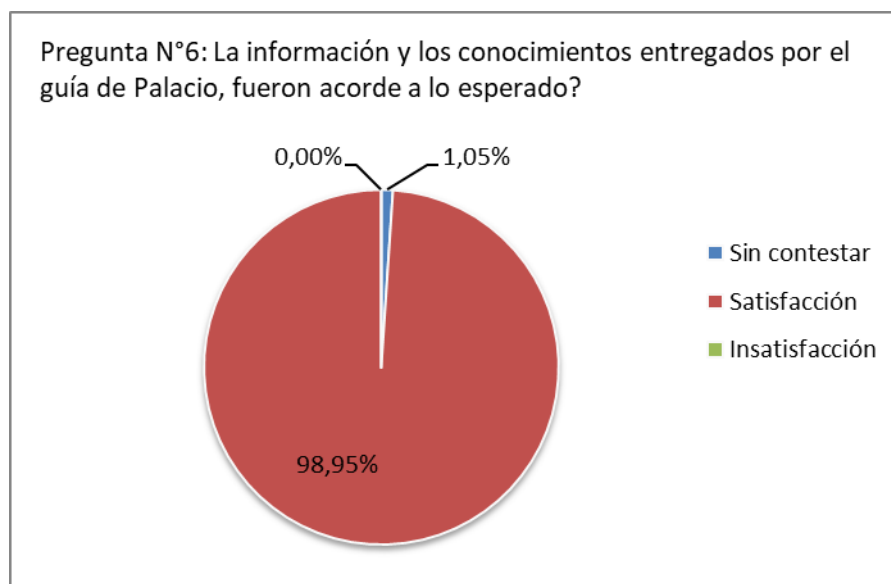


|   |           |
|---|-----------|
| Plazos o períodos para implementar las acciones | No aplica |
| Responsable de la implementación                | No aplica |

### 3) Factor de Evaluación: Conocimiento del Guía de Palacio

| N° | Pregunta   | Cantidad de respuesta |    | Sin Contestar | Total |
|----|--|-----------------------|----|---------------|-------|
|    |  | SI                    | NO |               |       |
| 6  | ¿La información y los conocimientos entregados por el guía de Palacio fueron acorde a lo esperado? | 377                   | 0  | 3             | 381   |

Gráfico 6



#### Análisis de resultados

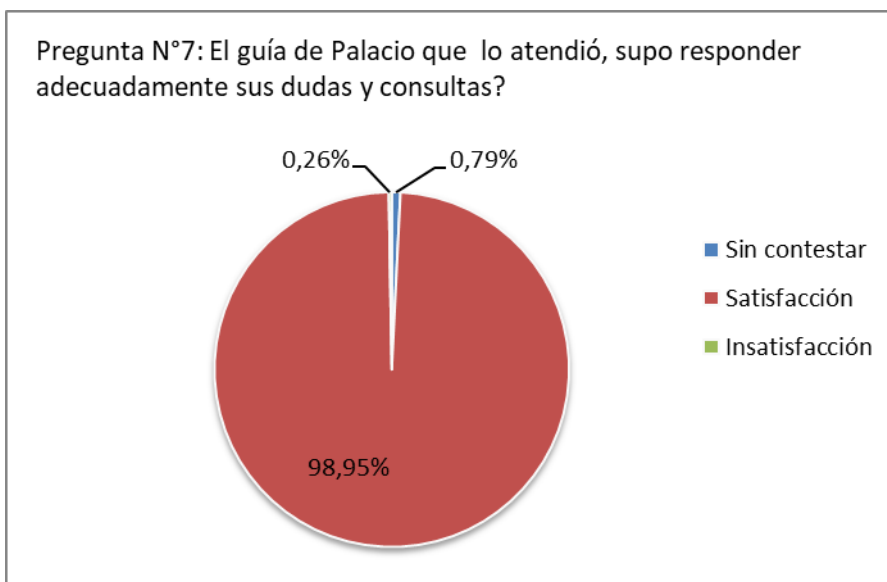
En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Análisis de la insatisfacción</b> | <b>NO APLICA RESULTADOS- NO SE OBTUVO INSATISFACCIÓN</b> |
|--------------------------------------|--|

|  |           |
|--|-----------|
| Acciones que seguir para superar la insatisfacción | NO APLICA |
| Plazos o períodos para implementar las acciones    | NO APLICA |
| Responsable de la implementación                   | NO APLICA |

| N° | Pregunta  | Cantidad de respuesta |    | Sin Contestar | Total |
|----|---|-----------------------|----|---------------|-------|
|    |   | SI                    | NO |               |       |
| 7  | ¿El guía de Palacio que lo atendió, supo responder adecuadamente sus dudas y consultas? | 377                   | 1  | 3             | 381   |

