“Estudio de medición de seguimiento de satisfacción de los usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas”.

Resultados Medición Intermedia: Chileatiende

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Programa de Modernización del Sector Público

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Jefe de Proyecto
Paulina Valenzuela

Enero, 2018

OBJETIVO GENERAL

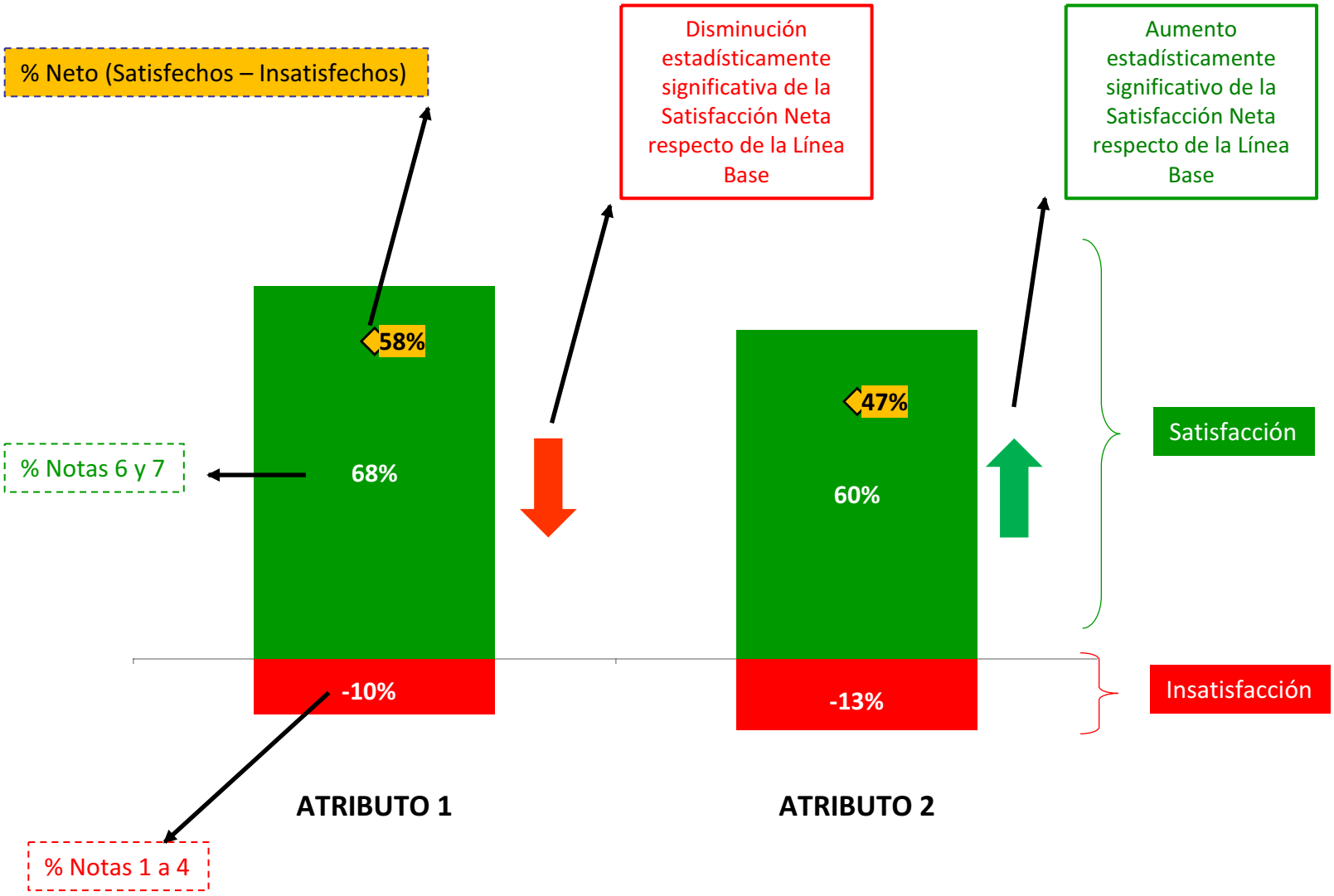
Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

I. NOMENCLATURA E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

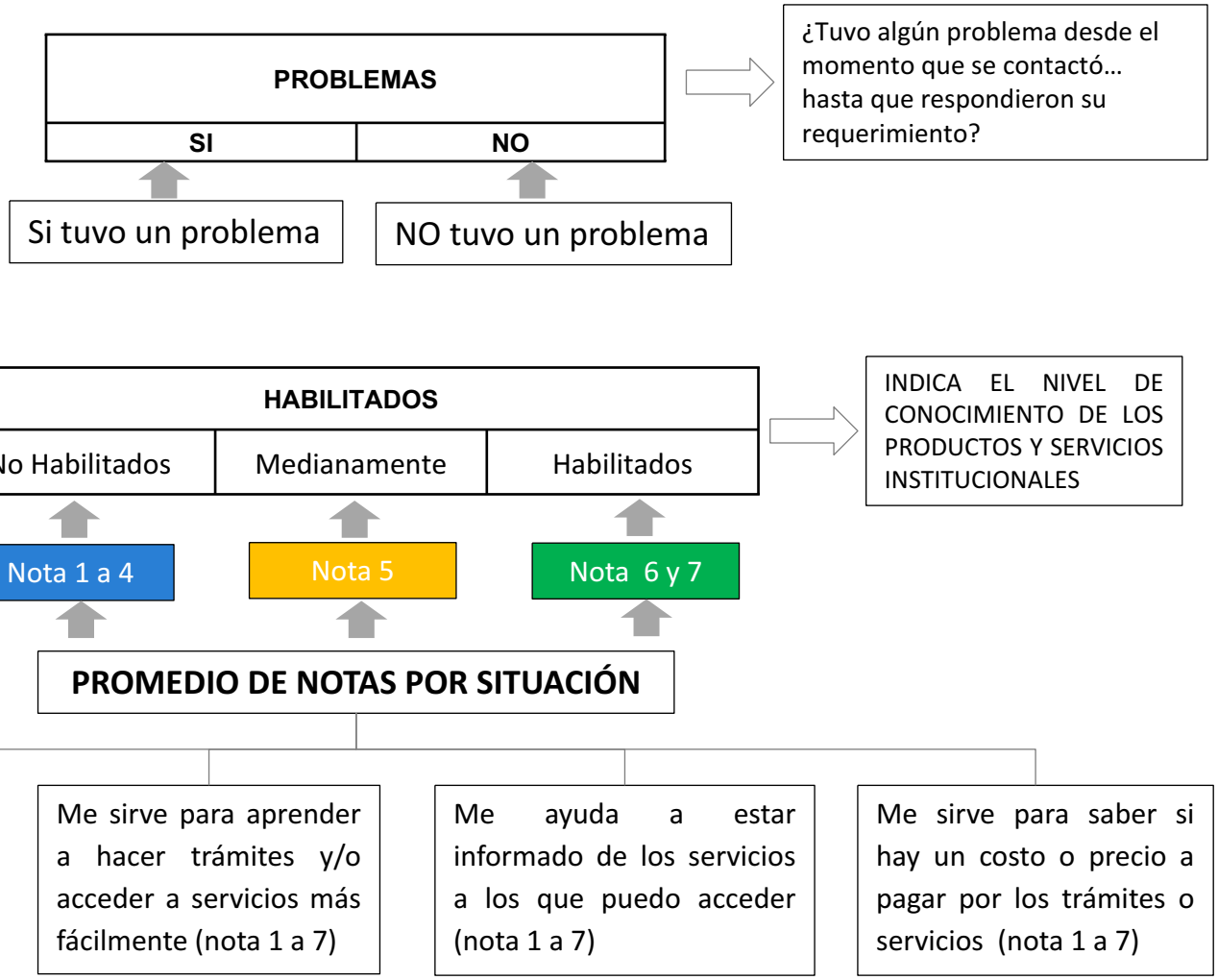
NOMENCLATURA E INDICADORES



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

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

DEFINICIÓN DE PROBLEMA Y USUARIOS HABILITADOS



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

II. METODOLOGÍA

METODOLOGIA

¿Cómo?



- **Encuestas telefónicas (*) y de aplicación web** por medio de sistema CATINET y plataforma SurveyMonkey.

¿Quienes?



- Usuarios de CHILEATIENDE HOME y FICHA

¿Cuándo?



- Entre el 21 de Septiembre y el 15 de Diciembre de 2017

¿Por medio de?



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

(*) Se realizó en ChileAtiende-Home encuestas telefónicas para apoyar trabajo de campo

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MUESTRAS ALCANZADAS POR TÉCNICA

	Segmento	Sistema de medición	Muestra lograda por técnica	Muestra teórica total	Muestra lograda total
CHILEATIENDE	Público General HOME	Web	1.404	2.000	1.526
		CATI	122		
	Público General FICHA	Web	2.133	2.000	2.133
	TOTAL CHILEATIENDE			**4.000**	**3.659**

ERROR MUESTRAL

	Segmentos	Universo	Muestra	Error muestral
CHILEATIENDE	Público General HOME	10.088	1.526	2,3%
	Público General FICHA	19.129	2.133	2,0%
	TOTAL	**29.217**	**3.659**	**1,5%**

PONDERACIÓN DE RESULTADOS

Los factores de ponderación permiten corregir las sub o sobre-representaciones de la muestra final según las mismas variables utilizadas en la medición de línea base de modo de velar por la comparabilidad de resultados.

Las variables utilizadas en cada institución para crear los ponderadores son las siguientes.

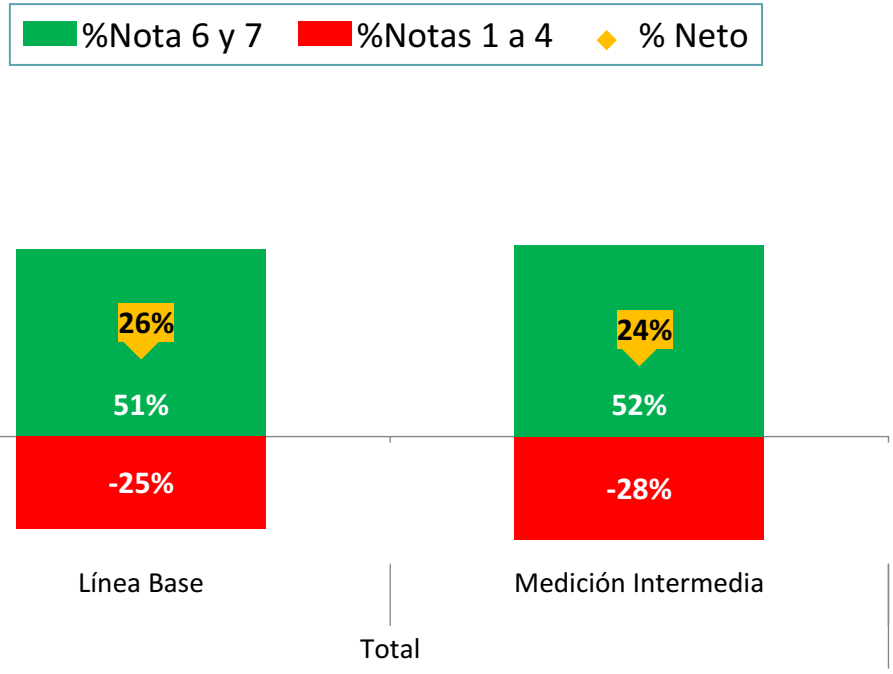
	Variables de ponderación
CHILEATIENDE	Sesiones Google Analitycs Agosto y Septiembre 2017, según región (*).

(*) En CHILEATIENDE Web se re-ponderó la línea base de acuerdo a Sesiones Google Analitycs de Noviembre y Diciembre 2015.

III. CHILEATIENDE - HOME

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN CHILEATIENDE - HOME

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúan en general a CHILEATIENDE?

