Informe Final
Estudio Línea Base de Satisfacción
CHILE ATIENDE DIGITAL

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

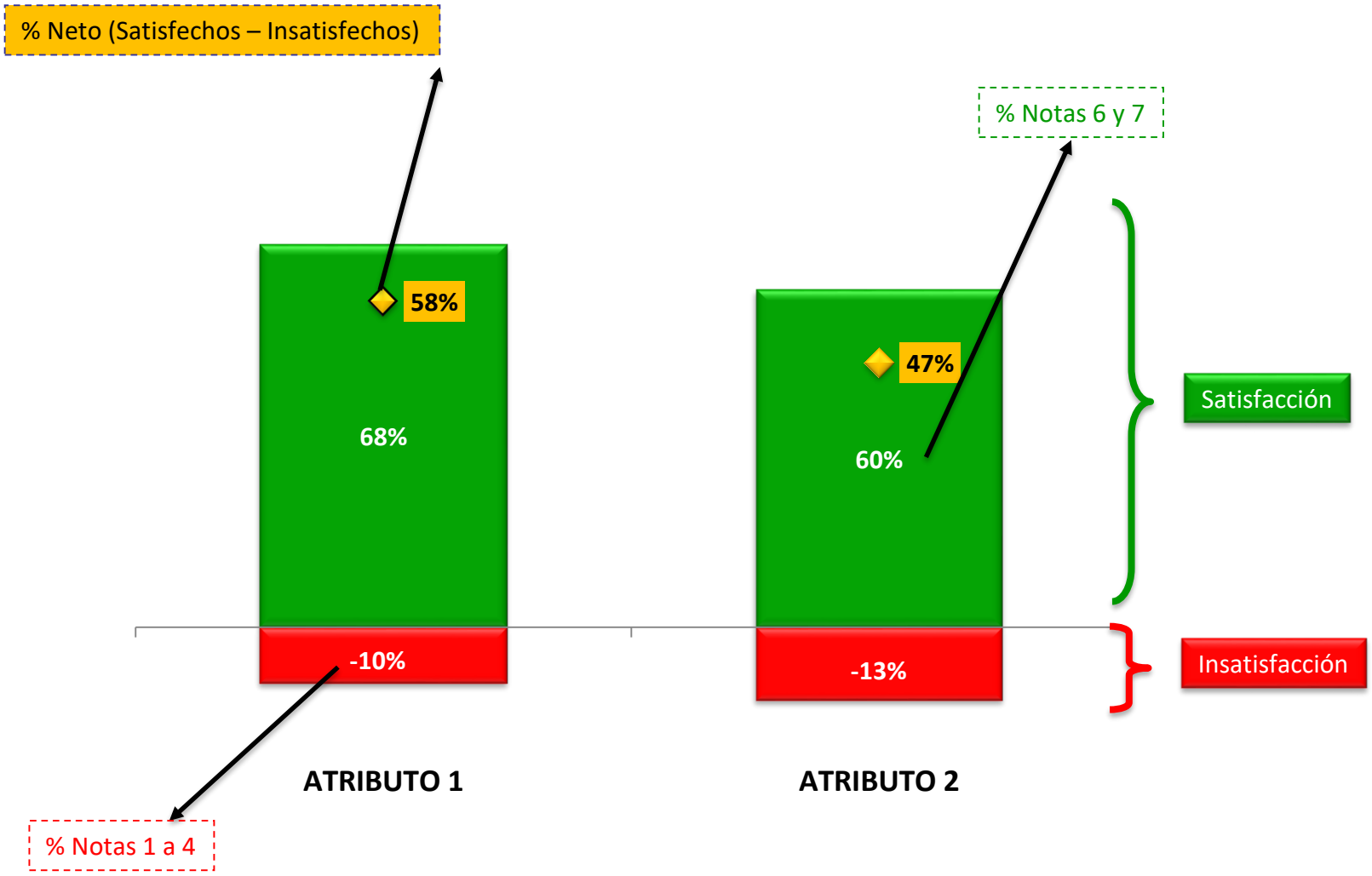
Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización.

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.

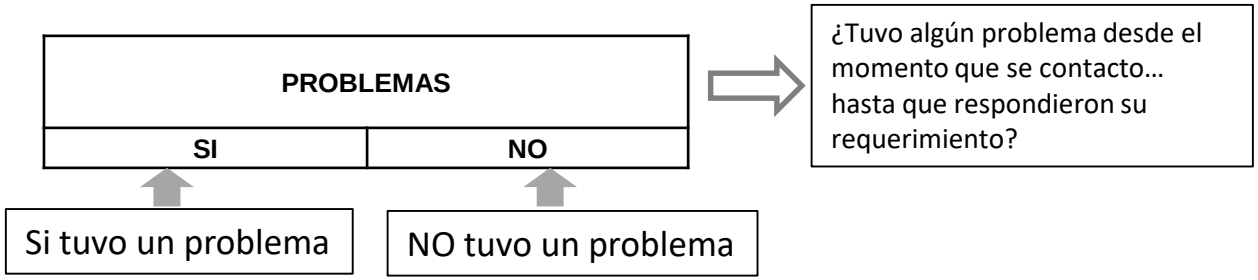
NOMENCLATURA E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

NOMENCLATURA E INDICADORES

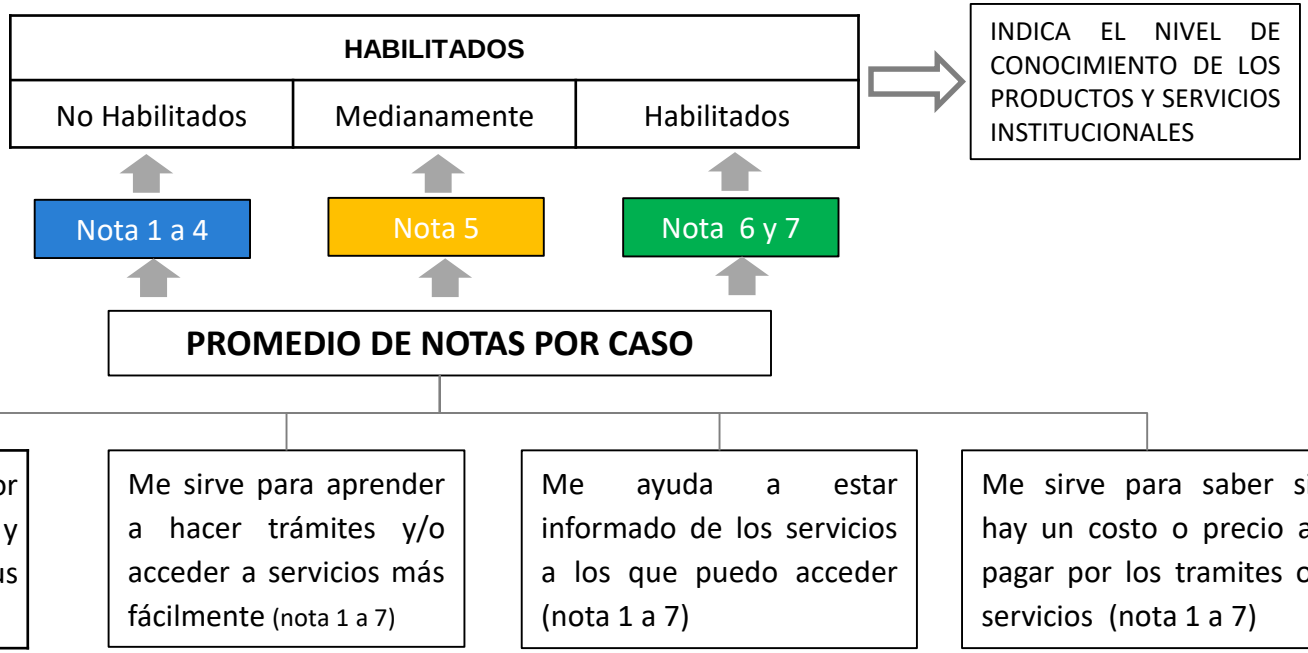


* La diferencia de los gráficos para llegar al 100% se debe al porcentaje de Nota 5

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
CHILEATIENDE	Público General	WEB	2472	1700	1700	69%
	Público General	PRESENCIAL	4966	4998	4998	101%

MUESTRA SEGÚN VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

		CHILEATIENDE WEB
EDAD	**18 a 34 años**	55%
	35 a 54 años	37%
	55 y más años	8%
GÉNERO	**Masculino**	31%
	Femenino	69%
GSE	**C1**	12%
	C2	26%
	C3	26%
	D-E	37%
ZONA	**Norte**	6%
	Centro	34%
	Sur	7%
	Austral	1%
	R.M.	52%

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
CHILEATIENDE	Web	1700	±2,4%

* 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

CHILEATIENDE WEB Zona	N° Usuarios Registrados en Oficinas + Web	Porcentajes Verticales	Muestra	Porcentajes Verticales	Ponderador
Zona Norte	138.652	8,9%	103	6,1%	1,47
Zona Centro	797.201	51,1%	580	34,1%	1,50
Zona Sur	170.331	10,9%	114	6,7%	1,63
Zona Austral	33.782	2,2%	15	0,9%	2,46
Región Metropolitana	419.492	26,9%	888	52,2%	0,51
Total Canal	1.559.458	100,0%	1.700	100,0%	1

* 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

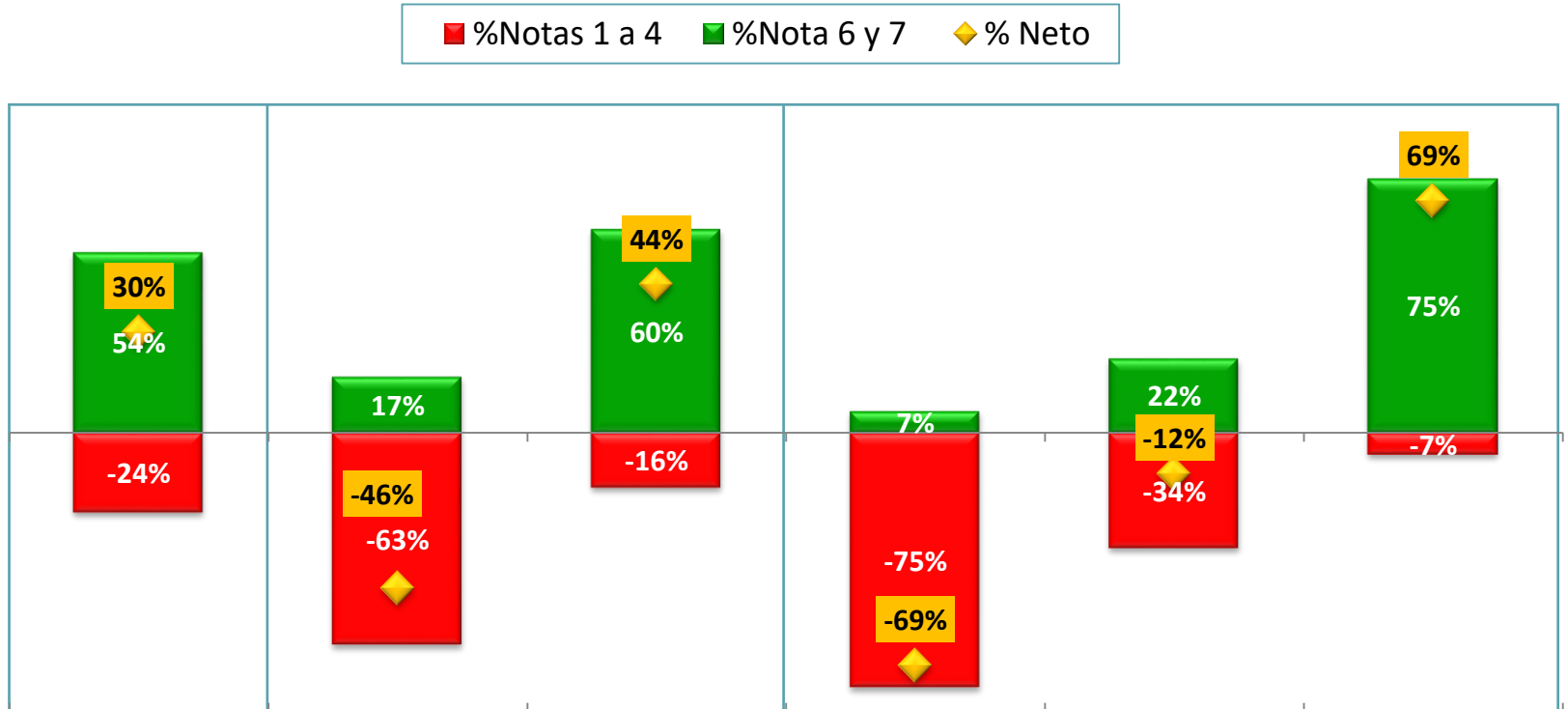
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES

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
CHILEATIENDE WEB

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



	TOTAL	SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados
BASE	1700	285	1415	175	134	672

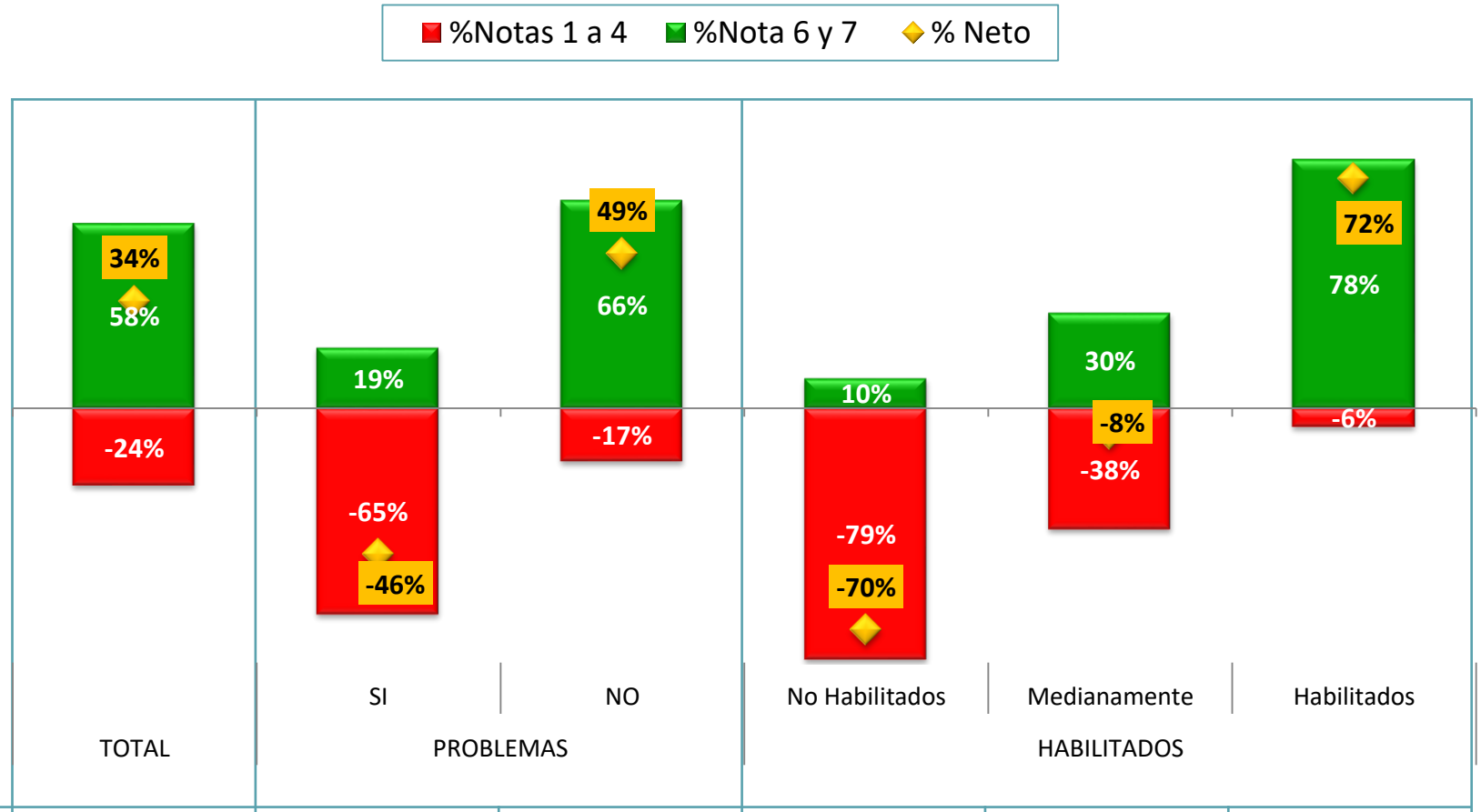
VIII. SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA INSTITUCIONES

¿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 CHILEATIENDE WEB

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	1700	285	1415	175	134	672

RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL, SERVICIOS REQUERIDOS Y CANALES

Para la lectura de los resultados de ChileAtiende Web se debe tener en cuenta que actualmente la página web www.chileatiende.cl no cuenta con un sistema de registro de sus usuarios.

