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

Resultados Medición Intermedia

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Programa de Modernización del Sector Público

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Jefe de Proyecto
Paulina Valenzuela

Enero, 2018

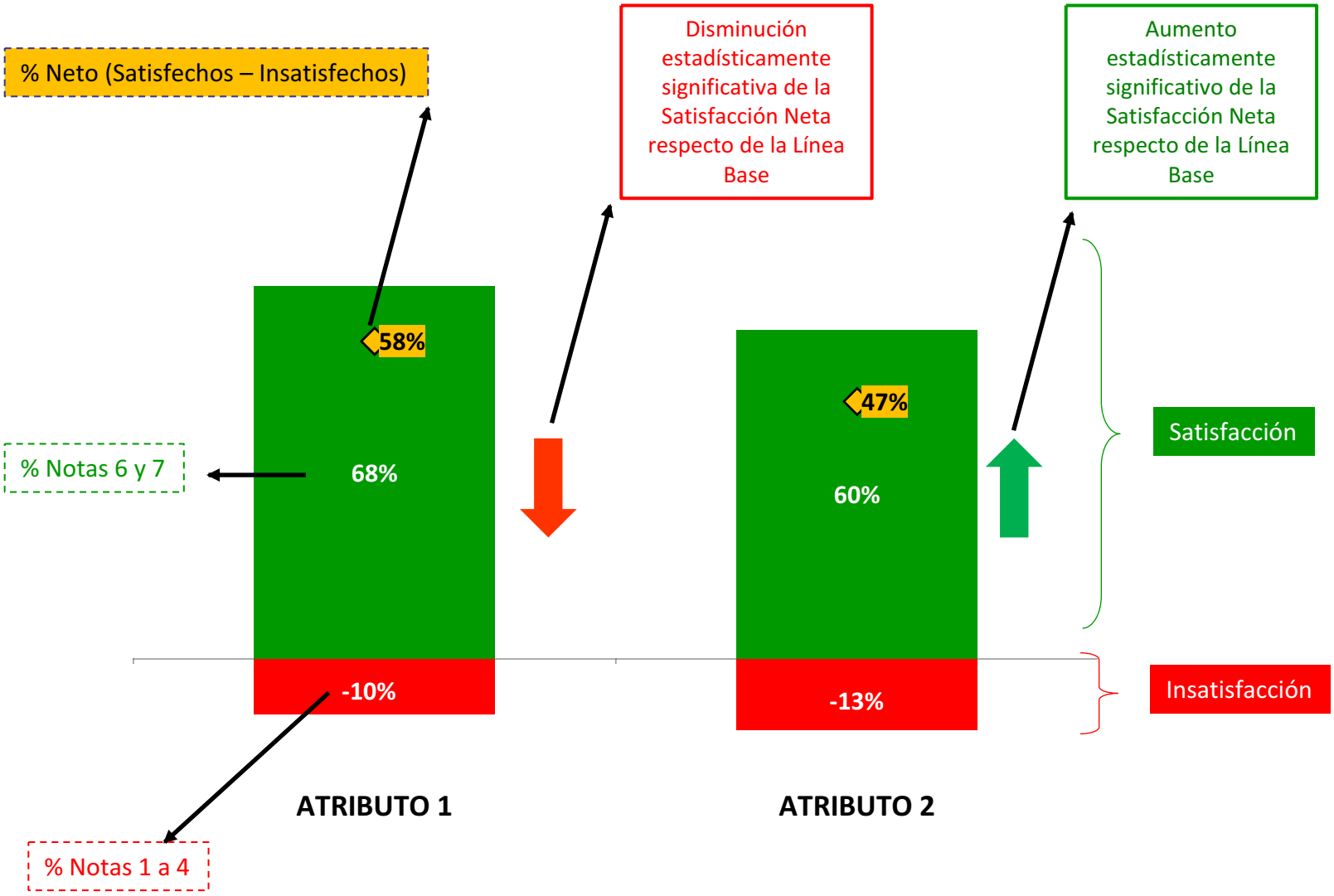
OBJETIVO GENERAL

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

I. NOMENCLATURA E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

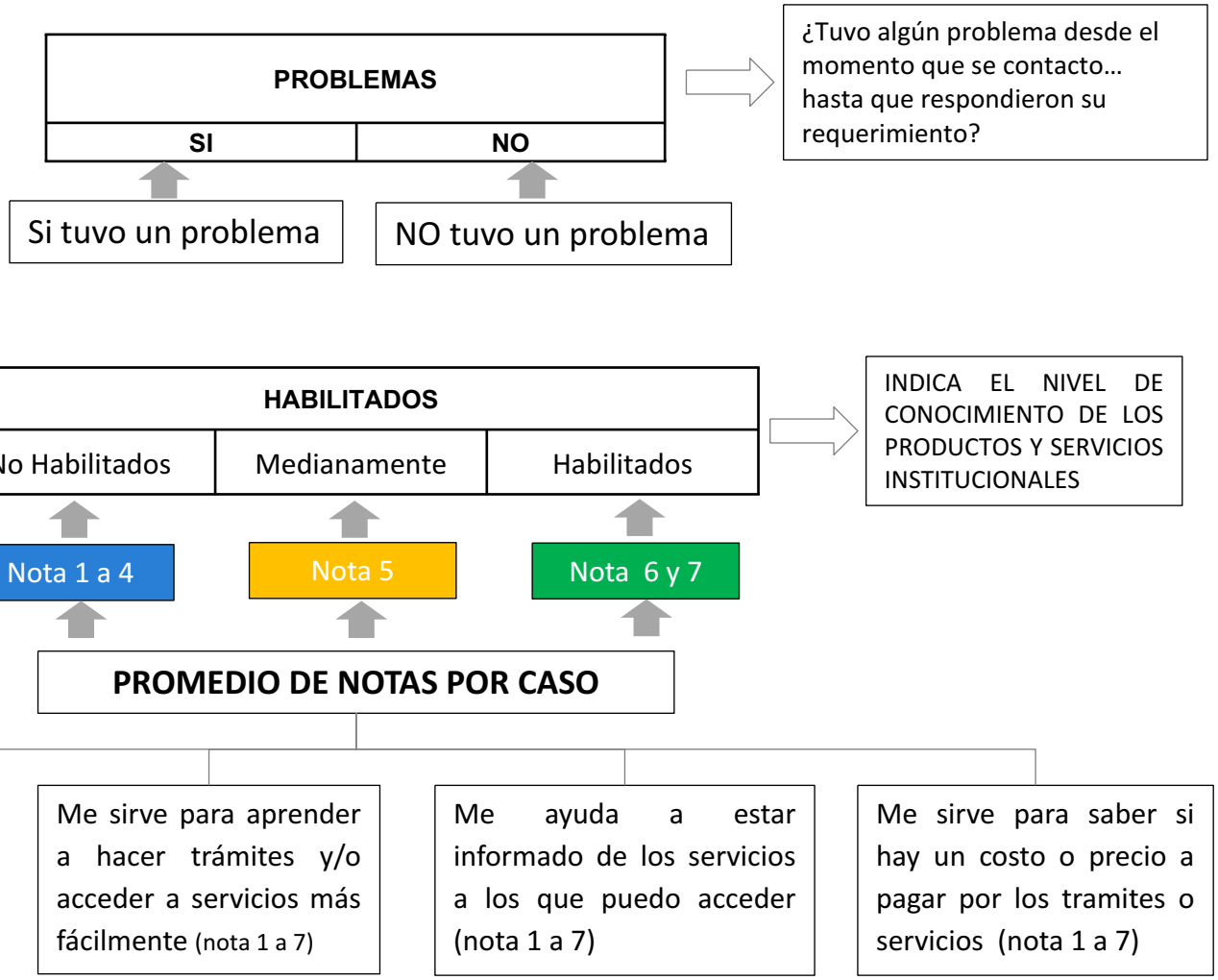
NOMENCLATURA E INDICADORES



* 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

II. METODOLOGÍA

METODOLOGIA

¿Cómo?



- **Encuestas telefónicas y de aplicación web** por medio de sistema CATI y plataforma SurveyMonkey.

¿Quienes?



- Usuarios Compradores y Proveedores de CHILECOMPRA.

¿Cuándo?



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

¿Por medio de?



- Bases de Datos provistas por la institución.

MUESTRAS ALCANZADAS POR TÉCNICA

	Segmento	Sistema de Medición	Muestra lograda por técnica	Muestra teórica Total	Muestra lograda Total*
CHILECOMPRA Compradores	FF.AA	Web	7	535	512
		CATI	505		
	Gobierno Central	Web	87	668	653
		CATI	566		
	Legislativo y Judicial	Web	3	355	170
		CATI	167		
	Municipalidades	Web	45	688	648
		CATI	603		
	Salud	Web	14	579	493
		CATI	479		
	Obras Públicas	Web	1	400	190
		CATI	189		
	Otros	Web	4	56	28
		CATI	24		
	TOTAL CHILECOMPRA COMPRADORES			**3.281**	**2.694**
CHILECOMPRA Proveedores	Grande	Web	49	719	625
		CATI	559		
	Mediana	Web	55	705	627
		CATI	536		
	Pequeña	Web	195	756	802
		CATI	504		
	Micro	Web	591	774	1376
		CATI	495		
	TOTAL CHILECOMPRA PROVEEDORES			**2.954**	**3.430**

*La disminución de las respuestas respecto de la línea base se atribuye al tamaño del marco muestral disponible para cada medición. En medición de línea base se dispuso de un marco muestral de 15.543 para compradores y de 98.977 para proveedores y para la medición intermedia se dispuso de 10.410 y 15.373 respectivamente.

ERROR MUESTRAL

	Segmentos	Universo	Muestra	Error muestral
CHILECOMPRA - Compradores	FF.AA	1.462	512	3,5%
	Gobierno Central	3.065	653	3,4%
	Legislativo y Judicial	350	170	5,4%
	Municipalidades	3.158	648	3,4%
	Salud	1.854	493	3,8%
	Obras Públicas	458	190	5,4%
	Otros	63	28	13,8%
	TOTAL	**10.410**	**2.694**	**1,6**
CHILECOMPRA - Proveedores	Grande	1.243	625	2,8%
	Mediana	1.249	627	2,8%
	Pequeña	3.704	802	3,1%
	Micro	9.177	1.376	2,4%
	TOTAL	**15.373**	**3.430**	**1,6%**

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.

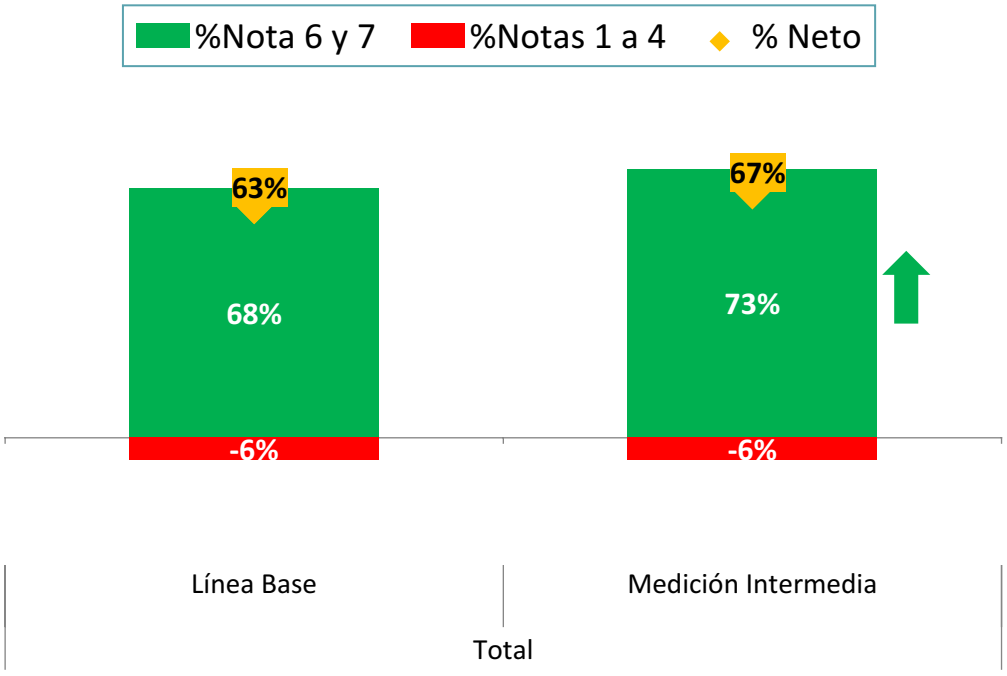
Las variables utilizadas en cada institución para crear los ponderadores son las siguientes.

	Variables de ponderación
CHILECOMPRA Compradores y Proveedores	Órdenes de compra de Julio y Agosto de 2017 según segmento/servicio.

III. CHILECOMPRA-COMPRADORES

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN CHILECOMPRA-COMPRADORES

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

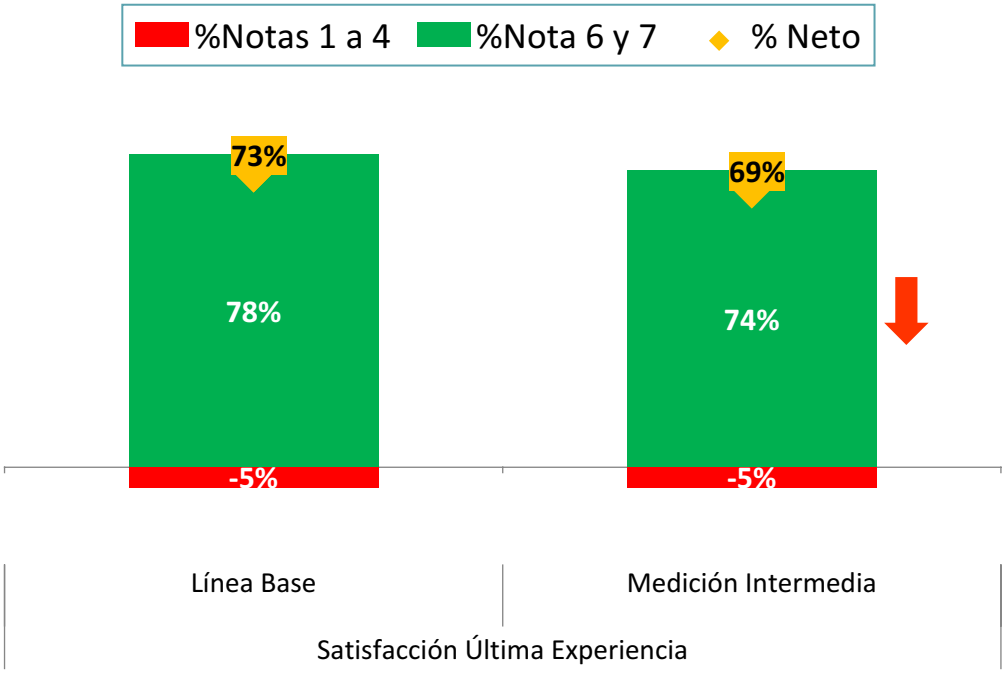


Base Total (n)	4124	2694

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILECOMPRA-COMPRADORES

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.

