Informe Final
Estudio Línea Base de Satisfacción INE

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Programa de Modernización del Sector Público

Junio, 2016

CONSULTORA:

ACTIVA RESEARCH

Jefe de Proyecto:

Rodrigo de La Riva E.

ANTECEDENTES

El Gobierno de Chile, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), está implementando el Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano (Número de Proyecto BID CH-L1085).

El objetivo principal de este Programa es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado.

La evaluación de impacto del Programa de Modernización requiere al menos de tres mediciones de satisfacción ciudadana con los servicios participantes: la primera medición en 2015 (medición de línea base), en 2018 (medición intermedia) y en 2020 (medición para evaluación final).

El presente estudio corresponde a la medición de la línea base de satisfacción, aplicable a las instituciones seleccionadas , Servicio Nacional del Consumidor, Instituto Nacional de Estadísticas, Chile Atiende y Dirección Chile Compra

OBJETIVO GENERAL

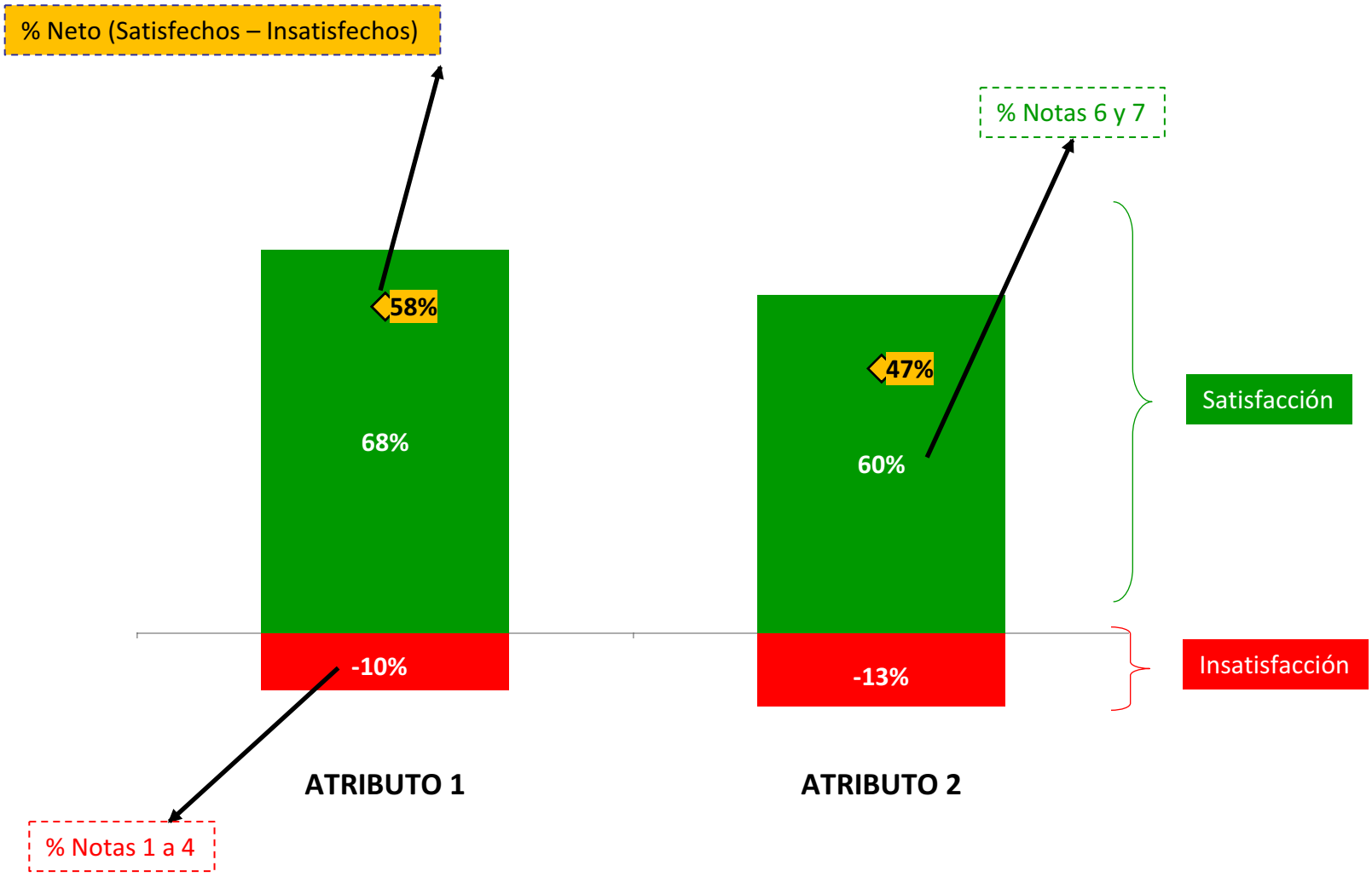
Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el modelo de atención de los usuarios del servicio provisto por las instituciones participantes, entender en términos genéricos las expectativas y la experiencia del usuario al interactuar con dichas instituciones.
- Medir el nivel de satisfacción global neta de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos canales de atención.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios.
- Determinar y cuantificar los factores y "drivers‘ más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.
- Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención.

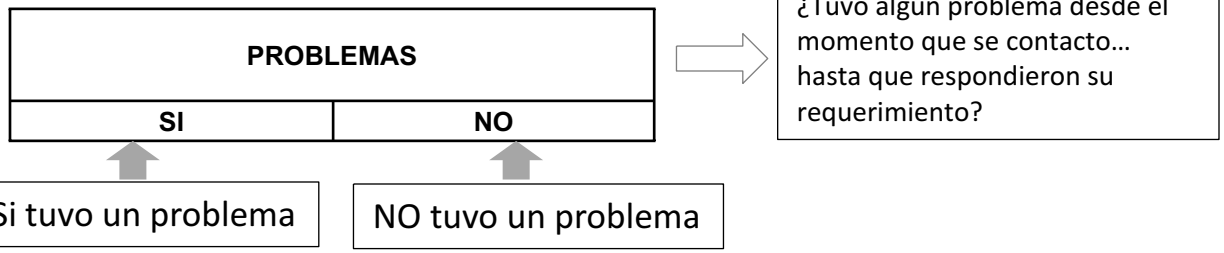
NOMENCLATURA E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

NOMENCLATURA E INDICADORES

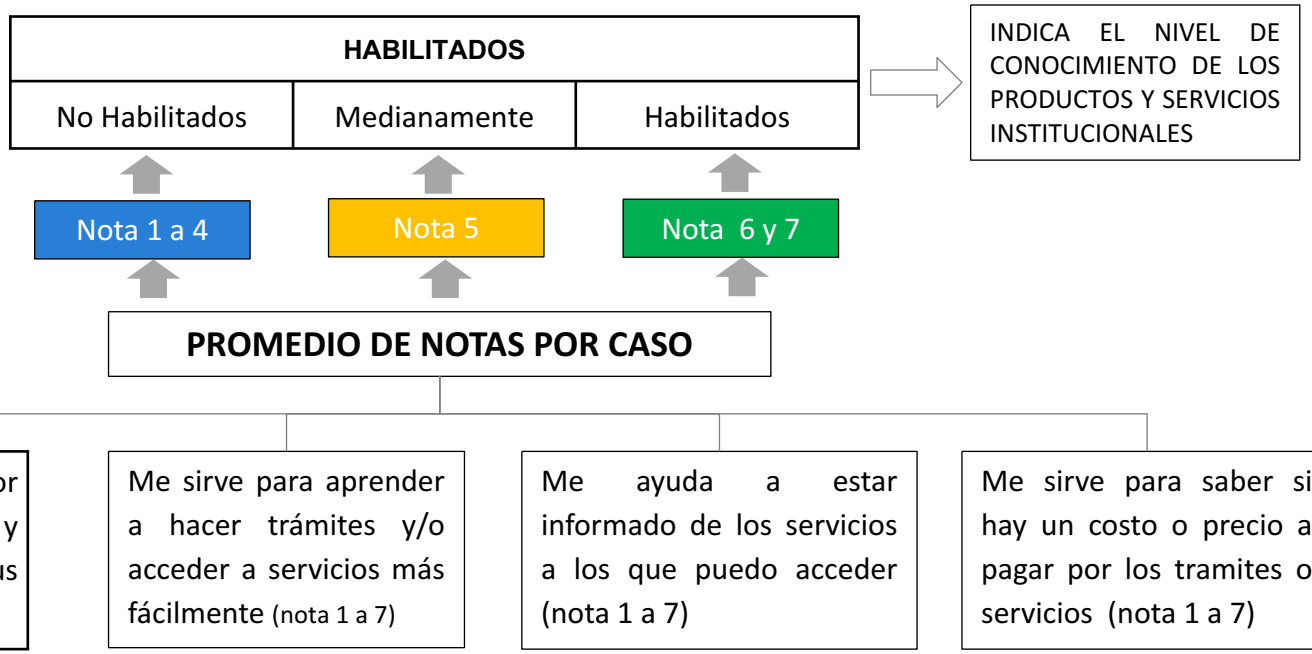


* La diferencia de los gráficos para llegar al 100% se debe al porcentaje de Nota 5

DEFINICIÓN DE PROBLEMA Y USUARIOS HABILITADOS



La variable habilitación fue medida sólo para el 50% y hasta el 60% de la muestra. No obstante, sus resultados son igualmente extrapolables al universo en estudio



IV. METODOLOGÍA

METODOLOGIA

¿Cómo?



- **entrevistas presenciales, telefónicas y plataforma web** por medio de sistema CATI (Computer-assisted telephone interviewing) y CAWI (Computer Assited Web Interviewing).

¿Quienes?



- Usuarios de INE; SERNAC, CHILEATIENDE y CHILECOMPRA que hayan cumplido con el “propósito de su viaje”.

¿Cuándo?



- Entre el 15 de Enero y el 25 de Marzo de 2016.

¿Por medio de?



- Bases de Datos provistas por cada una de las instituciones.

MUESTRAS ALCANZADAS POR TÉCNICA

Resumen estudio Hacienda 11 de Abril 2016						
	Segmentos	Sistema de Medición	Muestra Teórica Total	Muestra lograda por Técnica	Muestra total lograda	% Logro
INE	Público General	CATI	362	116	437	121%
	Usuarios Especializados			100		
	Público General	WEB		128		
	Usuarios Especializados			93		

ERROR MUESTRAL

La siguiente tabla se presentan los márgenes de error muestral calculados bajo supuesto de aleatoriedad simple, varianza máxima y a un nivel de confianza del 95%.

INSTITUCIÓN	SEGMENTO	MUESTRA	ERROR MUESTRAL
INE*	Público General	244	±5,0%
	Usuarios Especializados	193	±5,9%
	TOTAL	437	±4,7%

* Se consideró como población finita el universo las atenciones de Septiembre y Octubre de 2015 más las atenciones web recogidas en PopUp

PONDERACIÓN DE RESULTADOS

La ponderación se utiliza cuando se desea conocer el valor en la población, de un resultado obtenido en la muestra efectiva. La fórmula para el cálculo de los coeficientes de ponderación se construye a través de unidades de muestreo agregadas, utilizando en el caso general de la muestra la variable por la cuál se diseño la muestra. La intersección de los valores de dichas variables generará un total de X unidades de muestreo agregadas. Para cada unidad de muestreo agregada, se obtiene un coeficiente y se procede en cada una de ellas como si fuera independiente una de la otra. Para obtener cada coeficiente se aplica la siguiente fórmula:

$$Ponderador = \frac{Peso\ Población}{Peso\ Muestra}$$

El valor del ponderador se interpreta como el número de elementos de la población que representa a cada elemento de la muestra efectiva. Este valor se aplica como corrector de las desviaciones de la muestra respecto de la distribución de la población. En la lámina siguiente se presentan los ponderadores calculados en cada estudio.

* Se consideró como población finita el universo las atenciones de Septiembre y Octubre de 2015 más las atenciones web recogidas en PopUp

PONDERACIÓN DE RESULTADOS

INE Tipo Usuario	Universo (atenciones mes tipo - julio 2015-)	Porcentajes Verticales	Muestra	Porcentajes Verticales	Ponderador
Público General	560	75,2%	244	55,8%	1,35
Usuarios Especializados	185	24,8%	193	44,2%	0,56
Total	745	100,0%	437	100,0%	1,00

* Se consideró como población finita el universo las atenciones de Septiembre y Octubre de 2015 más las atenciones web recogidas en PopUp

VII. EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES

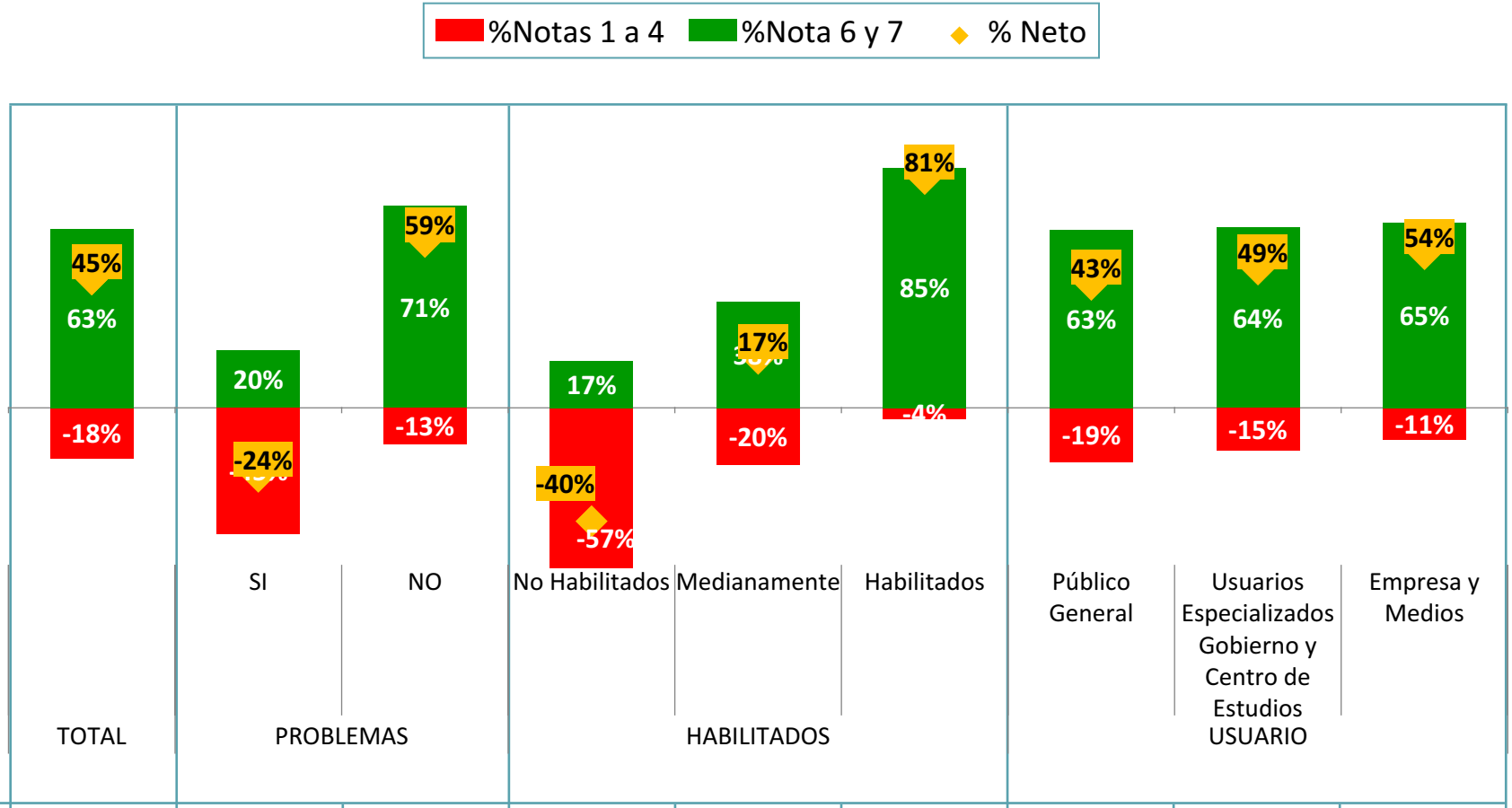
En términos generales las evaluaciones de las instituciones son variadas, ya que nos encontramos con muy buenas evaluaciones pero también con regulares. Para tener una referencia en el juicio que realicemos sobre estas evaluaciones, tomaremos los resultados del **INSC de Procalidad**, que en el segundo semestre de 2015 presenta un **65% clientes muy satisfechos y una neta de 51%.**

Aun cuando los estándares de satisfacción se fijan desde los resultados de la propia industria, por ejemplo con “el mejor de la clase”, es decir aquella institución o empresa que obtiene los mayores niveles de satisfacción con la experiencia de servicio que ofrece a sus clientes, también es posible determinar un estándar de excelencia a partir de la escala de medida utilizada. En nuestra cultura es sabido que las notas 6 y 7 son notas de excelencia, ya que son calificaciones “MB” (Muy Bueno en enseñanza básica), por tal razón si observamos un indicador de satisfacción que presenta una distribución de porcentajes con un 75% de calificaciones 6 y 7, y hasta un 10% de calificaciones 1 a 4, podríamos establecer que se trata de una evaluación de excelencia dado que la media de esa distribución tiende a dar como resultado una calificación 6 o MB.

