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 Tesorería General de la República (TGR)

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

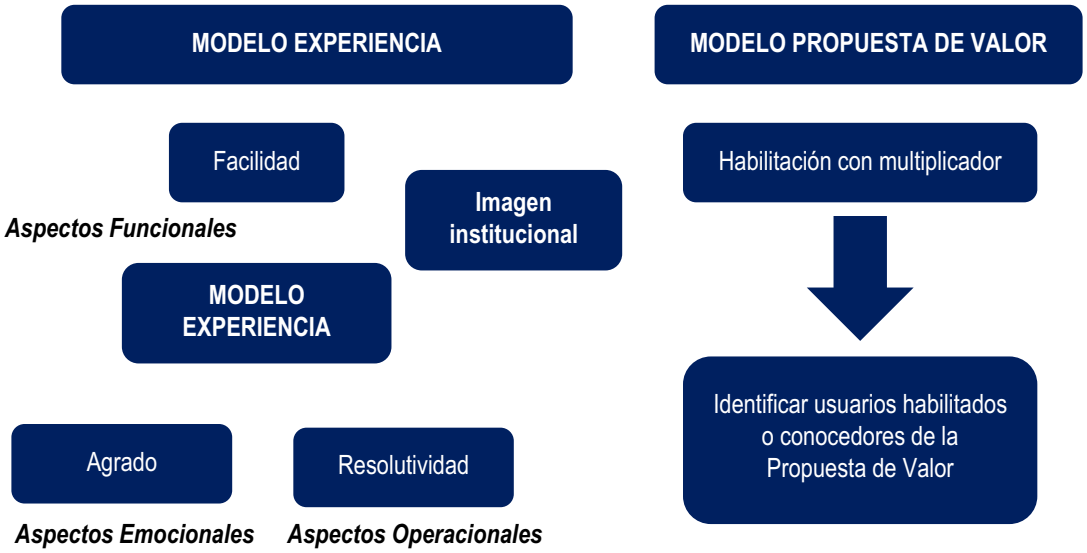
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 Tesorería General de la República.

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



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI y encuestas Web con sistema CAWI.
Universo	:	Usuarios Tesorería General de la República.
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 y/o de correo electrónico.
Muestra	:	3.124 casos para Tesorería General de la República.
Error	:	1,7+/- % 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 20 de diciembre de 2018 al 21 de enero de 2019.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para la Tesorería General de la República según tipo de trámite y canal

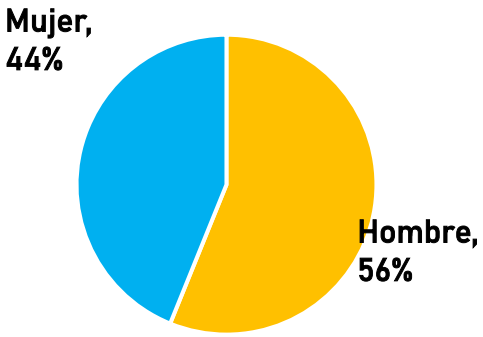
Tipo de Trámite	Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	
Call Center	1.049	2,9%	17.608
Atención presencial	1.884	2,2%	98.034
Formulario web	191	6,9%*	3.211
Total	3.124	1,7%	118.853

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para la Tesorería General de la República

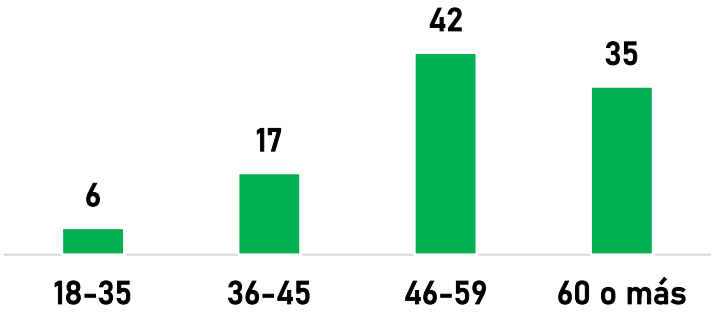
*Respecto a este servicio, no fue posible obtener una muestra mayor debido a un marco muestral con menor número de registros válidos. De los registros válidos, hubo una baja contactabilidad de usuarios, lo que no pudo ser compensando con estrategias de reemplazo alternativas para mejorar la tasa de logro.

Características Generales del Usuario TGR (%)

Sexo



Edad en tramos



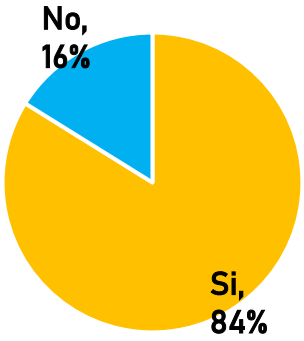
Nivel educativo



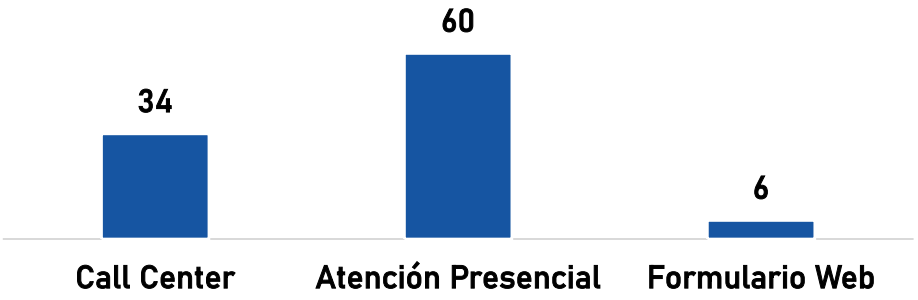
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario TGR (%)

Jefatura de hogar

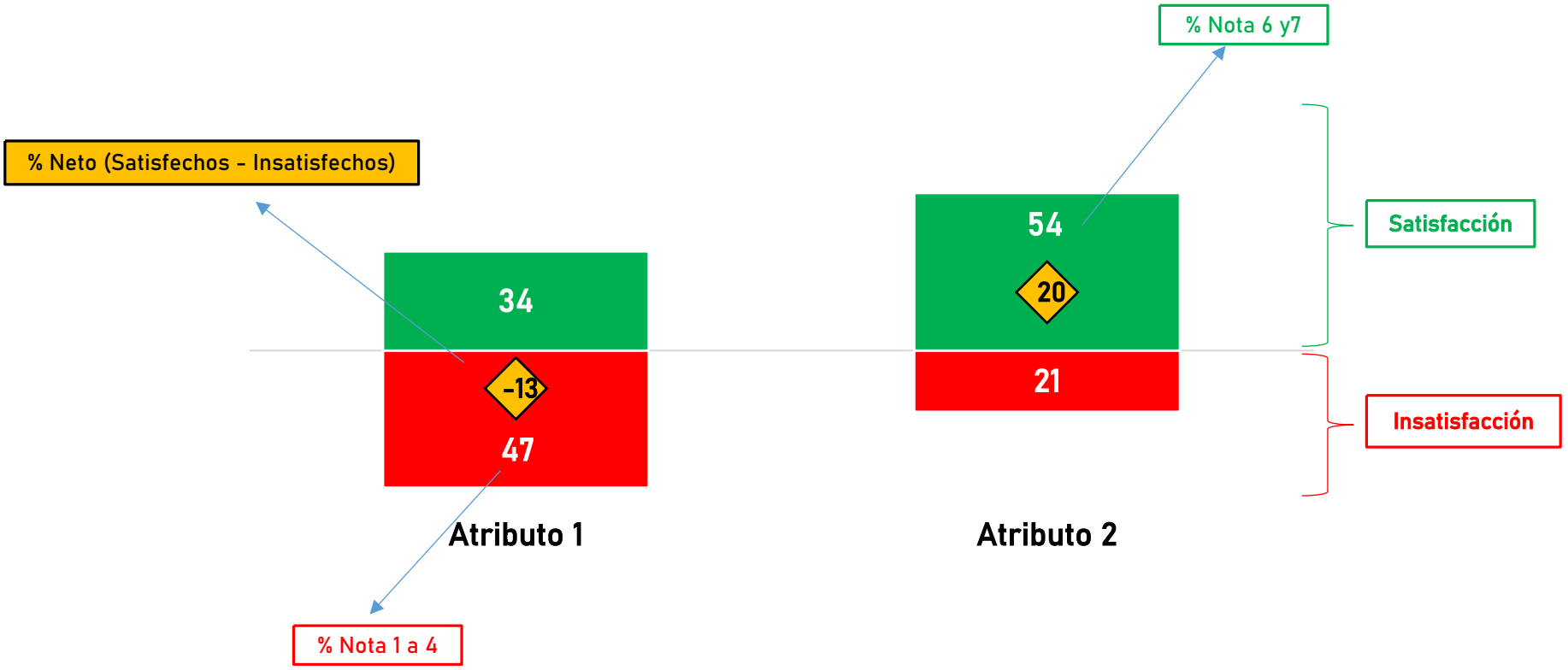


Canal



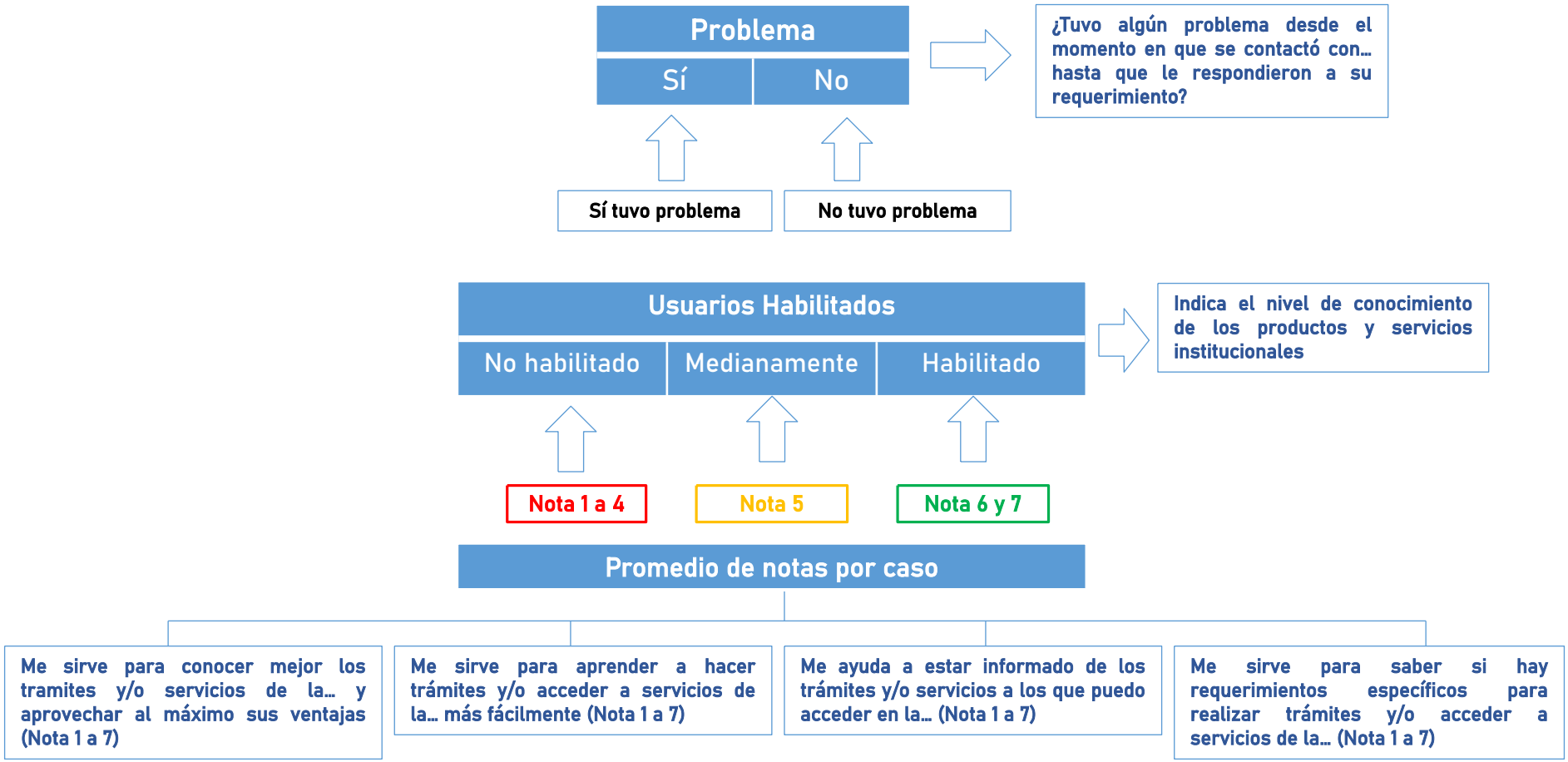
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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

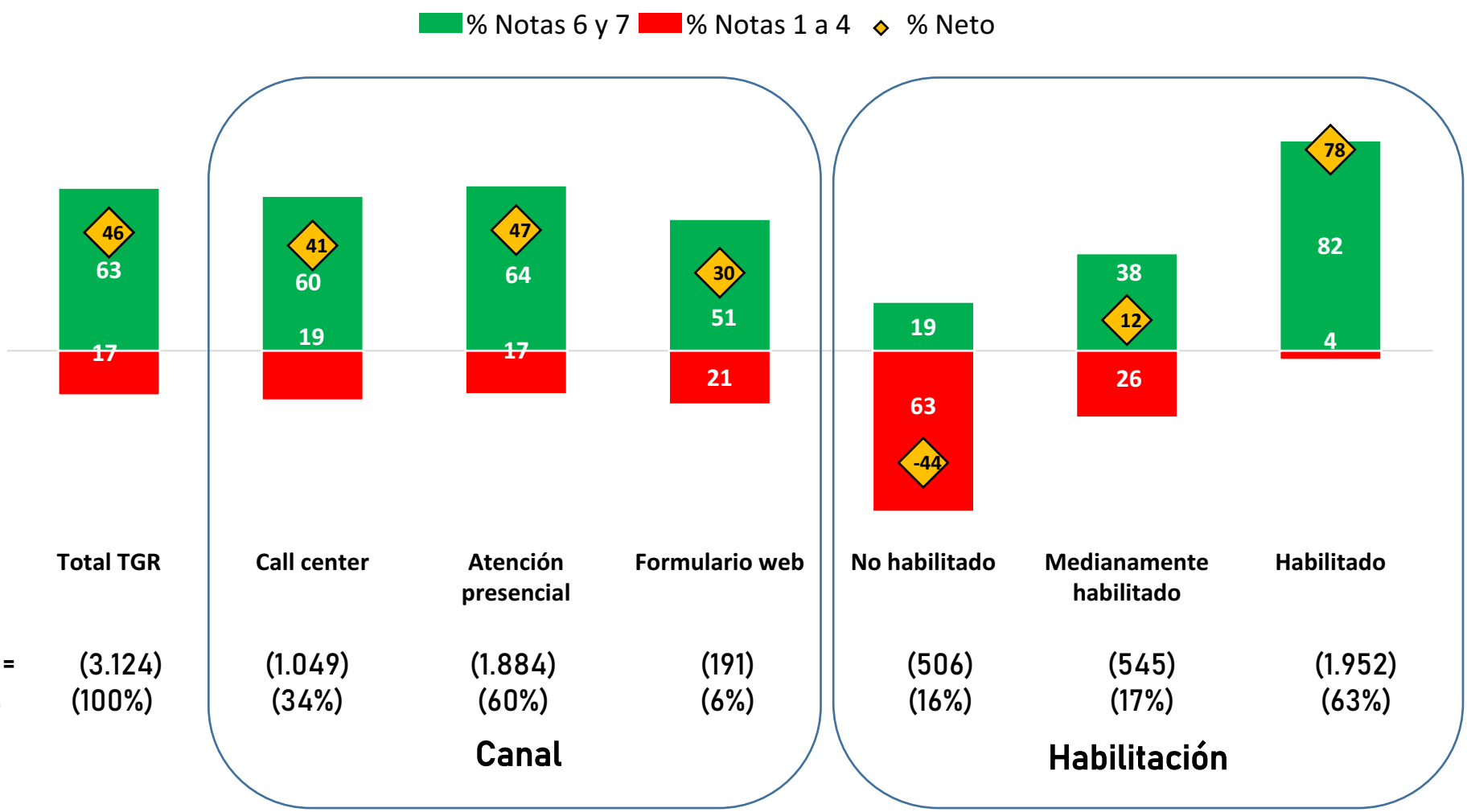
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para Tesorería General de la República (TGR)

