

CONSULTA CIUDADANA FOSIS 2023



Las Consultas Ciudadanas, contempladas en la Ley 20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, son instancias que pretenden conocer la opinión y percepción de la ciudadanía respecto de una determinada problemática de manera de acercar su visión a la acción del Servicio.

En esta oportunidad, se constató la necesidad de obtener información relevante sobre la evaluación experiencia usuaria, basada en la última interacción realizada, y la percepción de la Institución.



Antecedentes metodológicos

Universo	Personas adultas, mujeres y hombres entre 18 y 95 años usuarias de los programas: Acción, Educación Financiera, Emprendamos Semilla, Emprendamos Semilla SSYO, FNDR, Yo Emprendo, Yo Emprendo Semilla, Yo Emprendo Semilla Chisol y Yo Trabajo IEF) de los años 2022 y 2023.
Áreas de representación nacional	Todas las regiones
Selección	Todos los usuarios de programas
Universo	42.544
Muestra efectiva	42.544
Técnica recolección de datos	Encuesta vía correo electrónico
Periodo recolección de datos	13 de noviembre de 2023 al 20 noviembre de 2023
Instrumento	Cuestionario con siete preguntas autoaplicadas
Tasa de respuesta	23,8%
Ejecutor	Departamento de Estudios



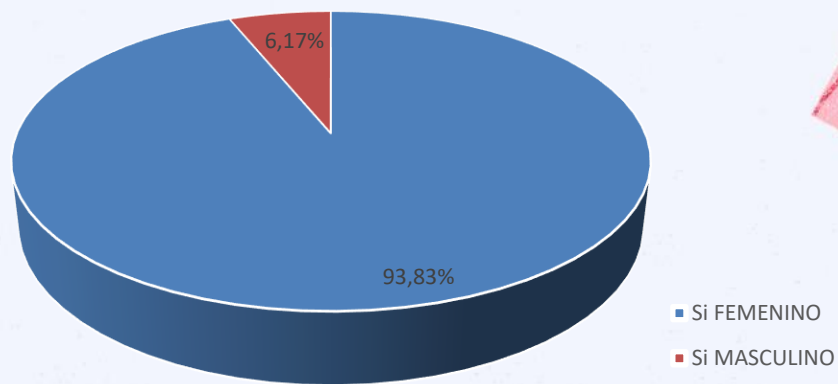
Caracterización

Respuestas por región

Región	Cantidad	Cantidad
Tarapacá	211	2,08%
Antofagasta	175	1,73%
Atacama	42	0,41%
Coquimbo	461	4,55%
Valparaíso	1127	11,11%
O´Higgins	870	8,58%
Maule	857	8,45%
Biobío	729	7,19%
Araucanía	516	5,09%
Los Lagos	805	7,94%
Aysén	153	1,51%
Magallanes	143	1,41%
Metropolitana	2648	26,12%
Los Ríos	176	1,74%
Arica	449	4,43%
Ñuble	560	5,52%
(en blanco)	218	2,15%
Total general	10141	100%

