Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE LA LÍNEA DE BASE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR INSTITUCIONES PÚBLICAS

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Servicio de Impuestos Internos
www.sii.cl

BID

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:

Magdalena Browne M.

Equipo Consultor:

Daniella Leal V.
Claudia Yañez A.
Cristián Ayala A.
Vicky Rojas A.

Contraparte institucional:

Mariana Jordán
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda
Rodrigo Moya
Superintendencia de Seguridad Social
Claudio Collao
Dirección del Trabajo
Carlos Recabarren
Servicio de Impuestos Internos

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

I. OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

General:

"Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de los servicios percibidos de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización"

Específicos:

- Diagnosticar el modelo de atención de los usuarios del servicio provisto por las instituciones participantes, identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos, y todos aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables claves y entender en términos genéricos las expectativas del usuario al interactuar con dicha institución.

- Medir el nivel de satisfacción global neta de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención.

- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otra desagregación relevante para la construcción de la línea de base de las instituciones participantes.

- 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.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

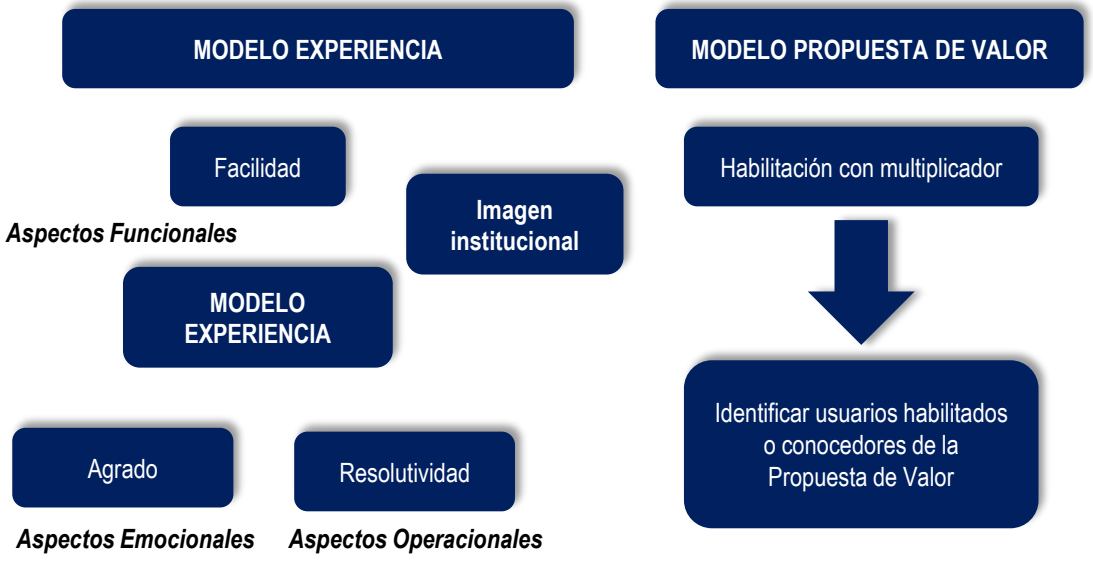
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

En el marco del Proyecto de Modernización del Sector Público impulsado por el BID, la Subsecretaría de Hacienda está encargada del levantamiento de la Línea de Base para la Medición de la Satisfacción Usuaria. Los resultados que se presentarán en este documento, responden a los datos levantados a través de una encuesta aplicada a los usuarios de dos instituciones públicas participantes del proyecto: la Superintendencia de Seguridad Social y la Dirección del Trabajo.

El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas en esta consultoría. Los resultados presentados buscan retroalimentar estos modelos.

Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

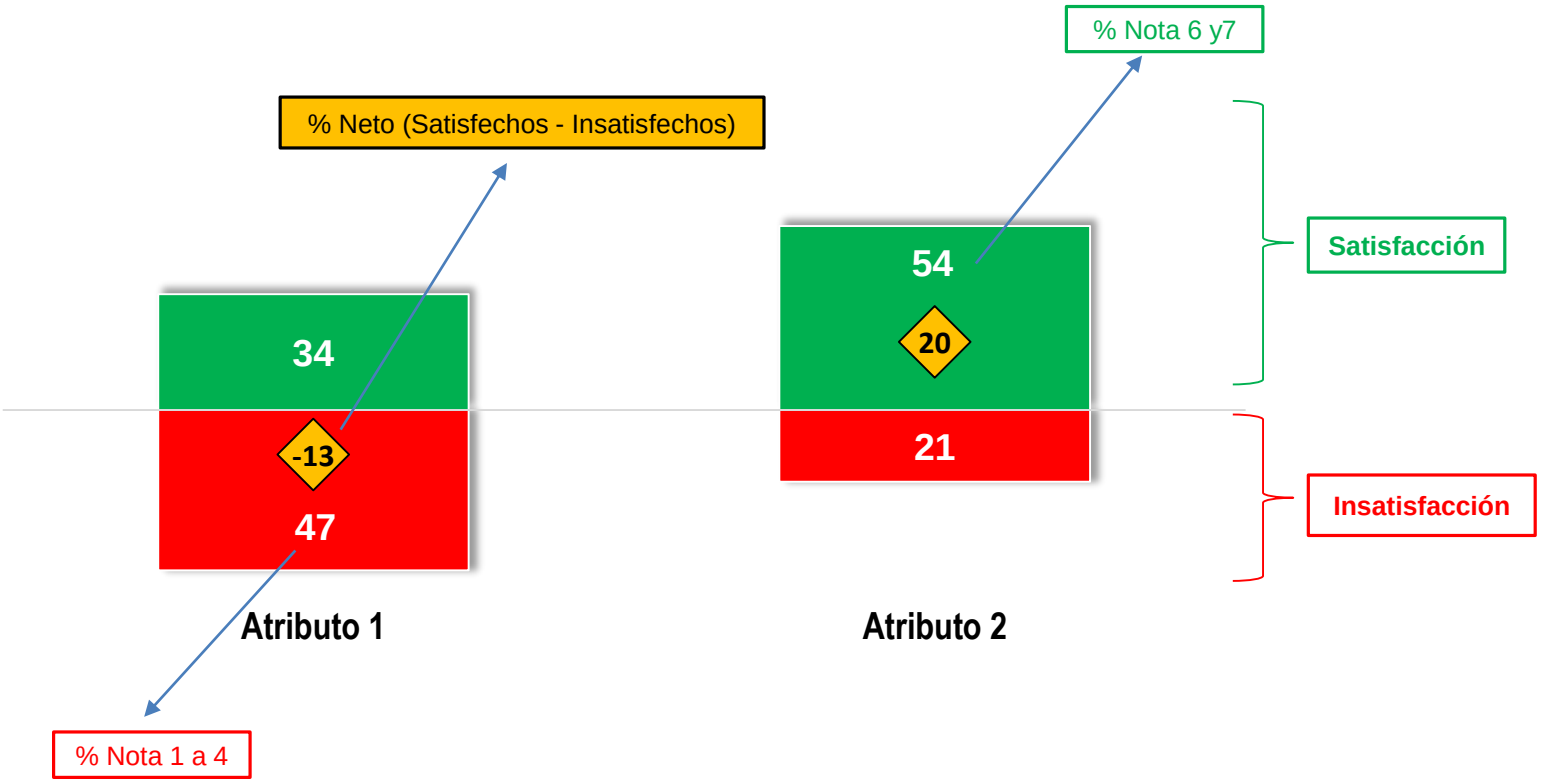
III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI y Encuestas presenciales de punto.
Universo	:	Usuarios SUSESO, DT y SII.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2016 perfilados como respondentes en cada institución de acuerdo a variables de segmentación. En las encuestas presenciales es intencional en el punto de contacto, segmentado por producto o servicio.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico. Para las encuestas presenciales, el marco muestral no es posible de estimar.
Muestra	:	4.676 casos para Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) 5.210 casos para Dirección del Trabajo (DT) 3.218 casos para el Servicios de Impuestos Internos (SII)
Error	:	+/- 1,3 para Superintendencia de Seguridad Social +/- 1,4 para Dirección del Trabajo +/- 1,7 para Servicio de Impuestos Internos
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución
Fecha de Terreno	:	12 de diciembre de 2016 al 28 de abril de 2017.

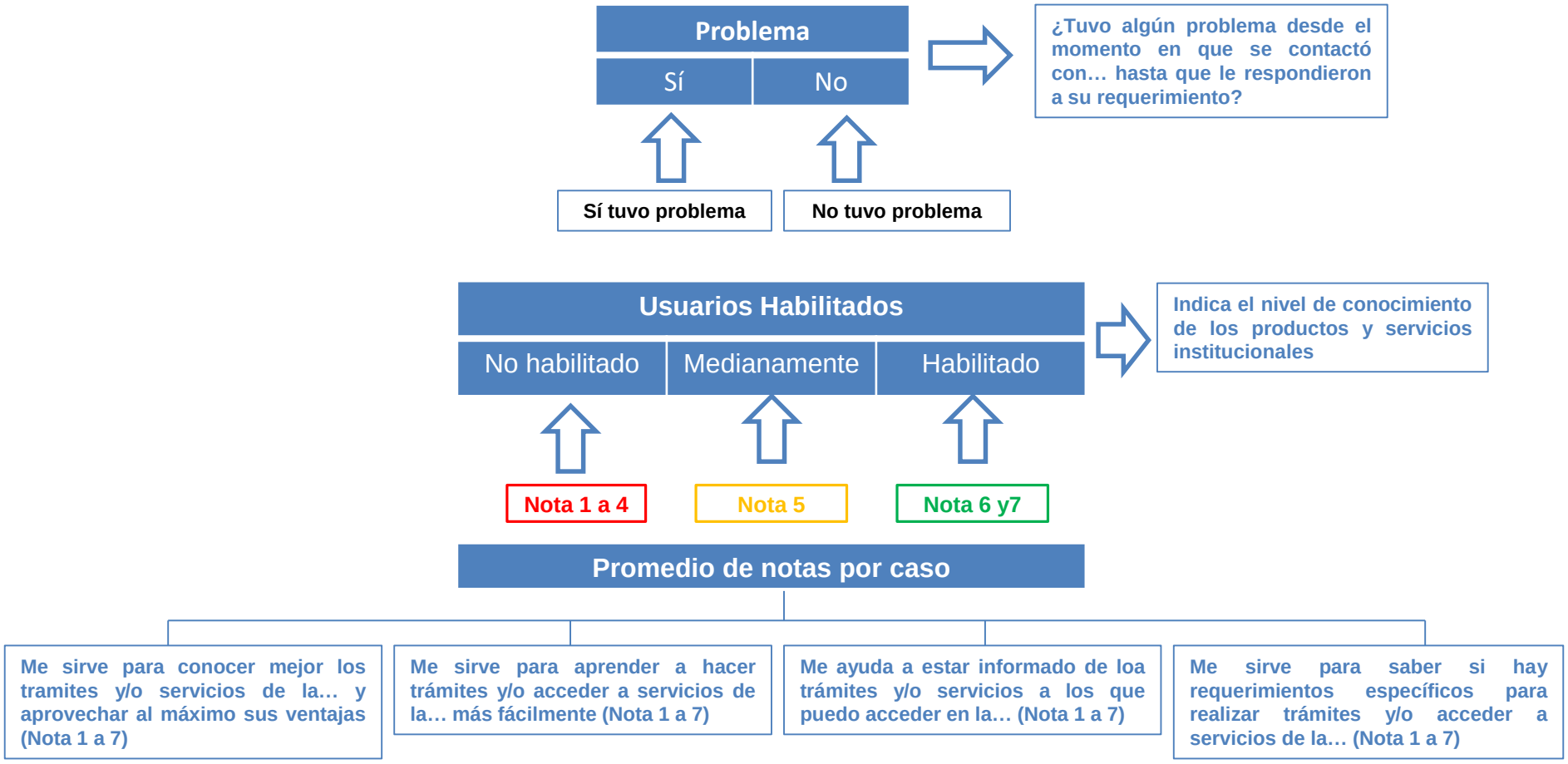
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



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

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



Ministerio de Hacienda

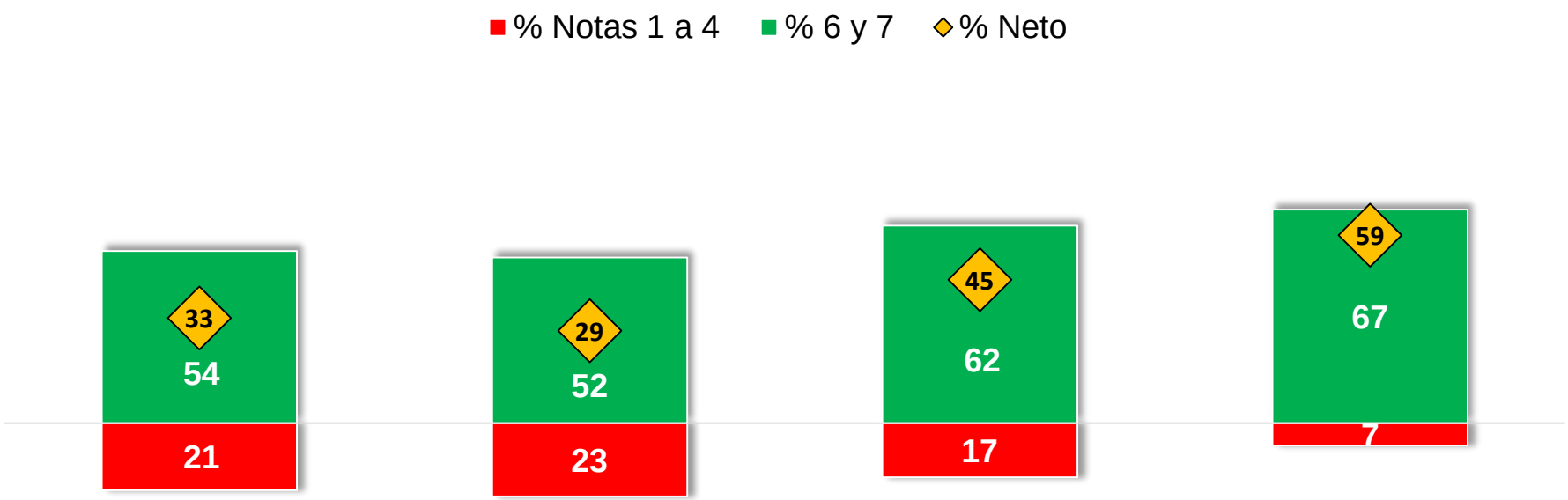
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

A. Dirección de Trabajo (DT) EVALUACIÓN GENERAL

General Instituciones (%) DT – Tipo de Usuario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la DT?



	Total DT	Trabajador	Empleador	Dirigente
N=	(5.210)	(3.585)	(917)	(708)

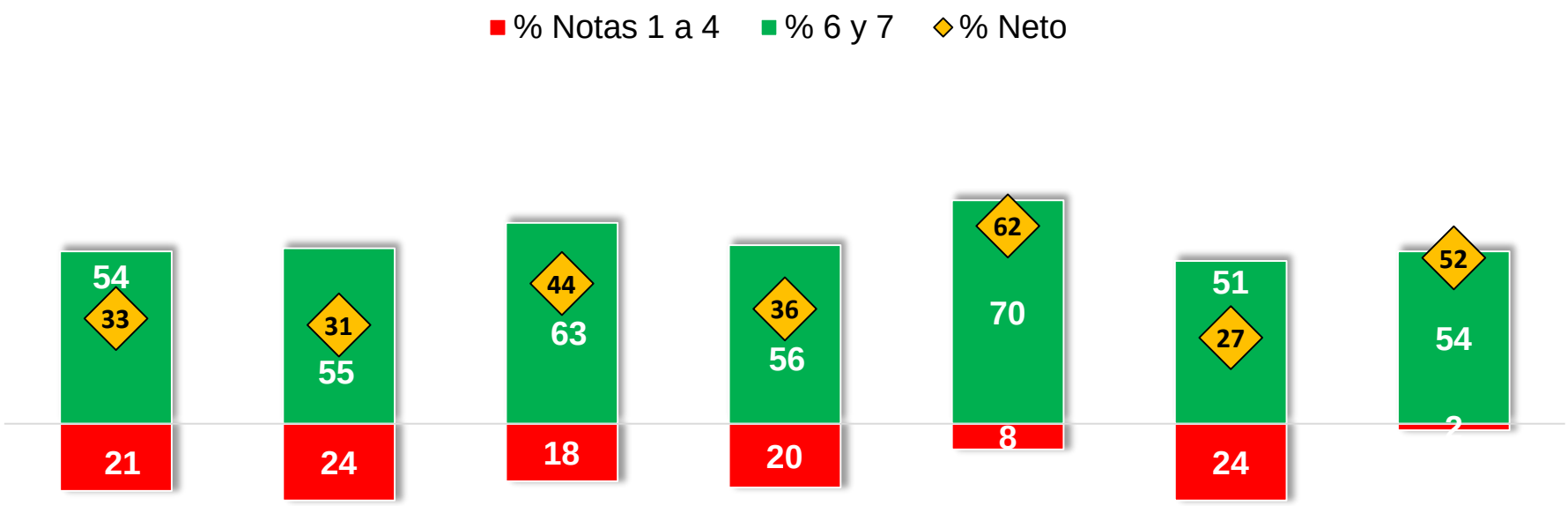
Tipo de Usuario

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

General Instituciones (%) DT – Productos

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la DT?