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES

INE

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al…?



BASE	437	75	362	47	48	167	244	121	72

VIII. SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA INSTITUCIONES

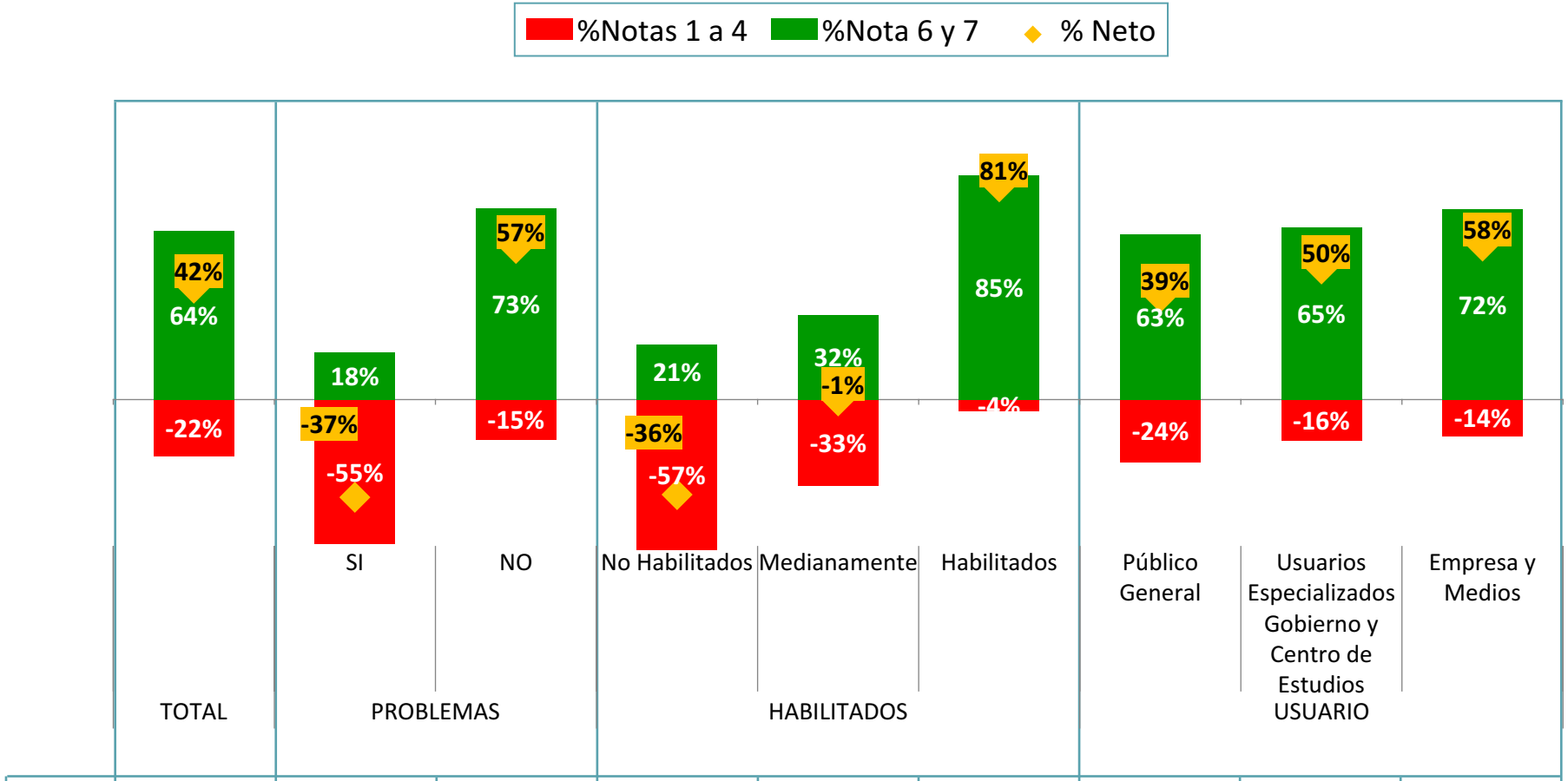
¿CUÁL ES LA LINEA BASE DE MEDICIÓN DE RESULTADOS?

- La **Satisfacción** con la **última experiencia de servicio**, será en adelante la **línea base** a partir de la que se medirán los progresos o logros de los proyectos de modernización.
- Las dimensiones que explican la satisfacción con la última experiencia será Facilidad , Resolutividad, Agrado y la Imagen Institucional medida como el nivel de Confianza, Transparencia, Preocupación por los Usuarios y la percepción de que es una institución Moderna.

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA INSTITUCIONES

INE

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de …, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



BASE	437	75	362	47	48	167	244	121	72

RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL, SERVICIOS REQUERIDOS Y CANALES

Existe un alto porcentaje de reconocimiento institucional entre los usuarios. Esto se debe a que un 96% de quienes fueron encuestados, sabe que el Instituto Nacional de Estadísticas es “responsable de la generación y difusión de información estadística de población (CENSO, Estadísticas Vitales, Estadísticas Demográficas, etc…) y estadísticas económicas (IPC, Empleo, N° Empresas, etc…) en Chile”.

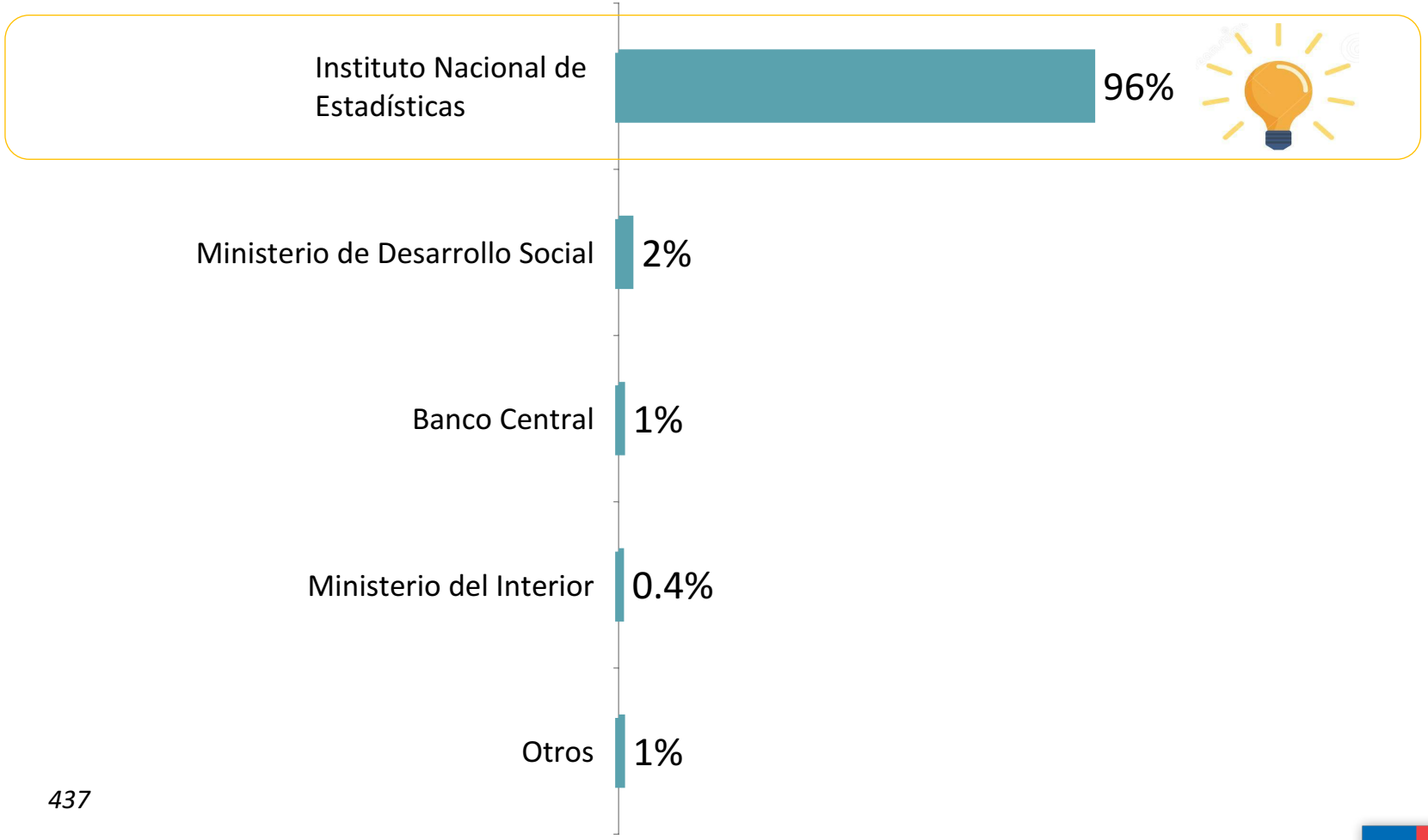
La principal información que se solicita al INE son estadísticas Censales, de Precios, Económicas y Laborales.

Respecto del Canal preferido para acceder a los servicios del INE, un 40% señala la página Web, seguido por un 23% que prefiere la Mesa de Ayuda Telefónica.

Sin embargo, aunque el canal Web es el preferido, no es el mejor evaluado, ya que presenta una satisfacción neta de 37%, significativamente más baja que la satisfacción neta de Mesa de Ayuda Telefónica (71%), Oficina (73%) y atención de un funcionario INE (80%).

INSTITUCIÓN RESPONSABLE

¿Cuál es la institución responsable de la generación y difusión de información estadística de población (CENSO, Estadísticas Vitales, Estadísticas Demográficas, etc…) y estadísticas económicas (IPC, Empleo, N° Empresas, etc…) en Chile?



BASE: *437*

INSTITUCIÓN RESPONSABLE

¿Cuál es la institución responsable de la generación y difusión de información estadística de población (CENSO, Estadísticas Vitales, Estadísticas Demográficas, etc…) y estadísticas económicas (IPC, Empleo, N° Empresas, etc…) en Chile?

	Total	PROBLEMAS		HABILITADO			USUARIO		
		SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Público General	Usuarios Especializado	Empresa y Medios
BASE	**437**	**75**	**362**	**47**	**48**	**167**	**244**	**121**	**72**
Instituto Nacional de Estadísticas	**96,0%**	100,0%	95,3%	93,6%	100,0%	97,2%	95,1%	99,2%	98,6%
Ministerio de Desarrollo Social	**2,3%**		2,7%	5,3%		2,0%	2,9%		1,4%
Banco Central	**0,6%**		0,7%				0,8%		
Ministerio del Interior	**0,4%**		0,5%	1,1%		0,8%	0,4%	0,8%	
Otros	**0,6%**		0,7%				0,8%		

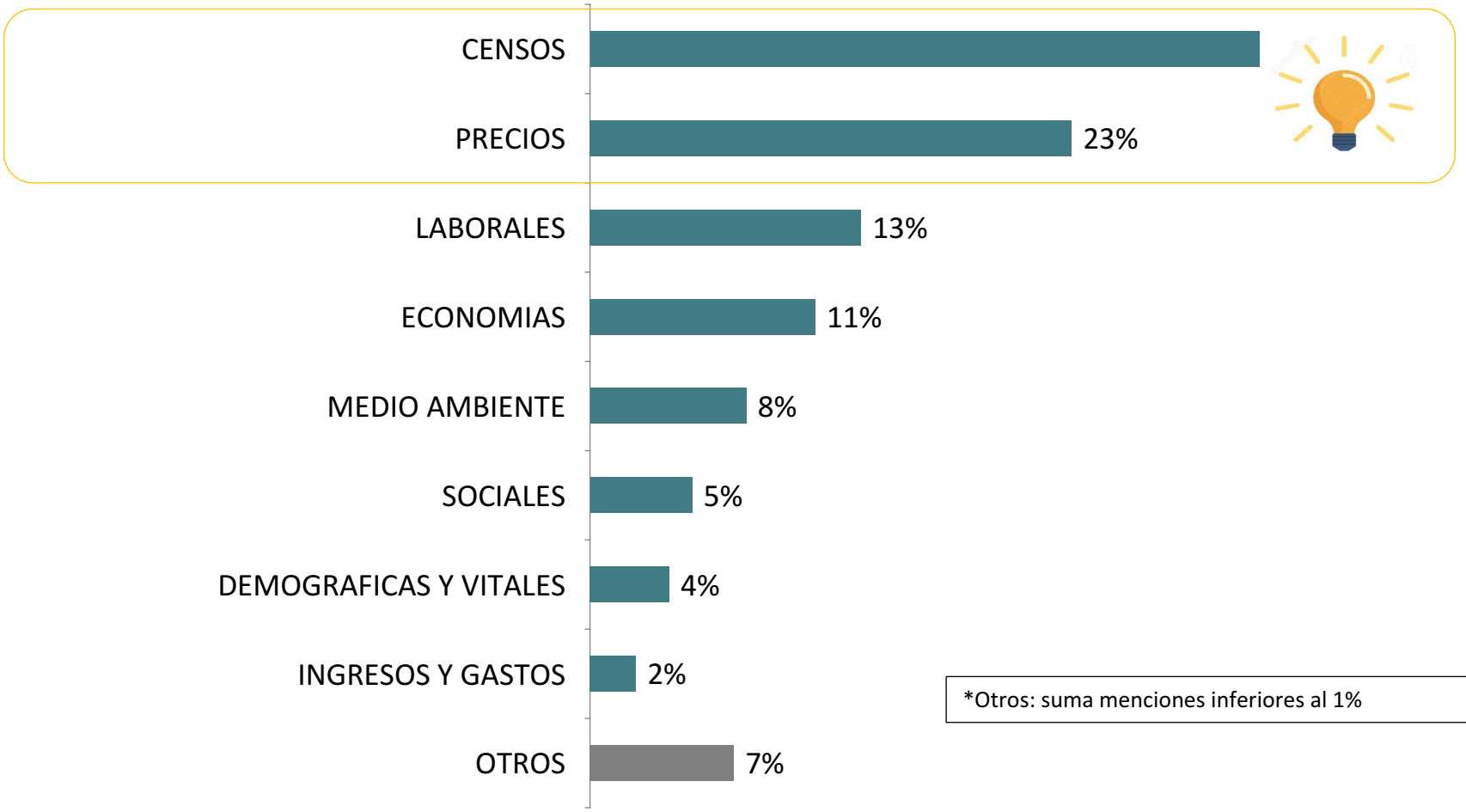
INSTITUCIÓN RESPONSABLE

¿Cuál es la institución responsable de la generación y difusión de información estadística de población (CENSO, Estadísticas Vitales, Estadísticas Demográficas, etc…) y estadísticas económicas (IPC, Empleo, N° Empresas, etc…) en Chile?

	Total	EDAD (PUBLICO GENERAL)			SEXO (PUBLICO GENERAL)		GSE (PUBLICO GENERAL)				REGION (PUBLICO GENERAL)	
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	RM	Regiones
BASE	**437**	**36**	**70**	**47**	**142**	**102**	**85**	**83**	**45**	**31**	**158**	**86**
Instituto Nacional de Estadísticas	**96,0%**	96,2%	94,9%	93,2%	95,8%	94,1%	96,5%	96,4%	95,6%	87,1%	94,3%	96,5%
Ministerio de Desarrollo Social	**2,3%**	0,9%	5,1%	3,4%	3,5%	2,0%		3,6%	4,4%	6,5%	3,8%	1,2%
Banco Central	**0,6%**	0,9%		1,7%	0,7%	1,0%	2,4%				0,6%	1,2%
Ministerio del Interior	**0,4%**			1,7%		1,0%	1,2%				0,6%	
Otros	**0,6%**	1,9%				2,0%				6,5%	0,6%	1,2%

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

¿Me puede decir qué información solicitó al INE?



*Otros: suma menciones inferiores al 1%

BASE: *437*

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

¿Me puede decir qué información solicitó al INE?