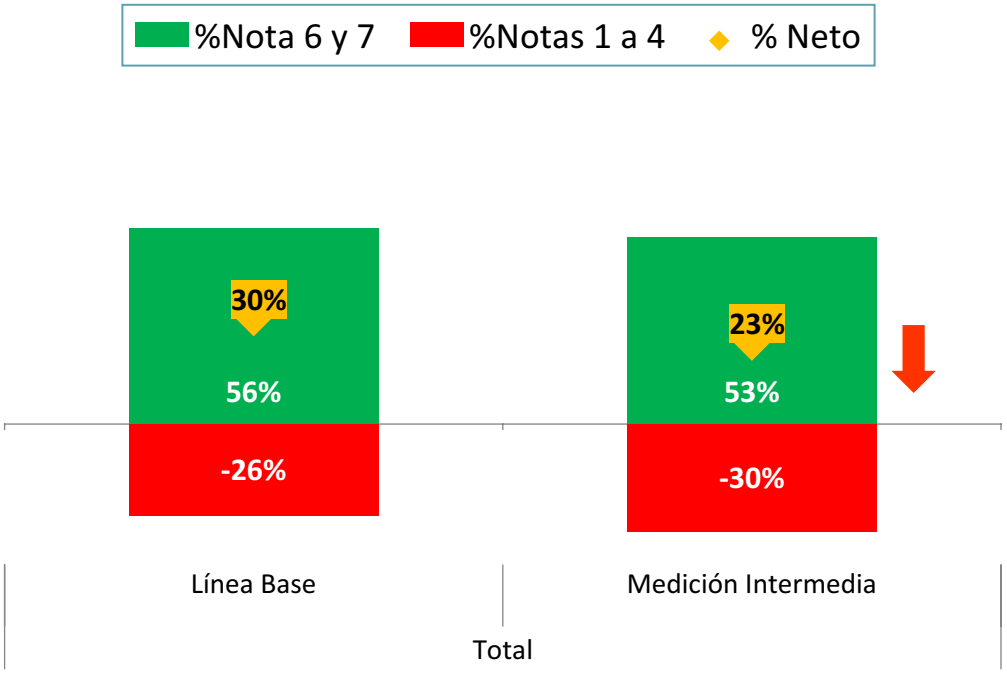


Base total (n)	1700	1526

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILEATIENDE - HOME

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

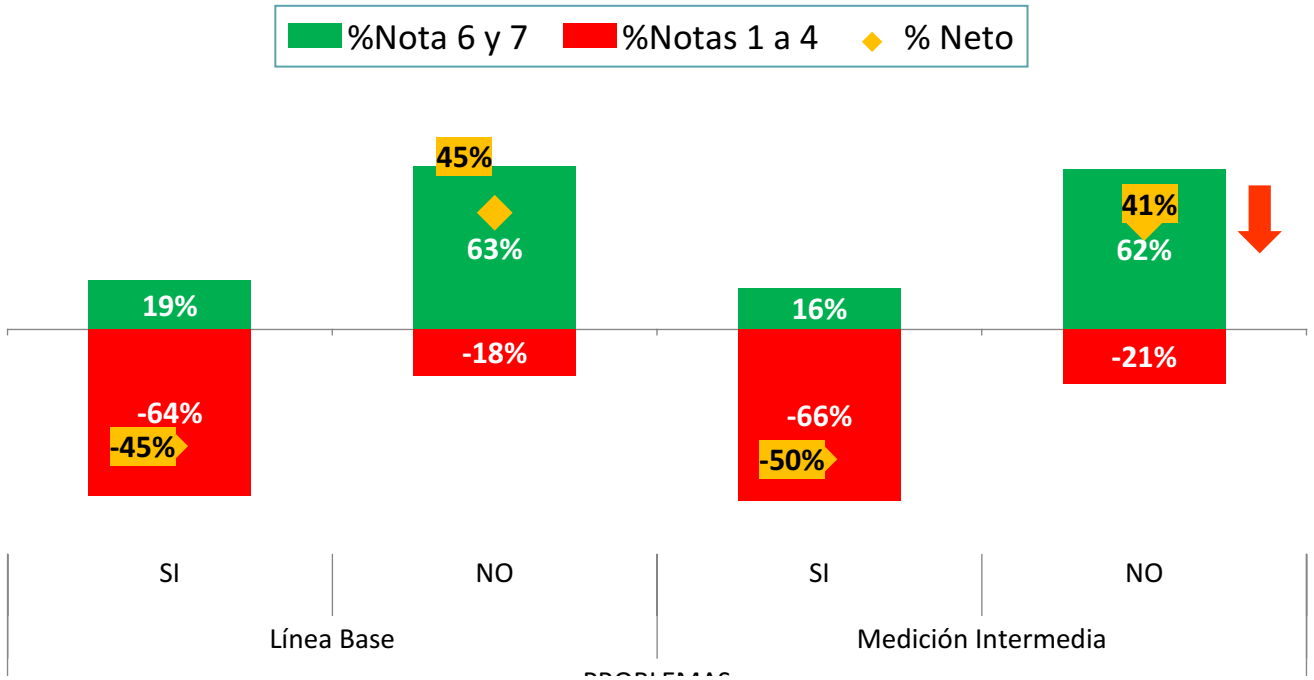


Base total (n)	1700	1526

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA
CHILEATIENDE - HOME

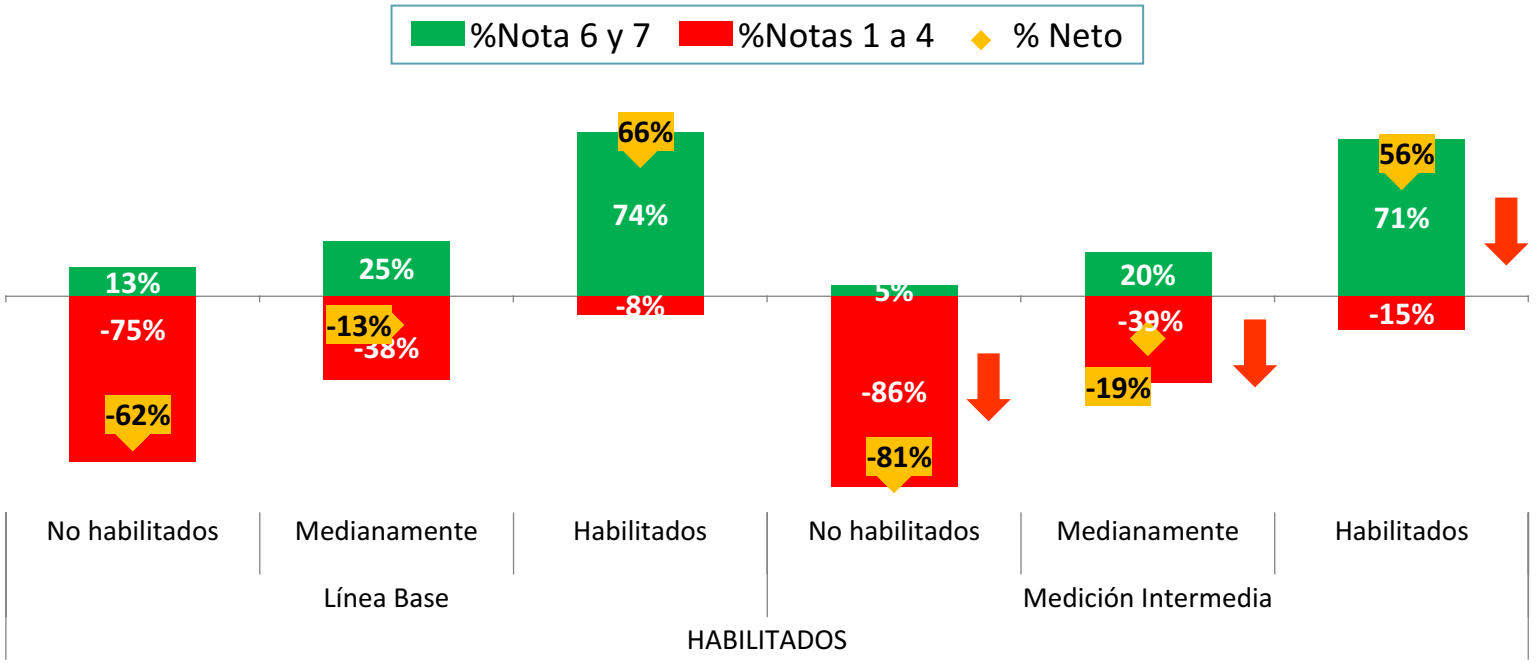
- Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de …, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.
- **Pensando en la última vez** utilizó el servicio de : ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con CHILEATIENDE hasta que obtuvo la información que requería?



n Ponderado	296	1404	317	1209
n Real	285	1415	309	1217

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA
CHILEATIENDE – HOME

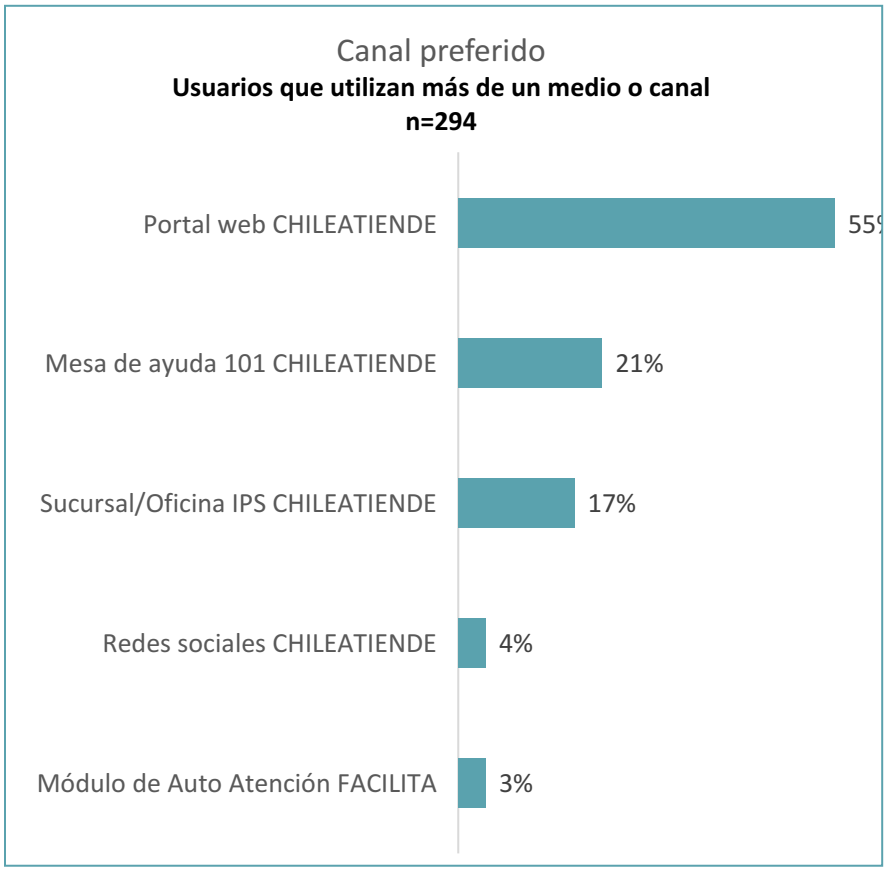
- Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de …, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.
  - Habilitación usuario

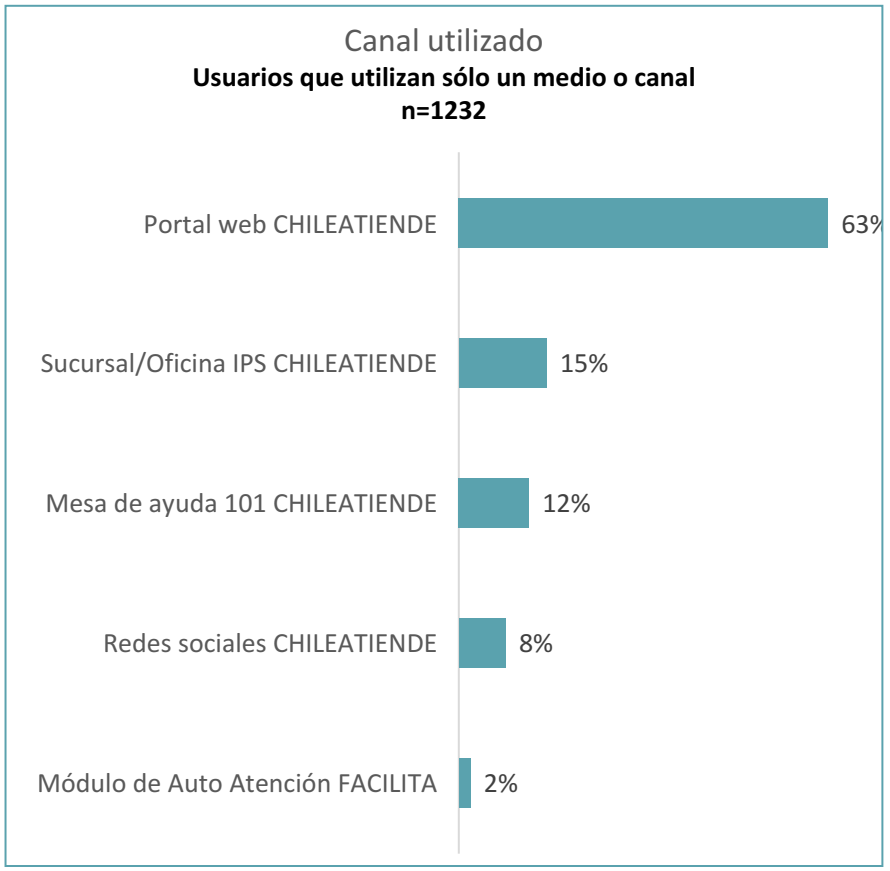


%	56%	31%	13%	16%	15%	69%
n Ponderado	176	134	681	252	223	1052
n Real	175	134	672	259	212	1055

CANALES UTILIZADOS
CHILEATIENDE – HOME

- Pensando en la última vez que realizó un trámite o consulta en CHILEATIENDE ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?
- Y de los medios que utilizó para realizar el trámite o consulta ¿cuál prefiere?

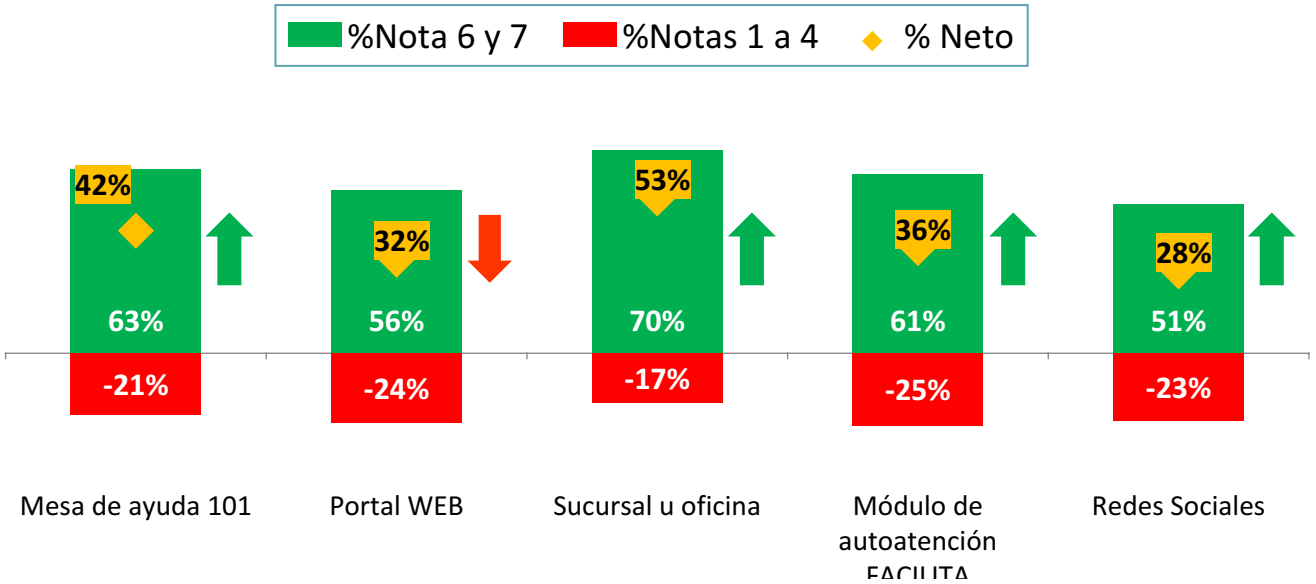




DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO CHILEATIENDE – HOME

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

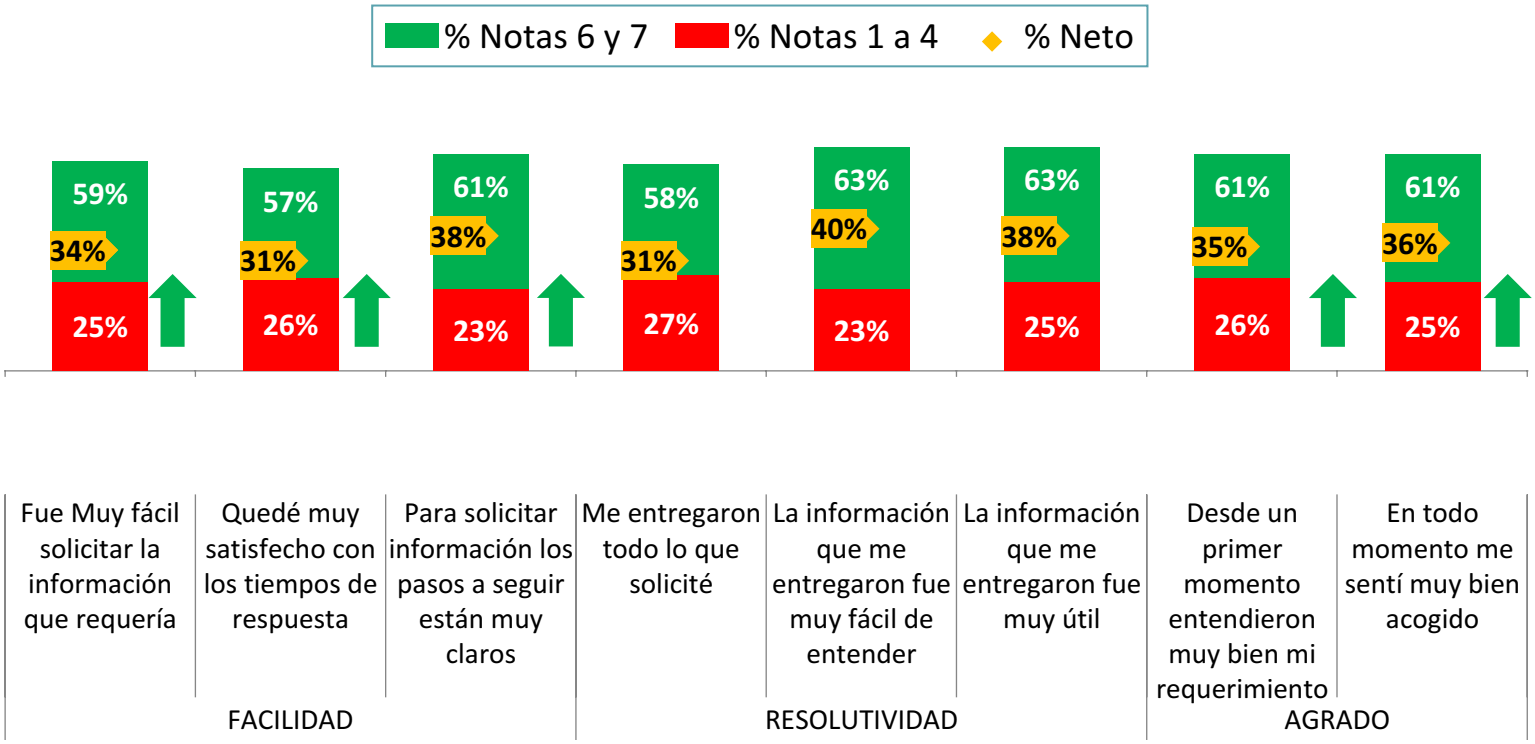


Sat. Neta LB	31%	35%	32%	21%	11%
n Ponderado	263	1027	298	58	203
n Real	224	1024	317	66	181