Por esta razón, y con el fin de conocer la experiencia de este segmento, se dispuso un pop up invitando a dejar un email de contacto a todo aquel que visitara la página durante el período de medición.

Por lo anterior, independiente de que estos usuarios declararan en la encuesta, haber utilizado otros canales, los resultados aquí presentados, representan sólo al universo de usuarios que utiliza el canal web de ChileAtiende.

RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL, SERVICIOS REQUERIDOS Y CANALES

En el segmento de usuarios de ChileAtiende a través de su canal web encontramos que el 59% lo asocia a "la institución responsable de concentrar y entregar la mayor parte de los servicios de estado a sus ciudadanos en Chile". El 19% asocia esta función a Municipalidades y el 13% al MIDESO.

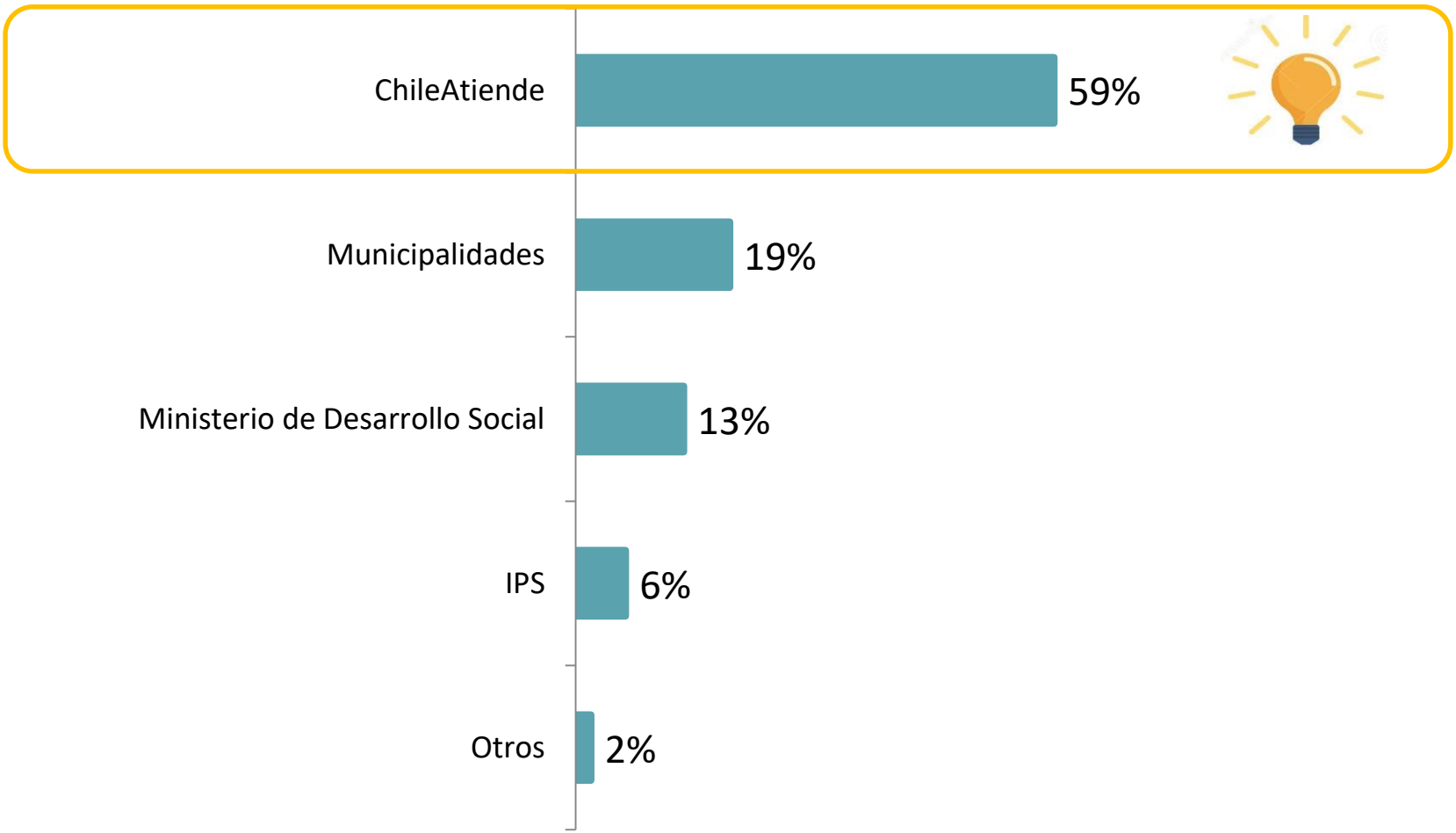
Siendo variados los trámites que esperan los usuarios realizar en www.chileatiende.cl , La mayoría declara haber realizado trámites relacionados con "PENSIÓN EX INP" (13%), "MINEDUC"(8%), "MIDESO"(8%),, FONASA (7%), "SENCE (6%)", "Asignaciones Familiares" (5%), y "REGISTRO CIVIL" (5%), entre otros.

El canal preferido por los usuarios web es efectivamente la Página Web (58%), aun cuando un porcentaje importante sigue prefiriendo la Oficina (23%) y la Mesa de Ayuda Telefónica (12%). Cabe destacar que es en RM donde se concentra la preferencia por el canal Web.

El canal preferido es también uno de los que genera mayor satisfacción (65% de Notas 6 y 7), sin embargo, el canal mejor evaluado es ChileAtiende en Redes Sociales (72% de Notas 6 y 7) aun cuando es el de menor preferencia.

INSTITUCIÓN RESPONSABLE

¿Cuál es la institución responsable de concentrar y entregar la mayor parte de los servicios de estado a sus ciudadanos en Chile?



BASE: 1700

INSTITUCIÓN RESPONSABLE

¿Cuál es la institución responsable de concentrar y entregar la mayor parte de los servicios de estado a sus ciudadanos en Chile?

	TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS		
		SI	NO	No Habilitado	Medianamente	Habilitado
BASE	1700	285	1415	175	134	672
ChileAtiende	59,3%	59,2%	59,3%	51,0%	52,4%	63,0%
Municipalidades	19,1%	19,3%	19,1%	29,5%	25,7%	16,7%
Ministerio de Desarrollo Social	13,4%	10,6%	14,0%	11,1%	12,6%	12,7%
IPS	6,2%	6,9%	6,1%	4,9%	7,8%	6,6%
Otros	1,9%	4,0%	1,5%	3,5%	1,5%	1,0%

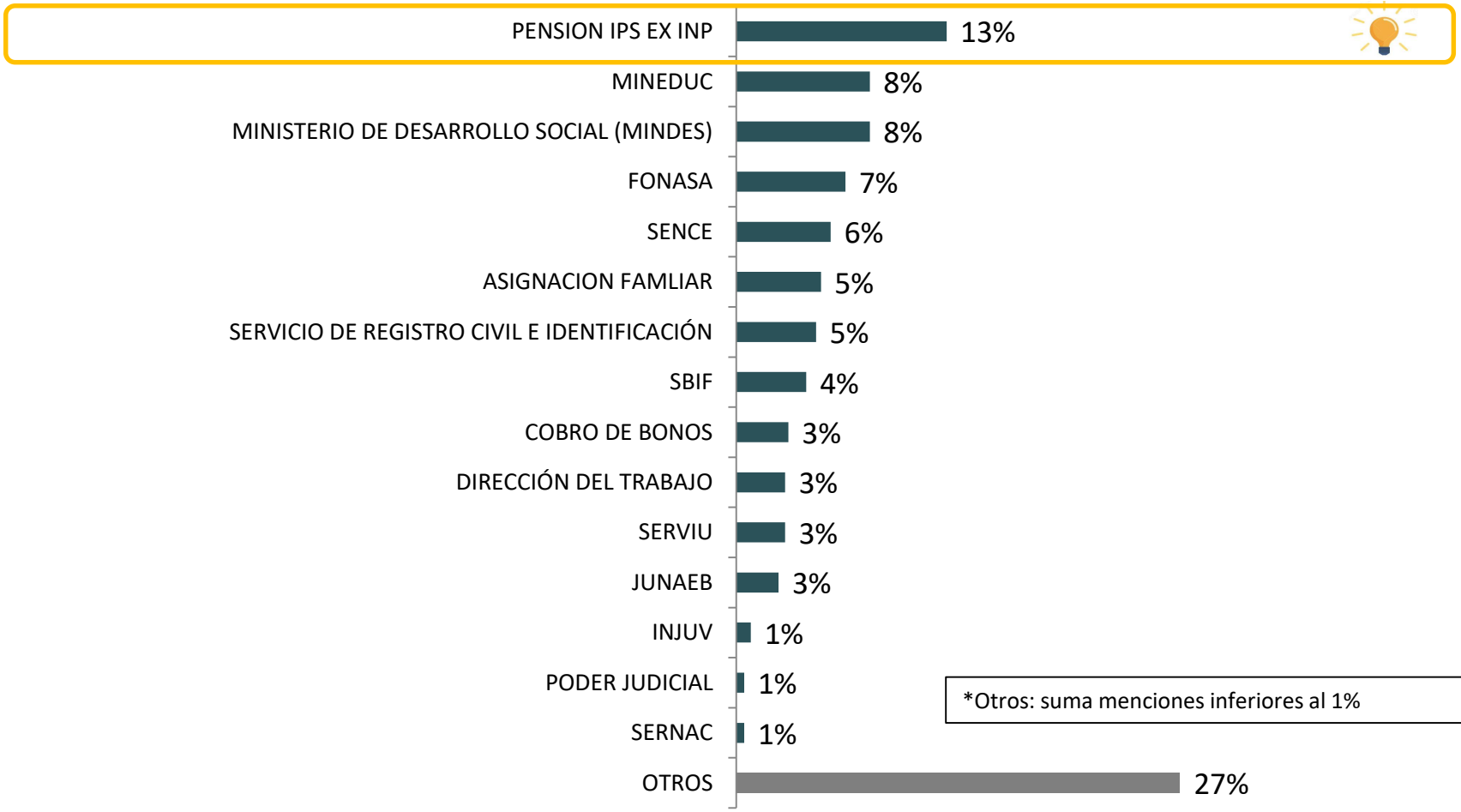
INSTITUCIÓN RESPONSABLE

¿Cuál es la institución responsable de concentrar y entregar la mayor parte de los servicios de estado a sus ciudadanos en Chile?

	TOTAL	EDAD			GENERO		GSE				ZONA				
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D-E	Norte	Centro	Sur	Austral	R.M.
BASE	1700	932	627	141	534	1166	203	439	437	621	103	580	114	15	888
ChileAtiende	59,3%	53,6%	66,8%	66,6%	61,2%	58,5%	65,8%	66,4%	57,6%	54,0%	48,5%	60,9%	64,9%	40,0%	59,2%
Municipalidades	19,1%	22,5%	14,9%	13,6%	18,4%	19,4%	13,0%	14,5%	20,5%	22,9%	22,3%	19,3%	16,7%	13,3%	19,1%
Ministerio de Desarrollo Social	13,4%	15,7%	11,3%	7,3%	12,1%	14,0%	13,8%	11,3%	14,1%	14,3%	12,6%	12,9%	11,4%	13,3%	15,5%
IPS	6,2%	6,1%	5,6%	10,1%	5,6%	6,5%	2,2%	6,8%	7,1%	6,5%	12,6%	5,9%	5,3%	20,0%	4,2%
Otros	1,9%	2,1%	1,4%	2,4%	2,6%	1,6%	5,2%	1,1%	0,7%	2,3%	3,9%	1,0%	1,8%	13,3%	1,9%

TRAMITE REALIZADO

¿Me puede decir qué trámite realizó en ChileAtiende?.



BASE: *1700*

TRAMITE REALIZADO

¿Me puede decir qué trámite realizó en ChileAtiende?.

	TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS		
		SI	NO	No Habilitado	Medianamente	Habilitado
BASE	1700	285	1415	175	134	672
PENSION IPS EX INP	12,9%	15,5%	12,4%	14,4%	6,1%	12,6%
MINEDUC	8,2%	6,9%	8,4%	7,0%	7,2%	10,1%
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL (MINDES)	8,2%	7,4%	8,3%	8,2%	9,2%	6,1%
FONASA	6,7%	6,0%	6,8%	2,1%	5,9%	7,4%
SENCE	5,8%	5,4%	5,9%	2,9%	8,6%	5,5%
ASIGNACION FAMLIAR	5,2%	6,3%	5,0%	8,6%	5,3%	5,4%
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	4,9%	4,0%	5,1%	3,5%	3,7%	5,0%
SBIF	4,3%	3,9%	4,4%	1,5%	3,0%	5,2%
COBRO DE BONOS	3,2%	3,6%	3,1%	2,9%	7,0%	4,5%
DIRECCIÓN DEL TRABAJO	3,0%	2,1%	3,2%	1,2%	1,5%	4,2%
SERVIU	3,0%	1,7%	3,2%	3,2%	1,9%	2,4%
JUNAEB	2,6%	3,3%	2,5%	6,5%	0,8%	2,3%
INJUV	0,9%	2,1%	0,7%	0,3%	3,1%	1,2%
PODER JUDICIAL	0,5%	1,5%	0,3%	0,3%		0,8%
SERNAC	0,5%	0,9%	0,4%	1,2%	0,4%	0,3%
OTROS	27,2%	23,5%	27,9%	27,6%	34,4%	27,2%

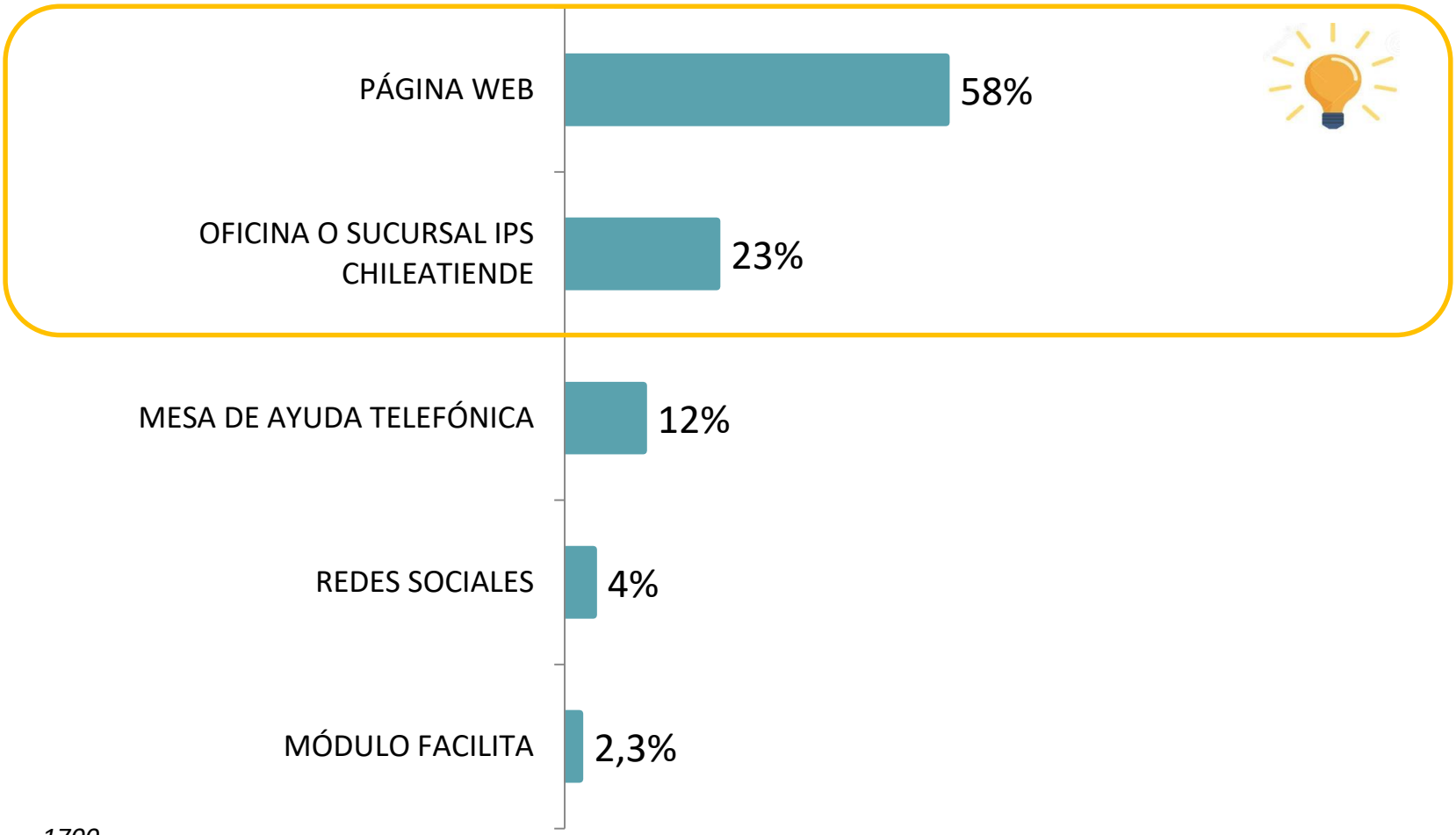
TRAMITE REALIZADO

¿Me puede decir qué trámite realizó en ChileAtiende?.

