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

Resultados Medición Intermedia: INE

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Programa de Modernización del Sector Público

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Enero, 2018

Jefe de Proyecto:
Paulina Valenzuela.

OBJETIVO GENERAL

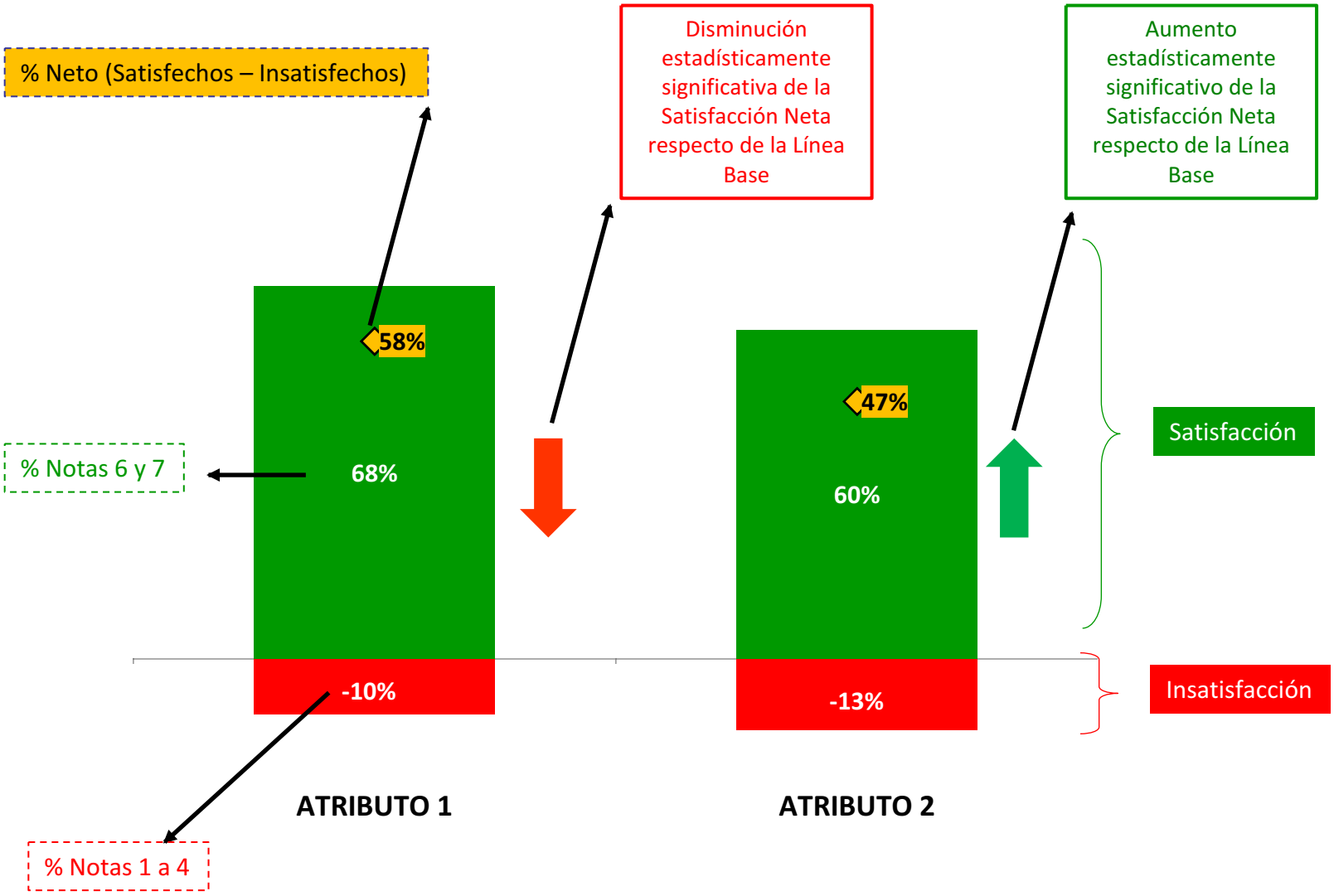
Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

I. NOMENCLATURA E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

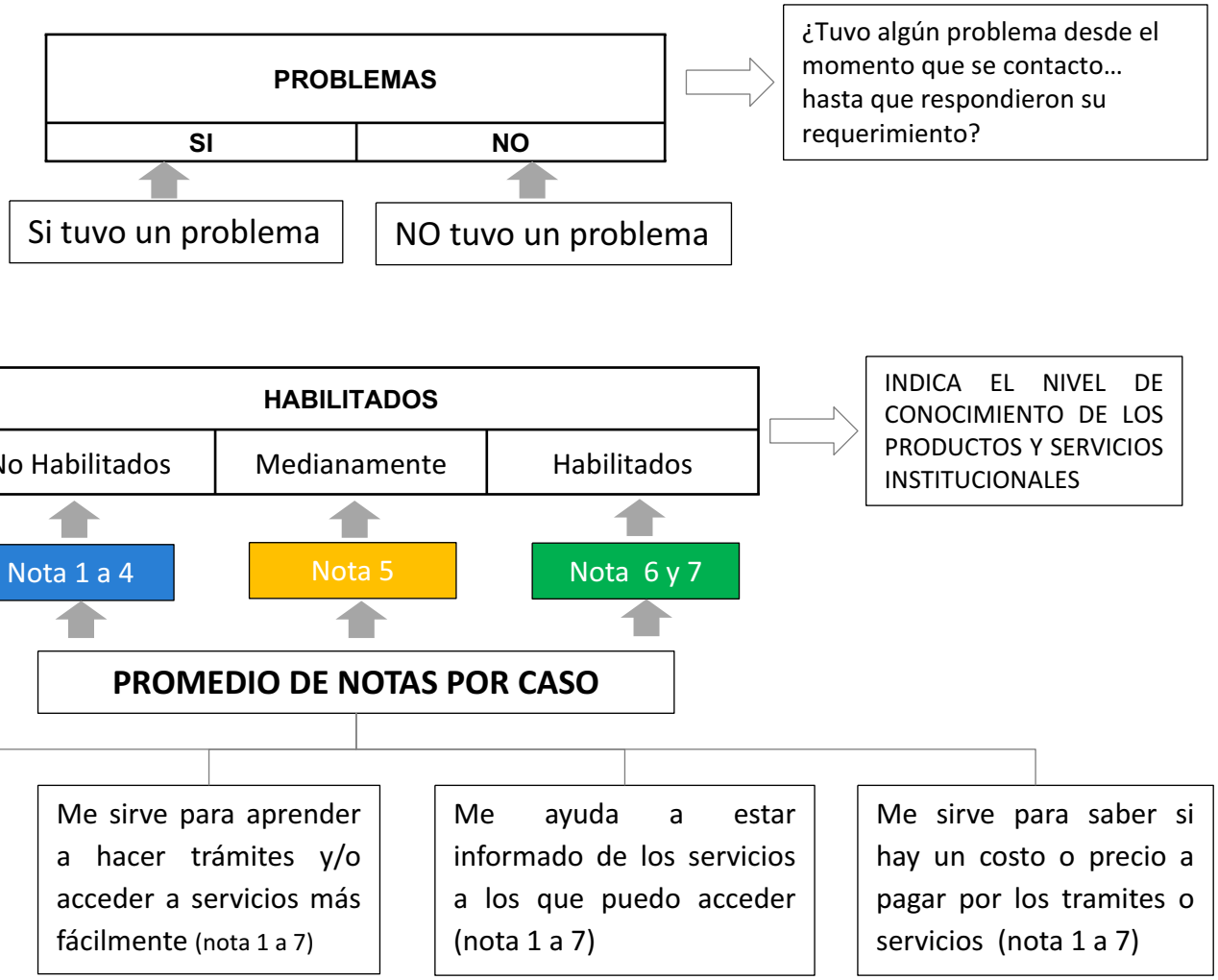
NOMENCLATURA E INDICADORES



* 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 CATI y plataforma SurveyMonkey.

¿Quienes?



- Usuarios de INE.

¿Cuándo?



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

¿Por medio de?



- Bases de Datos provistas por la institución.

(*) Medición Línea Base

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MUESTRAS ALCANZADAS POR TÉCNICA

	Segmento	Sistema de medición	Muestra lograda por técnica	Muestra teórica total	Muestra lograda total	% de logro
INE	Público General	Web	655	475	950	200%
		CATI	295			
	Usuario Especializado: Gobierno y Centros de Estudio	Web	248	186	348	133%
		CATI	100			
	Empresas y Medios	Web	76	174	92	53%
		CATI	16			
			TOTAL INE	**835**	**1.390**	**166%**

ERROR MUESTRAL

	Segmento	Universo	Muestra	Error muestral
INE	Público General	15.850	950	3,1%
	Usuario Especializado: Gobierno y Centros de Estudio	1.036	348	4,3%
	Empresas y medios	828	92	9,6%
	TOTAL	**17.714**	**1.390**	**2,4%**

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 para crear los ponderadores son las siguientes.