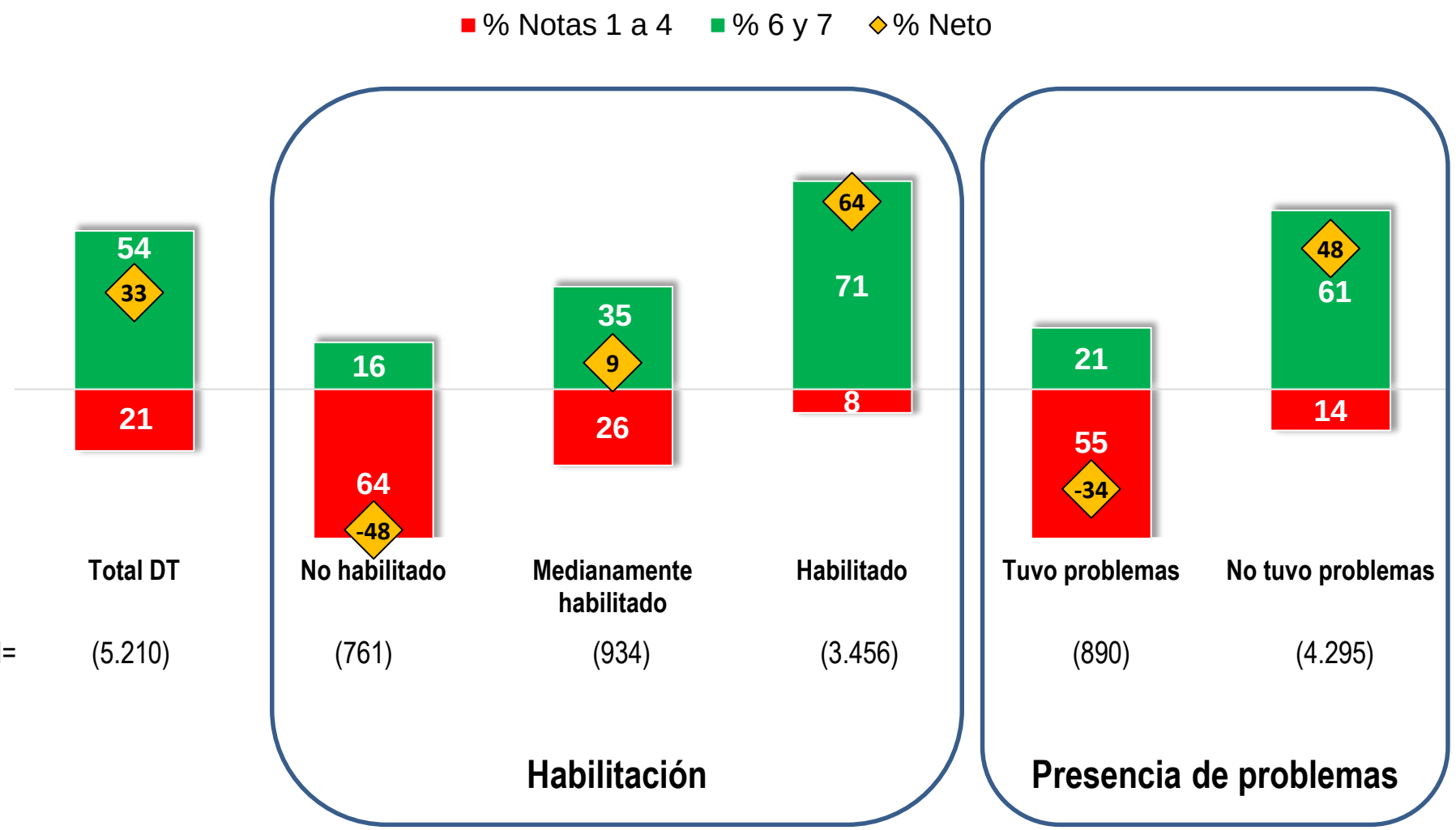


	Total DT	Fiscalización	Mediación	Conciliación	Certificados	Ministro de Fe	Capacitación
N=	(5.210)	(1.393)	(177)	(1.891)	(809)	(714)	(226)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

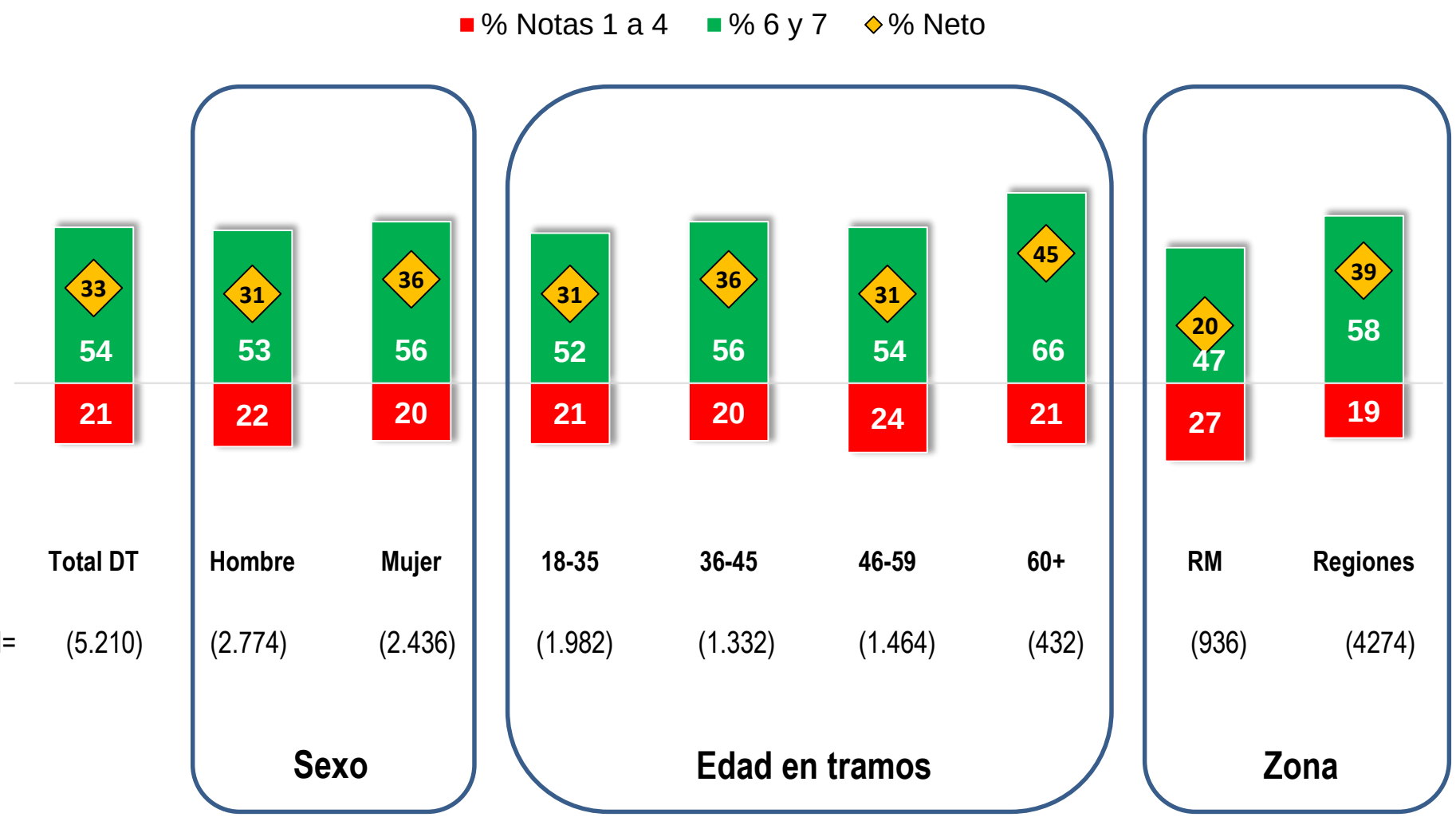
General Instituciones (%) DT – Habilitación y Problemas

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la DT?



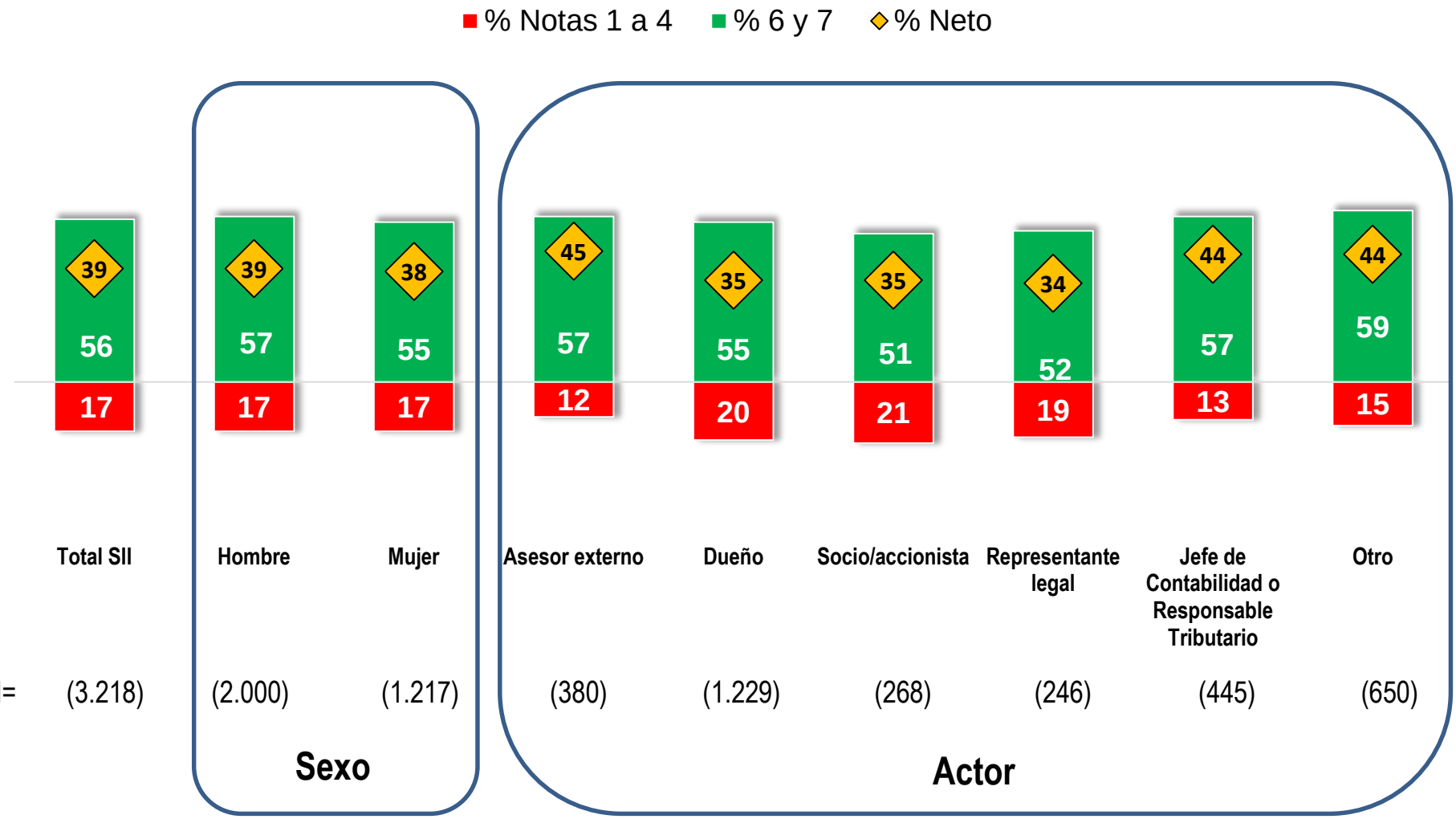
General Instituciones (%) DT – Sexo, Edad y Zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la DT?



General Instituciones (%) SII – Sexo y Actor

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al SII?



Ministerio de Hacienda

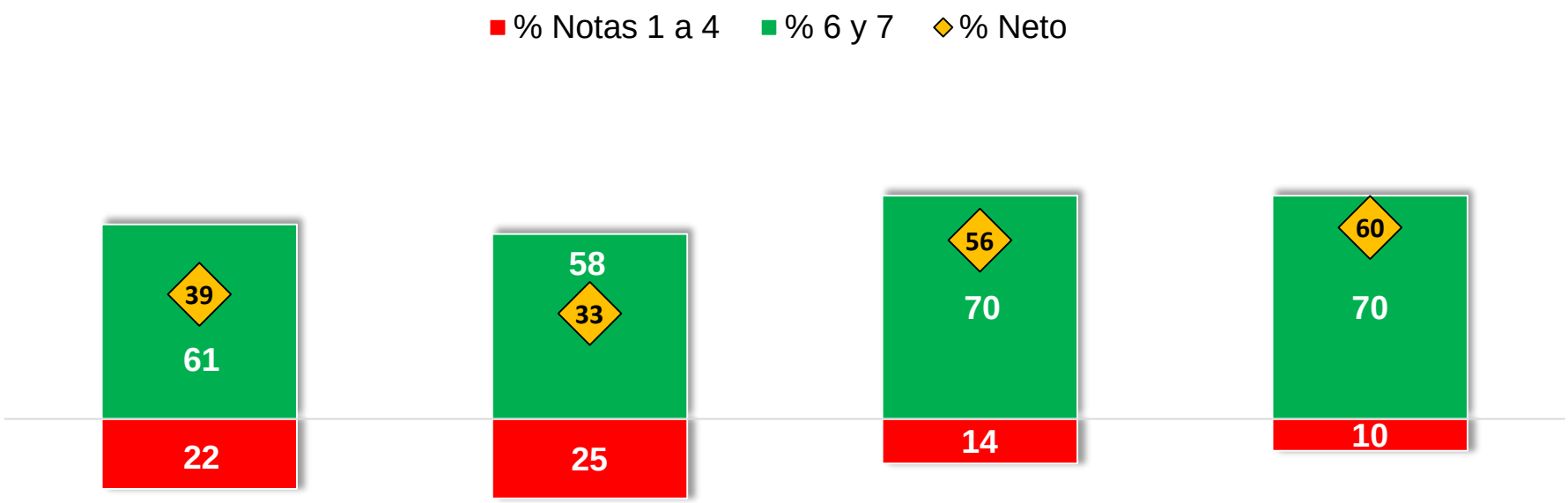
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

B. Dirección de Trabajo (DT)
SATISFACCIÓN CON ÚLTIMA EXPERIENCIA

Última Experiencia (%) DT – Tipo de usuario

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento, ¿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



	Total DT	Trabajador	Empleador	Dirigente
N=	(5.210)	(3.585)	(917)	(708)

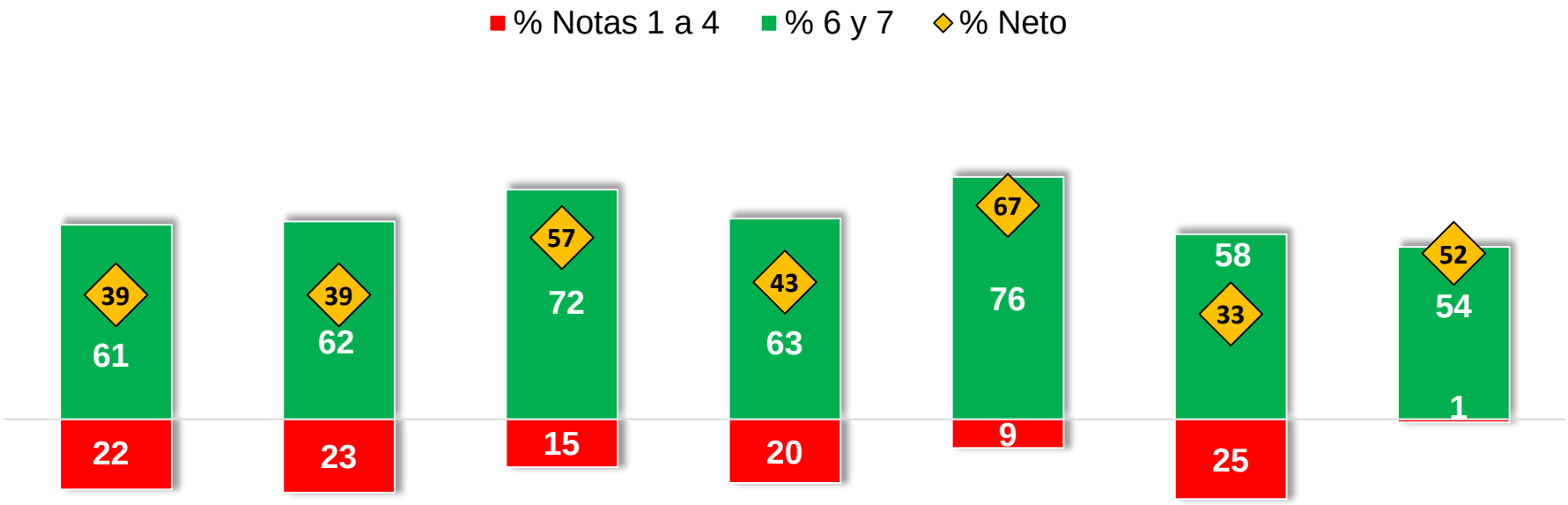
Tipo de Usuario

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Última Experiencia (%) DT – Productos

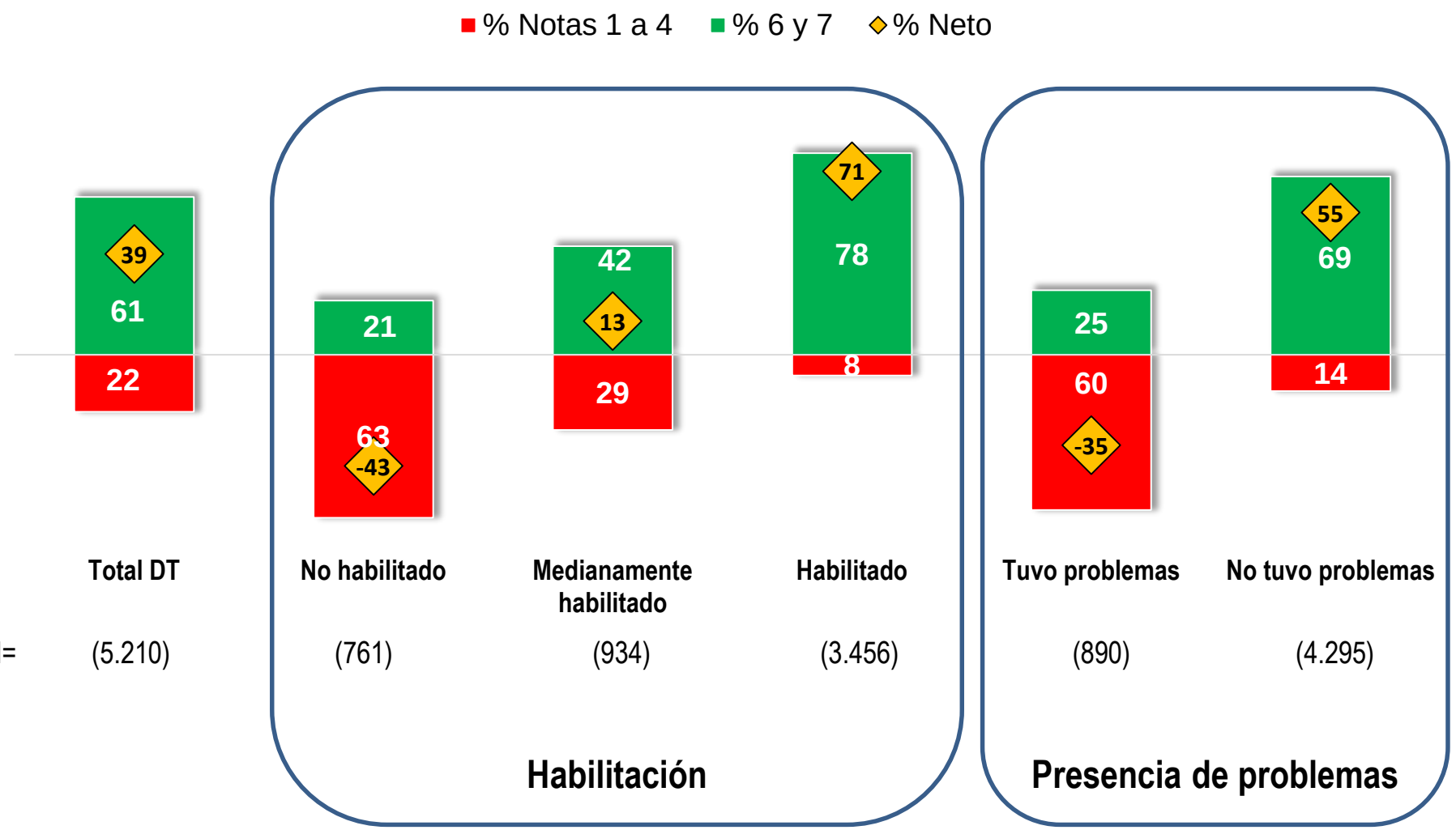
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



	Total DT	Fiscalización	Mediación	Conciliación	Certificados	Ministro de Fe	Capacitación
N=	(5.210)	(1.393)	(177)	(1.891)	(809)	(714)	(226)