	TOTAL	EDAD			GENERO		GSE				ZONA				
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D-E	Norte	Centro	Sur	Austral	R.M.
BASE	1700	932	627	141	534	1166	203	439	437	621	103	580	114	15	888
PENSION IPS EX INP	12,9%	11,3%	13,5%	21,0%	8,4%	14,8%	10,8%	11,0%	14,9%	13,2%	8,7%	12,8%	13,2%	26,7%	13,2%
MINEDUC	8,2%	8,0%	9,6%	3,1%	10,0%	7,4%	8,2%	8,4%	10,0%	6,8%	5,8%	9,1%	4,4%	6,7%	8,8%
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	8,2%	8,4%	8,6%	4,6%	3,7%	10,2%	2,6%	8,8%	9,3%	8,7%	8,7%	9,1%	10,5%		6,0%
FONASA	6,7%	6,5%	7,4%	5,0%	6,7%	6,7%	5,5%	8,9%	7,4%	5,1%	2,9%	7,4%	6,1%	13,3%	6,2%
SENCE	5,8%	7,1%	4,1%	3,8%	4,3%	6,5%	0,3%	1,7%	6,9%	9,3%	4,9%	7,1%	6,1%		4,1%
ASIGNACION FAMLIAR	5,2%	5,4%	6,0%	0,4%	2,2%	6,6%	1,7%	5,3%	4,1%	7,0%	4,9%	6,0%	5,3%		4,3%
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	4,9%	5,2%	5,1%	1,9%	6,0%	4,4%	11,3%	4,5%	3,5%	4,2%	6,8%	4,1%	5,3%	6,7%	5,4%
SBIF	4,3%	3,0%	6,2%	4,6%	6,6%	3,3%	10,0%	5,3%	3,8%	2,3%	4,9%	4,5%	4,4%	6,7%	3,5%
COBRO DE BONOS	3,2%	3,3%	2,8%	4,7%	1,4%	4,0%	0,3%	2,1%	5,2%	3,5%	1,0%	3,6%	2,6%	6,7%	3,2%
DIRECCIÓN DEL TRABAJO	3,0%	2,8%	2,6%	6,5%	4,5%	2,4%	3,1%	3,6%	2,6%	2,9%	3,9%	2,6%	5,3%	6,7%	2,4%
SERVIU	3,0%	4,0%	1,3%	3,5%	2,3%	3,2%	1,5%	3,5%	3,0%	3,0%	1,0%	2,6%	3,5%	6,7%	3,8%
JUNAEB	2,6%	3,7%	1,5%		2,2%	2,8%	1,4%	2,7%	3,4%	2,4%	1,9%	2,2%	1,8%	6,7%	3,6%
INJUV	0,9%	1,2%	0,7%		0,1%	1,3%	0,3%	1,0%	1,3%	0,9%		0,9%	1,8%		1,1%
PODER JUDICIAL	0,5%	0,2%	0,5%	2,3%	1,0%	0,3%	0,8%	0,6%	0,7%	0,2%		0,3%			1,1%
SERNAC	0,5%	0,2%	0,8%	1,5%	1,3%	0,2%	1,1%	0,6%	0,5%	0,3%	1,0%	0,2%	1,8%		0,6%
OTROS	27,2%	25,8%	29,9%	25,0%	32,9%	24,6%	34,7%	32,7%	21,6%	25,1%	33,0%	24,9%	28,9%	6,7%	30,6%

PREFERENCIA CANAL

PREGUNTAR SÓLO SI MARCA MÁS DE UN MEDIO/CANAL EN P5 y de los medios que utilizó para realizar el trámite de CHILEATIENDE ¿cuál prefiere?



BASE: *1700*

PREFERENCIA CANAL

PREGUNTAR SÓLO SI MARCA MÁS DE UN MEDIO/CANAL EN P5 y de los medios que utilizó para realizar el trámite de CHILEATIENDE ¿cuál prefiere?

	TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS		
		SI	NO	No Habilitado	Medianamente	Habilitado
BASE	1700	285	1415	175	134	672
PÁGINA WEB	58,1%	55,1%	58,7%	52,5%	59,2%	55,4%
OFICINA O SUCURSAL IPS CHILEATIENDE	23,2%	21,1%	23,6%	20,4%	22,5%	26,4%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA	12,0%	16,7%	11,1%	15,4%	14,5%	12,3%
REDES SOCIALES	4,4%	3,5%	4,6%	6,7%	2,2%	4,5%
MÓDULO FACILITA	2,3%	3,6%	2,1%	5,1%	1,6%	1,4%

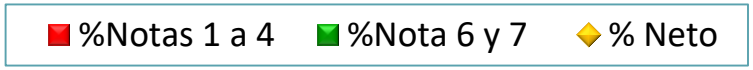
PREFERENCIA CANAL

PREGUNTAR SÓLO SI MARCA MÁS DE UN MEDIO/CANAL EN P5 y de los medios que utilizó para realizar el trámite de CHILEATIENDE ¿cuál prefiere?

	TOTAL	EDAD			GENERO		GSE				ZONA				
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D-E	Norte	Centro	Sur	Austral	R.M.
BASE	1700	932	627	141	534	1166	203	439	437	621	103	580	114	15	888
PÁGINA WEB	58,1%	59,3%	56,7%	56,1%	66,8%	54,3%	74,9%	60,7%	58,0%	51,8%	58,3%	57,8%	53,5%	46,7%	61,6%
OFICINA O SUCURSAL IPS CHILEATIENDE	23,2%	22,6%	23,4%	26,8%	19,4%	24,9%	11,4%	20,9%	22,1%	28,8%	22,3%	25,9%	28,9%	33,3%	15,2%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA	12,0%	10,4%	14,9%	10,3%	9,1%	13,3%	10,4%	12,5%	13,8%	10,8%	11,7%	10,3%	7,0%	13,3%	17,1%
REDES SOCIALES	4,4%	5,0%	3,4%	4,6%	3,3%	4,9%	3,0%	3,7%	3,7%	5,6%	3,9%	3,4%	7,9%	6,7%	4,7%
MÓDULO FACILITA	2,3%	2,7%	1,7%	2,2%	1,5%	2,7%	0,3%	2,2%	2,3%	2,9%	3,9%	2,6%	2,6%		1,4%

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	PÁGINA WEB	OFICINA O SUCURSAL IPS CHILEATIENDE	MÓDULO FACILITA	REDES SOCIALES
%Nota 6 y 7	58%	64%	65%	63%	49%	72%
% Neto	34%	42%	47%	46%	20%	55%
%Notas 1 a 4	-24%	-22%	-17%	-17%	-29%	-17%
BASE	1700	234	1001	343	33	76

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		HABILITADOS		
			SI	NO	No Habilitado	Medianamente	Habilitado
SATISFACCIÓN GENERAL ÚLTIMA EXPERIENCIA	BASE	1700	285	1415	175	134	672
	Nota 6 y 7	58,2%	19,1%	65,5%	9,5%	30,1%	78,3%
	Nota 1 a 4	24,4%	64,9%	16,8%	79,1%	38,1%	6,0%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA	BASE	234	48	186	27	23	94
	Nota 6 y 7	63,8%	33,4%	72,3%	9,5%	36,1%	86,5%
	Nota 1 a 4	21,8%	58,6%	11,4%	82,9%	43,2%	2,5%
PÁGINA WEB	BASE	1001	158	843	98	77	386
	Nota 6 y 7	64,5%	29,7%	70,6%	10,0%	33,3%	83,7%
	Nota 1 a 4	17,3%	50,6%	11,4%	67,6%	20,8%	2,9%
OFICINA O SUCURSAL IPS CHILEATIENDE	BASE	343	57	286	29	27	153
	Nota 6 y 7	62,8%	15,2%	70,8%	12,0%	38,4%	82,2%
	Nota 1 a 4	17,0%	53,0%	10,9%	55,1%	11,8%	2,8%
MÓDULO FACILITA	BASE	33	8	25	9	2	7
	Nota 6 y 7	49,3%	37,2%	52,6%	35,0%	24,0%	69,1%
	Nota 1 a 4	29,4%	62,8%	20,2%	59,1%		
REDES SOCIALES	BASE	76	12	64	11	4	30
	Nota 6 y 7	72,1%	27,8%	78,3%	26,0%	33,8%	93,1%
	Nota 1 a 4	17,0%	39,3%	13,9%	47,6%	16,9%	

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			GENERO		GSE				ZONA				
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D-E	Norte	Centro	Sur	Austral	R.M.
SATISFACCIÓN GENERAL ÚLTIMA EXPERIENCIA	BASE	1700	932	627	141	534	1166	203	439	437	621	103	580	114	15	888
	Nota 6 y 7	58,2%	55,6%	60,1%	68,0%	56,4%	58,9%	57,7%	59,1%	55,4%	59,6%	57,3%	61,9%	51,8%	60,0%	53,8%
	Nota 1 a 4	24,4%	27,5%	21,0%	17,6%	26,6%	23,4%	26,6%	23,8%	25,9%	23,1%	30,1%	21,0%	31,6%	13,3%	26,8%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA	BASE	234	112	105	17	51	183	22	57	72	83	12	60	8	2	152
	Nota 6 y 7	63,8%	55,1%	73,6%	63,0%	60,3%	64,8%	66,0%	71,7%	51,7%	67,6%	66,7%	61,7%	87,5%	50,0%	62,5%
	Nota 1 a 4	21,8%	28,2%	17,3%	3,8%	24,7%	20,9%	28,6%	12,3%	32,4%	18,0%	33,3%	21,7%	12,5%	50,0%	19,1%
PÁGINA WEB	BASE	1001	563	362	76	355	646	153	280	248	320	59	331	58	7	546
	Nota 6 y 7	64,5%	65,0%	62,7%	68,6%	60,9%	66,5%	56,8%	67,3%	62,2%	67,2%	61,0%	68,3%	60,3%	85,7%	59,0%
	Nota 1 a 4	17,3%	16,5%	18,6%	17,2%	19,8%	15,9%	24,1%	18,2%	17,3%	13,7%	22,0%	13,9%	24,1%		20,5%
OFICINA O SUCURSAL IPS CHILEATIENDE	BASE	343	180	125	38	99	244	21	75	87	160	23	149	33	4	134
	Nota 6 y 7	62,8%	56,7%	68,5%	77,4%	63,1%	62,6%	87,7%	51,0%	66,0%	63,9%	60,9%	67,1%	57,6%	25,0%	59,0%
	Nota 1 a 4	17,0%	18,7%	16,5%	8,5%	16,1%	17,3%	2,5%	24,2%	11,3%	18,1%	13,0%	14,8%	24,2%	25,0%	19,4%
MÓDULO FACILITA	BASE	33	22	9	2	7	26	1	7	10	15	4	14	3		12
	Nota 6 y 7	49,3%	42,3%	70,4%	50,5%	53,4%	48,3%		52,3%	54,6%	46,0%	25,0%	57,1%	33,3%		58,3%
	Nota 1 a 4	29,4%	32,8%	12,1%	49,5%	19,9%	31,8%	100,0%	17,0%	14,7%	42,6%	25,0%	28,6%	33,3%		33,3%
REDES SOCIALES	BASE	76	47	21	8	21	55	5	15	18	38	4	20	9	1	42
	Nota 6 y 7	72,1%	71,2%	70,7%	83,4%	70,2%	72,6%	100,0%	70,8%	87,4%	61,6%	75,0%	70,0%	88,9%	100,0%	59,5%
	Nota 1 a 4	17,0%	19,2%	17,1%		20,7%	15,9%		16,6%	3,1%	25,9%	25,0%	20,0%	11,1%		16,7%

EL MODELO DE EXPERIENCIA DE CHILEATIENDE
Usuarios Web

A diferencia de ChileAtiende en Oficinas, el modelo de ChileAtiende Web no entrega una experiencia satisfactoria. Un 58% de los usuarios declara estar satisfecho con la última experiencia. No obstante, este es un segmento claramente más crítico, ya que ante un mismo servicio de "oficinas", la satisfacción con esa experiencia es menor (satisfacción neta usuarios Web 46% vs Satisfacción neta usuarios presencial 90%).

Esta evaluación se explica por que el modelo no "entrega todo lo solicitado" , presenta problemas en cuanto a "Tiempos de Respuesta", en "Entender los Requerimientos" y en la "Acogida" que brinda las necesidades de sus usuarios.

Sin embargo también la imagen institucional para estos usuarios no presenta una valoración del todo positiva. Siendo una plataforma tecnológica y abierta no es percibida como Moderna, Preocupada por sus clientes, Transparente y confiable.

Es importante recalcar, que la plataforma no brinda todos los servicios que "Promete" en el sentido de que para la gran mayoría de los servicios del Estado, sólo es posible encontrar información de "cómo hacer el trámite" y no "Hacer el Trámite" en línea, que es finalmente la expectativa de todo usuario que ingresa a chileatiende.cl . Sólo quienes tienen claridad del alcance de este modelo (los "Habilitados"), presentan altos niveles de satisfacción (75,9%).