	Total	PROBLEMAS		HABILITADO			USUARIO		
		SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Público General	Usuarios Especializado	Empresa y Medios
BASE	**437**	**75**	**362**	**47**	**48**	**167**	**244**	**121**	**72**
CENSOS	32%	31%	32%	39%	35%	23%	33%	38%	17%
PRECIOS	23,1%	22,4%	23,2%	10,2%	24,2%	39,1%	23,4%	9,1%	44,4%
LABORALES	13,0%	11,0%	13,4%	9,7%	13,7%	17,3%	13,5%	13,2%	8,3%
ECONOMIAS	10,8%	13,7%	10,2%	13,9%	10,4%	3,0%	10,2%	12,4%	12,5%
MEDIO AMBIENTE	7,5%	5,5%	7,9%	9,1%	2,8%	3,4%	7,4%	8,3%	6,9%
SOCIALES	4,9%	2,7%	5,3%	2,7%		2,3%	4,9%	4,1%	5,6%
DEMOGRAFICAS Y VITALES	3,8%	6,3%	3,3%	10,2%	3,6%	4,7%	3,3%	6,6%	2,8%
INGRESOS Y GASTOS	2,2%	2,7%	2,1%	8,0%	1,2%	3,0%	2,0%	3,3%	1,4%
OTROS	6,9%	11,8%	6,0%	7,5%	3,6%	9,7%	5,7%	11,6%	8,3%

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

¿Me puede decir qué información solicitó al INE?

	Total	EDAD (PUBLICO GENERAL)			SEXO (PUBLICO GENERAL)		GSE (PUBLICO GENERAL)				REGION (PUBLICO GENERAL)	
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	RM	Regiones
BASE	**437**	**36**	**70**	**47**	**142**	**102**	**85**	**83**	**45**	**31**	**158**	**86**
CENSOS	32%	43,4%	36,7%	8,5%	32%	34%	29%	35%	31%	39%	32%	34%
PRECIOS	23,1%	5,7%	16,5%	64,4%	21,1%	26,5%	23,5%	21,7%	35,6%	9,7%	29,7%	11,6%
LABORALES	13,0%	13,2%	20,3%	5,1%	12,0%	15,7%	5,9%	19,3%	15,6%	16,1%	10,1%	19,8%
ECONOMIAS	10,8%	13,2%	12,7%	1,7%	13,4%	5,9%	16,5%	8,4%		12,9%	8,9%	12,8%
MEDIO AMBIENTE	7,5%	9,4%	5,1%	6,8%	9,2%	4,9%	9,4%	8,4%	2,2%	6,5%	8,9%	4,7%
SOCIALES	4,9%	5,7%	7,6%		4,2%	5,9%	4,7%	2,4%	4,4%	12,9%	3,8%	7,0%
DEMOGRAFICAS Y VITALES	3,8%	1,9%	3,8%	5,1%	4,2%	2,0%	5,9%	1,2%	2,2%	3,2%	1,3%	7,0%
INGRESOS Y GASTOS	2,2%	1,9%	1,3%	3,4%	3,5%		2,4%	3,6%			2,5%	1,2%
OTROS	6,9%	7,5%	3,8%	5,1%	6,3%	4,9%	5,9%	6,0%	4,4%	6,5%	6,3%	4,7%

PREFERENCIA CANAL

PREGUNTAR SÓLO SI MARCA MÁS DE UN MEDIO/CANAL EN P5 y de los medios que utilizó para acceder al servicio de INE, ¿cuál prefiere?



BASE: *437*

PREFERENCIA CANAL

PREGUNTAR SÓLO SI MARCA MÁS DE UN MEDIO/CANAL EN P5 y de los medios que utilizó para acceder al servicio de INE, ¿cuál prefiere?

	Total	PROBLEMAS		HABILITADO			USUARIO		
		SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Público General	Usuarios Especializado	Empresa y Medios
BASE	**437**	**75**	**362**	**47**	**48**	**167**	**244**	**121**	**72**
SÓLO PÁGINA WEB	39,9%	49,3%	38,1%	51,8%	48,3%	33,0%	41,8%	33,9%	34,7%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	23,1%	20,0%	23,6%	18,1%	18,2%	35,4%	24,2%	8,3%	38,9%
PORTAL TRANSPARENCIA CHILE	11,0%	13,7%	10,5%	10,2%	8,1%	3,5%	10,7%	14,0%	8,3%
RELACIÓN DIRECTA CON FUNCIONARIO/A INE	9,8%	8,2%	10,1%	9,7%	4,0%	11,4%	8,2%	19,8%	5,6%
OFICINA O SUCURSAL	8,6%	7,1%	8,8%	1,1%	16,1%	9,7%	7,8%	12,4%	8,3%
LOGIN EN EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	6,6%	1,6%	7,5%	9,1%	2,4%	4,7%	6,6%	9,1%	2,8%
REDES SOCIALES	1,1%		1,3%		2,8%	2,2%	0,8%	2,5%	1,4%

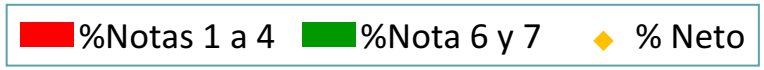
PREFERENCIA CANAL

PREGUNTAR SÓLO SI MARCA MÁS DE UN MEDIO/CANAL EN P5 y de los medios que utilizó para acceder al servicio de INE, ¿cuál prefiere?

	Total	EDAD (PUBLICO GENERAL)			SEXO (PUBLICO GENERAL)		GSE (PUBLICO GENERAL)				REGION (PUBLICO GENERAL)	
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	RM	Regiones
BASE	**437**	**36**	**70**	**47**	**142**	**102**	**85**	**83**	**45**	**31**	**158**	**86**
SÓLO PÁGINA WEB	39,9%	46,2%	53,2%	18,6%	43,0%	40,2%	42,4%	42,2%	28,9%	58,1%	32,9%	58,1%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	23,1%	10,4%	19,0%	55,9%	17,6%	33,3%	23,5%	19,3%	37,8%	19,4%	30,4%	12,8%
PORTAL TRANSPARENCIA CHILE	11,0%	18,9%	5,1%	3,4%	9,9%	11,8%	16,5%	8,4%	8,9%	3,2%	11,4%	9,3%
RELACIÓN DIRECTA CON FUNCIONARIO/A INE	9,8%	8,5%	8,9%	6,8%	11,3%	3,9%	4,7%	10,8%	8,9%	9,7%	9,5%	5,8%
OFICINA O SUCURSAL	8,6%	7,5%	3,8%	13,6%	8,5%	6,9%	4,7%	10,8%	8,9%	6,5%	8,9%	5,8%
LOGIN EN EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	6,6%	7,5%	8,9%	1,7%	9,9%	2,0%	8,2%	7,2%	6,7%		6,3%	7,0%
REDES SOCIALES	1,1%	0,9%	1,3%			2,0%		1,2%		3,2%	0,6%	1,2%

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en (MENCIONAR CADA MEDIO/CANAL) ¿qué nota le pondría?



	Satisfacción General Última Experiencia	MESA DE AYUDA TELEFÓNICA DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	LOGIN EN EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	SÓLO PÁGINA WEB	OFICINA O SUCURSAL	PORTAL TRANSPARENCIA CHILE**	RELACIÓN DIRECTA CON FUNCIONARIO/A INE
%Nota 6 y 7	64%	80%	54%	60%	80%	64%	85%
% Neto	42%	71%	34%	37%	73%	39%	80%
%Notas 1 a 4	-22%	-8%	-20%	-23%	-7%	-25%	-5%
BASE	437	141	54	232	69	66	59

*Se excluye por base estadísticamente no significativa: Redes sociales.
** Se refiere a solicitudes de productos del INE a través del Portal de Transparencia

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en (MENCIONAR CADA MEDIO/CANAL) ¿qué nota le pondría?

		Total	PROBLEMAS		HABILITADO			SERVICIO		
			SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Público General	Usuarios Especializado	Empresa y Medios
SATISFACCIÓN GENERAL ÚLTIMA EXPERIENCIA	BASE	437	75	362	47	48	167	244	121	72
	- NET 6+7	64,0%	17,9%	72,7%	21,0%	32,2%	85,1%	62,7%	65,3%	72,2%
	- NET 1a4	21,6%	55,0%	15,3%	57,1%	32,7%	4,3%	23,8%	15,7%	13,9%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	BASE	141	28	113	14	12	69	78	24	39
	- NET 6+7	79,6%	39,3%	88,4%	41,4%	45,1%	96,3%	80,8%	62,5%	84,6%
	- NET 1a4	8,4%	30,3%	3,6%	37,8%	19,7%	0,8%	6,4%	25,0%	7,7%
LOGIN EN EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	BASE	54	6	48	10	3	15	33	18	3
	- NET 6+7	53,9%	43,2%	55,1%	25,7%	66,7%	58,7%	45,5%	88,9%	66,7%
	- NET 1a4	20,1%	23,5%	19,8%	53,1%	0,0%	8,3%	24,2%	5,6%	0,0%
SÓLO PÁGINA WEB	BASE	232	46	186	27	32	77	137	60	35
	- NET 6+7	59,9%	23,4%	68,3%	16,3%	30,6%	84,1%	59,9%	56,7%	65,7%
	- NET 1a4	22,8%	46,7%	17,3%	56,4%	32,1%	7,5%	23,4%	26,7%	11,4%
OFICINA O SUCURSAL	BASE	69	14	55	7	11	30	34	28	7
	- NET 6+7	80,1%	57,1%	86,0%	46,0%	62,9%	90,1%	76,5%	89,3%	85,7%
	- NET 1a4	6,7%	22,7%	2,6%	54,0%	0,0%	0,0%	5,9%	7,1%	14,3%
PORTAL TRANSPARENCIA CHILE	BASE	66	12	54	5	6	11	34	24	8
	- NET 6+7	64,1%	4,9%	77,0%	10,9%	56,8%	70,1%	64,7%	70,8%	37,5%
	- NET 1a4	24,8%	66,7%	15,7%	89,1%	19,7%	12,4%	23,5%	20,8%	50,0%
RELACIÓN DIRECTA CON FUNCIONARIO/A INE	BASE	59	9	50	7	3	26	27	28	4
	- NET 6+7	84,9%	72,5%	87,4%	48,3%	58,7%	91,5%	85,2%	82,1%	100,0%
	- NET 1a4	4,5%	6,3%	4,2%	0,0%	41,3%	2,5%	3,7%	7,1%	0,0%

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en (MENCIONAR CADA MEDIO/CANAL) ¿qué nota le pondría?

		Total	EDAD (PUBLICO GENERAL)			SEXO (PUBLICO GENERAL)		GSE (PUBLICO GENERAL)				REGION (PUBLICO GENERAL)	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	RM	Regiones
SATISFACCIÓN GENERAL ÚLTIMA EXPERIENCIA	BASE	437	106	79	59	142	102	85	83	45	31	158	86
	- NET 6+7	64,0%	55,7%	59,5%	79,7%	62,7%	62,7%	56,5%	63,9%	66,7%	71,0%	66,5%	55,8%
	- NET 1a4	21,6%	32,1%	22,8%	10,2%	24,6%	22,5%	31,8%	20,5%	20,0%	16,1%	21,5%	27,9%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	BASE	141	20	20	38	38	40	27	23	20	8	59	19
	- NET 6+7	79,6%	70,0%	85,0%	84,2%	76,3%	85,0%	74,1%	73,9%	95,0%	87,5%	79,7%	84,2%
	- NET 1a4	8,4%	10,0%	5,0%	5,3%	10,5%	2,5%	11,1%	4,3%	5,0%	0,0%	5,1%	10,5%
LOGIN EN EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA	BASE	54	17	14	2	24	9	12	13	5	3	22	11
	- NET 6+7	53,9%	52,9%	35,7%	50,0%	41,7%	55,6%	25,0%	46,2%	60,0%	100,0%	31,8%	72,7%
	- NET 1a4	20,1%	29,4%	21,4%		20,8%	33,3%	41,7%	15,4%	20,0%	0,0%	36,4%	0,0%
SÓLO PÁGINA WEB	BASE	232	64	56	17	81	56	45	40	22	20	74	63
	- NET 6+7	59,9%	56,2%	62,5%	64,7%	59,3%	60,7%	53,3%	56,0%	59,1%	85,0%	55,4%	65,1%
	- NET 1a4	22,8%	21,9%	23,2%	29,4%	24,7%	21,4%	31,1%	26,0%	13,6%	10,0%	29,7%	15,9%
OFICINA O SUCURSAL	BASE	69	15	8	11	22	12	9	14	6	5	23	11
	- NET 6+7	80,1%	80,0%	62,5%	81,8%	77,3%	75,0%	77,8%	78,6%	83,3%	60,0%	78,3%	72,7%
	- NET 1a4	6,7%	6,7%	12,5%		4,5%	8,3%	0,0%	7,1%	0,0%	20,0%	0,0%	18,2%
PORTAL TRANSPARENCIA CHILE	BASE	66	26	6	2	19	15	18	8	5	3	23	11
	- NET 6+7	64,1%	61,5%	66,7%	100,0%	73,7%	53,3%	72,2%	50,0%	80,0%	33,3%	65,2%	63,6%
	- NET 1a4	24,8%	26,9%	16,7%		10,5%	40,0%	22,2%	25,0%	20,0%	33,3%	21,7%	27,3%
RELACIÓN DIRECTA CON FUNCIONARIO/A INE	BASE	59	12	8	7	19	8	7	11	6	3	18	9
	- NET 6+7	84,9%	83,3%	87,5%	85,7%	84,2%	87,5%	85,7%	90,9%	66,7%	100,0%	94,4%	66,7%
	- NET 1a4	4,5%	8,3%			0,0%	12,5%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%

EL MODELO DE EXPERIENCIA DE INE

La última experiencia con el INE presenta un buen nivel de satisfacción (64% Notas 6 y 7), aún cuando no podemos llegar a hablar de excelencia (75% Notas 6 y 7). Esta excelencia se logra para aquellos usuarios que están “Habilitados” y “No tienen Problemas” cuando requieren los servicios de información del INE.

Como se observa en el Modelo de Experiencia + Imagen, en general es fácil acceder a los servicios de información, resulta una experiencia agradable. Pero lo que más incide en la experiencia, es que entregan todo lo que se necesita, es una experiencia resolutiva.

Pero ¿por qué entonces el nivel de satisfacción con la experiencia no es mejor?. Es conocido por la opinión pública la invalidación del CENSO 2012, hecho que sin duda afectó negativamente la Imagen institucional. Esta es justamente la razón por la que la evaluación de la experiencia, aun cuando es fuertemente explicada por la facilidad, agrado y resolutividad, no alcanza un mayor nivel de satisfacción.

Baja evaluación en cuanto a Modernidad, Preocupación por Necesidades de sus Usuarios, Transparencia y confianza, son los atributos de imagen para los cuales resulta prioritario generar un plan de acción, que permita con hechos, dar cuenta del quehacer del INE en estos ámbitos.

MODELO EXPERIENCIA INE

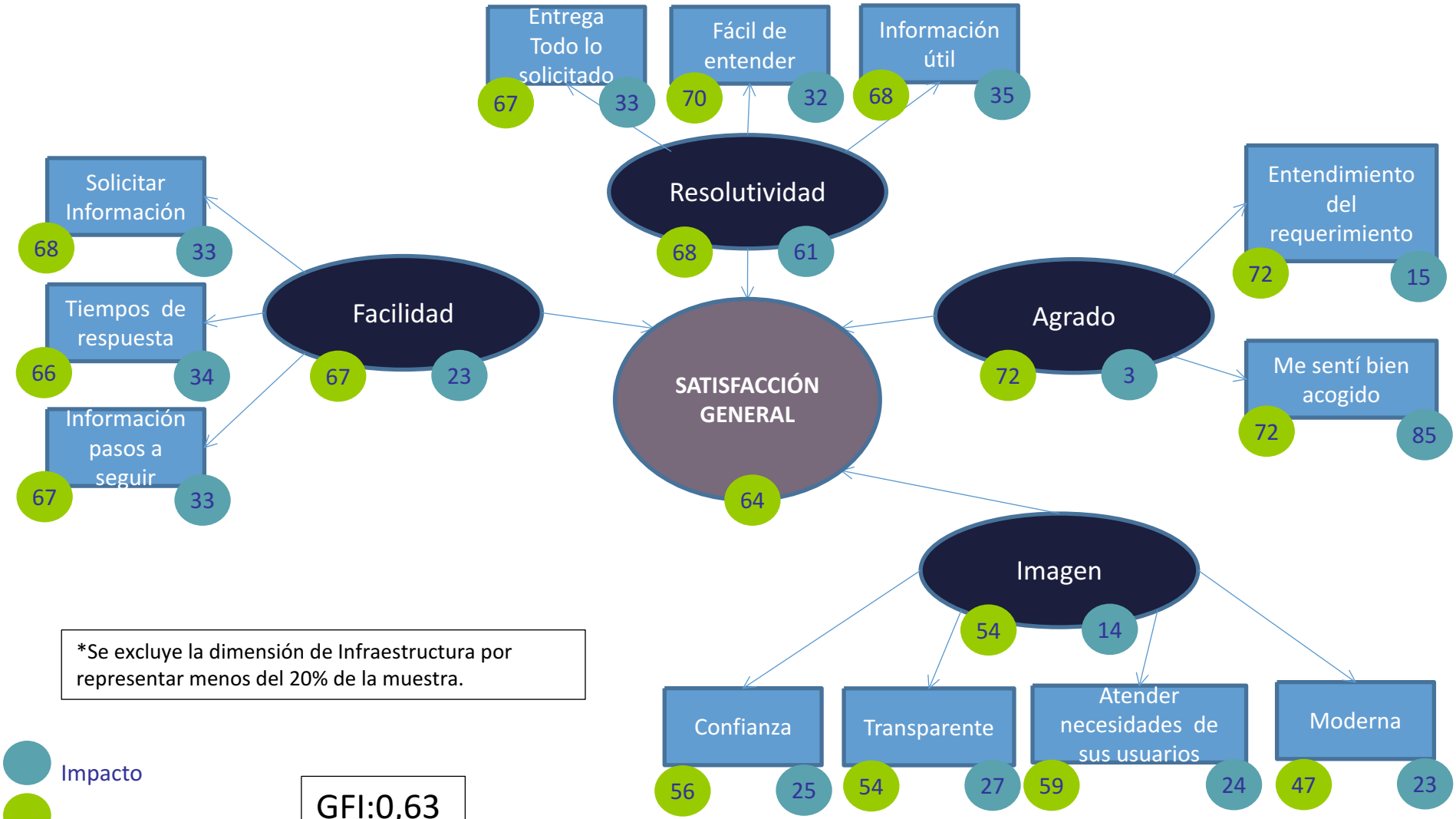


Impacto

% notas 6 y 7 2016

GFI:0,69

MODELO EXPERIENCIA + IMAGEN
INE



*Se excluye la dimensión de Infraestructura por representar menos del 20% de la muestra.

