INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

BID

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA" PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:

SUSESO, DT, SII, IPS, AN, TGR, COMPIN, SRCEI Y FONASA

Resultados Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Fonasa

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Archivo Nacional de Chile

COMPIN
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

SII

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

TGR
Tesorería General de la República

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

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

Jefe de Proyecto:

Eduardo Valenzuela

Equipo Consultor:

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

Contraparte institucional:

Natalie González
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

I. OBJETIVOS

"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"

- Construir marcos muestrales estandarizados para cada una de las instituciones.
- Complementar el modelo de medición actual (instrumento), con aquellas dimensiones y atributos pertinentes a los nuevos modelos de gobernanza que la literatura vigente registra.
- Describir el modelo de atención de los usuarios del servicio), 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 clave, expectativas y experiencias de los usuarios.
- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento 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.
- Involucrar a los actores responsables de cada una de las entidades, de forma que los resultados del estudio puedan ser insumos efectivos para la gestión, a través de un programa de talleres.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

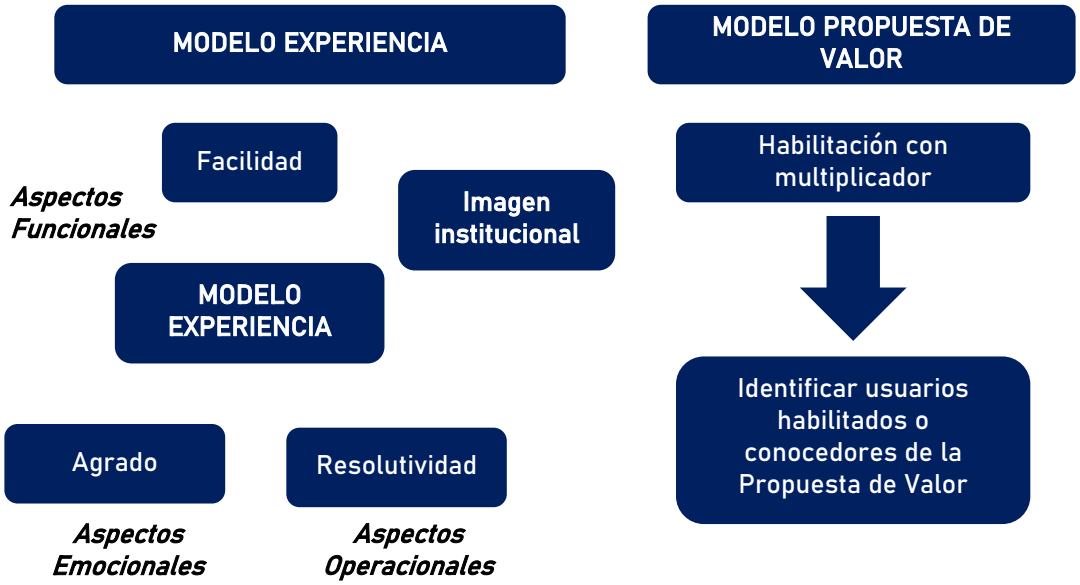
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 encuestas 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 la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez.

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



MUESTRA PROYECTO 2018 (TOTAL INSTITUCIONES)

Instituciones	Muestra	Porcentaje
Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	2.430	9%
Servicio de Impuestos Internos (SII)	2.318	9%
Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)	2.683	10%
Archivo Nacional (AN)	1.660	6%
Instituto de Previsión Social (IPS)	2.383	9%
Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI)	3.717	14%
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	5.414	20%
Dirección del Trabajo (DT)	3.109	12%
Tesorería General de la República (TGR)	3.124	12%
TOTAL 2018	26.838	100%

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios COMPIN
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2018 perfilados como respondentes en cada institución de acuerdo a variables de segmentación.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico.
Muestra	:	2.683 casos para Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)
Error	:	+/- 1,8% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución
Fecha de Terreno	:	Desde el 28 de noviembre al 14 de diciembre de 2018.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para la COMPIN según servicio y canal

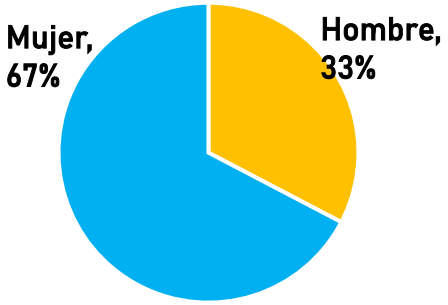
Servicio/Canal	Muestra Call Center		Muestra Canal Presencial		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	
Fonocompin	2.096	2,1%	-	-	2.096	2,1%	37.205
Certificación Discapacidad	-	-	587	3,9%	587	3,9%	10.175
Total	2.096	2,1%	587	3,9%	2.683	1,8%	47.380

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para la COMPIN

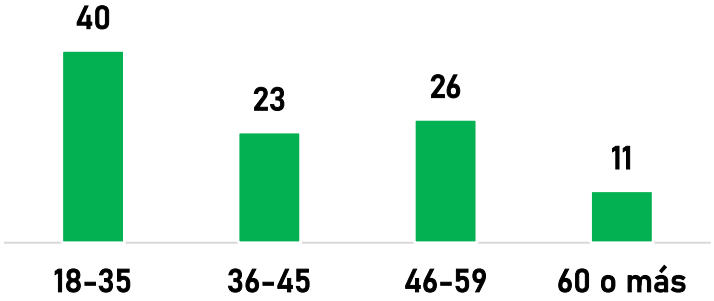
Dada la calidad de registros válidos entregados por la institución se dejaron fuera de la medición los servicios "Licencias médicas (FONASA)", "Reclamos ISAPRE" y "otros servicios".

Características Generales del Usuario COMPIN (%)

Sexo



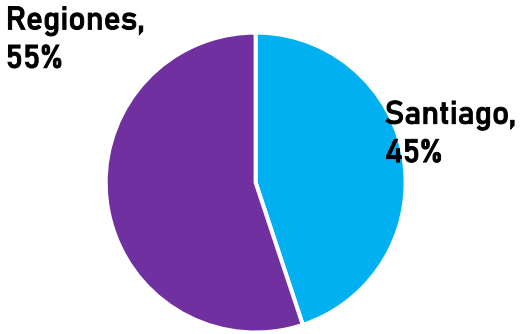
Edad en tramos



Nivel educativo



Zona de residencia

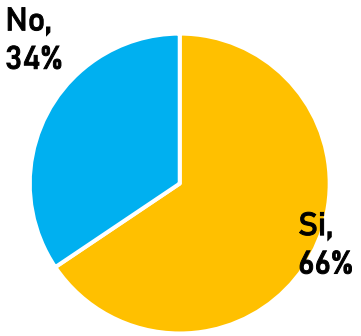


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

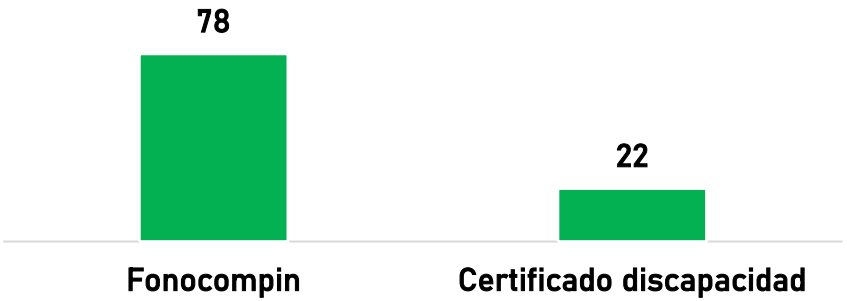
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario COMPIN (%)

Jefatura de hogar

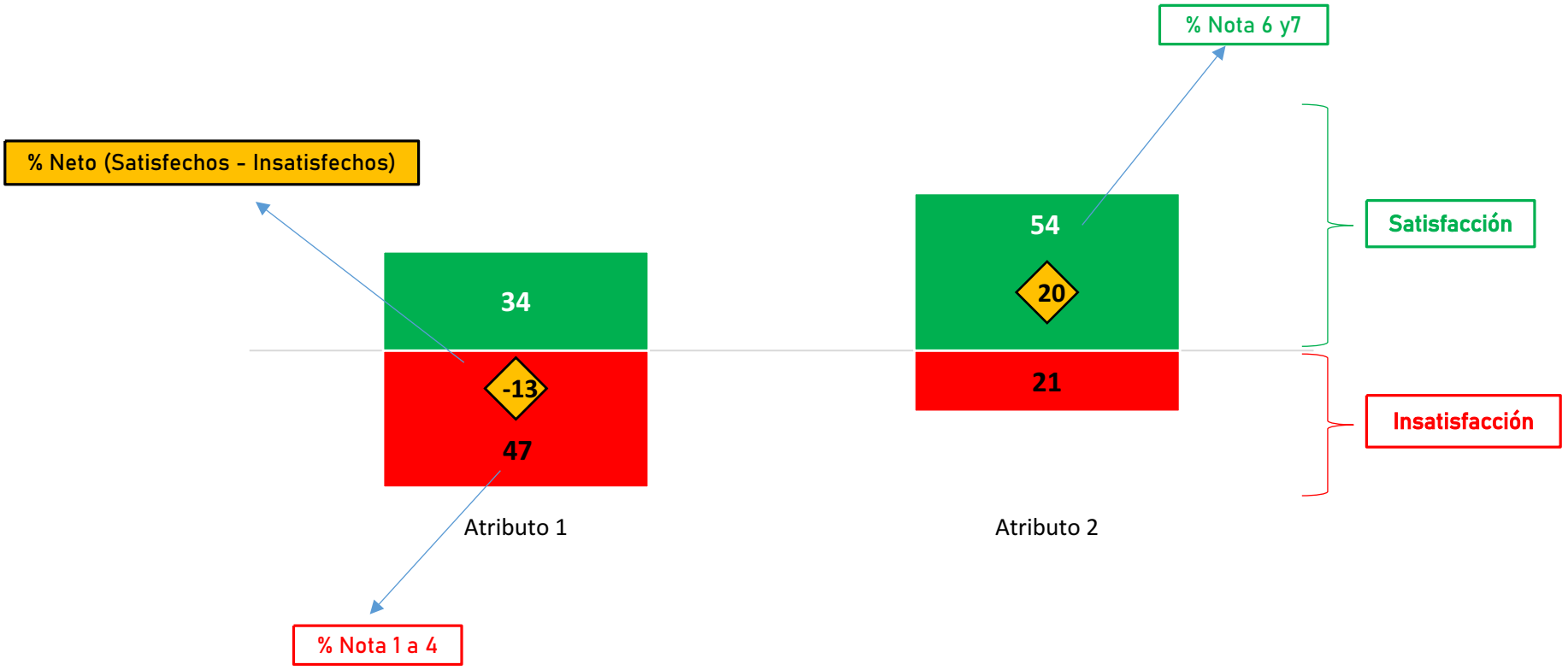


Trámite



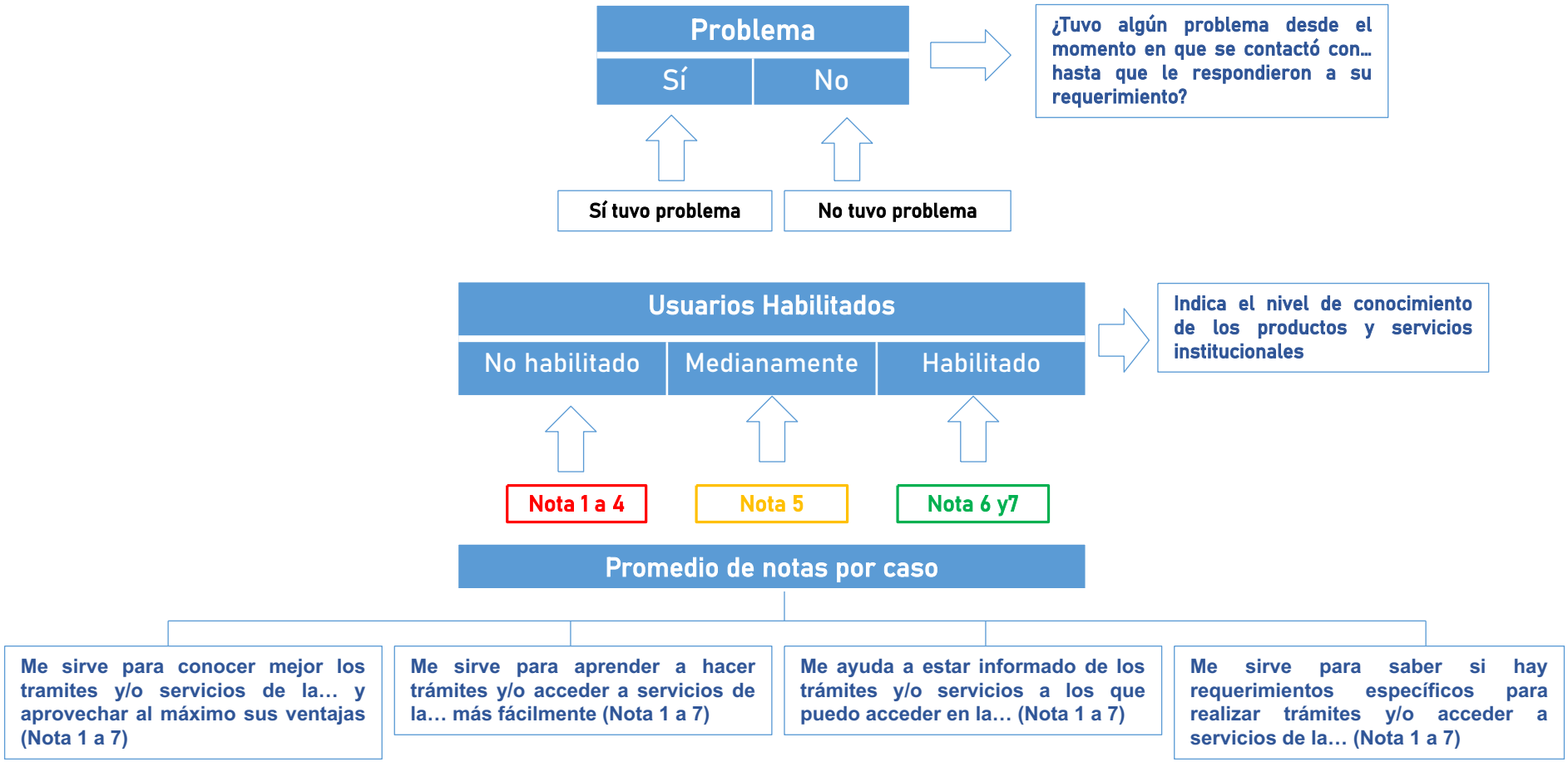
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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