MODELO EXPERIENCIA CHILEATIENDE WEB

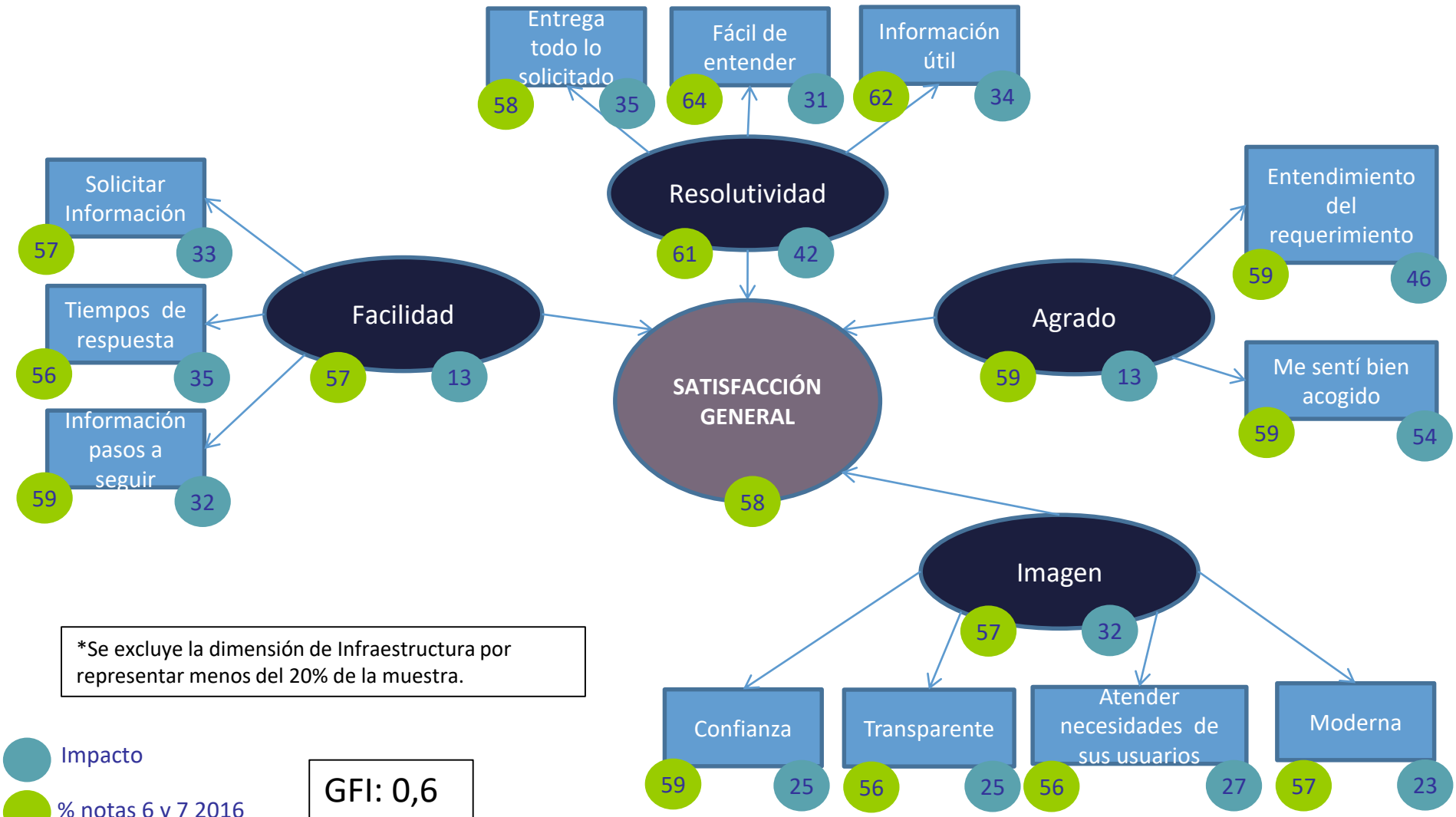


Impacto

% notas 6 y 7 2016

GFI: 0,66

MODELO EXPERIENCIA CHILEATIENDE WEB



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

Impacto

% notas 6 y 7 2016

GFI: 0,6

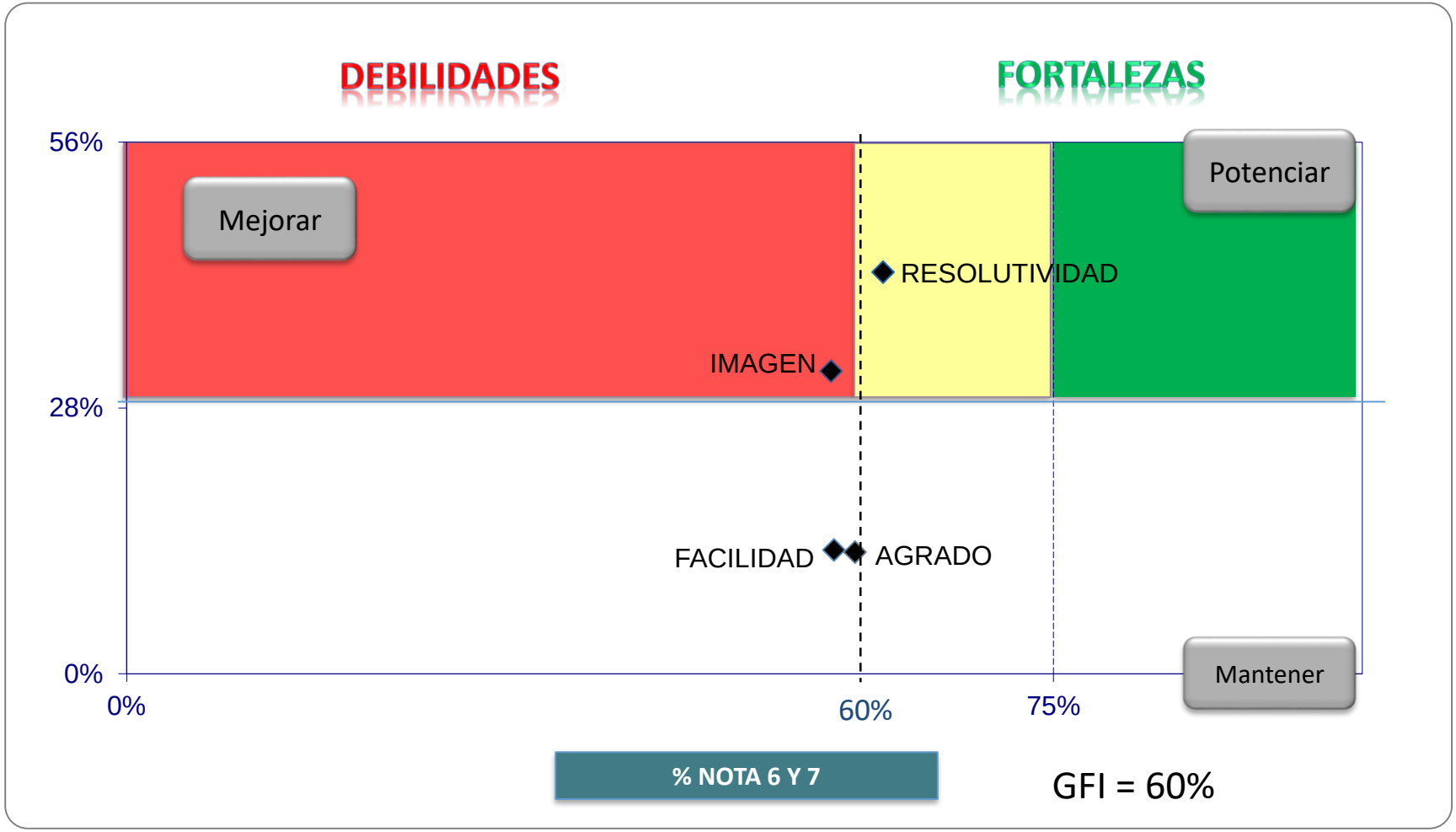
MODELO EXPERIENCIA CHILEATIENDE WEB

		GENERAL (0,6)		Problemas				Habilitados					
				SI (0,63)		NO (0,62)		No habilitado (0,65)		Medianamente (0,67)		Habilitado (0,69)	
	BASE	1700		285		1415		175		134		672	
		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		58%	-	19%	-	65%	-	9%	-	30%	-	78%	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	57%	13%	22%	1%	64%	19%	10%	38%	25%	17%	77%	0%
	RESOLUTIVIDAD	61%	42%	24%	50%	68%	38%	11%	54%	27%	55%	83%	33%
	AGRADO	59%	13%	22%	1%	66%	19%	13%	0%	23%	28%	81%	25%
	IMAGEN	57%	32%	22%	48%	64%	24%	6%	8%	20%	1%	79%	42%
FACILIDAD	SOLICITAR INFORMACIÓN	57%	33%	22%	36%	64%	33%	10%	36%	24%	32%	76%	34%
	TIEMPO DE RESPUESTA	56%	35%	19%	33%	63%	34%	9%	33%	23%	36%	78%	35%
	INFORMACIÓN PASOS A SEGUIR	59%	32%	25%	31%	65%	33%	9%	31%	30%	32%	78%	31%
RESOLUTIVIDAD	ENTREGA DE TODO LO SOLICITADO	58%	35%	22%	34%	65%	35%	9%	35%	24%	35%	80%	36%
	FÁCIL DE ENTENDER	64%	31%	28%	30%	70%	31%	13%	31%	36%	28%	85%	30%
	INFORMACIÓN ÚTIL	62%	34%	23%	36%	69%	34%	13%	34%	23%	37%	85%	34%
AGRADO	ENTENDIMIENTO DEL REQUERIMIENTO	59%	46%	22%	86%	66%	42%	13%	90%	27%	33%	81%	39%
	ME SENTI BIEN ACOGIDO	59%	54%	23%	14%	65%	58%	10%	10%	22%	67%	80%	61%
IMAGEN	CONFIANZA	59%	25%	21%	26%	66%	25%	7%	30%	18%	28%	82%	24%
	TRANSPARENTE	56%	25%	20%	25%	63%	26%	8%	28%	22%	23%	78%	28%
	ATENDER NECESIDADES DE SUS USUARIOS	56%	27%	21%	27%	62%	26%	3%	21%	22%	28%	78%	27%
	MODERNA	57%	23%	27%	23%	63%	23%	7%	20%	18%	21%	78%	21%

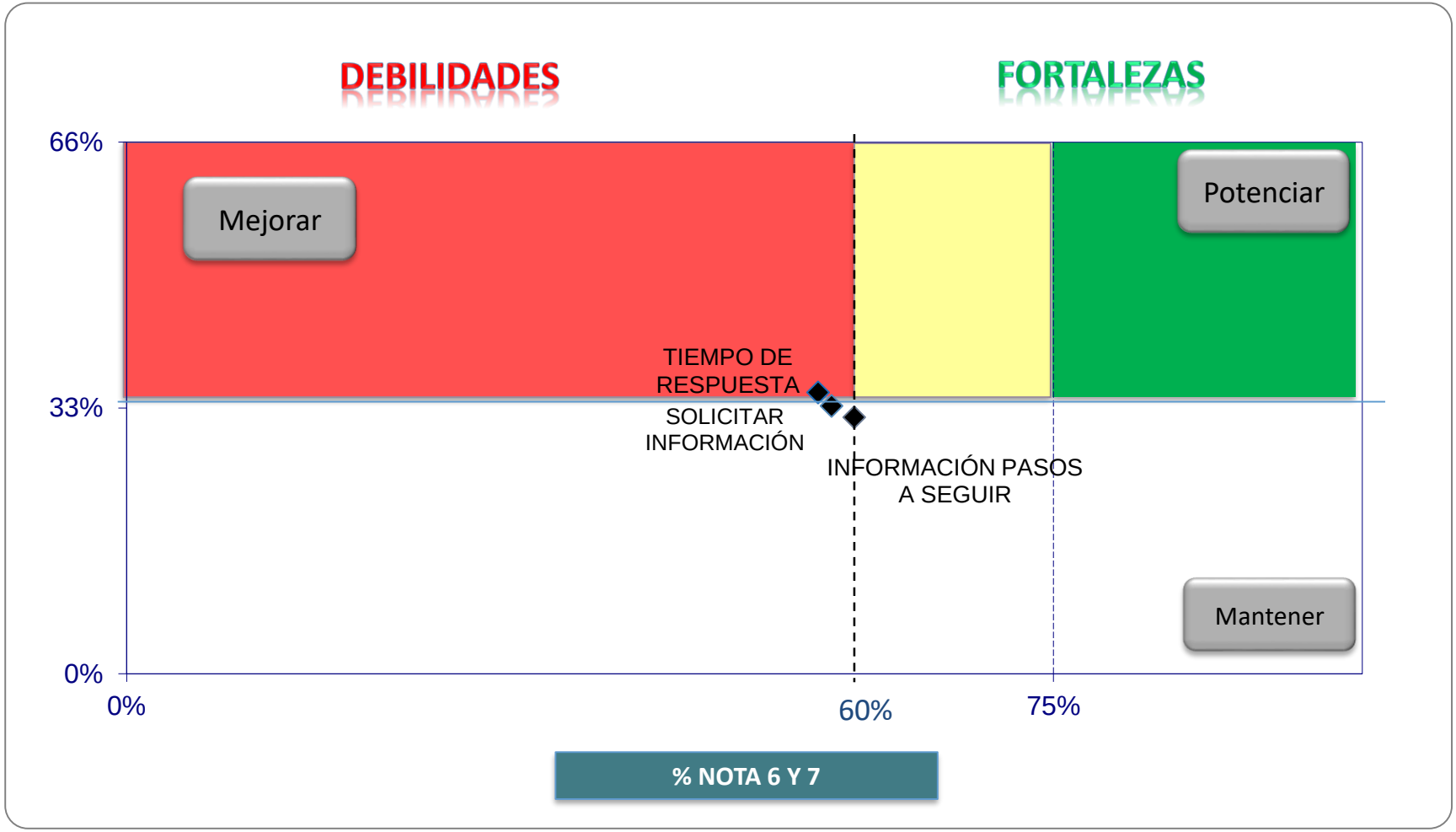
Sat 6 y 7	< 60	< 75 >=
IMPACTO	ALTO	MEDIO / BAJO

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.

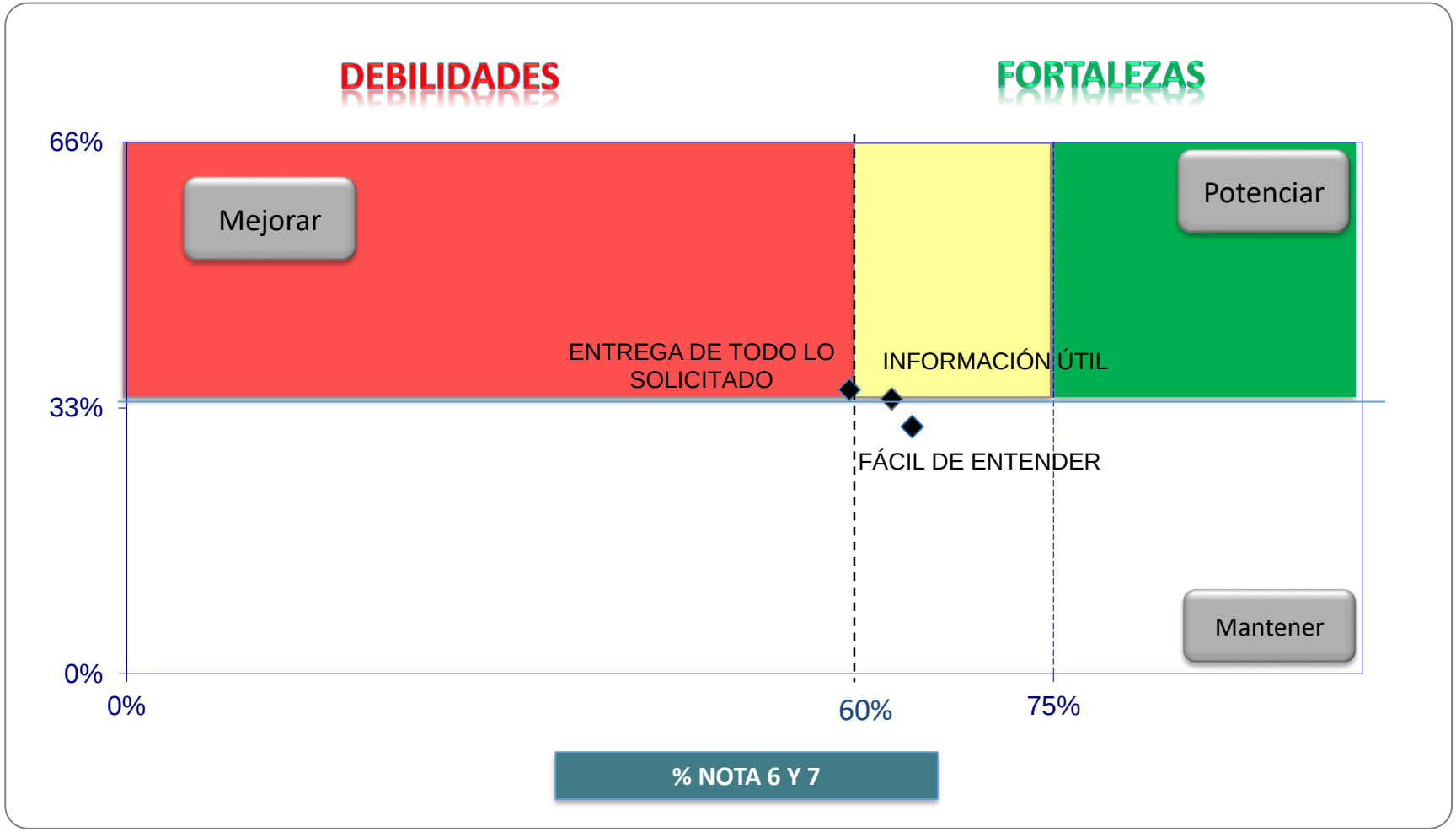
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES CHILEATIENDE WEB DIMENSIONES