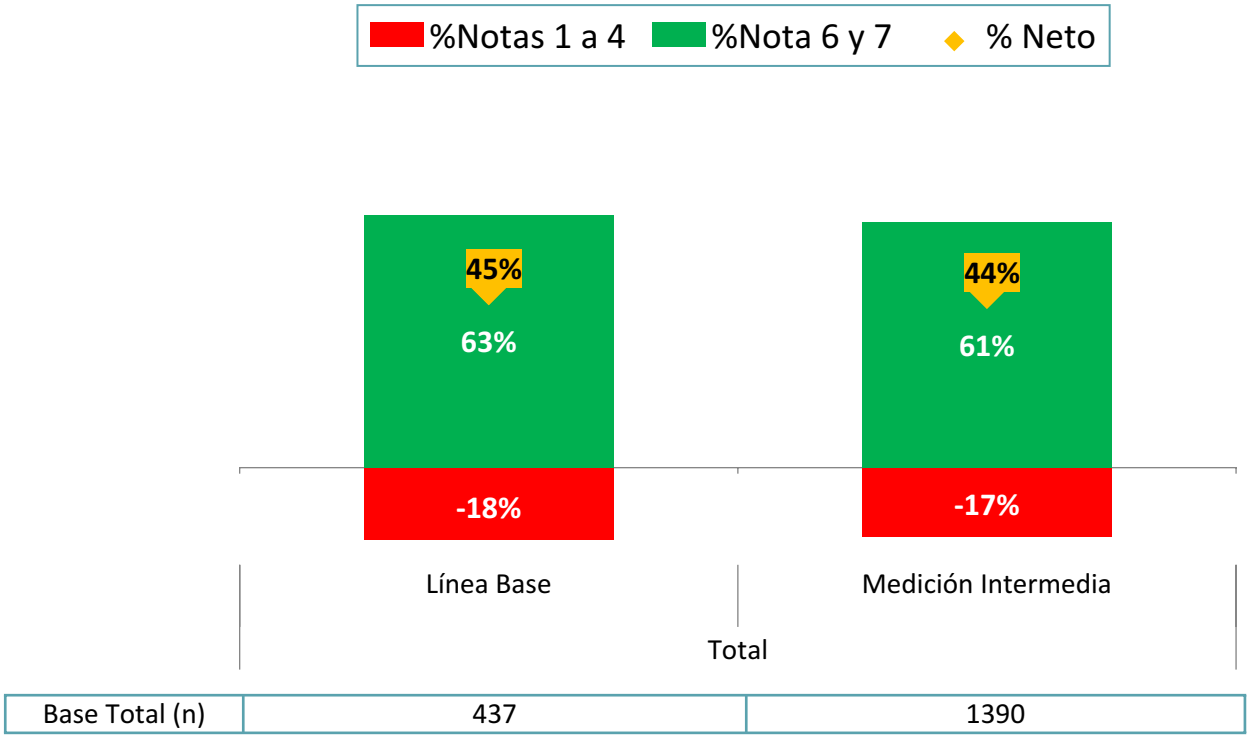
	Variables de ponderación
INE	Consultas y solicitudes por tipo de usuario, Diciembre 2016.

III. EVALUACIÓN GENERAL INE

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN

INE

Con una escala de 1 a 7 donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente ¿Cómo evalúa en general a INE?.



Base Total (n)	437	1390

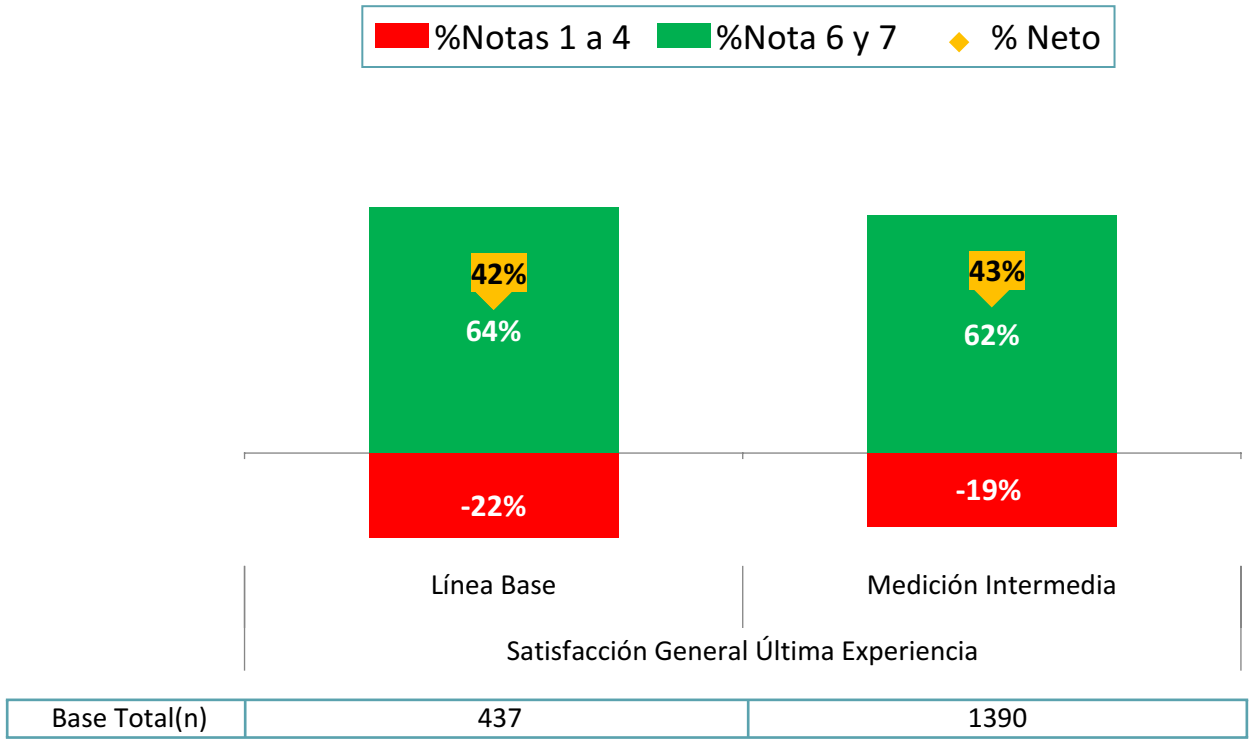
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