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO CHILEATIENDE – HOME

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

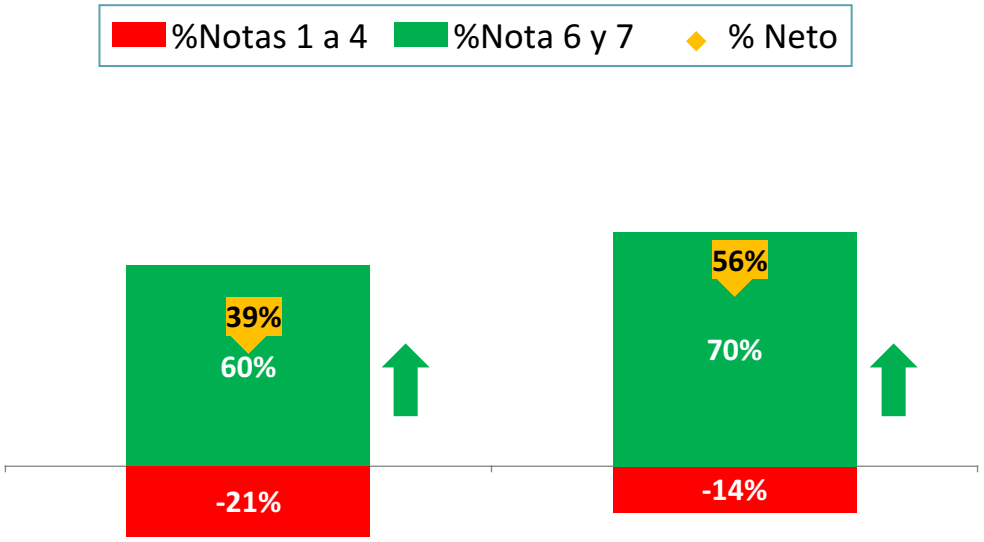


Sat. Neta LB	**31%**	**26%**	**31%**	**30%**	**39%**	**36%**	**32%**	**30%**
Base total (n)	1526	1526	1526	1526	1526	1526	1526	1526

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN OFICINA O SUCURSAL CHILEATIENDE – HOME

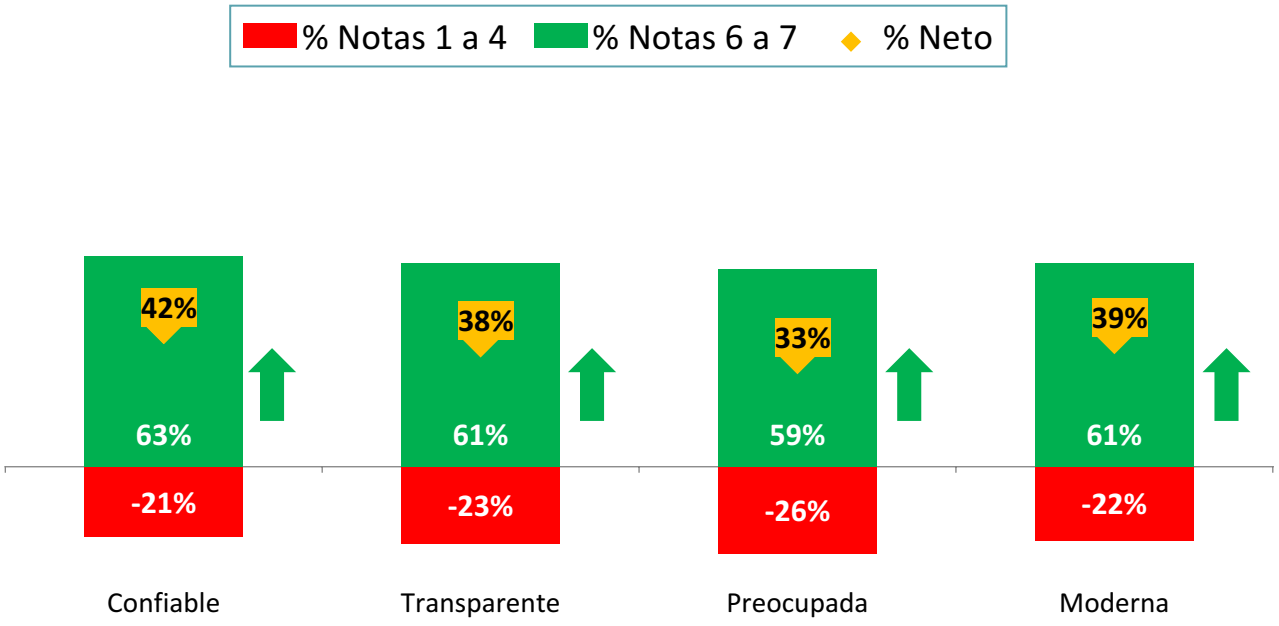
Pensando en su visita a la sucursal/oficina IPS CHILEATIENDE ¿cuán de acuerdo está Ud. Con cada una de las siguientes afirmaciones?



Sat. Neta LB	**22%**	**41%**
n Ponderado	306	306
n Real	322	322

ATRIBUTOS INSTITUCIÓN CHILEATIENDE – HOME

Ahora pensando en CHILEATIENDE en general ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está Ud. Con que es una institución…?

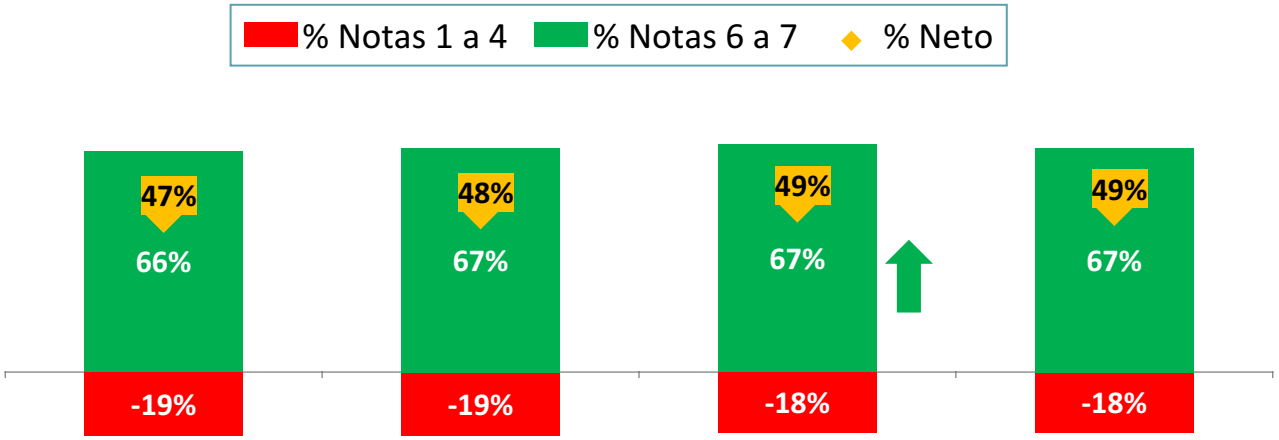


Sat. Neta LB	**30%**	**25%**	**24%**	**28%**
Base total (n)	1526	1526	1526	1526

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

HABILITACIÓN USUARIOS
CHILEATIENDE – HOME

Respecto a la información que Ud. Recibe de CHILEATIENDE (a través de oficinas, portal web, correo electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿cuál es su nivel de acuerdo con…?



	Me sirve para conocer mejor sus trámites/servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de CHILEATIENDE más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los servicios a los que puedo acceder en CHILEATIENDE	Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los trámites o servicios
Sat. Neta LB	**48%**	**47%**	**46%**	**49%**
Base total (n)	1526	1526	1526	1526

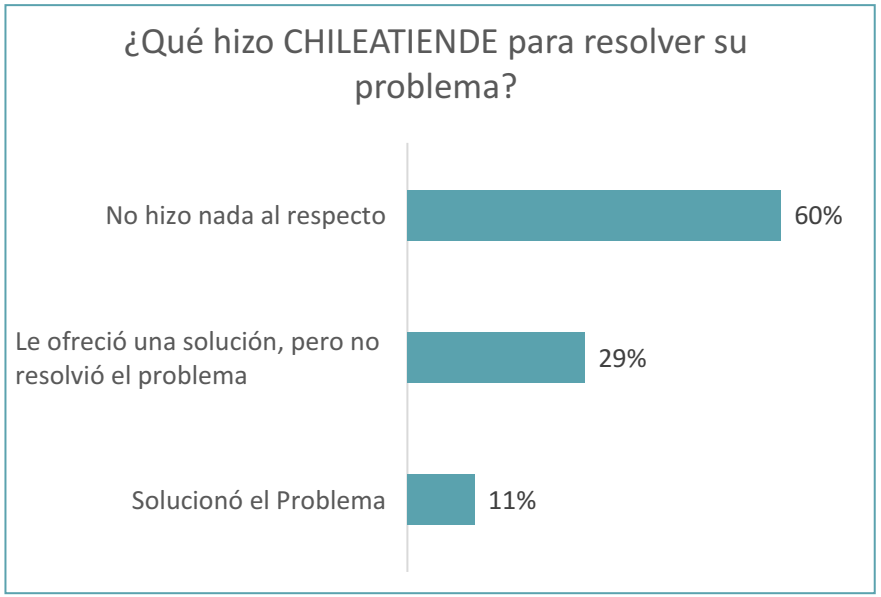
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

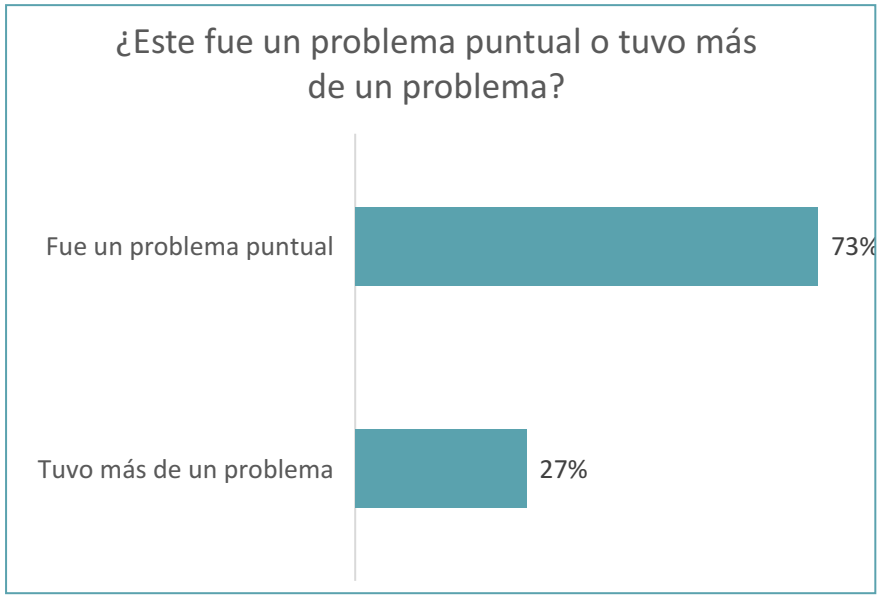
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CHILEATIENDE – HOME

- Pensando en la última vez que utilizó el servicio de CHILEATIENDE: ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con CHILEATIENDE hasta que realizó el trámite o consulta que requería?
  - ¿Qué hizo CHILEATIENDE para resolver su problema?
  - ¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con CHILEATIENDE hasta que realizó el trámite o consulta que requería?

21%

de los usuarios señala haber tenido algún problema.
Este porcentaje presentó un aumento estadísticamente significativo respecto a la Línea Base, donde llegaba al **18%**





n Ponderado = 317
n Real = 309

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO EXPERIENCIA CHILEATIENDE - HOME