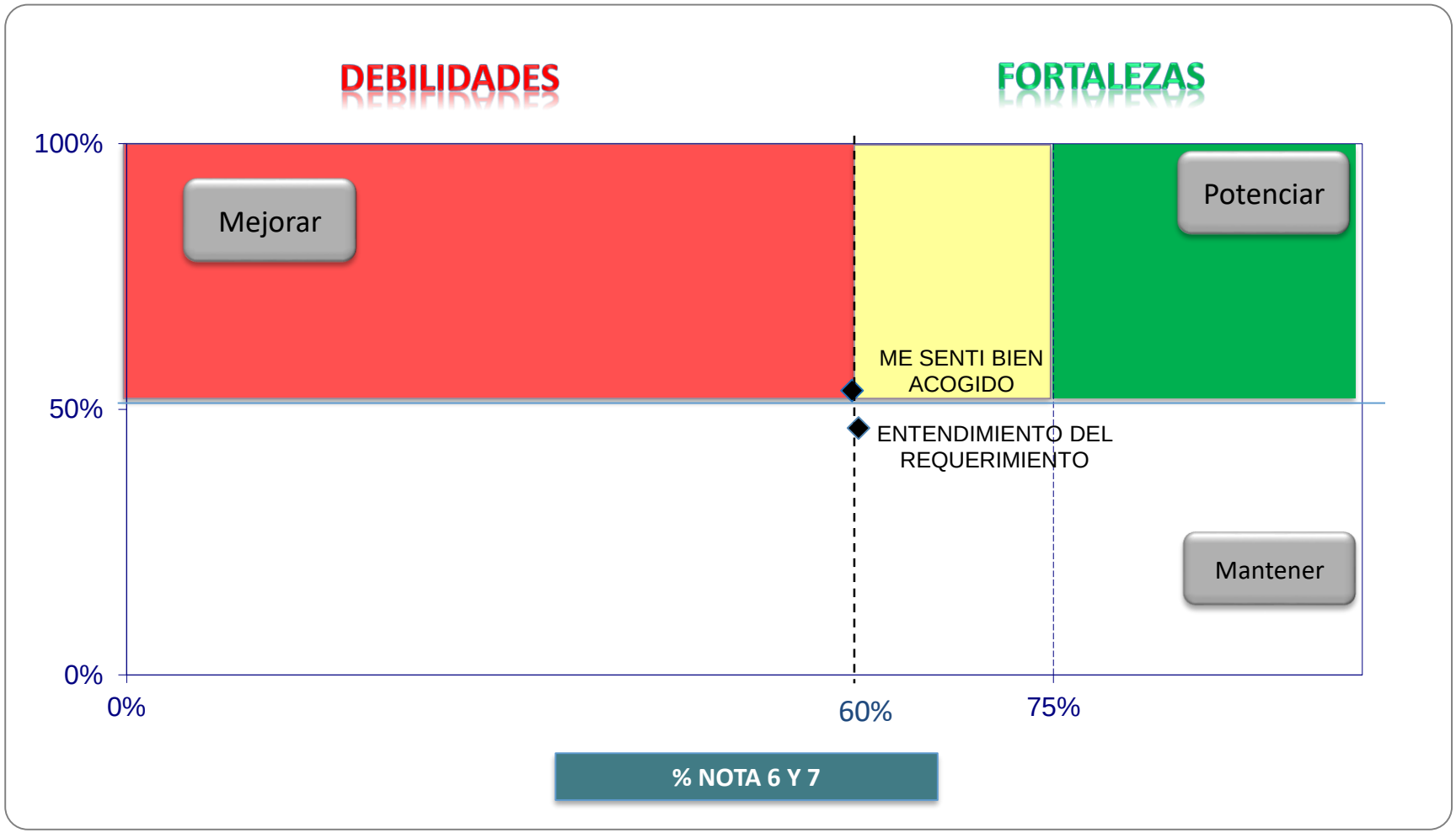
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
CHILEATIENDE WEB ATRIBUTOS FACILIDAD



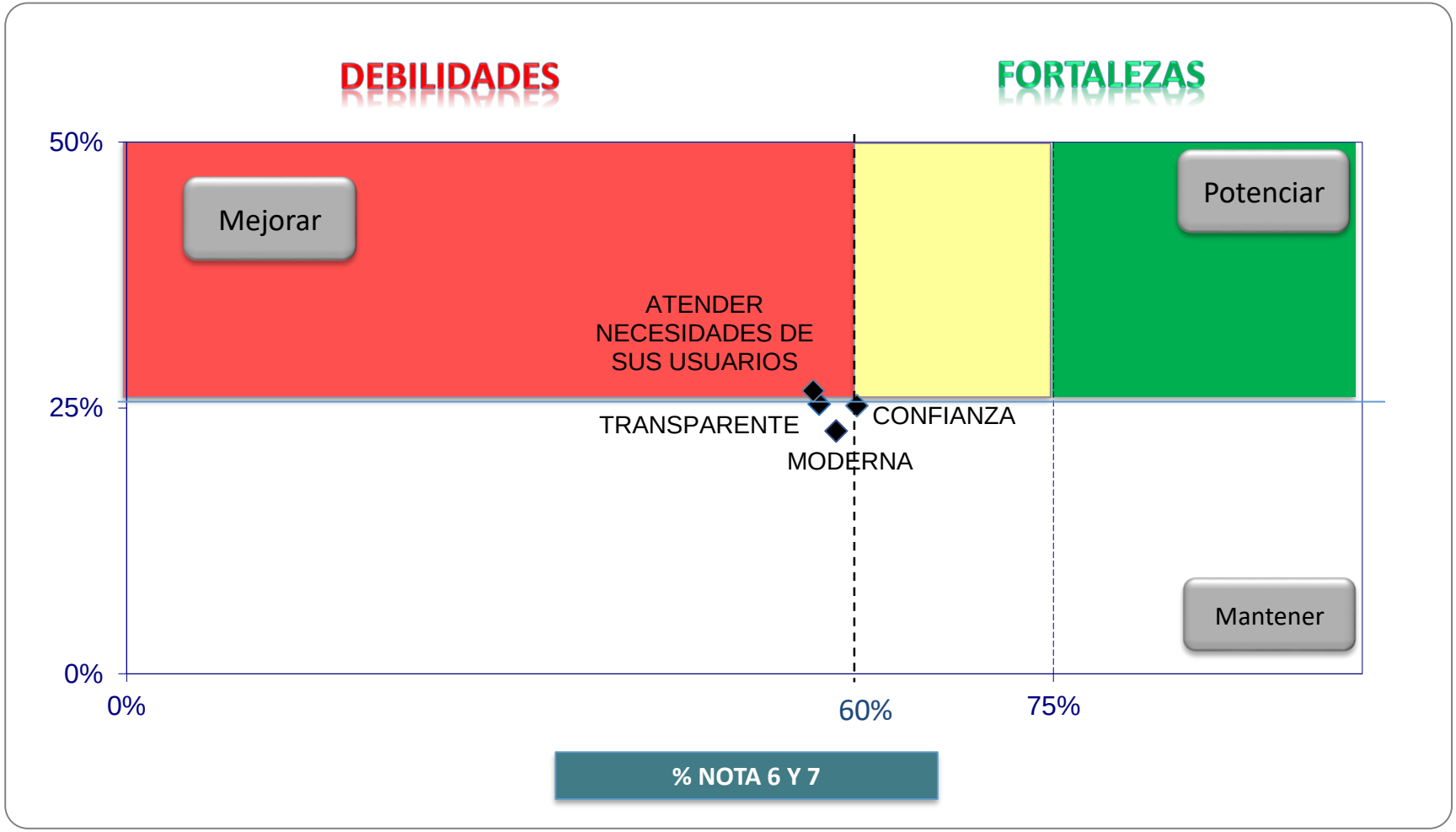
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
CHILEATIENDE WEB ATRIBUTOS RESOLUTIVIDAD



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES CHILEATIENDE WEB ATRIBUTOS AGRADO



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES CHILEATIENDE WEB ATRIBUTOS IMAGEN



¿Qué pasa si realizamos un análisis factorial? CHILEATIENDE WEB

Matriz de componentes rotados[a]

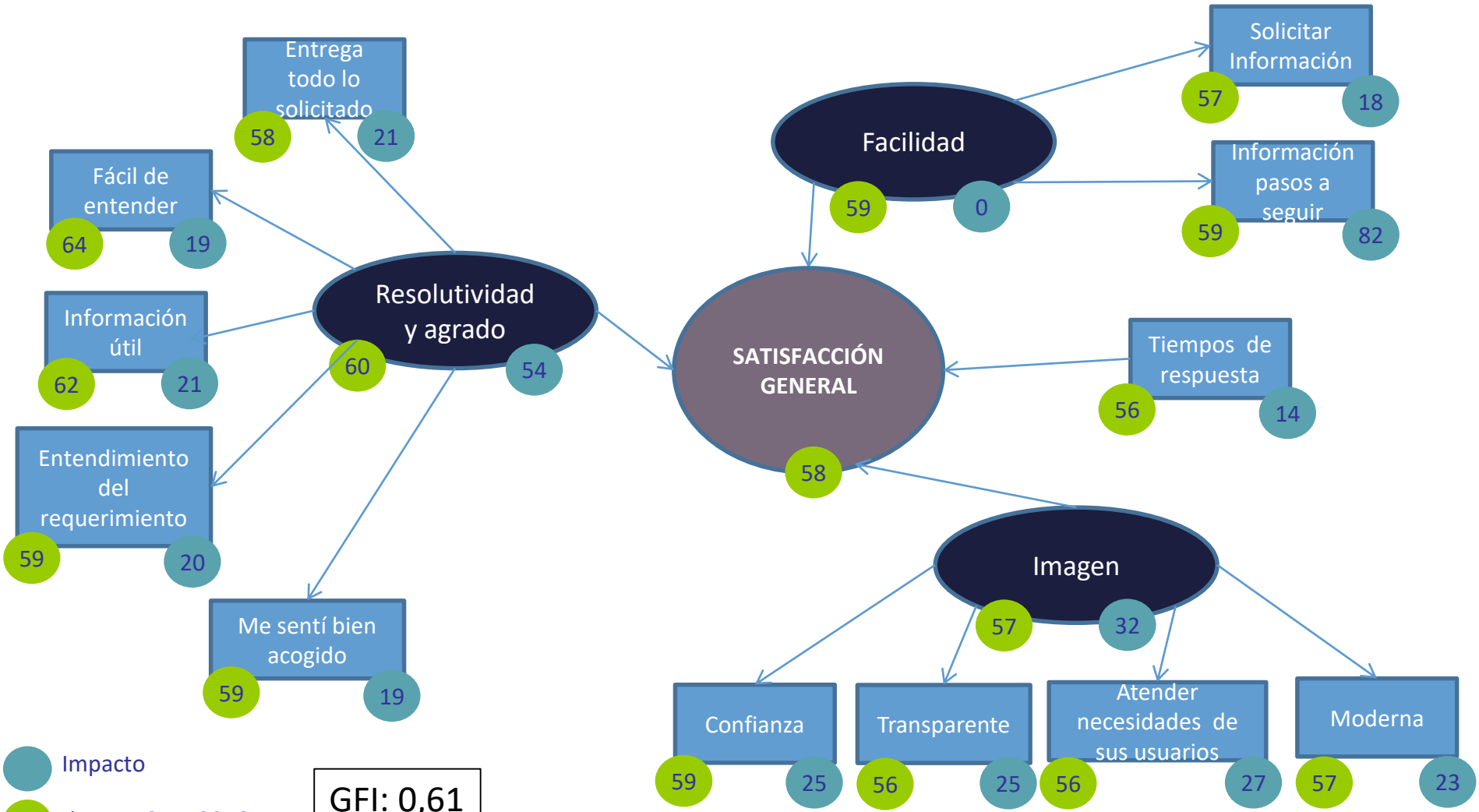
	Componente		
	1	2	3
La información/beneficio que me entregaron fue muy útil	,818	,342	,340
Me entregaron todo lo que necesitaba	,773	,393	,355
La información que me entregaron fue muy fácil de entender	,762	,480	,280
Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimiento	,730	,329	,470
En todo momento me sentí muy bien acogido	,642	,263	,631
Para solicitar información o un servicio en ChileAtiende, los pasos a seguir están muy claros	,441	,805	,295
Fue Muy fácil solicitar la información o acceder al servicio que requería de CHILEATIENDE	,356	,671	,548
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	,391	,431	,753

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

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

Los tiempos de respuesta se transforman en una dimensión en sí misma

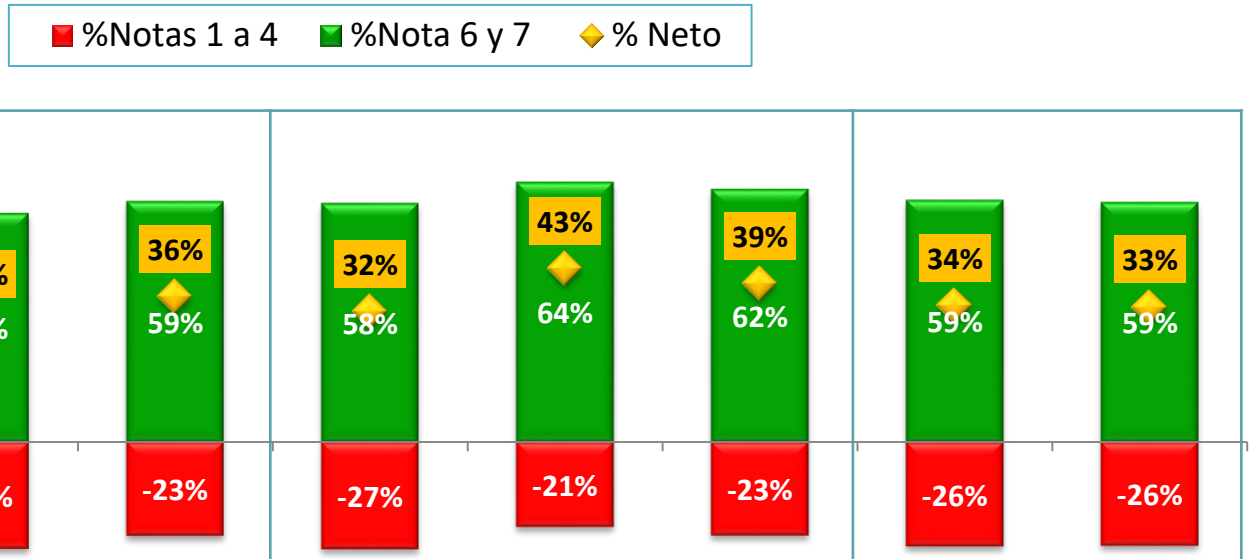
MODELO EXPERIENCIA CHILEATIENDE WEB



GFI: 0,61

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 de CHILEATIENDE



	Satisfacción General Última Experiencia	Fue Muy fácil solicitar la información que requería de CHILEATIENDE	Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	Para solicitar información los pasos a seguir están muy claros	Me entregaron todo lo que solicité	La información que me entregaron fue muy fácil de entender	La información que me entregaron fue muy útil	Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimiento	En todo momento me sentí muy bien acogido
		FACILIDAD			RESOLUTIVIDAD			AGRADO	
BASE	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700	1700