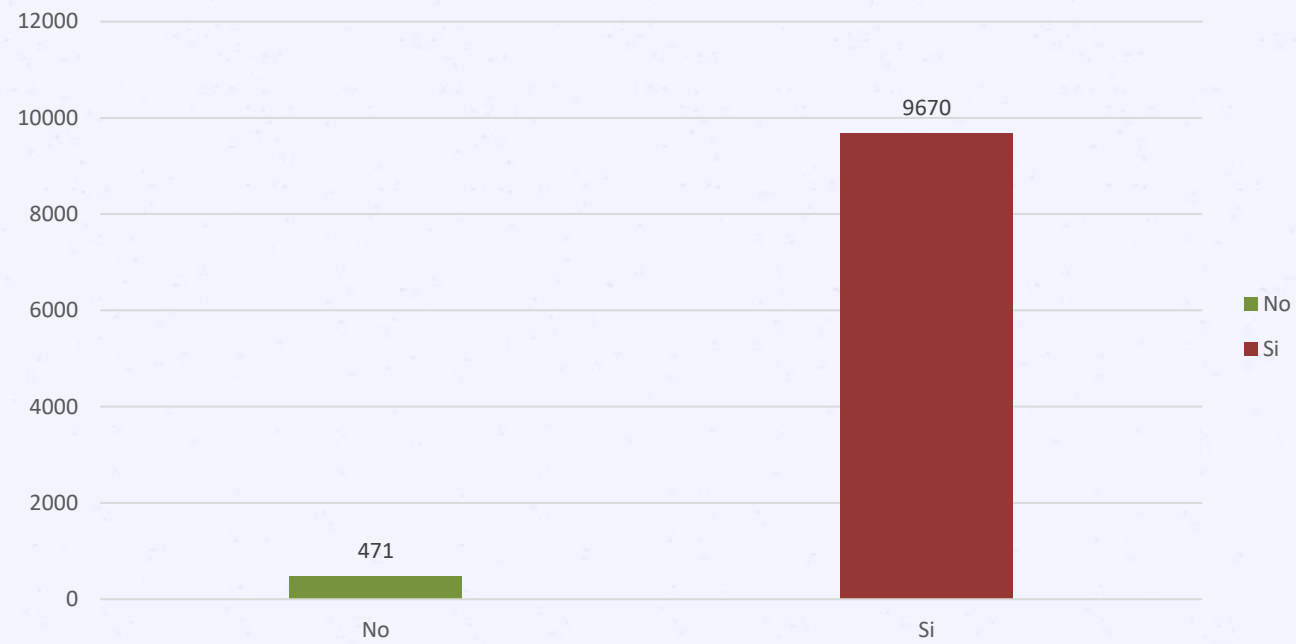
Se destaca la participación de las regiones de **Valparaíso (11,11%)**, **O´Higgins(8,58%)** y **Metropolitana (26,12%)**

Participantes por sexo



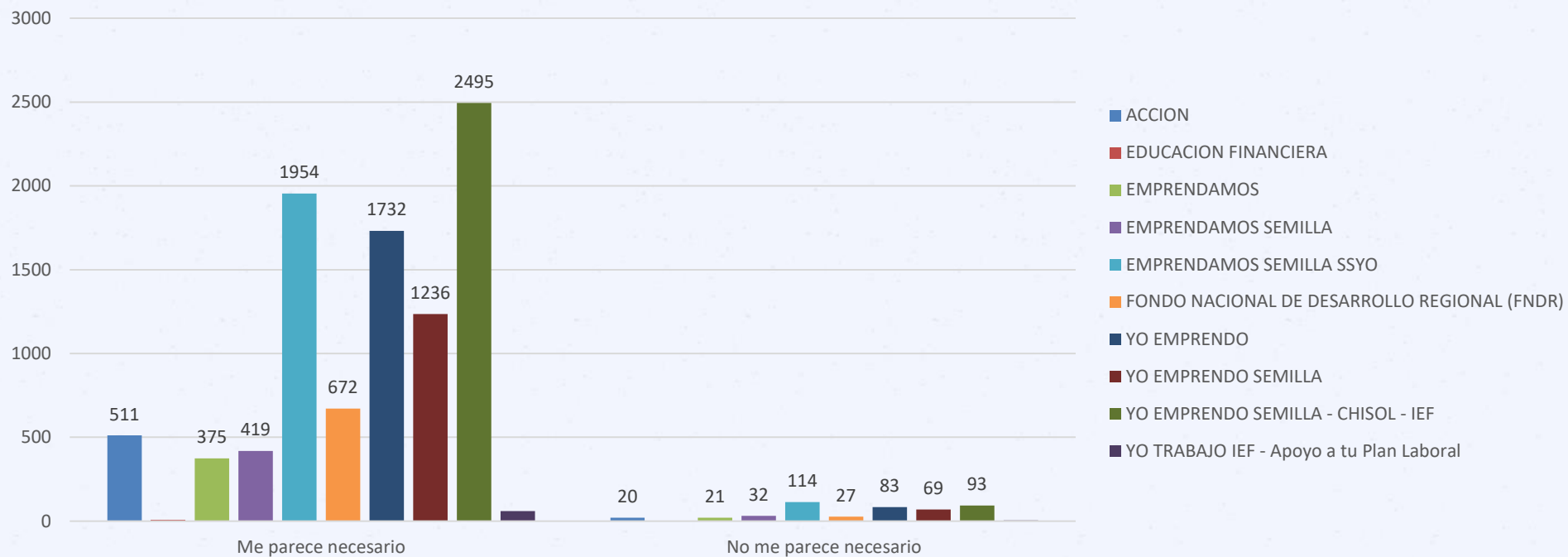


¿La información solicitada al FOSIS fue entregada en tiempo y forma?



