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 Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

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

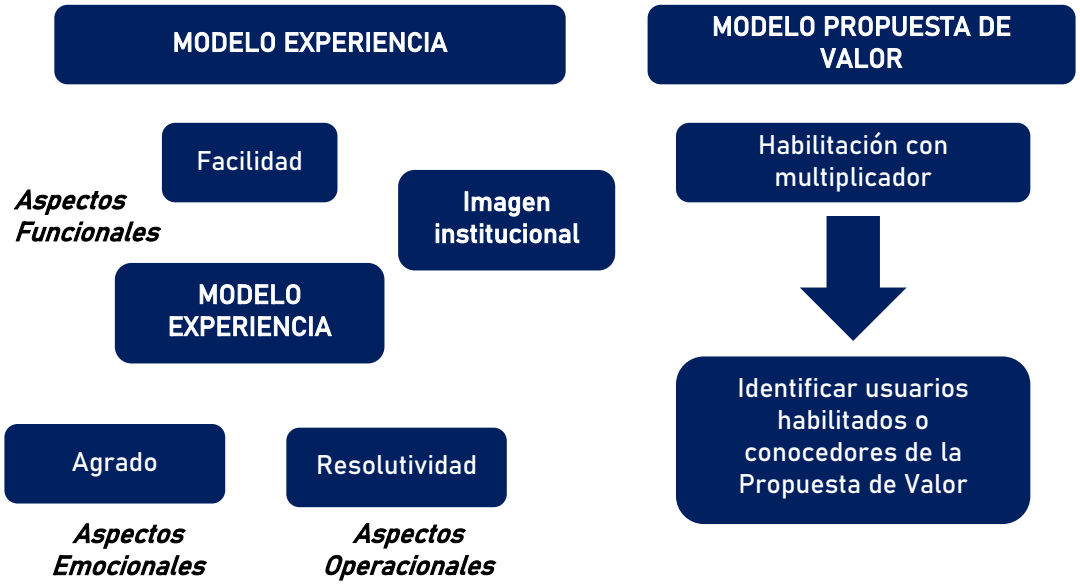
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 SUSESO
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	:	2.430 casos para Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
Error	:	+/- 1,9% 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 la institución.
Fecha de Terreno	:	Desde el 29 de octubre al 9 de noviembre de 2018.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para la Superintendencia de Seguridad Social según materia y canal

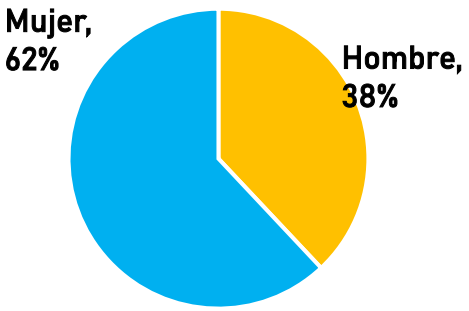
Servicios	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Web		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	
Licencias Médicas	992	3,0%	346	4,9%	1.338	2,6%	20.929
Seguridad Laboral	691	3,4%	294	4,9%	985	2,8%	8.526
Otras Materias*	70	9,9%	37	12,3%	107	7,8%	734
Total	1.753	2,2%	677	3,4%	2.430	1,9%	30.189

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para la Superintendencia de Seguridad Social.

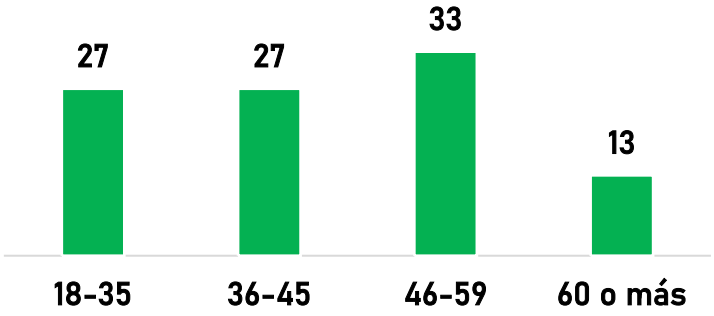
*Respecto a este servicio, no fue posible obtener una muestra mayor debido a un marco muestral con menor número de registros válidos. De los registros válidos, hubo una baja contactabilidad de usuarios, lo que no pudo ser compensando con estrategias de reemplazo alternativas para mejorar la tasa de logro.
-Aunque la muestra es menor en comparación a la de la medición 2016 (4.727 casos) no afecta a la calidad de la información, ya que ambas muestras tienen un error total menor al 2% asumiendo M.A.S a un 95% de nivel de confianza y varianza máxima

Características Generales del Usuario SUSESO (%)

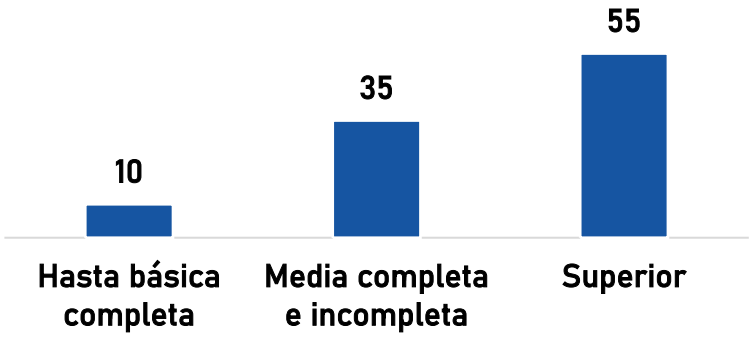
Sexo



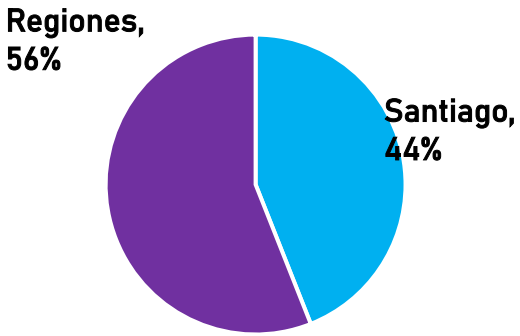
Edad en tramos



Nivel educativo



Zona de residencia

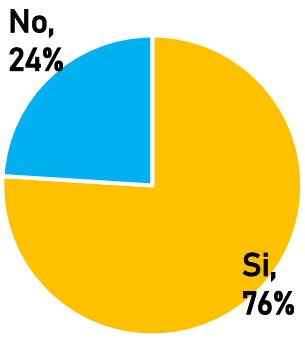


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

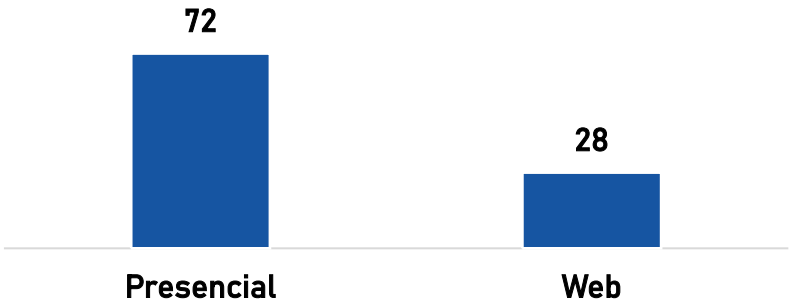
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario SUSESO (%)

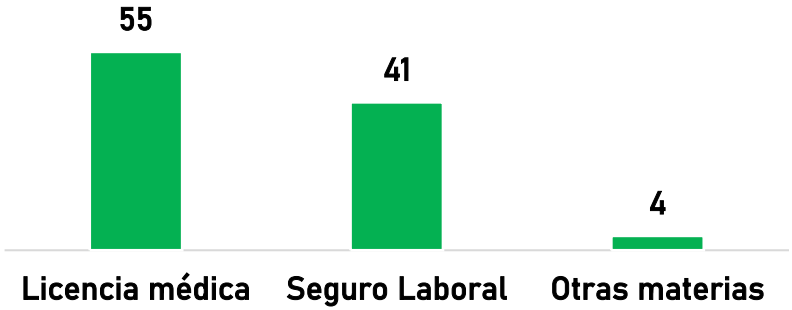
Jefatura de hogar



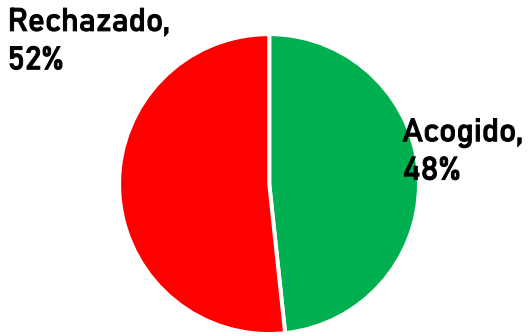
Canal



Trámite

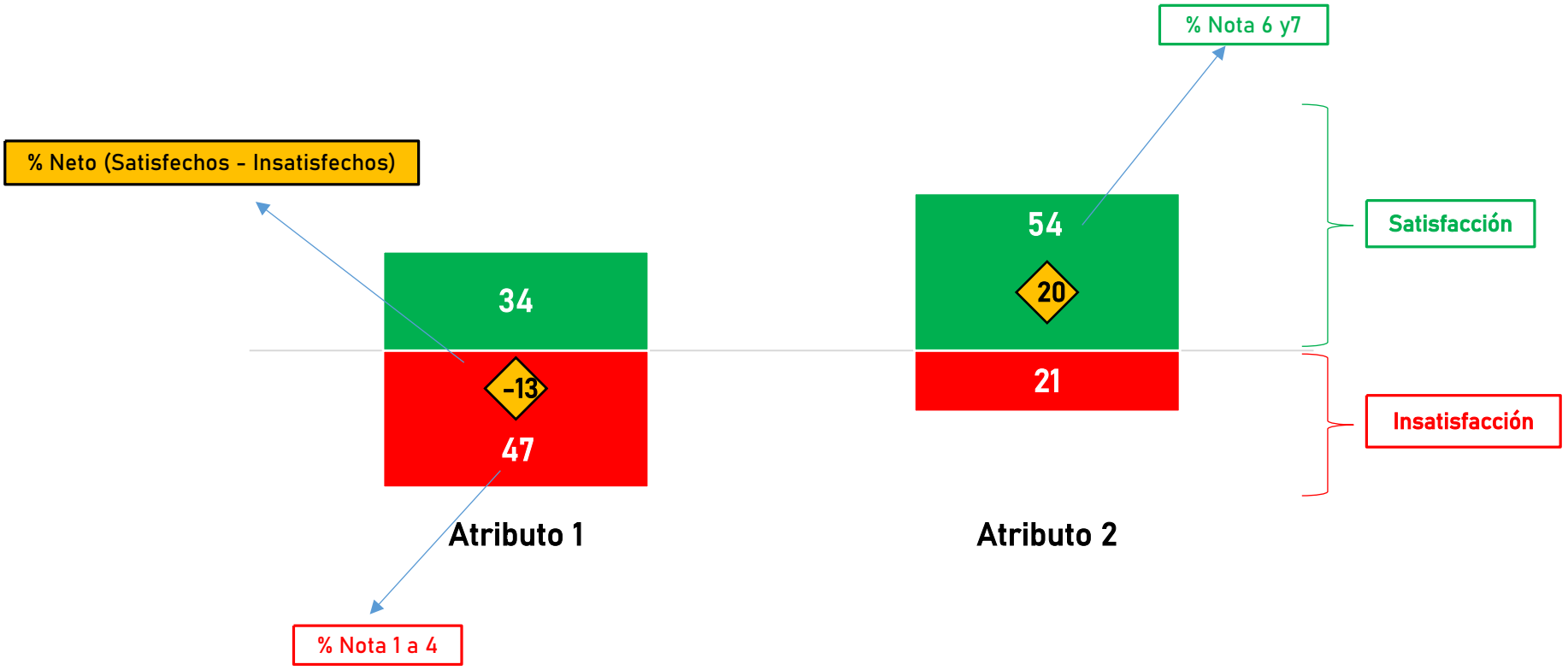


Estado Solicitud



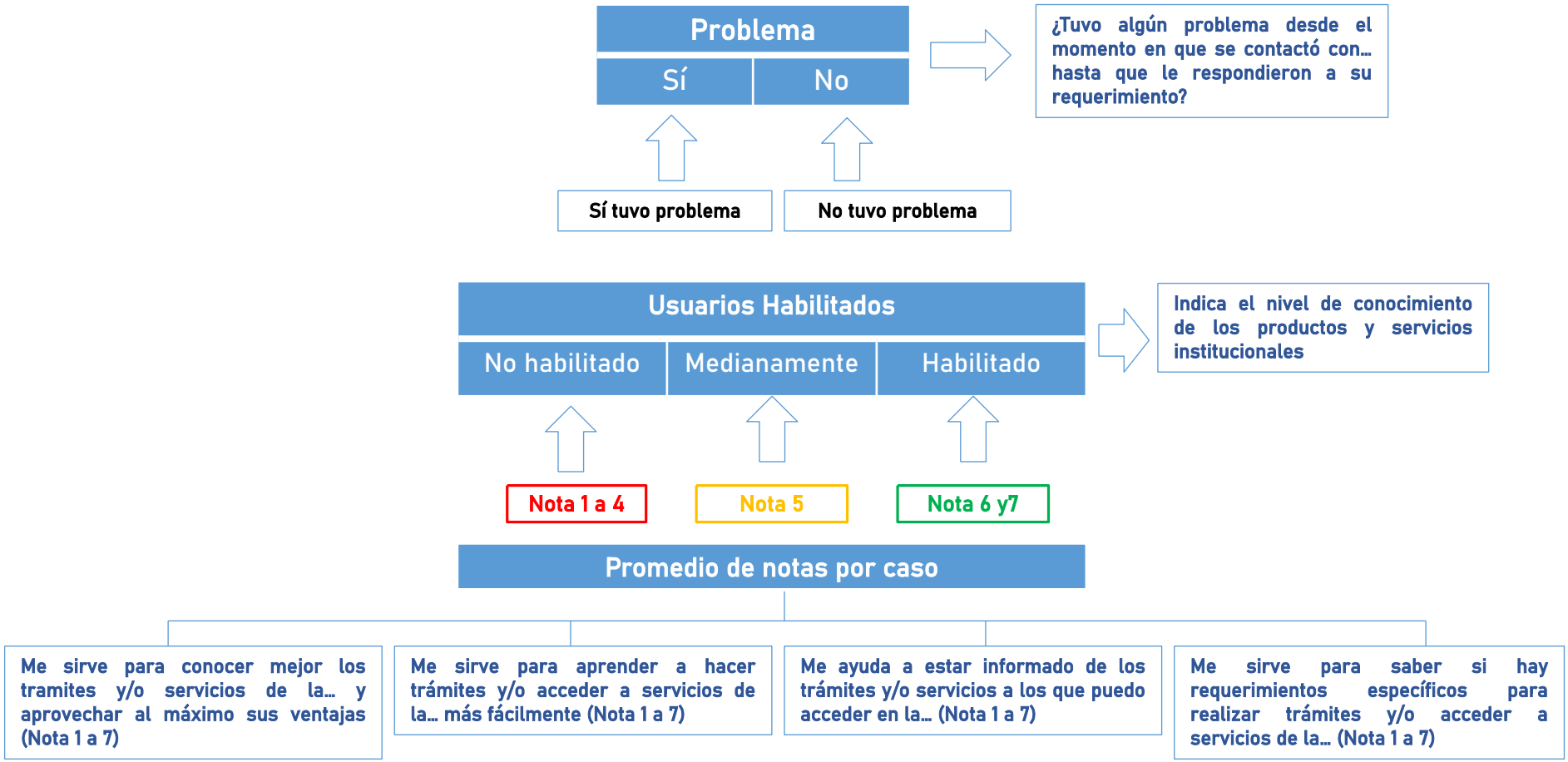
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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

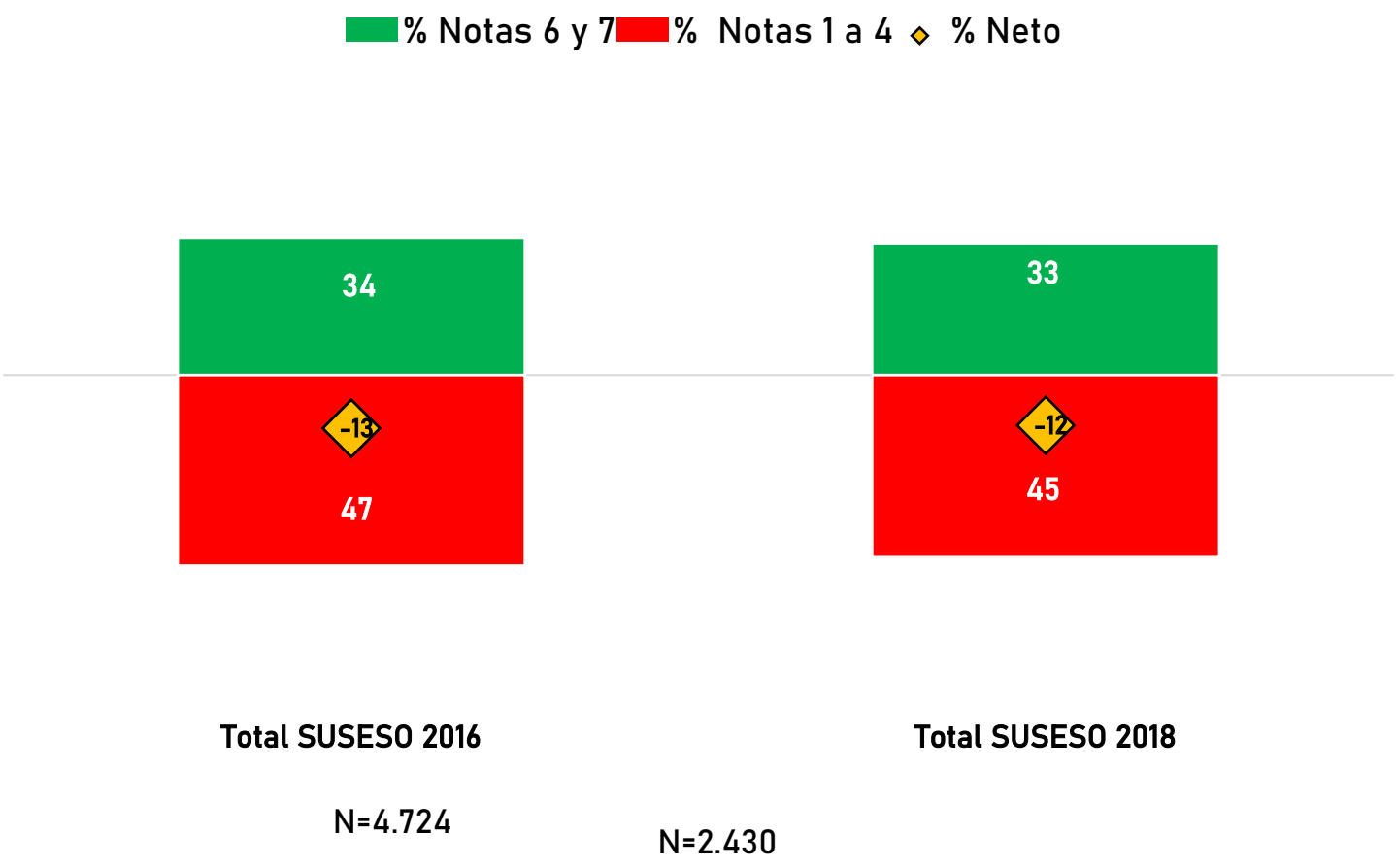
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

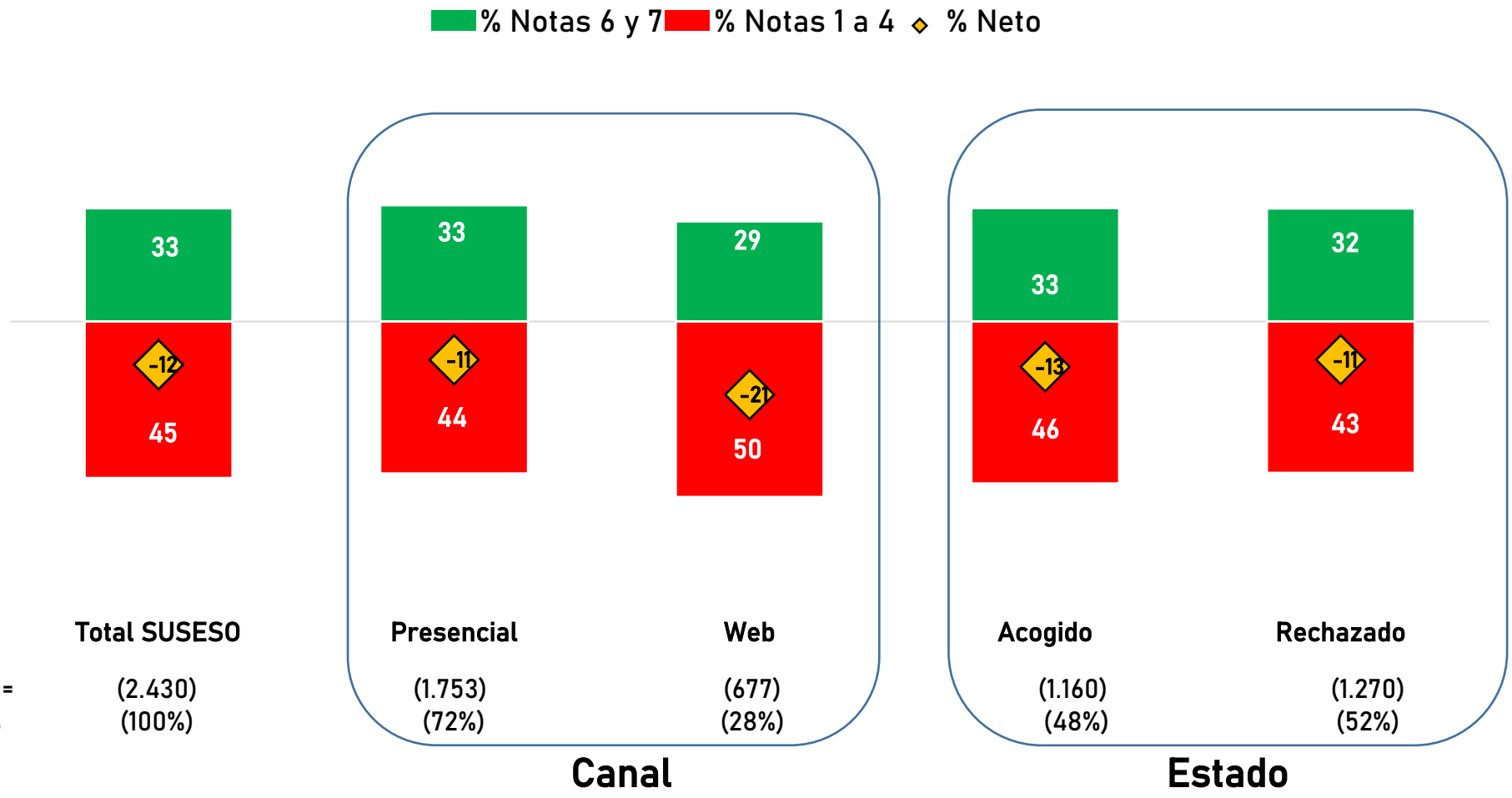
General institución (%) SUSESO 2016 - 2018

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



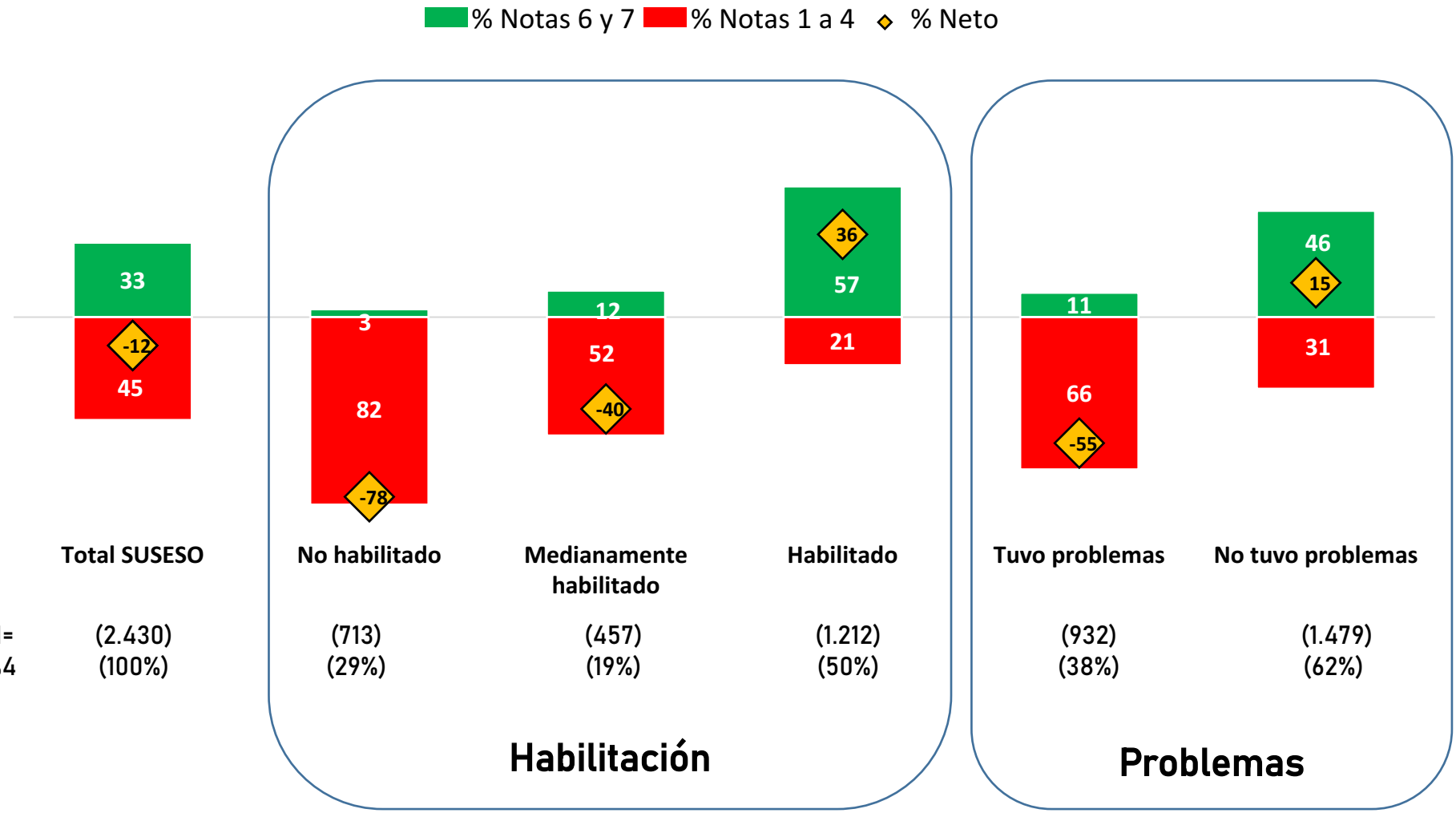
General Instituciones (%) SUSESO – Tipo, Canal y Estado

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



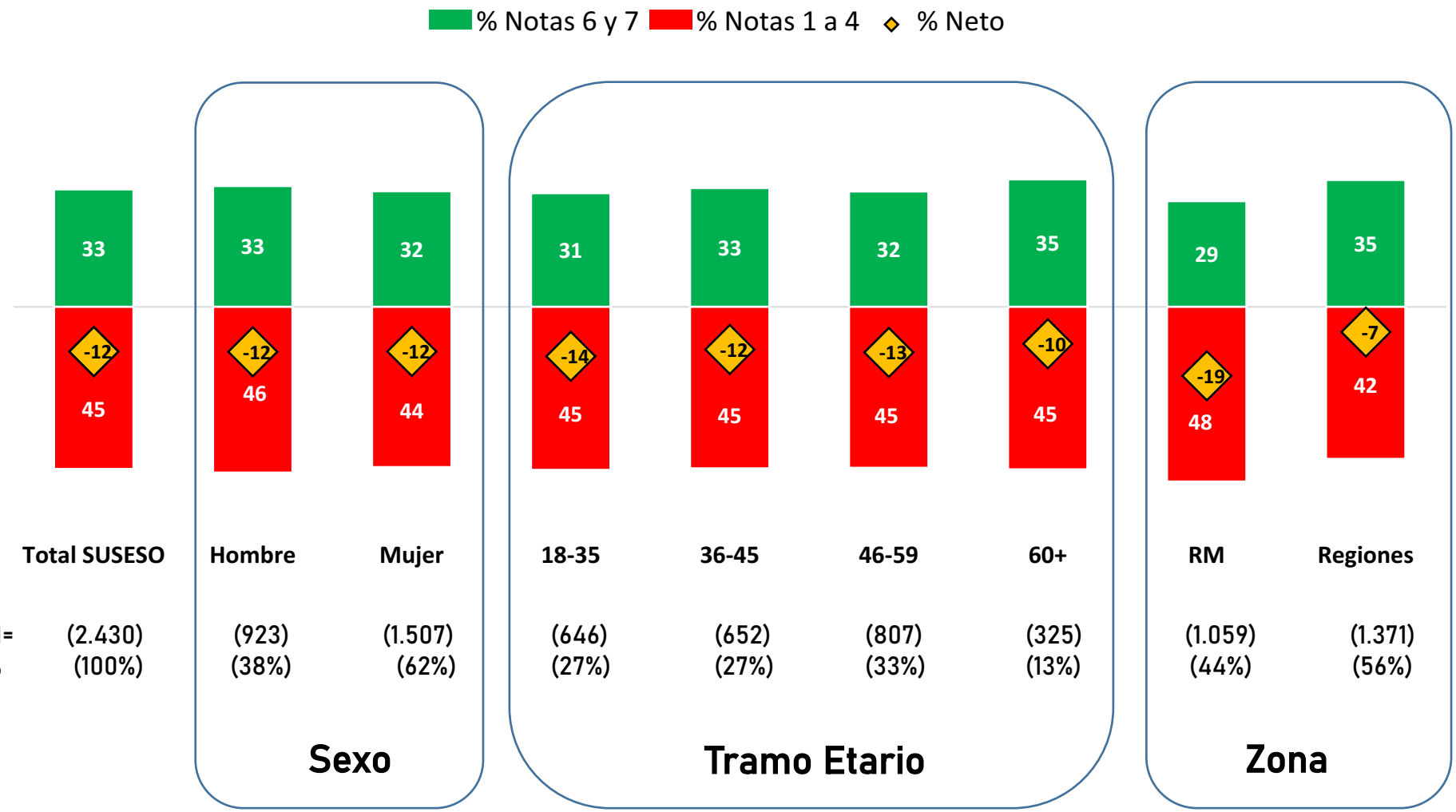
General Instituciones (%) SUSESO – Habilitación y Problemas

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



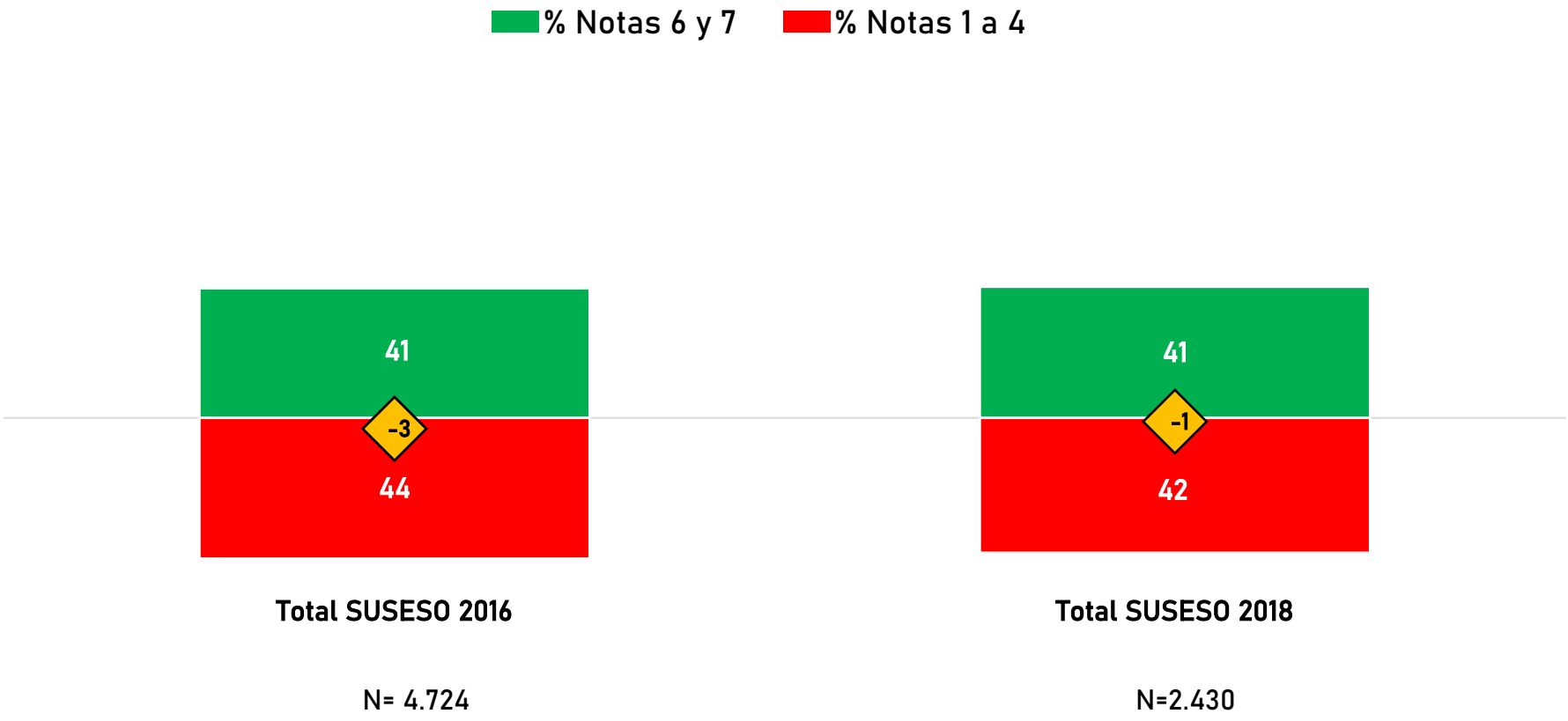
General Instituciones (%) SUSESO – Sexo, Edad y Zona

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



Última Experiencia (%) SUSESO – 2016 - 2018

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



Total SUSESO 2016

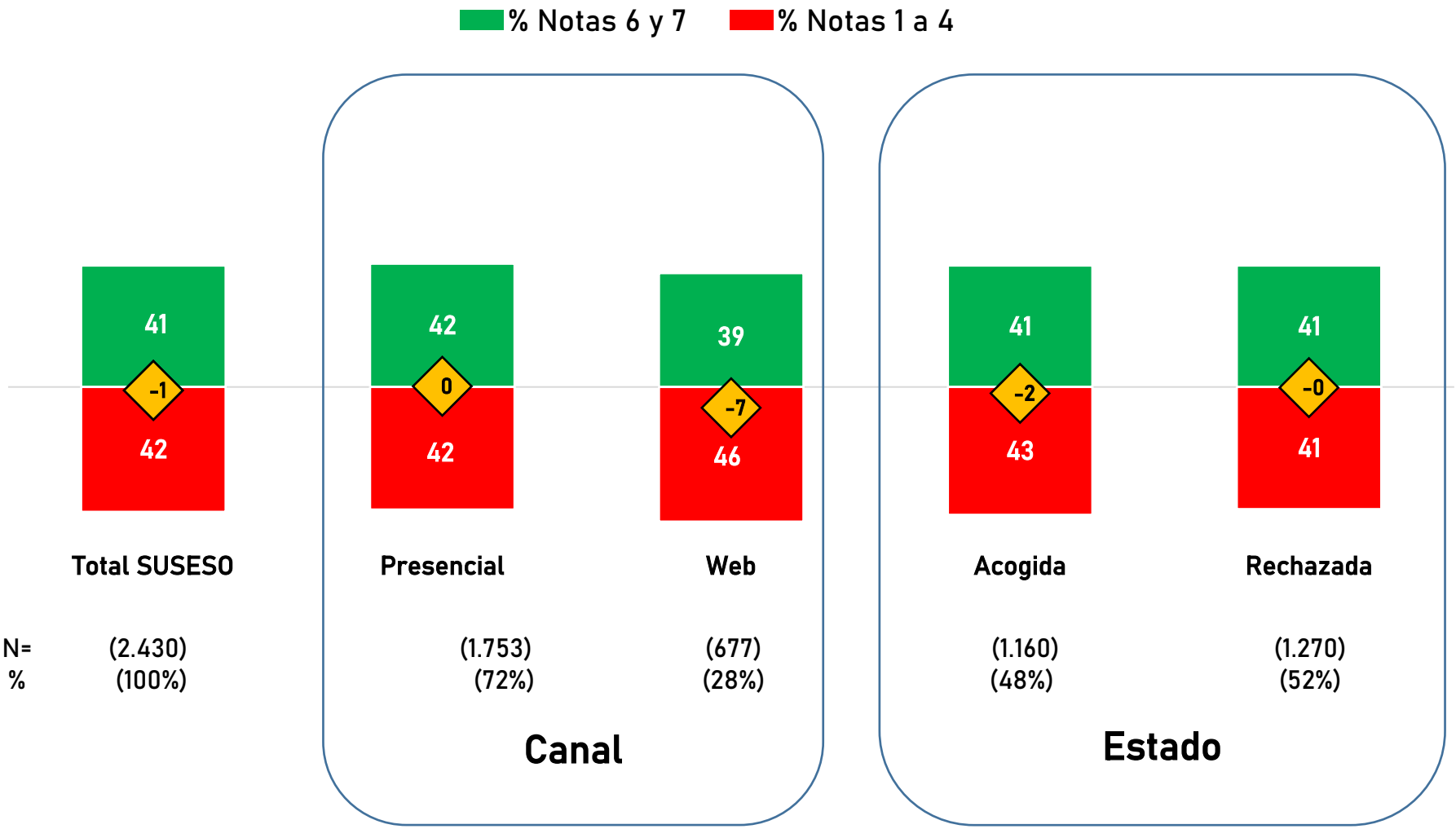
N= 4.724

Total SUSESO 2018

N=2.430

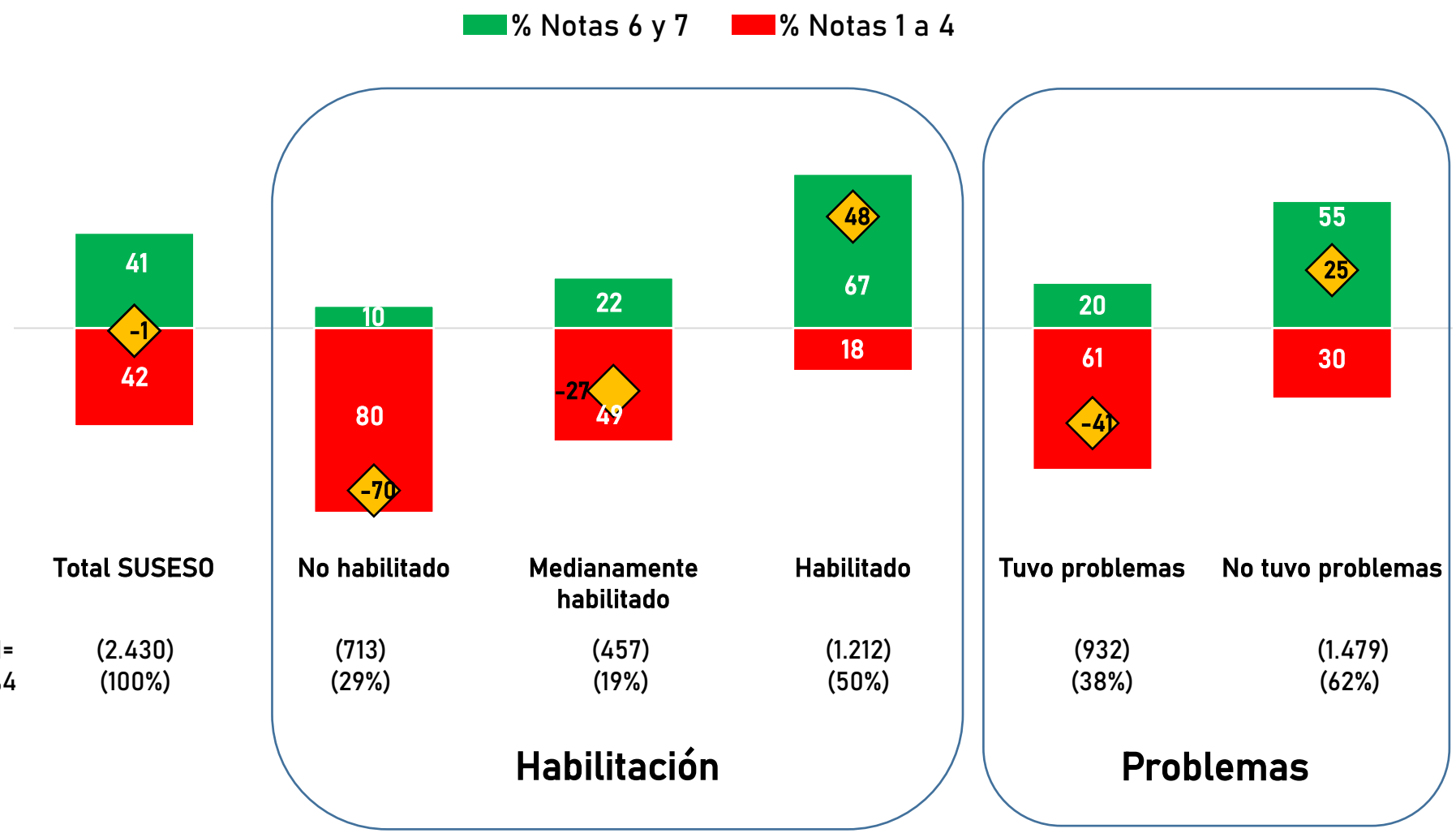
Última Experiencia (%) SUSESO – Tipo, Canal y Estado

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



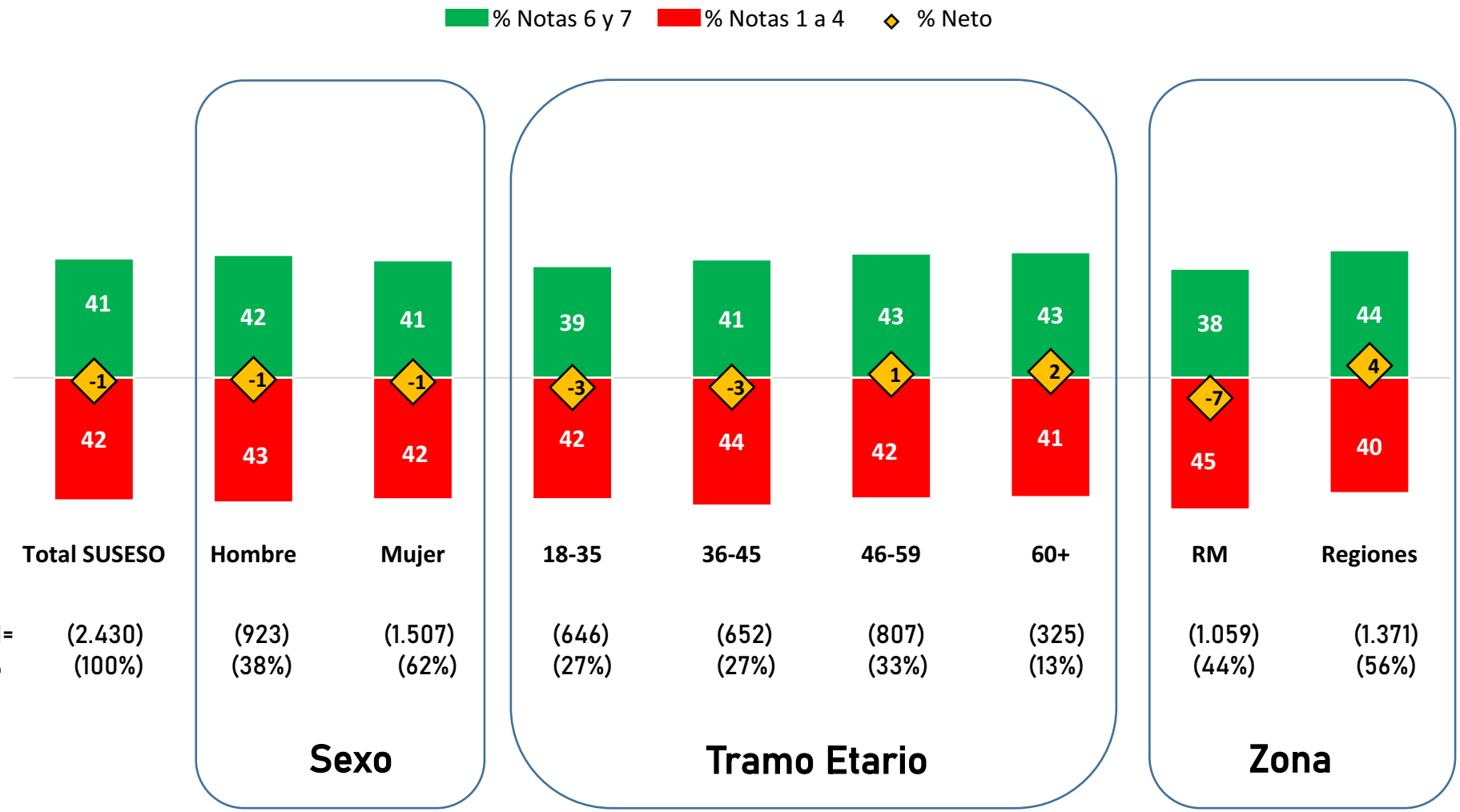
Última Experiencia (%) SUSESO – Habilitación y Problemas

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



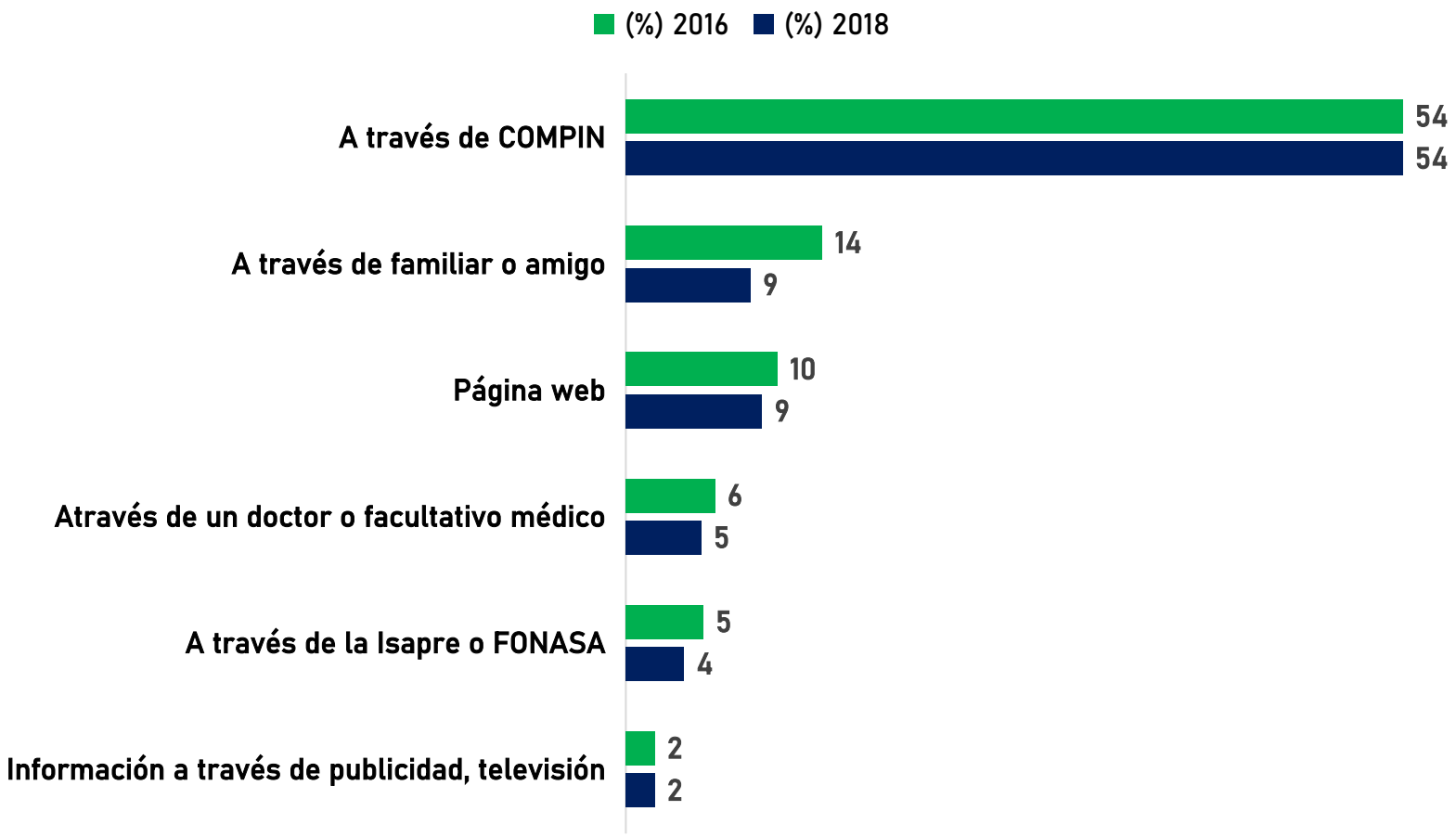
Última Experiencia (%) SUSESO – Sexo, Tramo Etario y Zona

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



Canales a través de los cuales se enteró de la SUSESO (%) 2016 - 2018

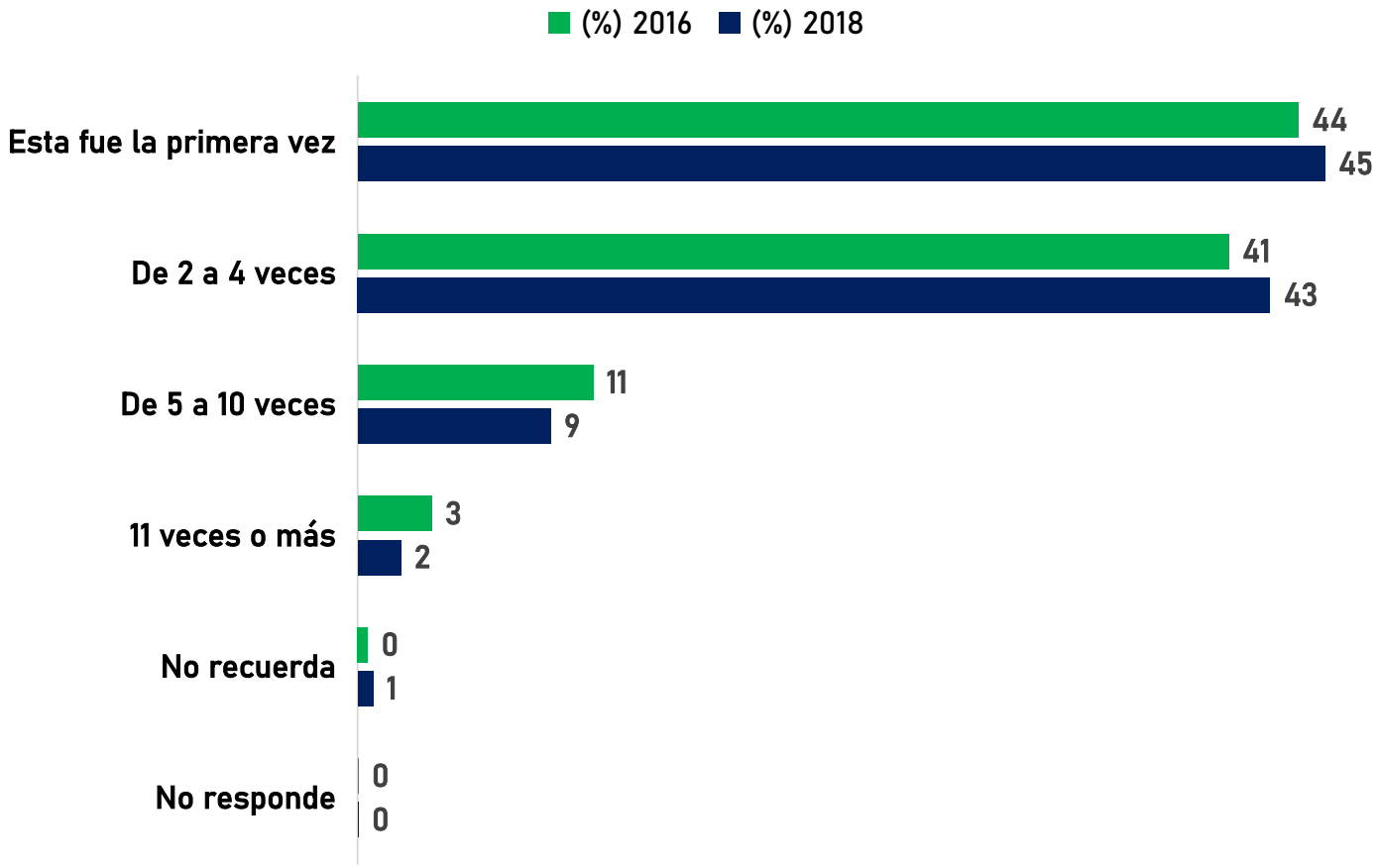
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de la SUSESO? **%Sí**



N 2016= 4.724.
N 2018= 2.430.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario SUSESO (%) 2016 - 2018

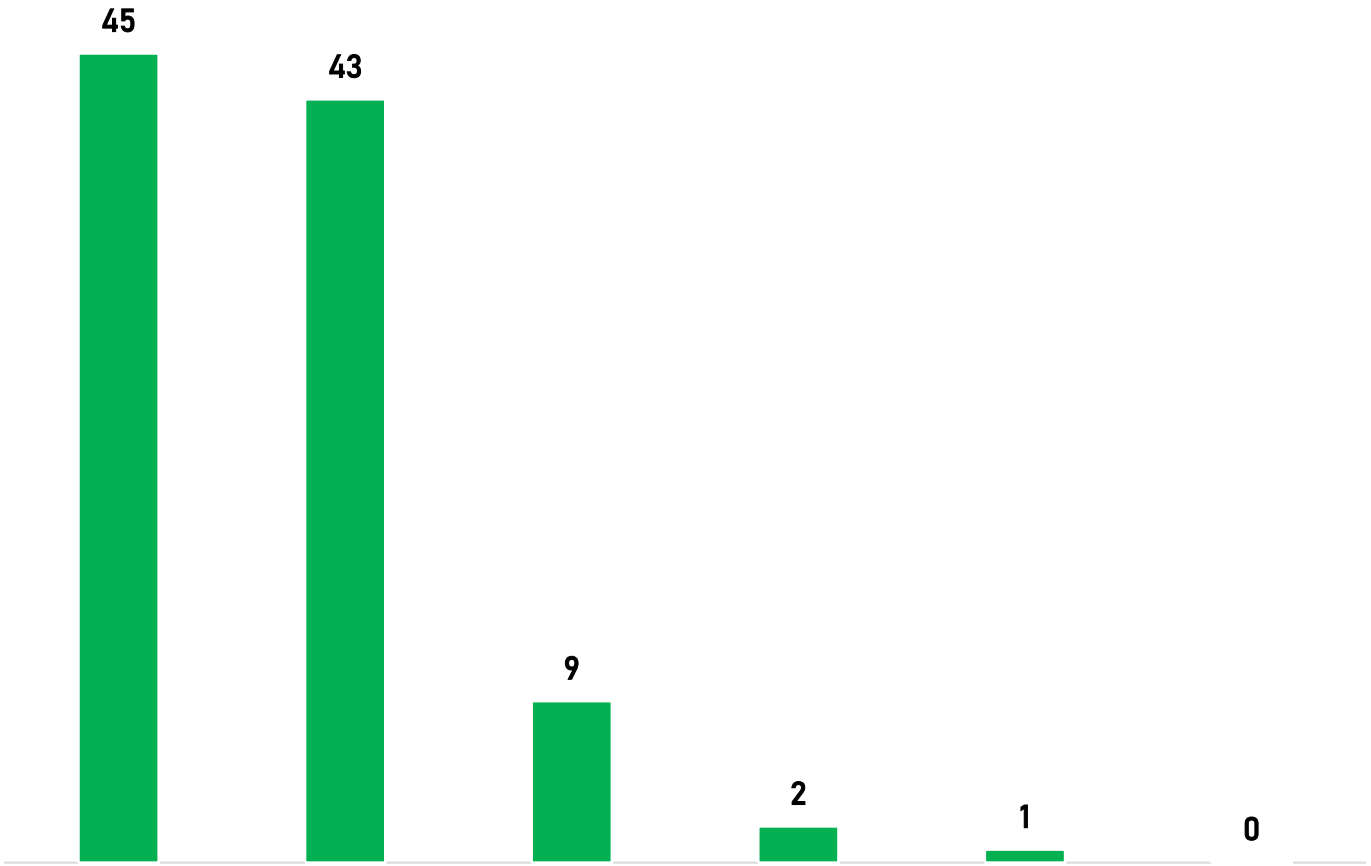
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento a la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO?



N 2016= 4.724.
N 2018= 2.430.

Intensidad del usuario SUSESO – 2018 (%)

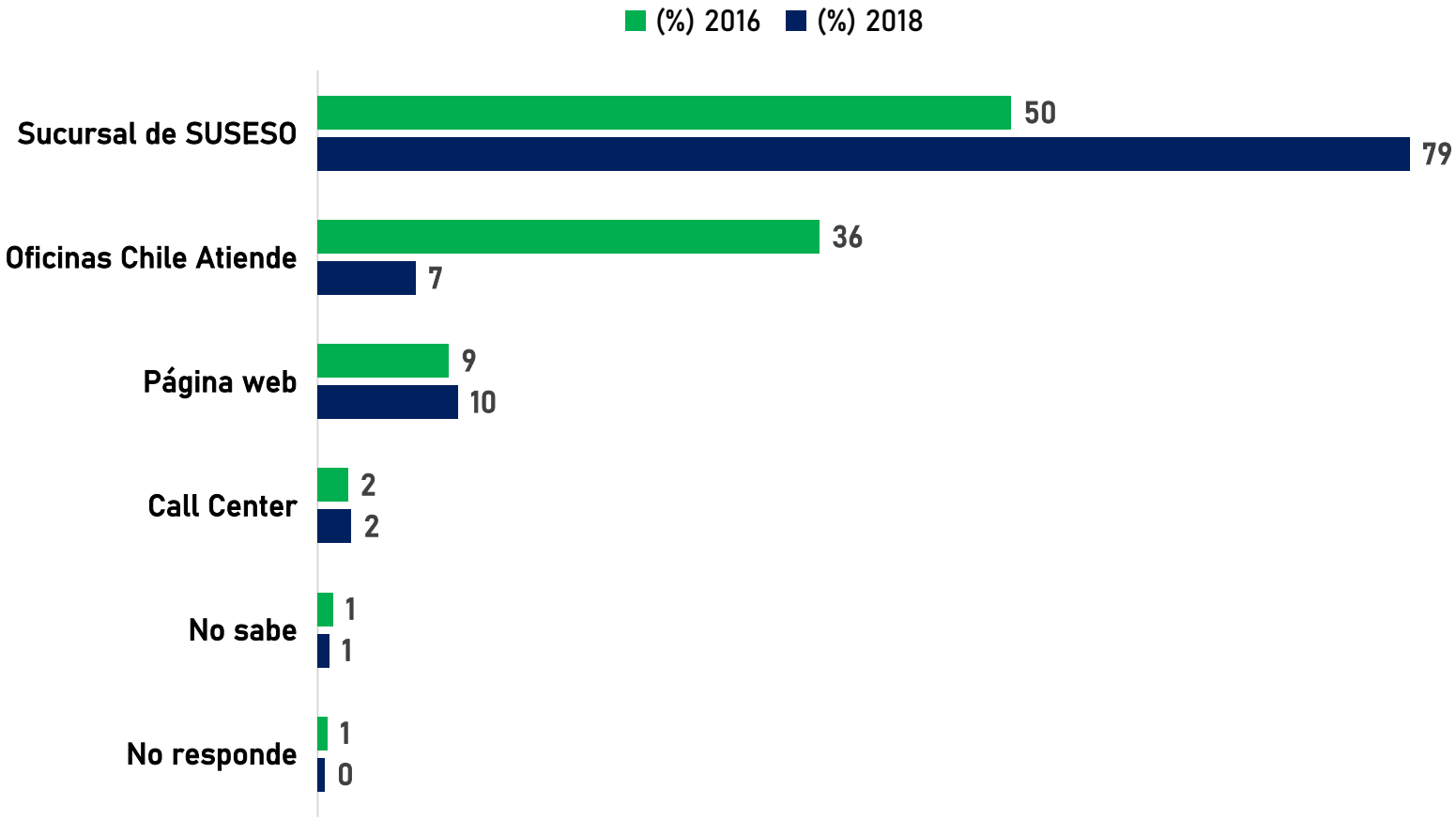
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento a la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO?



N= 2.430

Último requerimiento a SUSESO: Canal (%) 2016 - 2018

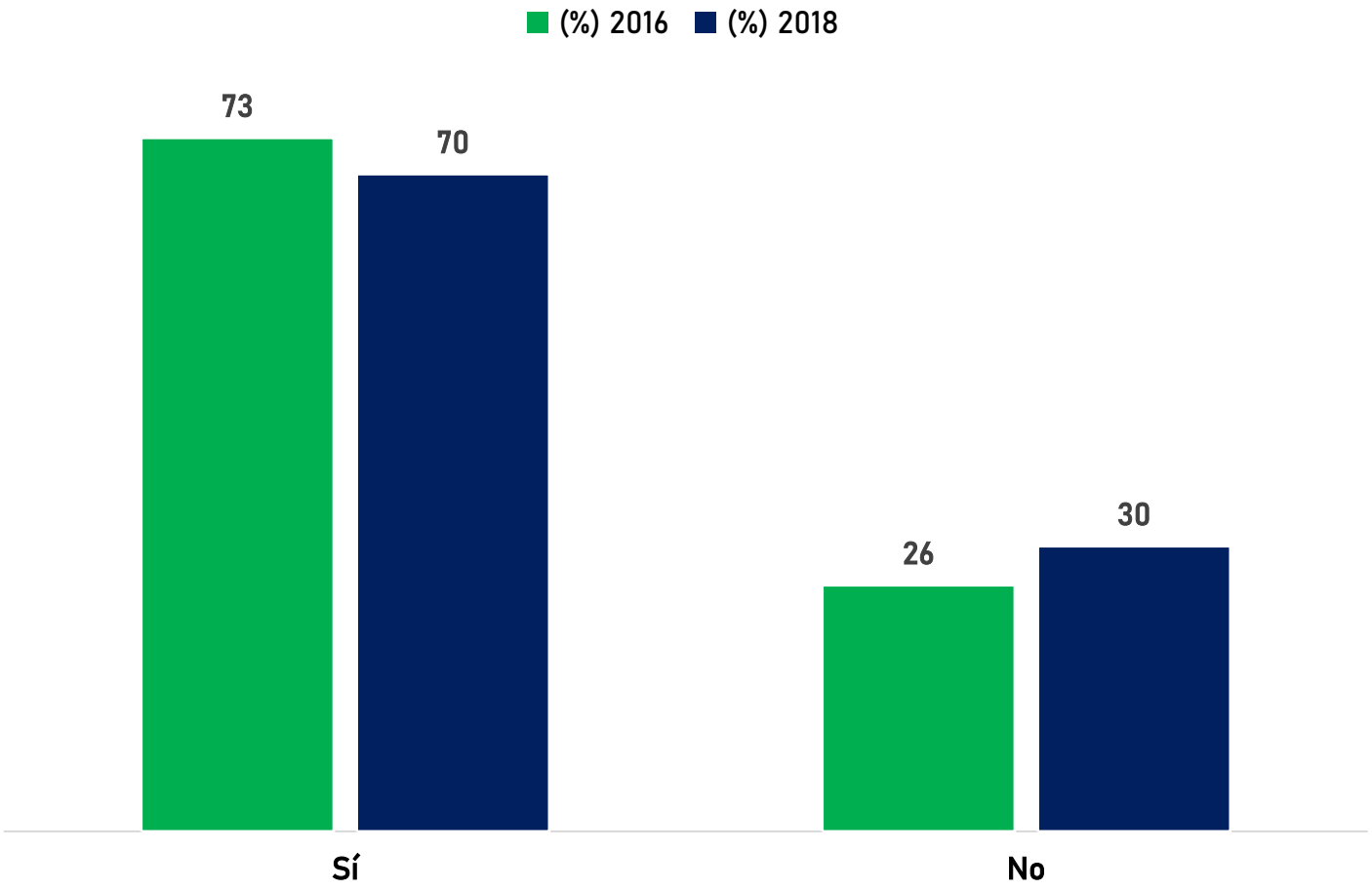
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento a la SUSESO (en los últimos 10 meses), ¿a través de qué medio lo realizó?



2016= 4.724.
2018= 2.430.

Contacto para saber estado del trámite (%) 2016 - 2018

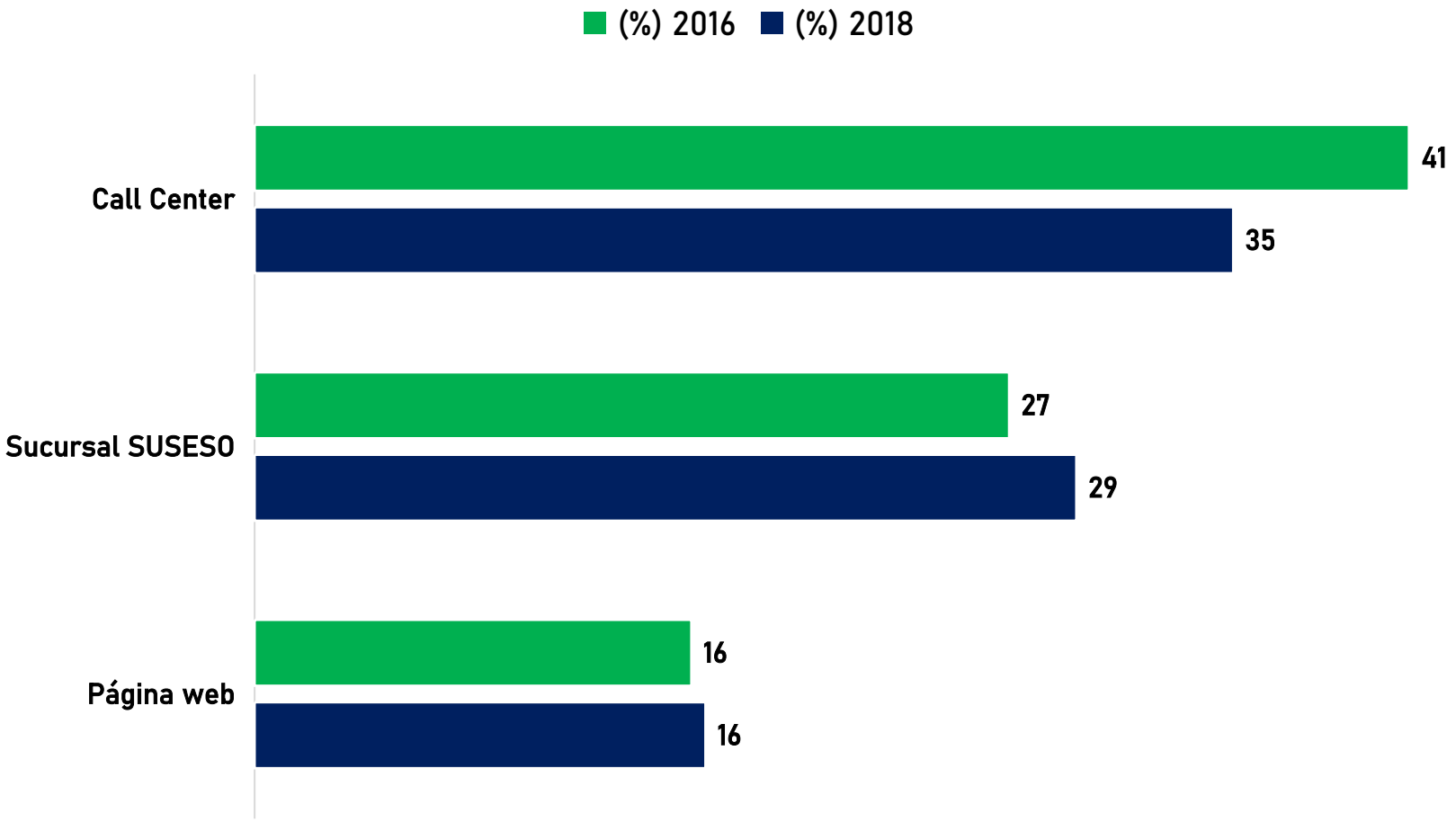
Durante el tiempo que su último trámite en la SUSESO estuvo en curso, ¿se contactó con la SUSESO para saber el estado de su trámite?



N 2016= 4.724.
N 2018= 2.430.

Contacto para saber estado del trámite (%) 2016 - 2018

¿A través de qué canal tuvo contacto con la SUSESO para saber el estado de su trámite?



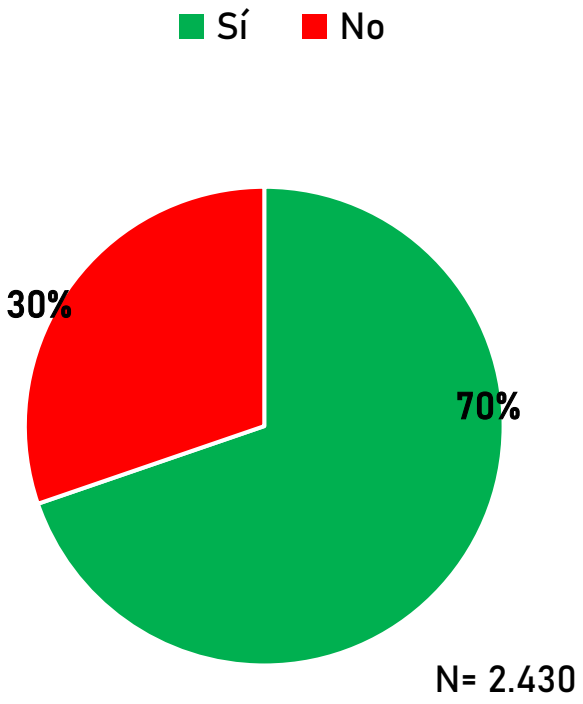
N 2016= 4.724.
N 2018= 2.430.

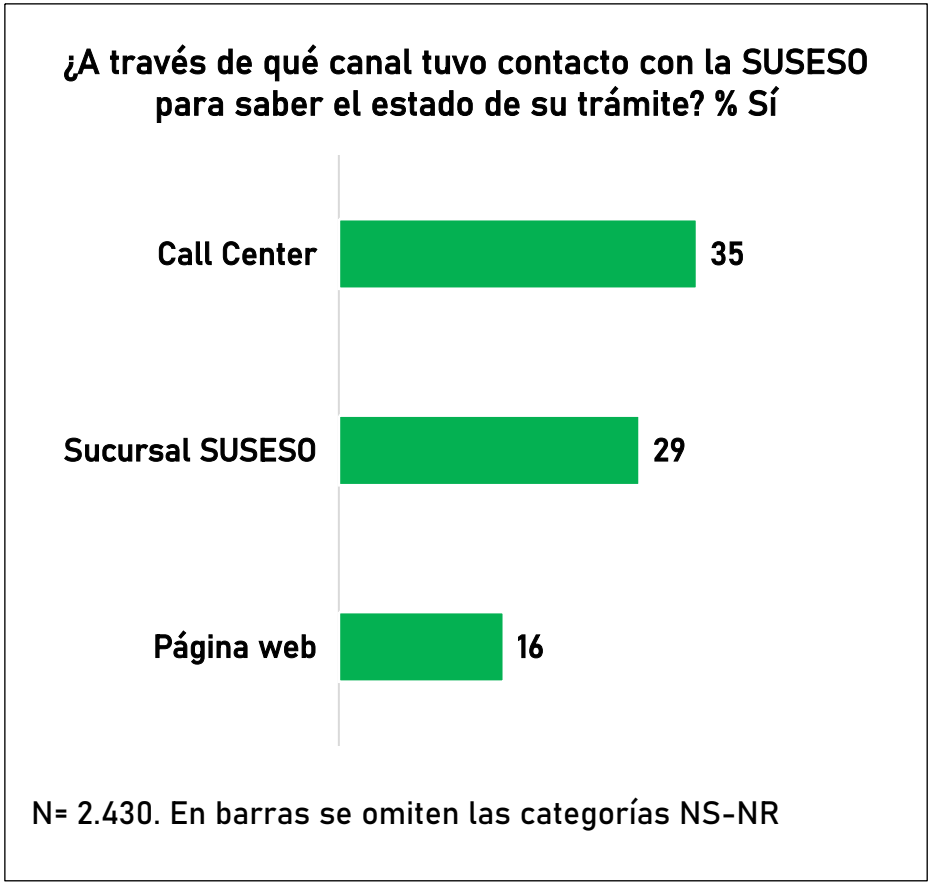
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Contacto para saber estado del trámite (%)

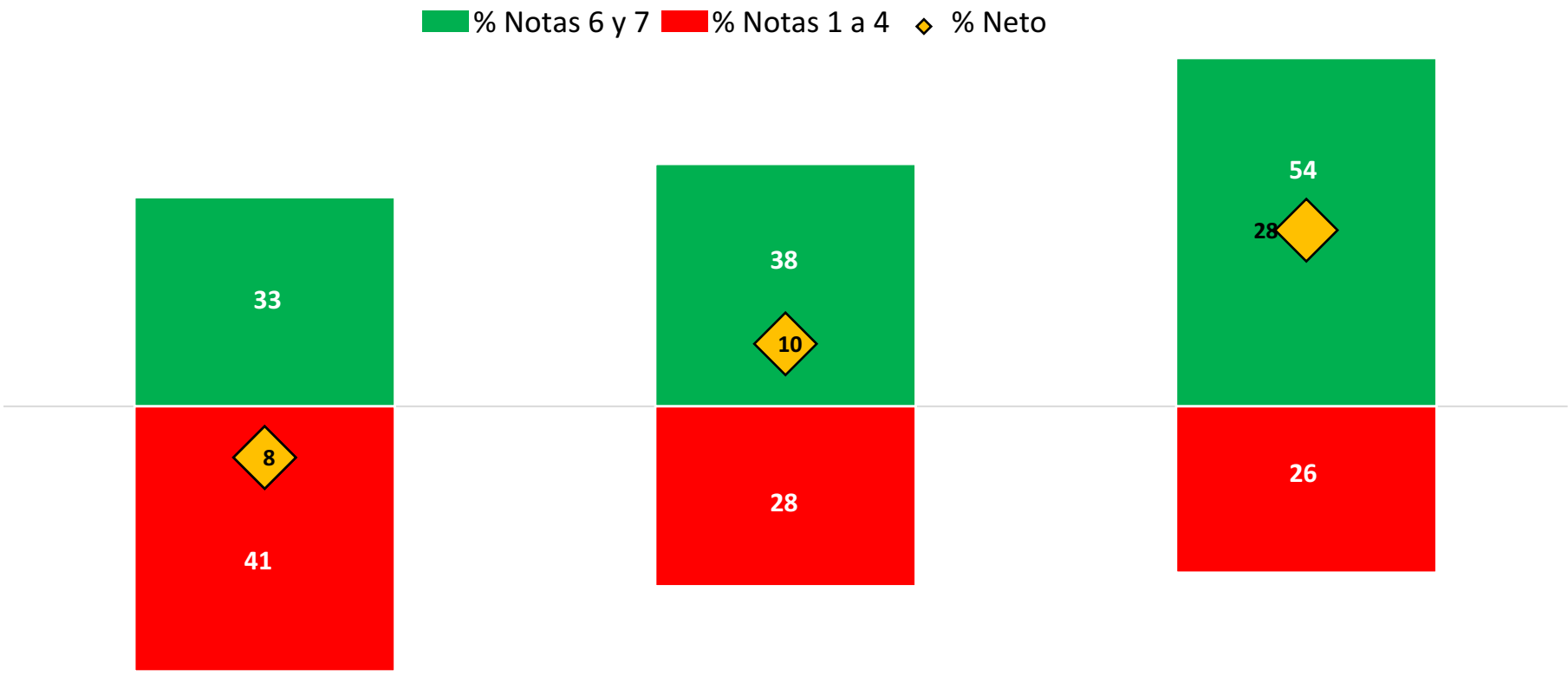
Durante el tiempo que su último trámite en la SUSESO estuvo en curso, ¿se contactó con la SUSESO para saber el estado de su trámite?





Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%) 2018

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

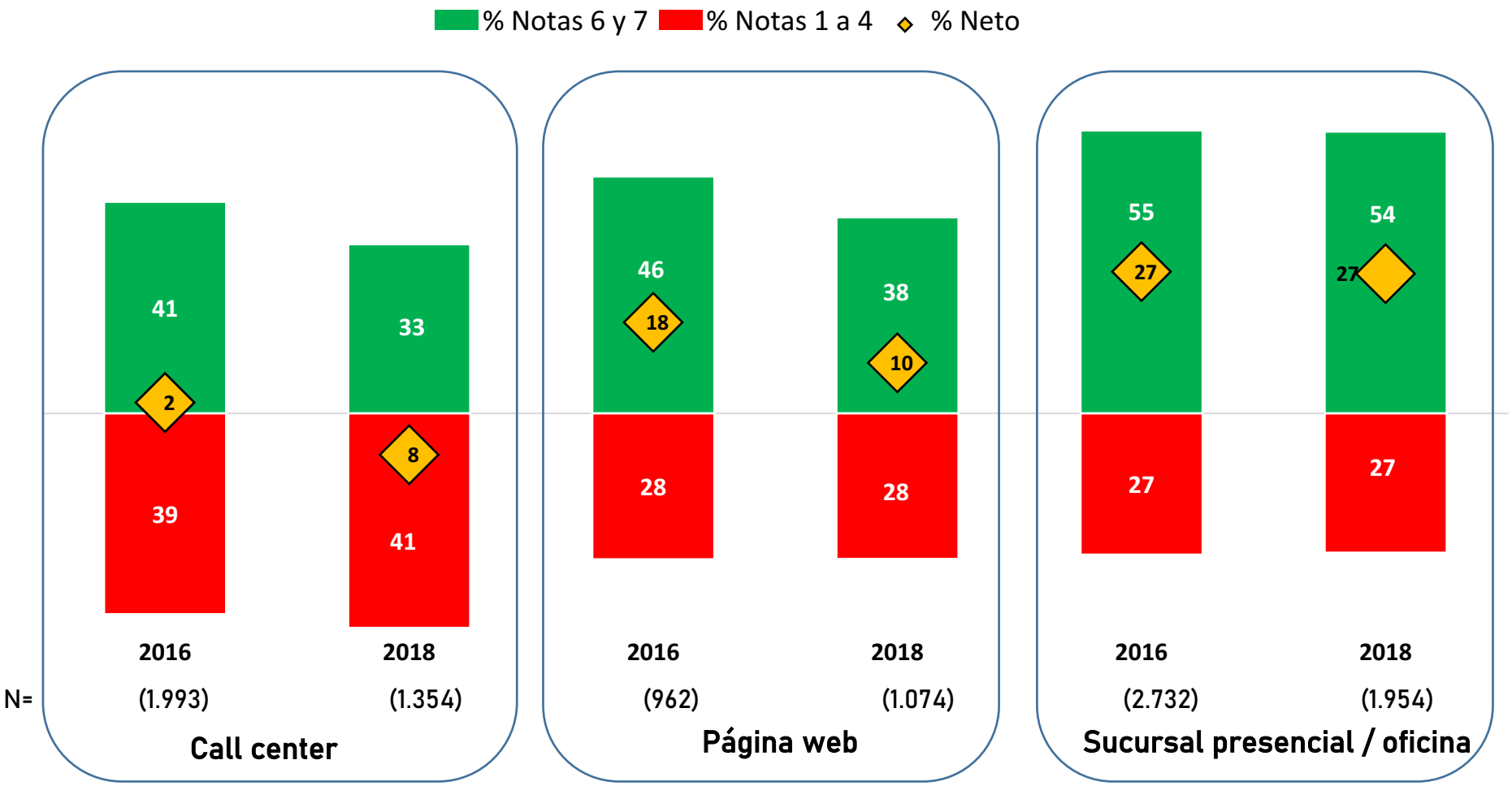


N=	(1.354)	(1.074)	(1.954)

Tipo de Canal

Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%) 2016 - 2018

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



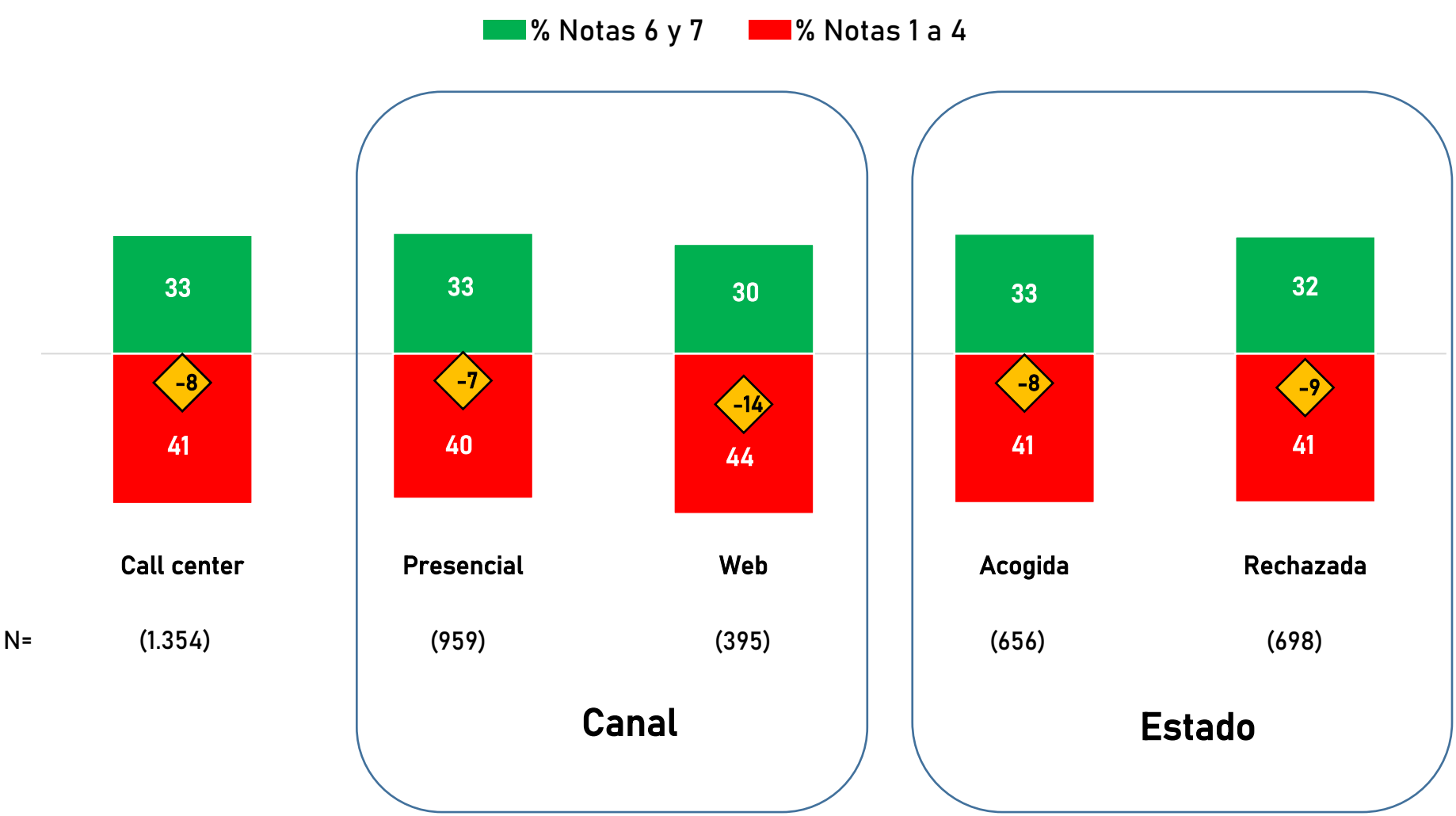
Tipo de Canal

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

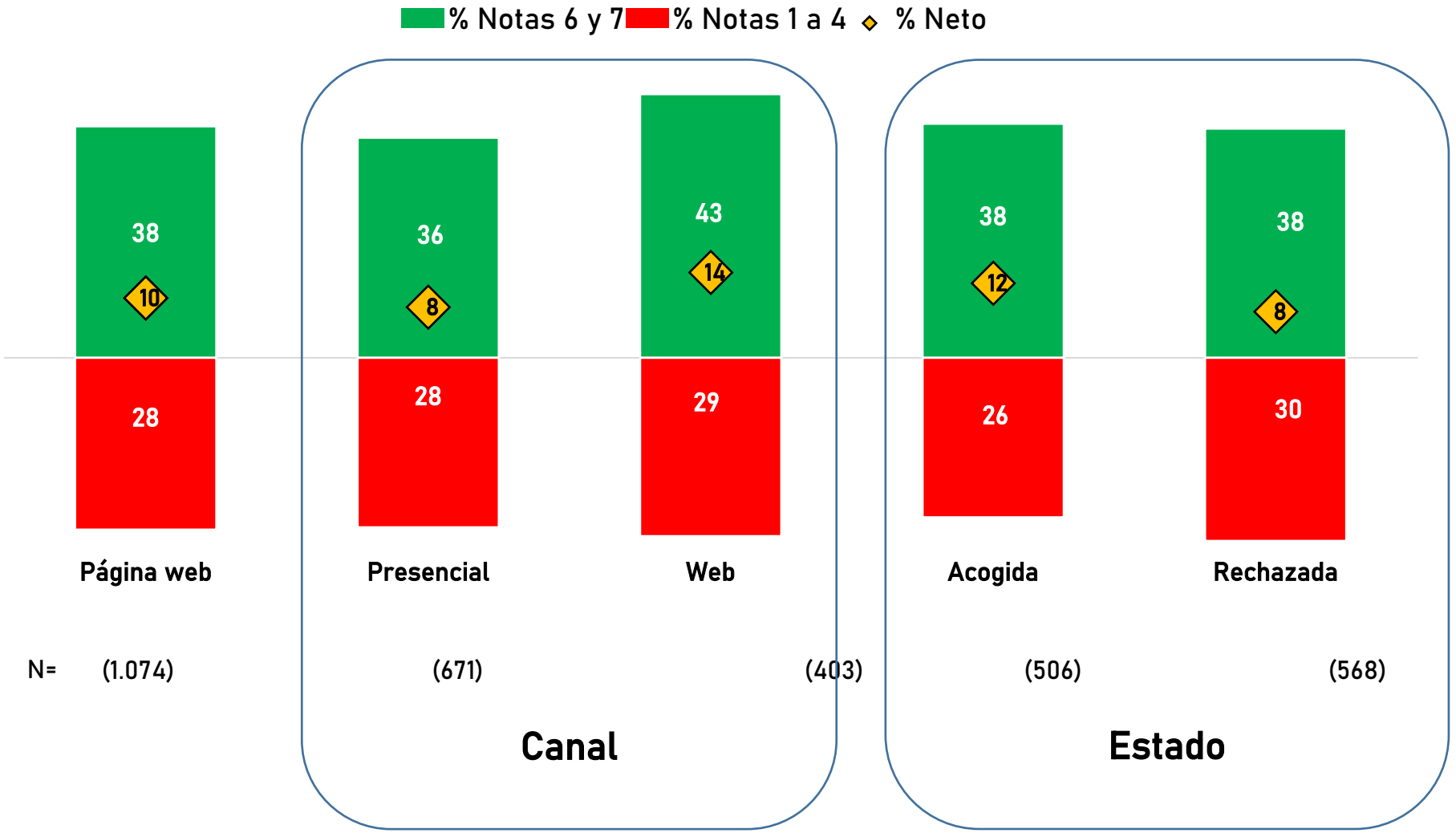
Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%)

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



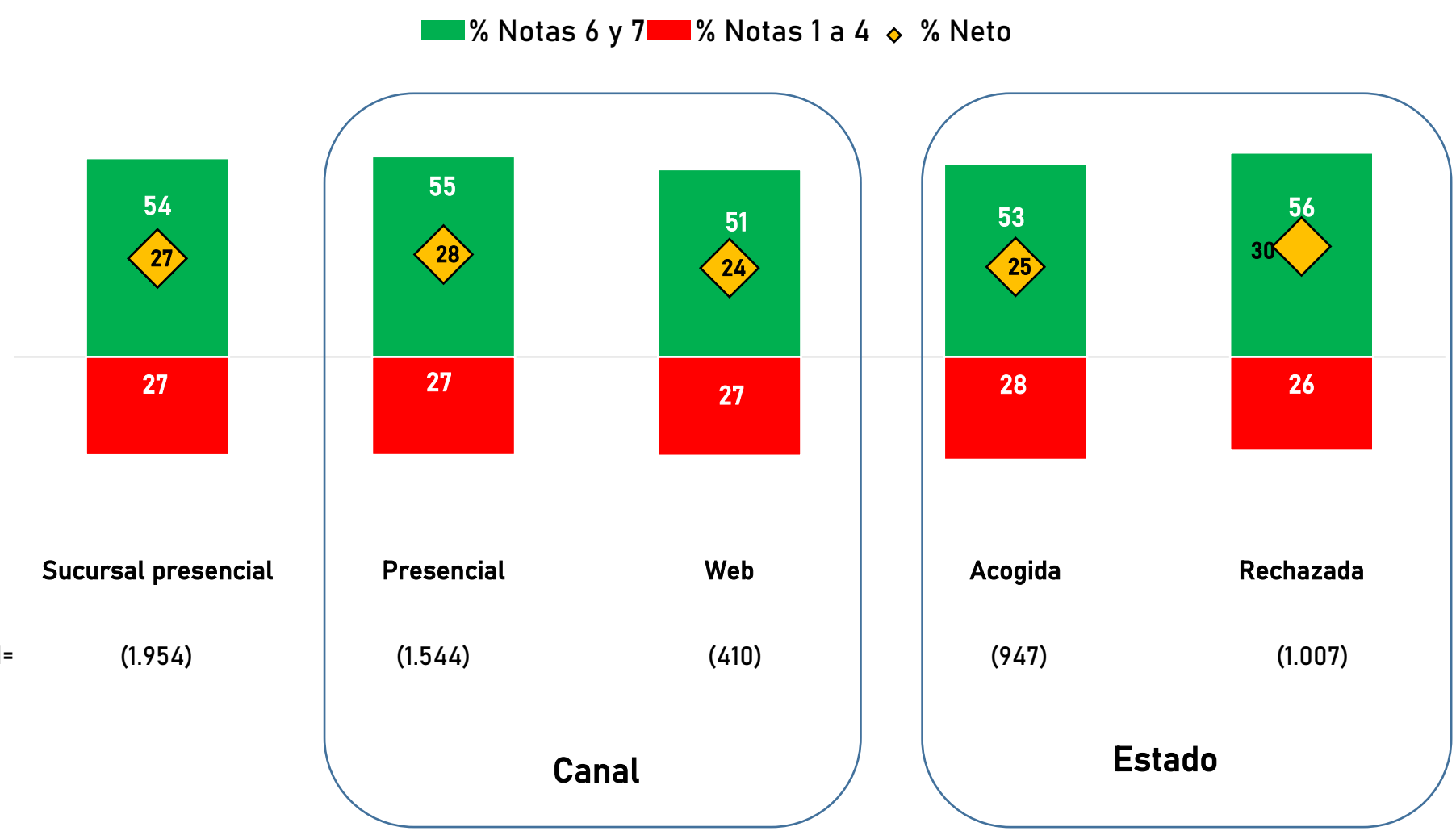
Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%)

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



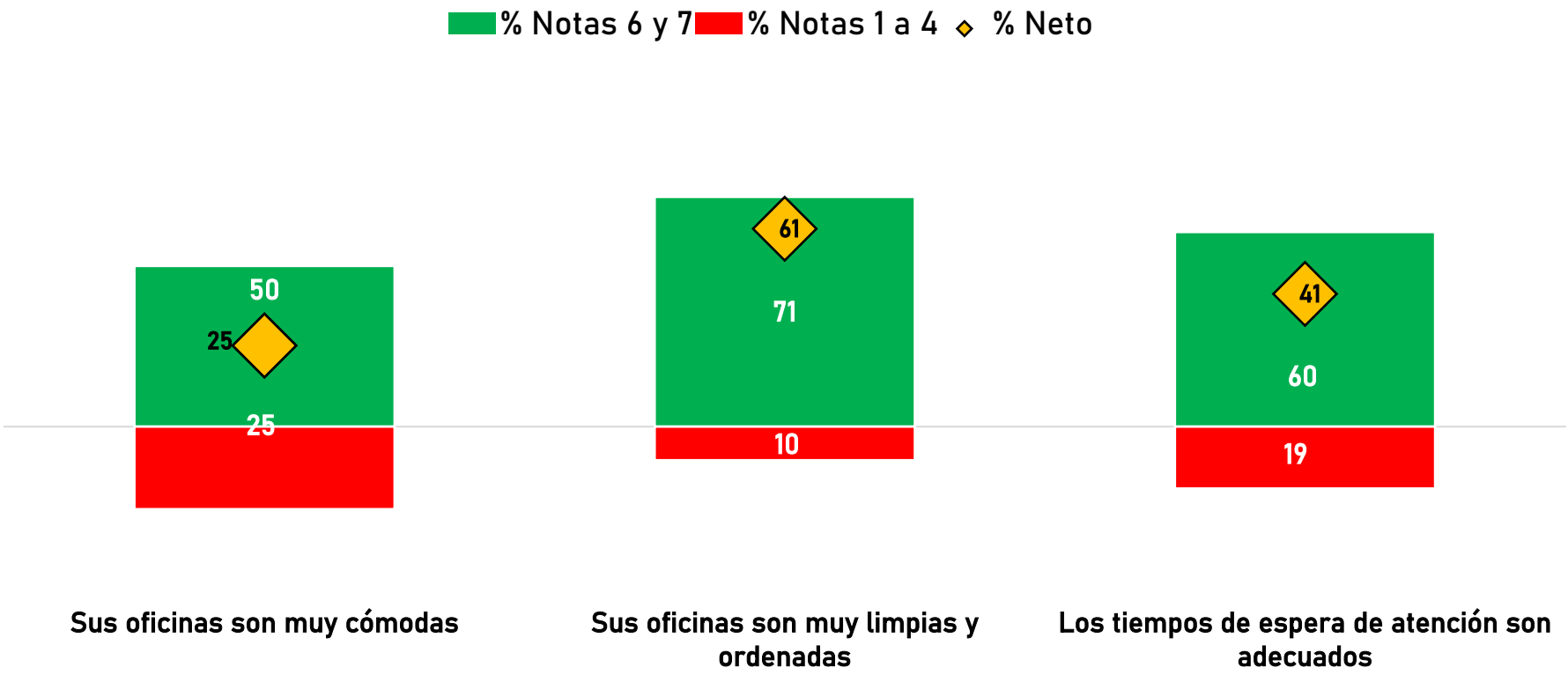
Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%)

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



Evaluación de sucursal: SUSESO (%) 2018

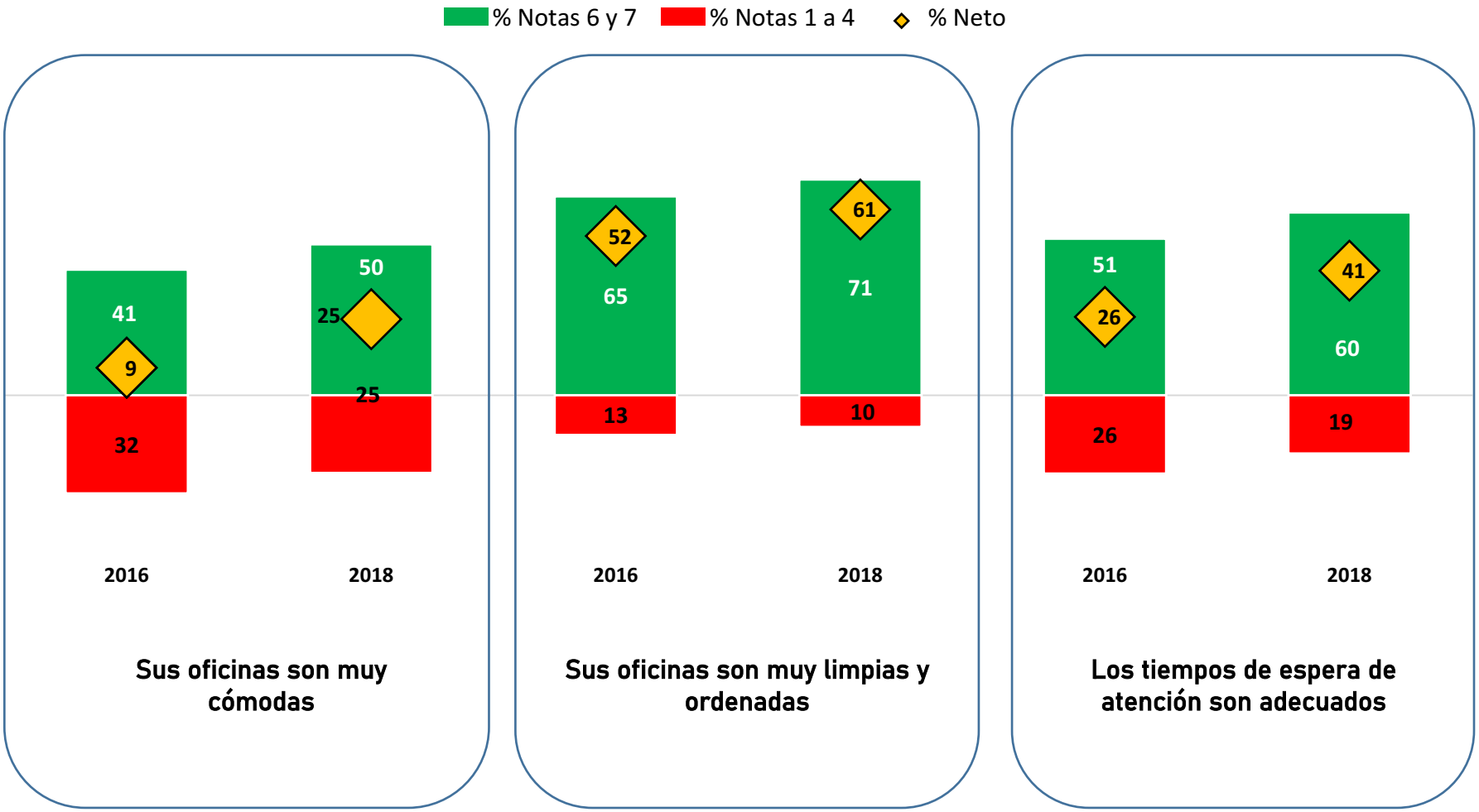
Pensando en la última visita a la Sucursal de SUSESO, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 1.895

Evaluación de sucursal: SUSESO (%) 2016 - 2018

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



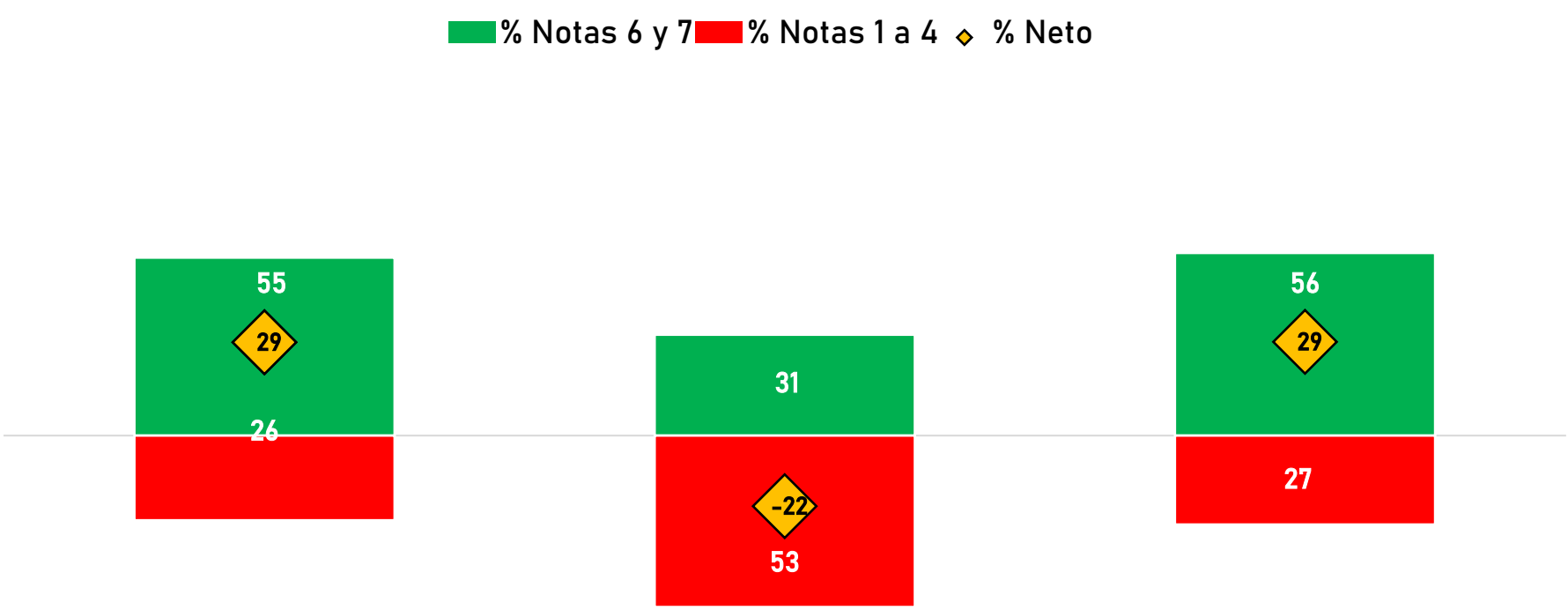
N 2016= 2.731
N 2018= 1.895

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2018

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 la SUSESO. 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

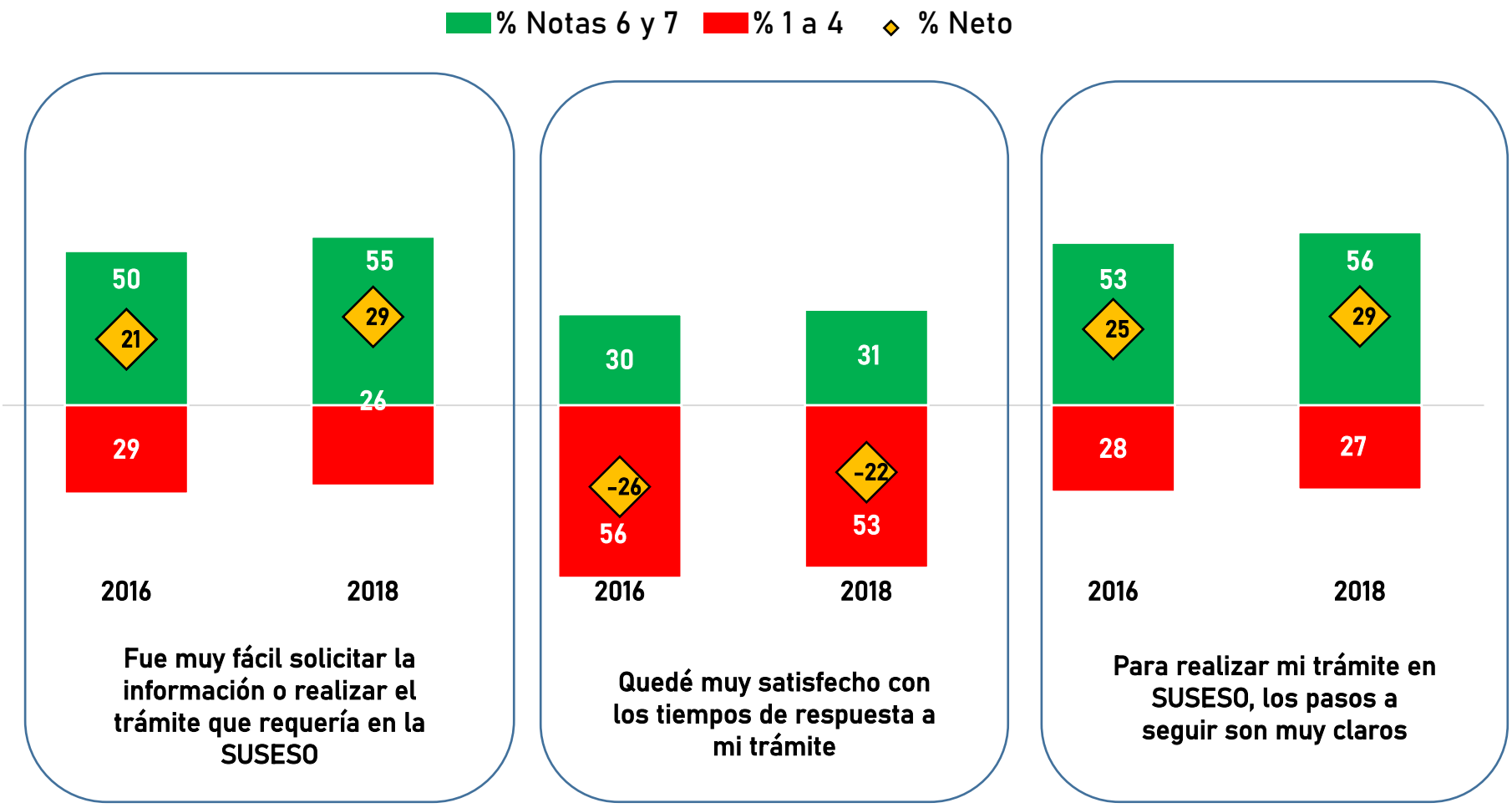
N= 2.430

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2016 - 2018

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 la SUSESO. 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

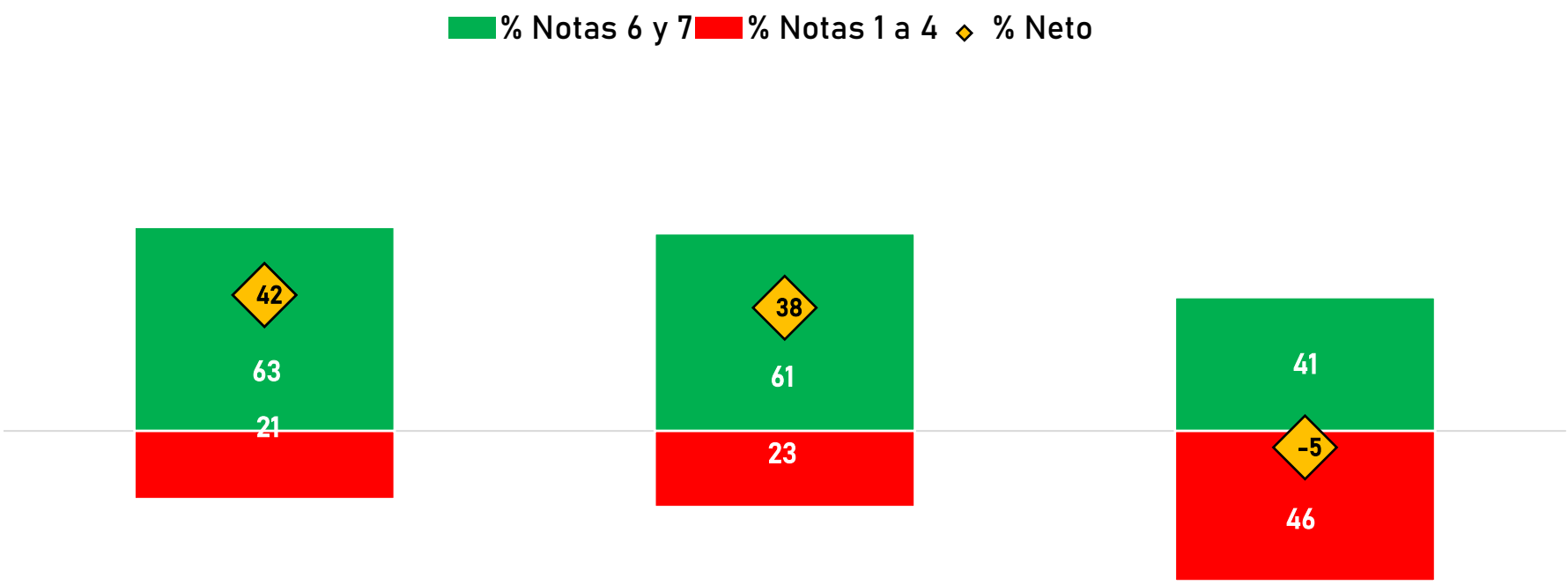
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2018

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 la SUSESO. 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?



Resolutividad

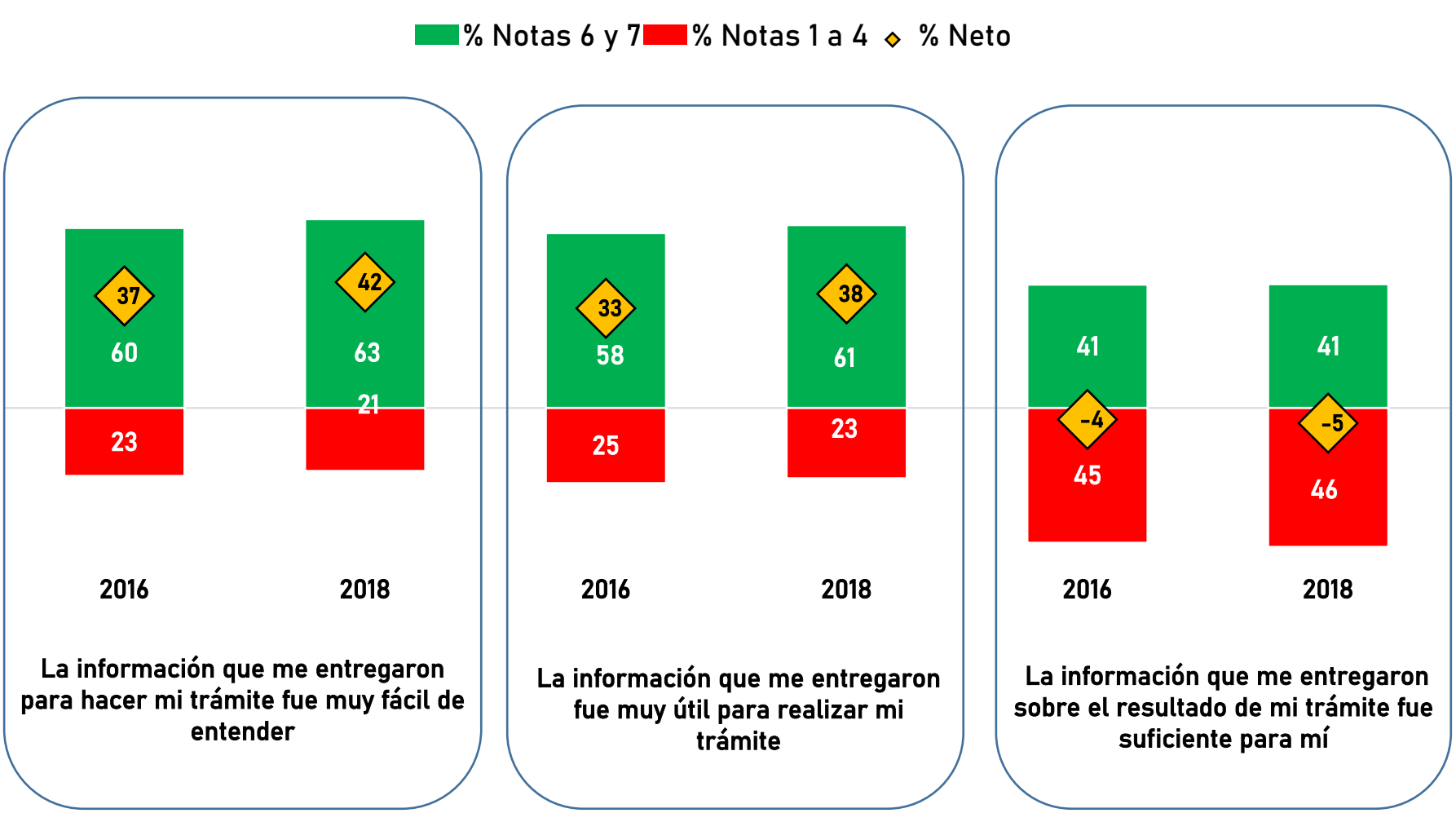
N= 2.430

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2016 - 2018

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 la SUSESO. 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?



Resolutividad

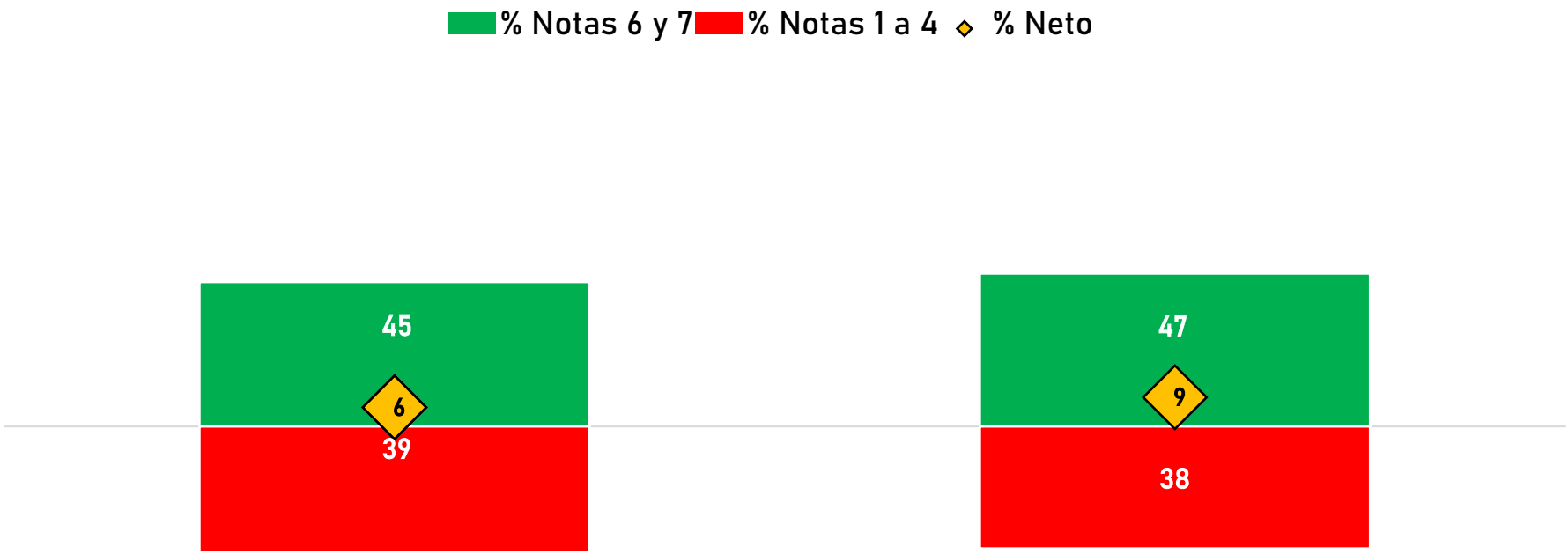
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2018

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 la SUSESO. 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 SUSESO me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

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

Agrado

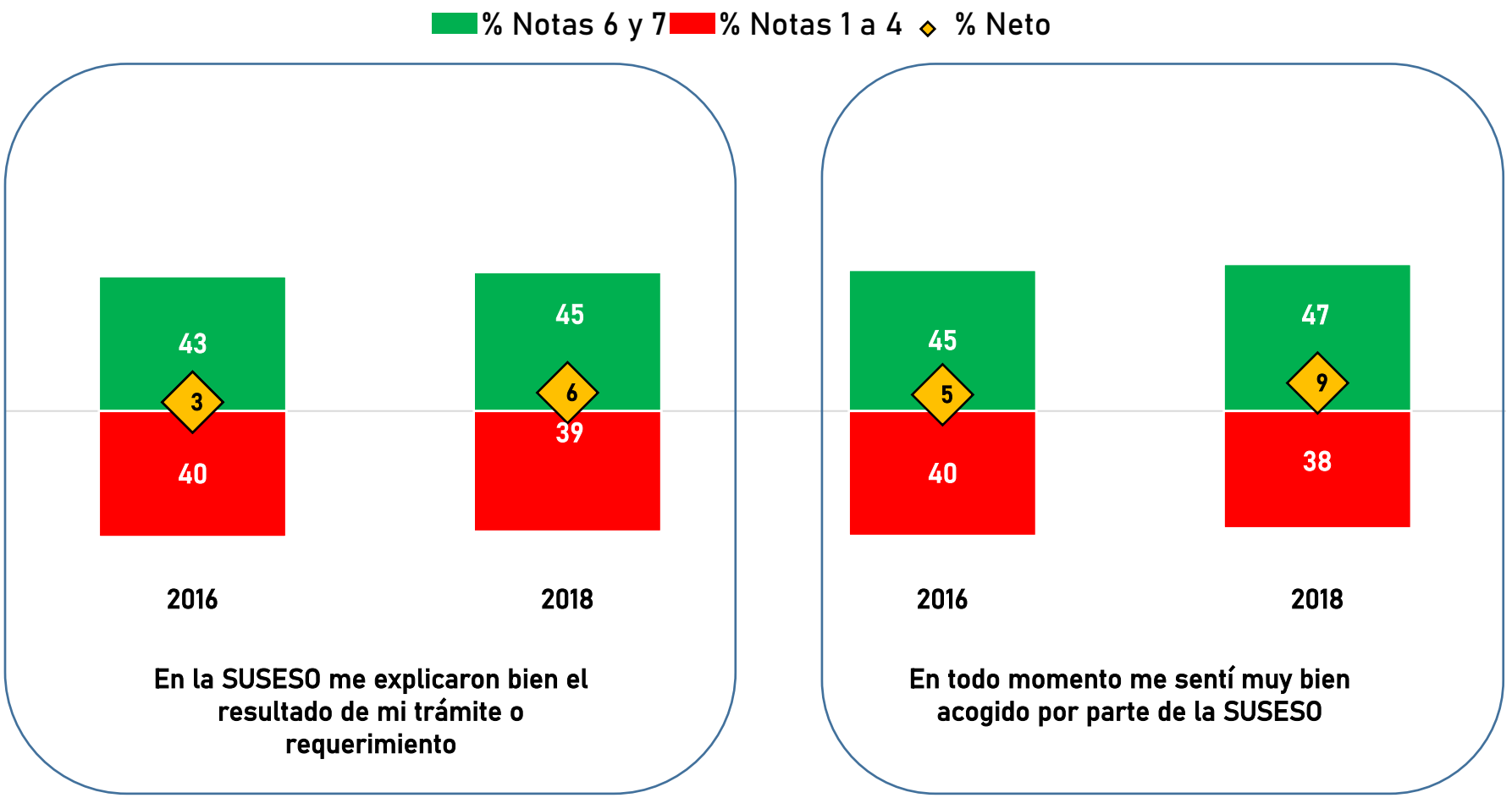
N= 2.430

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2016 – 2018

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 la SUSESO. 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?



Agrado

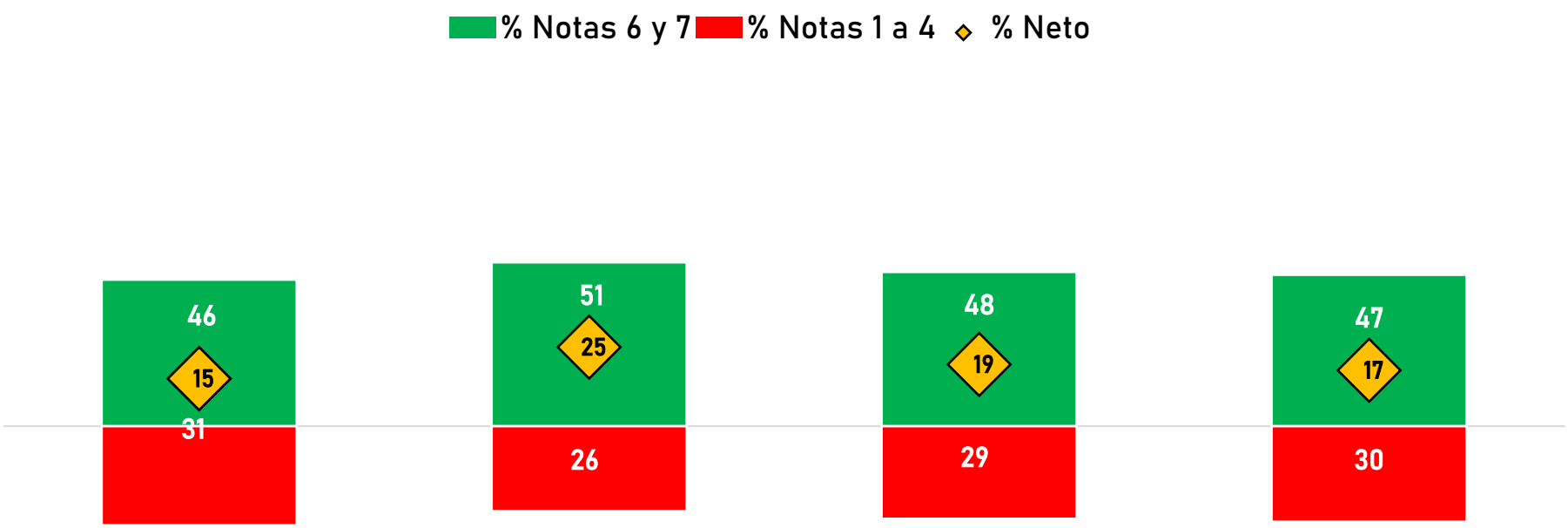
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: SUSESO (%) 2018

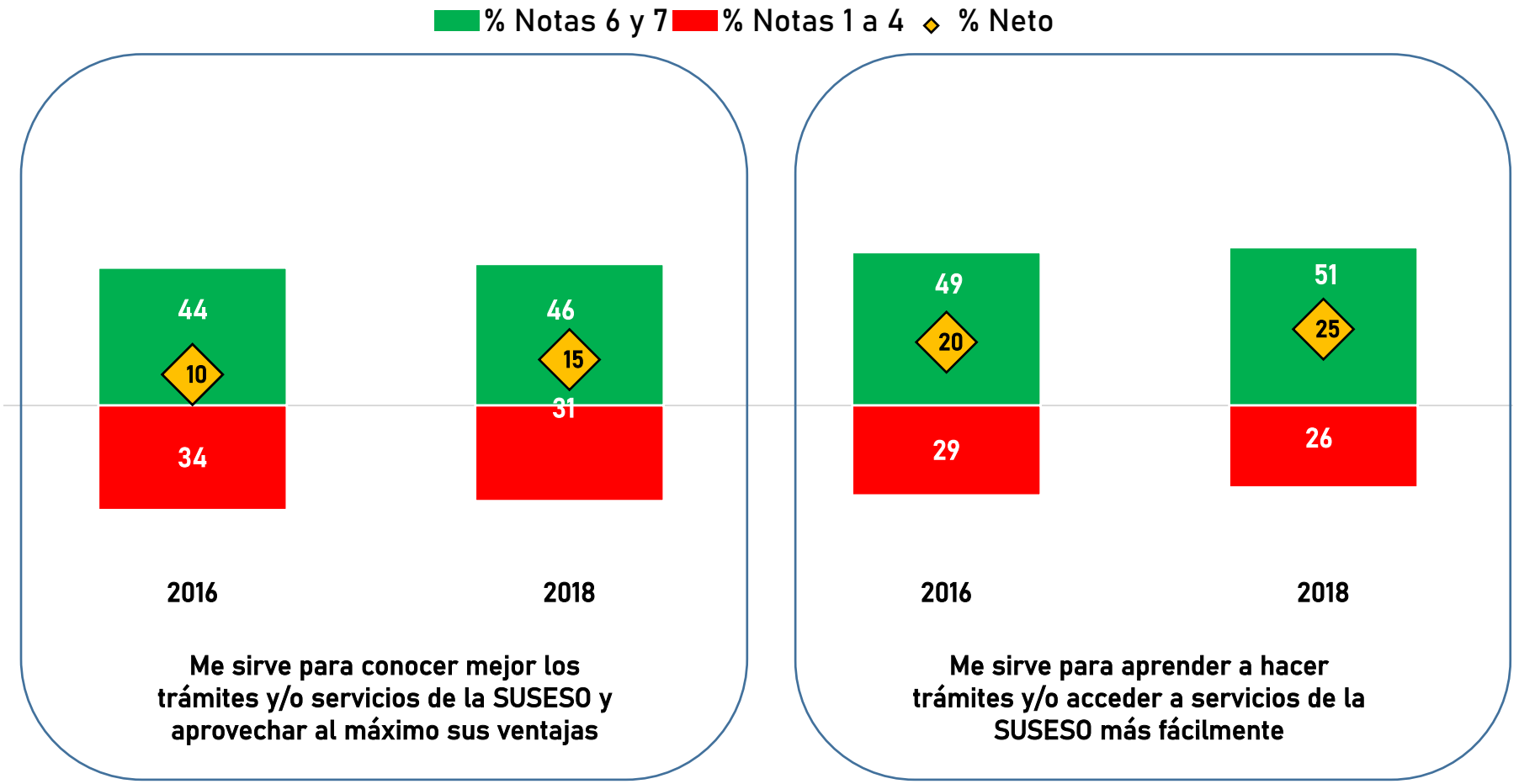
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SUSESO (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N= 2.430

Habilitación: SUSESO (%) 2016 - 2018

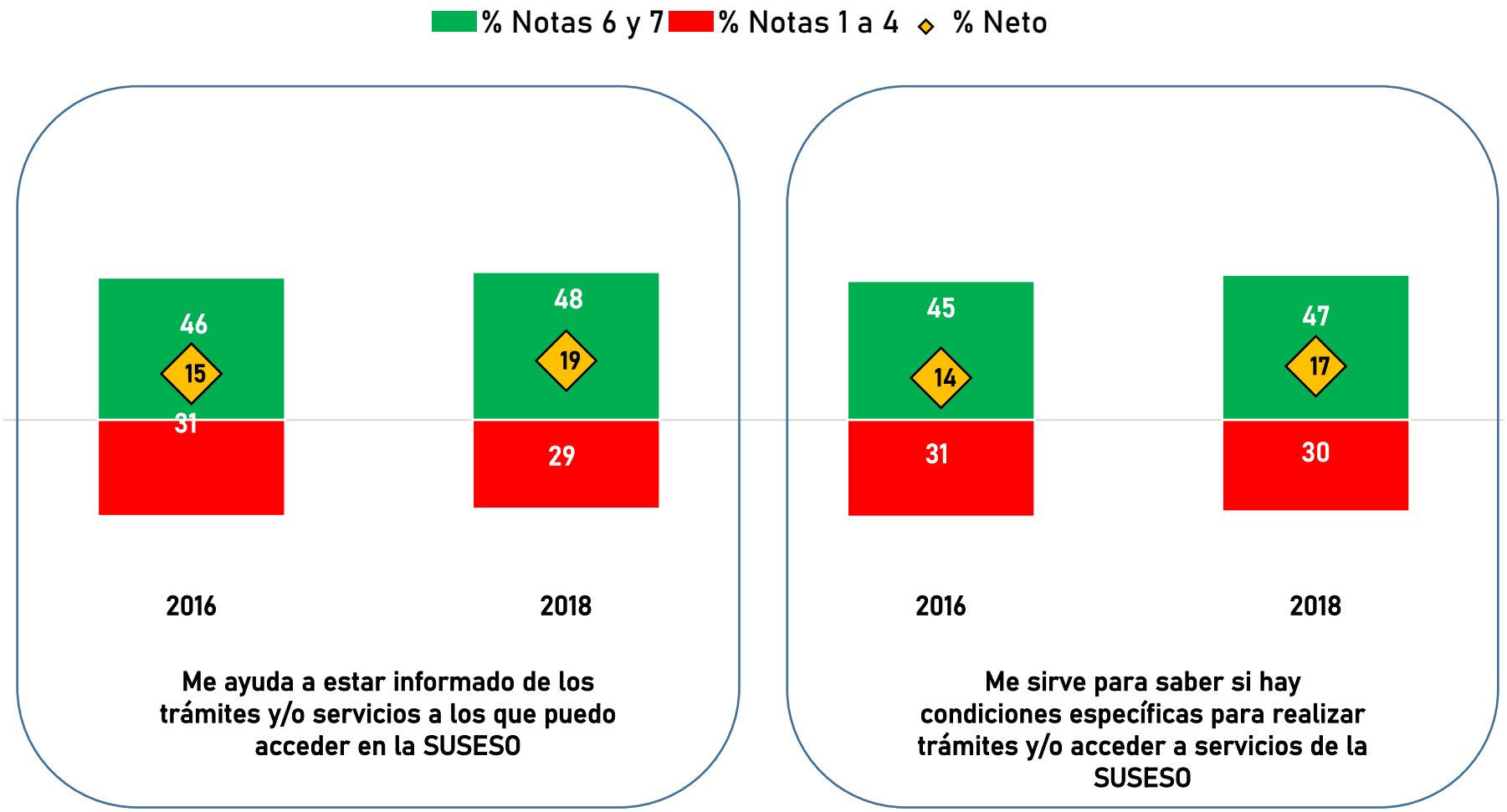
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SUSESO (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2016= 4.724
N 2018= 2.430

Habilitación: SUSESO (%) 2016 - 2018

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



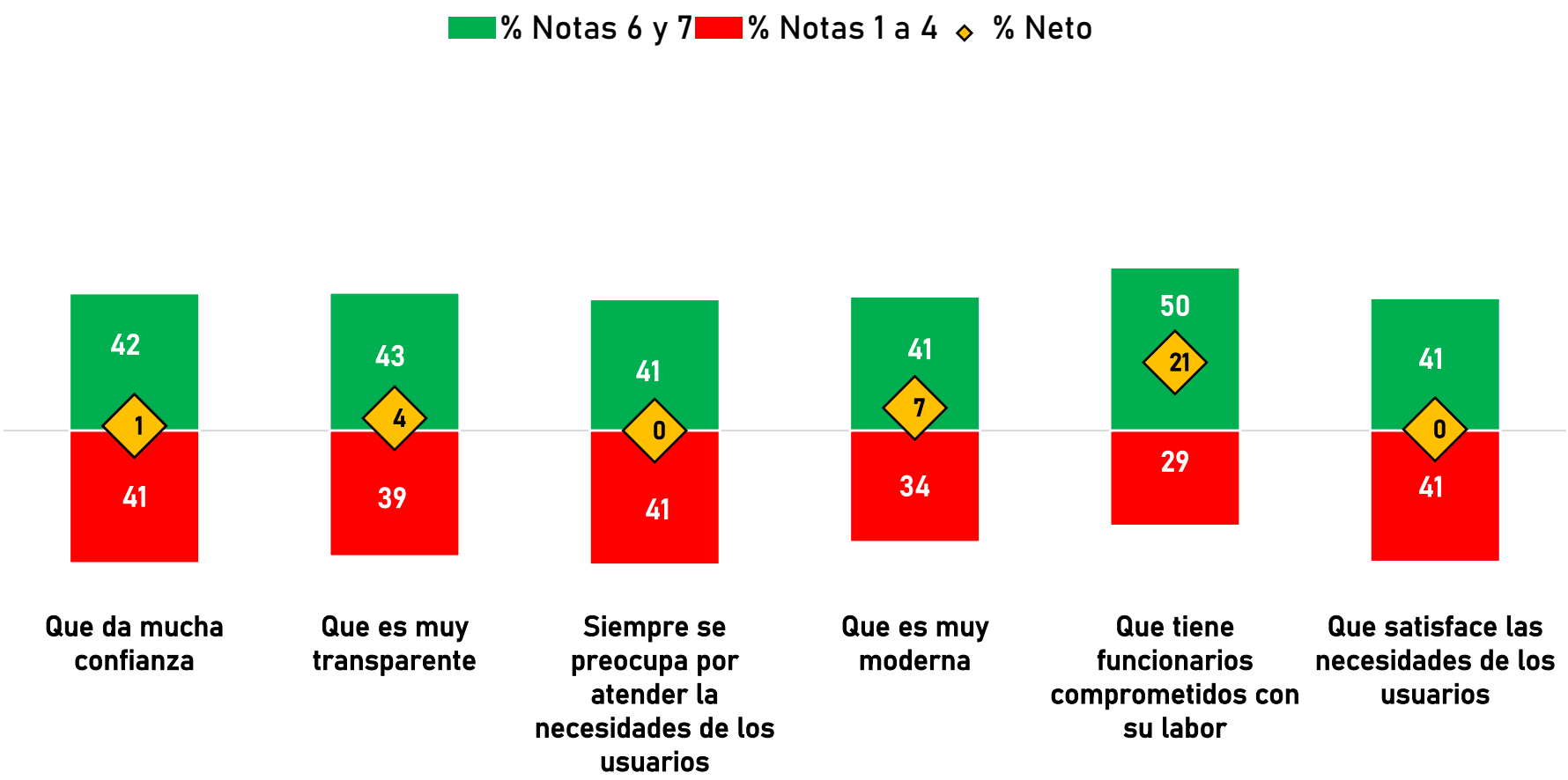
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: SUSESO (%) 2018

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



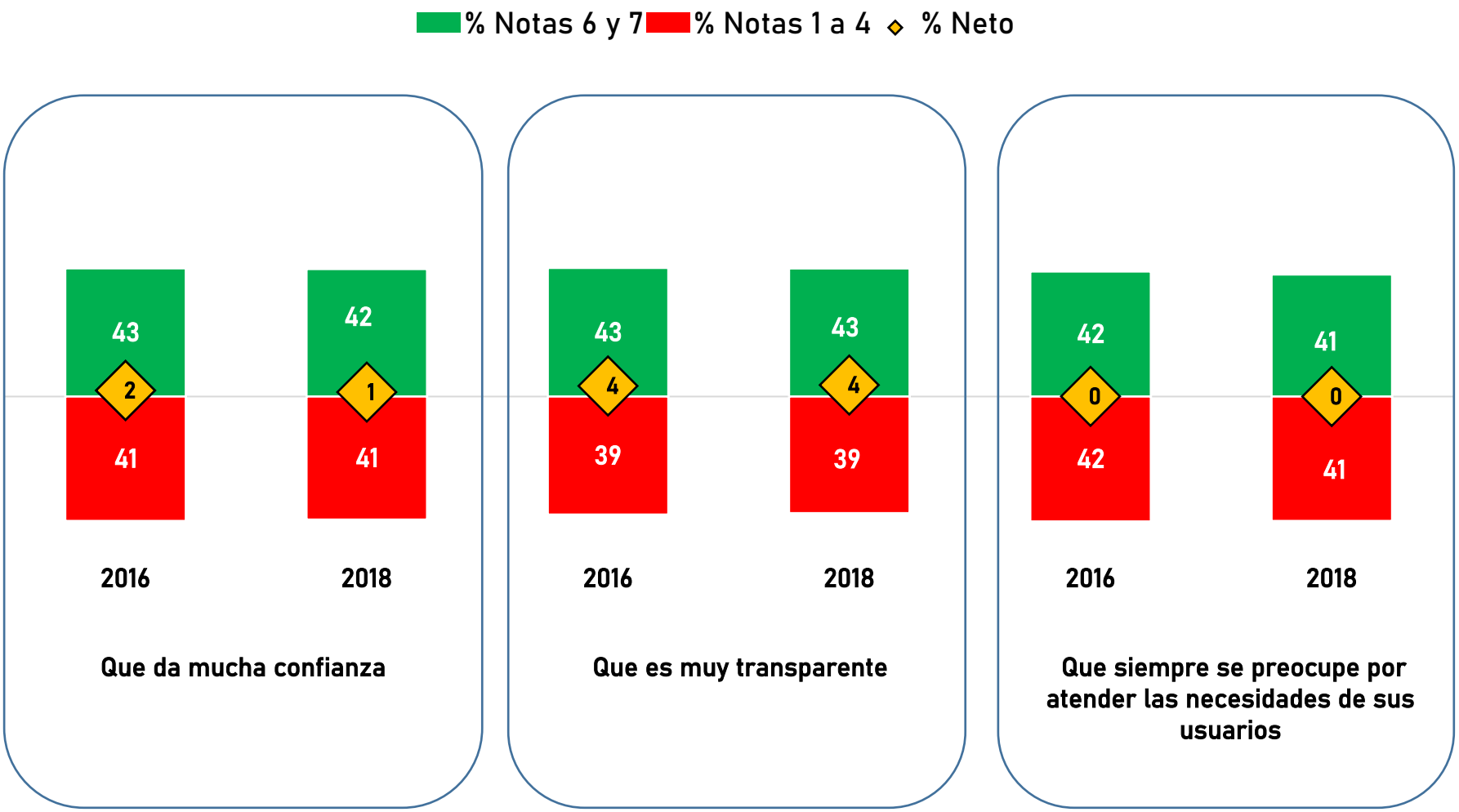
N= 2.430

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: SUSESO (%) 2016 – 2018

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



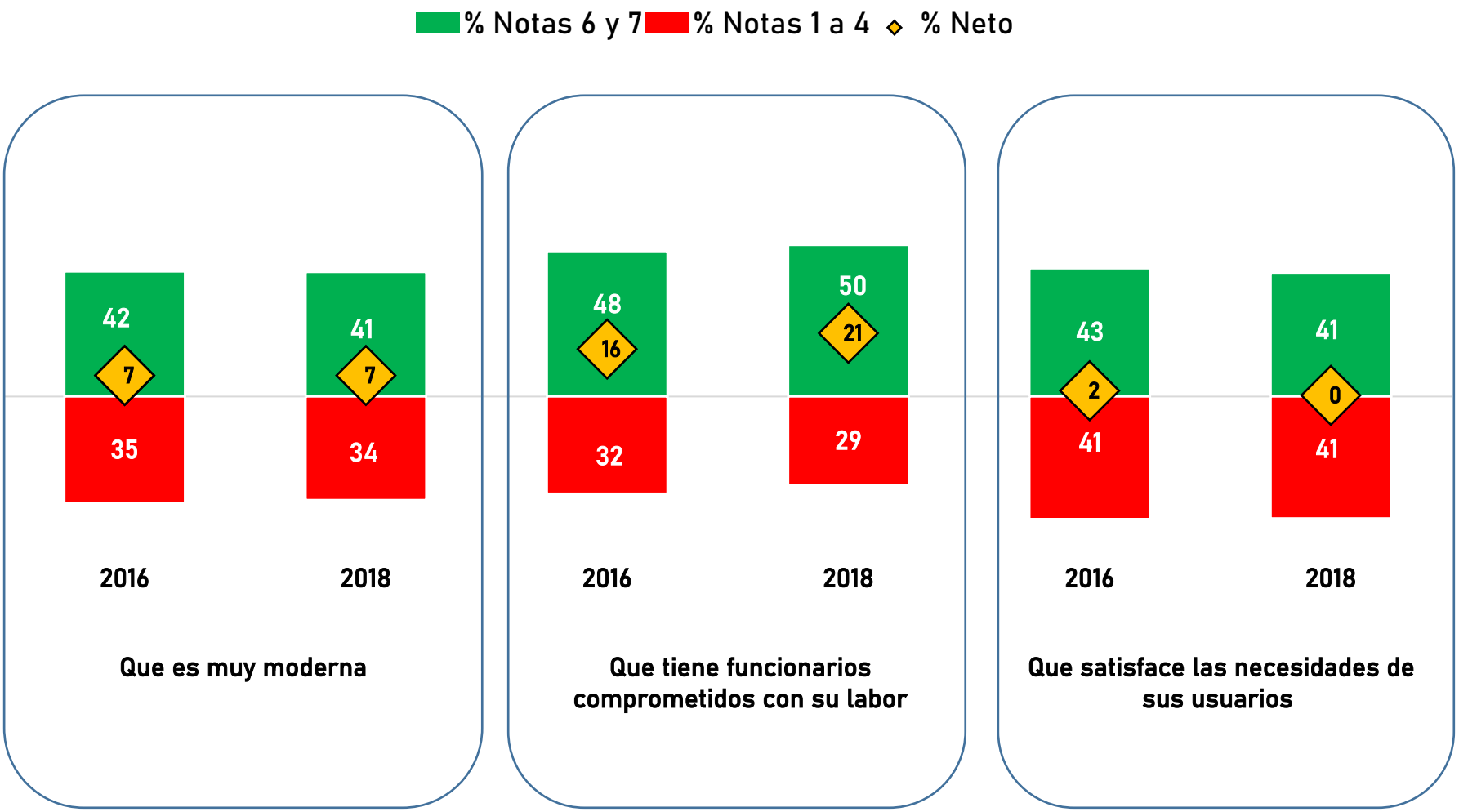
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: SUSESO (%) 2016 – 2018

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



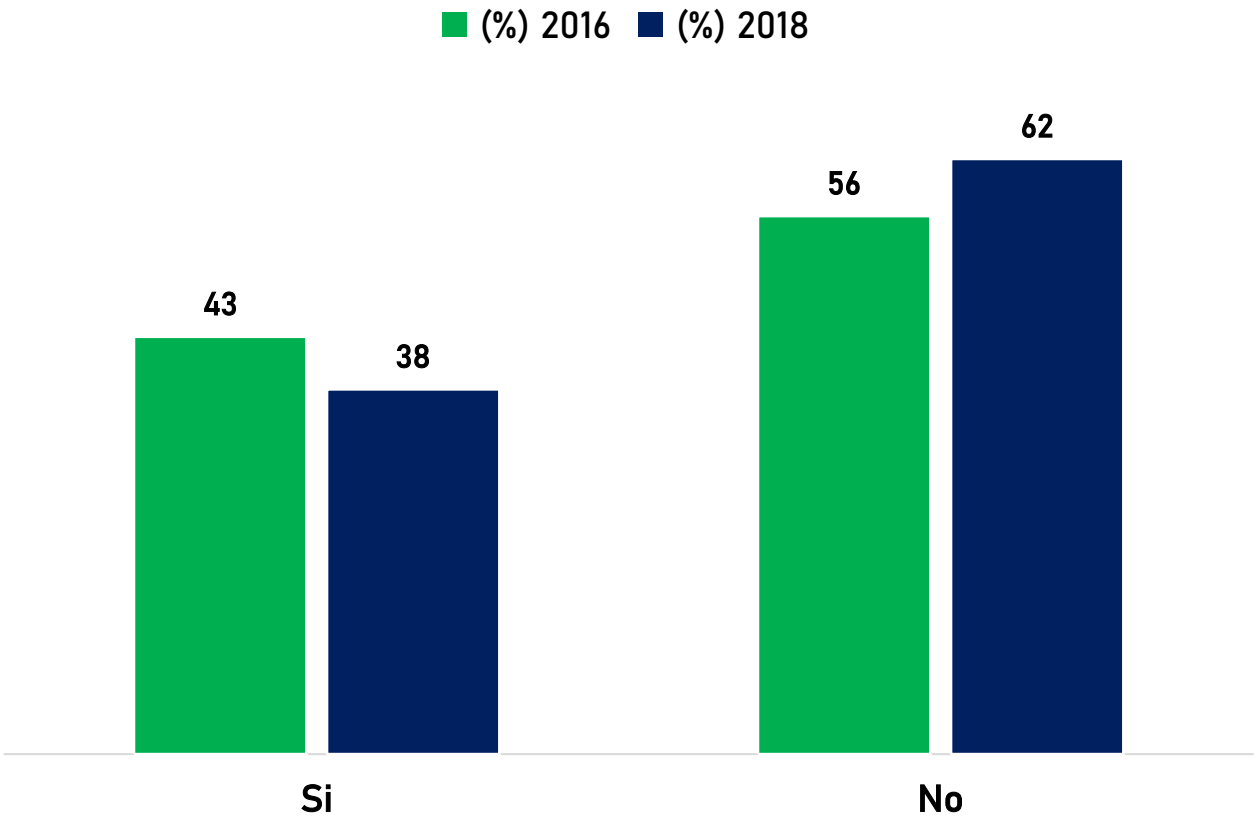
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite: SUSESO (%) 2016 - 2018

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



N 2016= 4.724
N 2018= 2.430

Problemas durante el Tramite - Tipo: SUSESO (%) 2016 - 2018

¿Qué problema tuvo?



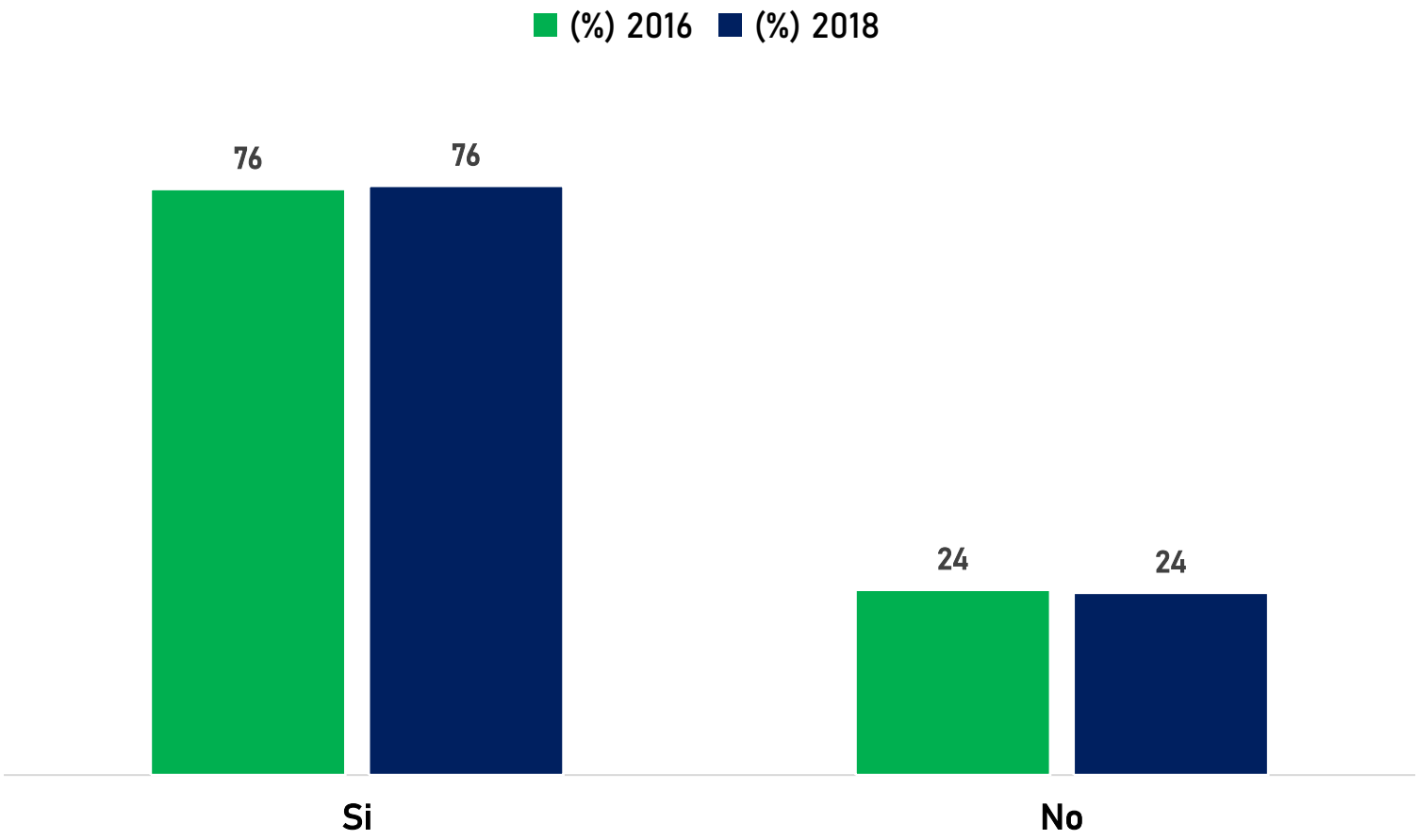
N 2016= 2.059
N 2018= 932

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite - Contacto: SUSESO (%) 2016 - 2018

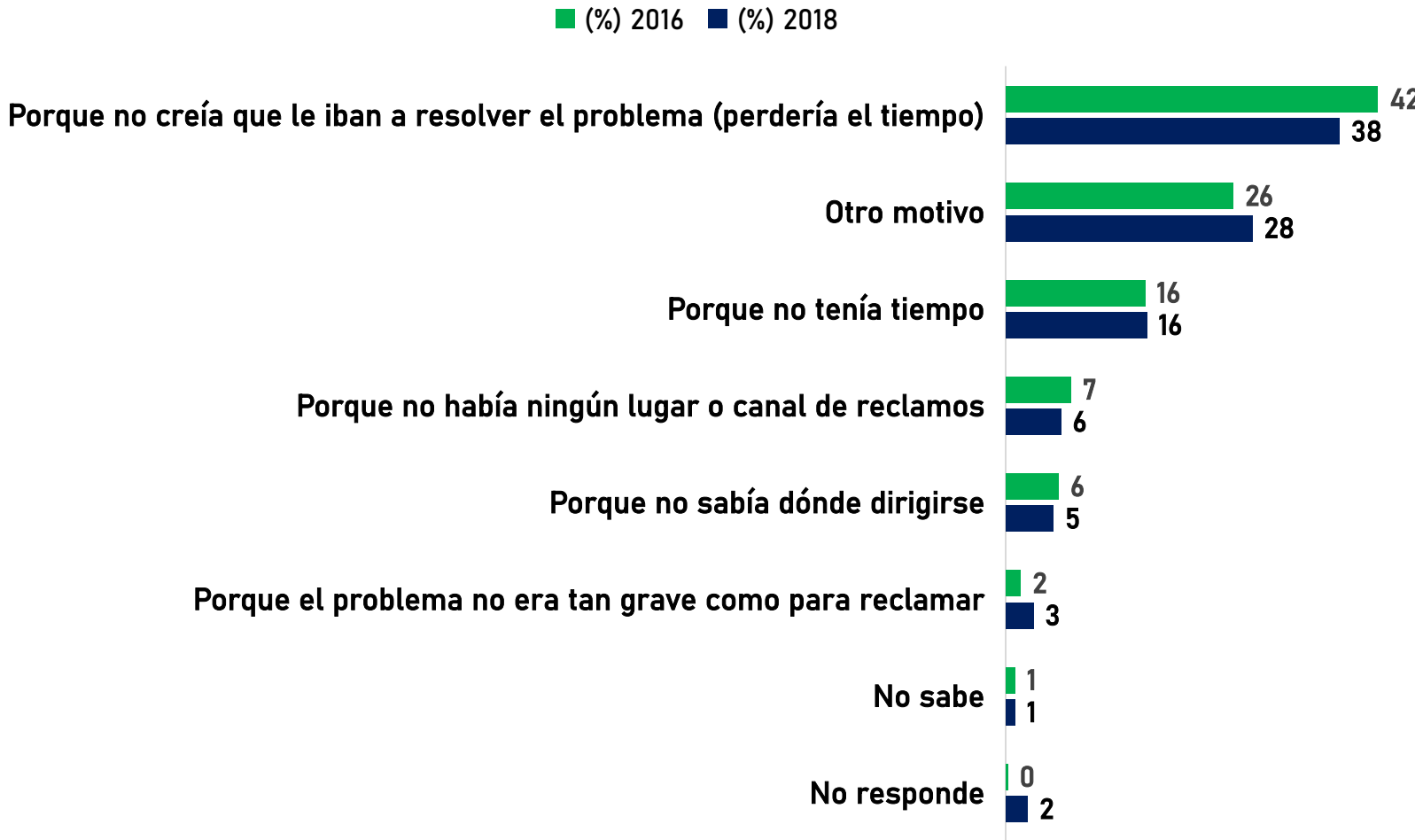
¿Se contactó con la SUSESO para resolver su problema?



N 2016= 2.059
N 2018= 932

Problemas durante el Tramite – No reclamo: SUSESO (%) 2016 - 2018

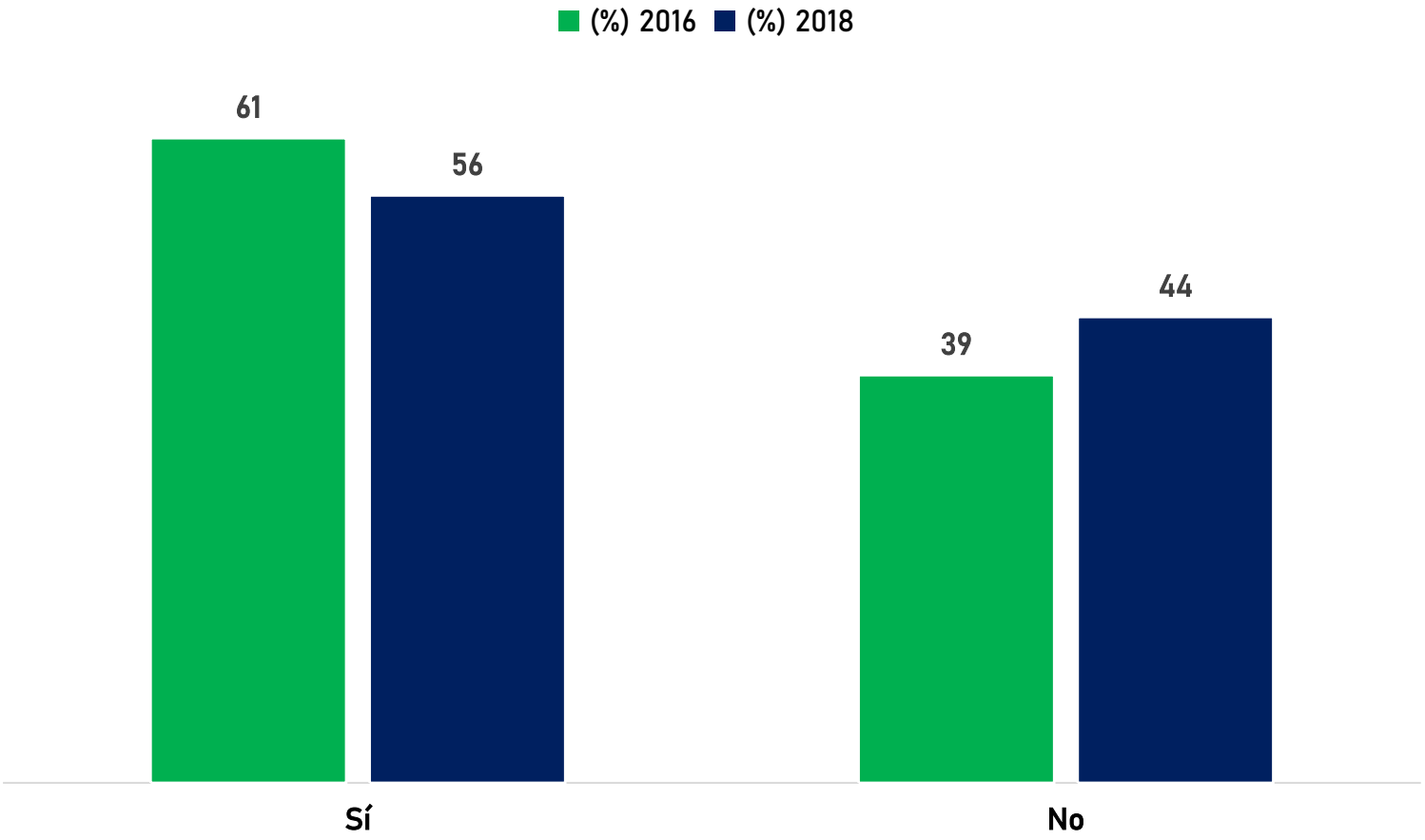
¿Por qué no hizo el reclamo?



N sólo para quienes NO reclaman
N 2016= 491
N 2018= 229

Problemas durante el Tramite - Respuesta: SUSESO (%) 2016 - 2018

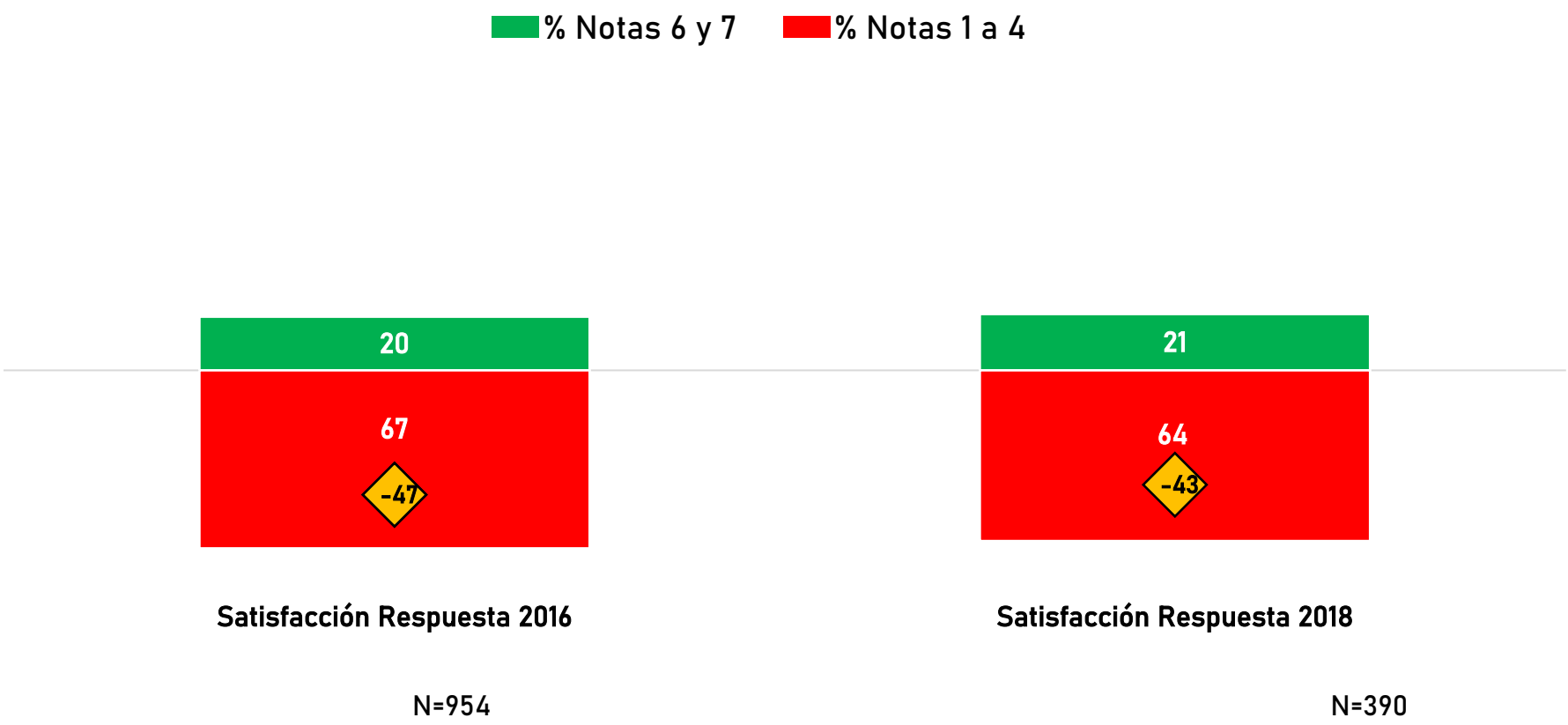
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de la SUSESO?



N 2016= 1.563
N 2018= 701

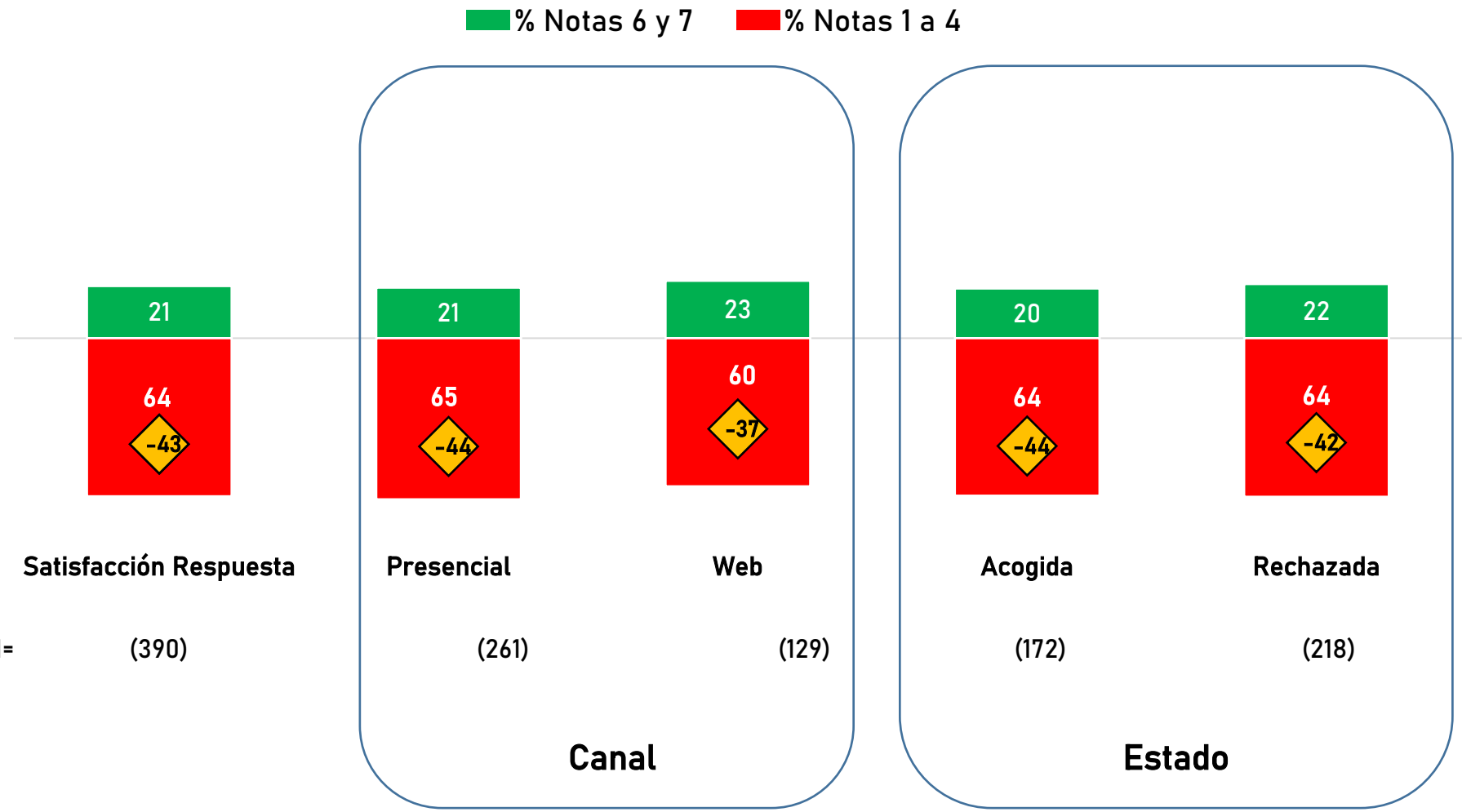
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: SUSESO (%) 2016 – 2018

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



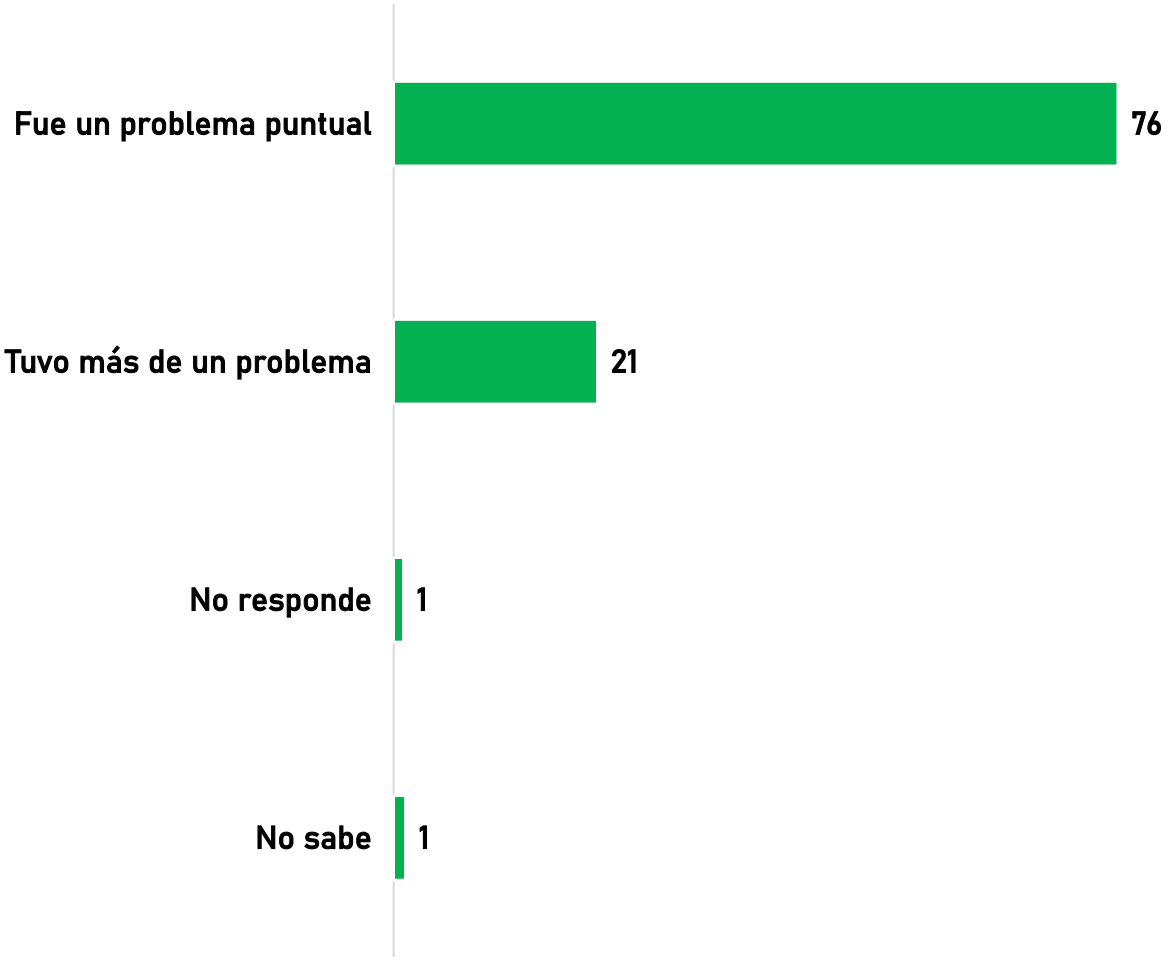
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: SUSESO (%)

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



Problemas durante el Tramite – Problemas: SUSESO (%) 2018

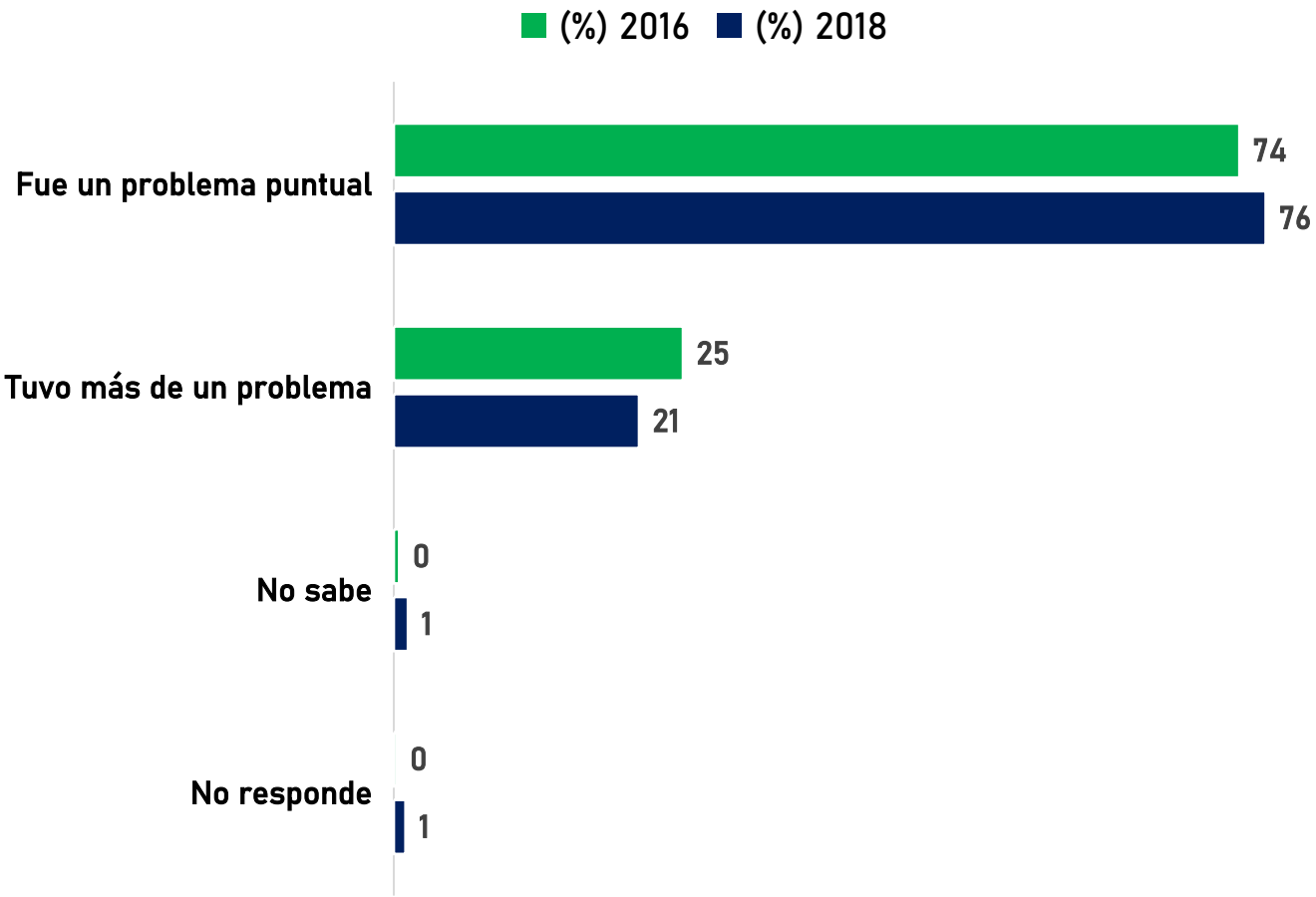
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con SUSESO hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 932

Problemas durante el Tramite – Problemas: SUSESO (%) 2016 - 2018

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



N 2016= 2.059
N 2018= 932

Modelo de Experiencia SUSESO

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) SUSESO

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.

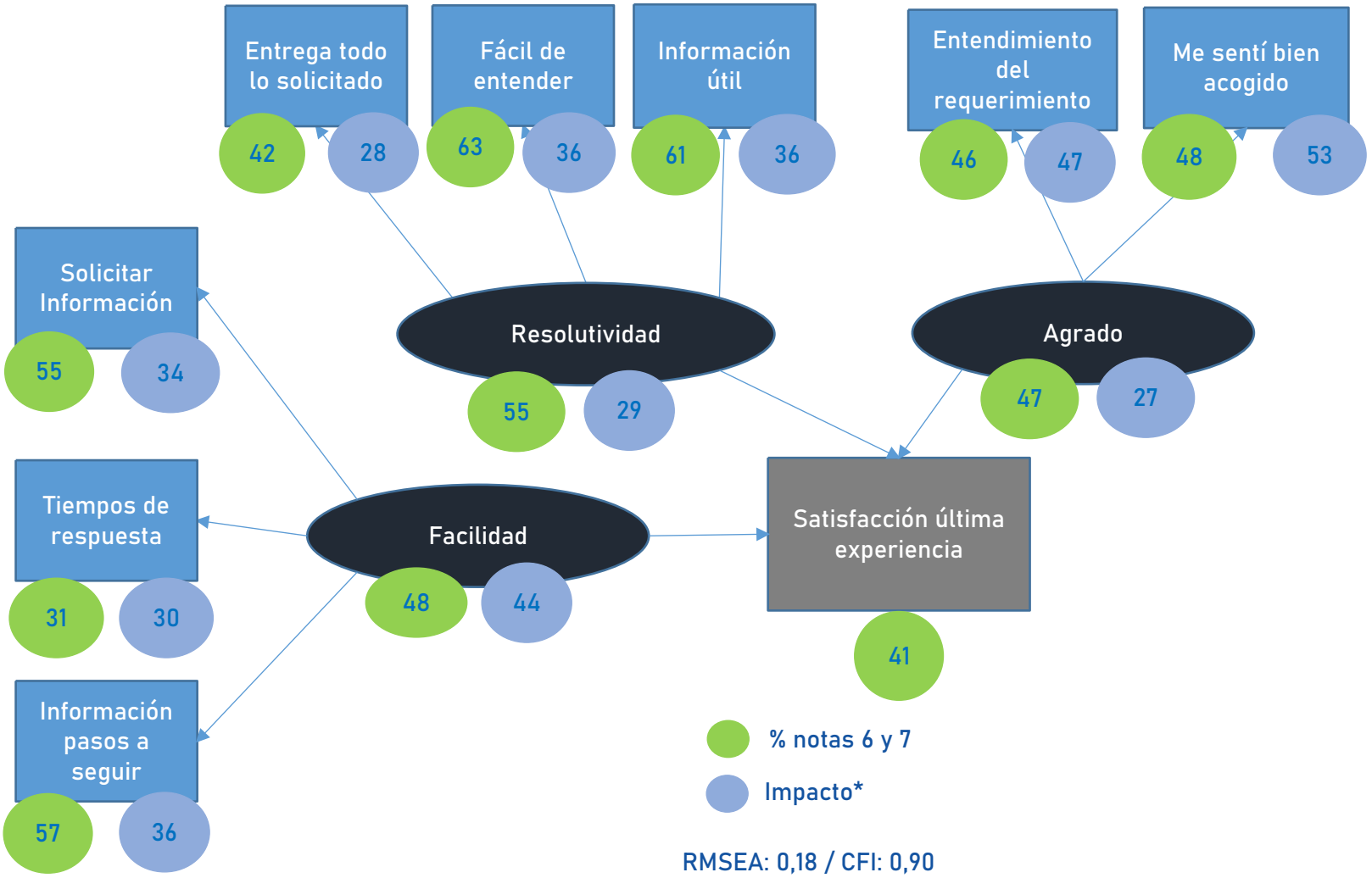
Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE). Los detalles metodológicos de la estimación se presentan en las próximas láminas

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 SUSESO

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) SUSESO – Satisfacción con la última experiencia



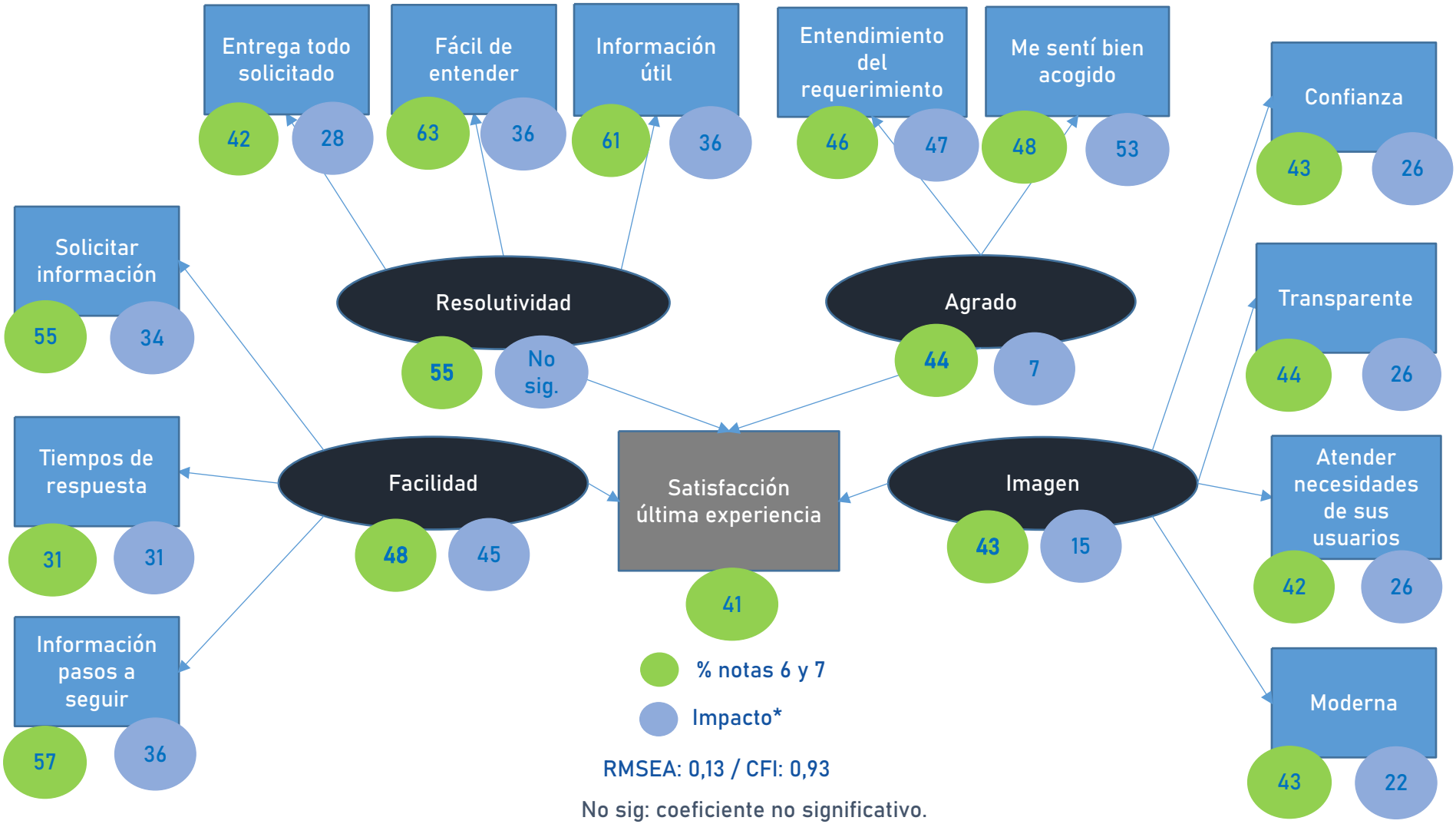
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia SUSESO + Imagen

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) SUSESO – Satisfacción con la última experiencia



RMSEA: 0,13 / CFI: 0,93

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 SUSESO - 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.

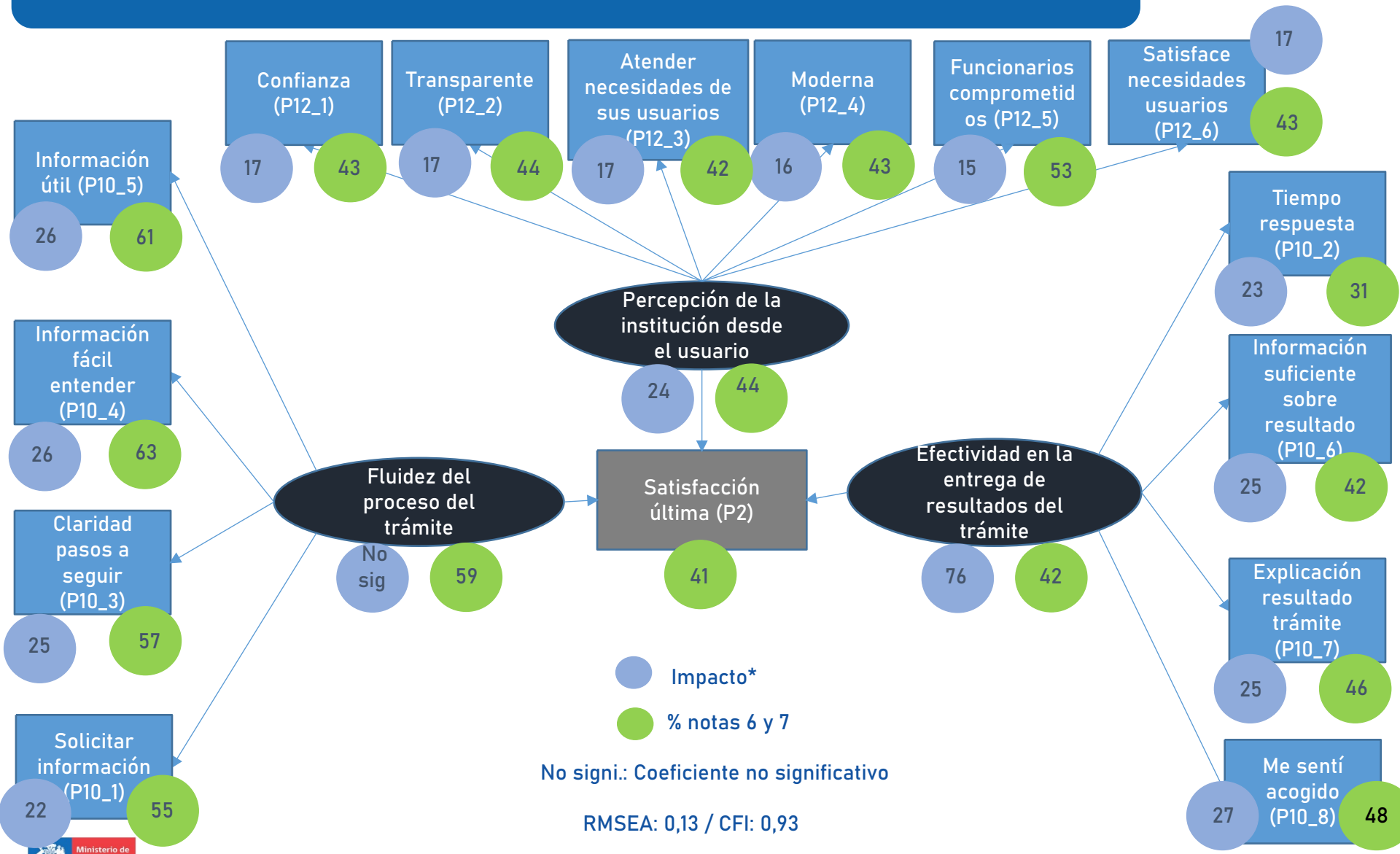
El modelo presenta indicadores de ajuste muy cercanos al criterio adecuado de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95, pero su capacidad explicativa no difiere del modelo anteriormente realizado.

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 76% 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 solo el 31% lo evalúa con notas de 6 o 7, seguido por la información suficiente con un 42%.

Modelo de Experiencia SUSESO - Exploratorio

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



No signi.: Coeficiente no significativo

RMSEA: 0,13 / CFI: 0,93

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

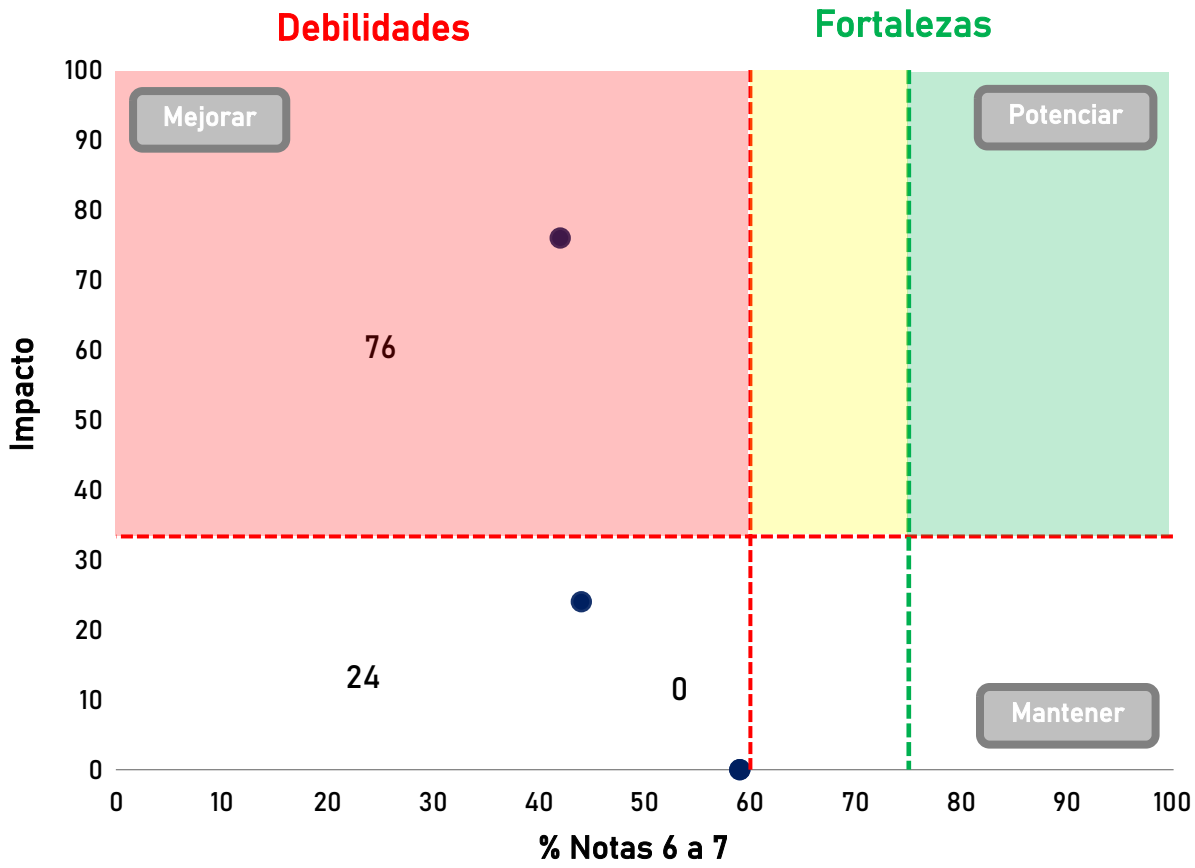
[64]

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades SUSESO

Dimensiones

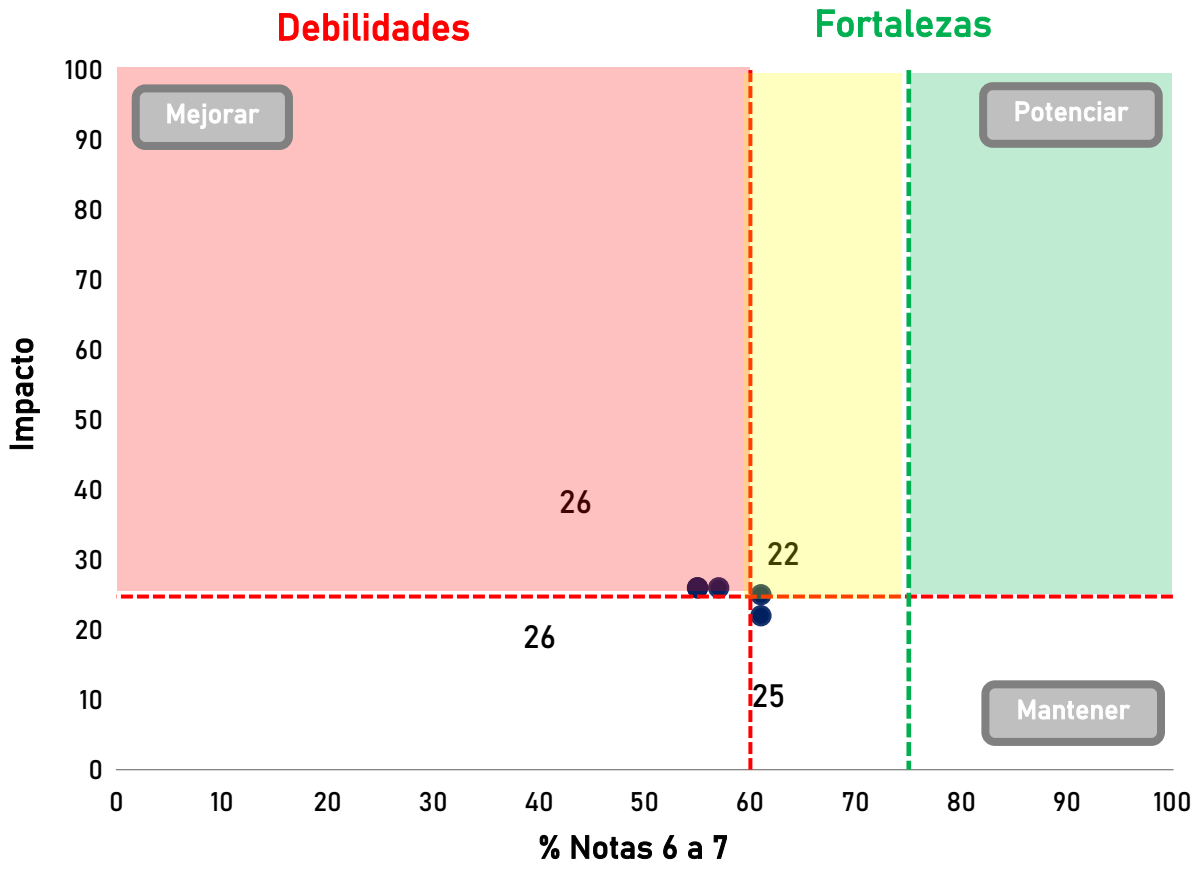


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades SUSESO

Atributos de Fluidez del Proceso de Trámite

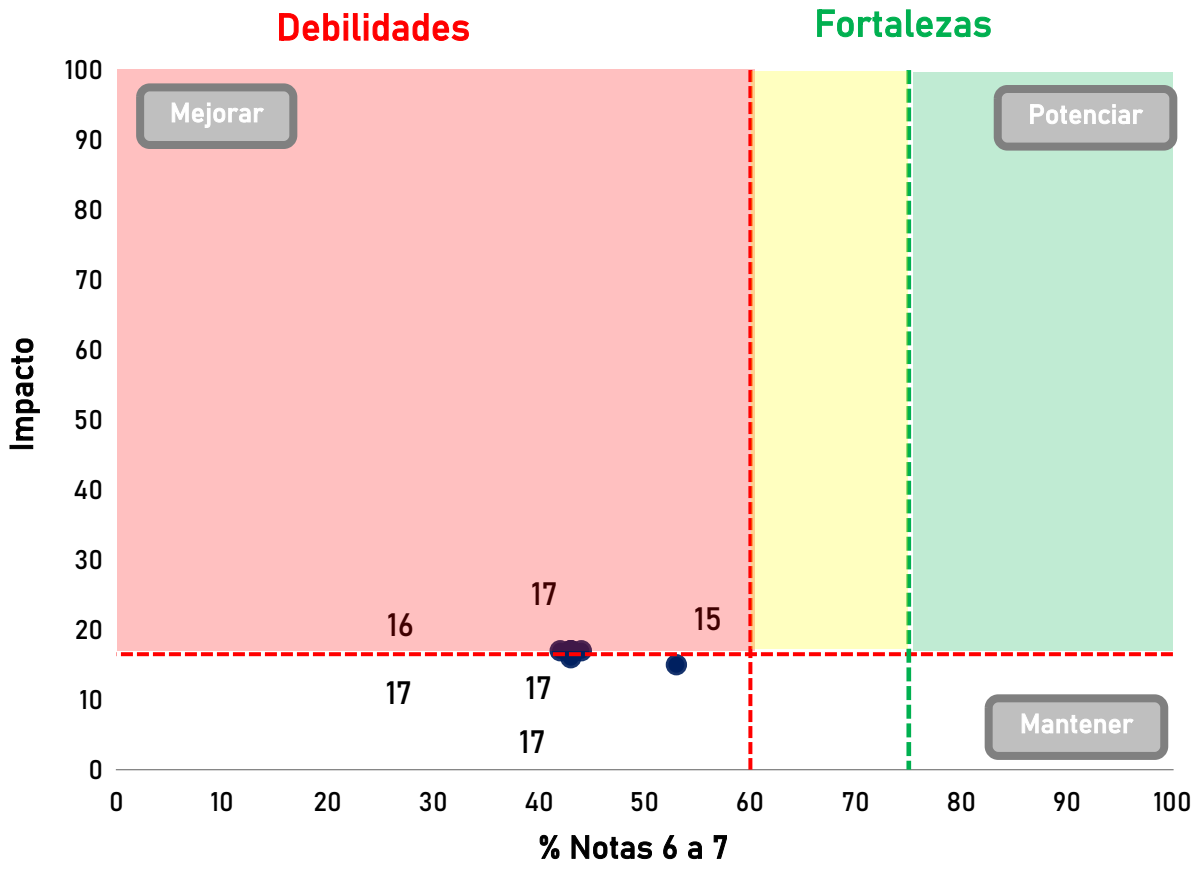


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades SUSESO

Atributos de Percepción de la Institución Desde el Usuario

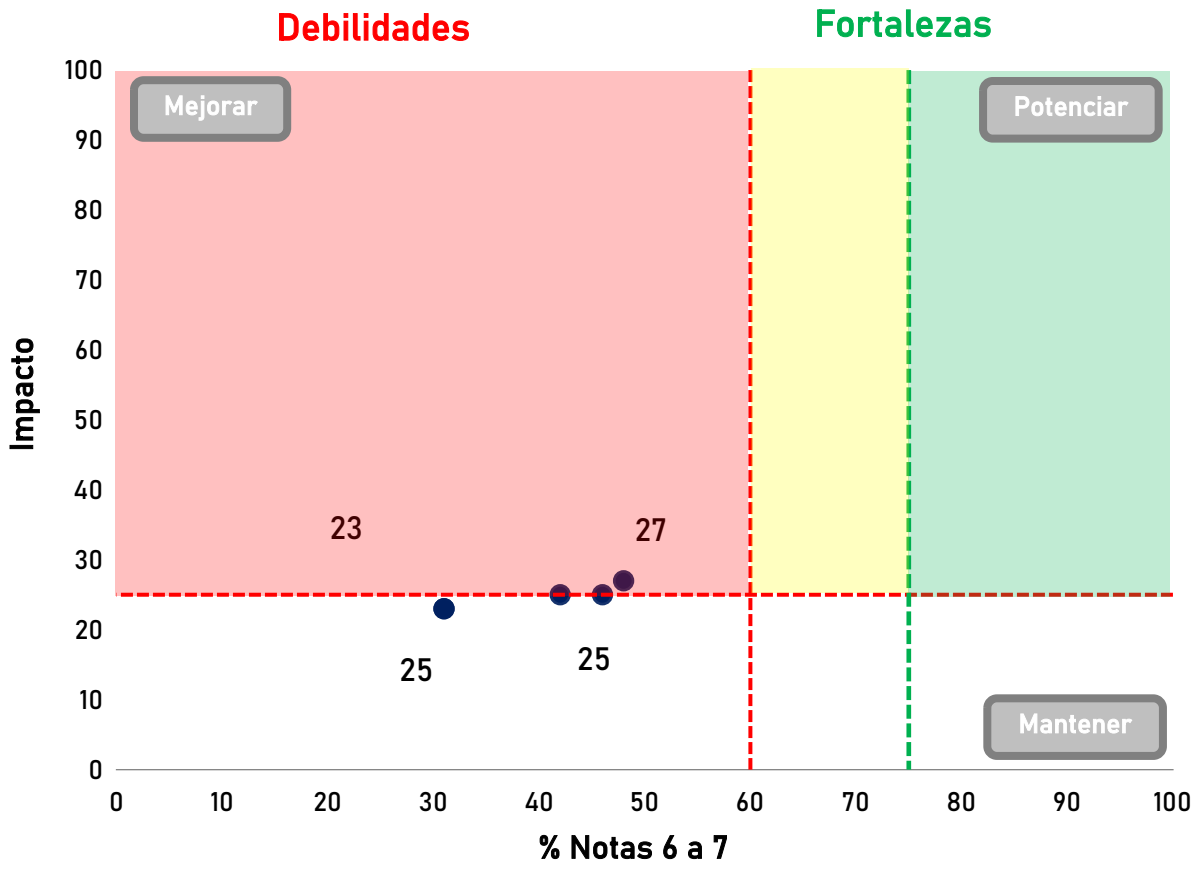


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades SUSESO

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

CHAID (CHi-square Automatic Interaction Detector)

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.

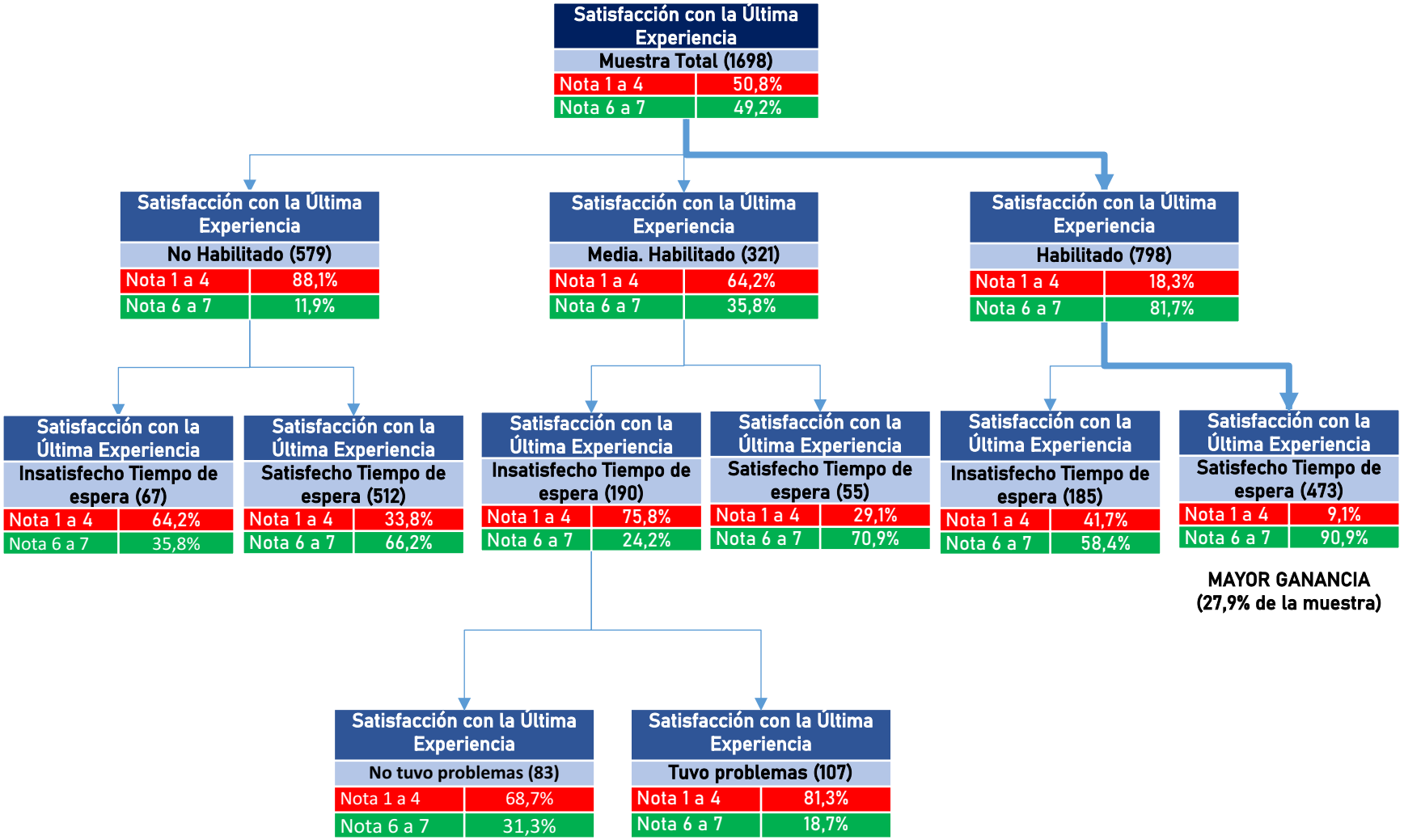
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la 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 la ***habilitación***, seguida por el ***tiempo de espera***. Por otro lado, para aquellos que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia, las variables más importantes se repiten, siendo la ***habilitación*** seguida por el ***tiempo de espera***. Estos dos predictores agrupan al 27% de la muestra.

Variables que Discriminan la Satisfacción

Modelo CHAID



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 SUSESO?

HABILITACIÓN	
Habilitado (798)	
Nota 1 a 4	18,3%
Nota 6 a 7	81,7%

NIVEL 1: Habilitación.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es si están "habilitados". Dentro de este grupo, el 82% de la muestra califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho Tiempo de espera (473)	
Nota 1 a 4	9,1%
Nota 6 a 7	90,9%

NIVEL 2: Tiempo de espera.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que el tiempo de espera fue adecuado en su última experiencia. Entre los usuarios ya "habilitados", los que están satisfechos con el tiempo de espera en un 91% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, estar no habilitado o medianamente habilitado determina mayor insatisfacción. Para este grupo (no habilitados, medianamente), el tiempo de espera y el haber tenido problemas se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

Modelo de Clases Latentes SUSESO

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.

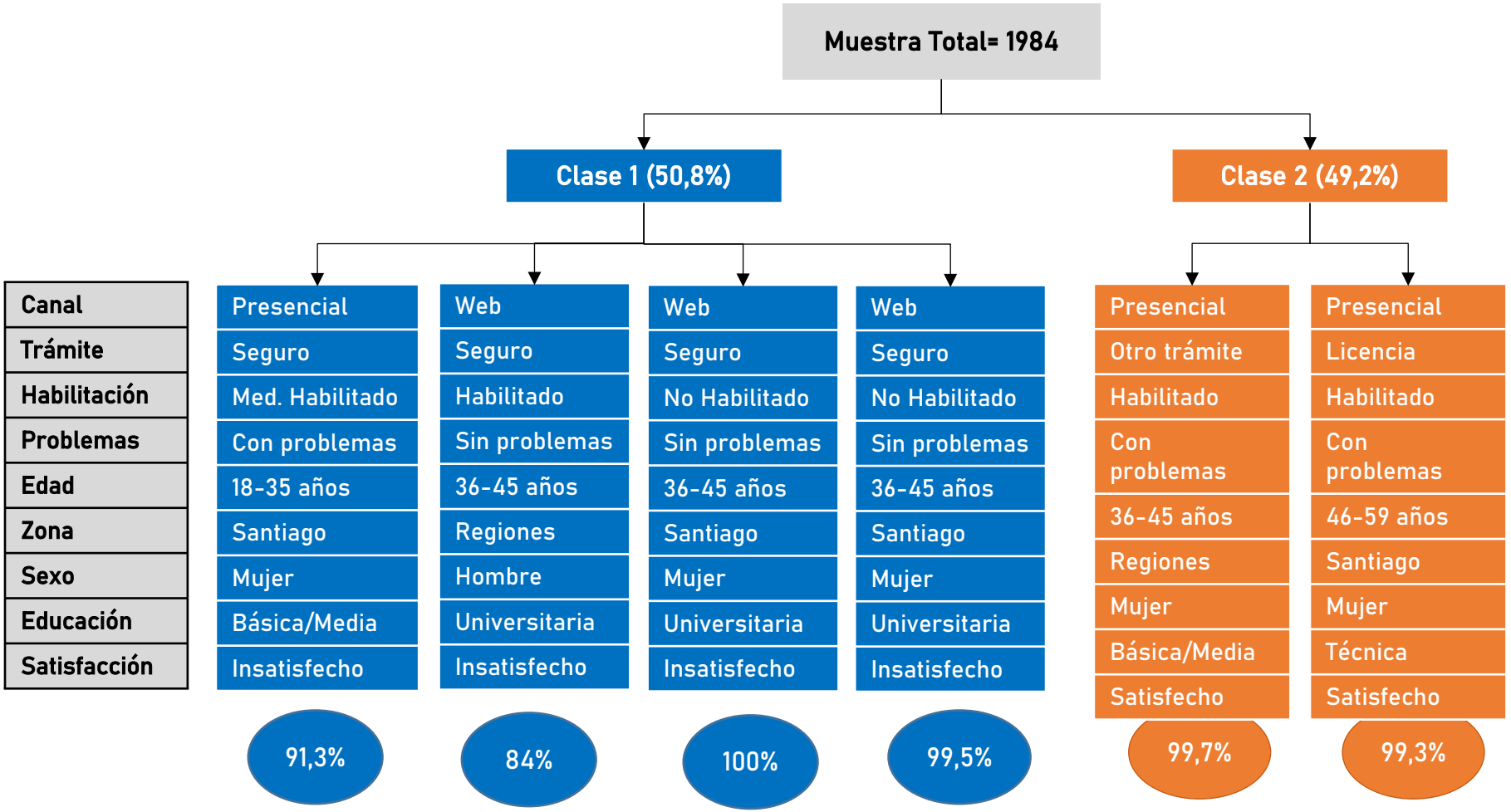
Los resultados dan cuenta de dos clases muy similares en tamaño. Para los cuatro patrones de respuesta pertenecientes a la clase 1, se observa que las variables comunes son la realización de un trámite de seguro y la insatisfacción con el servicio recibido.

En lo que refiere a la clase 2, los dos patrones de respuesta comparten que son mujeres, que realizaron un trámite presencial, que califican como habilitados, que tuvieron problemas durante la realización del trámite, pero que se encuentran satisfechos con el servicio.

Por último, las probabilidades condicionales de asignación a las clases muestra que las variables más relevantes son la habilitación y el nivel de satisfacción. Los no habilitados tienen un 67% de probabilidades de pertenecer a la clase 1, mientras que los habilitados un 86% de pertenecer a la clase dos. En esta misma línea, los insatisfechos tienen un 90% de probabilidades de pertenecer a la clase 1, mientras que los satisfechos un 88% de formar parte de 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 Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

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