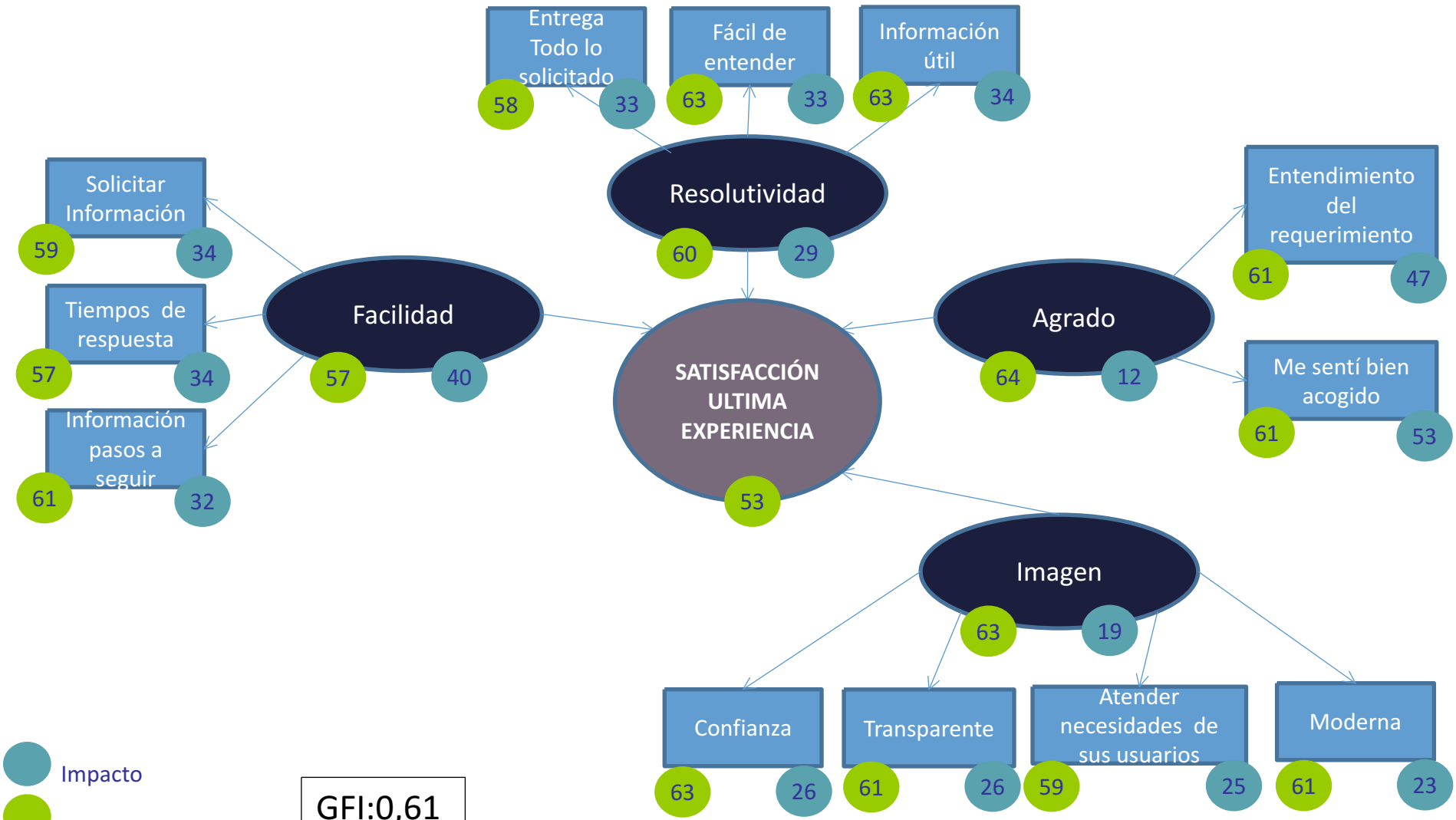


Impacto

% notas 6 y 7 2016

GFI:0,67

MODELO EXPERIENCIA + IMAGEN
CHILEATIENDE - HOME



Impacto

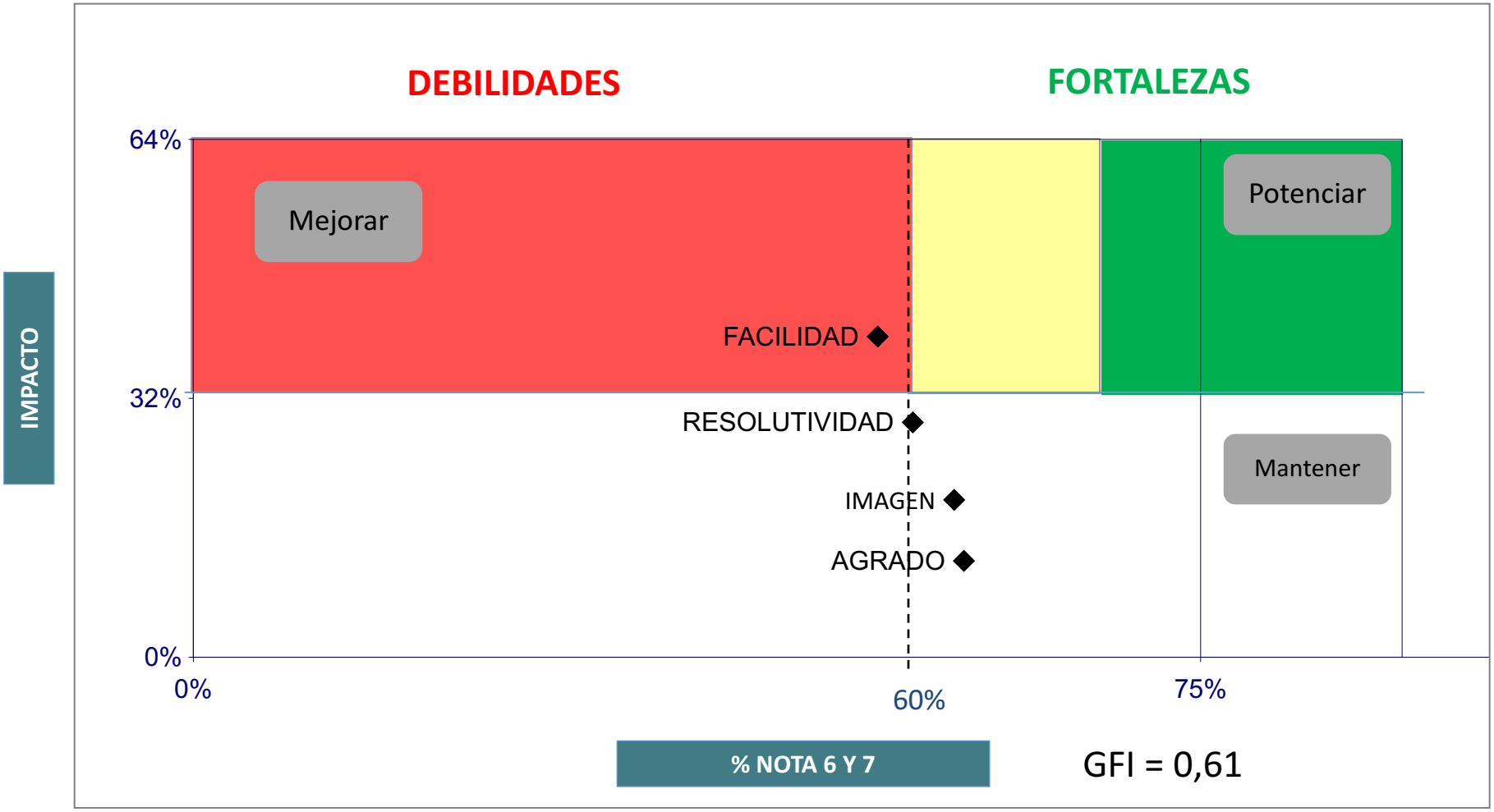
% notas 6 y 7 2017

GFI:0,61

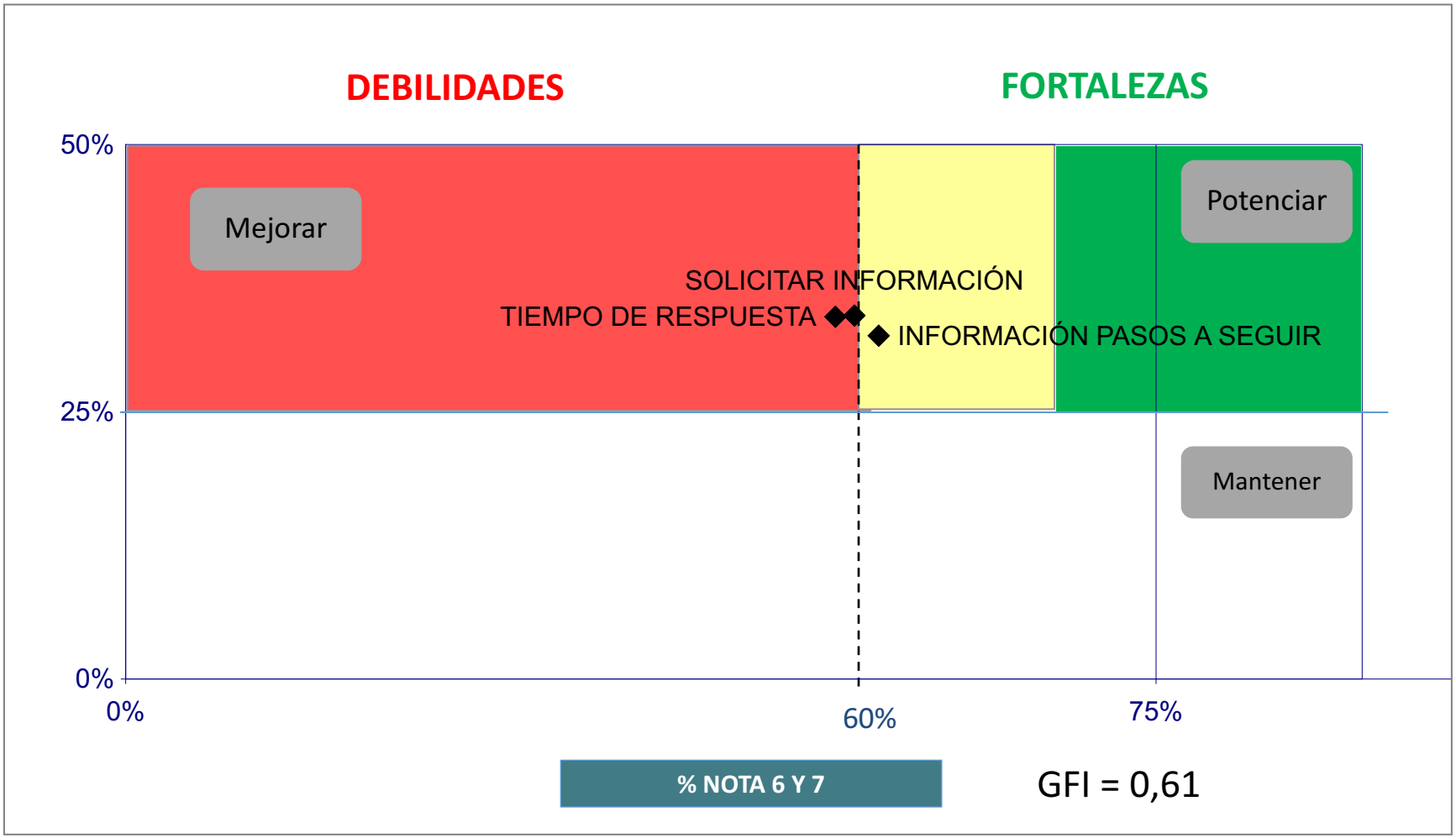
EL MODELO DE EXPERIENCIA CHILEATIENDE - HOME

- De acuerdo al **análisis del Modelo Experiencia + Imagen** (ecuaciones estructurales), en la **línea base** la dimensión que **mayor impacto** tenía con la satisfacción usuaria era **Resolutividad**, en la medición **intermedia** ahora es **Facilidad** la que más impacta.
- Dentro de la **dimensión Facilidad** los **atributos** que la componen **impactan casi de la misma manera** en satisfacción usuaria. Dentro de ellas, el **tiempo de respuesta** es algo que **debiera mejorar** la institución.
- De todas las **dimensiones**: Resolutividad, Facilidad, Agrado e Imagen, la que **menos impacta** en la satisfacción es **Agrado** (entendieron mi requerimiento /me sentí acogido) lo cual puede explicarse porque los usuarios de CHILEATIENDE son esencialmente Web, y difícilmente pueden evaluar el Agrado a través de una experiencia usuaria que pareciera ser más “interacción” que “viaje”. Pareciera ser que estas preguntas no son pertinentes a la experiencia del usuario CHILEATIENDE.

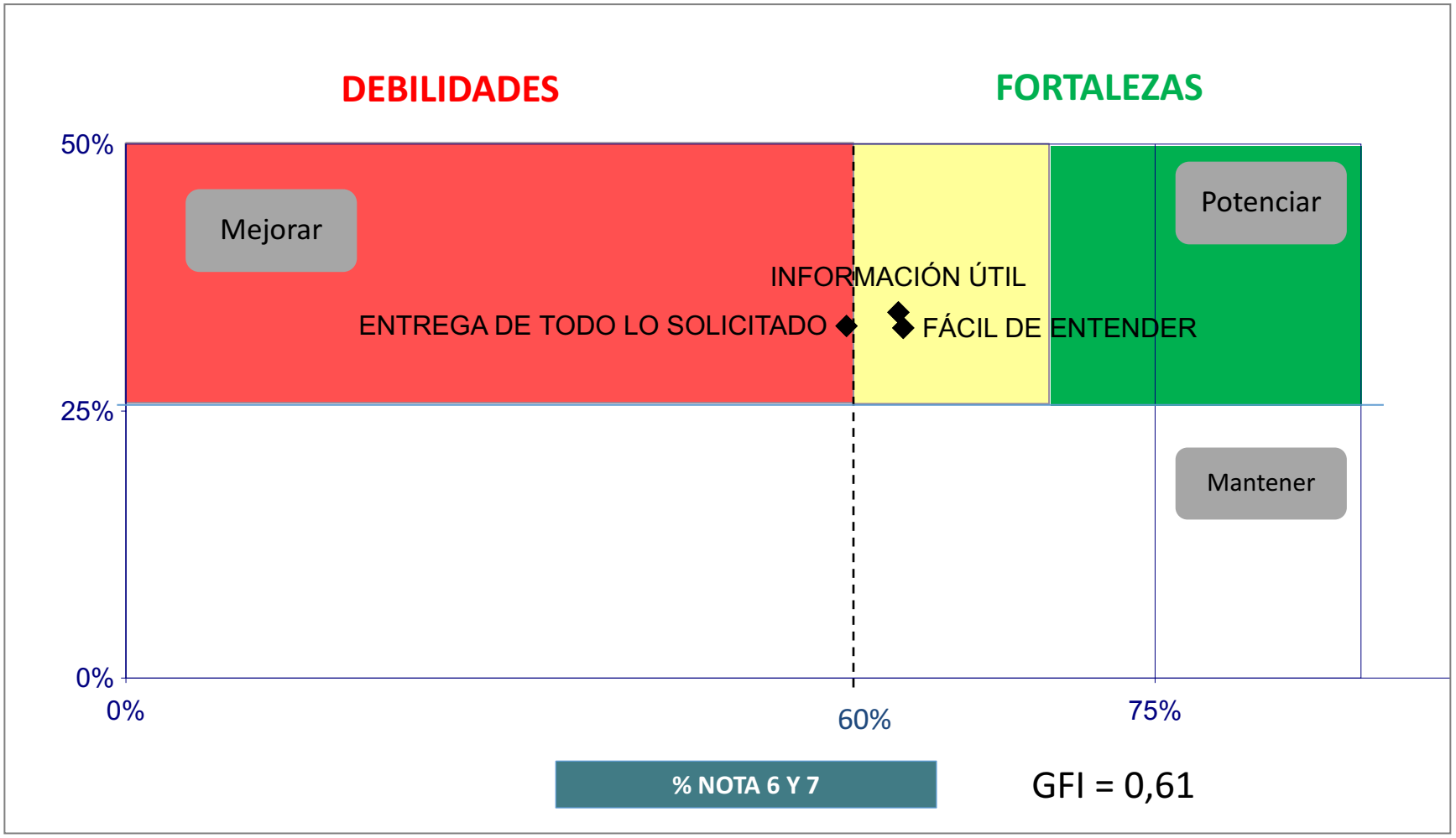
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
DIMENSIONES
CHILEANTIENDE – HOME



