

**Santiago, 24 de abril del 2020**

**DOCUMENTO DE TRABAJO – 1ER AVANCE**

ESTUDIO DE SUCURSALES DE CHILEATIENDE

ALUMNA: Flora Gabriela Sarco Jiménez

Magíster en Gobierno y Gerencia Pública

Curso: Nivelación en Herramientas de Análisis Cuantitativo

Profesor: Nicolás Alvear Buccioni

**ESTUDIO DE SUCURSALES DE CHILEATIENDE**

1. **INTRODUCCIÓN:**

ChileAtiende es la red multiservicios del Estado que busca generar valor público en las personas posibilitando la realización de varios trámites de diferentes instituciones públicas en un solo lugar. Asimismo, cuenta con diversos canales de atención y orientación en beneficio de la población.

En el presente documento de trabajo se analizará los beneficios obtenidos por la población al hacer sus trámites en ChileAtiende, en términos de ahorro de esfuerzo, tiempo y dinero. Para ello, se tomará de referencia los resultados derivados de una encuesta presencial que se realizó a los usuarios de ChileAtiende[[1]](#footnote-1).

El recojo de datos se realizó del 31 de enero al 15 de febrero del 2013 en 36 sucursales de ChileAtiende. En este estudio la unidad de análisis coincide con la unidad de observación.

1. **OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN:**
   1. **Objetivo General:**

Obtener información sobre los usuarios de ChileAtiende que nos permita estimar los ahorros en términos de esfuerzo, tiempo y dinero que experimentan los ciudadanos al hacer sus trámites en esta red multiservicios del Estado.

* 1. **Objetivos Específicos:**
* Sistematizar la información obtenida para determinar el tiempo y costos que las personas invierten en realizar su trámite en ChileAtiende.
* Determinar con qué frecuencia las personas visitan la sucursal de ChileAtiende para realizar un solo trámite y si cuentan con la información suficiente para ello.
* Conocer a partir de la información recolectada la procedencia de las personas que visitan ChileAtiende y los medios de trasporte que utilizaron.

1. **Definición de la Población:**

Personas mayores de 18 años que asistieron a las sucursales de ChileAtiende durante el 31 de enero y 15 de febrero del 2013.

1. **Definición de la Muestra de referencia:**

Se tomó una muestra de 1,066 personas que asistieron a 36 sucursales de ChileAtiende durante el 31 de enero y 15 de febrero del 2013.

La distribución por sucursal se realizó de forma proporcional tomando en consideración el número de visitas de personas a las sucursales de ChileAtiende durante el año 2012.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código de Región** | **Región** | **Sucursal de ChileAtiende** | **Muestra por Sucursal** | **Total de Muestra por región** |
| I | Tarapacá | Iquique | 26 | 26 |
| II | Antofagasta | Antofagasta | 24 | 38 |
| Calama | 14 |
| III | Atacama | Copiapó | 15 | 22 |
| Vallenar | 7 |
| IV | Coquimbo | Ovalle | 18 | 61 |
| La Serena | 35 |
| Salamanca | 8 |
| V | Valparaíso | Quilpué | 44 | 148 |
| Valparaíso | 95 |
| Cabildo | 9 |
| VI | Libertador Bernardo O'Higgins | Rancagua | 42 | 57 |
| Santa Cruz | 15 |
| VII | Maule | Curicó | 31 | 85 |
| Talca | 45 |
| San Javier | 9 |
| VIII | Biobío | Chillán | 46 | 131 |
| Concepción | 57 |
| Talcahuano | 28 |
| IX | Araucanía | Temuco | 45 | 65 |
| Victoria | 13 |
| Loncoche | 7 |
| X | Los Lagos | Osorno | 34 | 74 |
| Puerto Montt | 33 |
| Purranque | 7 |
| XI | Aysén General Carlos Ibáñez del Campo | Coyhaique | 9 | 9 |
| XII | Magallanes | |  | | --- | | Punta Arenas | | 15 | 15 |
| XIII | Región Metropolitana | Alameda | 101 | 291 |
| Independencia | 50 |
| Maipú | 55 |
| Melipilla | 28 |
| Puente Alto | 52 |
| Curacaví | 5 |
| XIV | Los Ríos | Valdivia | 27 | 32 |
| Panguipulli | 5 |
| XV | Arica y Parinacota | Arica | 12 | 12 |
| **TOTAL** | | | **1,066** | **1,066** |