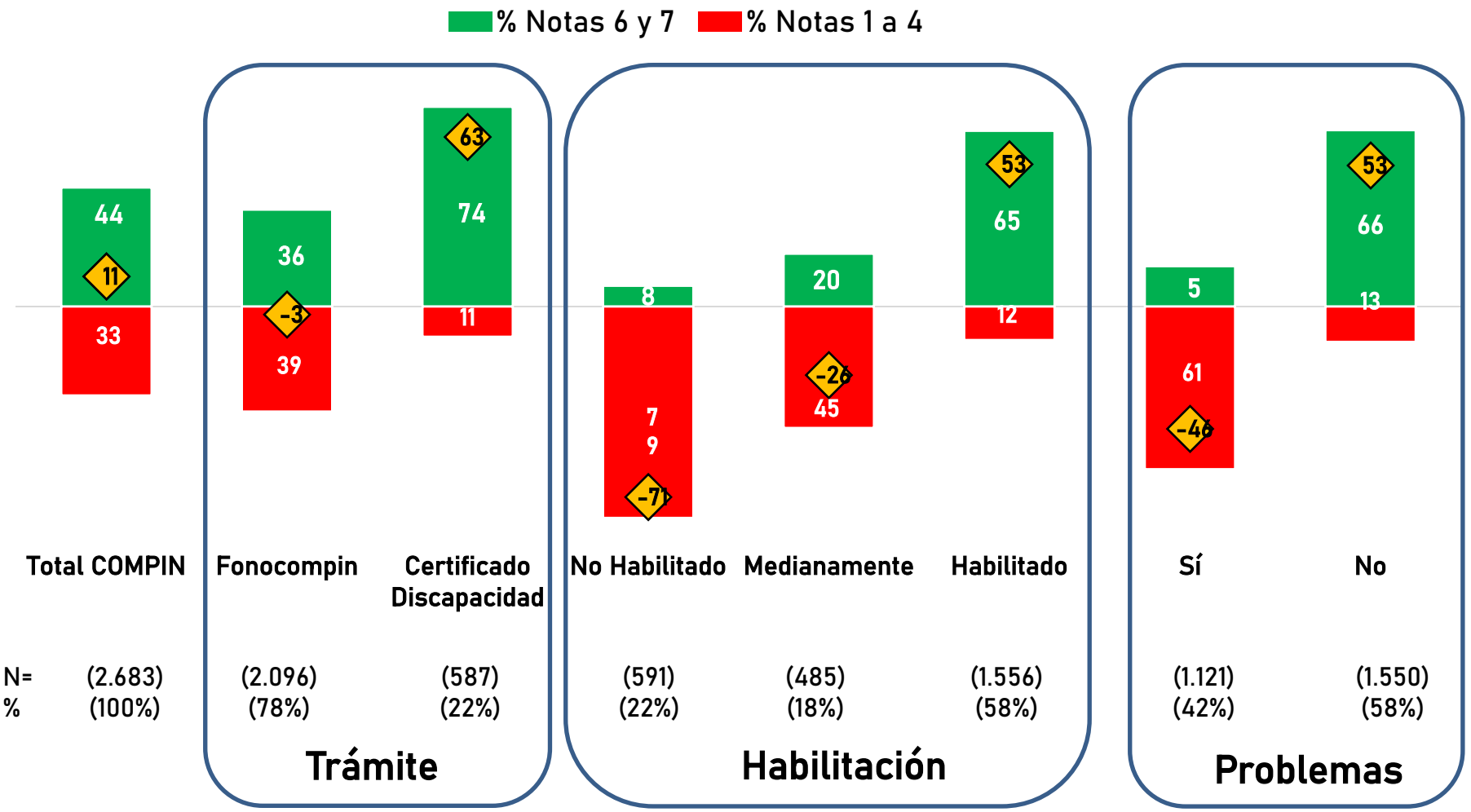
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)

General institución (%) COMPIN – Trámite, Habilitación y Problema

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

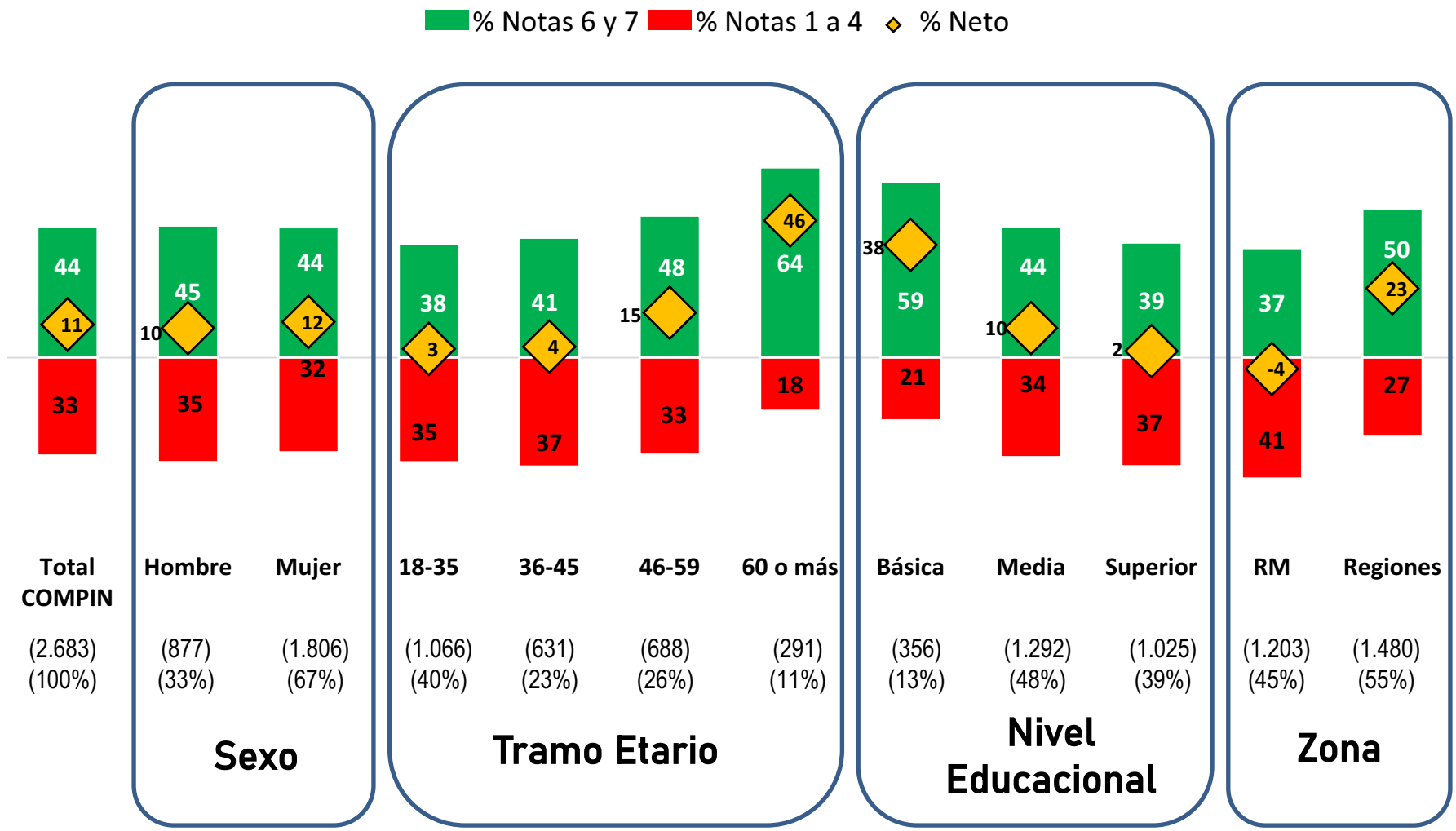


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

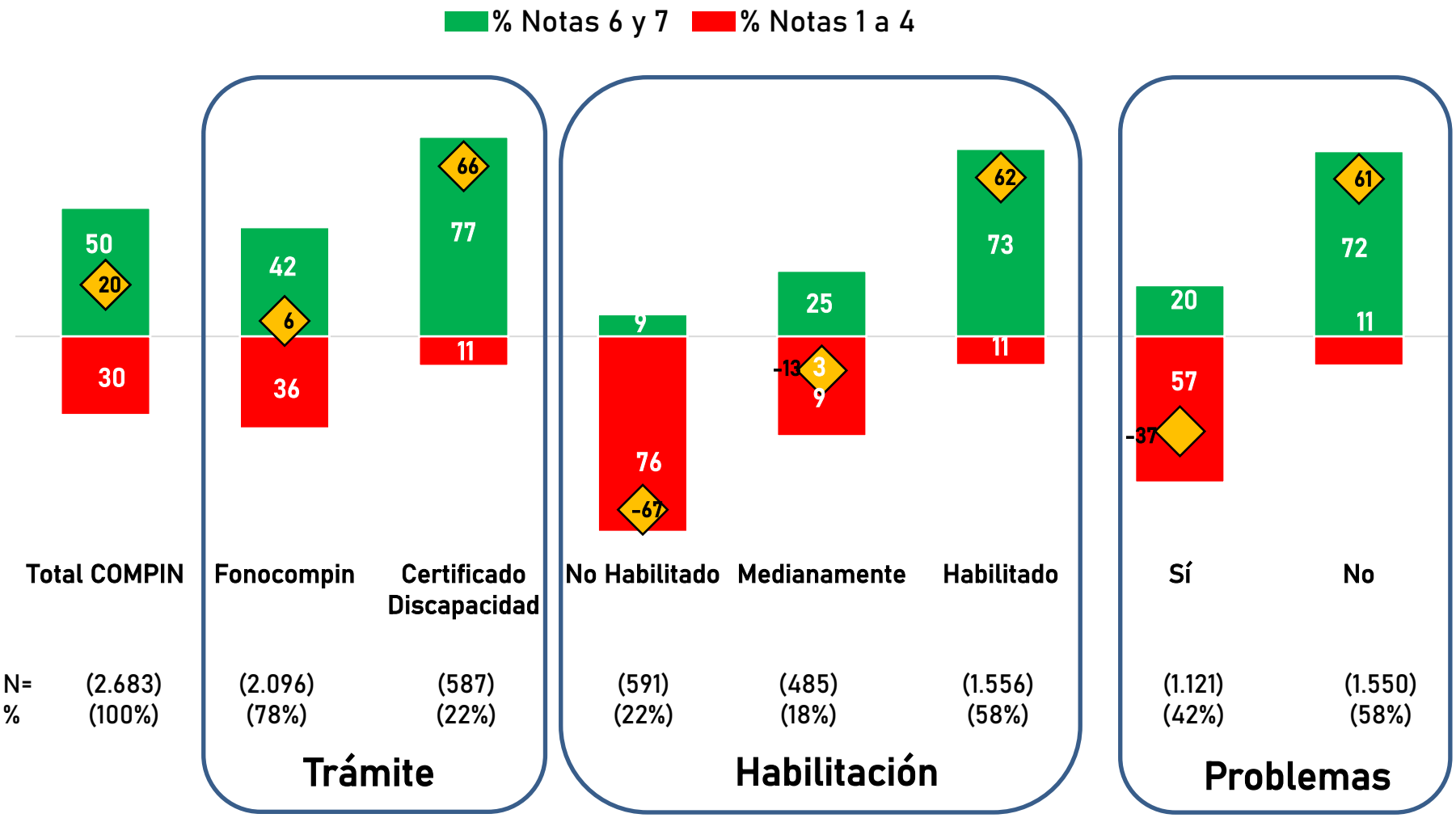
General institución (%) COMPIN – Sexo, Tramo Etario, Nivel Educacional y Región

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



Última Experiencia (%) COMPIN– Trámite, Habilitación y Presencia de Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la COMPIN, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio 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

Zoom cualitativo

Evaluación general

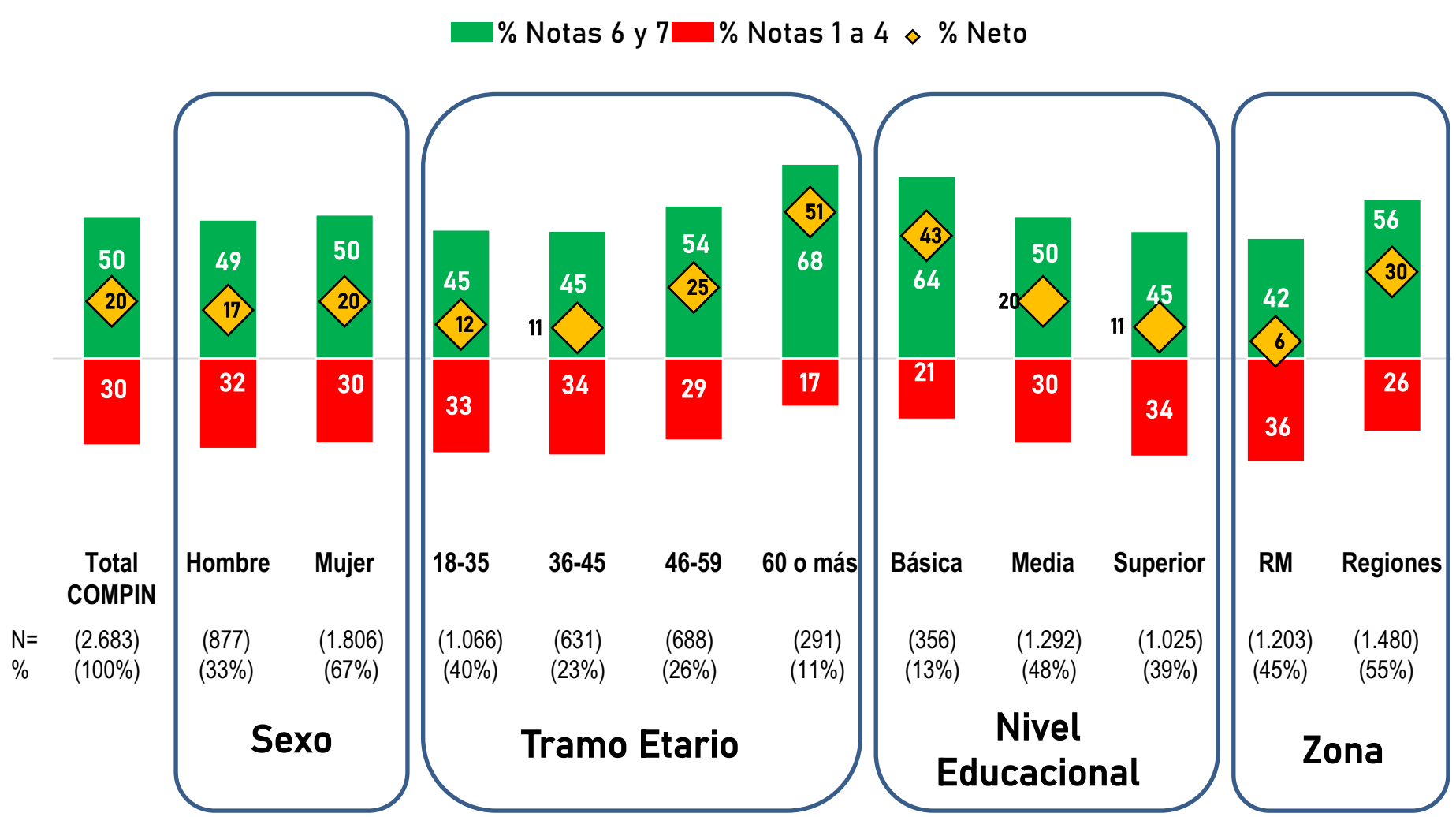
La evaluación general del modelo de atención se juega en distintos factores, dependiendo el tipo de tramite ejecutado y la resolución de éste.

- **Licencias objetadas:** la satisfacción se juega en la capacidad resolutiva de la institución, entendida ésta como el pago efectivo de la licencia médica.

- **Licencias comunes:** la satisfacción se juega en el tiempo que se cursa entre la entrega de la licencia y la recepción del pago en el banco.