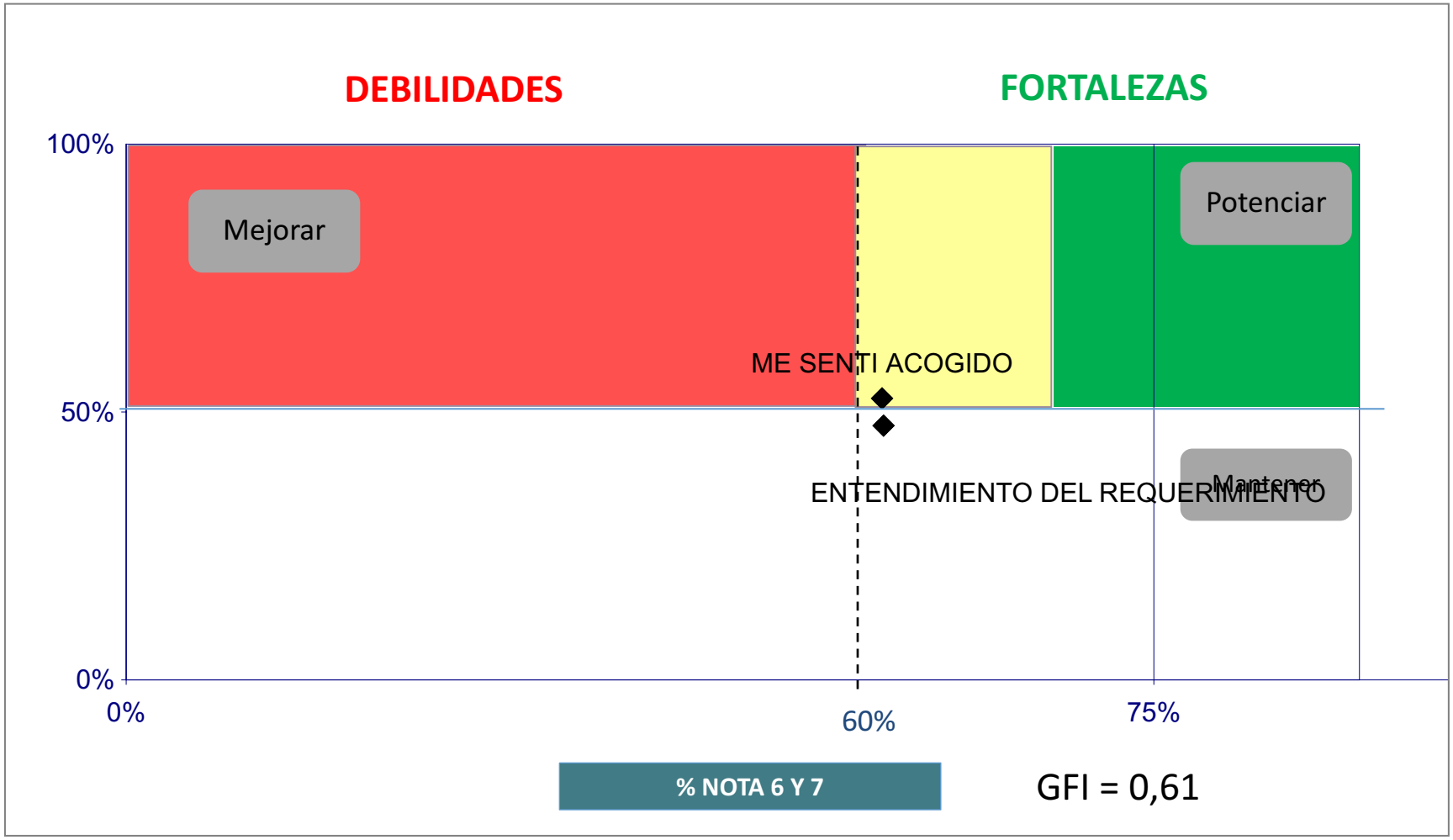
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: FACILIDAD
CHILEATIENDE – HOME



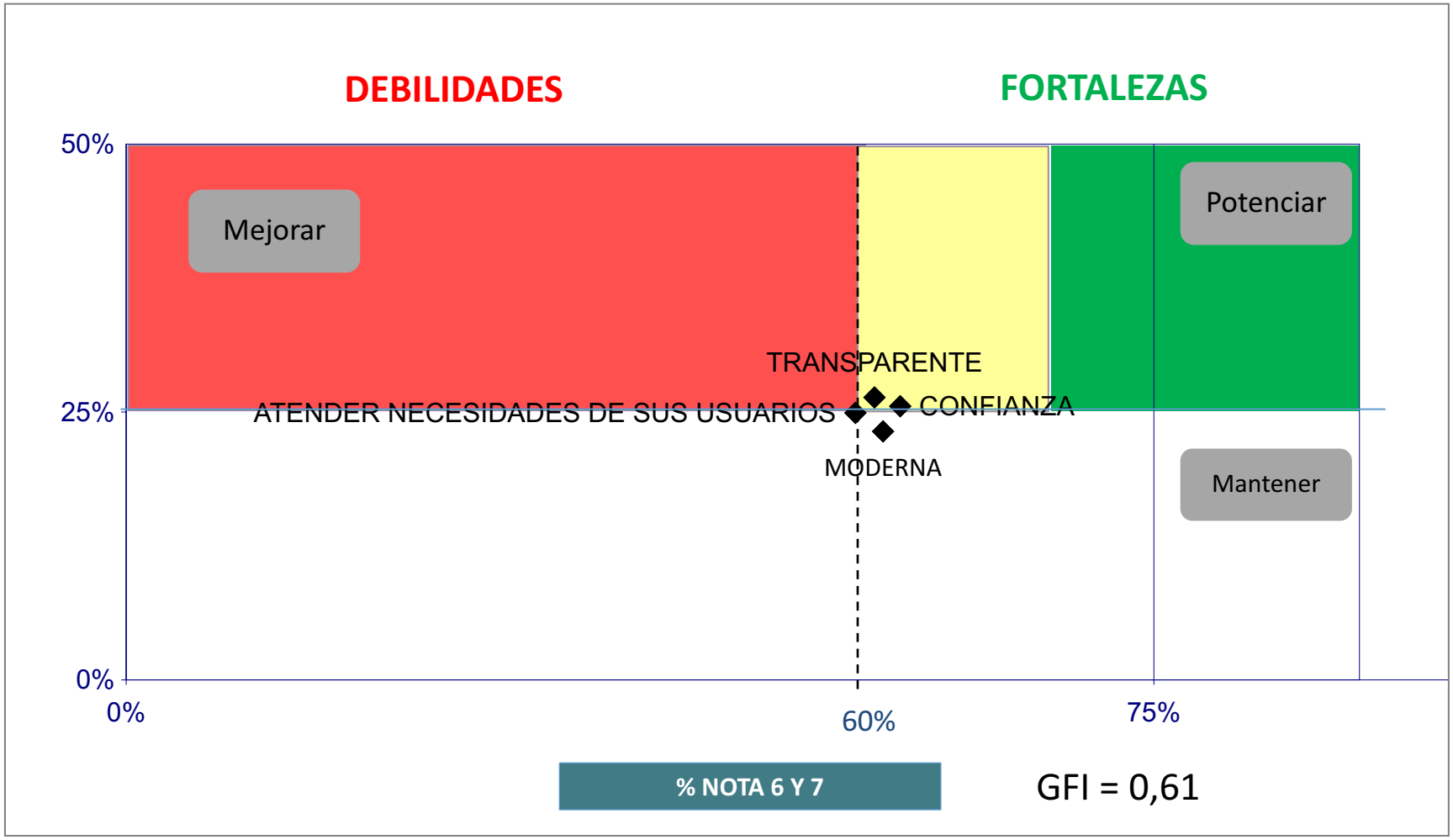
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: RESOLUTIVIDAD
CHILEATIENDE – HOME



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: AGRADO
CHILEATIENDE – HOME



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: IMAGEN
CHILEATIENDE – HOME

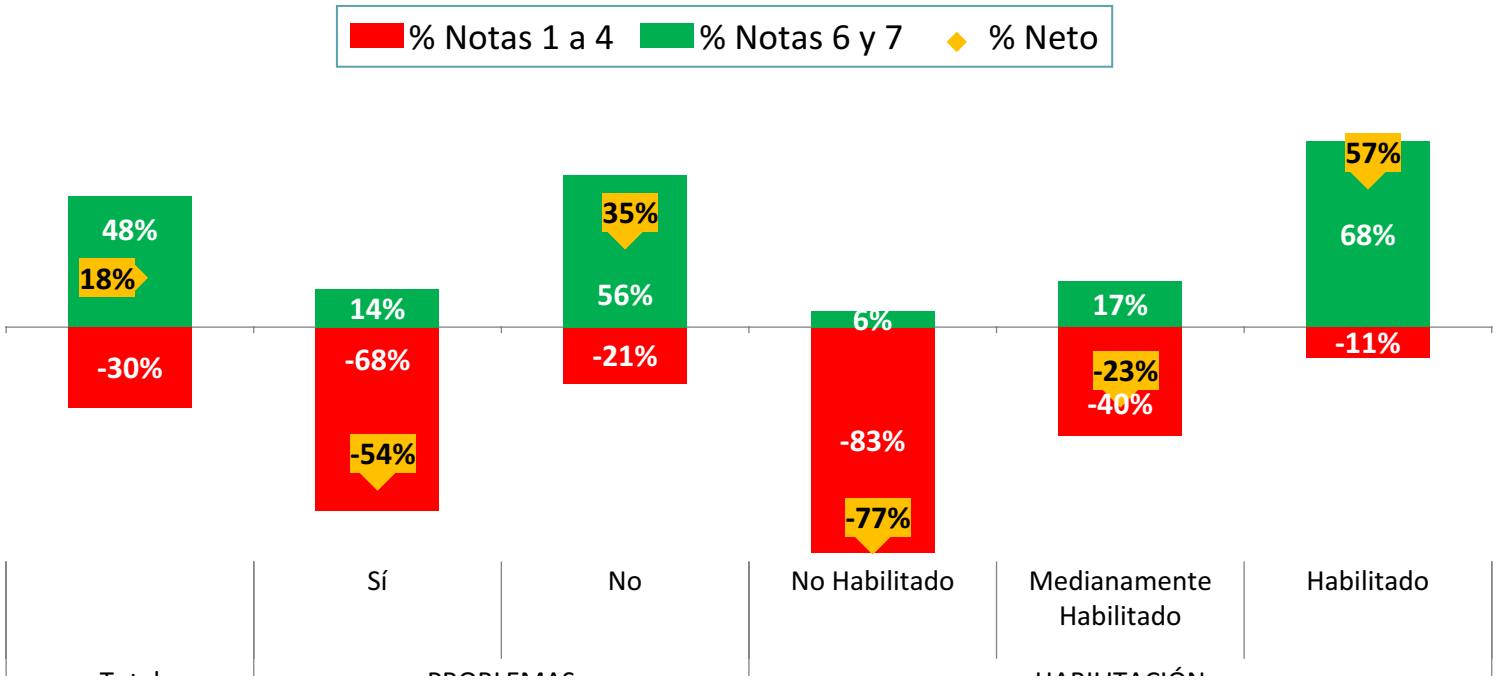


DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

IV. CHILEATIENDE - FICHA

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN CHILEATIENDE – FICHA

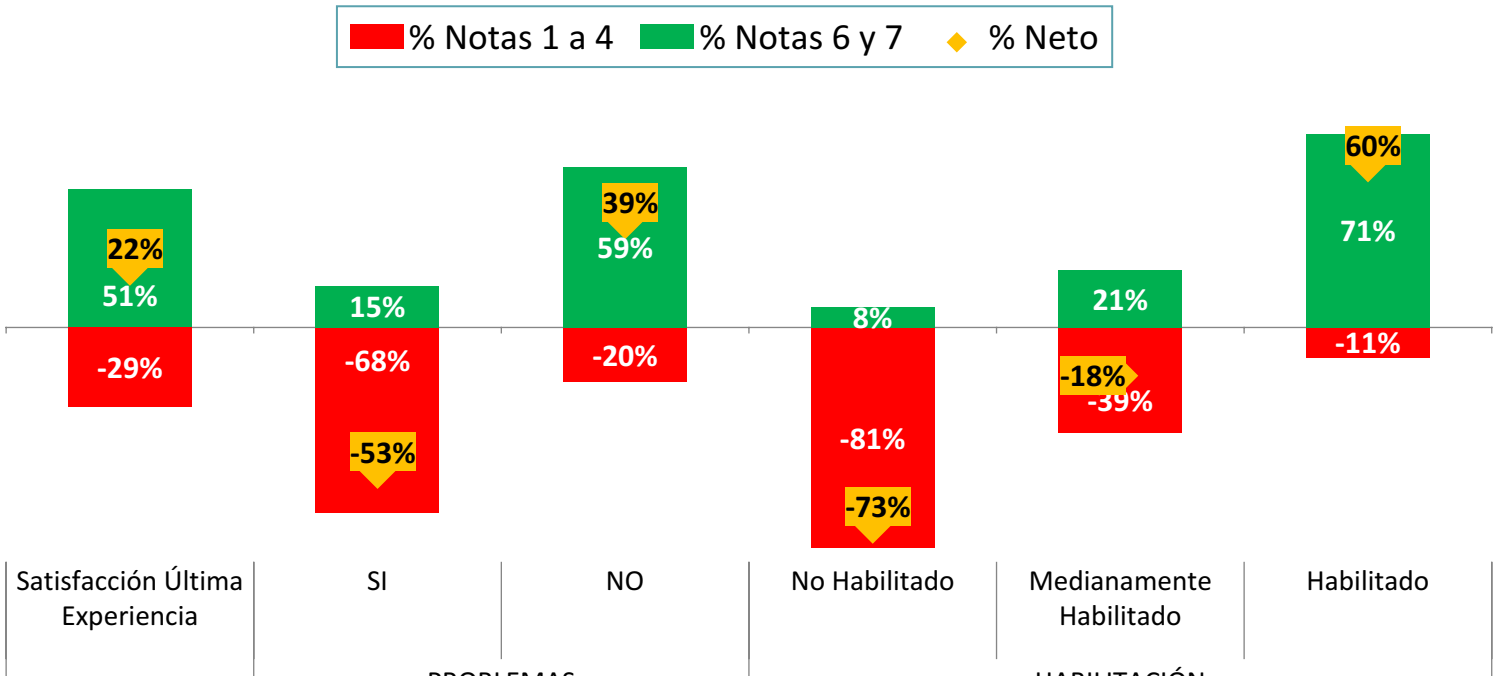
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúan en general a CHILEATIENDE?



n Pond.	2133	407	1726	418	338	1377
n Real	2133	407	1726	415	321	1397

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILEATIENDE – FICHA

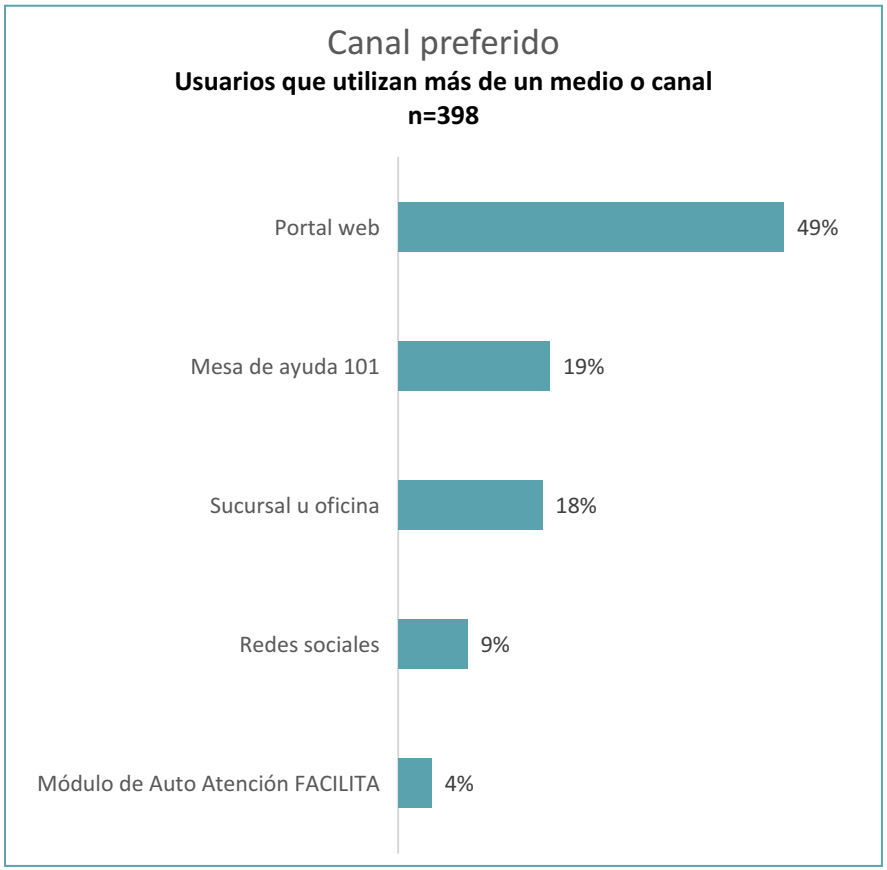
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de …, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