Impacto

% notas 6 y 7 2016

GFI:0,63

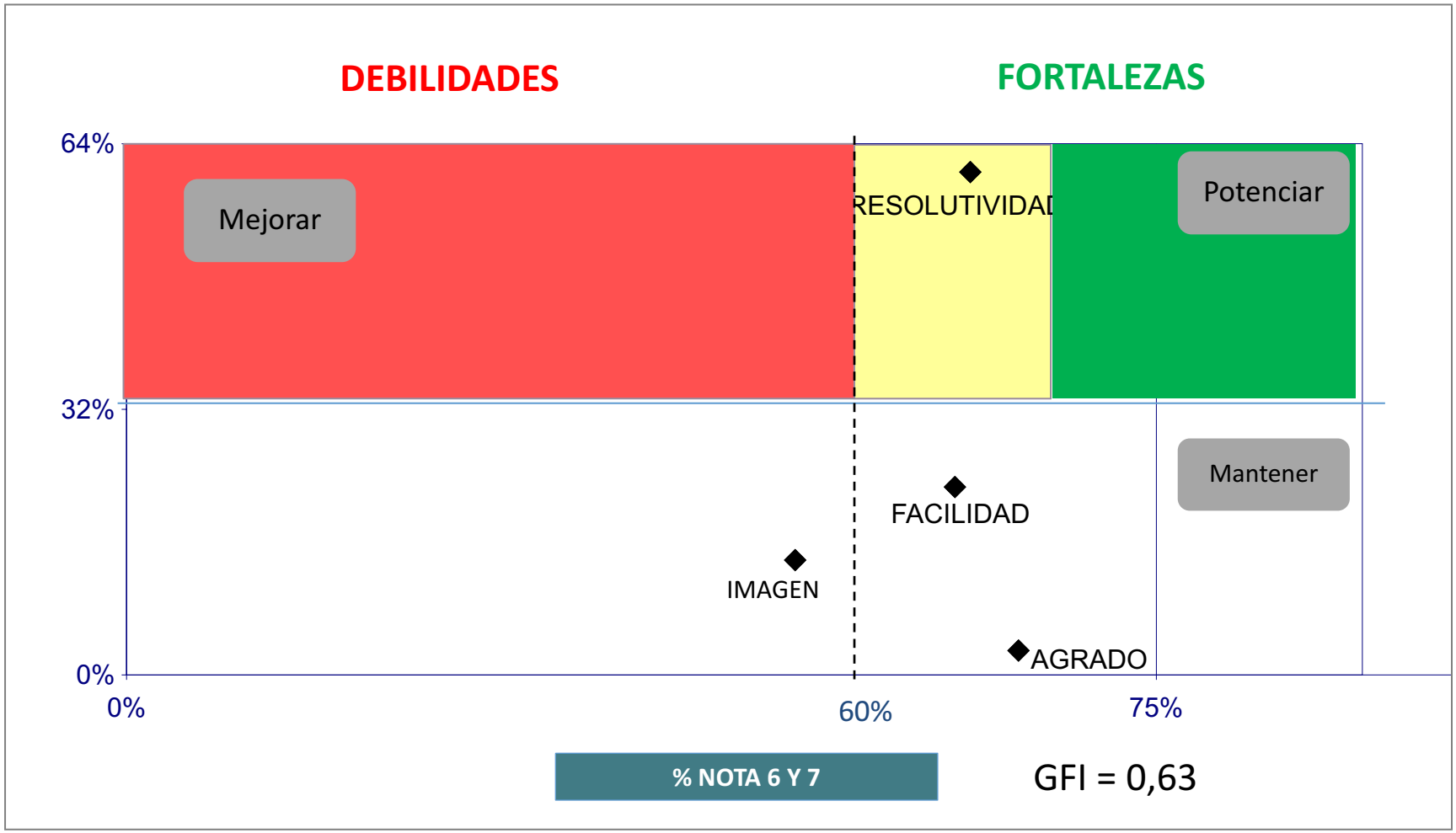
ODELO EXPERIENCIA INE

		GENERAL (0,63)		Problemas				Habilitados						Usuarios					
				SI (0,59)		NO (0,66)		No habilitado (0,63)		Medianamente (0,71)		Habilitado (0,62)		Público Generalv (0,62)		Usuarios Especializados Gobierno y Centro de Estudios (0,62)		Empresa y Medios (0,56)	
		437		75		362		47		48		167		244		121		72	
		SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO
SATISFACCIÓN GENERAL		64%	-	18%	-	73%	-	21%	-	32%	-	85%	-	63%	0%	65%	-	72%	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	67%	23%	33%	29%	74%	11%	30%	31%	41%	0%	86%	8%	66%	24%	68%	6%	73%	22%
	RESOLUTIVIDAD	68%	61%	36%	31%	74%	76%	24%	47%	44%	76%	88%	73%	68%	60%	66%	83%	74%	37%
	AGRADO	72%	3%	35%	32%	79%	1%	31%	0%	51%	0%	91%	6%	71%	5%	77%	1%	77%	17%
	IMAGEN	54%	14%	21%	8%	60%	13%	12%	22%	27%	24%	76%	14%	54%	11%	49%	10%	60%	24%
FACILIDAD	SOLICITAR INFORMACIÓN	68%	33%	37%	34%	74%	36%	34%	38%	44%	43%	85%	39%	68%	34%	69%	36%	71%	29%
	TIEMPO DE RESPUESTA	66%	34%	23%	31%	74%	32%	26%	30%	38%	28%	88%	28%	64%	34%	68%	32%	75%	36%
	INFORMACIÓN PASOS A SEGUIR	67%	33%	39%	35%	72%	32%	28%	33%	38%	29%	86%	33%	67%	32%	65%	32%	72%	35%
RESOLUTIVIDAD	ENTREGA DE TODO LO SOLICITADO	67%	33%	36%	31%	73%	34%	25%	33%	43%	36%	89%	33%	66%	34%	68%	35%	75%	31%
	FÁCIL DE ENTENDER	70%	32%	39%	34%	76%	32%	27%	34%	52%	29%	89%	33%	71%	31%	60%	32%	74%	34%
	INFORMACIÓN ÚTIL	68%	35%	33%	35%	75%	34%	20%	33%	38%	35%	87%	34%	67%	35%	71%	33%	74%	34%
AGRADO	ENTENDIMIENTO DEL REQUERIMIENTO	72%	15%	32%	36%	80%	4%	37%	10%	48%	55%	91%	24%	71%	22%	74%	3%	76%	45%
	ME SENTI BIEN ACOGIDO	72%	85%	36%	64%	79%	96%	31%	90%	54%	45%	91%	76%	70%	78%	77%	97%	78%	55%
IMAGEN	CONFIANZA	56%	25%	24%	25%	62%	26%	13%	27%	25%	32%	80%	25%	58%	25%	47%	25%	57%	27%
	TRANSPARENTE	54%	27%	24%	29%	59%	28%	9%	33%	33%	35%	75%	31%	52%	27%	52%	28%	65%	27%
	ATENDER NECESIDADES DE SUS USUARIOS	59%	24%	20%	25%	66%	22%	18%	25%	28%	16%	81%	23%	59%	24%	55%	25%	60%	22%
	MODERNA	47%	23%	16%	21%	53%	24%	8%	15%	16%	16%	67%	21%	48%	24%	40%	22%	58%	24%

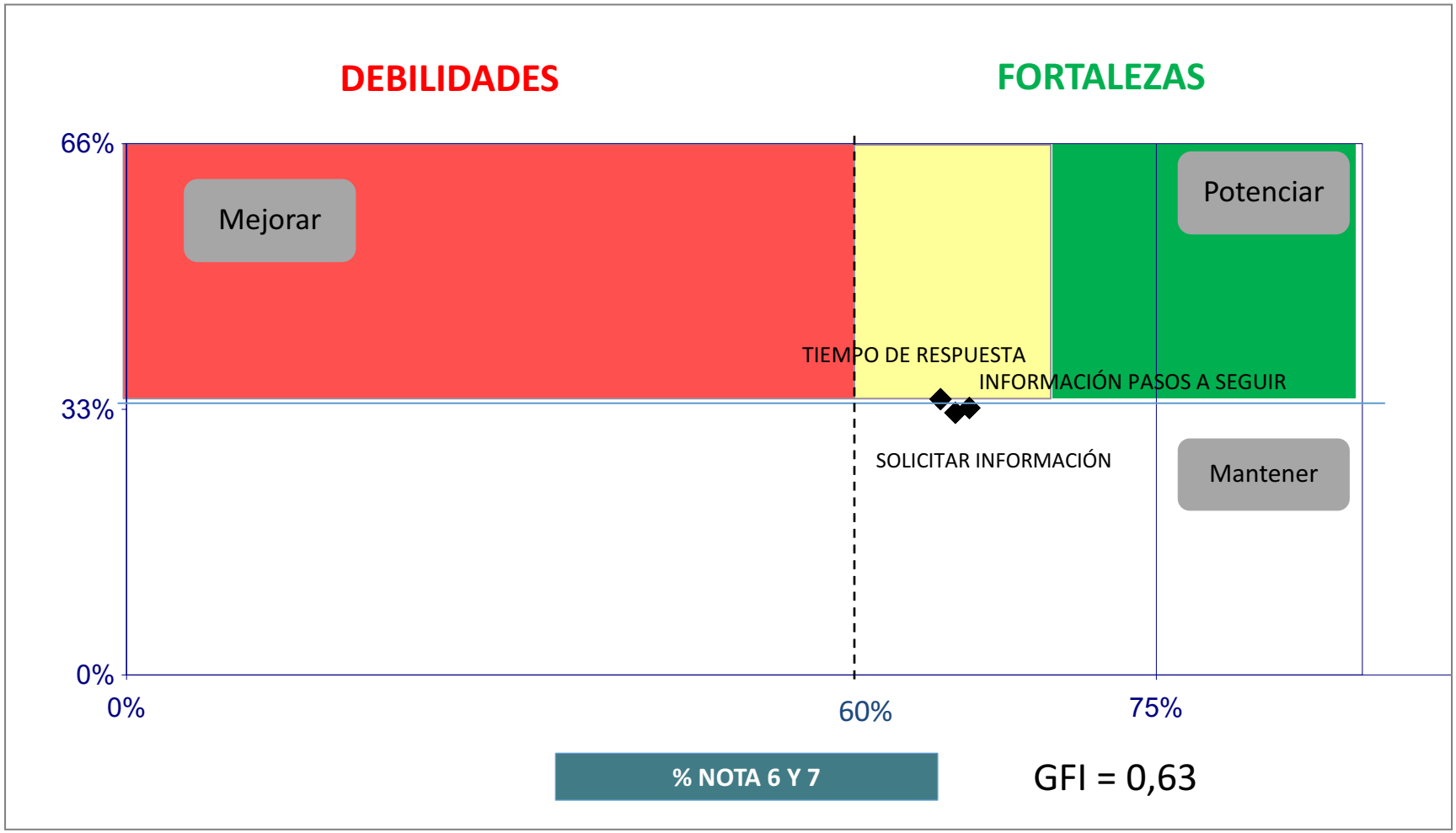
Sat 6 y 7	< 60	< 75 >=	
IMPACTO	ALTO	MEDIO	BAJO

El valor en paréntesis en el encabezado de cada columna es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo (GFI) el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

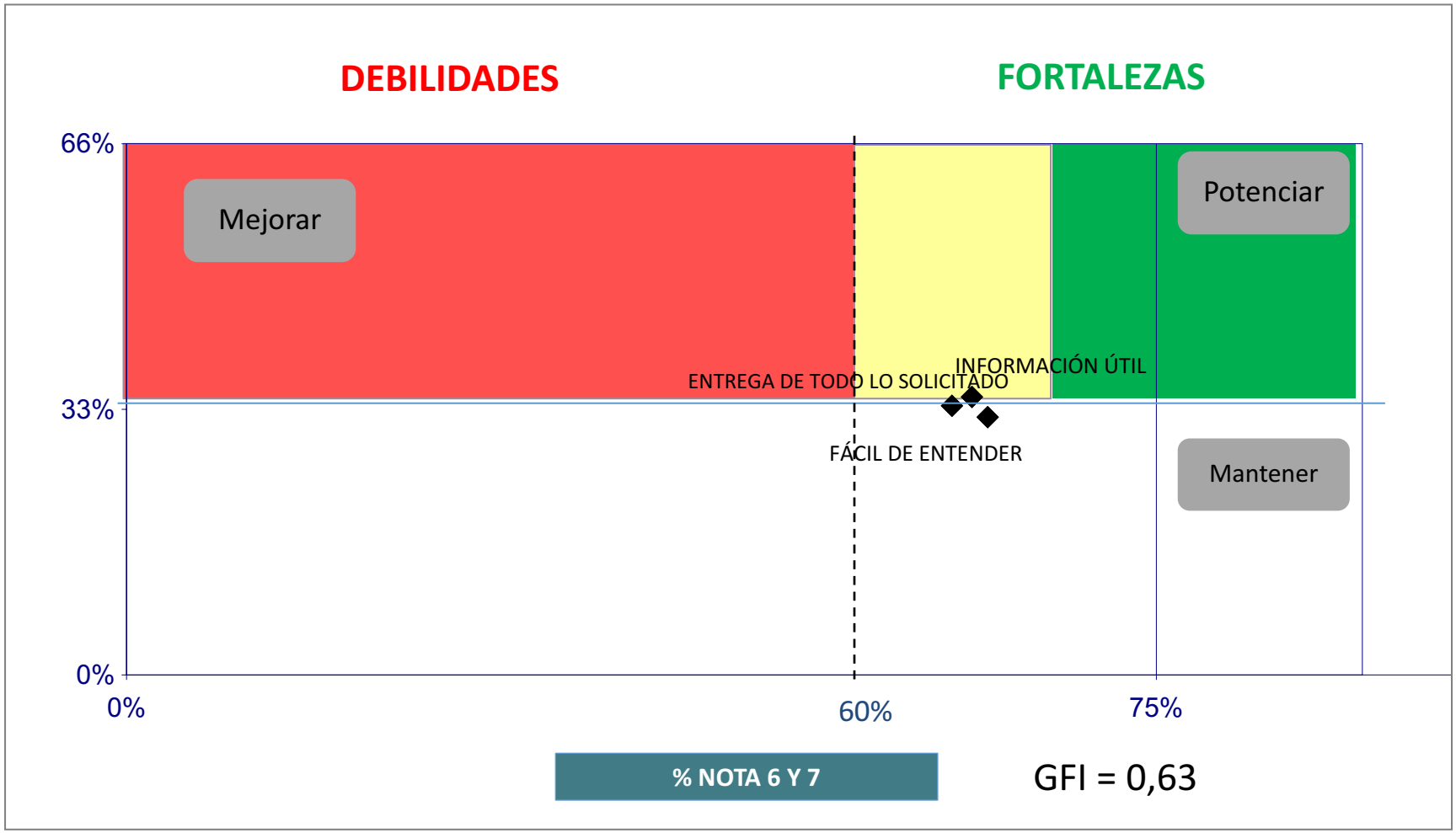
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
INE DIMENSIONES