Gráfico 7



### Análisis de resultados

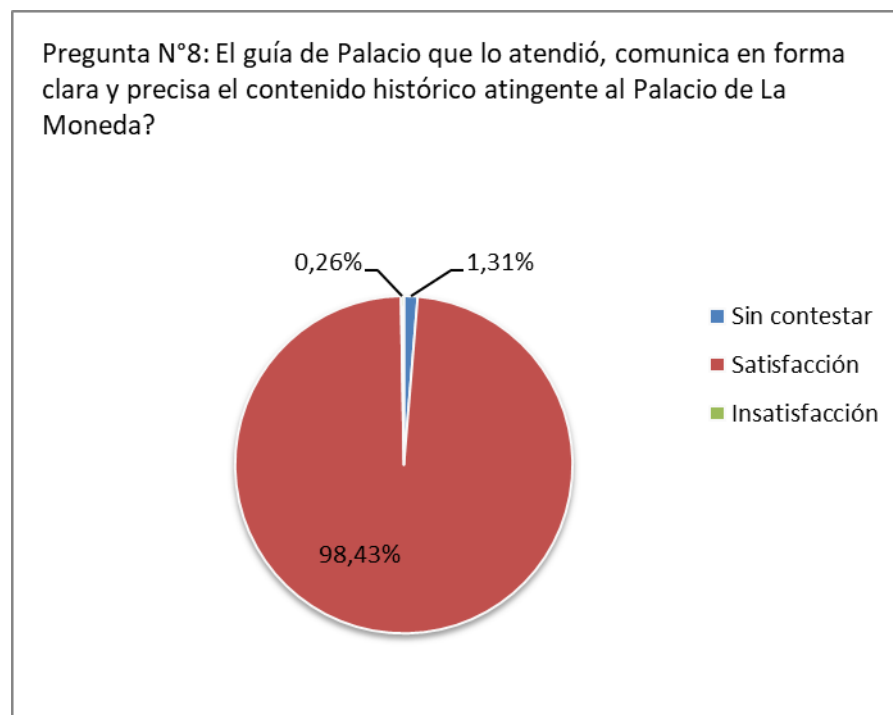
En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Análisis de la insatisfacción</b> | Las respuestas con insatisfacción se relacionan con:<br>1.- Un usuario manifestó su insatisfacción de acuerdo a |
|--------------------------------------|---|

|  |   |
|--|---|
|  | que: “Uso un lenguaje demasiado informal que no tomó la atención de los niños”. (literal visitante)   |
| Acciones que seguir para superar la insatisfacción | La acción para implementar es una reunión con el equipo de guías de palacio, para comentar y discutir el porqué de la queja del usuario.<br><b>(* ver en planilla de seguimientos).</b> |
| Plazos o períodos para implementar las acciones    | Viernes 21 de julio   |
| Responsable de la implementación                   | Departamento de Patrimonio Cultural   |

| N° | Pregunta   | Cantidad de respuesta |    | Sin Contestar | Total |
|----|--|-----------------------|----|---------------|-------|
|    |  | SI                    | NO |               |       |
| 8  | ¿El guía de Palacio que lo atendió, comunica en forma clara y precisa el contenido histórico atinente al Palacio de La Moneda? | 375                   | 1  | 5             | 381   |

Gráfico 8



Análisis de resultados

En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

|  |   |
|--|---|
| <b>Análisis de la insatisfacción</b>               | Las respuestas con insatisfacción se relacionan con:<br><br>1.- Un usuario manifestó su insatisfacción de acuerdo a que: “Hay demasiado sesgo de opinión”. (literal visitante)          |
| Acciones que seguir para superar la insatisfacción | La acción para implementar es una reunión con el equipo de guías de palacio, para comentar y discutir el porqué de la queja del usuario.<br><b>(* ver en planilla de seguimientos).</b> |
| Plazos o períodos para implementar las acciones    | Viernes 21 de julio 2017.   |
| Responsable de la implementación                   | Departamento de Patrimonio Cultural.  |

#### 4) Factor de Evaluación: Evaluación del proceso de visita guiada

| N° | Pregunta  | Cantidad de respuesta |    | Sin Contestar | Total |
|----|---|-----------------------|----|---------------|-------|
|    |   | SI                    | NO |               |       |
| 9  | ¿Usted recomendaría realizar una visita guiada al Palacio de La Moneda? | 378                   | 0  | 3             | 381   |

Gráfico 9



Análisis de resultados

En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

|  |  |
|--|--|
| <b>Análisis de la insatisfacción</b>             | <b>NO APLICA RESULTADOS- NO SE OBTUVO INSATISFACCION</b> |
| Acciones a seguir para superar la insatisfacción | NO APLICA  |
| Plazos o períodos para implementar las acciones  | NO APLICA  |
| Responsable de la implementación                 | NO APLICA  |