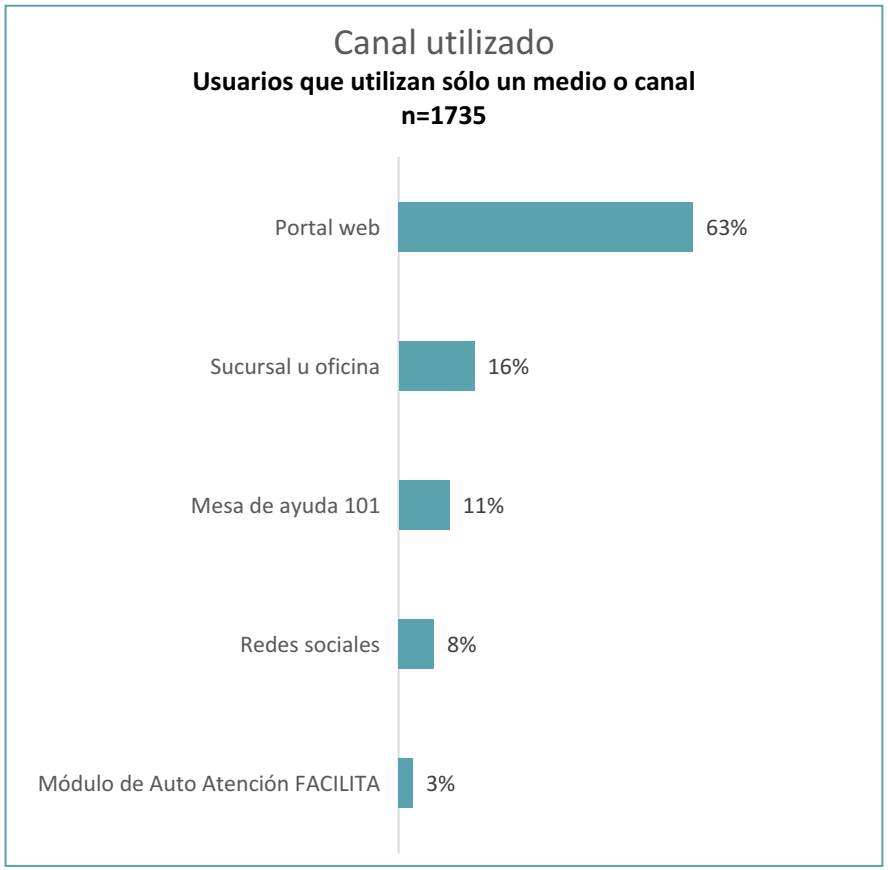


n Pond.	2133	407	1726	418	338	1377
n Real	2133	407	1726	415	321	1397

CANALES UTILIZADOS
CHILEATIENDE – FICHA

- Pensando en la última vez que realizó un trámite o consulta en CHILEATIENDE ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?
- Y de los medios que utilizó para realizar el trámite o consulta ¿cuál prefiere?

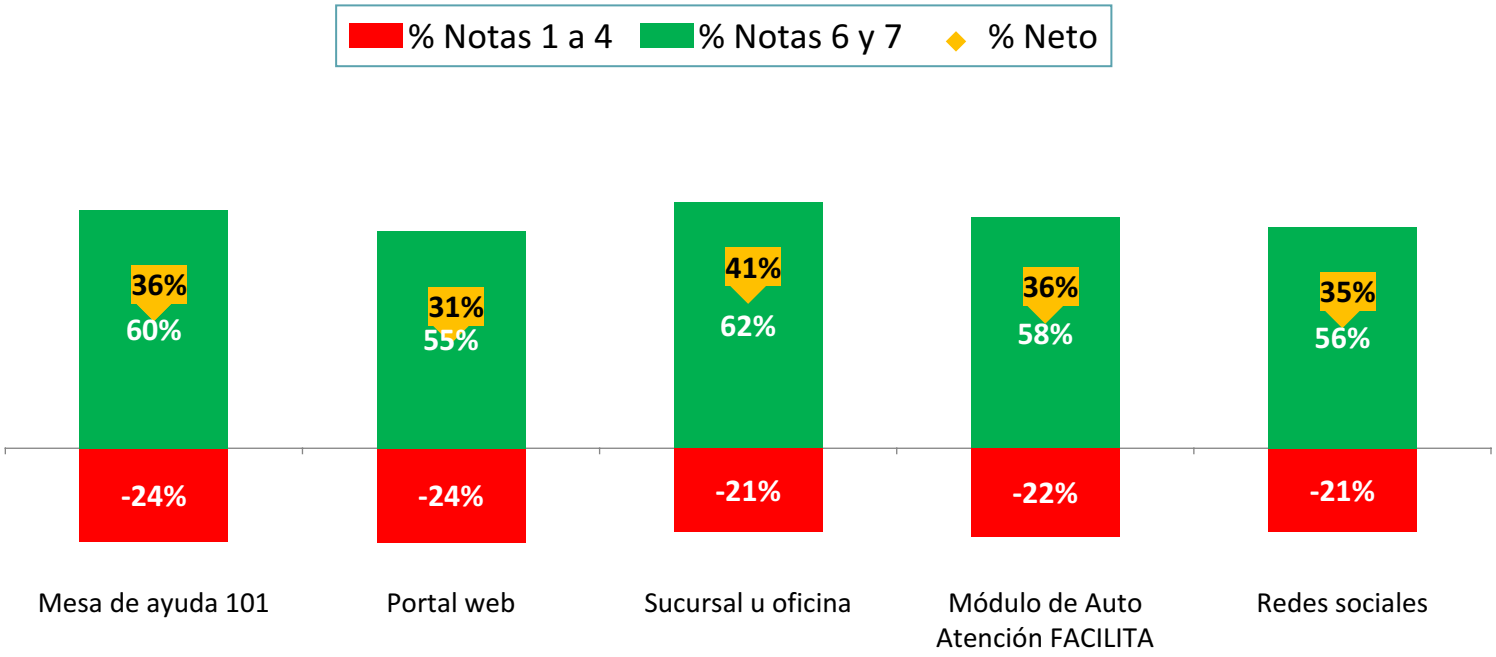




DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO CHILEATIENDE – FICHA

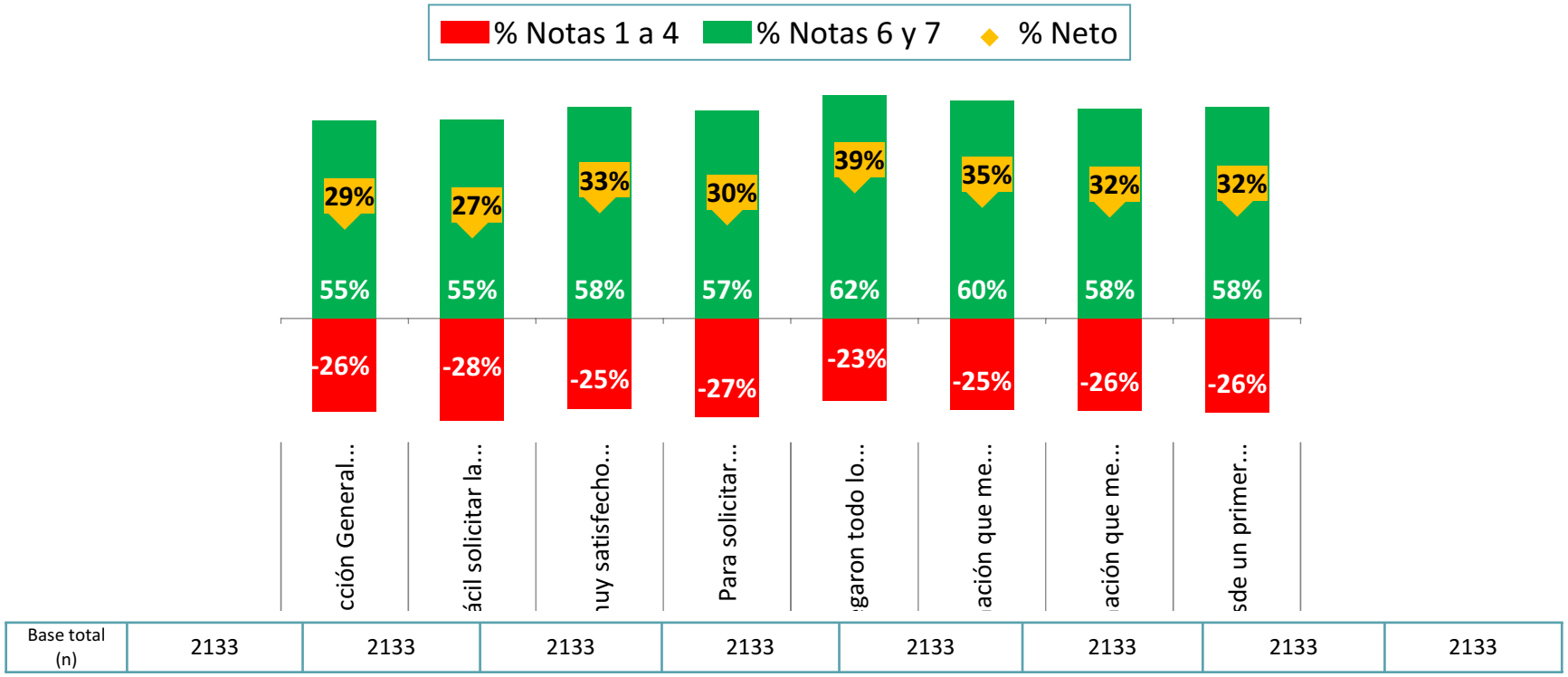
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… ¿qué nota le pondría?



n Pond.	337	1416	450	127	272
n Real	311	1396	488	135	277

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO CHILEATIENDE – FICHA

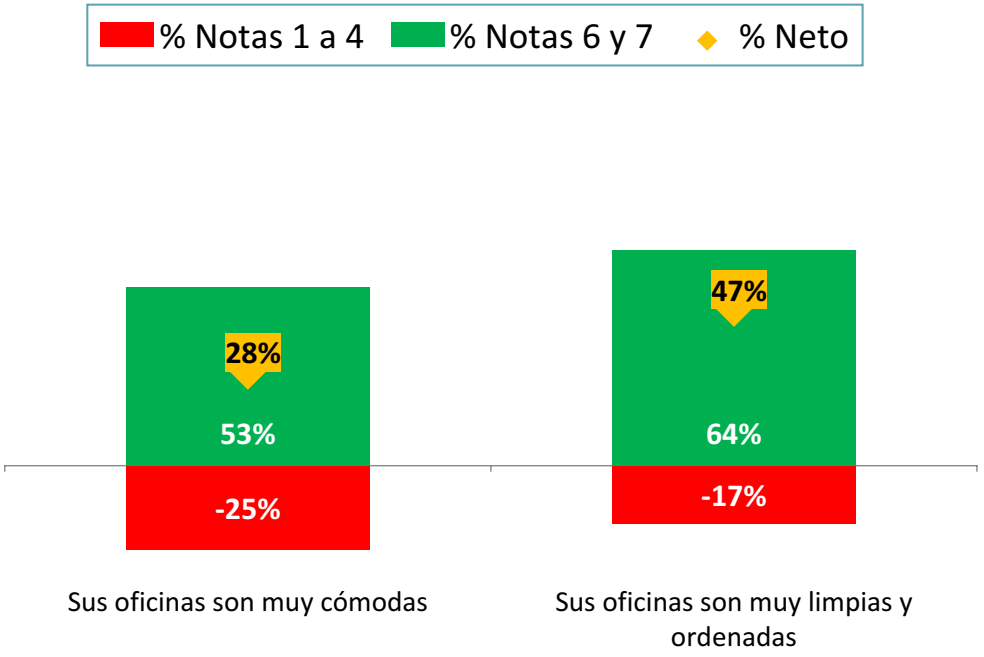
¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que utilizó el servicio de CHILEATIENDE?



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN OFICINA O SUCURSAL CHILEATIENDE – FICHA

Pensando en su visita a la sucursal/oficina IPS CHILEATIENDE ¿cuán de acuerdo está Ud. Con cada una de las siguientes afirmaciones?

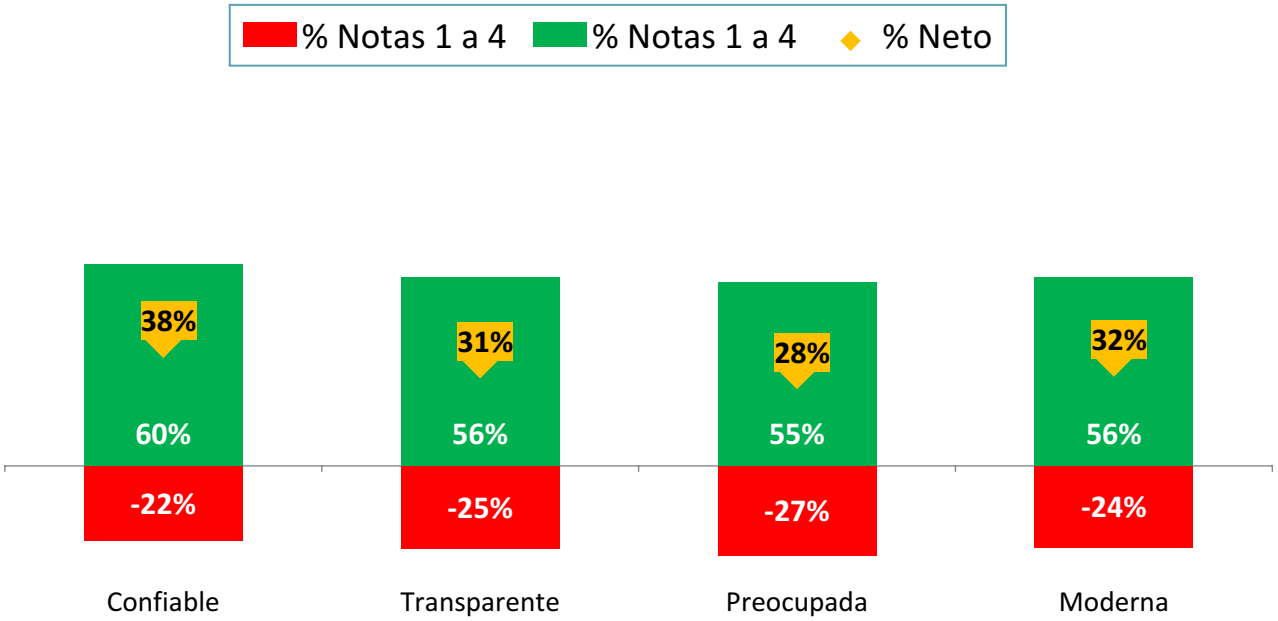


n Ponderado	452	452
n Real	491	491

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

ATRIBUTOS INSTITUCIÓN CHILEATIENDE – FICHA

Ahora pensando en CHILEATIENDE en general ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está Ud. Con que es una institución…?