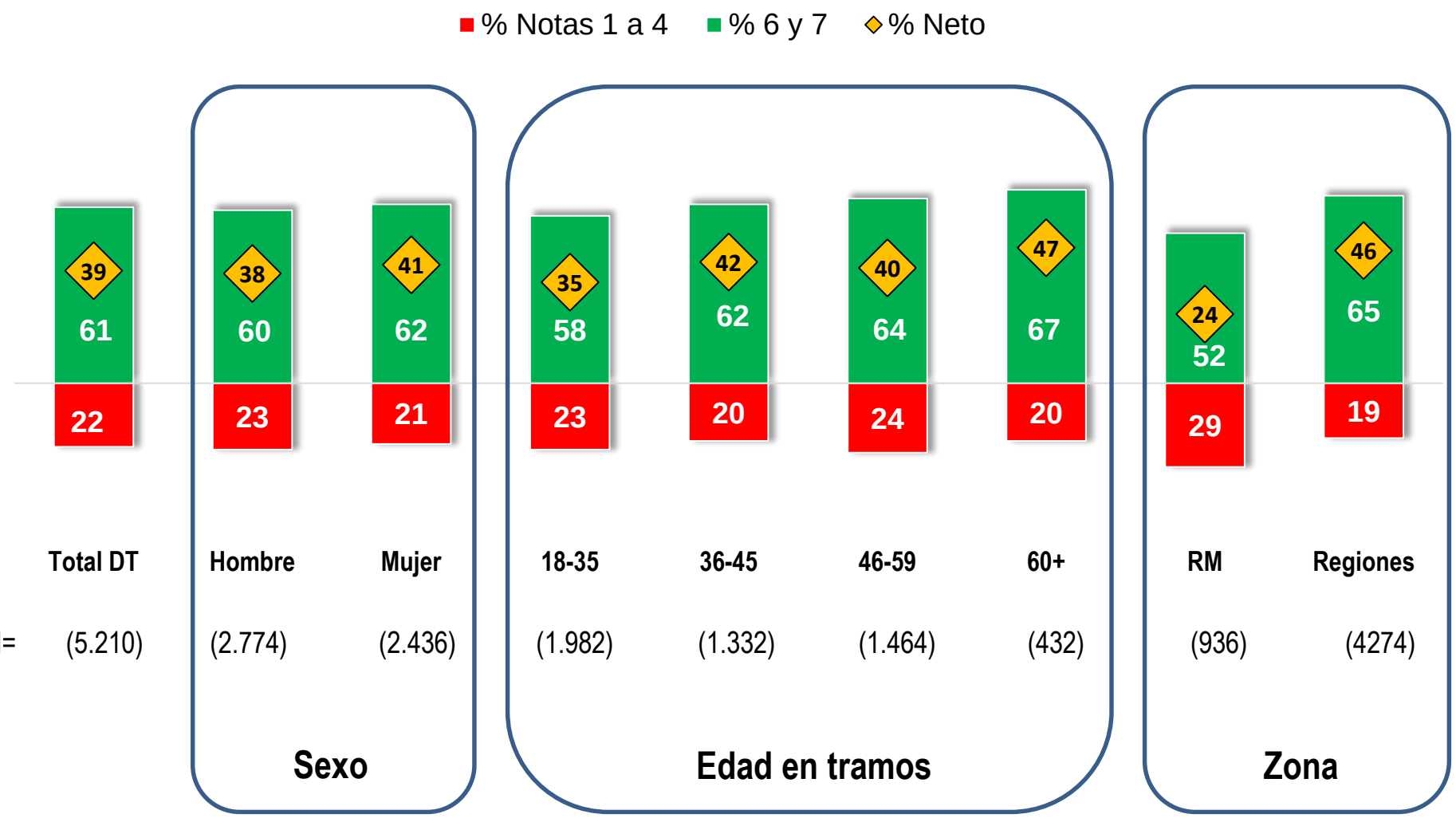
Última Experiencia (%) DT – Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento, ¿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



Última Experiencia (%) DT – Sexo, Edad y Zona

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento, ¿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

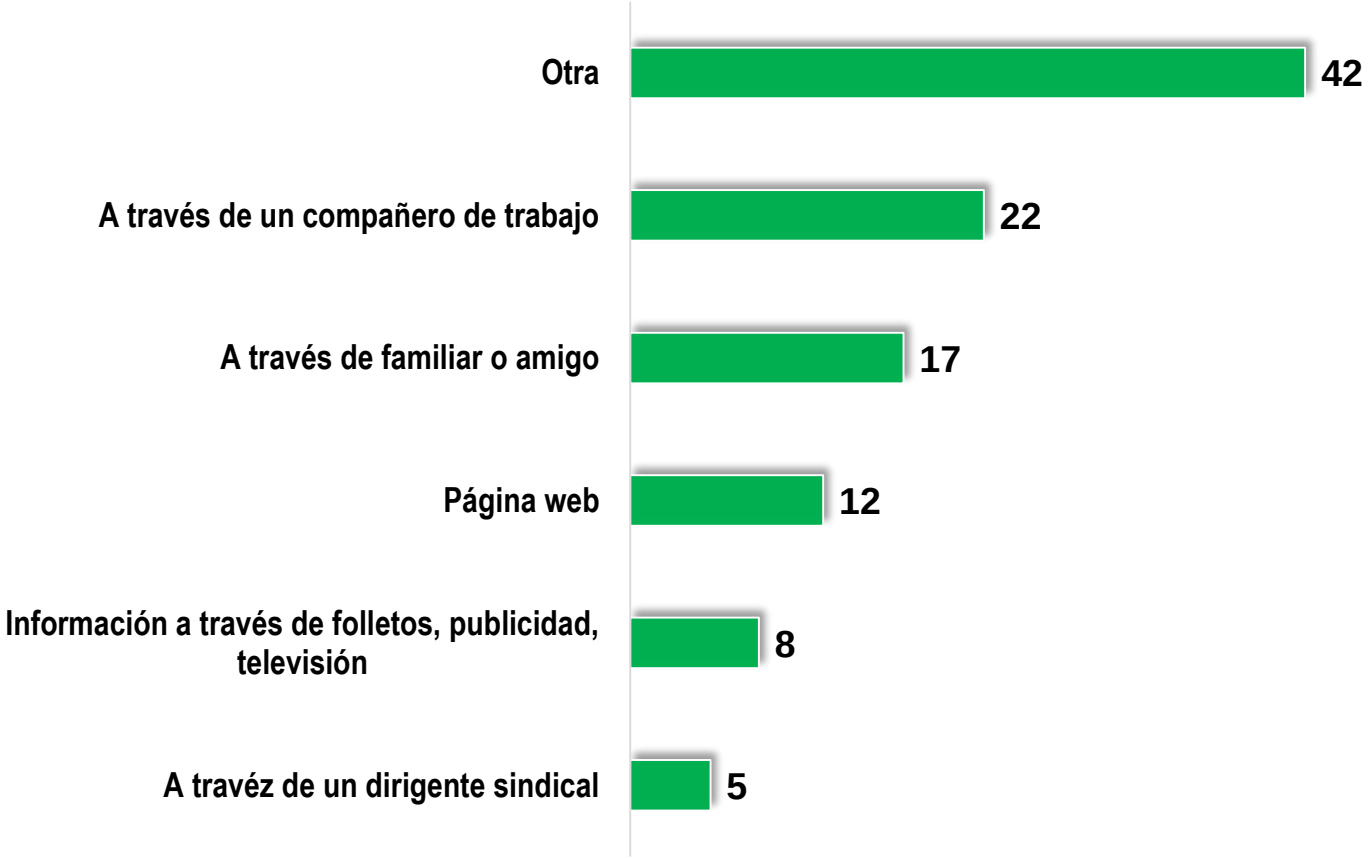


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Canales a través de los cuales se enteró de la DT (%)

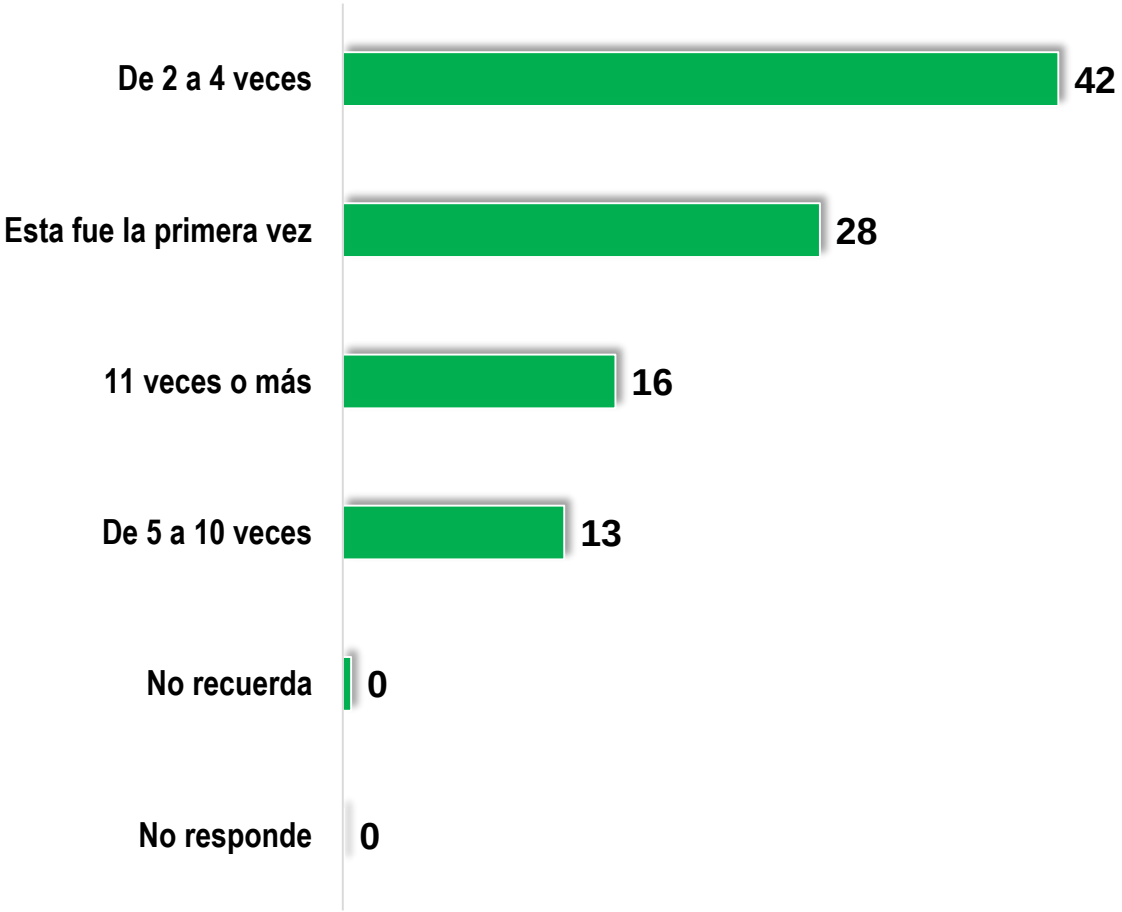
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de la DT? **%Sí**



N= 5.210. En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario DT (%)

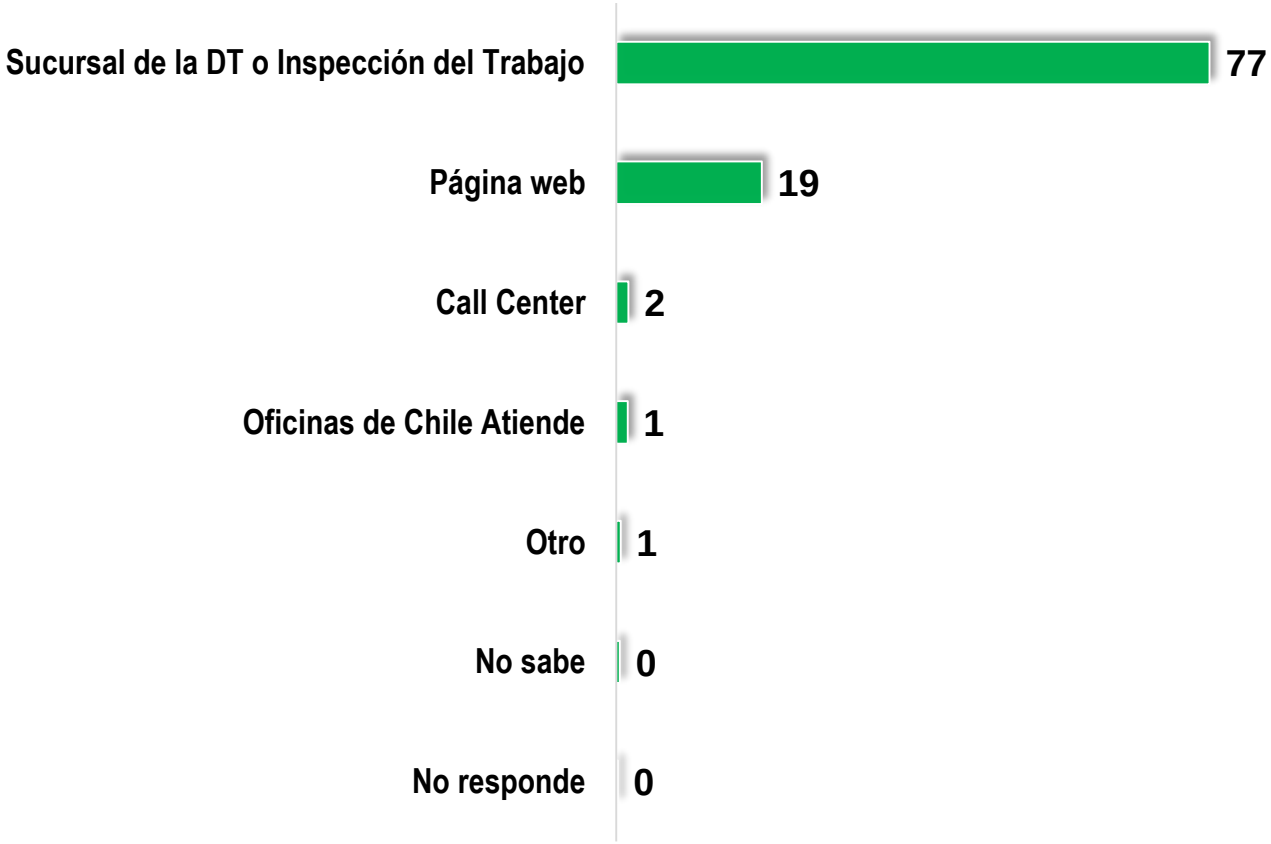
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento a la Dirección del Trabajo o DT?



N= 5.210

Último requerimiento a DT: Canal (%)

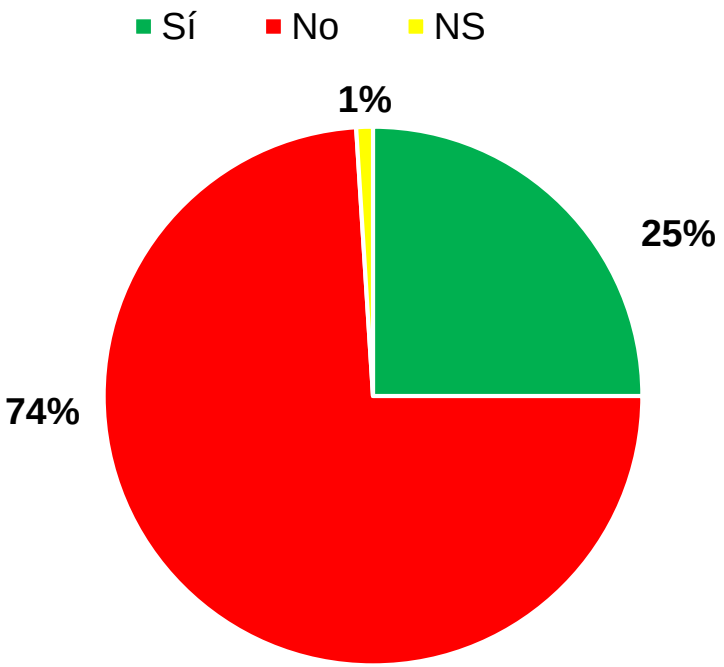
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento a la DT (en los últimos 10 meses), ¿a través de qué medio lo realizó?



N= 5.210

Contacto para saber estado del trámite (%)

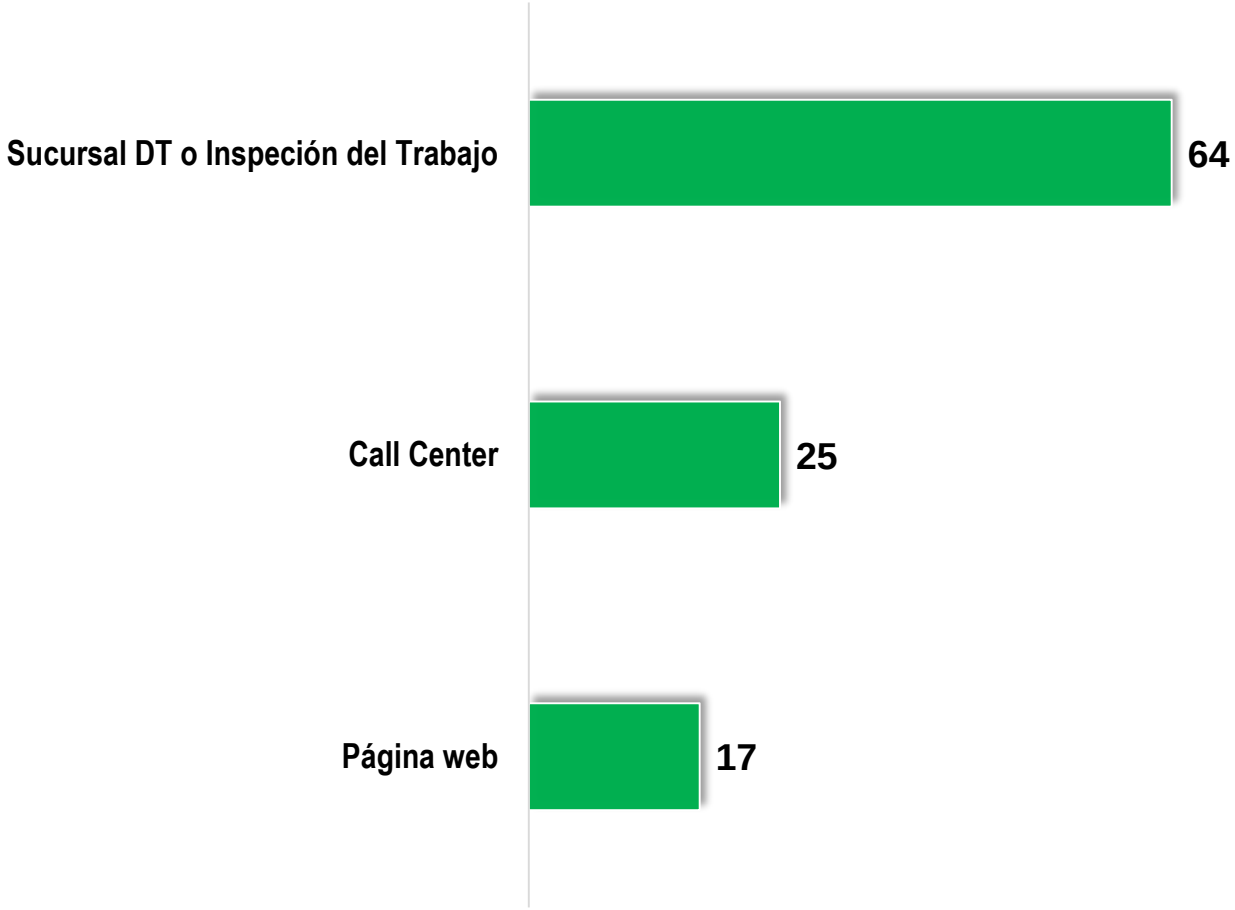
Durante el tiempo que su último trámite en la DT estuvo en curso, ¿se contactó con la DT para saber el estado de su trámite?