IV. SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA INE

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

INE

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



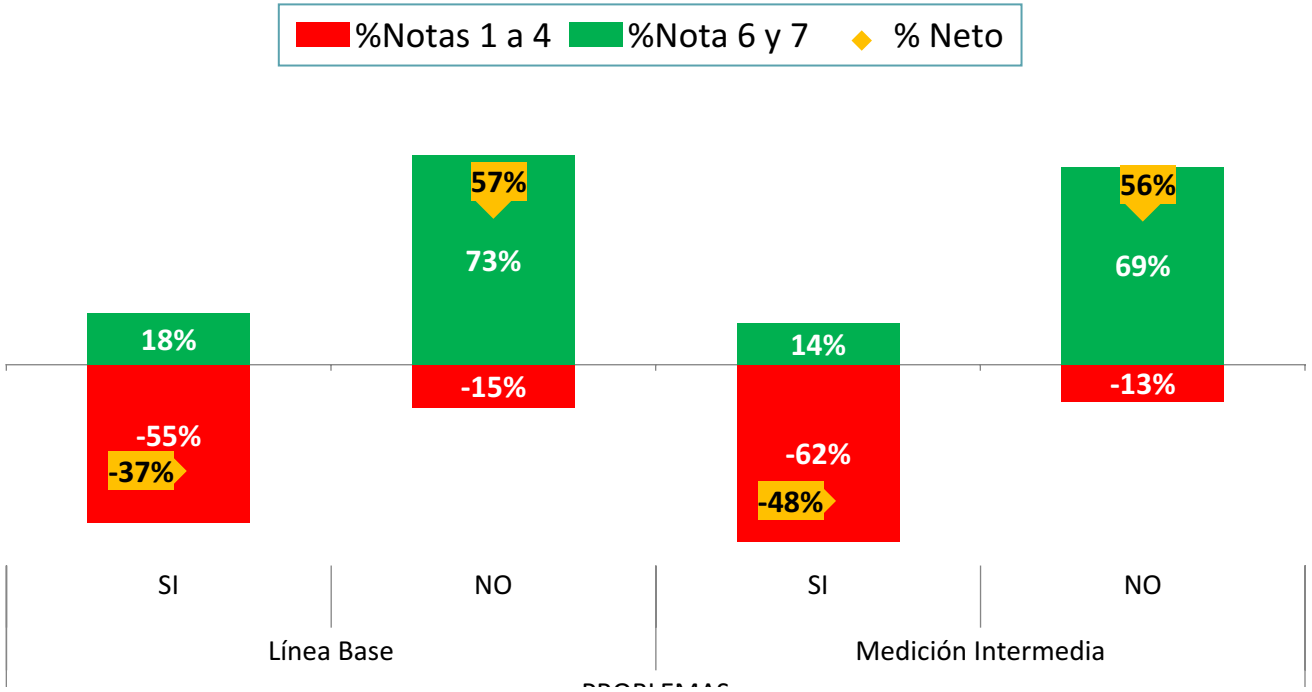
Base Total(n)	437	1390

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

INE

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

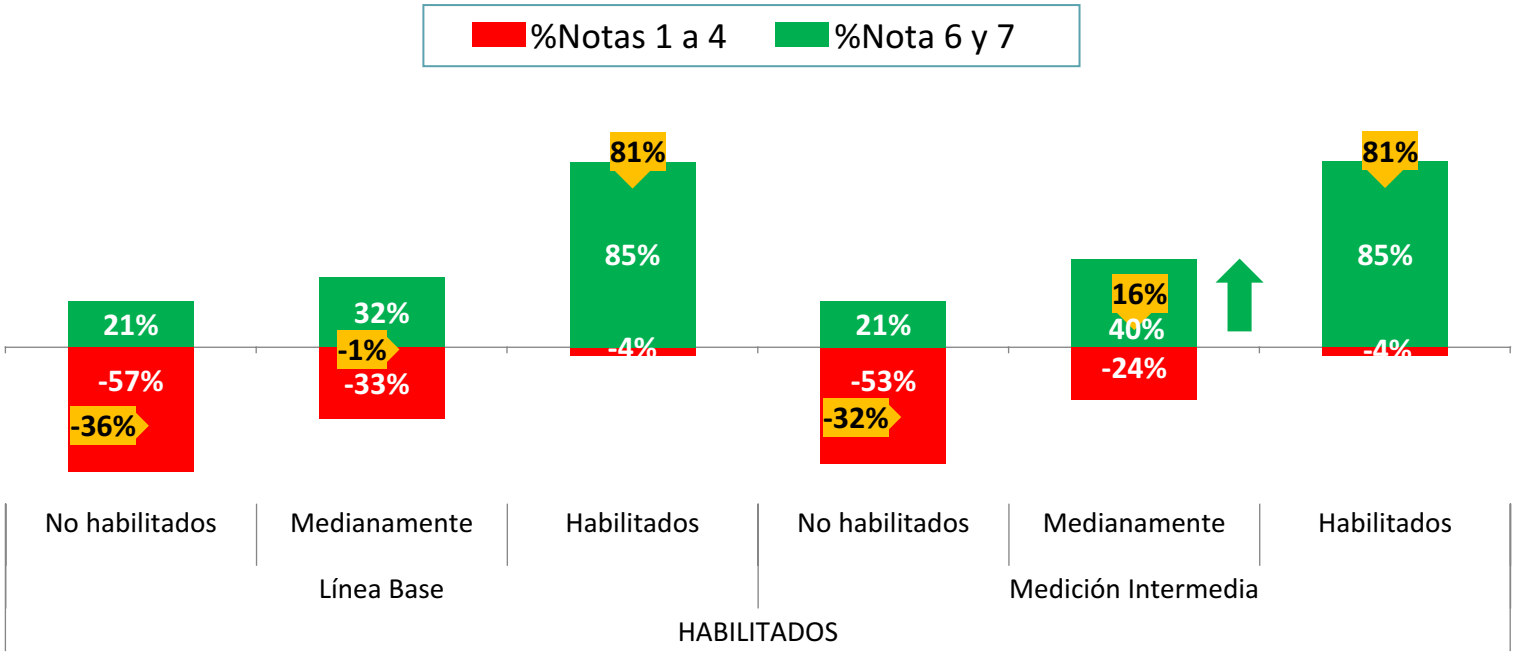


n Ponderado	70	368	180	1210
n Real	75	362	190	1200

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

INE

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

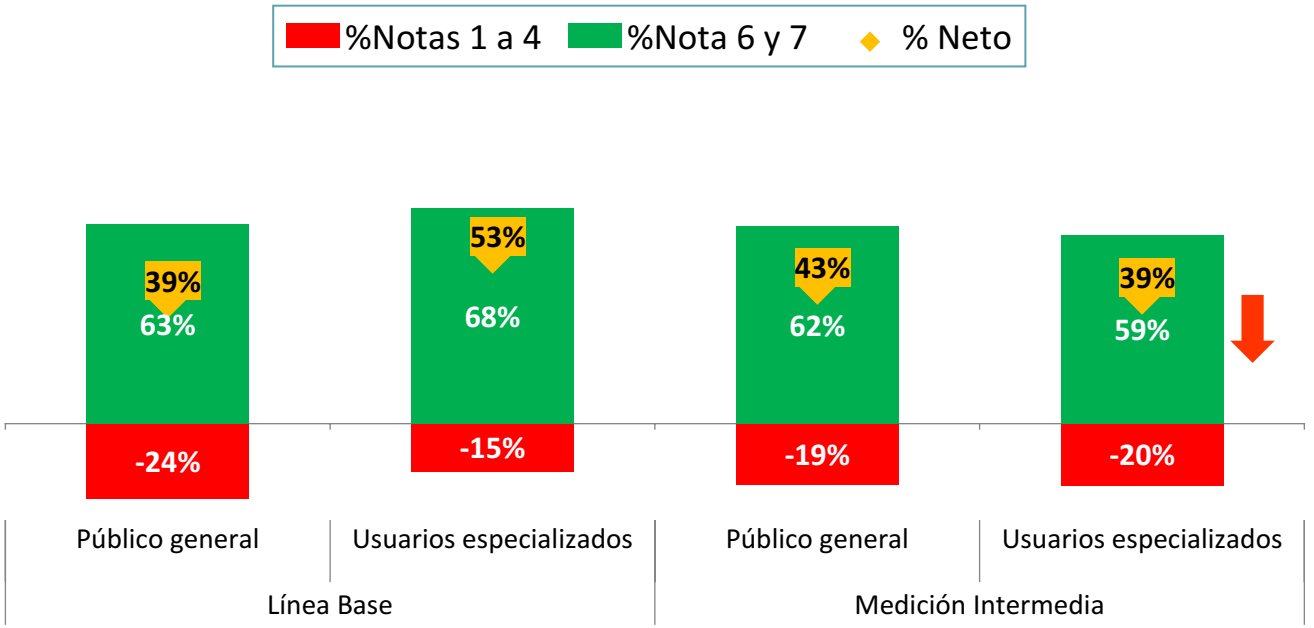


%	19%	62%	18%	23%	20%	57%

n Ponderado	51	47	163	316	273	800
n Real	47	48	167	321	275	794

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA
INE

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



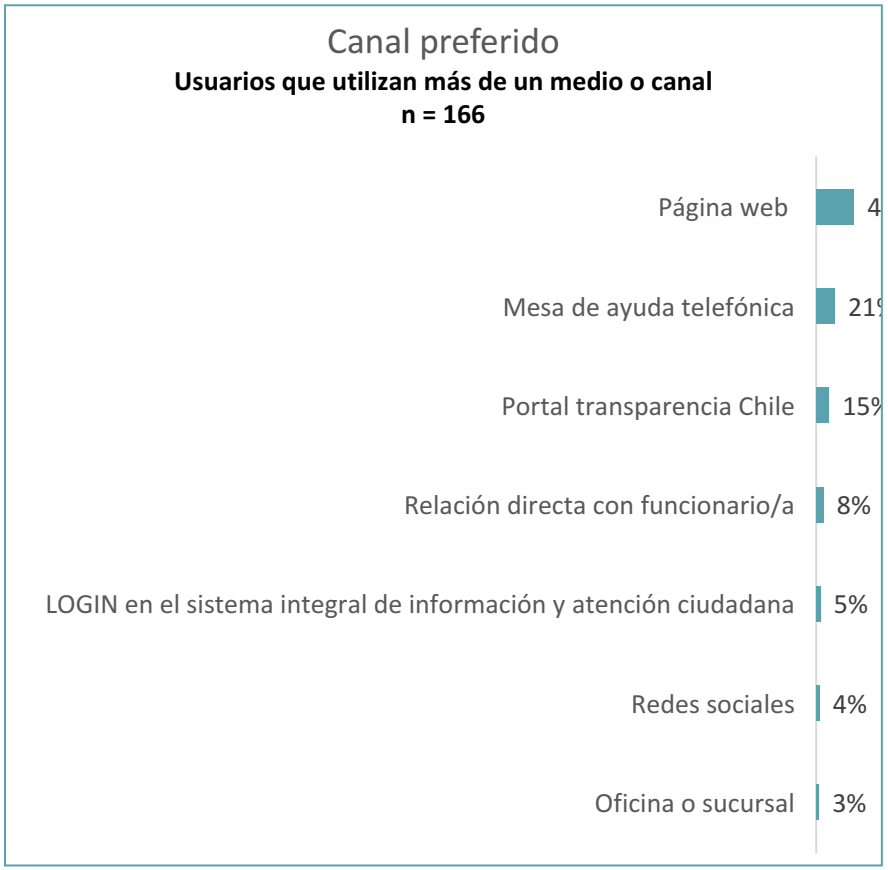
n Ponderado	328	109	1204	186
n Real	244	193	950	440