Última Experiencia (%) COMPIN – Sexo, Tramo Etario, Nivel Educacional y Zon

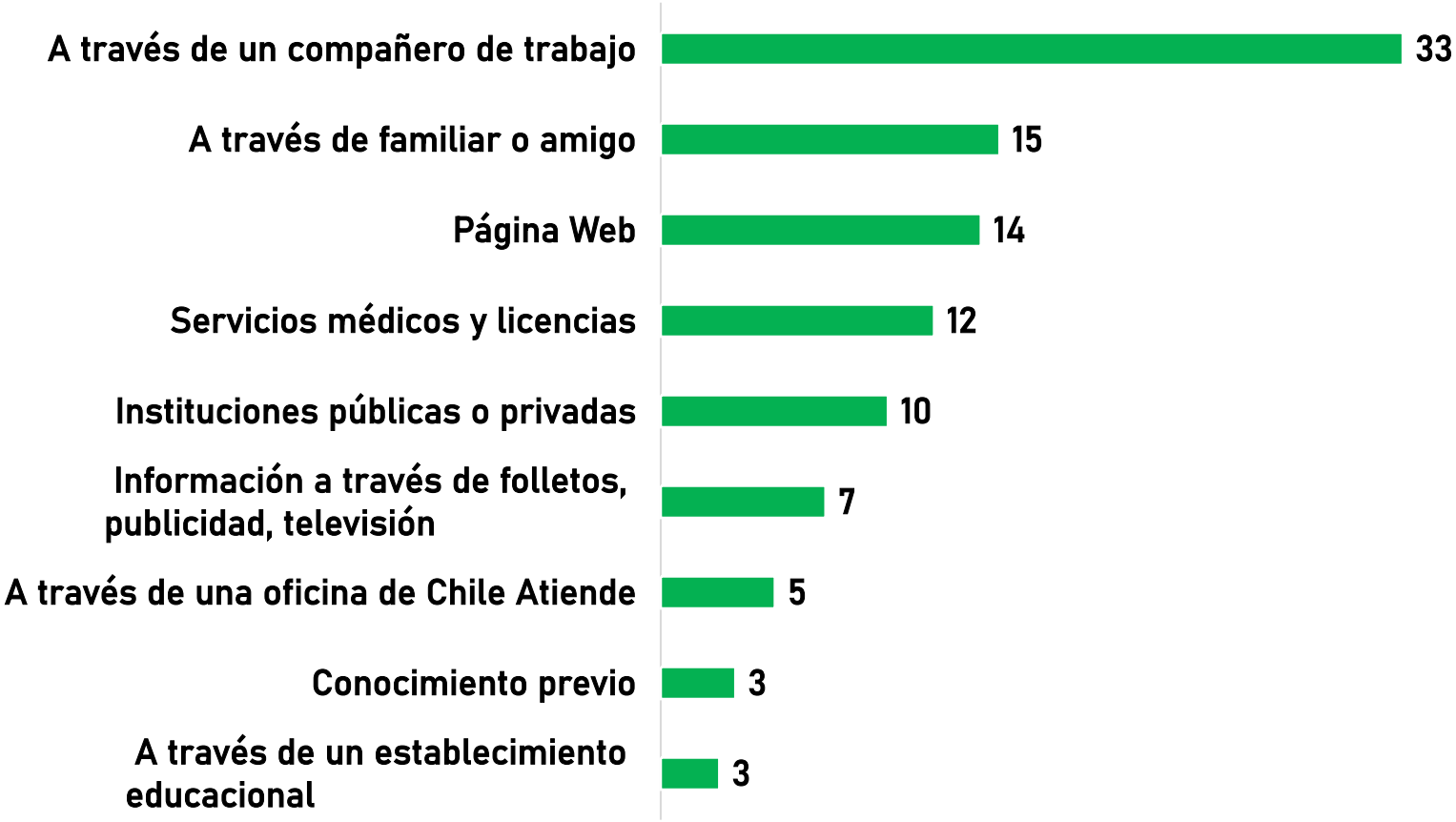
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la COMPIN, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio recibió en esa oportunidad? por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

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



N= 2.683. En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario COMPIN (%)

Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en la COMPIN?



N= 2.318

Último requerimiento en COMPIN: Canal (%)

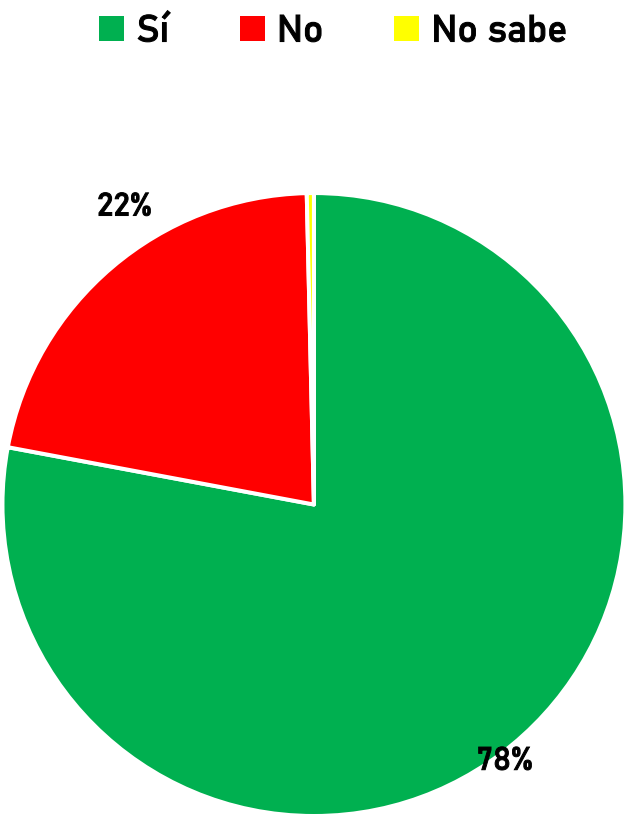
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en la COMPIN (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N= 2.471

Contacto para saber estado del trámite (%)

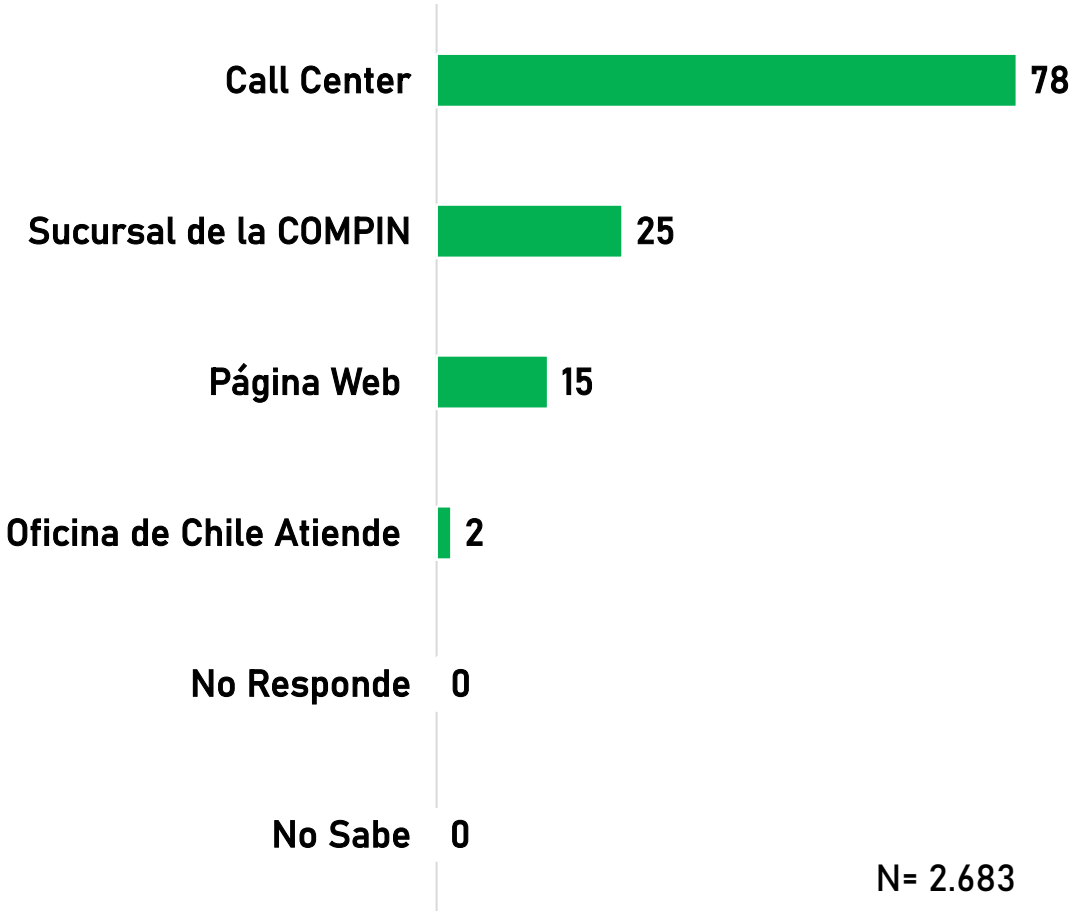
Durante el tiempo que su último trámite o requerimiento a la COMPIN estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite o requerimiento?



N= 2.683

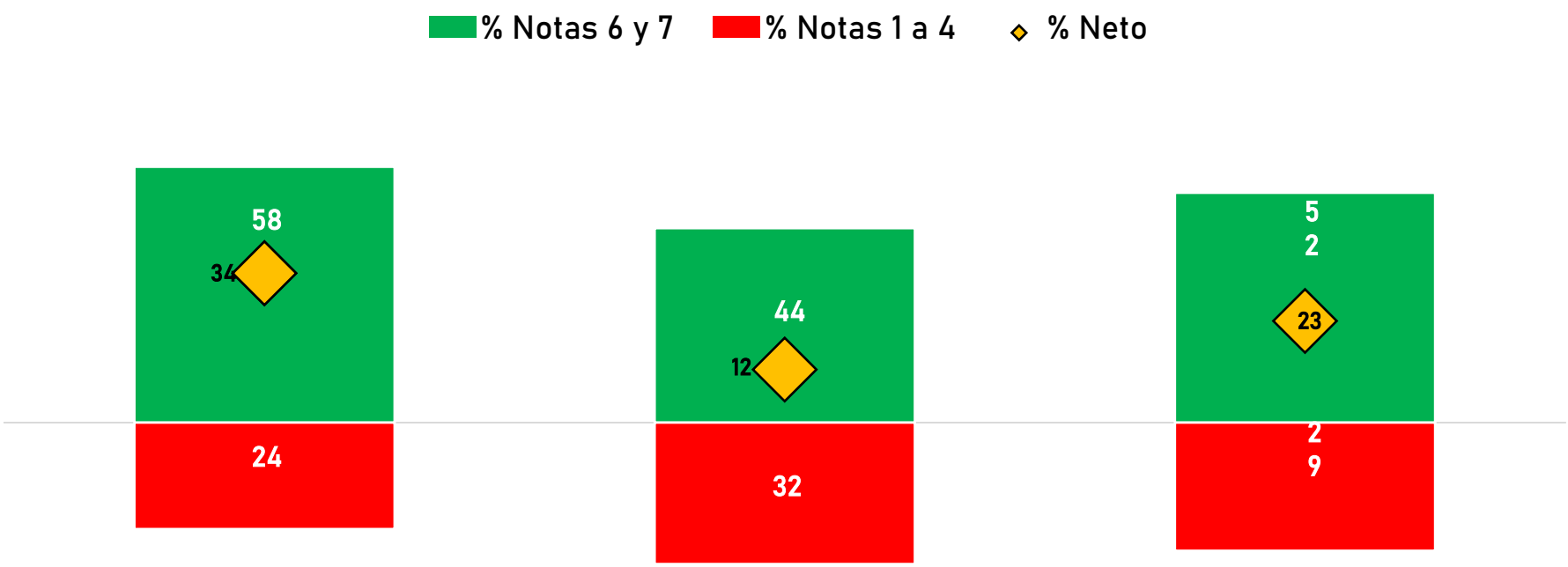
Canal de Contacto para saber estado del trámite (%)

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



Satisfacción con el servicio en Canales: COMPIN (%)

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



N=	(2.169)	(1.251)	(2.067)

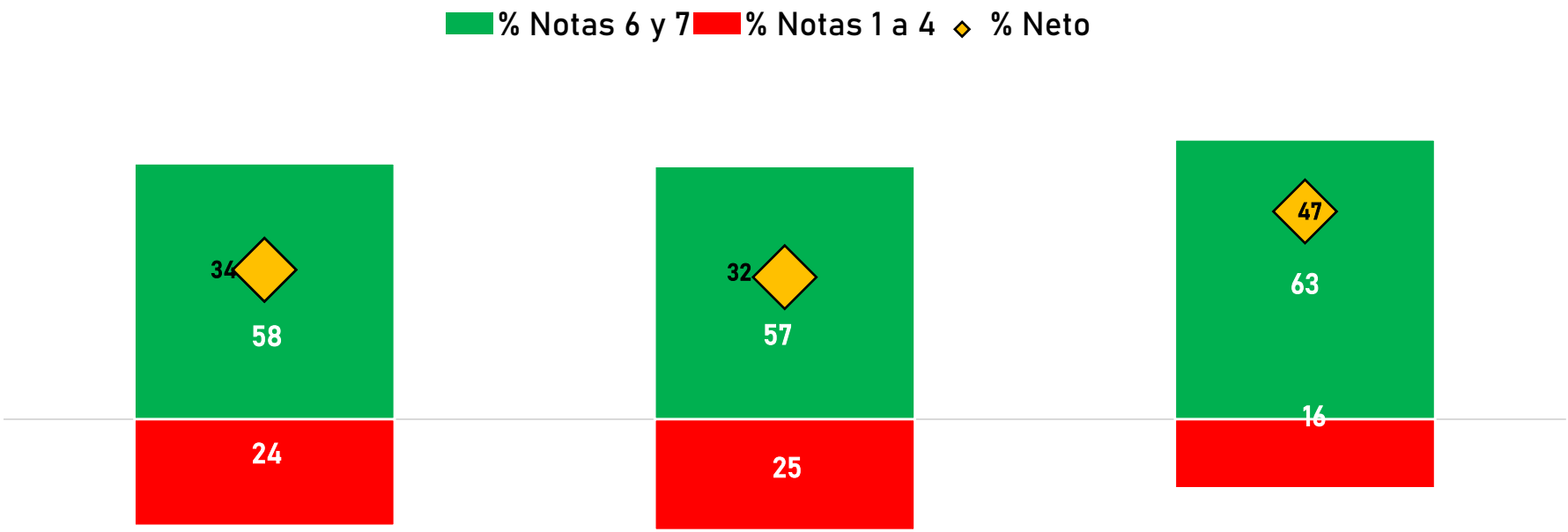
Zoom cualitativo

Evaluación de canales

- **Atención presencial:** Se levantan por parte de usuarios y entrevistados los siguientes elementos obstaculizadores para una buena atención usuaria en el canal presencial.
  - Entrega de información confusa y/o imprecisa en el primer contacto
  - Atención lenta y poco eficiente: usuarios aprecian que no existe personal suficiente
  - Espacios para el error: La falta de sistematización y automatización de procesos admite que se pidan documentos que no son necesarios
  - Reparos en el trato: Se entiende que el usuario de la COMPIN viene con una carga emocional importante.
- **Atención remota:** preferencia por el uso de canales remotos, siempre y cuanto estos garanticen una calidad de atención y resolutividad equivalente a la que se espera del canal presencial.