N= 5.210

Canal de Contacto para saber estado del trámite (%)

¿A través de qué canal tuvo contacto con la DT para saber el estado de su trámite? **%Sí**



N= 1.634

Satisfacción Canales de Contacto: DT

Satisfacción canales de contacto		Tipo de Usuario				Producto						Habilitación		
		Total	TRAB	EMPL	OOSS	FISCALIZACIÓN	MEDIACIÓN	CONCILIACIÓN	CERTIFICADOS	MINISTRO DE FE	CAPACITACIÓN	NO HAB	MED	HAB
Satisfacción última experiencia	NET 6 a 7	61.2%	58.1%	70.1%	69.9%	62.0%	71.8%	62.8%	75.9%	57.8%	53.7%	20.6%	42.0%	78.5%
	NET 1 a 4	22.0%	24.8%	14.4%	9.9%	22.9%	15.0%	19.9%	9.3%	25.2%	1.4%	63.5%	29.3%	7.9%
Call Center	NET 6 a 7	56.7%	55.1%	59.8%	75.2%	46.8%	41.3%	57.3%	71.7%	56.2%	67.5%	14.8%	38.4%	82.3%
	NET 1 a 4	28.1%	30.9%	21.3%	6.3%	29.2%	54.4%	27.0%	3.9%	32.0%	0.4%	65.9%	30.3%	9.5%
Página Web	NET 6 a 7	77.6%	68.4%	89.4%	79.7%	79.4%	93.8%	63.7%	92.4%	72.4%	50.0%	40.8%	56.2%	90.0%
	NET 1 a 4	8.8%	13.5%	2.7%	2.1%	7.1%	0.0%	12.1%	2.6%	11.2%	0.7%	37.4%	16.0%	1.2%
Sucursal Presencial	NET 6 a 7	56.6%	55.3%	61.4%	70.3%	60.6%	66.1%	62.9%	68.4%	51.4%	62.4%	15.9%	40.6%	74.7%
	NET 1 a 4	21.4%	22.4%	18.6%	6.6%	19.8%	14.6%	16.5%	8.9%	25.6%	17.4%	62.9%	27.6%	6.3%

Satisfacción canales de contacto		Problemas		Encuesta		Sexo		Edad				Zona				NSE		
		SI	NO	TELEF	PRES	H	M	18-35	36-45	46-59	60 +	RM	Norte	Centro	Sur	Alto	Medio	Bajo
Satisfacción última experiencia	NET 6 a 7	24.8%	68.7%	59.5%	66.2%	60.2%	62.1%	58.3%	62.2%	63.9%	66.6%	52.4%	59.4%	68.8%	64.1%	59.3%	64.2%	62.6%
	NET 1 a 4	60.1%	14.0%	24.0%	16.1%	22.7%	21.4%	22.8%	19.9%	23.8%	19.5%	28.7%	27.1%	16.1%	18.4%	22.9%	20.2%	22.0%
Call Center	NET 6 a 7	40.1%	65.3%	58.6%	24.4%	54.7%	58.5%	55.1%	49.5%	69.7%	63.7%	58.0%	59.3%	57.2%	54.2%	54.6%	64.9%	58.8%
	NET 1 a 4	43.0%	20.3%	26.1%	60.5%	23.8%	32.1%	29.7%	41.7%	12.0%	1.2%	32.8%	25.4%	23.6%	27.3%	30.5%	21.5%	20.0%
Página Web	NET 6 a 7	60.9%	81.4%	78.1%	66.6%	73.5%	81.1%	72.3%	79.6%	81.7%	96.8%	72.9%	81.7%	76.3%	81.9%	77.6%	76.0%	82.8%
	NET 1 a 4	29.4%	4.0%	8.5%	15.3%	11.3%	6.6%	13.8%	7.0%	2.8%	1.5%	11.4%	7.9%	8.5%	6.3%	8.5%	9.5%	9.7%
Sucursal Presencial	NET 6 a 7	20.6%	64.4%	56.3%	57.5%	56.2%	57.1%	55.5%	54.6%	56.5%	71.6%	52.2%	55.6%	55.7%	63.1%	54.8%	57.1%	59.8%
	NET 1 a 4	55.0%	14.2%	25.4%	12.3%	20.9%	22.0%	21.2%	21.8%	23.3%	15.2%	24.9%	29.2%	16.7%	19.6%	23.8%	20.0%	18.3%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

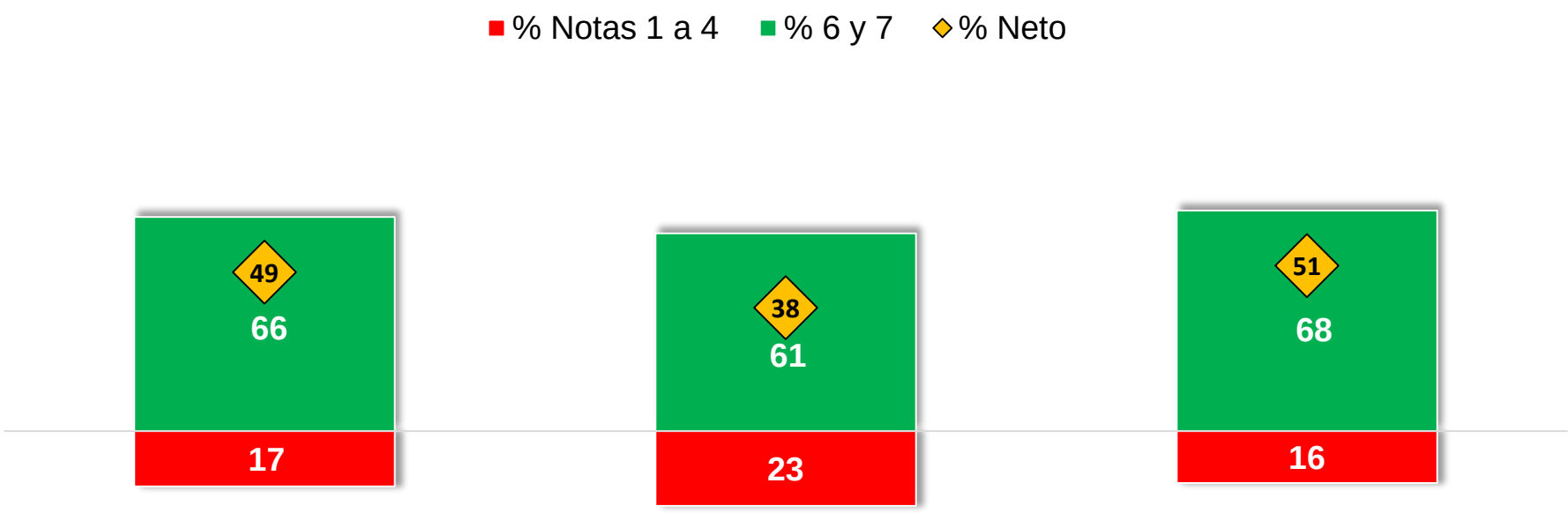
Satisfacción Infraestructura en la Experiencia de Servicio: DT

Satisfacción Infraestructura en la Experiencia de Servicio		Tipo de Usuario				Producto						Habilitación		
		Total	TRAB	EMPL	OOSS	FISCALIZACIÓN	MEDIACIÓN	CONCILIACIÓN	CERTIFICADOS	MINISTRO DE FE	CAPACITACIÓN	NO HAB	MED	HAB
Satisfacción última experiencia	NET 6 a 7	61.2%	58.1%	70.1%	69.9%	62.0%	71.8%	62.8%	75.9%	57.8%	53.7%	20.6%	42.0%	78.5%
	NET 1 a 4	22.0%	24.8%	14.4%	9.9%	22.9%	15.0%	19.9%	9.3%	25.2%	1.4%	63.5%	29.3%	7.9%
Sus oficinas son muy cómodas	NET 6 a 7	51.9%	51.5%	53.3%	59.3%	57.5%	70.8%	57.3%	58.8%	47.4%	59.5%	25.9%	38.7%	64.8%
	NET 1 a 4	24.0%	24.1%	24.3%	15.2%	20.5%	9.9%	21.0%	15.1%	27.1%	3.6%	53.1%	28.9%	13.1%
Sus oficinas son muy limpias y ordenadas	NET 6 a 7	72.8%	73.2%	70.8%	76.3%	78.9%	86.7%	77.2%	79.7%	68.8%	63.3%	45.4%	59.3%	85.8%
	NET 1 a 4	10.4%	10.3%	10.9%	6.8%	8.0%	0.7%	9.4%	5.1%	11.9%	0.7%	26.3%	15.7%	3.7%
Los tiempos de espera de atención son adecuados	NET 6 a 7	42.8%	41.1%	48.5%	65.0%	51.9%	69.8%	48.1%	55.1%	37.2%	44.8%	18.4%	27.5%	55.4%
	NET 1 a 4	36.5%	38.4%	30.2%	13.9%	26.9%	8.1%	31.1%	25.0%	42.3%	34.9%	67.5%	47.9%	23.1%

Satisfacción Infraestructura en la Experiencia de Servicio		Problemas		Encuesta		Sexo		Edad				Zona				NSE		
		SI	NO	TELEF	PRES	H	M	18-35	36-45	46-59	60 +	RM	Norte	Centro	Sur	Alto	Medio	Bajo
Satisfacción última experiencia	NET 6 a 7	24.8%	68.7%	59.5%	66.2%	60.2%	62.1%	58.3%	62.2%	63.9%	66.6%	52.4%	59.4%	68.8%	64.1%	59.3%	64.2%	62.6%
	NET 1 a 4	60.1%	14.0%	24.0%	16.1%	22.7%	21.4%	22.8%	19.9%	23.8%	19.5%	28.7%	27.1%	16.1%	18.4%	22.9%	20.2%	22.0%
Sus oficinas son muy cómodas	NET 6 a 7	35.4%	55.4%	48.8%	59.2%	51.6%	52.3%	47.8%	48.6%	57.8%	70.5%	45.7%	48.7%	56.0%	55.7%	43.6%	61.7%	58.4%
	NET 1 a 4	44.1%	19.6%	27.0%	16.9%	22.9%	25.1%	25.9%	24.5%	22.2%	15.4%	32.5%	21.5%	20.9%	19.0%	30.6%	17.1%	18.0%
Sus oficinas son muy limpias y ordenadas	NET 6 a 7	56.7%	76.3%	71.8%	75.1%	74.8%	70.6%	71.9%	73.7%	72.5%	76.5%	62.1%	72.5%	79.3%	77.7%	66.6%	81.1%	76.6%
	NET 1 a 4	22.4%	7.8%	11.4%	8.1%	9.6%	11.3%	10.1%	12.2%	9.2%	9.8%	15.2%	8.5%	8.3%	8.2%	14.9%	4.4%	7.6%
Los tiempos de espera de atención son adecuados	NET 6 a 7	19.3%	47.8%	39.2%	51.4%	43.7%	41.9%	37.0%	44.3%	47.1%	60.5%	38.0%	37.5%	45.1%	48.0%	37.4%	47.7%	48.6%
	NET 1 a 4	61.2%	31.3%	40.8%	26.6%	34.4%	38.9%	40.8%	38.1%	30.6%	23.9%	40.2%	35.6%	36.9%	32.5%	42.8%	31.0%	29.9%

Evaluación Específica Experiencia: DT (%)

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿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 realizó un trámite en la DT. Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en la DT

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite o requerimiento

Para realizar mi trámite en DT, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

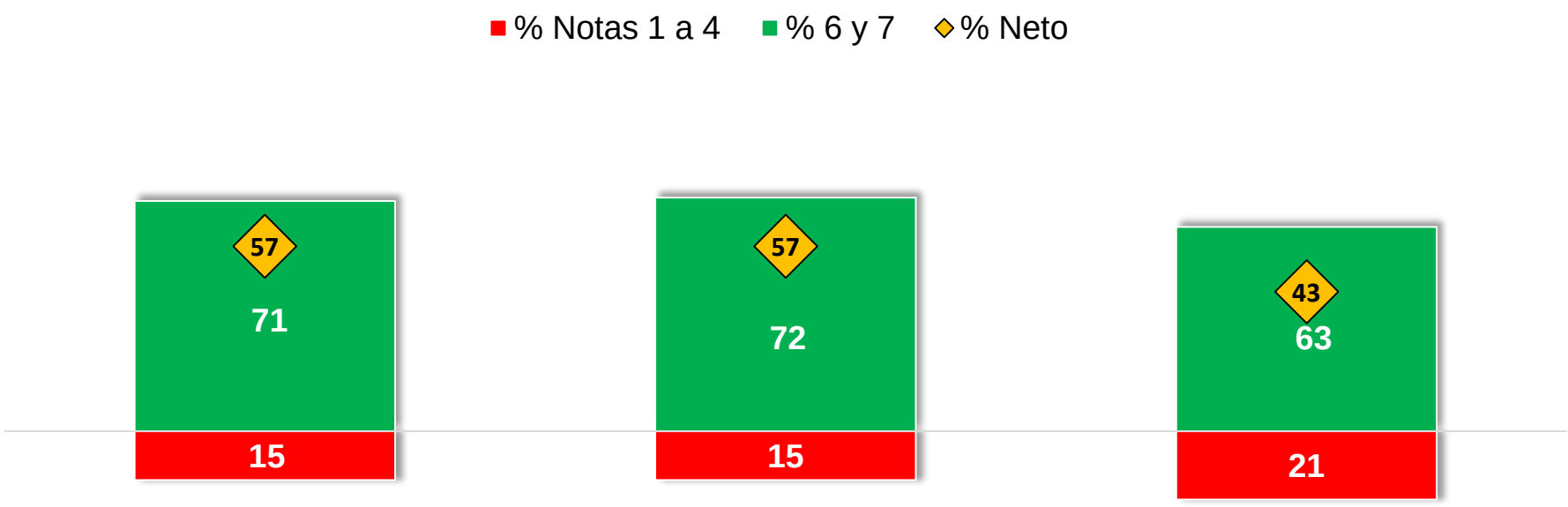
N= 5.210

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%)

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿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 realizó un trámite en la DT. Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



La información que me entregaron para hacer mi trámite fue muy fácil de entender

La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite

La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite fue suficiente para mí

Resolutividad

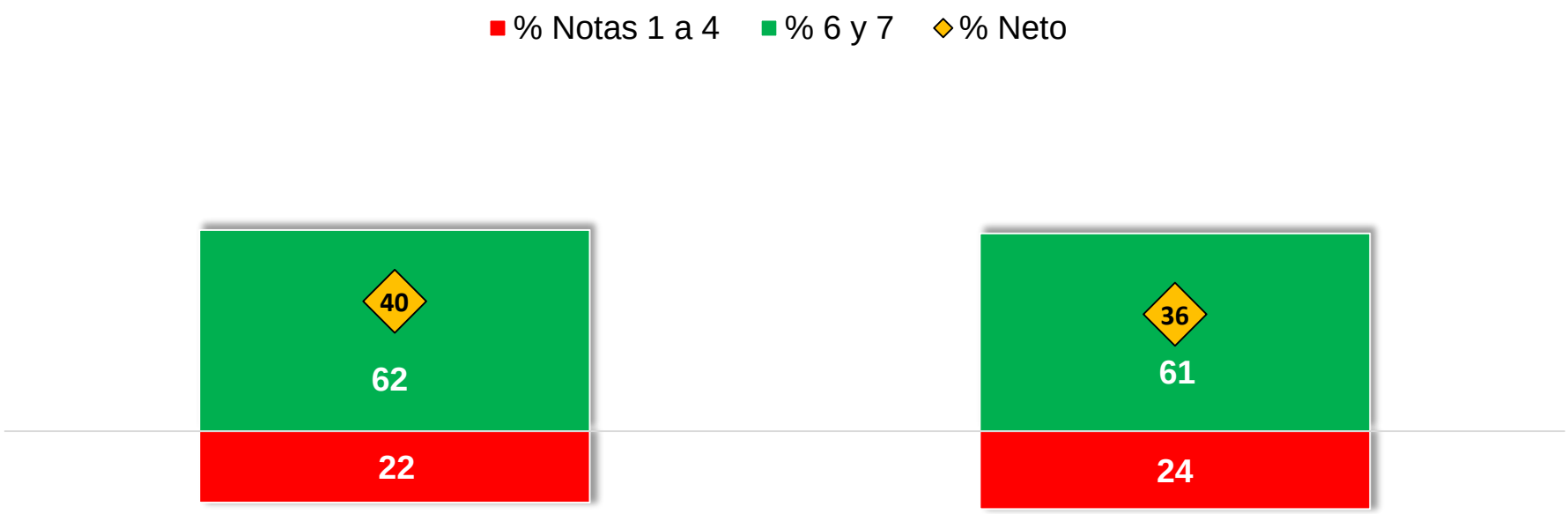
N= 5.210

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%)

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿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 realizó un trámite en la DT. Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



En la DT me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la DT

Agrado

N= 5.210

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción Especifica de Experiencia: DT

Satisfacción Especifica de Experiencia		Tipo de Usuario				Producto						Habilitación		
		Total	TRAB	EMPL	OOSS	FISCALIZACIÓN	MEDIACIÓN	CONCILIACIÓN	CERTIFICADOS	MINISTRO DE FE	CAPACITACIÓN	NO HAB	MED	HAB
Satisfacción general última experiencia	NET 6 a 7	61.2%	58.1%	70.1%	69.9%	62.0%	71.8%	62.8%	75.9%	57.8%	53.7%	20.6%	42.0%	78.5%
	NET 1 a 4	22.0%	24.8%	14.4%	9.9%	22.9%	15.0%	19.9%	9.3%	25.2%	1.4%	63.5%	29.3%	7.9%
Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería	NET 6 a 7	66.3%	64.9%	70.3%	71.9%	65.7%	85.0%	67.3%	75.1%	64.5%	55.5%	23.8%	47.4%	84.3%
	NET 1 a 4	17.4%	18.9%	13.3%	8.9%	17.0%	5.3%	14.8%	9.8%	19.9%	11.2%	57.2%	20.9%	5.0%
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta de mi trámite	NET 6 a 7	60.9%	57.1%	72.0%	70.9%	59.7%	76.6%	65.5%	77.7%	56.3%	43.3%	19.0%	38.9%	79.5%
	NET 1 a 4	22.8%	26.3%	12.9%	12.8%	23.7%	14.5%	18.9%	8.7%	26.9%	12.1%	64.3%	32.3%	8.1%
Para realizar mi trámite en la DT, los pasos a seguir son muy claros	NET 6 a 7	67.7%	65.9%	72.5%	77.7%	67.5%	77.5%	71.8%	76.0%	64.5%	75.1%	22.9%	47.4%	86.9%
	NET 1 a 4	16.4%	18.3%	11.3%	5.1%	16.8%	5.3%	13.1%	8.2%	19.2%	11.7%	55.5%	20.1%	4.1%
La información que me entregaron para hacer mi trámite fue muy fácil de entender	NET 6 a 7	71.1%	70.1%	73.9%	81.7%	71.0%	79.6%	73.8%	79.9%	68.5%	76.0%	26.5%	52.5%	89.9%
	NET 1 a 4	14.6%	16.7%	8.9%	3.9%	13.5%	8.6%	11.7%	6.0%	17.5%	11.3%	53.4%	17.7%	2.8%
La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite	NET 6 a 7	72.1%	69.8%	78.5%	84.6%	70.8%	82.3%	73.6%	82.3%	69.9%	75.3%	25.1%	56.1%	90.8%
	NET 1 a 4	14.9%	16.8%	9.9%	3.4%	15.6%	8.0%	14.0%	5.1%	16.9%	11.0%	56.3%	18.3%	2.2%
La información sobre el resultado de mi trámite fue suficiente para mí	NET 6 a 7	63.4%	59.1%	75.9%	75.4%	60.2%	73.1%	65.8%	82.1%	59.5%	85.0%	22.6%	42.9%	81.6%
	NET 1 a 4	20.6%	23.9%	11.0%	11.7%	25.5%	16.4%	17.9%	6.2%	23.6%	11.7%	61.4%	26.8%	7.2%
En la DT me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento	NET 6 a 7	61.6%	58.7%	69.9%	73.7%	64.8%	74.8%	67.8%	71.5%	56.9%	54.2%	18.1%	39.4%	81.2%
	NET 1 a 4	22.0%	25.0%	13.6%	9.2%	23.2%	11.3%	16.8%	8.7%	26.3%	21.8%	70.0%	27.5%	6.9%
En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la DT	NET 6 a 7	60.7%	58.4%	66.4%	83.3%	63.7%	77.3%	67.0%	68.9%	56.2%	55.1%	14.2%	37.8%	81.2%
	NET 1 a 4	24.4%	27.1%	17.4%	5.1%	22.6%	9.6%	19.5%	12.8%	28.8%	11.0%	76.0%	33.9%	6.8%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción Especifica de Experiencia: DT

