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 Instituto de Previsión Social (IPS)

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

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"

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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

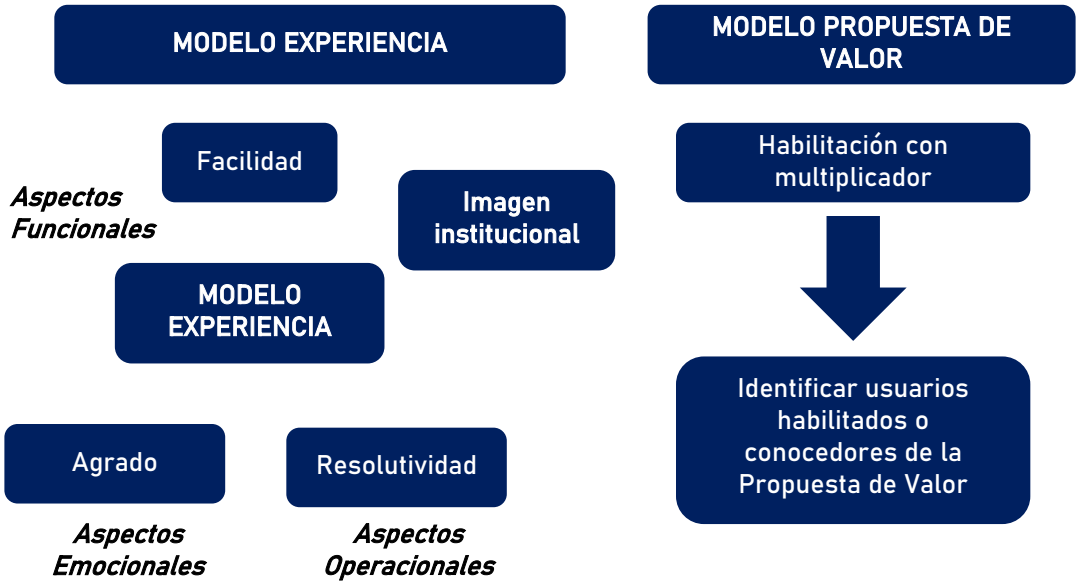
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 Superintendencia de Seguridad Social.

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 IPS
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	:	2.383 casos para Instituto de Previsión Social (IPS)
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 12 de diciembre al 20 de diciembre de 2018.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para el Instituto de Previsión Social según grupo de usuario y canal

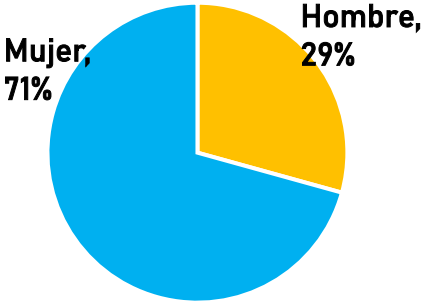
Servicios	Muestra Canal Call Center		Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Web		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
IPS	252	6,2%*	929	3,2%	403	4,9%	1.584	2,5%	230.041
Chileatiende	203	6,8%*	596	4,0%	-	-	799	3,5%	103.369
Total	455	4,6%	1.525	2,5%	403	4,9%	2.383	2,0%	333.410

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para el Instituto de Previsión Social

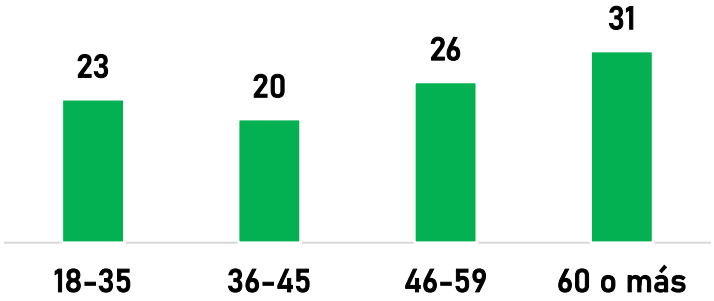
* Respecto a este servicio, no fue posible obtener una muestra mayor debido a un marco muestral con menor número de registros válidos. De los registros válidos, hubo una baja contactabilidad de usuarios, lo que no pudo ser compensando con estrategias de reemplazo alternativas para mejorar la tasa de logro.

Características Generales del Usuario IPS (%)

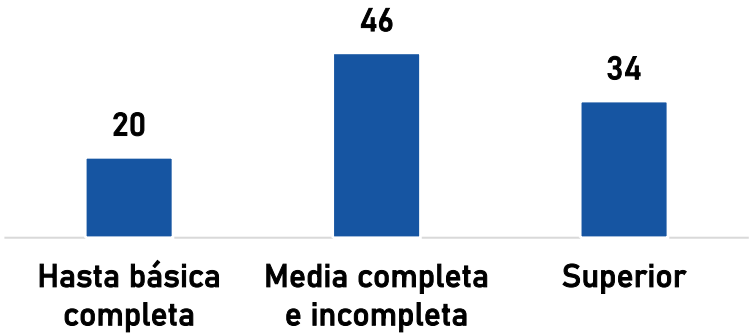
Sexo



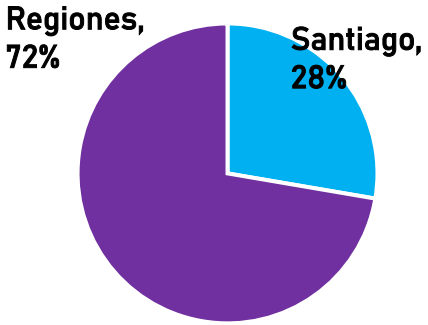
Edad en tramos



Nivel educativo



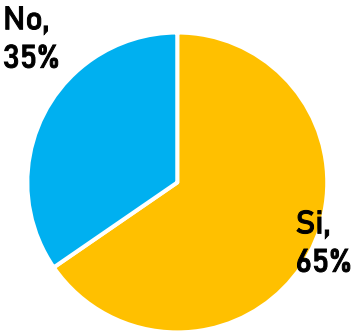
Zona de residencia



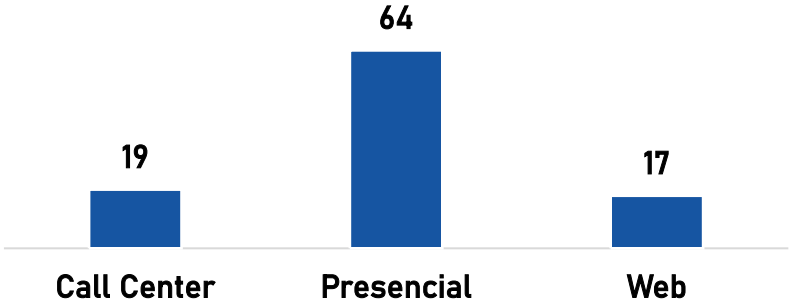
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario IPS (%)

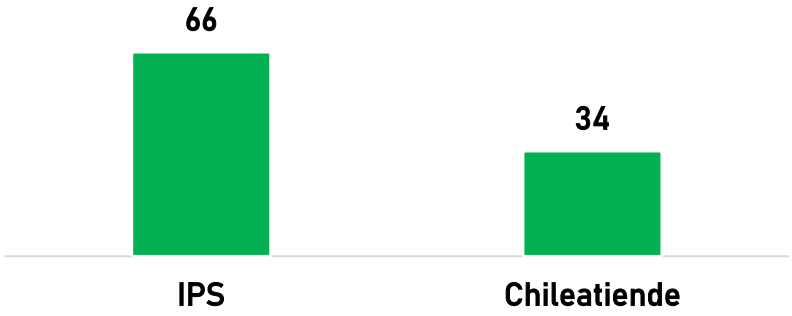
Jefatura de hogar



Canal

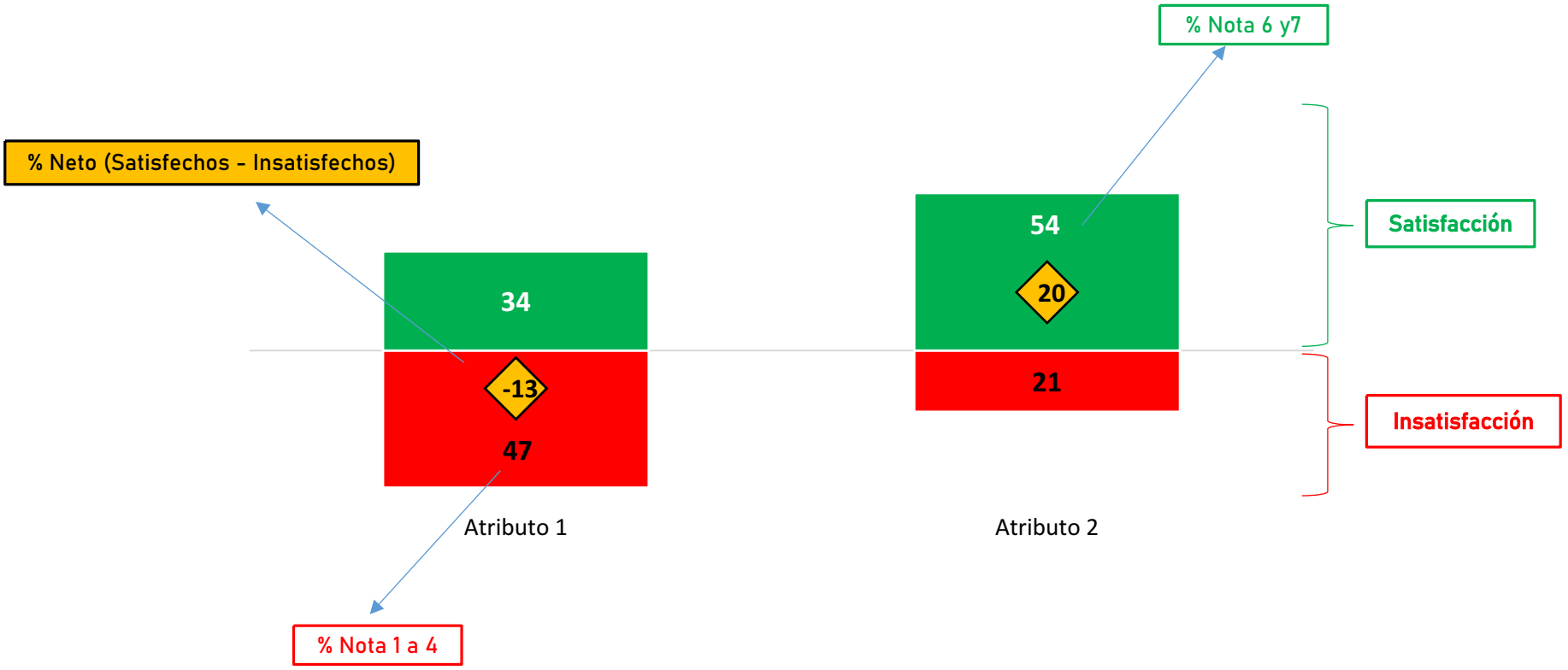


Usuario



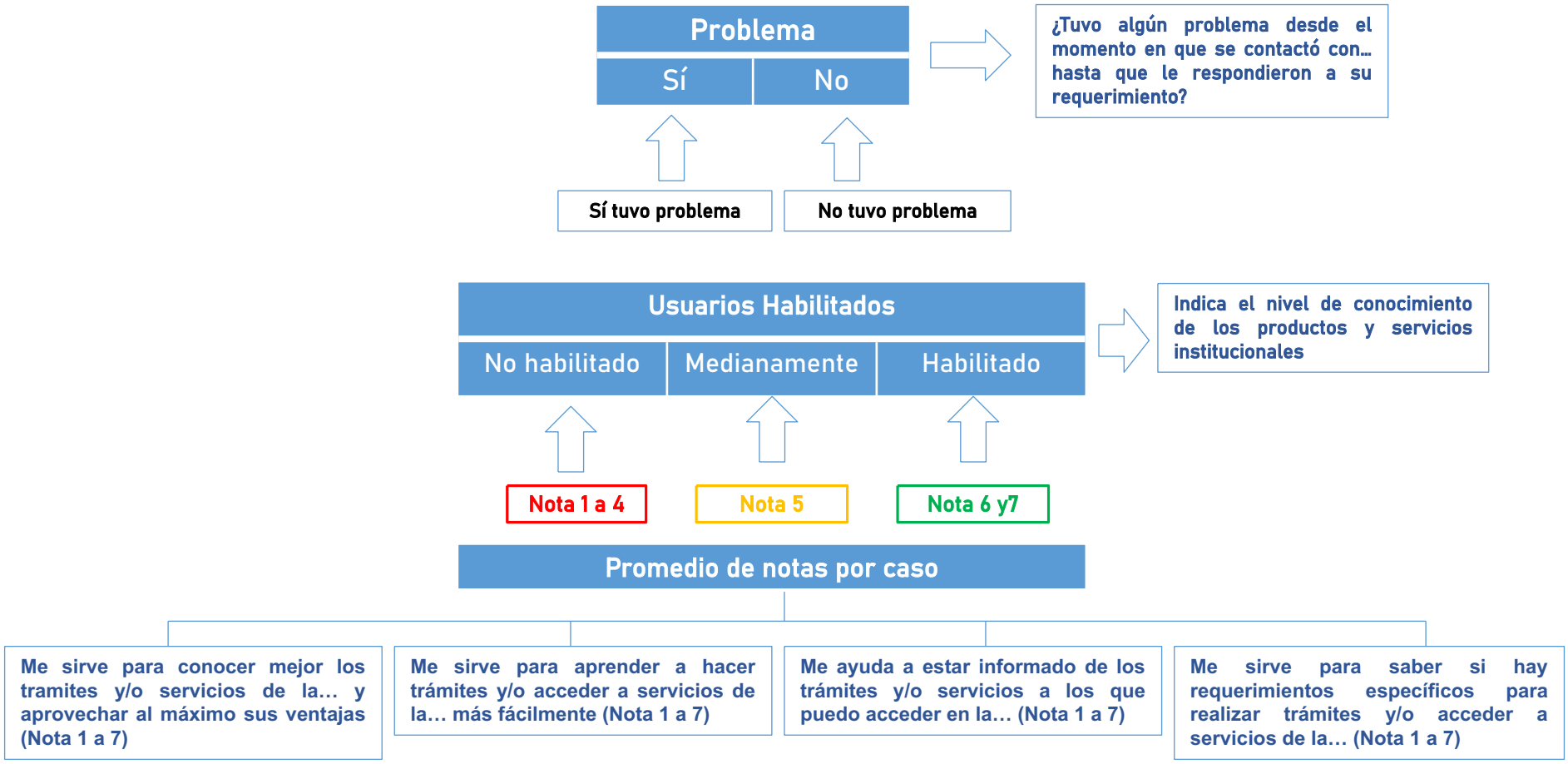
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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

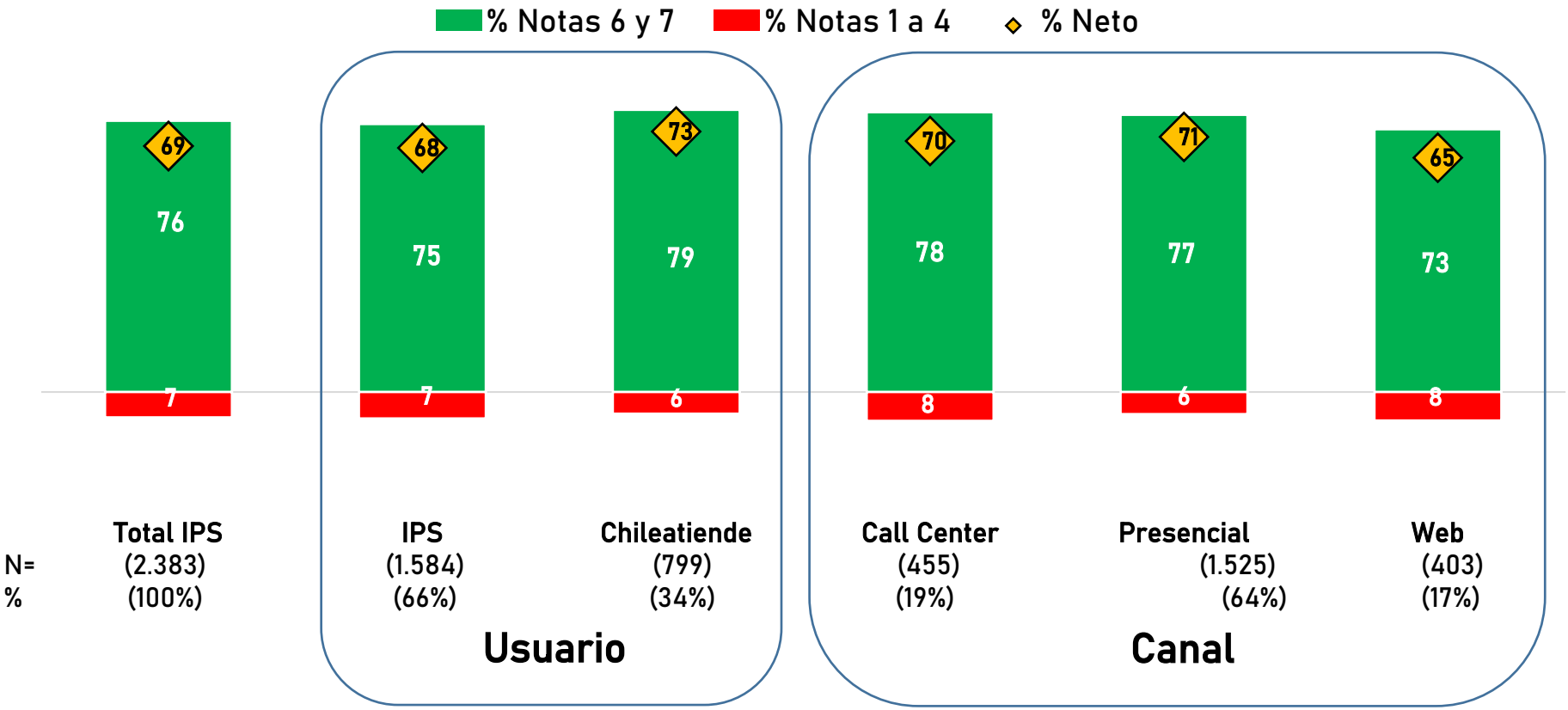
Resultados para Instituto de Previsión Social (IPS)