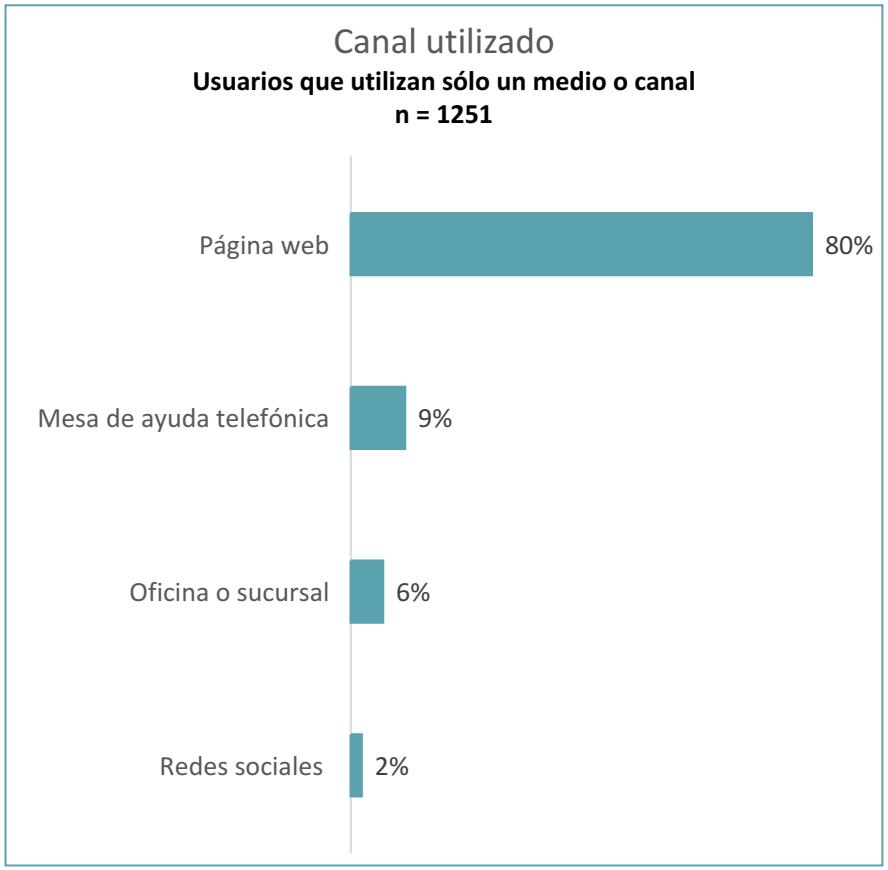
Usuarios Especializados (Gobierno y Centros de Estudios, Empresas y Medios).

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

CANALES UTILIZADOS
INE

- Pensando en la última vez que solicitó o descargó información de INE ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?
- Y de los medios que utilizó para realizar el trámite o consulta ¿cuál prefiere?

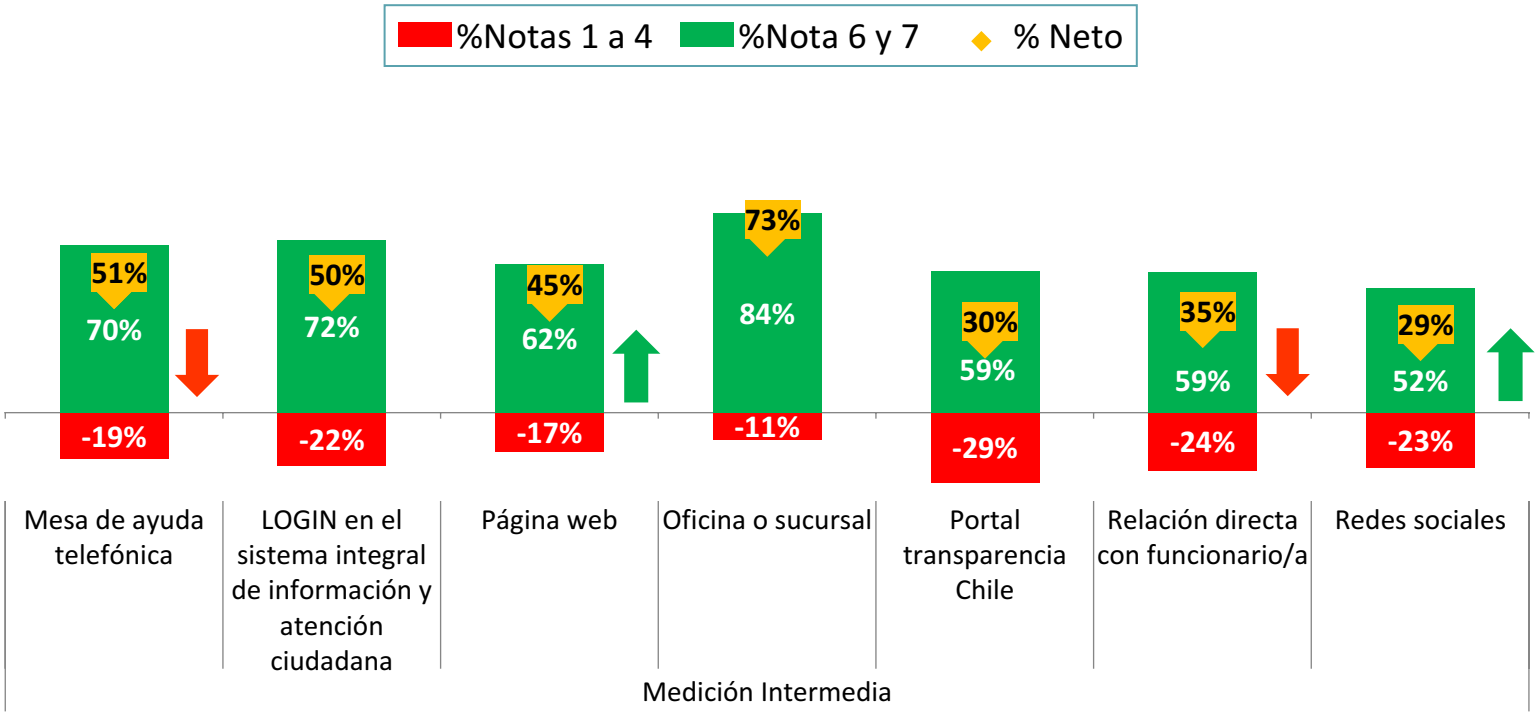




DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO
INE

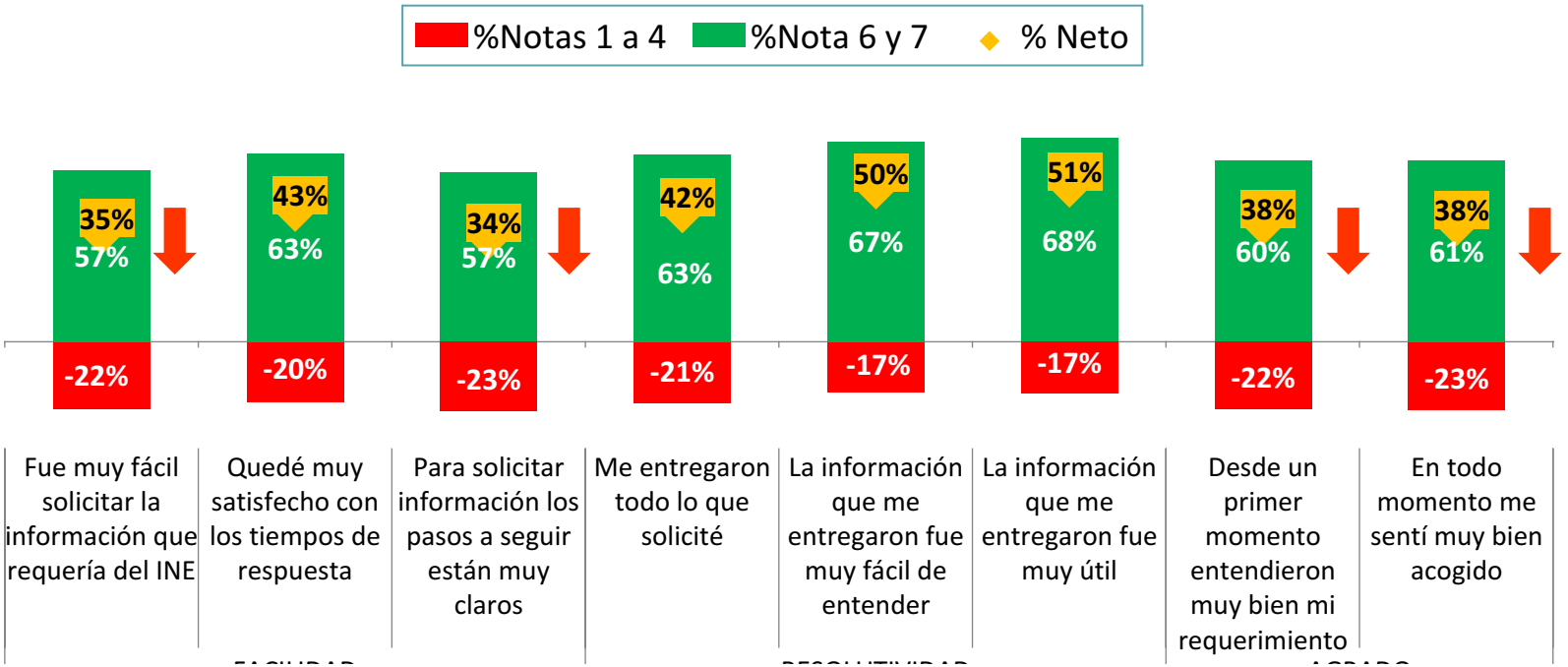
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en (MENCIONAR CADA MEDIO/CANAL) ¿qué nota le pondría?



