



INFORME DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

FECHA

DÍA	MES	AÑO
02	05	2017

DEPARTAMENTO / SUBDEPARTAMENTO	Departamento Patrimonio Cultural
PRODUCTO O SERVICIO	Visita guiada Palacio La Moneda
PERIODO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA	Enero a Marzo 2017 (Trimestral)
CLIENTES	Público General
MUESTRA	-Un responsable de grupo (colegios, instituciones, delegaciones, entre otros) -Un particular por grupo
TOTAL DE ENCUESTADOS	237
RESPONSABLE	Andrea Gouet Lacroix (Jefa Depto. Patrimonio Cultural)

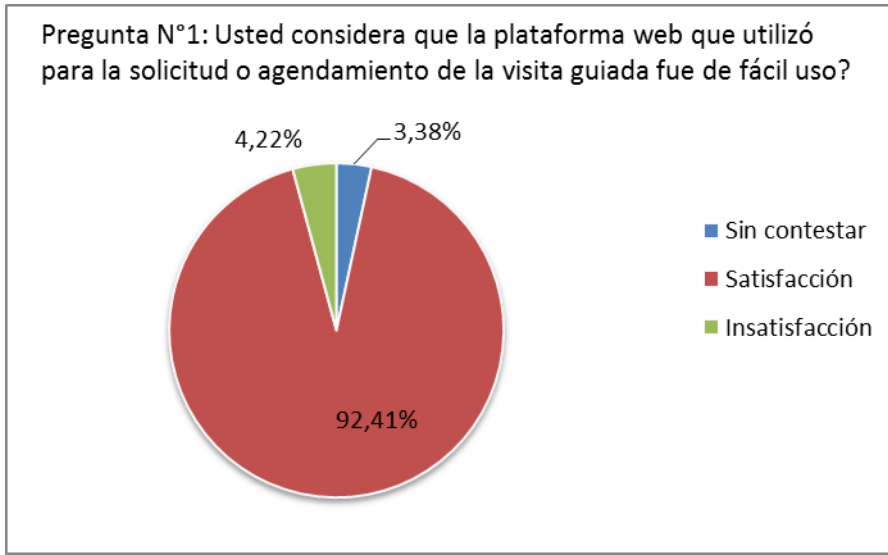
Resultado de la tabulación de la Encuesta de Satisfacción (Respuestas agrupadas por factor de evaluación y preguntas).

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?	219	11	8	237

Gráfico 1



Análisis de resultados

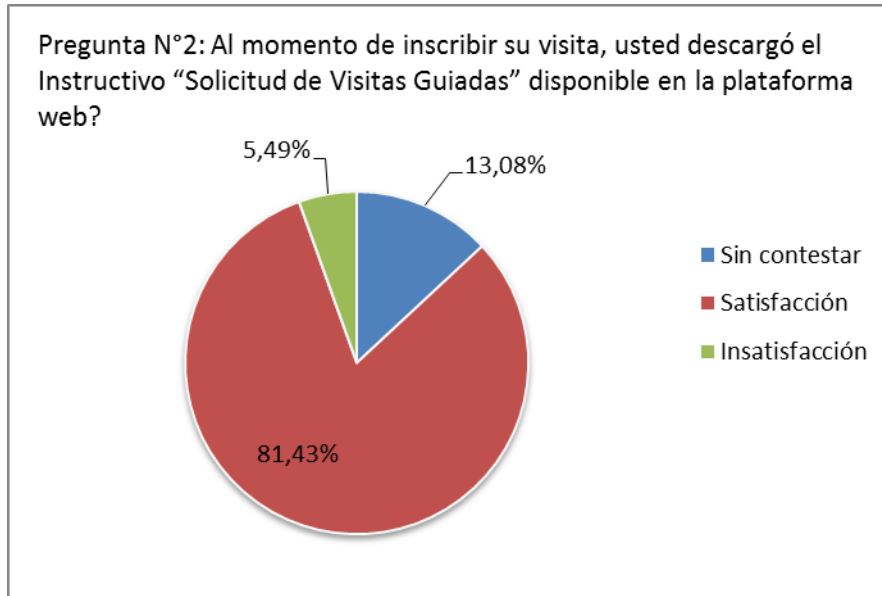
En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

Análisis de la insatisfacción:	<p>Las respuestas con insatisfacción se relacionan con:</p> <ol style="list-style-type: none">1.- Un usuario considero que no ha usado la plataforma web, debido que se entiende que el proceso lo realizo otra persona, por lo tanto no se considerara insatisfacción.2.- Tres usuarios manifestaron insatisfacción con la plataforma de acuerdo al proceso de inscripción debido que no entendieron o no les quedó claro:1-.al finalizar el ingreso de información en el formulario, no tuvo la certeza si los datos fueron ingresados correctamente- 2-.que al registrar sus datos desconocía que debía apretar el botón “Agregar”. 3-. Desconocía que debía anotar uno por uno a los participantes.3.-Cinco usuarios manifestaron su insatisfacción con el formulario de inscripción ya que consideraron que: 1-. La página en algunas ocasiones “estaba colgada”; o que no fue posible imprimir la hoja- 2-. La “accesibilidad podría ser mejor”; o que el formulario no se puede completar a través de un celular- 3-.Inscribió dos personas y solo se registró una, dándose cuenta al momento del chequeo con la
---------------------------------------	---

	<p>guardia de Palacio.</p> <p>4.- Dos usuarios consideran engorroso y complejo el registro de los participantes cuando son grupos numerosos, proponiendo adjuntar un archivo.</p>
Acciones a seguir para superar la insatisfacción	<p>En el punto 2, se puede inferir que esta falta de entendimiento se debe al no leer el instructivo, por lo tanto es necesario cambiar la ubicación de este y que sea descargable obligatoriamente. Para esto se solicitará a Daniel Cáceres de TIC, por correo electrónico este lunes 08 de mayo. (Como se señaló en el informe anterior).</p> <p>En el punto 3, se considera oportuno solicitar además este punto a TIC, ya que es necesario evaluar estas insatisfacciones para resguardarnos que la página y el formulario estén funcionando correctamente.</p> <p>En cuanto a que no se puede imprimir se solicitara a TIC, que exista en el formulario la posibilidad que el solicitante pueda imprimir al finalizar su inscripción, emitiéndole en detalle lo registrado, como el día, la hora el n° de participantes y la nómina.</p> <p>Se solicitará el día 08 de mayo por mail, junto a lo anterior.</p> <p>En cuanto al punto 4. No se realizará ninguna mejora debida que según Formulario de solicitud y control de cambio de TIC. Existe un riesgo alto debido que se pueden subir archivos mal intencionados, afectado el correcto funcionamiento del servidor.</p> <p>Se considera necesario revisar el contenido del instructivo y actualizarlo de acuerdo a las mejoras que se han ido realizando a la plataforma.</p>
Plazos o períodos para implementar las acciones	<p>A contar del 08 de mayo se solicitará efectuar las modificaciones necesarias a Daniel Cáceres vía mail de acuerdo al punto 2 y 3 (Este plazo lo determina TIC. Ya que se debe a un cambio en la mecánica de la plataforma).</p> <p>En cuanto a la actualización del instructivo la coordinadora de VG. Dentro de un plazo de dos meses (a contar del 15 de mayo 2017. Lo adaptara si es necesario.</p>
Responsable de la implementación	Coordinadora VG y TIC

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?	193	12	32	237

Grafico 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.

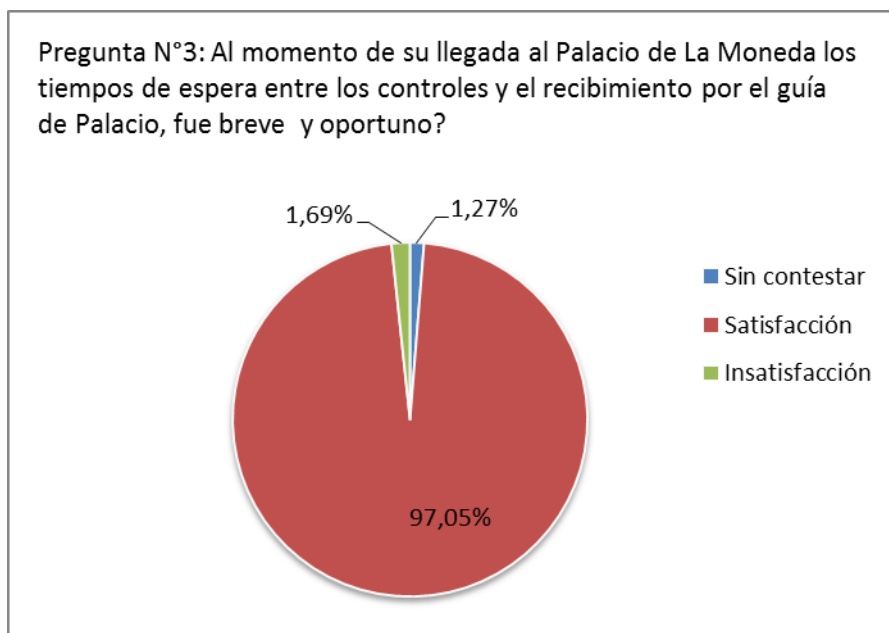
Análisis de la insatisfacción:	<p>Las respuestas con insatisfacción se relacionan con:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Tres usuarios consideraron que no era necesario descargarlo, porque la web es muy clara. Lo cual no manifiesta insatisfacción. 2.- Cuatro usuarios manifestaron que desconocían que existían un instructivo, por ende, no fue descargado. 3.- Tres Usuarios manifestaron insatisfacción porque no lo vieron y no lo encontraron en la plataforma. 4.- Un usuario comento que su visita fue agendada por otra persona. Por lo tanto, no se considera insatisfacción.
Acciones a seguir para superar la insatisfacción	Para esto se solicitará a Daniel Cáceres de TIC, por correo electrónico este lunes 08 de mayo. (Como se señala en el análisis anterior).

Plazos o períodos para implementar las acciones	Se considerarán tres meses, cabe señalar que este plazo lo determina TIC ya que es un cambio en la mecánica de la plataforma)
Responsable de la implementación	Jessica Rubio 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?	230	4	3	237

Gráfico 3



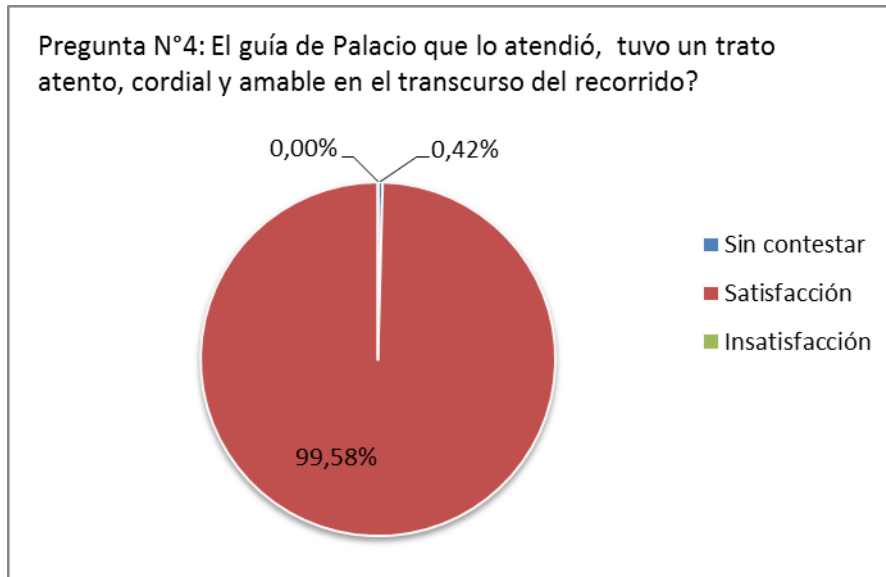
Análisis de resultados

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

<p>Análisis de la insatisfacción</p>	<p>Las respuestas con insatisfacción se relacionan con:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Dos usuarios manifestaron insatisfacción debido que la revisión con la guardia fue lenta y esperando mucho rato al sol. 2.- Un usuario considero que a pesar que se presentaron con antelación al tour, según lo establecido en instructivo, finalmente la revisión ocurrió a las 11.00 horas. -lo que nos indica que hubo demora en los ingresos. 3.-Un usuario manifestó que al visitar el palacio anteriormente a cargo de otra delegación, solo les solicitaron la identificación a los mayores de edad. Y en esta oportunidad se las solicitaron a toda la delegación, demorándose una hora en ingresar.
<p>Acciones a seguir para superar la insatisfacción</p>	<p>Las acciones a implementar son; una reunión con el equipo de guías, para determinar la causa de la demora por parte de la guardia de palacio.</p> <p>La segunda acción es el envió de un mail u otro documento al jefe de la guardia, indicándoles este tipo de quejas del parte de los usuarios y que se tomen las medidas necesarias para que no vuelva ocurrir.</p> <p>En el punto 3, cabe señalar que es parte del protocolo que todos los mayores de 18 años deben ser acreditados, y como se trataba de una institución académica era necesario el rigor. Sin embargo, la usuaria manifiesta que una hora demoro este proceso y que la delegación ingreso fuera de horario, esta situación es importante considerarlo con la of. De Seguridad.</p>
<p>Plazos o períodos para implementar las acciones</p>	<p>Una semana de plazo entre los días del 15 al 19 de mayo 2017, con el equipo de guías, después de esta reunión se enviará el documento o el mail al jefe de Seguridad o la guardia de Palacio.</p>
<p>Responsable de la implementación</p>	<p>Coordinara V.G y Jefatura del dpto. Patrimonio.</p>

N°	Pregunta	Cantidad de respuesta		Sin Contestar	Total
		SI	NO		
4	El guía de Palacio que lo atendió, tuvo un trato atento, cordial y amable en el transcurso del recorrido?	236	0	1	237

Gráfico 4



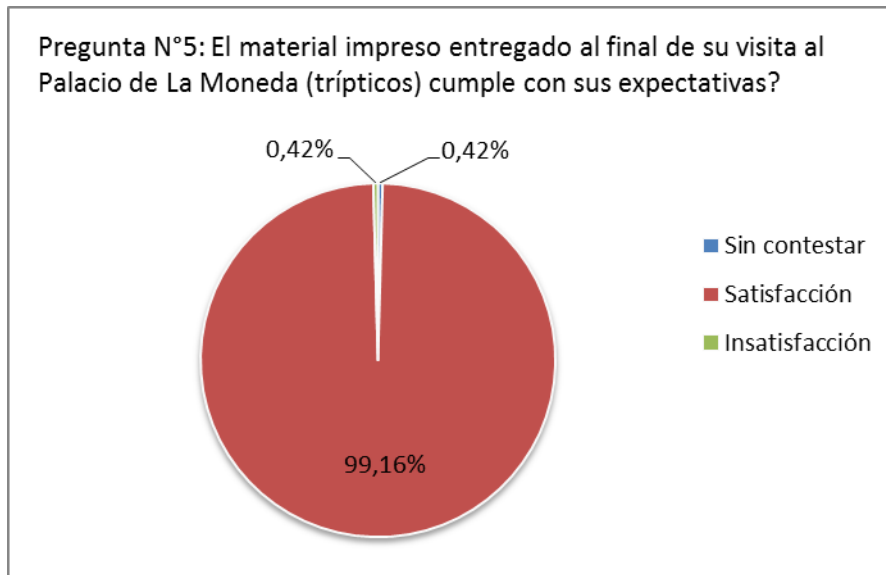
Análisis de resultados

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

Análisis de la insatisfacción	NO APLICA
Acciones a 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		
5	¿El material impreso entregado al final de su visita al Palacio de La Moneda (trípticos) cumple con sus expectativas?	235	1	1	237

Gráfico 5



Análisis de resultados:

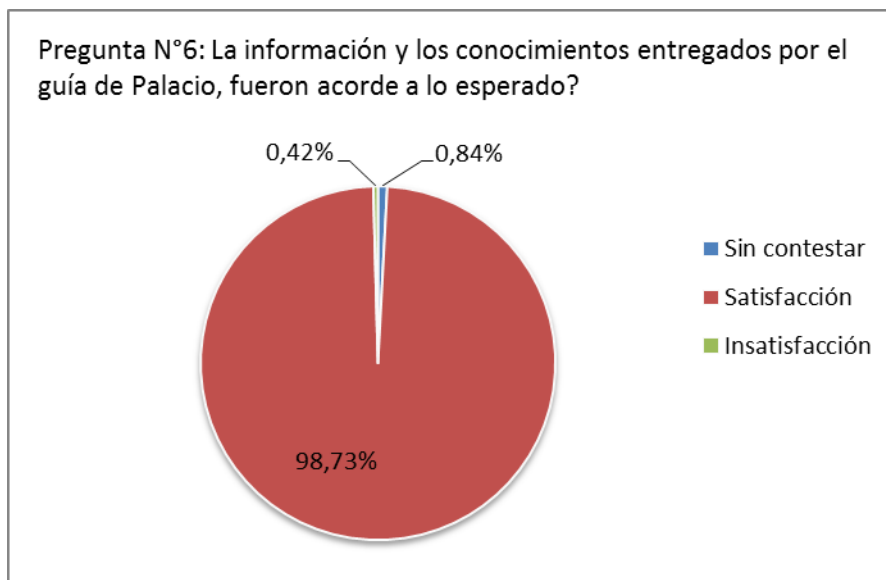
En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

Análisis de la insatisfacción	Las respuestas con insatisfacción se relacionan con: 1.- Un usuario considera que: “Me gustaría un recuerdo que no fuera papel, ejemplo una moneda” (Literal visitante).
Acciones a seguir para superar la insatisfacción	En este caso consideramos que no aplica realizar ninguna acción o mejora. Ya que esos temas de difusión y entrega tanto de material o posibles souvenirs los ve directamente él Director Administrativo de La Presidencia de la República.
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?	234	1	2	237

Gráfico 6



Análisis de resultados

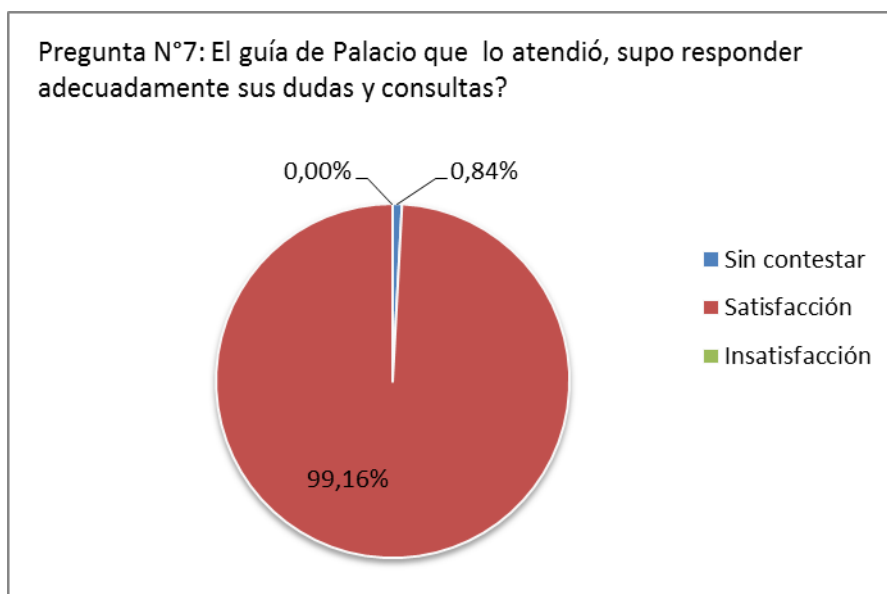
En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado "NO" con justificaciones similares.

Análisis de la insatisfacción	Las respuestas con insatisfacción se relacionan con: 1.- Un usuario considera que: "Se entregó muchas informaciones innecesarias" (literalmente visitante)
Acciones a seguir para superar la insatisfacción	Reunión con el equipo de guías para analizar el porqué de esta insatisfacción y que de ser necesario revisar el discurso que se entrega a los turistas de acuerdo a sus intereses (en general)

Plazos o períodos para implementar las acciones	Una semana de plazo entre los días del 15 al 19 de mayo 2017.
Responsable de la implementación	

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?	235	0	2	237

Gráfico 7



Análisis de resultados

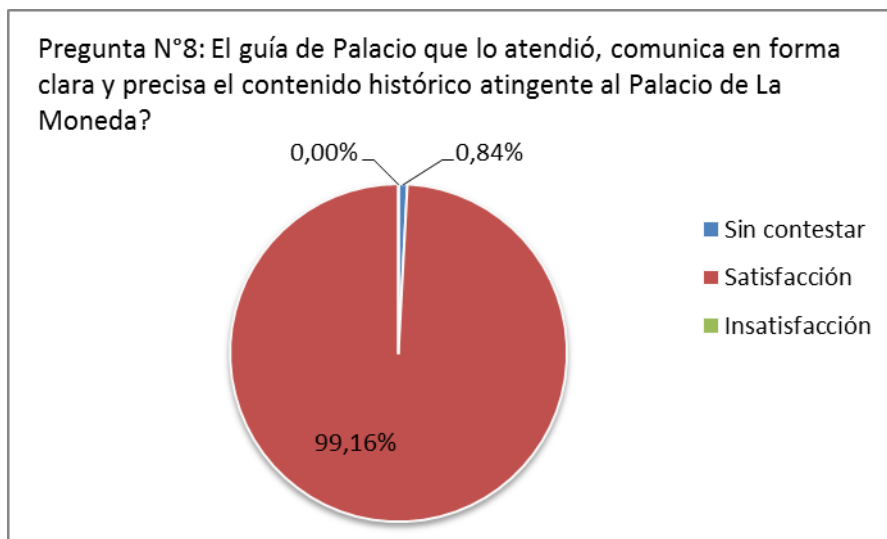
En el siguiente cuadro se solicita **hacer un resumen de la/s insatisfacción/es**, con todas aquellas respuestas con resultado “NO” con justificaciones similares.

Análisis de la insatisfacción	NO APLICA
Acciones a seguir para superar la insatisfacción	NO APLICA

Plazos o períodos para implementar las acciones	NO APLICA
Responsable de la implementación	Coordinara V.G y Jefatura del dpto. Patrimonio.

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 atingente al Palacio de La Moneda?	237	0	2	237

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.

Análisis de la insatisfacción	NO APLICA
-------------------------------	-----------

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

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?	236	1	0	237

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.

Análisis de la insatisfacción	Las respuestas con insatisfacción se relacionan con; 1.- Un usuario manifestó insatisfacción ante esta pregunta; “Porque dejaría conocer el Salón Azul”. (Literal visitante)
--------------------------------------	---

Acciones a seguir para superar la insatisfacción	En este punto no podríamos tomar una acción inmediata. Se considera que en el instructivo descargable indica los lugares autorizados para el recorrido. Hay que destacar que dicho salón, se encuentra en el gabinete presidencial al lado de la oficina de S.E., por ende solo está permitido conocerlo el día del patrimonio cultural, instancia en que todo palacio y cada lugar están a disposición de la ciudadanía.
Plazos o períodos para implementar las acciones	NO APLICA
Responsable de la implementación	NO APLICA