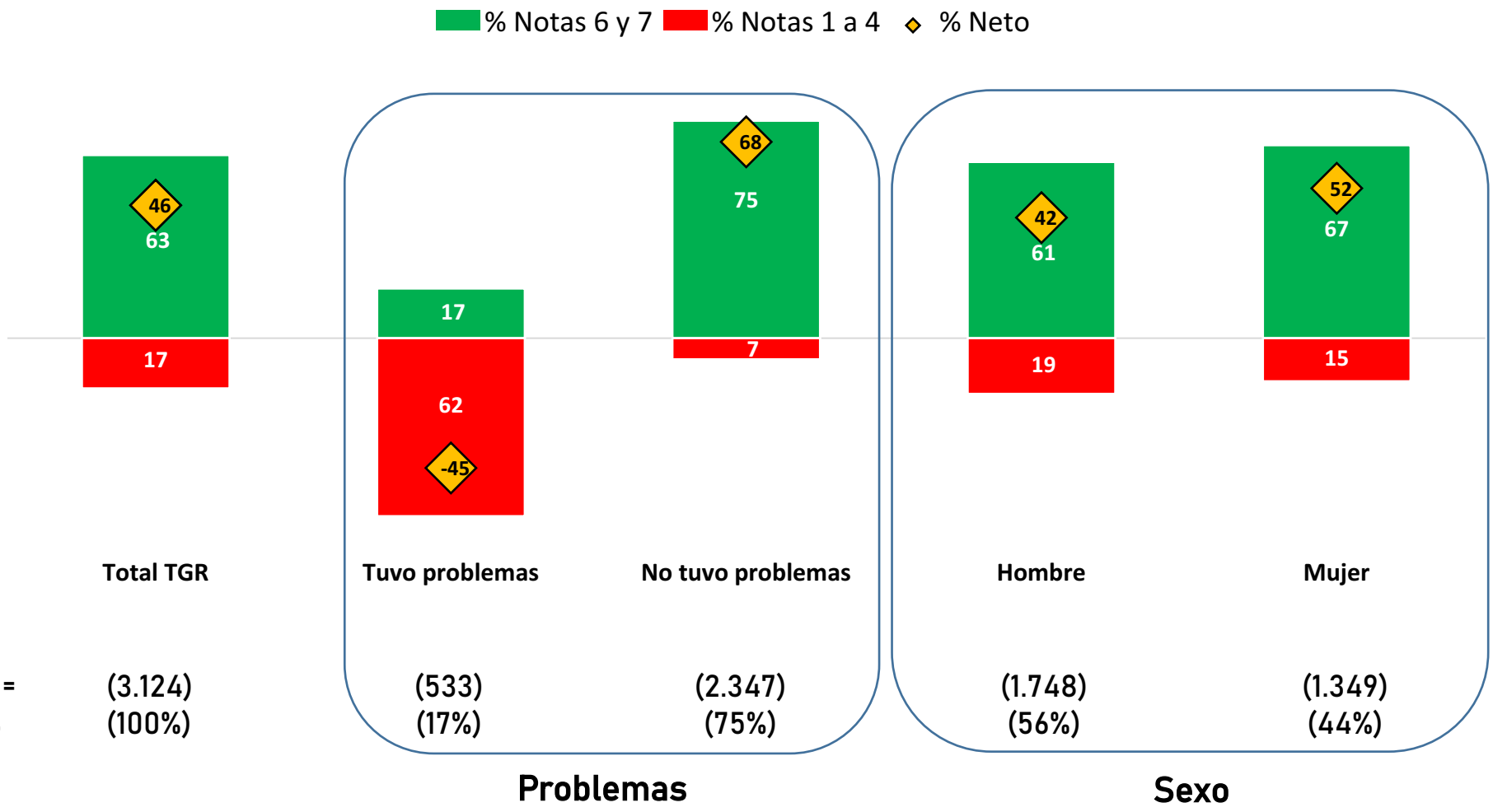
General institución (%) TGR– Canal y Habilitación

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general la Tesorería General de la República?



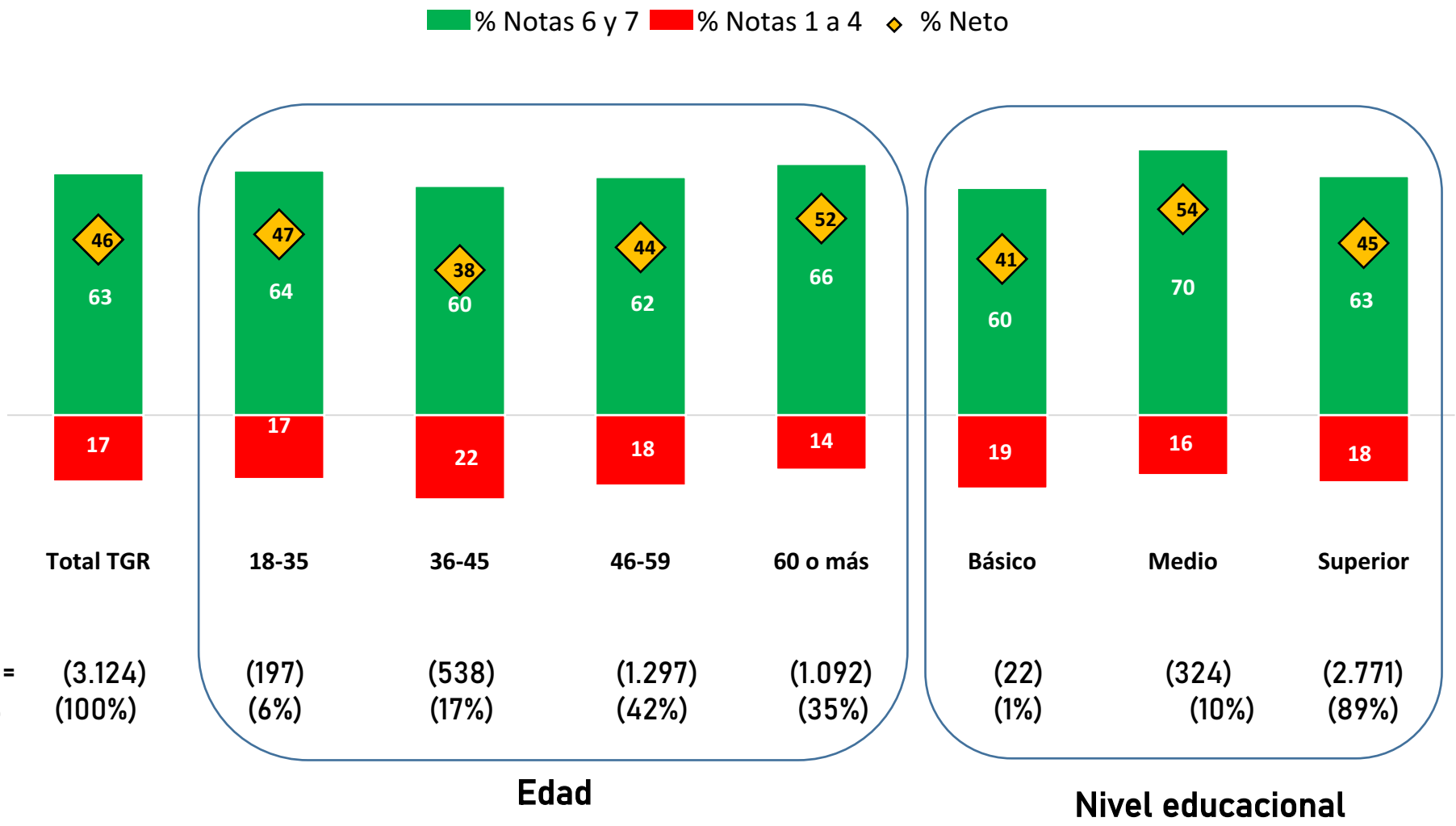
General institución (%) TGR- Problemas y Sexo.

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general la Tesorería General de la República?



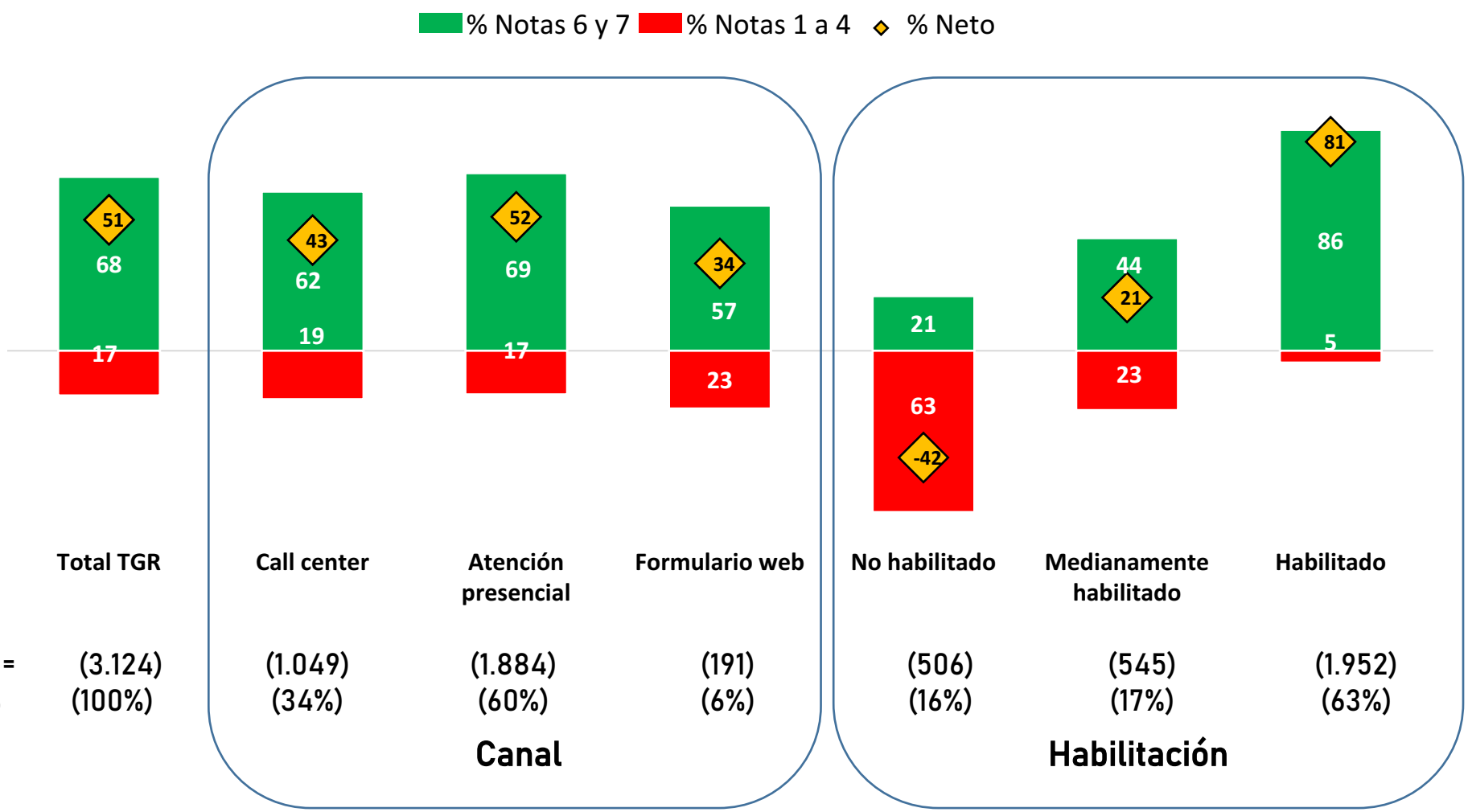
General institución (%) TGR– Edad y Nivel educacional.

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general la Tesorería General de la República?



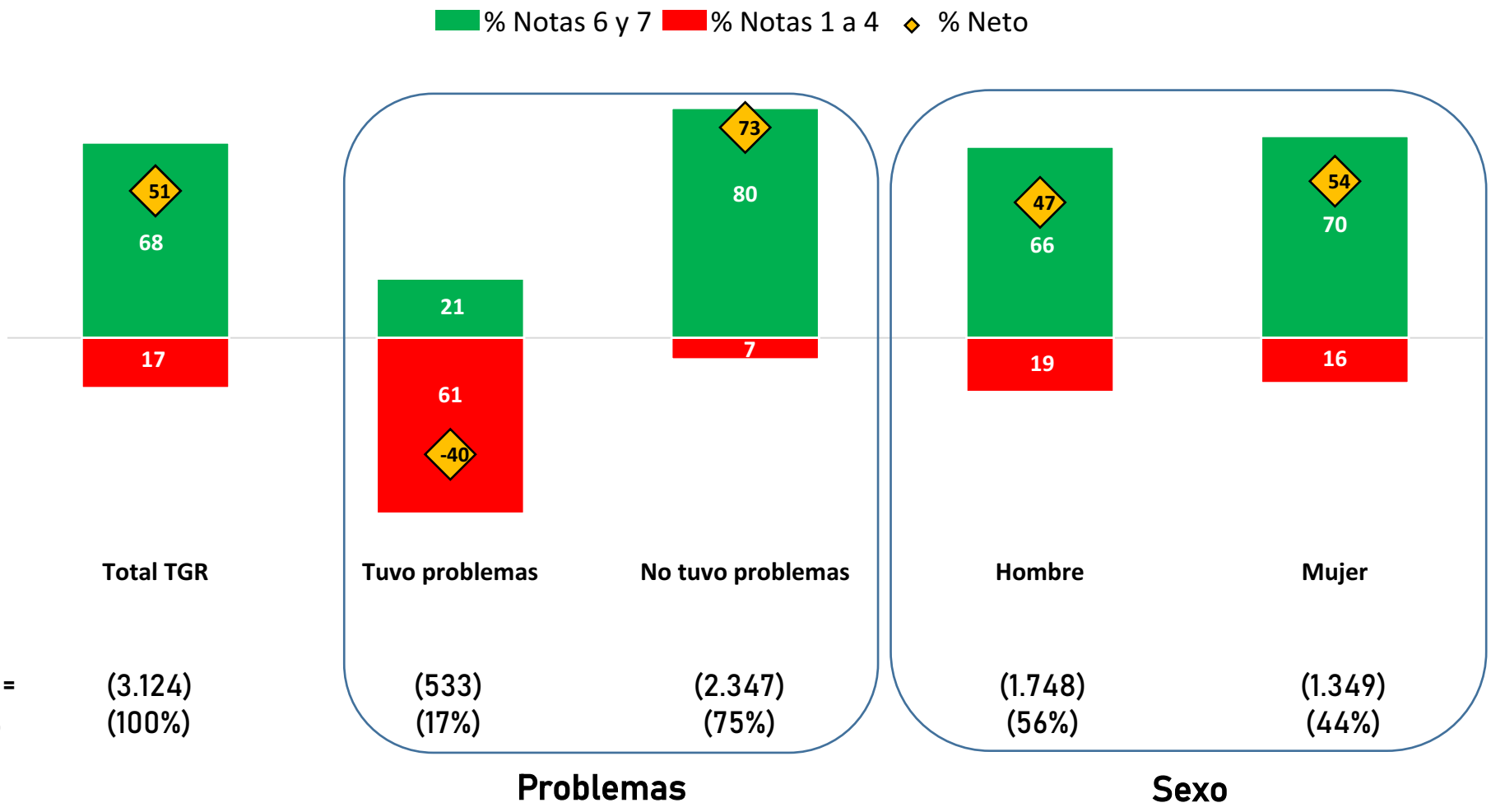
Última experiencia (%) TGR– Canal y Habilitación

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Tesorería General de la República, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



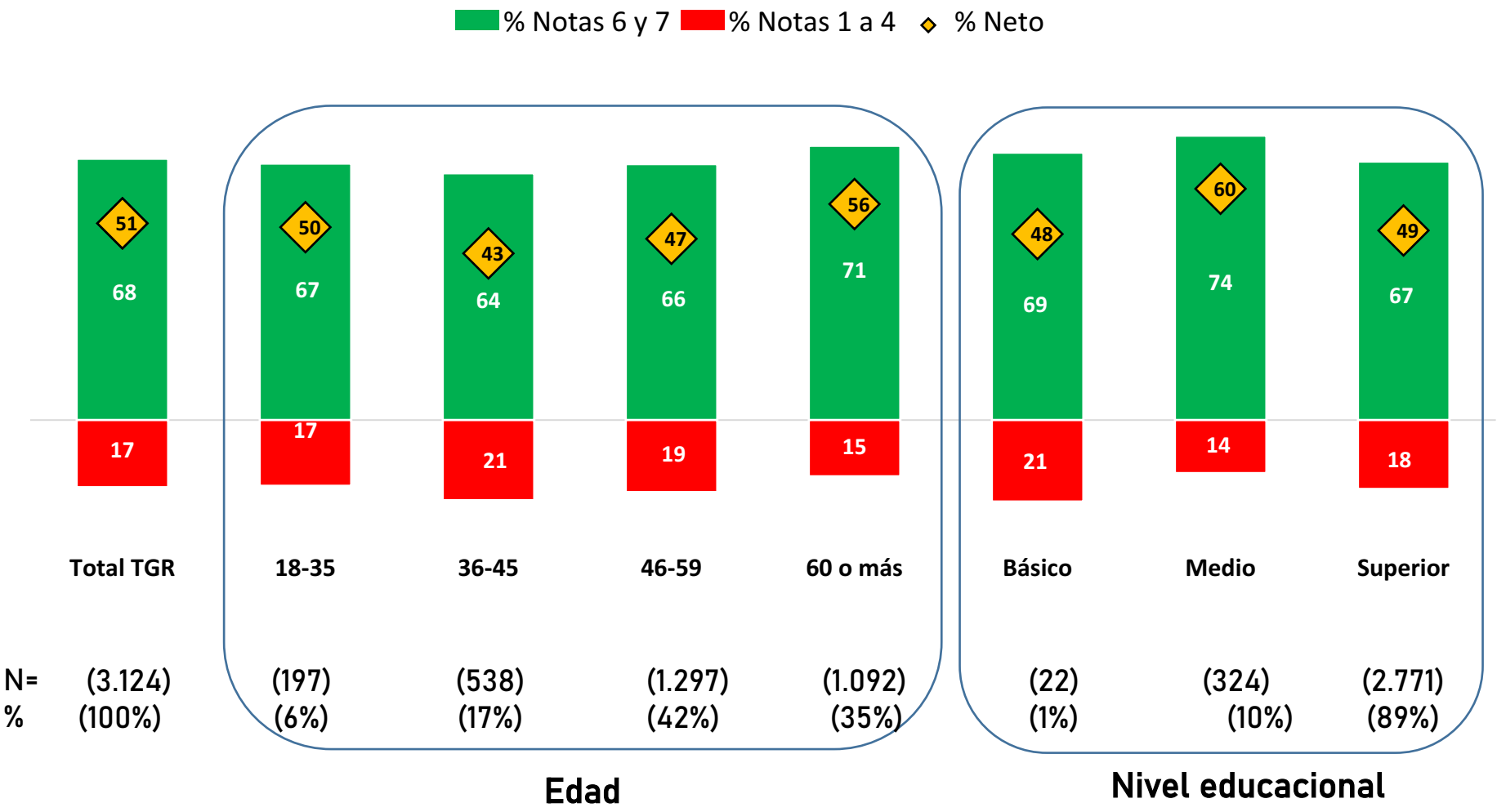
Última experiencia (%) TGR– Problemas y Sexo.