Sat. Neta LB	71%	34%	37%	73%	39%	80%	11%
n Ponderado	189	25	1133	94	49	33	71
n Real	169	26	1148	92	50	36	70

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO
INE

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

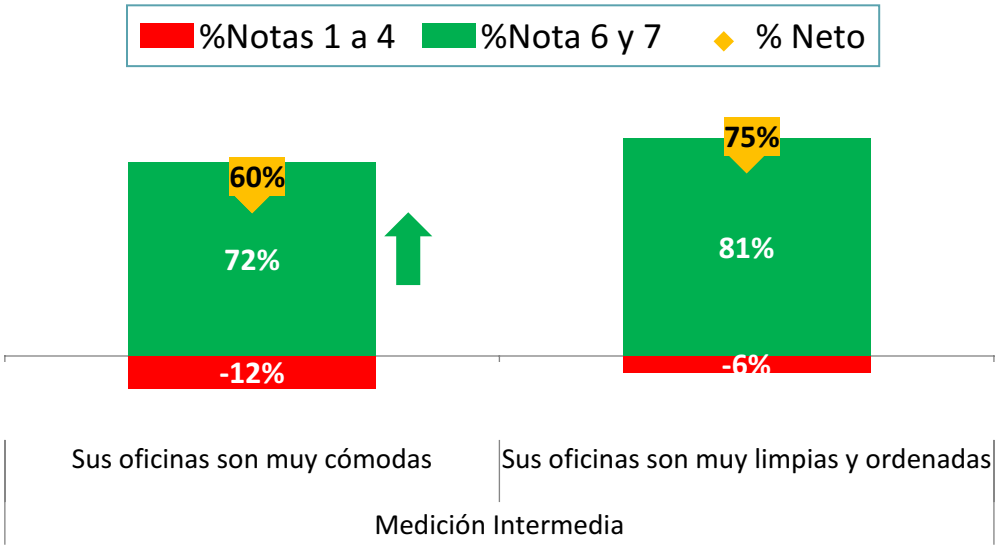


Sat. Neta LB	54%	45%	50%	44%	48%	47%	53%	53%
Base total (n)	1390	1390	1390	1390	1390	1390	1390	1390

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN OFICINA O SUCURSAL
INE

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

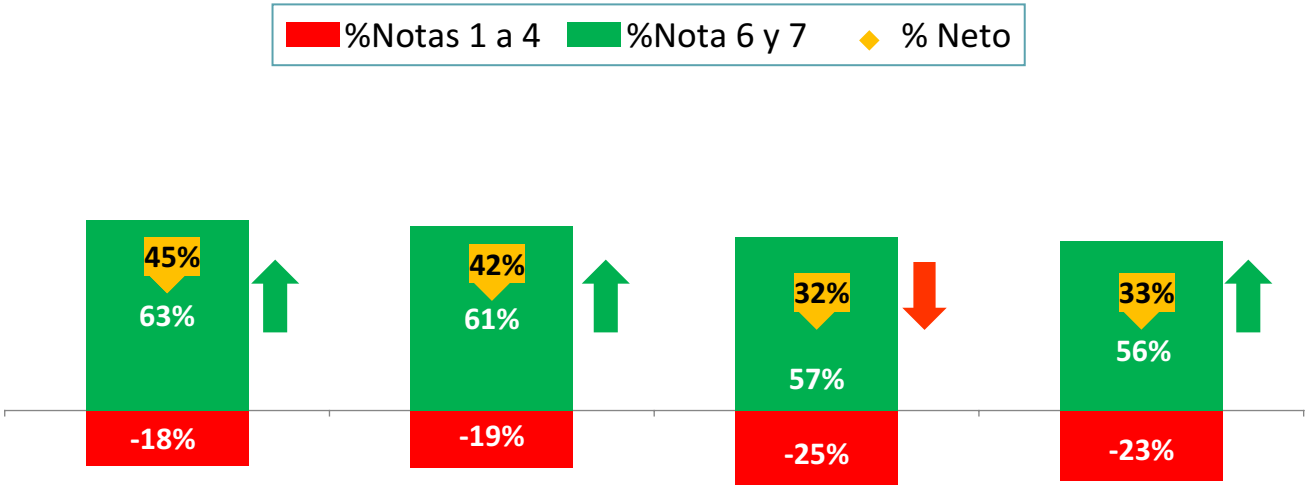


Sat. Neta LB	**26%**	**57%**
n Ponderado	94	94
n Real	92	92

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

ATRIBUTOS INSTITUCIÓN
INE

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

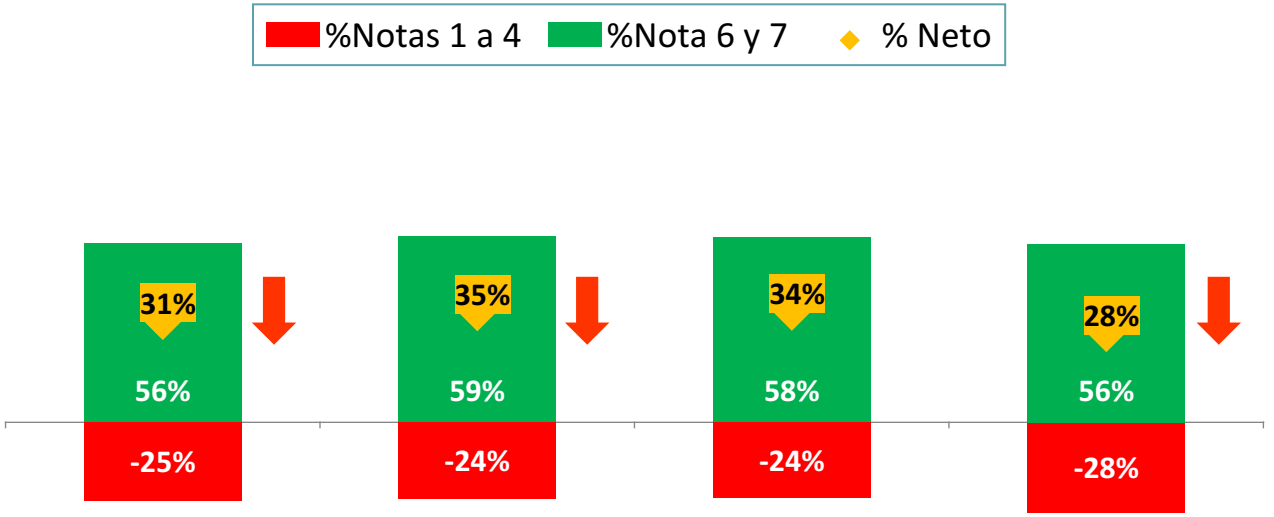


Sat. Neta LB	**33%**	**30%**	**37%**	**19%**
Base total (n)	1390	1390	1390	1390

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

HABILITACIÓN USUARIOS
INE

Respecto a la información que Ud. Recibe de INE (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…?