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 de CHILEATIENDE

		TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS		
			SI	NO	No Habilitado	Medianamente	Habilitado
SATISFACCIÓN GENERAL ÚLTIMA EXPERIENCIA	BASE	1700	285	1415	175	134	672
	Nota 6 y 7	58,2%	19,1%	65,5%	9,5%	30,1%	78,3%
	Nota 1 a 4	24,4%	64,9%	16,8%	79,1%	38,1%	6,0%
Fue Muy fácil solicitarla información o acceder al servicio que requería de CHILEATIENDE	Nota 6 y 7	57,1%	22,1%	63,6%	10,3%	23,7%	76,3%
	Nota 1 a 4	24,1%	59,1%	17,5%	79,1%	37,4%	7,1%
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	Nota 6 y 7	56,0%	19,3%	62,8%	8,8%	22,8%	78,0%
	Nota 1 a 4	26,4%	68,6%	18,6%	79,5%	39,0%	9,3%
Para solicitar información o un servicio en ChileAtiende, los pasos a seguir están muy claros	Nota 6 y 7	58,9%	25,1%	65,2%	9,3%	30,4%	78,1%
	Nota 1 a 4	23,2%	54,7%	17,3%	75,7%	35,8%	6,7%
Me entregaron todo lo que necesitaba	Nota 6 y 7	58,5%	22,1%	65,3%	9,1%	23,7%	79,7%
	Nota 1 a 4	26,5%	66,9%	19,0%	81,5%	42,9%	7,7%
La información que me entregaron fue muy fácil de entender	Nota 6 y 7	63,6%	28,4%	70,2%	12,6%	36,1%	84,9%
	Nota 1 a 4	21,0%	55,3%	14,6%	70,8%	28,4%	5,3%
La información/beneficio que me entregaron fue muy útil	Nota 6 y 7	61,9%	23,2%	69,2%	12,9%	22,6%	85,1%
	Nota 1 a 4	23,1%	58,6%	16,5%	72,5%	31,6%	6,2%
Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimiento	Nota 6 y 7	59,2%	22,3%	66,2%	13,1%	26,7%	81,4%
	Nota 1 a 4	25,8%	66,4%	18,2%	78,0%	38,6%	7,1%
En todo momento me sentí muy bien acogido	Nota 6 y 7	58,7%	23,5%	65,3%	10,2%	21,8%	80,4%
	Nota 1 a 4	25,6%	65,0%	18,3%	80,6%	37,8%	7,8%

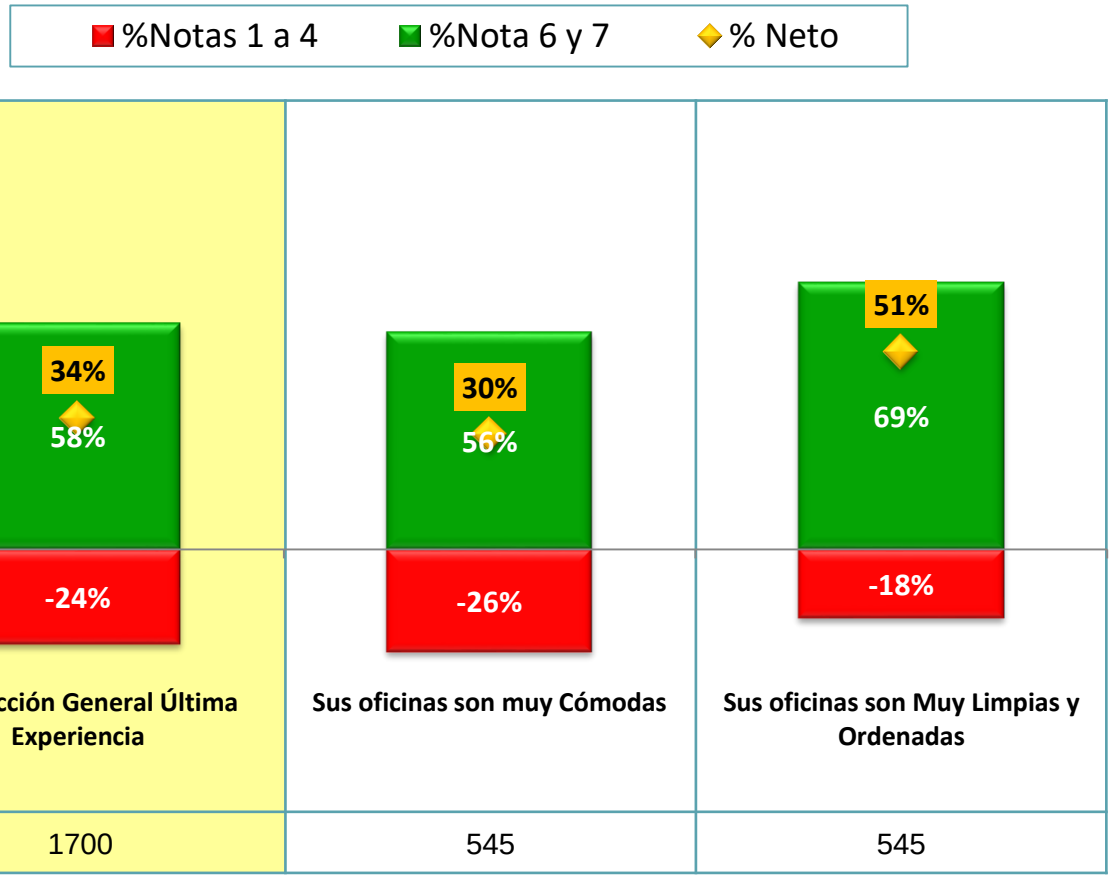
SATISFACCIÓN EXPERIENCIA

¿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 de CHILEATIENDE

		TOTAL	EDAD			GENERO		GSE				ZONA				
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D-E	Norte	Centro	Sur	Austral	R.M.
Satisfacción General Última Experiencia	BASE	1700	932	627	141	534	1166	203	439	437	621	103	580	114	15	888
	Nota 6 y 7	58,2%	55,6%	60,1%	68,0%	56,4%	58,9%	57,7%	59,1%	55,4%	59,6%	57,3%	61,9%	51,8%	60,0%	53,8%
	Nota 1 a 4	24,4%	27,5%	21,0%	17,6%	26,6%	23,4%	26,6%	23,8%	25,9%	23,1%	30,1%	21,0%	31,6%	13,3%	26,8%
Fue Muy fácil solicitarla información o acceder al servicio que requería de CHILEATIENDE	Nota 6 y 7	57,1%	55,0%	59,3%	61,6%	54,5%	58,2%	56,8%	59,4%	55,2%	56,8%	55,3%	59,1%	57,0%	46,7%	54,5%
	Nota 1 a 4	24,1%	25,8%	22,8%	17,5%	25,2%	23,6%	26,2%	21,3%	26,5%	23,6%	31,1%	22,8%	21,9%	33,3%	24,3%
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	Nota 6 y 7	56,0%	52,3%	60,6%	61,3%	54,1%	56,8%	57,6%	58,3%	52,2%	56,5%	55,3%	59,0%	51,8%	53,3%	52,4%
	Nota 1 a 4	26,4%	29,7%	22,4%	21,0%	28,7%	25,5%	28,3%	23,1%	30,3%	25,6%	29,1%	23,3%	31,6%	33,3%	28,9%
Para solicitar información o un servicio en ChileAtiende, los pasos a seguir están muy claros	Nota 6 y 7	58,9%	56,8%	61,9%	60,1%	51,9%	61,9%	55,4%	57,9%	58,4%	60,8%	57,3%	61,7%	59,6%	53,3%	54,2%
	Nota 1 a 4	23,2%	24,7%	22,5%	15,3%	24,5%	22,5%	26,8%	21,3%	24,9%	22,1%	30,1%	19,8%	24,6%	33,3%	25,8%
Me entregaron todo lo que necesitaba	Nota 6 y 7	58,5%	55,6%	61,3%	66,5%	54,8%	60,1%	57,3%	59,5%	55,2%	60,3%	55,3%	61,2%	57,0%	53,3%	55,4%
	Nota 1 a 4	26,5%	27,9%	26,0%	19,1%	28,0%	25,9%	30,5%	25,5%	29,8%	23,9%	29,1%	24,0%	29,8%	40,0%	28,2%
La información que me entregaron fue muy fácil de entender	Nota 6 y 7	63,6%	61,5%	65,9%	68,1%	62,5%	64,1%	60,9%	62,7%	62,1%	66,0%	55,3%	67,6%	59,6%	60,0%	60,6%
	Nota 1 a 4	21,0%	22,9%	19,4%	14,5%	21,4%	20,8%	25,0%	21,1%	21,7%	19,4%	27,2%	17,4%	26,3%	13,3%	24,2%
La información/beneficio que me entregaron fue muy útil	Nota 6 y 7	61,9%	60,6%	62,4%	69,3%	60,4%	62,6%	56,8%	61,2%	58,3%	66,3%	54,4%	65,9%	61,4%	46,7%	58,3%
	Nota 1 a 4	23,1%	23,8%	23,2%	17,5%	23,6%	22,9%	29,1%	22,5%	24,2%	21,1%	29,1%	20,3%	26,3%	26,7%	24,8%
Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimiento	Nota 6 y 7	59,2%	55,6%	63,8%	64,7%	58,0%	59,8%	53,5%	59,6%	58,3%	61,3%	57,3%	60,5%	60,5%	53,3%	57,4%
	Nota 1 a 4	25,8%	27,8%	24,5%	16,8%	26,6%	25,4%	31,5%	24,8%	25,3%	25,1%	31,1%	23,6%	27,2%	20,0%	27,9%
En todo momento me sentí muy bien acogido	Nota 6 y 7	58,7%	55,4%	61,2%	71,5%	57,2%	59,4%	59,0%	59,8%	54,7%	60,6%	62,1%	62,1%	50,0%	53,3%	55,2%
	Nota 1 a 4	25,6%	28,9%	23,0%	14,1%	27,1%	25,0%	31,0%	23,8%	29,8%	22,5%	25,2%	24,0%	26,3%	33,3%	28,0%

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 de CHILEATIENDE ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



BASE	1700	545	545

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 de CHILEATIENDE ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

		TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS		
			SI	NO	No Habilitado	Medianamente	Habilitado
Satisfacción General Última Experiencia	BASE	1700	285	1415	175	134	672
	Nota 6 y 7	58,2%	19,1%	65,5%	9,5%	30,1%	78,3%
	Nota 1 a 4	24,4%	64,9%	16,8%	79,1%	38,1%	6,0%
Sus oficinas son muy Cómodas	BASE	545	96	449	47	41	227
	Nota 6 y 7	55,9%	28,1%	61,2%	11,5%	31,2%	68,1%
	Nota 1 a 4	26,4%	55,0%	21,0%	73,0%	32,4%	15,2%
Sus oficinas son Muy Limpias y Ordenadas	Nota 6 y 7	68,6%	38,9%	74,2%	29,7%	44,1%	82,9%
	Nota 1 a 4	17,8%	45,3%	12,6%	56,7%	27,6%	9,0%

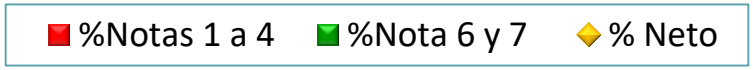
SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA EN LA EXPERIENCIA DE SERVICIO

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

		TOTAL	EDAD			GENERO		GSE				ZONA				
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D-E	Norte	Centro	Sur	Austral	R.M.
Satisfacción General Última Experiencia	BASE	1700	932	627	141	534	1166	203	439	437	621	103	580	114	15	888
	Nota 6 y 7	58,2%	55,6%	60,1%	68,0%	56,4%	58,9%	57,7%	59,1%	55,4%	59,6%	57,3%	61,9%	51,8%	60,0%	53,8%
	Nota 1 a 4	24,4%	27,5%	21,0%	17,6%	26,6%	23,4%	26,6%	23,8%	25,9%	23,1%	30,1%	21,0%	31,6%	13,3%	26,8%
Sus oficinas son muy Cómodas	BASE	545	299	195	51	169	376	46	120	148	231	35	229	47	7	227
	Nota 6 y 7	55,9%	50,6%	64,4%	56,6%	49,6%	58,4%	46,3%	45,4%	62,8%	58,7%	60,0%	57,2%	48,9%	85,7%	50,7%
	Nota 1 a 4	26,4%	31,0%	23,1%	8,9%	27,8%	25,9%	29,5%	35,5%	21,9%	24,0%	20,0%	24,0%	31,9%	14,3%	34,4%
Sus oficinas son Muy Limpias y Ordenadas	Nota 6 y 7	68,6%	64,7%	75,3%	67,5%	68,9%	68,5%	58,1%	59,0%	73,8%	72,0%	77,1%	70,7%	66,0%	71,4%	59,9%
	Nota 1 a 4	17,8%	21,4%	13,6%	10,8%	18,1%	17,7%	29,8%	23,3%	15,3%	14,5%	11,4%	14,4%	23,4%	14,3%	27,3%

ATRIBUTOS

¿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
%Nota 6 y 7	35%	30%	29%	34%
% Neto	59%	56%	56%	57%
%Notas 1 a 4	-25%	-26%	-27%	-24%
BASE	1700	1700	1700	1700

ATRIBUTOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL

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

		TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS		
			SI	NO	No Habilitado	Medianamente	Habilitado
	BASE	1700	285	1415	175	134	672
Que da mucha Confianza	Nota 6 y 7	59,1%	20,8%	66,3%	6,7%	18,5%	82,0%
	Nota 1 a 4	24,6%	63,9%	17,2%	87,1%	33,2%	4,4%
Que es Muy Transparente	Nota 6 y 7	56,1%	20,0%	62,8%	8,4%	22,3%	78,2%
	Nota 1 a 4	25,7%	62,5%	18,9%	86,0%	32,0%	6,6%
Que siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Nota 6 y 7	55,6%	21,2%	62,0%	2,6%	21,7%	78,0%
	Nota 1 a 4	26,9%	66,6%	19,5%	89,4%	33,0%	6,9%
Que es Muy Moderna	Nota 6 y 7	57,4%	27,3%	63,1%	7,0%	18,4%	78,2%
	Nota 1 a 4	23,9%	54,7%	18,1%	80,5%	31,0%	7,0%

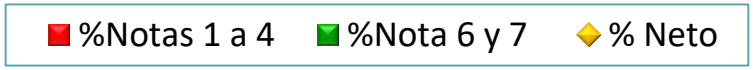
ATRIBUTOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL

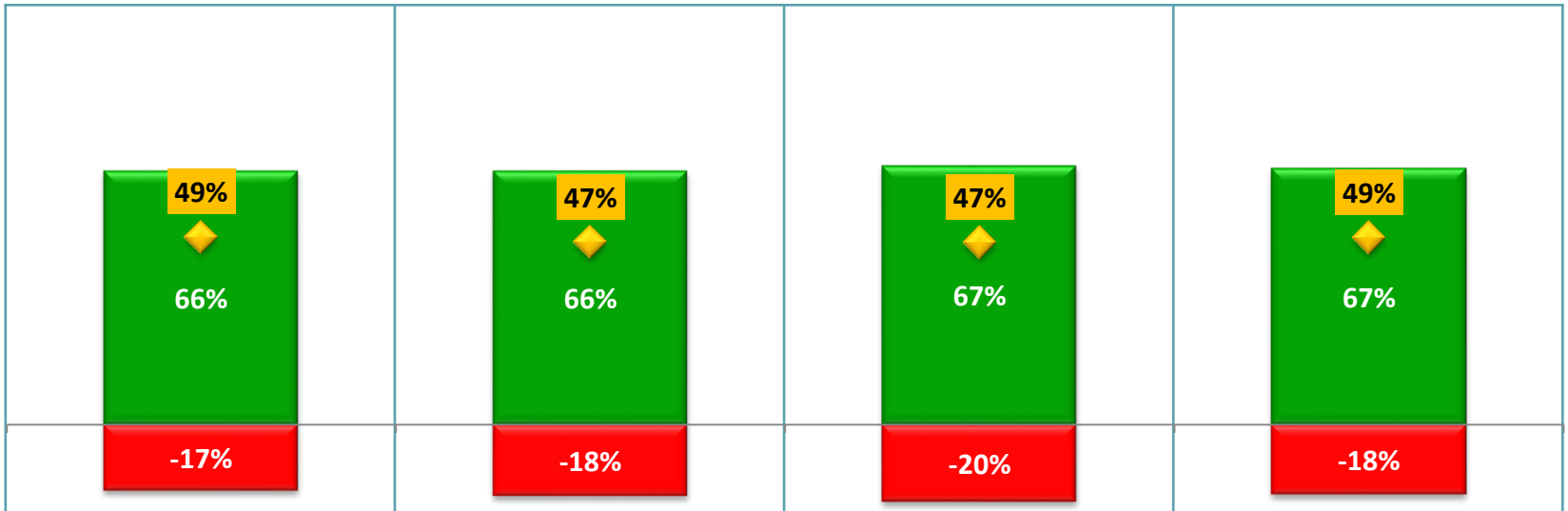
¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una Institución?

