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

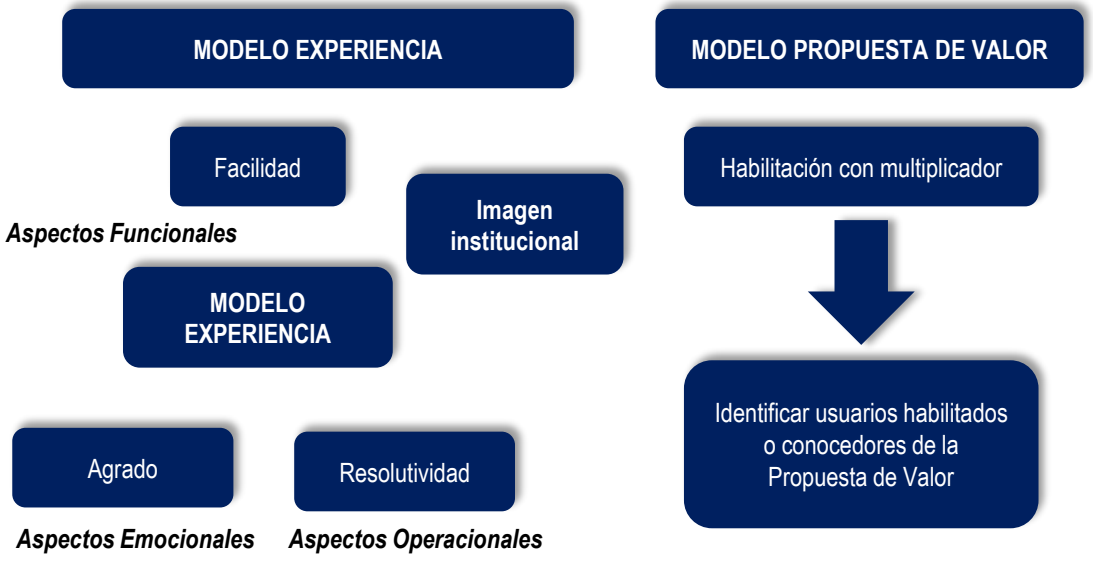
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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

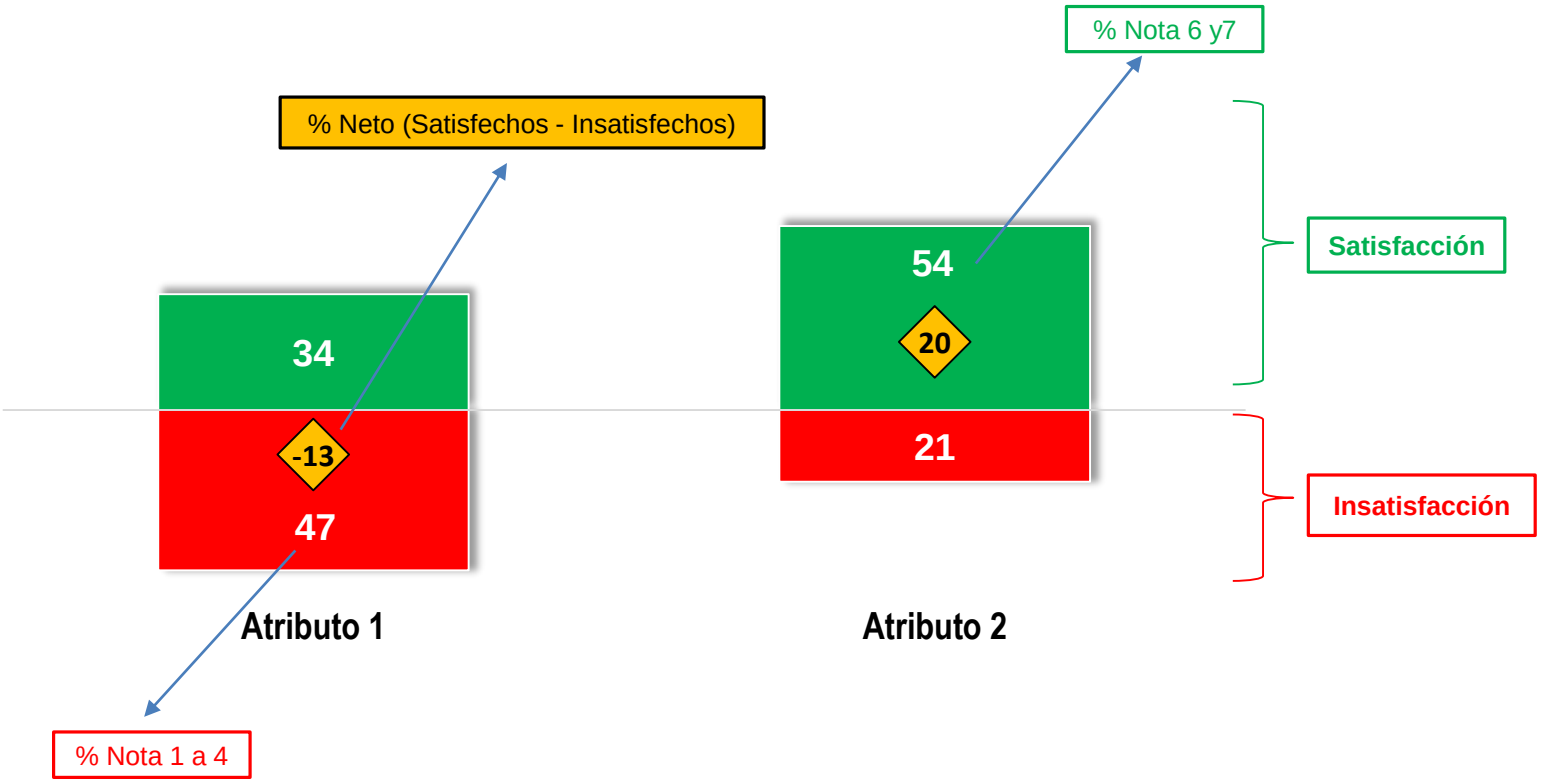
III. METODOLOGÍA

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.

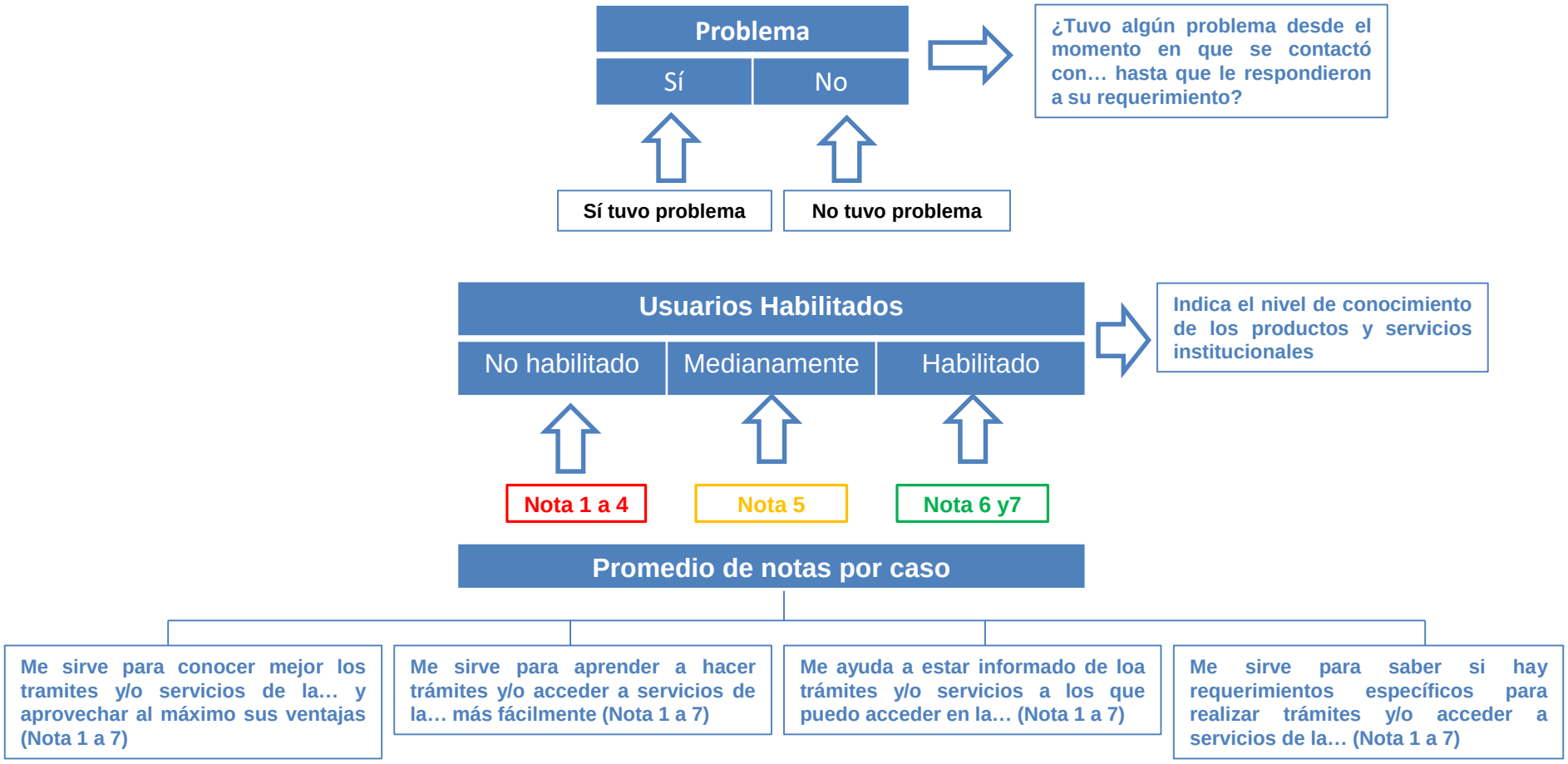
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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

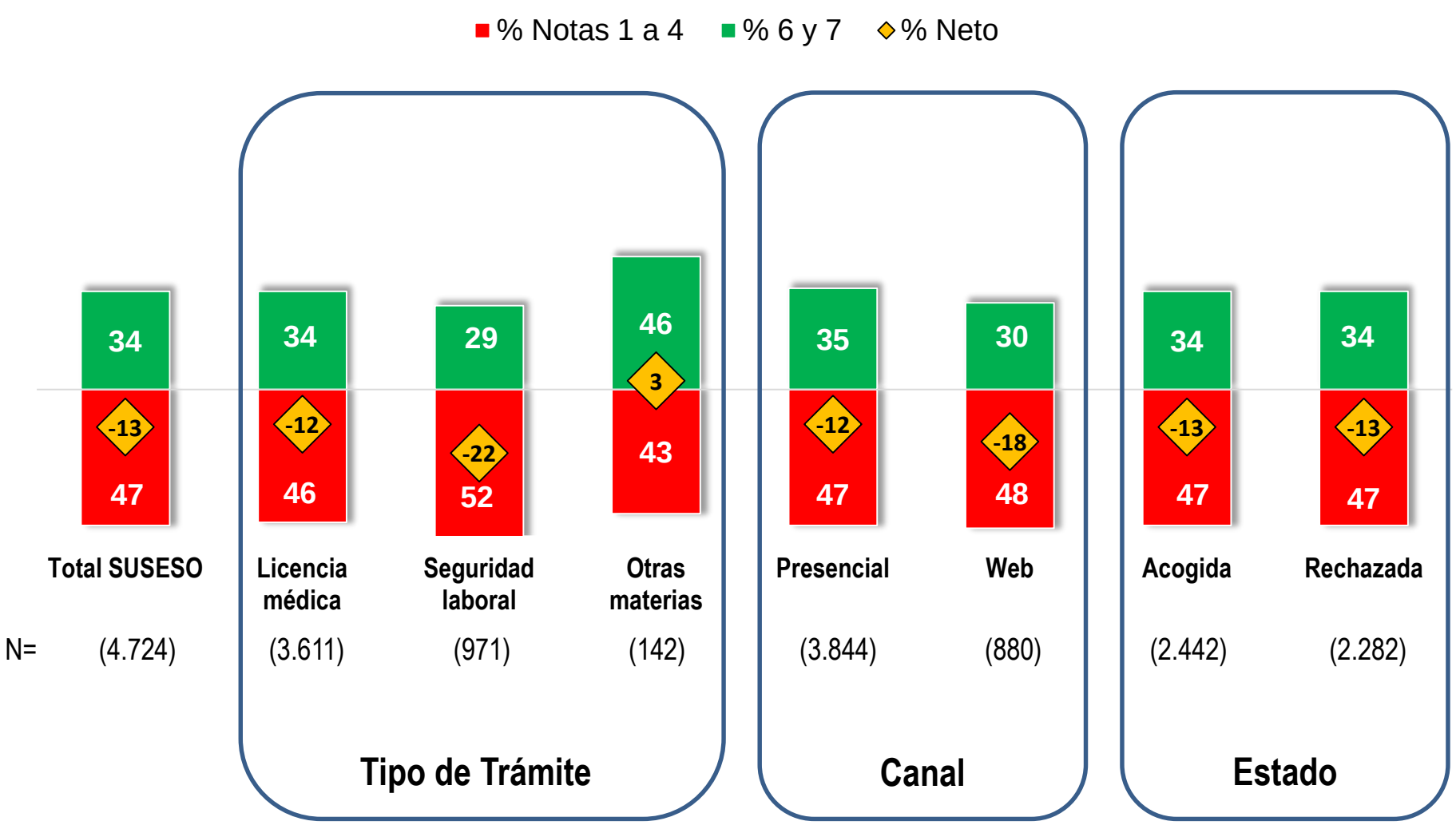
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

A. Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN

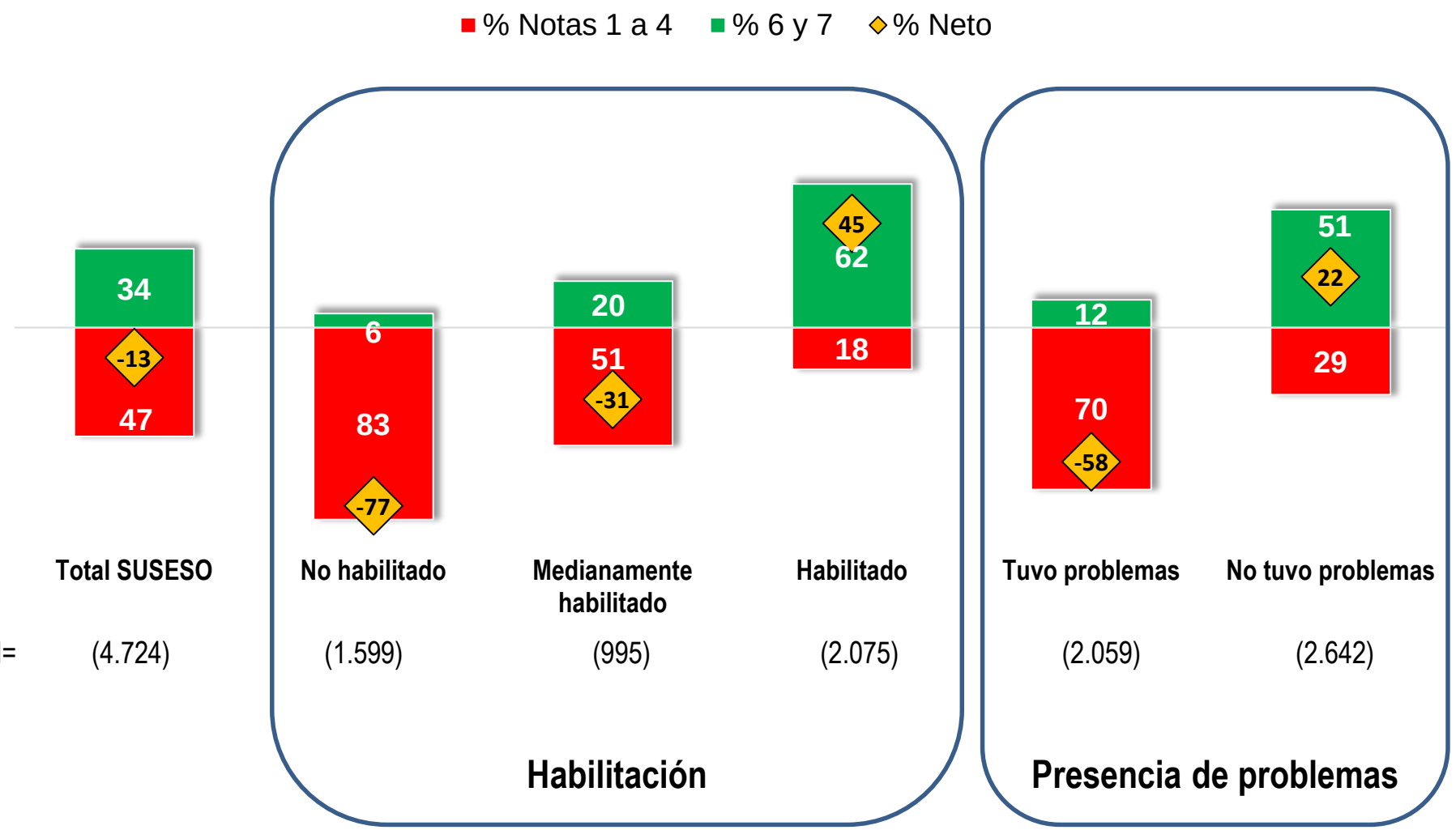
General Instituciones (%) SUSESO – Tipo, Canal y Estado

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



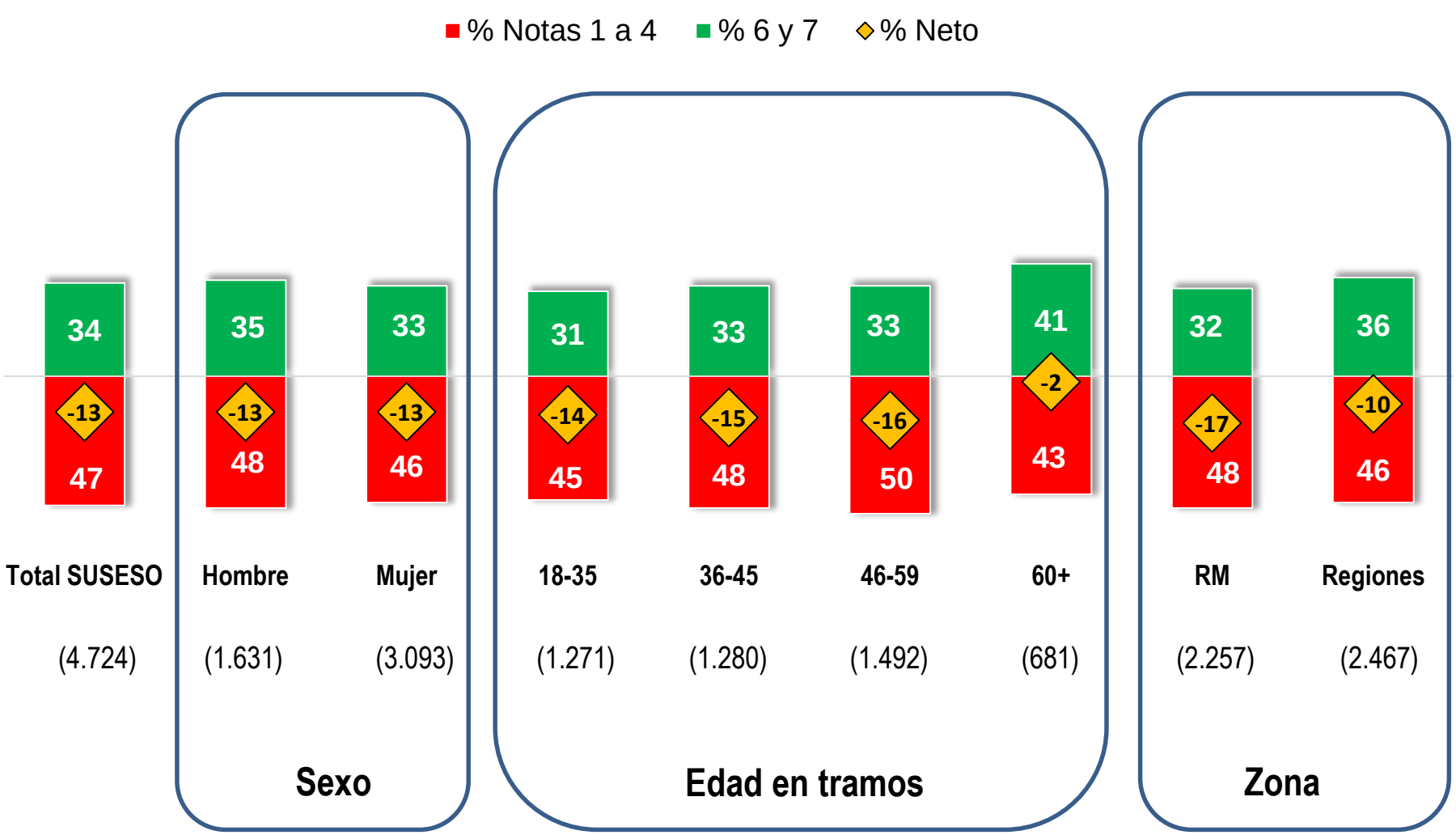
General Instituciones (%) SUSESO – Habilitación y Problemas

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



General Instituciones (%) SUSESO – 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 SUSESO?