Sat. Neta LB	**37%**	**43%**	**37%**	**34%**
Base total (n)	1390	1390	1390	1390

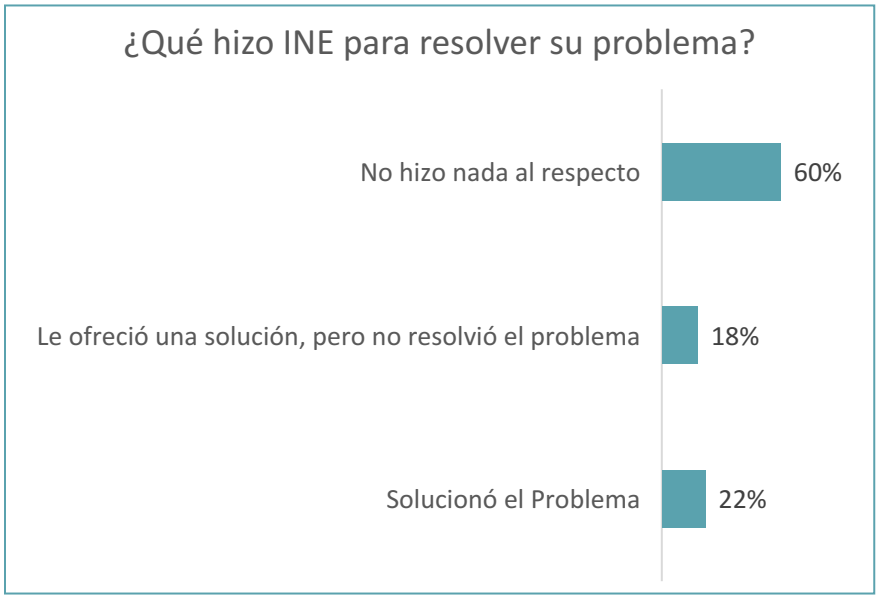
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

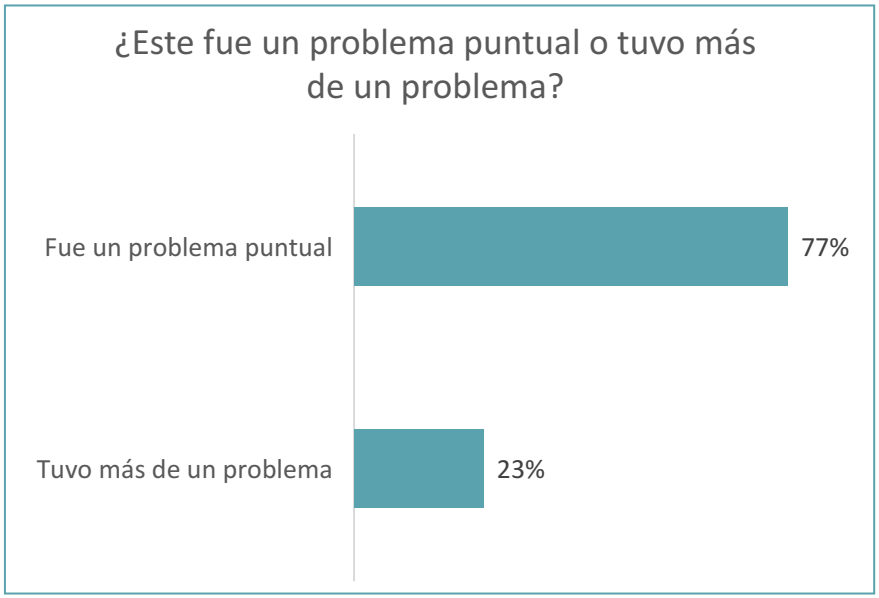
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
INE

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

13%

de los usuarios señala haber tenido algún problema, en línea base un **16%** de los usuarios tuvo un problema.





N Ponderado=180
N Real=190

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO EXPERIENCIA
INE



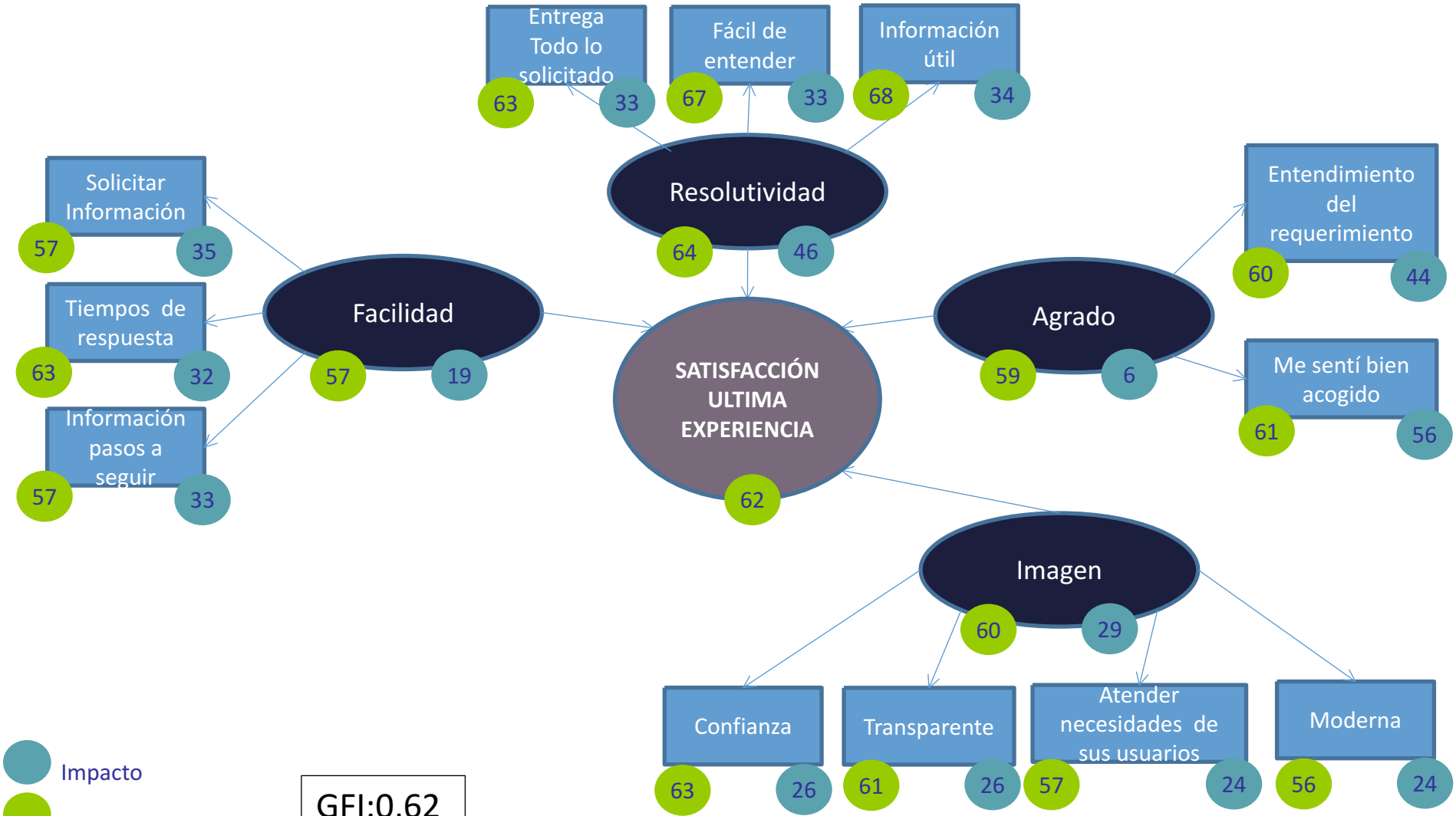
Impacto

% notas 6 y 7 2017

GFI:0,68

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO EXPERIENCIA + IMAGEN
INE



Impacto

% notas 6 y 7 2017

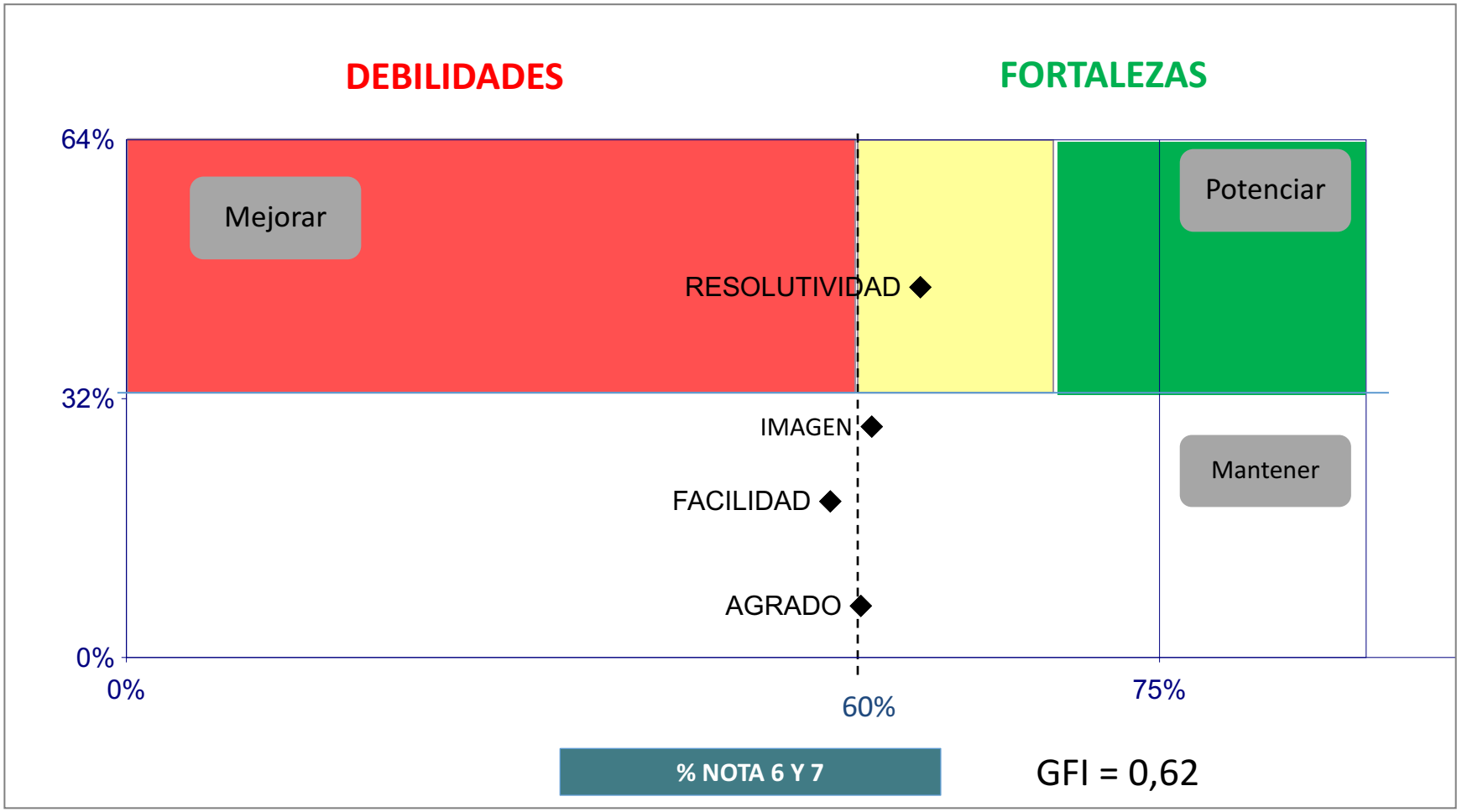
GFI:0,62

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EL MODELO DE EXPERIENCIA
INE

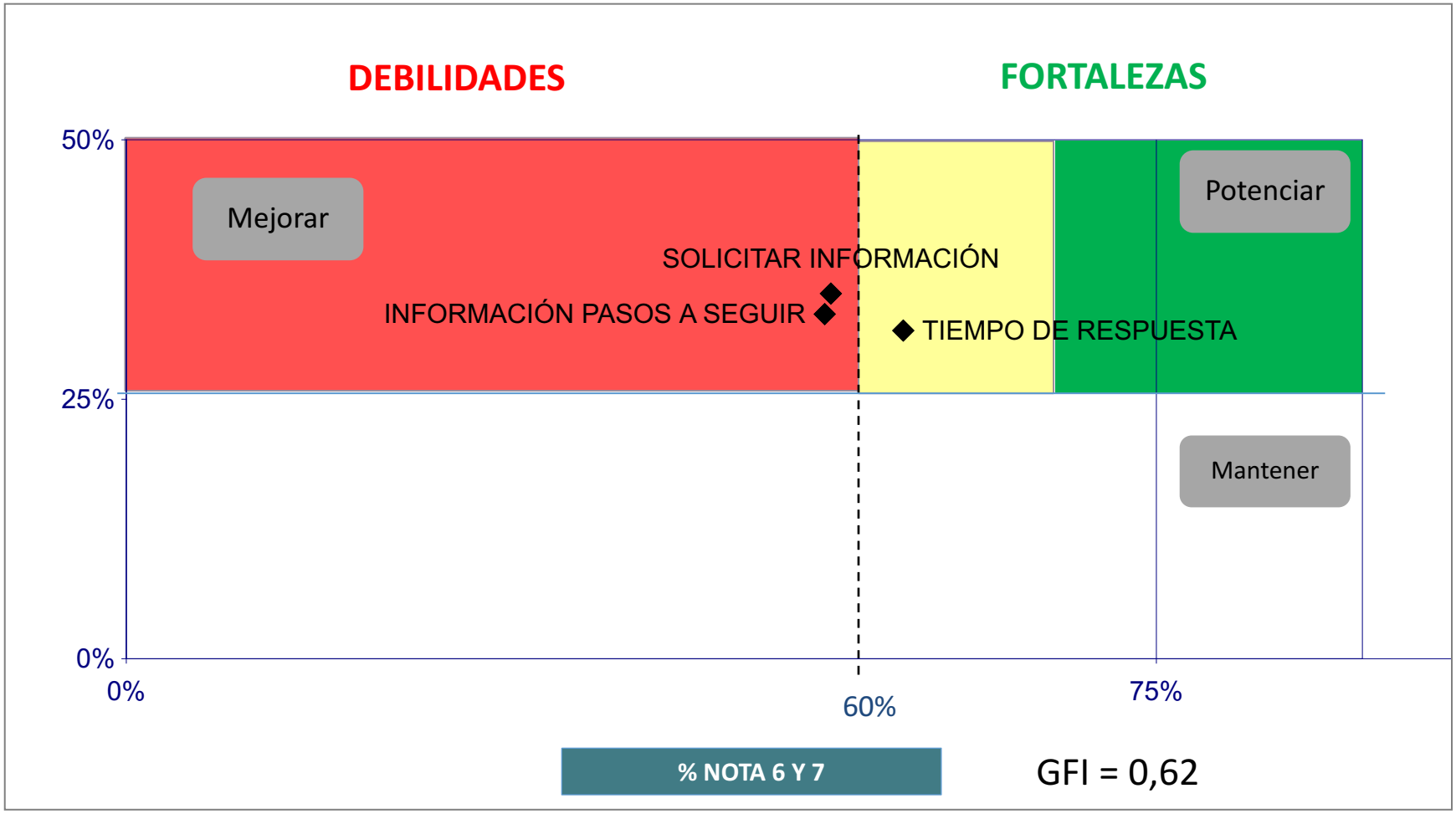
- De acuerdo al **análisis** del Modelo **Experiencia + Imagen**, (ecuaciones estructurales) en la **línea base** la **dimensión** que **mayor impacto** tenía en la satisfacción usuaria era **Resolutividad.** En la **medición intermedia** esto se mantiene, sin embargo hay otras dimensiones que también toman **importancia** en comparación a lo observado en la línea base: **Imagen y Agrado**.
- A su vez, en **Imagen** los **atributos** que **más inciden** en la satisfacción usuaria es la **Confianza y Transparencia**, atributos que la institución debiera potenciar.

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
DIMENSIONES
INE



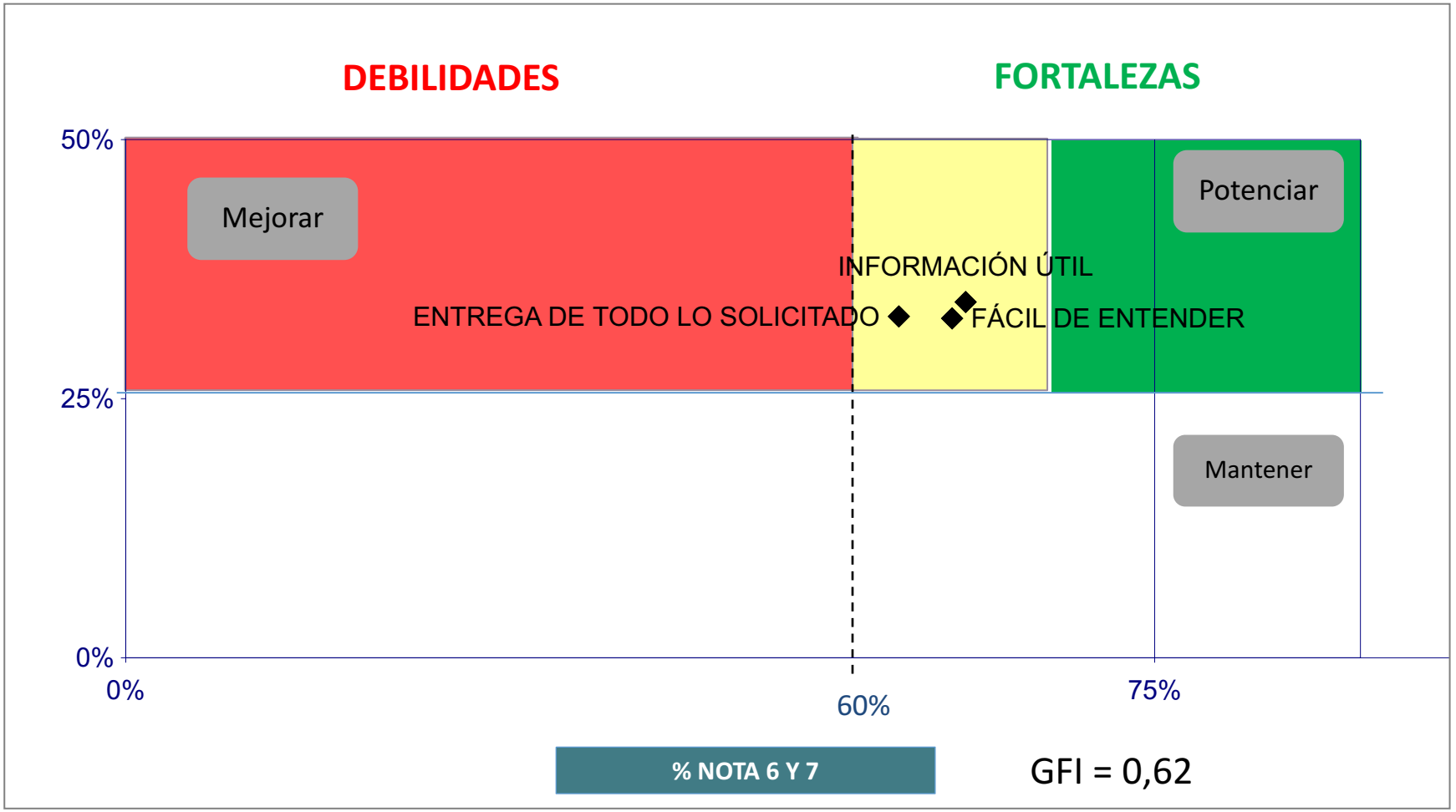
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: FACILIDAD
INE