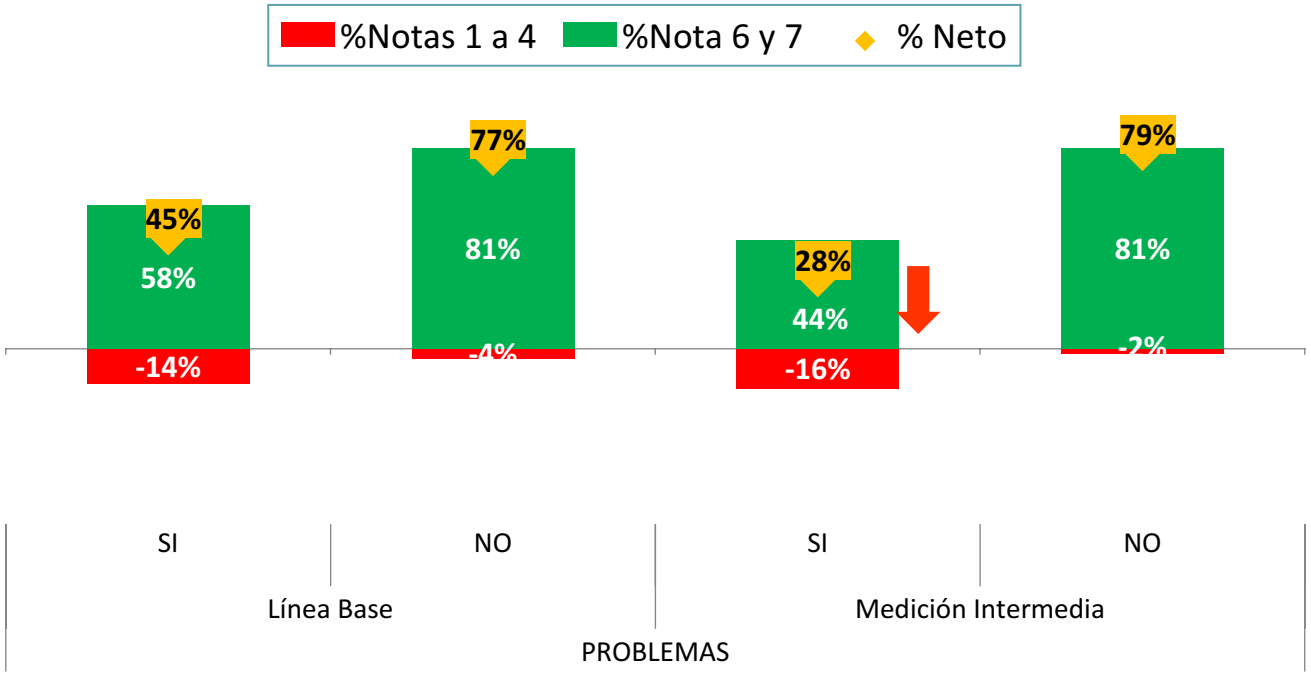


Base Total (n)	4124	2694

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILECOMPRA-COMPRADORES

- 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 utilizó el servicio de CHILECOMPRA ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con CHILECOMPRA hasta que realizó la compra o hizo el llamado a licitación?

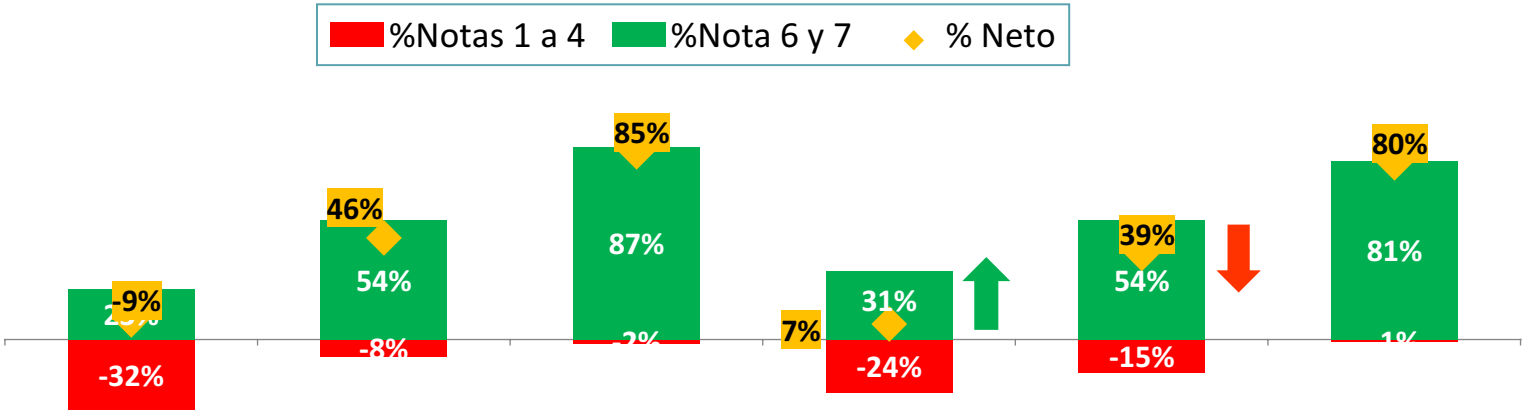


n Ponderado	539	3585	500	2194
n Real	528	3596	426	2268

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILECOMPRA-COMPRADORES

- 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

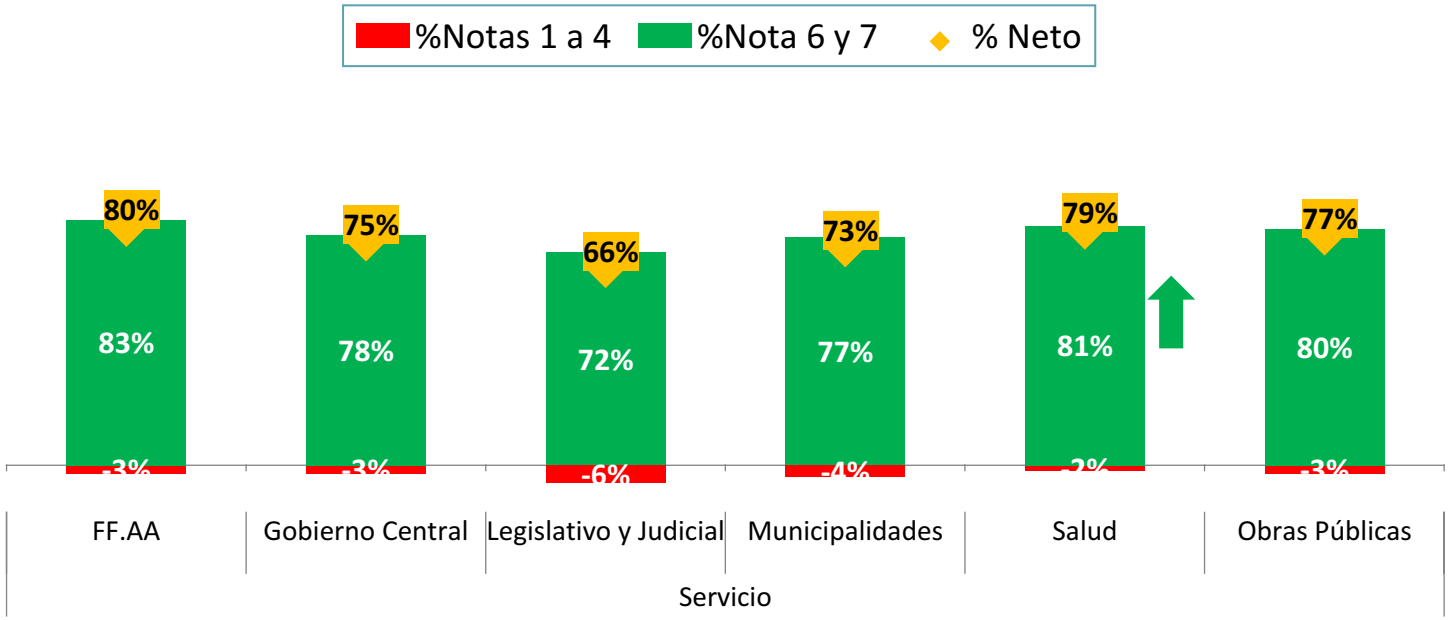


%	7%	75%	18%	3%	19%	78%
n Ponderado	166	440	1774	72	522	2099
n Real	158	444	1810	98	397	2199

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILECOMPRA-COMPRADORES

- 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.
  - Servicio



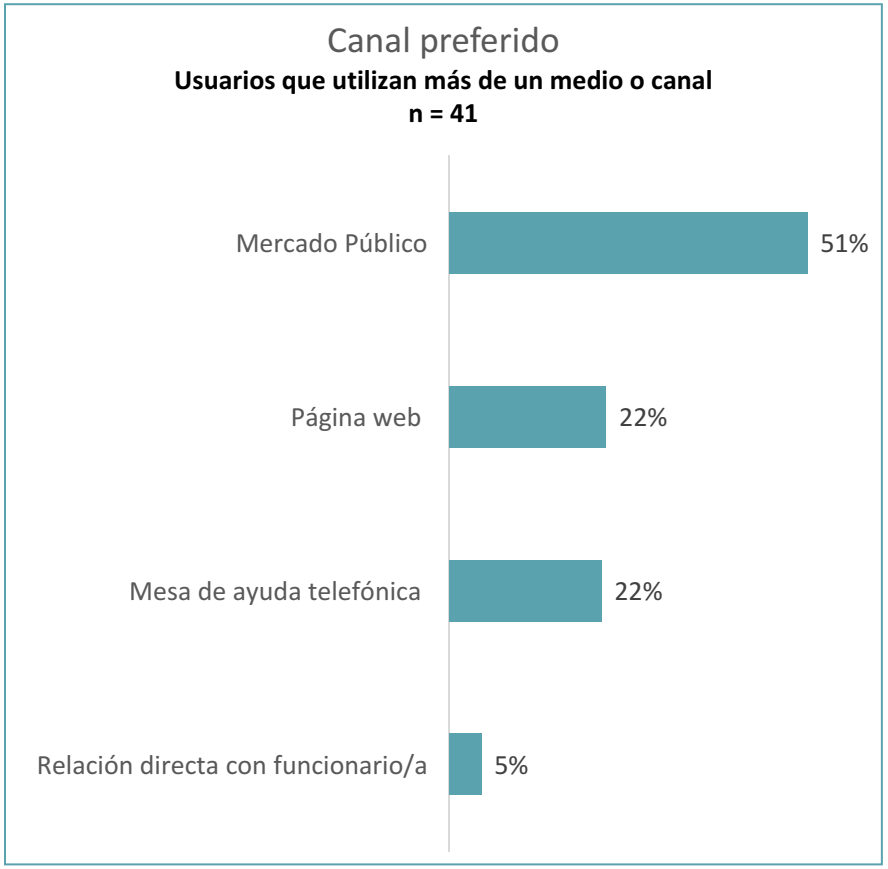
Sat. Neta LB	80%	72%	73%	75%	64%	82%

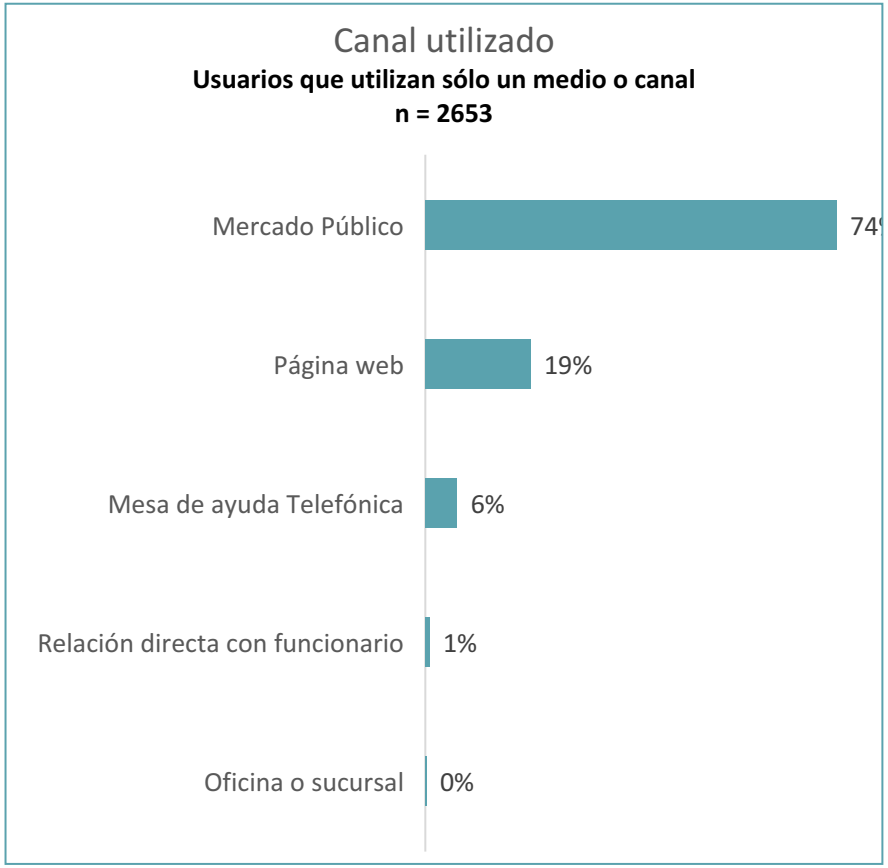
n Ponderado	253	635	31	915	13	57
n Real	512	653	170	648	493	190

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

CANALES UTILIZADOS CHILECOMPRA-COMPRADORES

- Pensando en la última vez que realizó la compra o hizo el llamado a licitación ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?
- Y de los medios que utilizó para realizar el trámite o consulta ¿cuál prefiere?

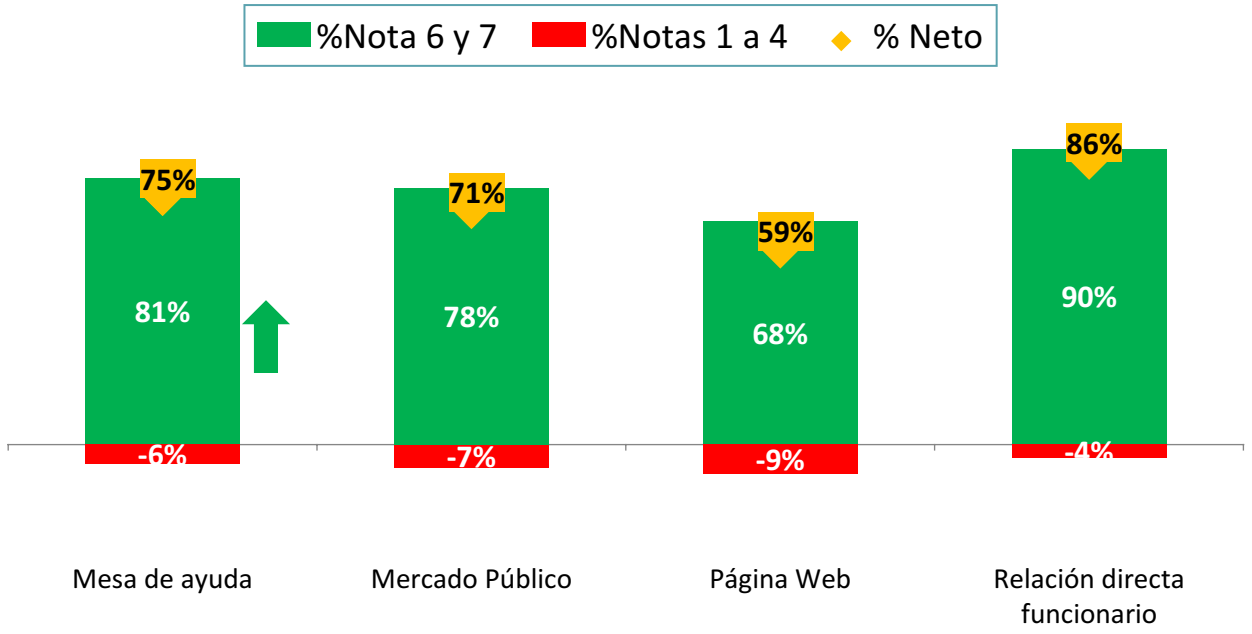




DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO CHILECOMPRA-COMPRADORES

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?