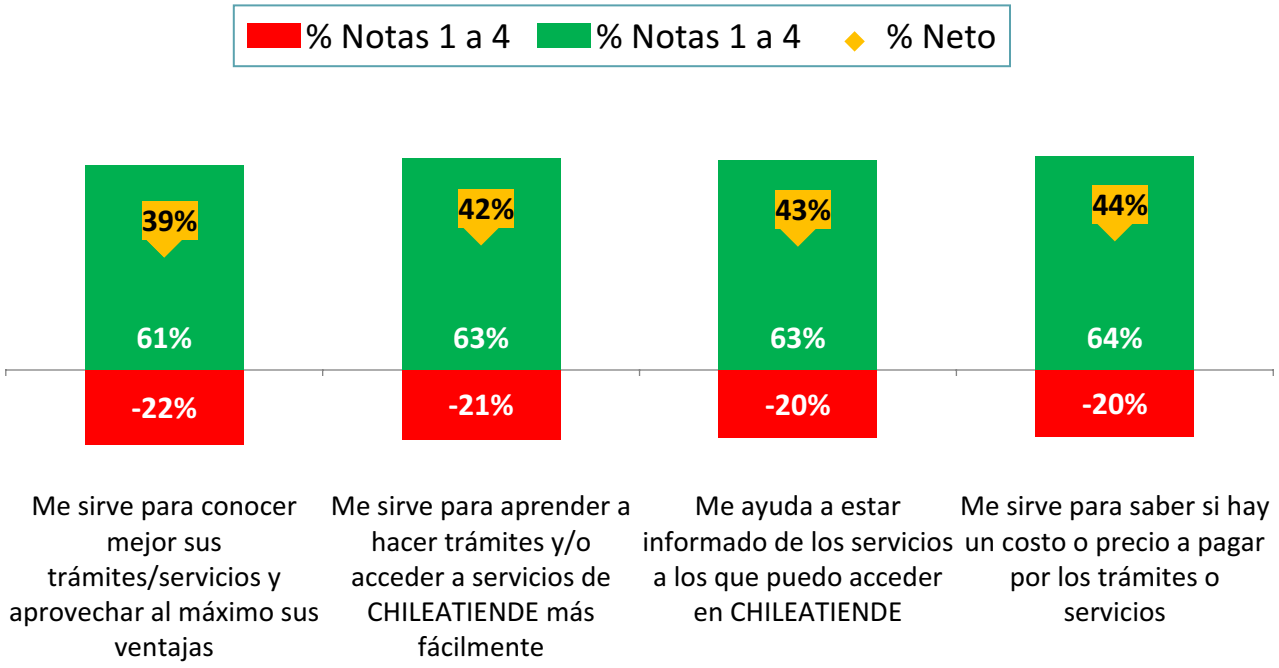


Base total (n)	2133	2133	2133	2133

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

HABILITACIÓN USUARIOS CHILEATIENDE – FICHA

Respecto a la información que Ud. Recibe de CHILEATIENDE (a través de oficinas, portal web, correo 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…?



Base total (n)	2133	2133	2133	2133

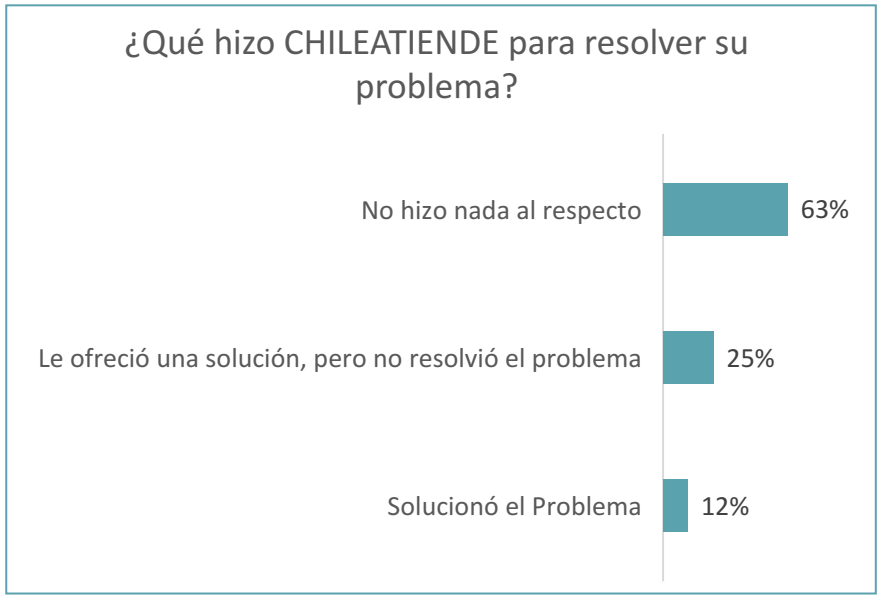
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

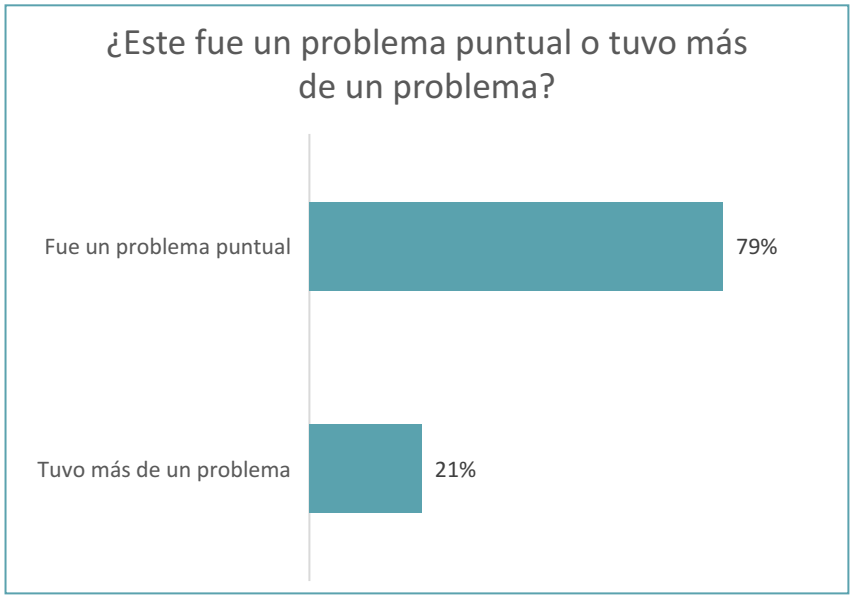
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CHILEATIENDE – FICHA

- Pensando en la última vez que utilizó el servicio de CHILEATIENDE: ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con CHILEATIENDE hasta que realizó el trámite o consulta que requería?
- ¿Qué hizo CHILEATIENDE para resolver su problema?
- ¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con CHILEATIENDE hasta que realizó el trámite o consulta que requería?