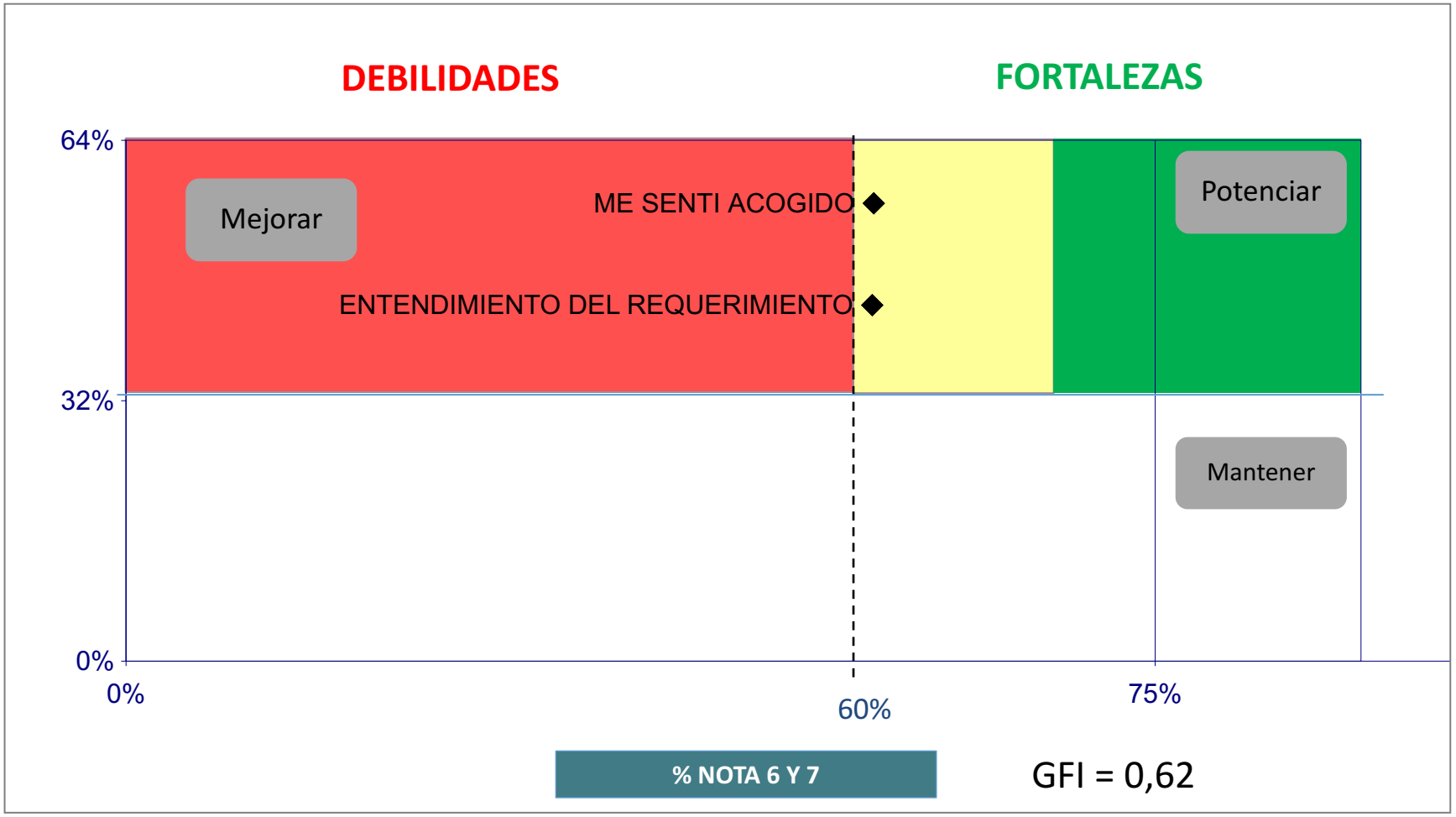
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: RESOLUTIVIDAD
INE



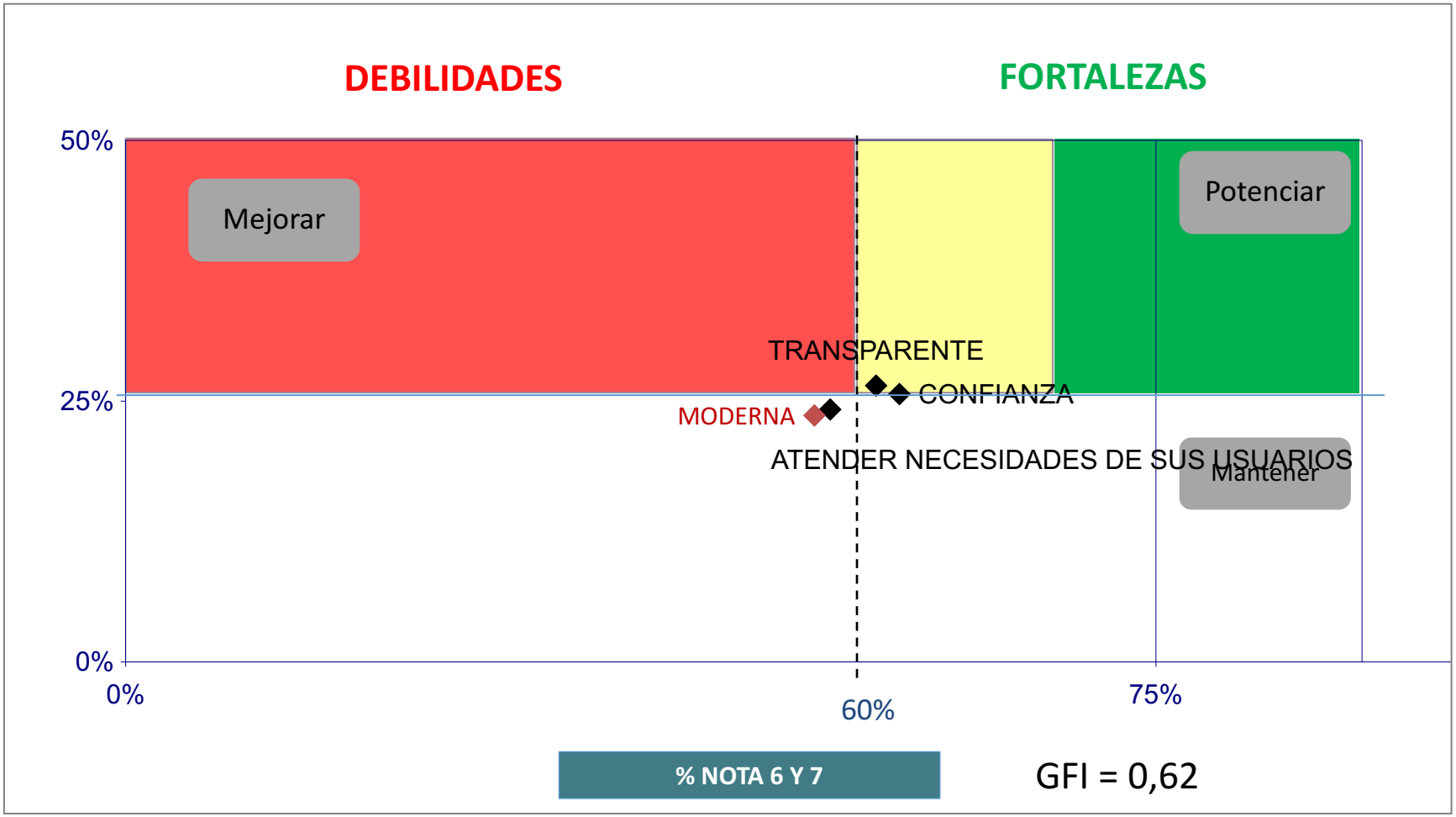
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: AGRADO
INE



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: IMAGEN
INE



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

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

Resultados Medición Intermedia: INE

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Programa de Modernización del Sector Público

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Enero, 2018