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Tesorería General de la República, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



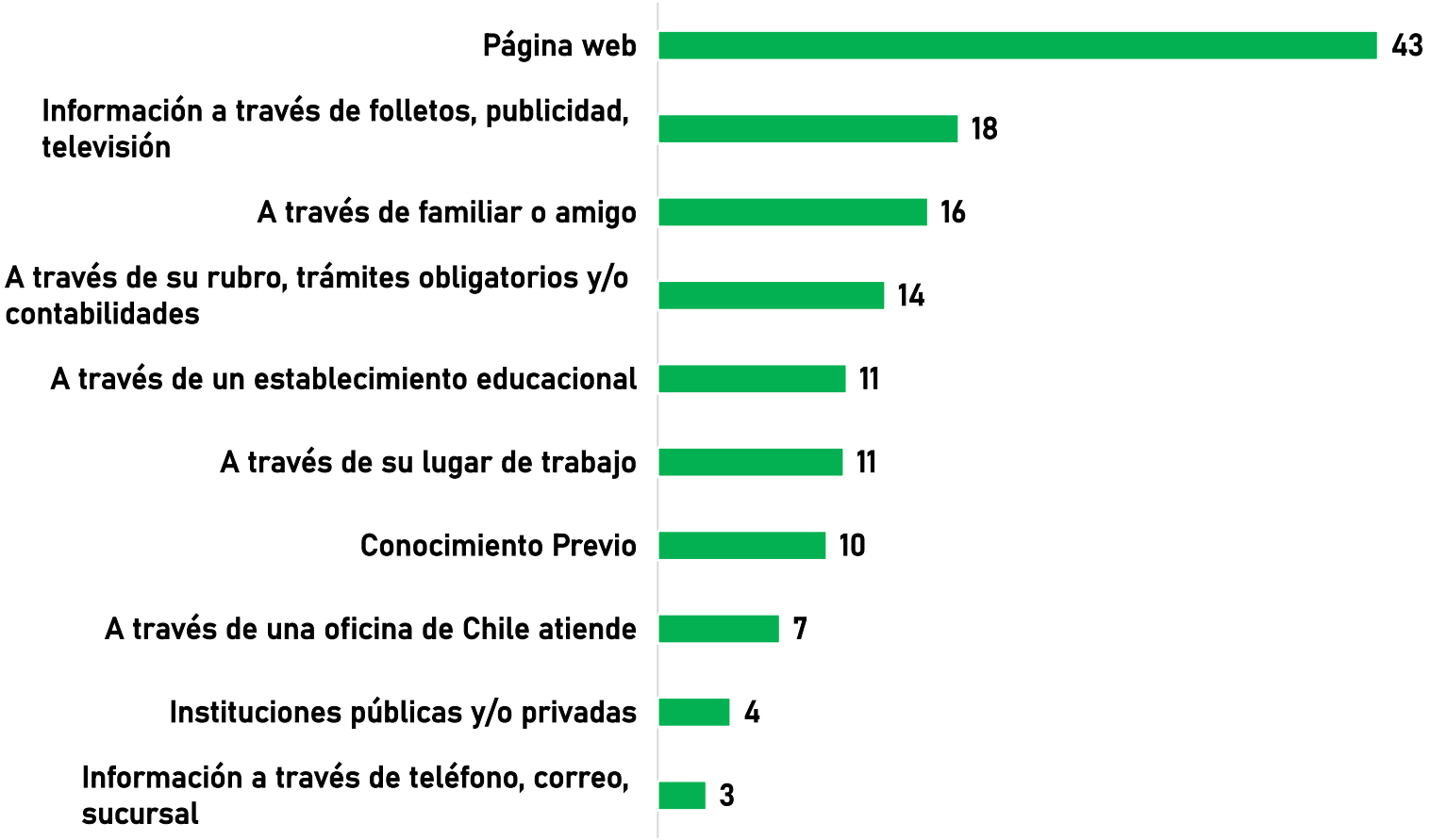
Última experiencia (%) TGR– Edad y Nivel educacional.

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Tesorería General de la República, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Canales a través de qué medio se enteró de la TGR(%)

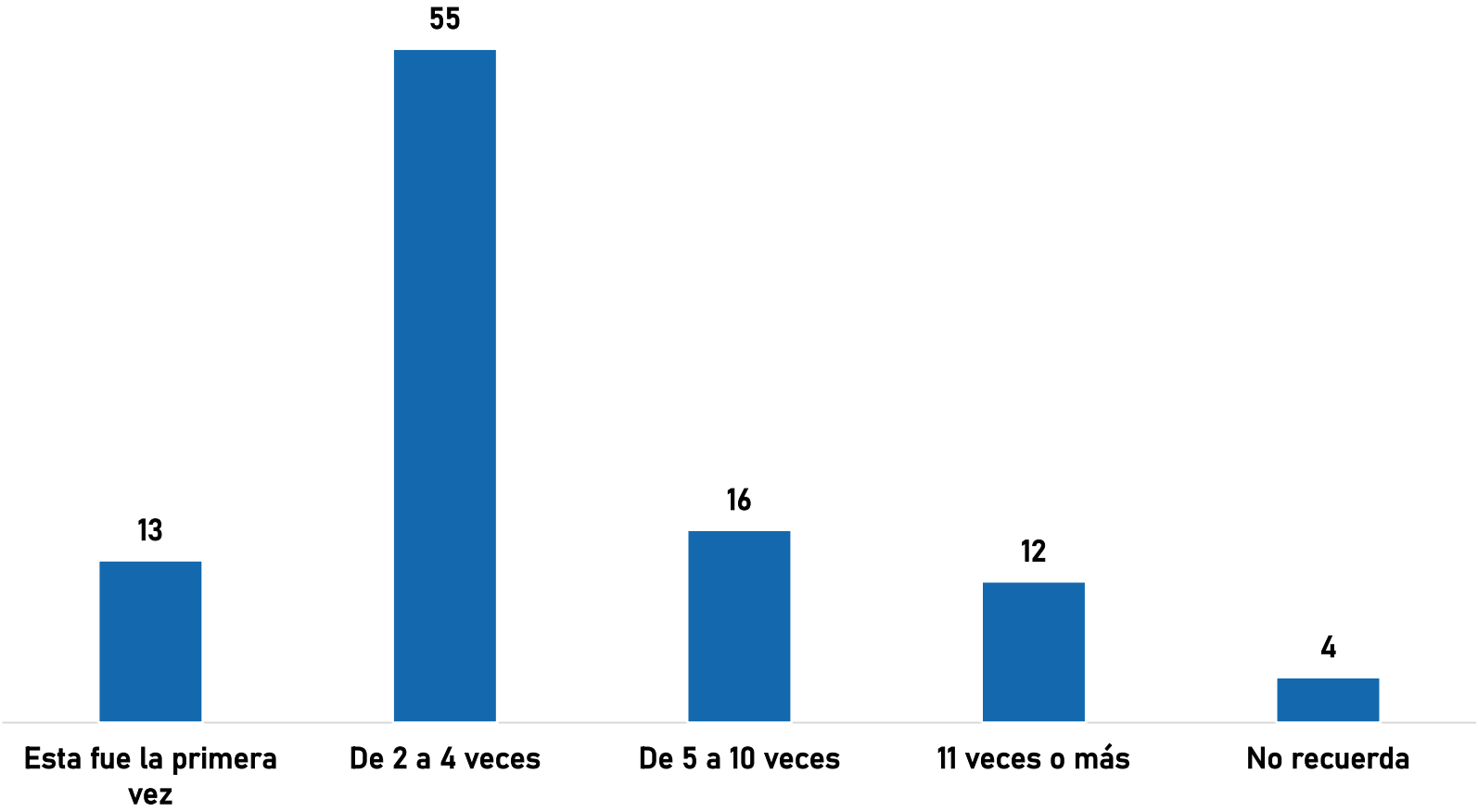
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de la Tesorería General de la República?: **%Sí**



N= 3.121 En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario TGR (%)

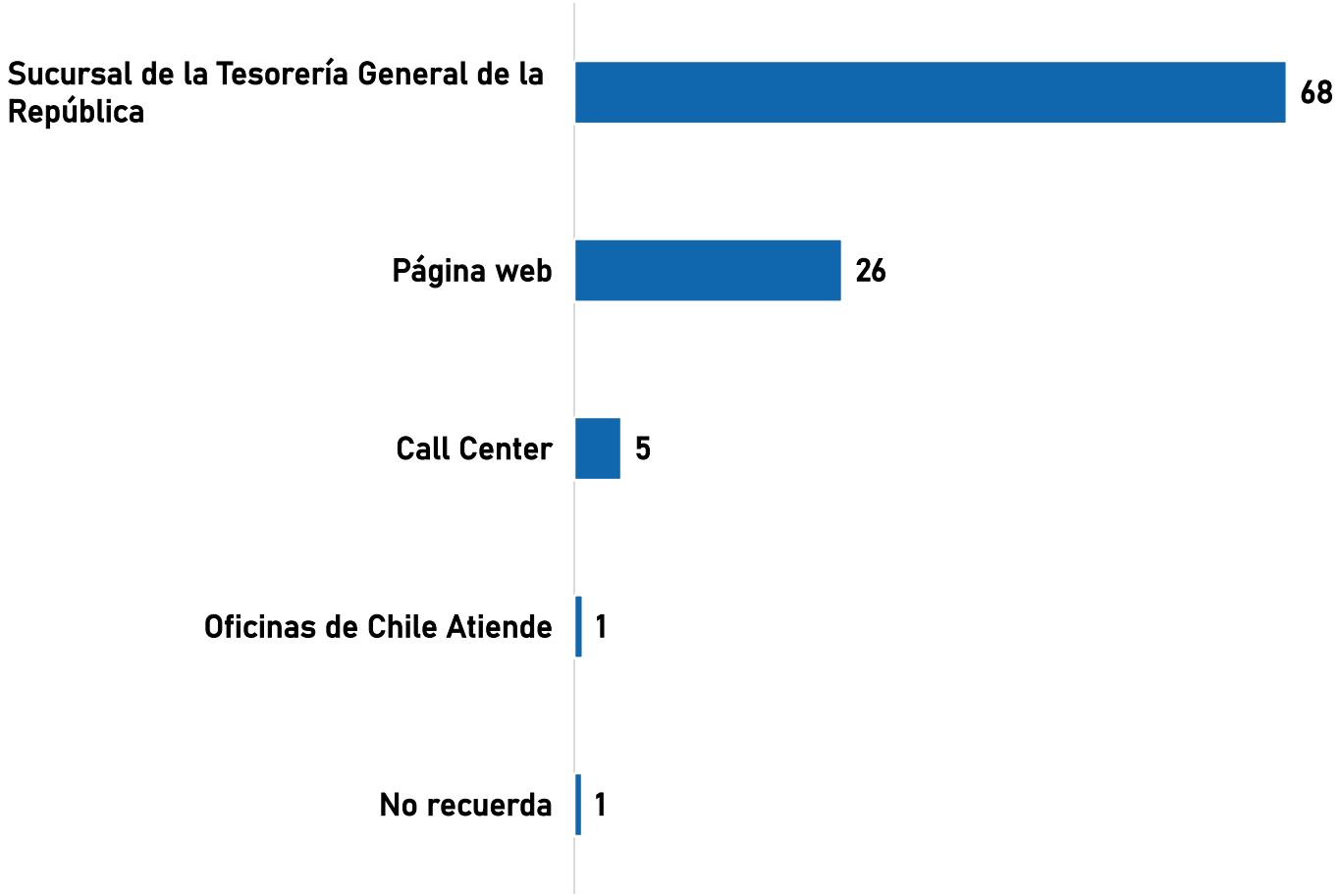
Según lo que usted recuerda, en el último año, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en la Tesorería General de la República?



N= 3.123

Último requerimiento a TGR: Trámite (%)

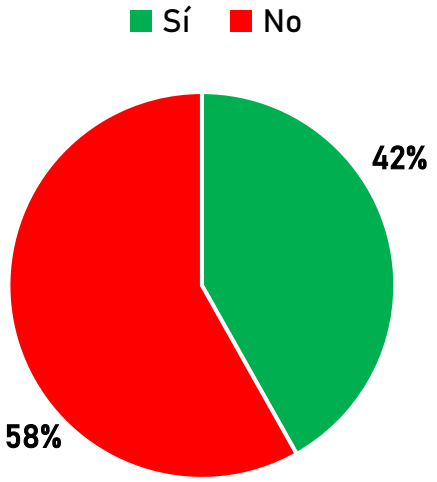
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en la Tesorería General de la República (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



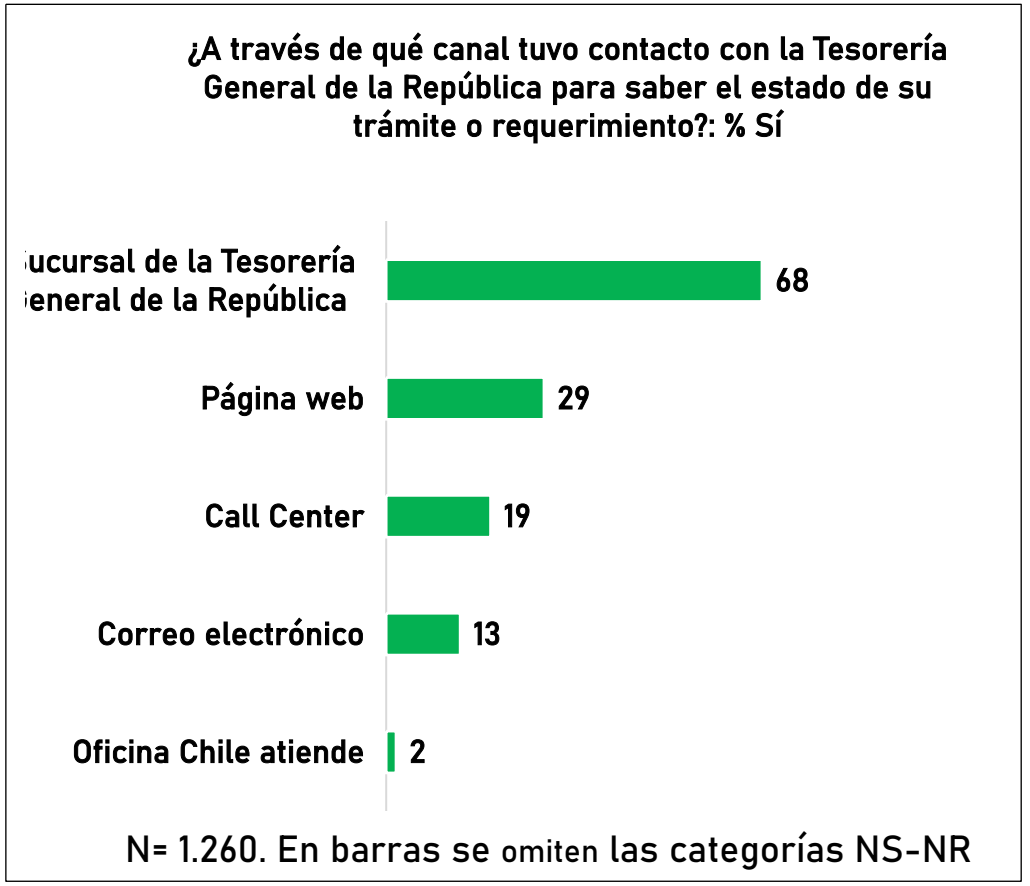
N= 3.034

Contacto para saber estado del trámite (%)