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Hacienda

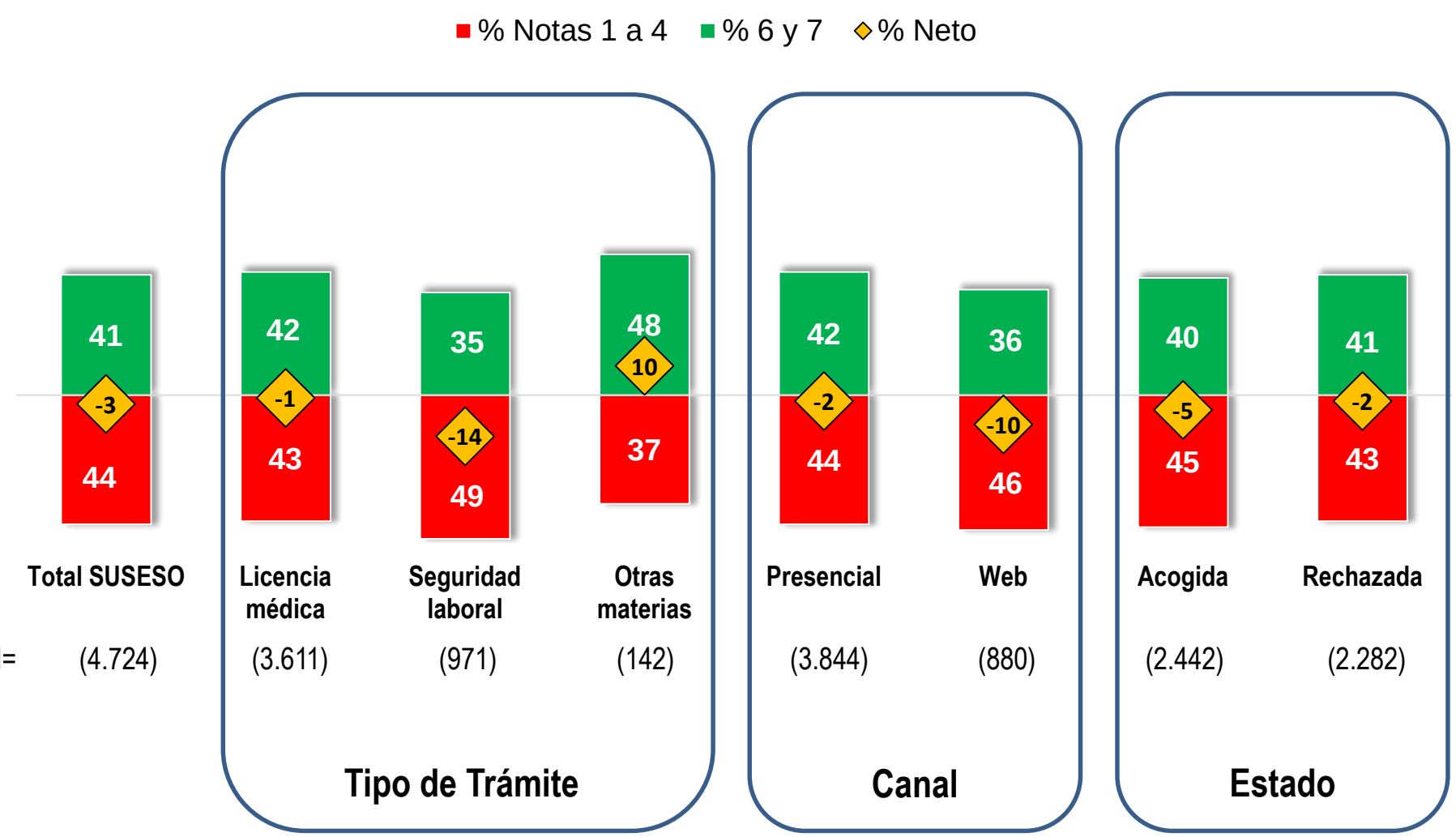
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

B. Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
SATISFACCIÓN CON ÚLTIMA EXPERIENCIA

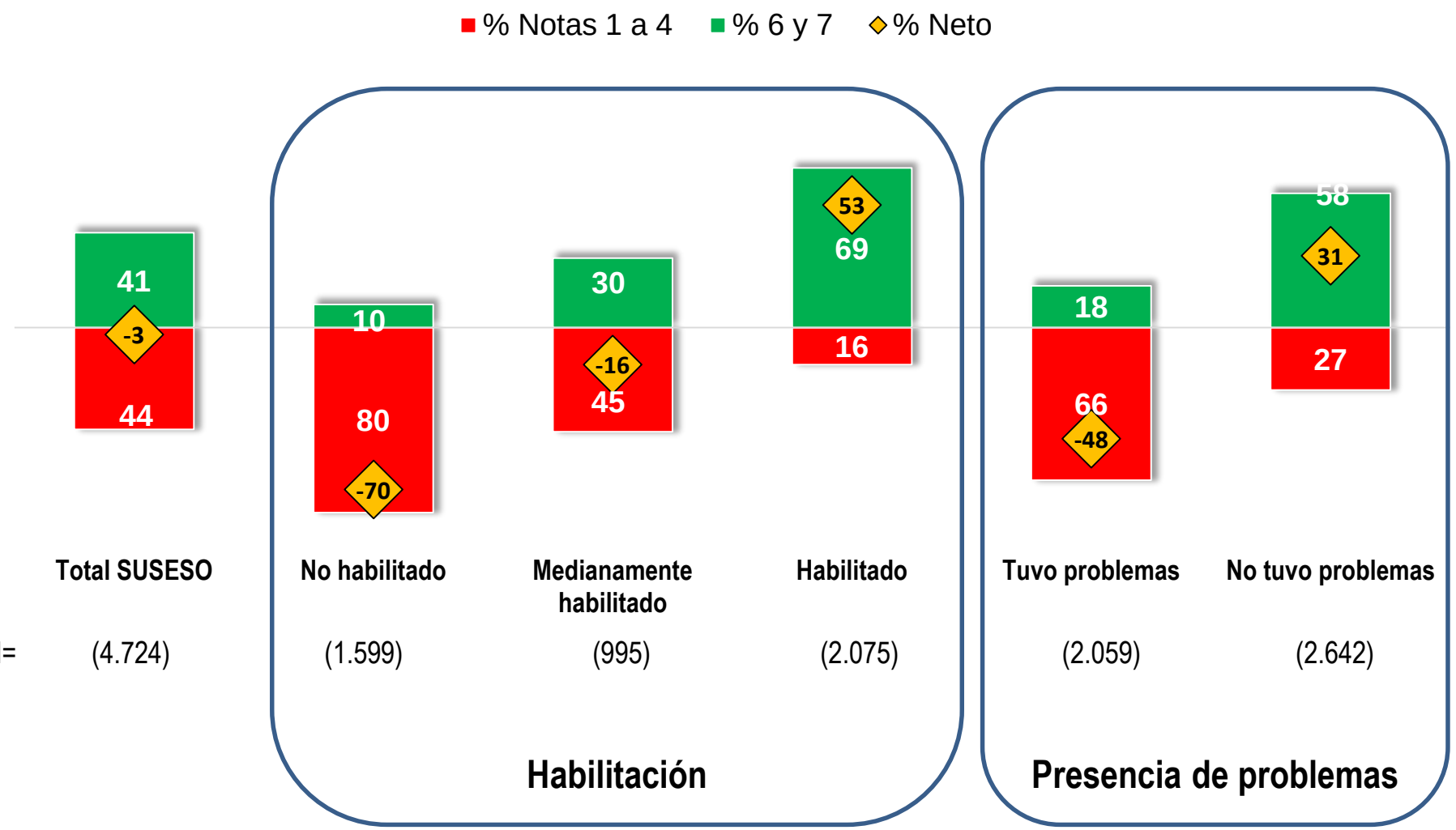
Última Experiencia (%) SUSESO – Tipo, Canal y Estado

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



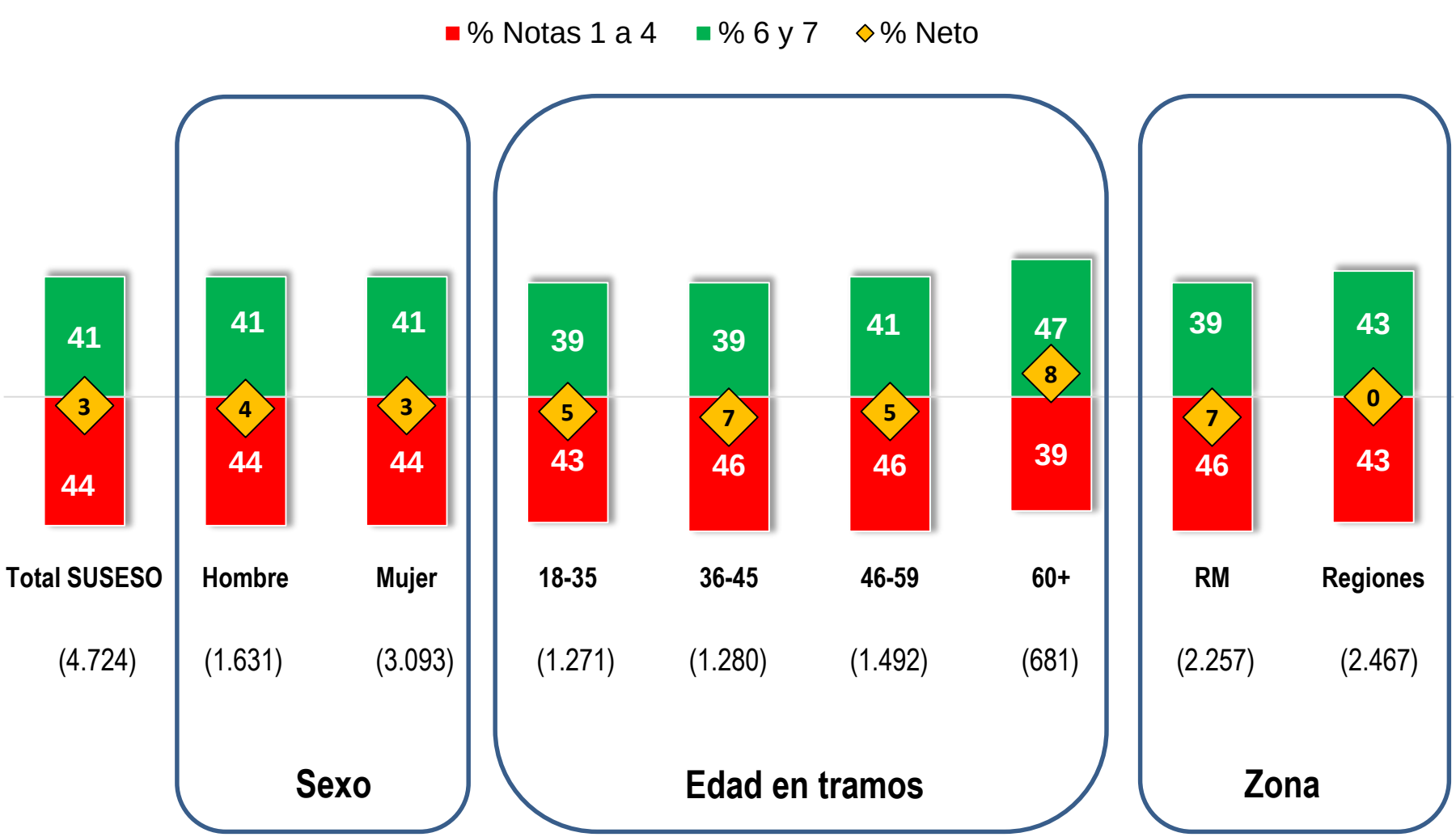
Última Experiencia (%) SUSESO – Habilitación y Problemas

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 (%) SUSESO – 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

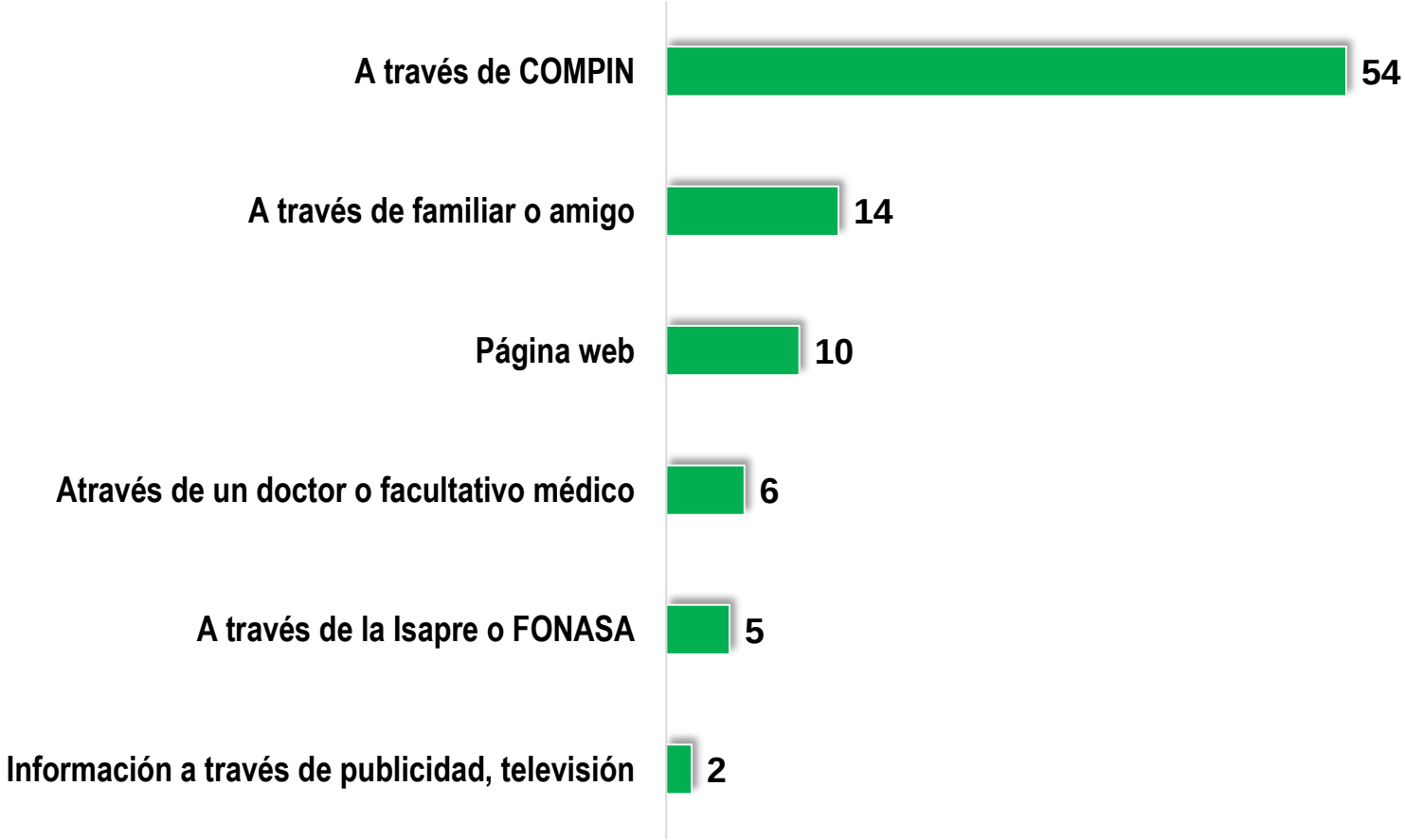


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

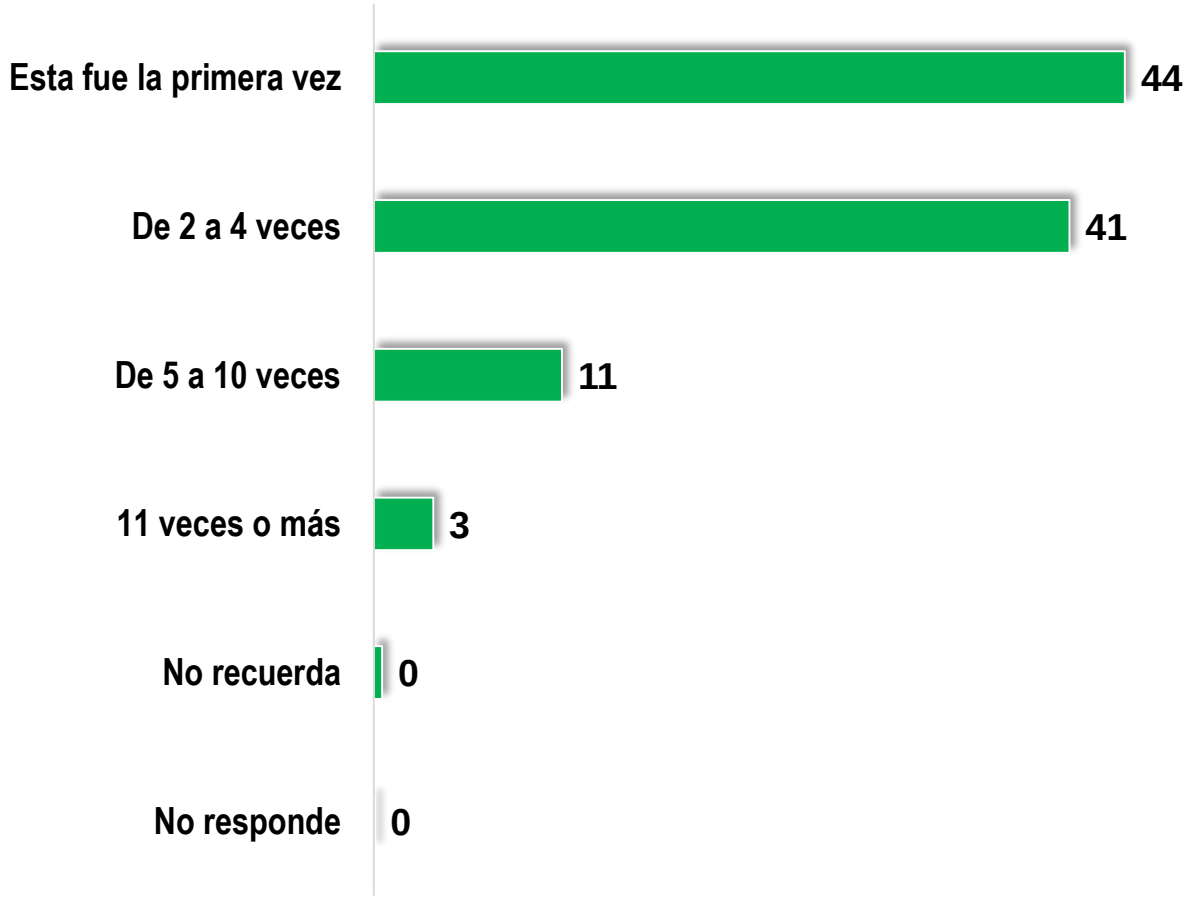
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de la SUSESO? **%Sí**