1. **Metadatos de la Base de Datos:**

|  |  |
| --- | --- |
| Idioma de los datos | Español |
| Organización de datos | División de Gobierno Digital |
| Contacto técnico | No especifica |
| Versión | 1.0 |
| Total de variables | 65 |
| Unidades de análisis | 1,066 |
| Enlace web de publicación | https://datos.gob.cl/dataset/estudio-sucursales-chileatiende-principales-resultados |
| Última actualización | Hace 2 años |

1. **Principales variables:**

Las variables son las características que estamos midiendo, las cuales están propensas a adquirir múltiples valores. La base de datos analizada cuenta con las siguientes variables:

1. **Fecha en que se realizó la entrevista** 🡪 variable cuantitativa de tipo continua. Estas fechas van desde el 31 de enero al 15 de febrero del 2013, que son las fechas donde se llevó a cabo la recolección de datos.
2. **Sucursal** 🡪 variable cualitativa de tipo nominal. Posee 36 opciones de selección, lo cual corresponde a las 36 sucursales de ChileAtiende seleccionadas para el estudio.
3. **Región** 🡪 variable cualitativa de tipo nominal. Posee 15 opciones de selección, lo cual corresponde a las 15 regiones en las cuales se encuentran las sucursales de ChileAtiende materia de estudio. Para mayor manejo, se han codificado las regiones del 1 al 15 en números romanos. La información de esta codificación se encuentra en la definición de la muestra.
4. **Sexo del entrevistado** 🡪 variable cualitativa de tipo binaria. Esta variable permite solo dos resultados: hombre o mujer.
5. **Edad del entrevistado**🡪 variable cuantitativa de tipo discreta. Esta variable tiene como opciones 5 rangos de edad, desde los 18 años a más años.
6. **Preguntas** 🡪 variables cualitativas y cuantitativas, dependiendo las respuestas. Estas preguntas permiten la recolección de datos para cumplir con los objetivos de la encuesta. A continuación se mencionan las principales:

Para conocer las características del servicio que solicitan las personas en ChileAtiende:

* **P1 - ¿Me podría indicar a qué vino usted hoy a este Centro de Atención?** 🡪 variable cualitativa de tipo binaria. Permite dos respuestas: A solicitar información o Realizar un trámite
* **P1.1.- ¿En qué etapa se encuentra este trámite que vino a realizar?** 🡪 variable cualitativa de tipo nominal. Permite como respuestas 5 opciones definidas.
* **P2. ¿Cuál es el trámite o averiguación que vino a hacer?** 🡪 variable cualitativa de tipo nominal. Permite como respuestas 9 opciones definidas.

Para determinar la frecuencia con que las personas visitan la sucursal de ChileAtiende para realizar un solo trámite:

* **P1.2. ¿Cuántas visitas tuvo que hacer para finalizar este trámite?** 🡪 variable cuantitativa de tipo discreta. Permite como respuesta números enteros positivos.

Para conocer si las personas cuentan con información suficiente para realizar sus trámites en ChileAtiende

* **P1.3. ¿Le informaron de la posibilidad de consultar su estado de avance a través de internet o el teléfono?** 🡪 variable cualitativa de tipo nominal. Permite como respuestas 4 opciones definidas.
* **P3. Pensando en el momento en que a usted tuvo la necesidad de hacer este trámite, ¿sabía dónde realizarlo?** 🡪variable cualitativa de tipo nominal. Permite como respuestas 3 opciones definidas.
* **P4. ¿Cómo se informó para saber a dónde dirigirse para hacer el trámite?** 🡪 variable cualitativa de tipo nominal. Permite como respuestas 7 opciones definidas.
* **P4.1.La información que le entregaron en (INTERNET O CALL SEGÚN CORRESPONDA) fue suficiente para ahorrar por lo menos una visita a esta sucursal?** 🡪variable cualitativa de tipo binaria. Permite dos respuestas: Sí o No.

Para conocer la procedencia de las personas que visitan ChileAtiende y los medios de trasporte que utilizó:

* + **Localidad desde donde vino 🡪** variable cuantitativa de tipo discreta. Las respuestas han sido codificadas del 1 al 78. No se cuenta con información sobre esta codificación.
  + **P8. ¿Para hacer este trámite, usted se trasladó desde otra localidad o comuna para llegar a esta sucursal?** 🡪 variable cualitativa de tipo binaria. Permite dos respuestas: Sí o No.
  + **Comuna desde donde vino🡪** variable cualitativa de tipo nominal. Permite como respuestas más de 100 opciones definidas.
  + **P9. ¿Utilizó algún medio de locomoción colectiva?** 🡪variable cualitativa de tipo binaria. Permite dos respuestas: Sí o No.
  + **Medio de transporte utilizado🡪** variable cualitativa de tipo nominal. Permite como respuestas 7 opciones definidas.
  + **Costo🡪** variable cuantitativa de tipo discreta. Permite como respuesta números enteros positivos.

Para conocer el tiempo invertido en realizar el trámite en ChileAtiende:

* + **P11. ¿Cuánto tiempo se demoró en llegar a esta sucursal? (minutos) 🡪** variable cuantitativa de tipo discreta. Permite como respuesta números enteros positivos.
  + **P12.¿Cuánto tiempo esperó desde que llegó hasta que lo atendieran?(en minutos)**🡪variable cuantitativa de tipo discreta. Permite como respuesta números enteros positivos.
  + **P.13.¿Usted tuvo que ausentarse o pedir permiso en su trabajo para venir a la Sucursal?** 🡪variable cualitativa de tipo binaria. Permite dos respuestas: Sí o No.
  + **P13.1. Por cuánto tiempo/horas? (horas)** 🡪variable cuantitativa de tipo discreta. Permite como respuesta números enteros positivos.

1. **Base de Datos:**
   1. **Revisión crítica del diseño de la estructura de la base de datos:**

El presente estudio se realizará a partir de una base de datos ya existente que fue descargada de la página del gobierno chileno <https://datos.gob.cl/>. A continuación se realiza una revisión crítica sobre el diseño de esta base de datos:

* Se tiene claro el objetivo; sin embargo, se han adicionado variables que no generan valor. Por ejemplo, las preguntas sobre el último nivel de estudio.
* Posee un simple diseño lo que permite su lectura y compresión con variables autoexplicaticas.
* No estuvieron bien definidos los datos que se permitían en cada variable. Lo ideal para variables cuyos datos son numéricos y variados es colocar rangos para evitar equivocaciones en los encuestados. Por ejemplo en la variable de la pregunta “*13.1. Por cuánto tiempo/horas usted tuvo que ausentarse o pedir permiso en su trabajo para venir a la Sucursal? (horas)”*, algunas respuestas son 97.
* Cuando no se completó algunos campos de la encuesta, en la base de datos se consignó: #¡NULO!. Lo recomendable hubiera sido que todas las respuestas sean obligatorias, dado al alto número de nulos obtenidos.
* No se consideró posibles escenarios o aspectos que puedan darse en el futuro que afecten la base de datos. Ejemplo, se preguntó por el sexo del entrevistado y las únicas variables posibles fue hombre o mujer.
* Se respetó la regla de normalización que señala que en cada intersección de fila y columna debe ir un solo valor o dato, nunca una lista o conjunto de valores. Para los casos en que las preguntas admitían más de una respuesta, se añadió más filas.
* No hubo precisión ya que se detectó errores de coincidencia entre la sucursal y la región, comparándolo con la codificación definida en la muestra. Por ejemplo:
* Calama pertenece a la región II, en la BBDD coincide con la región IV
* Loncoche pertenece a la región IX, en la BBDD coincide con la región XIV
* Panguipulli pertenece a la región XIV, en la BBDD coincide con la región XV

Estos errores de precisión alteran los futuros análisis de datos; sin embargo, no se recomienda trabajos manuales de corrección, ya que resultan ser riesgosos.

1. Estudio Sucursales ChileAtiende. Principales resultados. Recuperado de: <https://datos.gob.cl/dataset/estudio-sucursales-chileatiende-principales-resultados> [↑](#footnote-ref-1)