Satisfacción con el servicio en Canales: COMPIN (%)

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



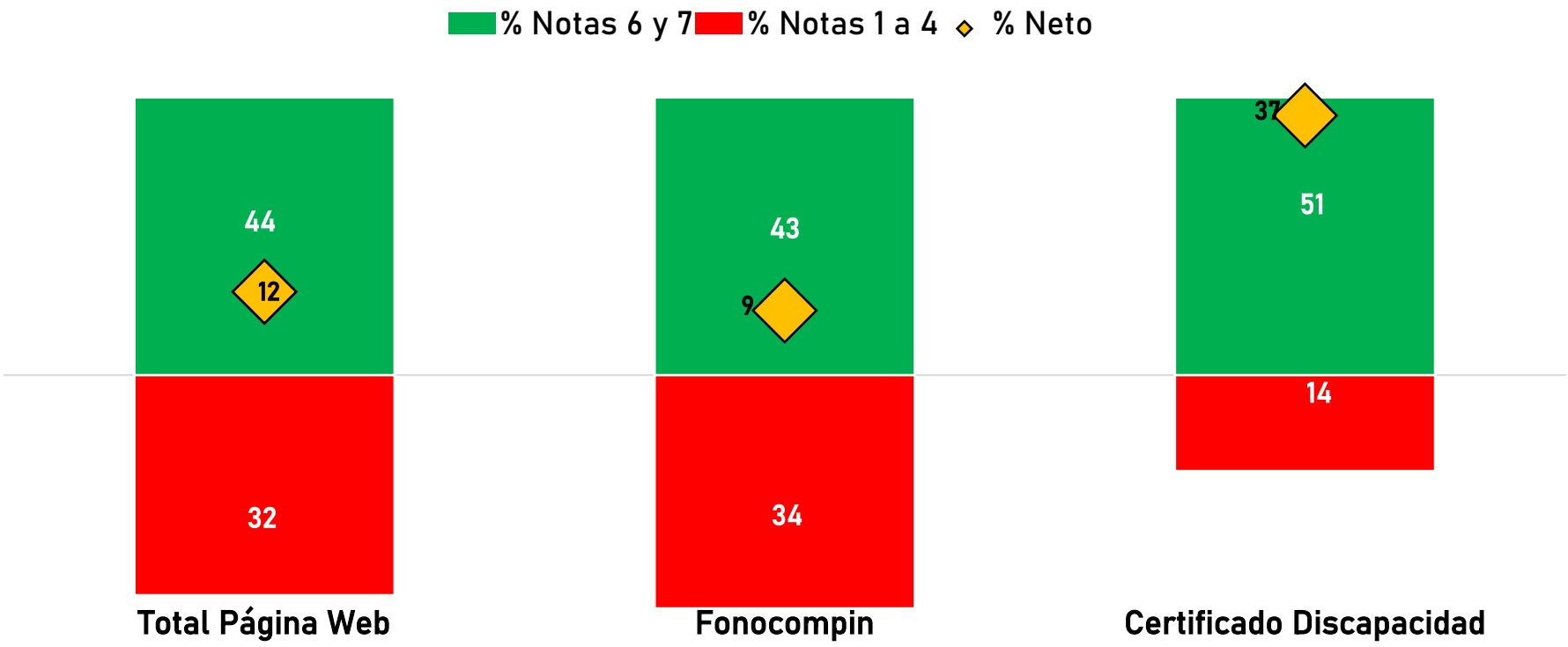
	Total Call Center	Fonocompin	Certificado Discapacidad
N=	(2.169)	(1.932)	(237)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: COMPIN (%)

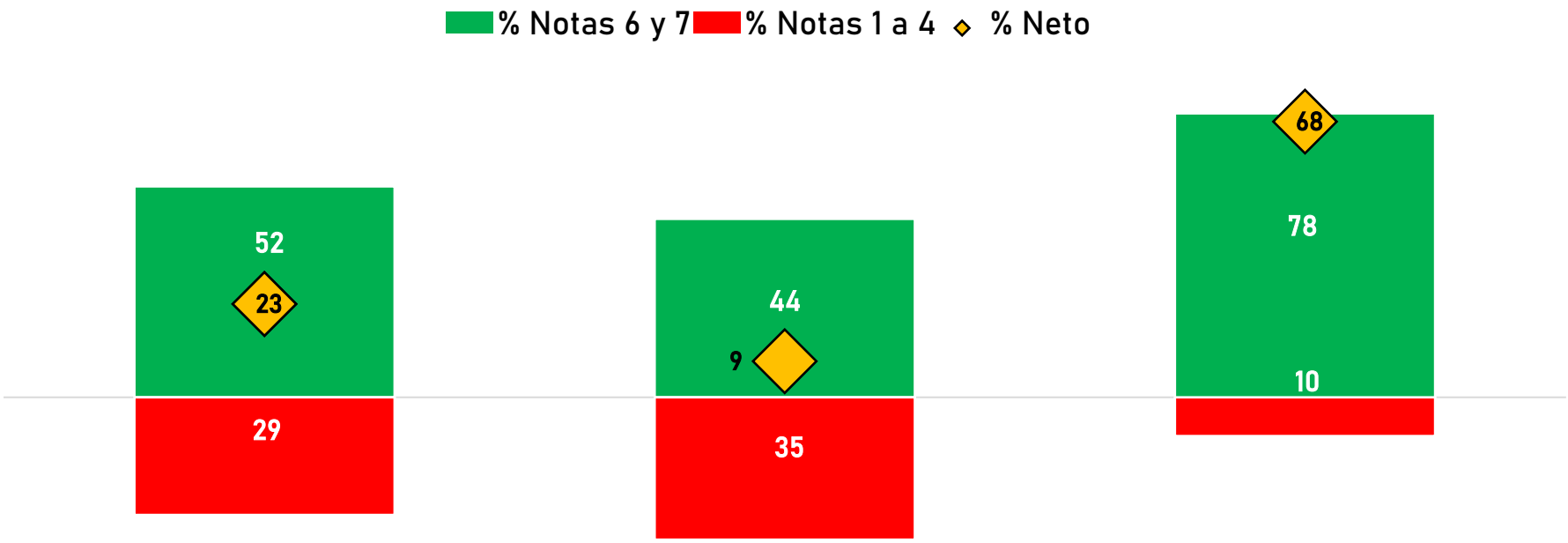
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **PÁGINA WEB** ¿qué nota le pondría?



N=	(1.251)	(1.128)	(123)

Satisfacción con el servicio en Canales: COMPIN (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **SUCURSAL DE LA COMPIN** ¿qué nota le pondría?



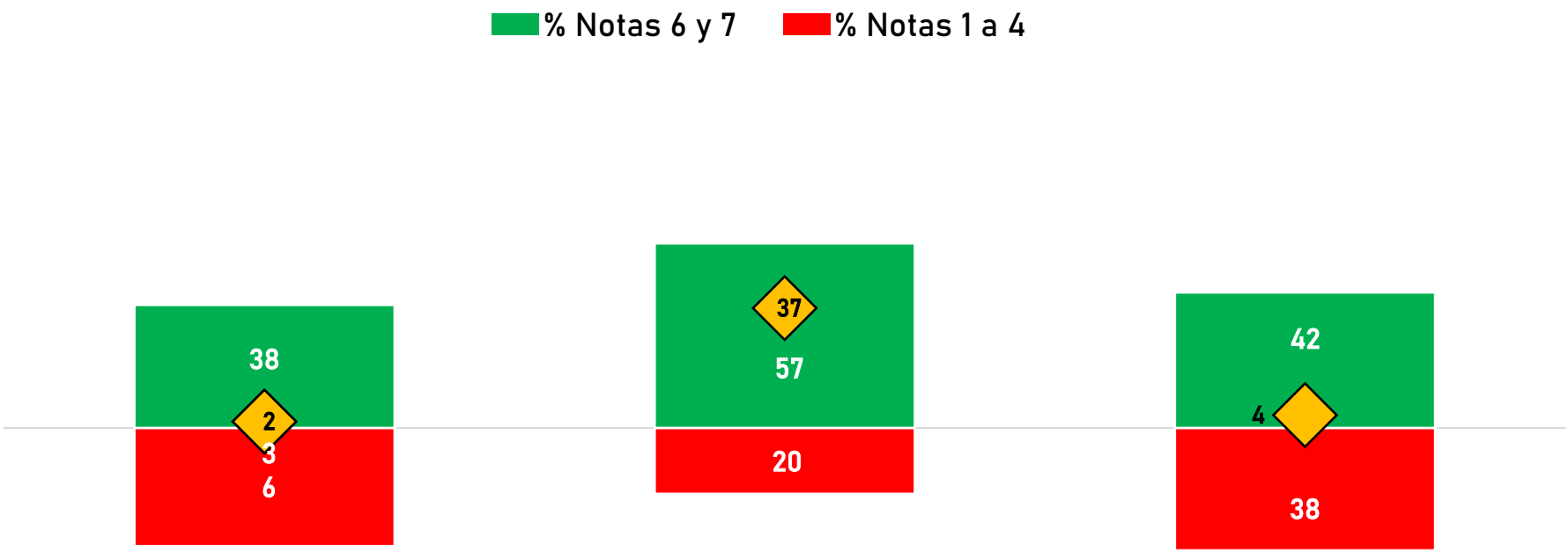
	Total Sucursal de la COMPIN	Fonocompin	Certificado Discapacidad
N=	(2.067)	(1.564)	(503)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación de sucursal: COMPIN (%)

Sólo para quienes usaron Sucursal de la COMPIN. Pensando en la última visita a la Oficina de la COMPIN, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 2.683

Zoom cualitativo

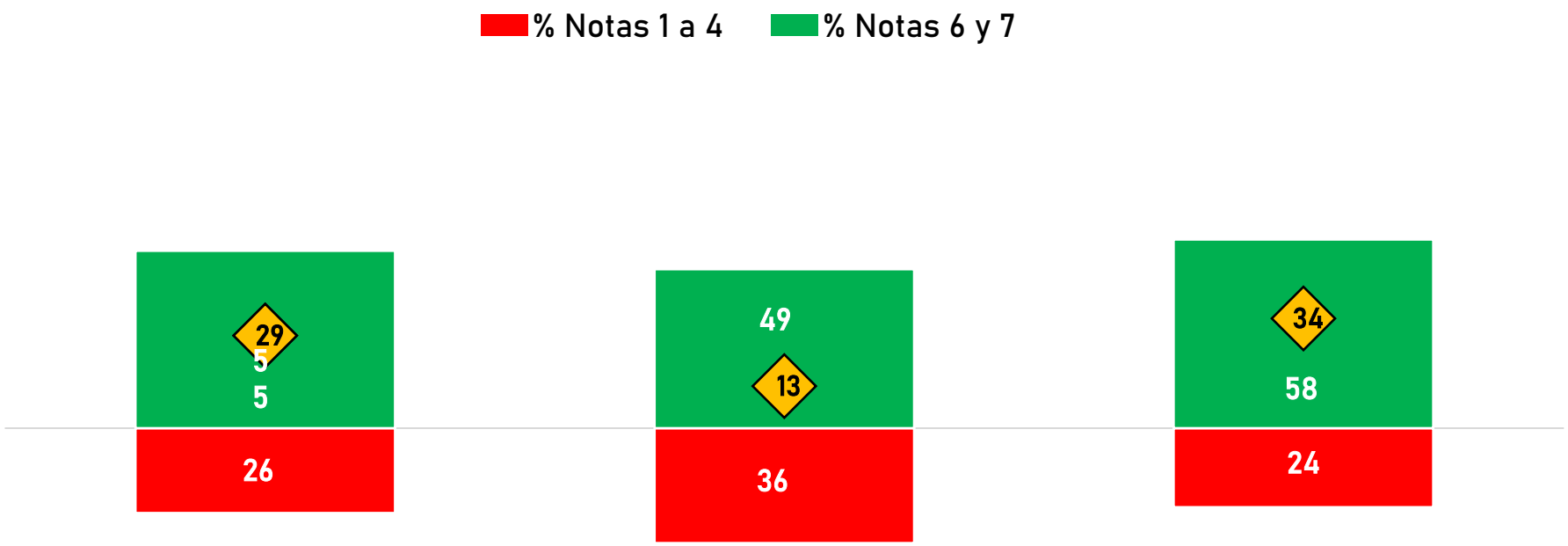
Obstaculizadores

El rol del tiempo y los plazos:

Se manifiesta un descontento respecto al tiempo que toma la atención en la oficina. Los usuarios declaran conformes ante el plazo de las resoluciones y el posterior pago de licencias.

Evaluación Específica Experiencia: COMPIN (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la COMPIN? 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?

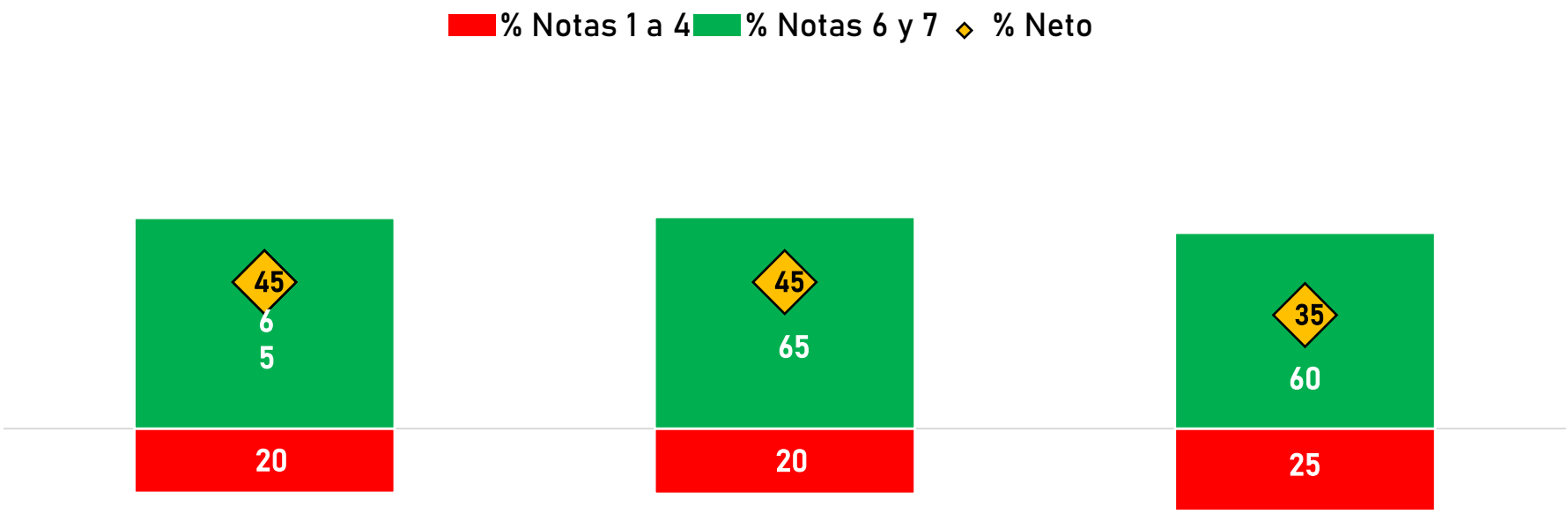


Facilidad

N= 2.683

Evaluación Específica Experiencia: COMPIN (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la COMPIN? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



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

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

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

Resolutividad

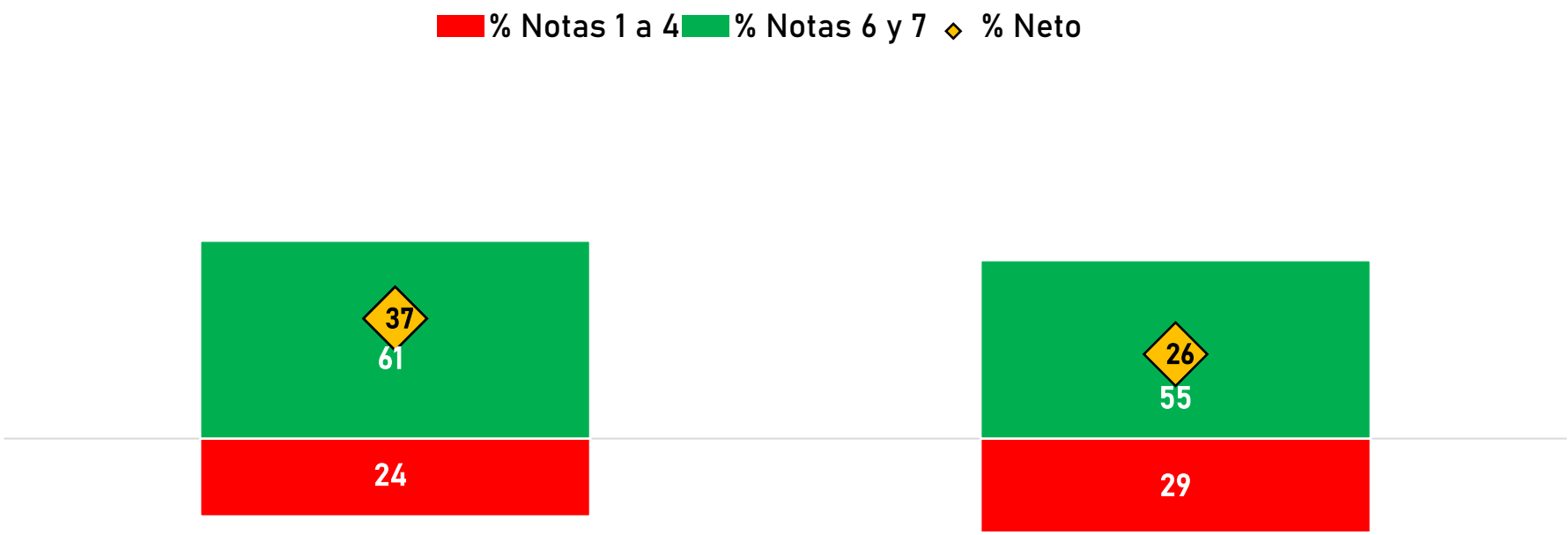
N= 2.683

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: COMPIN (%)