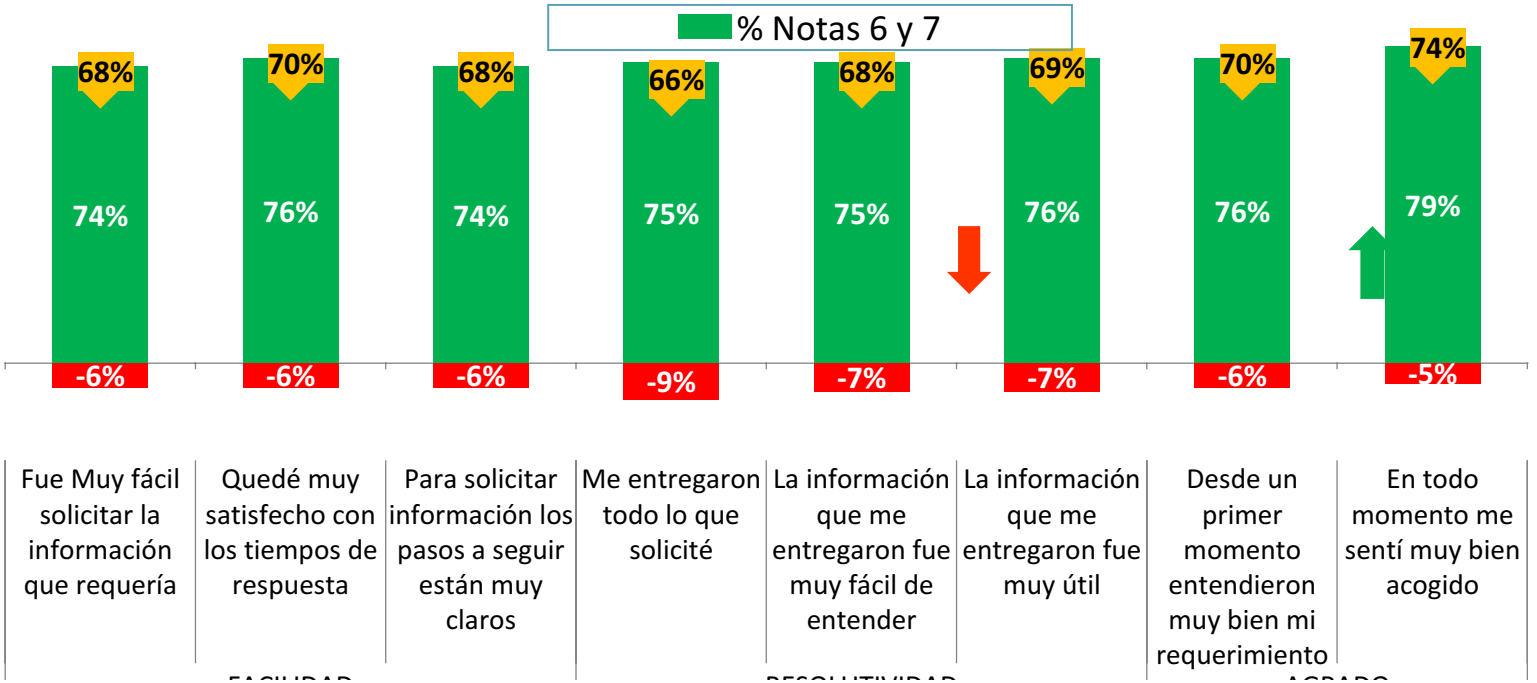


Sat. Neta LB	65%	70%	65%	75%
n Ponderado	172	2002	533	25
n Real	174	1962	582	27

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO CHILECOMPRA-COMPRADORES

¿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 Chilecompra?

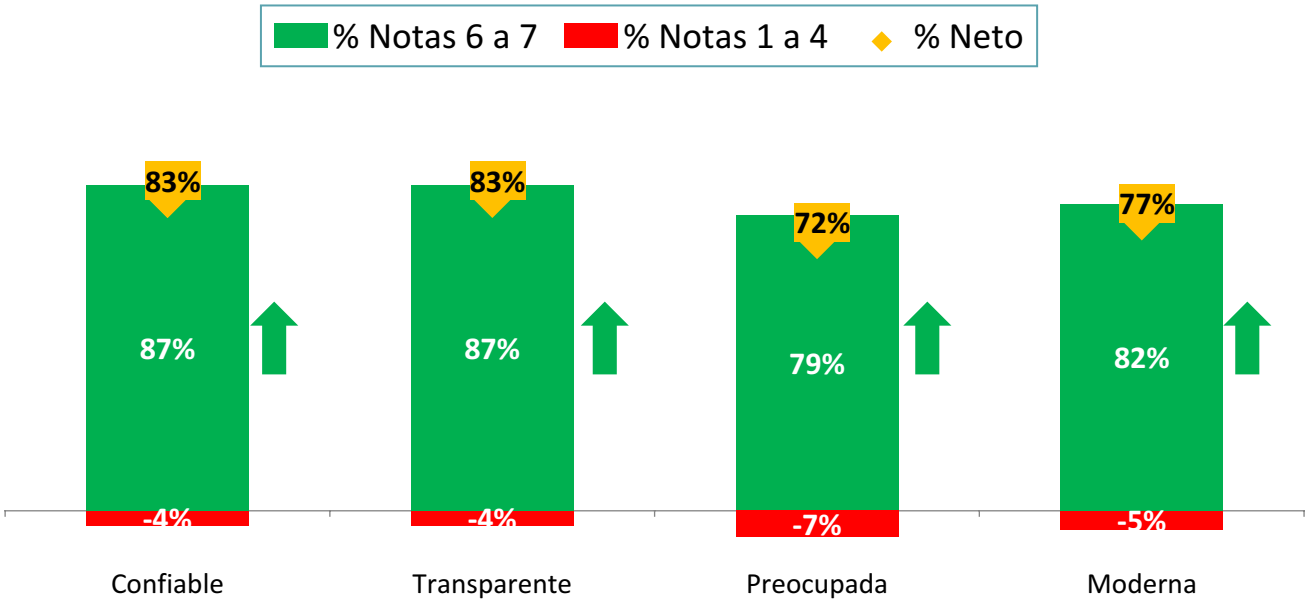


Sat. Neta LB	**68%**	**68%**	**69%**	**70%**	**74%**	**72%**	**66%**	**77%**
Base total (n)	2694	2694	2694	2694	2694	2694	2694	2694

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

ATRIBUTOS INSTITUCIÓN CHILECOMPRA-COMPRADORES

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

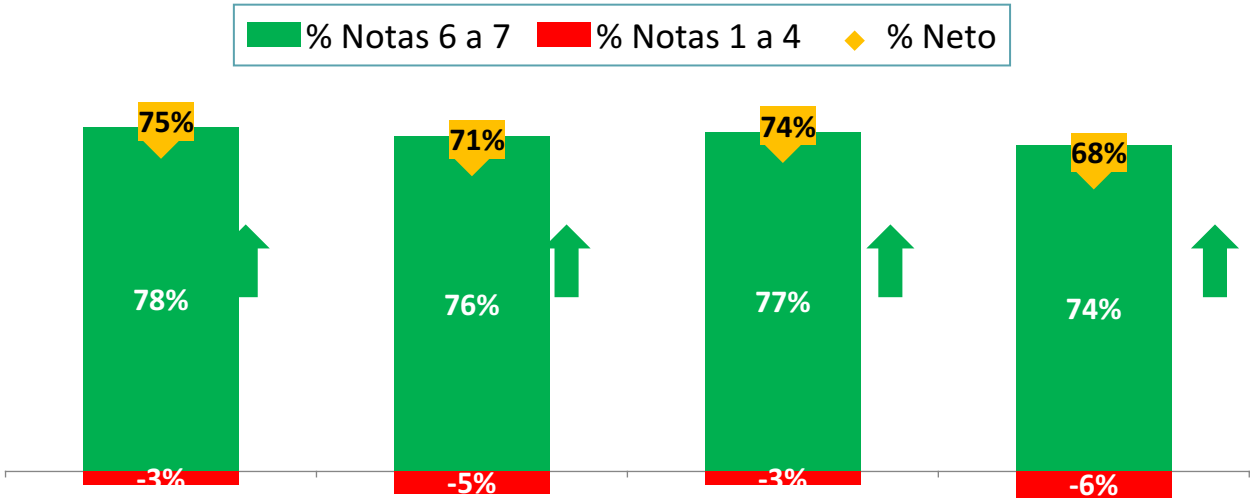


Sat. Neta LB	**72%**	**74%**	**64%**	**63%**
Base total (n)	2694	2694	2694	2694

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

HABILITACIÓN USUARIOS CHILECOMPRA-COMPRADORES

Respecto a la información que Ud. Recibe de CHILECOMPRA (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	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de	Me ayuda a estar informado de los servicios a los que puedo	Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los trámites o
Sat. Neta LB	**65%**	**65%**	**67%**	**55%**
Base total (n)	2694	2694	2694	2694

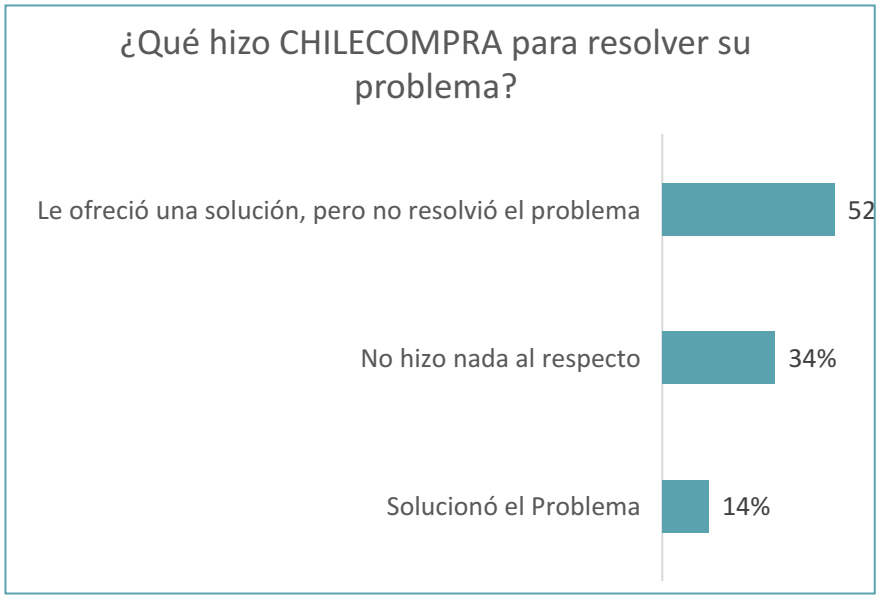
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

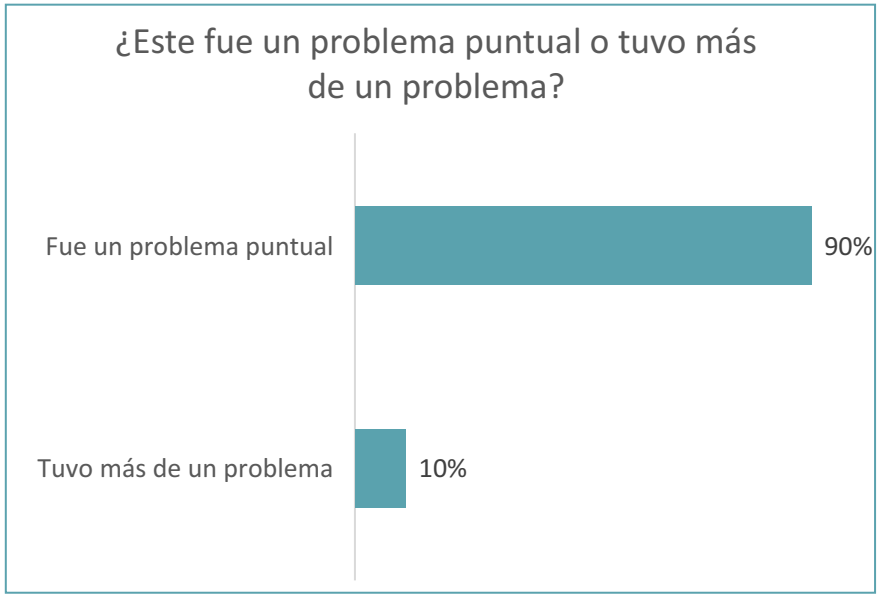
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CHILECOMPRA-COMPRADORES

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

19%

de los usuarios señala haber tenido algún problema.
Este porcentaje presentó un aumento estadísticamente significativo respecto a la Línea Base, donde llegaba al **13%**





n Ponderado = 500
n Real = 426

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILECOMPRA-COMPRADORES



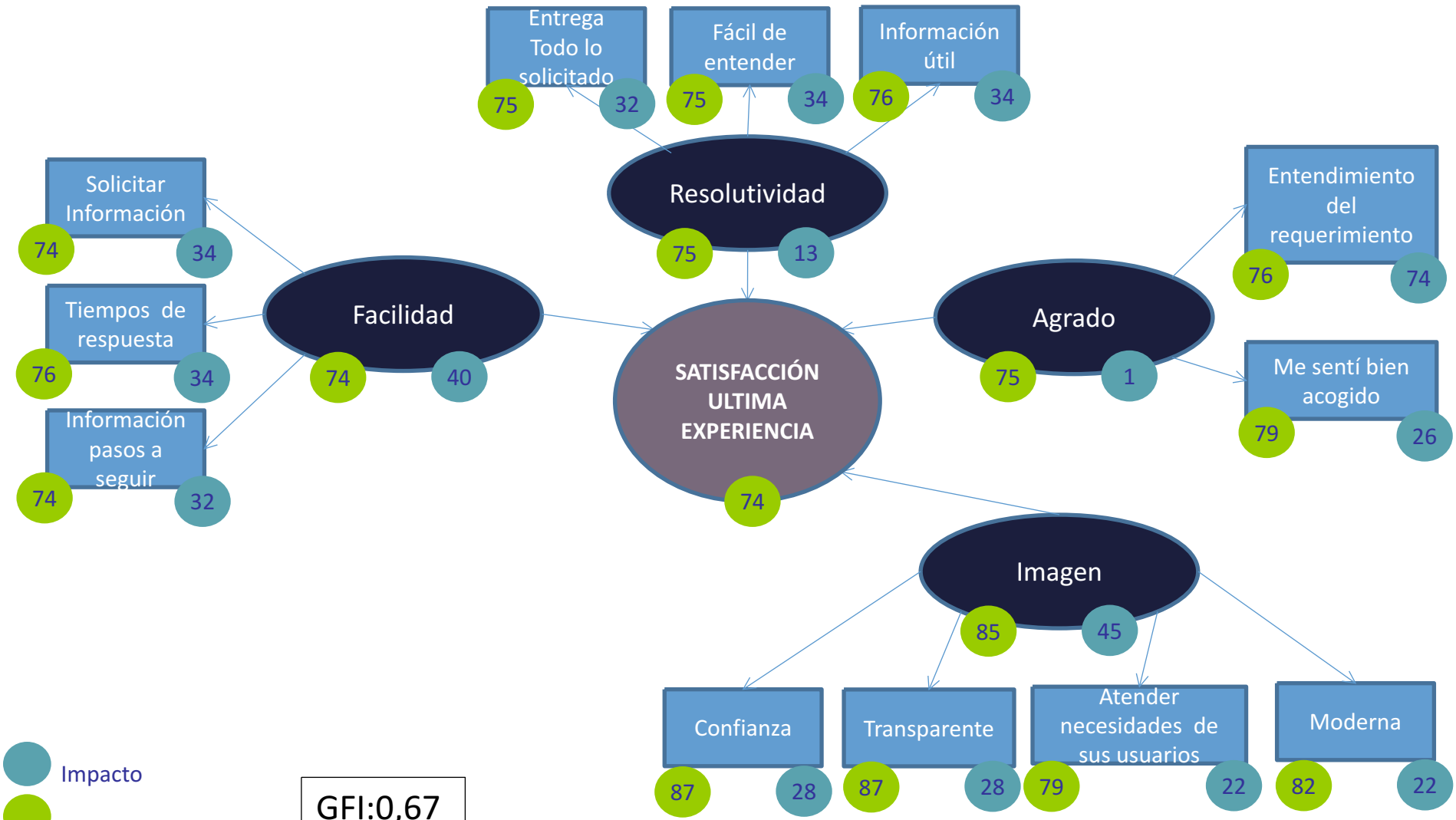
Impacto

% notas 6 y 7 2017

GFI:0,66

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA + IMAGEN CHILECOMPRA-COMPRADORES



Impacto

% notas 6 y 7 2017

GFI:0,67

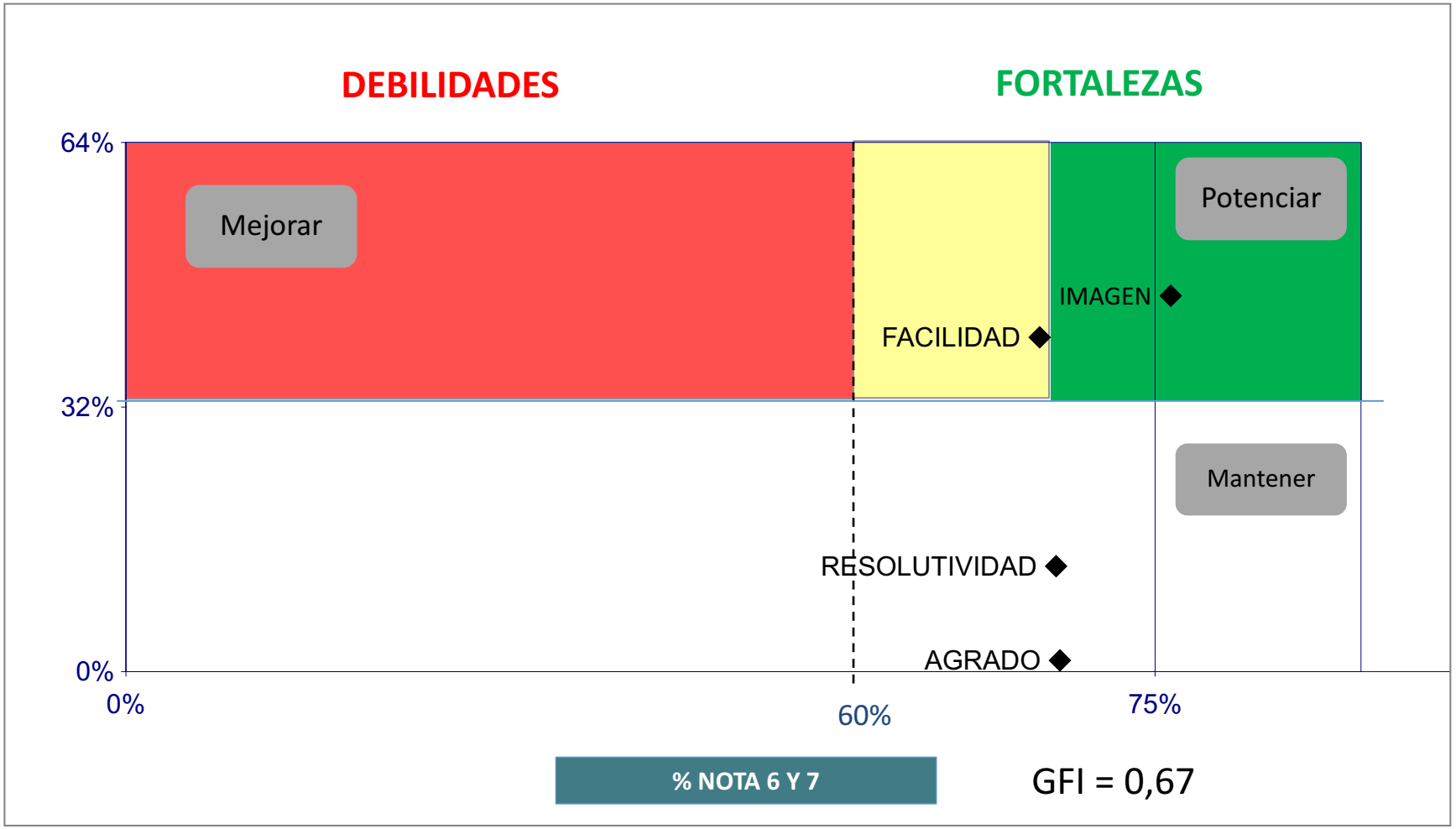
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EL MODELO SATISFACCIÓN CHILECOMPRA-PROVEEDORES

- El impacto o incidencia de las dimensiones sobre la satisfacción es semejante a la de la línea base, siendo **Agrado** la dimensión con **menos impacto** e **Imagen la con mayor impacto**. Esta última es una fortaleza que la institución debiese seguir potenciando.

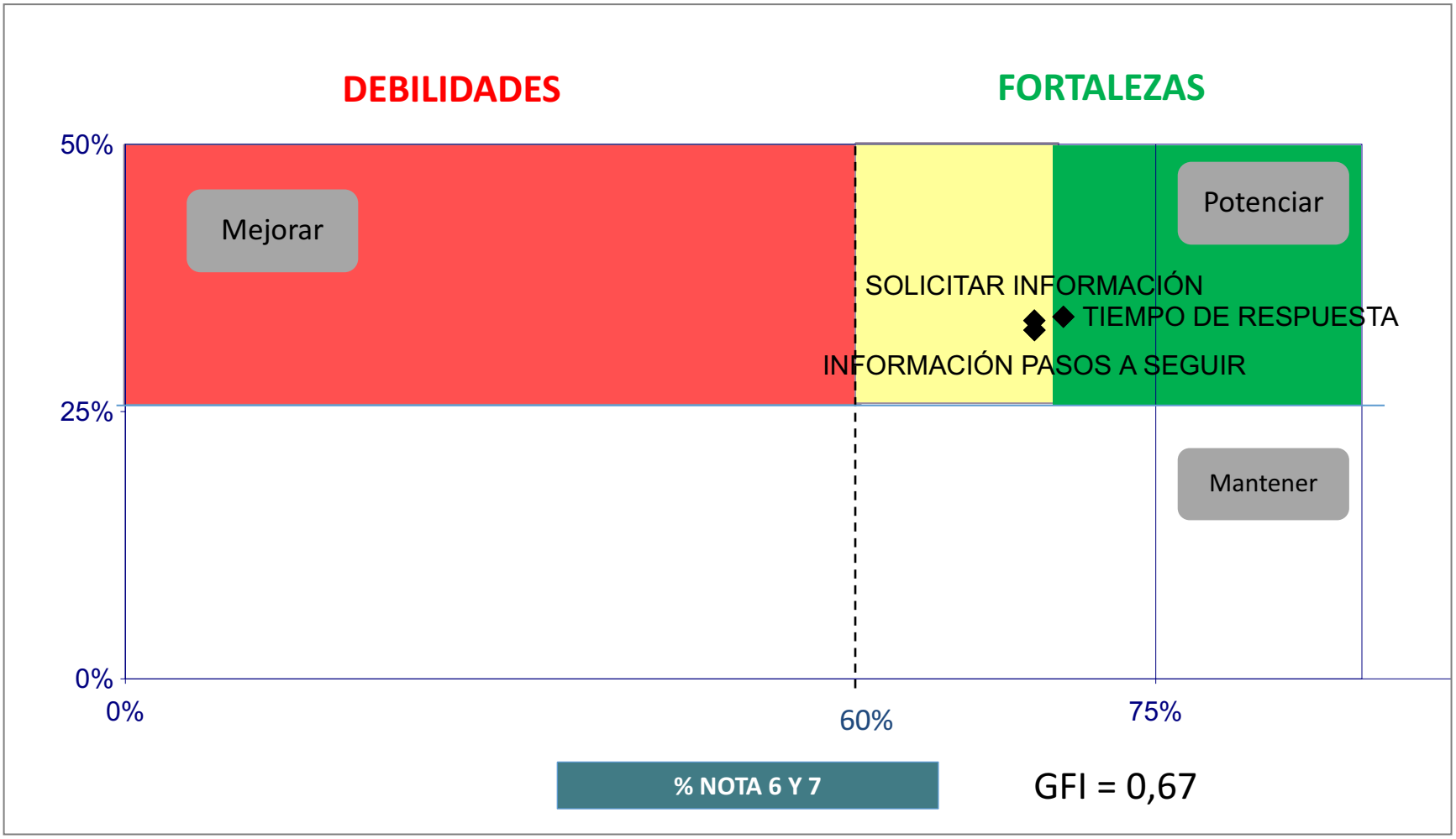
- En la **dimensión Imagen**, en general todos los atributos están bien evaluados, alcanzando una satisfacción superior al 75%. **Confiabilidad** y **Transparencia** son los atributos de mayor impacto y a su vez los mejor evaluados (87%).

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
DIMENSIONES
CHILECOMPRA – COMPRADORES



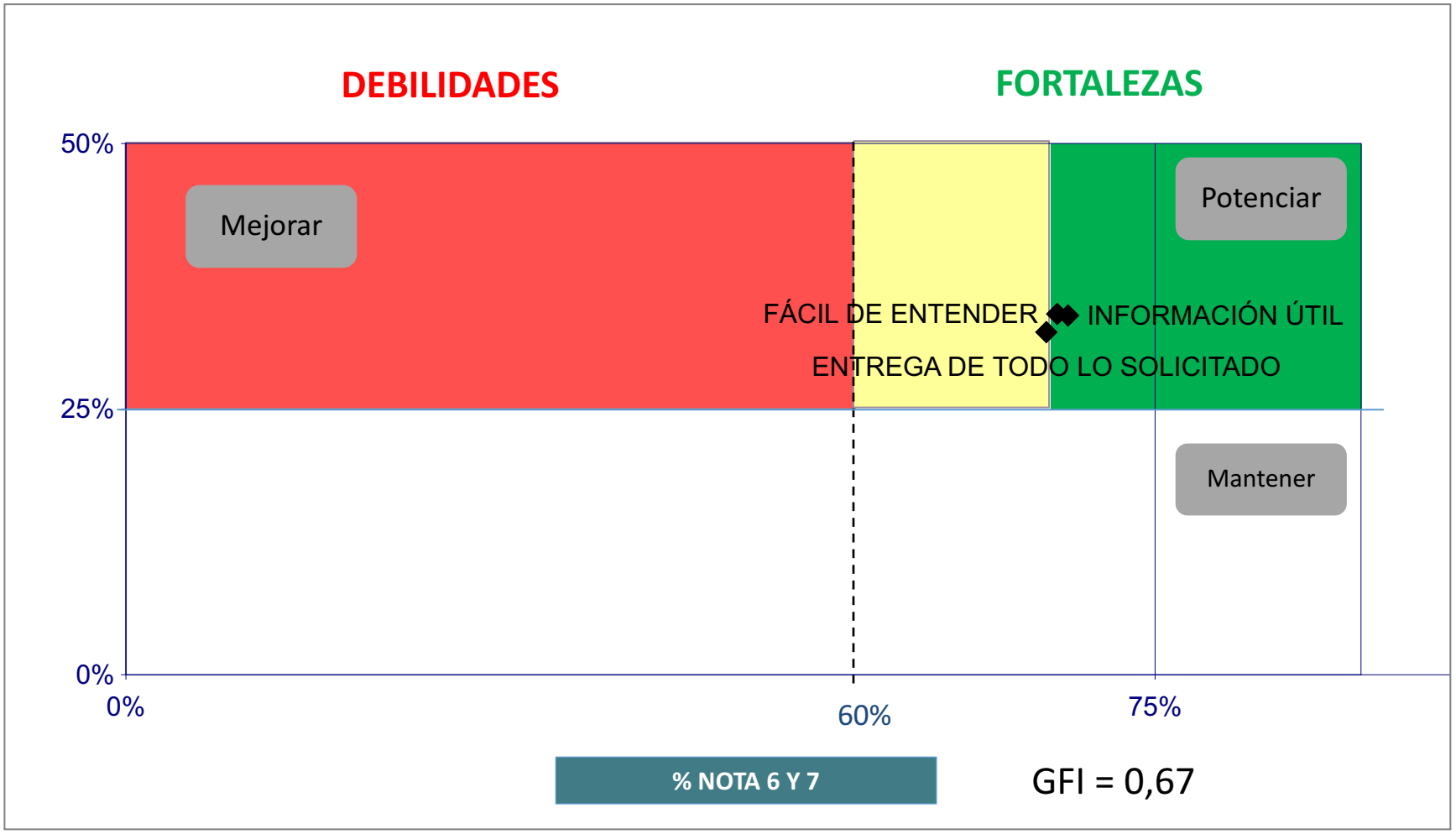
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: FACILIDAD
CHILECOMPRA – COMPRADORES



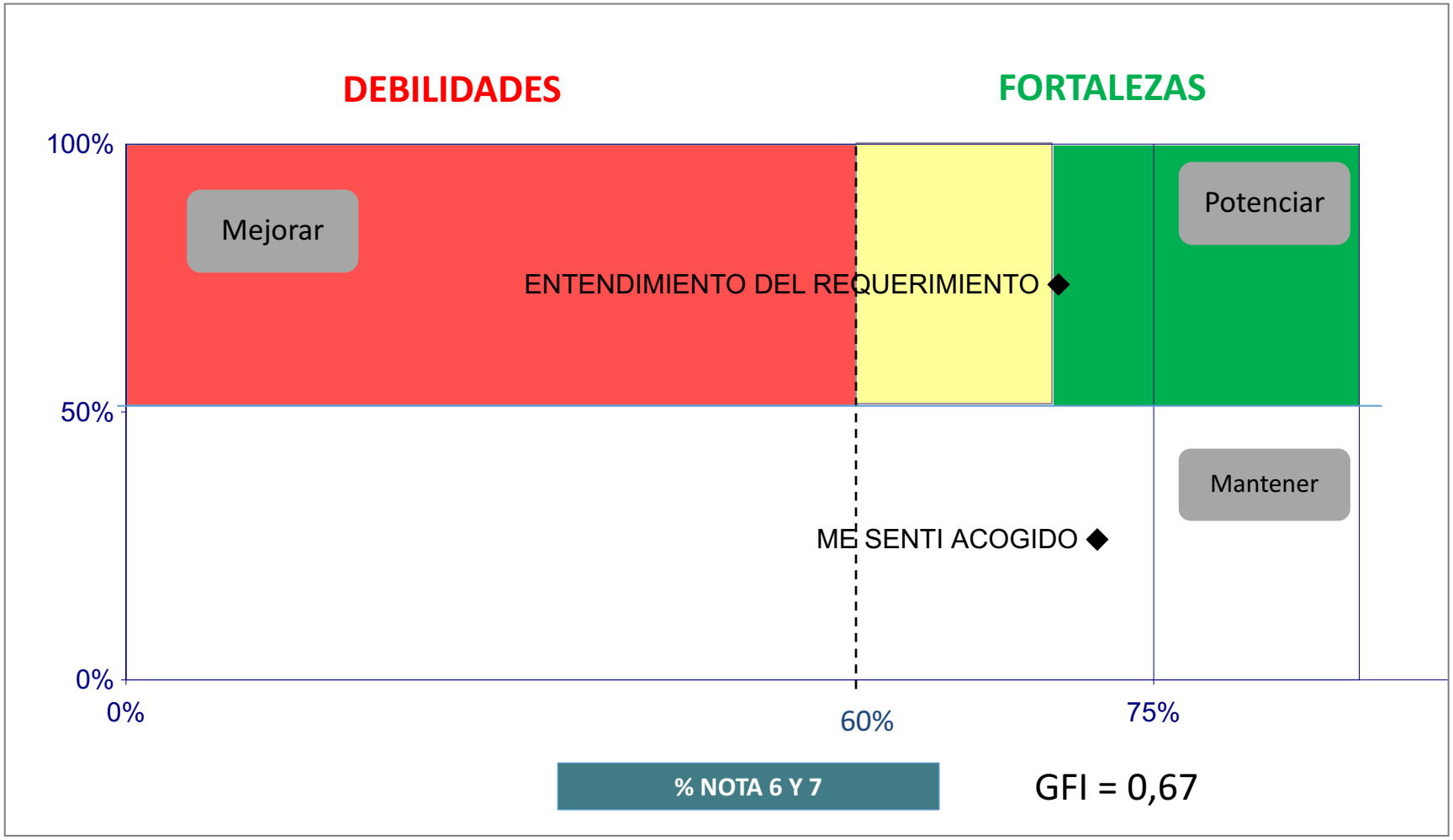
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: RESOLUTIVIDAD
CHILECOMPRA – COMPRADORES



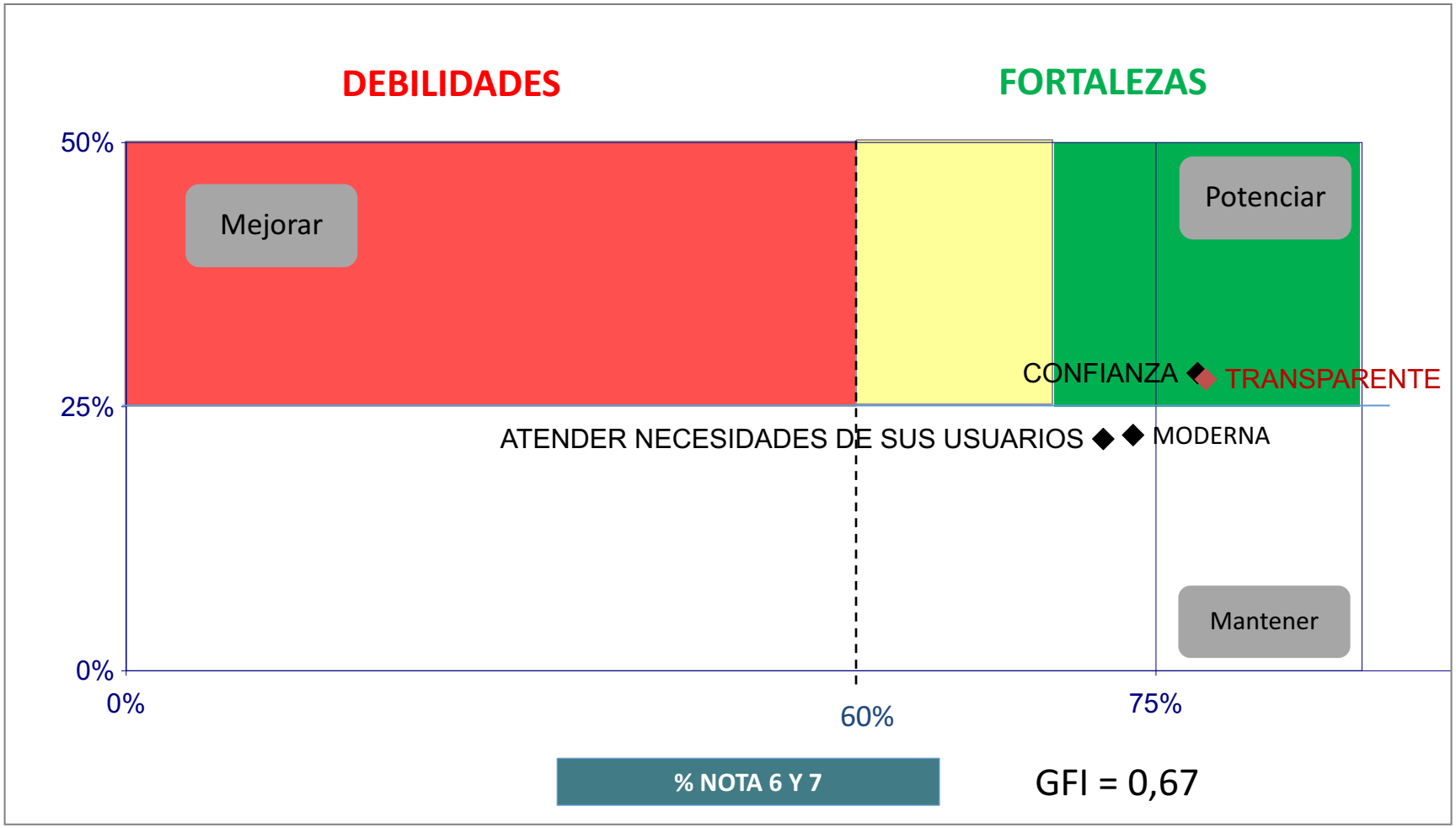
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: AGRADO
CHILECOMPRA – COMPRADORES



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: IMAGEN
CHILECOMPRA – COMPRADORES

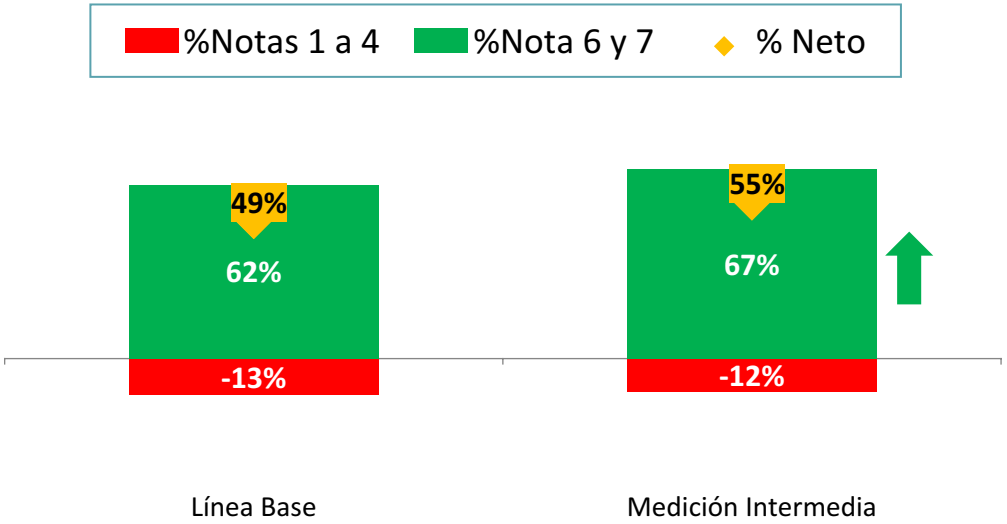


DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

IV. CHILECOMPRA-PROVEEDORES

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN CHILECOMPRA-PROVEEDORES

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

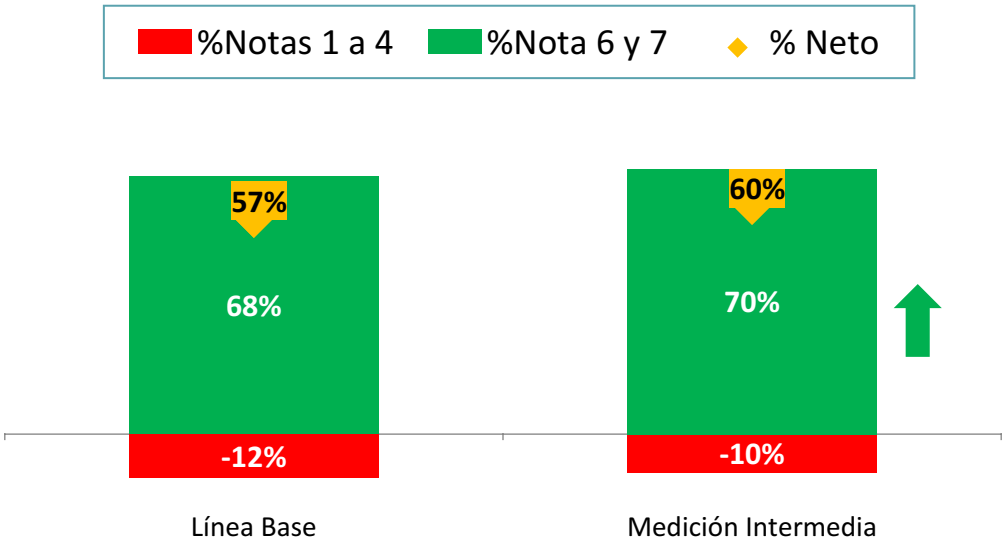


Base Total (n)	5445	3430

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILECOMPRA-PROVEEDORES

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.

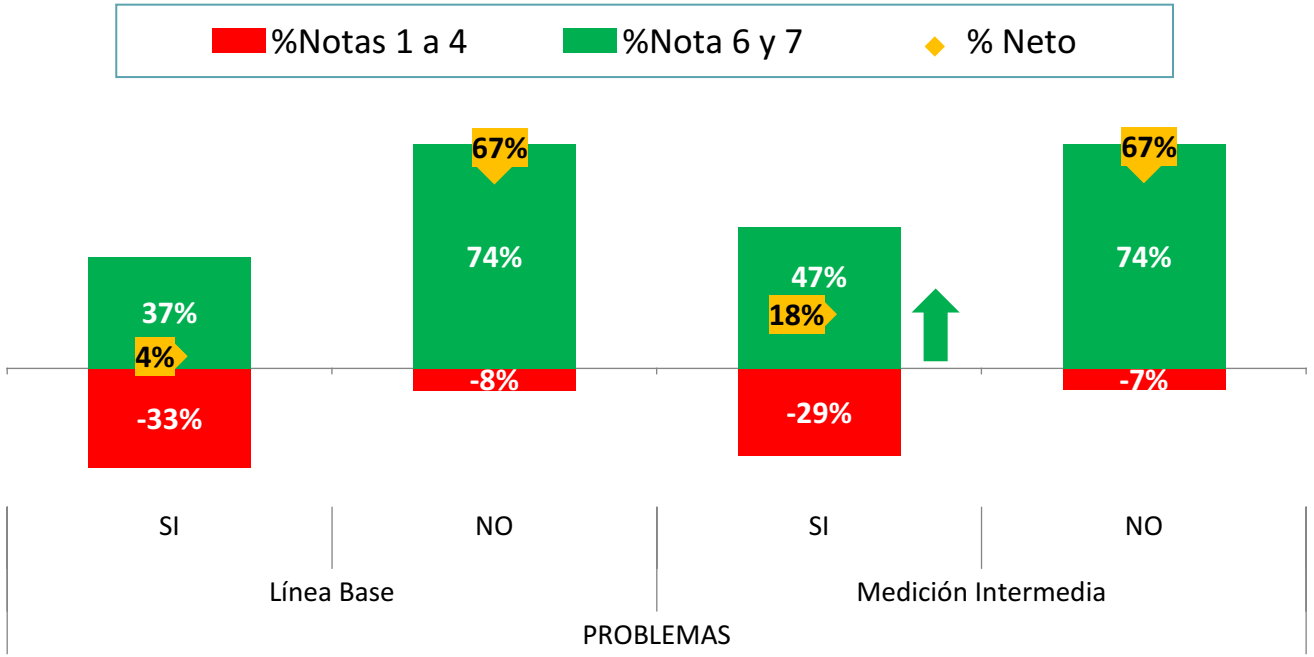


Base Total (n)	5445	3430

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILECOMPRA-PROVEEDORES

- 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 utilizó el servicio de CHILECOMPRA ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con CHILECOMPRA hasta que efectuó la venta o participó en el proceso de licitación?

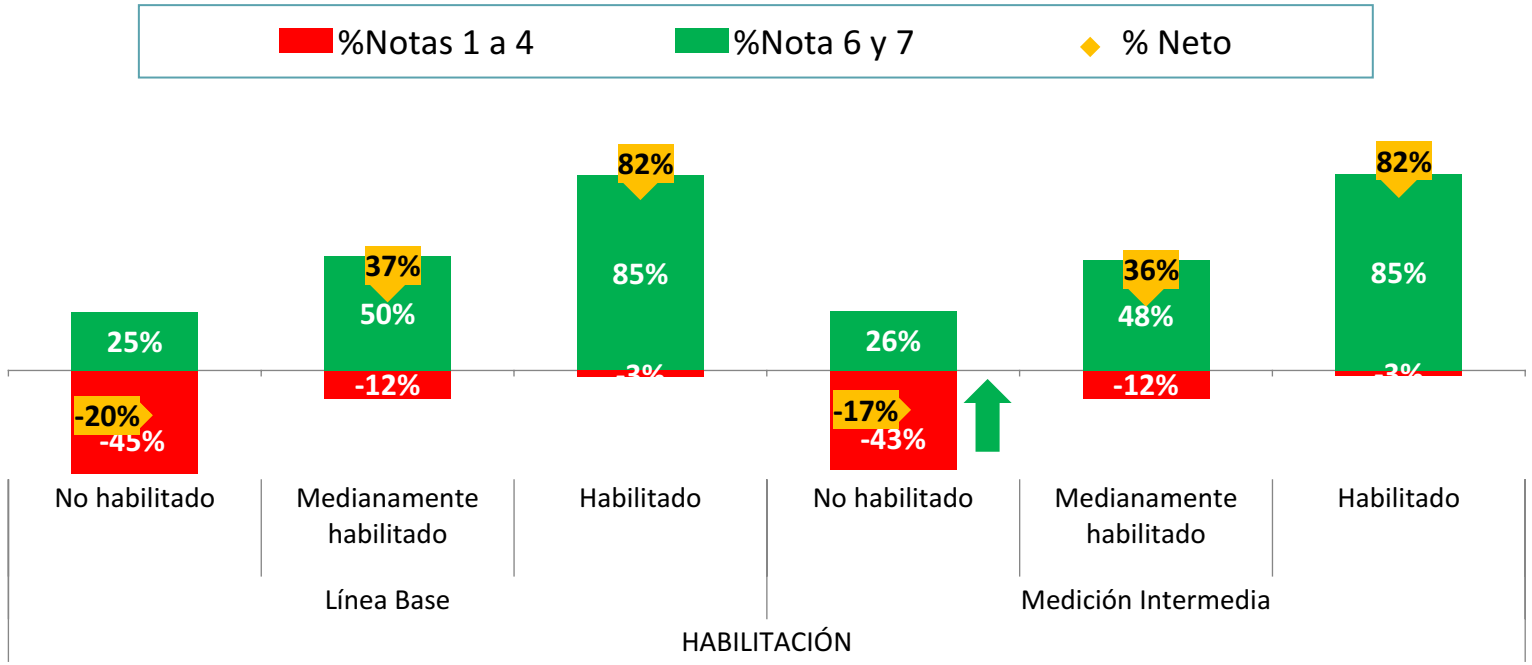


n Ponderado	861	4584	485	2945
n Real	862	4583	460	2970

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILECOMPRA-PROVEEDORES

- 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



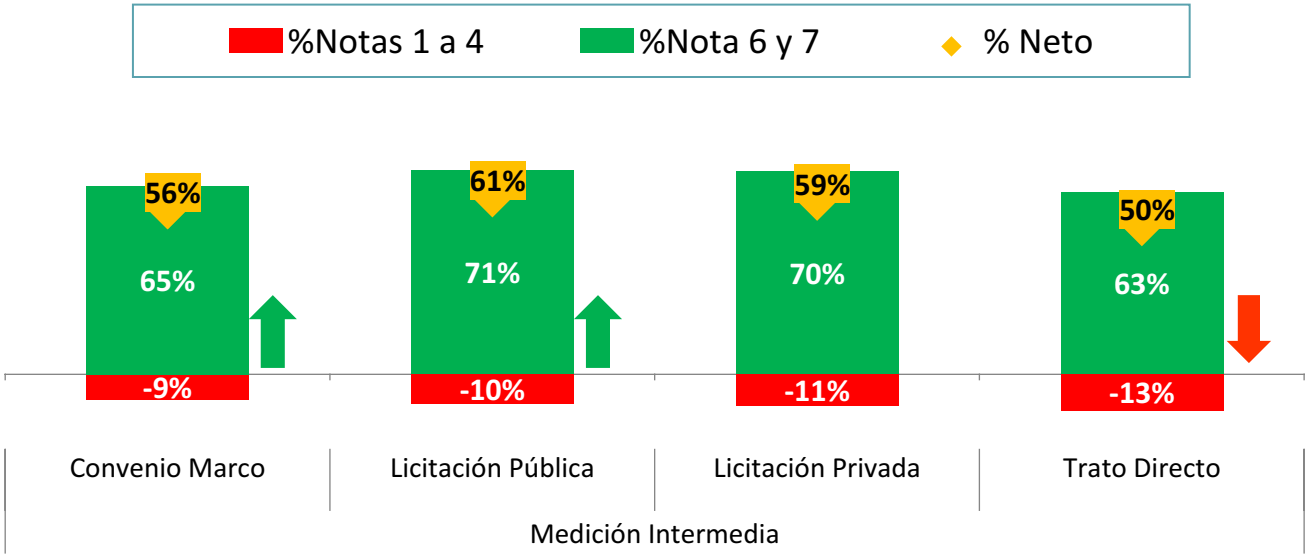
%	14%	22%	64%	14%	19%	67%

n Ponderado	468	768	2118	483	637	2308
n Real	469	693	2080	505	666	2258

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILECOMPRA-PROVEEDORES

- 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.
- ¿La venta que realizó o la licitación en la que participó en CHILECOMPRA corresponde a…?

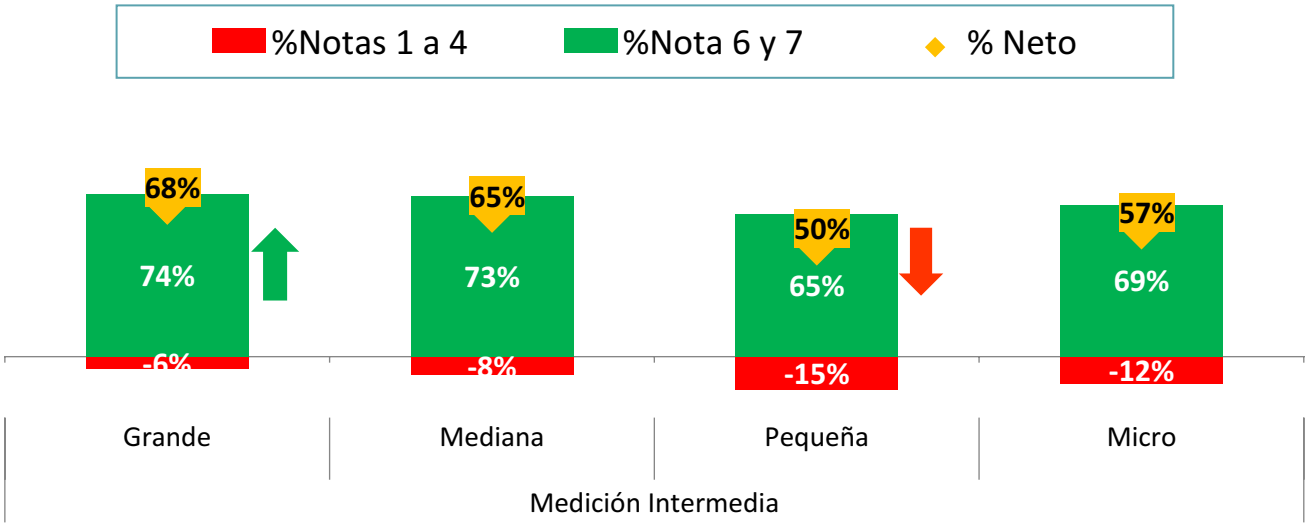


Sat. Neta LB	48%	58%	60%	63%
n Ponderado	378	2917	42	92
n Real	334	2945	47	104

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILECOMPRA-PROVEEDORES

- 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.
- Segmento



Sat. Neta LB	54%	60%	55%	58%

n Ponderado	1300	461	1023	645
n Real	625	627	1376	802

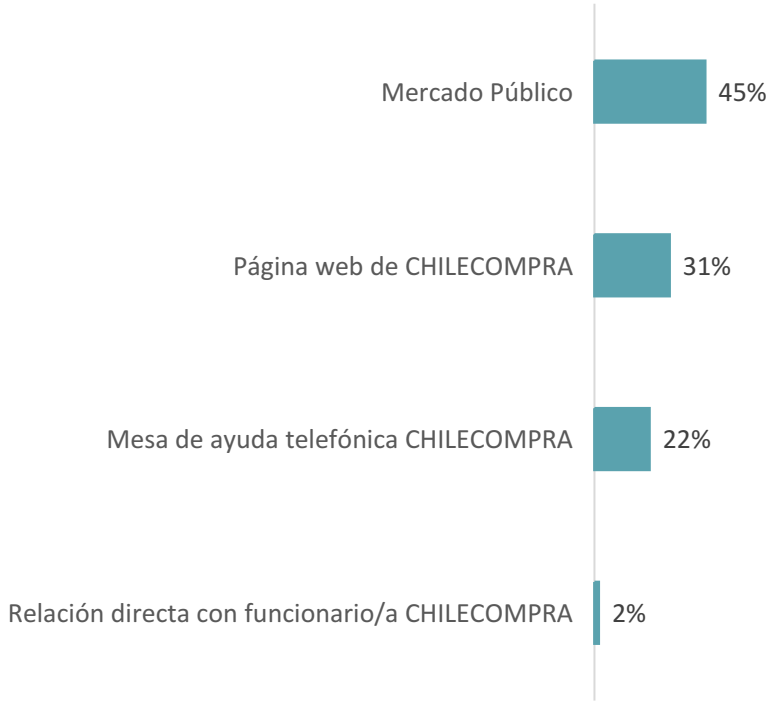
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

CANALES UTILIZADOS CHILECOMPRA-PROVEEDORES

- Pensando en la última vez que realizó la compra o hizo el llamado a licitación ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?
- Y de los medios que utilizó para realizar el trámite o consulta ¿cuál prefiere?

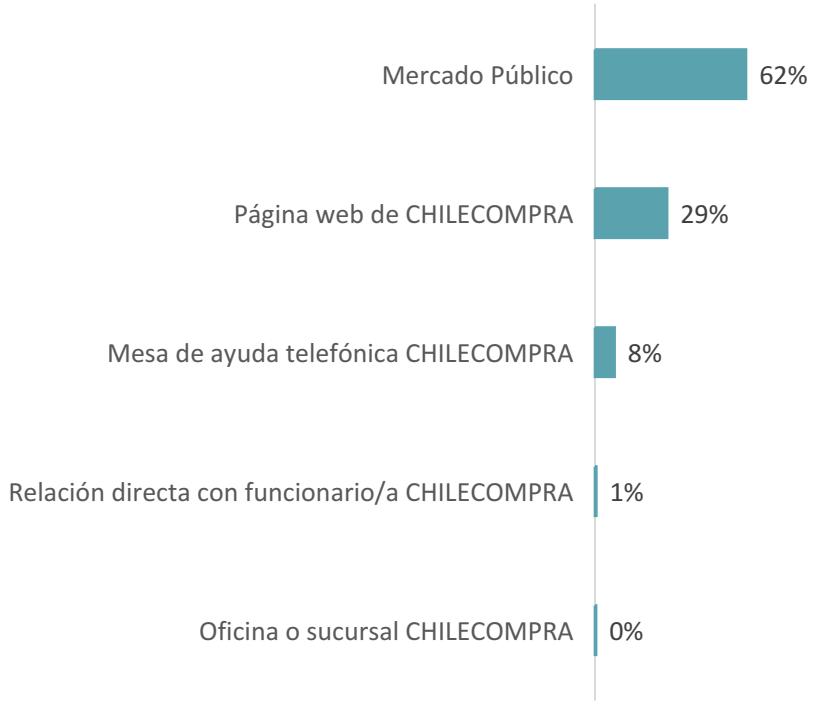
Canal preferido

Usuarios que utilizan más de un medio o canal
n =221



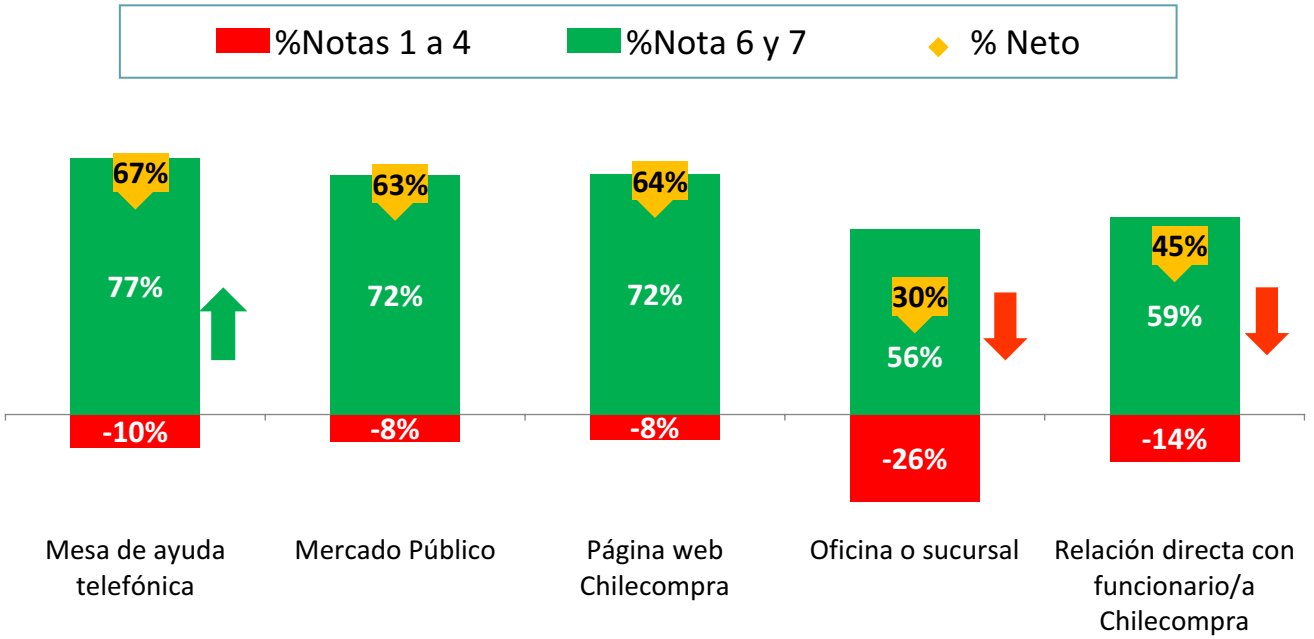
Canal utilizado

Usuarios que utilizan sólo un medio o canal
n = 3208



SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO CHILECOMPRA-PROVEEDORES

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



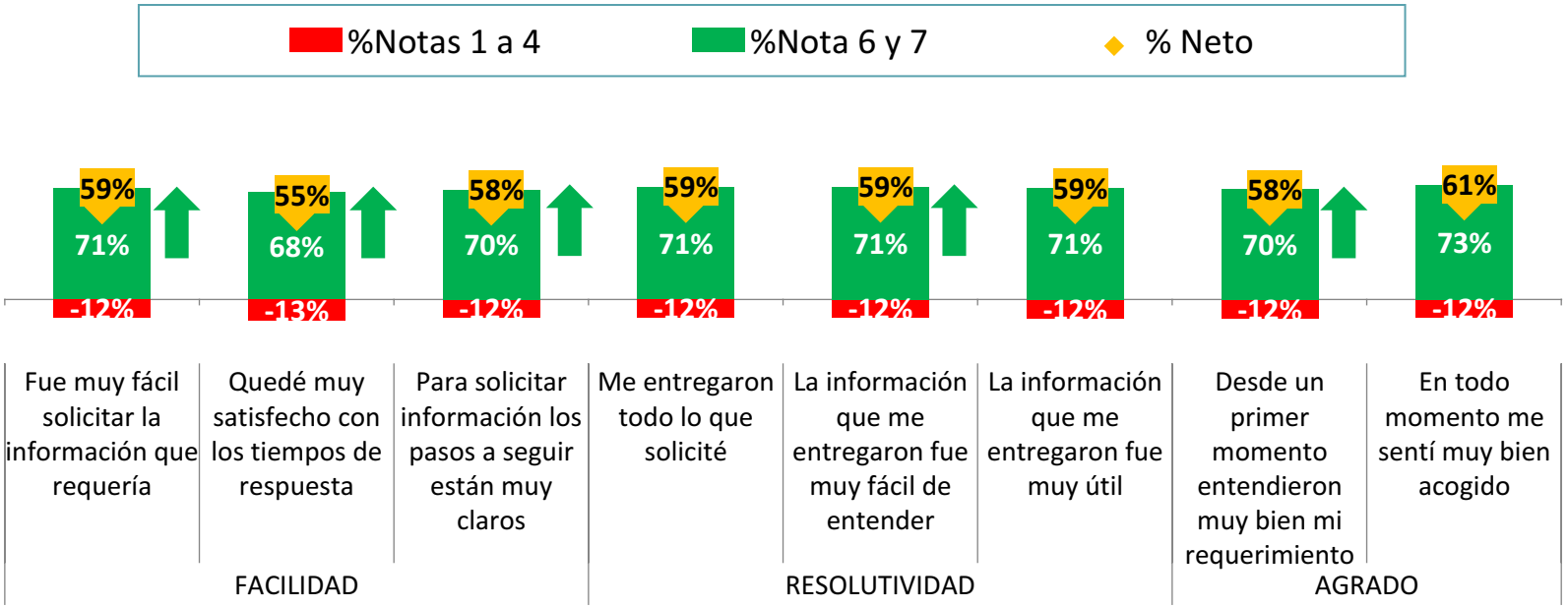
Sat. Neta LB	57%	63%	61%	61%	63%

n Ponderado	355	2151	1127	28	30
n Real	356	2134	1152	32	33

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO CHILECOMPRA-PROVEEDORES

¿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 Chilecompra?

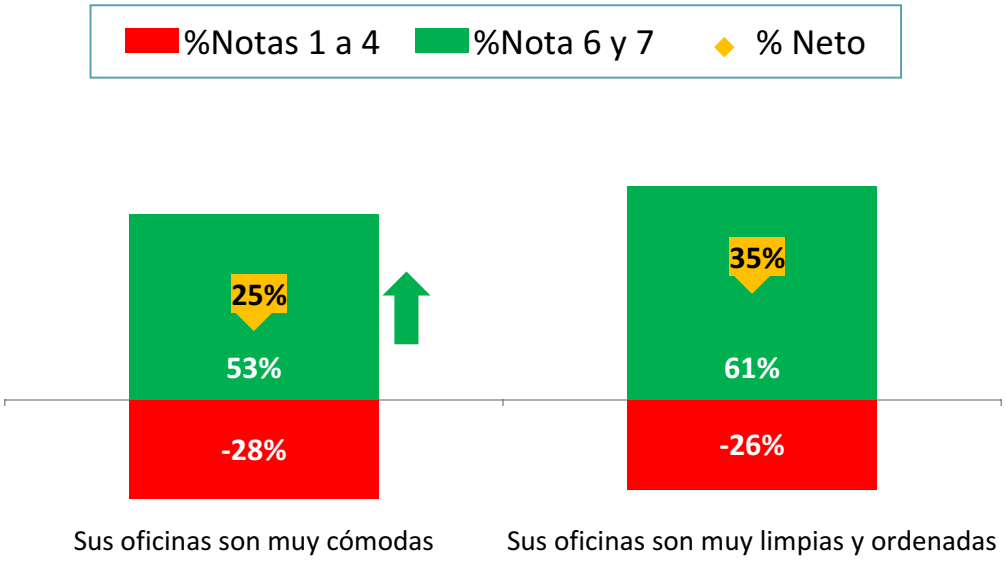


Sat. Neta LB	**54%**	**52%**	**52%**	**59%**	**56%**	**60%**	**51%**	**61%**
Base total (n)	3430	3430	3430	3430	3430	3430	3430	3430

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN OFICINA O SUCURSAL CHILECOMPRA-PROVEEDORES

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

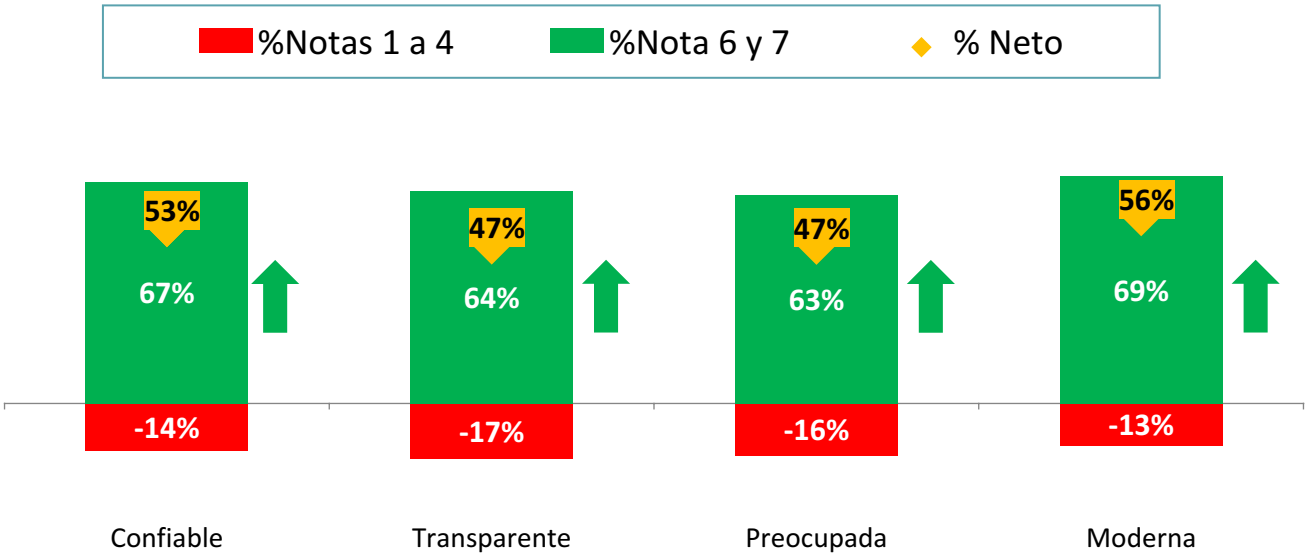


Sat. Neta LB	9%	32%

n Ponderado	28	28
n Real	32	32

ATRIBUTOS INSTITUCIÓN CHILECOMPRA-PROVEEDORES

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

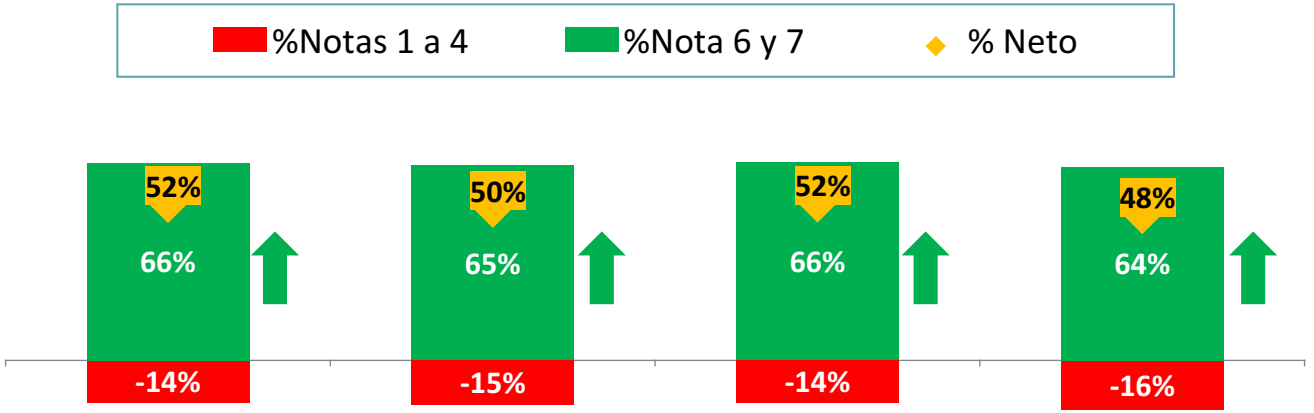


Sat. Neta LB	**38%**	**33%**	**41%**	**50%**
Base total (n)	3430	3430	3430	3430

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

HABILITACIÓN USUARIOS CHILECOMPRA-PROVEEDORES

Respecto a la información que Ud. Recibe de CHILECOMPRA (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 servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para acceder a servicios más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los servicios a los que puedo acceder	Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los trámites o servicios
Sat. Neta LB	**45%**	**45%**	**49%**	**39%**
Base total (n)	3430	3430	3430	3430

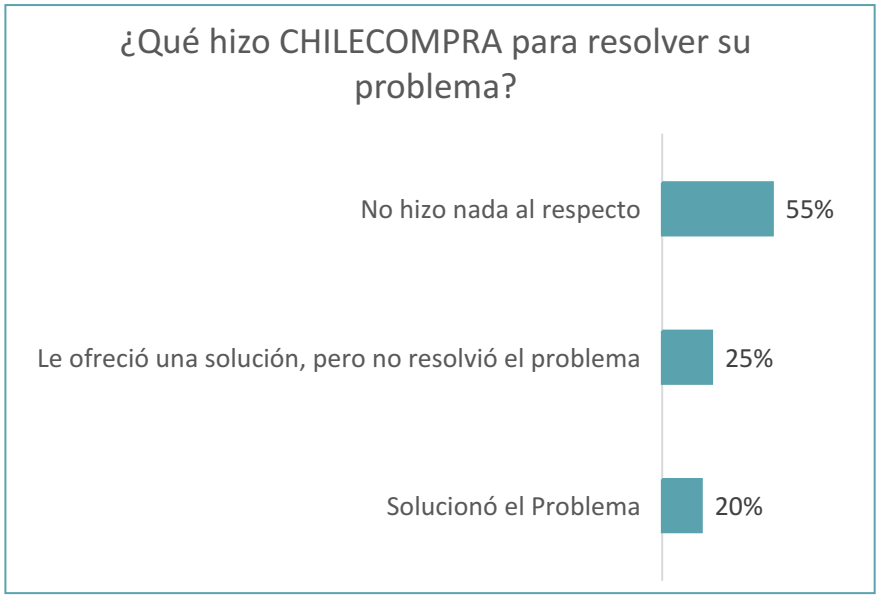
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

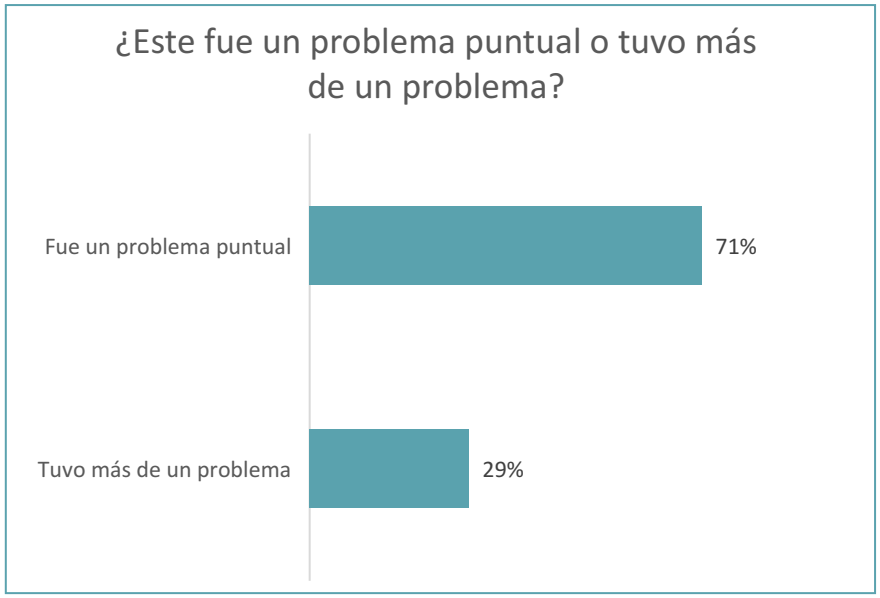
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS CHILECOMPRA-PROVEEDORES

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

14%

de los usuarios señala haber tenido algún problema, lo que difiere estadísticamente de la medición de línea base donde alcanzaba el **16%**.





n Ponderado = 485
n Real = 460

MODELO SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA CHILECOMPRA-PROVEEDORES

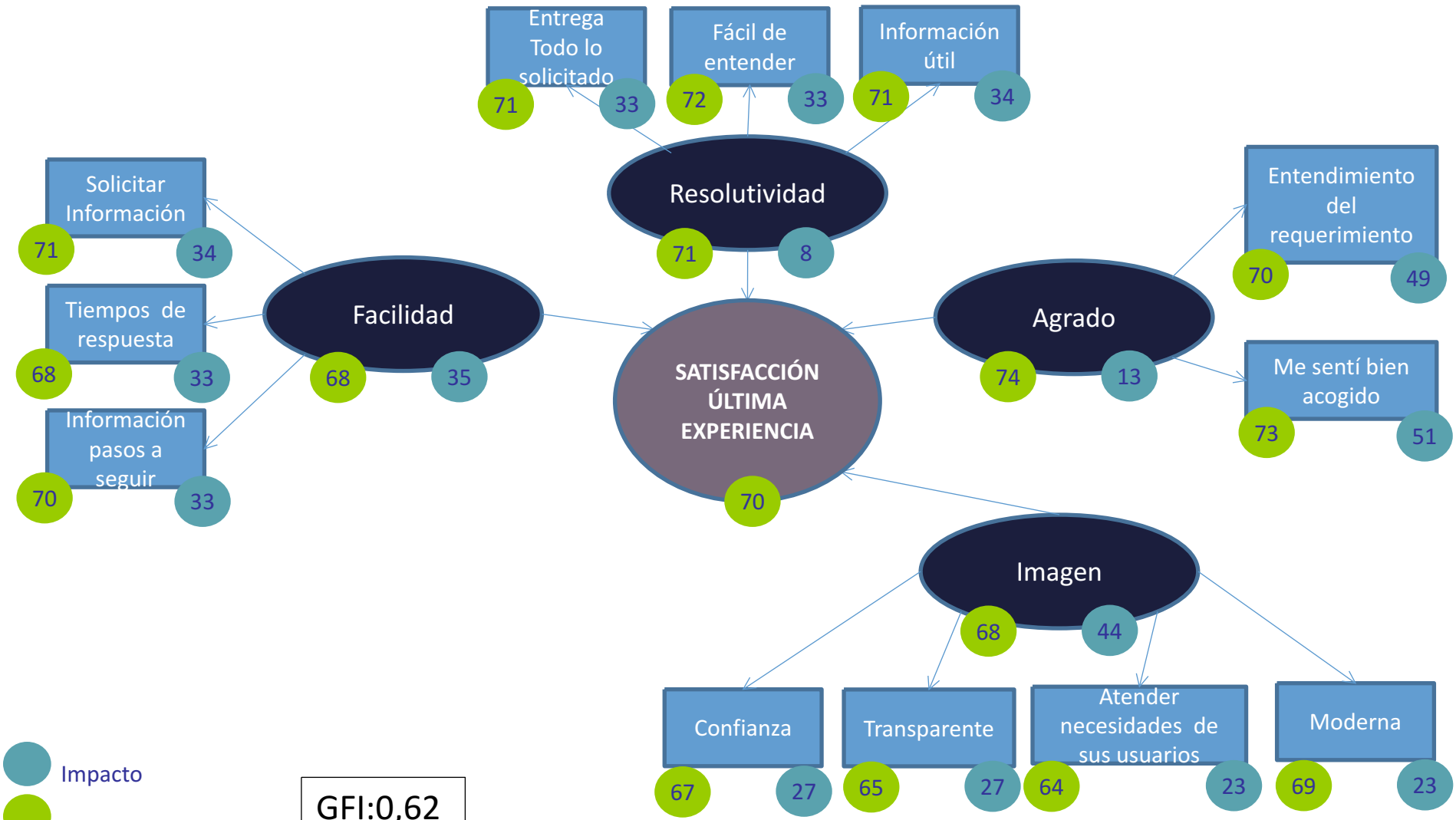


Impacto

% notas 6 y 7 2017

GFI:0,66

MODELO SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA + IMAGEN CHILECOMPRA-PROVEEDORES



GFI:0,62

MODELO SATISFACCIÓN CHILECOMPRA-PROVEEDORES

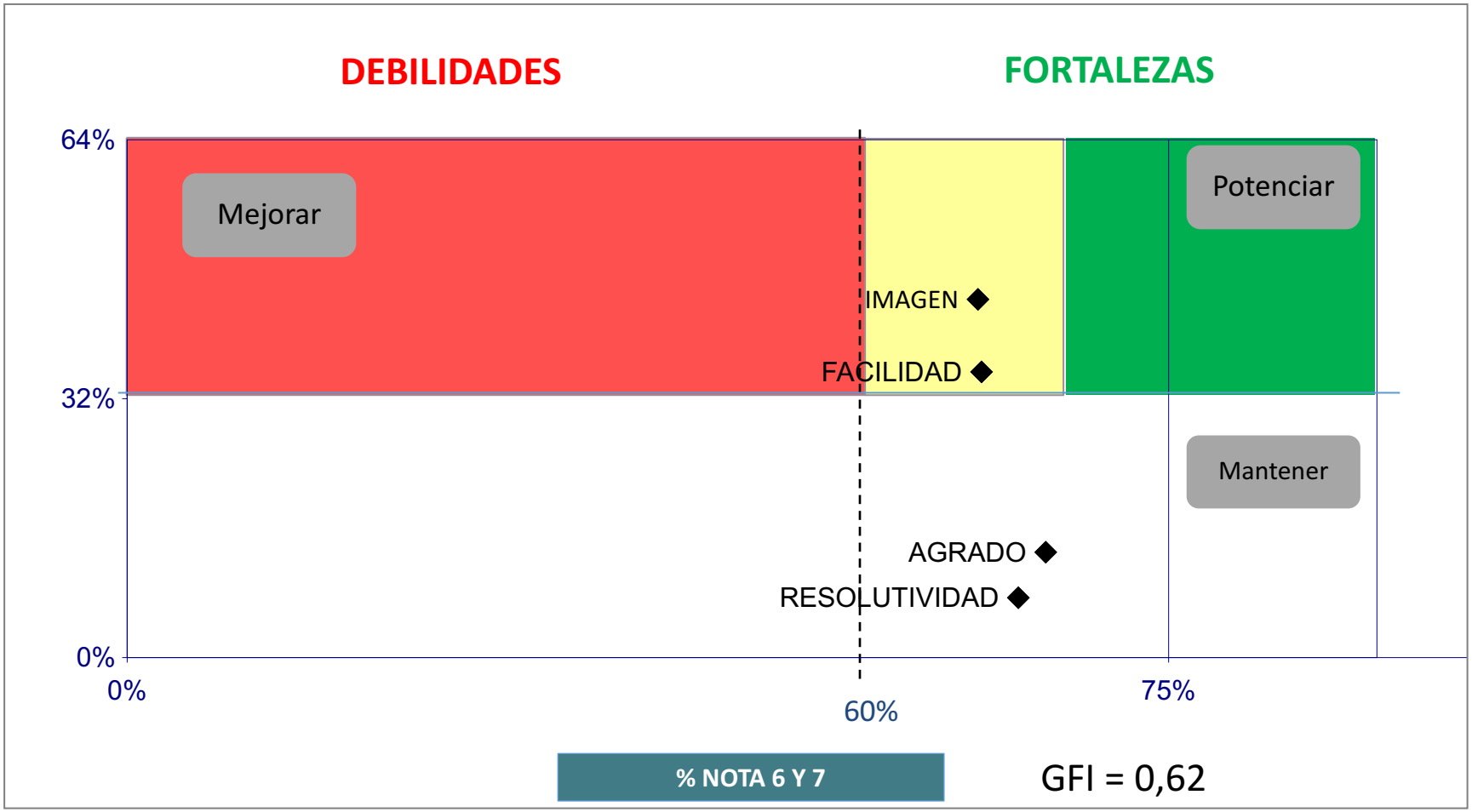
- De acuerdo al **análisis** del **Modelo de Satisfacción Última Experiencia + Imagen** (ecuaciones estructurales), la dimensión que **más impacta** sigue siendo **Imagen**. Por lo que este ámbito debiese ser mejorado por la institución.

- En la **dimensión Imagen** el **atributo que menos impacta** es ser una institución **Moderna**, sin embargo, es la que mayor satisfacción presenta.

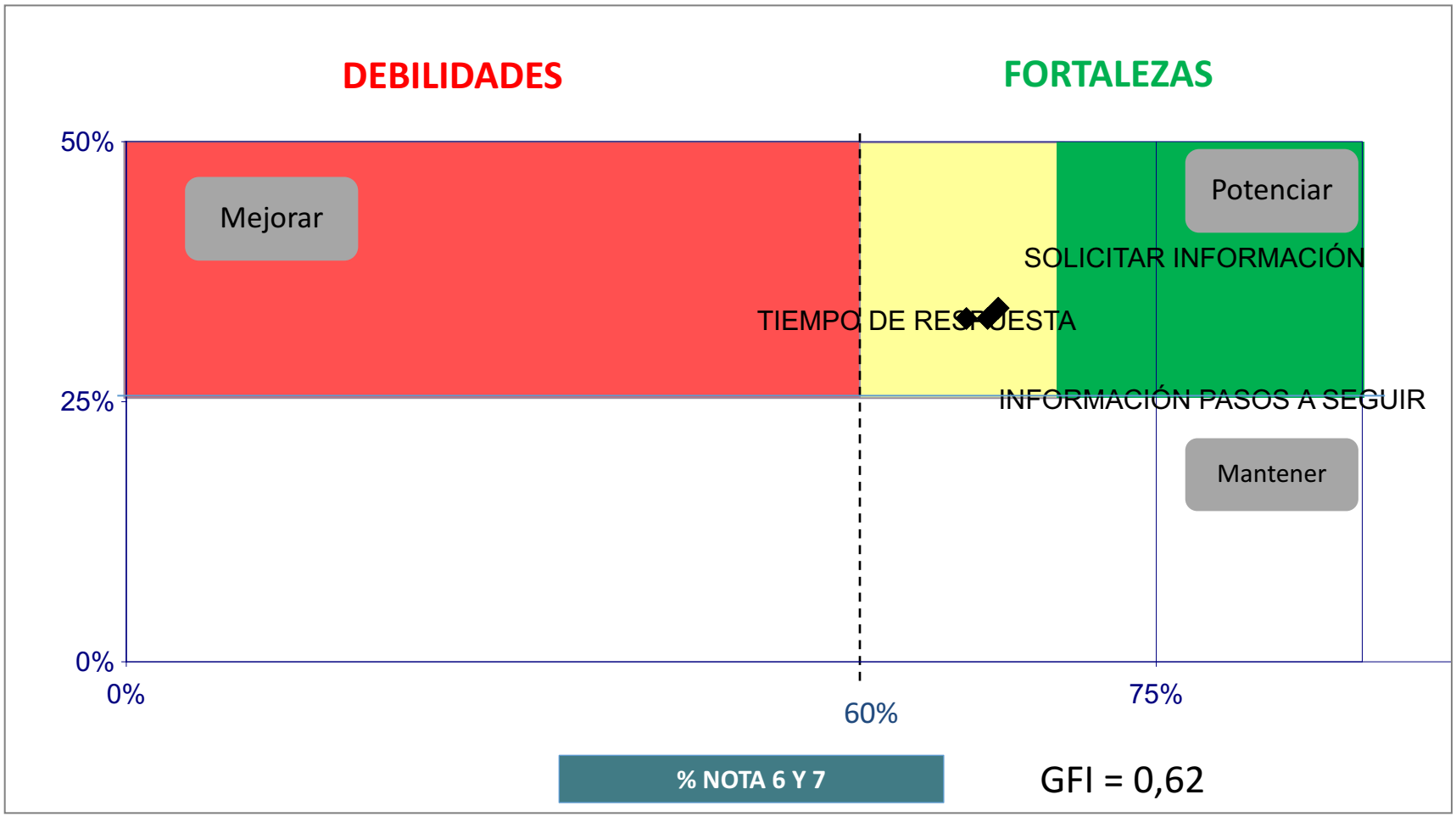
- Del resto de las dimensiones, **Resolutividad disminuyó su impacto** en **11 puntos** porcentuales en relación a la línea base, mientras que Facilidad y Agrado aumentaron levemente su impacto.

- En la línea base **Resolutividad era la dimensión mejor evaluada**, mientras que ahora es **Agrado**.

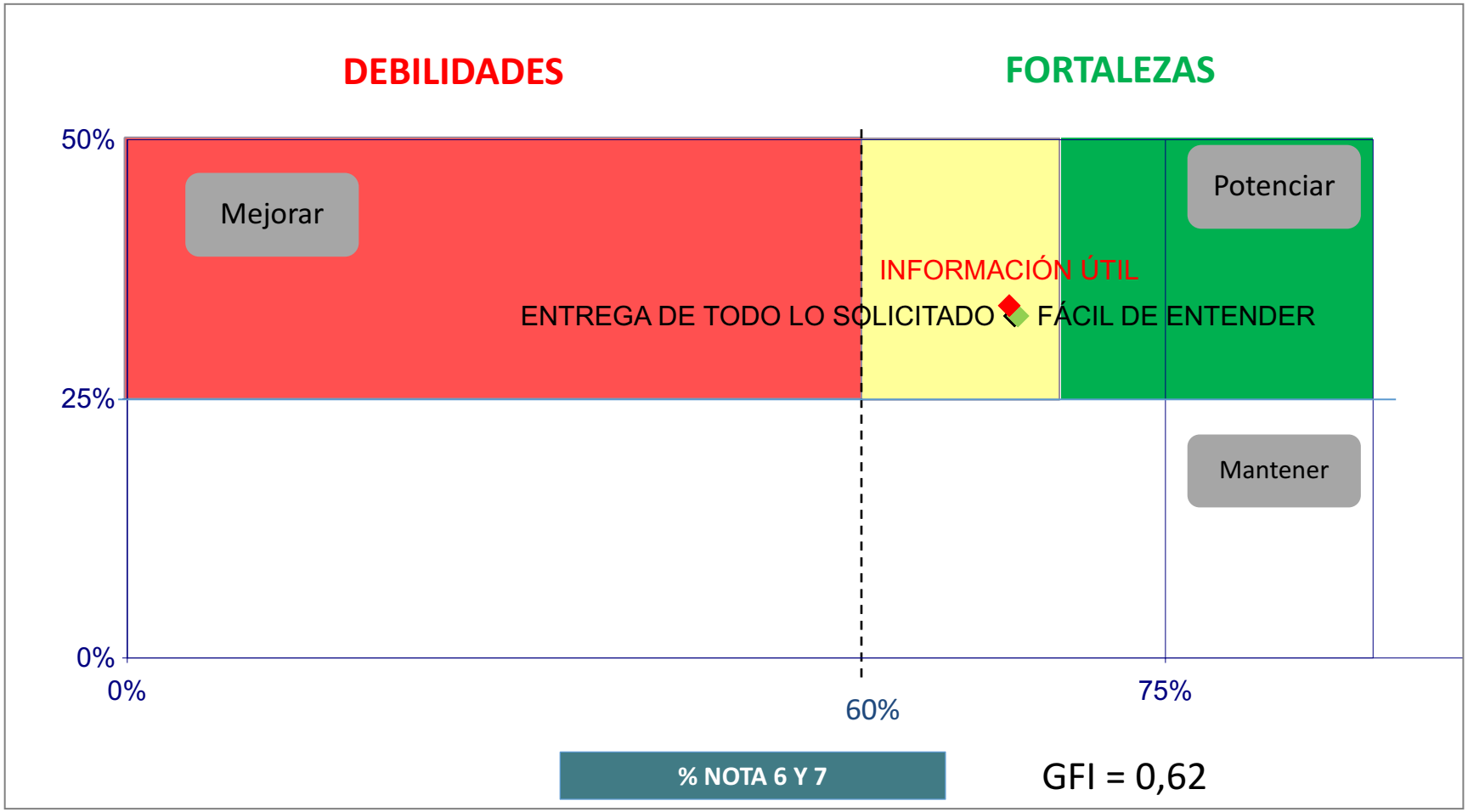
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
DIMENSIONES
CHILECOMPRA-PROVEEDORES



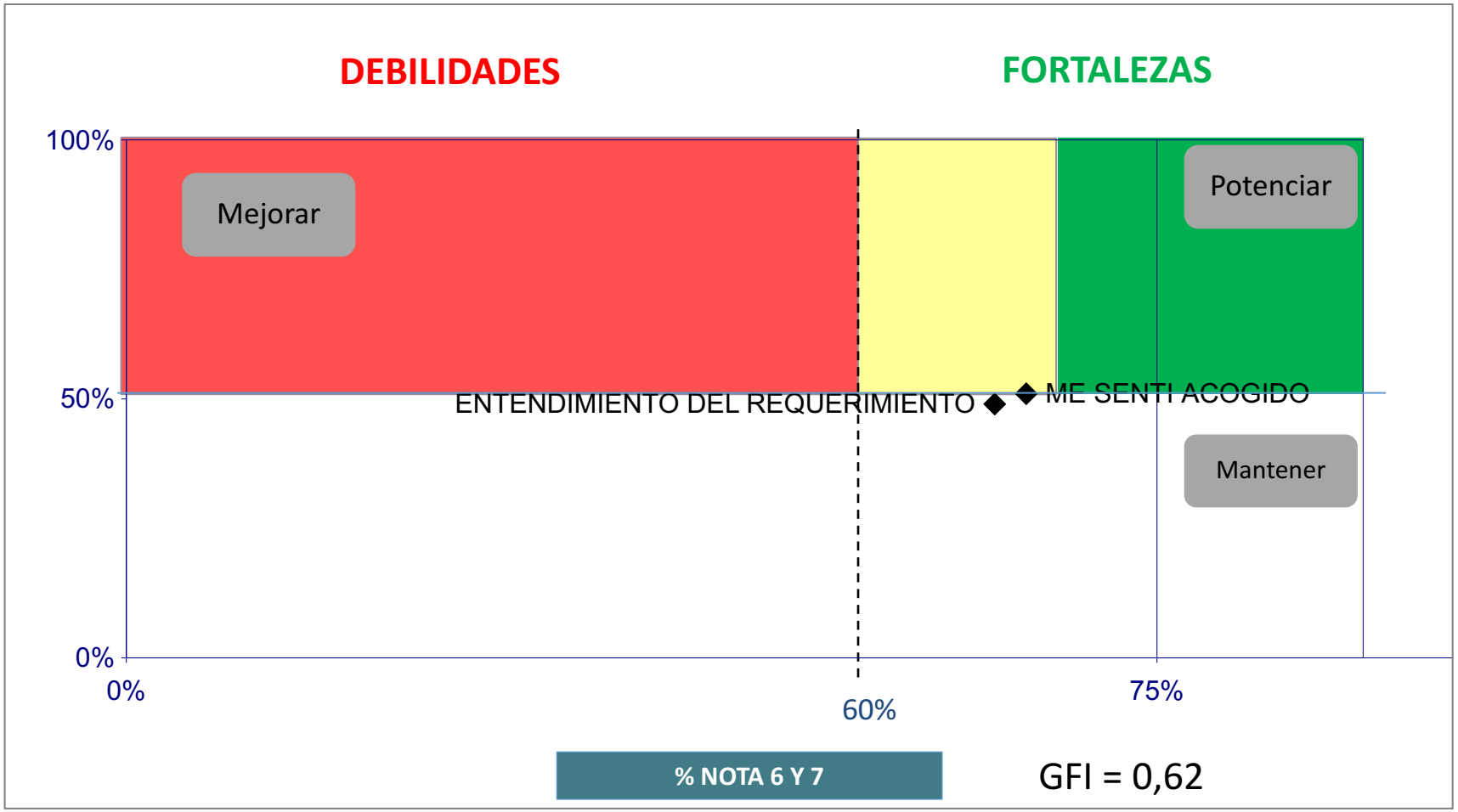
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: FACILIDAD
CHILECOMPRA-PROVEEDORES



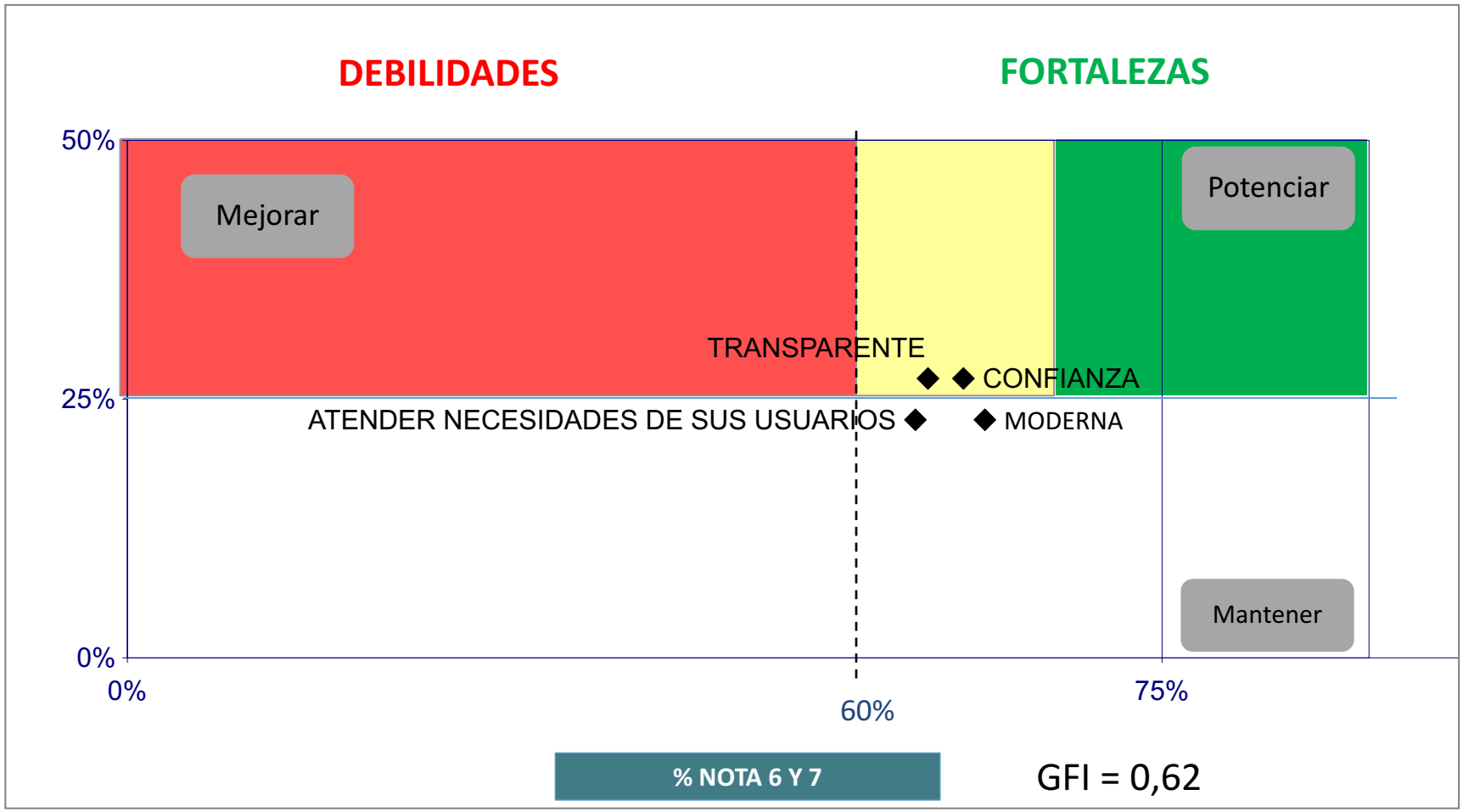
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES ATRIBUTOS: RESOLUTIVIDAD CHILECOMPRA-PROVEEDORES



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: AGRADO
CHILECOMPRA-PROVEEDORES



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES ATRIBUTOS: IMAGEN CHILECOMPRA-PROVEEDORES



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

Resultados Medición Intermedia: Chilecompra

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Programa de Modernización del Sector Público

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Enero, 2018