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 Archivo Nacional (AN)

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

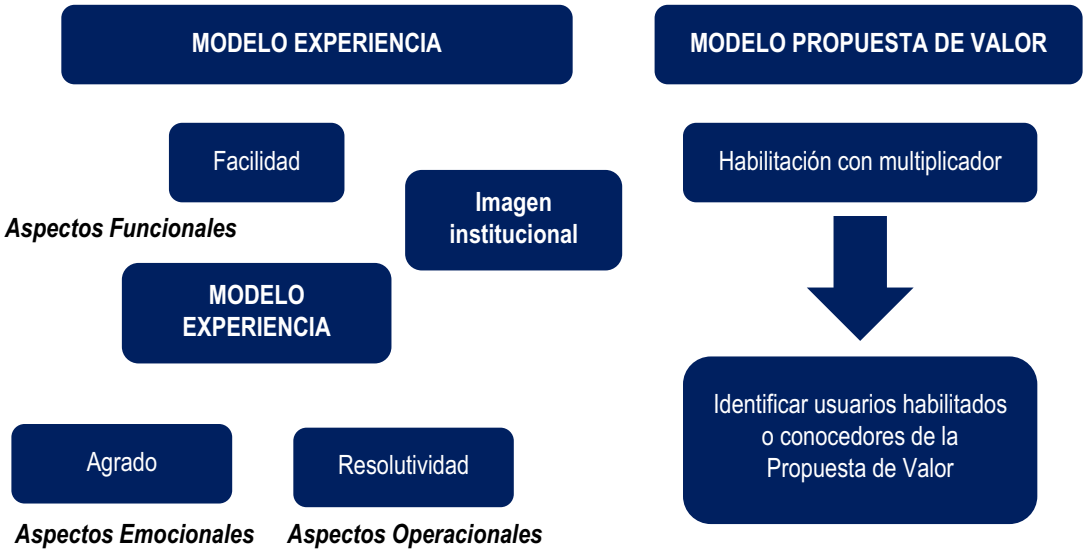
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 del Archivo Nacional.

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 Archivo Nacional
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	:	1.660 casos para Archivo Nacional
Error	:	+/- 2,1% 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 noviembre al 26 de noviembre de 2018.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para el Archivo Nacional según servicio y canal

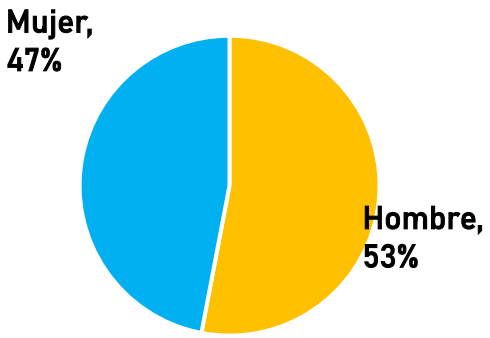
Tipo de Trámite	Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	
Transferencias de archivos	24	5.7%*	149
Solicitudes remotas	1.350	1.8%	168.980
Solicitudes presenciales	286	5.6%*	43.828
Total	1.660	2.1%	212.957

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para el Archivo Nacional

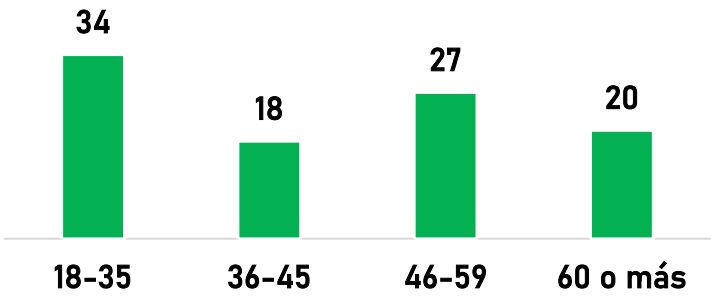
*Respecto a este servicio, no fue posible obtener una muestra mayor debido a un marco muestral con menor número de registros válidos. De los registros válidos, hubo una baja contactabilidad de usuarios, lo que no pudo ser compensando con estrategias de reemplazo alternativas para mejorar la tasa de logro.

Características Generales del Usuario Archivo Nacional (%)

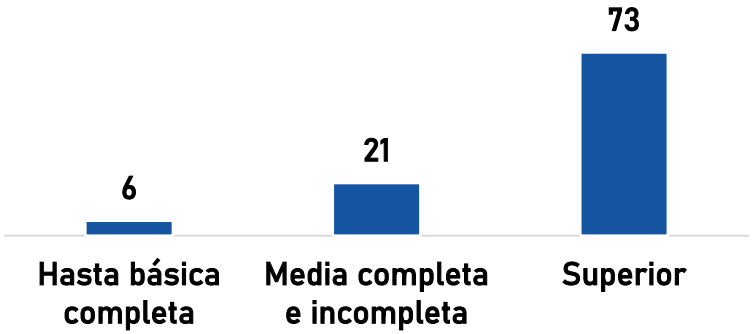
Sexo



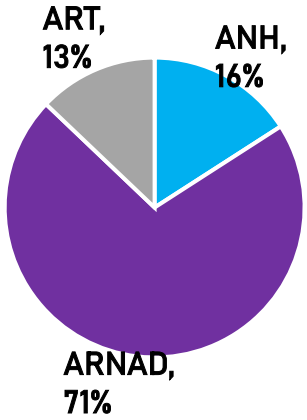
Edad en tramos



Nivel educativo



Localización

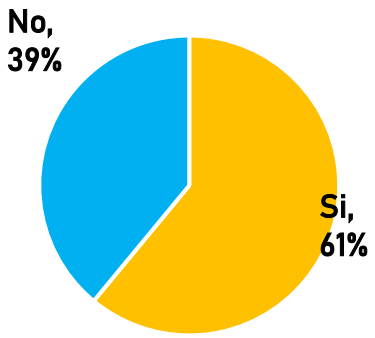


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

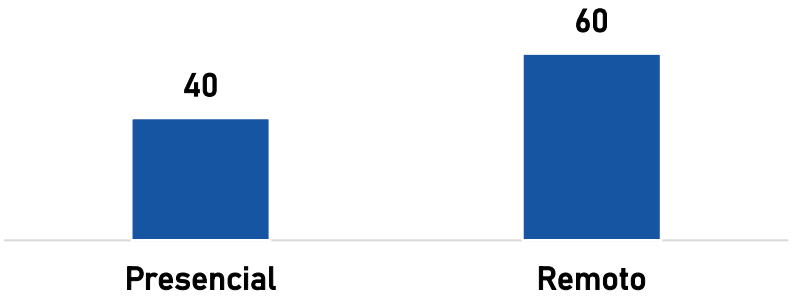
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario Archivo Nacional (%)

Jefatura de hogar



Canal

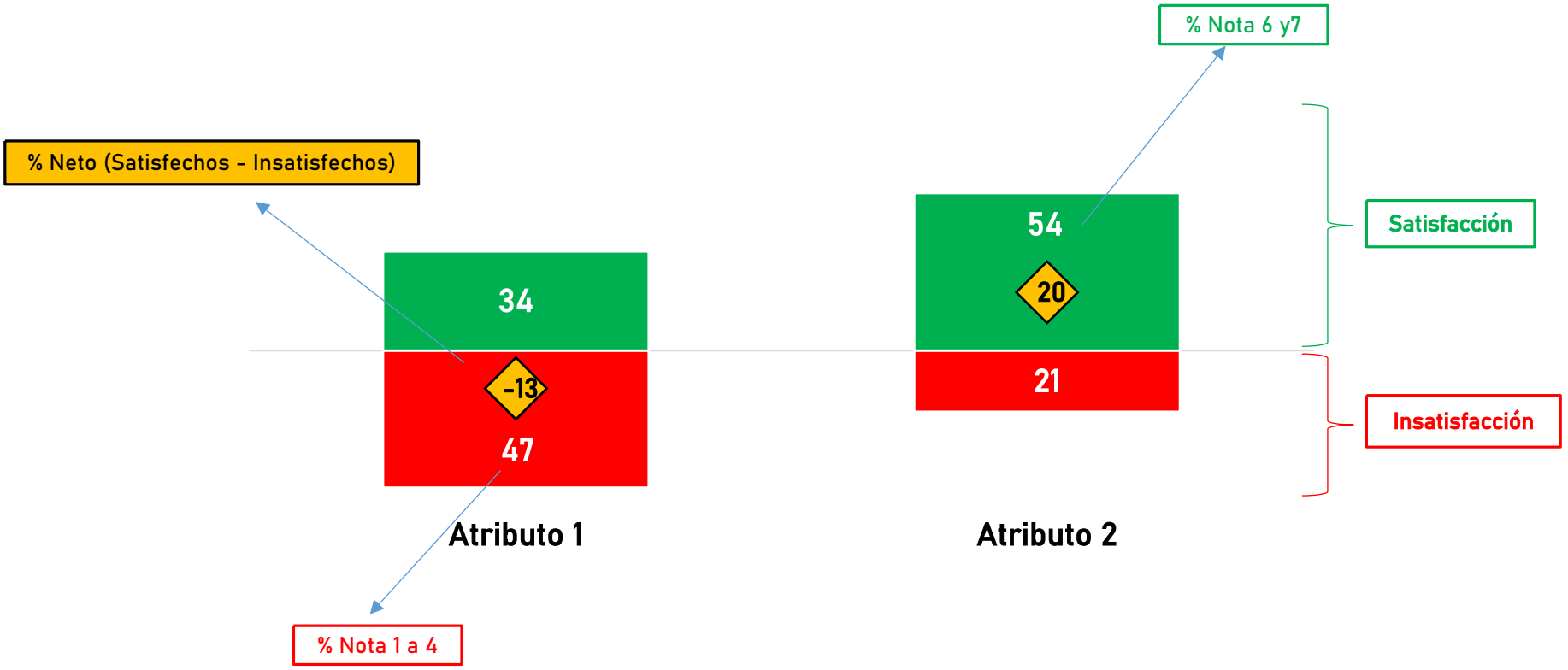


Trámite



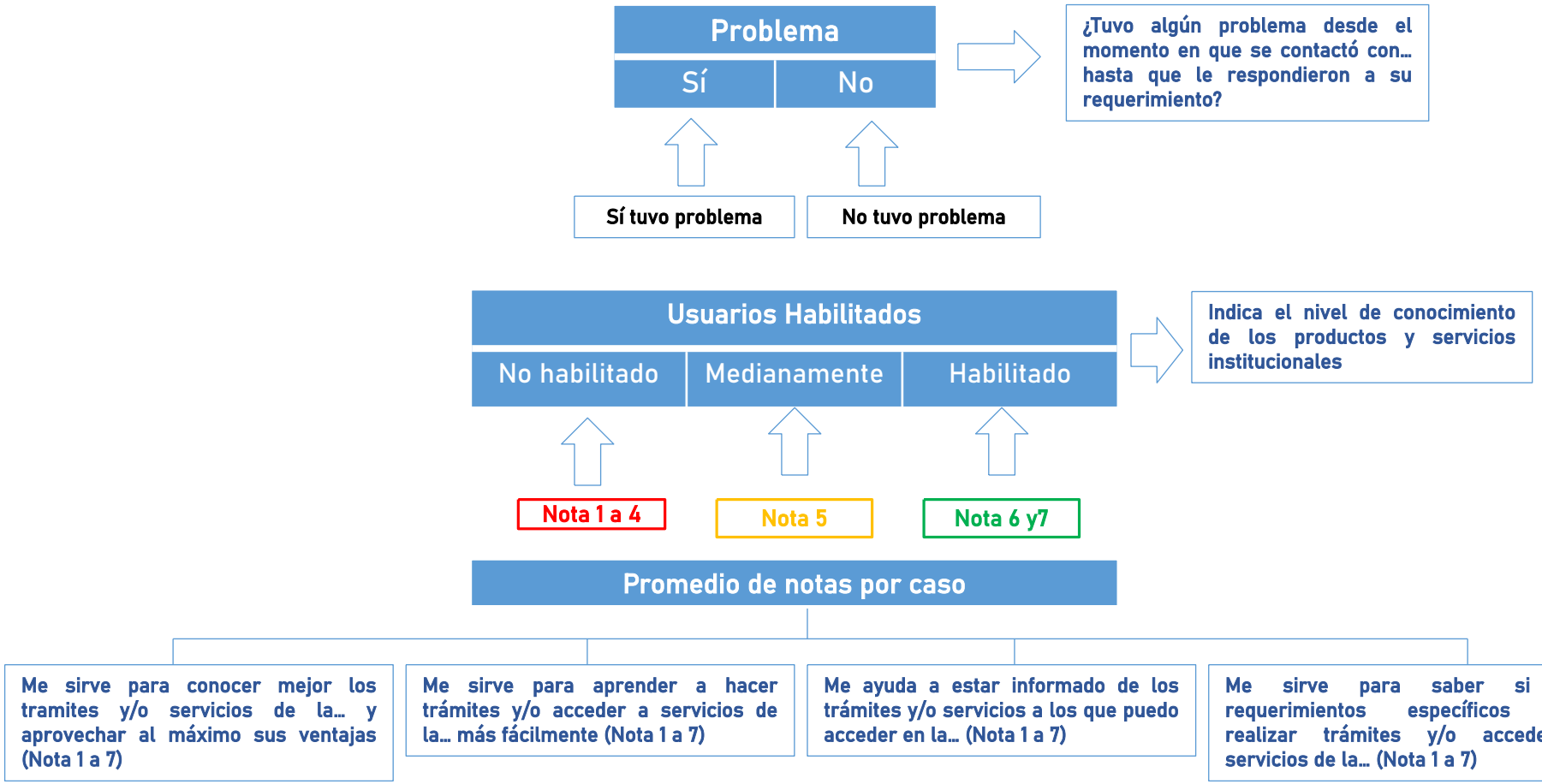
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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

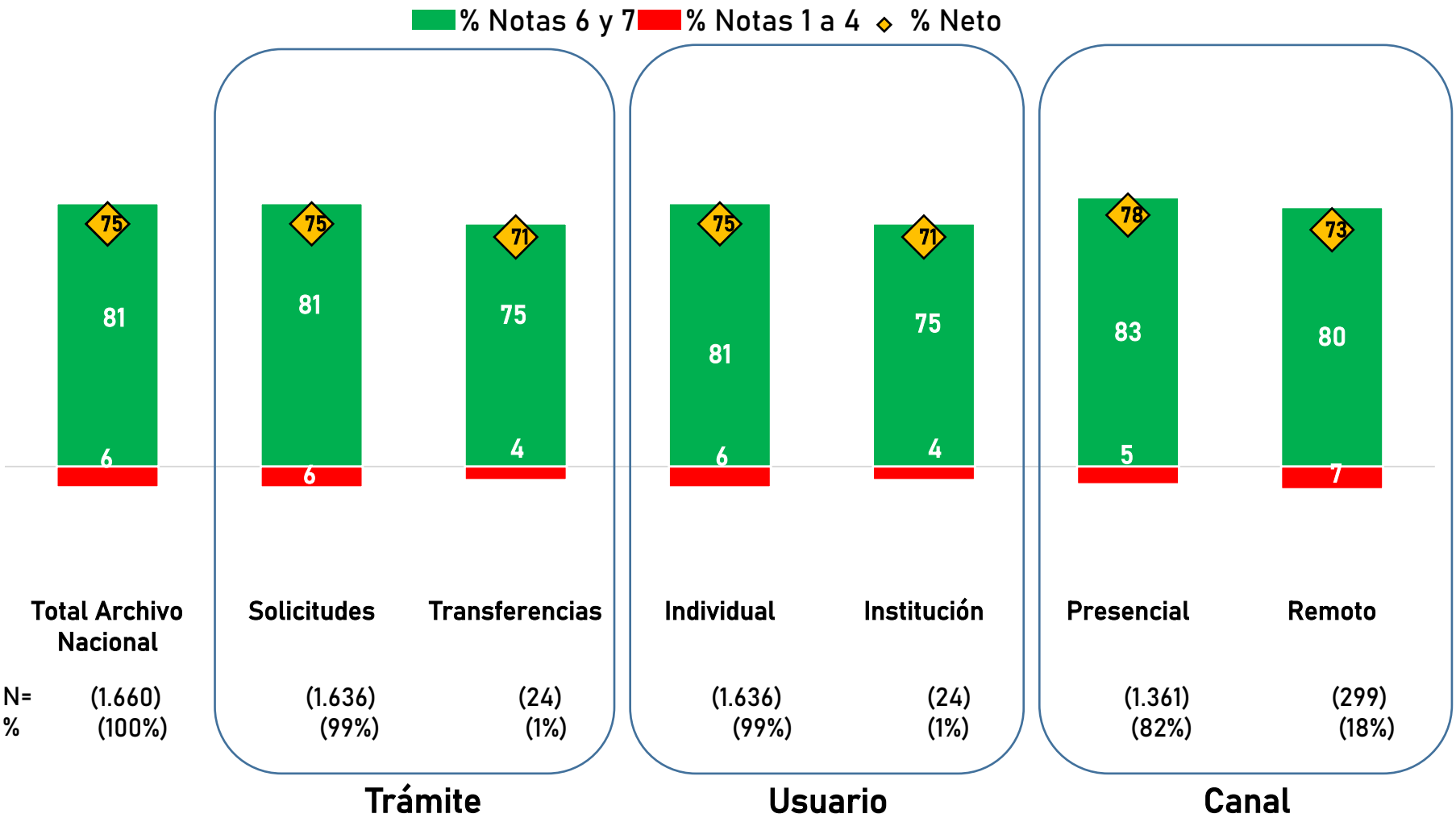
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para Archivo Nacional

General institución (%) Archivo Nacional – Trámite, Usuario y Canal.