Satisfacción Especifica de Experiencia.		Problemas		Encuesta		Sexo		Edad				Zona				NSE		
		SI	NO	TELEF	PRES	H	M	18-35	36-45	46-59	60 +	RM	Norte	Centro	Sur	Alto	Medio	Bajo
Satisfacción general última experiencia	NET 6 a 7	24.8%	68.7%	59.5%	66.2%	60.2%	62.1%	58.3%	62.2%	63.9%	66.6%	52.4%	59.4%	68.8%	64.1%	59.3%	64.2%	62.6%
	NET 1 a 4	60.1%	14.0%	24.0%	16.1%	22.7%	21.4%	22.8%	19.9%	23.8%	19.5%	28.7%	27.1%	16.1%	18.4%	22.9%	20.2%	22.0%
Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en la DT	NET 6 a 7	28.6%	74.5%	64.2%	72.7%	65.8%	66.9%	64.9%	65.0%	69.3%	70.6%	63.0%	63.3%	69.2%	68.3%	63.7%	68.7%	70.5%
	NET 1 a 4	48.3%	10.9%	19.4%	11.5%	17.0%	17.9%	17.5%	17.6%	17.5%	15.9%	20.2%	17.2%	16.7%	15.2%	19.4%	14.7%	15.4%
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta de mi trámite	NET 6 a 7	23.5%	68.9%	58.5%	68.1%	59.0%	62.9%	58.1%	60.9%	64.0%	68.8%	52.4%	59.0%	66.2%	65.8%	59.0%	64.1%	62.3%
	NET 1 a 4	60.2%	14.8%	25.8%	13.6%	23.3%	22.3%	25.4%	21.7%	19.9%	20.3%	28.2%	26.2%	19.8%	18.6%	25.5%	18.9%	20.3%
Para realizar mi trámite en la DT, los pasos a seguir son muy claros	NET 6 a 7	30.0%	75.6%	65.8%	73.3%	65.8%	69.6%	66.5%	67.9%	68.5%	71.4%	63.5%	65.3%	72.3%	68.8%	64.8%	72.8%	69.3%
	NET 1 a 4	52.7%	8.8%	18.3%	10.7%	16.4%	16.4%	18.0%	14.7%	15.9%	14.9%	19.8%	16.1%	14.4%	14.8%	18.7%	13.3%	14.0%
La información que me entregaron para hacer mi trámite fue muy fácil de entender	NET 6 a 7	35.8%	78.6%	69.6%	75.9%	70.4%	71.9%	70.1%	72.1%	71.5%	73.5%	67.5%	68.3%	74.3%	73.3%	69.2%	75.2%	71.5%
	NET 1 a 4	43.2%	8.6%	16.1%	10.0%	13.8%	15.4%	14.9%	13.9%	15.2%	12.9%	18.0%	16.0%	12.8%	12.0%	16.4%	12.2%	12.5%
La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite	NET 6 a 7	34.9%	80.0%	71.3%	74.8%	71.7%	72.6%	71.7%	73.3%	70.8%	75.3%	67.2%	70.3%	75.6%	74.9%	71.5%	73.0%	72.9%
	NET 1 a 4	46.6%	8.3%	16.4%	10.4%	14.0%	15.9%	15.2%	14.4%	15.3%	13.6%	19.5%	16.2%	12.5%	11.7%	16.0%	13.0%	14.2%
La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite fue suficiente para mí	NET 6 a 7	25.7%	71.5%	61.1%	70.4%	64.8%	62.0%	61.4%	63.2%	65.5%	71.0%	54.7%	65.9%	68.6%	66.9%	60.8%	67.5%	65.6%
	NET 1 a 4	58.7%	12.5%	23.6%	11.5%	19.7%	21.6%	21.7%	20.0%	21.0%	14.7%	26.1%	22.9%	17.2%	17.0%	22.7%	16.3%	20.1%
En la DT me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento	NET 6 a 7	22.7%	69.8%	58.6%	70.8%	61.6%	61.6%	58.5%	63.6%	63.4%	68.5%	54.7%	59.2%	67.0%	65.0%	57.6%	68.6%	64.3%
	NET 1 a 4	60.8%	13.8%	25.0%	12.9%	21.9%	22.1%	24.5%	20.3%	20.7%	16.5%	27.6%	24.2%	19.9%	17.0%	25.1%	16.8%	19.8%
En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la DT	NET 6 a 7	22.1%	68.7%	57.8%	69.3%	58.1%	63.3%	57.7%	61.2%	62.5%	71.9%	54.2%	58.1%	64.0%	65.5%	57.6%	64.3%	64.5%
	NET 1 a 4	63.9%	16.1%	27.2%	15.9%	25.0%	23.8%	28.0%	23.7%	20.5%	16.6%	30.3%	26.8%	22.1%	19.3%	27.1%	22.2%	19.9%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

MODELO DE EXPERIENCIA DE DT

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) DT

A continuación se expone el modelo asociado a la propuesta de JJ Morales, E. Sierpe y C. Mundi, para entender las expectativas y percepciones de los usuarios en la Dirección del Trabajo.

Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario tiene de la institución.

Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE), los detalles metodológicos de la estimación se presentan en una lámina siguiente.

Los modelos presentan índices de ajuste bajos (se considera un buen modelo cuando RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor o igual a 0,95), lo que significa que su capacidad explicativa es menor.

En estos modelos se observa que la dimensión que más incide en la satisfacción del usuario con la última experiencia es el **Agrado**. Cuando se introducen los ítems relacionados a **Imagen**, continúa siendo el **Agrado** la dimensión más importante.

MODELO DE EXPERIENCIA DE DT

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) DT

Especificaciones metodológicas:

Con el fin de estimar esta propuesta teórica, se utilizan Modelos de Ecuaciones Estructurales (MEE), que corresponden a modelos MIMIC, ya que se establecen regresiones de variables latentes sobre una observada (satisfacción con la última experiencia).

Los análisis realizados para el modelo teórico siguieron procedimientos similares al de las instituciones anteriores: se utilizó el mismo software –AMOS- y un estimador de máxima verosimilitud-ML; dado que la base contenía *missing cases* se usa el comando de "*Estimate means and intercepts*", que utiliza una estimación basada en *Full Information Maximum Likelihood* –FIML para los casos perdidos.

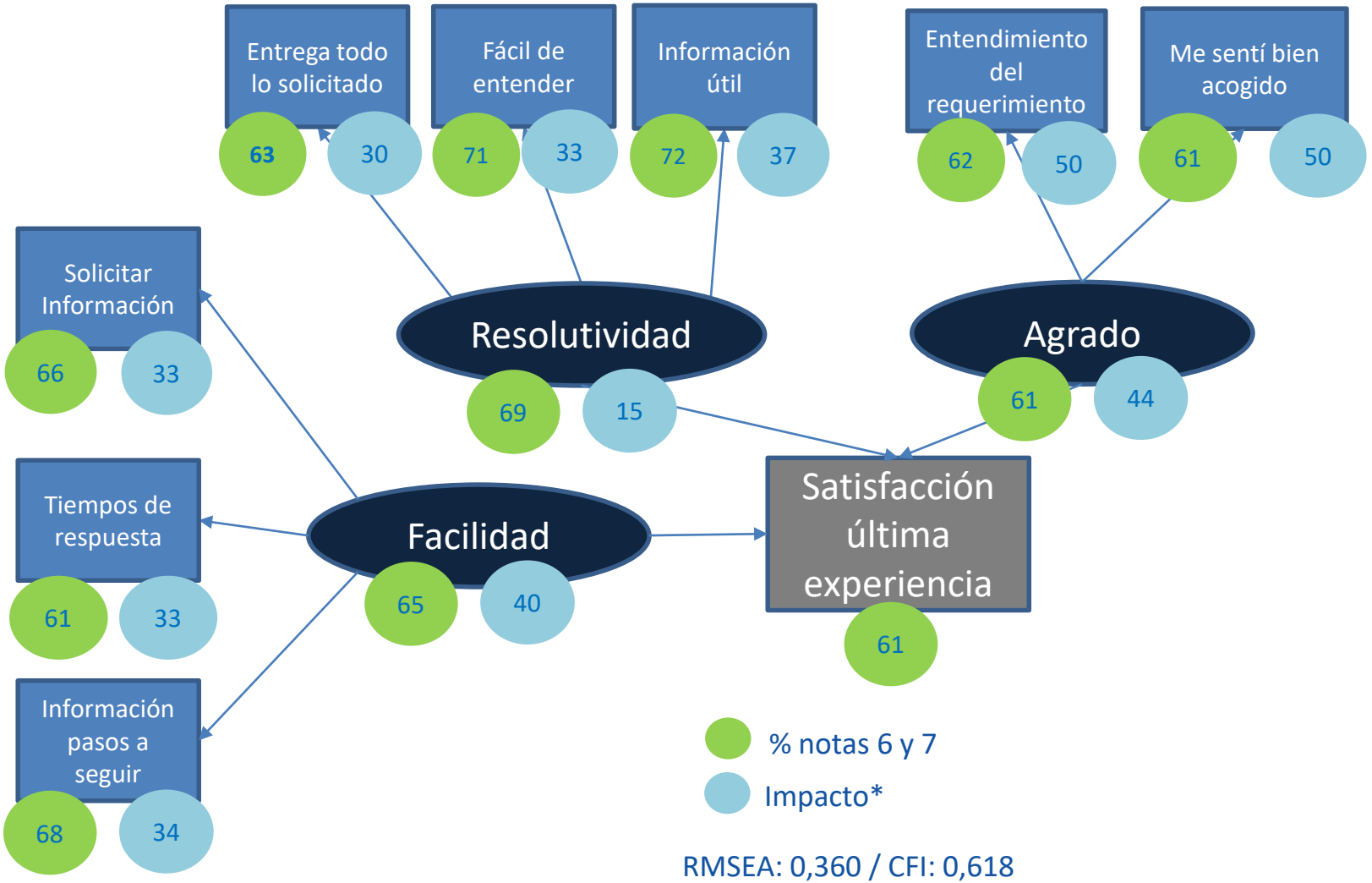
En los modelos a continuación, se exponen los resultados transformando el coeficiente estandarizado en una medida de **impacto** que refiere al porcentaje de la suma de los valores de los coeficientes, para mantener comparabilidad con el resto de las instituciones de la Línea de Base.

Se reporta como medida de ajuste el indicador RMSEA que considera los grados de libertad del modelo y toma en cuenta el tamaño de la muestra (valores menores a 0,05 son considerados aceptables). Además se reporta como medida de ajuste CFI (valores mayores o iguales a 0,95 son considerados aceptables). El uso de ambos indicadores son preferidos por la literatura (Schreiber, Nora, Stage, Barlow & King, 2006*).

*James B. Schreiber , Amaury Nora , Frances K. Stage , Elizabeth A. Barlow & Jamie King (2006) Reporting Structural Equation Modeling and Confirmatory Factor Analysis Results: A Review, The Journal of Educational Research, 99:6, 323-338, DOI: 10.3200/JOER.99.6.323-338

Modelo de Experiencia DT

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,360 / CFI: 0,618

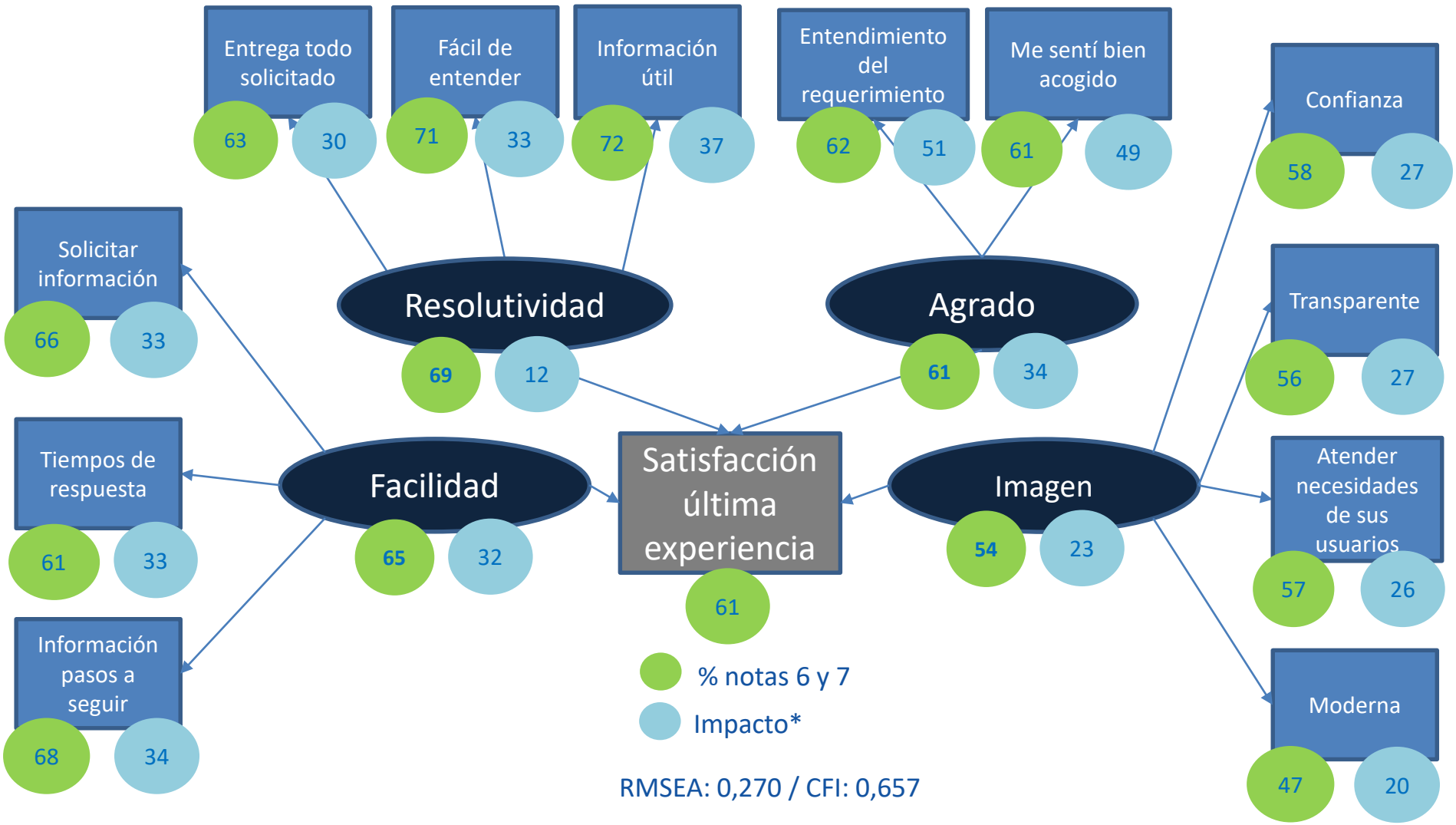
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia + Imagen DT

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,270 / CFI: 0,657

*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo Experiencia DT

		General		Problemas				Habilitado						Tipo					
		General		Sí		No		No habilitado		Medianamente		Habilitado		Trabajador		Empleador		Dirigente	
	N	N=5210		N=890		N=4295		N=761		N=934		N=3456		N=3585		N=917		N=708	
		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	61%		18%		58%		21%		42%		78%		58%		70%		70%	
Dimensiones	Facilidad	65%	32%	27%	27%	73%	33%	22%	26%	44%	32%	84%	38%	63%	30%	72%	46%	74%	35%
	Resolutividad	69%	12%	32%	9%	77%	15%	25%	25%	51%	7%	88%	No sig	66%	11%	76%	20%	81%	No sig
	Agrado	62%	34%	23%	40%	70%	30%	16%	23%	39%	44%	81%	39%	59%	36%	68%	14%	79%	34%
	Imagen	55%	23%	45%	25%	62%	22%	11%	26%	32%	17%	74%	23%	52%	23%	60%	20%	64%	30%
Facilidad	Solicitar información	66%	33%	29%	34%	74%	34%	24%	34%	47%	33%	84%	33%	65%	33%	70%	35%	72%	33%
	Tiempos de respuesta	61%	33%	23%	32%	69%	33%	19%	32%	39%	34%	80%	34%	57%	33%	72%	34%	71%	35%
	Información pasoa a seguir	68%	34%	30%	34%	76%	34%	23%	34%	47%	33%	87%	33%	66%	34%	73%	31%	78%	33%
Resolutividad	Entrega todo solicitado	71%	33%	36%	32%	79%	33%	27%	31%	53%	32%	90%	No sig	70%	33%	74%	32%	82%	34%
	Fácil de entender	72%	37%	35%	41%	80%	37%	25%	39%	56%	42%	91%	No sig	70%	37%	79%	37%	85%	35%
	Información útil	63%	30%	26%	27%	71%	30%	23%	30%	43%	26%	82%	No sig	59%	30%	76%	31%	75%	31%
Agrado	Entendimiento del requerimiento	62%	51%	23%	50%	70%	52%	18%	48%	39%	52%	81%	54%	59%	51%	70%	50%	74%	53%
	Me sentí bien acogido	61%	49%	22%	50%	69%	48%	14%	52%	38%	48%	81%	46%	58%	49%	66%	50%	83%	47%
Imagen	Confianza	58%	27%	21%	27%	66%	27%	12%	29%	34%	29%	79%	28%	56%	27%	62%	27%	61%	27%
	Transparente	56%	27%	56%	27%	63%	28%	12%	29%	34%	30%	75%	29%	53%	27%	62%	27%	62%	28%
	Atender necesidades usuarios	57%	26%	57%	25%	65%	26%	10%	26%	32%	25%	78%	26%	54%	26%	63%	25%	74%	26%
	Moderna	47%	20%	47%	20%	52%	19%	9%	16%	27%	17%	64%	17%	46%	20%	51%	21%	57%	19%

- **Satisfacción 6 y 7:** Rojo significa “menor a 60”; Amarillo significa “entre 60 y 75”; Verde significa “mayor a 75”.
- **Impacto:** Verde significa “mayor a promedio de impacto de dimensiones”
- **No sig:** Coeficiente no significativo.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

¿Qué pasa si exploramos los datos fuera del modelo teórico?