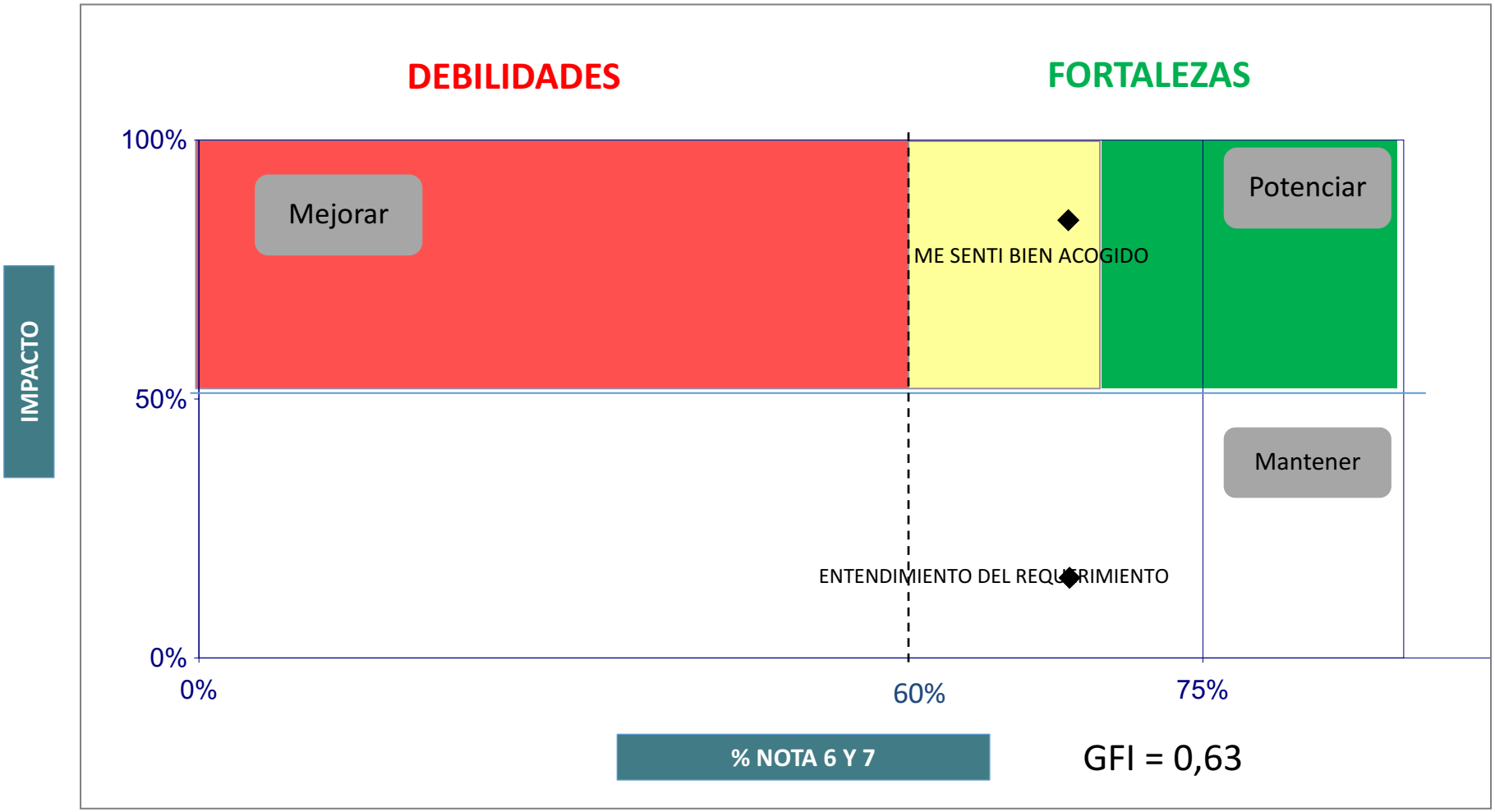
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
INE ATRIBUTOS FACILIDAD



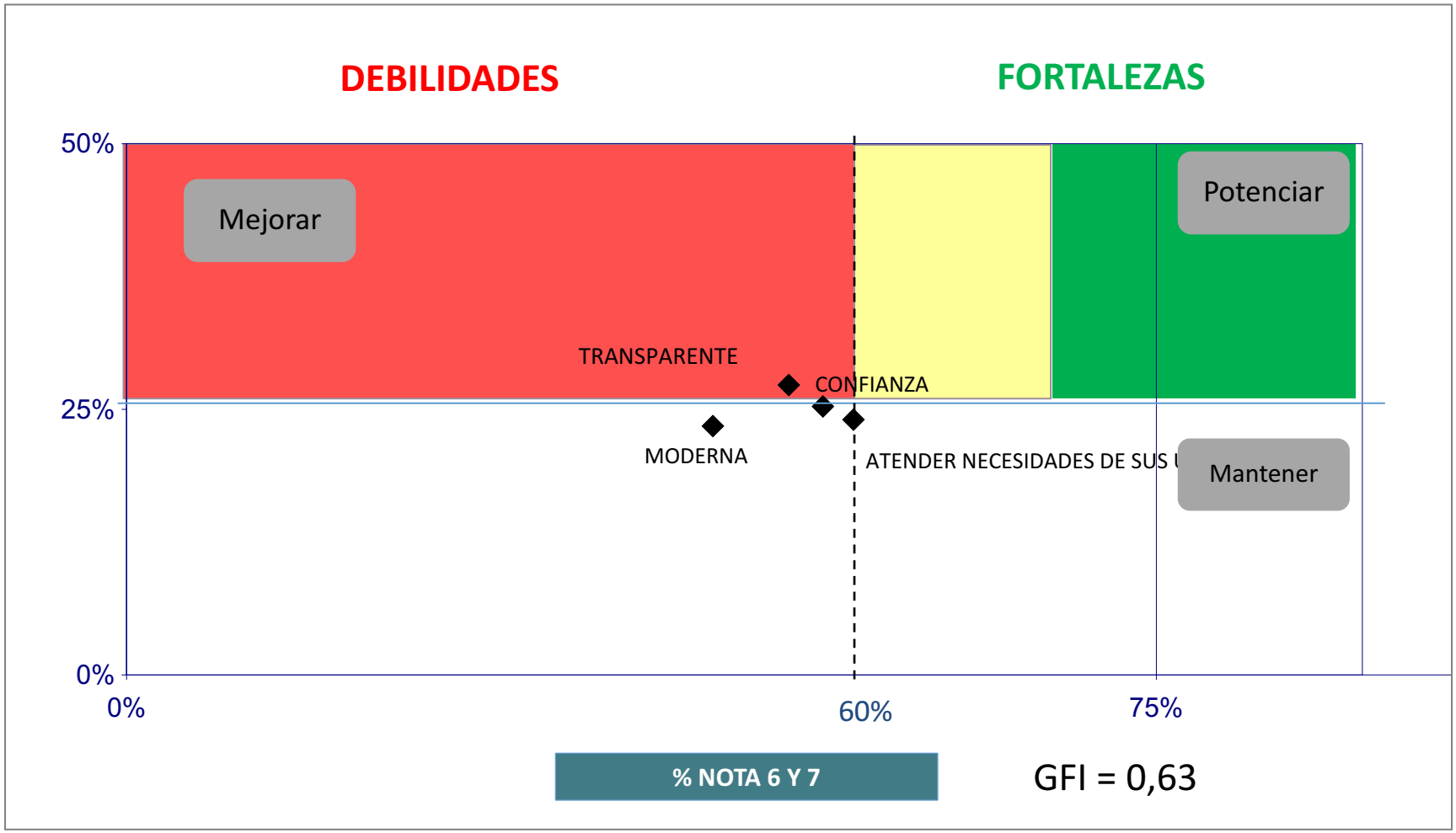
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
INE ATRIBUTOS RESOLUTIVIDAD



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
INE ATRIBUTOS AGRADO



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
INE ATRIBUTOS IMAGEN



¿Qué pasa si realizamos un análisis factorial?
INE

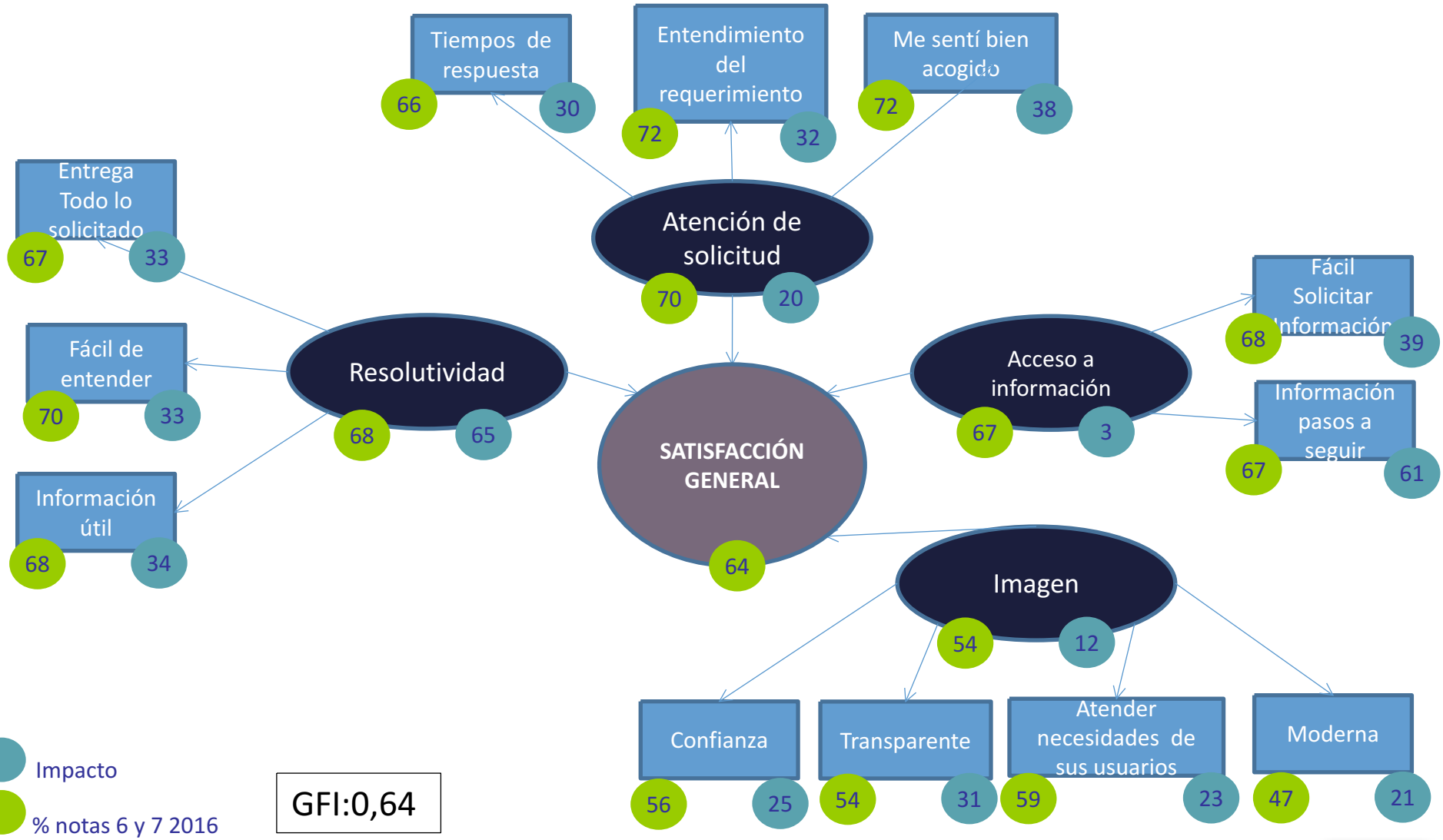
Matriz de componentes rotados[a]

	Componente		
	1	2	3
La información que me entregaron fue muy fácil de entender	,876	,256	,294
La información que me entregaron fue muy útil	,858	,381	,187
Me entregaron toda la información que solicité	,761	,496	,238
En todo momento me sentí muy bien acogido	,346	,813	,282
Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimiento	,479	,670	,326
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	,429	,637	,387
Para solicitar información los pasos a seguir están muy claros	,327	,182	,857
Fue Muy fácil solicitar la información que requería del INE	,138	,393	,824

Método de extracción: Análisis de componentes principales.
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

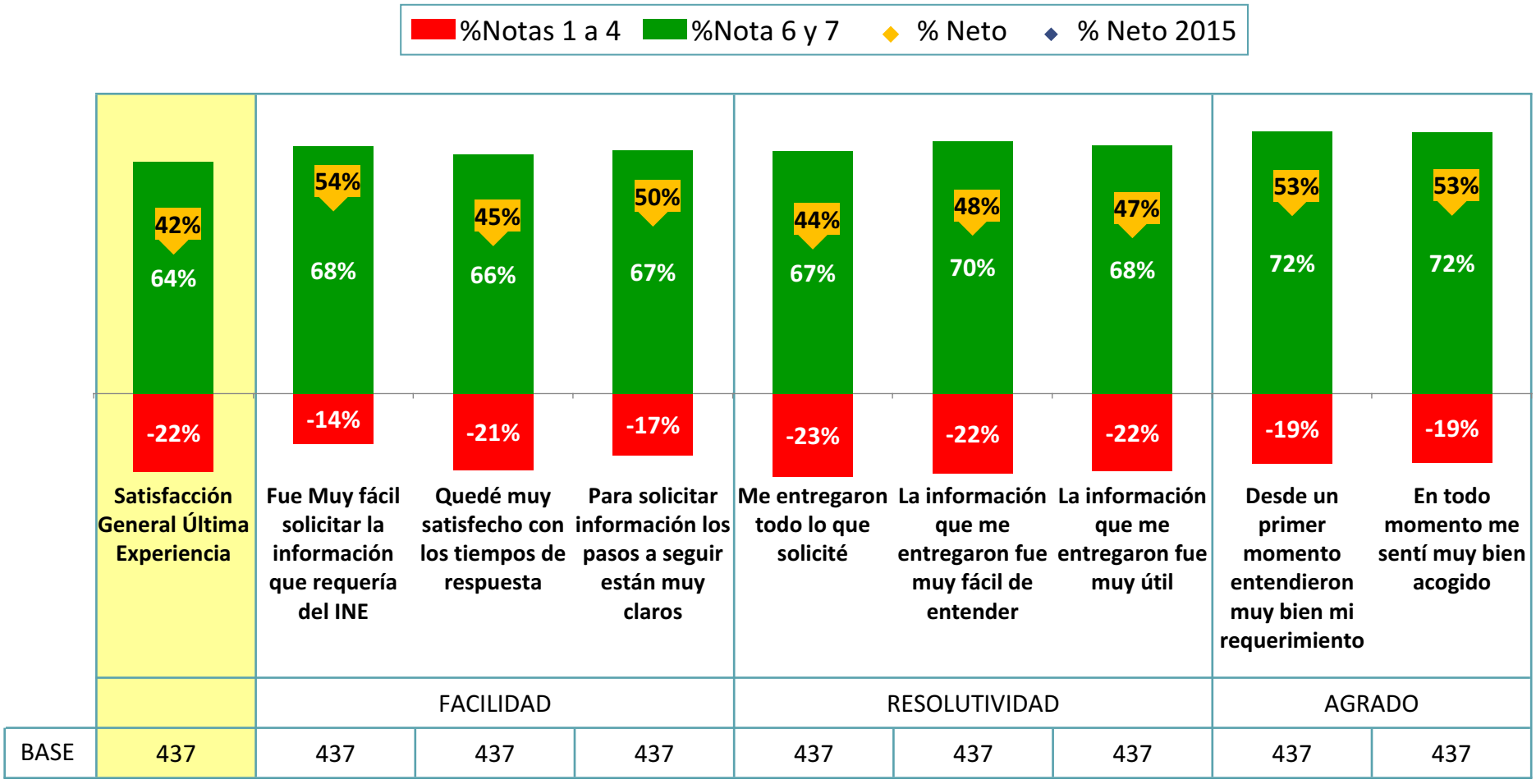
MODELO EXPERIENCIA INE



GFI:0,64

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que utilizó el servicio del INE



BASE	437	437	437	437	437	437	437	437	437

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que utilizó el servicio del INE