N= 4.724. En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario SUSESO (%)

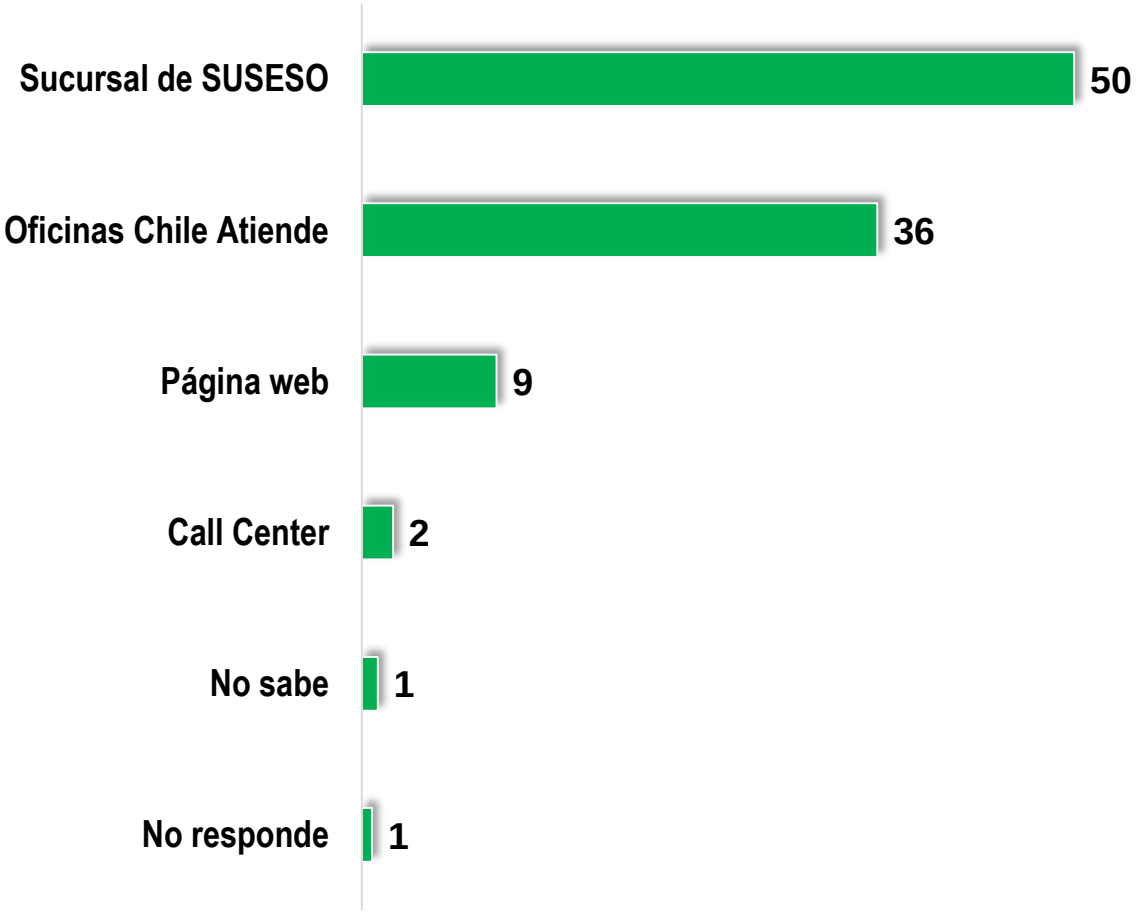
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento a la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO?



N= 4.724

Último requerimiento a SUSESO: Canal (%)

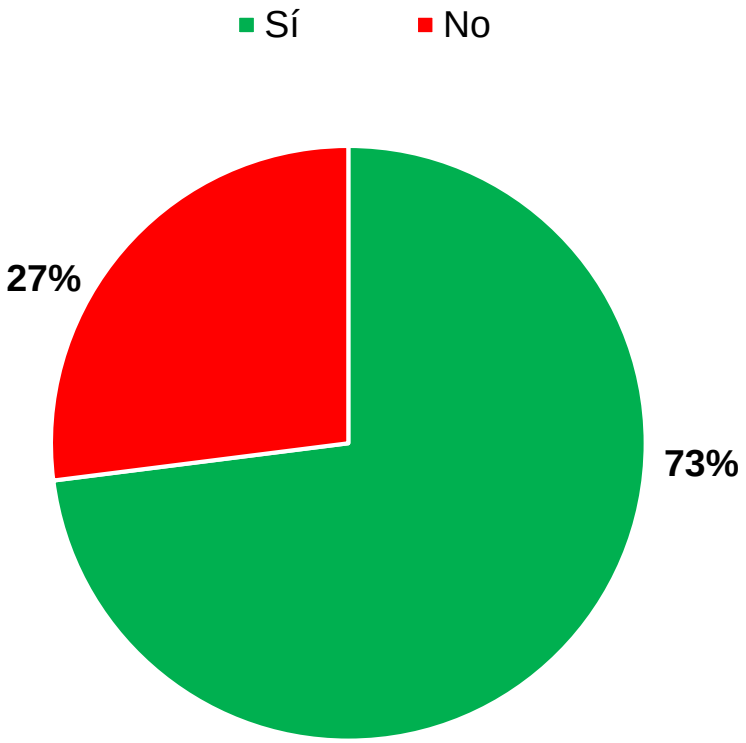
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento a la SUSESO (en los últimos 10 meses), ¿a través de qué medio lo realizó?



N= 4.724

Contacto para saber estado del trámite (%)

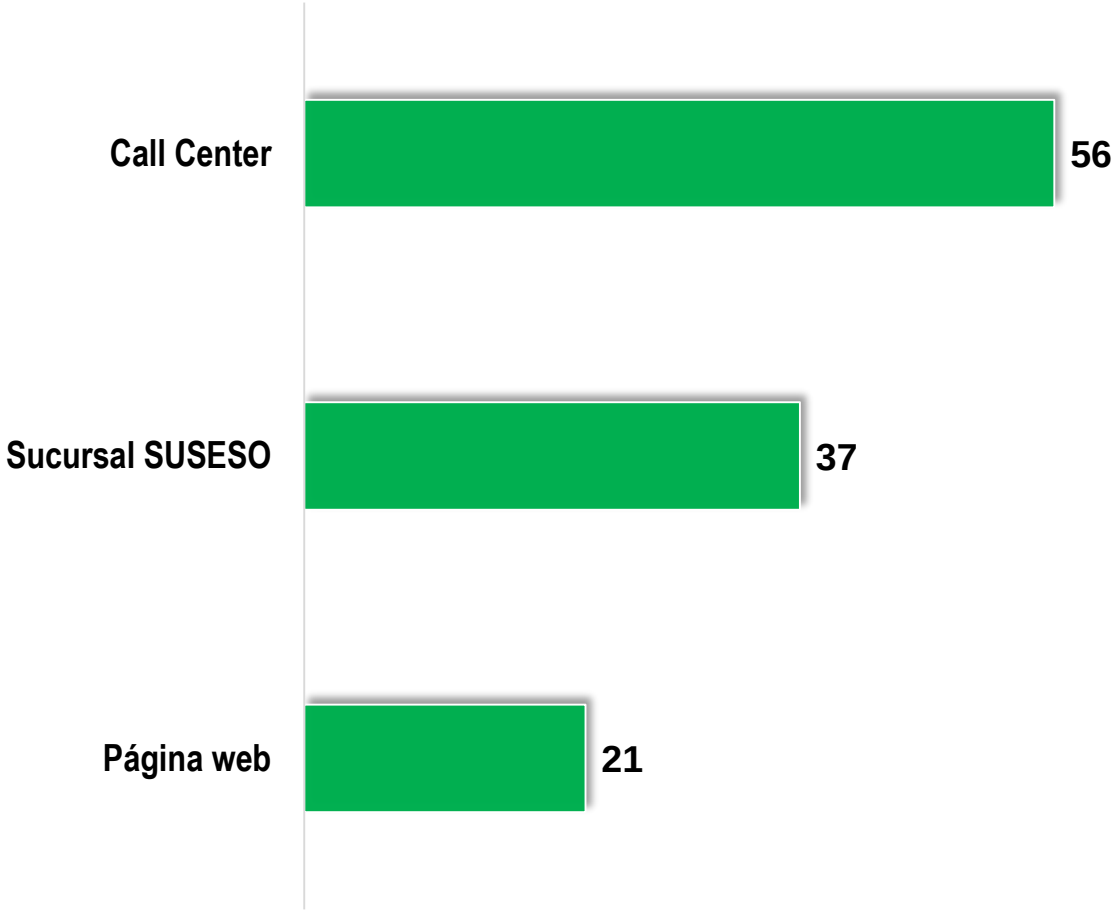
Durante el tiempo que su último trámite en la SUSESO estuvo en curso, ¿se contactó con la SUSESO para saber el estado de su trámite?



N= 4.724

Canal de Contacto para saber estado del trámite (%)

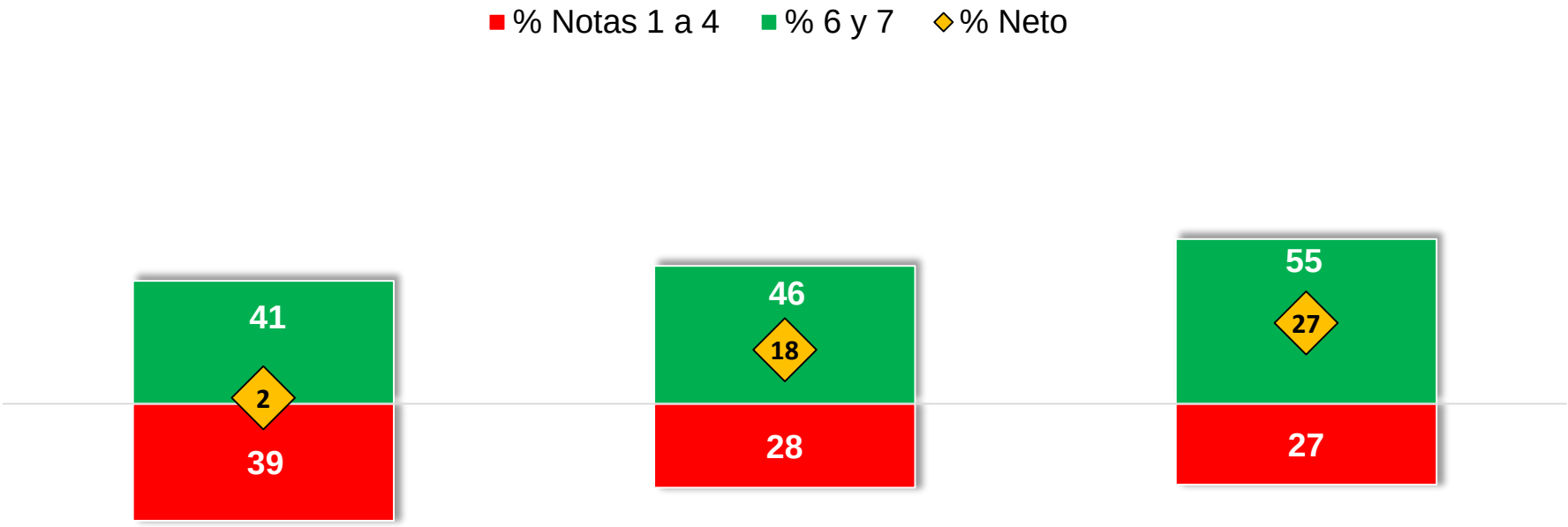
¿A través de qué canal tuvo contacto con la SUSESO para saber el estado de su trámite? **% Sí**



N= 3477. En barras se omiten las categorías NS-NR

Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…
¿qué nota le pondría?

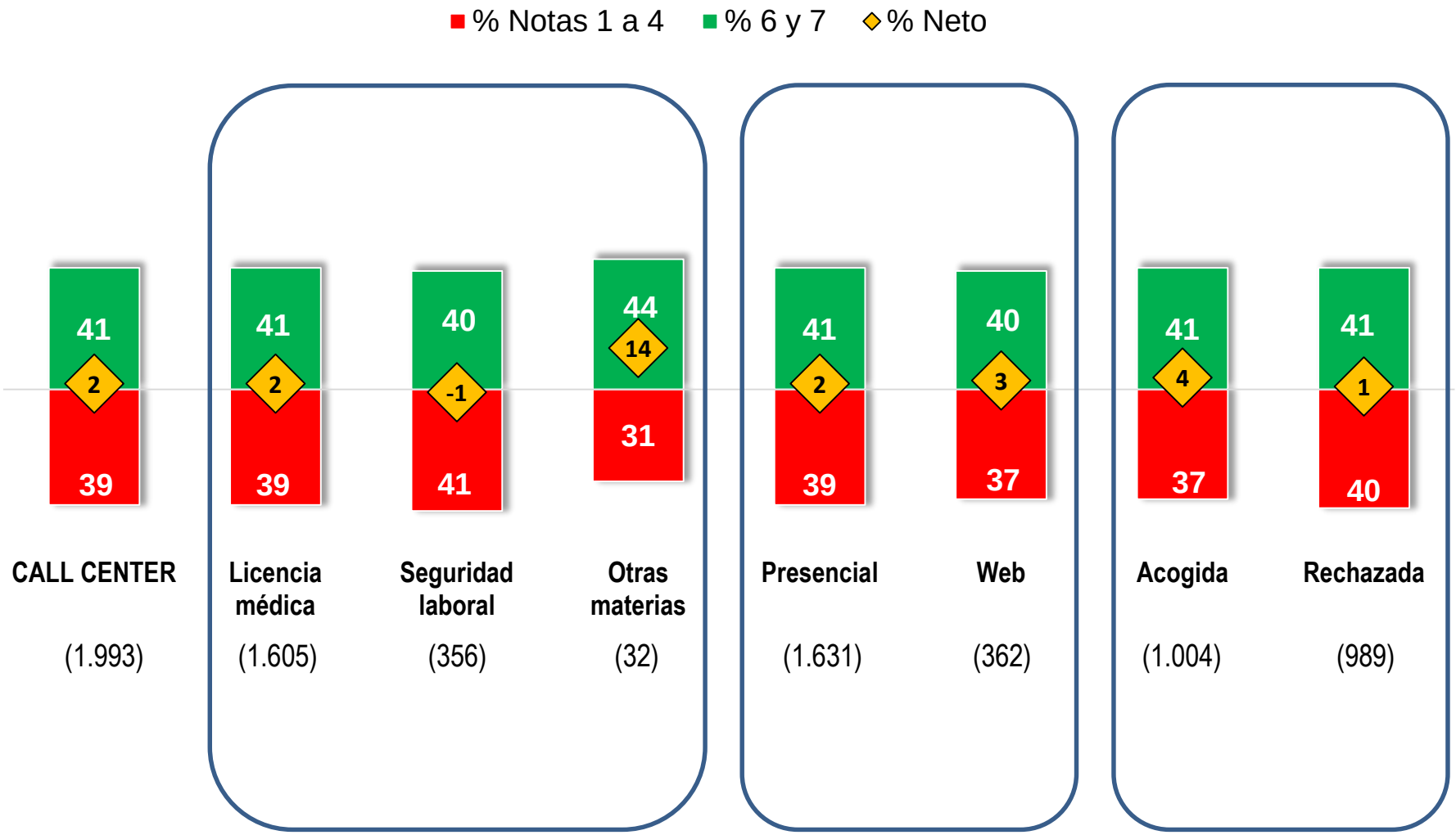


	Call Center	Página web	Sucursal presencial/oficina
N=	(1.993)	(962)	(2.732)

Tipo de Canal

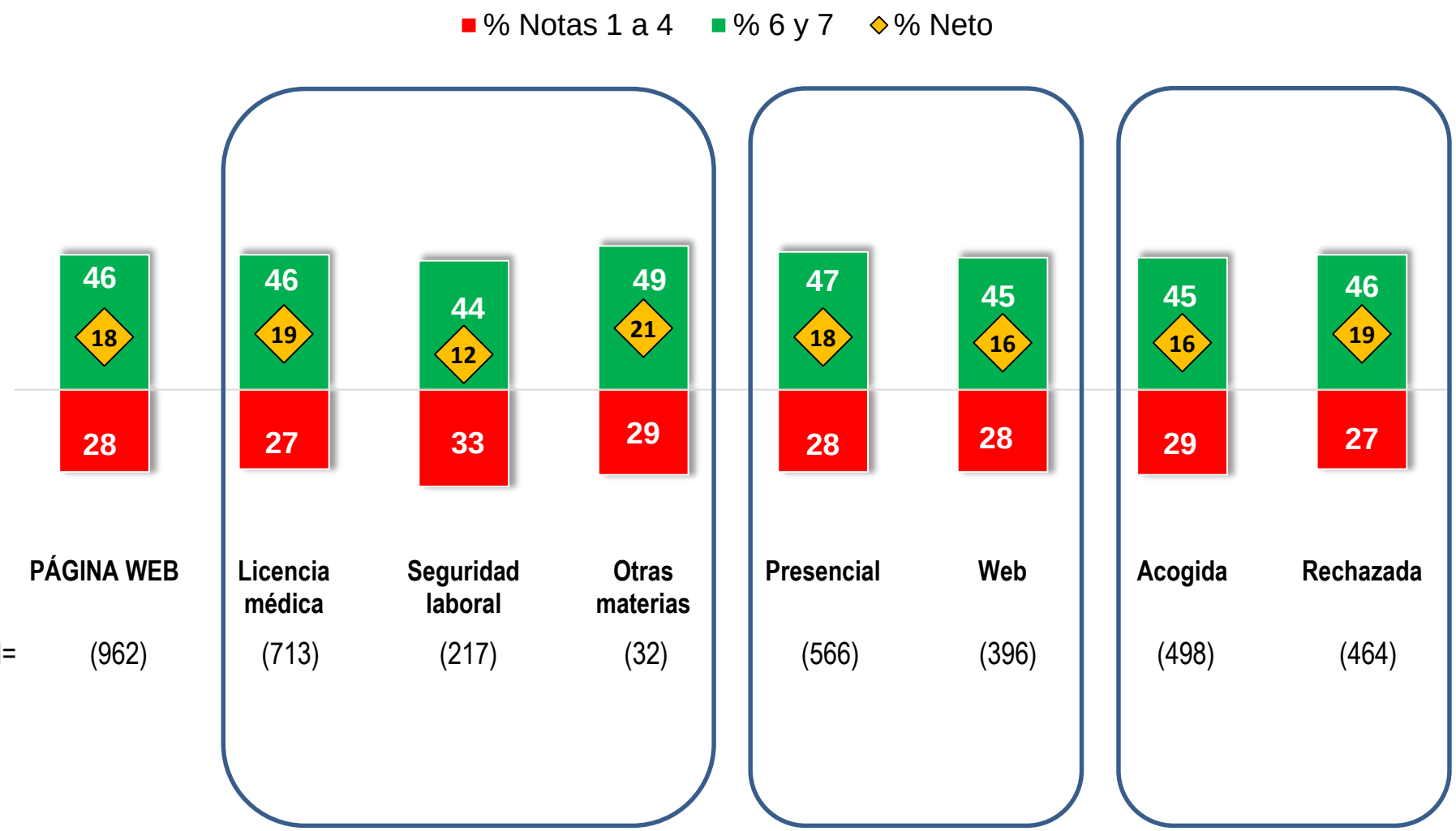
Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…CALL CENTER ¿qué nota le pondría?