DT

Dado que siguiendo el modelo teórico se obtuvieron medidas de ajuste consideradas bajas en los modelos, es decir, con baja capacidad explicativa, se optó por explorar los datos y observar si desde ellos emergían dimensiones específicas que permitan entregar datos más ajustados a la realidad de la institución.

En la lámina siguiente se presenta un Análisis Factorial Exploratorio, en el cual se puede observar que las preguntas a las que se asocian las dimensiones teóricas de resolutividad, facilidad y agrado.

Para el caso de la DT, emergen dos dimensiones que otorgan mejor capacidad explicativa, que sólo una o más de dos. Si bien el ítem 8 pareciera pertenecer a la primera dimensión (llamada ML1 en la tabla siguiente), cuando se prueba en análisis factoriales confirmatorios, éste no genera soluciones adecuadas, por lo que se lleva el ítem 8 a la segunda dimensión (llamada ML2 en la tabla siguiente), obteniendo entonces resultados más explicativos.

La primera dimensión (ML1 en la tabla siguiente) se asocia a la "**fluidez del proceso del trámite**", mientras que la segunda dimensión se asocia a la "**efectividad en la entrega de resultados del trámite**"

¿Qué pasa si exploramos los datos fuera del modelo teórico?

DT

Tabla. Análisis factorial exploratorio (AFE), P10

P10. ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación…?	ML1	ML2	H2	u2	com
1. Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en la DT.	**0,70**	0,39	0,65	0,35	0,6
2. Quede muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite o requerimiento.	0,56	**0,63**	0,71	0,29	2,0
3. Para realizar mi trámite en DT, los pasos a seguir son muy claros.	**0,77**	0,43	0,78	0,22	1,6
4. La información que me entregaron para hacer mi trámite fue muy fácil de entender.	**0,79**	0,40	0,79	0,21	1,5
5. La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite.	**0,73**	0,51	0,79	0,21	1,8
6. La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite fue suficiente para mi.	0,41	**0,84**	0,87	0,13	1,4
7. En la DT me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento.	0,47	**0,76**	0,81	0,19	1,7
8. En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la DT	**0,62**	**0,58**	0,72	0,28	2,0

KMO matriz de correlación= 0,93 (adecuado para AFE). Test de esfericidad de Bartlett= p<0.00 (indica correlación entre variables, matriz de correlaciones es una matriz de identidad).
ML1: medida estandarizada de correlación entre el ítem y la variable latente. H2: proporción del indicador que se asocia al factor común. U2: varianza única (1-h2). Com: proporción de varianza total explicada por el factor (eigenvalue/número de indicadores). SS loadings: medida de la proporción de la varianza total correspondiente a cada factor.

¿Qué pasa si exploramos los datos fuera del modelo teórico?

DT

El mismo procedimiento ser realiza para la dimensión de imagen. De esta manera, se realiza un Análisis Factorial Exploratorio con las preguntas del cuestionario que se relacionan a esa dimensión (P12).

Como se observa en la tabla siguiente, los seis ítems de esa pregunta se encuentran altamente relacionados con una sola dimensión (al igual que en SUSESO), por lo que para efectuar los modelos de ecuaciones estructurales debieran incluirse todos esos ítems.

Esta dimensión constituiría la "**percepción de la institución desde el usuario**".

¿Qué pasa si exploramos los datos fuera del modelo teórico?

DT

Tabla. Análisis factorial exploratorio (AFE), P12

P12. Ahora pensando en SUSESO en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?	ML1	h2	u2	com
1. Que da mucha confianza	**0,90**	0,81	0,19	1
2. Que es muy transparente	**0,91**	0,83	0,17	1
3. Que siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	**0,92**	0,85	0,15	1
4. Que es muy moderna	**0,74**	0,55	**0,45**	1
5. Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	**0,87**	0,76	0,24	1
6. Que satisface las necesidades de sus usuarios	**0,92**	0,84	0,16	1

KMO matriz de correlación= 0,91 (adecuado para AFE). Test de esfericidad de Bartlett= p<0.00 (indica correlación entre variables, matriz de correlaciones es una matriz de identidad).
ML1: medida estandarizada de correlación entre el ítem y la variable latente. H2: proporción del indicador que se asocia al factor común. U2: varianza única (1-h2). Com: proporción de varianza total explicada por el factor (eigenvalue/número de indicadores). SS loadings: medida de la proporción de la varianza total correspondiente a cada factor.

MODELO DE EXPERIENCIA DE DT - EXPLORATORIO

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen del Análisis Factorial Exploratorio, previamente realizado, modificando elementos metodológicos del análisis, como se explicará en una lámina siguiente.

El modelo presentó buenos indicadores de ajuste (valor de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95), por lo que su capacidad "explicativa" es adecuada.

A partir de este modelo de ecuaciones estructurales, se observa que la dimensión que más incide en ello es la "**efectividad en la entrega de resultados del trámite**", teniendo que las dimensiones de "**fluidez del proceso del trámite**", y "**percepción de la institución desde el usuario**" no resultan estadísticamente significativas, por lo que no serían relevantes para explicar la satisfacción del usuario con la última experiencia.

En este sentido, la satisfacción de los usuarios de la DT se ve altamente incidida por la efectividad con que le son entregados los resultados del trámite, lo que involucra los tiempos de respuesta, la explicación de los resultados, la cantidad de información suficiente asociada al resultado, y lo acogidos que se vieron en este proceso.

MODELO DE EXPERIENCIA DE SUSESO - EXPLORATORIO

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

Especificaciones metodológicas:

Para esta estimación se usaron igualmente Modelos de Ecuaciones Estructurales (MEE), que corresponden a modelos MIMIC, ya que se establecen regresiones de variables latentes sobre una observada (satisfacción con la última experiencia).

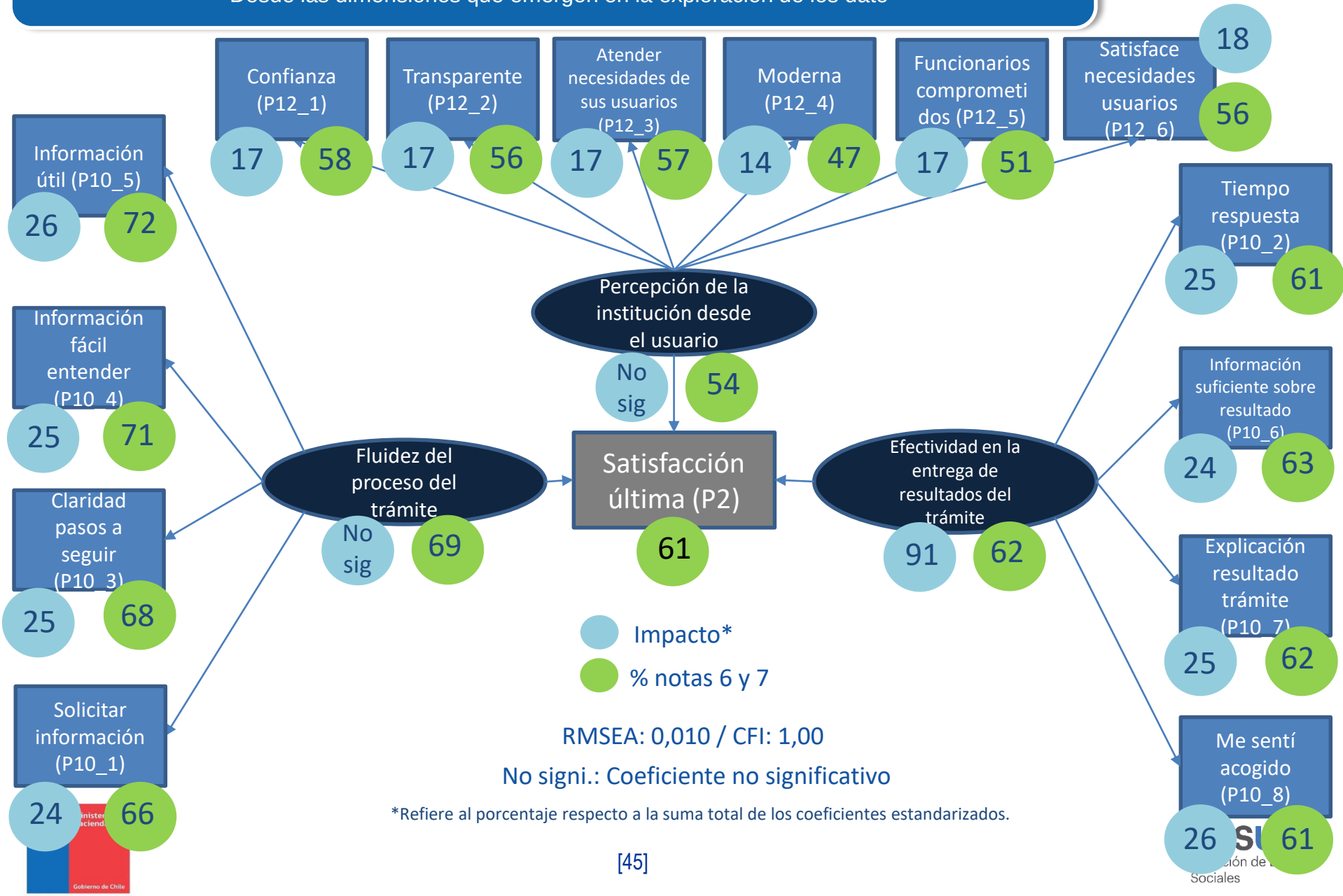
Con las dimensiones que emergieron del Análisis Factorial Exploratorio, se realizaron Análisis Factoriales Confirmatorios y posteriormente el MEE. Se utilizó como software R, mediante el paquete de Lavaan. Dado que las variables no presentaban una distribución normal, se utilizó el estimador DWLS (puesto que su distribución no es normal al tratarse de variables más bien categoriales/ordinales, por lo que el estimador considera correlaciones policóricas).

En los modelos a continuación, se exponen los resultados transformando el coeficiente estandarizado en una medida de **impacto** que refiere al porcentaje de la suma de los valores de los coeficientes, siguiendo la metodología comparada con el resto de las instituciones de la Línea Base. Los valores negativos se llevan a cero.

Se reporta como medida de ajuste el indicador RMSEA y CFI por razones antes mencionadas.

Modelo de Experiencia DT - Exploratorio

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los dato



RMSEA: 0,010 / CFI: 1,00

No signi.: Coeficiente no significativo

*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DT

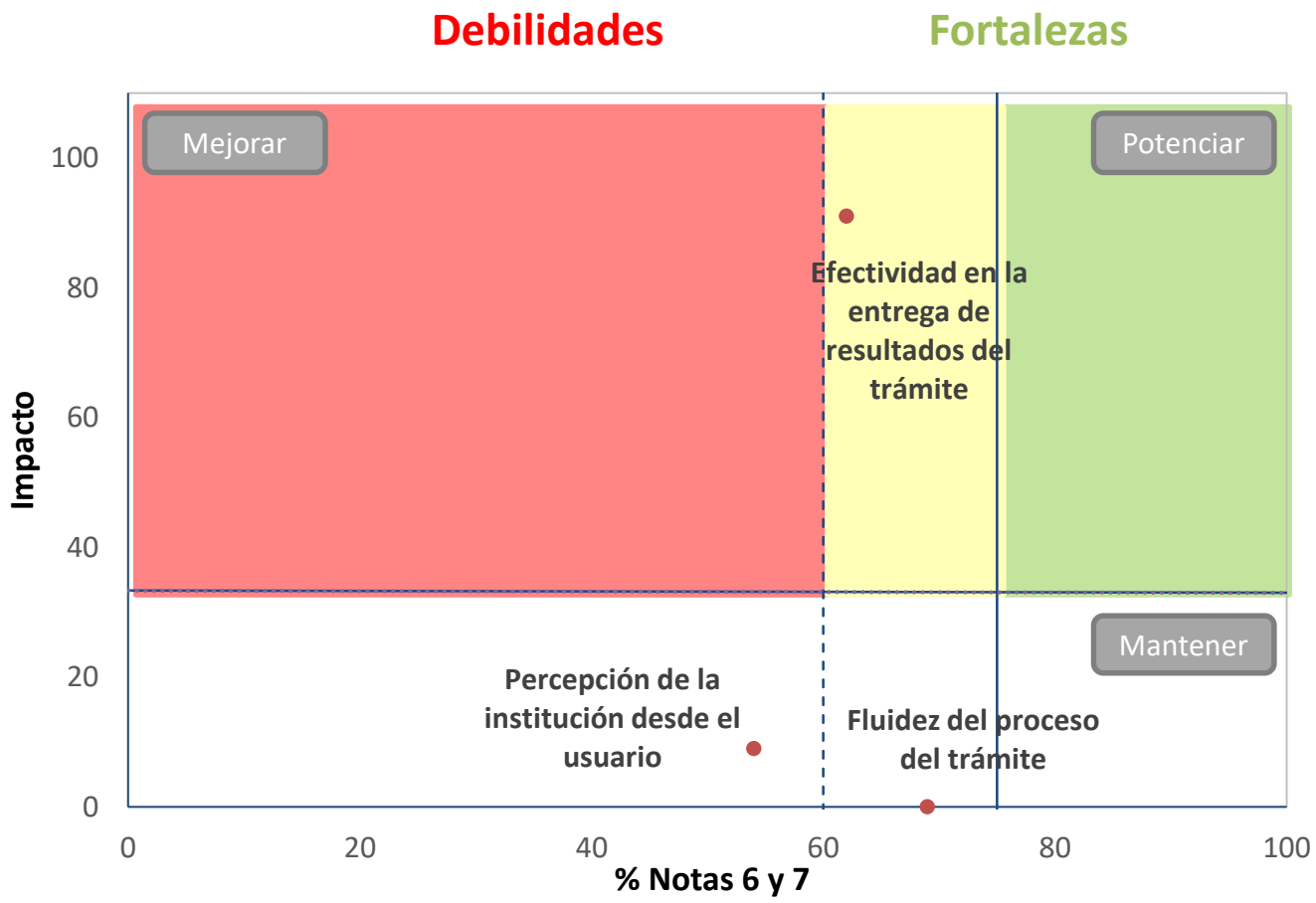
Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

Con la información anterior, se construyeron mapas de fortalezas y debilidades, presentados en las siguientes láminas.

Al observar los mapas de fortalezas y debilidades a nivel de dimensiones, se observa que si bien la dimensión de “efectividad en la entrega de resultados del trámite” es la más influyente en la satisfacción con la última experiencia en el modelo anterior, se encuentra actualmente en el área más cercana a las fortalezas, ya que la satisfacción de los usuarios en esa área se sitúa en un 62%.

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DT

DIMENSIONES



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DT

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

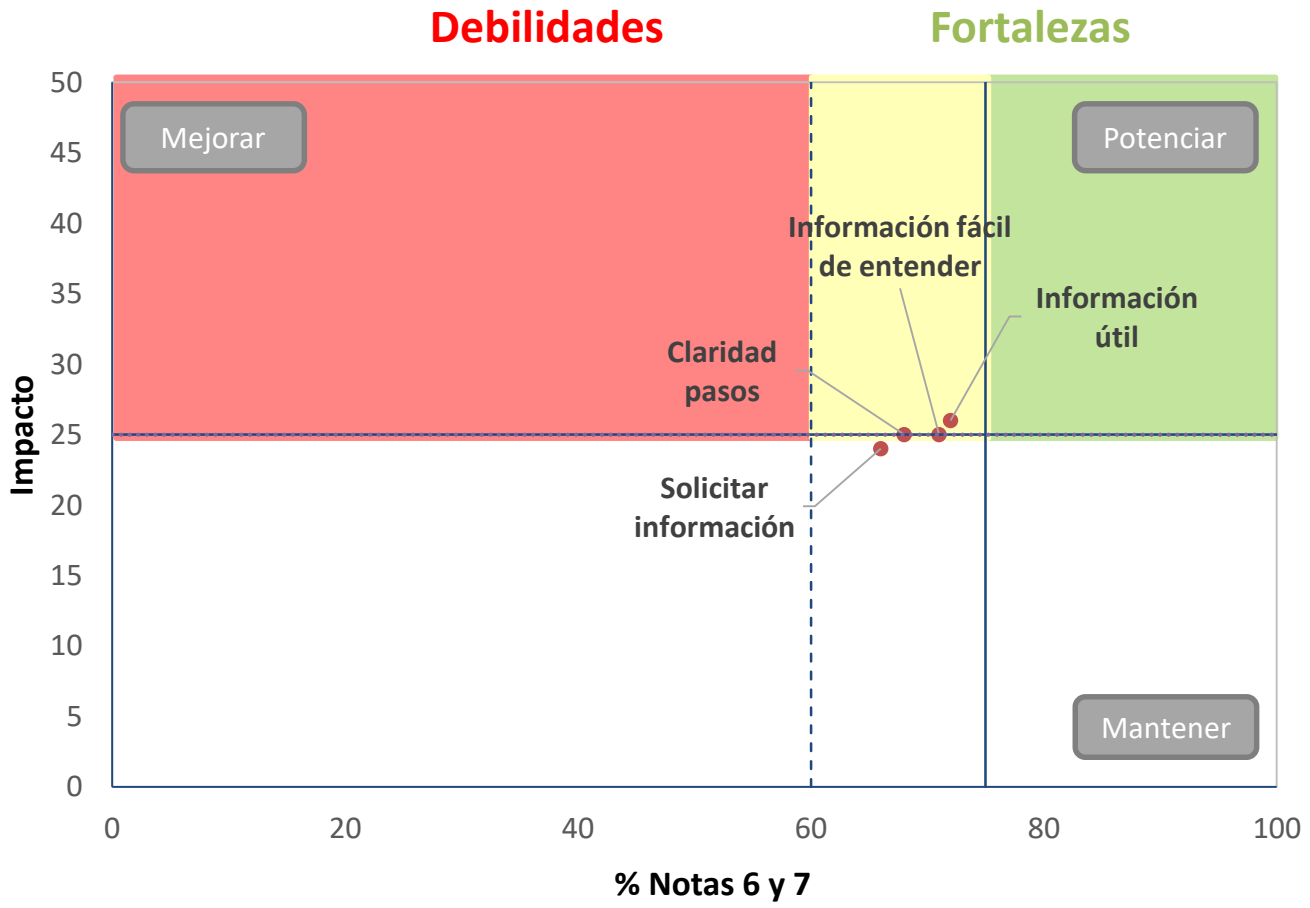
Los mapas de fortalezas y debilidades de cada una de las dimensiones se presentan a continuación.

Para el caso de la dimensión “fluidez del proceso del trámite” y “efectividad en la entrega de resultados del trámite”, ninguno de los atributos se observan en el cuadrante crítico. Esto coincide con el mapa general por dimensiones, ya que estas dimensiones no se ubican en el sector de debilidades, ya que están sobre el porcentaje de satisfacción con la última experiencia del 60%.

En la dimensión de “percepción de la institución desde el usuario”, se observan todos los atributos cerca del cuadrante crítico a excepción del atributo “moderna”, por lo que debieran ser esos atributos los aspectos a trabajar.