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

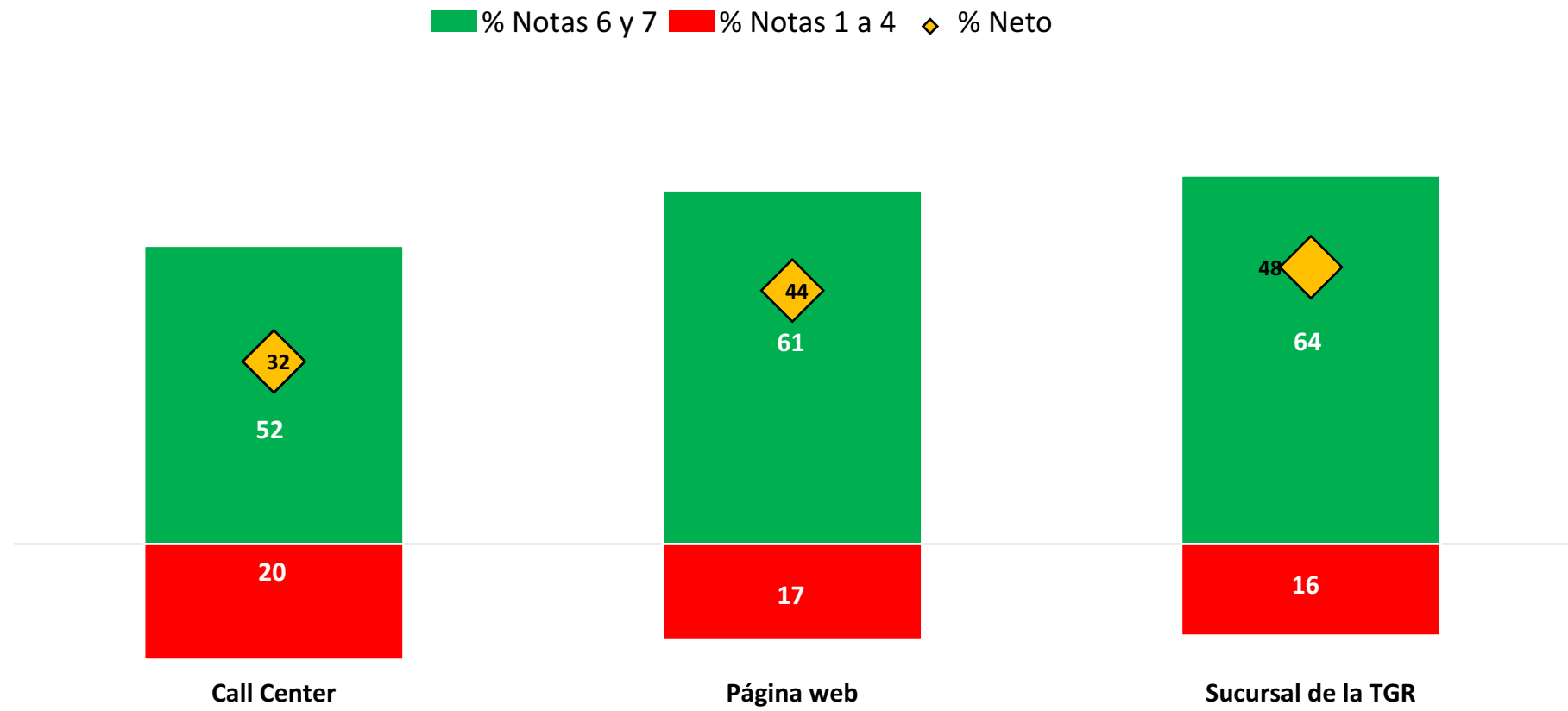


N= 3.124



Satisfacción con el servicio en Canales: TGR (%)

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



N= (2.392) (2.618) (2.380)

Tipo de Canal

Zoom cualitativo

Evaluación de Canales

Atención presencial: El trato con el que los funcionarios se relacionan con los usuarios se establece por parte de los informantes a nivel general, como el principal elemento obstaculizador para una mejor evaluación del modelo de atención usuaria en el canal presencial.

Atención remota: Existe preferencia por el uso de canales remotos, siempre y cuando estos garanticen una calidad de atención y resolutividad equivalente a la que se espera del canal presencial.

Elementos mencionados por usuarios:

- Incompletitud de información entregada por parte de los canales remotos (telefónico).
- Errores en la gestión de trámites al hacerse mediante el canal telefónico.
- Limitantes de la plataforma digital. Dificultades a la hora de encontrar información en el sitio, dónde ejecutar los trámites, etc.

Zoom cualitativo

Oportunidades y Expectativas de Atención

Oportunidades:

- **Posibilidad de atención virtual:** Es bien valorada la posibilidad de ejecutar la mayoría de los trámites de la institución vía web, de manera rápida y eficiente.

- **Resolutividad:** Los usuarios no tienen necesidad de presentar papeles o respaldos a la hora de realizar sus trámites en la TGR. En general, el viaje en canales presenciales no suele exceder más de una visita para su completa resolución.

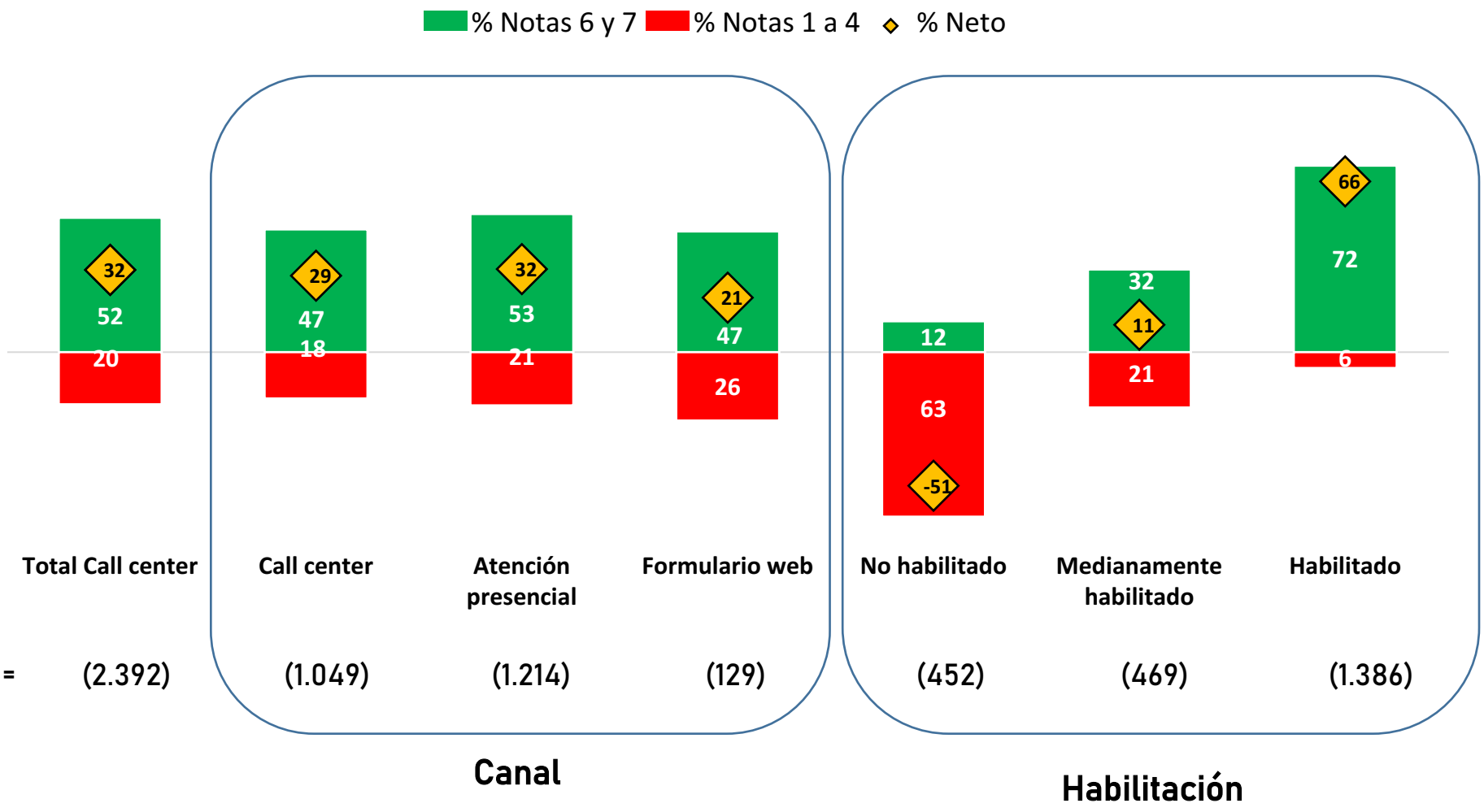
Expectativas

- **Gestión de la información:** Con las herramientas tecnológicas que habilita el Proyecto de Modernización se espera poder dar aplicabilidad a la información sobre la atención usuaria con la que se dispone.

- **Interoperabilidad entre canales:** Se espera contar con canales de comunicación establecidos entre las distintas plataformas de atención, a fin de que una causa pueda iniciarse por distintos medios, atendiendo a la comodidad de los usuarios y sin que ello comporte una fuga indeseada de información.

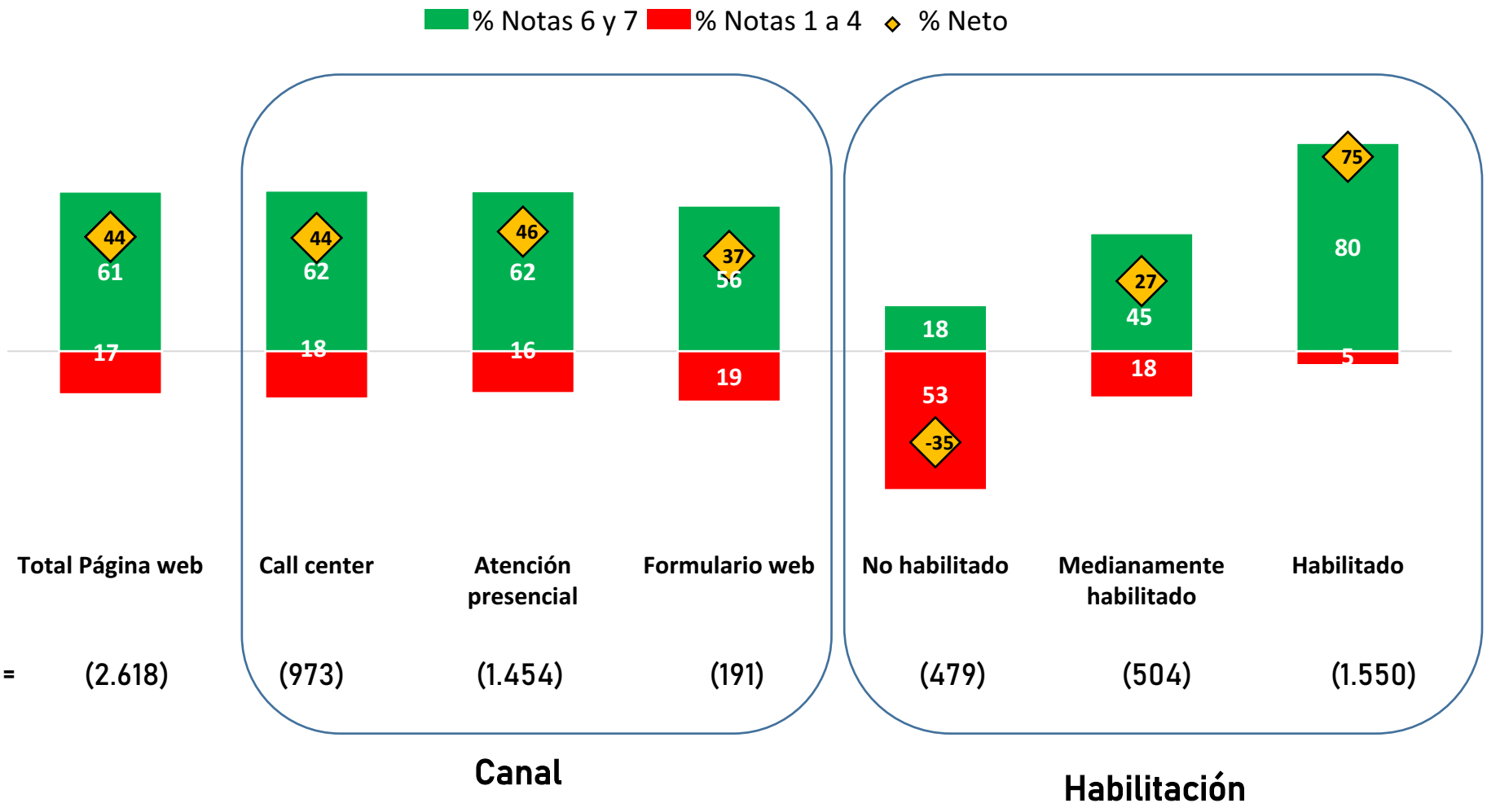
Satisfacción con el servicio en Canales: TGR (%)

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



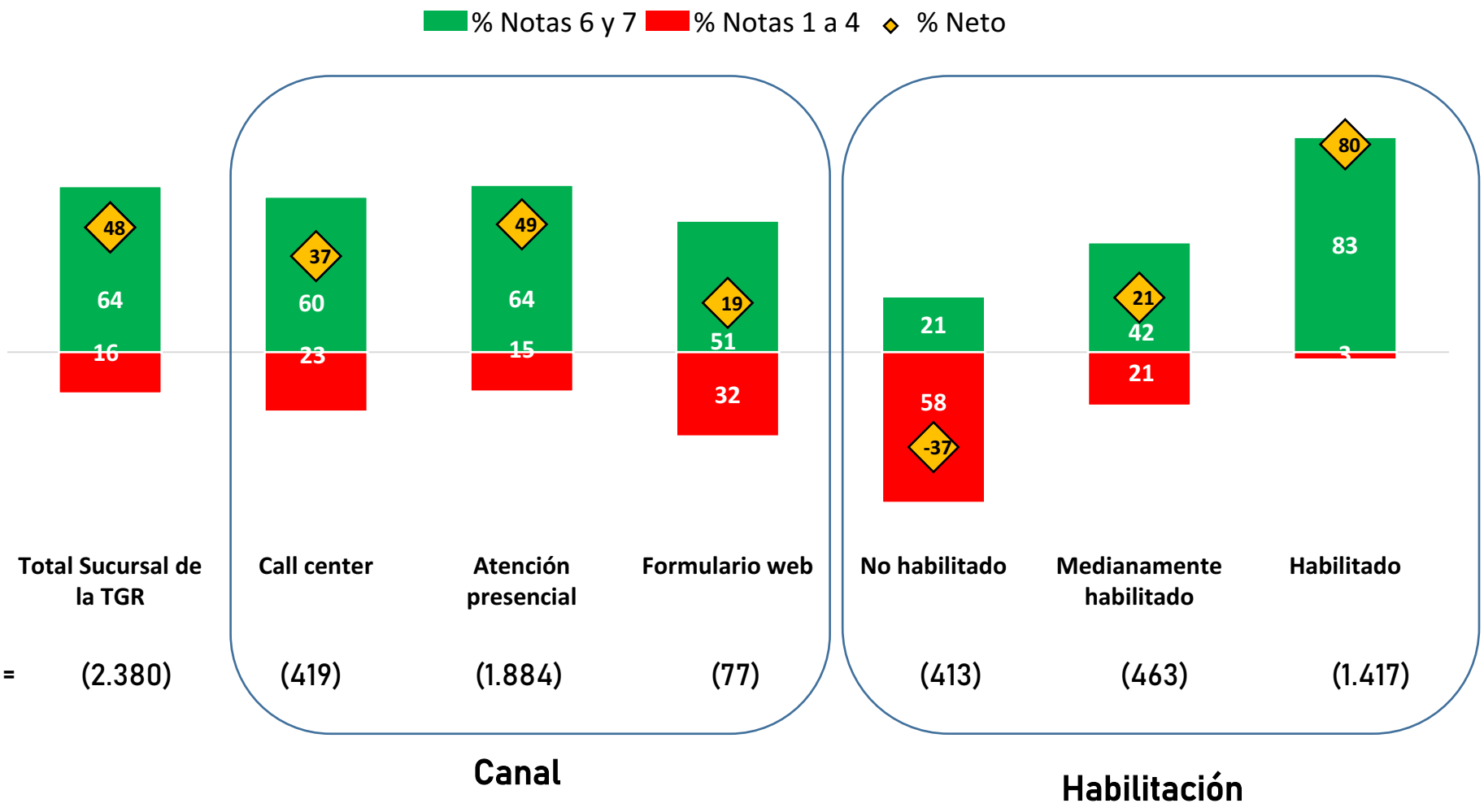
Satisfacción con el servicio en Canales: TGR (%)

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



Satisfacción con el servicio en Canales: TGR (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en cada canal utilizado, ¿qué nota le pondría a **SUCURSAL DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**?