General institución (%) IPS – Usuario y Canal

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

Netos SOLO IPS:

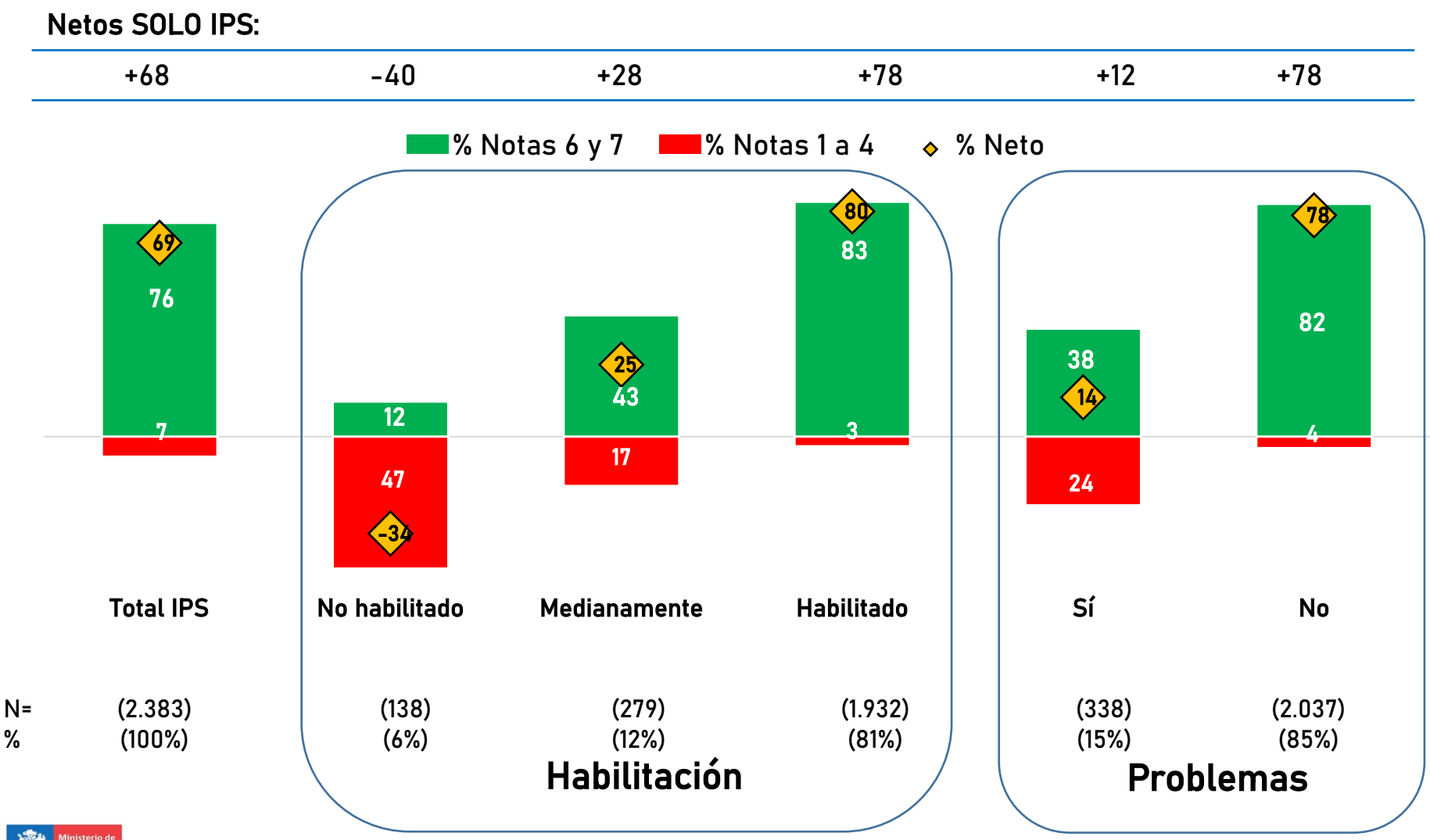
+68	-	-	+68	+70	+65



	Total IPS	IPS	Chileatiende	Call Center	Presencial	Web
N=	(2.383)	(1.584)	(799)	(455)	(1.525)	(403)
%	(100%)	(66%)	(34%)	(19%)	(64%)	(17%)

General institución (%) IPS – Habilitación y Problemas

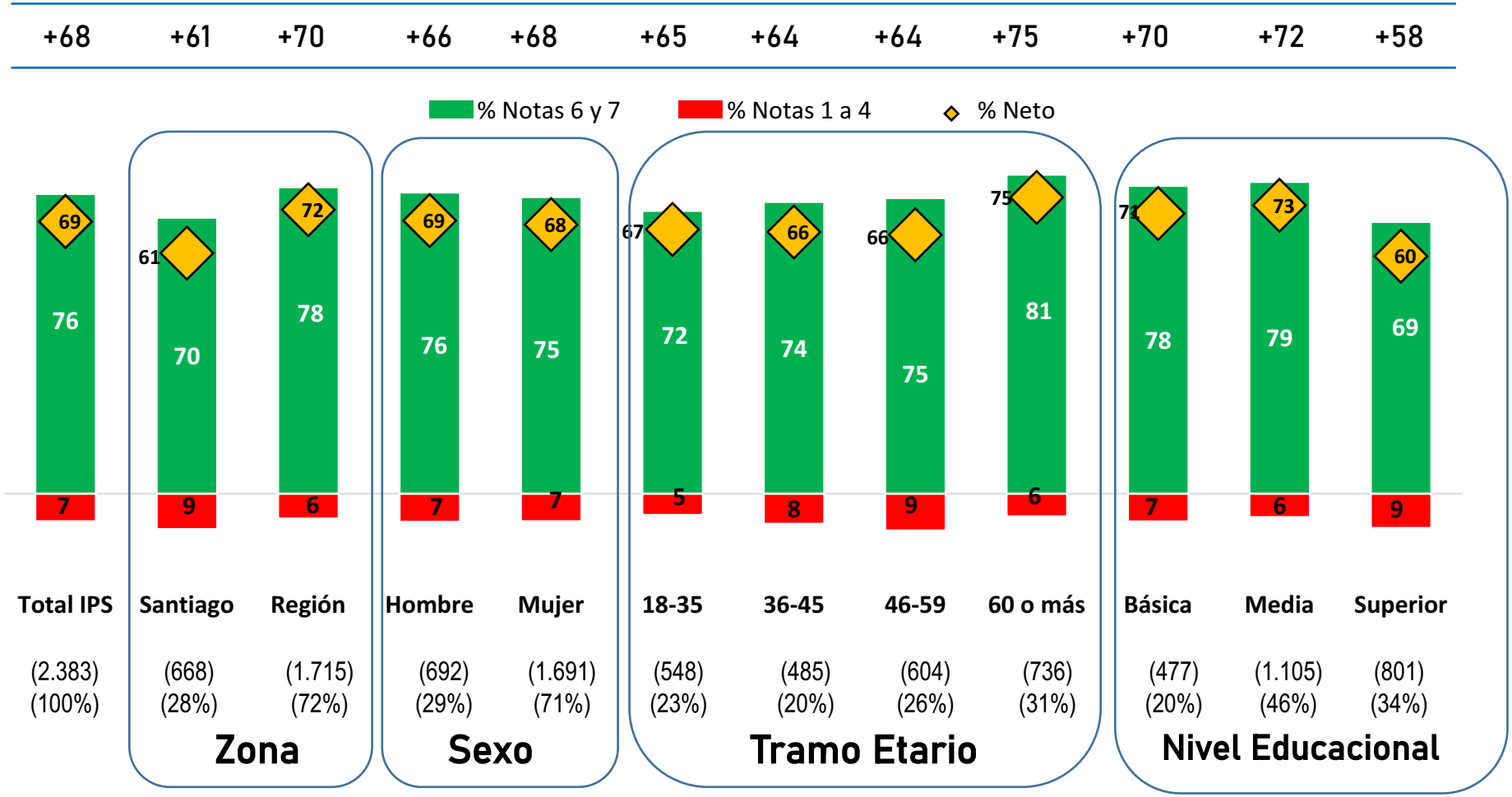
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al IPS?



General Instituciones (%) IPS– Zona, Sexo, Tramo Etario y Nivel Educacional

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

Netos SOLO IPS:



Evaluación general del modelo de atención usuaria:

La evaluación general del modelo de atención se juega principalmente, según lo declarado en los grupos de conversación, en:

(1) El **trato** con el que los funcionarios se relacionan con el usuario.

(2) La capacidad de **solucionar el problema** y dar una **respuesta a la solicitud.**

"La resolución es una buena respuesta, que me deje tranquila. No necesariamente que me den el beneficio, pero que me expliquen por qué no me corresponde"

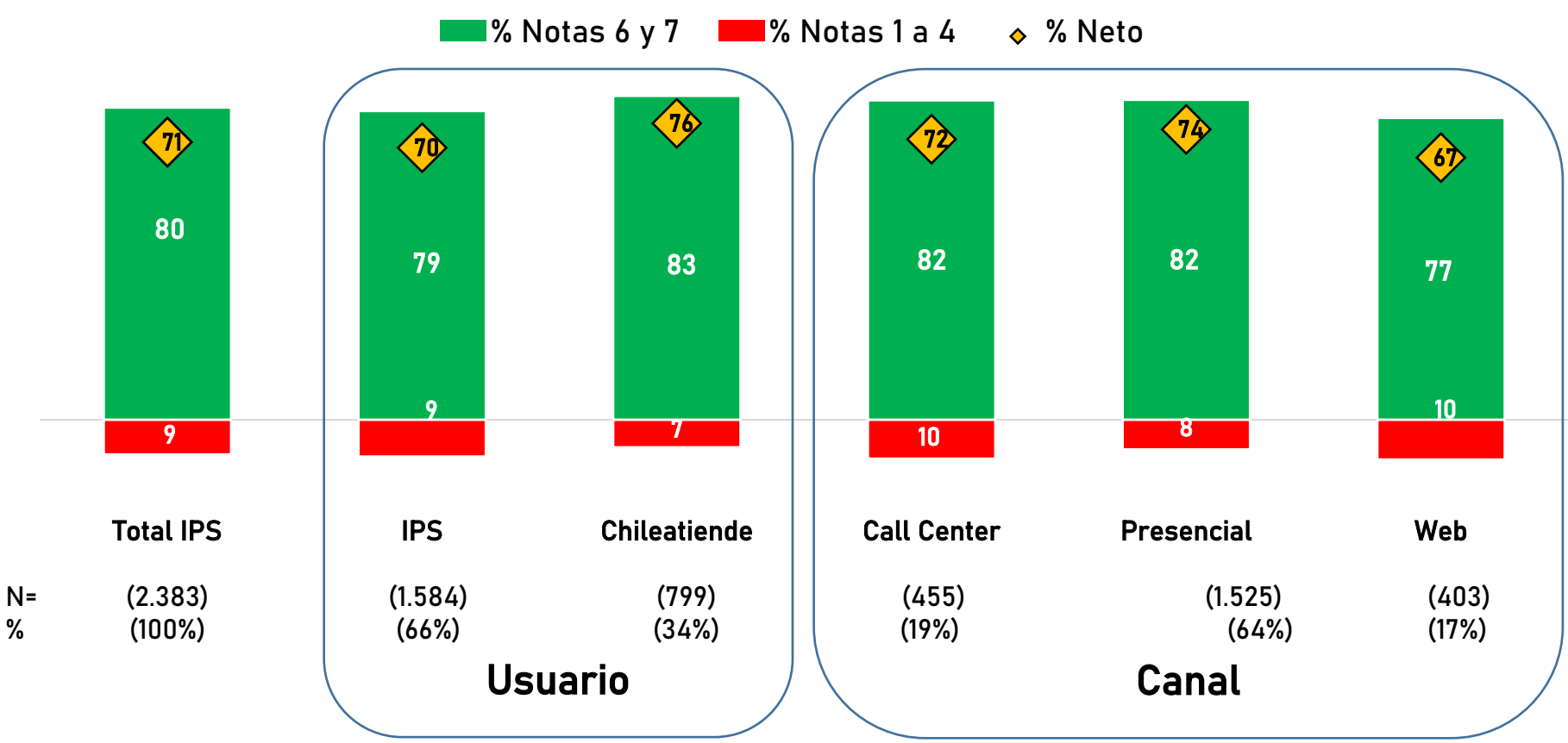
(Usuaria grupo focal)

Última Experiencia (%) IPS– Usuario y Canal

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el IPS, ¿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

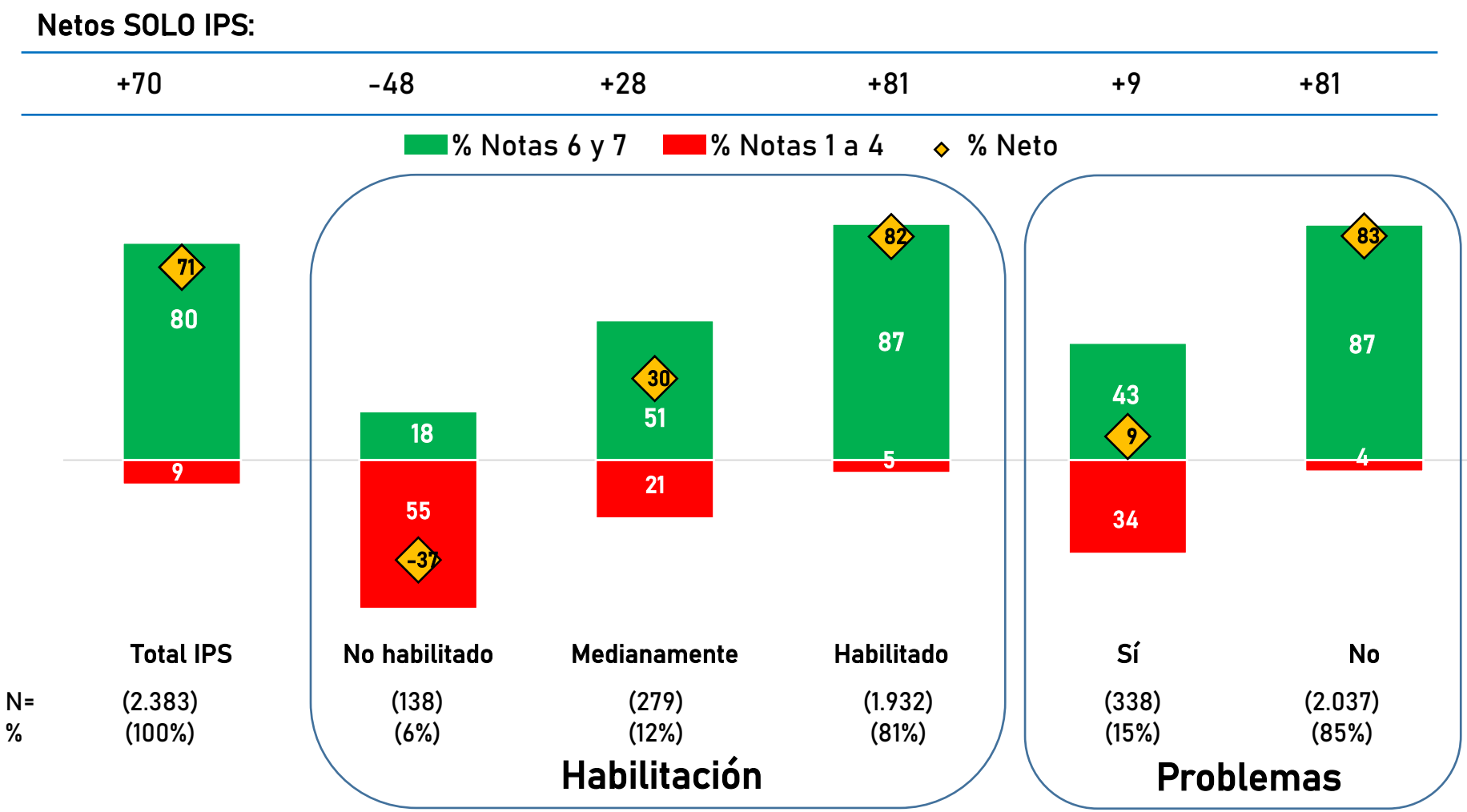
Netos SOLO IPS:

+70	-	-	+70	+73	+67



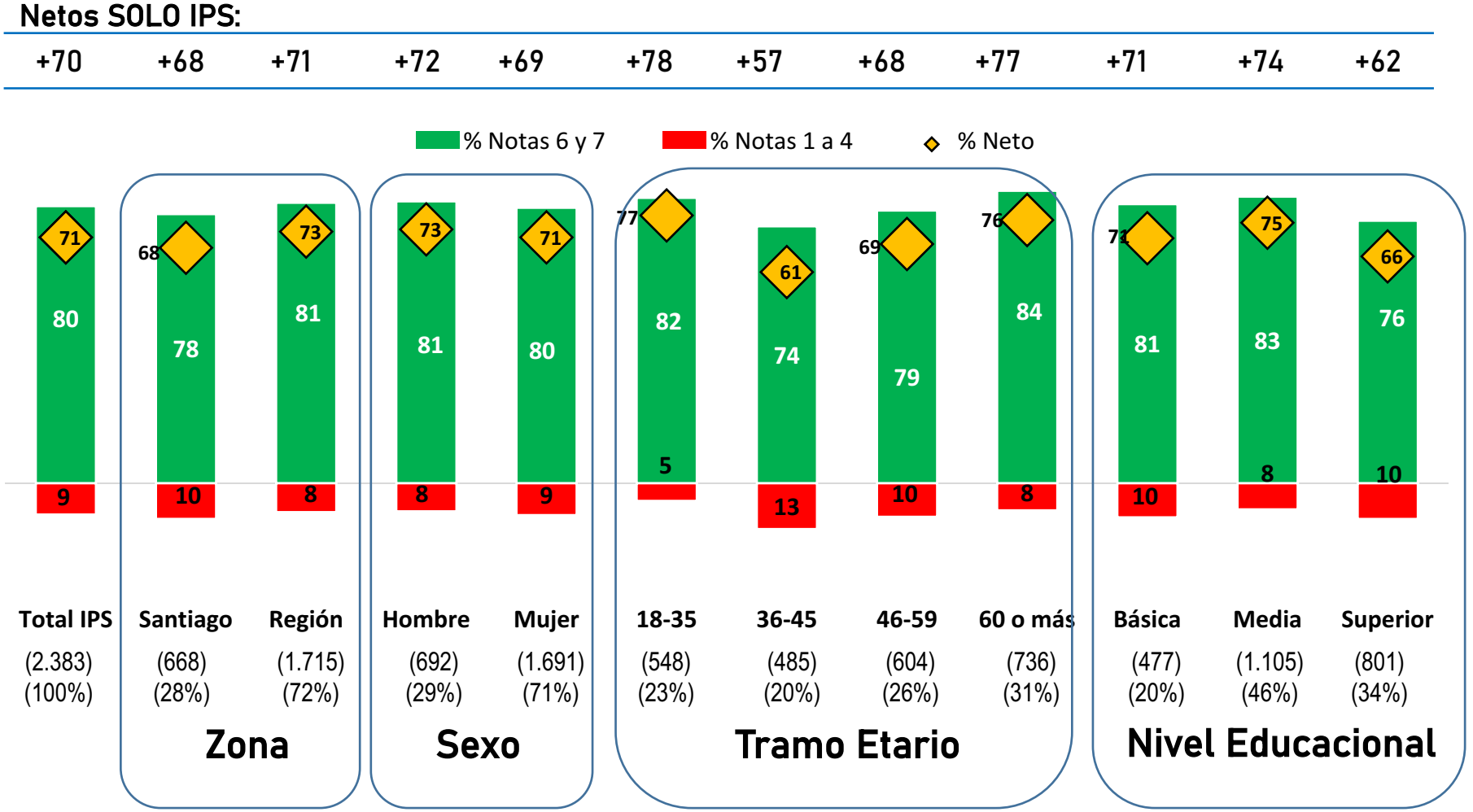
Última Experiencia (%) IPS– Habilitación y Problemas

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



Última Experiencia (%) IPS– Zona, Sexo, Tramo Etario y Nivel Educacional

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el IPS, ¿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



Canales a través de los cuales se enteró del IPS

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



N= 2.383. En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario IPS (%)

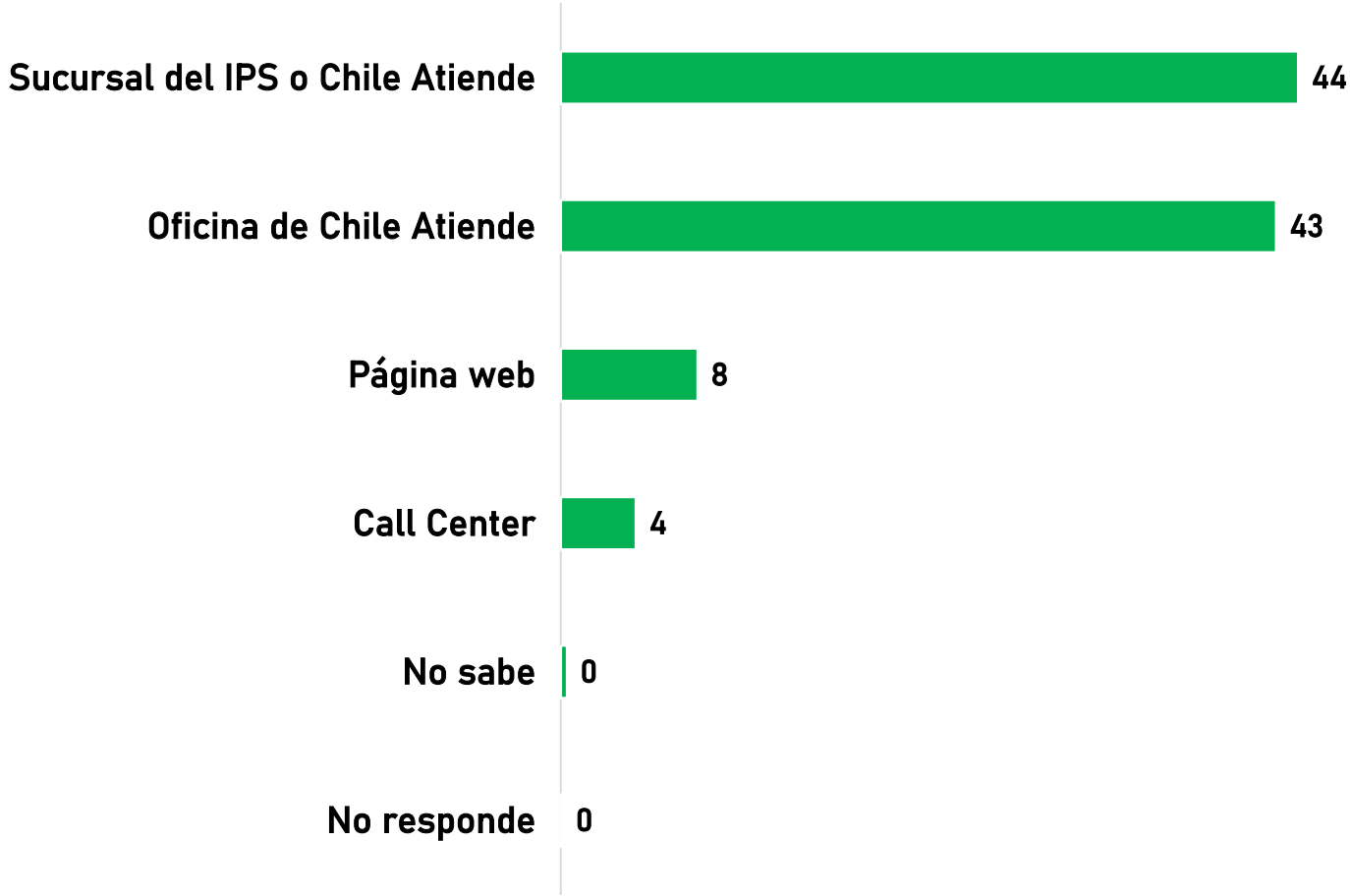
Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en el IPS?



N= 2.383

Último requerimiento en IPS: Canal (%)

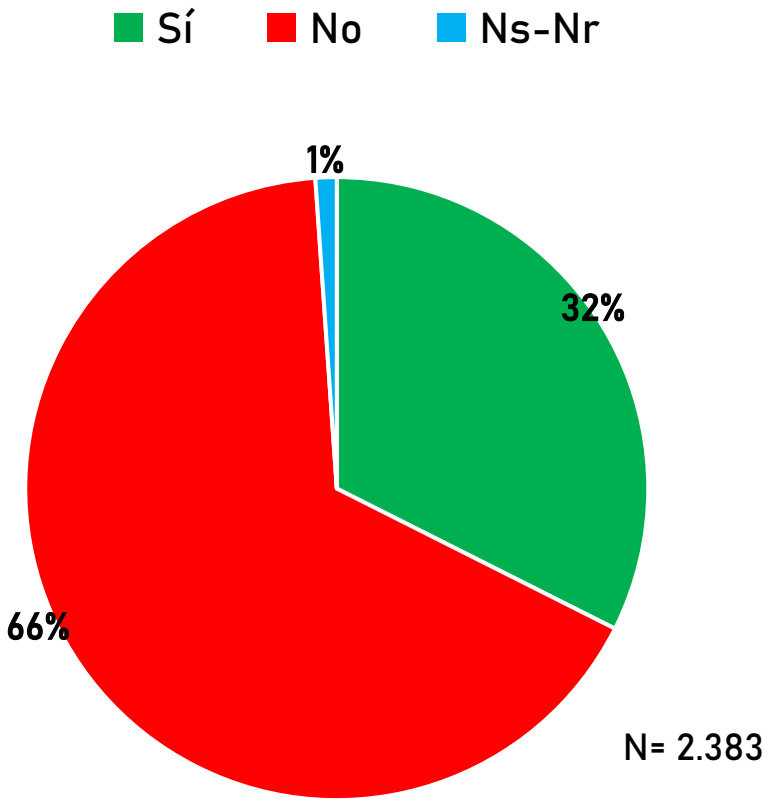
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en el IPS (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N= 2.353

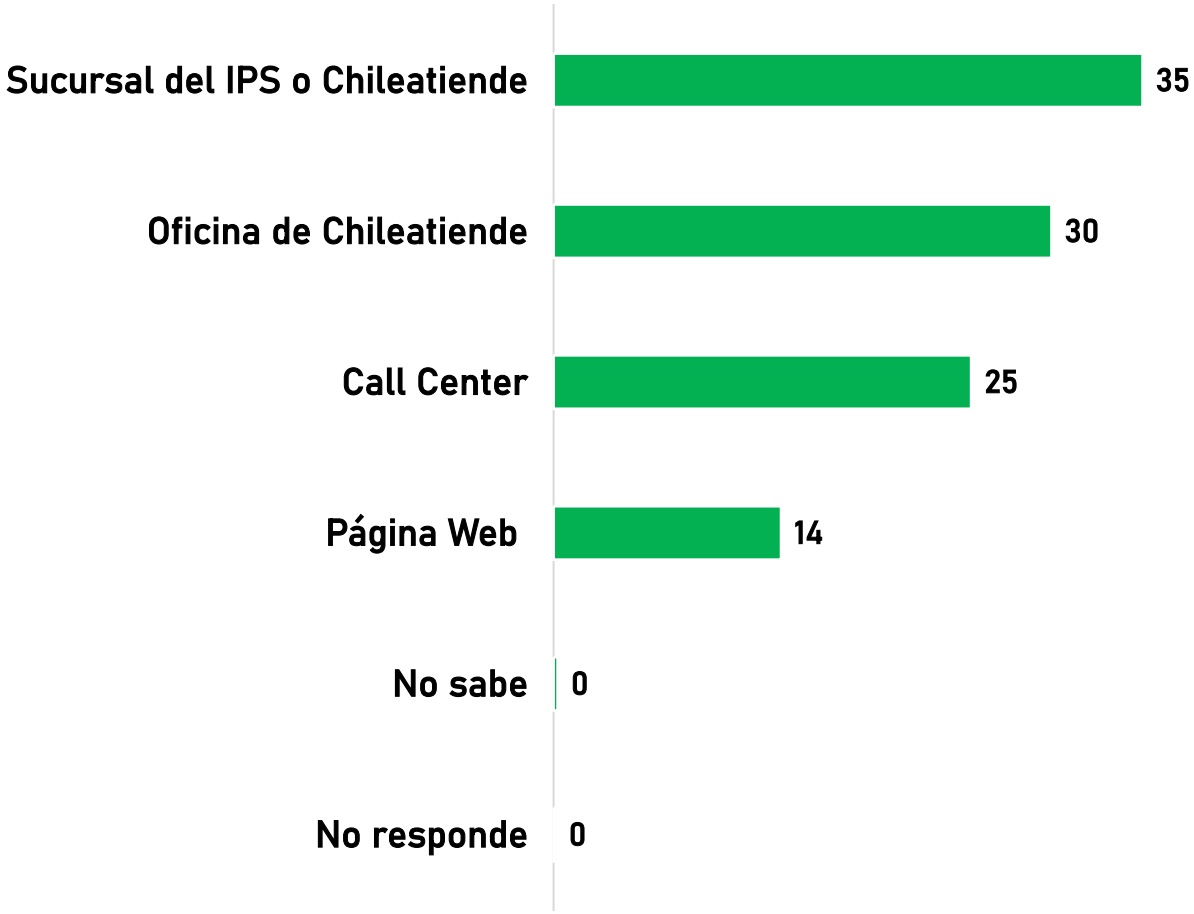
Contacto para saber estado del trámite (%)

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



Canal de contacto para saber estado del trámite (%)

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

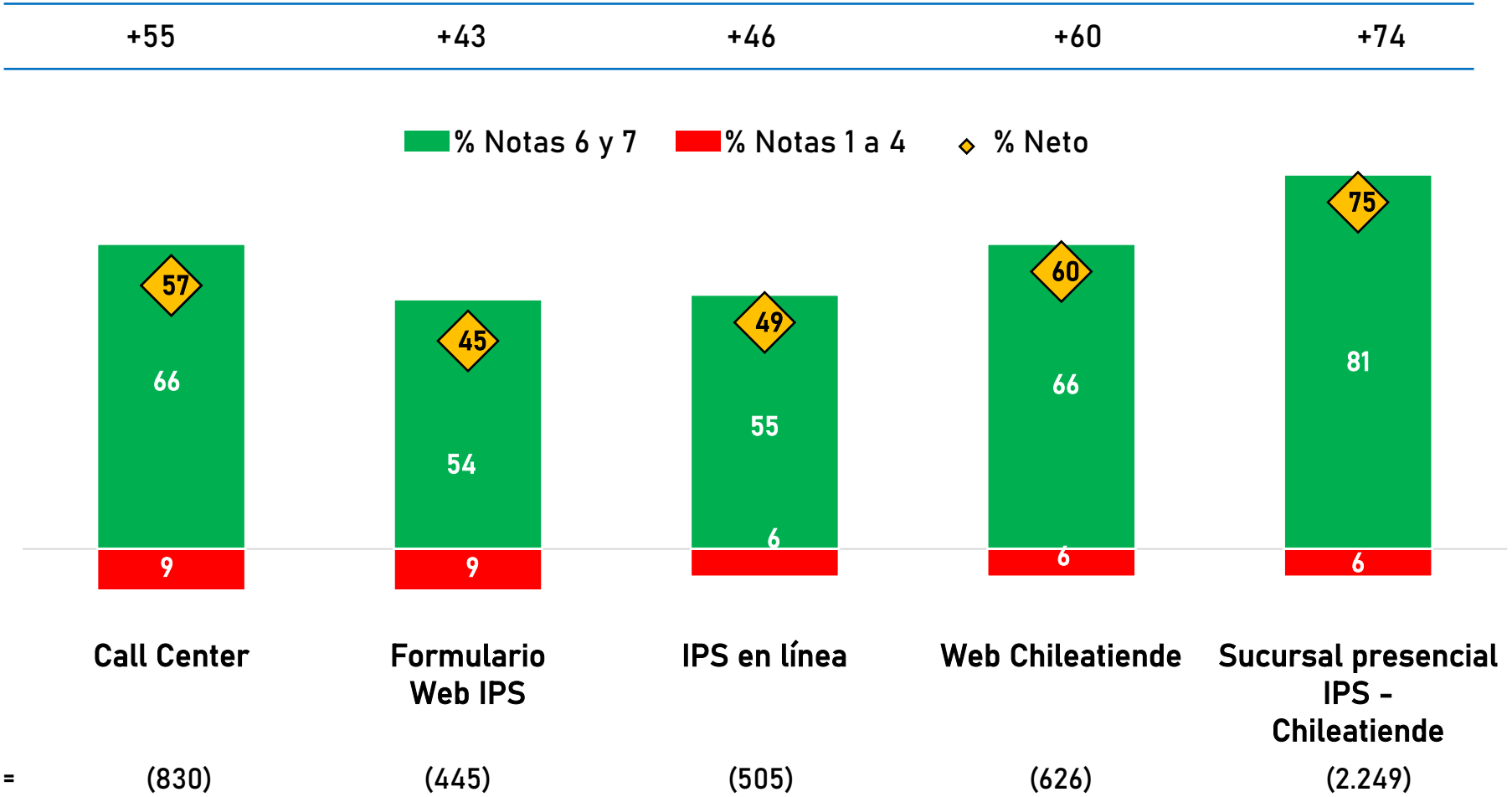


N= 749

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

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

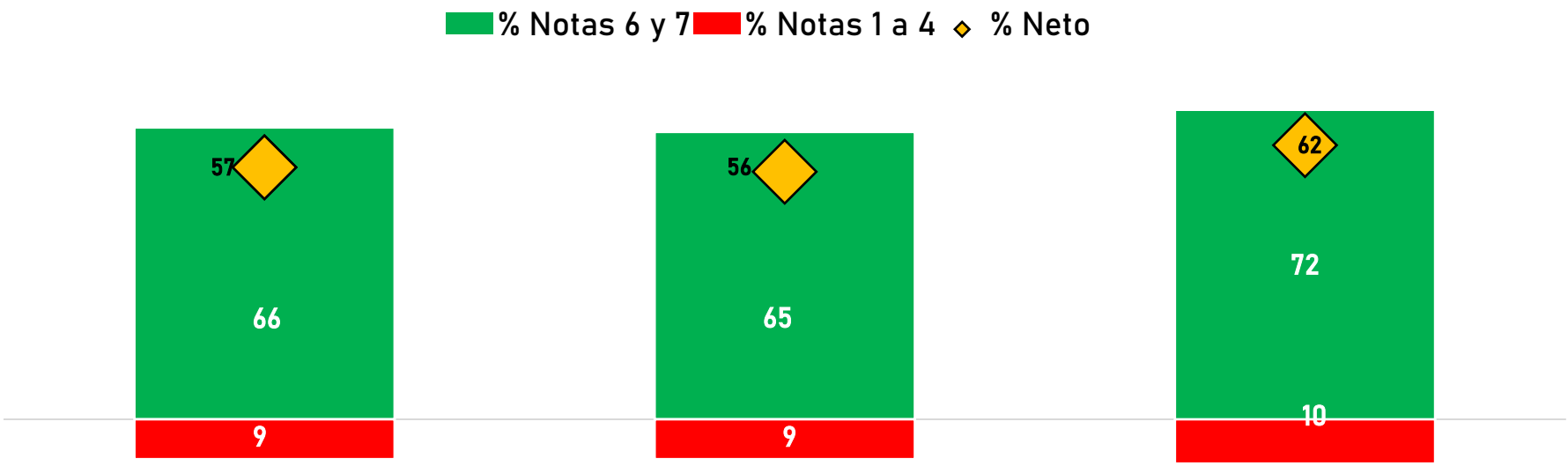
Netos SOLO IPS:



N=	(830)	(445)	(505)	(626)	(2.249)

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

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



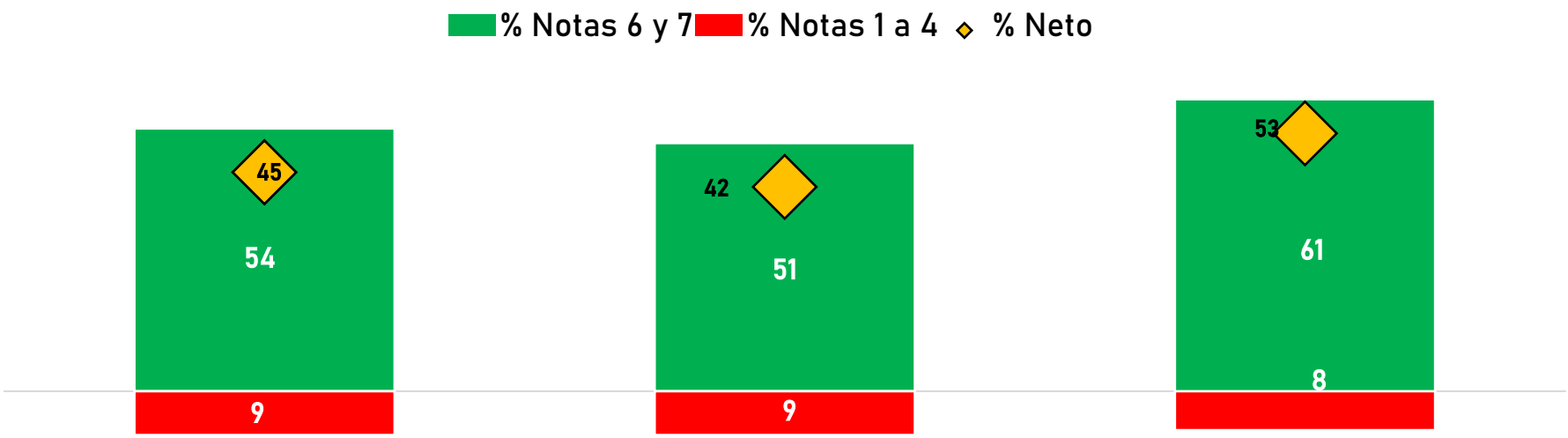
	Total Call Center	IPS	Chileatiende
N=	(830)	(563)	(267)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

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



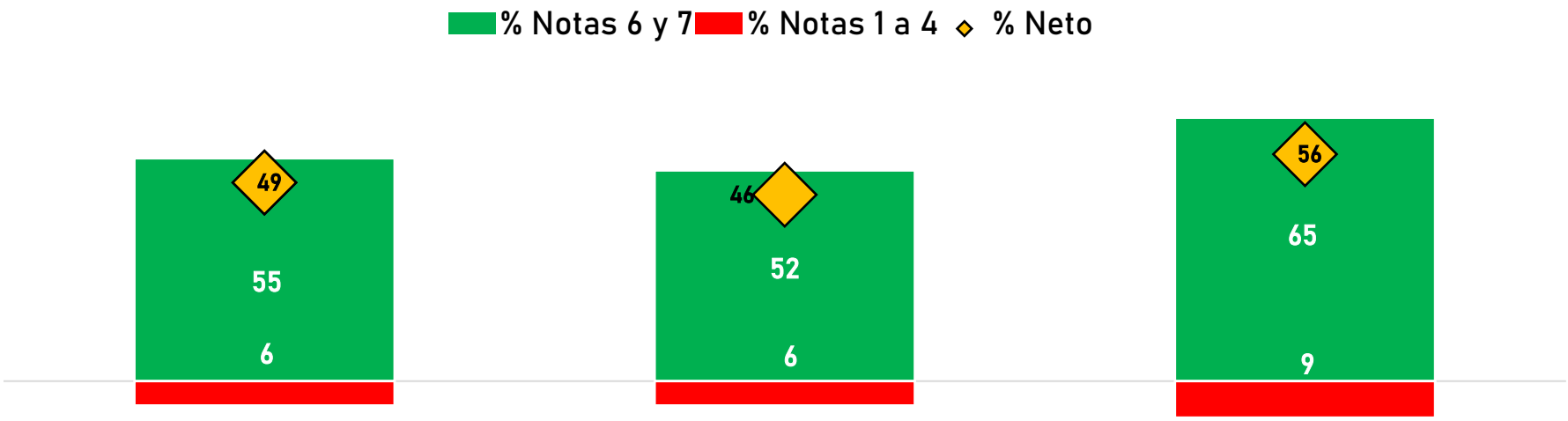
	Total Formulario Web IPS	IPS	Chileatiende
N=	(445)	(285)	(160)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

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



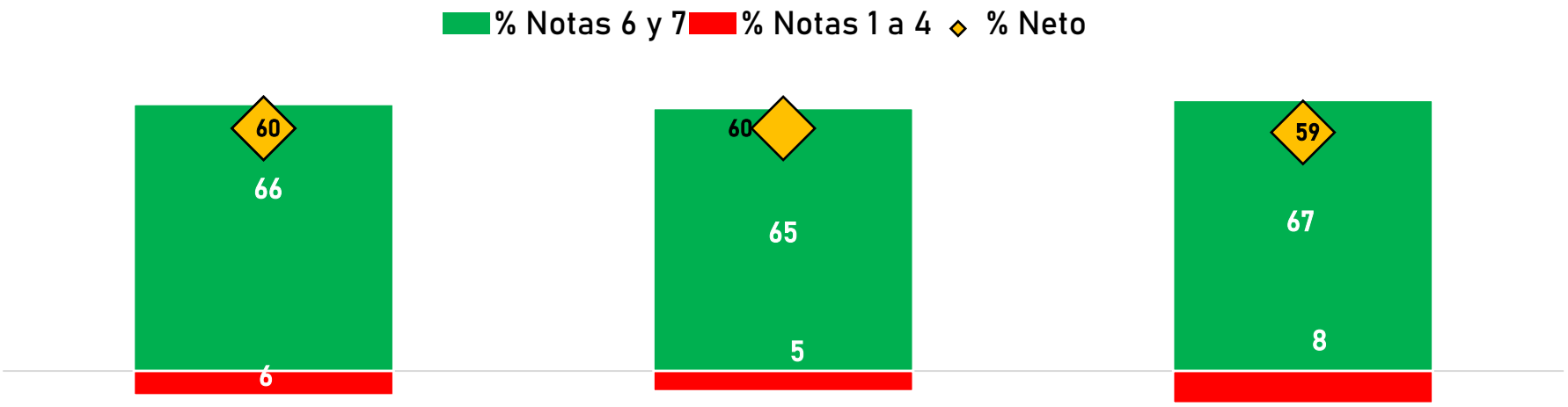
	Total IPS en Línea	IPS	Chileatiende
N=	(505)	(321)	(184)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

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



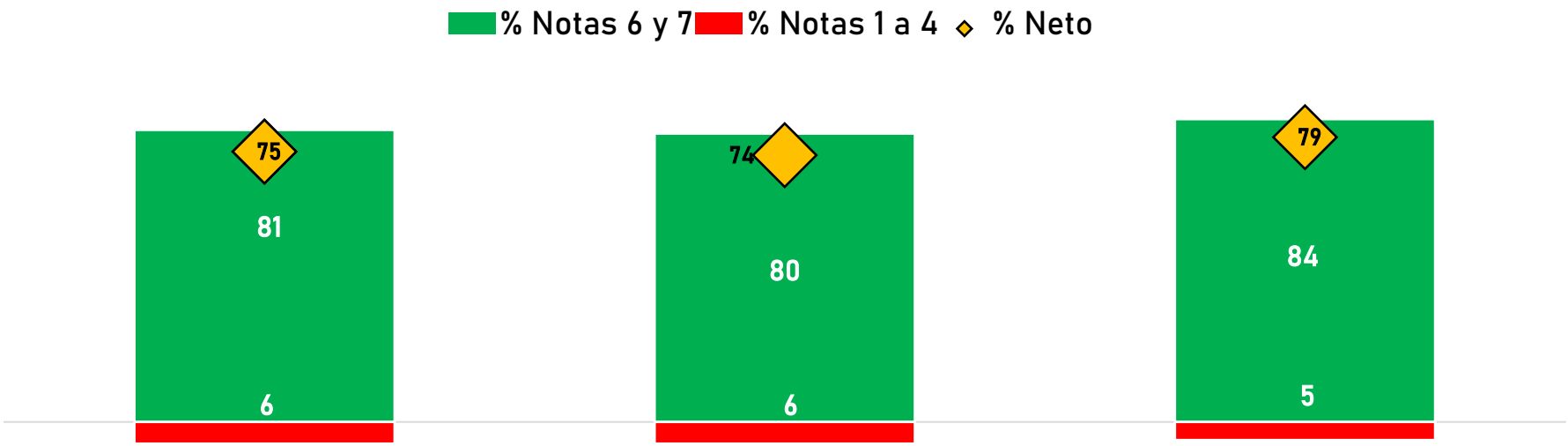
	Total Web Chileatiende	IPS	Chileatiende
N=	(626)	(374)	(252)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

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



	Total Sucursal presencial del IPS/Chileatiende	IPS	Chileatiende
N=	(2.249)	(1.495)	(754)

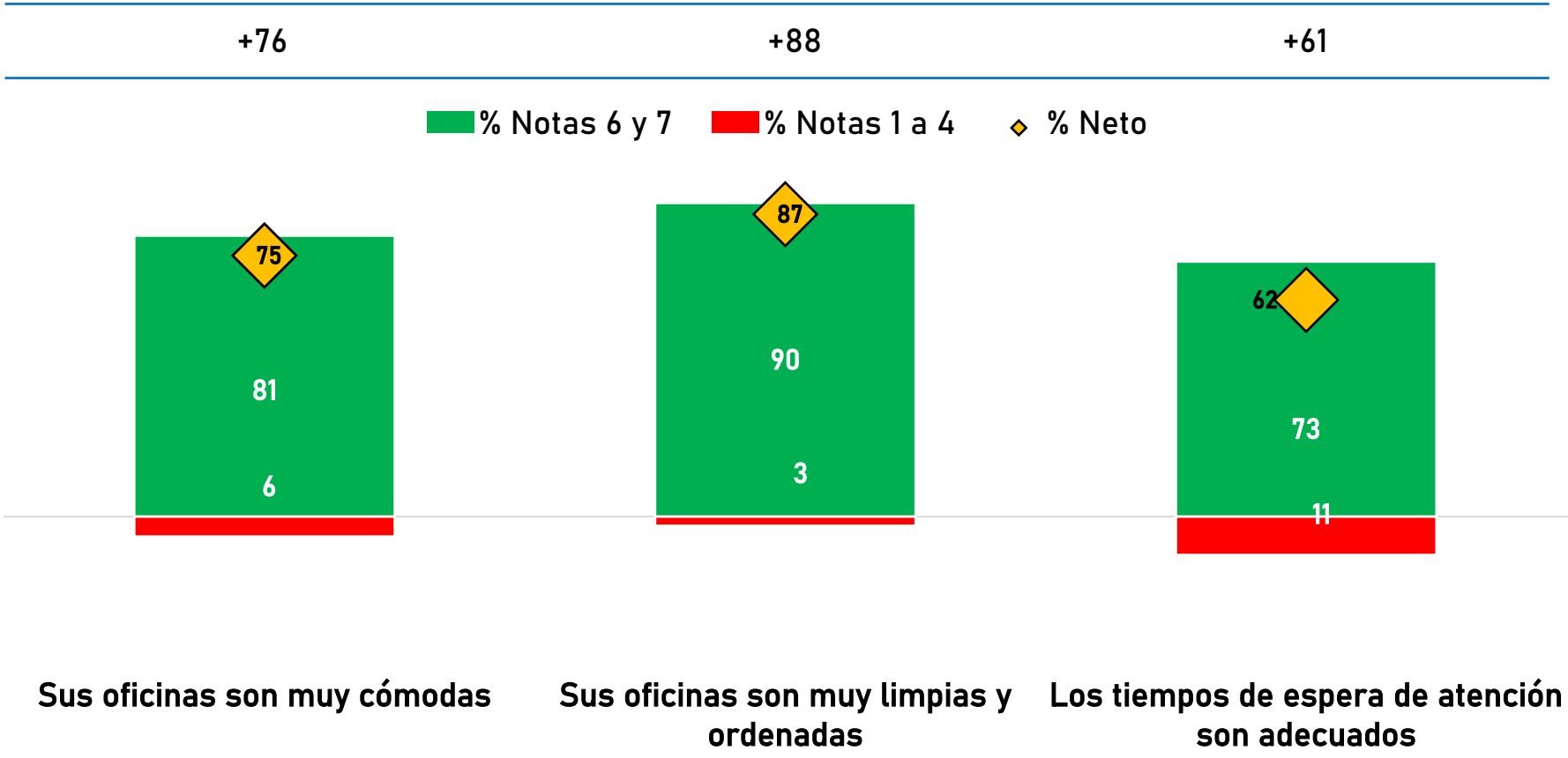
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación de sucursal: IPS (%)

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

Netos SOLO IPS:

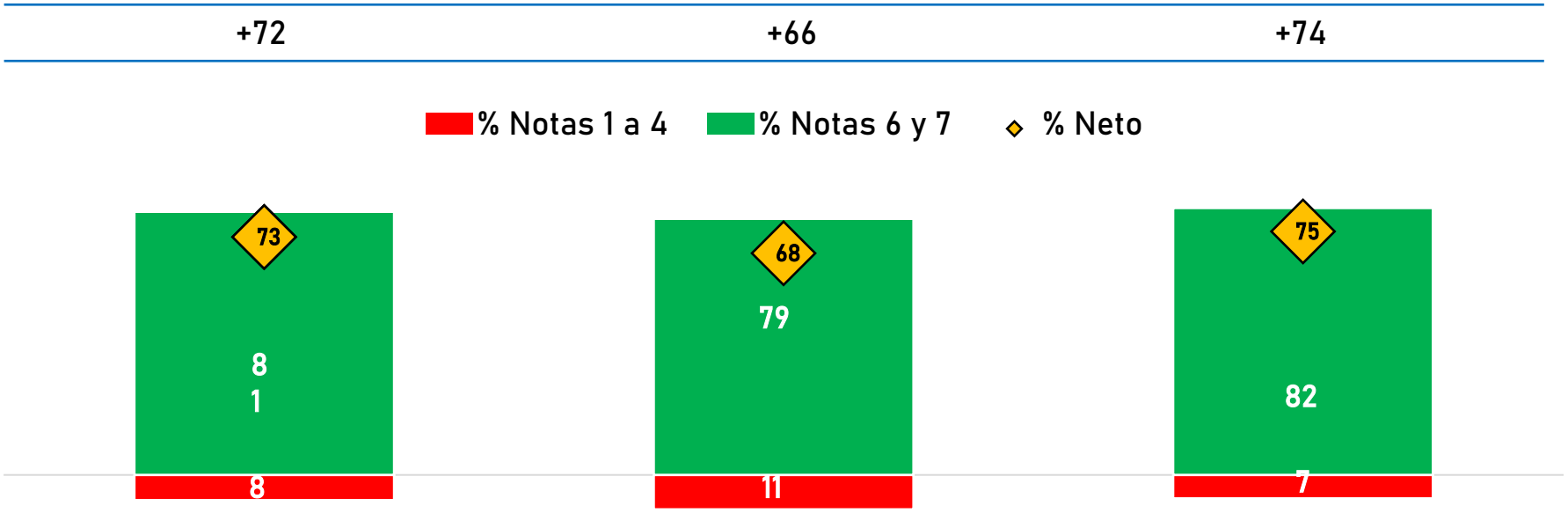


N= 2.241

Evaluación Específica Experiencia: IPS (%)

¿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 el IPS/Chileatiende? 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?