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 SII. 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 COMPIN me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

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

Agrado

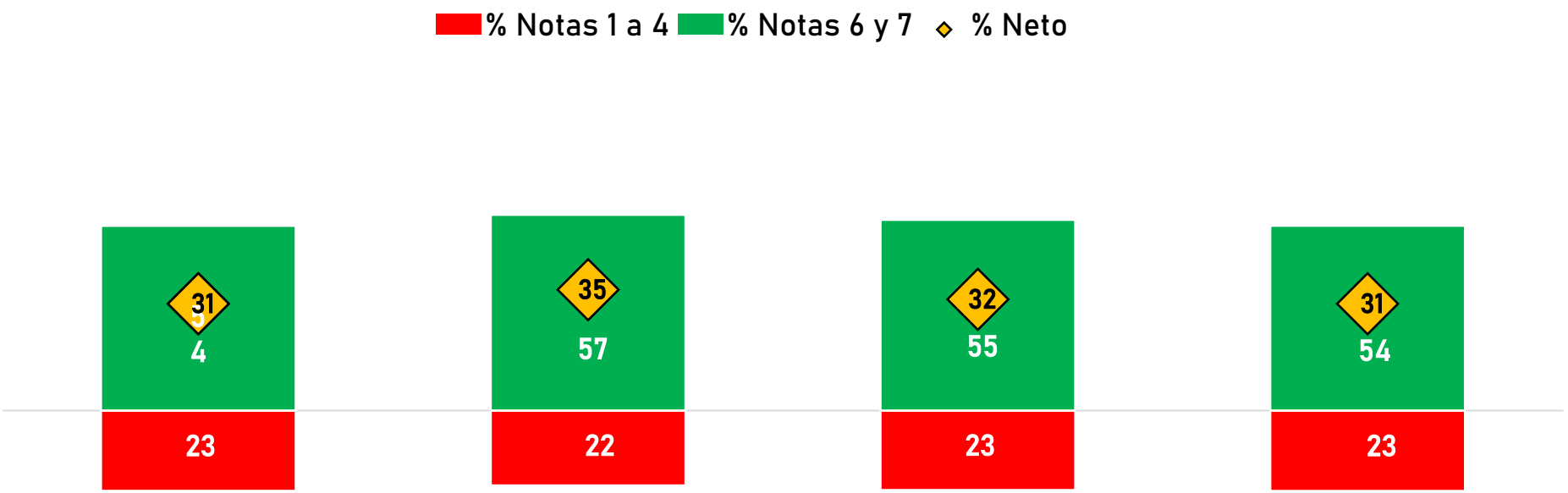
N= 2.683

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: COMPIN (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido en la COMPIN (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



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

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

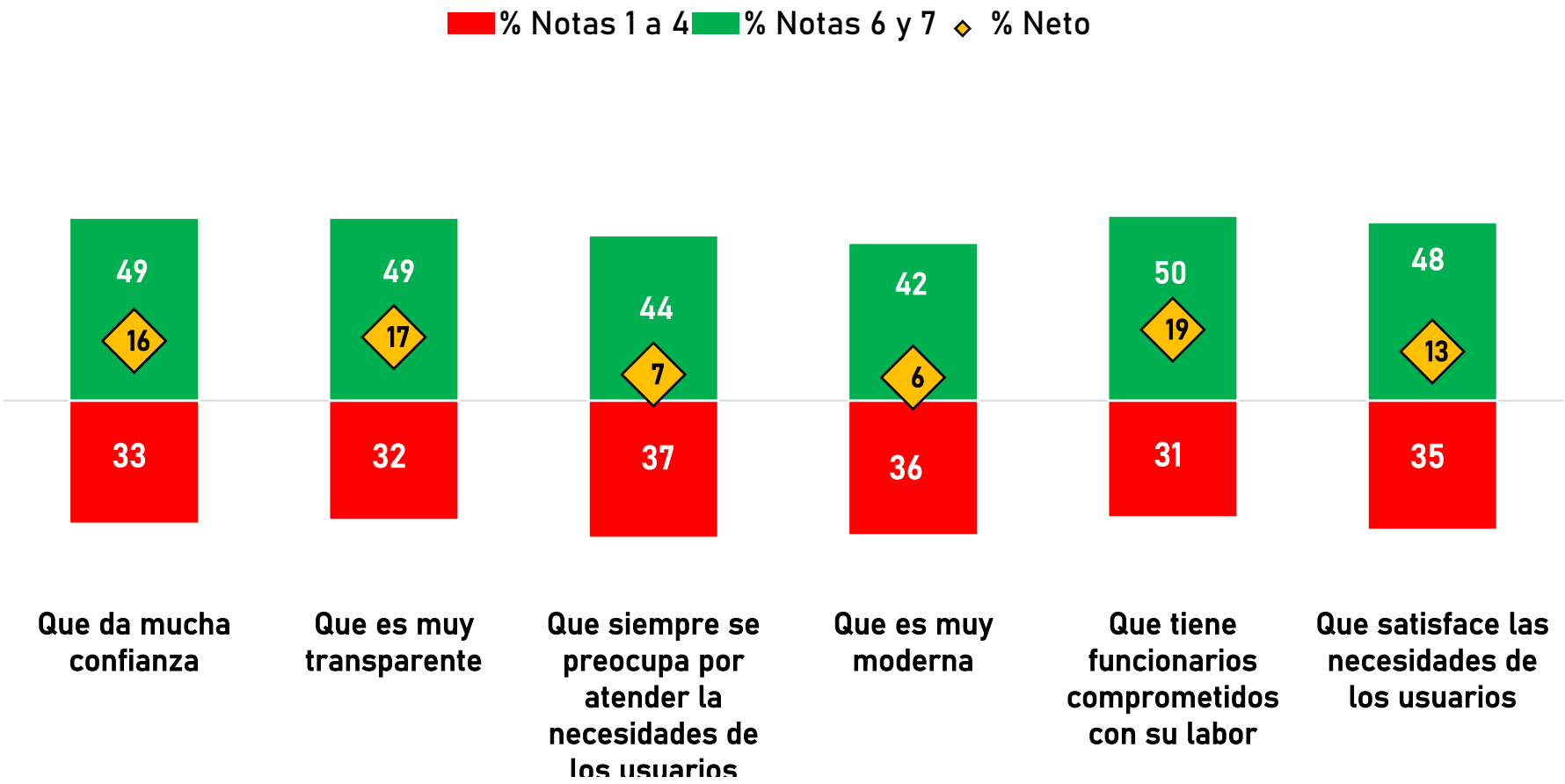
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la COMPIN

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

N= 2.683

Imagen Institucional: COMPIN (%)

Ahora pensando en la COMPIN en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



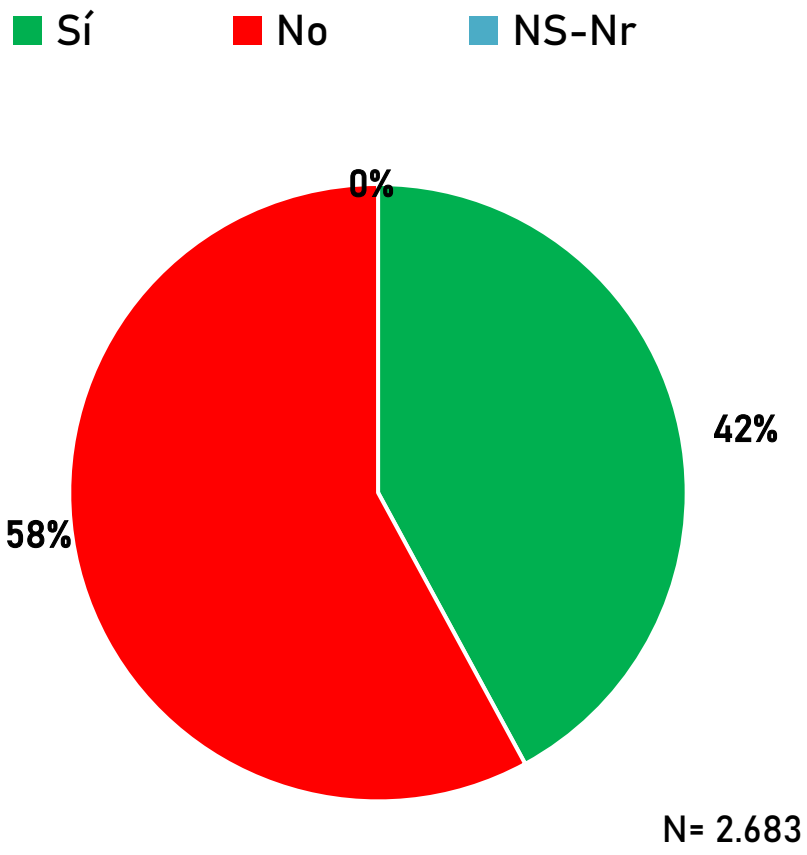
N= 2.683

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

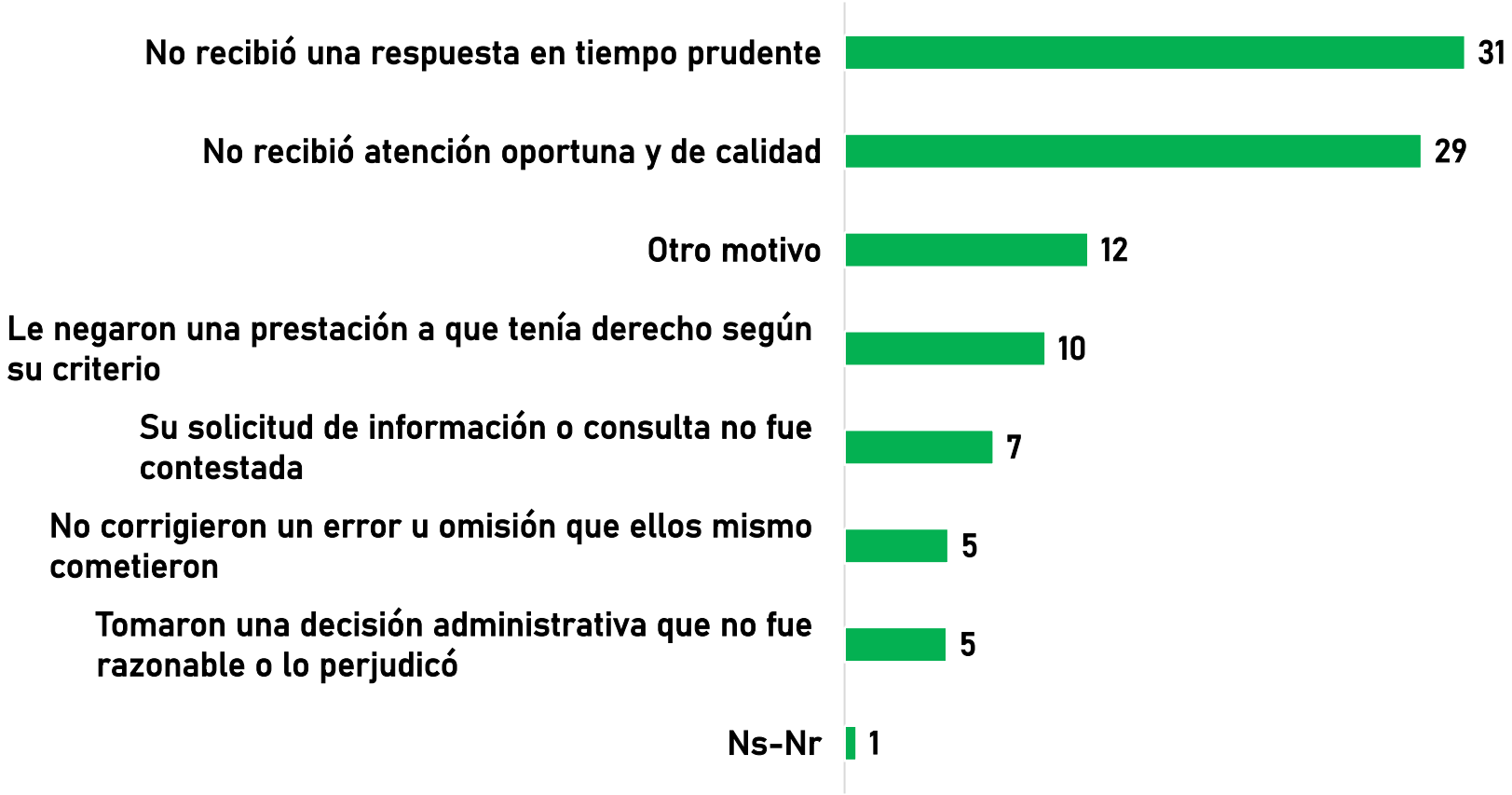
Problemas durante el Trámite: COMPIN (%)

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



Problemas durante el Tramite - Tipo: COMPIN (%)

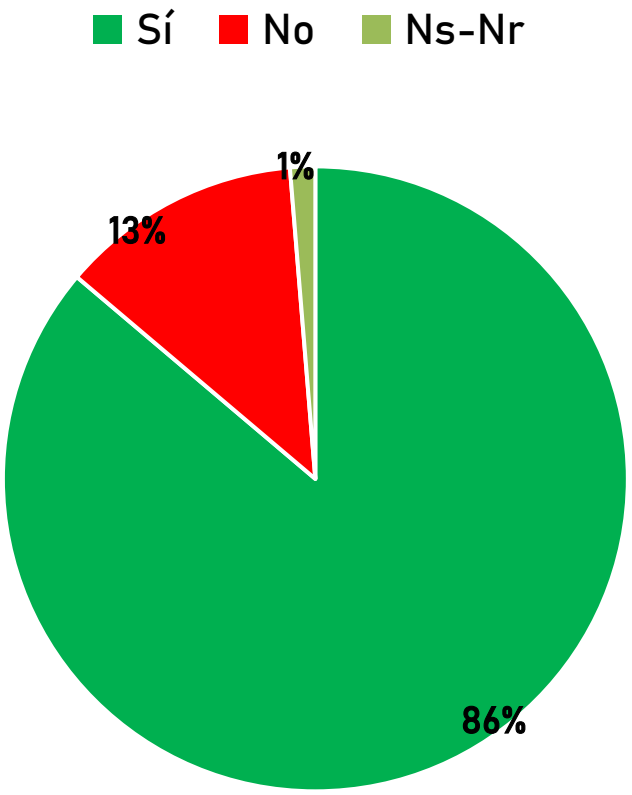
¿Qué problema tuvo?