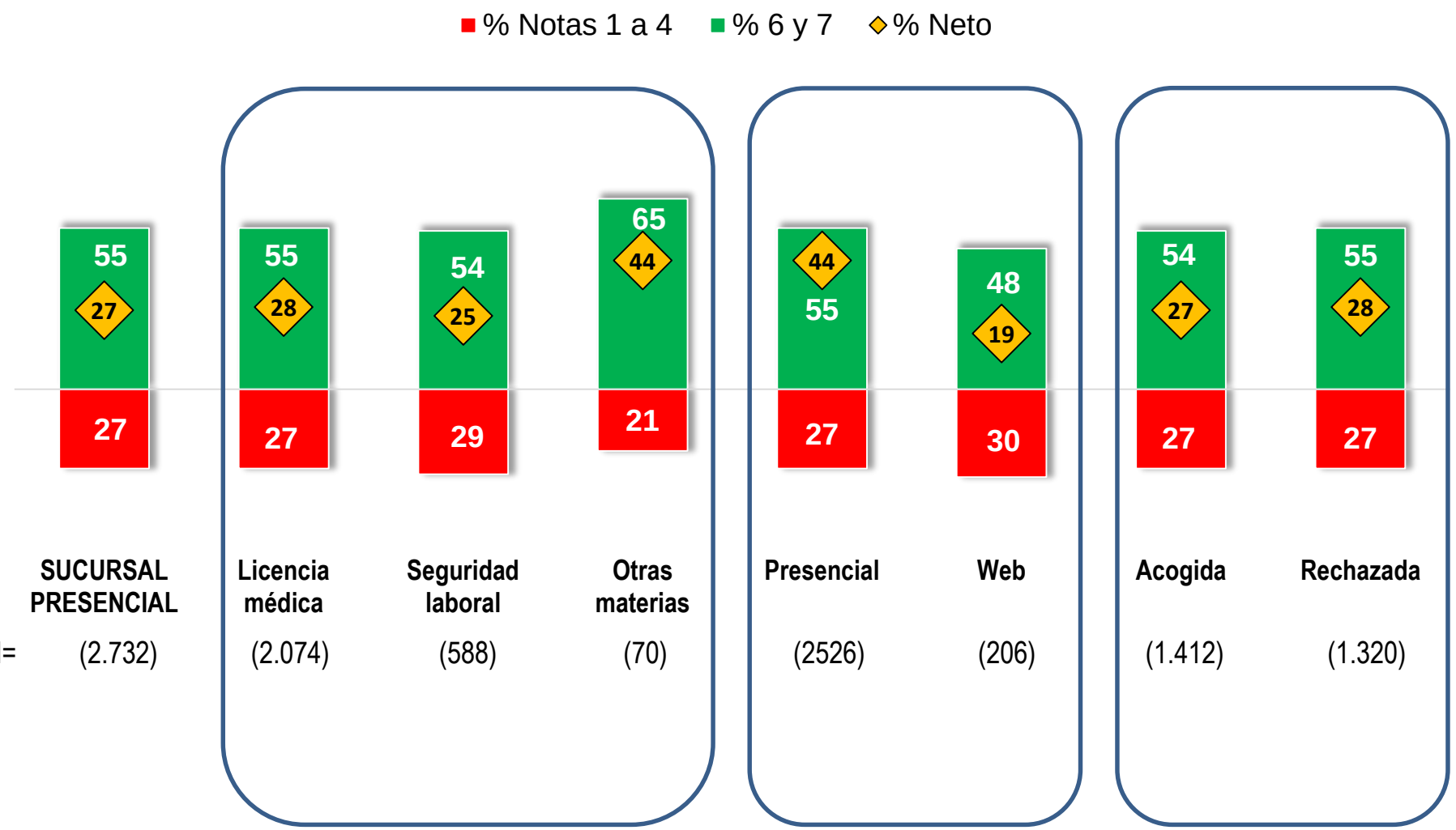
Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… **PÁGINA WEB** ¿qué nota le pondría?



Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… **SUCURSAL PRESENCIAL/OFICINA** ¿qué nota le pondría?



	SUCURSAL PRESENCIAL	Licencia médica	Seguridad laboral	Otras materias	Presencial	Web	Acogida	Rechazada
N=	(2.732)	(2.074)	(588)	(70)	(2526)	(206)	(1.412)	(1.320)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

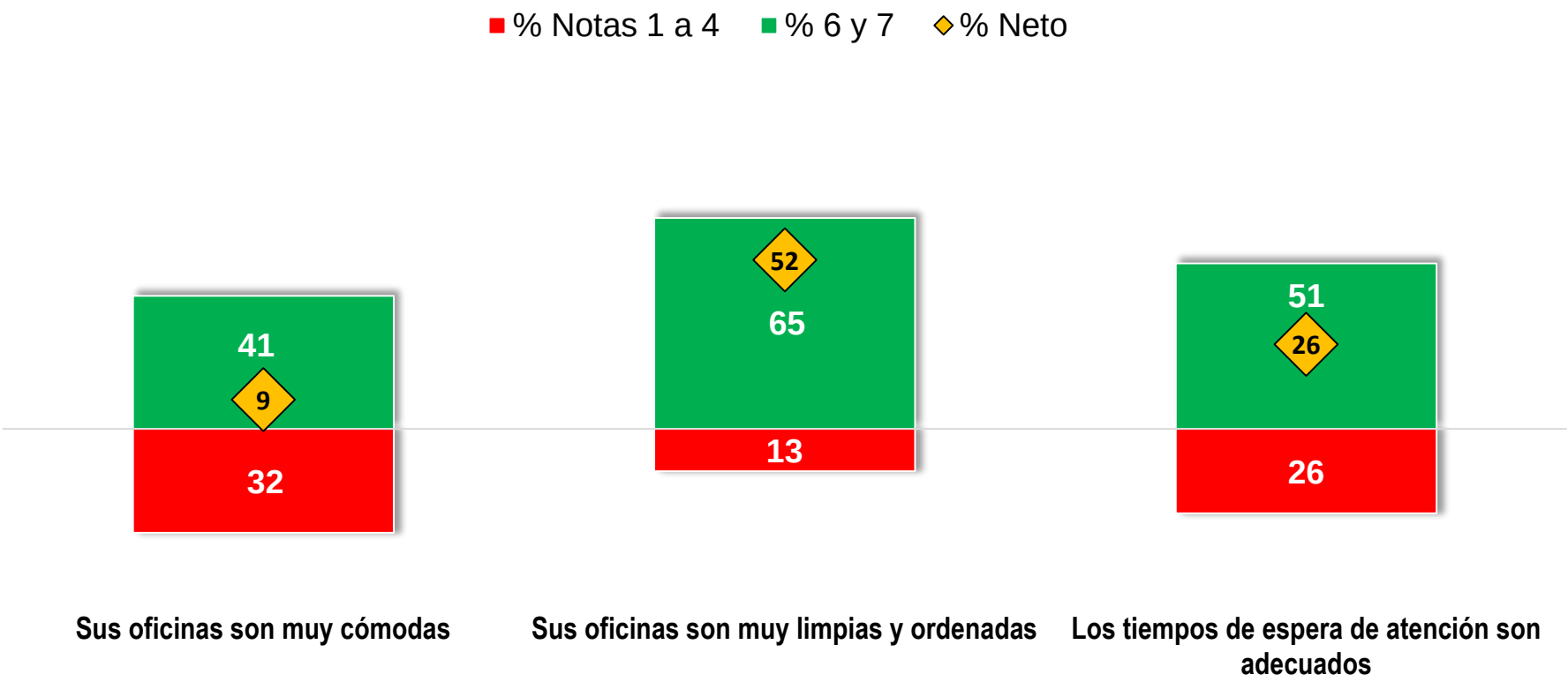
Satisfacción Canales de Contacto: SUSESO

Satisfacción canales de contacto		Tipo				Canal		Estado		Habilitación			Problemas		Sexo		Edad				Zona	
		Total	LIC. MED.	SEG. LAB	OTRAS	PRES	WEB	ACOG	RECH	NO HAB	MED	HAB	SI	NO	H	M	18-35	36-45	46-59	60 +	STGO	REG
Satisf. última experiencia	NET 6 a 7	40.7%	41.8%	35.4%	47.6%	41.8%	36.1%	40.2%	41.1%	10.0%	29.8%	69.3%	18.5%	58.0%	40.5%	40.8%	38.6%	39.2%	40.8%	46.8%	38.6%	42.6%
	NET 1 a 4	44.1%	43.0%	49.4%	37.3%	43.7%	45.8%	44.9%	43.4%	79.9%	45.4%	16.4%	66.4%	26.8%	44.4%	44.0%	43.3%	46.2%	45.6%	38.6%	45.8%	42.6%
Call Center	NET 6 a 7	40.9%	41.0%	40.4%	44.4%	41.2%	40.1%	41.0%	40.9%	14.6%	37.5%	70.5%	26.8%	58.4%	38.6%	42.0%	41.0%	38.5%	43.5%	42.1%	42.3%	39.1%
	NET 1 a 4	38.8%	38.8%	40.8%	30.6%	39.3%	37.1%	37.4%	40.0%	66.7%	33.3%	13.4%	52.2%	22.4%	40.1%	38.3%	38.7%	40.2%	39.2%	33.6%	37.7%	40.4%
Página Web	NET 6 a 7	45.8%	46.1%	44.1%	49.2%	46.6%	44.7%	45.3%	46.3%	16.0%	42.7%	73.4%	28.5%	63.9%	40.4%	48.1%	45.8%	45.9%	44.3%	50.3%	45.9%	45.8%
	NET 1 a 4	28.2%	26.9%	32.5%	28.7%	28.3%	28.4%	29.1%	27.4%	55.3%	26.6%	5.4%	42.6%	13.5%	32.8%	26.5%	27.3%	27.4%	30.8%	29.5%	24.2%	31.7%
Sucursal presencial	NET 6 a 7	54.7%	54.5%	53.5%	65.1%	55.3%	48.4%	54.3%	55.2%	24.9%	47.7%	83.2%	36.5%	69.4%	55.5%	54.3%	54.2%	52.1%	55.6%	58.7%	53.8%	57.2%
	NET 1 a 4	27.3%	26.9%	29.0%	21.3%	27.0%	29.7%	27.2%	27.1%	55.9%	22.2%	5.9%	42.9%	14.6%	27.8%	27.0%	27.4%	27.5%	27.8%	24.5%	27.3%	26.8%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación de sucursal: SUSESO (%)

Pensando en la última visita a la Sucursal de SUSESO, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



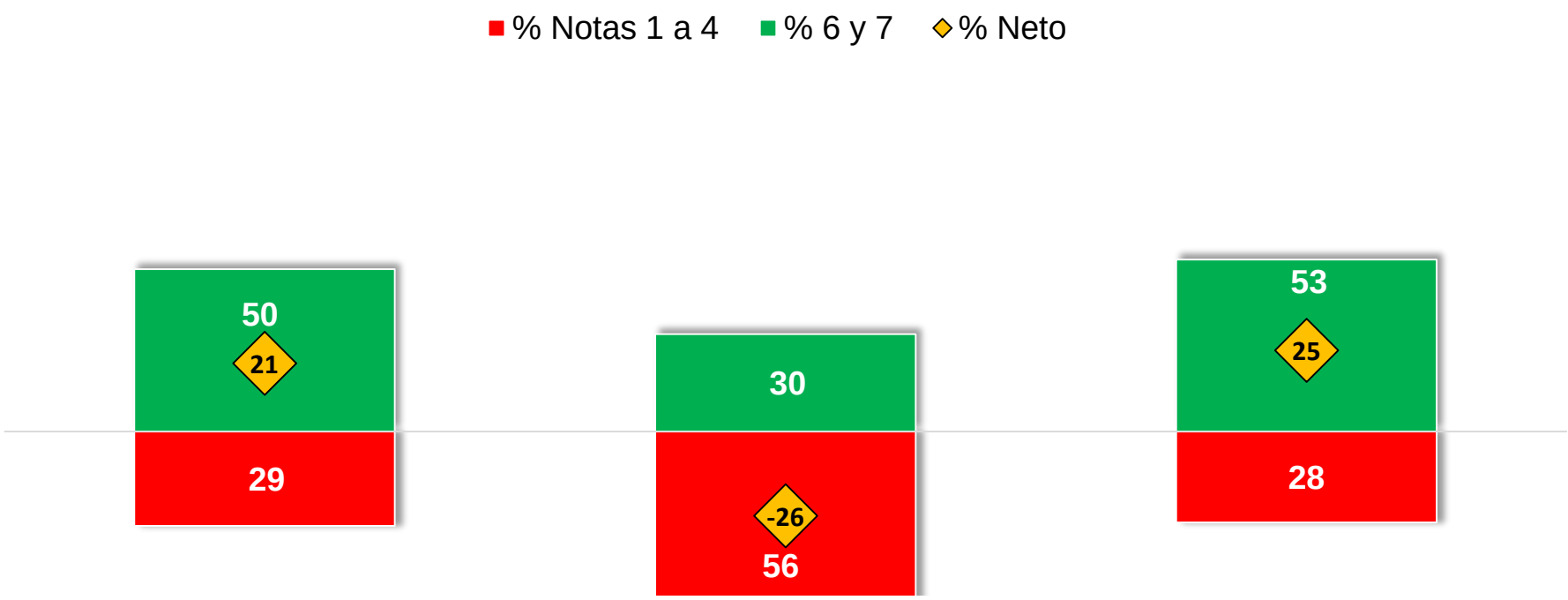
N= 2.731

Satisfacción Infraestructura en la Experiencia de Servicio: SUSESO

Satisfacción Infraestructura en la Experiencia de Servicio		Tipo				Canal		Estado		Habilitación			Problemas		Sexo		Edad				Zona	
		Total	LIC. MED.	SEG. LAB	OTRAS	PRES	WEB	ACOG	RECH	NO HAB	MED	HAB	SI	NO	H	M	18-35	36-45	46-59	60 +	STGO	REG
Satisf. última experiencia	NET 6 a 7	40.7%	41.8%	35.4%	47.6%	41.8%	36.1%	40.2%	41.1%	10.0%	29.8%	69.3%	18.5%	58.0%	40.5%	40.8%	38.6%	39.2%	40.8%	46.8%	38.6%	42.6%
	NET 1 a 4	44.1%	43.0%	49.4%	37.3%	43.7%	45.8%	44.9%	43.4%	79.9%	45.4%	16.4%	66.4%	26.8%	44.4%	44.0%	43.3%	46.2%	45.6%	38.6%	45.8%	42.6%
Sus oficinas son comodas	NET 6 a 7	41.2%	38.3%	48.5%	54.3%	41.0%	44.2%	43.4%	39.3%	18.8%	34.9%	63.4%	30.1%	50.3%	46.2%	38.5%	34.7%	36.2%	46.9%	49.3%	38.3%	49.1%
	NET 1 a 4	32.2%	34.6%	25.8%	22.6%	32.1%	32.8%	30.2%	34.0%	55.4%	30.4%	13.9%	43.6%	22.9%	26.7%	35.1%	37.6%	36.5%	27.4%	25.5%	35.5%	23.1%
Sus oficinas son limpias y ordenadas	NET 6 a 7	65.3%	63.5%	69.9%	71.3%	65.5%	62.9%	66.4%	64.3%	40.6%	67.3%	85.0%	53.9%	74.5%	67.5%	64.1%	62.7%	61.9%	68.4%	69.1%	64.2%	68.1%
	NET 1 a 4	13.0%	14.2%	9.1%	12.4%	13.0%	13.2%	11.9%	14.0%	28.3%	9.5%	2.1%	19.7%	7.6%	10.9%	14.1%	15.0%	15.0%	11.1%	10.0%	13.9%	10.6%
Los tiempos de espera de atención son adecuados	NET 6 a 7	51.4%	49.6%	56.1%	58.2%	52.1%	42.9%	51.9%	50.9%	25.2%	48.5%	74.9%	36.6%	63.4%	53.5%	50.3%	48.1%	47.1%	54.7%	57.6%	50.8%	53.0%
	NET 1 a 4	25.7%	26.8%	22.5%	21.4%	25.1%	32.4%	24.9%	26.4%	48.1%	23.1%	8.3%	38.1%	15.5%	22.4%	27.4%	30.3%	29.6%	21.1%	20.4%	26.8%	22.6%

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%)

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 SUSESO. 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 SUSESO

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite

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

Facilidad

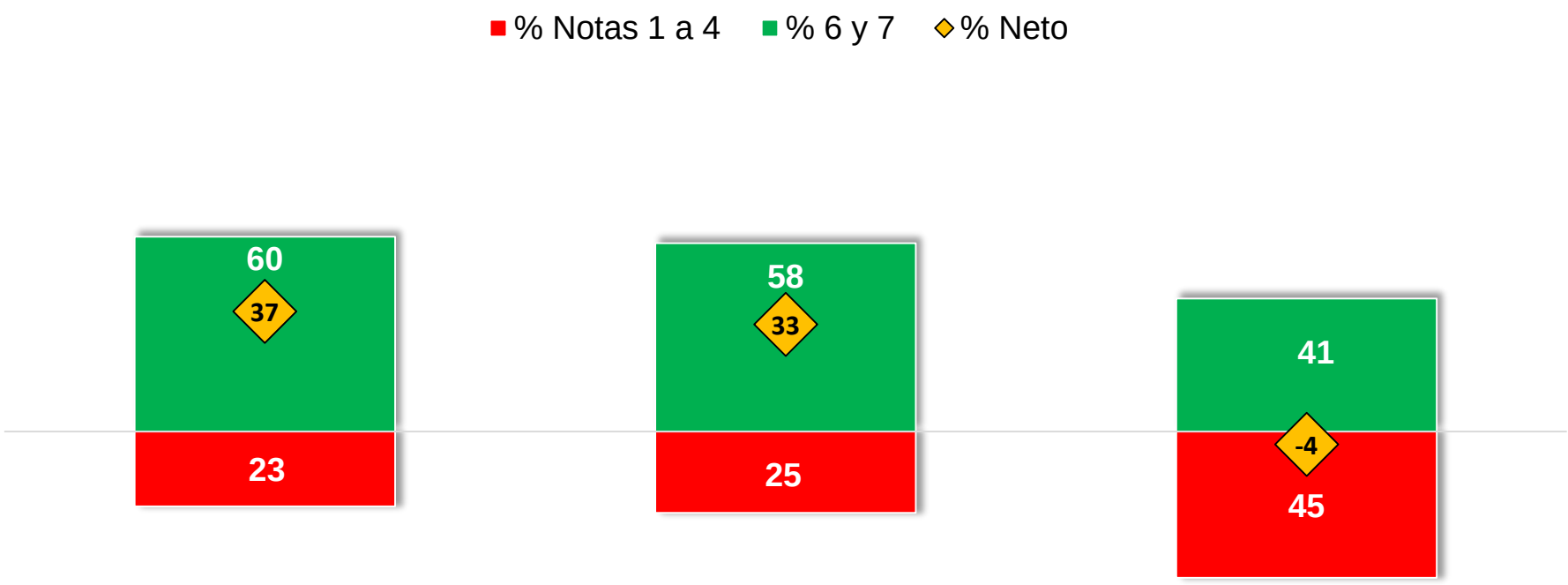
N= 4.724

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%)

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 SUSESO. 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?