		TOTAL	EDAD			GENERO		GSE				ZONA				
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D-E	Norte	Centro	Sur	Austral	R.M.
	BASE	1700	932	627	141	534	1166	203	439	437	621	103	580	114	15	888
Que da mucha Confianza	Nota 6 y 7	59,1%	55,3%	62,5%	71,1%	58,6%	59,3%	60,3%	59,7%	57,5%	59,4%	60,2%	63,3%	51,8%	66,7%	53,2%
	Nota 1 a 4	24,6%	26,9%	22,9%	15,3%	24,8%	24,4%	26,7%	25,1%	25,6%	22,9%	30,1%	22,8%	26,3%	20,0%	25,8%
Que es Muy Transparente	Nota 6 y 7	56,1%	50,7%	62,2%	66,9%	56,6%	55,8%	54,3%	54,5%	57,2%	56,8%	60,2%	59,0%	51,8%	53,3%	51,1%
	Nota 1 a 4	25,7%	29,5%	22,8%	12,2%	25,6%	25,8%	28,6%	26,6%	25,4%	24,6%	29,1%	23,1%	27,2%	20,0%	29,5%
Que siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Nota 6 y 7	55,6%	50,7%	61,9%	62,3%	54,8%	55,9%	54,0%	53,8%	54,9%	57,7%	58,3%	57,8%	54,4%	60,0%	50,7%
	Nota 1 a 4	26,9%	30,2%	23,7%	17,6%	27,9%	26,5%	27,8%	29,0%	26,8%	25,3%	28,2%	24,8%	29,8%	20,0%	29,8%
Que es Muy Moderna	Nota 6 y 7	57,4%	52,8%	63,6%	63,1%	56,5%	57,9%	55,8%	56,2%	55,6%	60,0%	62,1%	59,7%	54,4%	66,7%	52,1%
	Nota 1 a 4	23,9%	27,1%	20,8%	14,9%	26,0%	23,0%	27,2%	25,3%	24,0%	22,0%	27,2%	21,4%	26,3%	13,3%	27,5%

HABILITACIÓN

Respecto a la INFORMACIÓN que usted recibe de CHILEATIENDE (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 trámites/ servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de CHILEATIENDE más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los servicios a los que puedo acceder en CHILEATIENDE	Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los tramites o servicios
BASE	981	981	981	981

HABILITACIÓN

Respecto a la INFORMACIÓN que usted recibe de CHILEATIENDE (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		HABILITADOS		
			SI	NO	No Habilitado	Medianamente	Habilitado
Me sirve para conocer mejor sus trámites/ servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	BASE	981	152	829	175	134	672
	Nota 6 y 7	65,8%	30,1%	71,9%	2,0%	13,4%	93,0%
	Nota 1 a 4	17,1%	48,6%	11,8%	89,5%	6,8%	0,5%
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de CHILEATIENDE más fácilmente	Nota 6 y 7	65,8%	28,3%	72,1%	2,0%	7,6%	94,1%
	Nota 1 a 4	18,4%	54,2%	12,4%	93,3%	12,7%	0,2%
Me ayuda a estar informado de los servicios a los que puedo acceder en CHILEATIENDE	Nota 6 y 7	67,2%	27,6%	73,9%		13,3%	95,5%
	Nota 1 a 4	19,9%	56,5%	13,7%	96,5%	17,2%	0,6%
Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los tramites o servicios	Nota 6 y 7	66,5%	32,3%	72,2%	4,2%	15,3%	93,0%
	Nota 1 a 4	18,0%	46,7%	13,1%	88,8%	12,4%	0,8%

HABILITACIÓN

Respecto a la INFORMACIÓN que usted recibe de CHILEATIENDE (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…?

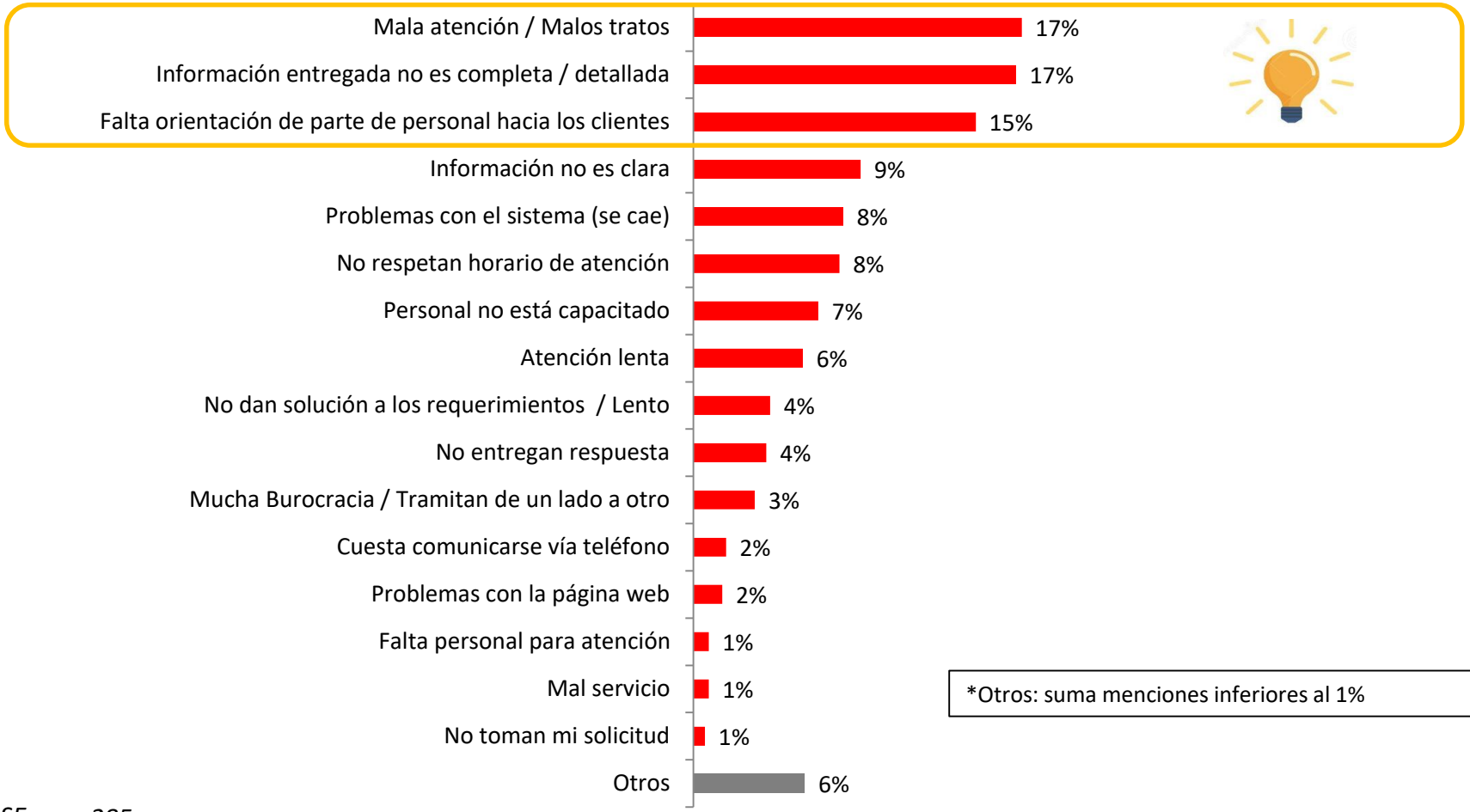
		TOTAL	EDAD			GENERO		GSE				ZONA				
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D-E	Norte	Centro	Sur	Austral	R.M.
Me sirve para conocer mejor sus trámites/ servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	BASE	981	511	378	92	320	661	116	254	257	354	66	335	55	8	517
	Nota 6 y 7	65,8%	62,7%	67,9%	75,6%	66,0%	65,7%	64,7%	66,6%	60,7%	69,3%	65,2%	65,7%	67,3%	75,0%	65,2%
	Nota 1 a 4	17,1%	19,5%	14,7%	12,6%	19,5%	16,0%	23,0%	18,2%	18,7%	13,6%	21,2%	16,1%	14,5%	12,5%	18,8%
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de CHILEATIENDE más fácilmente	Nota 6 y 7	65,8%	63,8%	66,6%	73,9%	63,8%	66,7%	63,7%	65,6%	60,3%	70,4%	62,1%	66,0%	67,3%	75,0%	65,6%
	Nota 1 a 4	18,4%	20,2%	17,1%	13,1%	20,2%	17,6%	24,0%	18,4%	21,5%	14,6%	22,7%	17,9%	14,5%	12,5%	19,5%
Me ayuda a estar informado de los servicios a los que puedo acceder en CHILEATIENDE	Nota 6 y 7	67,2%	64,7%	68,7%	76,1%	66,8%	67,4%	61,8%	67,0%	63,1%	71,8%	63,6%	67,8%	70,9%	75,0%	65,6%
	Nota 1 a 4	19,9%	23,4%	16,3%	13,1%	20,7%	19,5%	24,5%	19,2%	22,1%	17,5%	22,7%	19,7%	16,4%	12,5%	20,9%
Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los tramites o servicios	Nota 6 y 7	66,5%	63,3%	68,7%	76,3%	68,1%	65,7%	63,2%	67,8%	65,0%	67,5%	65,2%	65,7%	67,3%	75,0%	67,5%
	Nota 1 a 4	18,0%	20,8%	16,0%	9,6%	17,5%	18,2%	21,2%	17,9%	18,4%	16,8%	19,7%	18,5%	14,5%	12,5%	18,0%

PROBLEMAS

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

¿Qué problema tuvo?

SI TUVO UN PROBLEMA	16%



*Otros: suma menciones inferiores al 1%

BASE: 285

PROBLEMAS

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

	TOTAL	HABILITADOS		
		No Habilitado	Medianamente	Habilitado
BASE	**285**	74	27	51
SI TUVO UN PROBLEMA	**15,8%**	**43,5%**	**19,2%**	**6,0%**
Mala atención / Malos tratos	**17,1%**	21,3%	2,0%	11,5%
Información entregada no es completa / detallada	**16,8%**	12,0%	23,7%	9,0%
Falta orientación de parte de personal hacia los clientes	**14,7%**	14,9%	9,7%	10,1%
Información no es clara	**8,7%**	6,7%	13,9%	9,0%
Problemas con el sistema (se cae)	**7,8%**	7,4%	2,0%	18,8%
No respetan horario de atención	**7,6%**	9,4%	2,0%	6,3%
Personal no está capacitado	**6,5%**	9,5%	5,7%	7,6%
Atención lenta	**5,7%**	2,1%	17,4%	13,8%
No dan solución a los requerimientos / Lento	**4,0%**	4,8%	14,0%	1,3%
No entregan respuesta	**3,8%**	10,0%	5,9%	2,6%
Mucha Burocracia / Tramitan de un lado a otro	**3,2%**	4,7%	2,0%	1,3%
Cuesta comunicarse vía teléfono	**1,7%**	3,5%	5,7%	1,3%
Problemas con la página web	**1,5%**	2,7%		
Falta personal para atención	**0,8%**			3,8%
Mal servicio	**0,8%**	0,7%		3,8%
No toman mi solicitud	**0,6%**	2,0%		
Otros	**5,8%**	3,4%	8,2%	10,2%