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

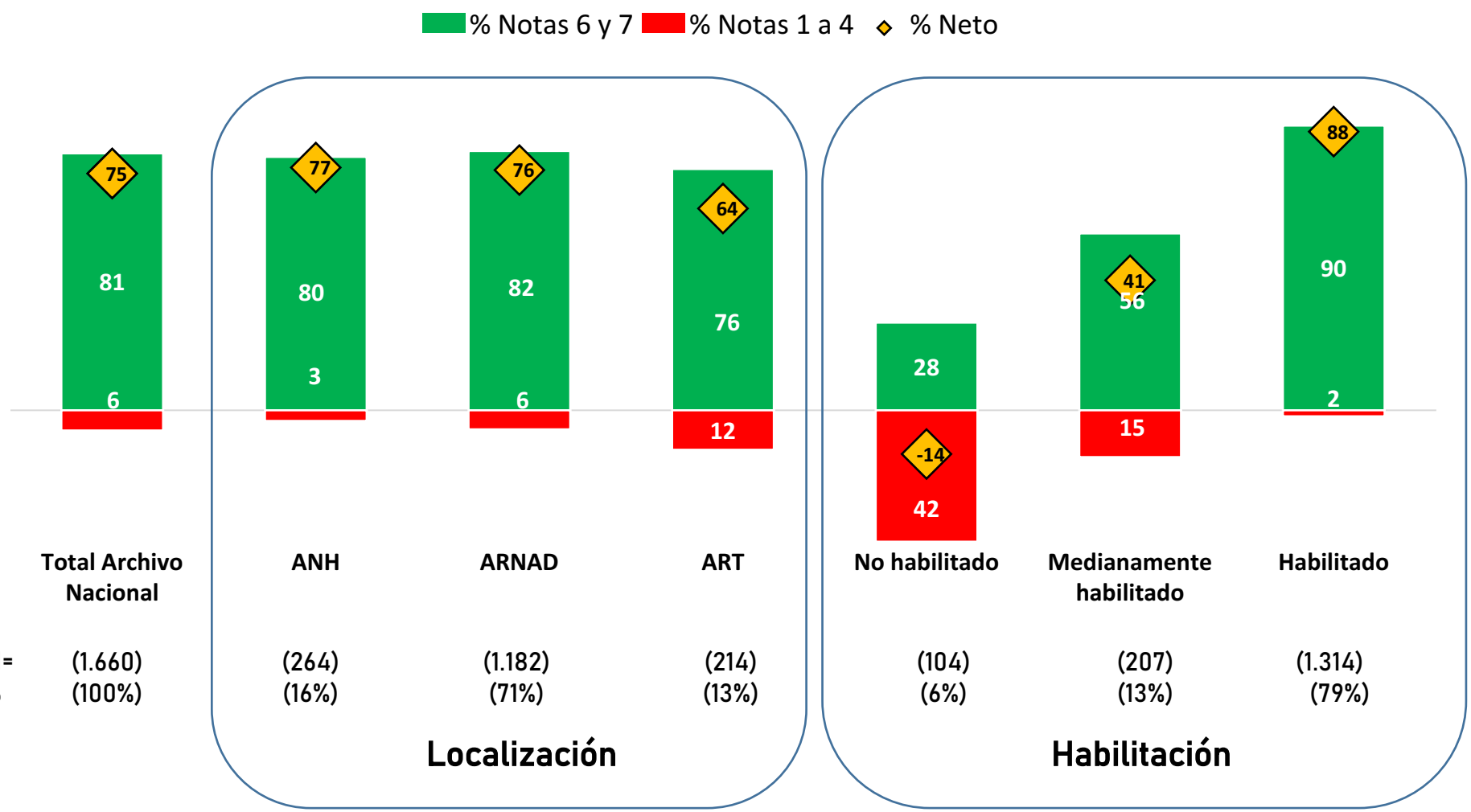


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

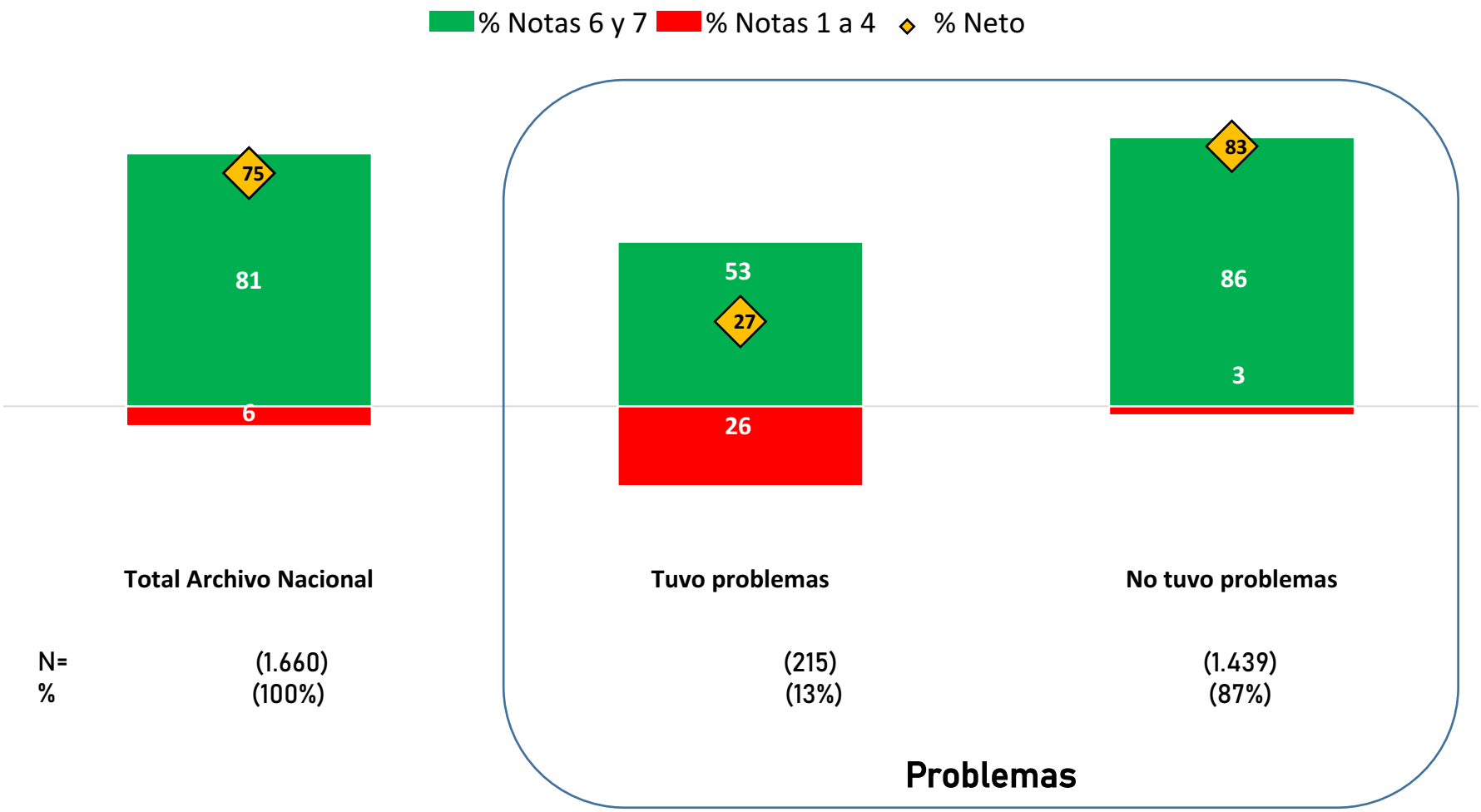
General institución (%) Archivo Nacional – Localización y Habilitación

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



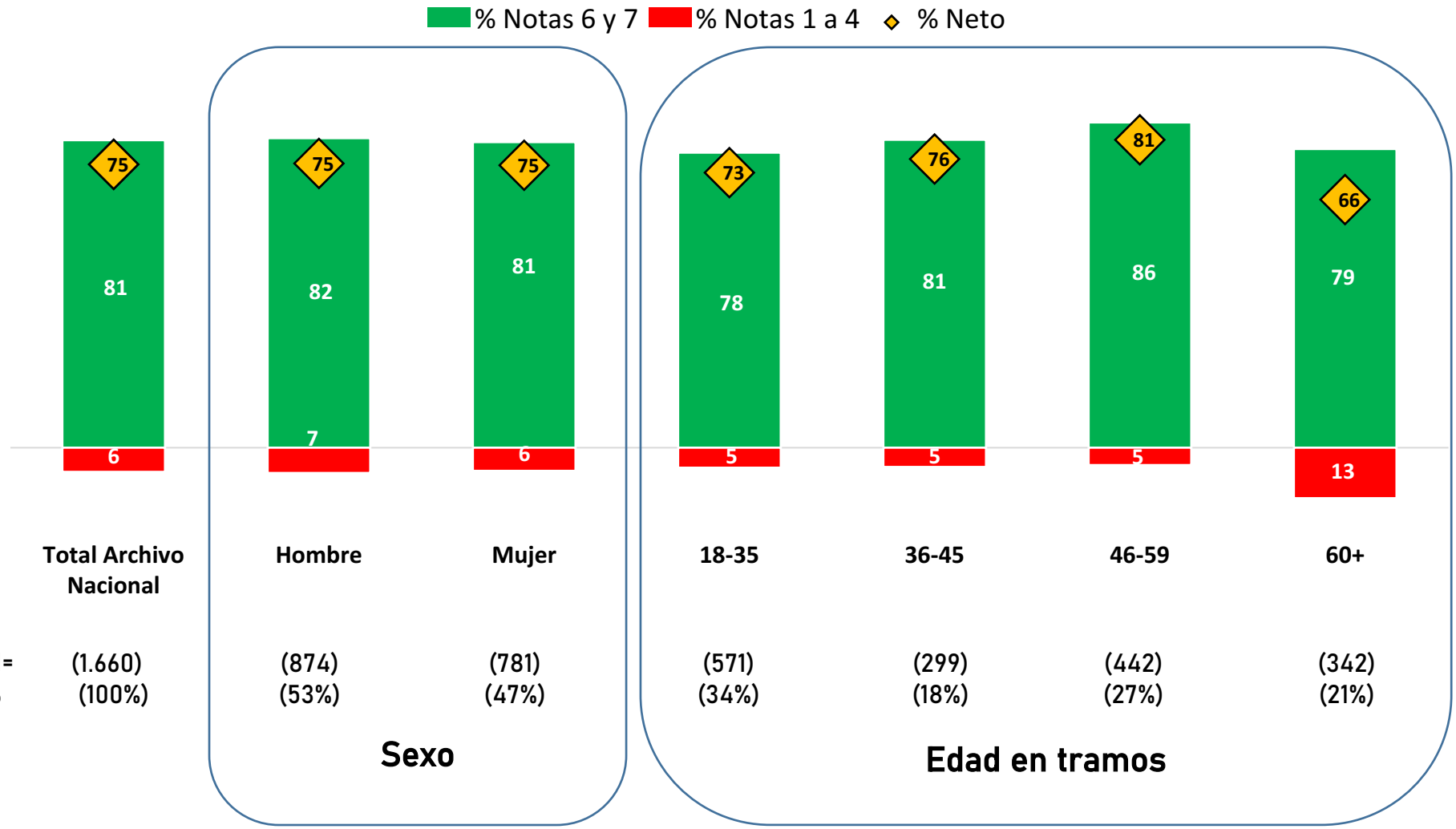
General institución (%) Archivo Nacional – Problemas

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



General institución (%) Archivo Nacional – Sexo y Edad.

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



Zoom cualitativo

Satisfacción con la Institución

Existe por parte de los usuarios, en términos generales, un alto nivel de satisfacción con la institución. El diagnóstico realizado por éstos releva tres factores positivos y un aspecto a mejorar:

(1) (Factor positivo) **Conocimiento especializado por parte de los funcionarios que atienden**

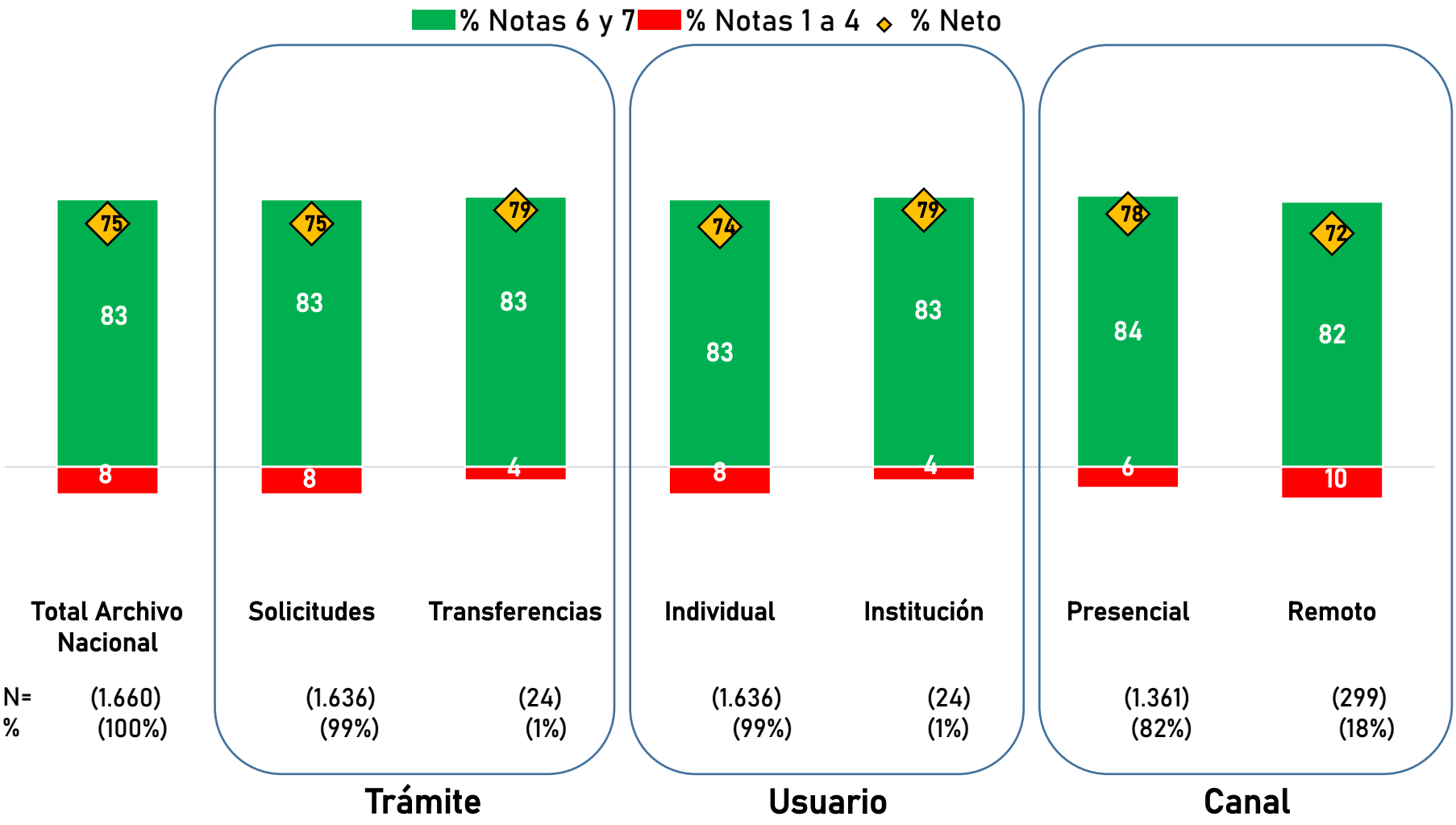
(2) (Factor positivo) **Acompañamiento que da certezas**

(3) (Factor positivo) **Calidad de los espacios físicos**

(4) (Factor negativo) **Falta de digitalización del proceso**

Última Experiencia (%) Archivo Nacional – Trámite, Usuario y Canal.