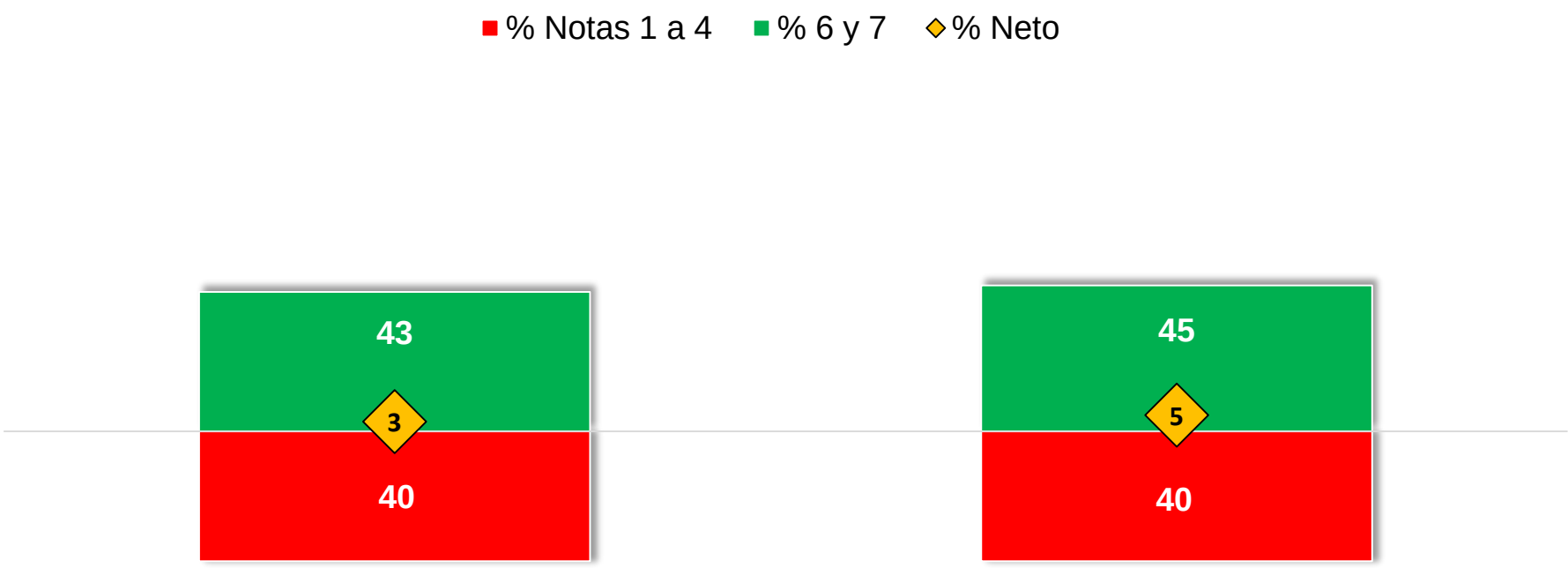


Resolutividad

N= 4.724

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%)

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 SUSESO. 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 SUSESO me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

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

Agrado

N= 4.724

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción Especifica de Experiencia: SUSESO

Satisfacción Especifica de Experiencia		Tipo				Canal		Estado		Habilitación			Problemas		Sexo		Edad				Zona	
		Total	LIC. MED.	SEG. LAB	OTRAS	PRES	WEB	ACOG	RECH	NO HAB	MED	HAB	SI	NO	H	M	18-35	36-45	46-59	60 +	STGO	REG
Satisfacción general última experiencia	NET 6 a 7	40.7%	41.8%	35.4%	47.6%	41.8%	36.1%	40.2%	41.1%	10.0%	29.8%	69.3%	18.5%	58.0%	40.5%	40.8%	38.6%	39.2%	40.8%	46.8%	38.6%	42.6%
	NET 1 a 4	44.1%	43.0%	49.4%	37.3%	43.7%	45.8%	44.9%	43.4%	79.9%	45.4%	16.4%	66.4%	26.8%	44.4%	44.0%	43.3%	46.2%	45.6%	38.6%	45.8%	42.6%
Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería	NET 6 a 7	50.2%	49.4%	49.9%	63.1%	50.6%	48.3%	50.1%	50.2%	17.9%	40.6%	79.6%	29.0%	66.6%	50.6%	49.9%	47.1%	48.3%	51.3%	56.7%	50.1%	50.2%
	NET 1 a 4	28.7%	29.2%	28.9%	20.7%	28.4%	30.0%	28.9%	28.6%	62.0%	23.0%	6.3%	46.9%	14.6%	28.7%	28.7%	30.8%	29.1%	28.5%	24.6%	28.5%	28.9%
Quéde muy satisfecho con los tiempos de respuesta de mi trámite	NET 6 a 7	29.6%	29.5%	26.8%	44.1%	30.4%	26.2%	30.4%	28.9%	4.1%	15.2%	56.0%	8.1%	46.4%	31.3%	28.7%	23.0%	25.8%	32.8%	41.7%	27.3%	31.8%
	NET 1 a 4	56.1%	57.1%	56.3%	39.2%	55.3%	59.6%	55.5%	56.7%	89.9%	64.1%	26.7%	81.2%	36.7%	52.9%	57.8%	62.4%	59.2%	54.1%	43.4%	58.4%	54.0%
Para realizar mi trámite en la SUSESO, los pasos a seguir son muy claros	NET 6 a 7	52.9%	52.7%	51.3%	63.1%	53.2%	51.3%	52.8%	52.9%	17.4%	42.4%	85.0%	30.9%	70.0%	52.9%	52.8%	51.3%	50.2%	54.2%	57.5%	50.9%	54.6%
	NET 1 a 4	28.1%	28.0%	29.8%	22.2%	27.8%	29.5%	28.5%	27.8%	63.1%	22.2%	4.4%	46.9%	13.6%	27.6%	28.4%	29.1%	29.5%	27.9%	24.5%	29.5%	26.9%
La información que me entregaron para hacer mi trámite fue muy fácil de entender	NET 6 a 7	60.0%	59.7%	59.1%	68.9%	60.4%	58.1%	60.2%	59.8%	23.3%	56.9%	89.6%	39.1%	76.3%	60.4%	59.7%	58.8%	58.5%	60.8%	63.0%	58.8%	61.1%
	NET 1 a 4	22.7%	22.1%	25.7%	18.3%	22.0%	25.4%	22.6%	22.7%	53.1%	15.7%	2.9%	38.2%	10.6%	23.4%	22.3%	22.8%	24.3%	22.7%	19.5%	23.2%	22.2%
La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite	NET 6 a 7	58.3%	58.8%	55.3%	63.1%	58.7%	56.3%	58.9%	57.6%	20.0%	52.4%	90.6%	37.9%	74.1%	58.0%	58.4%	57.7%	56.5%	59.1%	60.7%	57.5%	59.0%
	NET 1 a 4	25.1%	24.5%	28.0%	21.3%	24.3%	28.4%	25.0%	25.1%	58.6%	17.4%	3.3%	40.8%	12.8%	25.8%	24.7%	25.4%	26.1%	24.5%	23.9%	25.2%	24.9%
La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite fue suficiente para mí	NET 6 a 7	41.1%	43.0%	31.7%	52.8%	41.7%	38.5%	42.3%	40.0%	8.0%	28.5%	72.6%	19.9%	57.7%	41.2%	41.0%	41.5%	41.0%	39.7%	43.7%	41.2%	41.0%
	NET 1 a 4	44.9%	42.9%	54.7%	32.9%	44.5%	46.9%	44.5%	45.4%	82.8%	48.2%	14.6%	66.3%	28.5%	44.5%	45.2%	45.2%	45.6%	46.0%	41.0%	44.7%	45.2%
En la SUSESO me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento	NET 6 a 7	43.3%	44.9%	35.4%	54.0%	44.5%	38.2%	43.5%	43.1%	8.1%	32.0%	76.0%	22.8%	59.2%	44.1%	42.8%	41.0%	43.5%	43.6%	46.3%	41.3%	45.1%
	NET 1 a 4	40.4%	38.8%	47.3%	35.4%	39.3%	45.1%	40.0%	40.8%	79.6%	41.1%	10.4%	60.8%	24.7%	39.3%	41.0%	42.5%	42.3%	39.5%	35.5%	42.2%	38.8%
En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la SUSESO	NET 6 a 7	45.3%	46.2%	40.4%	53.9%	47.1%	37.8%	45.8%	44.8%	7.6%	31.6%	80.7%	22.5%	62.9%	46.6%	44.6%	41.2%	41.1%	48.1%	54.3%	42.6%	47.8%
	NET 1 a 4	40.1%	39.1%	45.2%	31.9%	38.6%	46.2%	40.0%	40.1%	83.0%	38.2%	8.3%	62.8%	22.5%	38.3%	41.0%	43.2%	43.5%	38.8%	30.9%	42.5%	37.9%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

MODELO DE EXPERIENCIA DE SUSESO

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) SUSESO

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.

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 bajo (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**, termina siendo ésta dimensión la de mayor incidencia.

MODELO DE EXPERIENCIA DE SUSESO

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) SUSESO

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.

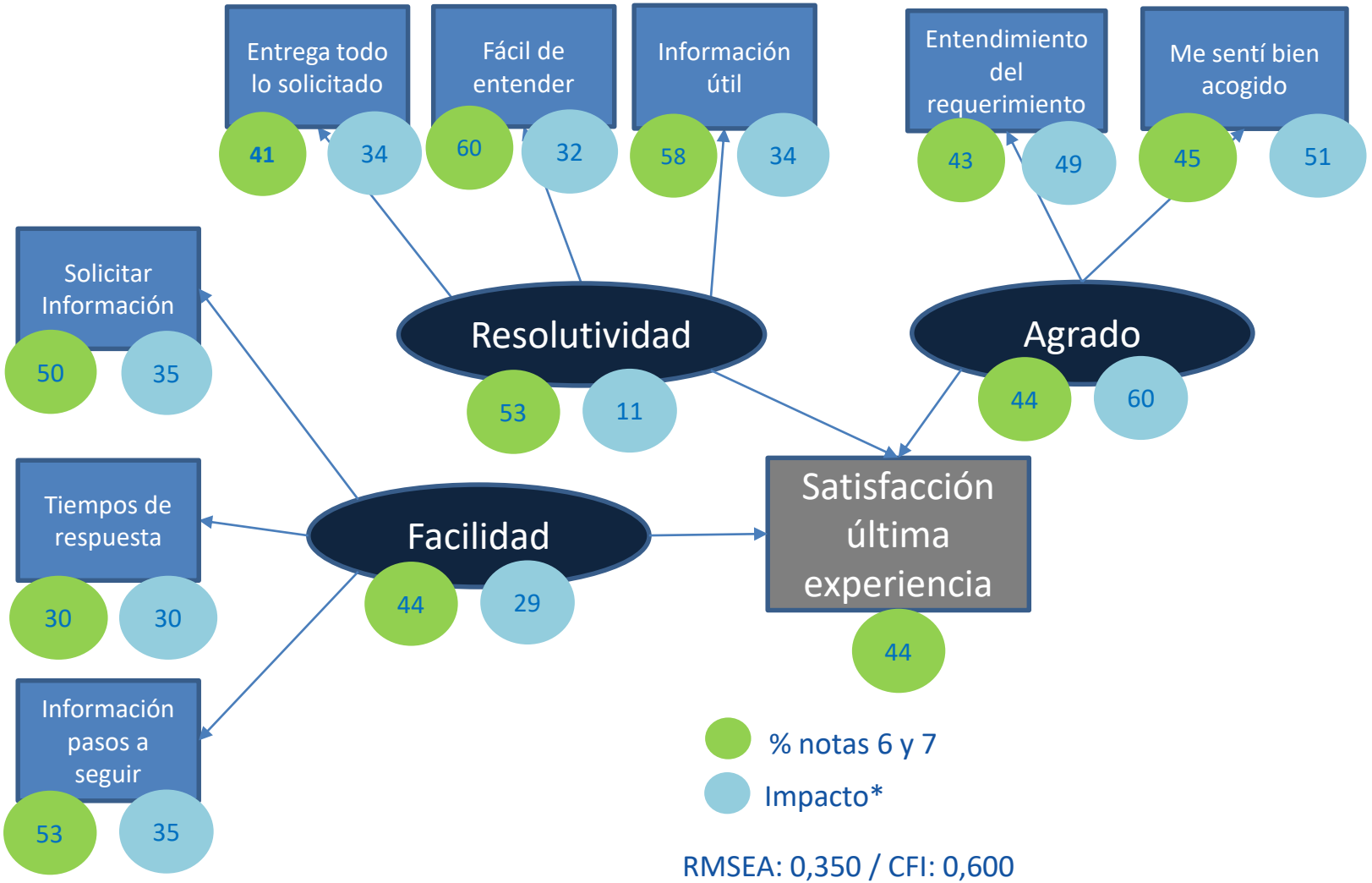
En los modelos a continuación, se exponen los resultados transformando el coeficiente estandarizado en una medida de **impacto** que refiere al porcentaje de la suma de los valores de los coeficientes, para mantener comparabilidad con el resto de las instituciones de la Línea de Base.

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 SUSESO

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,350 / CFI: 0,600

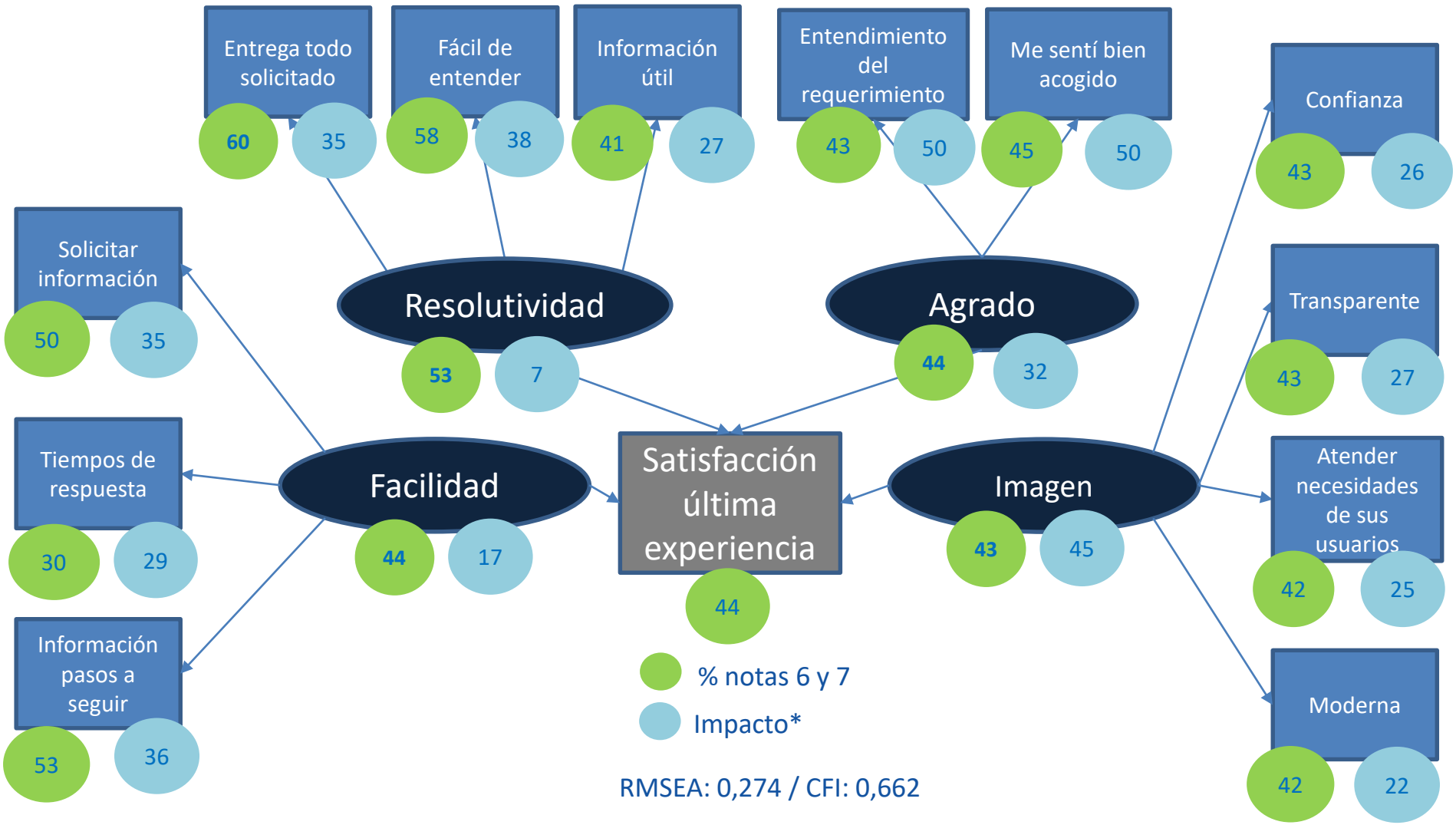
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia + Imagen SUSESO

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



*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 SUSESO

		General		Problemas				Habilitado						Tipo					
				Sí		No		No habilitado		Medianamente		Habilitado		Licencias Medicas		Seguridad Laboral		Otros	
	N	N=4724		N=2059		N=2642		N=1599		N=995		N=2059		N=3611		N=971		N=142	
		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	**41%**		**18%**		**58%**		**10%**		**30%**		69%		**42%**		**35%**		**48%**	
DIMENSIONES	Facilidad	44%	17%	23%	6%	61%	22%	13%	15%	33%	16%	74%	22%	44%	17%	43%	17%	57%	No sig
	Resolutividad	53%	7%	32%	9%	69%	8%	17%	11%	46%	8%	84%	No sig	54%	9%	49%	No sig	62%	No sig
	Agrado	43%	45%	23%	37%	61%	28%	8%	35%	32%	36%	78%	30%	46%	28%	38%	41%	54%	66%
	Imagen	43%	32%	20%	47%	59%	42%	6%	39%	26%	40%	78%	48%	43%	46%	38%	41%	51%	34%
Facilidad	Solicitar información	50%	35%	29%	36%	67%	35%	18%	37%	41%	39%	80%	37%	49%	35%	50%	34%	63%	33%
	Tiempos de respuesta	30%	30%	8%	25%	46%	30%	4%	26%	15%	23%	56%	28%	30%	29%	27%	31%	44%	30%
	Información pasoa a seguir	53%	35%	31%	39%	70%	35%	17%	37%	42%	38%	85%	36%	53%	36%	51%	36%	63%	36%
Resolutividad	Entrega todo solicitado	60%	32%	39%	35%	76%	35%	23%	35%	57%	31%	90%	36%	60%	35%	59%	35%	69%	34%
	Fácil de entender	58%	34%	38%	41%	74%	39%	20%	44%	52%	57%	91%	43%	59%	38%	55%	40%	63%	37%
	Información útil	41%	34%	20%	24%	58%	26%	8%	20%	29%	12%	73%	21%	43%	27%	32%	24%	53%	30%
Agrado	Entendimiento del requerimiento	43%	49%	23%	49%	59%	51%	8%	50%	32%	47%	76%	53%	45%	50%	35%	51%	54%	45%
	Me sentí bien acogido	45%	51%	23%	51%	63%	49%	8%	50%	32%	53%	81%	47%	46%	50%	40%	49%	54%	55%
Imagen	Confianza	43%	26%	20%	27%	60%	26%	5%	28%	26%	28%	79%	28%	44%	26%	37%	26%	51%	26%
	Transparente	43%	27%	20%	27%	60%	27%	6%	29%	27%	29%	79%	29%	44%	27%	38%	26%	51%	27%
	Atender necesidades usuarios	42%	25%	18%	25%	60%	25%	5%	25%	24%	25%	78%	26%	42%	25%	37%	25%	52%	25%
	Moderna	42%	22%	22%	21%	57%	22%	8%	18%	26%	17%	74%	18%	41%	22%	41%	22%	49%	22%

- **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?