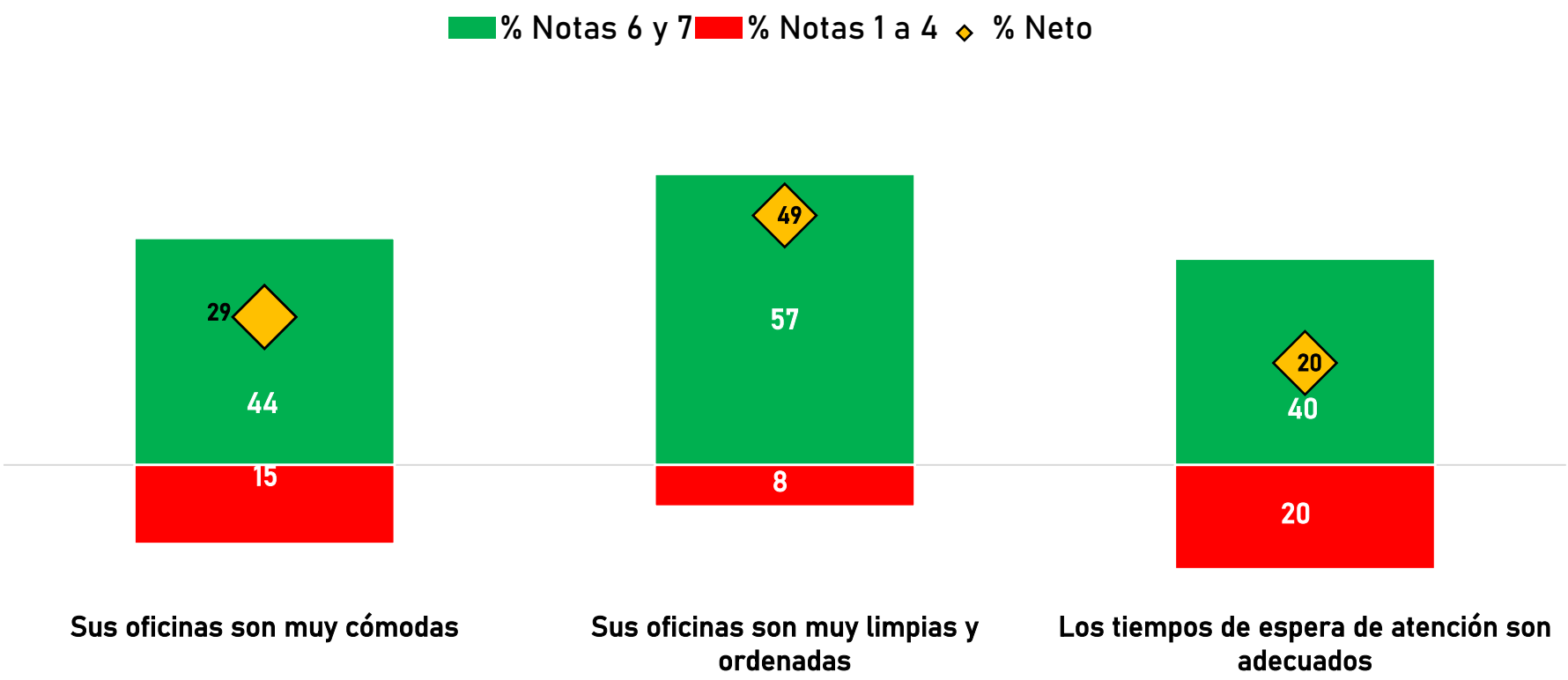


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación de sucursal: TGR (%)

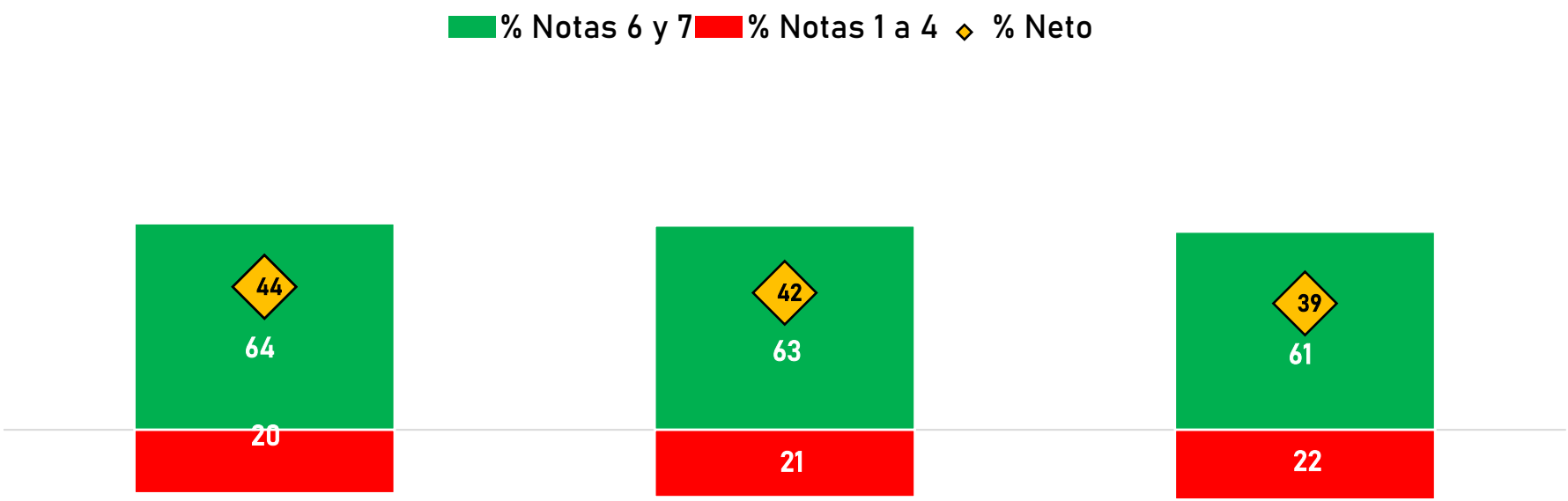
Pensando en la última visita a la Sucursal de Tesorería General de la República, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 2.380

Evaluación Específica Experiencia: TGR (%)

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

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

Para realizar mi trámite en la Tesorería General de la República, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

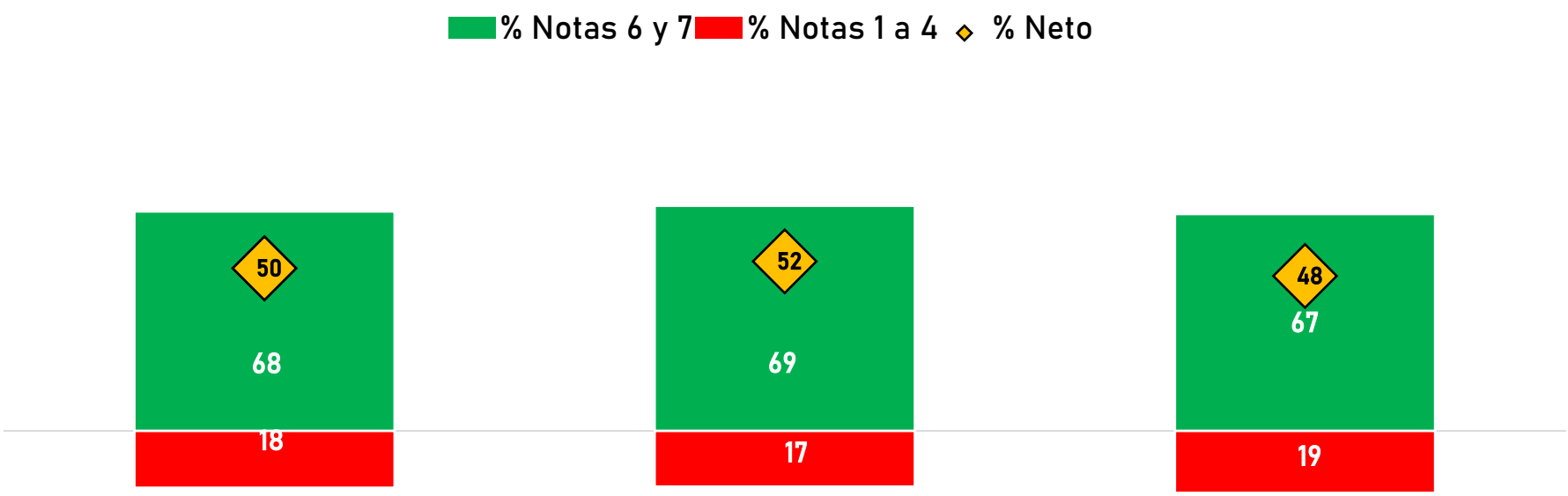
N= 3.124

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: TGR (%)

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

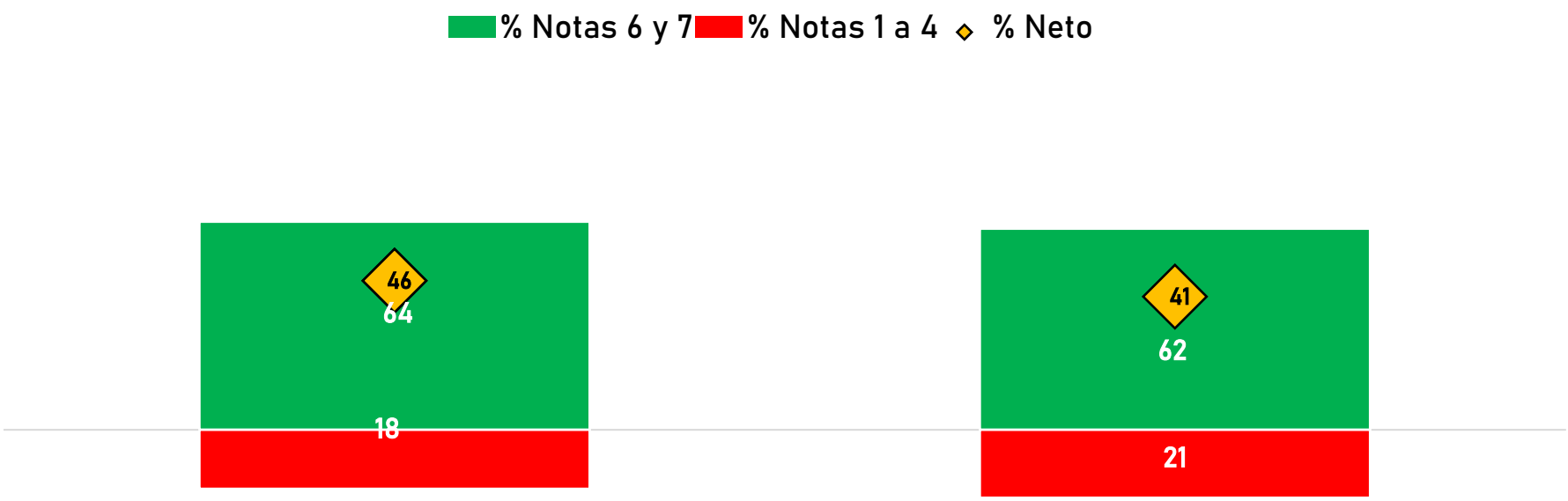
N= 1.660

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: TGR (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Tesorería General de la República? 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 Tesorería General de la República me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la Tesorería General de la República

Agrado

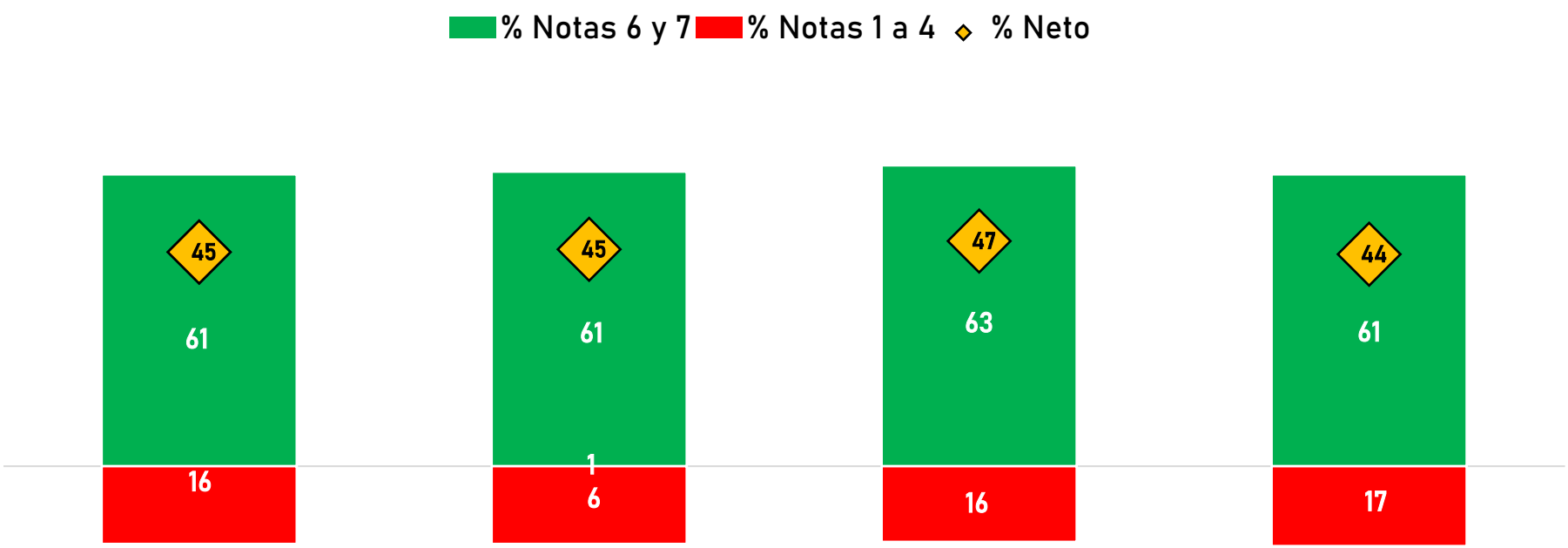
N= 1.660

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: TGR (%)

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



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Tesorería General de la República y aprovechar al máximo sus ventajas.

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Tesorería General de la República más fácilmente.

Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Tesorería General de la República.

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Tesorería General de la República.

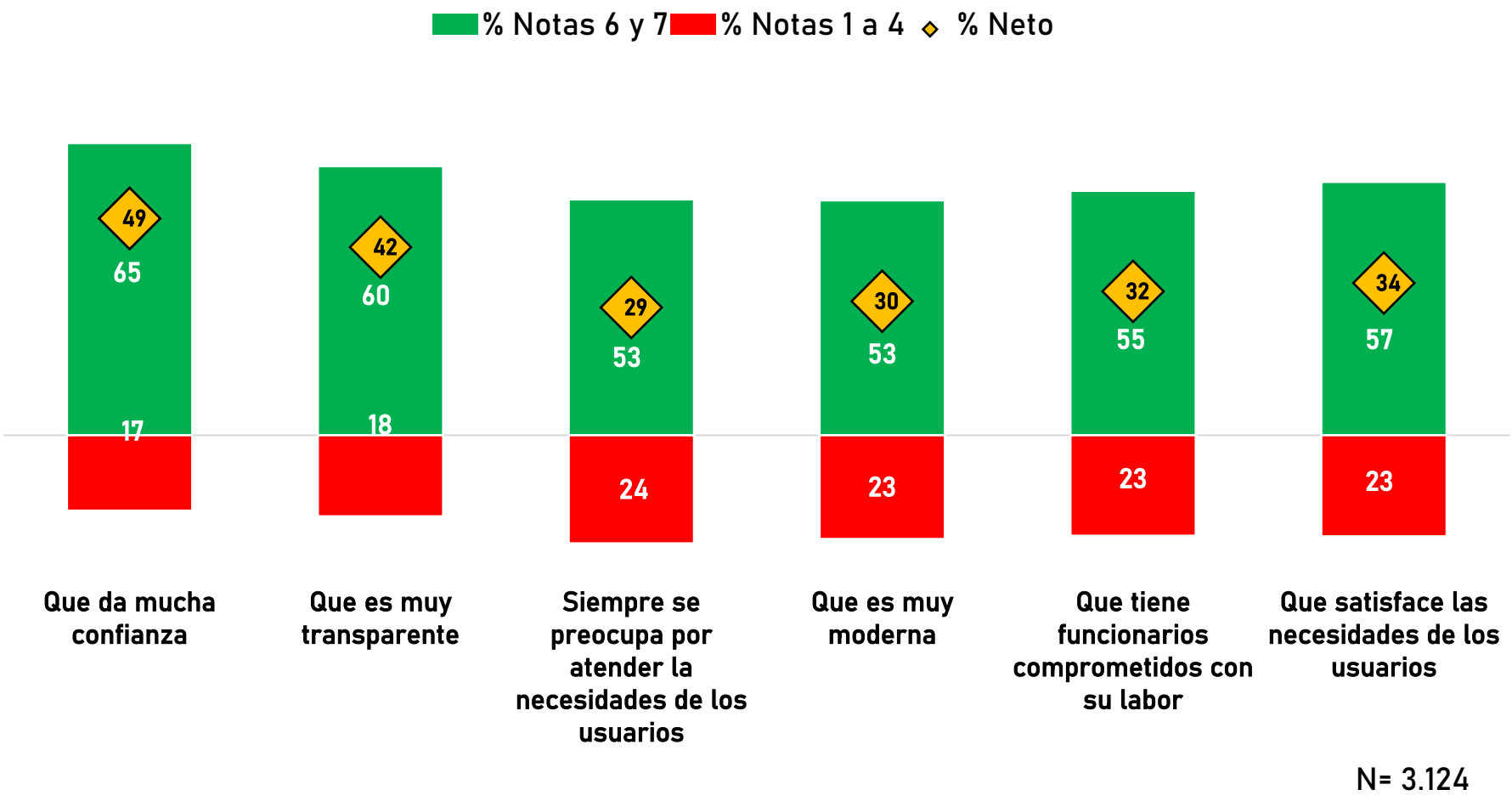
N= 3.124

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: TGR (%)

Ahora pensando en la Tesorería General de la República en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



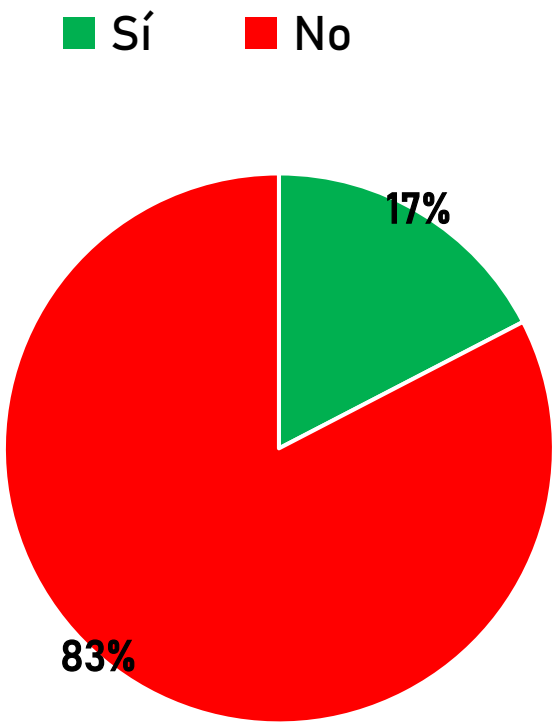
N= 3.124

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite: TGR (%)

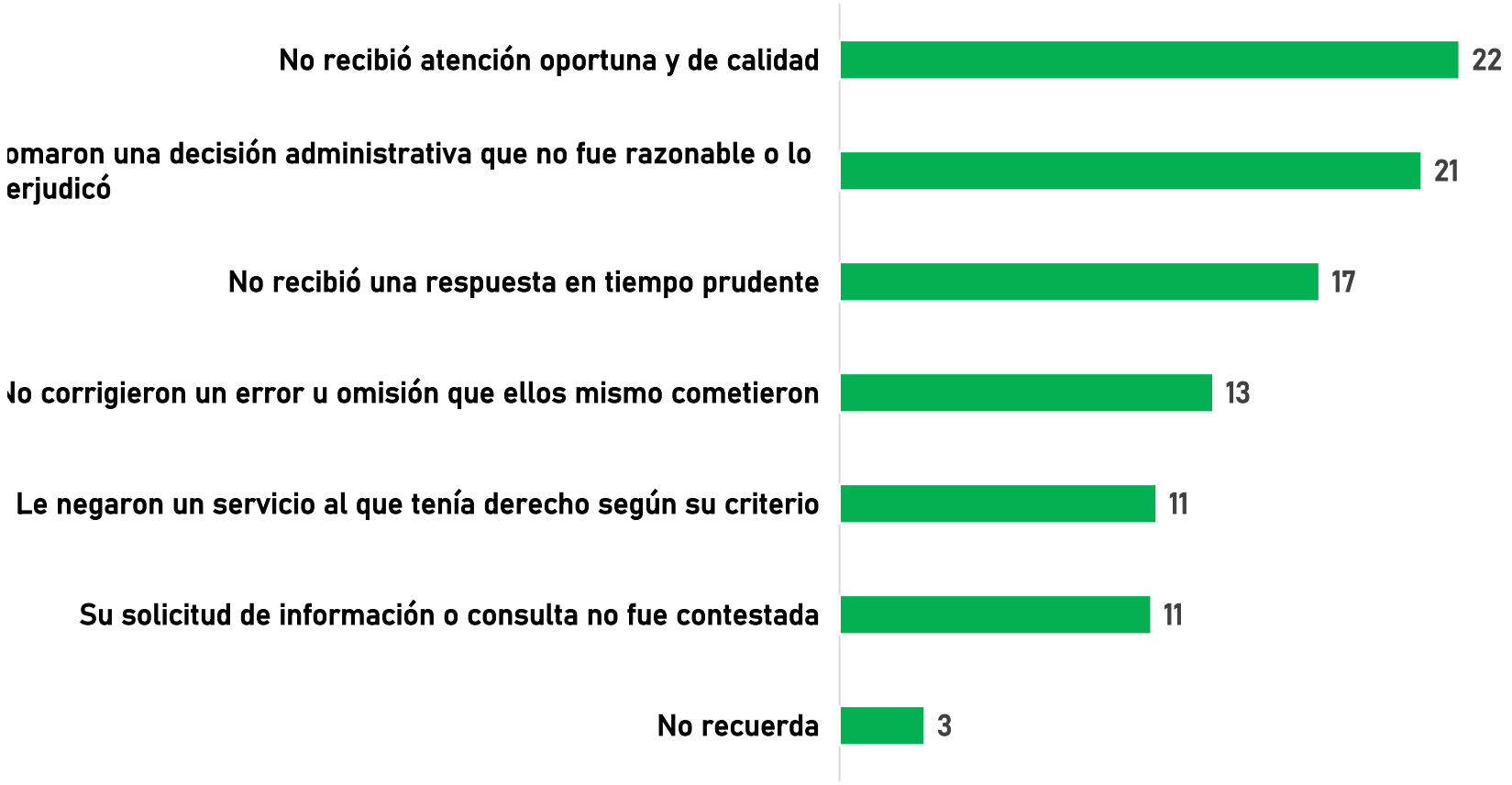
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Tesorería General de la República hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 3.124

Problemas durante el Tramite - Tipo: TGR (%)

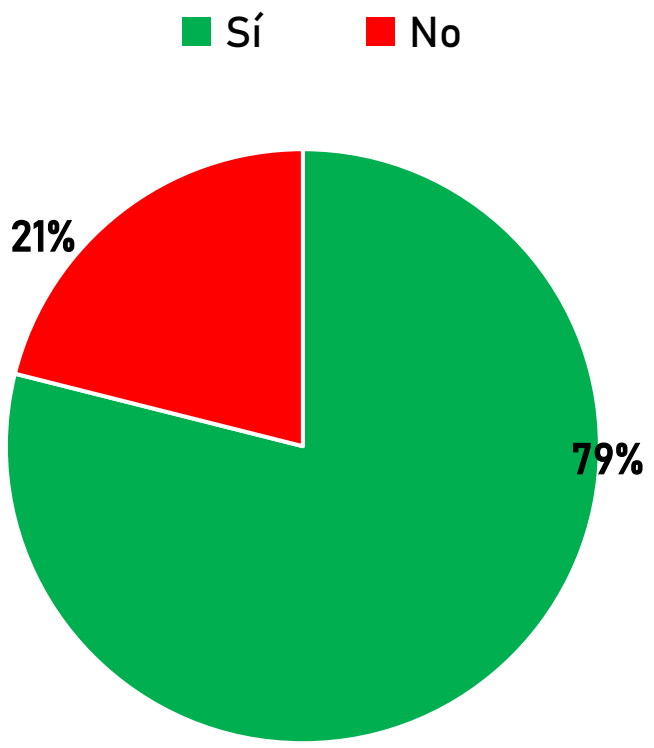
¿Qué problema tuvo?



N= 392

Problemas durante el Tramite - Contacto: TGR (%)

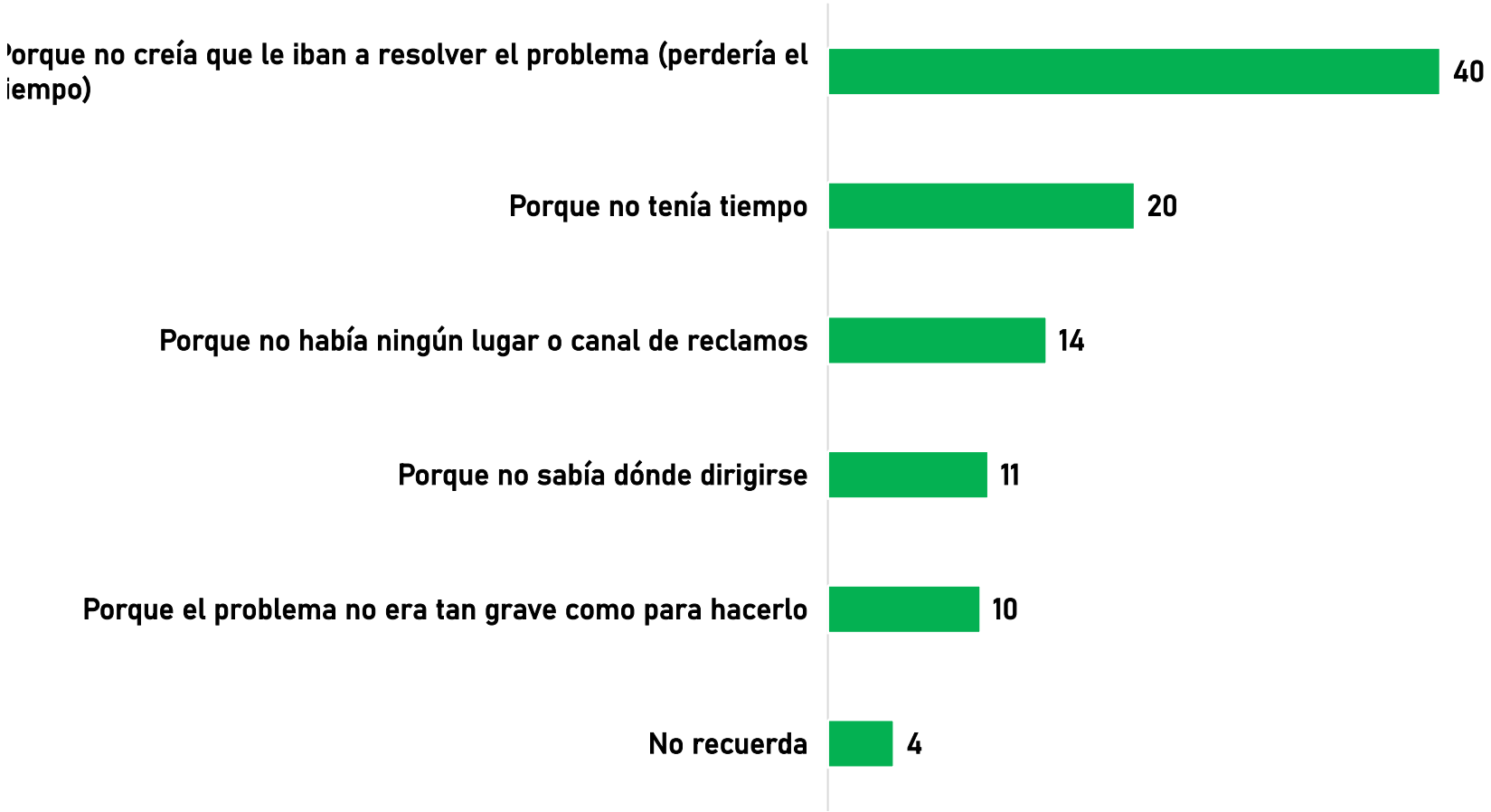
¿Se contactó con la Tesorería General de la República para resolver su problema?



N= 215

Problemas durante el Tramite – No reclamo: TGR (%)

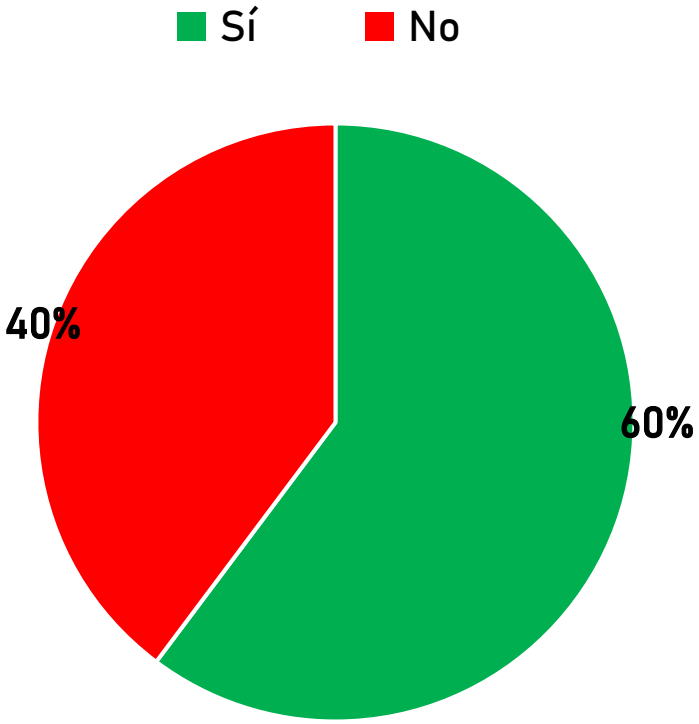
Solo para quienes NO se contactaron. ¿Por qué no se contactó?



N= Sólo para quienes NO reclaman 96

Problemas durante el Tramite - Respuesta: TGR (%)

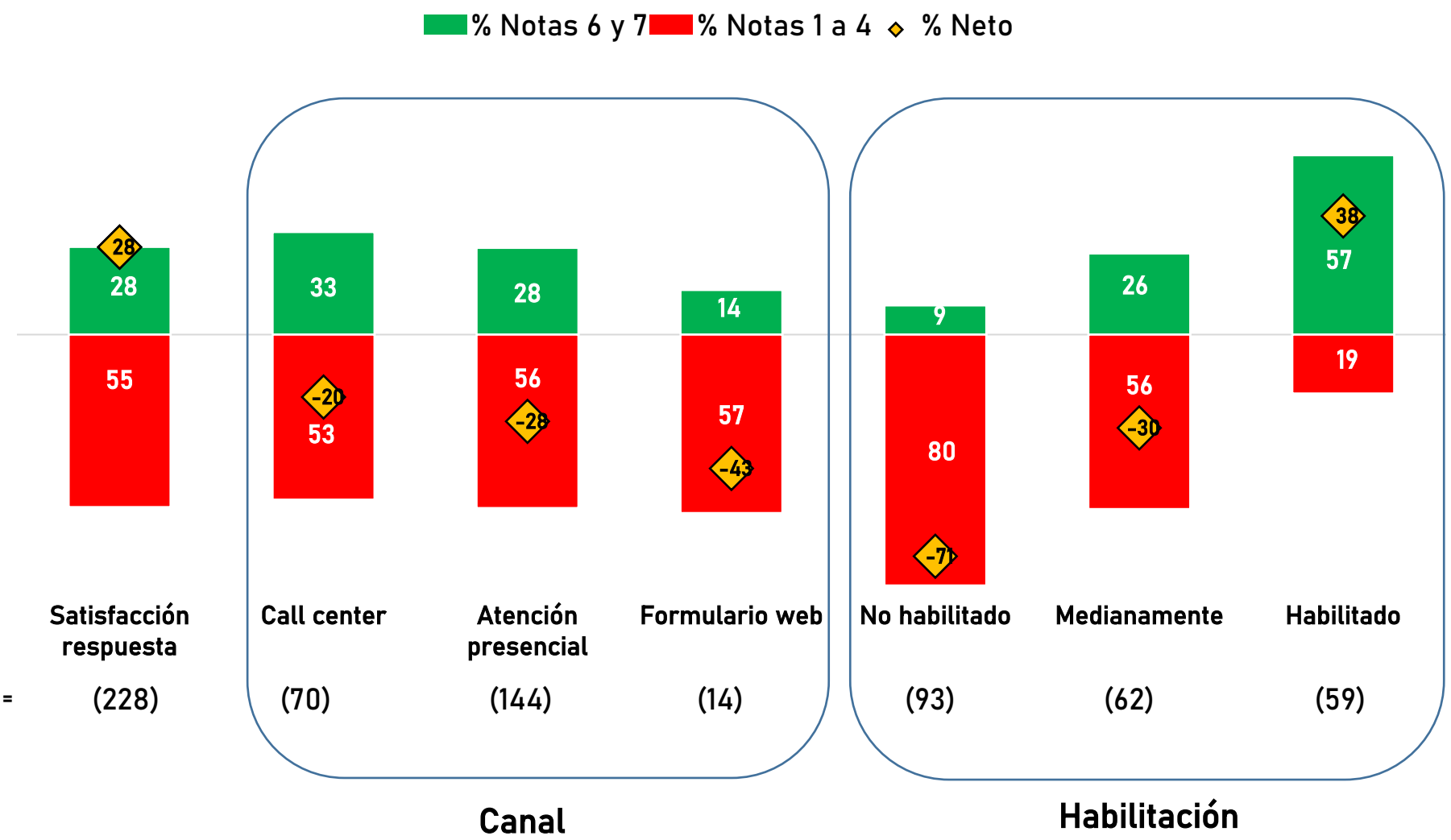
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de la Tesorería General de la República?



N= 413

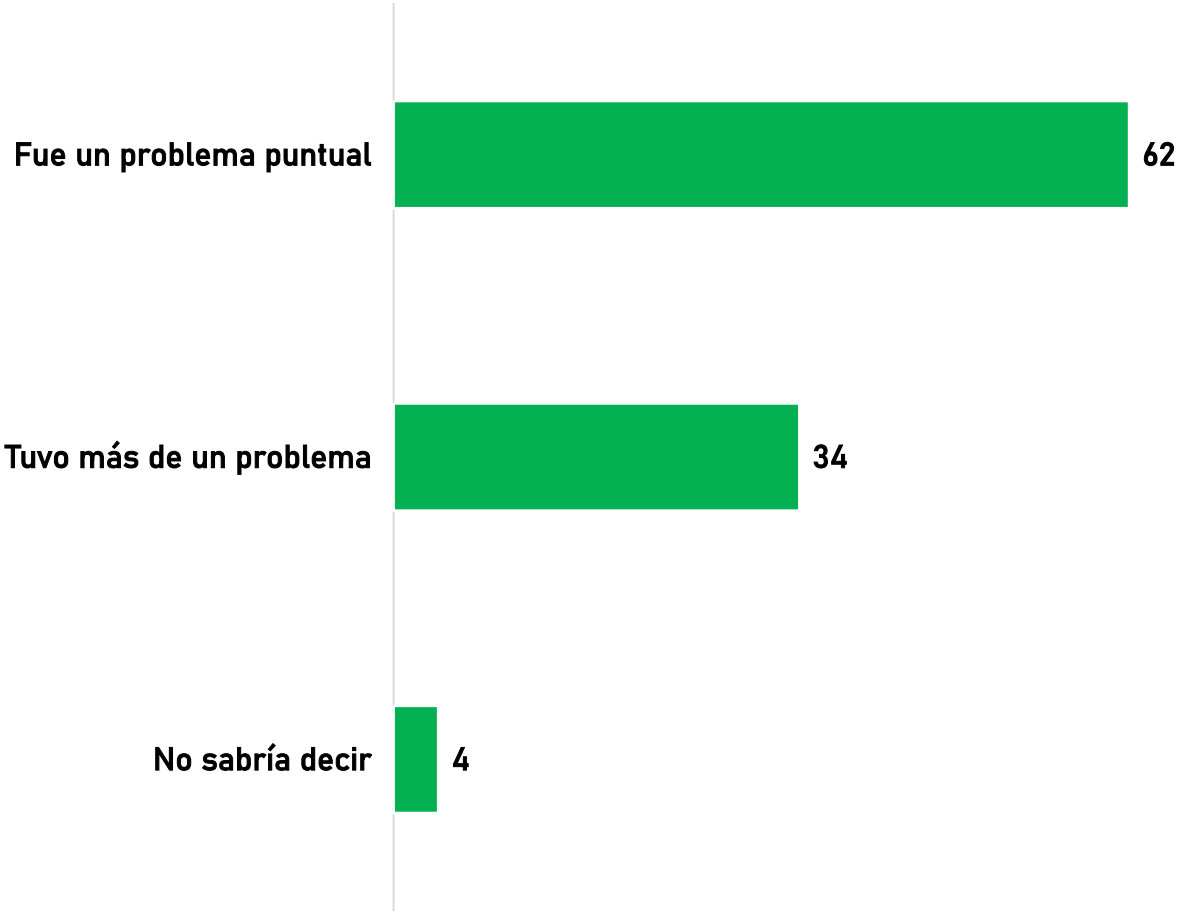
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: TGR (%)

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



Problemas durante el Tramite – Problemas: TGR (%)

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



N= 533

Modelo de Experiencia TGR

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) TGR

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.

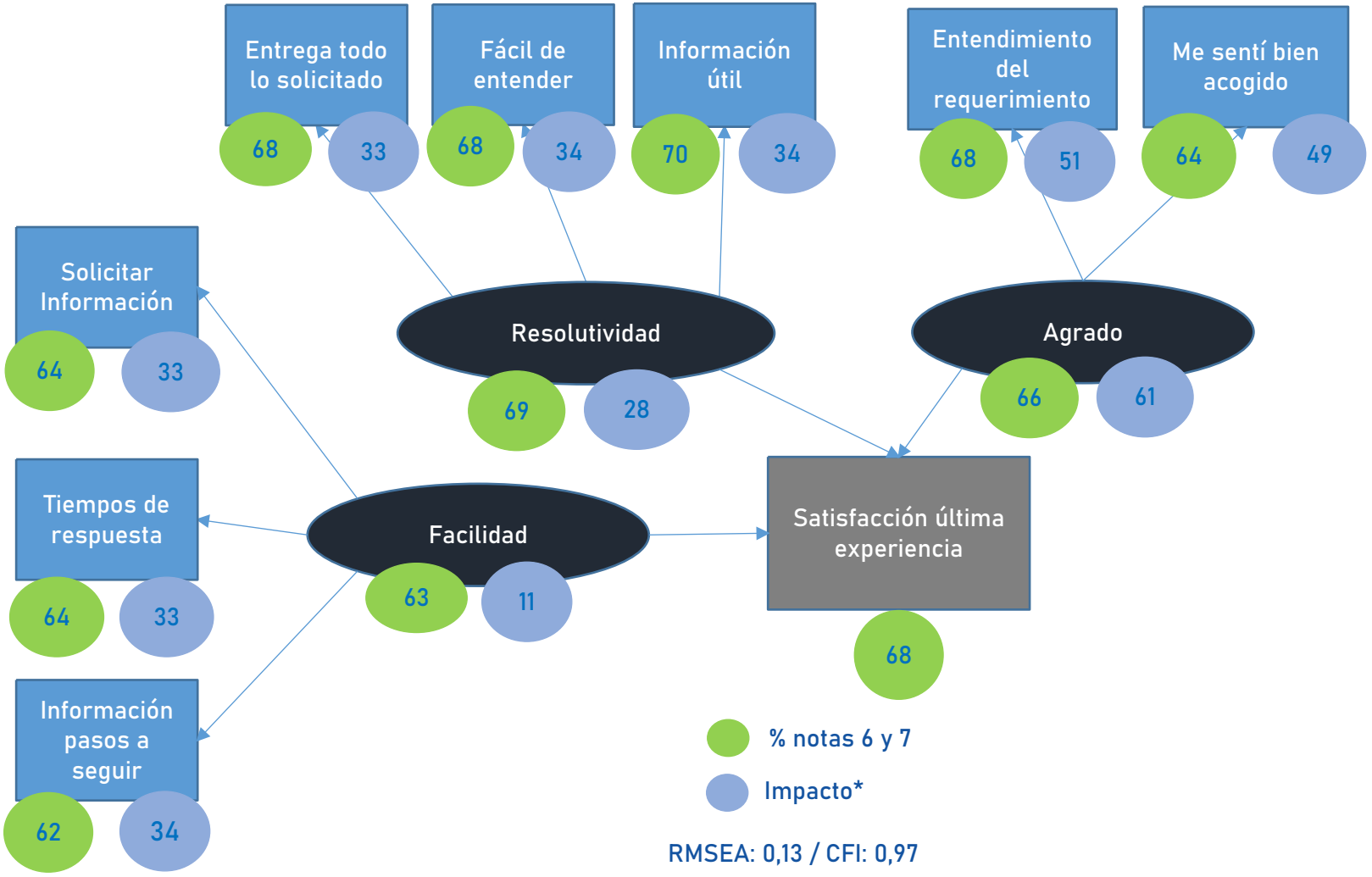
Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE). Los detalles metodológicos de la estimación se presentan en las próximas láminas

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 TGR

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,13 / CFI: 0,97

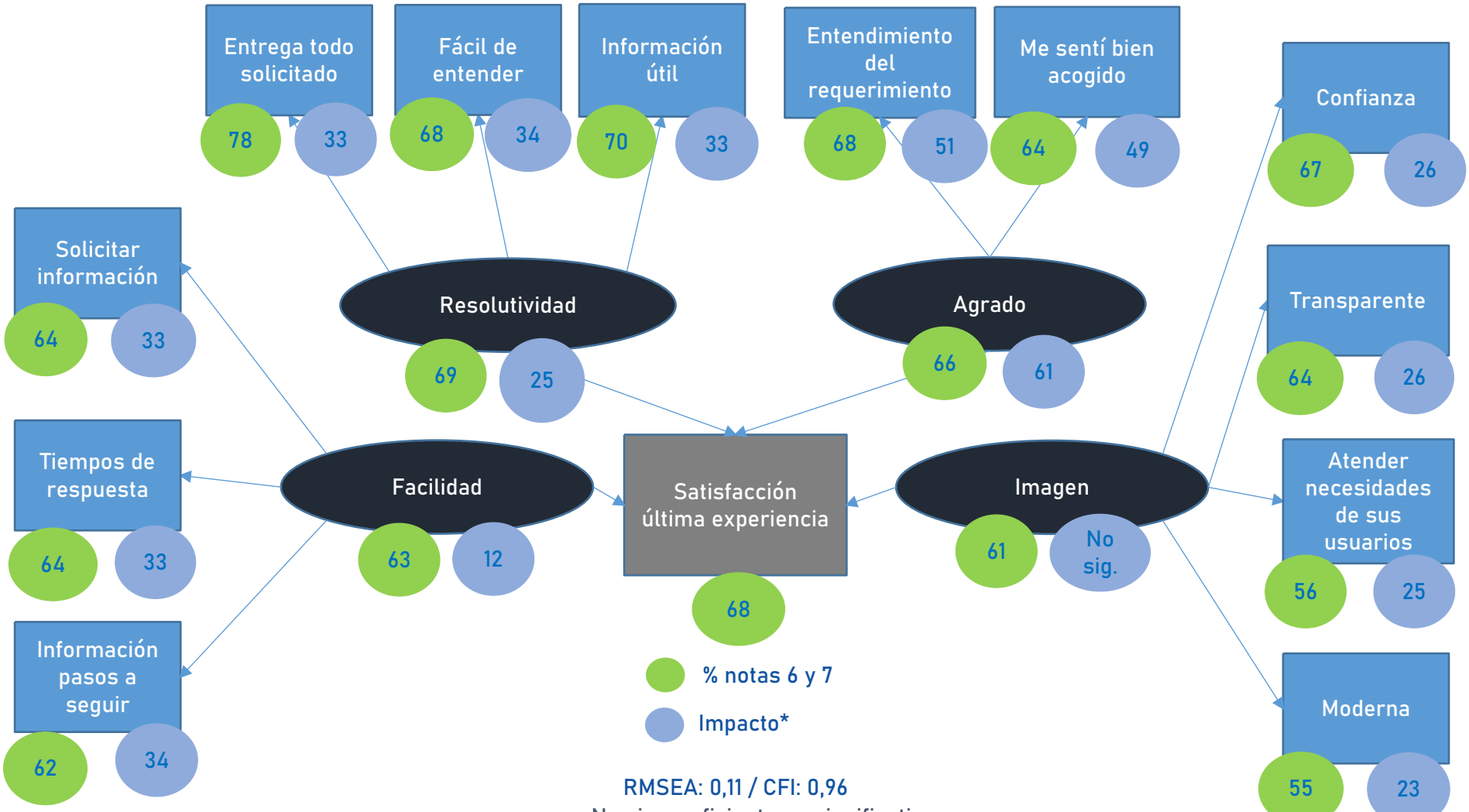
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia + Imagen TGR

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,11 / 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 TGR- Exploratorio

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen del Análisis Factorial Exploratorio, previamente realizado. En específico, se reordenaron las dimensiones de las variables latentes.

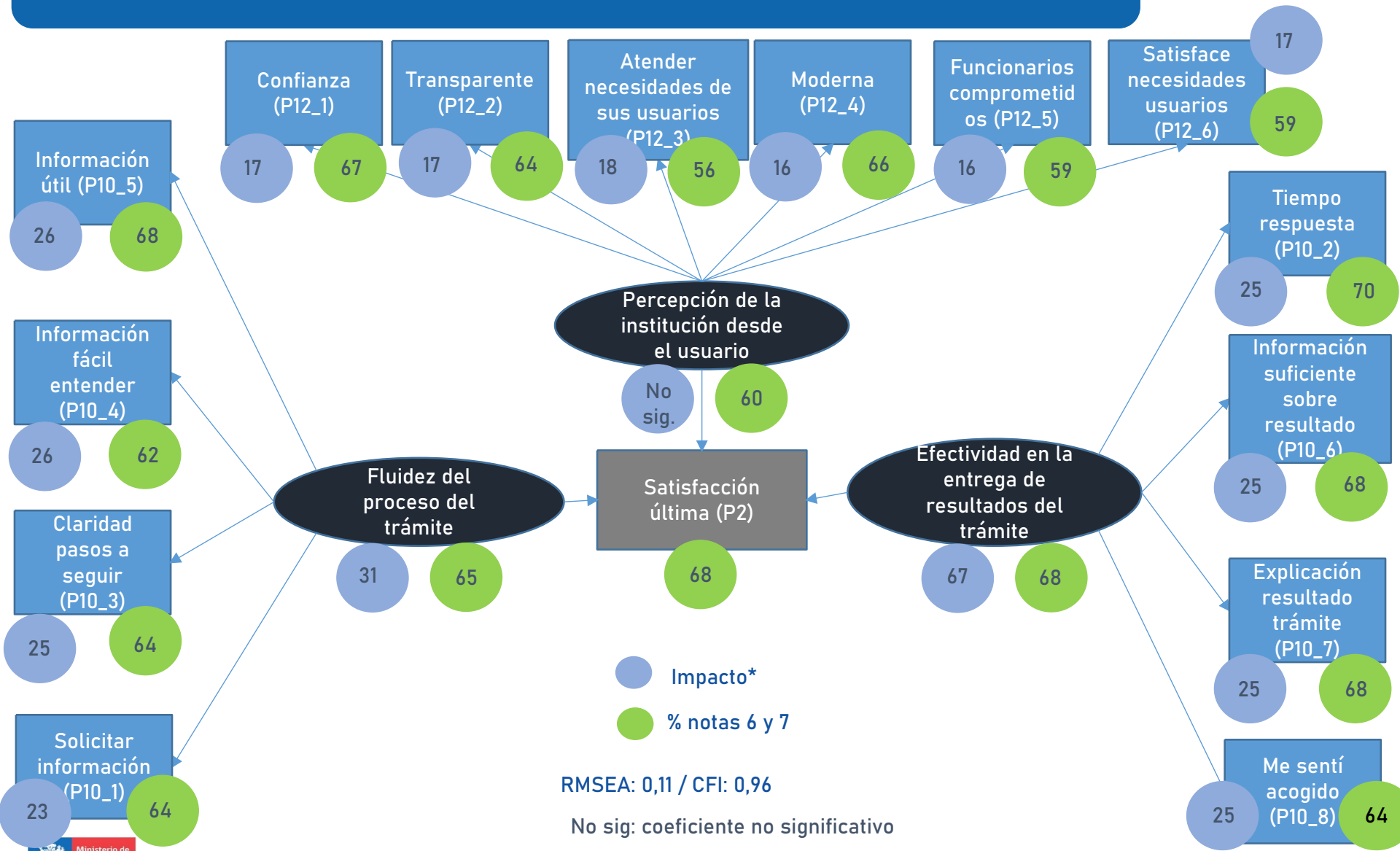
El modelo presenta indicadores de ajuste muy cercanos al criterio adecuado de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95, pero su capacidad explicativa no difiere del modelo anteriormente realizado.

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

En general, los indicadores de efectividad se encuentran bien evaluados por los usuarios. Los valores rondan del 64% de notas 6 y 7 sentirse acogido hasta un 70% para el tiempo de respuesta.

Modelo de Experiencia TGR – Exploratorio

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,11 / CFI: 0,96

No sig: coeficiente no significativo

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

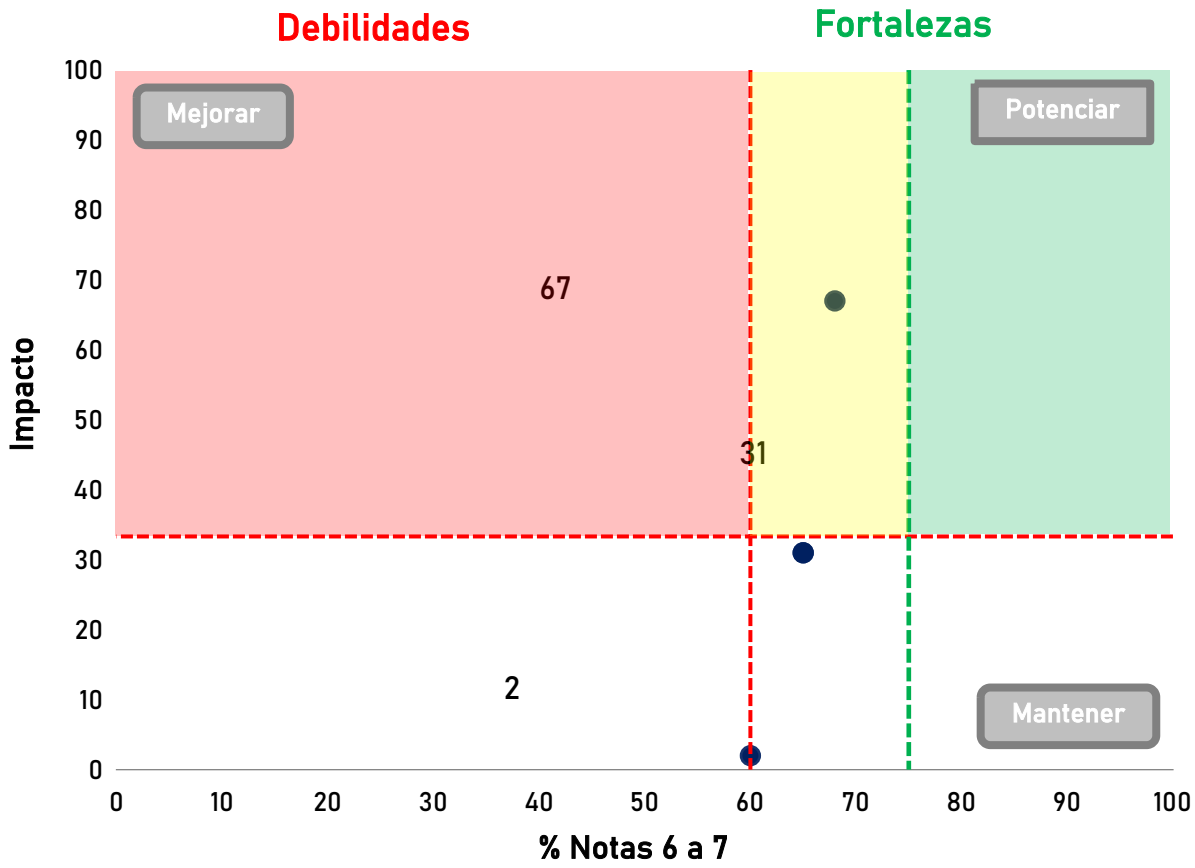
[49]

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades TGR

Dimensiones

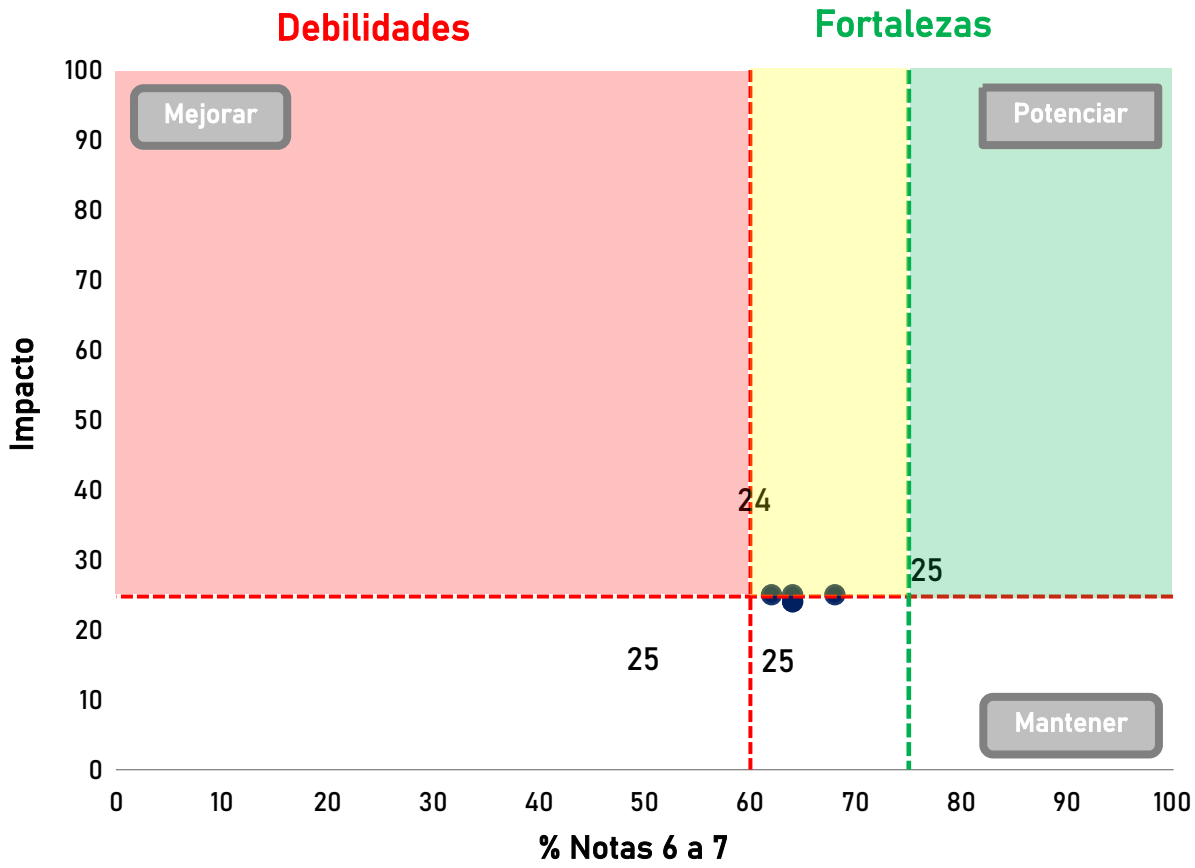


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades TGR

Atributos de Fluidez del Proceso de Trámite

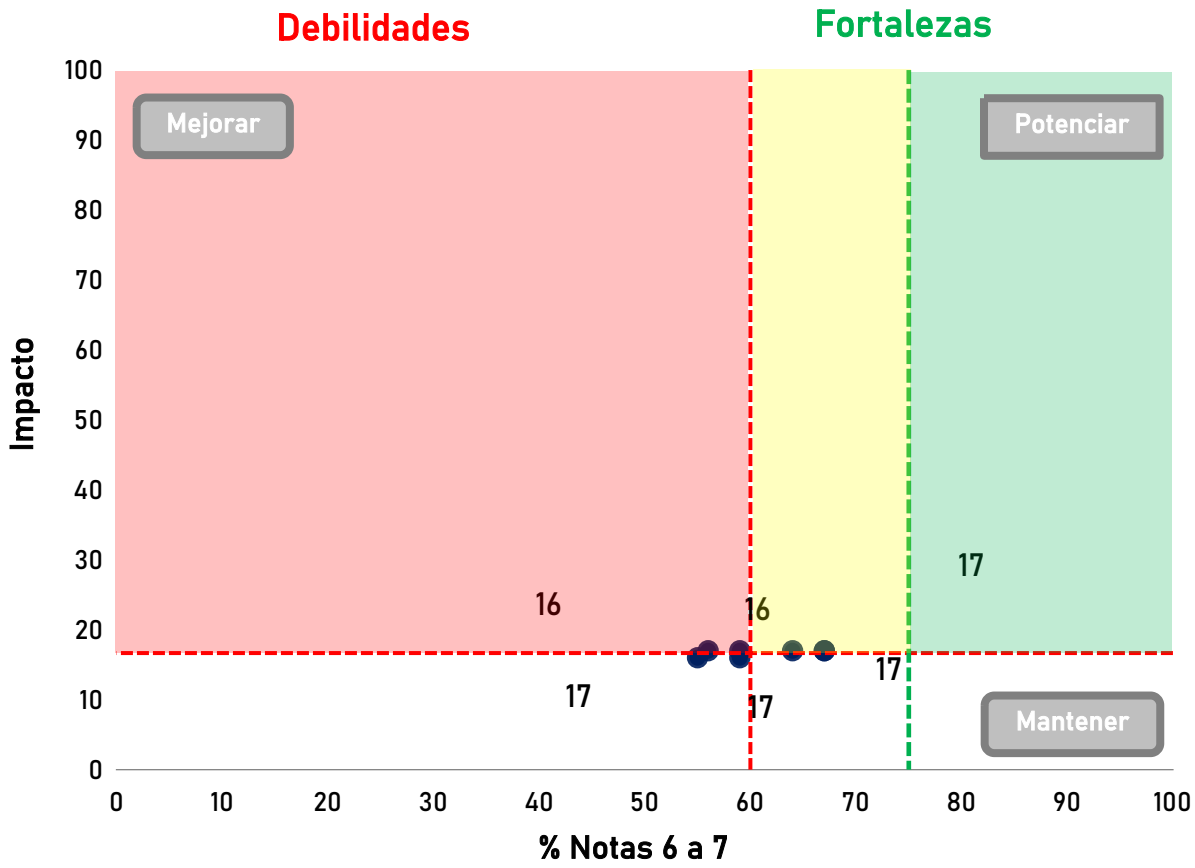


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades TGR

Atributos de Percepción de la Institución Desde el Usuario

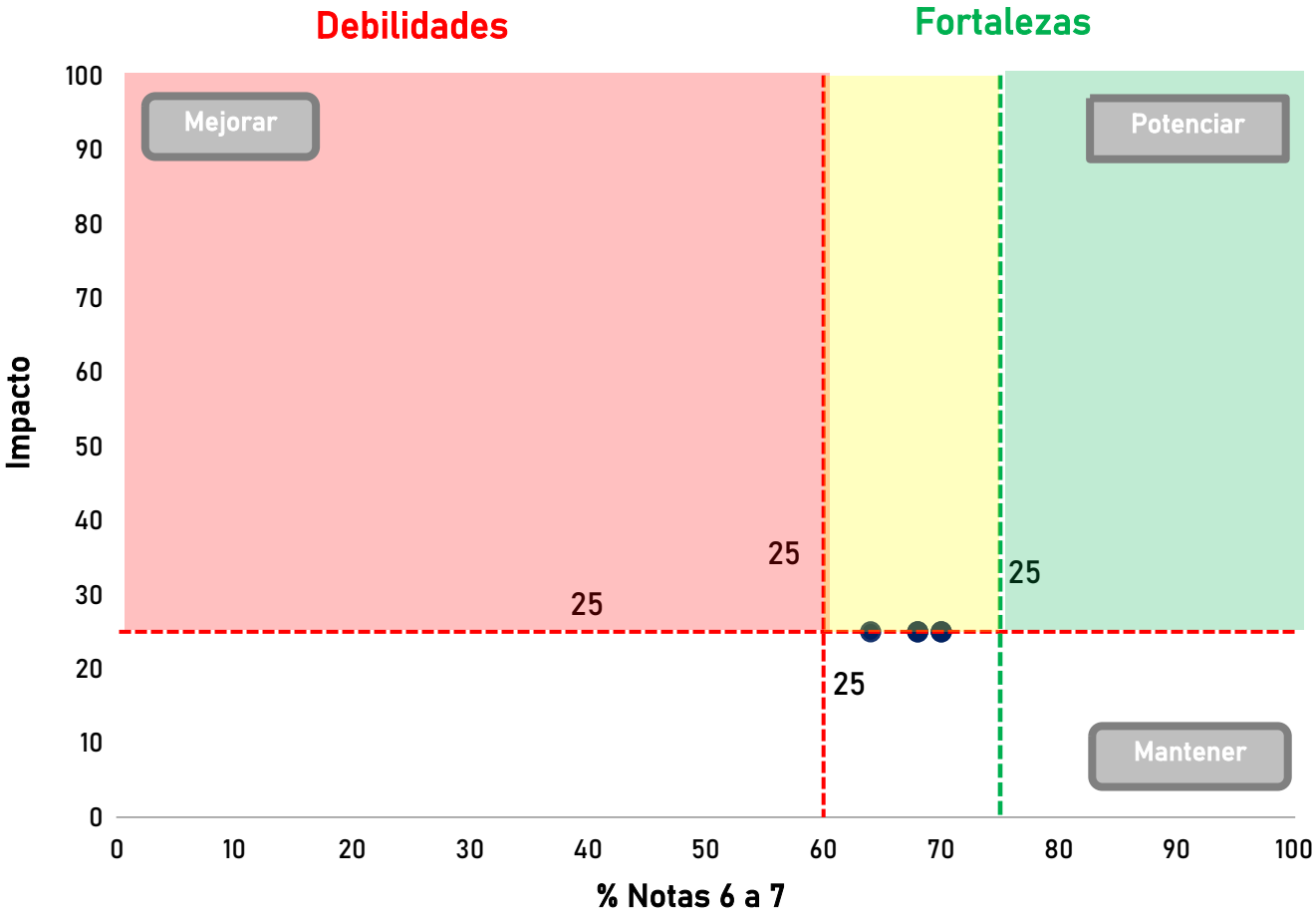


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades TGR

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.

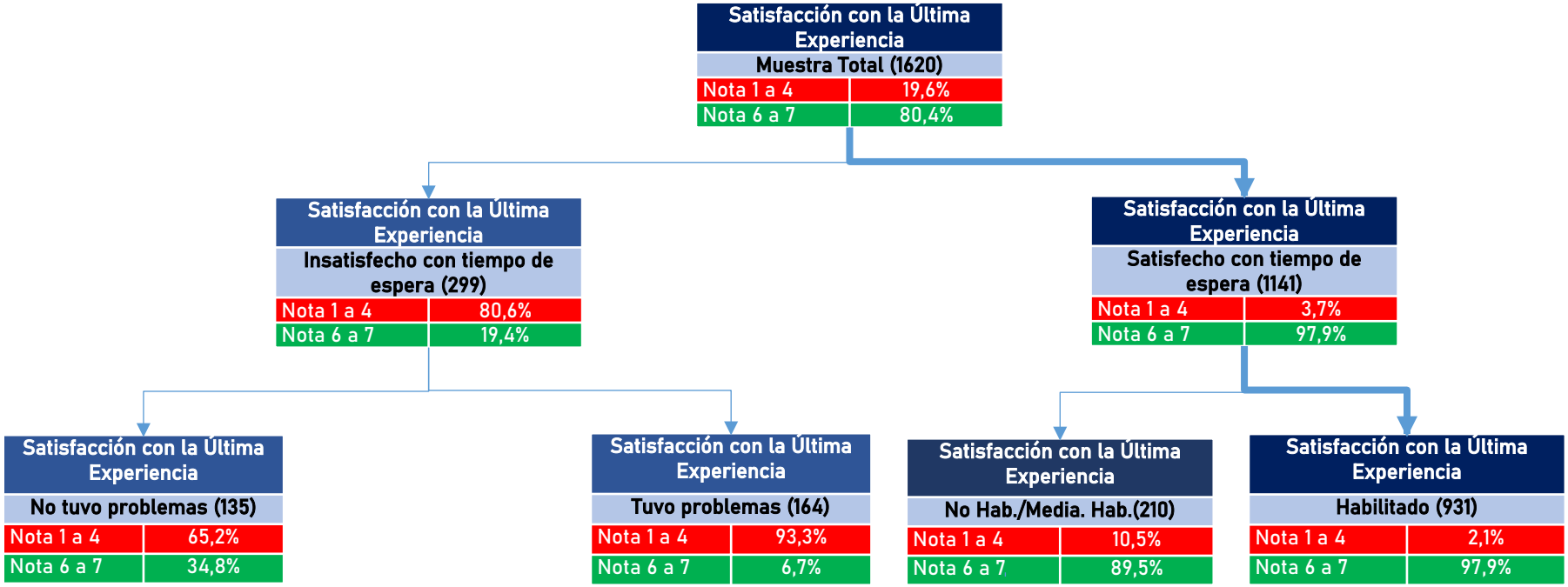
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la 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 el ***tiempo de espera***, seguido por la ***tenencia de problemas***. Por otro lado, para aquellos que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia, los predictores más importantes son la satisfacción con el ***tiempo de espera*** y en segundo lugar la ***habilitación***. Estas variables logran capturar el 57,5% de la muestra.

Variables que discriminan la satisfacción: TGR

Aplicación Modelo CHAID



MAYOR GANANCIA
(57,5% 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 TGR?

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho con tiempo de espera (1141)	
Nota 1 a 4	3,7%
Nota 6 a 7	97,9%

NIVEL 1: Tiempo de espera.

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

HABILITACIÓN	
Habilitado (931)	
Nota 1 a 4	2,1%
Nota 6 a 7	97,9%

NIVEL 2: Habilitación.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran "Habilitado" en su última experiencia. Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera", los que están habilitados casi el 98% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

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

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 Tesorería General de la República (TGR)

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