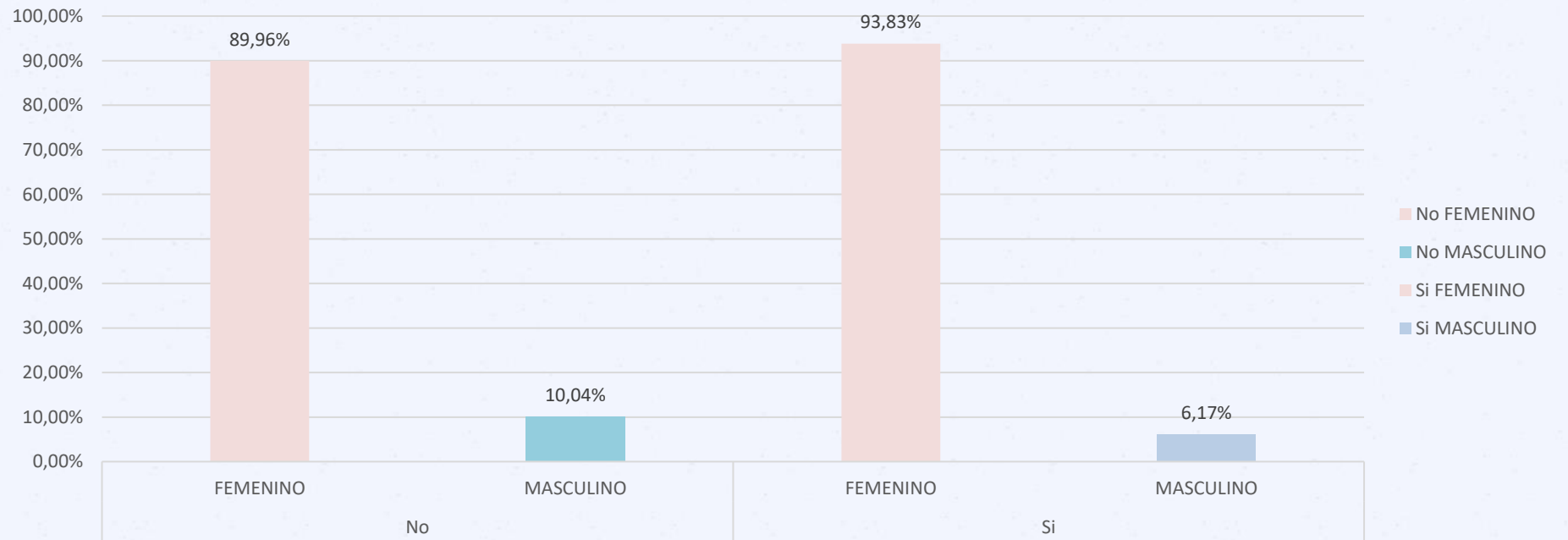


¿Le parecería útil que el FOSIS entregara los criterios de selección y los argumentos del proceso de selección a la postulación del programa?