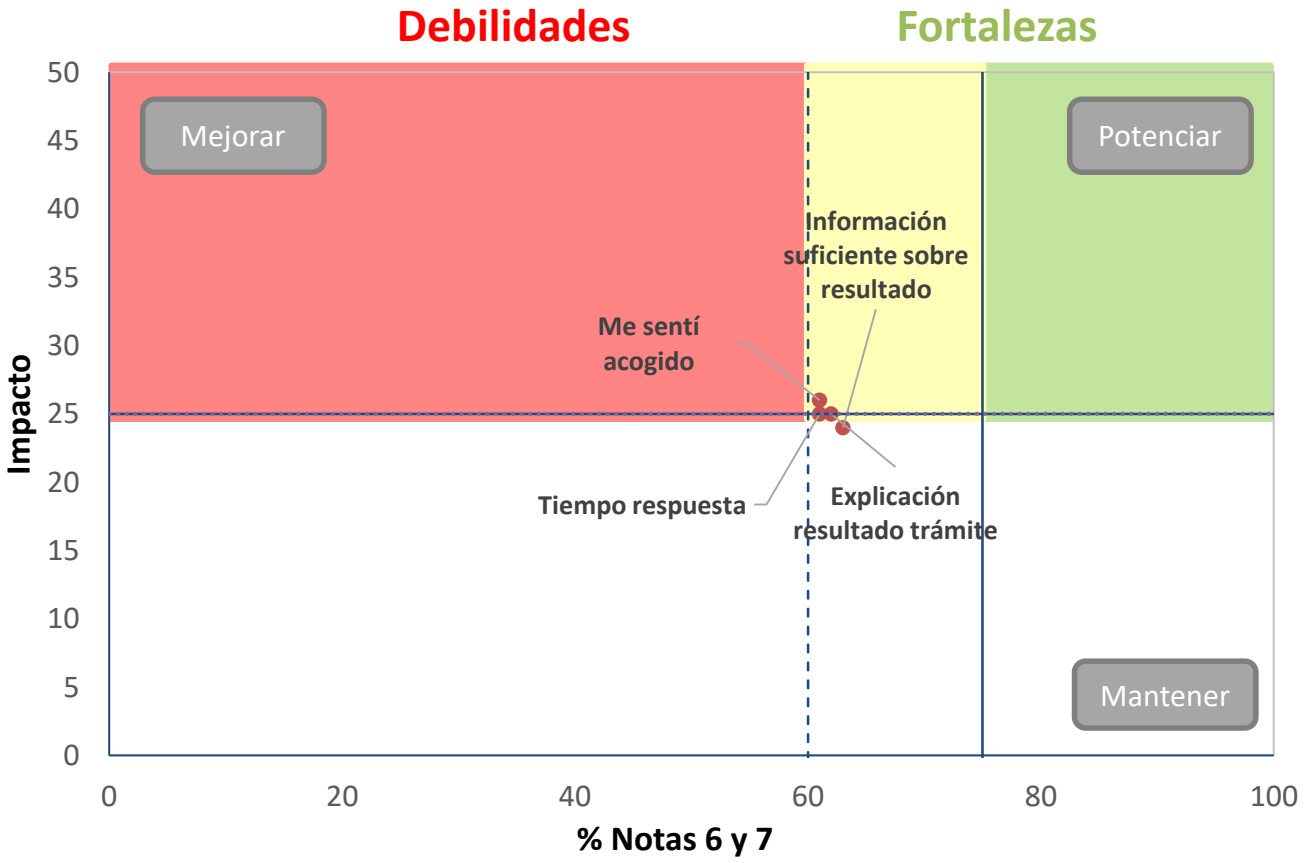
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DT

ATRIBUTOS FLUIDEZ DEL PROCESO DEL TRÁMITE



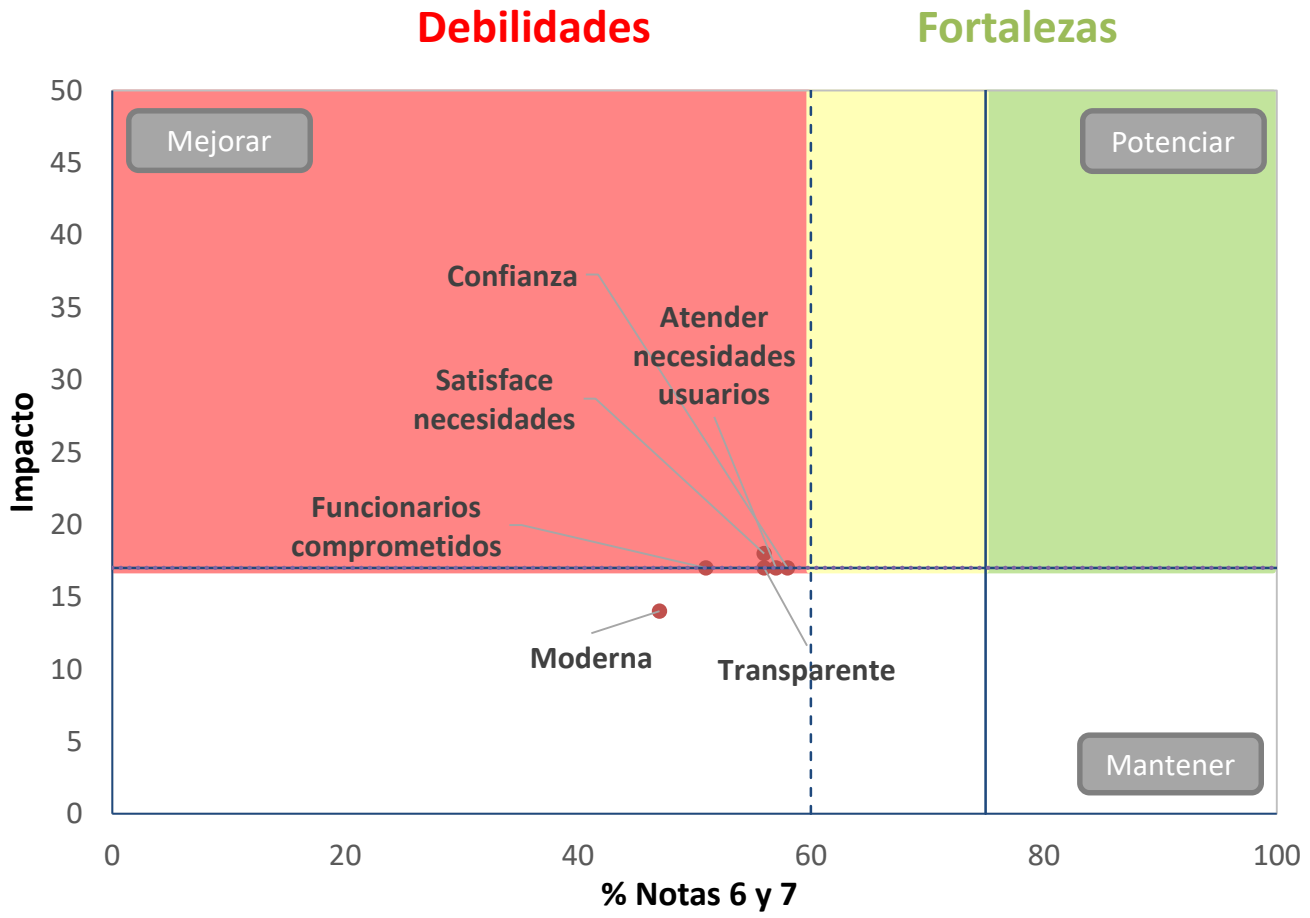
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DT

ATRIBUTOS EFECTIVIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DEL TRÁMITE



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DT

ATRIBUTOS **PERCEPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN DESDE EL USUARIO**

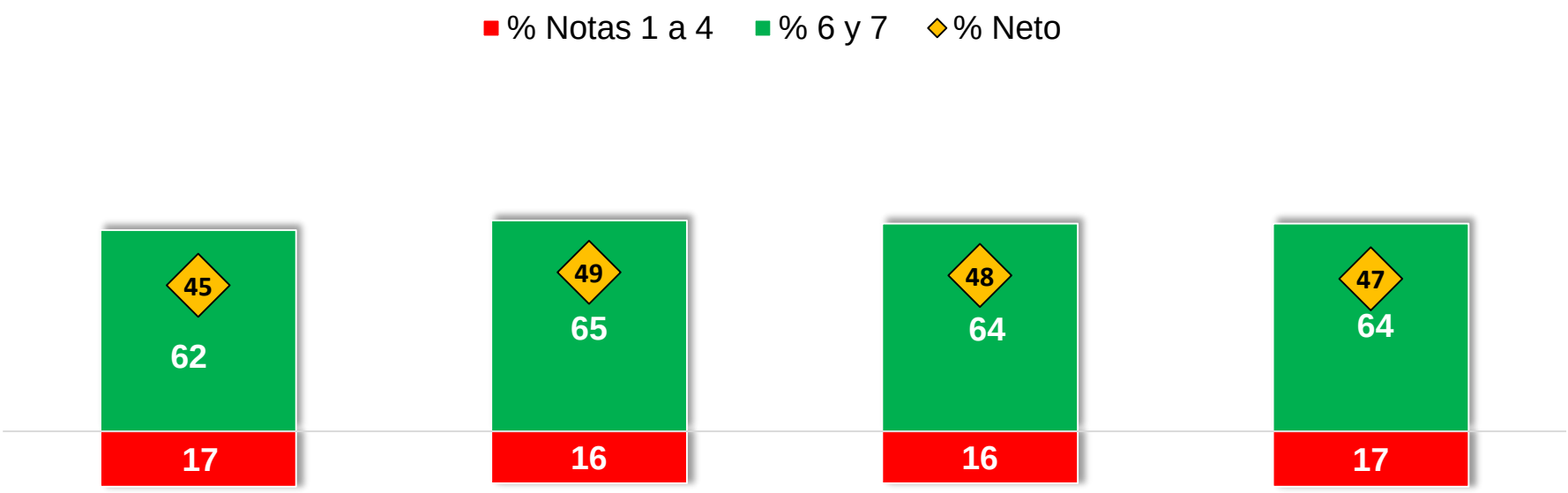


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: DT (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de DT (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 que esta información…?



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la DT y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la DT más fácilmente

Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la DT

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la DT

N= 5.210

Habilitación: DT

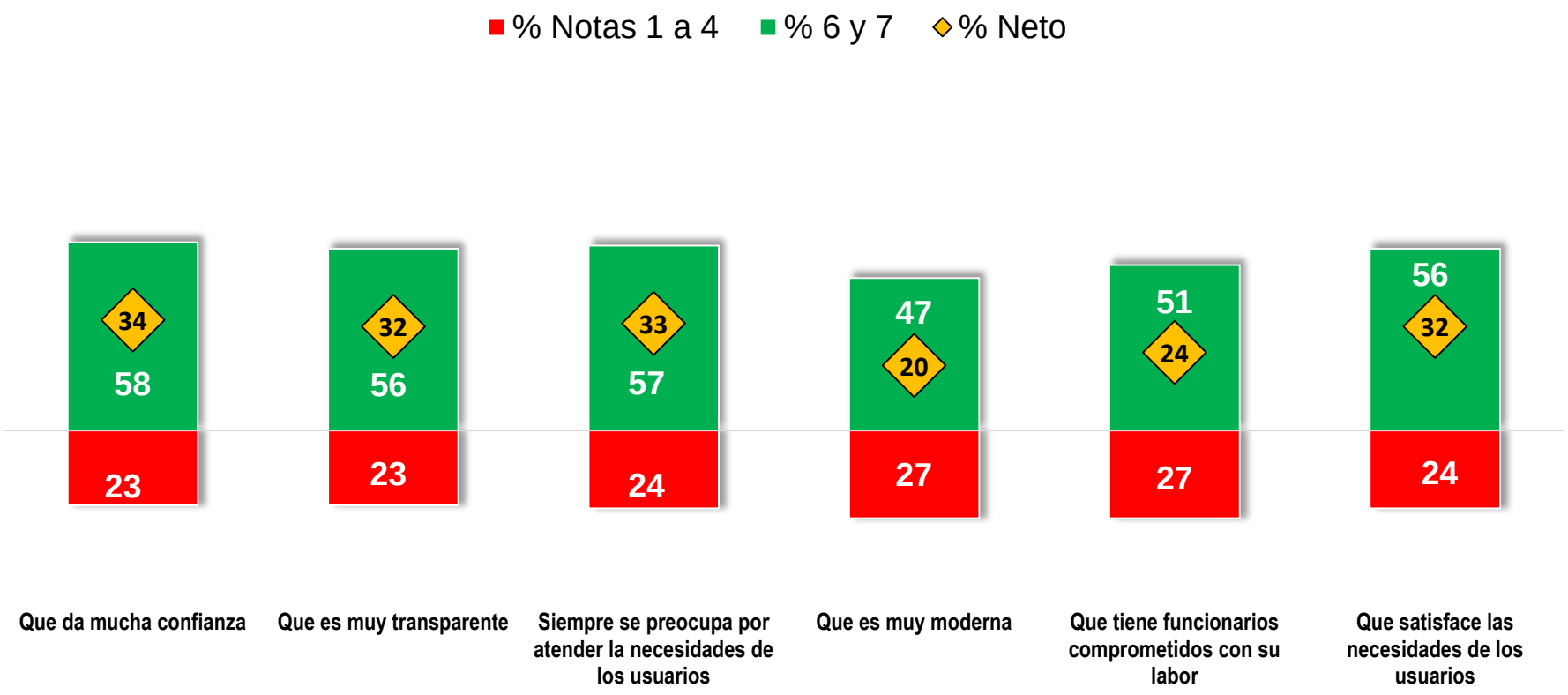
Habilitación		Tipo de Usuario				Producto						Habilitación		
		Total	TRAB	EMPL	OOSS	FISCALIZACIÓN	MEDIACIÓN	CONCILIACIÓN	CERTIFICADOS	MINISTRO DE FE	CAPACITACIÓN	NO HAB	MED	HAB
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la DT y aprovechar al máximo sus ventajas	NET 6 a 7	61.9%	61.1%	63.9%	73.2%	66.0%	73.2%	61.8%	72.6%	59.4%	76.6%	1.2%	21.9%	92.2%
	NET 1 a 4	17.1%	18.2%	14.2%	6.4%	15.9%	11.8%	15.8%	8.1%	19.4%	10.9%	84.6%	10.4%	0.3%
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la DT más fácilmente	NET 6 a 7	65.0%	63.7%	68.1%	81.5%	65.7%	75.7%	65.0%	77.4%	62.6%	77.2%	1.6%	23.5%	96.6%
	NET 1 a 4	15.9%	17.4%	12.0%	4.0%	14.3%	10.9%	15.1%	6.7%	18.2%	11.2%	82.1%	7.3%	0.1%
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puede acceder	NET 6 a 7	64.5%	62.7%	69.3%	74.3%	67.0%	72.6%	64.6%	73.0%	62.5%	66.2%	0.9%	24.5%	95.6%
	NET 1 a 4	16.1%	17.3%	13.0%	3.7%	14.7%	10.2%	15.5%	8.3%	18.0%	11.1%	83.3%	6.3%	0.4%
Me sirve para saber si hay requerimientos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios de la DT	NET 6 a 7	63.8%	62.4%	67.5%	70.9%	64.0%	65.6%	64.6%	71.8%	62.0%	54.3%	2.6%	26.1%	93.5%
	NET 1 a 4	16.7%	18.4%	11.9%	4.2%	14.7%	10.2%	14.6%	8.1%	19.3%	11.4%	84.1%	7.2%	0.7%

Habilitación		Problemas		Encuesta		Sexo		Edad				Zona				NSE		
		SI	NO	TELEF	PRES	H	M	18-35	36-45	46-59	60 +	RM	Norte	Centro	Sur	Alto	Medio	Bajo
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la DT y aprovechar al máximo sus ventajas	NET 6 a 7	28.6%	68.9%	61.1%	64.5%	59.0%	64.9%	61.8%	61.2%	60.6%	70.0%	55.8%	60.3%	67.6%	63.7%	58.2%	67.5%	65.4%
	NET 1 a 4	43.9%	11.4%	18.0%	14.2%	18.4%	15.8%	16.9%	18.9%	16.0%	14.7%	24.0%	16.2%	13.9%	13.0%	20.0%	13.9%	13.1%
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la DT más fácilmente	NET 6 a 7	32.2%	72.0%	65.1%	64.6%	62.2%	68.0%	64.8%	64.2%	64.7%	71.1%	58.0%	66.4%	69.9%	67.4%	61.1%	71.7%	67.7%
	NET 1 a 4	40.8%	10.6%	16.2%	15.1%	18.4%	13.3%	16.0%	17.0%	15.3%	13.1%	22.9%	15.1%	13.8%	10.7%	18.4%	13.9%	11.8%
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puede acceder	NET 6 a 7	33.4%	71.0%	64.8%	63.5%	61.6%	67.5%	62.8%	66.0%	64.4%	69.8%	59.0%	64.0%	68.0%	67.2%	60.9%	71.6%	65.6%
	NET 1 a 4	41.1%	10.9%	16.5%	14.8%	18.0%	14.1%	17.4%	15.1%	16.3%	10.8%	20.6%	16.8%	14.4%	12.5%	18.5%	13.3%	12.9%
Me sirve para saber si hay requerimientos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios de la DT	NET 6 a 7	33.9%	70.1%	63.6%	64.2%	61.0%	66.6%	63.1%	61.5%	65.5%	71.3%	58.5%	61.1%	68.7%	65.8%	60.2%	72.7%	62.9%
	NET 1 a 4	39.8%	11.8%	17.0%	15.7%	18.4%	14.8%	17.4%	18.2%	15.2%	10.4%	22.6%	15.6%	15.4%	11.8%	18.8%	13.6%	14.5%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: DT (%)

Ahora pensando en DT en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N= 5.210