		Total	PROBLEMAS		HABILITADO			USUARIO		
			SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Público General	Usuarios Especializado	Empresa y Medios
SATISFACCIÓN GENERAL ÚLTIMA EXPERIENCIA	BASE	437	75	362	47	48	167	244	121	72
	- NET 6+7	64,0%	17,9%	72,7%	21,0%	32,2%	85,1%	62,7%	65,3%	72,2%
	- NET 1a4	21,6%	55,0%	15,3%	57,1%	32,7%	4,3%	23,8%	15,7%	13,9%
Fue Muy fácil solicitar la información que requería del INE	- NET 6+7	68,2%	36,9%	74,1%	34,3%	44,3%	85,5%	67,6%	69,4%	70,8%
	- NET 1a4	13,9%	32,9%	10,4%	44,9%	25,1%	2,7%	13,9%	15,7%	11,1%
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	- NET 6+7	65,9%	22,6%	74,1%	25,9%	37,9%	88,0%	64,3%	67,8%	75,0%
	- NET 1a4	21,1%	59,0%	14,0%	49,1%	42,4%	6,3%	22,1%	19,0%	16,7%
Para solicitar información los pasos a seguir están muy claros	- NET 6+7	67,1%	38,9%	72,4%	28,3%	38,2%	86,4%	66,8%	65,3%	72,2%
	- NET 1a4	17,0%	39,5%	12,7%	55,1%	26,3%	3,4%	16,8%	18,2%	16,7%
Me entregaron todo lo que solicité	- NET 6+7	66,8%	35,8%	72,7%	24,8%	43,1%	89,2%	65,6%	67,8%	75,0%
	- NET 1a4	23,0%	58,2%	16,3%	60,8%	36,3%	8,2%	23,8%	22,3%	18,1%
La información que me entregaron fue muy fácil de entender	- NET 6+7	69,7%	38,6%	75,6%	26,8%	52,1%	88,9%	71,3%	59,5%	73,6%
	- NET 1a4	22,0%	51,6%	16,4%	60,4%	35,1%	6,7%	22,1%	22,3%	20,8%
La información que me entregaron fue muy útil	- NET 6+7	68,4%	32,8%	75,2%	19,9%	37,9%	87,0%	67,2%	71,1%	73,6%
	- NET 1a4	21,5%	58,5%	14,5%	67,2%	34,6%	7,2%	23,0%	17,4%	16,7%
Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimiento	- NET 6+7	72,3%	32,0%	79,9%	37,0%	48,3%	90,6%	71,3%	74,4%	76,4%
	- NET 1a4	19,3%	53,8%	12,8%	49,1%	30,3%	4,3%	20,9%	13,2%	16,7%
En todo momento me sentí muy bien acogido	- NET 6+7	72,2%	36,3%	79,0%	30,5%	54,3%	91,0%	70,5%	76,9%	77,8%
	- NET 1a4	19,1%	49,2%	13,4%	54,4%	23,9%	6,0%	21,3%	11,6%	13,9%

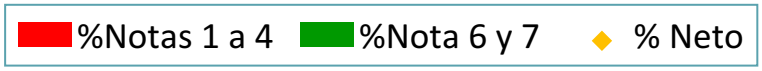
SATISFACCIÓN EXPERIENCIA

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que utilizó el servicio del INE

		Total	EDAD (PUBLICO GENERAL)			SEXO (PUBLICO GENERAL)		GSE (PUBLICO GENERAL)				REGION (PUBLICO GENERAL)	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	RM	Regiones
SATISFACCIÓN GENERAL ÚLTIMA EXPERIENCIA	BASE	437	106	79	59	142	102	85	83	45	31	158	86
	- NET 6+7	64,0%	55,7%	59,5%	79,7%	62,7%	62,7%	56,5%	63,9%	66,7%	71,0%	66,5%	55,8%
	- NET 1a4	21,6%	32,1%	22,8%	10,2%	24,6%	22,5%	31,8%	20,5%	20,0%	16,1%	21,5%	27,9%
Fue Muy fácil solicitar la información que requería del INE	- NET 6+7	68,2%	65,1%	63,3%	78,0%	66,2%	69,6%	69,4%	63,9%	68,9%	71,0%	70,3%	62,8%
	- NET 1a4	13,9%	15,1%	17,7%	6,8%	12,7%	15,7%	16,5%	13,3%	8,9%	16,1%	12,0%	17,4%
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	- NET 6+7	65,9%	53,8%	64,6%	83,1%	62,0%	67,6%	60,0%	60,2%	75,6%	71,0%	66,5%	60,5%
	- NET 1a4	21,1%	26,4%	24,1%	11,9%	20,4%	24,5%	27,1%	20,5%	17,8%	19,4%	19,6%	26,7%
Para solicitar información los pasos a seguir están muy claros	- NET 6+7	67,1%	65,1%	55,7%	84,7%	68,3%	64,7%	65,9%	59,0%	73,3%	80,6%	67,1%	66,3%
	- NET 1a4	17,0%	16,0%	22,8%	10,2%	16,2%	17,6%	22,4%	14,5%	11,1%	16,1%	16,5%	17,4%
Me entregaron todo lo que solicité	- NET 6+7	66,8%	57,5%	58,2%	89,8%	65,5%	65,7%	58,8%	67,5%	66,7%	77,4%	68,4%	60,5%
	- NET 1a4	23,0%	29,2%	26,6%	10,2%	20,4%	28,4%	28,2%	24,1%	20,0%	16,1%	22,2%	26,7%
La información que me entregaron fue muy fácil de entender	- NET 6+7	69,7%	65,1%	68,4%	86,4%	73,2%	68,6%	65,9%	71,1%	75,6%	80,6%	70,9%	72,1%
	- NET 1a4	22,0%	26,4%	25,3%	10,2%	19,7%	25,5%	28,2%	21,7%	20,0%	9,7%	23,4%	19,8%
La información que me entregaron fue muy útil	- NET 6+7	68,4%	56,6%	68,4%	84,7%	68,3%	65,7%	63,5%	66,3%	71,1%	74,2%	70,3%	61,6%
	- NET 1a4	21,5%	28,3%	24,1%	11,9%	20,4%	26,5%	28,2%	21,7%	20,0%	16,1%	20,9%	26,7%
Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimiento	- NET 6+7	72,3%	62,3%	72,2%	86,4%	73,9%	67,6%	69,4%	71,1%	71,1%	77,4%	74,1%	66,3%
	- NET 1a4	19,3%	26,4%	22,8%	8,5%	18,3%	24,5%	22,4%	21,7%	20,0%	16,1%	20,9%	20,9%
En todo momento me sentí muy bien acogido	- NET 6+7	72,2%	60,4%	69,6%	89,8%	75,4%	63,7%	71,8%	66,3%	71,1%	77,4%	71,5%	68,6%
	- NET 1a4	19,1%	25,5%	24,1%	10,2%	16,9%	27,5%	23,5%	20,5%	20,0%	19,4%	20,9%	22,1%

SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA EN LA EXPERIENCIA DE SERVICIO

SÓLO PARA QUIENES HICIERON USO DEL CANAL SUCURSAL U OFICINAS Pensando en su visita a la Sucursal/Oficina del INE ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



	Satisfacción General Última Experiencia	Sus oficinas son muy Cómodas	Sus oficinas son Muy Limpias y Ordenadas
% Neto	42%	26%	57%
%Nota 6 y 7	64%	52%	74%
%Notas 1 a 4	-22%	-26%	-18%
BASE	437	69	69

SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA EN LA EXPERIENCIA DE SERVICIO

SÓLO PARA QUIENES HICIERON USO DEL CANAL SUCURSAL U OFICINAS Pensando en su visita a la Sucursal/Oficina del INE ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

		Total	PROBLEMAS		HABILITADO			USUARIO		
			SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Público General	Usuarios Especializado	Empresa y Medios
Satisfacción General Última Experiencia	BASE	437	75	362	47	48	167	244	121	72
	- NET 6+7	64,0%	17,9%	72,7%	21,0%	32,2%	85,1%	62,7%	65,3%	72,2%
	- NET 1a4	21,6%	55,0%	15,3%	57,1%	32,7%	4,3%	23,8%	15,7%	13,9%
Sus oficinas son muy Cómodas	BASE	69	14	55	7	11	30	34	28	7
	- NET 6+7	52,3%	34,4%	56,9%	19,0%	27,9%	78,4%	58,8%	28,6%	71,4%
	- NET 1a4	26,2%	57,1%	18,3%	73,0%	29,9%	4,2%	26,5%	25,0%	28,6%
Sus oficinas son Muy Limpias y Ordenadas	BASE	69	14	55	7	11	30	34	28	7
	- NET 6+7	74,1%	38,6%	83,2%	19,0%	57,8%	90,9%	76,5%	67,9%	71,4%
	- NET 1a4	17,5%	57,1%	7,3%	73,0%	29,9%	0,0%	17,6%	14,3%	28,6%

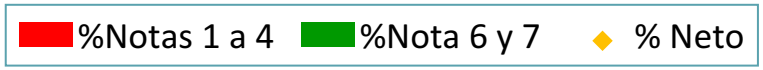
SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA EN LA EXPERIENCIA DE SERVICIO

SÓLO PARA QUIENES HICIERON USO DEL CANAL SUCURSAL U OFICINAS Pensando en su visita a la Sucursal/Oficina del INE
¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

		Total	EDAD (PUBLICO GENERAL)			SEXO (PUBLICO GENERAL)		GSE (PUBLICO GENERAL)				REGION (PUBLICO GENERAL)	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	RM	Regiones
Satisfacción General Última Experiencia	BASE	437	106	79	59	142	102	85	83	45	31	158	86
	- NET 6+7	64,0%	55,7%	59,5%	79,7%	62,7%	62,7%	56,5%	63,9%	66,7%	71,0%	66,5%	55,8%
	- NET 1a4	21,6%	32,1%	22,8%	10,2%	24,6%	22,5%	31,8%	20,5%	20,0%	16,1%	21,5%	27,9%
Sus oficinas son muy Cómodas	BASE	69	15	8	11	22	12	9	14	6	5	23	11
	- NET 6+7	52,3%	46,7%	50,0%	81,8%	68,2%	41,7%	66,7%	57,1%	83,3%	20,0%	69,6%	36,4%
	- NET 1a4	26,2%	33,3%	37,5%	9,1%	18,2%	41,7%	22,2%	28,6%	0,0%	60,0%	17,4%	45,5%
Sus oficinas son Muy Limpias y Ordenadas	BASE	69	15	8	11	22	12	9	14	6	5	23	11
	- NET 6+7	74,1%	73,3%	62,5%	90,9%	81,8%	66,7%	77,8%	78,6%	100,0%	40,0%	73,9%	81,8%
	- NET 1a4	17,5%	20,0%	37,5%		9,1%	33,3%	11,1%	21,4%	0,0%	40,0%	17,4%	18,2%

ATRIBUTOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL

¿Cuán de acuerdo o en Desacuerdo está usted con que es una Institución?



	Que da mucha Confianza	Que es Muy Transparente	Que siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que es Muy Moderna
	33% 56% -23%	30% 54% -23%	37% 59% -22%	47% 19% -29%
BASE	437	437	437	437

ATRIBUTOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL

¿Cuán de acuerdo o en Desacuerdo está usted con que es una Institución?

		Total	PROBLEMAS		HABILITADO			USUARIO		
			SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Público General	Usuarios Especializado	Empresa y Medios
	BASE	437	75	362	47	48	167	244	121	72
Que da mucha Confianza	- NET 6+7	56,4%	24,4%	62,4%	12,8%	25,4%	80,0%	58,2%	47,1%	56,9%
	- NET 1a4	23,4%	49,3%	18,4%	61,5%	35,5%	4,7%	24,6%	22,3%	15,3%
Que es Muy Transparente	- NET 6+7	53,6%	23,7%	59,2%	9,3%	33,4%	74,8%	52,5%	52,1%	65,3%
	- NET 1a4	23,1%	48,0%	18,4%	60,4%	37,2%	5,7%	23,8%	22,3%	19,4%
Que siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	- NET 6+7	58,8%	20,2%	66,1%	17,7%	28,2%	81,3%	59,4%	55,4%	59,7%
	- NET 1a4	21,7%	56,3%	15,1%	64,6%	37,2%	5,0%	22,1%	22,3%	16,7%
Que es Muy Moderna	- NET 6+7	47,4%	15,5%	53,5%	7,5%	15,7%	67,1%	47,5%	40,5%	58,3%
	- NET 1a4	28,7%	60,1%	22,8%	71,7%	52,6%	7,5%	29,5%	28,9%	22,2%

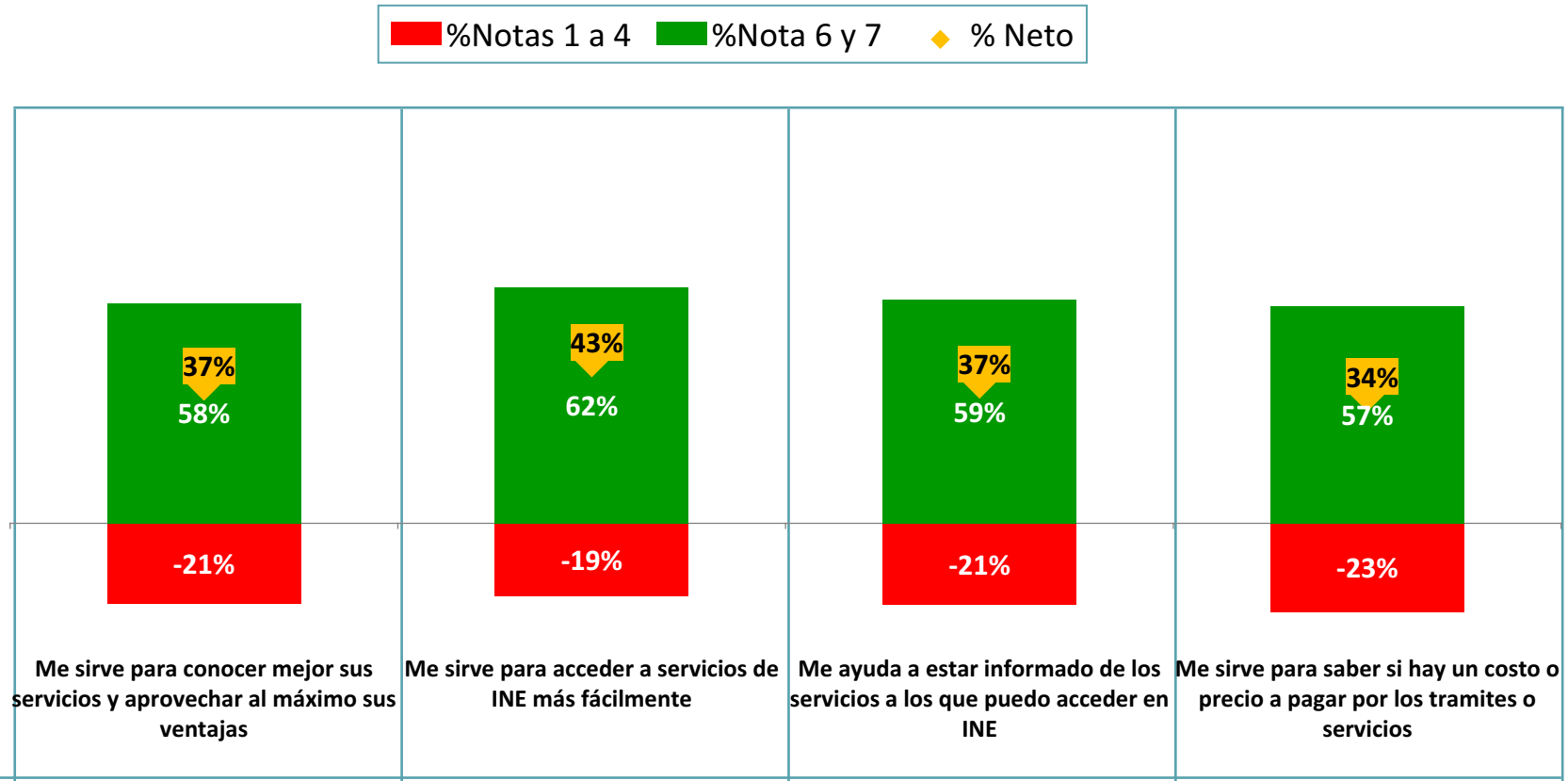
ATRIBUTOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL

¿Cuán de acuerdo o en Desacuerdo está usted con que es una Institución?

		Total	EDAD (PUBLICO GENERAL)			SEXO (PUBLICO GENERAL)		GSE (PUBLICO GENERAL)				REGION (PUBLICO GENERAL)	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	RM	Regiones
	BASE	437	36	70	47	142	102	85	83	45	31	158	86
Que da mucha Confianza	- NET 6+7	56,4%	46,2%	60,8%	76,3%	58,5%	57,8%	52,9%	55,4%	66,7%	67,7%	58,2%	58,1%
	- NET 1a4	23,4%	34,0%	22,8%	10,2%	26,8%	21,6%	27,1%	25,3%	22,2%	19,4%	22,8%	27,9%
Que es Muy Transparente	- NET 6+7	53,6%	45,3%	49,4%	69,5%	54,9%	49,0%	44,7%	54,2%	53,3%	67,7%	51,9%	53,5%
	- NET 1a4	23,1%	30,2%	24,1%	11,9%	23,9%	23,5%	27,1%	24,1%	20,0%	19,4%	20,9%	29,1%
Que siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	- NET 6+7	58,8%	54,7%	54,4%	74,6%	62,0%	55,9%	57,6%	54,2%	64,4%	71,0%	58,9%	60,5%
	- NET 1a4	21,7%	29,2%	22,8%	8,5%	21,1%	23,5%	27,1%	22,9%	15,6%	16,1%	20,9%	24,4%
Que es Muy Moderna	- NET 6+7	47,4%	38,7%	48,1%	62,7%	47,9%	47,1%	35,3%	48,2%	55,6%	67,7%	45,6%	51,2%
	- NET 1a4	28,7%	38,7%	30,4%	11,9%	29,6%	29,4%	37,6%	30,1%	20,0%	19,4%	30,4%	27,9%

HABILITACIÓN

Respecto a la INFORMACIÓN que usted recibe de INE (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con…?