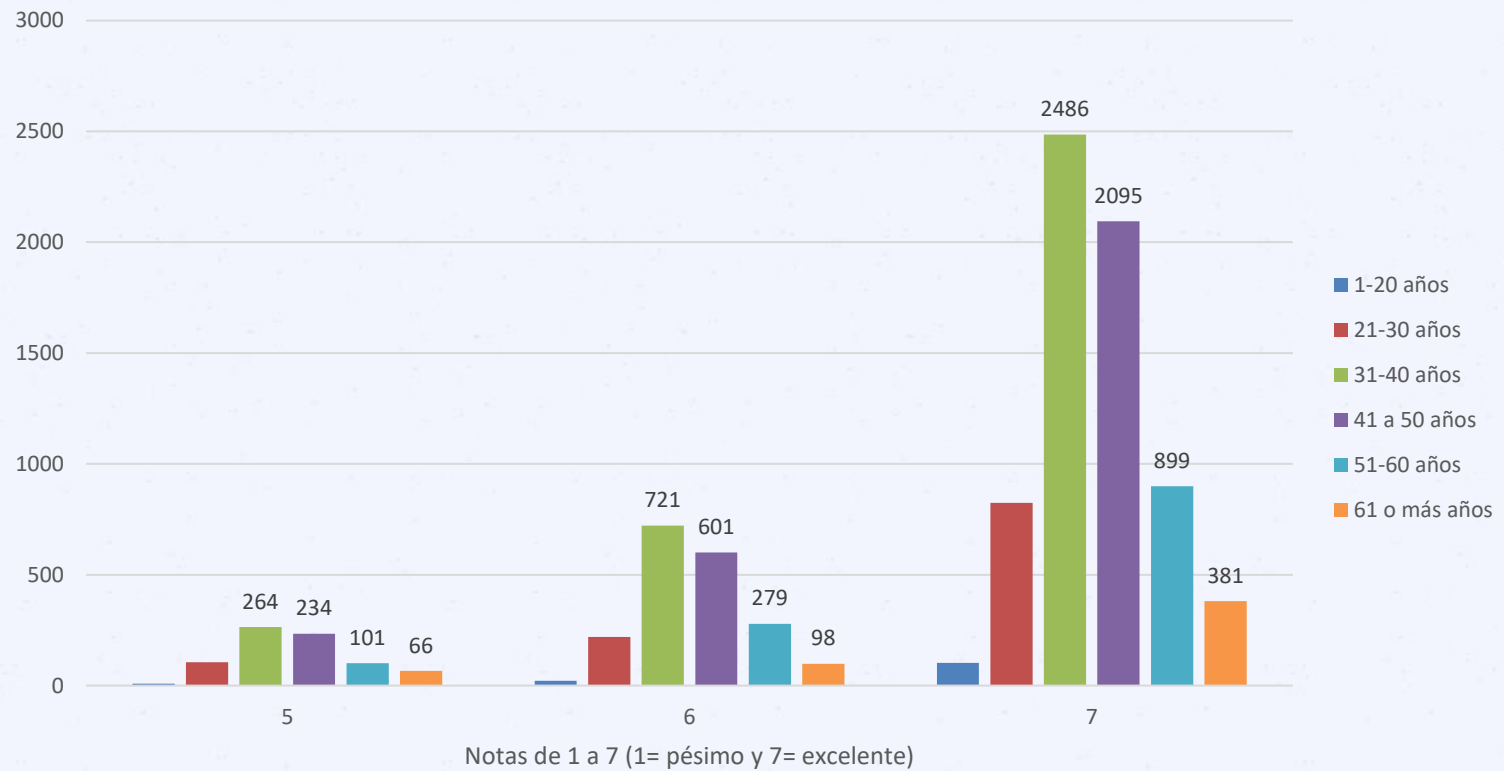


¿Recomendaría al FOSIS al algún familiar o amigo, en cuanto a la respuesta de la solicitud y/o postulación que se le entregó?





En torno a la calidad de atención del trámite (postulación o solicitud de información), ¿cómo evalúa el trato entregado por el FOSIS?



Conclusiones

- De manera significativa, se puede evidenciar una clara satisfacción de las personas usuarias con los trámites realizados con el Servicio, ya sea solicitud de información o proceso de postulación a algún programa.
- Existe un alto nivel de recomendación por parte de las personas usuarias encuestadas.
- Nos evalúan con notas 6 y 7 en relación a la satisfacción del trato entregado por el Servicio.
- Contamos con una buena evaluación en torno a si cumplimos los plazos establecidos de respuesta de información.

Desafíos

- El principal desafío es materializar alguna propuesta en torno a esclarecer los criterios de selección y argumentos cuando las personas usuarias postulan a programas FOSIS.