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento, ¿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

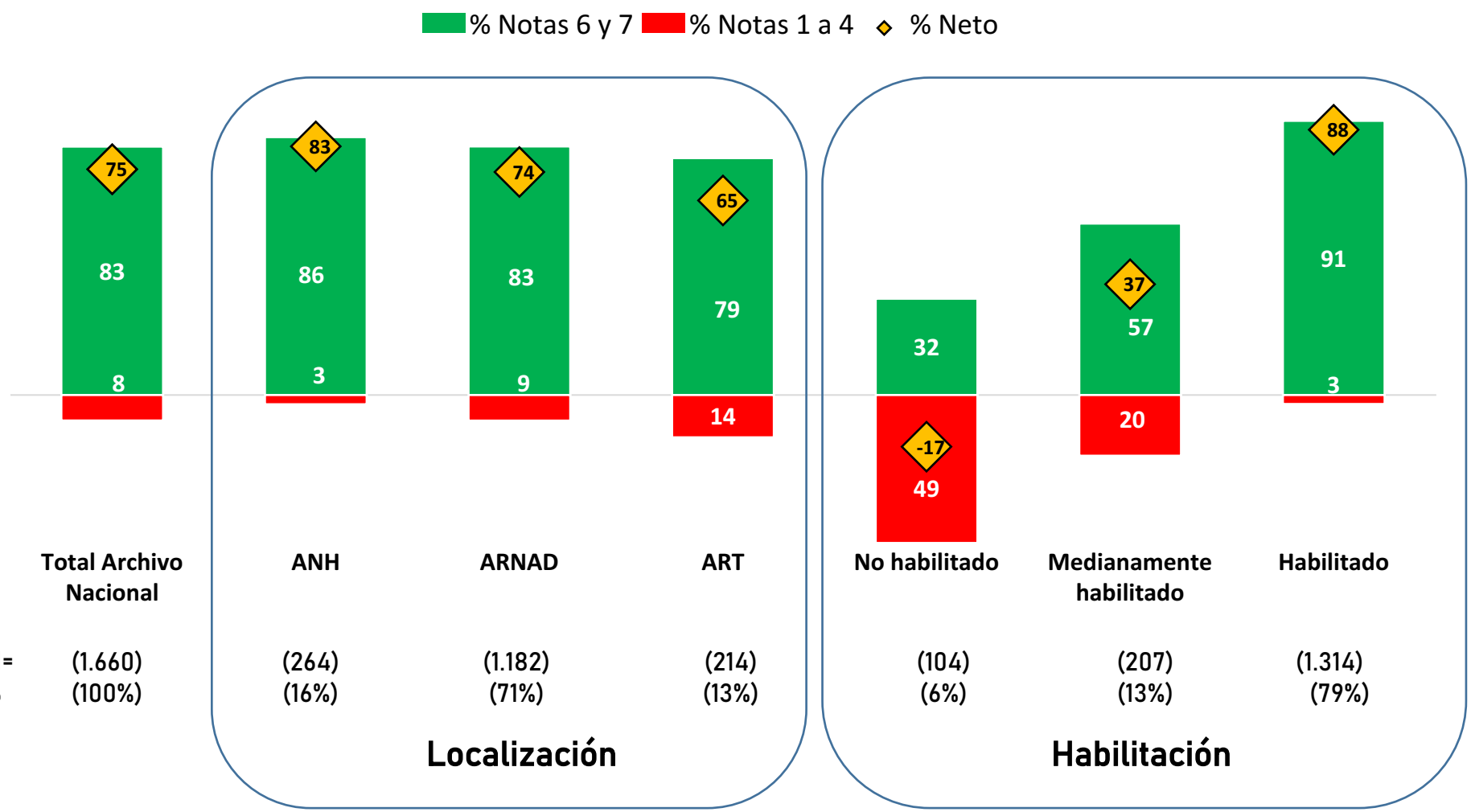


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

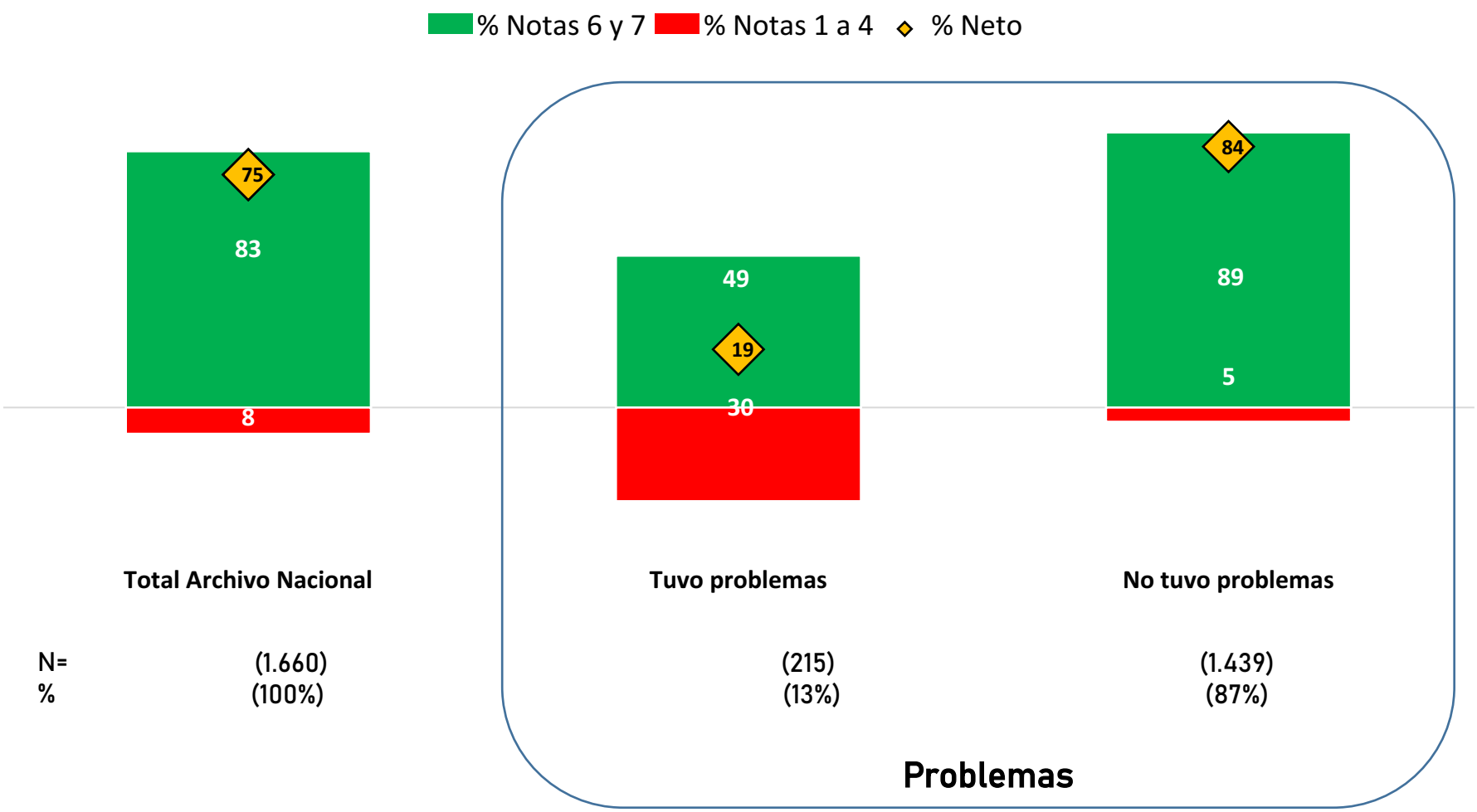
Última Experiencia (%) Archivo Nacional– Localización y Habilitación

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



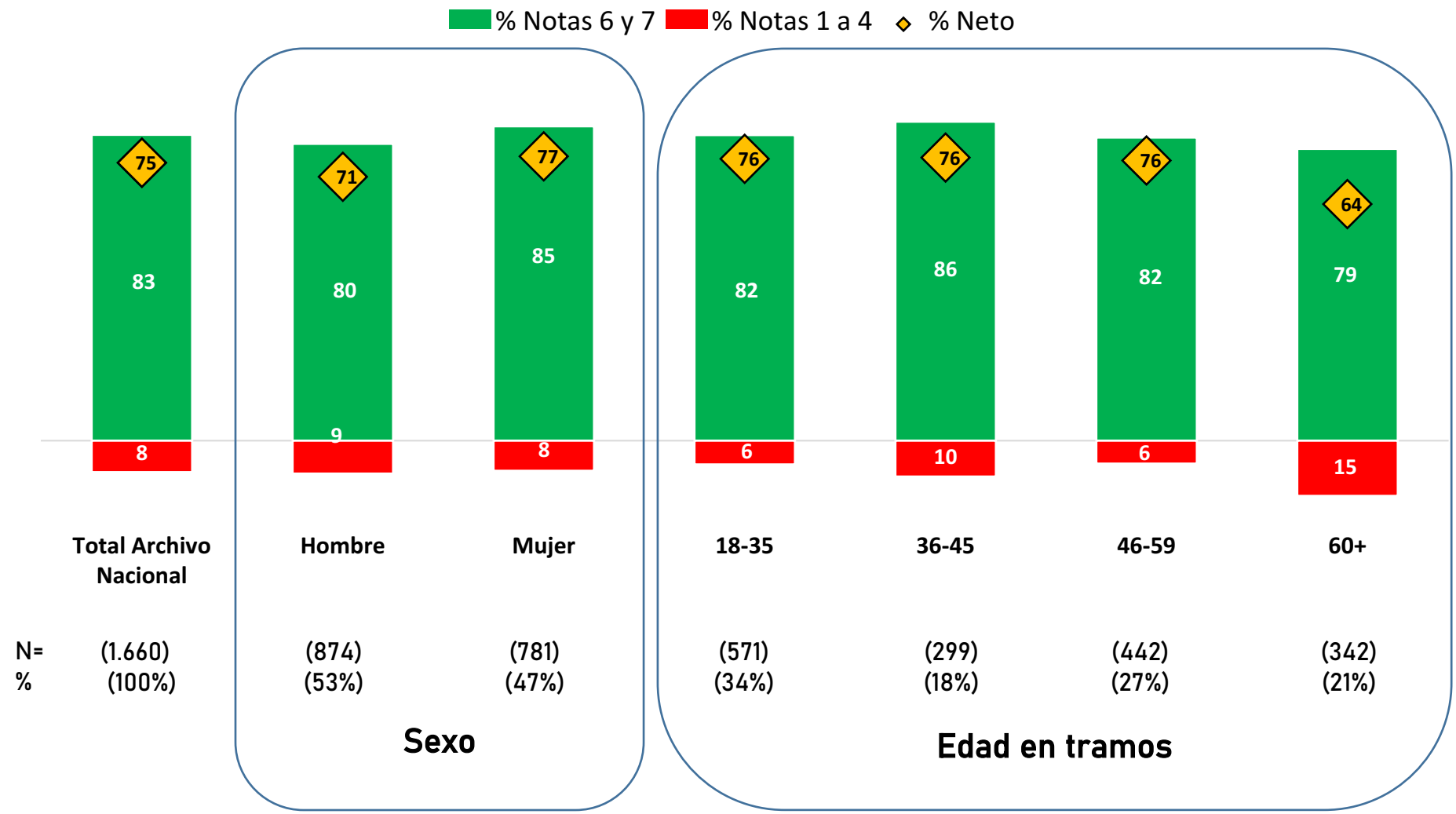
Última Experiencia (%) Archivo Nacional– Problemas

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



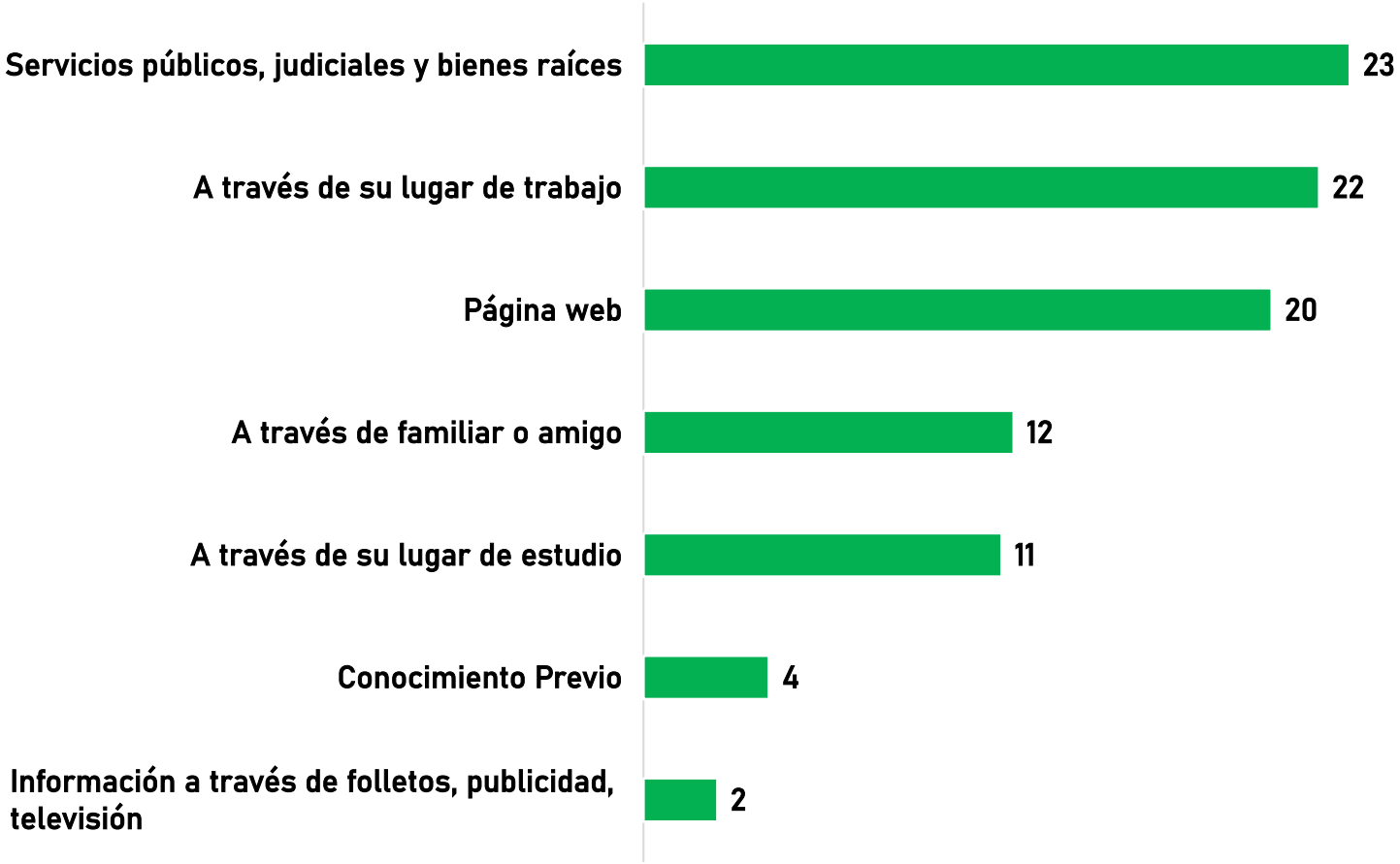
Última Experiencia (%) Archivo Nacional– Sexo y Edad.

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



Canales a través de los cuales se enteró del Archivo Nacional (%)

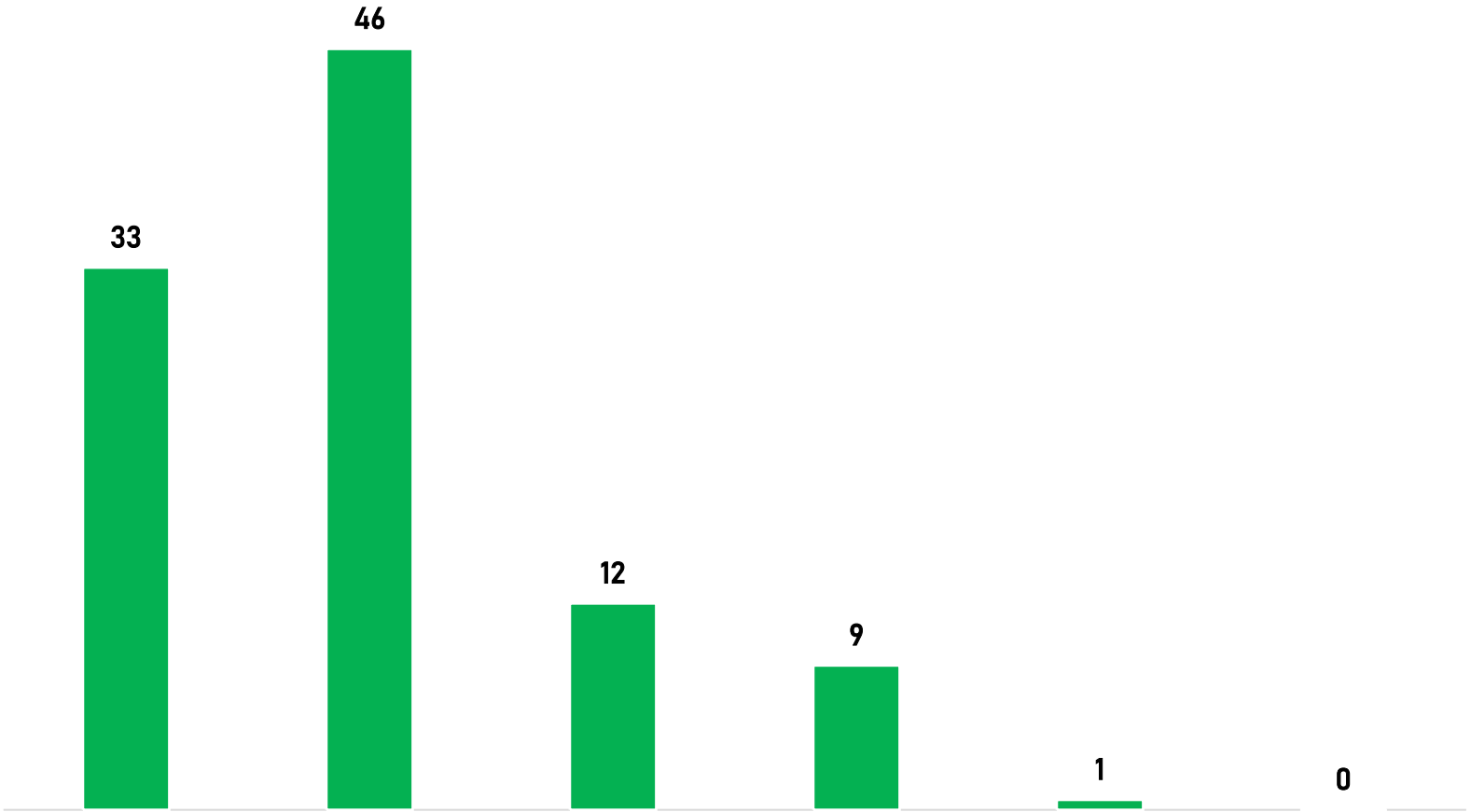
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia del Archivo Nacional? **%Sí**



N= 1.660 En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario Archivo Nacional (%)

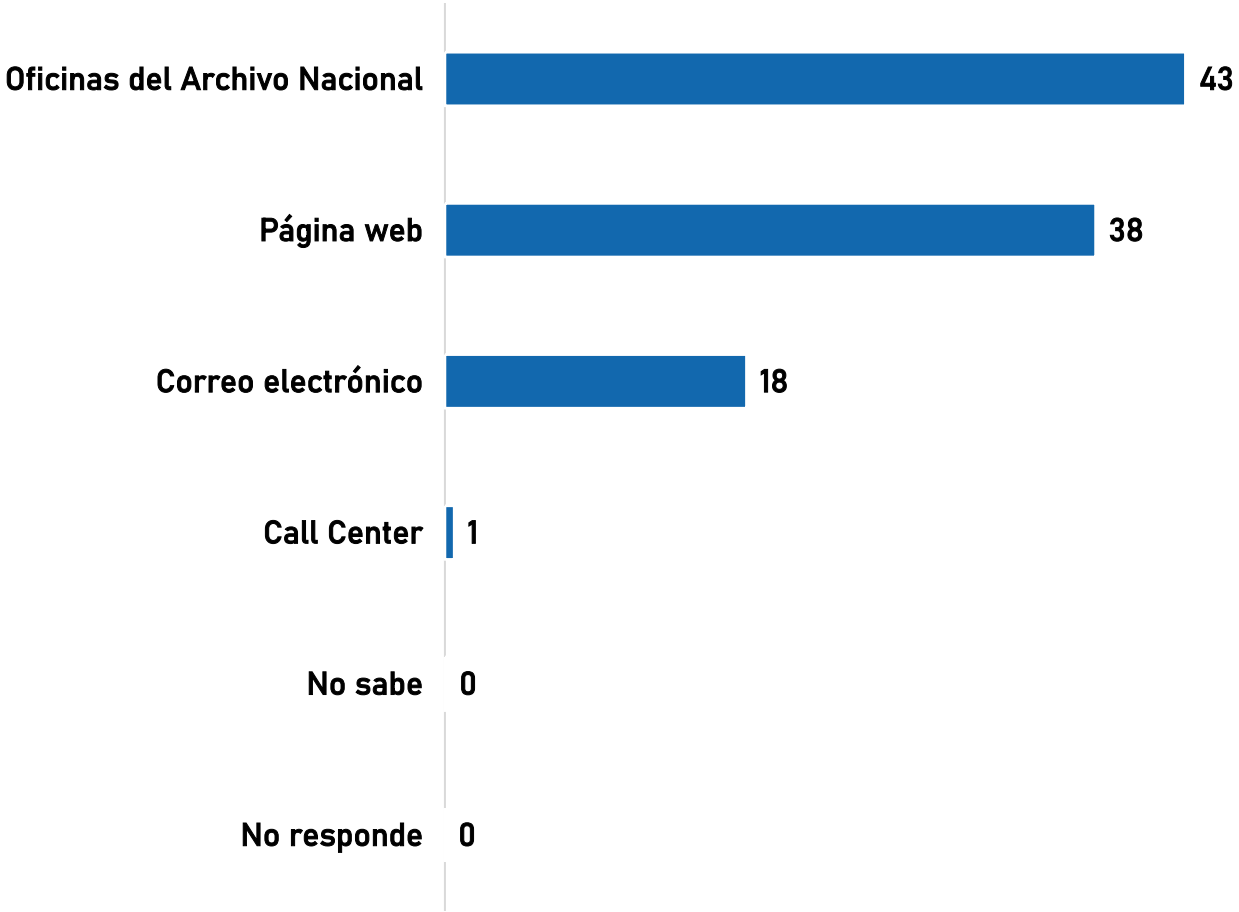
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento al Archivo Nacional?



N= 1.660

Último requerimiento al Archivo Nacional: Canal (%)

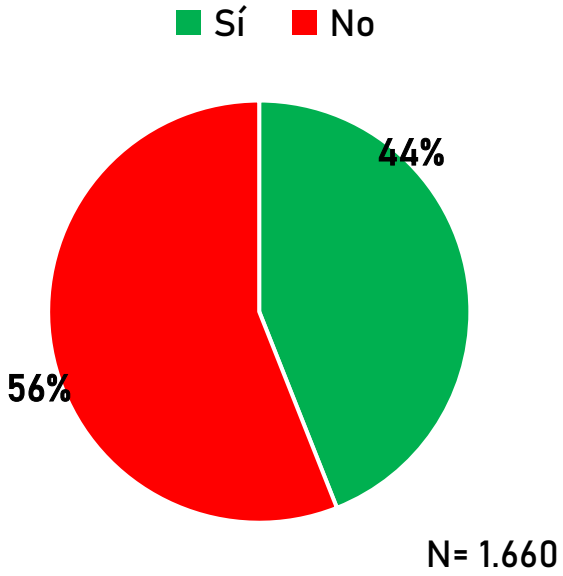
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento al Archivo Nacional (en los últimos 10 meses), ¿a través de qué medio lo realizó?



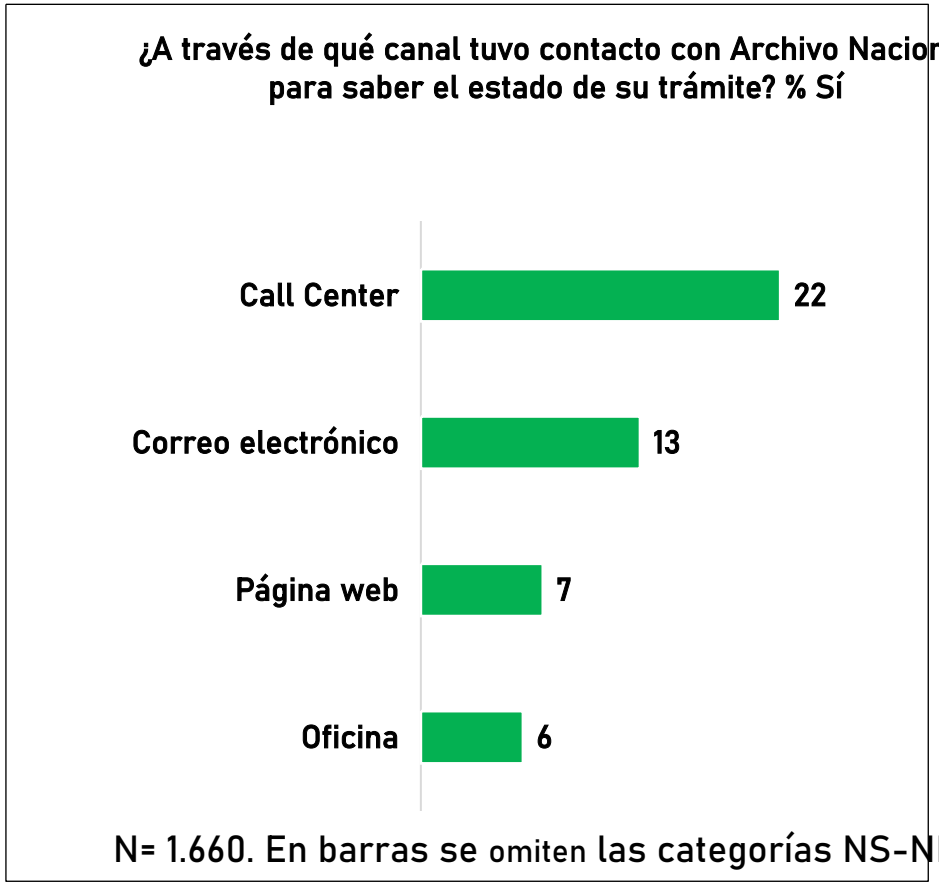
N= 1.660

Contacto para saber estado del trámite (%)

Durante el tiempo que su último trámite en el Archivo Nacional estuvo en curso, ¿se contactó con el Archivo Nacional para saber el estado de su trámite?



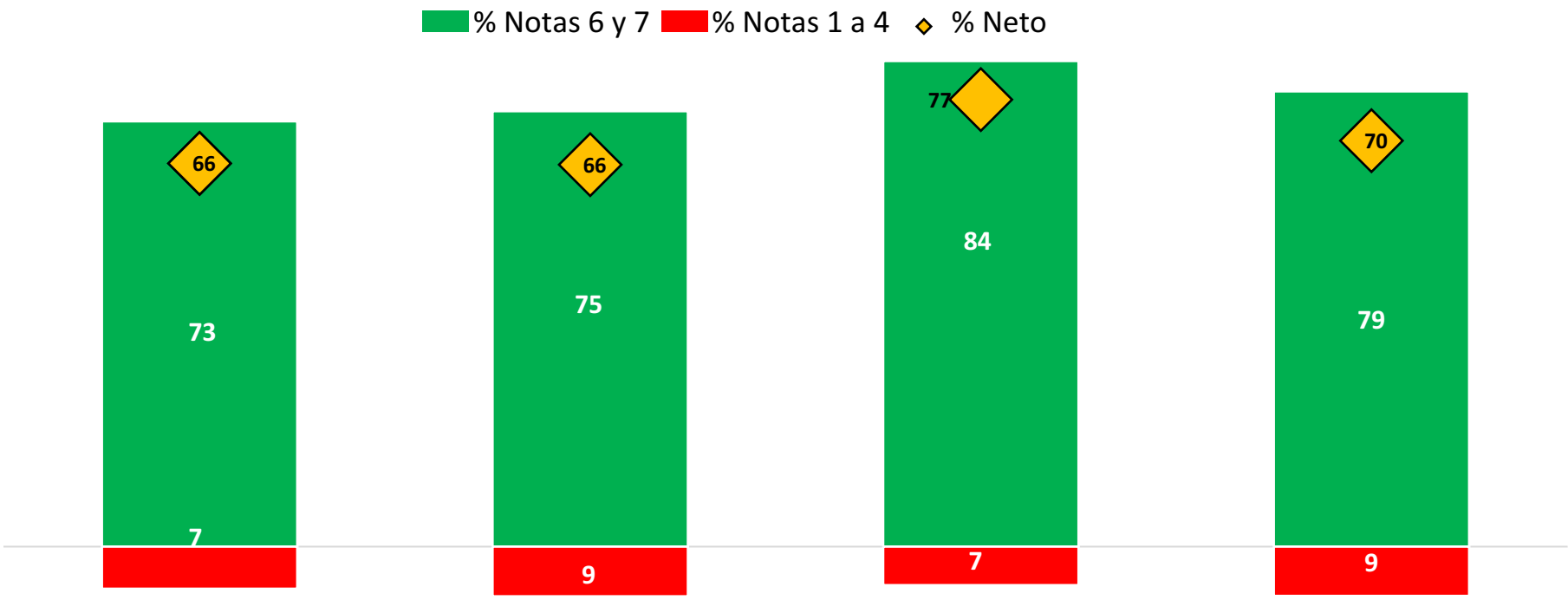
N= 1.660



N= 1.660. En barras se omiten las categorías NS-NR

Satisfacción con el servicio en Canales: Archivo Nacional (%)

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



	Call Center	Página web	Oficina del archivo	Correo electrónico
N=	(650)	(837)	(621)	(1.456)

Tipo de Canal

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Zoom cualitativo

Recomendaciones usuarios/as a canales

(1) Fortalecer el canal digital, es decir, tanto la página web como el sistema de correos. Esto no sólo con el fin de tener mayor cantidad de trámites digitales sino también, en voz de usuarios expertos, para aportar en la mejor conservación de la documentación de la institución.

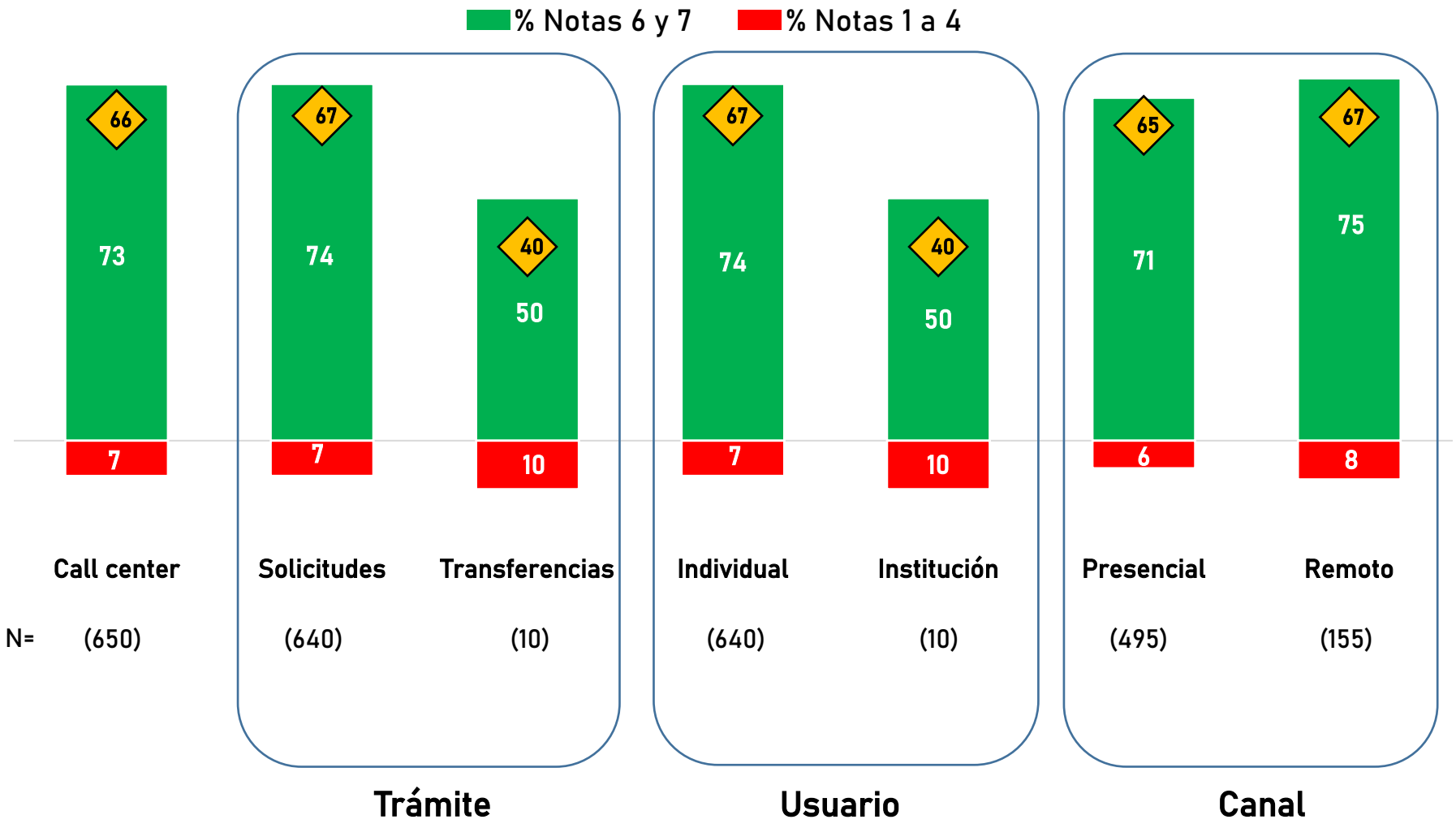
(2) Considerar la posibilidad de tener sucursales regionales donde se archiven los documentos de las instituciones locales.

(3) Realizar mayor difusión respecto de la labor que realiza Archivo Nacional.

(4) Mantener la buena calidad de la atención recibida en sucursales.

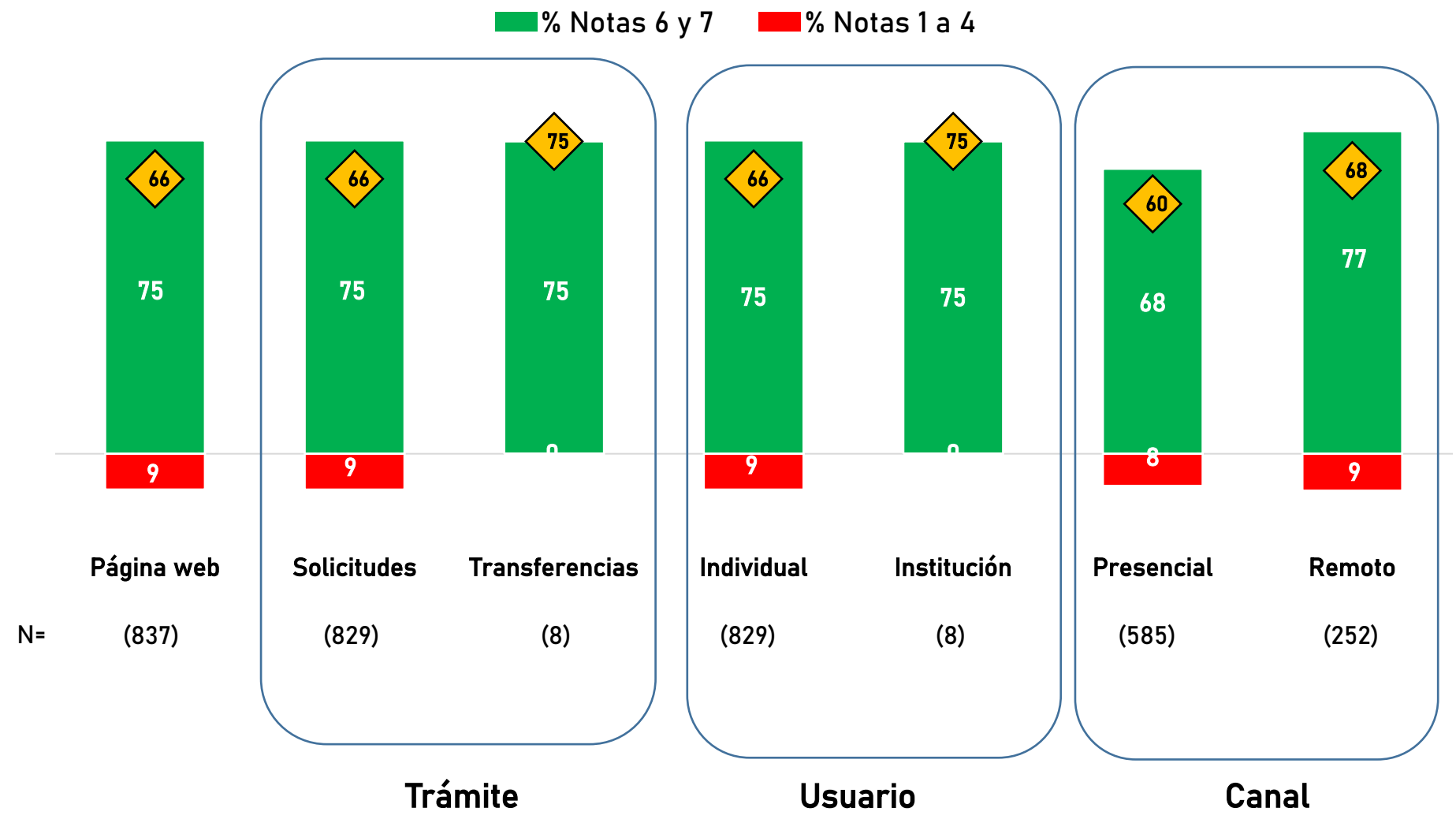
Satisfacción con el servicio en Canales: Archivo Nacional (%)

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



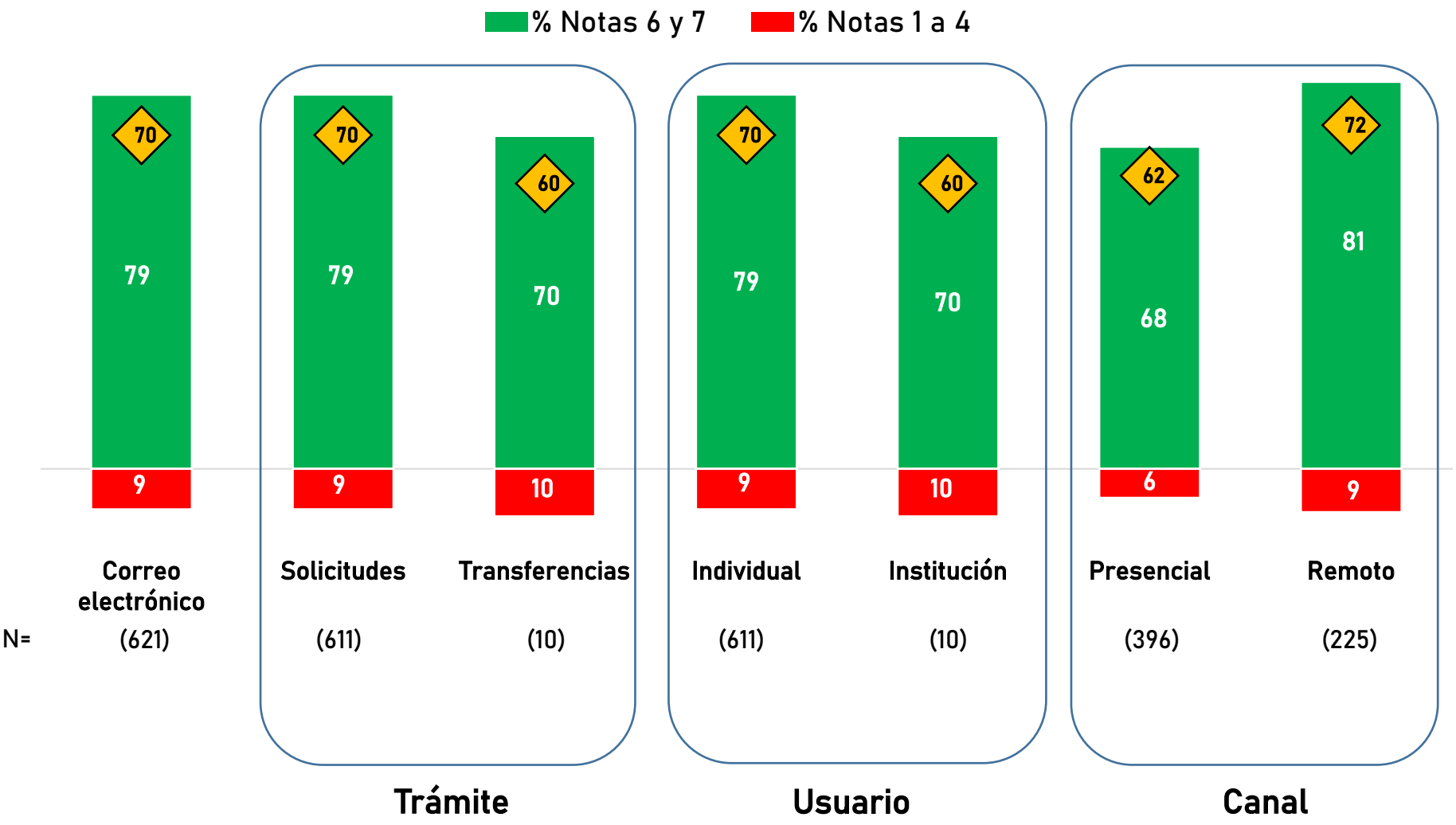
Satisfacción con el servicio en Canales: Archivo Nacional (%)

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



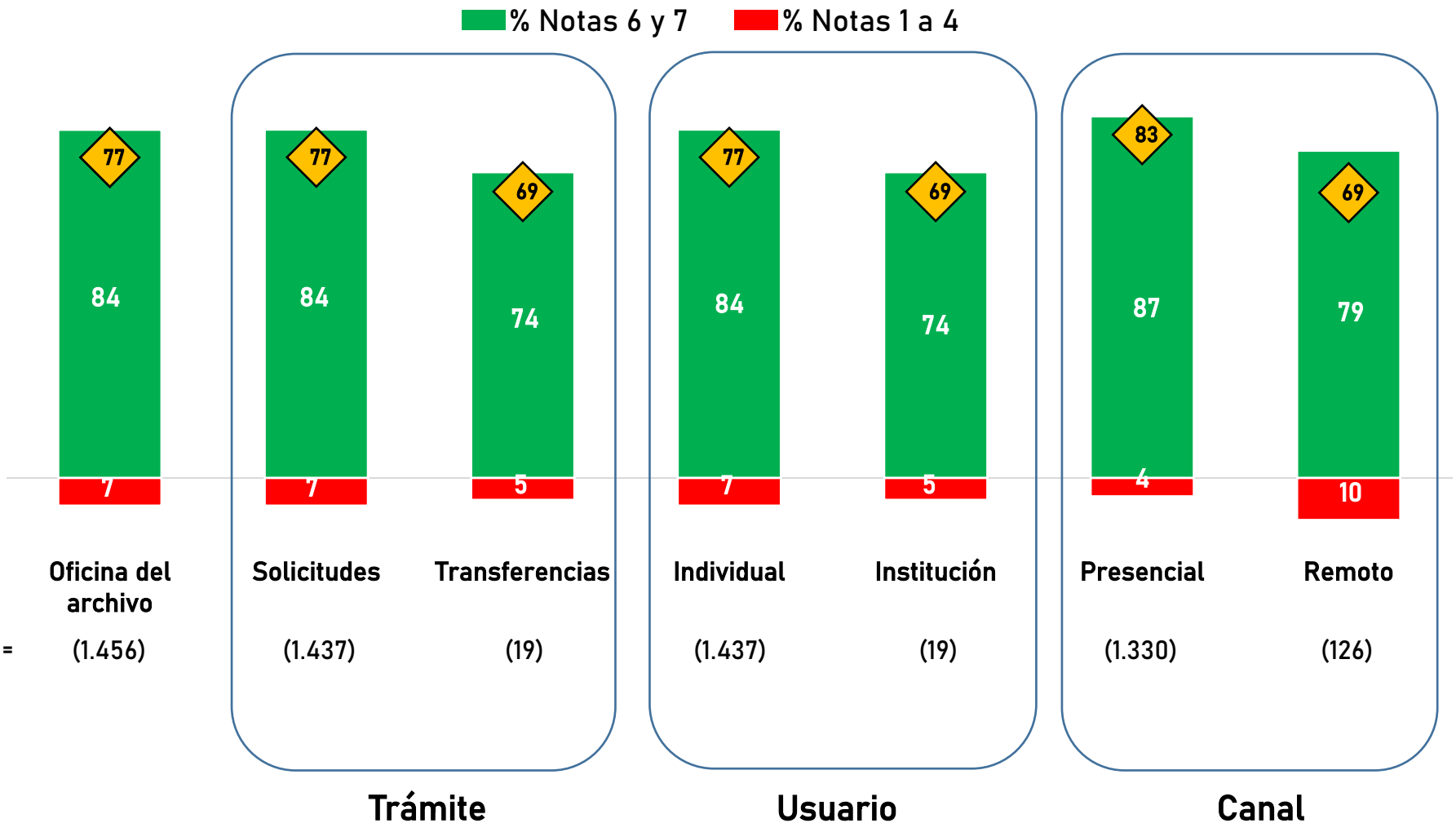
Satisfacción con el servicio en Canales: Archivo Nacional (%)

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



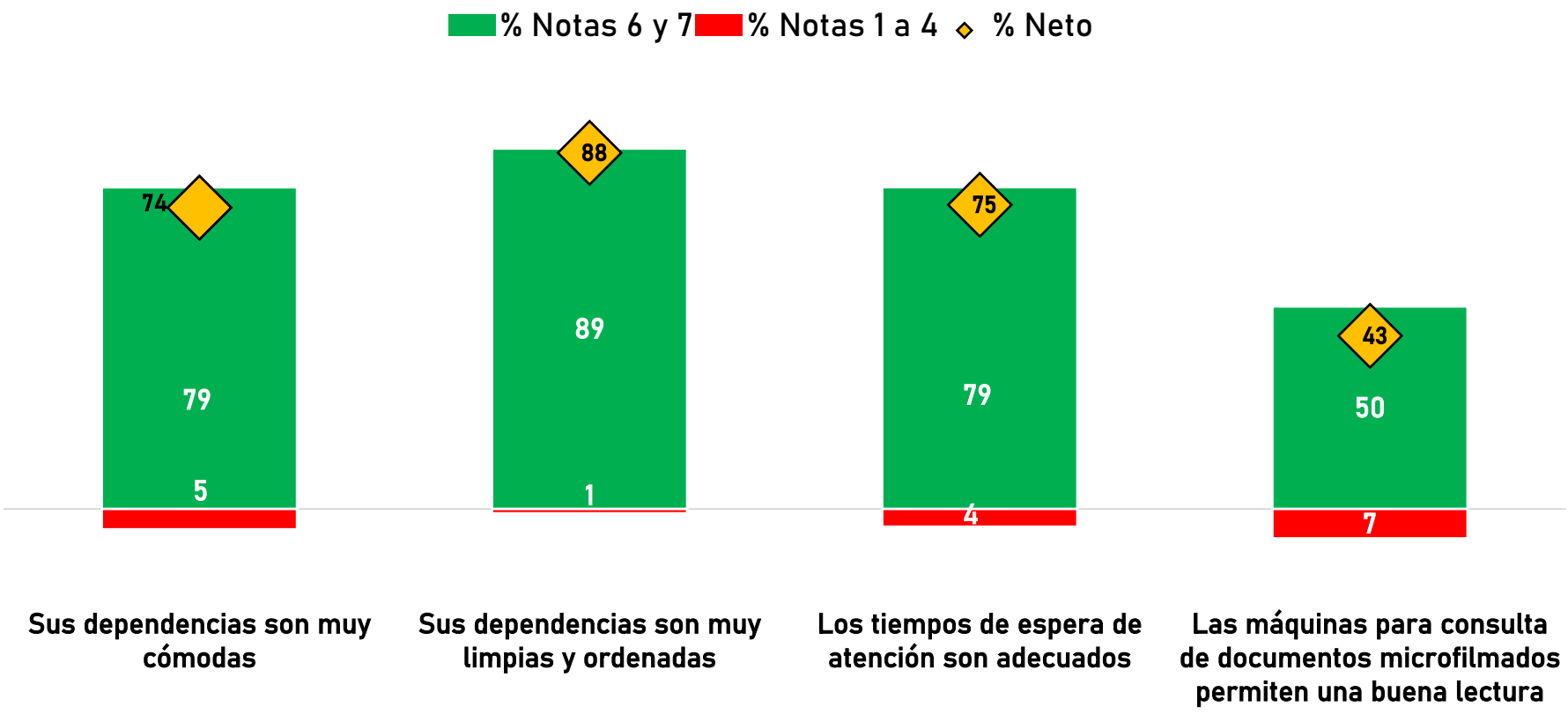
Satisfacción con el servicio en Canales: Archivo Nacional (%)

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



Evaluación de sucursal: Archivo Nacional (%)

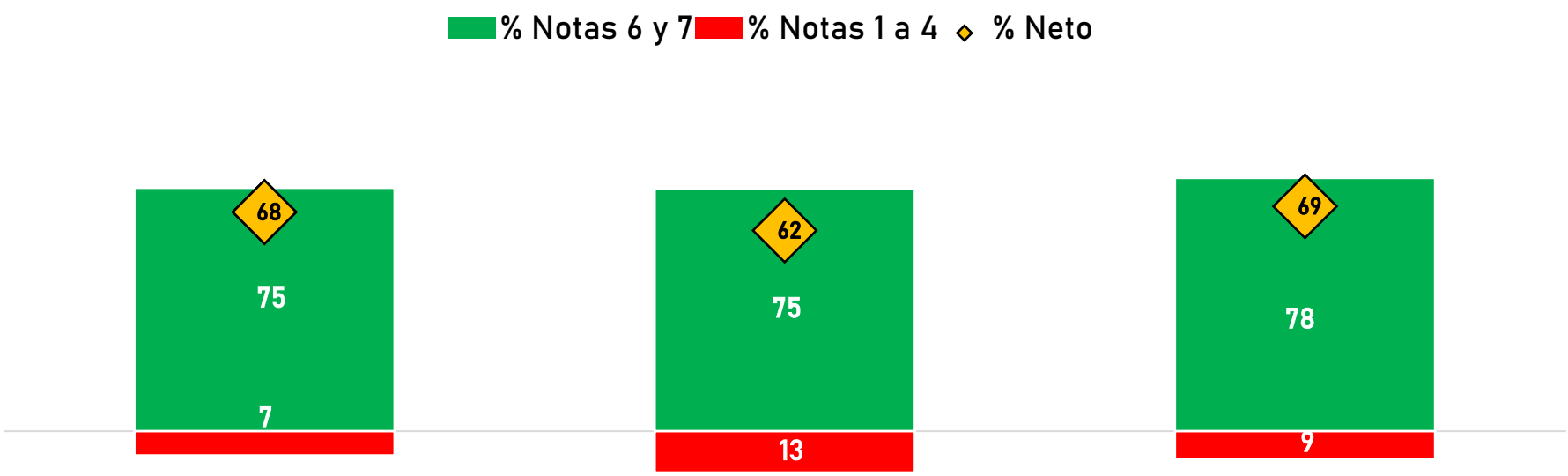
Pensando en la última visita a la Sucursal de Archivo Nacional, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 1.477

Evaluación Específica Experiencia: Archivo Nacional (%)

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 Archivo Nacional. 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?



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

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

Para realizar mi trámite en el Archivo Nacional, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

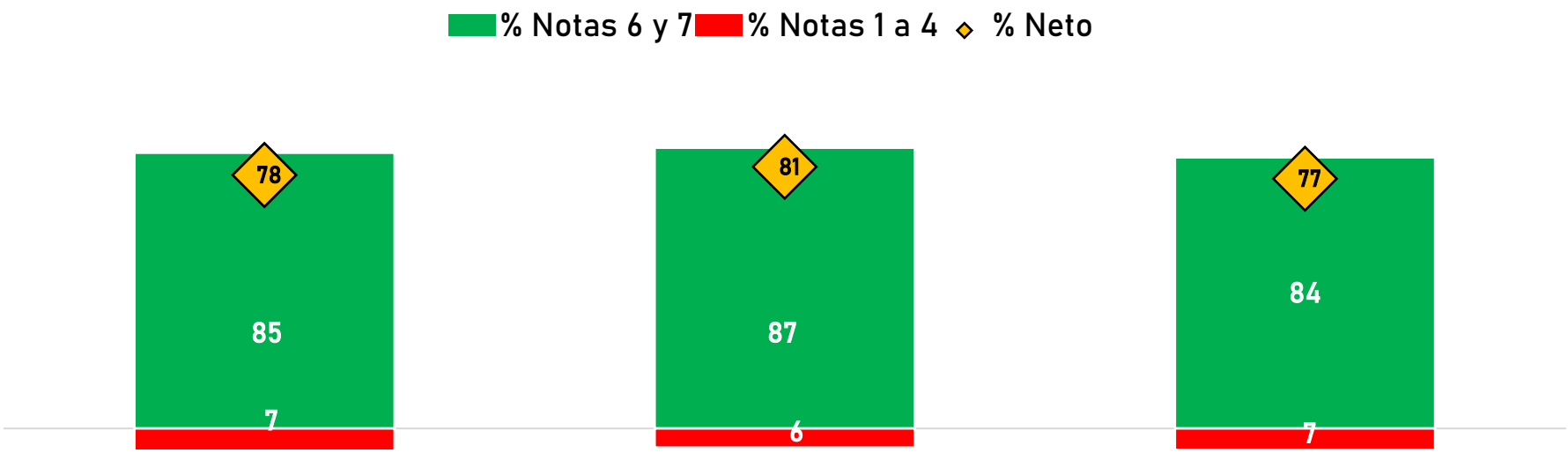
N= 1.660

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: Archivo Nacional (%)

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 Archivo Nacional. 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

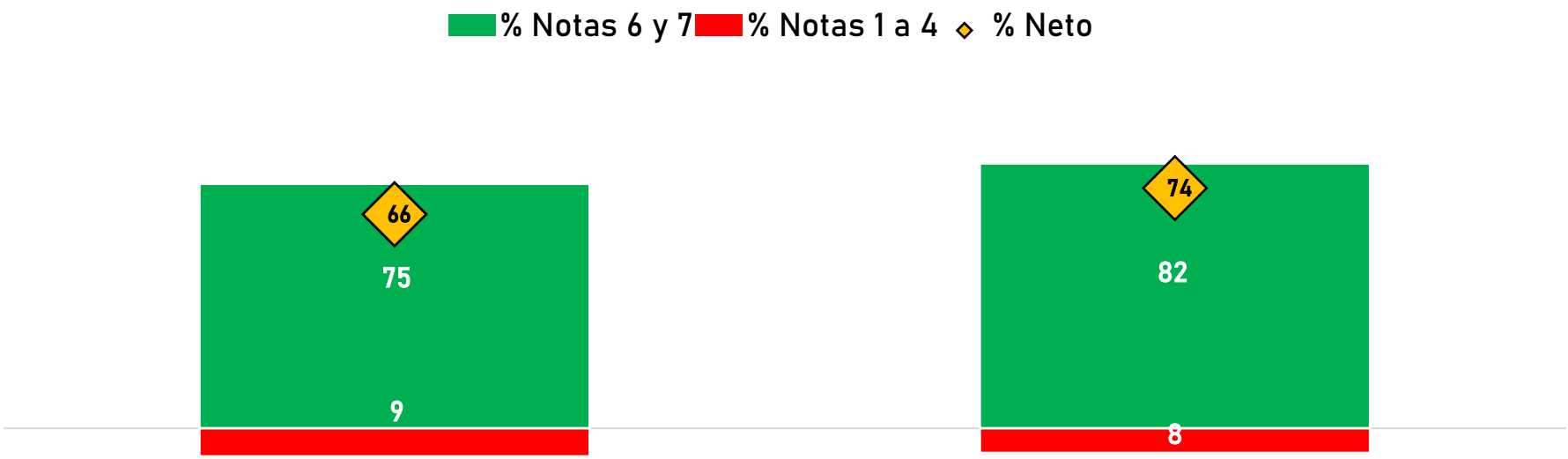
N= 1.660

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: Archivo Nacional (%)

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 Archivo Nacional. 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 el Archivo Nacional me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte del Archivo Nacional

Agrado

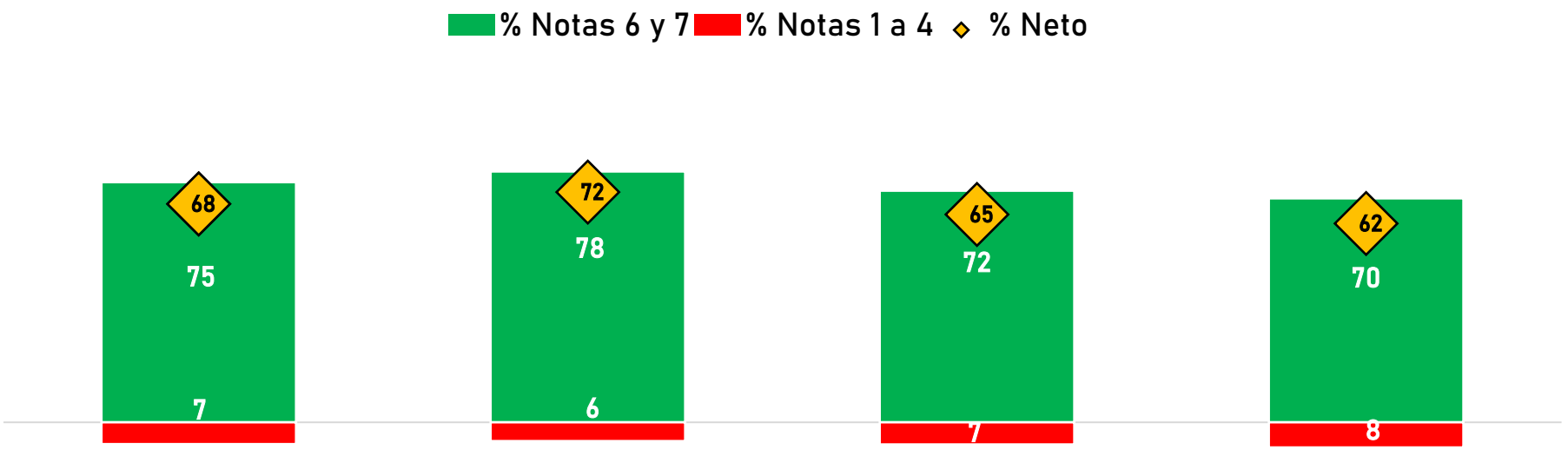
N= 1.660

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: Archivo Nacional (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de Archivo Nacional (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…?

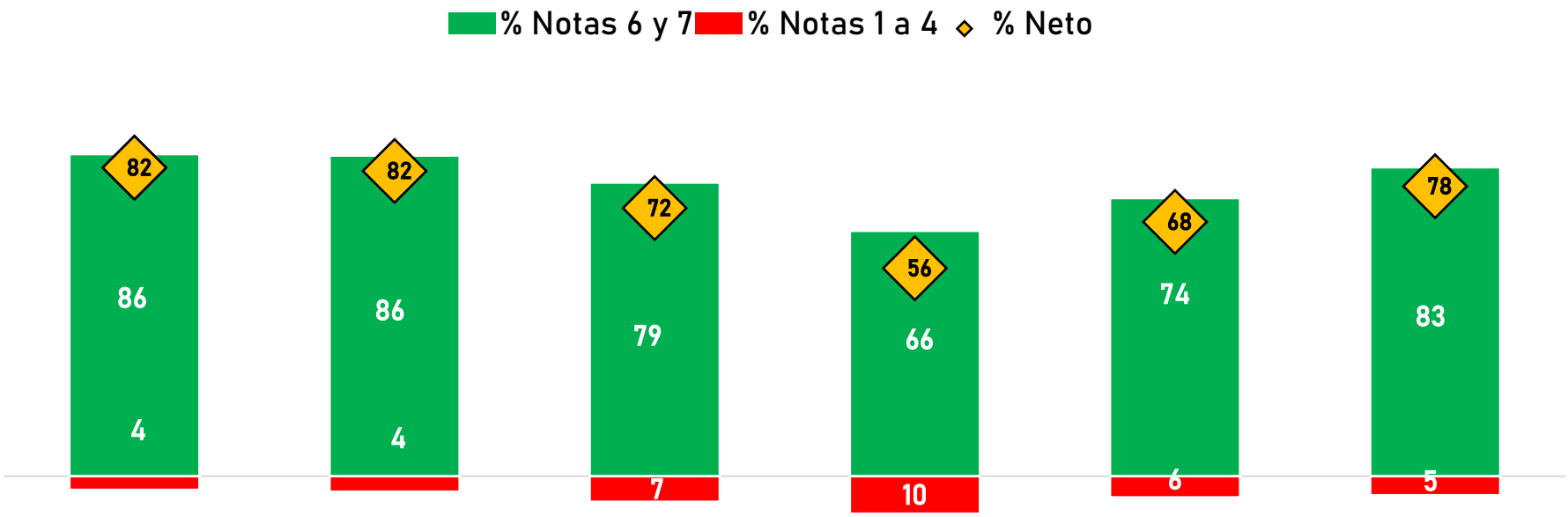


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del Archivo Nacional y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios del Archivo Nacional más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en el Archivo Nacional	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios del Archivo Nacional

N= 1.660

Imagen Institucional: Archivo Nacional (%)

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



N= 1.660

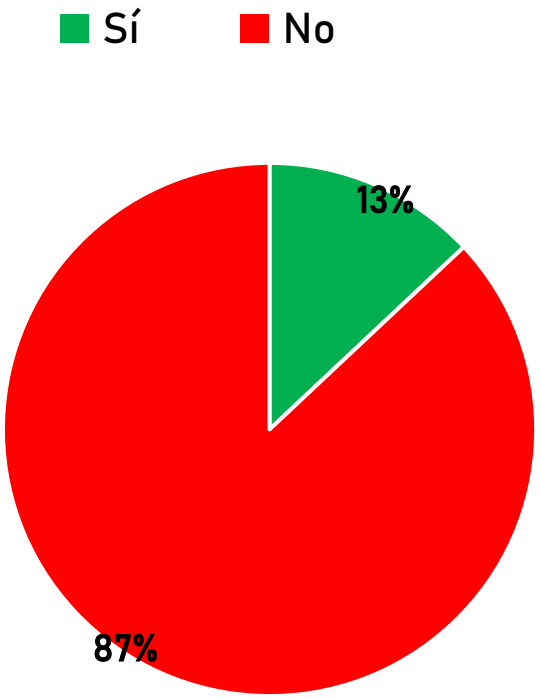
Zoom cualitativo

Imagen Institucional– Aspectos de mejoras

La falta de tecnología es percibida por parte de los usuarios como un problema que se hace patente en los procesos de registro manuales y repetitivos, en los catálogos muchas veces desactualizados y no digitales, en la falta de información clara en la web y en la falta de digitalización de documentos que hace de la sucursal presencial un paso imprescindible.

Problemas durante el Tramite: Archivo Nacional (%)

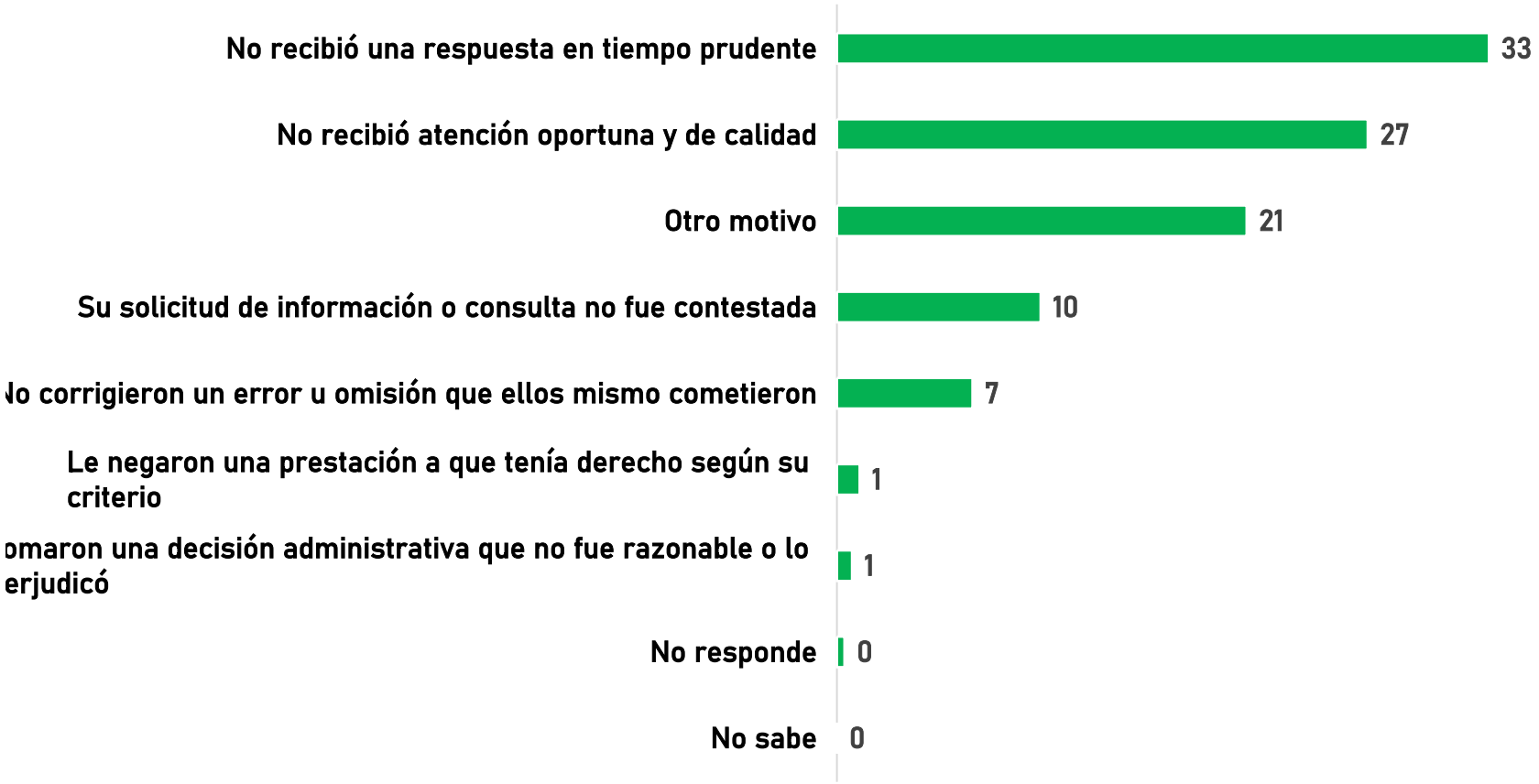
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con Archivo Nacional hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 1.660

Problemas durante el Tramite - Tipo: Archivo Nacional (%)

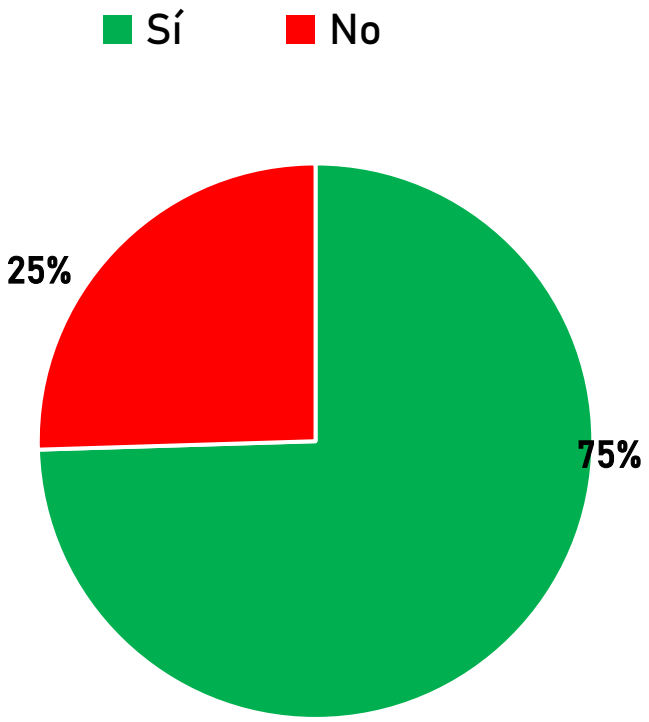
¿Qué problema tuvo?



N= 215

Problemas durante el Tramite - Contacto: Archivo Nacional (%)

¿Se contactó con la Archivo Nacional para resolver su problema?



N= 215

Problemas durante el Tramite – No reclamo: Archivo Nacional (%)

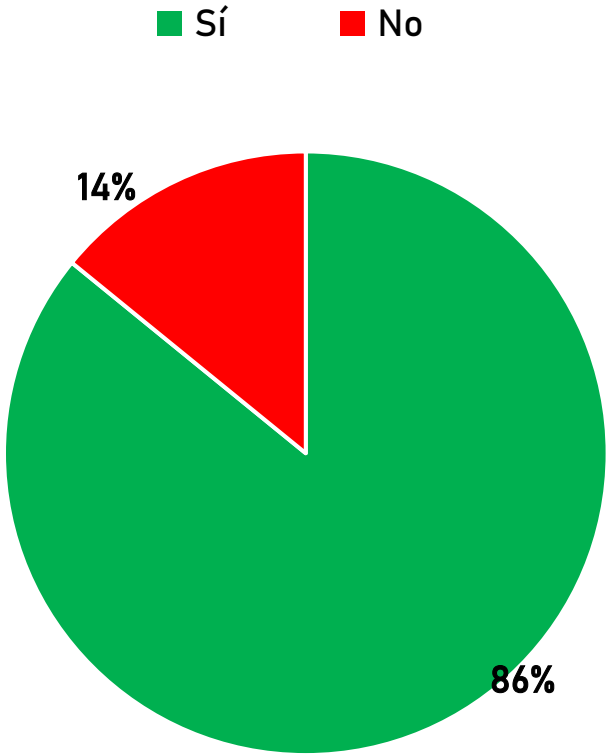
¿Por qué no hizo el reclamo?



N= Sólo para quienes NO reclaman 71

Problemas durante el Tramite - Respuesta: Archivo Nacional (%)

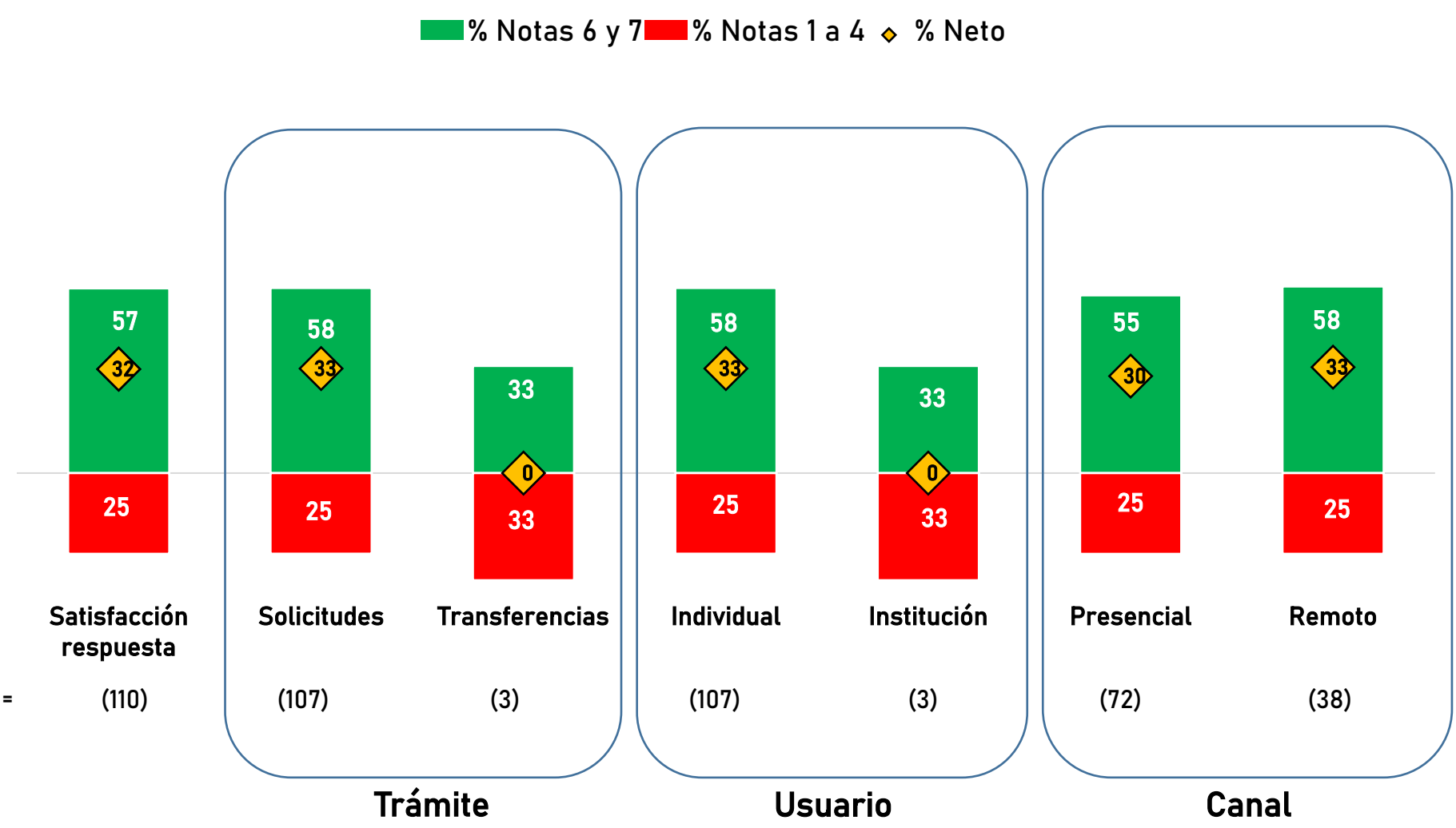
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de la Archivo Nacional?



N= 142

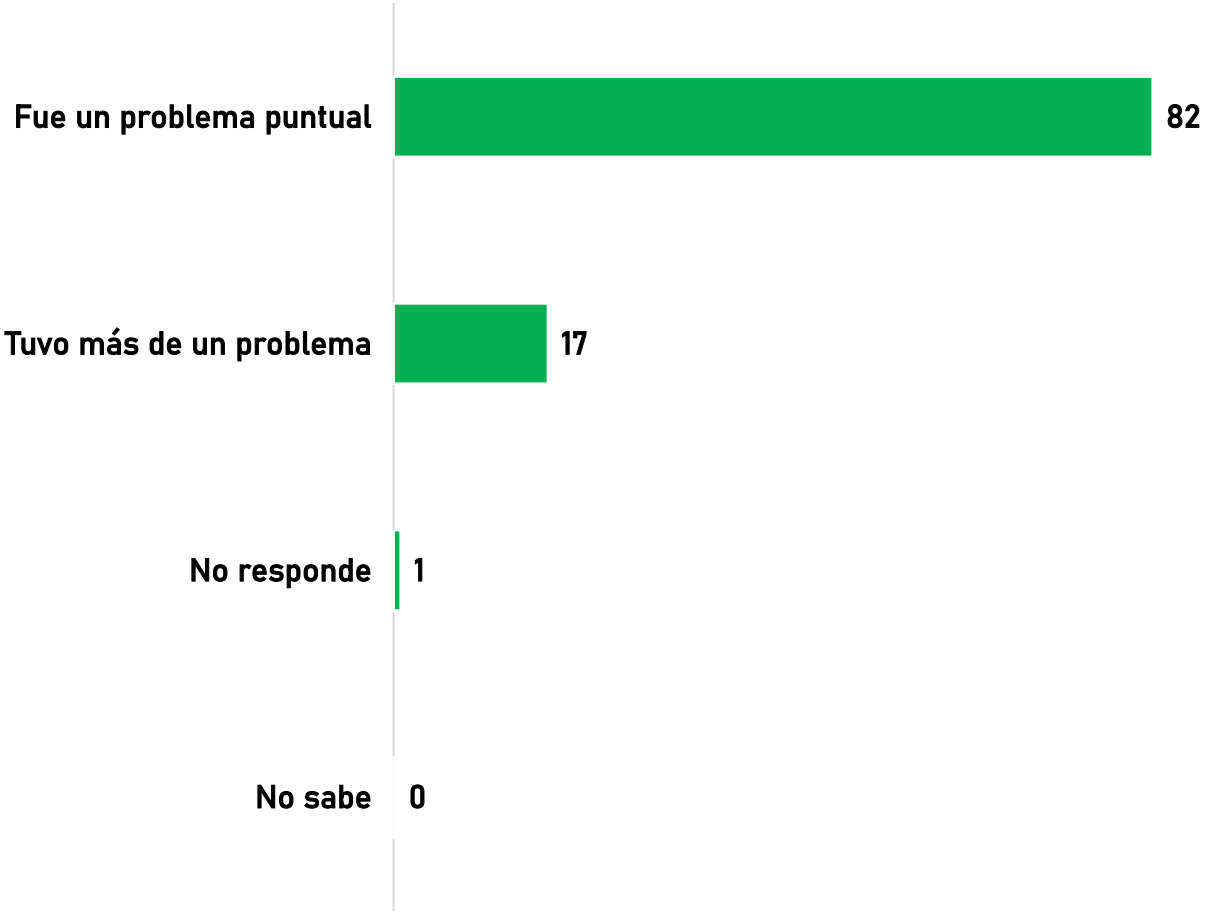
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: Archivo Nacional (%)

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



Problemas durante el Tramite – Problemas: Archivo Nacional (%)

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



N= 215

Modelo de Experiencia Archivo Nacional

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) Archivo Nacional

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.

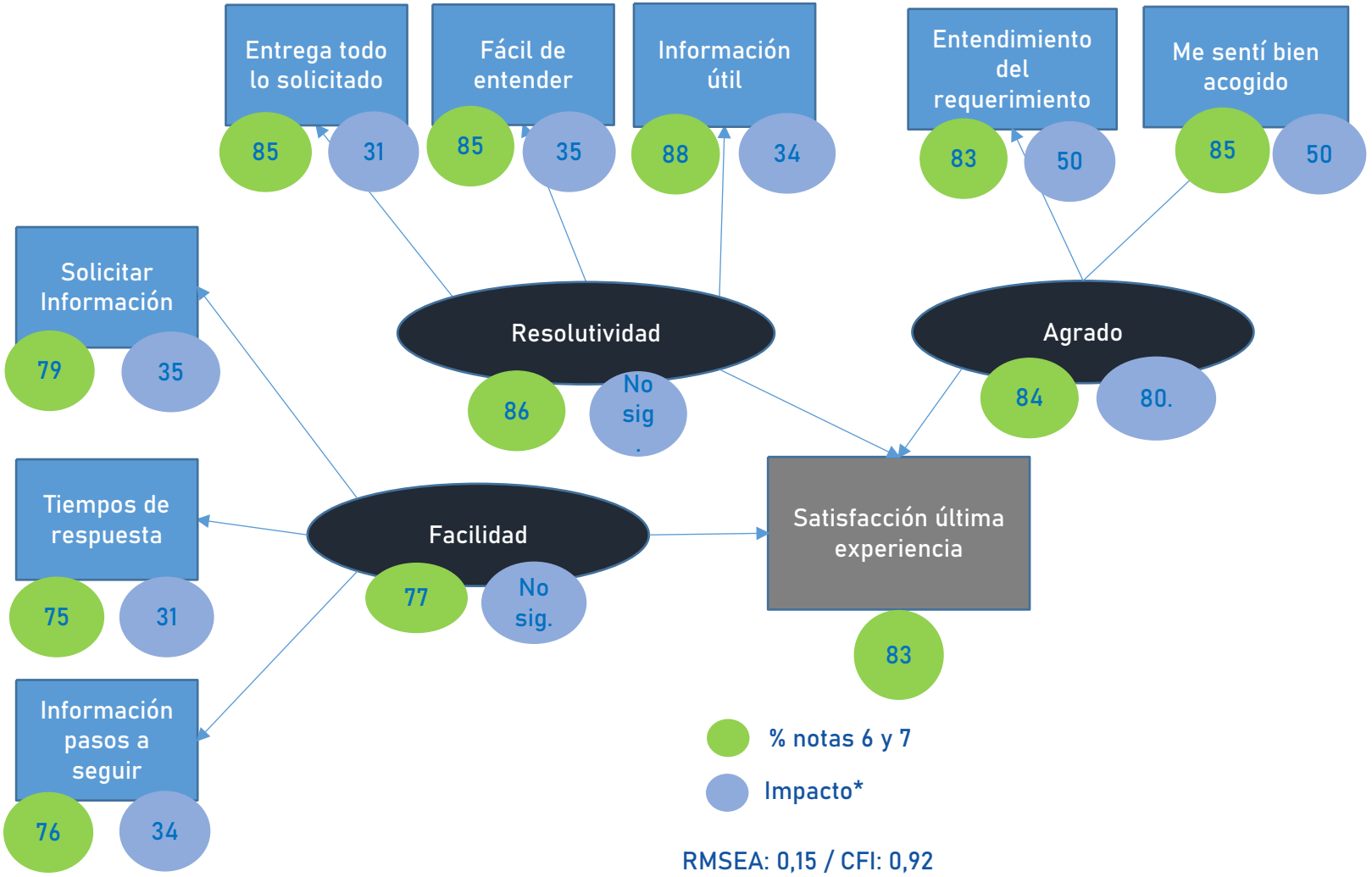
Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE). Los detalles metodológicos de la estimación se presentan en las próximas láminas

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 Archivo Nacional

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,15 / CFI: 0,92

No sig: coeficiente no significativo.

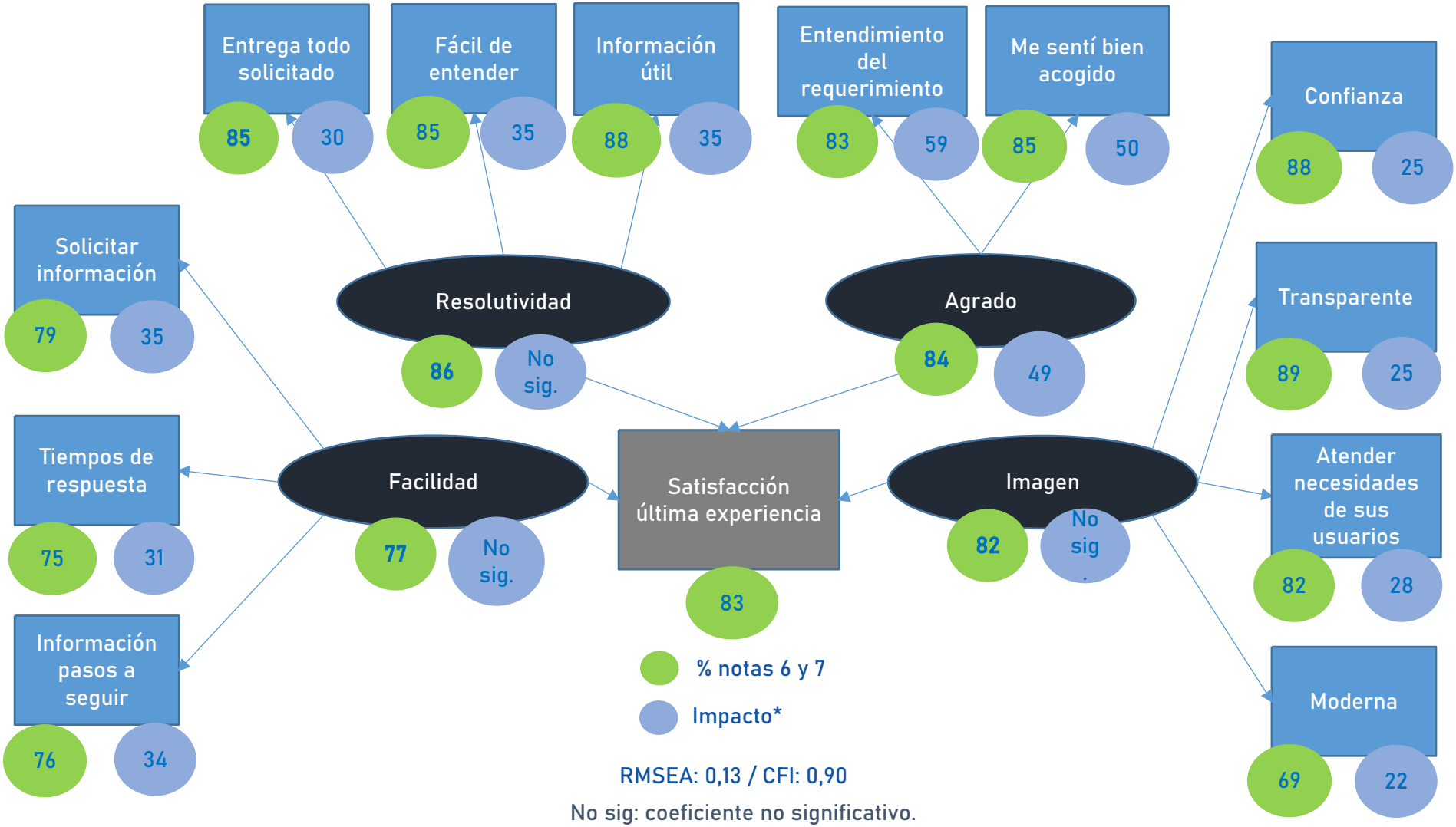
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia + Imagen Archivo Nacional

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,13 / CFI: 0,90

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 Archivo Nacional- 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.

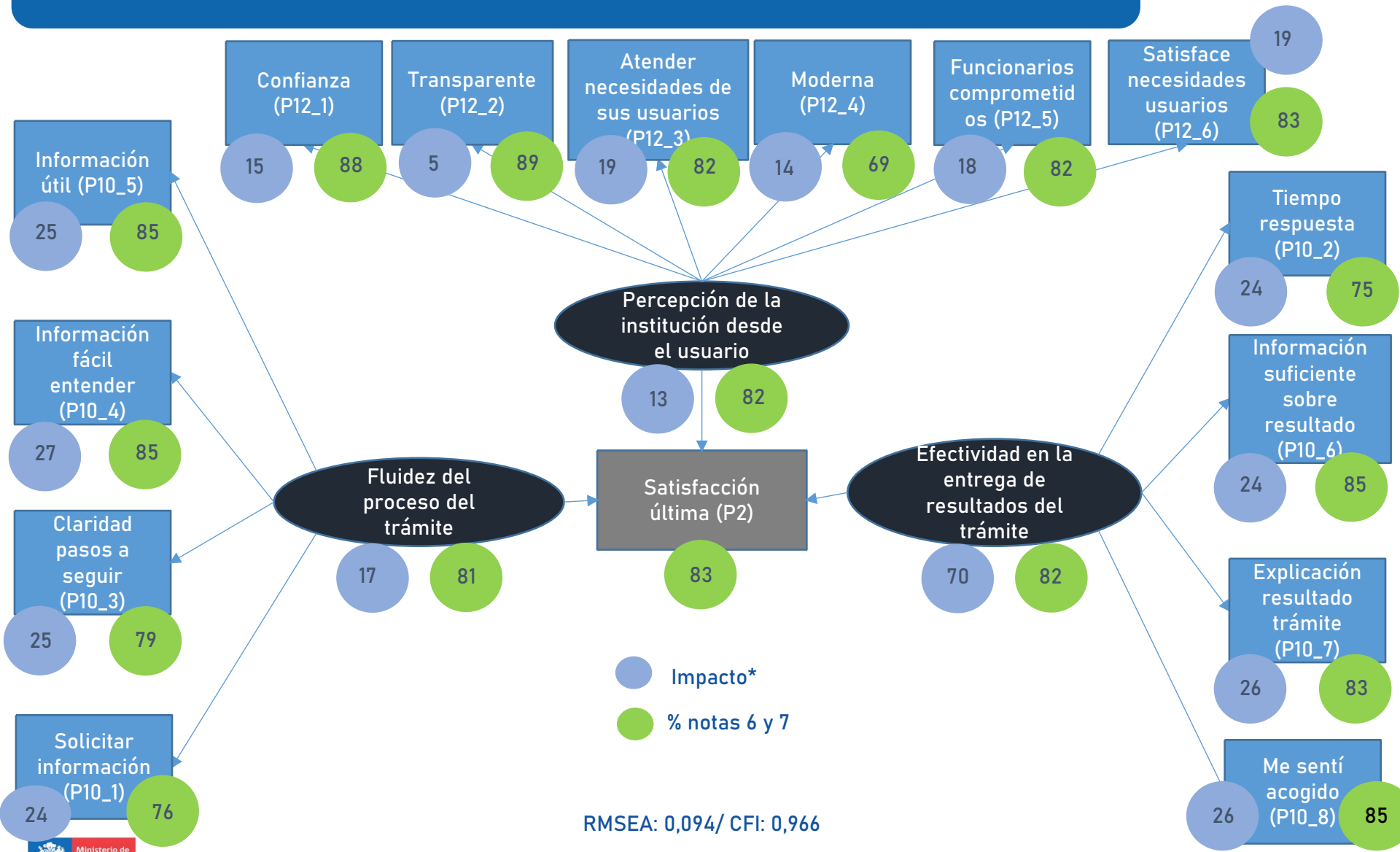
El modelo presenta indicadores de ajuste muy cercanos al criterio adecuado de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95, pero su capacidad explicativa no difiere del modelo anteriormente realizado.

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 70% 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 la dimensión de efectividad todos los indicadores presentan buena evaluación, superando el 75% de personas que los califica con notas 6 o 7.

Modelo de Experiencia Archivo Nacional – Exploratorio

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,094/ CFI: 0,966

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

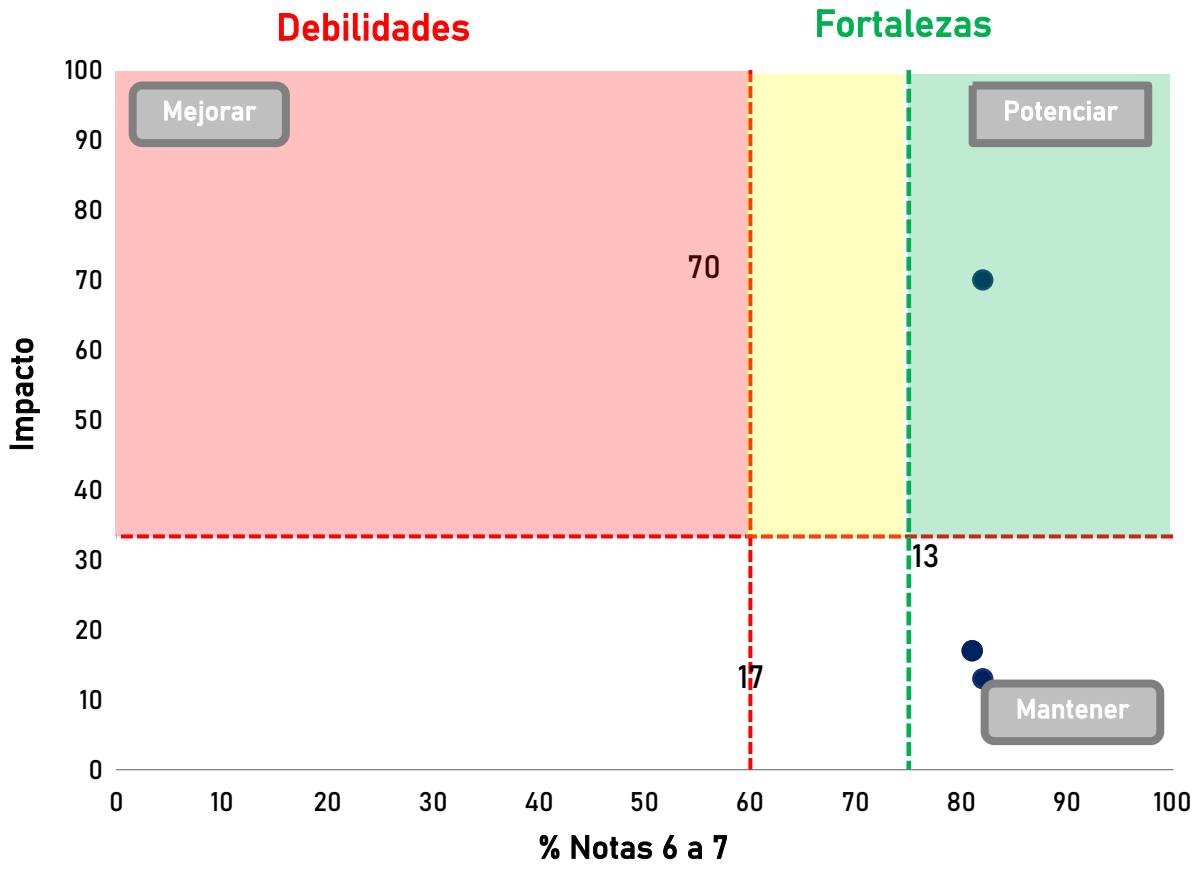
[54]

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Archivo Nacional

Dimensiones

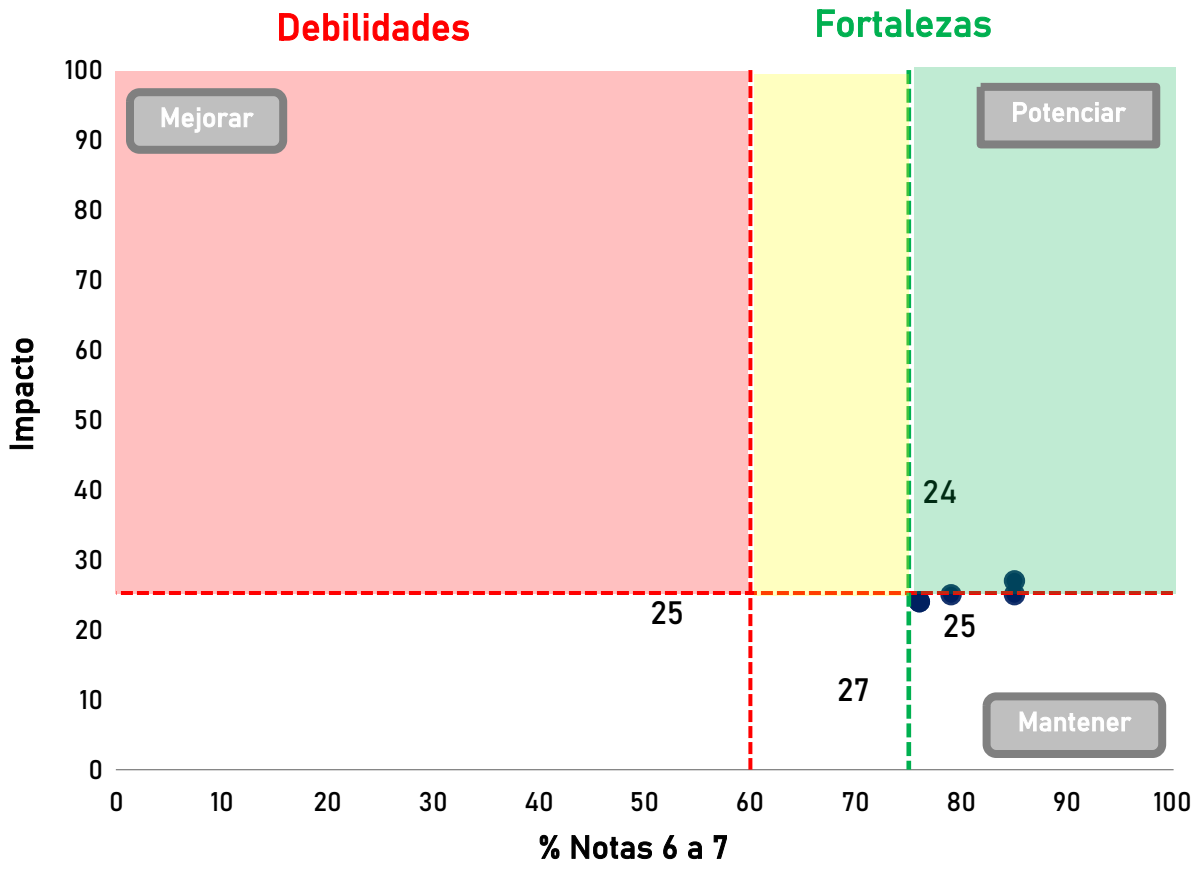


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Archivo Nacional

Atributos de Fluidez del Proceso de Trámite

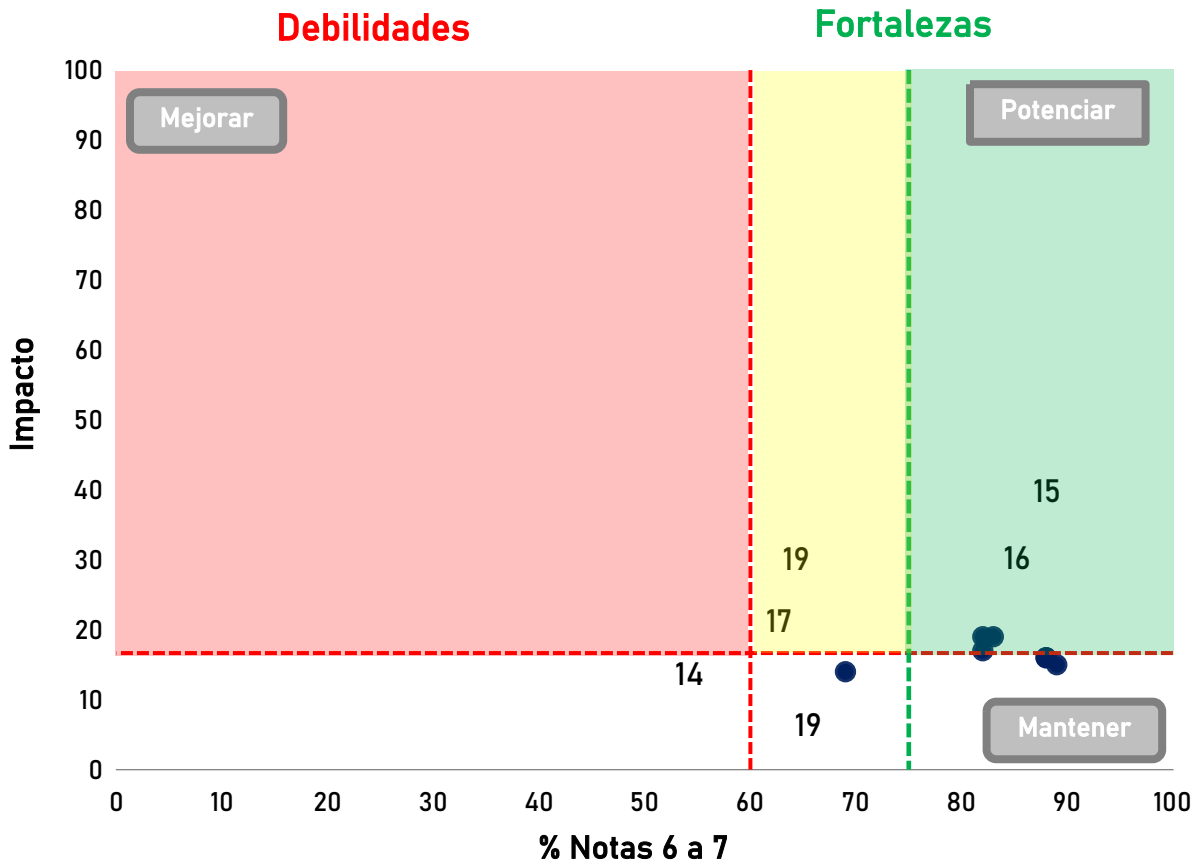


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Archivo Nacional

Atributos de Percepción de la Institución Desde el Usuario

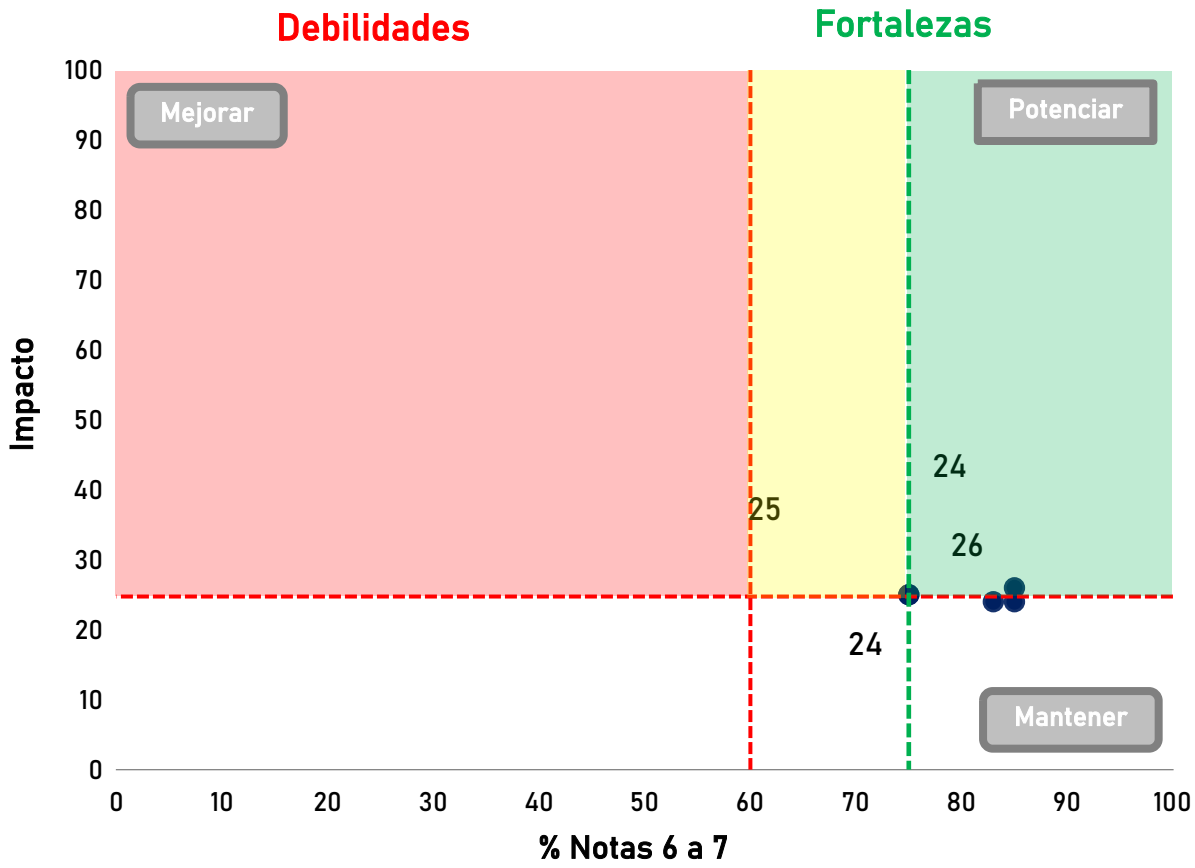


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Archivo Nacional

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: Archivo Nacional

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.

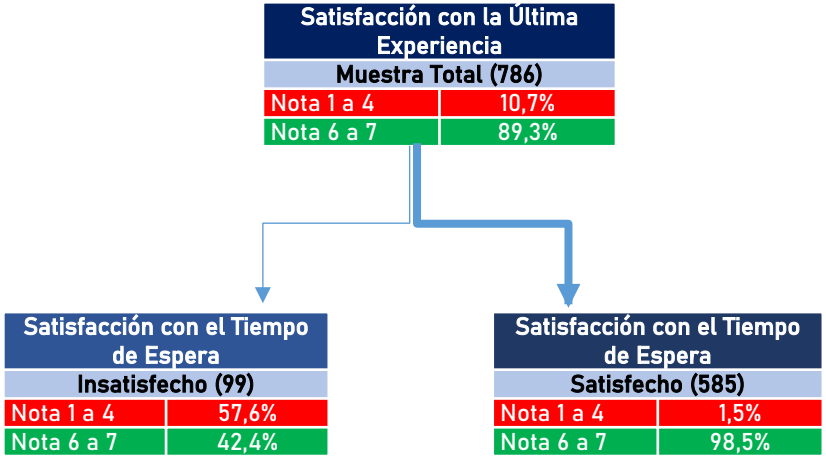
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la 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 la única variable predictora es la satisfacción con el tiempo de espera. Ésta contiene al 42% de la muestra.

Variables que discriminan la satisfacción: Archivo Nacional

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 el AN?

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho (585)	
Nota 1 a 4	1,5%
Nota 6 a 7	98,5%

NIVEL 1: Tiempo de espera.

Lo que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Tiempo de espera". Dentro de este grupo, aproximadamente el 99% de la muestra califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

Para este grupo, la insatisfacción con el tiempo de espera se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

Modelo de Clases Latentes Archivo Nacional

Descripción de los Resultados

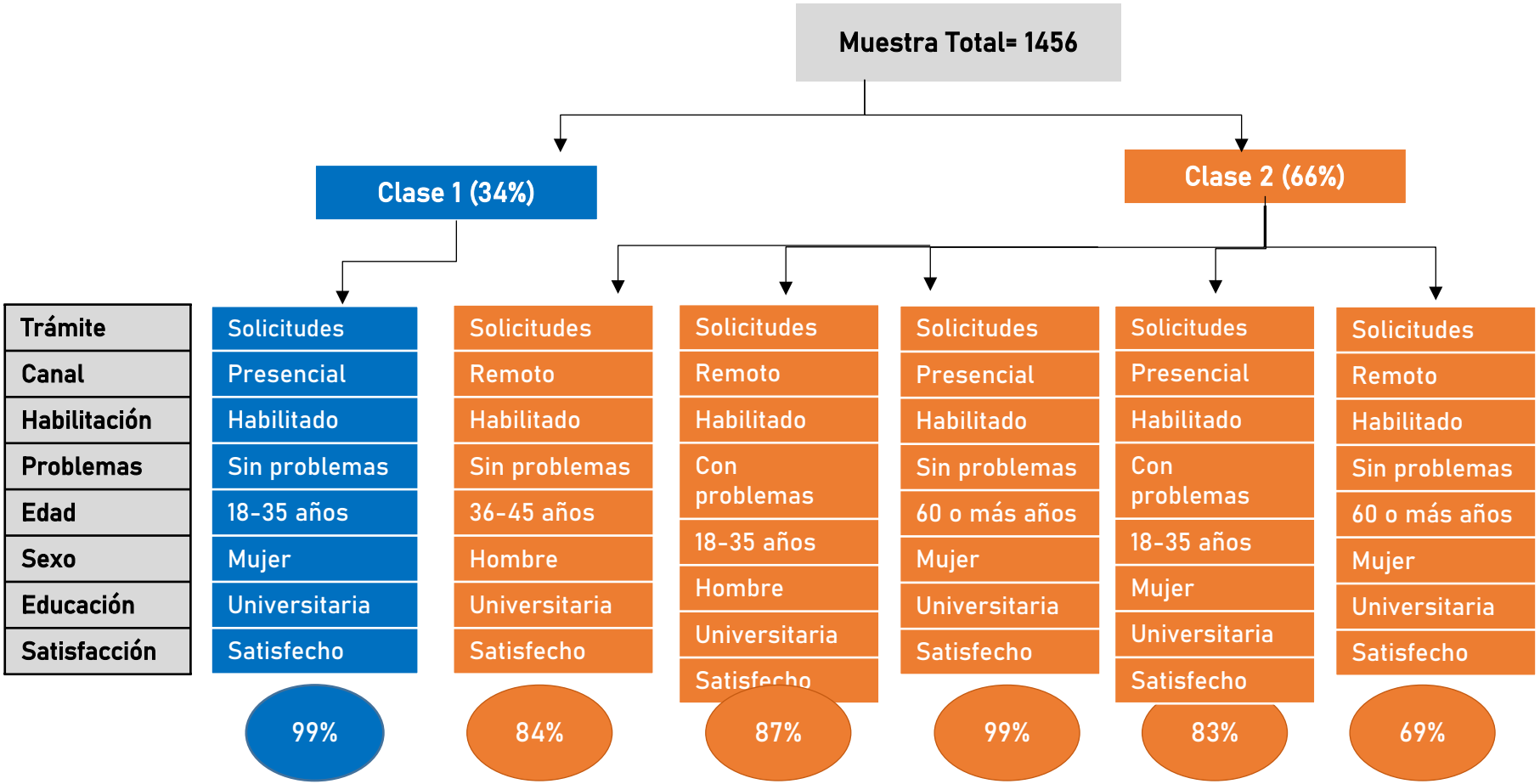
El siguiente modelo de Clases Latentes permite explorar los patrones de respuesta existentes en los datos. En primera instancia, por interés teórico e interpretativo, se estima un modelo de dos clases latentes.

Los resultados dan cuenta de que la clase 2 agrupa la mayor parte de la muestra, con un 66%.

En relación a variables claves para este estudio, como la habilitación, la tenencia de problemas y la satisfacción, los datos no muestran diferencias entre los grupos. Todos comparten educación universitaria, satisfacción con el servicio y se encuentran habilitados. Esta evidencia da cuenta de que, en términos sustantivos, no exista más de una clase latente.

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 Archivo Nacional (AN)

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