	Me sirve para conocer mejor sus servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para acceder a servicios de INE más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los servicios a los que puedo acceder en INE	Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los tramites o servicios
BASE	262	262	262	262

HABILITACIÓN

Respecto a la INFORMACIÓN que usted recibe de INE (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con…?

		Total	PROBLEMAS		HABILITADO			SERVICIO		
			SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Público General	Usuarios Especializado	Empresa y Medios
Me sirve para conocer mejor sus servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	BASE	262	49	213	47	48	167	145	65	52
	- NET 6+7	57,6%	20,9%	65,6%	3,3%	10,4%	88,3%	55,2%	64,6%	65,4%
	- NET 1a4	21,1%	42,1%	16,6%	84,9%	23,0%	0,7%	**22,8%**	15,4%	17,3%
Me sirve para acceder a servicios de INE más fácilmente	- NET 6+7	61,7%	25,0%	69,7%	0,0%	20,9%	92,8%	58,6%	70,8%	71,2%
	- NET 1a4	19,1%	40,4%	14,5%	83,0%	13,7%	0,8%	**20,7%**	15,4%	13,5%
Me ayuda a estar informado de los servicios a los que puedo acceder en INE	- NET 6+7	58,5%	21,3%	66,5%	0,0%	7,6%	91,5%	56,6%	64,6%	63,5%
	- NET 1a4	21,4%	47,4%	15,8%	92,5%	17,8%	0,3%	**23,4%**	15,4%	15,4%
Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los tramites o servicios	- NET 6+7	56,8%	26,7%	63,3%	2,2%	19,4%	84,7%	57,2%	52,3%	59,6%
	- NET 1a4	23,2%	51,5%	17,1%	92,9%	18,0%	3,0%	**24,1%**	**26,2%**	13,5%

HABILITACIÓN

Respecto a la INFORMACIÓN que usted recibe de INE (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con…?

		Total	EDAD (PUBLICO GENERAL)			SEXO (PUBLICO GENERAL)		GSE (PUBLICO GENERAL)				REGION (PUBLICO GENERAL)	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	RM	Regiones
Me sirve para conocer mejor sus servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	BASE	262	59	43	43	80	65	47	52	32	14	93	52
	- NET 6+7	57,6%	37,3%	58,1%	76,7%	53,7%	56,9%	51,1%	53,8%	62,5%	57,1%	54,8%	55,8%
	- NET 1a4	21,1%	27,1%	25,6%	14,0%	23,7%	21,5%	**42,6%**	9,6%	15,6%	21,4%	**26,9%**	15,4%
Me sirve para acceder a servicios de INE más fácilmente	- NET 6+7	61,7%	45,8%	55,8%	79,1%	57,5%	60,0%	51,1%	57,7%	68,8%	64,3%	57,0%	61,5%
	- NET 1a4	19,1%	25,4%	25,6%	9,3%	21,2%	20,0%	**31,9%**	15,4%	12,5%	21,4%	21,5%	19,2%
Me ayuda a estar informado de los servicios a los que puedo acceder en INE	- NET 6+7	58,5%	44,1%	55,8%	74,4%	56,2%	56,9%	55,3%	51,9%	62,5%	64,3%	54,8%	59,6%
	- NET 1a4	21,4%	25,4%	32,6%	11,6%	25,0%	21,5%	**38,3%**	13,5%	18,8%	21,4%	24,7%	21,2%
Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los tramites o servicios	- NET 6+7	56,8%	44,1%	51,2%	81,4%	56,2%	58,5%	46,8%	57,7%	65,6%	71,4%	54,8%	61,5%
	- NET 1a4	23,2%	30,5%	27,9%	11,6%	27,5%	20,0%	**40,4%**	17,3%	12,5%	21,4%	**26,9%**	19,2%

PROBLEMAS

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el INE hasta que respondieron a su requerimiento?

¿Qué problema tuvo?

TUVO UN PROBLEMA	16%



BASE: 75

PROBLEMAS

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el INE hasta que respondieron a su requerimiento?
¿Qué problema tuvo?

	Total	HABILITADO			SERVICIO		
		No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Público General	Usuarios Especializado	Empresa y Medios
BASE	**75**	22	13	14	35	23	17
SI TUVO UN PROBLEMA	**15,9%**	47,6%	22,1%	7,2%	14,3%	19,0%	23,6%
No dan respuesta/información	**23,4%**	15,8%	12,9%	16,2%	28,6%	13,0%	11,8%
Mucho tiempo para responder	**17,6%**	19,1%	29,0%		20,0%	8,7%	17,6%
Información entregada no es completa / detallada	**15,3%**	24,6%	5,4%	4,8%	14,3%	26,1%	5,9%
Falta orientación de parte de personal hacia los clientes	**14,5%**	27,9%	10,8%	4,8%	14,3%	13,0%	17,6%
Información no es clara	**9,5%**	7,9%	5,4%	16,2%	5,7%	13,0%	23,5%
Respuesta lenta a la solicitud	**8,2%**				8,6%	4,3%	11,8%
No contestan el call center/Difícil la comunicación	**7,4%**		25,7%	21,0%	8,6%	4,3%	5,9%
No entregan información solicitada	**6,0%**	2,3%	16,2%	4,8%	2,9%	8,7%	17,6%
Información no actualizada	**4,7%**	11,2%	5,4%		5,7%	4,3%	
En la página no está la información	**3,6%**			21,0%	2,9%	4,3%	5,9%
Mala atención del personal	**2,4%**	2,3%		4,8%			17,6%
Formato de información no utilizable	**2,4%**	2,3%	5,4%	4,8%		13,0%	
Problemas con el sistema (se cae)	**1,9%**			11,4%	2,9%		
Demasiada Burocracia	**1,6%**			4,8%		8,7%	
Otros	**1,9%**	5,6%			2,9%		
Ninguno	**1,9%**				2,9%		

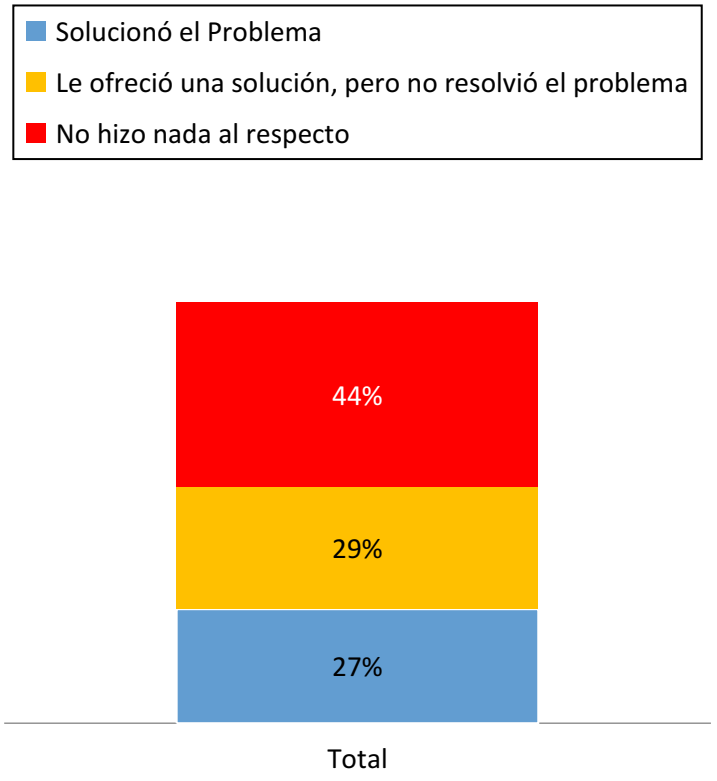
PROBLEMAS

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el INE hasta que respondieron a su requerimiento?
¿Qué problema tuvo?

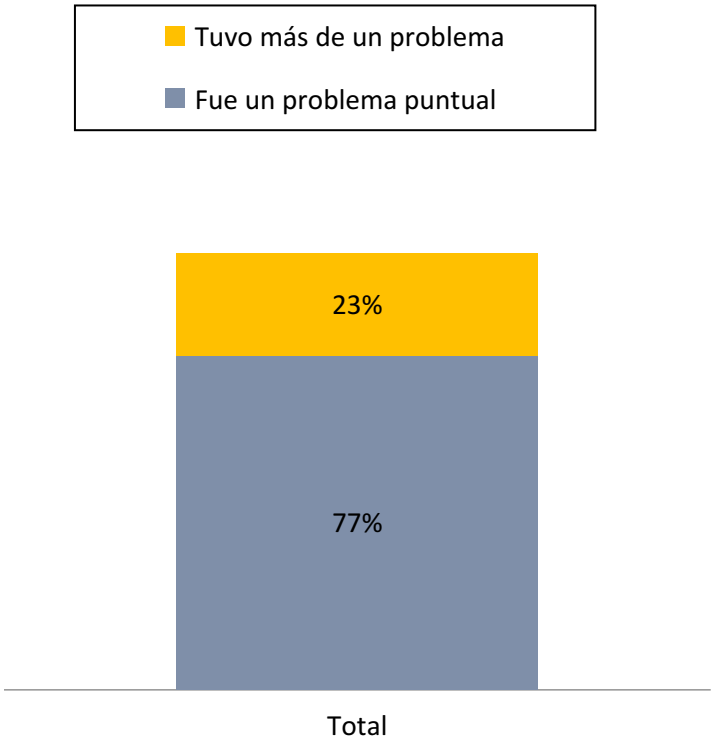
	Total	EDAD (PUBLICO GENERAL)			SEXO (PUBLICO GENERAL)		GSE (PUBLICO GENERAL)				REGION (PUBLICO GENERAL)	
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	RM	Regiones
BASE	**75**	17	9	9	19	16	15	12	6	2	22	13
SI TUVO UN PROBLEMA	**15,9%**	16,0%	11,4%	15,3%	13,4%	15,7%	17,6%	14,5%	13,3%	6,5%	13,9%	15,1%
No dan respuesta/información	**23,4%**	29,4%	33,3%	22,2%	26,3%	31,2%	33,3%	25,0%	33,3%		18,2%	46,2%
Mucho tiempo para responder	**17,6%**	29,4%	22,2%		26,3%	12,5%	26,7%	25,0%			22,7%	15,4%
Información entregada no es completa / detallada	**15,3%**	17,6%	22,2%		5,3%	25,0%	20,0%	16,7%			18,2%	7,7%
Falta orientación de parte de personal hacia los clientes	**14,5%**	11,8%	11,1%	22,2%	15,8%	12,5%	26,7%		16,7%		18,2%	7,7%
Información no es clara	**9,5%**	5,9%		11,1%	5,3%	6,2%			16,7%	50,0%	4,5%	7,7%
Respuesta lenta a la solicitud	**8,2%**	17,6%			15,8%			16,7%		50,0%	4,5%	15,4%
No contestan el call center/Difícil la comunicación	**7,4%**		11,1%	22,2%	5,3%	12,5%		16,7%	16,7%		13,6%	
No entregan información solicitada	**6,0%**		11,1%		5,3%		6,7%				4,5%	
Información no actualizada	**4,7%**	11,8%			10,5%		6,7%	8,3%			9,1%	
En la página no está la información	**3,6%**	5,9%				6,2%		8,3%			4,5%	
Mala atención del personal	**2,4%**											
Formato de información no utilizable	**2,4%**											
Problemas con el sistema (se cae)	**1,9%**			11,1%	5,3%		6,7%					7,7%
Demasiada Burocracia	**1,6%**											
Otros	**1,9%**			11,1%	5,3%				16,7%			7,7%
Ninguno	**1,9%**	5,9%				6,2%	6,7%					7,7%

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué hizo el INE para resolver su problema?



¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con el INE hasta que respondieron a su requerimiento?



BASE: *75*

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

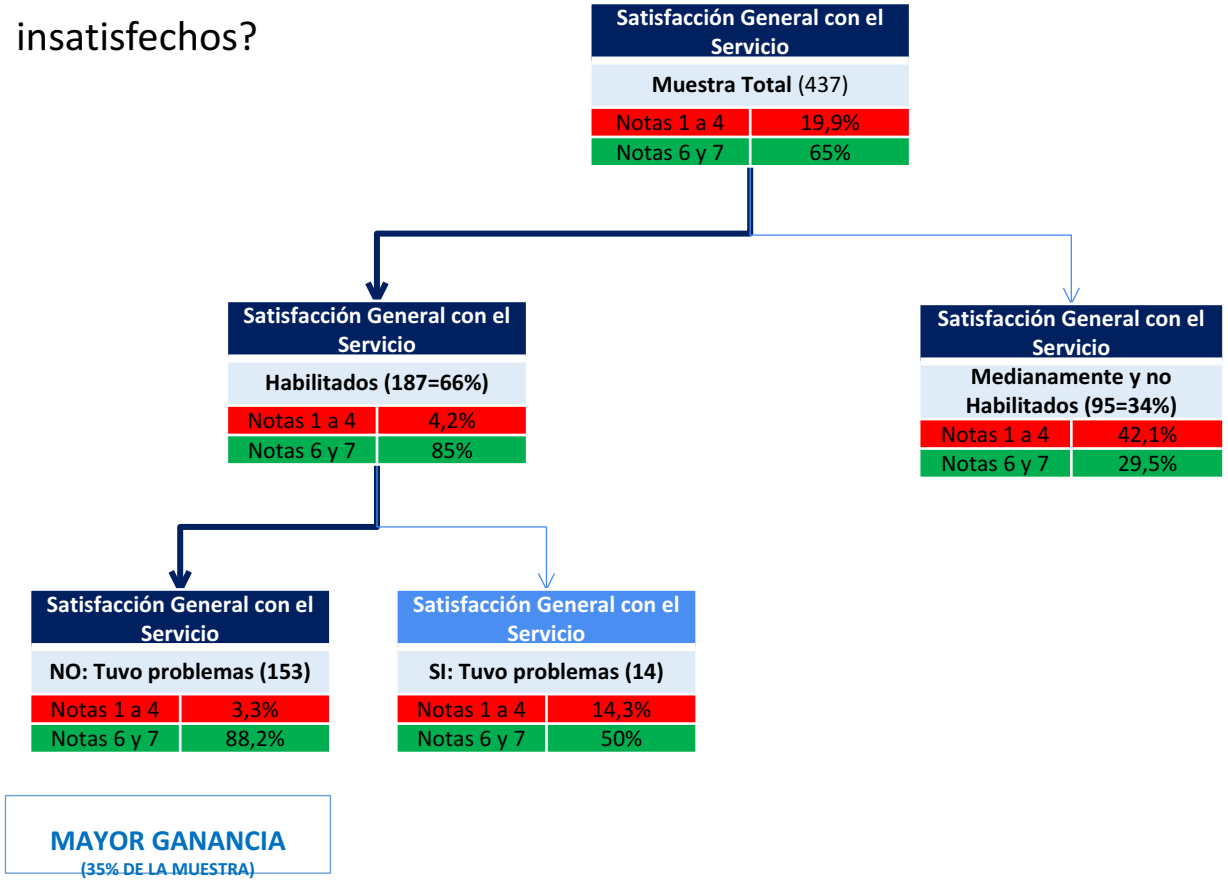
		Total	HABILITADO			SERVICIO		
			No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Público General	Usuarios Especializado	Empresa y Medios
	BASE	**75**	22	13	14	35	23	17
¿Qué hizo el INE para resolver su problema?	No hizo nada al respecto	**44%**	54%	16%	31%	46%	30%	53%
	Le ofreció una solución, pero no resolvió el problema	**29%**	25%	40%	28%	29%	30%	29%
	Solucionó el Problema	**27%**	21%	44%	42%	26%	39%	18%
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con el INE hasta que respondieron a su requerimiento?	Tuvo más de un problema	**23%**	28%	18%	10%	29%	4%	24%
	Fue un problema puntual	**77%**	72%	82%	90%	71%	96%	77%

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

		Total	EDAD (PUBLICO GENERAL)			SEXO (PUBLICO GENERAL)		GSE (PUBLICO GENERAL)				REGION (PUBLICO GENERAL)	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	RM	Regiones
	BASE	**75**	17	9	9	19	16	15	12	6	2	22	13
¿Qué hizo el INE para resolver su problema?	No hizo nada al respecto	**44%**	41%	67%	33%	47%	44%	47%	33%	67%	50%	50%	39%
	Le ofreció una solución, pero no resolvió el problema	**29%**	41%	11%	22%	32%	25%	27%	33%	17%	50%	18%	46%
	Solucionó el Problema	**27%**	18%	22%	44%	21%	31%	27%	33%	17%	-	32%	15%
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con el INE hasta que respondieron a su requerimiento?	Tuvo más de un problema	**23%**	29%	22%	33%	32%	25%	53%	17%	-	-	32%	23%
	Fue un problema puntual	**77%**	71%	78%	67%	68%	75%	47%	83%	100%	100%	68%	77%

QUE VARIABLES DISCRIMINAN LA SATISFACCIÓN EN INE

¿Cuál es la variable que más discrimina entre satisfechos e insatisfechos?