N= 1.121

Problemas durante el Tramite - Contacto: COMPIN (%)

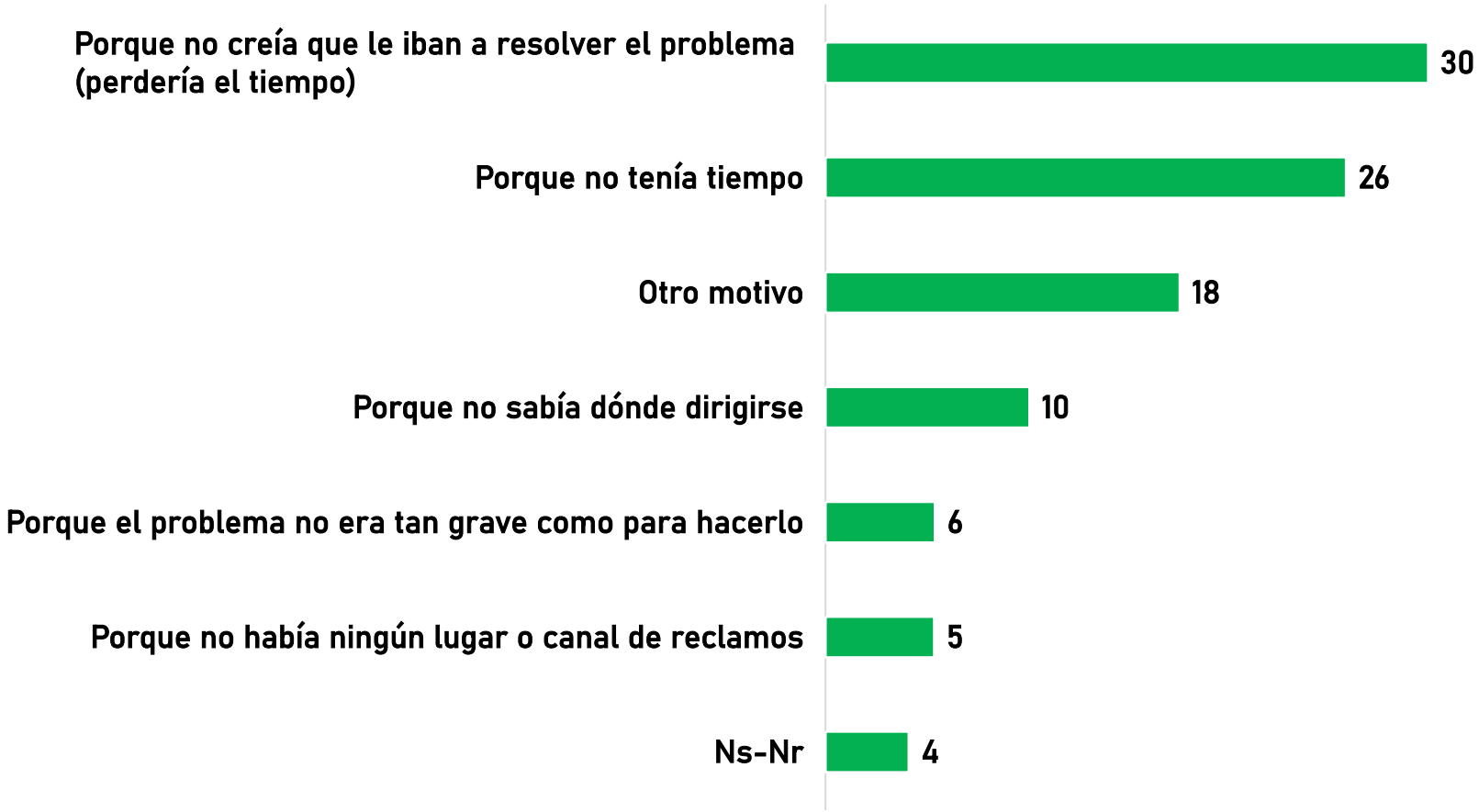
¿Se contactó con la COMPIN para resolver su problema?



N= 1.154

Problemas durante el Trámite – No contacto: COMPIN (%)

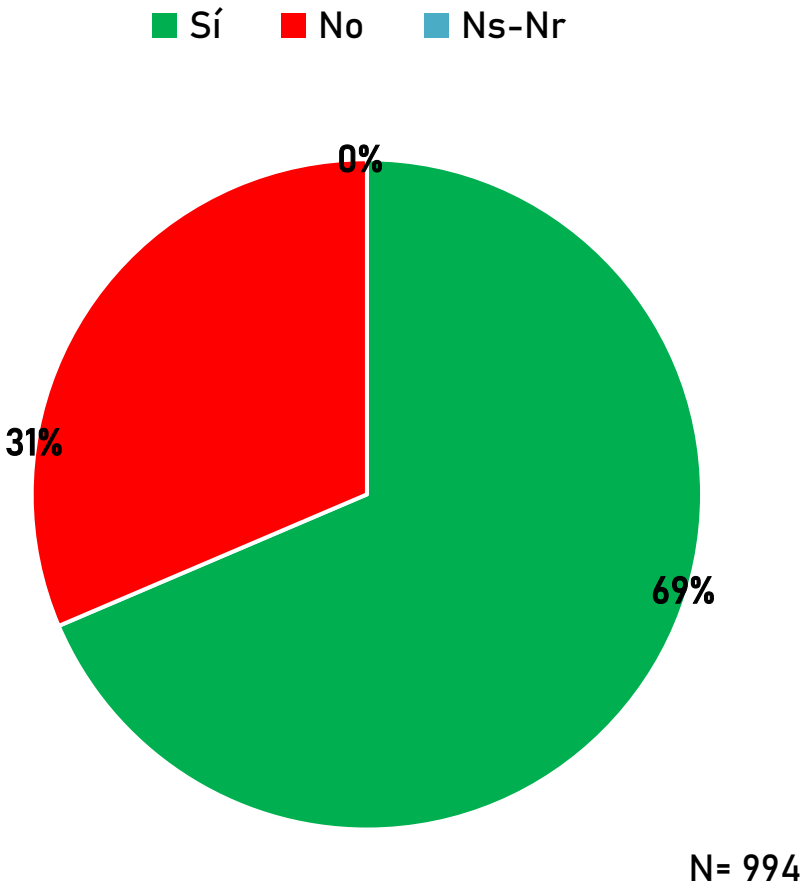
¿Por qué no se contactó?



N= 145 (Sólo para quienes NO se contactan)

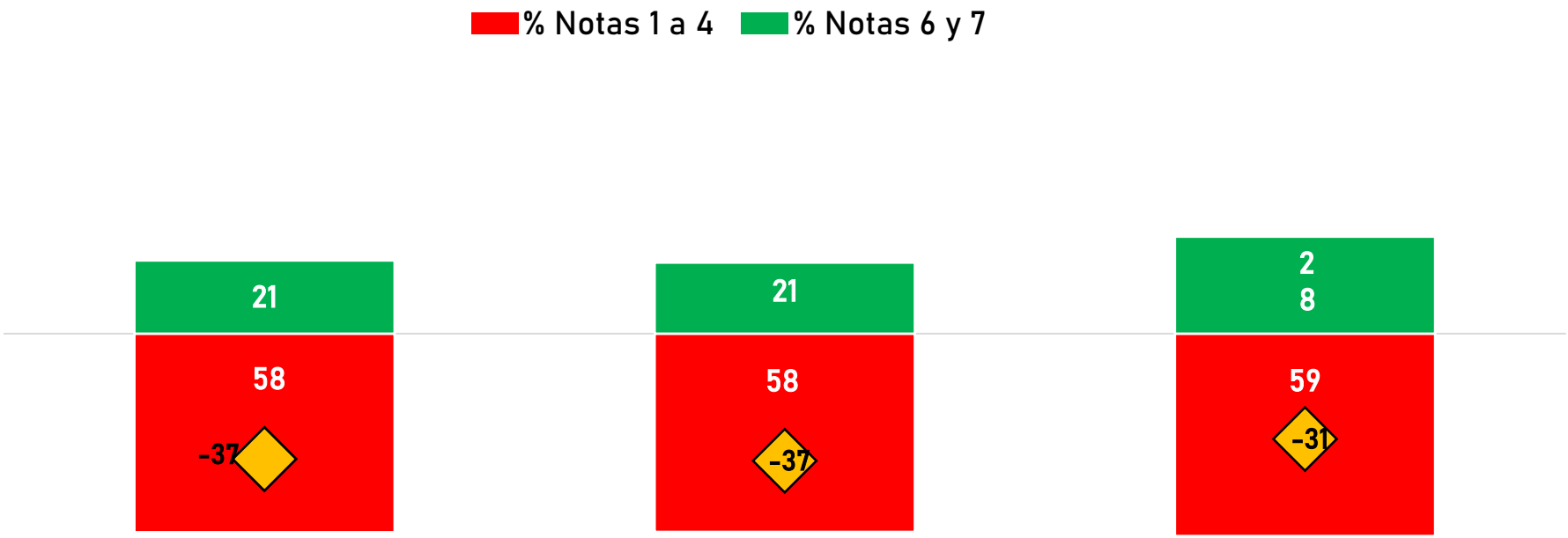
Problemas durante el Trámite – Respuesta: COMPIN (%)

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



Problemas durante el Trámite – Satisfacción Respuesta: COMPIN (%)

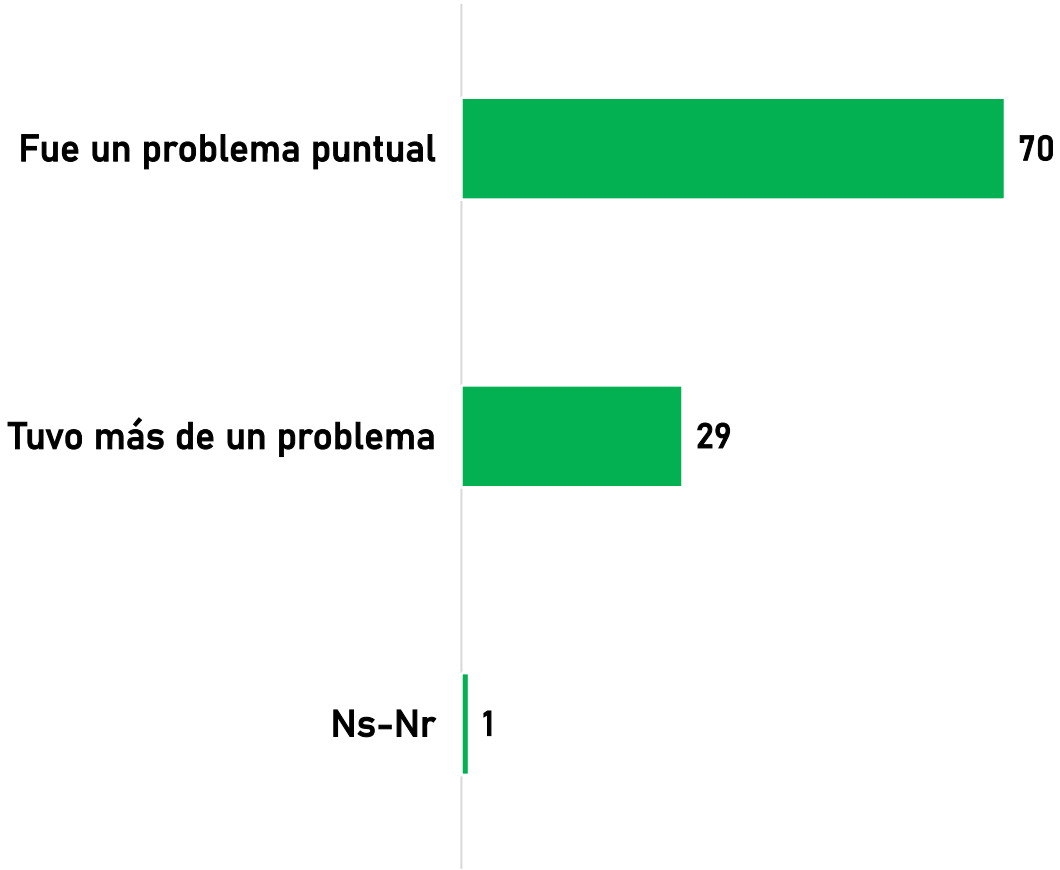
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de la COMPIN?



	Satisfacción respuesta	Fonocompin	Certificado Discapacidad
N=	(994)	(913)	(81)

Problemas durante el Trámite – Problemas: COMPIN (%)

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



N= 1.139

Modelo de Experiencia COMPIN

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) COMPIN

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.

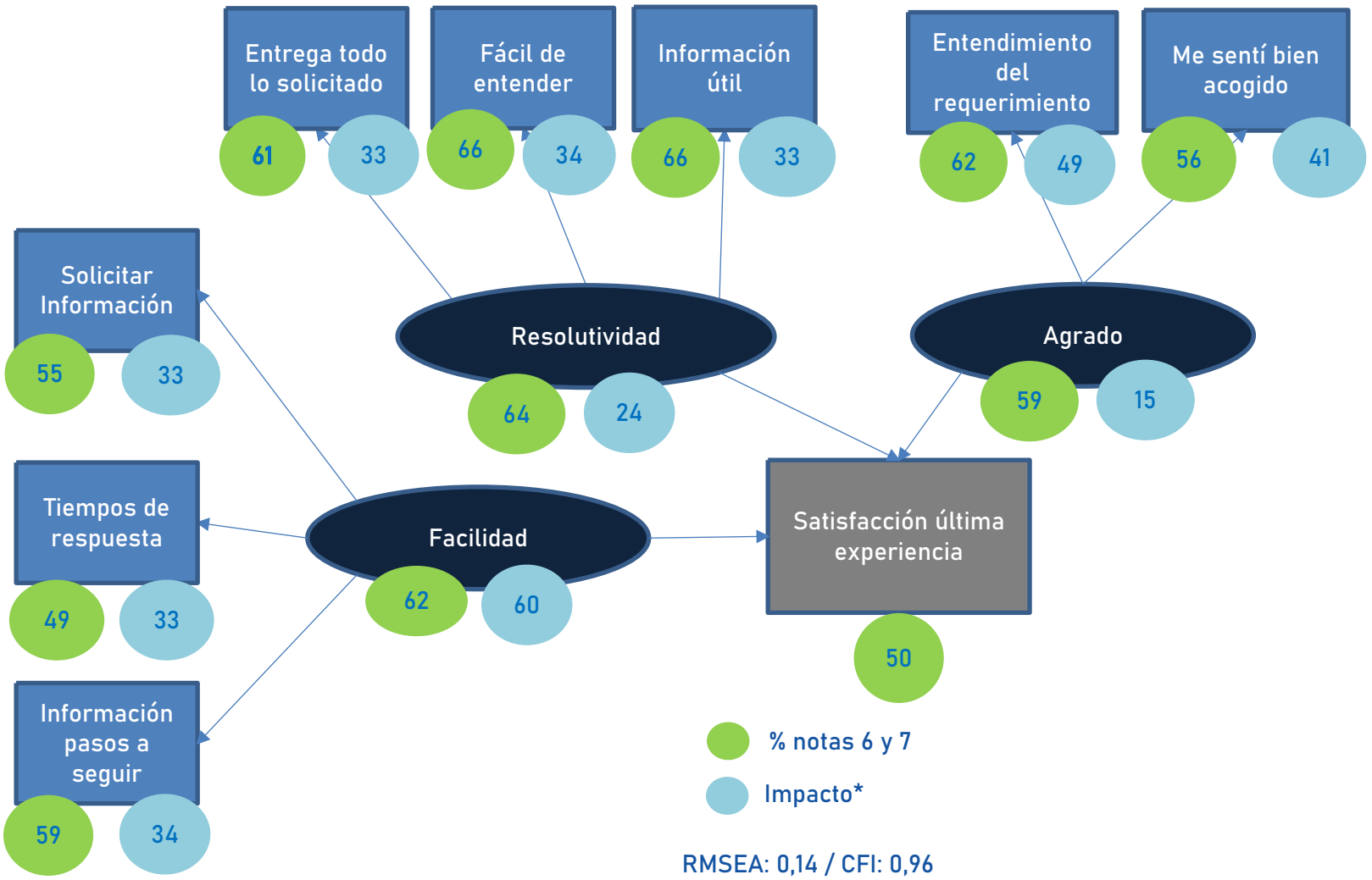
Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE). Los detalles metodológicos de la estimación se presentan en las próximas láminas

Los modelos presentan índices de ajuste cercanos a los criterios que se consideran adecuados (RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor a 0,95),

En el primer y segundo modelo se observa que la dimensión que más incide en la satisfacción del usuario con la última experiencia es la **Facilidad**.