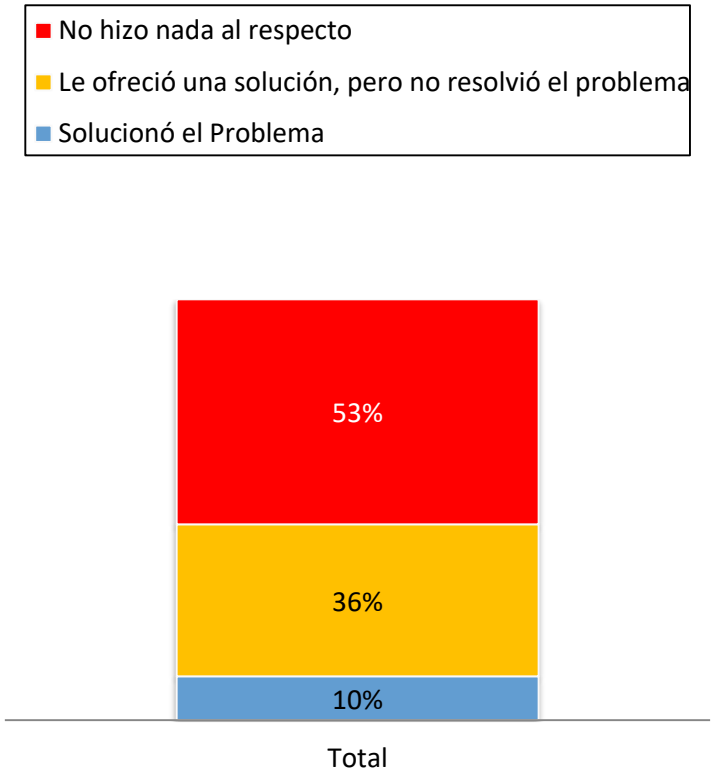
PROBLEMAS

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

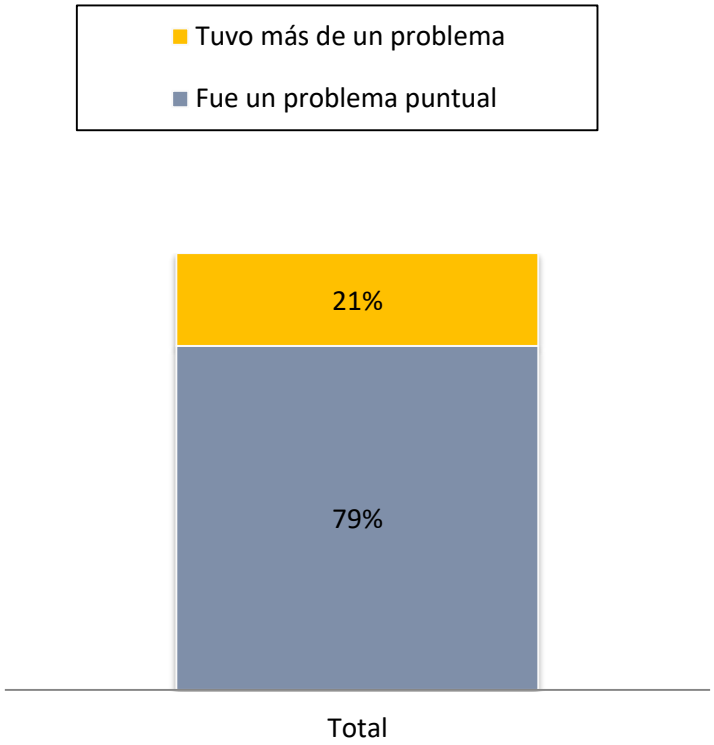
	TOTAL	EDAD			GENERO		GSE				ZONA				
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D-E	Norte	Centro	Sur	Austral	R.M.
BASE	285	144	115	26	103	182	42	78	81	84	16	80	21	2	166
SI TUVO UN PROBLEMA	**15,8%**	**14,6%**	**17,2%**	**17,6%**	**18,7%**	**14,5%**	**20,5%**	**16,3%**	**17,2%**	**13,1%**	**15,5%**	**13,8%**	**18,4%**	**13,3%**	**18,7%**
Mala atención / Malos tratos	17,1%	24,2%	7,9%	15,0%	16,4%	17,4%	9,8%	19,5%	14,2%	20,8%	6,3%	17,5%	33,3%		13,9%
Información entregada no es completa / detallada	16,8%	17,0%	14,6%	26,3%	13,1%	19,0%	20,3%	13,1%	16,2%	19,0%	12,5%	18,8%	9,5%		19,3%
Falta orientación de parte de personal hacia los clientes	14,7%	8,4%	22,6%	17,7%	16,7%	13,6%	18,8%	10,9%	18,7%	12,5%	12,5%	13,8%	9,5%	100,0%	13,9%
Información no es clara	8,7%	10,1%	6,8%	8,8%	9,6%	8,2%	8,1%	8,9%	10,0%	7,7%	18,8%	6,3%	4,8%		11,4%
Problemas con el sistema (se cae)	7,8%	5,4%	10,8%	8,6%	8,3%	7,5%	16,4%	8,9%	2,6%	7,6%	6,3%	10,0%	9,5%		4,8%
No respetan horario de atención	7,6%	6,2%	10,8%	2,2%	9,3%	6,7%	10,6%	10,1%	4,9%	6,6%	18,8%	3,8%	9,5%		9,6%
Personal no está capacitado	6,5%	8,4%	3,9%	6,4%	5,2%	7,2%	5,4%	9,6%	8,8%	2,4%		7,5%	9,5%		6,0%
Atención lenta	5,7%	6,8%	5,5%		4,7%	6,3%	2,7%	6,0%	4,0%	8,3%	6,3%	5,0%	4,8%		7,2%
No dan solución a los requerimientos / Lento	4,0%	3,8%	5,3%		3,7%	4,2%	3,9%	4,7%	4,6%	3,0%	6,3%	3,8%	9,5%		1,8%
No entregan respuesta	3,8%	3,2%	4,9%	2,2%	3,1%	4,1%	3,9%	0,7%	6,6%	3,6%	12,5%	2,5%			4,8%
Mucha Burocracia / Tramitan de un lado a otro	3,2%	2,5%	4,9%		2,1%	3,8%	1,4%	1,5%	2,7%	5,9%		5,0%			3,0%
Cuesta comunicarse vía teléfono	1,7%	1,9%	1,4%	2,2%	0,5%	2,4%		4,5%	2,0%			1,3%	4,8%		1,8%
Problemas con la página web	1,5%	1,1%	2,4%		1,1%	1,8%	1,4%	3,6%	1,4%			1,3%			3,0%
Falta personal para atención	0,8%	1,4%				1,2%			0,7%	1,8%		1,3%			0,6%
Mal servicio	0,8%		0,5%	6,4%	1,5%	0,3%		2,9%				1,3%			0,6%
No toman mi solicitud	0,6%	1,1%				0,9%			2,0%			1,3%			
Otros	5,8%	6,3%	5,5%	4,4%	6,4%	5,5%	0,0%	5,0%	4,1%	10,4%	0,0%	6,3%	9,5%	0,0%	5,4%

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué hizo CHILEATIENDE para resolver su problema?



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



BASE: *285*

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

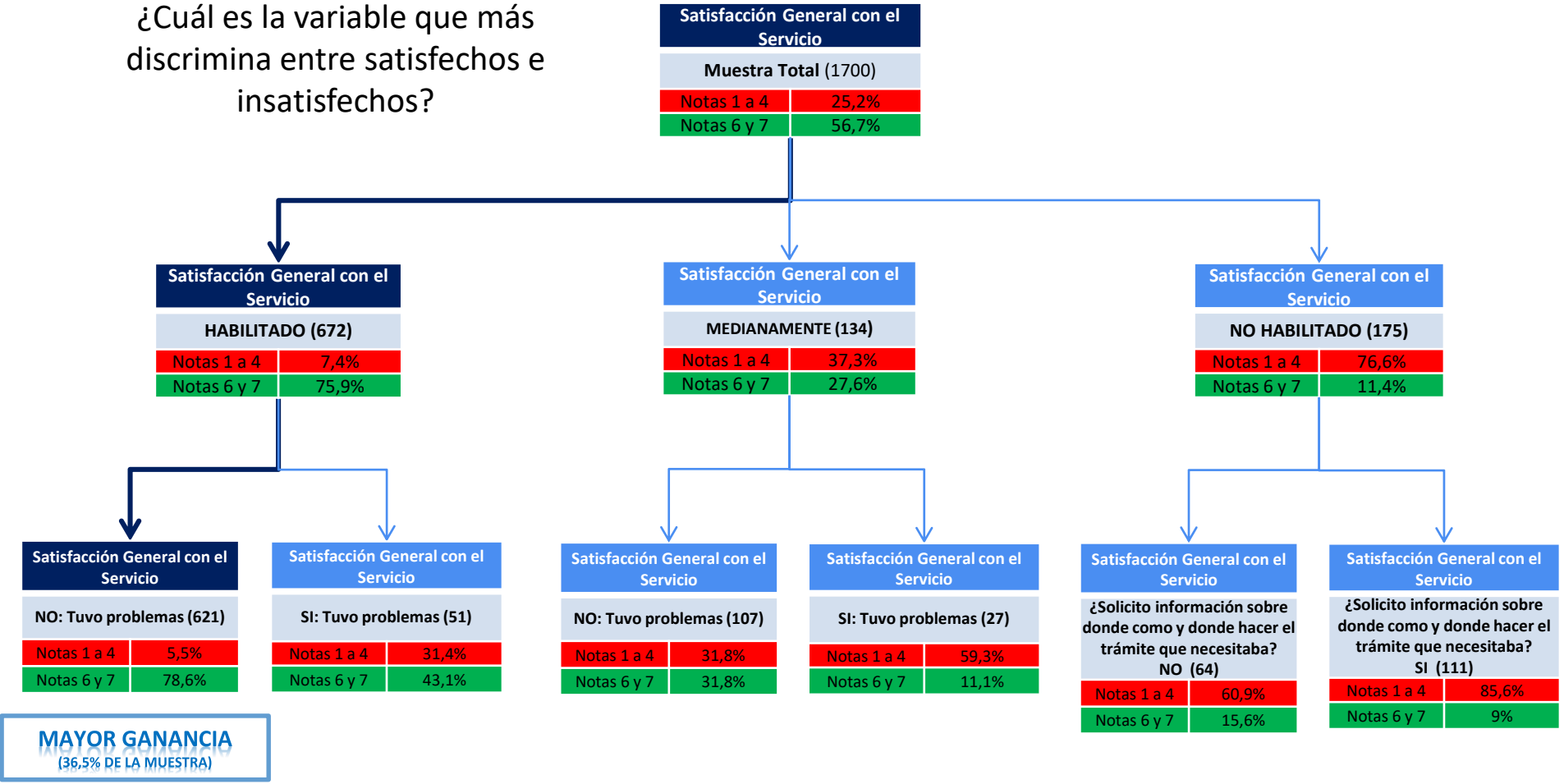
		TOTAL	HABILITADOS		
			No Habilitado	Medianamente	Habilitado
¿Qué hizo CHILEATIENDE para resolver su problema?	BASE	285	74	27	51
	No hizo nada al respecto	53,4%	68,1%	29,1%	34,2%
	Le ofreció una solución, pero no resolvió el problema	36,1%	29,2%	65,0%	35,5%
	Solucionó el Problema	10,4%	2,7%	5,9%	30,3%
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con el CHILEATIENDE hasta que respondieron a su requerimiento?	Tuvo más de un problema	21,2%	32,0%	23,7%	8,9%
	Fue un problema puntual	78,8%	68,0%	76,3%	91,1%

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

		TOTAL	EDAD			GENERO		GSE				ZONA				
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D-E	Norte	Centro	Sur	Austral	R.M.
¿Qué hizo CHILEATIENDE para resolver su problema?	BASE	285	144	115	26	103	182	42	78	81	84	16	80	21	2	166
	No hizo nada al respecto	53,4%	57,1%	53,2%	32,3%	51,6%	54,5%	64,6%	64,7%	41,5%	49,9%	81,3%	46,3%	52,4%	100,0%	53,6%
	Le ofreció una solución, pero no resolvió el problema	36,1%	35,3%	34,5%	48,2%	35,3%	36,6%	23,1%	29,4%	43,1%	41,3%	12,5%	43,8%	42,9%		31,3%
	Solucionó el Problema	10,4%	7,6%	12,3%	19,5%	13,1%	8,9%	12,3%	6,0%	15,4%	8,8%	6,3%	10,0%	4,8%		15,1%
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con el CHILEATIENDE hasta que respondieron a su requerimiento?	Tuvo más de un problema	21,2%	20,6%	21,0%	25,7%	27,9%	17,4%	21,3%	21,5%	17,6%	24,2%	12,5%	18,8%	33,3%		23,5%
	Fue un problema puntual	78,8%	79,4%	79,0%	74,3%	72,1%	82,6%	78,7%	78,5%	82,4%	75,8%	87,5%	81,3%	66,7%	100,0%	76,5%

QUE VARIABLES DISCRIMINAN LA SATISFACCIÓN EN CHILEATIENDE WEB

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



*DATOS NO PONDERADOS

RECOMENDACIONES PARA CHILEATIENDE CANAL WEB

"La Promesa" de Chileatiende en su canal web, esa que se refiere a la posibilidad de realizar todos los trámites del Estado en línea, evidentemente no es posible experimentarla. Dado este hecho, se recomienda sincerarse.

Comunicar con claridad cuáles son los trámites que es posible realizar en línea y cuáles son aquellos para los cuales se dispone sólo de información útil para su resolución en oficinas.

La mejora del servicio está dada por la incorporación de más y nuevos trámites cuya resolución sea en línea. Por ello en la medida que el programa de modernización se implemente, y se incorporen nuevos trámites, se debe ir comunicando.

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.

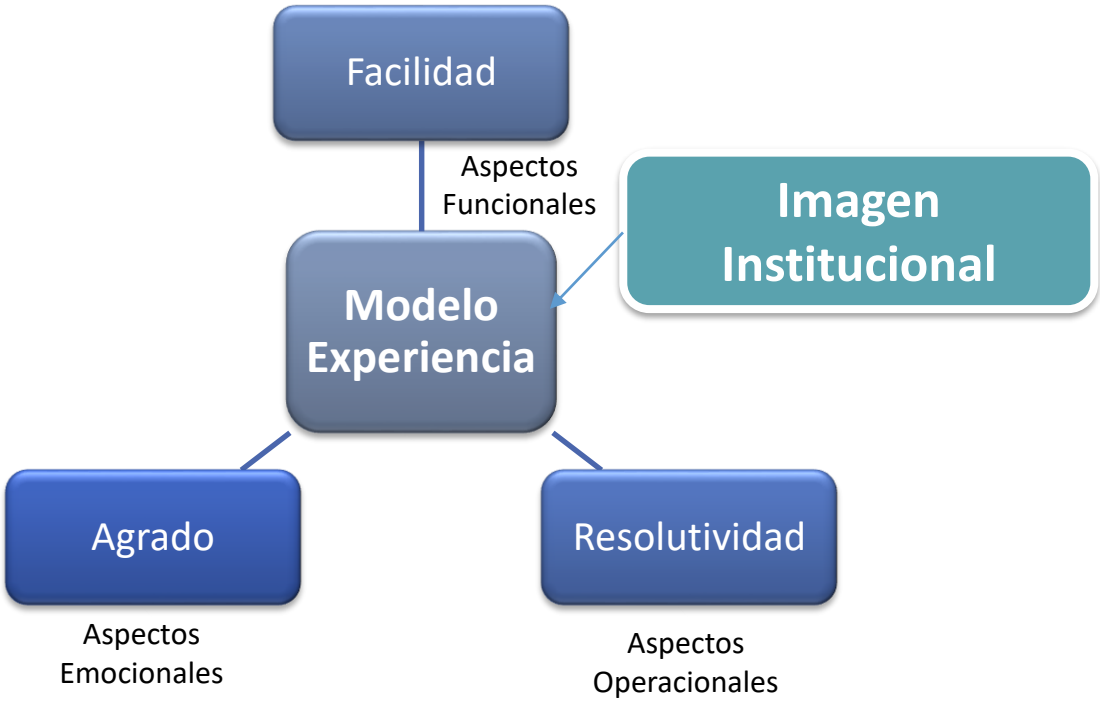
Este supuesto fue ampliamente validado al incluir estas preguntas en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes y mostrar su efecto en las percepciones de los clientes.

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).

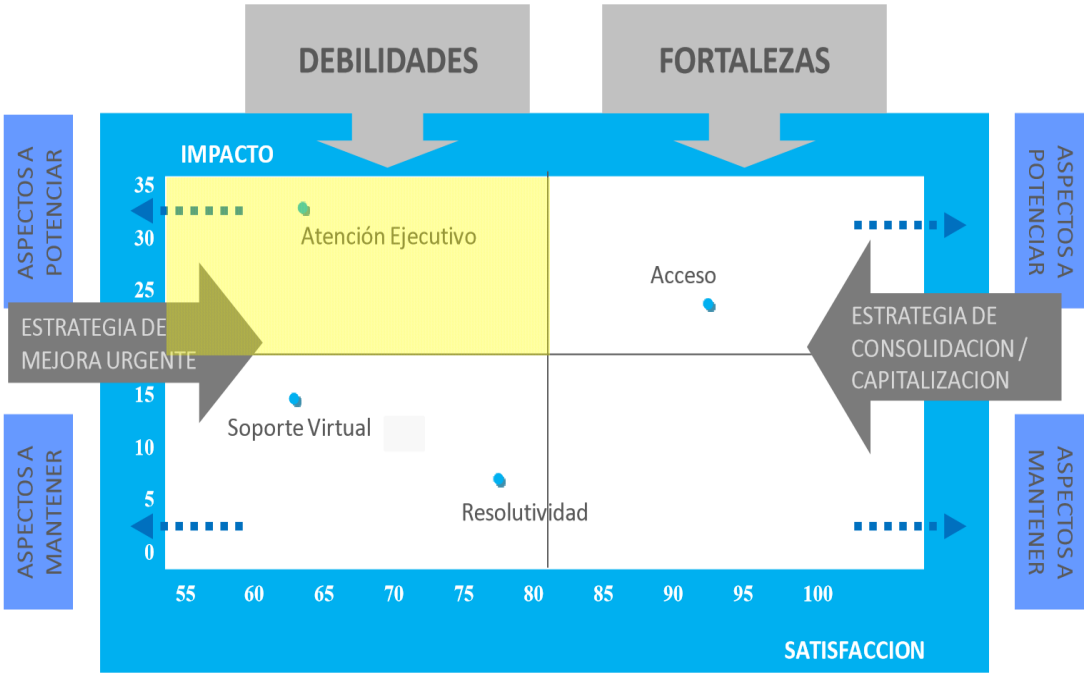
La identificación de los Drivers de Satisfacción e Insatisfacción.

- 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!