*DATOS NO PONDERADOS

RECOMENDACIONES PARA INE

Desde el punto de vista de sus usuarios el canal Web es uno de los ámbitos del servicio que debe mejorar, más aún si es el canal preferido y más utilizado, pero también el con más baja satisfacción.

La imagen institucional en términos de confianza y transparencia, mejorará en la medida que se comuniquen los “logros institucionales” en el futuro.

Resulta muy importante “Habilitar” a sus usuarios, en particular al público general de GSE alto y de la Región Metropolitana.

El gran desafío es la implementación de un nuevo y correcto CENSO de población, por lo que es relevante comunicar los avances de su implementación periódicamente.

Pero también es importante comunicar los cambios a raíz de la implementación del programa de modernización, principalmente los referidos a incorporación de nuevas tecnologías, ingeniería de procesos y resguardo de la calidad de los datos.

ANEXOS

III. MODELO DE MEDICIÓN

Fuente: Consultoría para la Mejora de la gestión y Transparencia de los Servicios al Ciudadano.
Máximo Aguilera

El Modelo de Experiencia

- Para medir la experiencia de los usuarios de los servicios evaluados, se definió trabajar con el Modelo de Experiencia de Forrester Research y Temking Group. Esta definición se hizo a partir de la consultoría para la Mejora de la gestión y Transparencia de los Servicios al Ciudadano, consultoría realizada por el experto Máximo Aguilera.
- En el informe de la consultoría se señala que

"**La experiencia de los clientes se desarrolla en tres niveles** los cuales se pueden medir

a. **Interacciones en canales de atención**
b. **Viajes del cliente**, es decir un conjunto de interacciones por uno o más canales, que buscan resolver un propósito para el cliente. Ej.: abrir una tarjeta de crédito, solicitar un nuevo decodificador digital para el triple pack, Solicitar un certificado de Nacimiento, Comprar un Bono etc.
c. **Relación o compañía**, es decir aquel vínculo que el cliente va generando con la empresa en el largo plazo. Esta relación tiene que ver con elementos que, incluyen la experiencia, pero que no se agotan en ella. Este conjunto de elementos se relacionan con lo que Praxis llama la propuesta de valor que una empresa desarrolla y despliega para sus clientes.

El Modelo de Experiencia

- A su vez, este modelo se basa en tres atributos que harían altamente satisfactoria y significativa una experiencia para los clientes

  a. Elementos de carácter operacional:

  Efectividad o resolutividad: ¿Hasta qué punto logró lo que necesitaba?

  Simplicidad o Facilidad: ¿cuán fácil fue su interacción?

  b. Elemento que recoge la emocionalidad de la experiencia:

  Agrado: ¿Qué tan agradable fue su experiencia?

- En atención a esta definición, la encuesta Línea Base de Satisfacción definió como grupo objetivo, todos aquellos usuarios que hayan cumplido el propósito del "viaje", que hayan vivido la experiencia usuaria con la institución de principio a fin. De esta forma es posible medir su satisfacción con la experiencia última con la institución. Aquellos usuarios que hayan tenido una "interacción" pero que no lograron su propósito quedan fuera del objeto de estudio. Esta decisión responde a que para conocer el nivel del servicio de una institución es condición que los usuarios hayan experimentado el servicio completo.

El Modelo Propuesta de Valor

A nivel nacional existe un modelo desarrollado por un grupo de profesionales (JJ Morales, E.Sierpe y C. Mundi) que se ha mostrado como efectivo a la hora de entender las expectativas y percepciones de los clientes en una serie de industrias (salud, pensiones, telecomunicaciones, bancos, etc.).

El modelo busca ser integral, por lo tanto, considera **la propuesta de valor que toda empresa pone a disposición de sus clientes como un continente que está compuesto por distintos territorios**.

El modelo de una u otra forma se alimenta con los aportes de: la Ecuación de valor (Service Interest Group Harvard University), Jerarquía de valor (Woodruf y Gardial), Golden Circle (Simon Sinek) y las propuestas desarrolladas por el equipo de Adimark Quality en los años 2000.

El Modelo Propuesta de Valor

Este modelo considera varios supuestos iniciales:

a. Existen elementos de la propuesta de valor que están "naturalmente" relacionados con la creación de valor para los clientes. Componentes relacionados con el uso/consumo del servicio medular o lo que podríamos llamar el "viaje del uso":

> *Los clientes buscan un propósito o beneficio al comprar y consumir un servicio. Este propósito o beneficio puede estar en el ámbito de lo funcional/operativo o en aquel de los beneficios simbólicos o emocionales.*

b. Existen elementos que no constituyen "por definición" fuentes de valor para los clientes. Ellas, en la mayoría de los casos constituyen fuentes de costos explícitos o implícitos, monetarios o de transacción para los clientes.

> *Los precios que expresan el costo monetario que deben pagar los clientes por el servicio. La experiencia en canales de interacción distintos al uso del servicio, que constituyen costos de transacción para los clientes .Los riesgos o incertidumbres que el cliente enfrenta al dejar en manos del proveedor del servicio la solución de una necesidad .*

El Modelo Propuesta de Valor

Habilitación como Multiplicador de la Satisfacción

Los Multiplicadores de la satisfacción con la experiencia del servicio, están determinados por lo que se llama comunicación. Estos corresponden a los efectos de la comunicación de las empresas u organizaciones para que los clientes:

> *"Entiendan en qué consiste el servicio que están comprando o Comprendan cómo funciona y se usa este servicio o Sepan en qué consisten las tarifas/precios y cómo estas se aplican o Estén enterados de las actualizaciones y novedades que la empresa tiene para ellos."*

El supuesto inicial del modelo era que en la medida que las empresas fueran eficaces en estos esfuerzos de comunicación los clientes serían capaces de "conocer" y, por lo tanto, "valorar" lo que la empresa tiene y despliega para ellos.

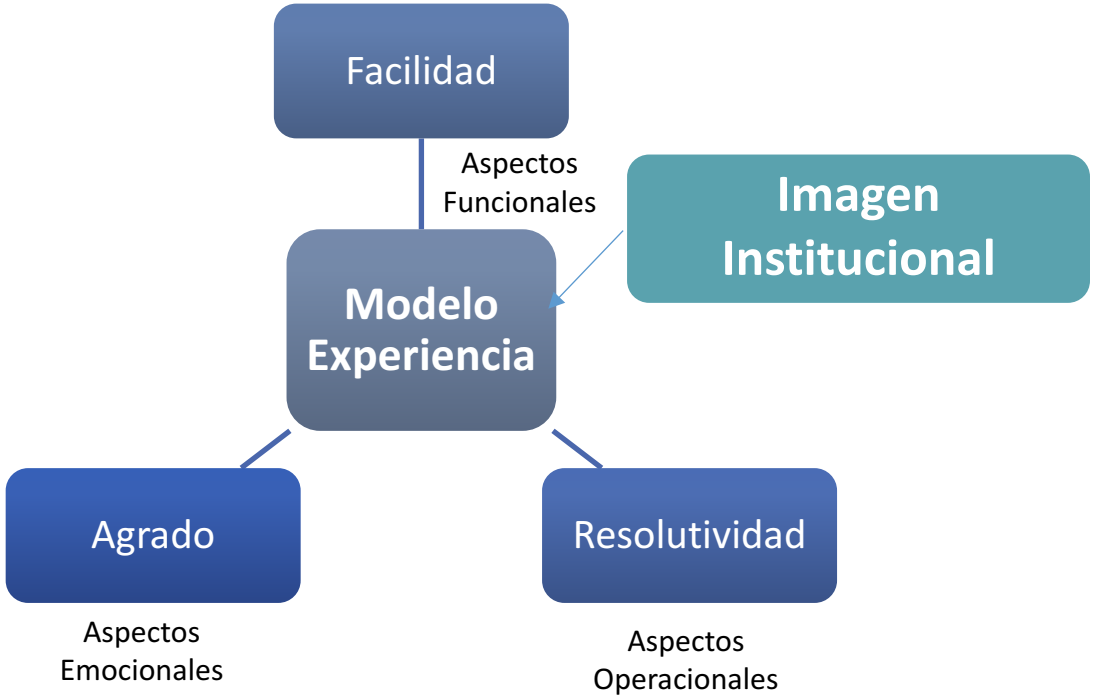
Este supuesto fue ampliamente validado al incluir estas preguntas en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes y mostrar su efecto en las percepciones de los clientes.

Clientes habilitados, es decir que saben lo que están comprando, que entienden y saben cómo usar los servicios, que saben qué pagan y por qué pagan lo que pagan y que están al día de lo nuevo que la empresa tiene para ellos, son clientes que están mucho más satisfechos, leales y que tienen menos problemas con la empresa.

METODOLOGÍA

Modelos Utilizados en el Estudio

Encuesta del **Viaje**
Experiencia Total de Servicio



Modelo Propuesta de Valor.
Habilitación como multiplicador

Identificar usuarios "Habilitados" o Conocedores de la Propuesta de Valor

¿CÓMO MEDIMOS LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO?:

IDENTIFICANDO LAS VARIABLES QUE EXPLICAN LA SATISFACCIÓN USUARIA

Escala de Medición y la Satisfacción como Variable Dependiente

- Como todo sistema de medición de la satisfacción de clientes, su objetivo principal es nutrir los planes de mejora continua que las instituciones públicas y privadas llevan a cabo para lograr los niveles de excelencia esperados en lo que a entrega de servicio al cliente se refiere.
- Para la evaluación de los niveles de satisfacción, el modelo parte de escalas semánticas o Numéricas, como lo es la escala de Notas de 1 a 7.
- Estas escalas pueden ser analizadas a posteriori como índices o como agrupación de puntuaciones positivas y negativas. Este es un análisis descriptivo, muy útil para visualizar la evaluación que hacen los clientes/usuarios de cada aspecto del servicio considerado en forma independiente.
- Ahora bien, la satisfacción general con un servicio es una función de un conjunto determinado de aspectos concretos del servicio. Por ello la estimación de la importancia o peso de los diferentes elementos involucrados en la satisfacción general es una etapa clave y una herramienta indispensable para la toma de decisiones en vista al mejoramiento o mantenimiento de la calidad de un servicio

Estimación De La Importancia De Los Atributos De Servicio

- Las técnicas estadísticas utilizadas para ello (la estimación de importancia de los atributos en la satisfacción general con el servicio) van desde el cálculo de correlaciones bivariadas hasta la combinación de técnicas multivariadas como el análisis de regresión múltiple y el análisis factorial.

¿Cómo controlamos la presencia de relaciones espurias en el modelo?

- La única forma de asegurarnos que las asociaciones que establecemos entre los procesos y atributos del servicio y la satisfacción general no sean espurias es que nuestras variables independientes no estén correlacionadas. Lamentablemente esto no siempre sucede (por no decir casi nunca). Una asociación es espuria cuando se identifican variables correlacionadas no asociadas a un esquema de causa y efecto.
- Una manera de atacar este problema de correlación no deseada entre variables es llevando a cabo, de manera previa al análisis de regresión, un análisis de factores exploratorio.
- Esta técnica permite conformar objetos abstractos o variables latentes que agrupan o representan a un conjunto de variables originales (en general variables manifiestas) que se encuentren correlacionadas

Estimación De La Importancia De Los Atributos De Servicio

Dos son las grandes ganancias de la aplicación del análisis de factores:

- Ortogonalidad de las variables latentes. La herramienta permite la definición de objetos abstractos que cumplan con el requisito de estar no correlacionados.
- Reducción de dimensionalidad. Esto significa la posibilidad de trabajar con un número relativamente manejable de objetos, abstractos, los cuales están articulados por las variables originales y que reflejan la mayor parte de su variabilidad.

El Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) como herramienta de análisis del Modelo.

- Los MEE nacieron de la necesidad de dotar de mayor flexibilidad a los modelos de regresión.
  - *"Son ecuaciones de regresión con supuestos menos restrictivos y análisis factoriales que permiten efectos directos e indirectos entre los factores. Habitualmente incluyen múltiples indicadores y variables latentes" Bollen (1989)*
- La diferencia entre el análisis de factores tradicional y el utilizado en el MEE (también conocido como *análisis de factores confirmatorio)* es que en el MEE se parte de la definición a *priori de* las variables latentes y de las relaciones que guardan con las variables manifiestas.

Estimación De La Importancia De Los Atributos De Servicio

- Mientras que el análisis factorial exploratorio agrupa a las variables originales más correlacionadas, el confirmatorio evalúa en qué medida un modelo teórico de agrupación de variables en factores se ajusta al modelo de máxima correlación intra y mínima correlación entre factores (ya que permite forzar la agrupación para obtener factores ortogonales).

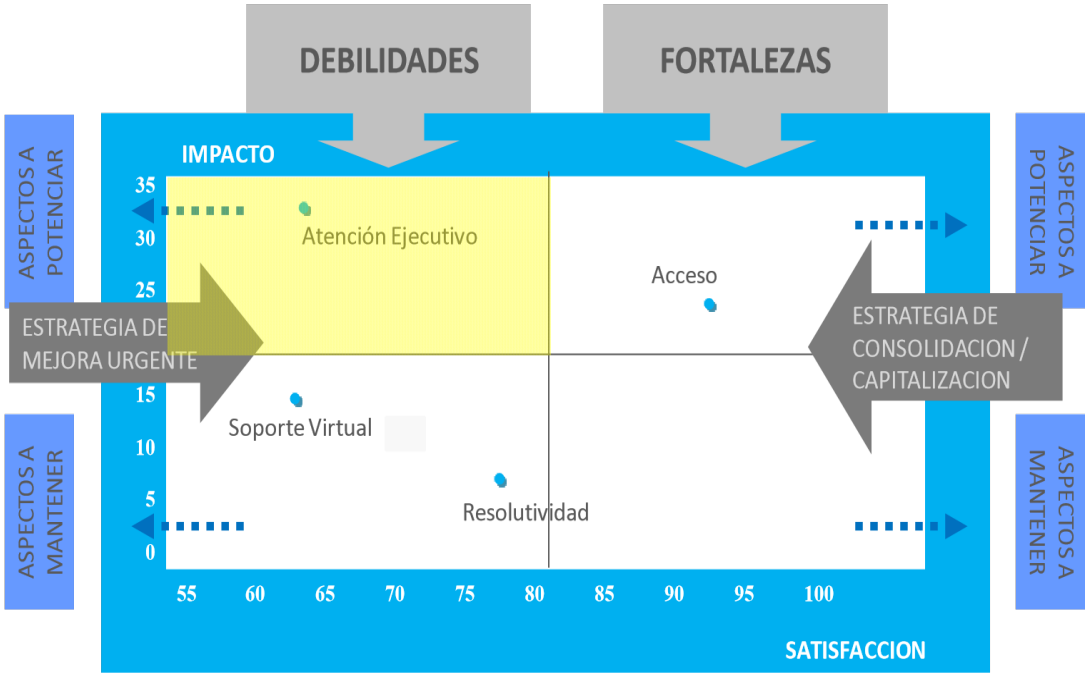
La identificación de los Drivers de Satisfacción e Insatisfacción.

- Una vez que contamos con los resultados del estudio es factible comenzar a hacer los análisis requeridos para identificar las variables relevantes y sus respectivos umbrales, es decir los aspectos que influyen en la satisfacción.
- A través de análisis estadísticos (Ecuaciones Estructurales) estaremos en condiciones de definir qué factores influyen en la satisfacción e insatisfacción:
  - Qué dimensiones son las de mayor impacto en la Satisfacción Global
  - Qué atributos son los de mayor impacto en cada Dimensión

Estimación De La Importancia De Los Atributos De Servicio

- A partir de este análisis y en conjunto con los niveles de satisfacción declarados por los usuarios, podremos generar una matriz de Fortalezas y Debilidades u Oportunidades de Mejoramiento:
  - **Fortalezas:** Dimensiones y/o Atributos de alta Satisfacción e Impacto
  - **Debilidades:** Dimensiones y/o Atributos de baja Satisfacción e Impacto

Matriz de Fortalezas y Debilidades en el servicio



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Gracias!