19%

de los usuarios señala haber tenido algún problema





n Ponderado = 407
n Real = 407

MODELO EXPERIENCIA CHILEATIENDE – FICHA

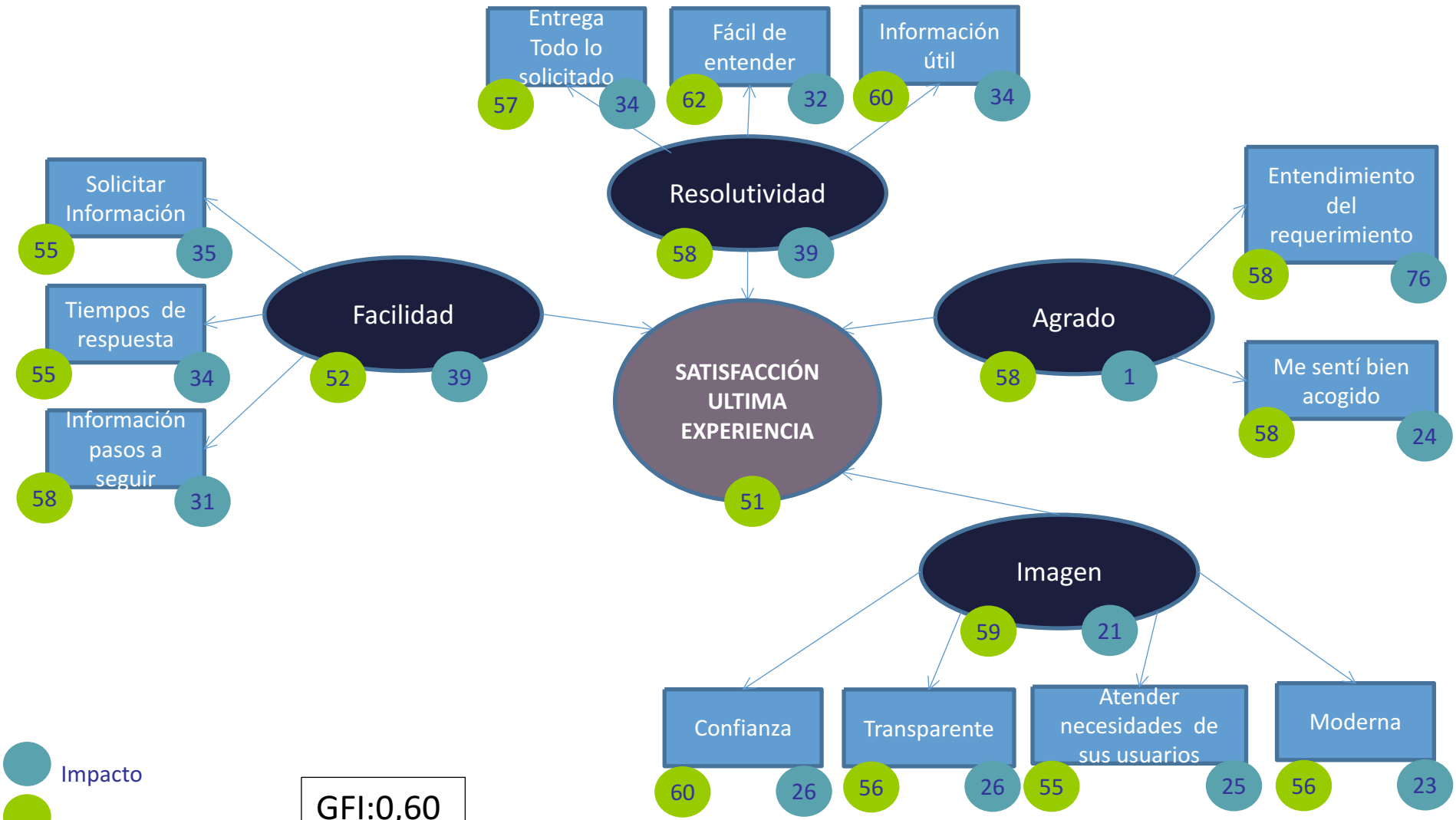


Impacto

% notas 6 y 7 2016

GFI:0,67

MODELO EXPERIENCIA + IMAGEN CHILEATIENDE – FICHA



Impacto

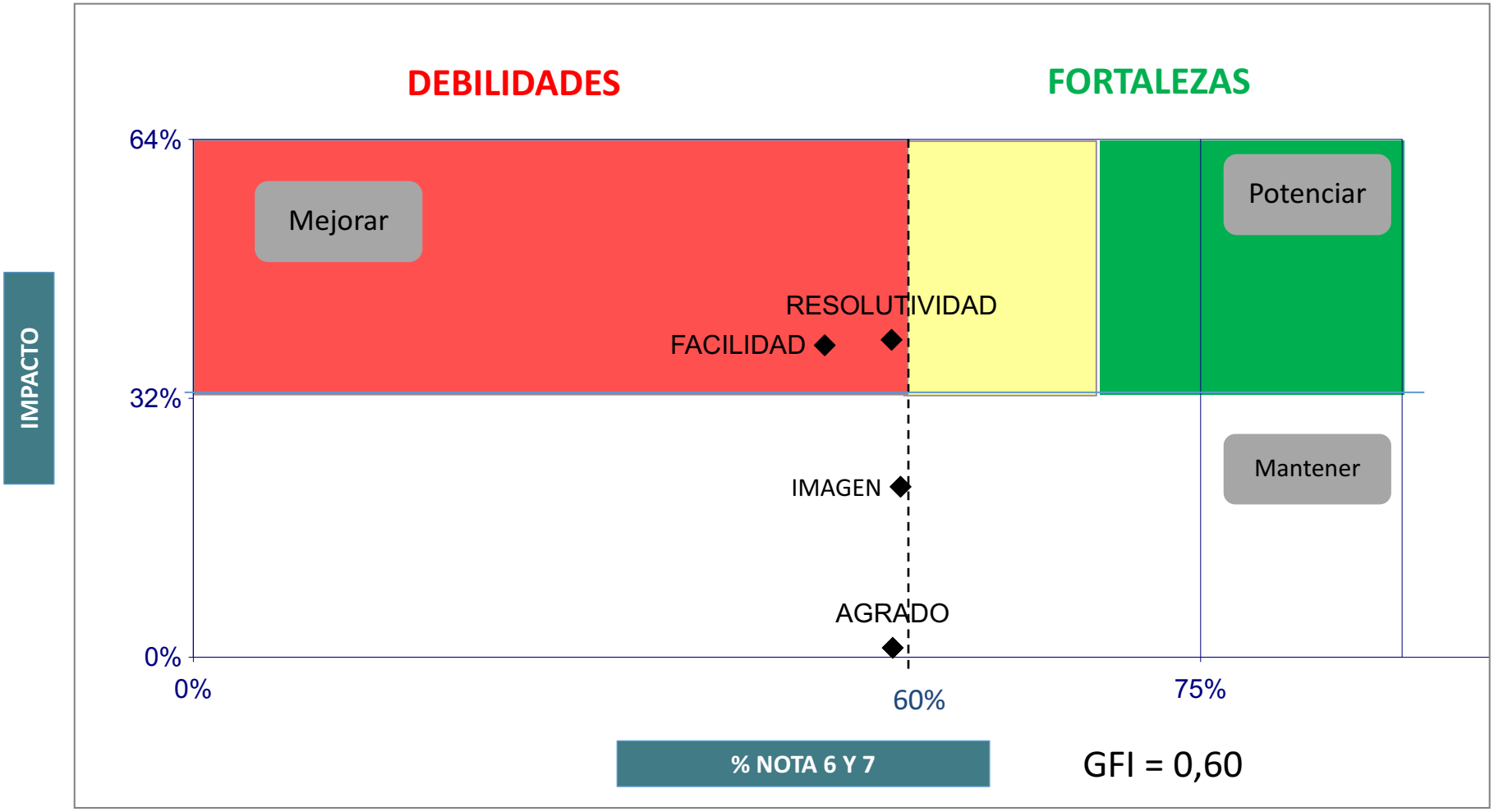
% notas 6 y 7 2017

GFI:0,60

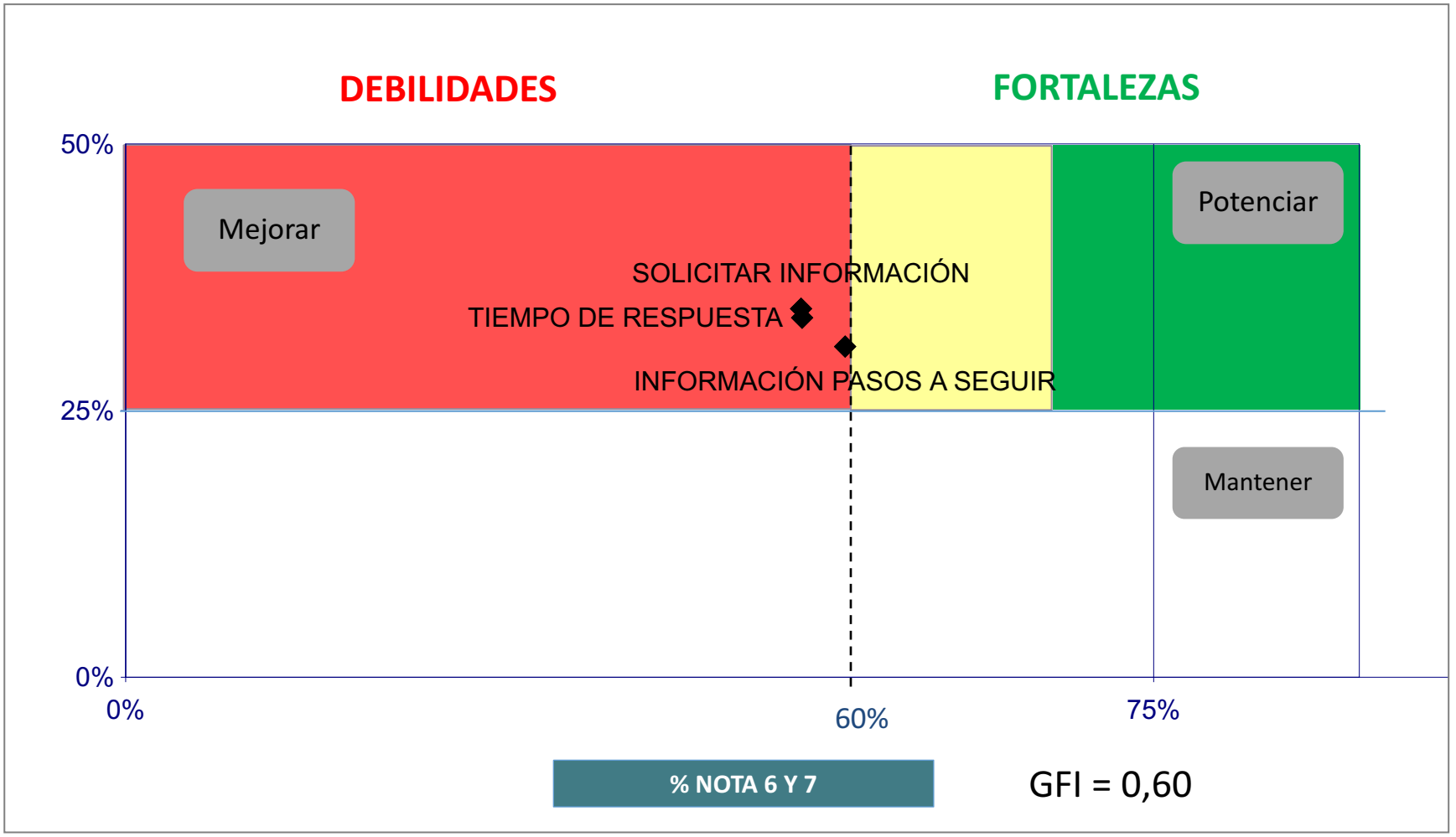
EL MODELO DE EXPERIENCIA CHILEATIENDE - FICHA

- De acuerdo al **análisis** del **Modelo Experiencia + Imagen**, (ecuaciones estructurales) Las **dimensiones** que **más impactan** en la satisfacción usuaria son **Resolutividad y Facilidad.** Por consiguiente, son ámbitos que debiesen ser mejoradas por la institución.
- Los **atributos** que conforman la **dimensión Facilidad**: tiempo de respuesta, facilidad en solicitar información, pasos claros a seguir presentan una **satisfacción bajo el 60%,** lo que se considera como debilidades.
- Respecto a la **dimensión Imagen** el **atributo** que **menos impacta** en la satisfacción es: ser una **institución Moderna** (56% de satisfacción.
- De **todas las dimensiones**: Resolutividad, Facilidad, Agrado e Imagen, la que **menos impacta** en la satisfacción es **Agrado** (entendieron mi requerimiento /me sentí acogido) lo cual puede explicarse porque los usuarios de CHILEATIENDE son esencialmente Web, y difícilmente pueden evaluar el Agrado a través de una experiencia usuaria que pareciera ser más “interacción” que “viaje”. Pareciera ser que estas preguntas no son pertinentes a la experiencia del usuario CHILEATIENDE.

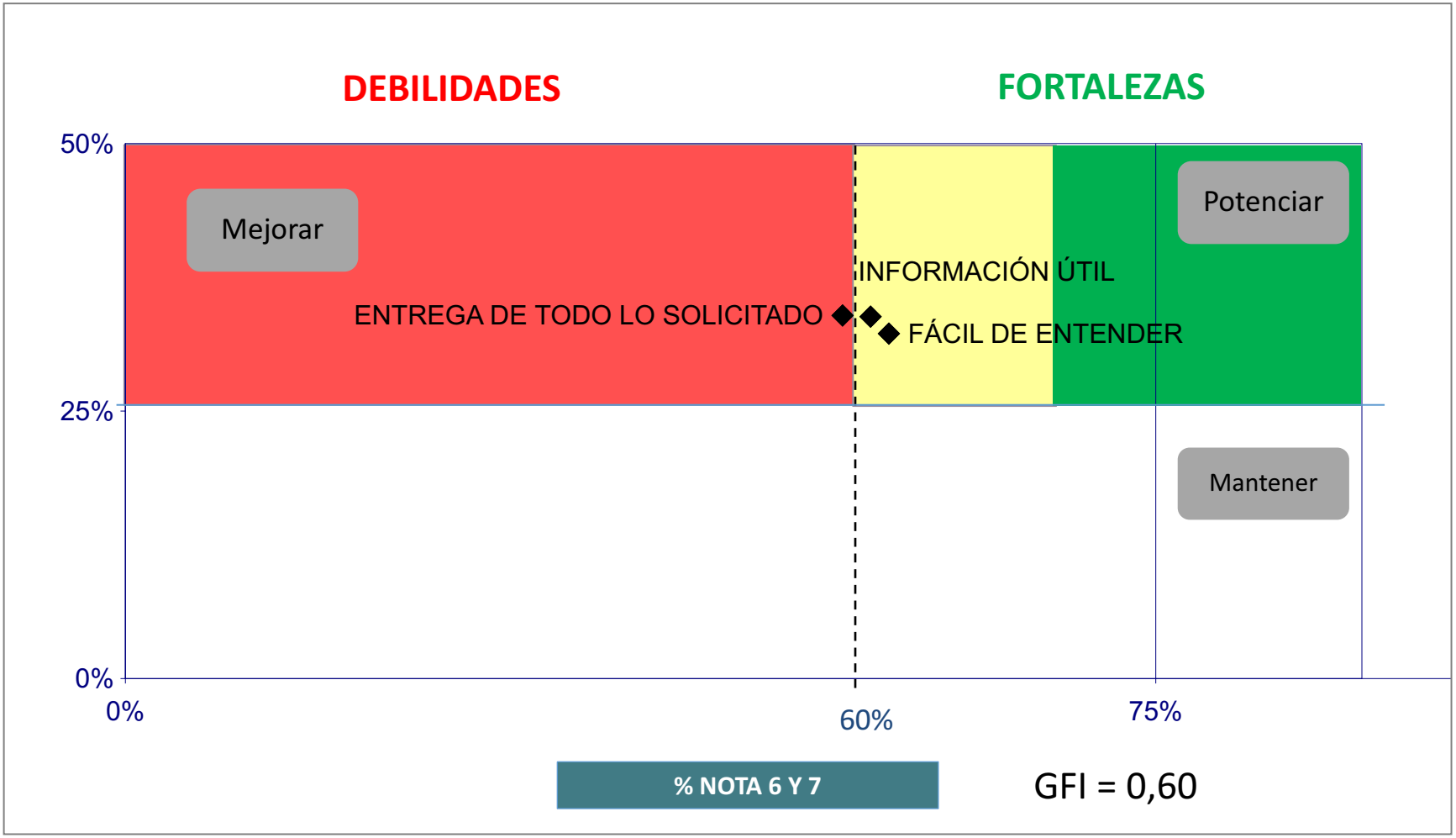
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
DIMENSIONES
CHILEATIENDE – FICHA



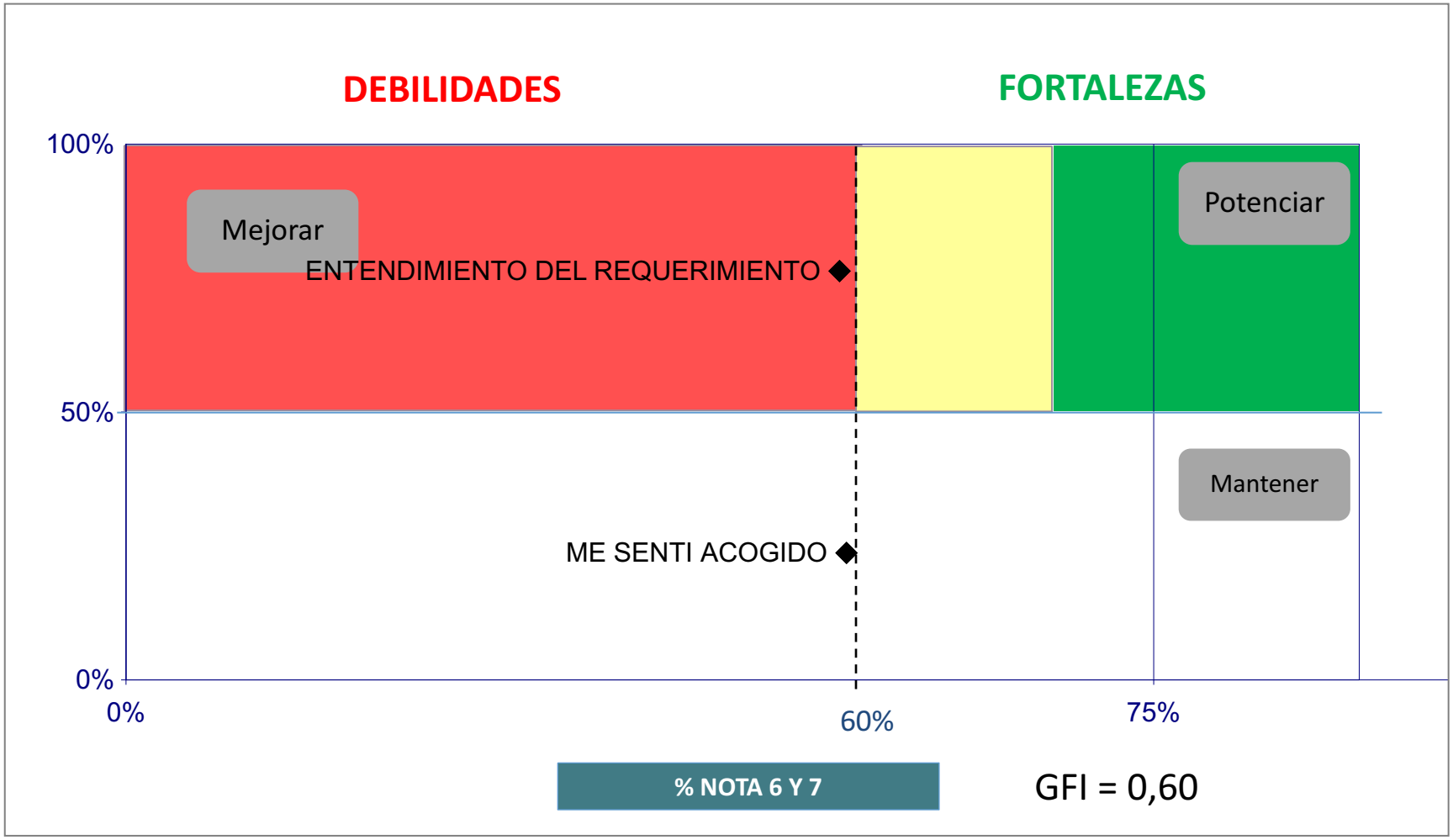
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: FACILIDAD
CHILEATIENDE – FICHA



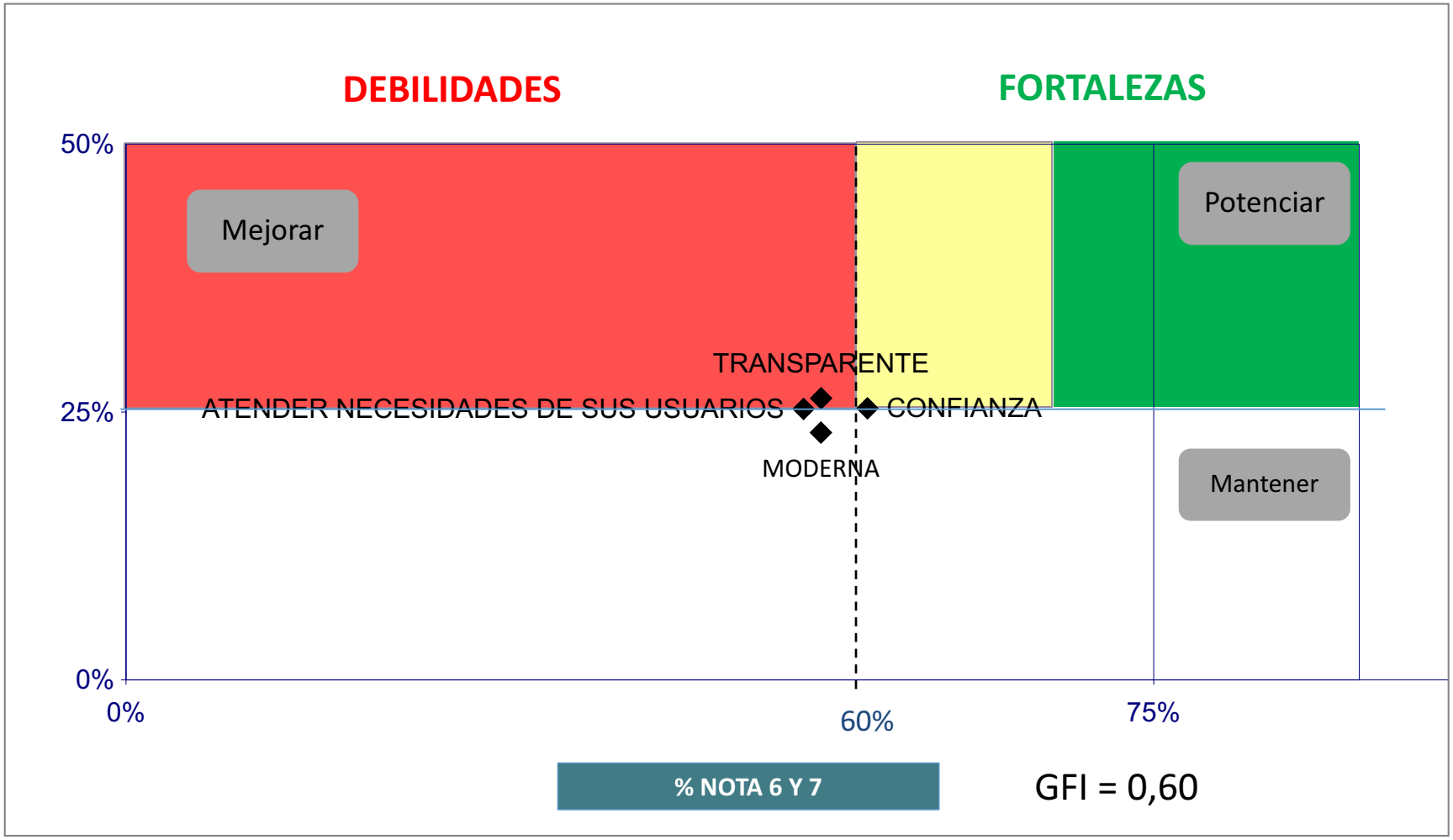
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: RESOLUTIVIDAD
CHILEATIENDE – FICHA



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: AGRADO
CHILEATIENDE – FICHA



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: IMAGEN
CHILEATIENDE – FICHA



“Estudio de medición de seguimiento de satisfacción de los usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas”.

Resultados Medición Intermedia: Chileatiende

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Programa de Modernización del Sector Público

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Enero, 2018