Imagen: DT

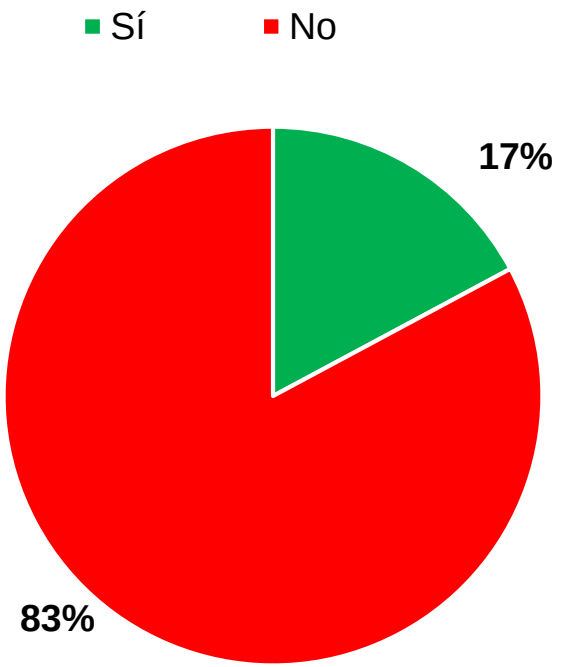
Imagen		Tipo de Usuario				Producto						Habilitación		
		Total	TRAB	EMPL	OOSS	FISCAL.	MEDIAC.	CONCIL.	CERT.	MINI DE FE	CAPAC.	NO HAB	MED	HAB
Que da mucha confianza	NET 6 a 7	57.8%	56.2%	62.5%	60.7%	55.3%	64.0%	60.3%	67.6%	55.5%	41.2%	11.6%	33.6%	78.6%
	NET 1 a 4	23.5%	25.8%	17.1%	11.8%	25.8%	16.8%	20.5%	14.1%	26.0%	33.2%	71.2%	32.8%	7.1%
Que es muy transparente	NET 6 a 7	55.5%	53.4%	61.6%	61.7%	55.0%	63.8%	58.4%	68.7%	52.2%	41.3%	12.5%	34.0%	74.6%
	NET 1 a 4	23.2%	25.8%	15.8%	11.2%	23.7%	13.7%	21.0%	14.1%	25.5%	33.4%	67.4%	31.9%	8.1%
Que siempre se preocupa por las necesidades de las personas	NET 6 a 7	56.8%	54.4%	63.1%	73.5%	59.2%	65.2%	60.2%	66.0%	53.4%	64.0%	10.2%	31.8%	77.9%
	NET 1 a 4	24.1%	26.4%	17.7%	9.3%	22.0%	14.8%	19.7%	14.0%	28.0%	11.5%	74.9%	30.8%	7.5%
Que es muy moderna	NET 6 a 7	47.1%	45.6%	51.0%	57.4%	49.6%	62.3%	49.7%	54.9%	44.3%	38.8%	9.0%	27.3%	64.0%
	NET 1 a 4	27.2%	29.2%	21.7%	15.7%	23.6%	16.3%	26.1%	17.7%	29.7%	45.0%	70.9%	36.7%	11.9%
Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	NET 6 a 7	50.8%	50.0%	52.4%	66.7%	54.1%	66.8%	56.9%	53.8%	47.4%	43.3%	9.2%	29.7%	69.2%
	NET 1 a 4	26.6%	28.7%	21.1%	10.0%	25.3%	9.9%	20.7%	18.7%	30.7%	11.4%	73.7%	36.6%	10.3%
Que satisface las necesidades de sus usuarios	NET 6 a 7	56.1%	53.9%	61.6%	71.3%	55.9%	69.6%	61.4%	65.2%	52.4%	43.6%	11.4%	31.2%	76.5%
	NET 1 a 4	23.9%	26.7%	16.0%	12.7%	24.5%	10.2%	18.8%	13.9%	27.6%	31.9%	75.5%	31.4%	6.9%

Imagen		Problemas		Encuesta		Sexo		Edad				Zona				NSE		
		SI	NO	TELEF	PRES	H	M	18-35	36-45	46-59	60 +	RM	Norte	Centro	Sur	Alto	Medio	Bajo
Que da mucha confianza	NET 6 a 7	21.0%	65.6%	55.1%	66.0%	55.3%	60.4%	55.8%	57.2%	61.1%	62.6%	53.5%	58.2%	61.8%	58.6%	53.7%	62.4%	63.4%
	NET 1 a 4	60.9%	15.6%	25.6%	16.9%	25.5%	21.3%	24.3%	23.4%	23.3%	18.8%	27.1%	25.8%	22.6%	19.5%	26.1%	20.6%	20.0%
Que es muy transparente	NET 6 a 7	22.0%	62.7%	54.5%	58.8%	54.1%	57.0%	53.2%	56.6%	56.3%	63.8%	50.7%	54.1%	59.4%	57.8%	53.2%	59.6%	57.0%
	NET 1 a 4	58.4%	15.8%	25.3%	16.6%	24.7%	21.6%	24.4%	21.5%	24.5%	16.4%	26.9%	23.3%	22.6%	19.5%	25.5%	19.9%	20.6%
Que siempre se preocupa por las necesidades de las pers.	NET 6 a 7	19.9%	64.6%	55.2%	61.6%	53.3%	60.4%	53.7%	57.0%	59.6%	66.9%	50.3%	55.7%	60.4%	60.8%	52.6%	61.2%	62.8%
	NET 1 a 4	63.2%	15.8%	26.8%	15.6%	25.1%	22.9%	26.4%	22.6%	23.5%	16.0%	28.9%	26.2%	20.7%	21.0%	27.7%	21.6%	17.2%
Que es muy moderna	NET 6 a 7	23.3%	52.0%	46.1%	49.9%	44.2%	50.1%	43.6%	47.2%	50.5%	57.7%	41.9%	47.5%	48.8%	50.7%	41.7%	51.9%	55.6%
	NET 1 a 4	54.7%	21.3%	27.5%	26.4%	29.1%	25.2%	30.3%	27.0%	23.5%	20.2%	35.8%	26.4%	23.6%	21.7%	30.5%	23.8%	22.3%
Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	NET 6 a 7	16.1%	58.1%	48.1%	58.9%	49.6%	52.0%	49.8%	48.0%	53.0%	61.2%	45.1%	47.8%	54.8%	54.4%	45.5%	57.5%	57.1%
	NET 1 a 4	61.8%	19.1%	29.7%	17.1%	26.7%	26.5%	28.9%	27.0%	25.6%	12.9%	31.4%	30.1%	24.4%	22.1%	30.1%	23.7%	20.8%
Que satisface las necesidades de sus usuarios	NET 6 a 7	17.3%	64.2%	53.7%	63.3%	54.0%	58.2%	53.2%	55.4%	58.5%	69.1%	49.6%	53.6%	60.3%	60.0%	51.1%	62.2%	62.0%
	NET 1 a 4	62.6%	15.6%	27.2%	13.7%	23.1%	24.6%	26.2%	23.3%	22.8%	13.9%	30.5%	27.8%	20.4%	18.4%	28.1%	19.1%	18.3%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Trámite: DT (%)

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



N= 4.724

Problemas durante el Tramite - Tipo: DT (%)

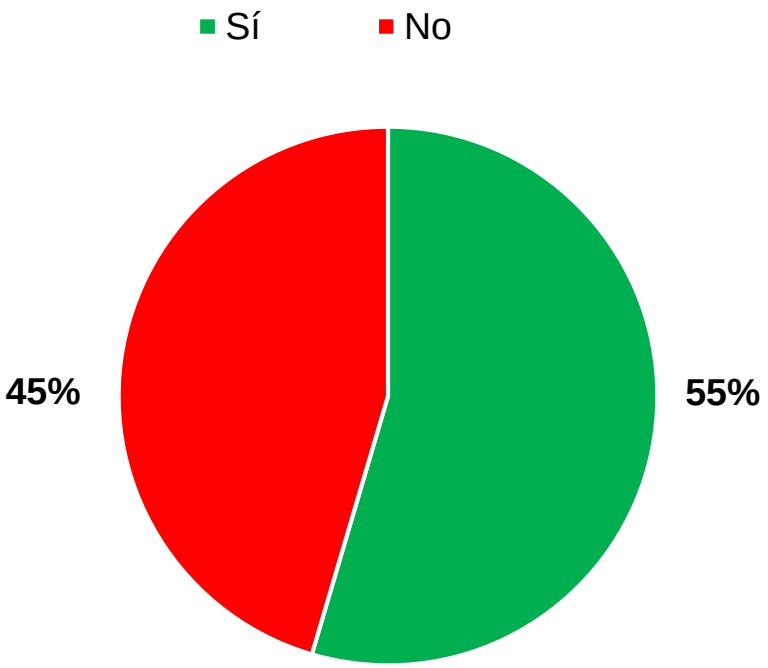
¿Qué problema tuvo?



N= 890

Problemas durante el Tramite - Contacto: DT (%)

¿Se contactó con la DT para resolver su problema?



N= 890

Problemas durante el Tramite – No reclamo: DT (%)

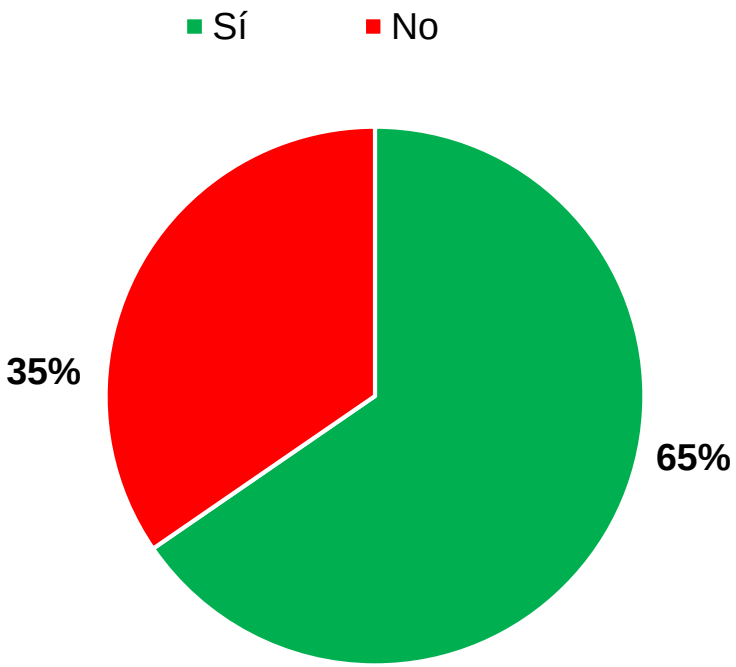
¿Por qué no hizo el reclamo?



N= Sólo para quienes NO reclaman 380

Problemas durante el Trámite - Respuesta : DT (%)

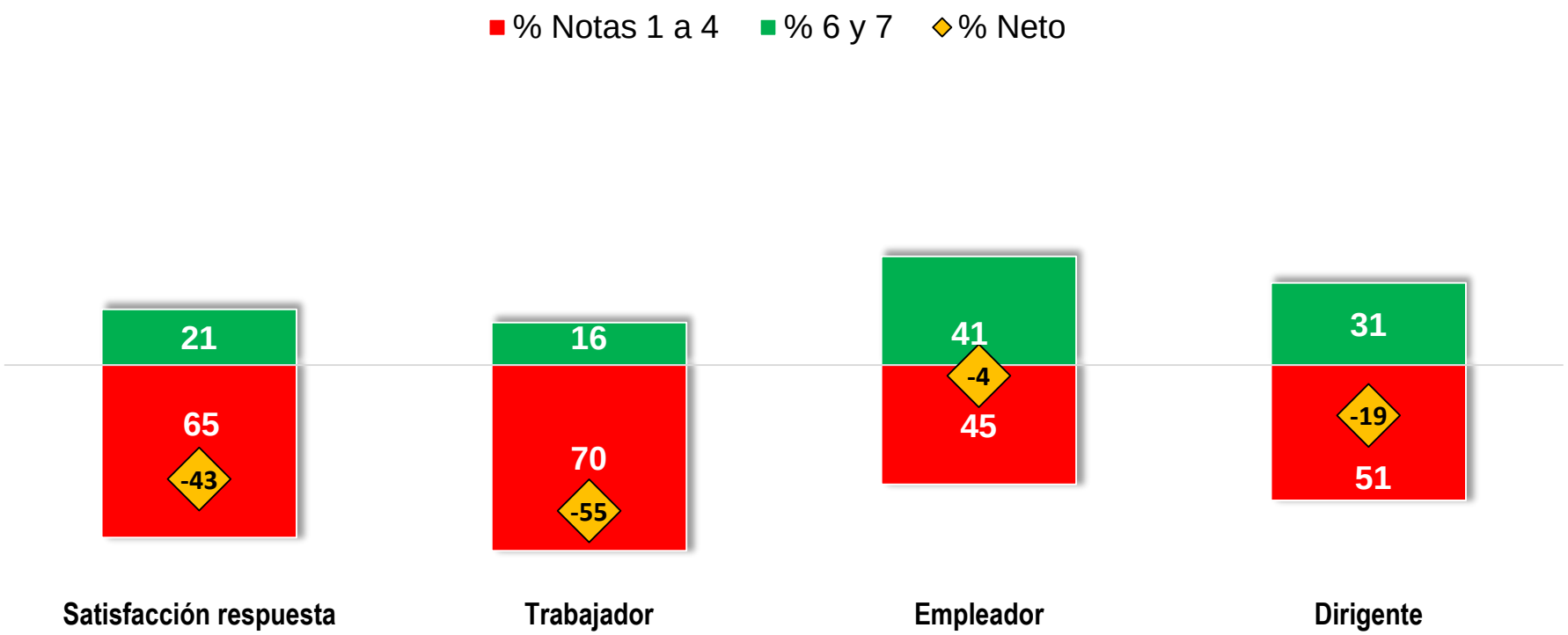
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de la DT?



N= 507

Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: DT (%)

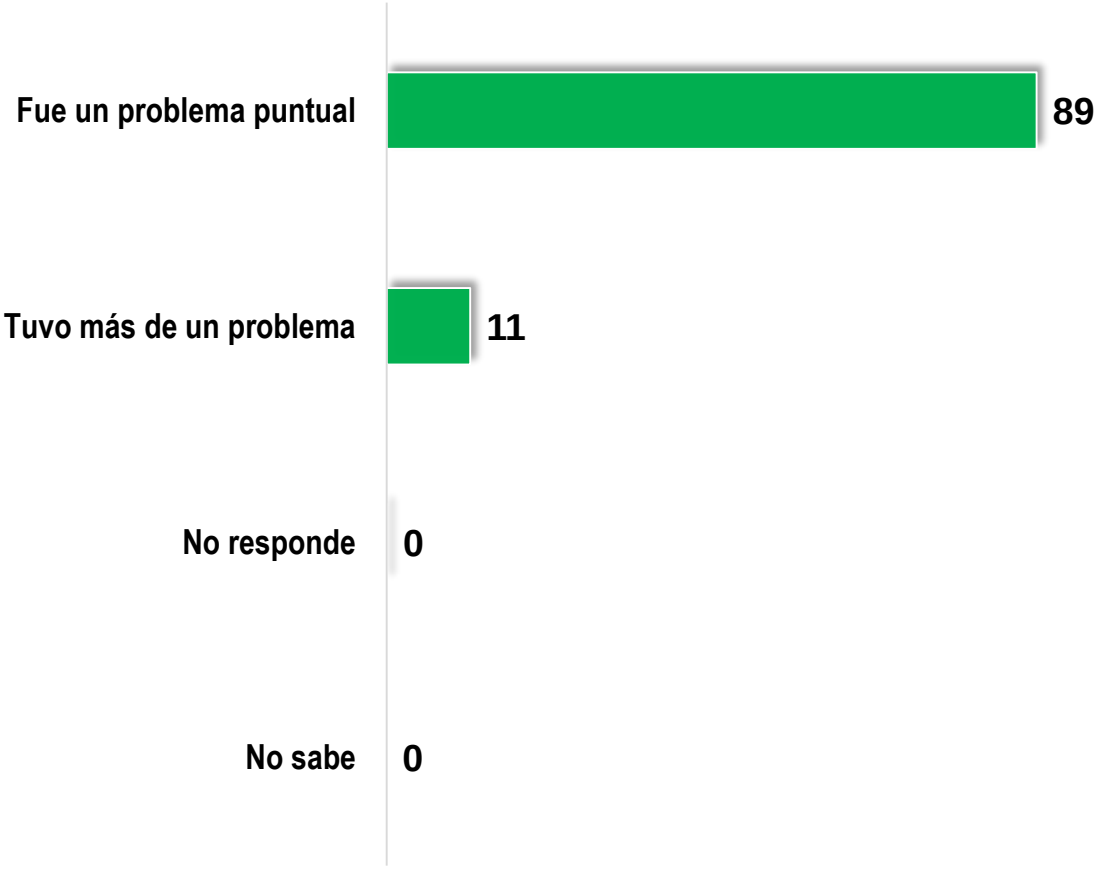
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de la DT?



N=	(321)	(227)	(47)	(47)

Problemas durante el Tramite – Problemas: DT (%)

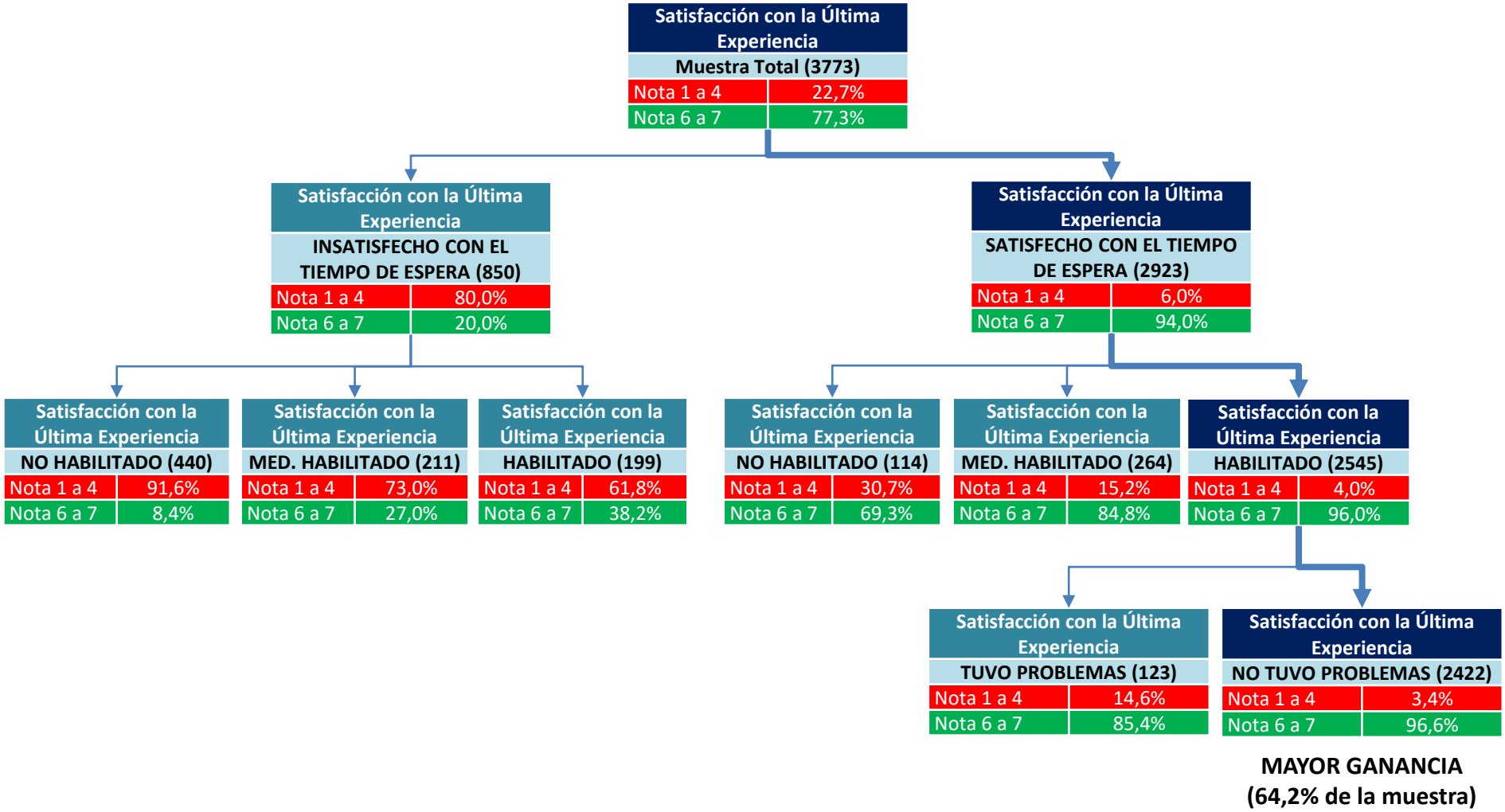
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con DT hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 890

Variables que discriminan la satisfacción: DT

Aplicación Modelo CHAID



MAYOR GANANCIA
(64,2% de la muestra)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE LA LÍNEA DE BASE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR INSTITUCIONES PÚBLICAS

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Servicio de Impuestos Internos
www.sii.cl

BID

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES