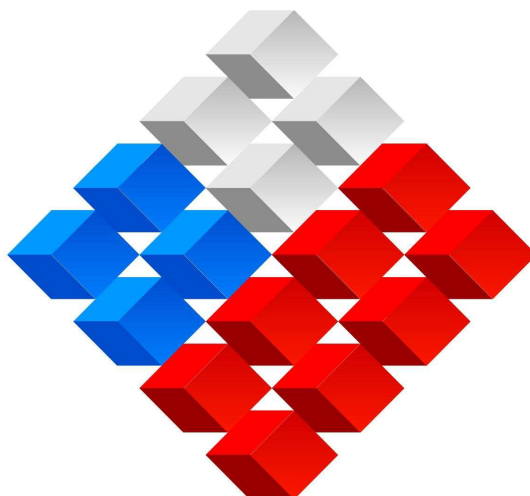


---

**Informe Estadístico Espacios de Atención de Público  
Fondo Nacional de la Discapacidad**

---



**GOBIERNO DE CHILE  
FONADIS**

## INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como objetivo presentar una síntesis del estudio de las solicitudes ingresadas al sistema de registro habilitados en los espacios de atención de FONADIS.

Los datos sistematizados contribuyen a conocer al usuario/a y cuáles son sus requerimientos específicos, siendo la base para la confección de los perfiles de usuarios/as y sus demandas.

La finalidad de este informe es la retroalimentación para la mejora continua de la calidad de nuestros productos y servicios entregados a la ciudadanía.



## **Metodología Aplicada en el Informe**

El Fondo Nacional de la Discapacidad cuenta con un sistema informático interno llamado FONACALL, en él se habilitó el Sistema de Registro de Atención al Ciudadano/a del SIAC, donde cada espacio de atención y OIRS registran la atención a los/as ciudadanos/as realizada en forma electrónica, presencial o telefónica.

La información que a continuación se presenta se ha realizado de acuerdo a los datos proporcionados por este sistema, en el período comprendido desde el 01 de enero hasta diciembre del 2008.

Este informe comprende el análisis de los siguientes puntos:

- 1.- Solicitudes por espacio de atención
- 2.- Total de solicitudes por OCR
- 3.- Tipos de solicitud
- 4.- Perfil de usuarios/as
- 5.- Materia de consulta
- 6.- Flujo de atenciones
- 7.- Conclusiones Finales

La operacionalización de estos puntos es la siguiente:

**1.-Solicitudes por espacio de atención:** Medición de las solicitudes ciudadanas recibidas por espacio de atención, sean presenciales, virtuales y telefónicos.

Análisis de las solicitudes recibidas en los espacio de atención de todo el país con la finalidad de conocer el canal más utilizado por los/as ciudadanos/as para solicitar su información y reforzarlo.

**2.- Total de solicitudes por espacio de atención en OCR:** El análisis corresponde a la medición del total de solicitudes atendidas por cada una de las OCR, haciendo una distinción de las más y menos frecuentadas por los/as usuarios/as/as. Además presenta un cuadro informativo respecto de solicitudes atendidas por cada una de las OCR de acuerdo a los distintos espacios de atención (presencial, virtual y telefónica).

**3.- Tipos de solicitud:** Medición de consultas, agradecimientos, sugerencias, reclamos y felicitaciones, realizadas a los espacios de atención y OIRS en las 15 regiones del país. Esta información permitirá conocer el tipo de solicitud más recurrente de los/as ciudadanos/as/as y sus necesidades. Además se presenta cuadro informativo respecto de los tipos de solicitud atendidas por cada una de las OCR.



**4.- Perfil de usuarios/as:** Análisis se realiza de acuerdo al género y a la condición de discapacidad de los/as usuarios/as/as atendidos por cada una de las OCR.

**5.- Materia de consulta:** La materia de consulta se subdivide en los siguientes temas:

Acreditaciones
Beneficios de la Ley
Información general de Fonadis
Inscripción en el Registro Nacional de la Discapacidad
Referencias de Organizaciones Discapacitados
Programa de Trabajo Decente
Programa de Ayudas Técnicas
Programa de Proyectos Concursables
Programa de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad
Otros <sup>1</sup>

Este análisis permitirá conocer las necesidades de las personas que asisten a la Institución.

**6.- Flujo de atenciones:** Los períodos evaluados fueron los meses de enero a diciembre del 2008. El análisis comprende los períodos de mayor y menor afluencia de de las solicitudes presentadas en las OCR.

**7.- Conclusiones Finales:** Finalmente, en el proceso de un mejoramiento continuo la información obtenida permitirá mejorar la calidad de la atención al ciudadano y obtener una retroalimentación respecto de las solicitudes atendidas en el servicio.

Cabe señalar que para este análisis no se consideraron como espacios de atención: el Departamento jurídico, Recepción y Programa de Atención Decente, ello debido a que si bien atienden público en la institución, no se ha implementado un sistema de registro, lo que constituye una brecha a tener en cuenta para el 2009, y por otro lado el sistema de registro se debe adaptar para que de tales espacios se puedan extraer informes de atención.

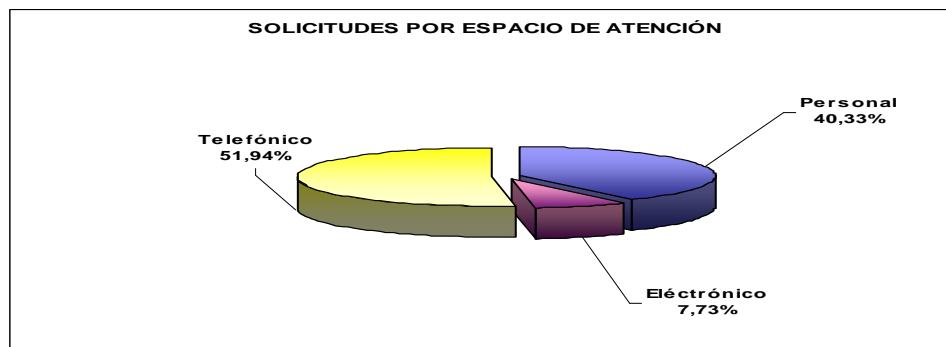
---

<sup>1</sup> Son aquellas materias que representan baja cantidad de consultas en la mayoría de las OCR y que corresponden a: Antecedentes de Organizaciones y/o instituciones; Capacitaciones; Fono voto; Fondo de Organizaciones comunitarias; Defensoría y orientación legal; Orientación Técnica.



## Resultados Obtenidos

### 1. Solicitudes por espacio de atención

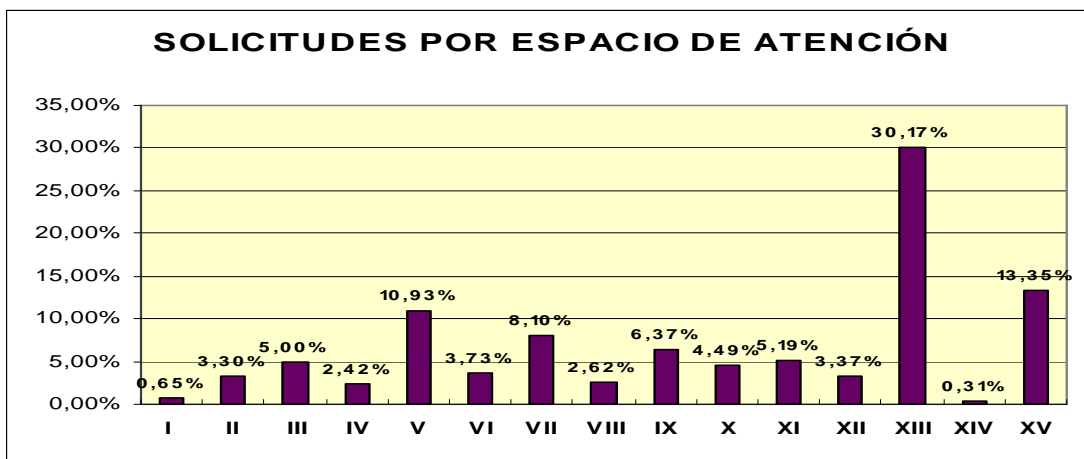


De acuerdo al gráfico se puede dar cuenta que el espacio de atención predominante en las OCR es el telefónico.

### 2. Total de Solicitudes por espacio de atención en OCR

REGIÓN	PERSONAL	ELECTRÓNICO	TELEFÓNICO	TOTAL SOLICITUDES	%
I	49		72	121	0,65%
II	592		26	618	3,30%
III	482	37	417	936	5,00%
IV	362	9	81	452	2,42%
V	569	71	1404	2044	10,93%
VI	606	6	86	698	3,73%
VII	399	91	1025	1515	8,10%
VIII	50	276	164	490	2,62%
IX	765	19	407	1191	6,37%
X	258	40	542	840	4,49%
XI	230	2	739	971	5,19%
XII	433	5	192	630	3,37%
XIII	1274	788	3580	5642	30,17%
XIV	42		16	58	0,31%
XV	1432	101	964	2497	13,35%
<b>TOTAL</b>	<b>7543</b>	<b>1445</b>	<b>9715</b>	<b>18703</b>	



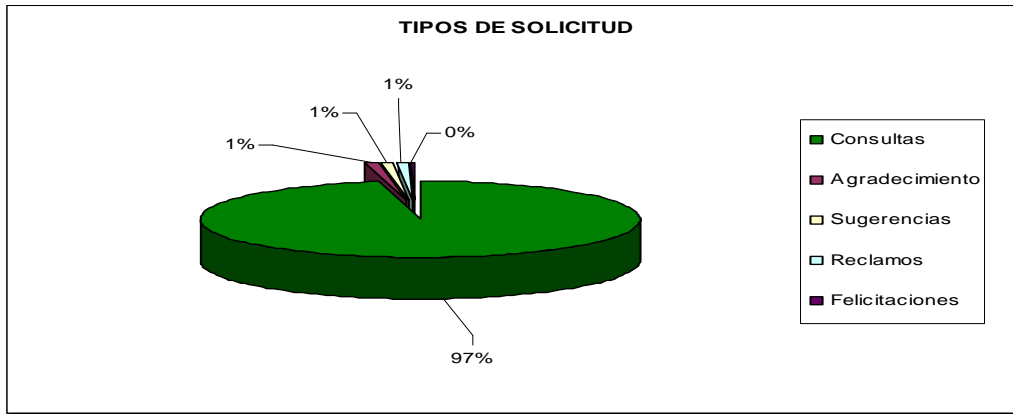


De cada una de las OCR, la que obtiene más demanda de información por parte de los/as usuarios/as, es la región metropolitana con un 30.17%, seguida por la región de Arica y Parinacota con un 13.35%, en tercer lugar la región de Valparaíso con un 10.93%. Se observa que el resto de las OCR se encuentran dentro de un margen similar de atenciones. Las que presentan la más baja cantidad de atenciones son las regiones XIV de los Ríos y I región de Tarapacá.

### 3. Tipo de solicitud

REGIÓN	Consultas	Agradecimiento	Sugerencias	Reclamos	Felicitaciones
I	117	2	2		
II	591	9		17	1
III	897	14	19	5	1
IV	407	20	12	7	6
V	2038	6			
VI	684	10	2	2	
VII	1452	9	23	27	4
VIII	477	6		4	3
IX	1178	10	2	1	
X	823	4		13	
XI	939	6	9	15	2
XII	604	13	1	11	1
XIII	5516	84	7	26	9
XIV	54	2	1		1
XV	2335	48	73	40	1
<b>Totales</b>	<b>18112</b>	<b>243</b>	<b>151</b>	<b>168</b>	<b>29</b>

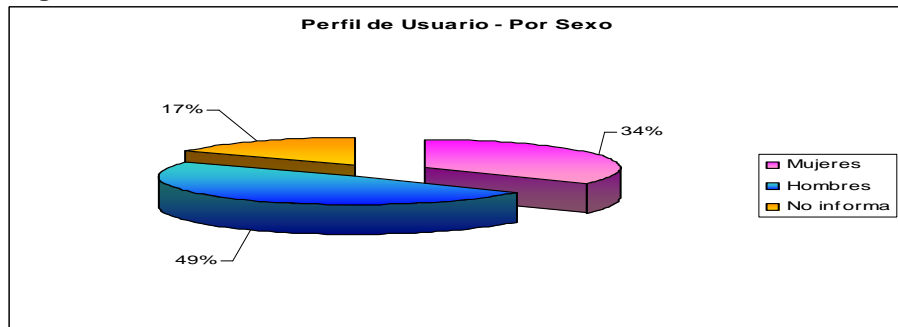




Se puede observar que las consultas son el tipo de solicitud predominante en cada uno de los espacios de atención.

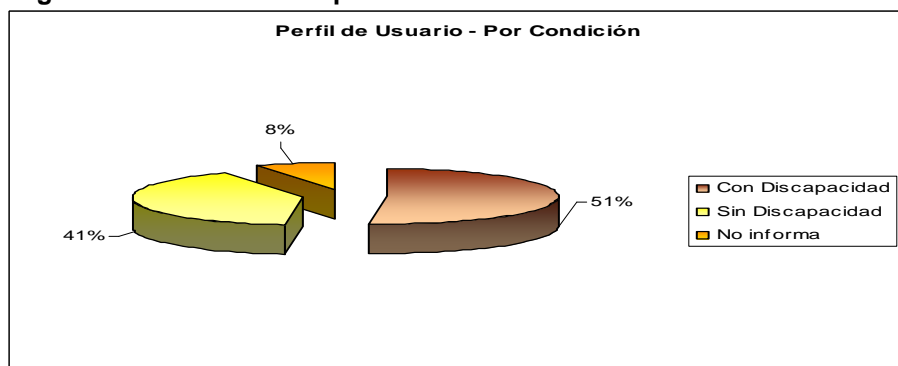
#### 4. Perfil de Usuario: Según Sexo y Discapacidad

Según sexo



Del total de solicitudes, predominan las presentadas por el género masculino.

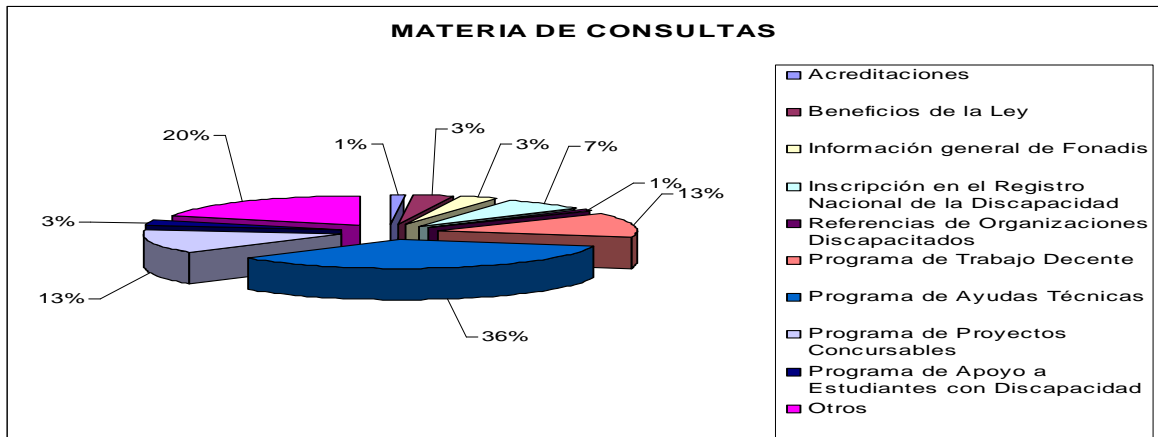
Según condición de discapacidad



Del total de solicitudes, predominan las presentadas por personas con discapacidad. Sin embargo, la diferencia con respecto a los que no poseen discapacidad es sólo de un 10%.



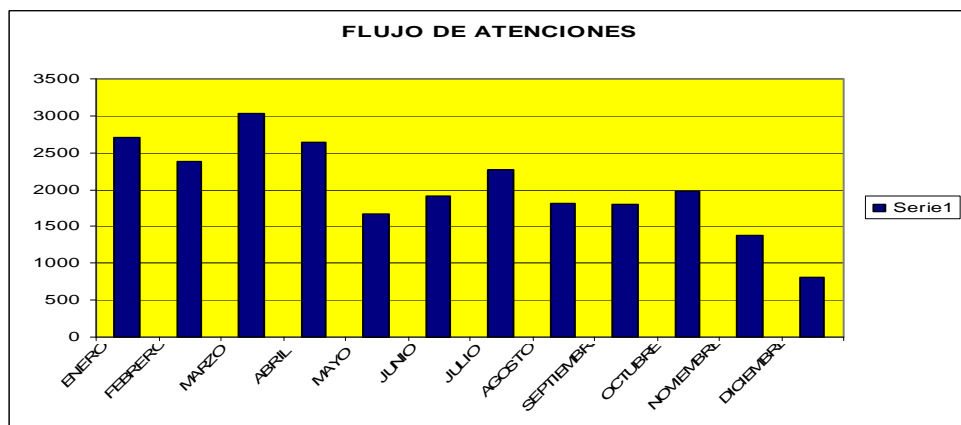
## 5. Materia de Consulta



La mayoría de los/as usuarios/as que accede a Fonadis lo hace para consultar sobre el Programa de Ayudas Técnicas. El resto de las materias que frecuentemente el/la usuario/a consulta y de acuerdo a su porcentaje corresponde a: Otros”, Programa de Trabajo Decente y Programa de Proyectos Concursables. Las materias menos consultadas son Acreditaciones y Referencia de Organizaciones de Discapacitados.

De acuerdo al gráfico sobre materias de consultas se puede concluir que en su mayoría los/as usuarios/as acceden a Fonadis para consultar sobre el Programa de Ayudas Técnicas.

## 6. Flujo de Atenciones



Los meses con más alta demanda de consultas corresponden al primer trimestre del año, siendo el mes de marzo el más concurrido por los/as usuarios/as de Fonadis. A contar de mayo baja la demanda para subir levemente en junio y julio,



manteniéndose estable hasta octubre. Los meses con menos demanda de consultas corresponden a noviembre y diciembre.

## **7. Conclusiones**

- Predomina el espacio de atención telefónico.
- De todas las OCR la que tiene más demanda por parte de los/as usuarios/as es la perteneciente a la región metropolitana, seguida por la XV región.
- El tipo de solicitud predominante corresponde a consultas.
- Son mayoritariamente hombres los que acceden a Fonadis.
- El público que accede a Fonadis de acuerdo a su condición es relativamente equitativo, siendo mayor sólo en un 10% las personas que poseen discapacidad con relación a las que no poseen.
- La materia de consulta más solicitada corresponde al Programa de Ayudas Técnicas de la Institución y las menos consultadas a Acreditaciones y Referencia de Organizaciones de Discapacitados.
- El primer trimestre del año es el más demandado por los/as usuarios/as que consultan en Fonadis.
- El periodo de término de año baja la demanda de solicitudes.