Modelo de Experiencia COMPIN

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,14 / CFI: 0,96

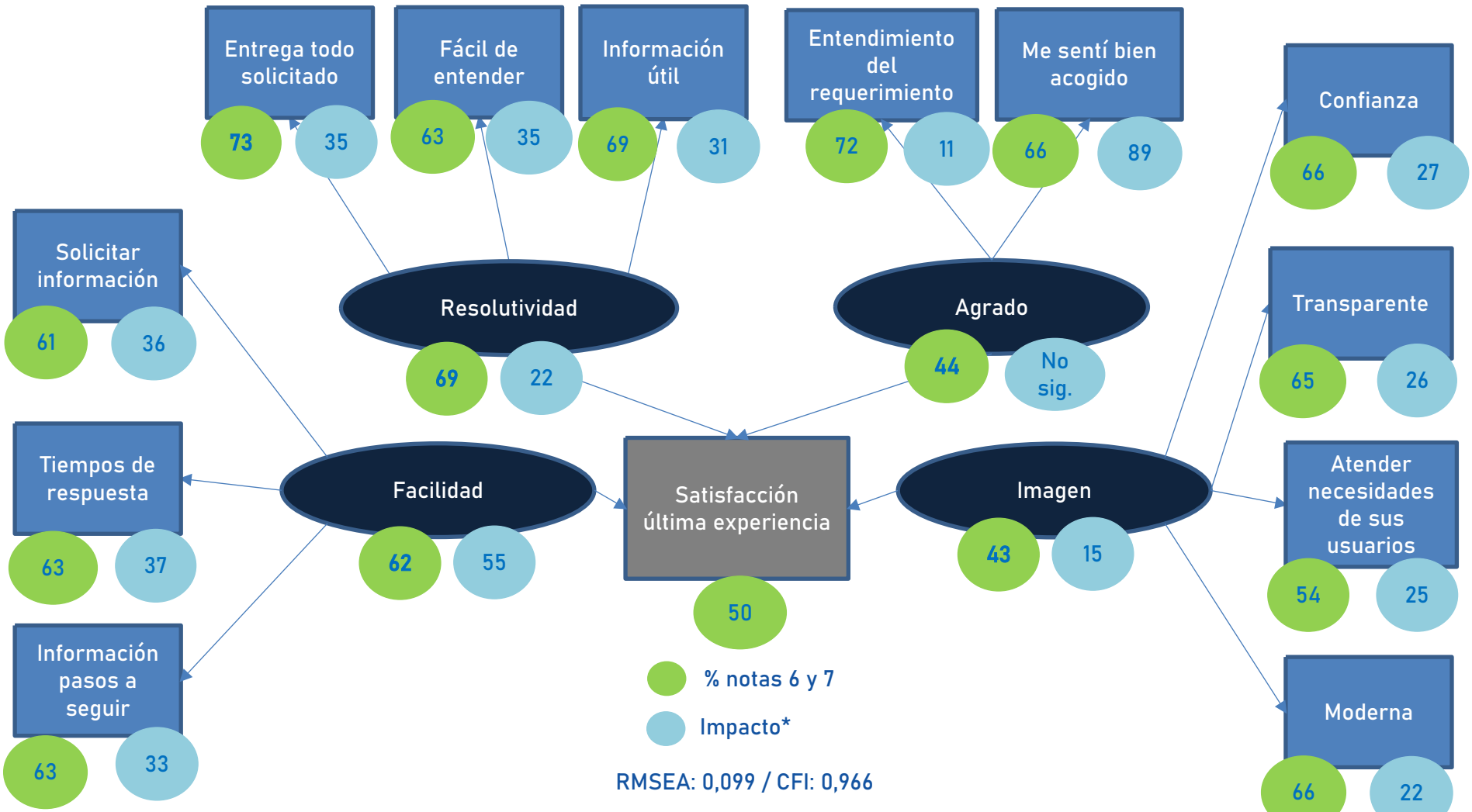
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia + Imagen COMPIN

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,099 / CFI: 0,966

No sig: coeficiente no significativo

*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 COMPIN- 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. En específico, se reordenaron las dimensiones de las variables latentes.

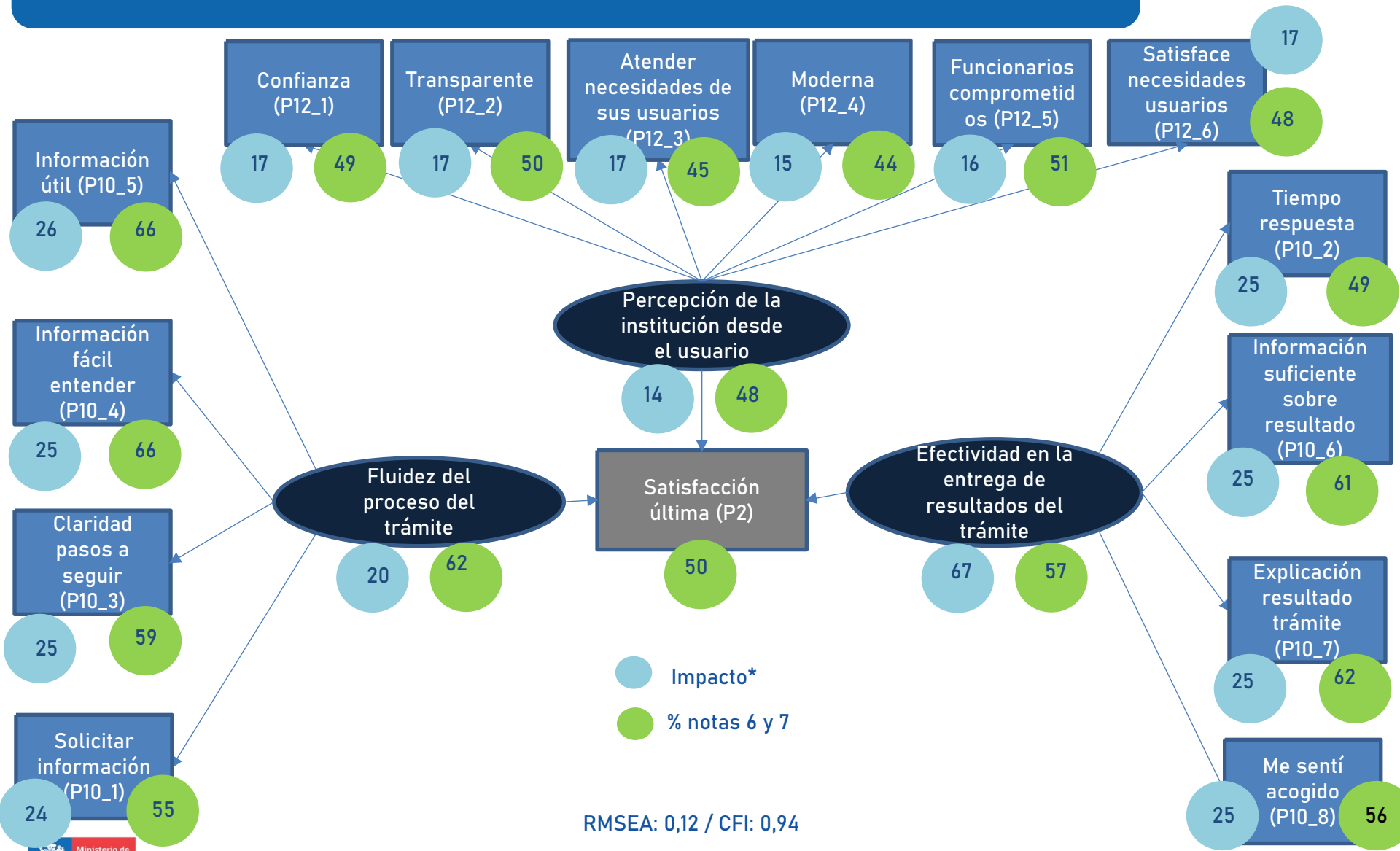
El modelo presenta indicadores de ajuste muy cercanos al criterio adecuado de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95, pero su capacidad explicativa no difiere del modelo anteriormente realizado.

Observando este tercer modelo, se concluye que la dimensión más relevante en la satisfacción con la última experiencia es la efectividad en la entrega de los resultados del trámite, con un 67% de impacto. Ésta se encuentra compuesta por los indicadores de tiempo de espera, información suficiente sobre el resultado, explicación del trámite y sentirse acogido.

El indicador que presenta la evaluación más baja en la efectividad es el de satisfacción con el tiempo de espera, donde el 49% lo evalúa con notas de 6 o 7, seguido por la información suficiente con un 56%

Modelo de Experiencia COMPIN – Exploratorio

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,12 / CFI: 0,94

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

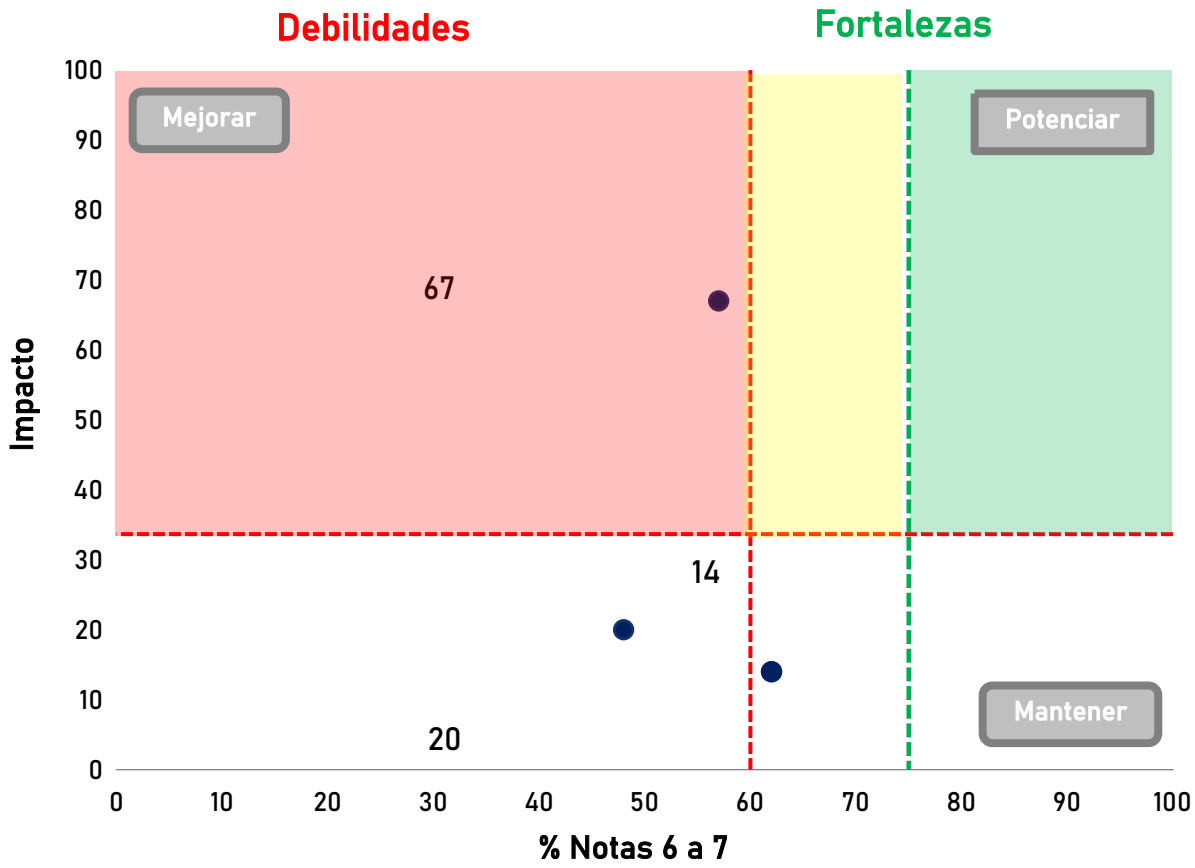
[49]