Netos SOLO IPS:



Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en el IPS

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite o requerimiento

Para realizar este trámite en el IPS, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

N= 2.383

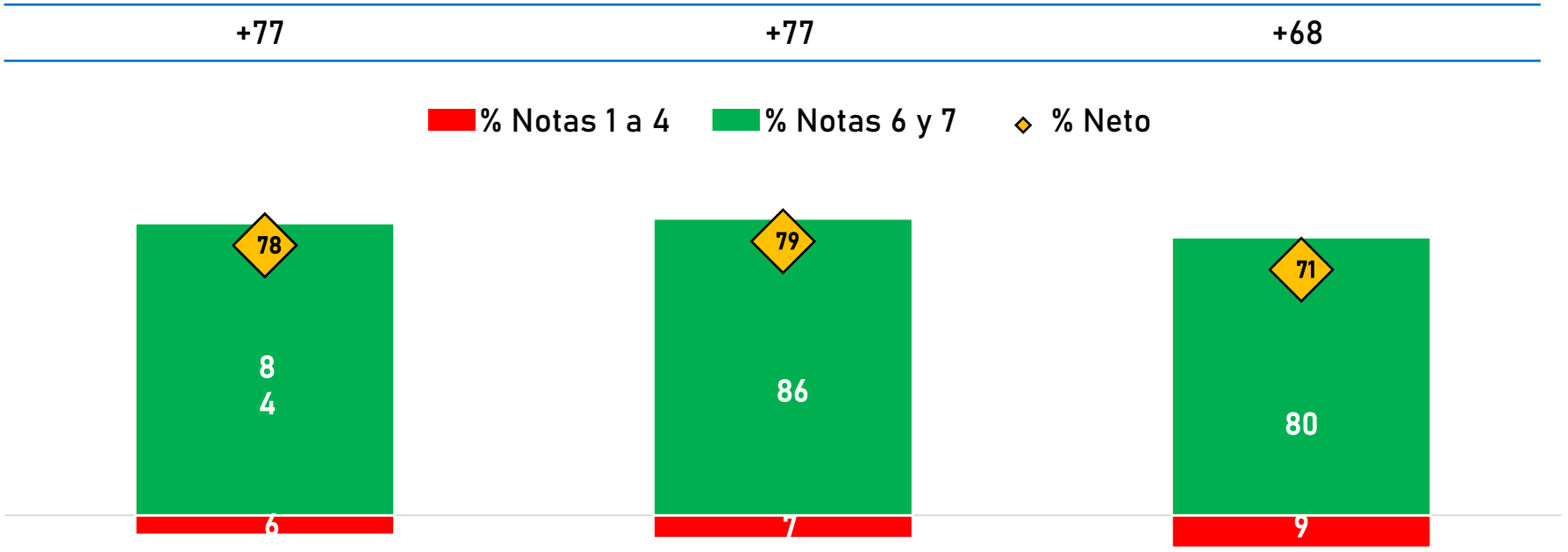
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: IPS (%)

¿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 el IPS/Chileatiende? 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?

Netos SOLO IPS:



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= 2.383

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

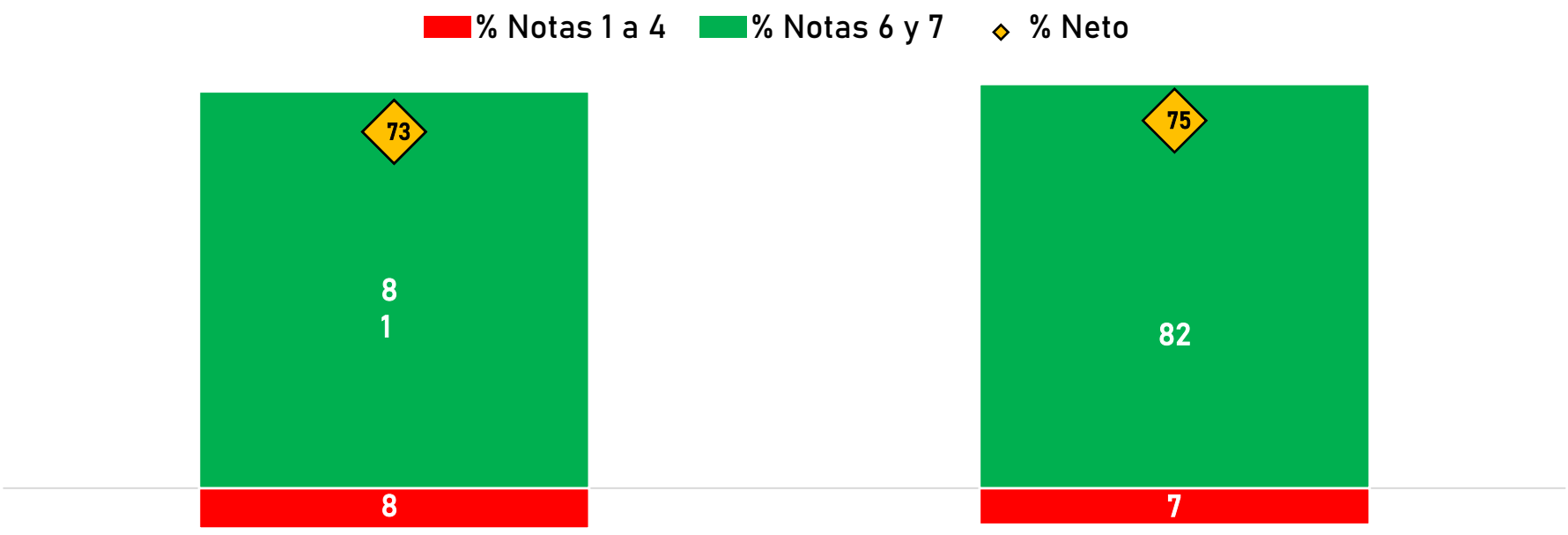
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: IPS (%)

¿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 el IPS/Chileatiende? 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?

Netos SOLO IPS:

+71	+74



En el IPS me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte del IPS

Agrado

N= 2.383

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Zoom Cualitativo

Fortalezas del Servicio

(1) Red de atención y calidad de las instalaciones: El IPS cuenta con una amplia red de atención, con instalaciones bien servidas e inclusivas.

(2) Posibilidad de atención virtual: Es bien valorada la posibilidad de ejecutar la mayoría de los trámites de la institución vía web.

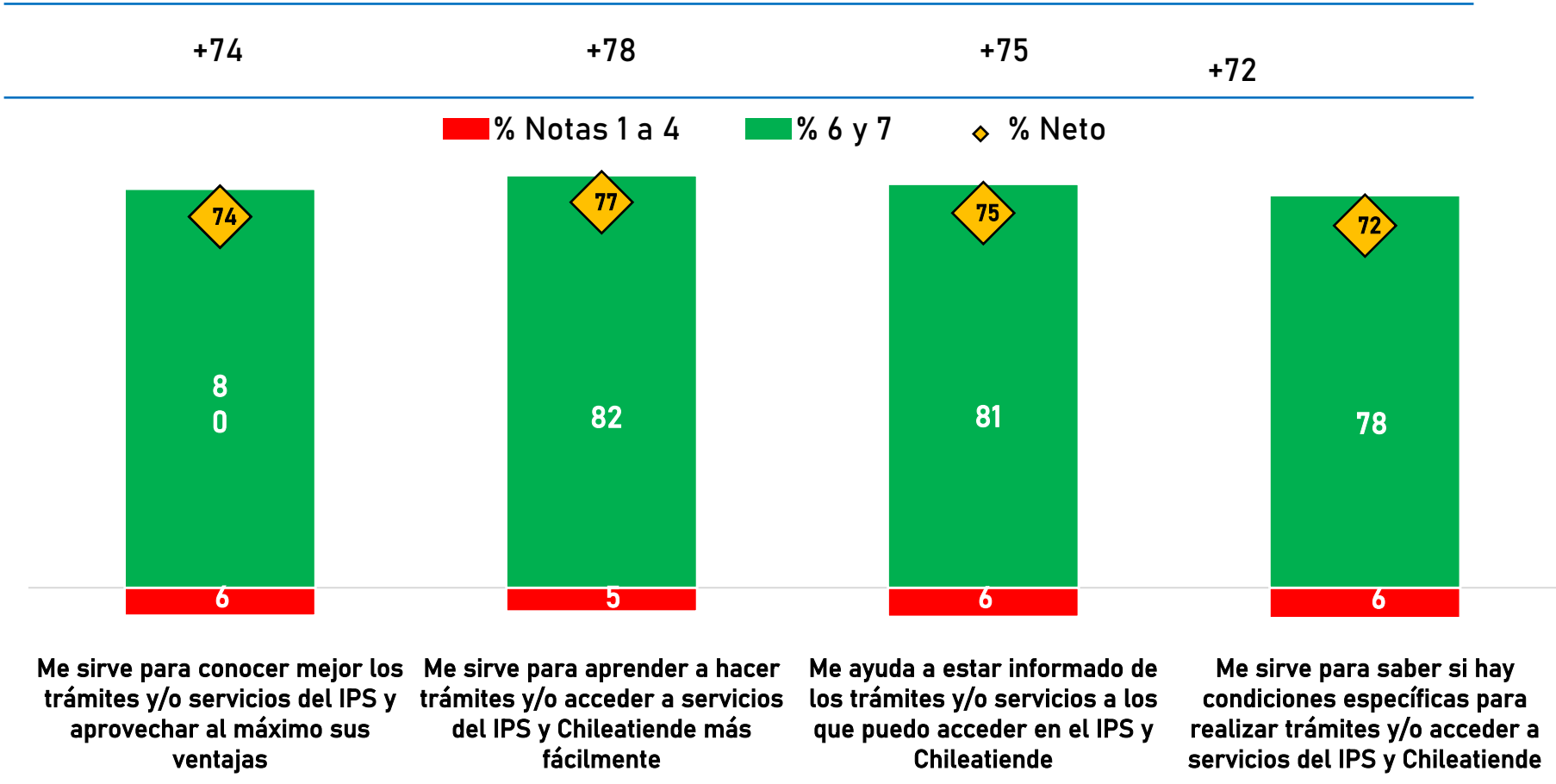
(3) Trato: los funcionarios de la institución son capacitados y certificados en atención usuaria.

(4) Call center resolutivo: Se evalúa su atención como cordial y certera (a diferencia de los call center de otros servicios con los que se han relacionado).

Habilitación: IPS (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del IPS (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…?

Netos SOLO IPS:



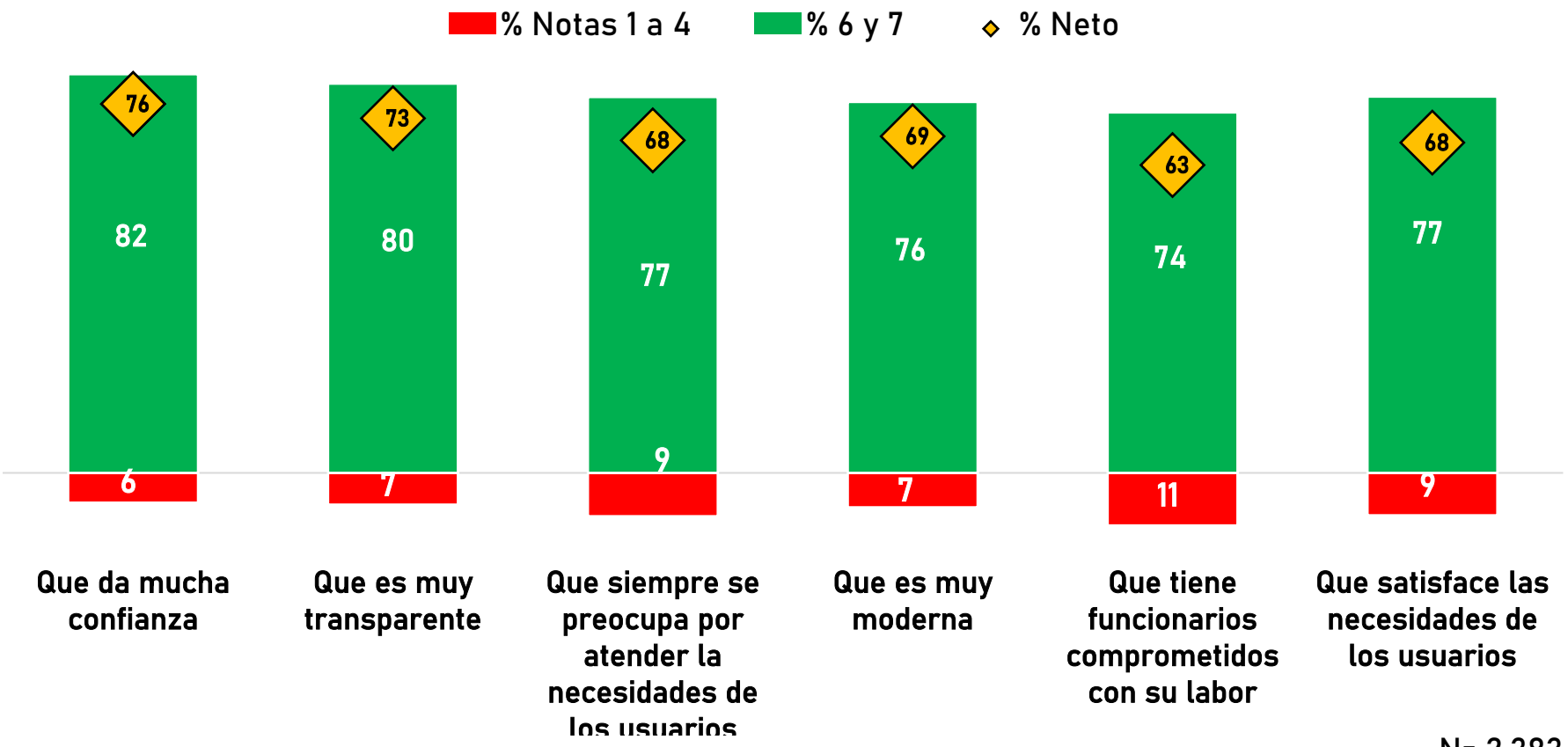
N= 2.683

Imagen Institucional: IPS (%)

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

Netos SOLO IPS:

+76	+74	+68	+69	+63	+68



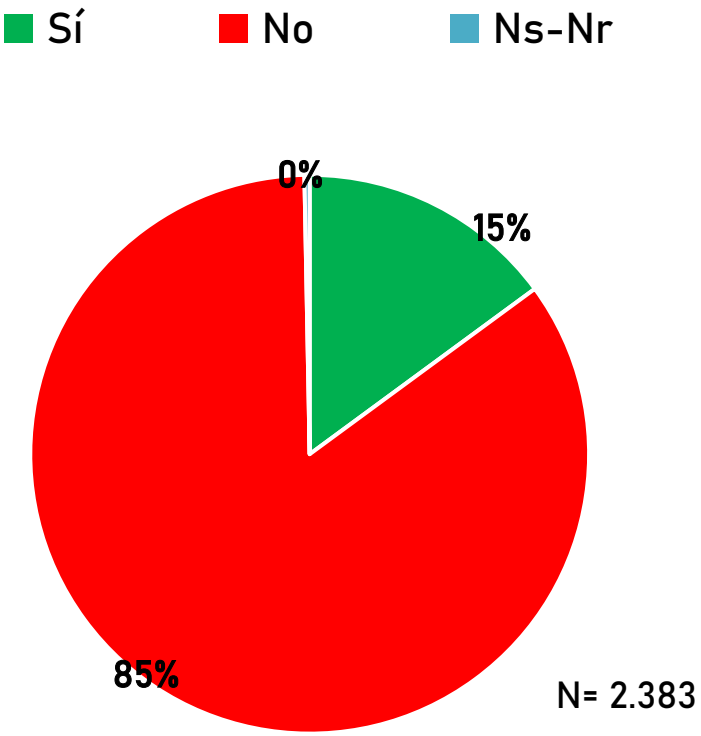
N= 2.383

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

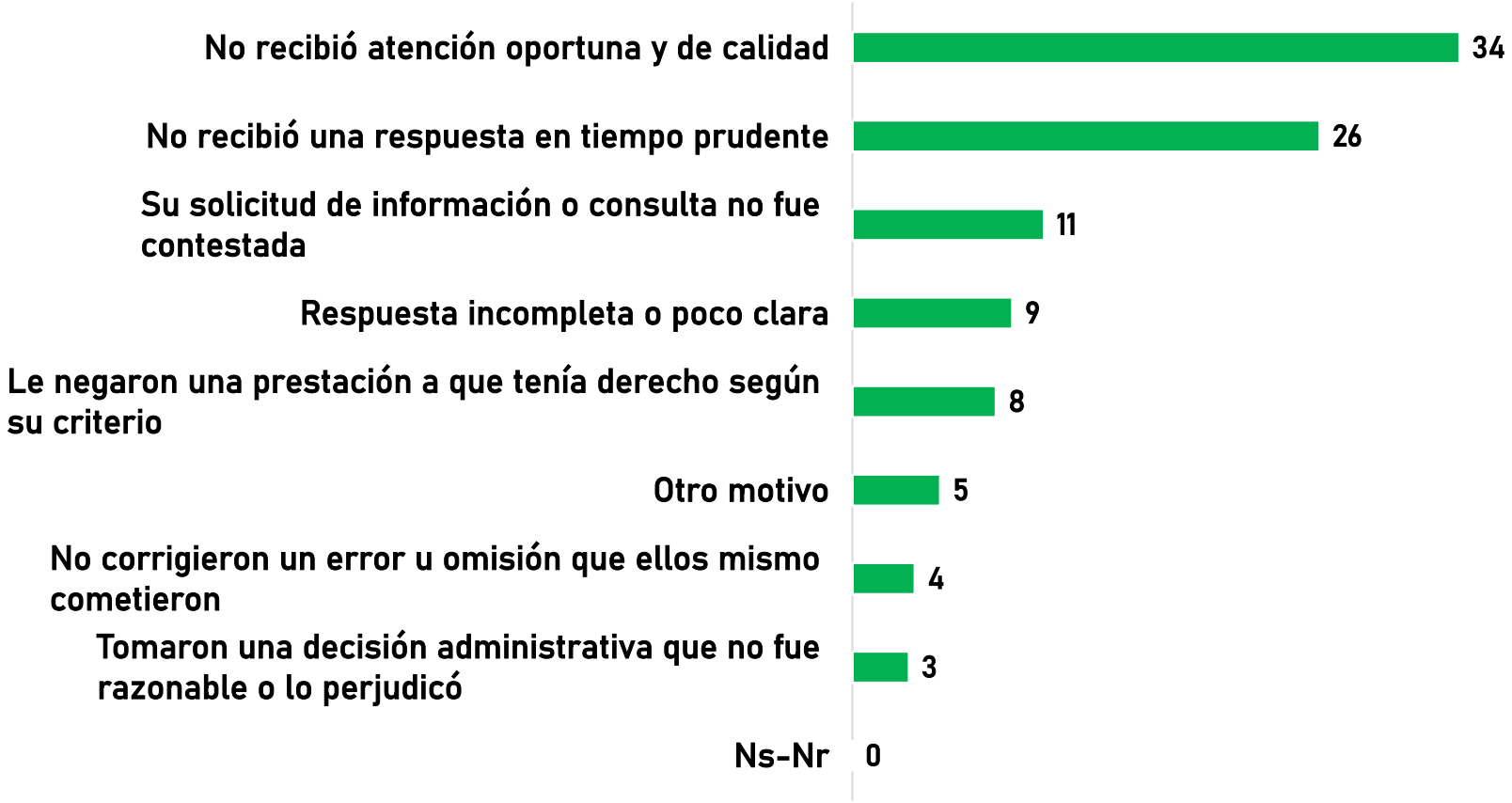
Problemas durante el Trámite: IPS (%)

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



Problemas durante el Tramite - Tipo: IPS (%)

¿Qué problema tuvo?



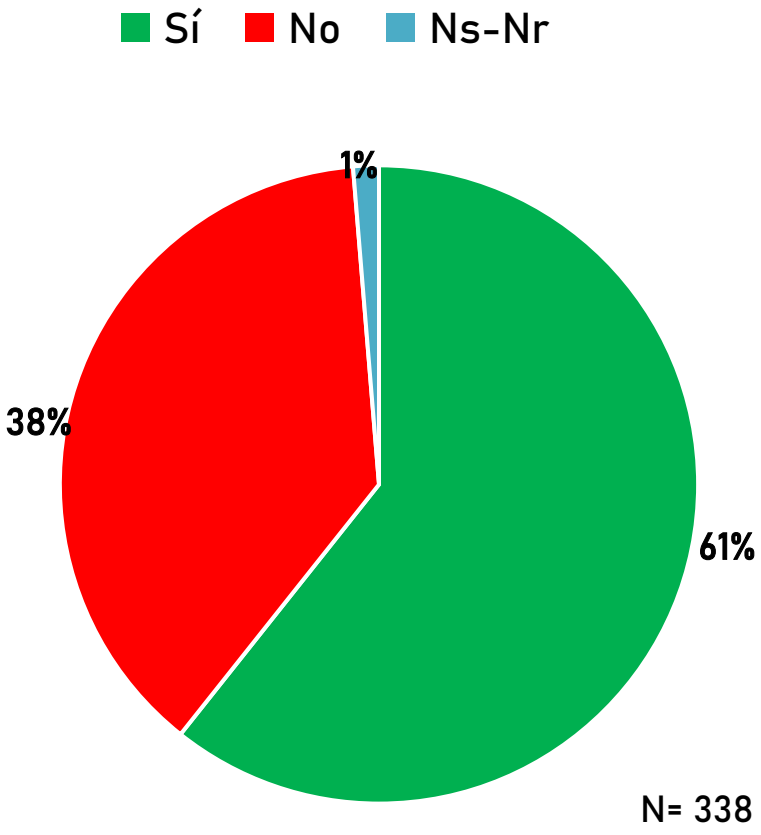
N= 308

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

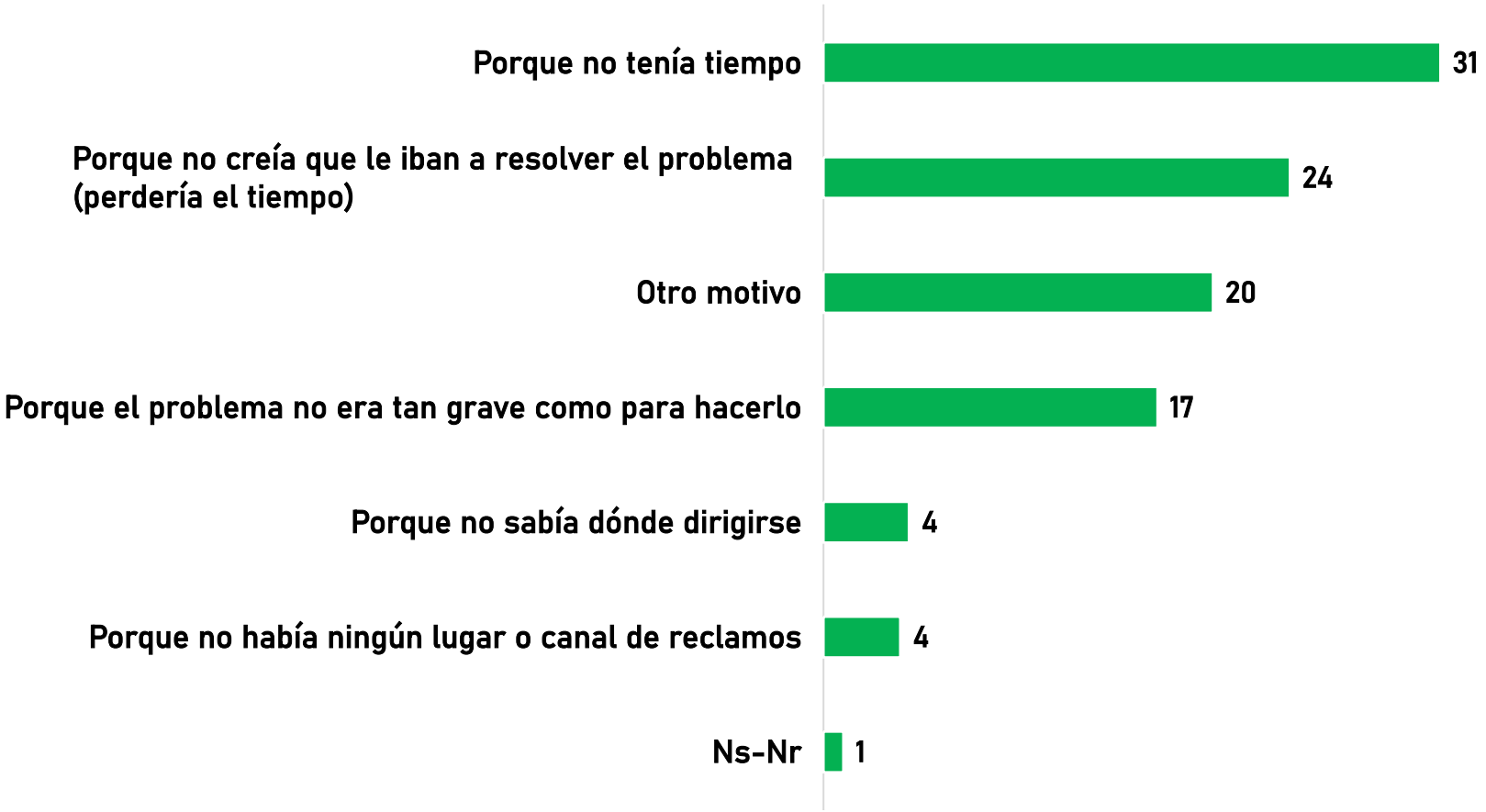
Problemas durante el Tramite - Contacto: IPS (%)

¿Se contactó con el IPS para resolver su problema?



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

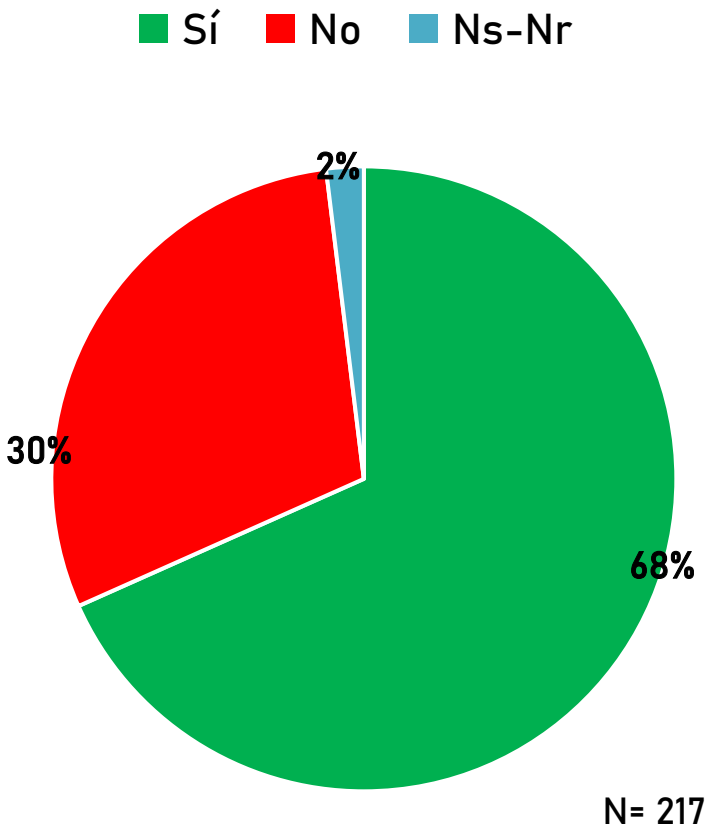
¿Por qué no se contactó?



N= 117 (Sólo para quienes NO se contactan)

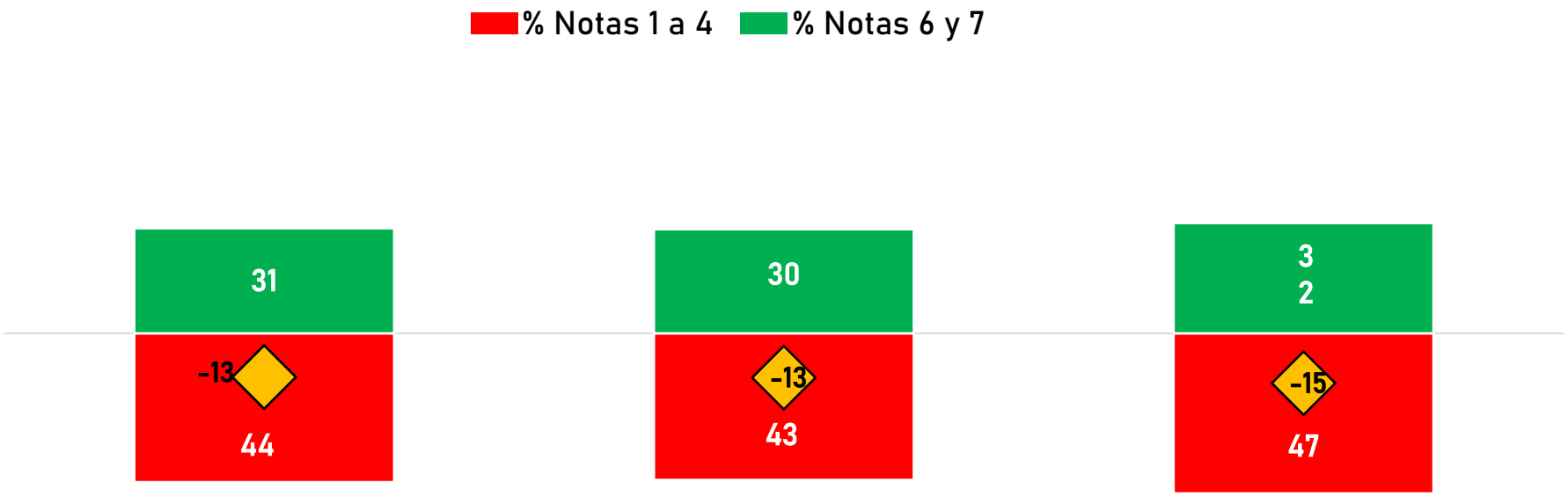
Problemas durante el Trámite – Respuesta: IPS(%)

¿Obtuvo respuesta a su problema por parte del IPS?



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

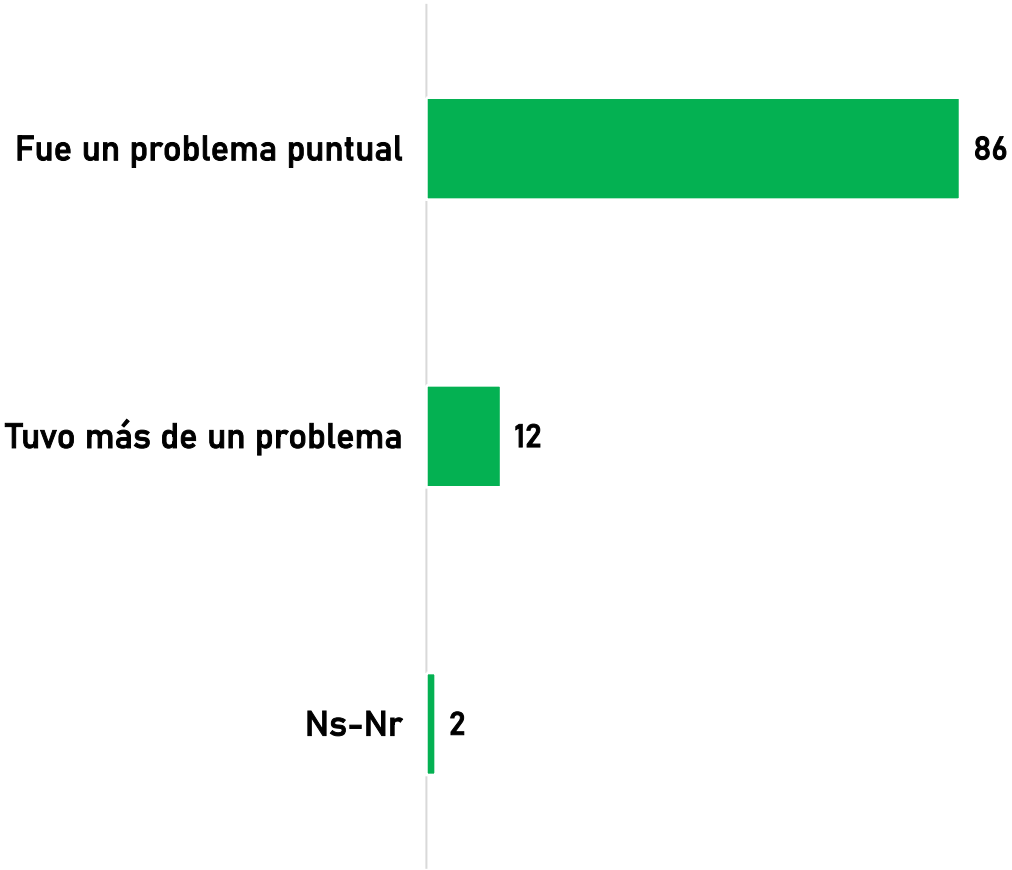
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte del IPS?



	Satisfacción respuesta	IPS	Chileatiende
N=	(217)	(165)	(52)

Problemas durante el Trámite – Problemas: IPS (%)

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



N= 334

Modelo de Experiencia IPS

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) IPS

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.

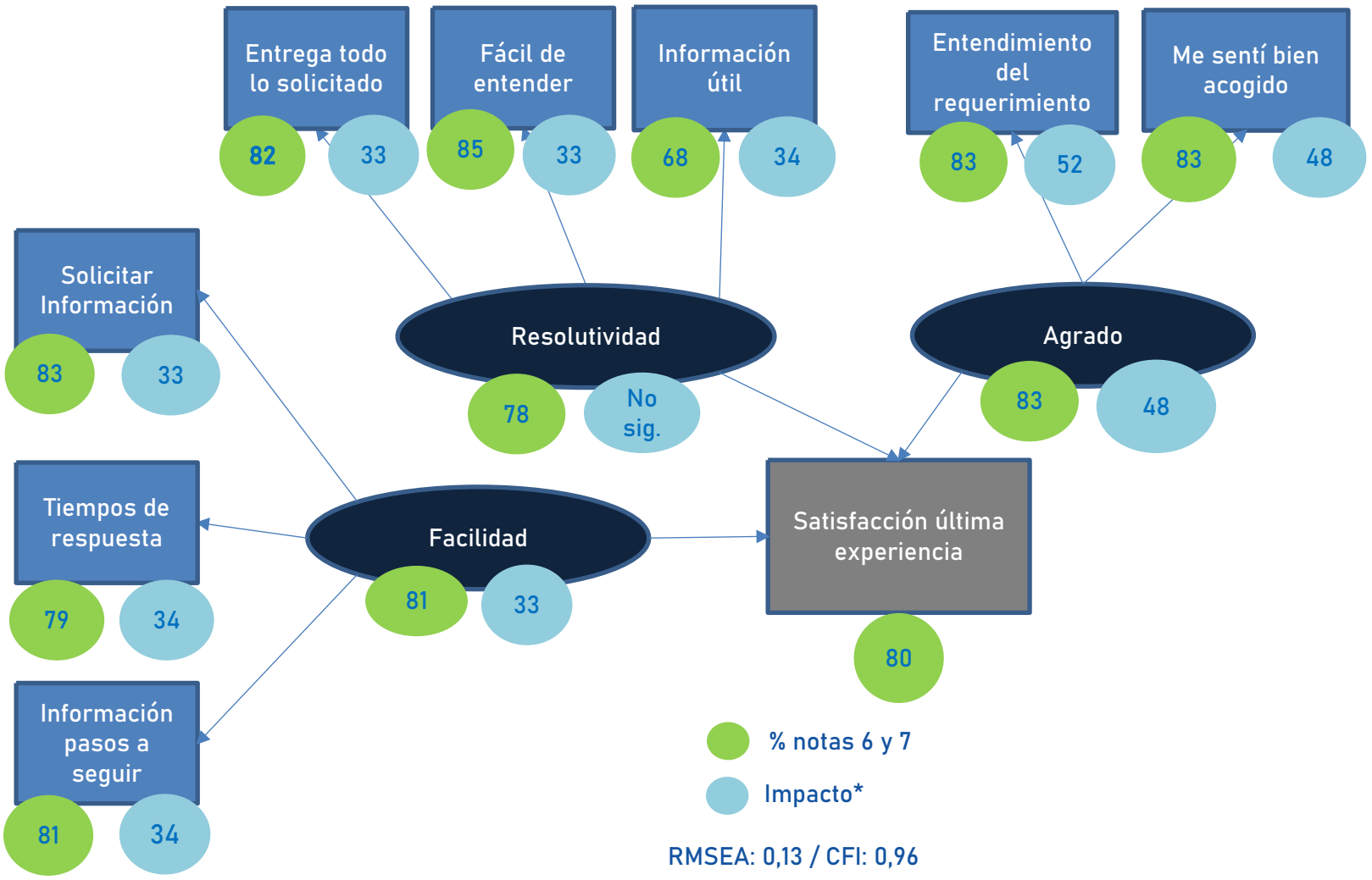
Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE). Los detalles metodológicos de la estimación se presentan en las próximas láminas

Los modelos presentan índices de ajuste cercanos a los criterios que se consideran adecuados (cuando 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 **Agrado**.

Modelo de Experiencia IPS

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,13 / CFI: 0,96

No sig: coeficiente no significativo

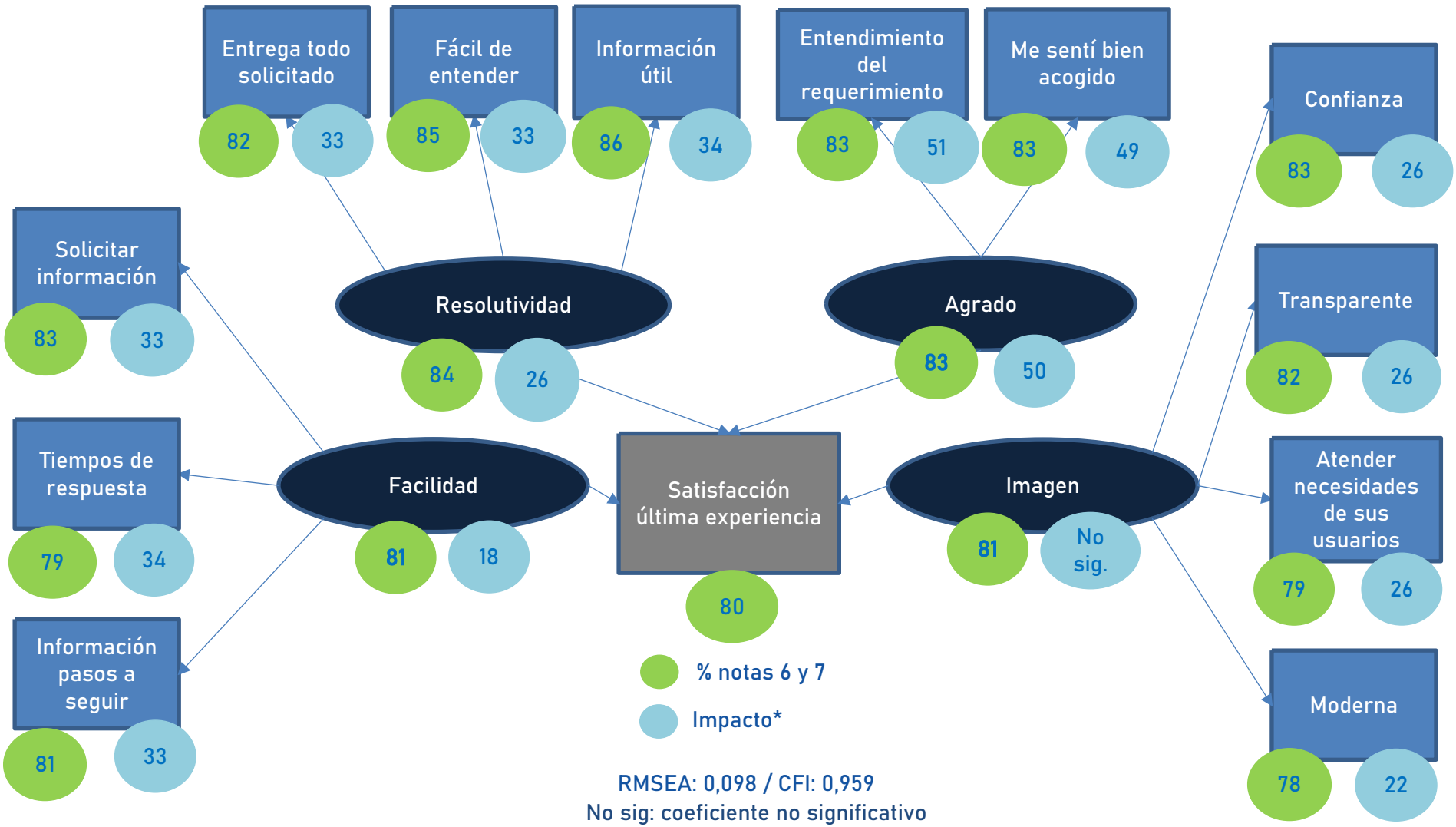
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia + Imagen IPS

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,098 / CFI: 0,959

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 IPS- 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.

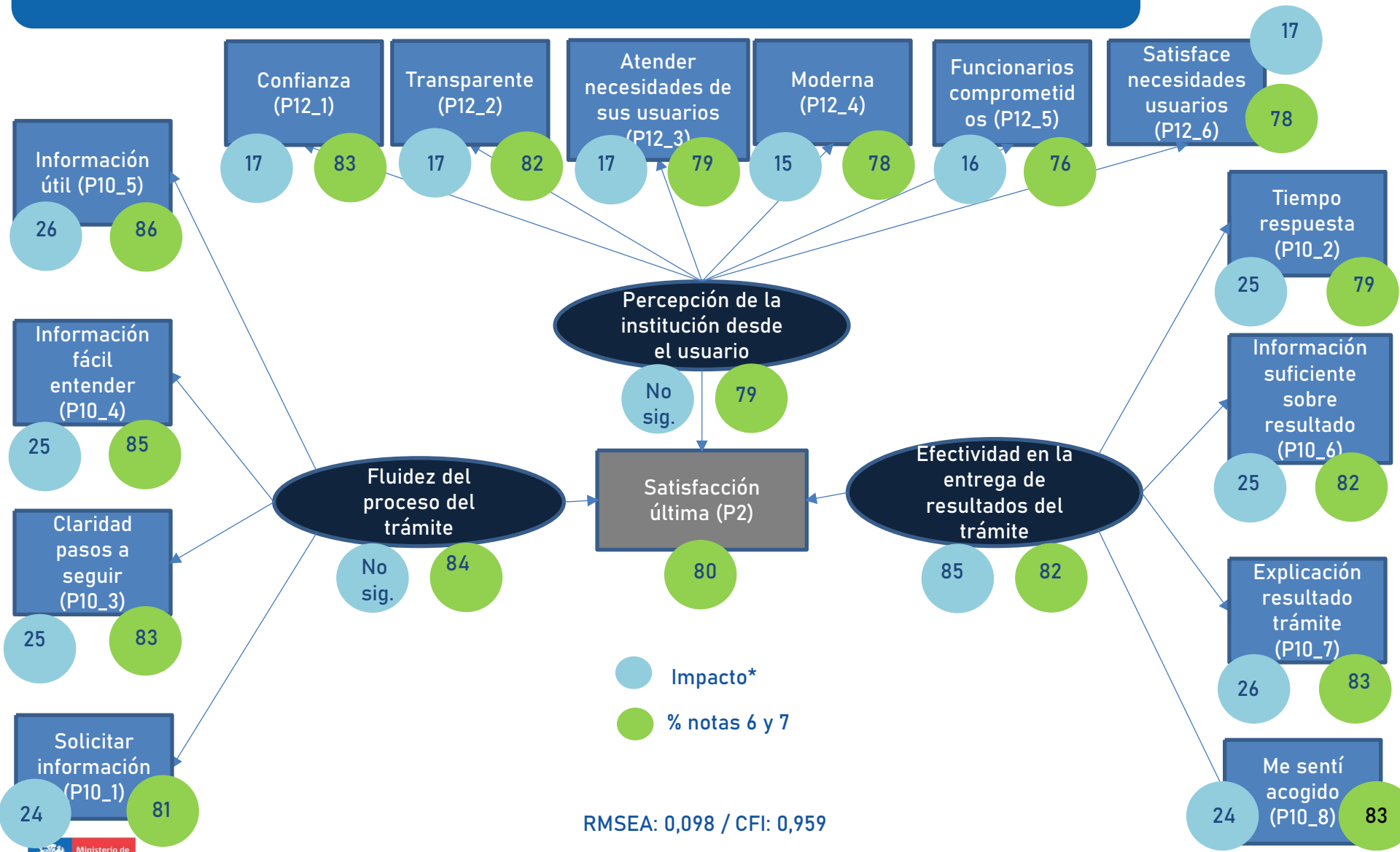
El modelo presenta indicadores de ajuste muy cercanos al criterio adecuado de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95, pero su capacidad explicativa no difiere del modelo anteriormente realizado.

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 85% de impacto. Ésta se encuentra compuesta por los indicadores de tiempo de espera, información suficiente sobre el resultado, explicación del trámite y sentirse acogido.

En general, los indicadores de efectividad se encuentran bien evaluados por los usuarios. Los valores rondan del 79% de notas 6 y 7 para el tiempo de respuesta hasta 83% de evaluaciones positivas para la explicación de los trámites y el sentirse acogido.

Modelo de Experiencia IPS - Exploratorio

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,098 / CFI: 0,959

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

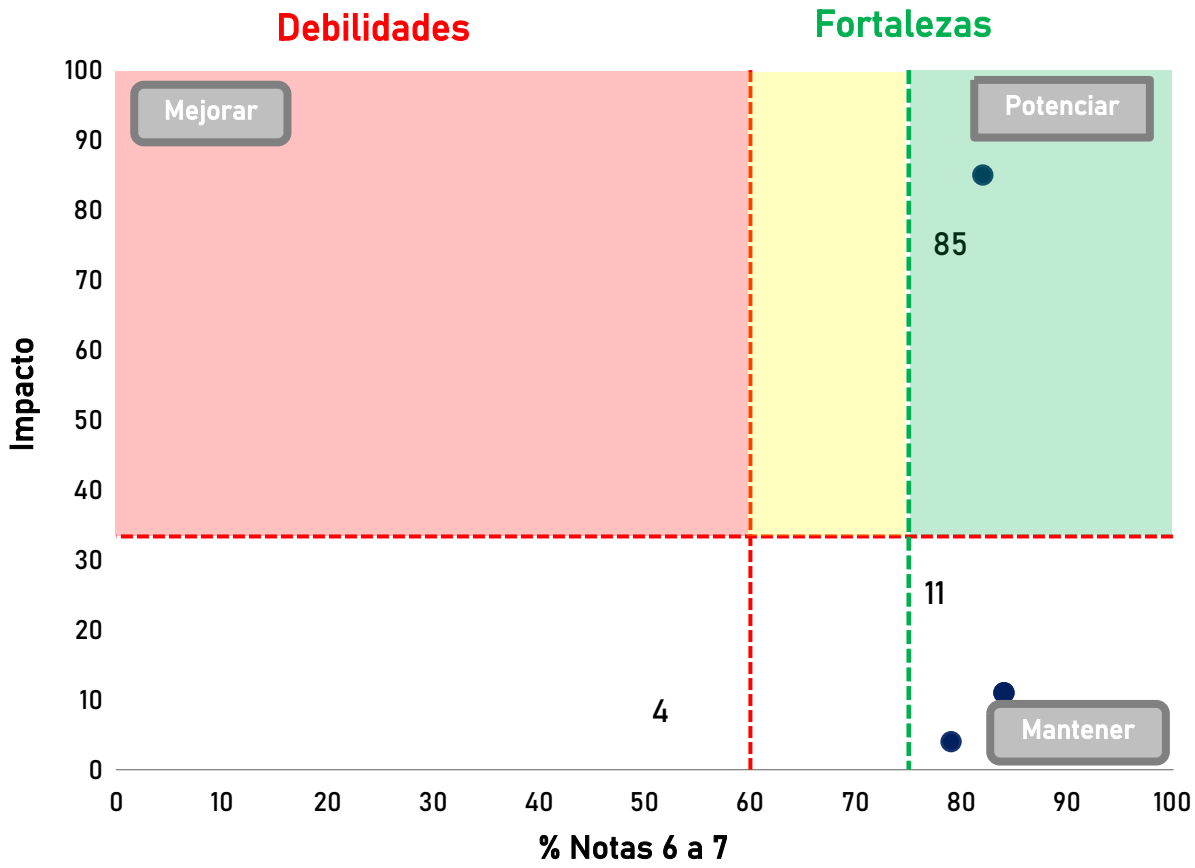
[53]

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades IPS

Dimensiones

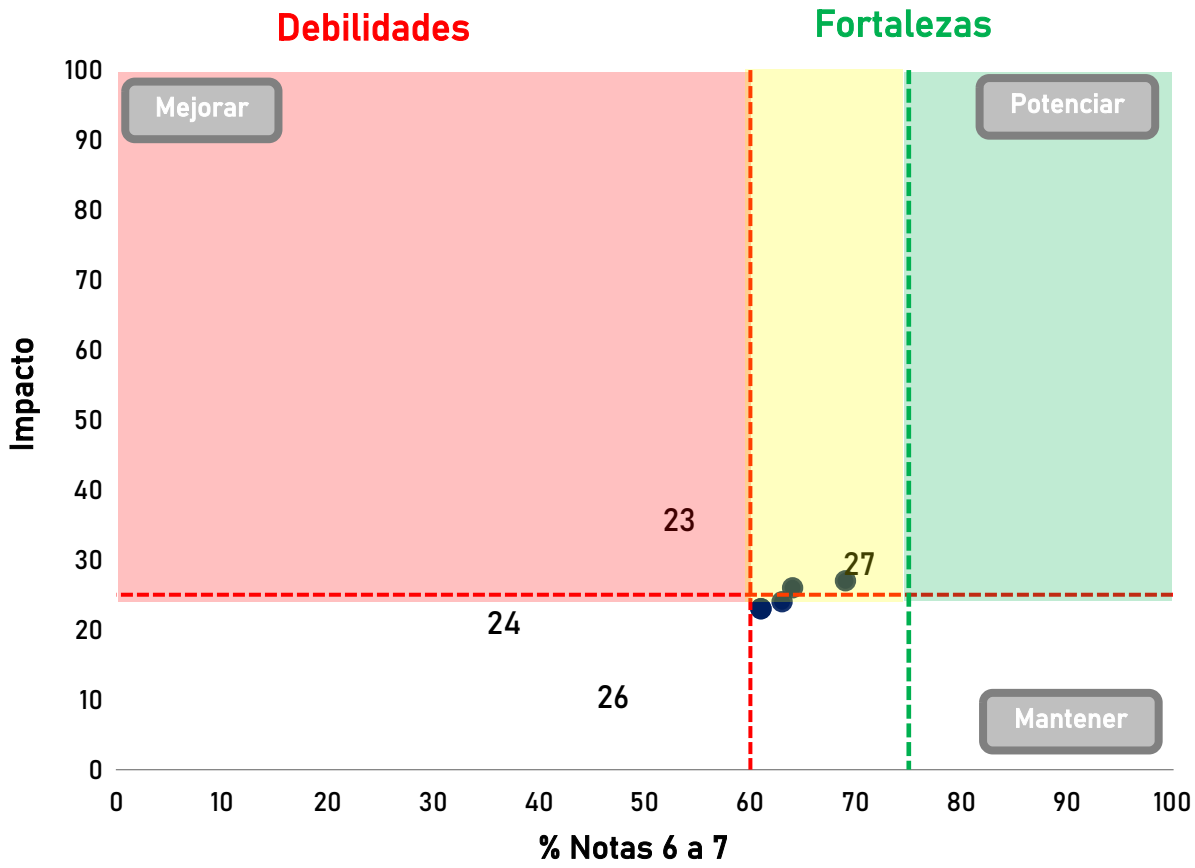


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades IPS

Atributos de Fluidez del Proceso de Trámite

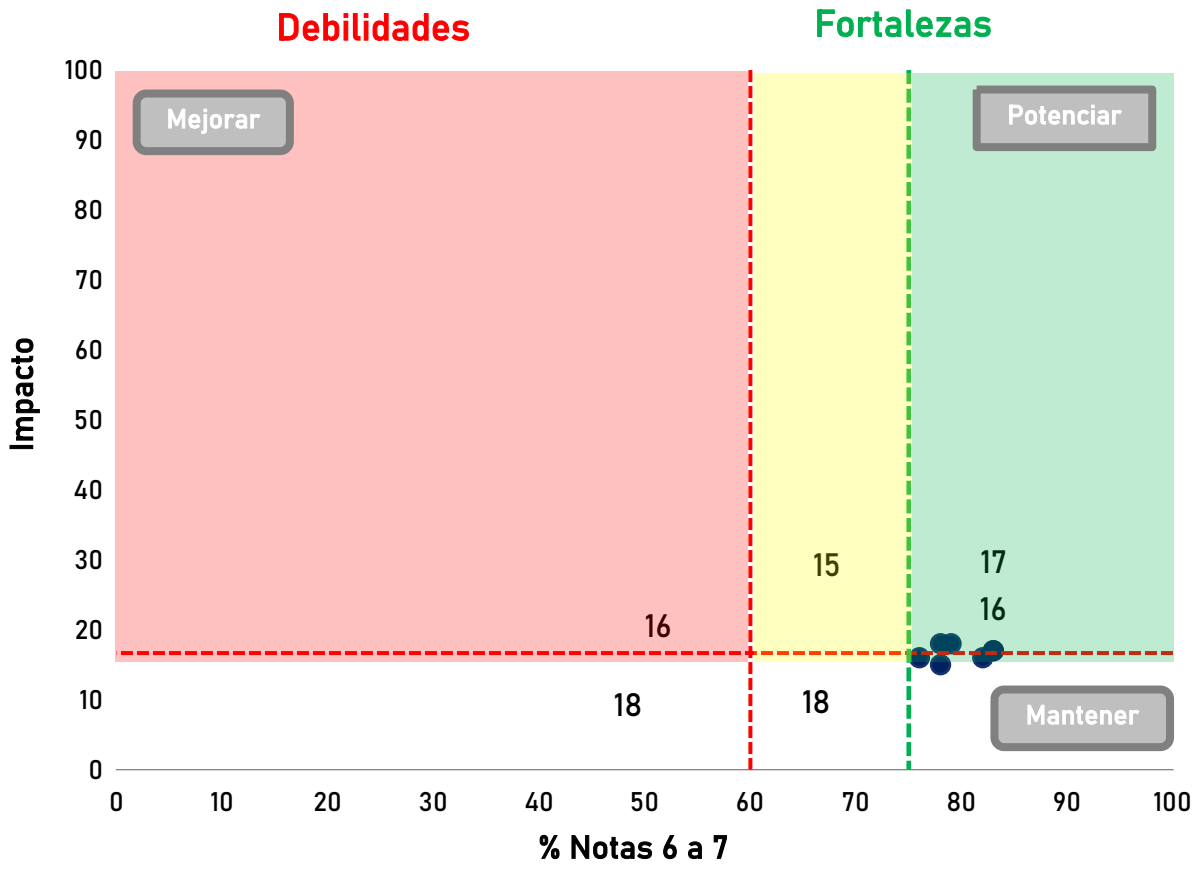


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades IPS

Atributos de Percepción de la Institución Desde el Usuario

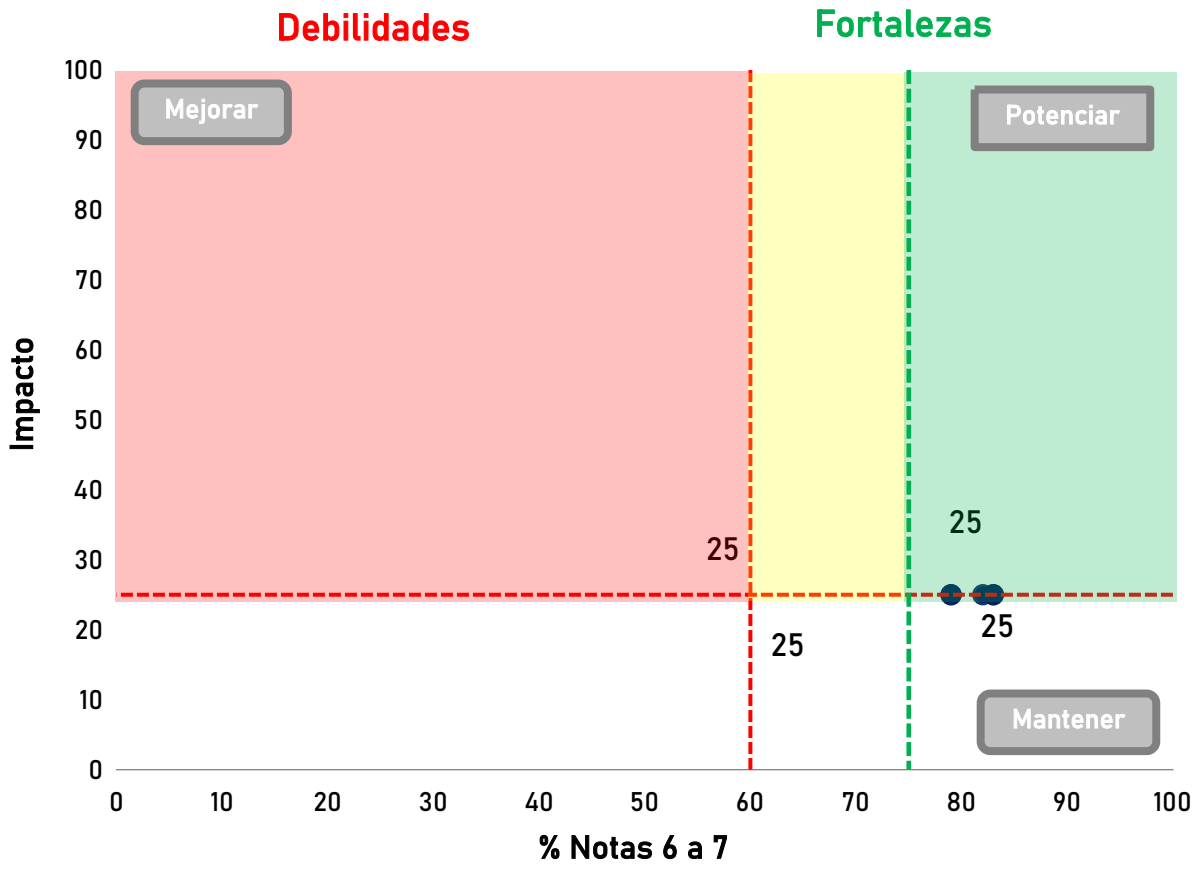


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades IPS

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

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.

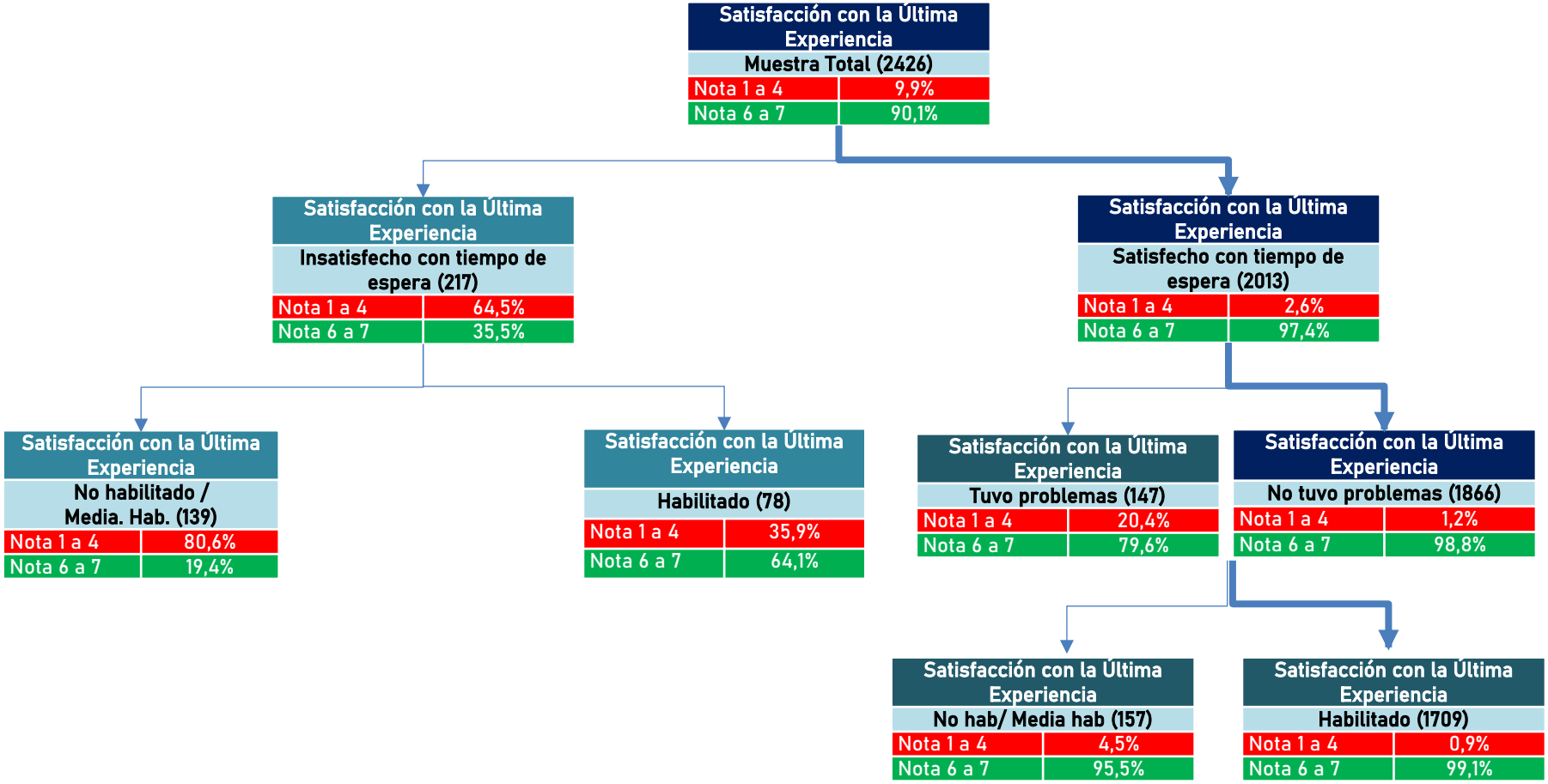
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la 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***, seguida por la ***habilitación***. Por otro lado, para aquellos que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia, las variables más importantes son la satisfacción con el ***tiempo de espera***, el ***no tener problemas*** y en tercer lugar la ***habilitación***. El modelo agrupa el 70% de la muestra.

Variables que discriminan la satisfacción: IPS

Aplicación Modelo CHAID



MAYOR GANANCIA
(70,4% 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 IPS?

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho con tiempo de espera (2013)	
Nota 1 a 4	2,6%
Nota 6 a 7	97,4%

TENENCIA DE PROBLEMAS	
No tuvo problemas (1866)	
Nota 1 a 4	1,2%
Nota 6 a 7	98,8%

HABILITACIÓN	
Habilitado (1709)	
Nota 1 a 4	0,9%
Nota 6 a 7	99,1%

NIVEL 1: Tiempo de espera.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Tiempo de espera". Dentro de este grupo, el 97% 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 casi el 99% 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", el 99% 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. Para este grupo, el no estar habilitado se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Clases Latentes SII

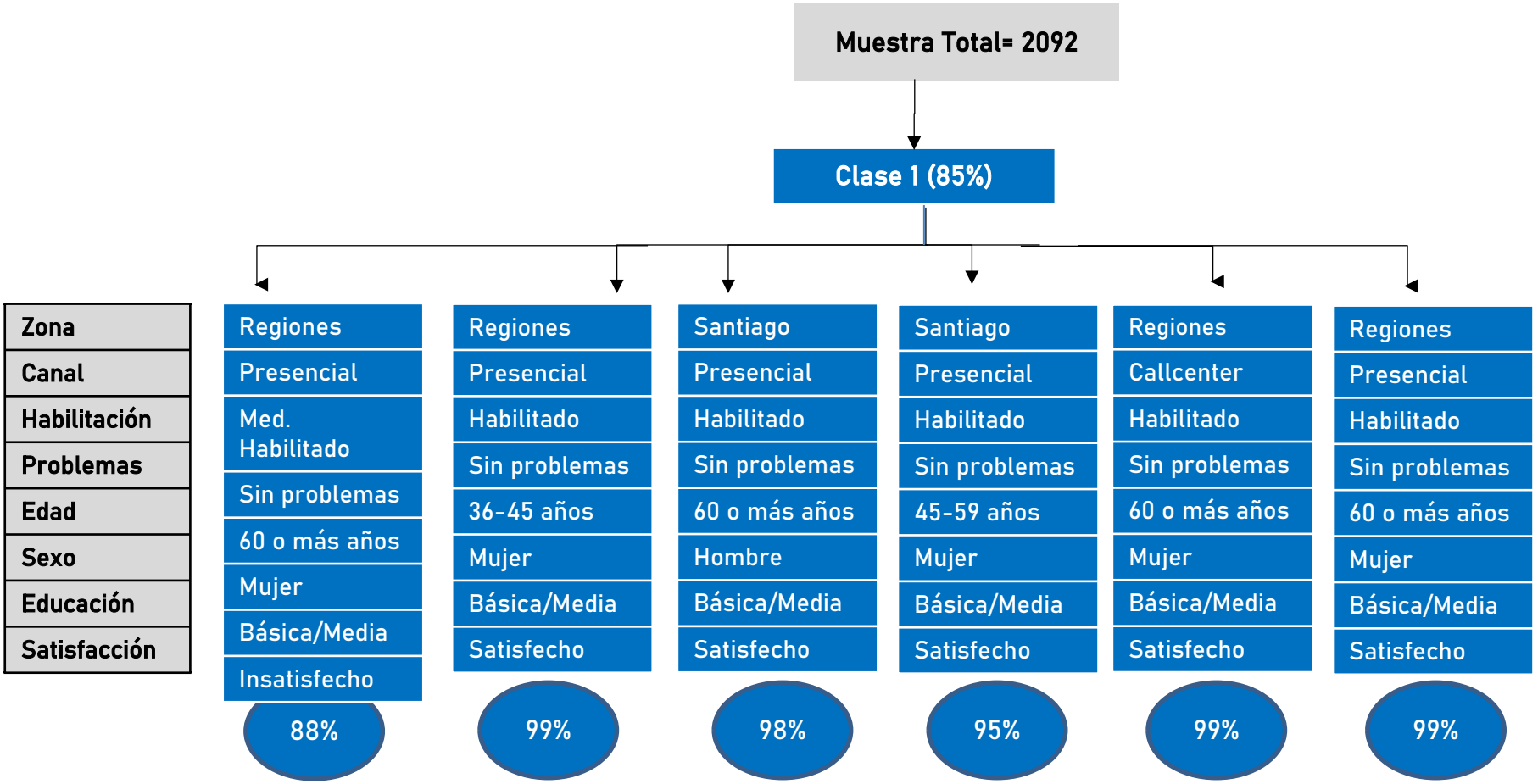
Descripción de los Resultados

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.

No obstante la estimación de dos clases latentes, los datos empíricos dan cuenta de un solo patrón de agrupación que incluye al 85% de la muestra. Este grupo comparte el no haber tenido problemas durante el requerimiento y presentar niveles de educación básica o media.

Patrones de Respuesta de los IPS

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 Instituto de Previsión Social (IPS)

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