SUSESO

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 SUSESO, emerge sólo una dimensión (a partir del *eigen value*), sin embargo, para obtener riqueza en los datos, se observa que dos dimensiones otorgan mejor capacidad explicativa, que sólo una o más de dos.

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?

SUSESO

Si se observa en la lámina, el ítem de "*Quede muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite*" tiene una carga más baja en su factor, lo que nos puede indicar que es algo que por sí mismo está influyendo. Sin embargo, cuando se prueban más de dos factores, no se generan soluciones adecuadas.

Esto será importante de tener en consideración, ya que el tiempo de respuesta desde el análisis descriptivo se observó fundamental en la satisfacción de los usuarios de la SUSESO con su experiencia, y pareciera que en ésta institución es un factor a tener en cuenta en sí mismo.

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

SUSESO - Análisis Factorial Exploratorio (AFE) P10

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 SUSESO.	**0,66**	0,43	0,62	0,38	1,7
2. Quede muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite.	0,41	**0,65**	0,59	**0,41**	1,7
3. Para realizar mi trámite en SUSESO, los pasos a seguir son muy claros.	**0,78**	0,39	0,76	0,24	1,5
4. La información que me entregaron para hacer mi trámite fue muy fácil de entender.	**0,87**	0,34	0,87	0,13	1,3
5. La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite.	**0,77**	0,44	0,79	0,21	1,6
6. La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite fue suficiente para mi.	0,35	**0,80**	0,76	0,24	1,4
7. En la SUSESO me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento.	0,38	**0,82**	0,81	0,19	1,4
8. En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la SUSESO	0,49	**0,72**	0,75	0,25	1,8

KMO matriz de correlación= 0,92 (adecuado para AFE). Test de esfericidad de Bartlett= p<0.00 (indica correlación entre variables, matriz de correlaciones es una matriz de identidad). Estimador: ML.
ML1/ML2: 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).

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

SUSESO

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, 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?

SUSESO - Análisis Factorial Exploratorio (AFE) P12

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	**0,94**	0,89	0,11	1
2. Que es muy transparente	**0,95**	0,91	0,09	1
3. Que siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	**0,94**	0,89	0,11	1
4. Que es muy moderna	**0,82**	0,67	0,33	1
5. Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	**0,81**	0,65	0,35	1
6. Que satisface las necesidades de sus usuarios	**0,92**	0,84	0,16	1

KMO matriz de correlación= 0,92 (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 SUSESO - 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 indicadores de ajuste adecuados (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 SUSESO 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 aplicada en las demás instituciones que componen la Línea de Base. Los valores negativos se llevan a cero.

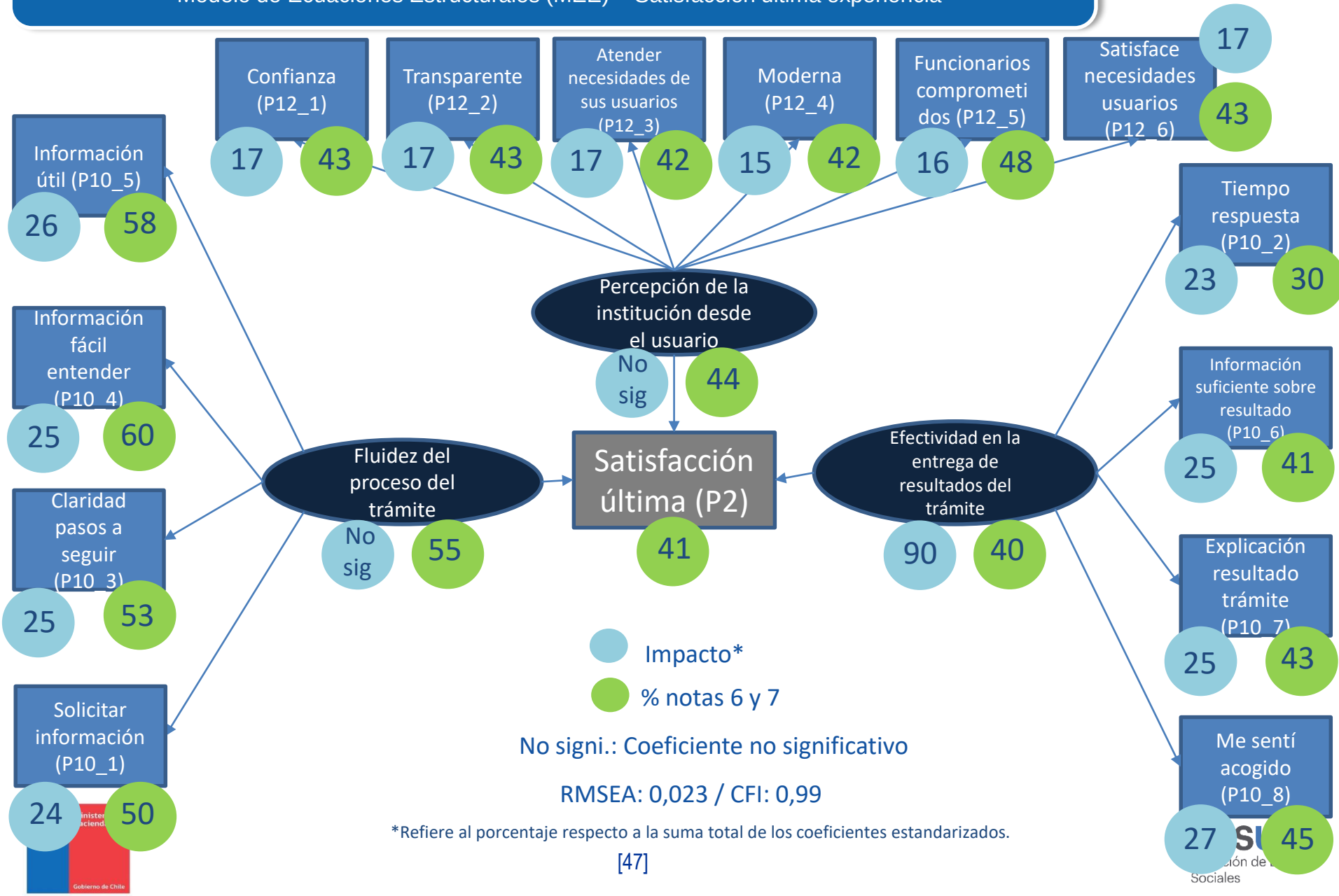
Se reporta como medida de ajuste el indicador RMSEA y CFI por razones antes mencionadas.

*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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia SUSESO - EXPLORATORIO

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



No signi.: Coeficiente no significativo

RMSEA: 0,023 / CFI: 0,99

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

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SUSESO

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

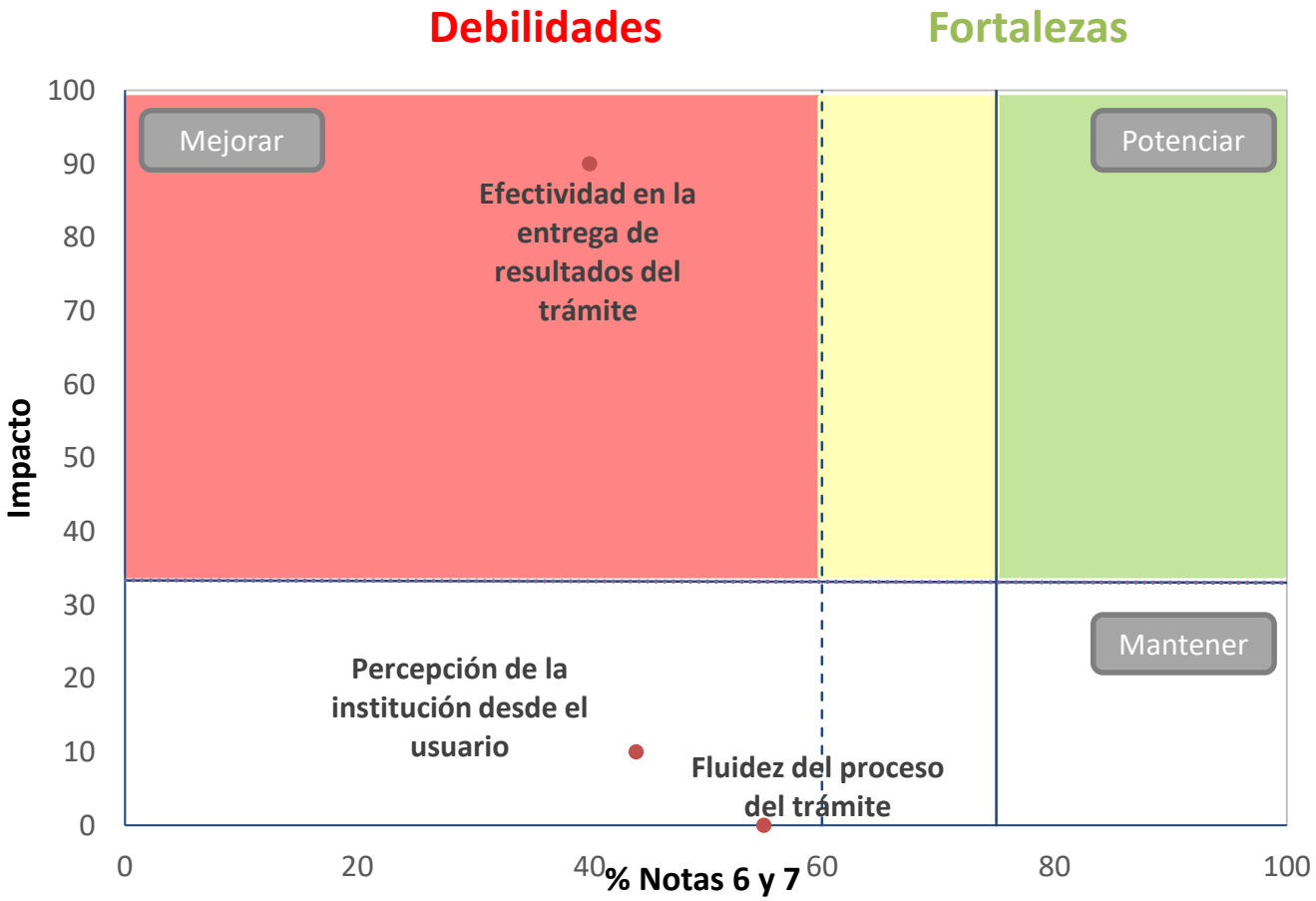
Con la información anterior, se construyeron mapas de fortalezas y debilidades, presentados en las siguientes láminas.

Al observar los mapas de fortalezas y debilidades a nivel de dimensiones, resalta que la dimensión de “Efectividad en la entrega de resultados del trámite” se encuentra en el cuadrante a “mejorar”. Mientras las demás dimensiones no se sitúan en un cuadrante relevante.

En este sentido, para SUSESO será relevante trabajar aspectos asociados a esta dimensión.

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SUSESO

DIMENSIONES



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SUSESO

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

En los mapas de fortalezas y debilidades de la dimensión de “Fluidez del proceso del trámite”, se observa en el cuadrante a “mejorar” las variables de “claridad de los pasos” y “utilidad de la información entregada”.

En el mapa de la dimensión de “Percepción de la institución desde el usuario”, en el cuadrante a “mejorar” se ubica en su límite las variables de “satisface necesidades”, “confianza”, “transparente”, y “atender necesidades usuarios”.

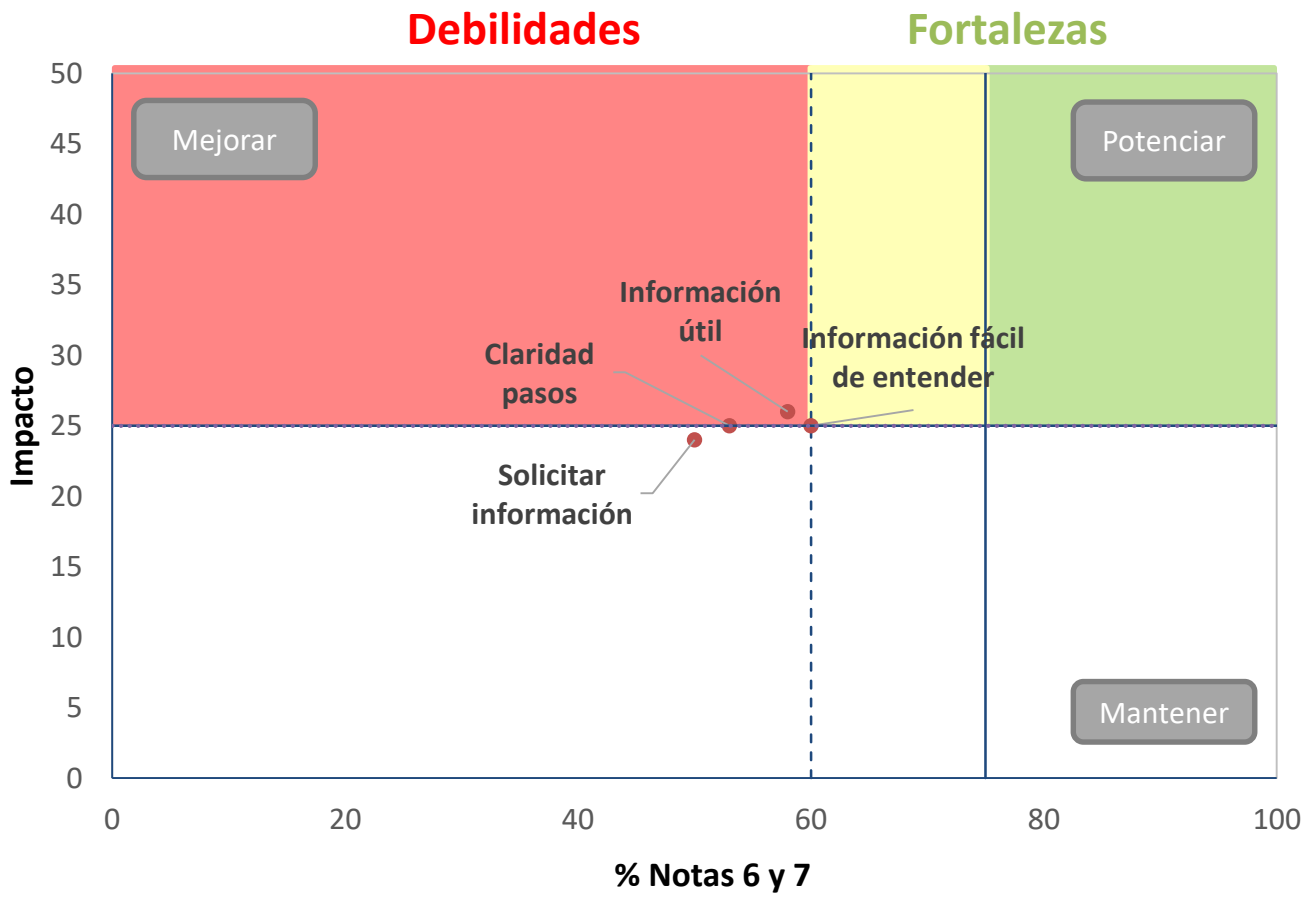
En el mapa de la dimensión “Efectividad en la entrega de resultados del trámite” , en el cuadrante a mejorar, se ubica la “explicación del resultado del trámite”, “me sentí acogido” e “información suficiente sobre resultado”. La variable de “tiempo de respuesta” no se sitúa en el cuadrante crítico, pese a que en los resultados descriptivos resulta bastante determinante.

Esto se puede explicar dado lo observado en el análisis factorial exploratorio, donde el ítem de tiempo de respuesta posee una varianza única importante (u=0,41), lo que da cuenta que si bien constituye parte de esta dimensión, en sí mismo está también representando otros elementos.

En este sentido, y considerando los análisis descriptivos y MEE el tiempo de respuesta es una variable que debiera considerarse también como aspecto “a mejorar”.

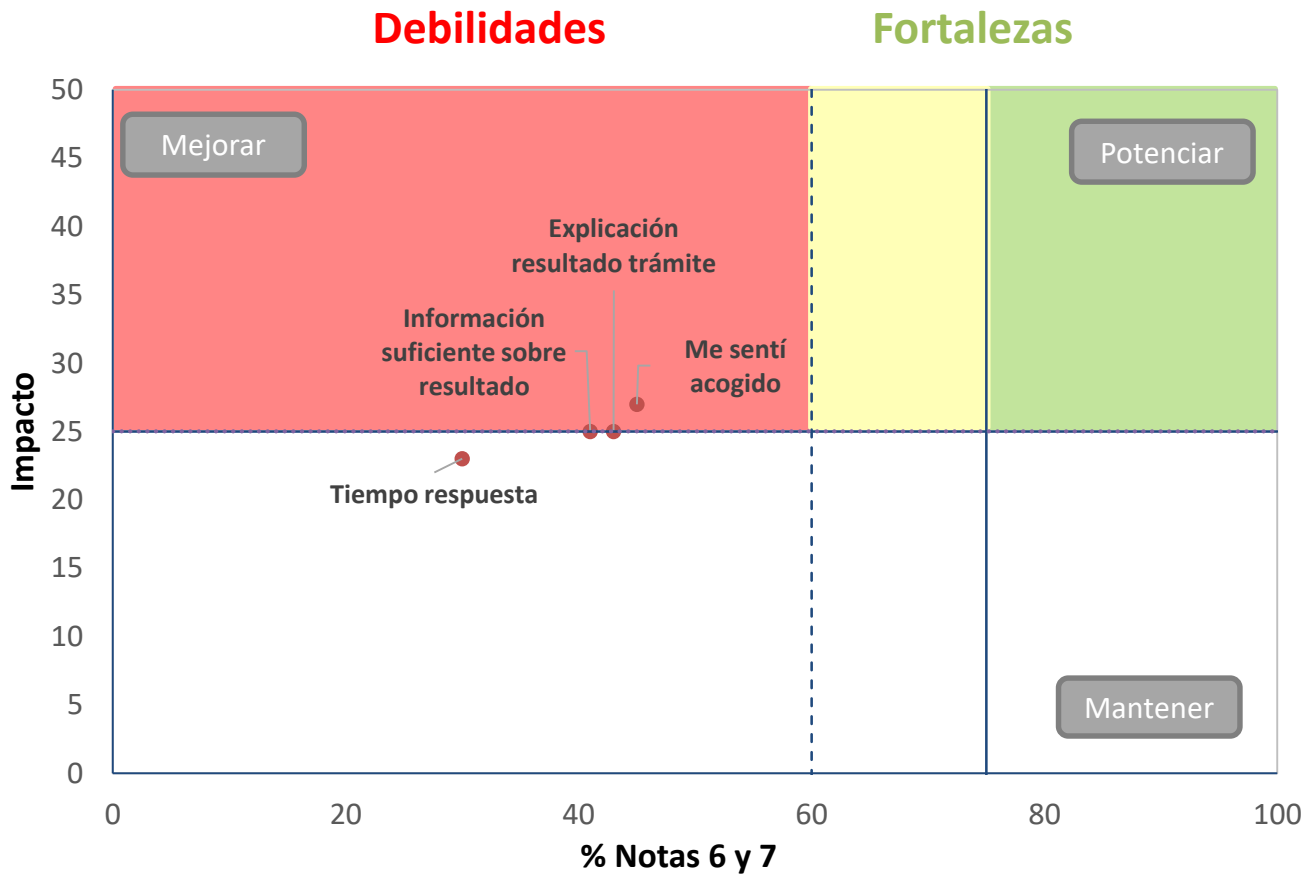
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SUSESO

ATRIBUTOS FLUIDEZ DEL PROCESO DEL TRÁMITE



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SUSESO

ATRIBUTOS EFECTIVIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DEL TRÁMITE

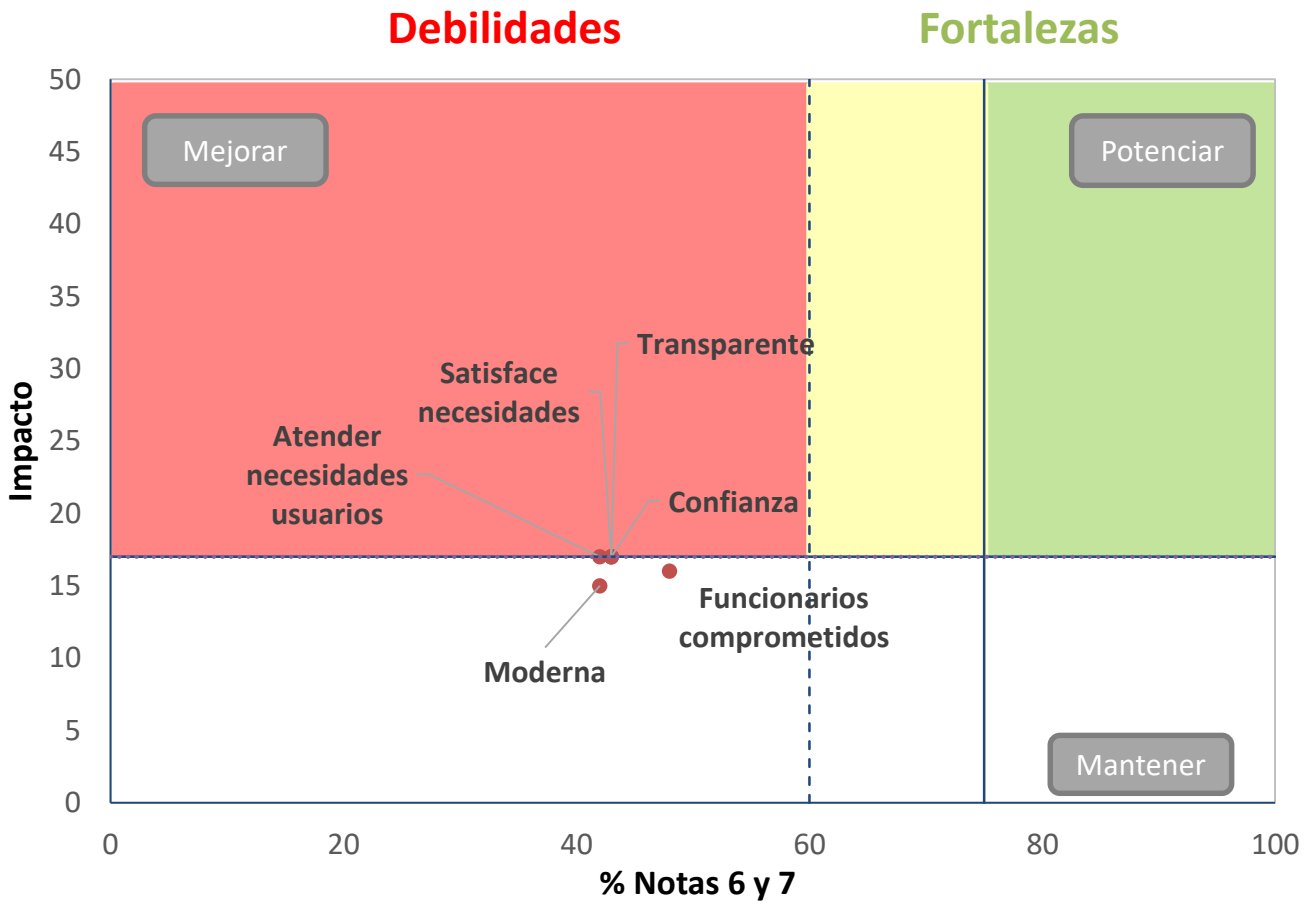


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SUSESO

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

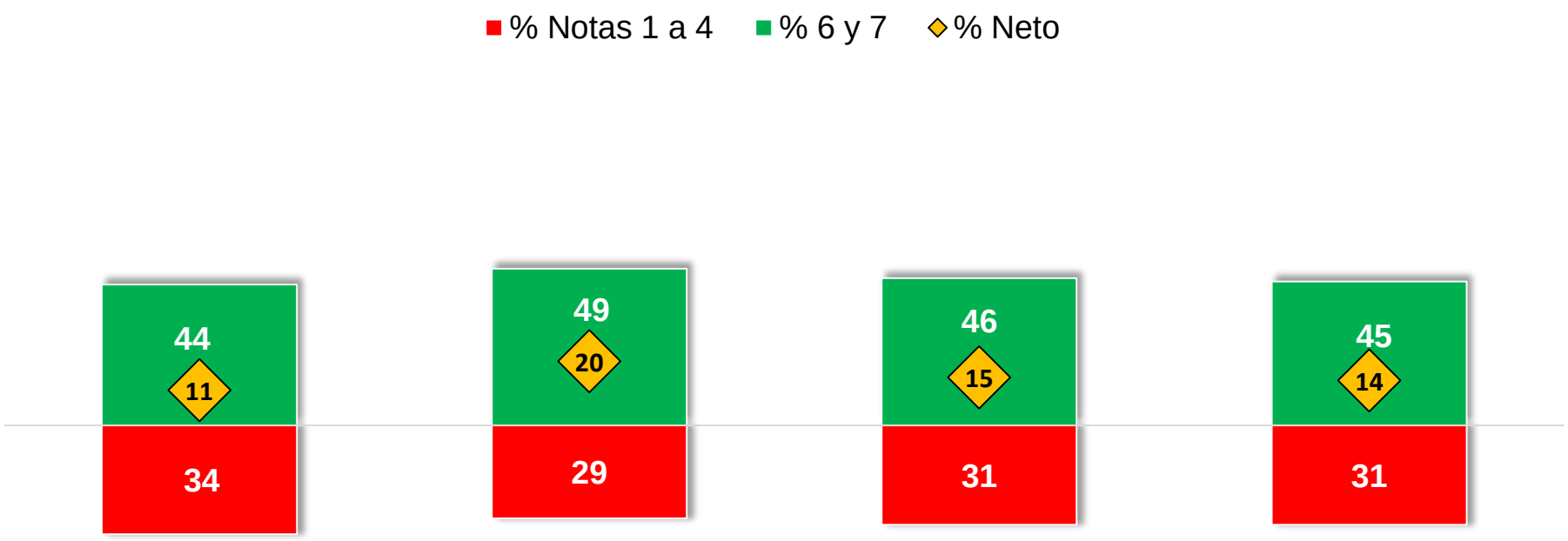


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: SUSESO (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SUSESO (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…?



N= 4.724

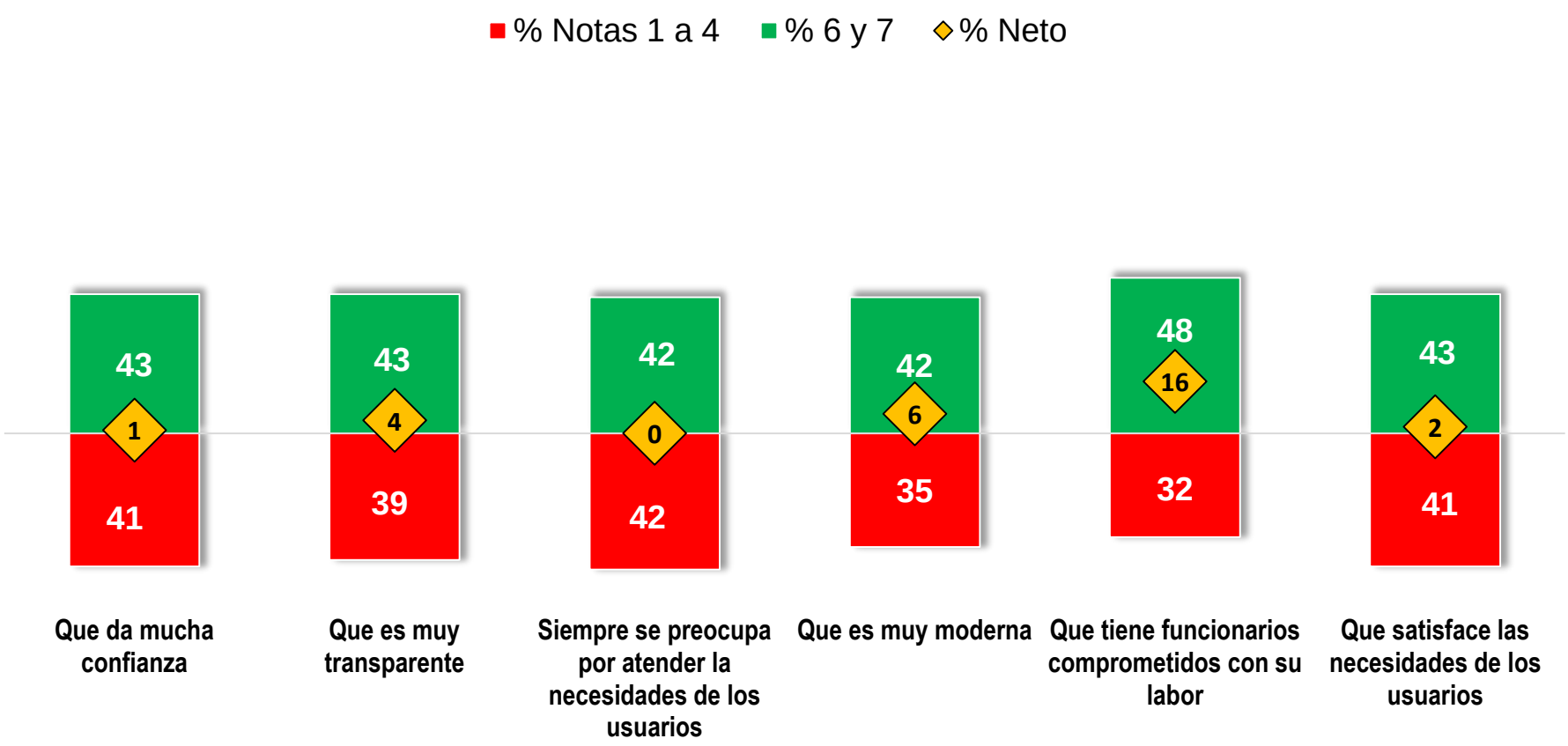
Habilitación: SUSESO

Habilitación		Tipo				Canal		Estado		Habilitación			Problemas		Sexo		Edad				Zona	
		Total	LIC. MED.	SEG. LAB	OTRAS	PRES	WEB	ACOG	RECH	NO HAB	MED	HAB	SI	NO	H	M	18-35	36-45	46-59	60 +	STGO	REG
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la SUSESO y aprovechar al máximo sus ventajas	NET 6 a 7	44.5%	45.1%	41.2%	49.9%	45.1%	42.1%	44.4%	44.6%	1.2%	17.5%	91.6%	23.6%	60.7%	45.8%	43.8%	41.7%	41.0%	47.1%	50.2%	42.0%	46.7%
	NET 1 a 4	33.8%	33.5%	37.2%	22.5%	33.1%	36.7%	33.9%	33.6%	89.1%	16.5%	0.7%	52.2%	19.5%	33.6%	33.9%	34.9%	37.8%	32.1%	28.1%	35.3%	32.3%
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la SUSESO más fácilmente	NET 6 a 7	49.5%	49.7%	46.3%	60.4%	50.0%	47.4%	49.4%	49.6%	1.9%	27.4%	97.7%	28.3%	66.0%	49.4%	49.5%	47.2%	46.3%	51.2%	55.5%	47.3%	51.5%
	NET 1 a 4	29.0%	28.7%	32.4%	19.5%	28.4%	31.7%	28.7%	29.4%	83.7%	4.0%	0.0%	45.7%	16.2%	29.7%	28.7%	29.7%	33.6%	27.4%	23.1%	30.8%	27.5%
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la SUSESO	NET 6 a 7	46.3%	46.7%	42.3%	57.6%	46.8%	44.2%	46.1%	46.4%	1.1%	17.2%	95.9%	25.8%	62.3%	45.6%	46.6%	43.7%	42.9%	49.0%	51.3%	44.0%	48.3%
	NET 1 a 4	31.3%	31.1%	35.2%	15.3%	31.1%	31.9%	30.7%	31.8%	87.8%	7.6%	0.2%	48.6%	17.9%	31.8%	31.0%	31.6%	35.9%	29.5%	26.1%	33.9%	28.9%
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la SUSESO	NET 6 a 7	45.1%	45.7%	41.7%	51.2%	45.2%	44.8%	44.8%	45.4%	1.3%	15.7%	93.9%	24.3%	61.4%	44.7%	45.4%	43.3%	41.9%	46.8%	50.8%	42.8%	47.3%
	NET 1 a 4	31.5%	31.3%	34.2%	22.8%	31.5%	31.5%	31.5%	31.4%	86.6%	10.2%	0.4%	49.5%	17.5%	32.1%	31.1%	31.0%	36.0%	29.7%	27.9%	34.1%	29.1%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: SUSESO (%)

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



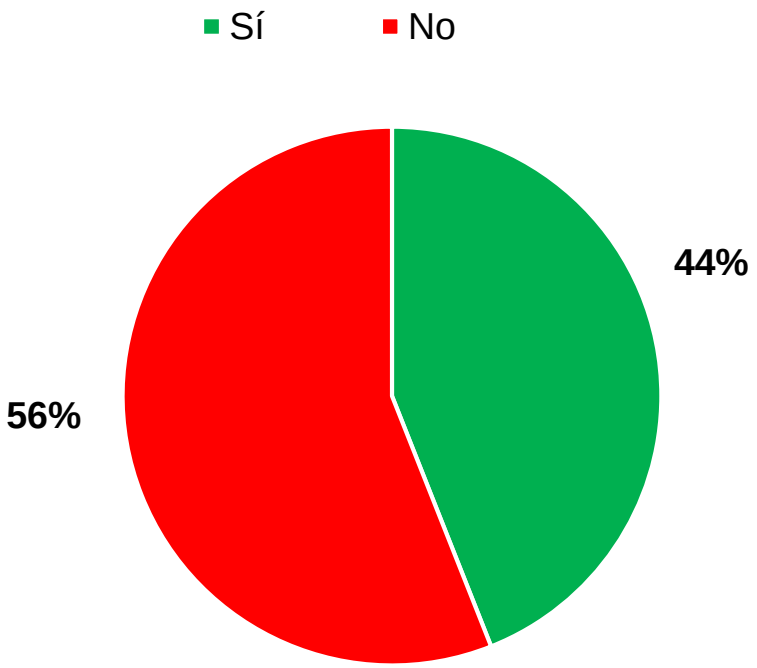
N= 4.724

Imagen Institucional: SUSESO

Atributos de Imagen Institucional		Tipo				Canal		Estado		Habilitación			Problemas		Sexo		Edad				Zona	
		Total	LIC. MED.	SEG. LAB	OTRAS	PRES	WEB	ACOG	RECH	NO HAB	MED	HAB	SI	NO	H	M	18-35	36-45	46-59	60 +	STGO	REG
Que da mucha confianza	NET 6 a 7	42.6%	43.8%	36.8%	50.9%	43.2%	40.3%	42.0%	43.2%	5.0%	26.4%	79.4%	19.9%	60.4%	43.0%	42.5%	40.1%	40.8%	42.9%	50.1%	40.8%	44.3%
	NET 1 a 4	41.4%	39.9%	48.0%	34.6%	41.1%	42.4%	41.8%	41.0%	85.0%	39.7%	8.7%	63.0%	24.5%	42.2%	41.0%	42.3%	43.1%	42.3%	34.9%	42.7%	40.2%
Que es muy transparente	NET 6 a 7	42.8%	43.8%	37.6%	50.7%	43.3%	40.6%	43.2%	42.4%	5.6%	26.8%	79.0%	20.1%	60.4%	44.7%	41.8%	39.7%	40.4%	43.6%	50.9%	40.9%	44.5%
	NET 1 a 4	39.3%	37.7%	47.1%	29.6%	39.1%	40.1%	39.4%	39.2%	81.8%	37.5%	7.9%	60.9%	22.5%	40.0%	38.9%	39.4%	42.4%	39.7%	32.6%	40.3%	38.4%
Que siempre se preocupa por atender las necesidades de los usuarios	NET 6 a 7	41.6%	42.2%	37.1%	51.8%	42.8%	36.4%	42.1%	41.1%	5.1%	24.1%	78.0%	18.3%	59.7%	44.1%	40.3%	37.8%	38.0%	43.4%	51.1%	38.7%	44.3%
	NET 1 a 4	41.6%	40.8%	46.5%	31.7%	40.6%	45.4%	41.4%	41.6%	85.6%	41.0%	8.4%	65.0%	23.4%	39.2%	42.8%	44.3%	45.2%	40.2%	32.7%	42.8%	40.4%
Que es muy moderna	NET 6 a 7	41.6%	41.3%	41.0%	48.9%	41.7%	41.3%	42.8%	40.5%	8.4%	26.0%	74.4%	22.1%	56.8%	45.3%	39.6%	38.8%	37.3%	42.8%	51.7%	38.1%	44.8%
	NET 1 a 4	35.4%	35.9%	35.6%	26.0%	35.5%	35.0%	35.2%	35.5%	73.1%	35.4%	6.9%	54.6%	20.5%	32.1%	37.2%	39.9%	39.9%	32.8%	24.7%	39.4%	31.7%
Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	NET 6 a 7	48.1%	48.5%	45.6%	53.1%	49.8%	40.7%	47.8%	48.3%	12.8%	38.2%	80.0%	26.4%	65.0%	50.9%	46.6%	43.3%	44.0%	50.9%	58.3%	45.3%	50.6%
	NET 1 a 4	32.3%	32.1%	33.5%	30.2%	31.4%	36.2%	31.5%	33.0%	68.9%	29.2%	6.1%	52.3%	16.8%	30.5%	33.2%	37.3%	34.5%	29.8%	24.7%	34.1%	30.6%
Que satisface las necesidades de sus usuarios	NET 6 a 7	42.6%	43.3%	38.2%	51.6%	43.5%	38.9%	42.6%	42.7%	5.0%	26.9%	78.9%	18.2%	61.6%	44.8%	41.5%	39.8%	39.9%	43.7%	50.2%	40.3%	44.8%
	NET 1 a 4	40.7%	39.4%	47.4%	31.7%	40.2%	43.2%	40.7%	40.7%	85.4%	38.0%	8.2%	64.7%	22.2%	40.3%	40.9%	42.7%	44.3%	39.3%	33.8%	42.5%	39.1%

Problemas durante el Tramite: SUSESO (%)

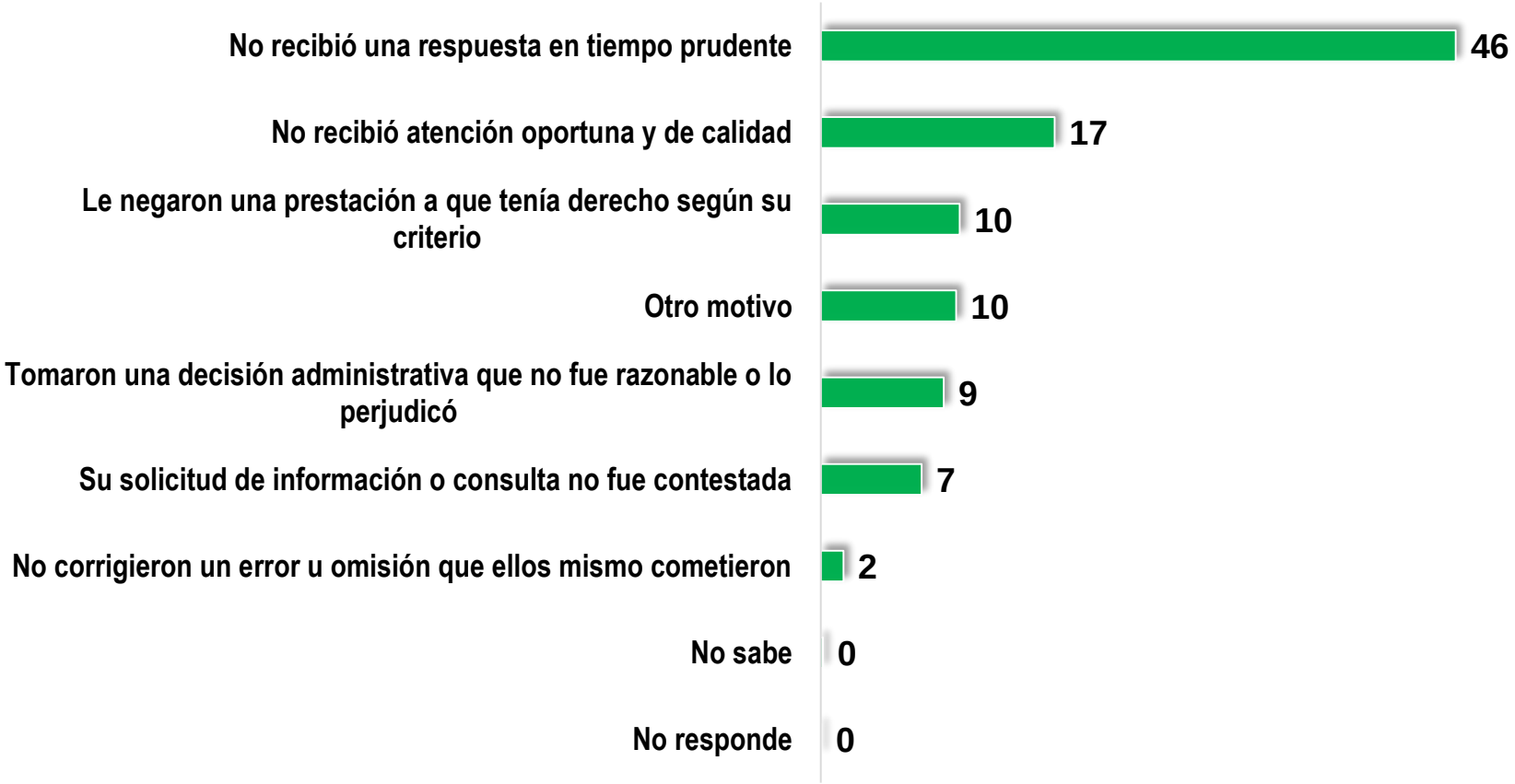
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SUSESO hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 4.724

Problemas durante el Tramite - Tipo: SUSESO (%)

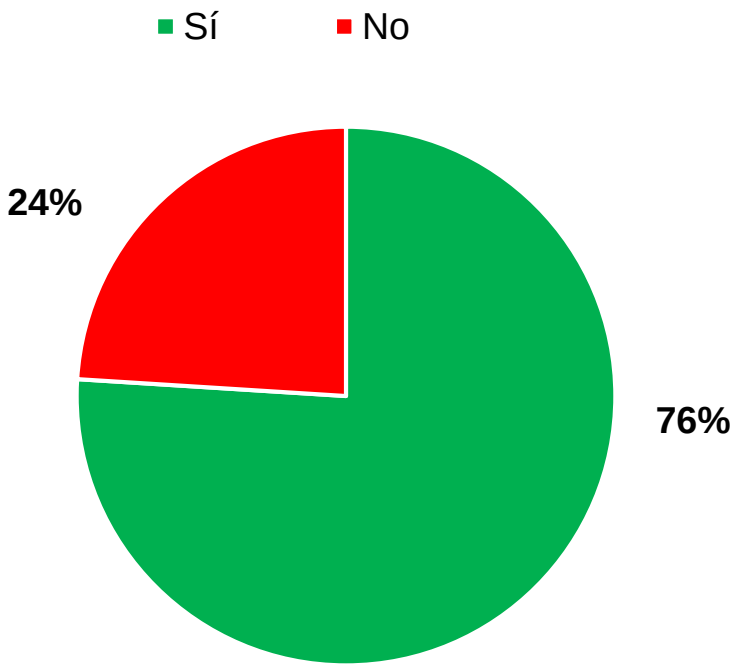
¿Qué problema tuvo?



N= 2.059

Problemas durante el Tramite - Contacto: SUSESO (%)

¿Se contactó con la SUSESO para resolver su problema?



N= 2.059

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

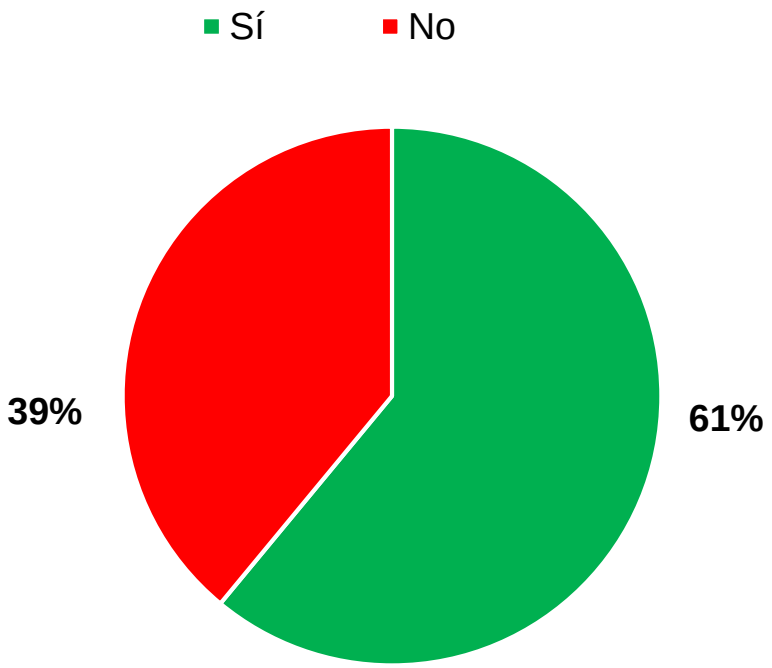
¿Por qué no hizo el reclamo?



N= Sólo para quienes NO reclaman 491

Problemas durante el Tramite - Respuesta: SUSESO (%)

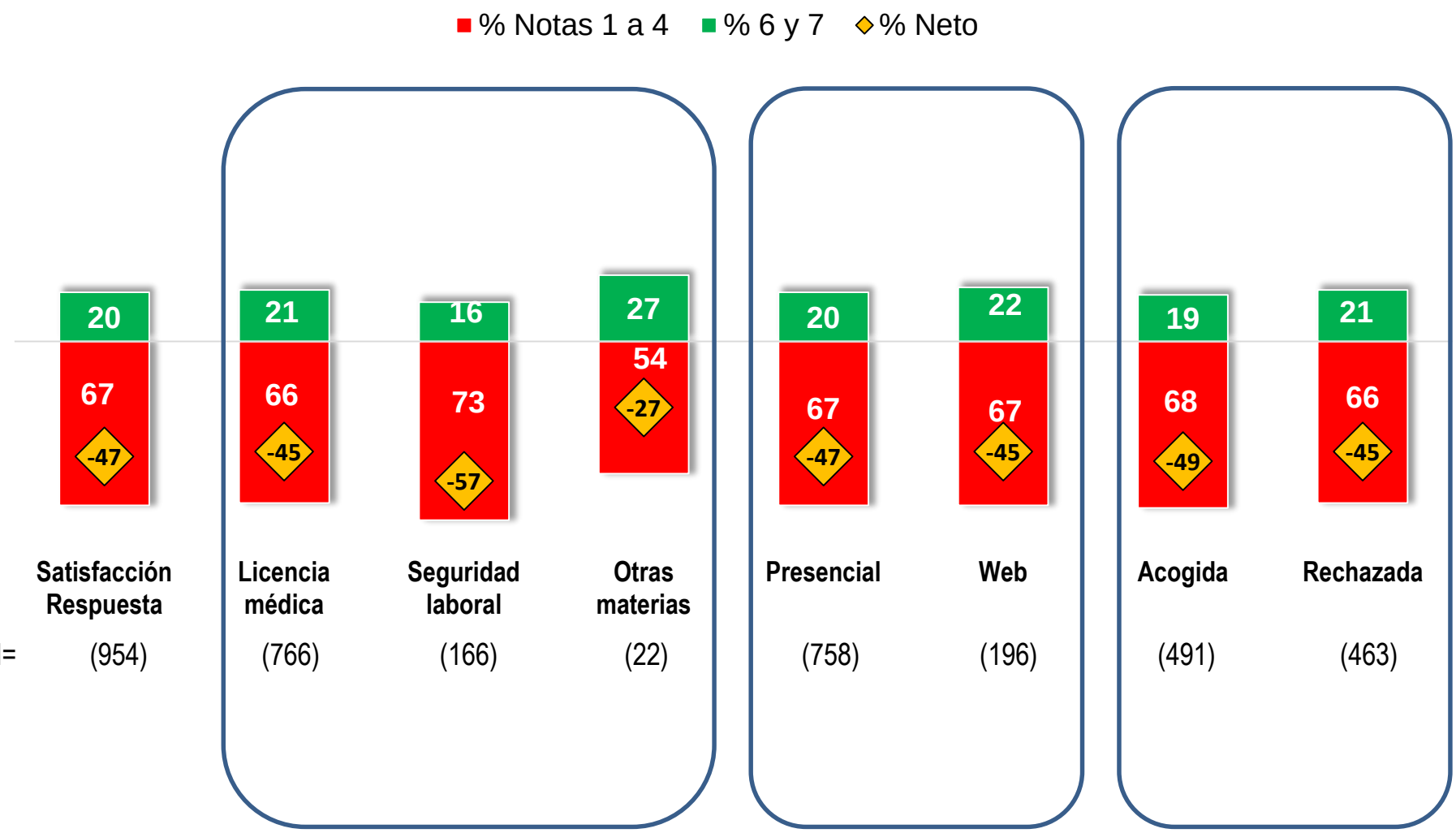
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de la SUSESO?



N= 1.563

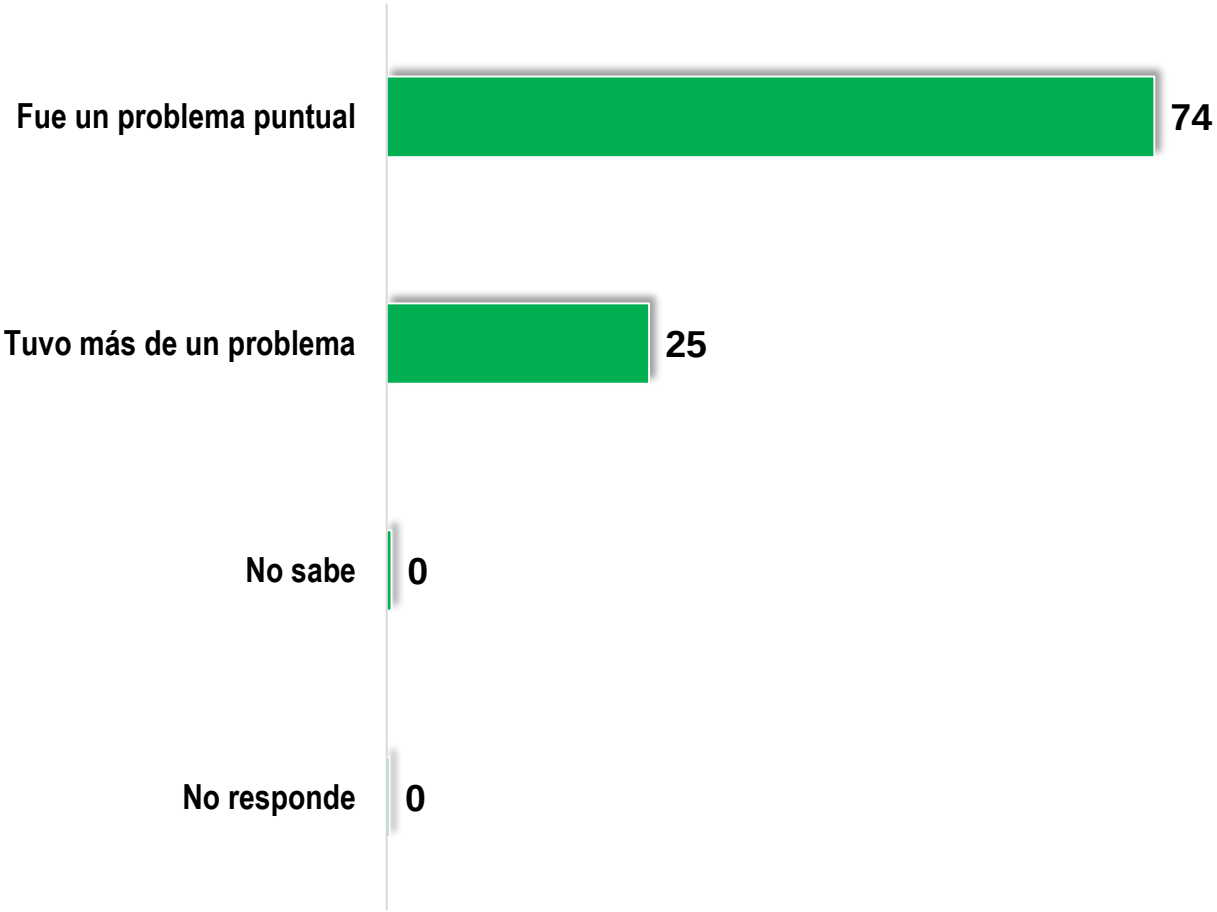
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: SUSESO (%)

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



Problemas durante el Tramite – Problemas: SUSESO (%)

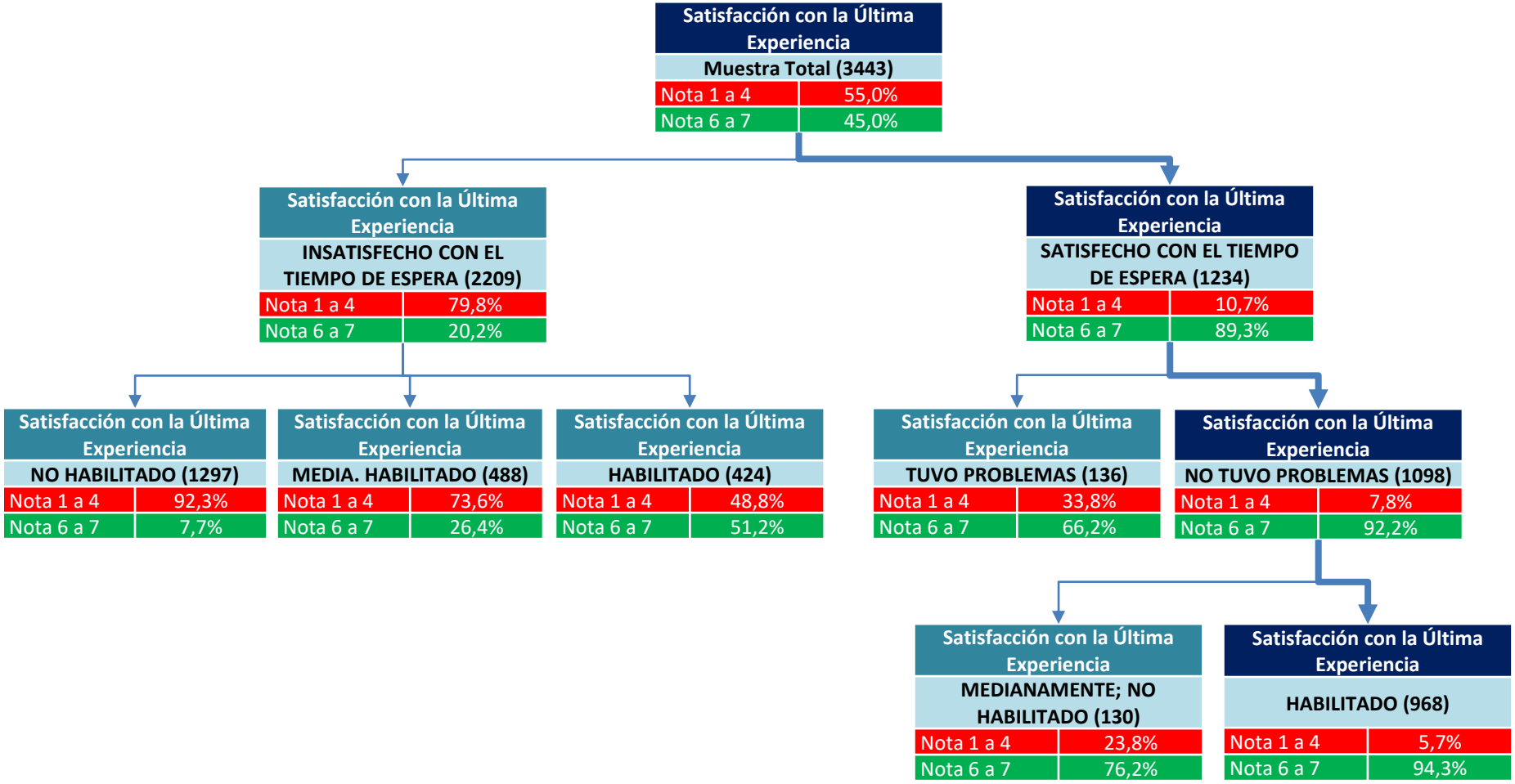
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con SUSESO hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 2.059

Variables que discriminan la satisfacción: SUSESO

Aplicación Modelo CHAID



MAYOR GANANCIA
(28,1% de la muestra)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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