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades COMPIN

Dimensiones

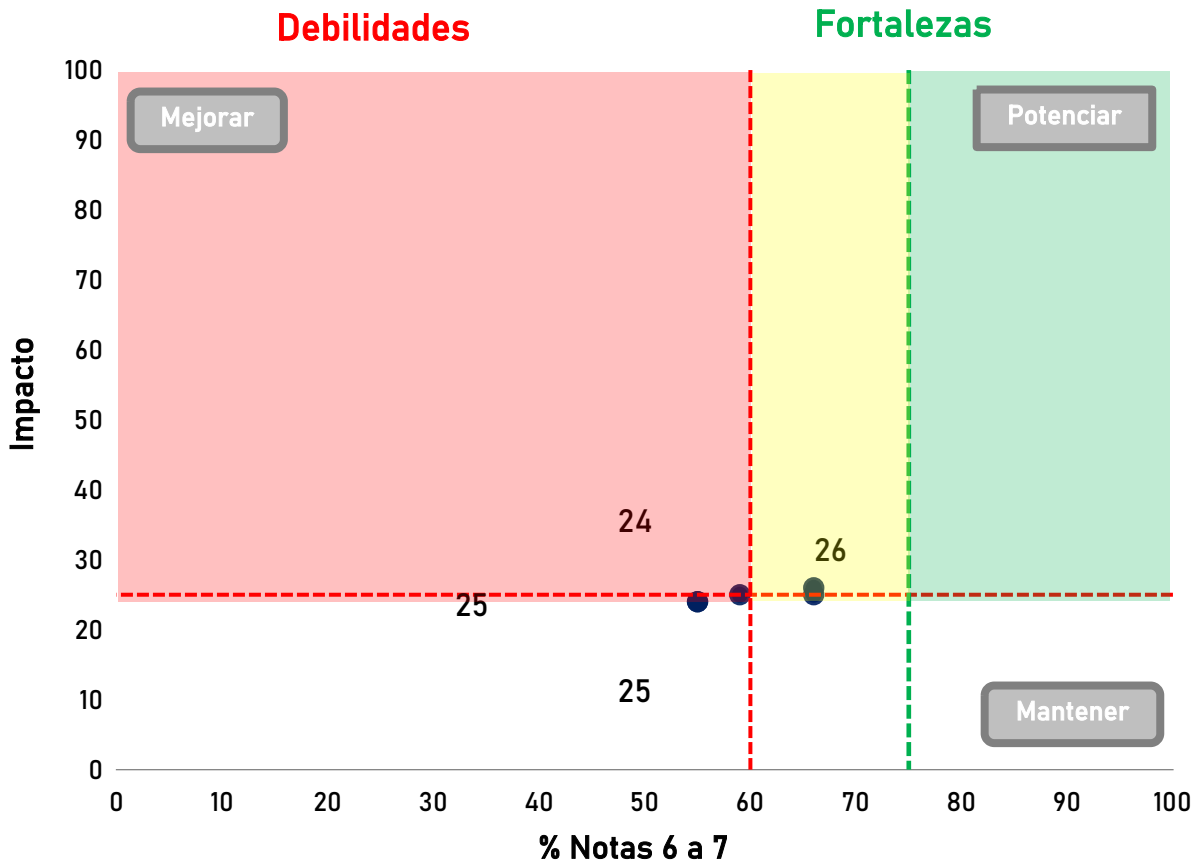


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades COMPIN

Atributos de Fluidez del Proceso de Trámite

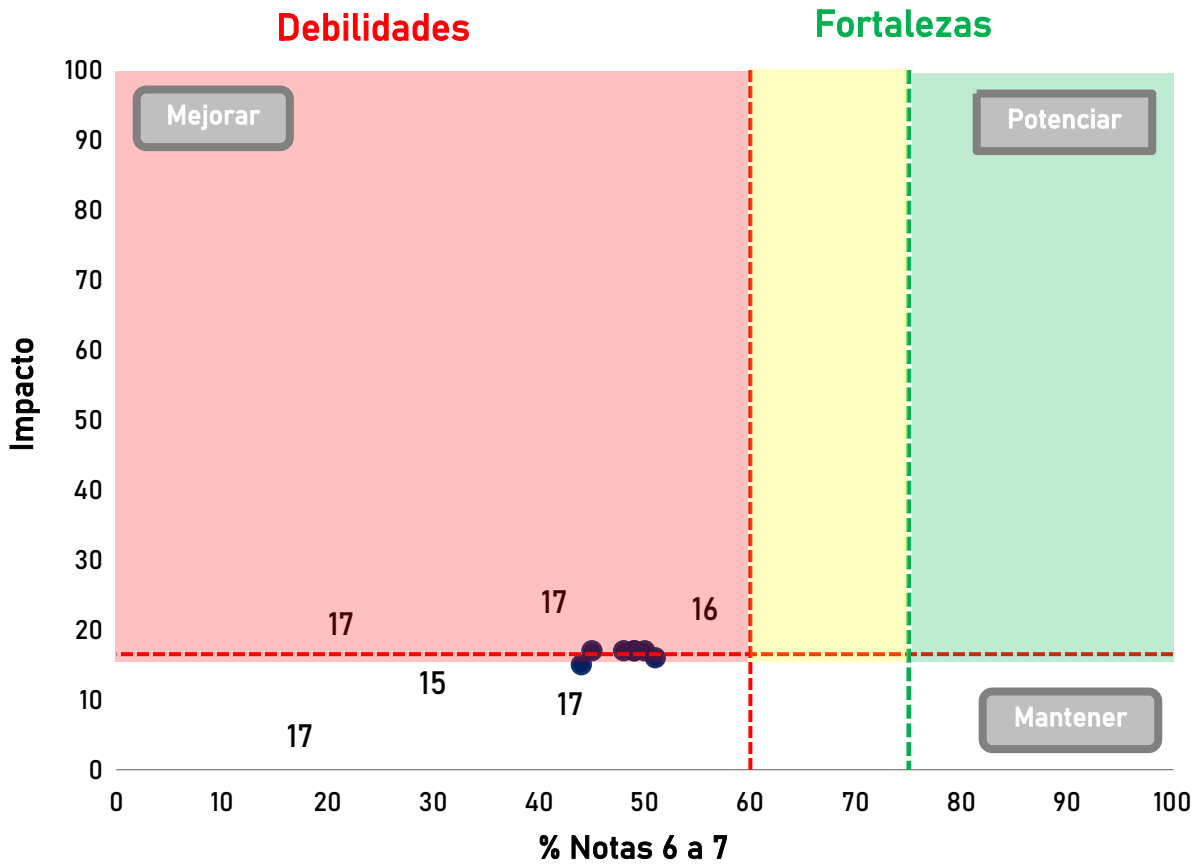


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades COMPIN

Atributos de Percepción de la Institución Desde el Usuario

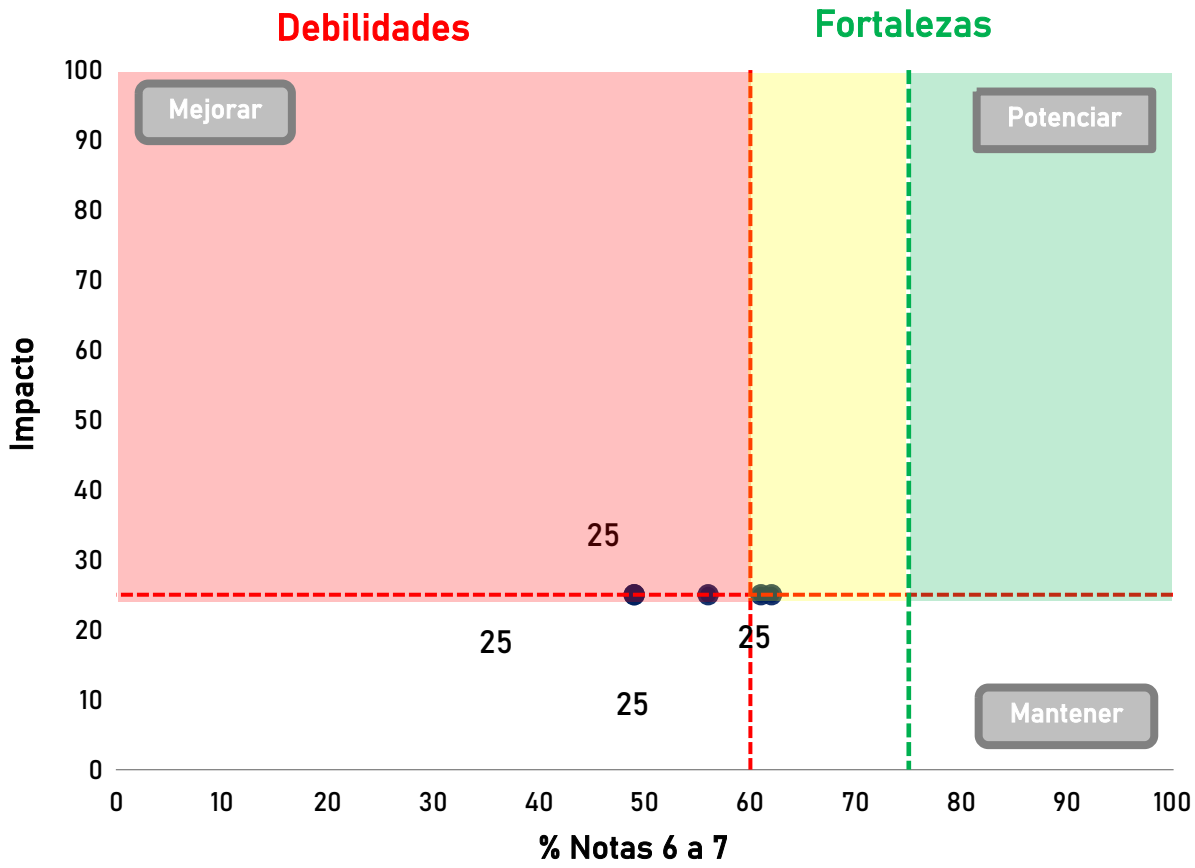


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades COMPIN

Atributos de Efectividad en la Entrega de Resultados del Trámite



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Variables que discriminan la satisfacción: COMPIN

Modelo CHAID

Técnica creada por Gordon V. Kass en 1980 que consiste en un rápido algoritmo de árbol estadístico y multidireccional que explora datos de forma rápida y eficaz, y crea segmentos y perfiles con respecto al resultado deseado.

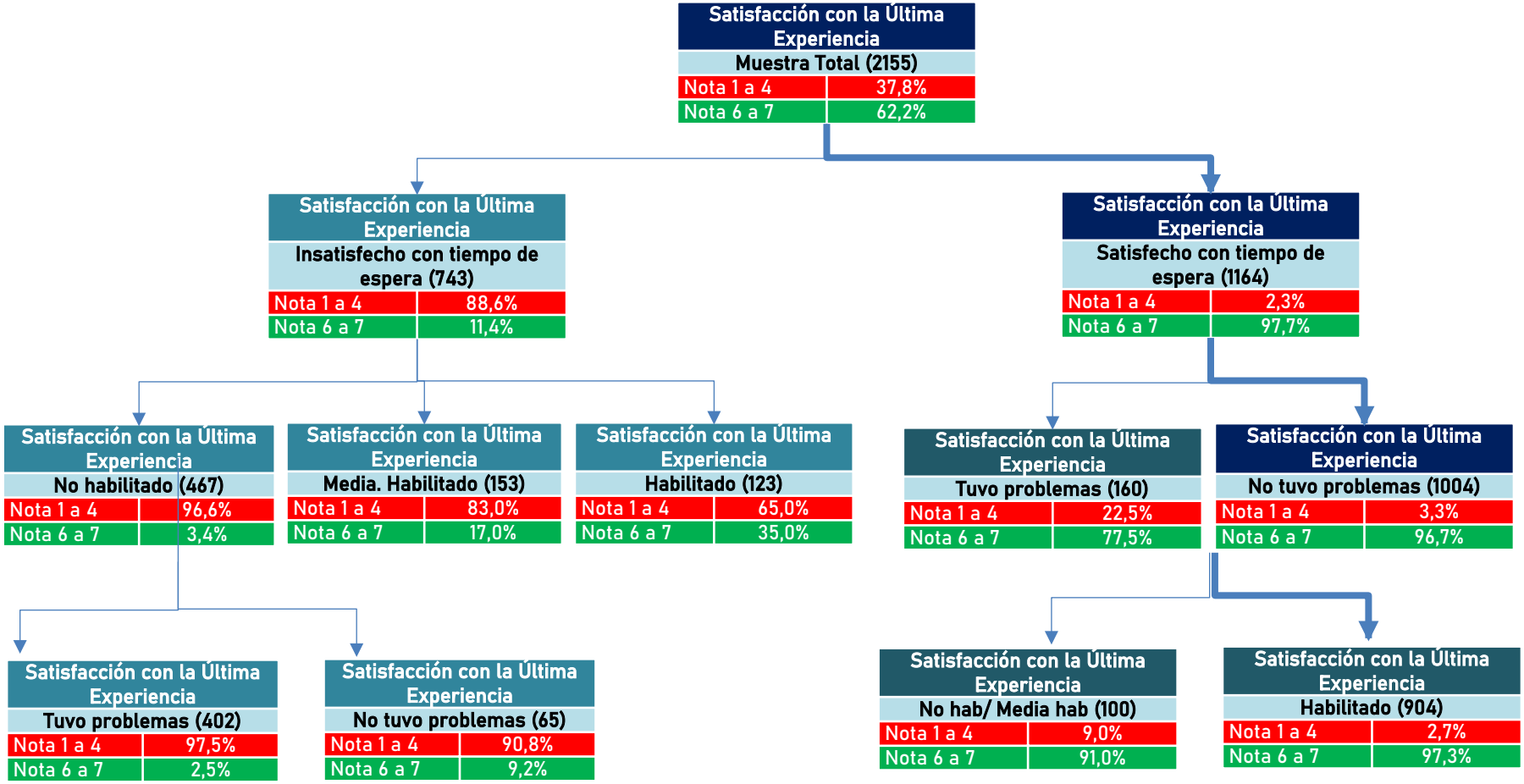
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la variable dependiente.

En la siguiente lámina se presentan los resultados usando el método CHAID. Este busca encontrar aquellas variables que mejor predicen la satisfacción del usuario con la última experiencia.

Los resultados indican que las personas que evalúan de manera negativa su última experiencia con la institución, los predictores más importantes son el ***tiempo de espera*** y en segundo lugar la ***habilitación,*** y en tercer lugar el ***tener problemas***. Por otro lado, para aquellos que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia, las variables más importantes son –en orden- el ***tiempo de espera***, el ***no tener problemas*** y la ***habilitación***. Estas tres variables otorgan una ganancia del 42% de la muestra.

Variables que discriminan la satisfacción: COMPIN

Aplicación Modelo CHAID



MAYOR GANANCIA
(41,9% de la muestra)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en la COMPIN?

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho con tiempo de espera (1164)	
Nota 1 a 4	2,3%
Nota 6 a 7	97,7%

TENENCIA DE PROBLEMAS	
No tuvo problemas (1004)	
Nota 1 a 4	3,3%
Nota 6 a 7	96,7%

HABILITACIÓN	
Habilitado (904)	
Nota 1 a 4	2,7%
Nota 6 a 7	97,3%

NIVEL 1: Tiempo de espera.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Tiempo de espera". Dentro de este grupo, casi el 98% de la muestra califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Tenencia de Problemas.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que "No tuvieron problemas" en su última experiencia. Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera", los que no tuvieron problemas aproximadamente el 97% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

NIVEL 3: Habilitación.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que están "habilitados". Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera" y que además "no tuvieron problemas", casi el 97% se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con el tiempo de espera la que determina mayor insatisfacción, luego es el no estar habilitado. Para este grupo el no tener problemas se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

Modelo de Clases Latentes COMPIN

Descripción de los Resultados

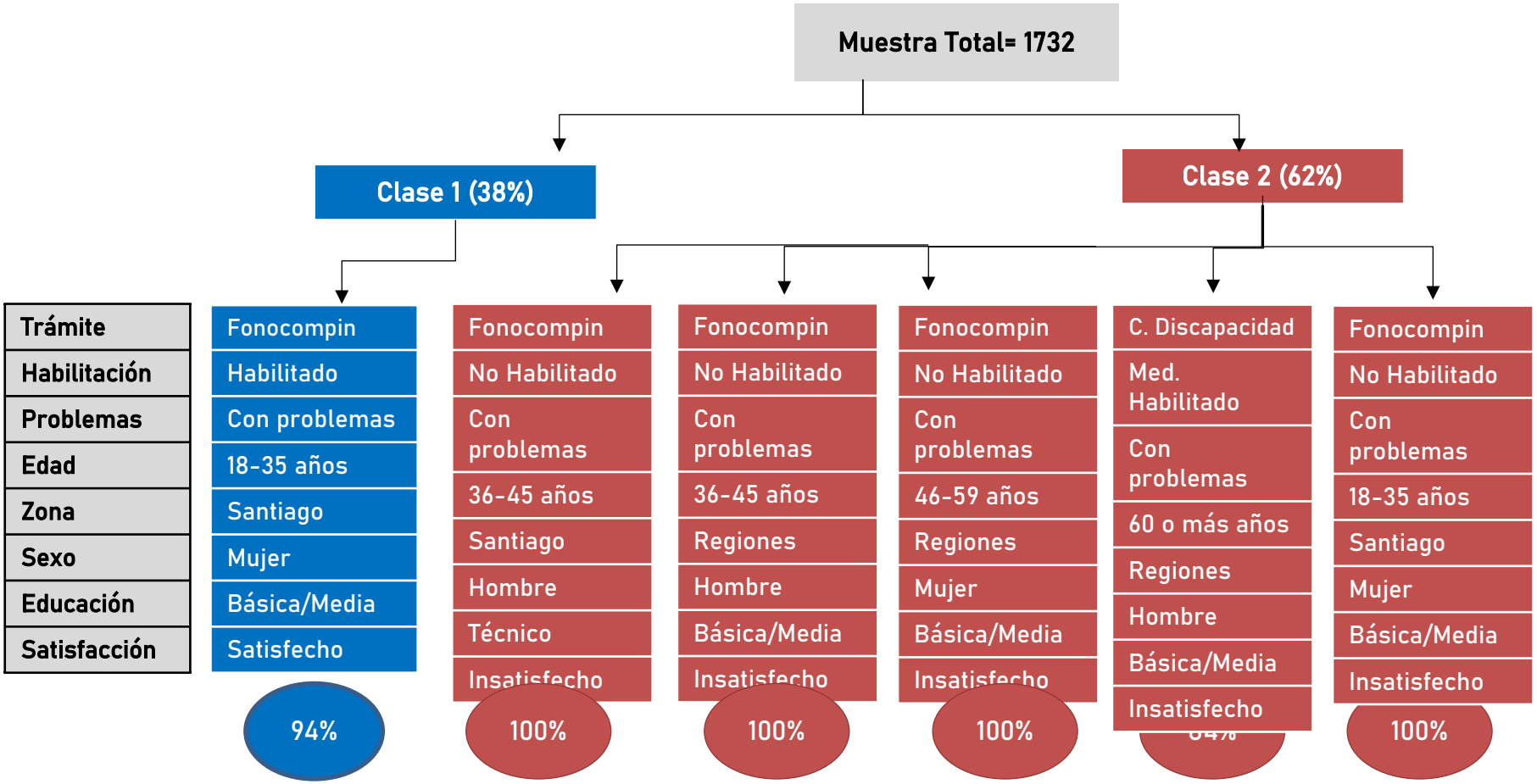
El siguiente modelo de Clases Latentes permite explorar los patrones de respuesta existentes en los datos. En primera instancia, por interés teórico e interpretativo, se estima un modelo de dos clases latentes.

Los resultados dan cuenta de que la clase 2 agrupa la mayor parte de la muestra, con un 62%.

En general, la variable que diferencia a los grupos es la satisfacción con el servicio recibido. Esto se refleja en las probabilidades condicionales, donde se aprecia que los encuestados satisfechos tienen un 95% de probabilidades de pertenecer a la clase 1, mientras que los insatisfechos un 94% de estar en la clase 2.

Patrones de Respuesta de los Encuestados

Aplicación Modelo de Clases Latentes



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

BID

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA" PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:

SUSESO, DT, SII, IPS, AN, TGR, COMPIN, SRCEI Y FONASA

Resultados Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Fonasa

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Archivo Nacional de Chile

COMPIN
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

SII

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

TGR
Tesorería General de la República

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile