PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DENTRO DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

Resultados ChileCompra - Proveedores

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Cadem

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Víctor Solervicens.
Martín Schuster
Javier Torres

Contraparte institucional:
Natalie González
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

I. OBJETIVOS

"Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización"

- Construir marcos muestrales estandarizados para cada una de las instituciones.
- Complementar el modelo de medición actual (instrumento), con aquellas dimensiones y atributos pertinentes a los nuevos modelos de gobernanza que la literatura vigente registra.
- Describir el modelo de atención de los usuarios del servicio, identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos, y todos aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables clave, expectativas y experiencias de los usuarios.
- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.
- Involucrar a los actores responsables de cada una de las entidades, de forma que los resultados del estudio puedan ser insumos efectivos para la gestión, a través de un programa de talleres.

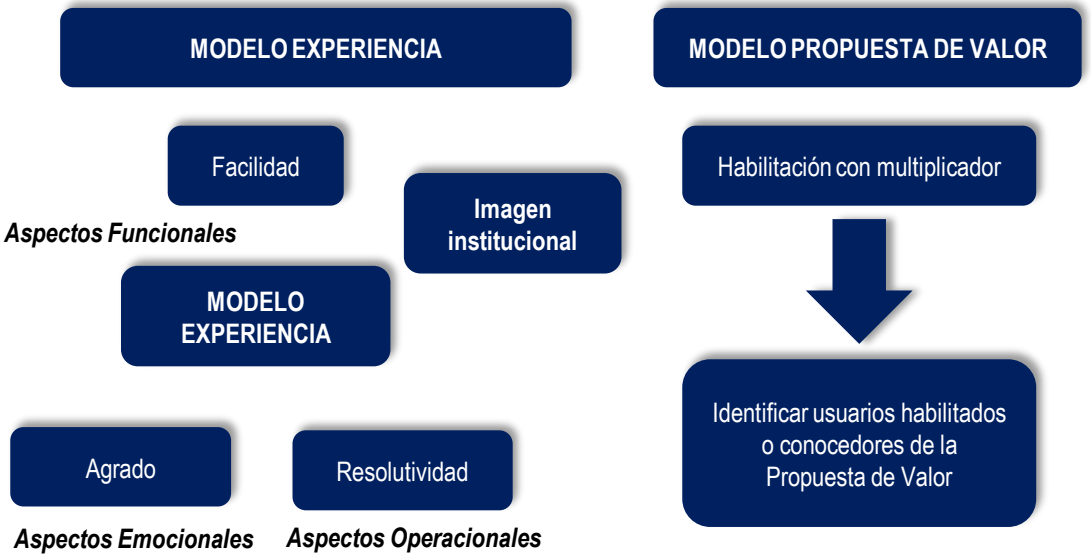
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 ChileCompra – Proveedores.

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.

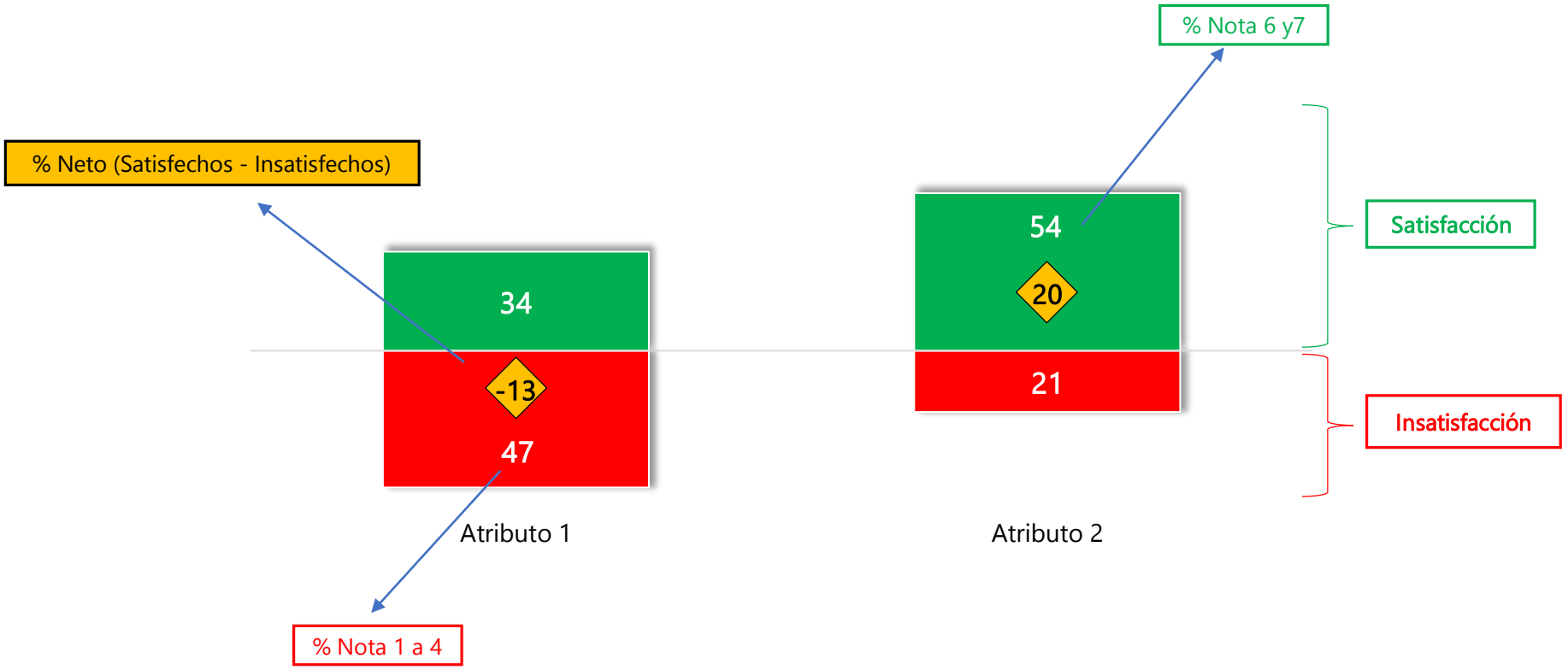
Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio



cadem
www.cadem.cl

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

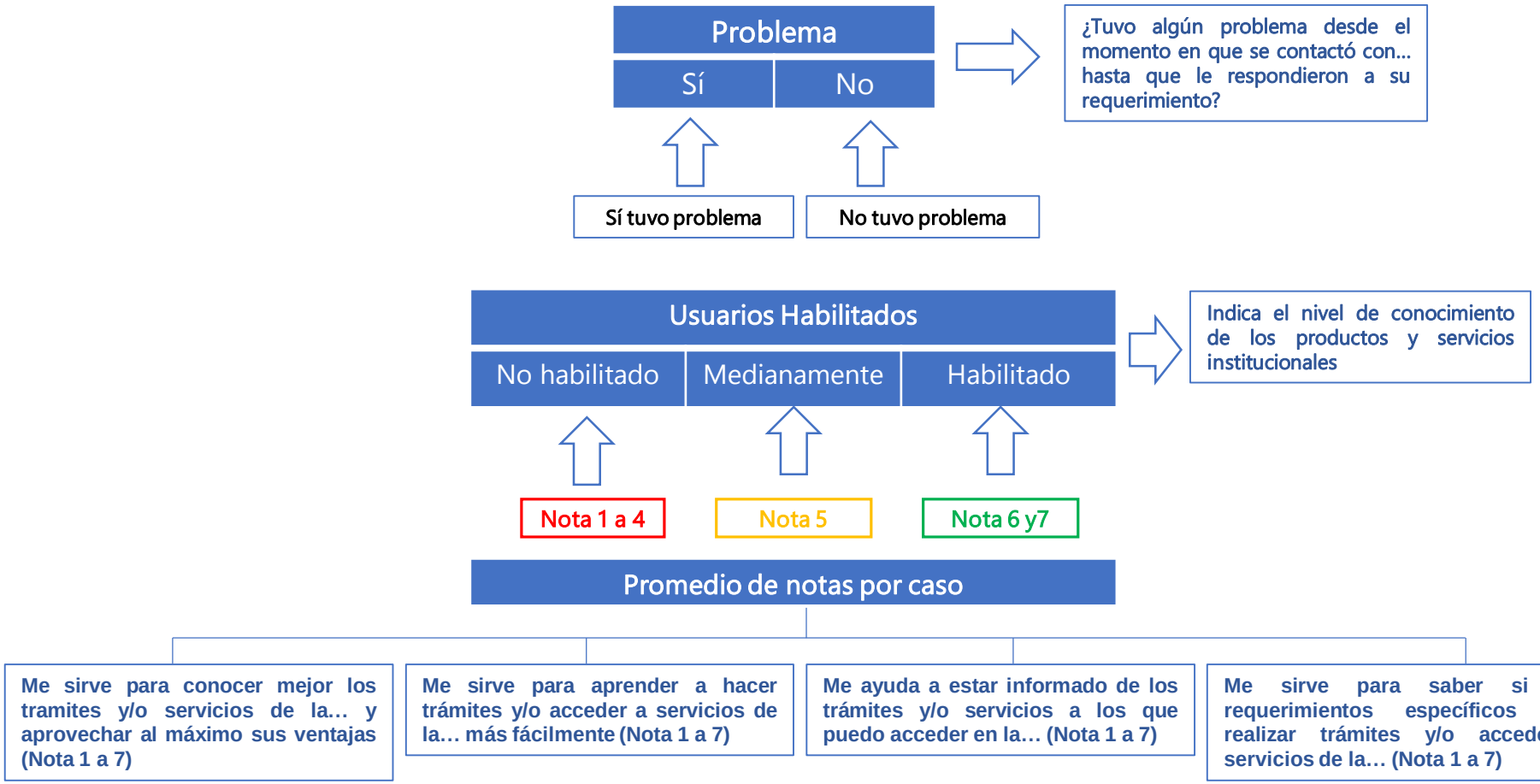
Nomenclatura e Indicadores



* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

cadem
www.cadem.cl

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



cadem
www.cadem.cl

III. METODOLOGÍA

MUESTRA PROYECTO 2019 (TOTAL INSTITUCIONES)

Instituciones	Muestra	Porcentaje
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	5.200	20,7%
Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI)	6.309	25,1%
ChileAtiende Digital	2.670	10,6%
Subsecretaría de Economía	1.140	4,5%
FOSIS	2.462	9,8%
Tesorería General de la República (TGR)	3.597	14,3%
ChileCompra - Compradores	1.510	6,0%
ChileCompra - Proveedores	1.431	5,7%
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	819	3,3%
TOTAL 2019	25.138	100,0%

cadem
www.cadem.cl

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI, Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios ChileCompra – Proveedores.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados en cada institución de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico y/o correo electrónico.
Muestra	:	1.431 casos para ChileCompra - Proveedores.
Error	:	+/- 2,5% 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 (Trámite y Canal).
Fecha de Terreno	:	Desde el 06 de noviembre al 11 de diciembre de 2019.

cadem
www.cadem.cl

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva ChileCompra según tipo de trámite y canal

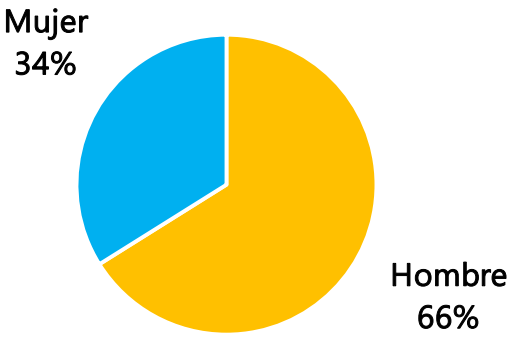
Tipo de Trámite	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Web		Muestra Canal telefónico		Muestra efectiva (total)		Universo
	N	Error	N	Error	n	Error	n	Error	
Atención ciudadana	24	19,4%	-	-	305	5,4%	329	5,2%	4.160
Transacciones en Mercado Público	-	-	1.102	2,9%	-	-	1.102	2,9%	34.307
Total	**24**	**19,4%**	**1.102**	**2,9%**	**305**	**5,4%**	**1.431**	**2,5%**	**38.467**

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para proveedores de ChileCompra.
No se mostrarán resultados para el canal presencial dado el bajo n y alto margen de error.

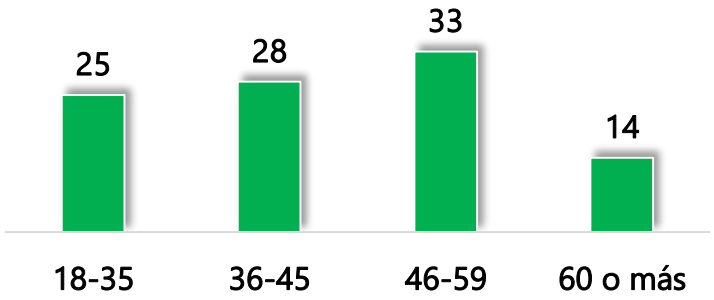
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario de ChileCompra - Proveedores (%)
(Datos ponderados)

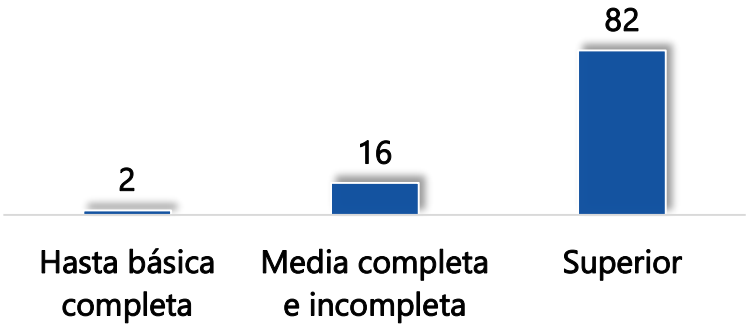
Sexo



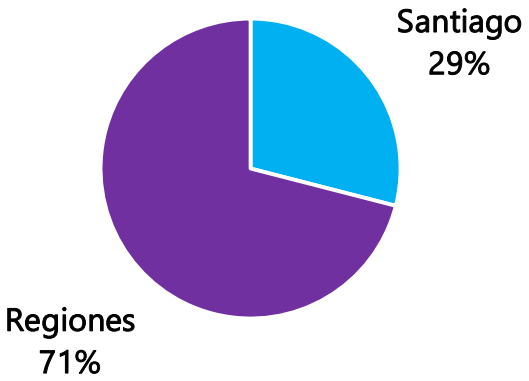
Edad en tramos



Nivel educativo



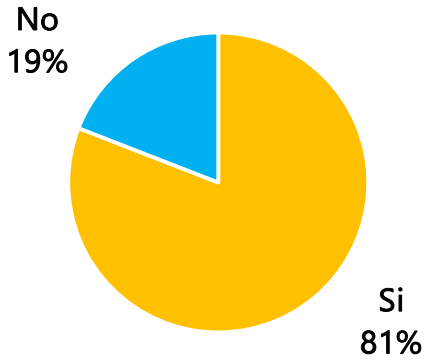
Zona de residencia



cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario de ChileCompra - Proveedores (%)
(Datos ponderados)

Jefatura de hogar



Canal



Trámite

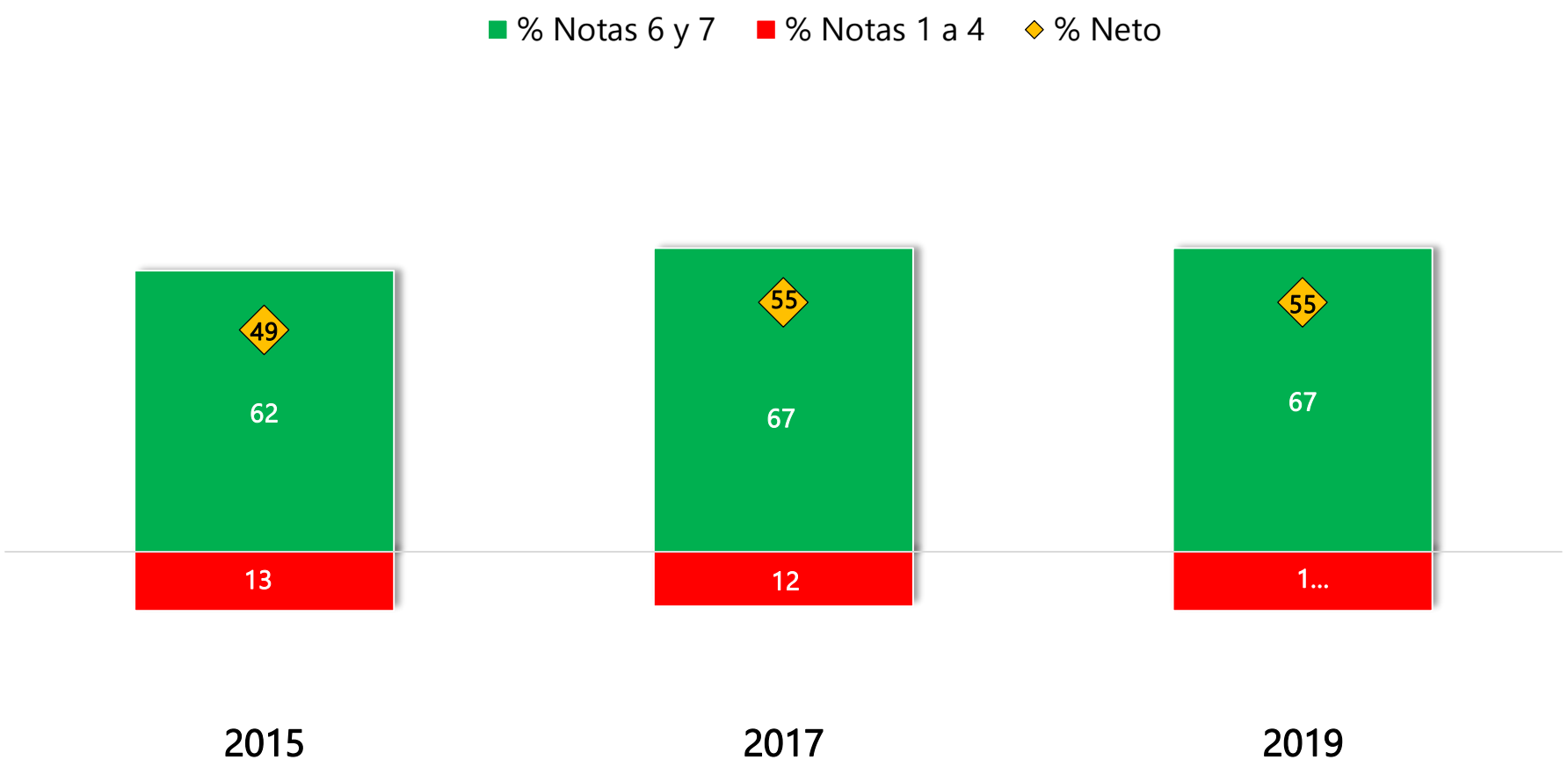


cadem
www.cadem.cl

IV. Resultados para ChileCompra - Proveedores

General institución (%) de ChileCompra (Proveedores)

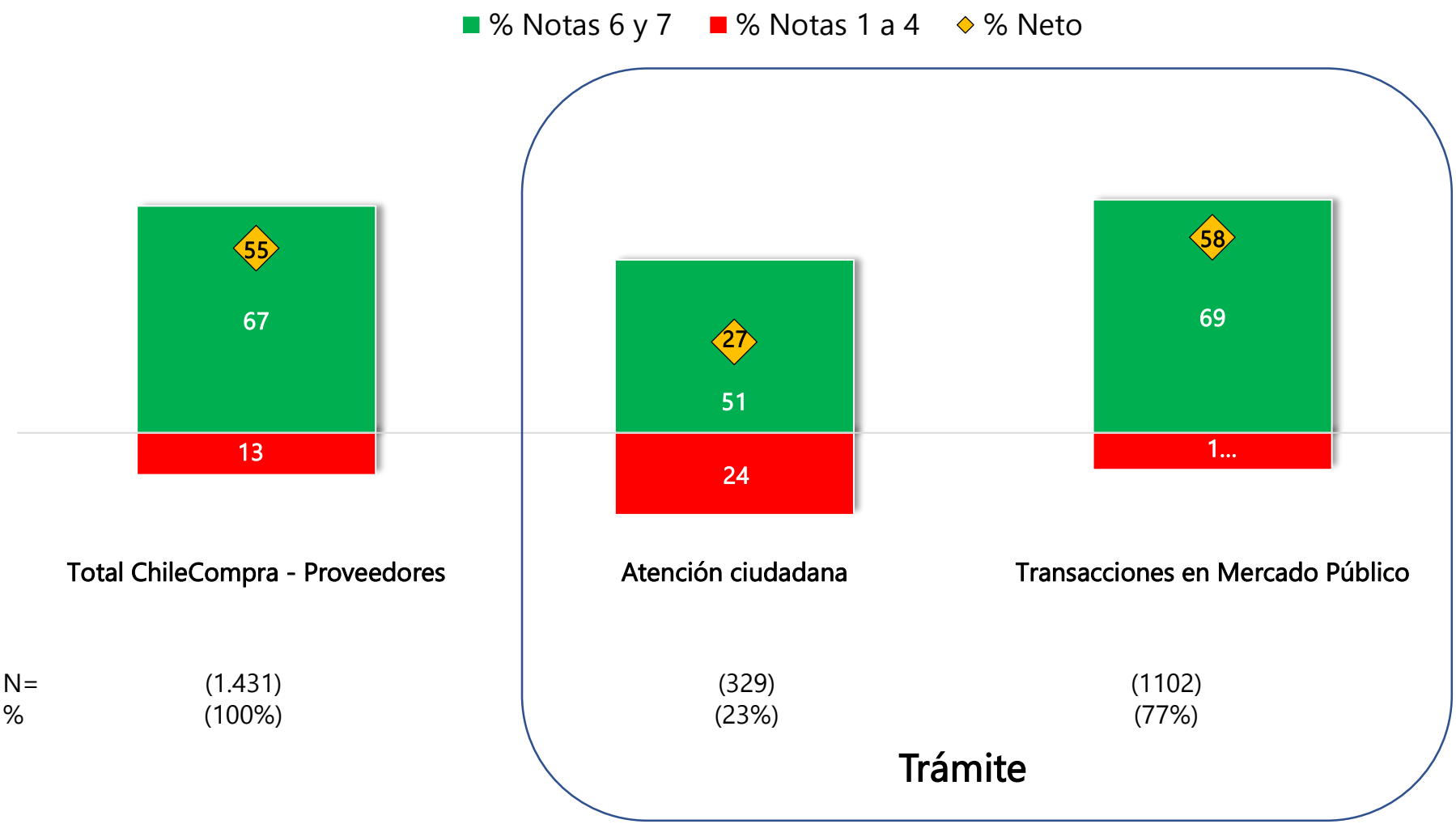
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?



cadem
www.cadem.cl

General institución (%) de ChileCompra (Proveedores) – Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?

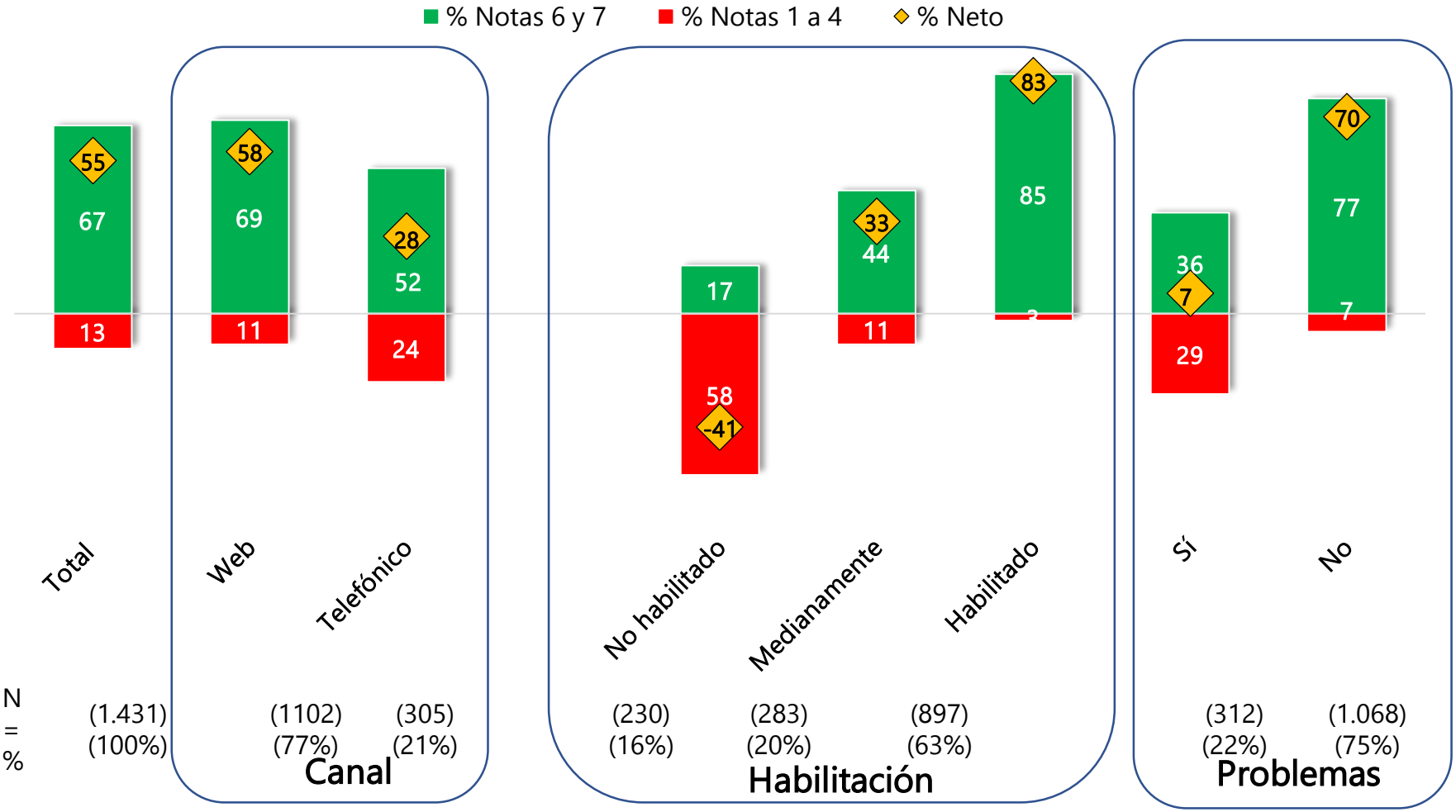


cadem
www.cadem.cl

General institución (%) ChileCompra (Proveedores) – Canal, Habilitación y Problemas

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?

Neto 2015	49	-29	27	76	2	58
Neto 2017*	55					

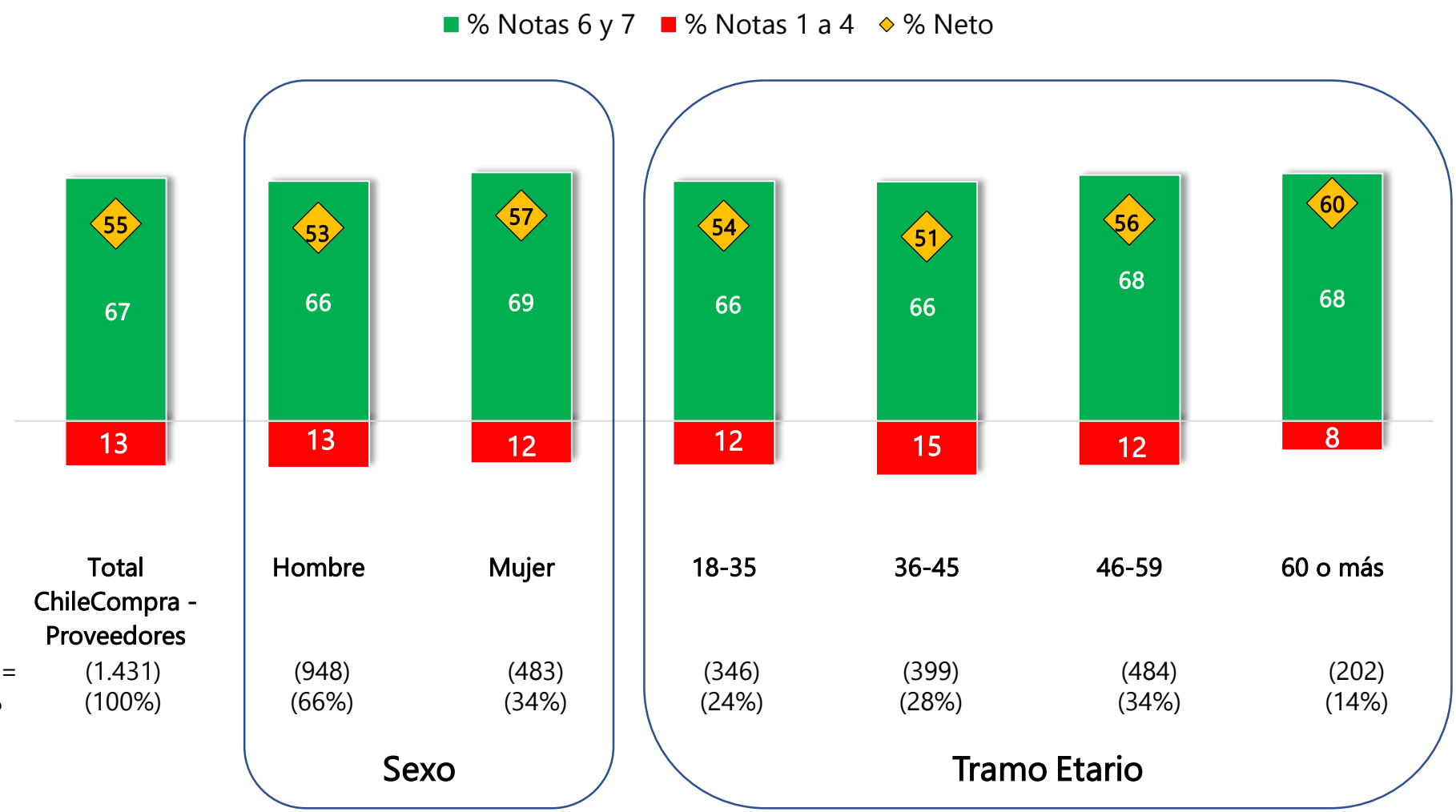


* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia".

cadem
www.cadem.cl

General institución ChileCompra (Proveedores) – Sexo y Tramo Etario

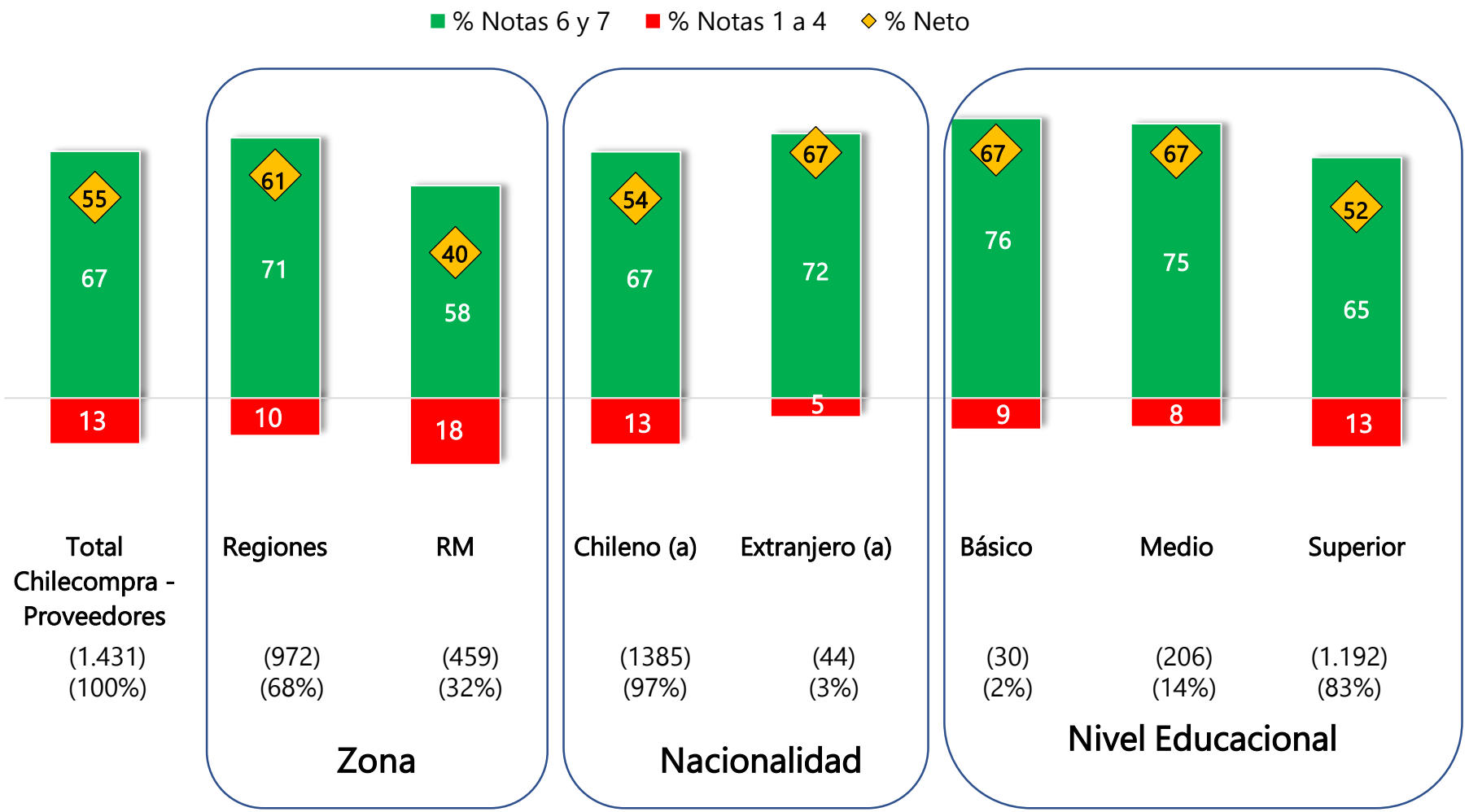
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?



cadem
www.cadem.cl

General institución (%) ChileCompra (Proveedores) – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

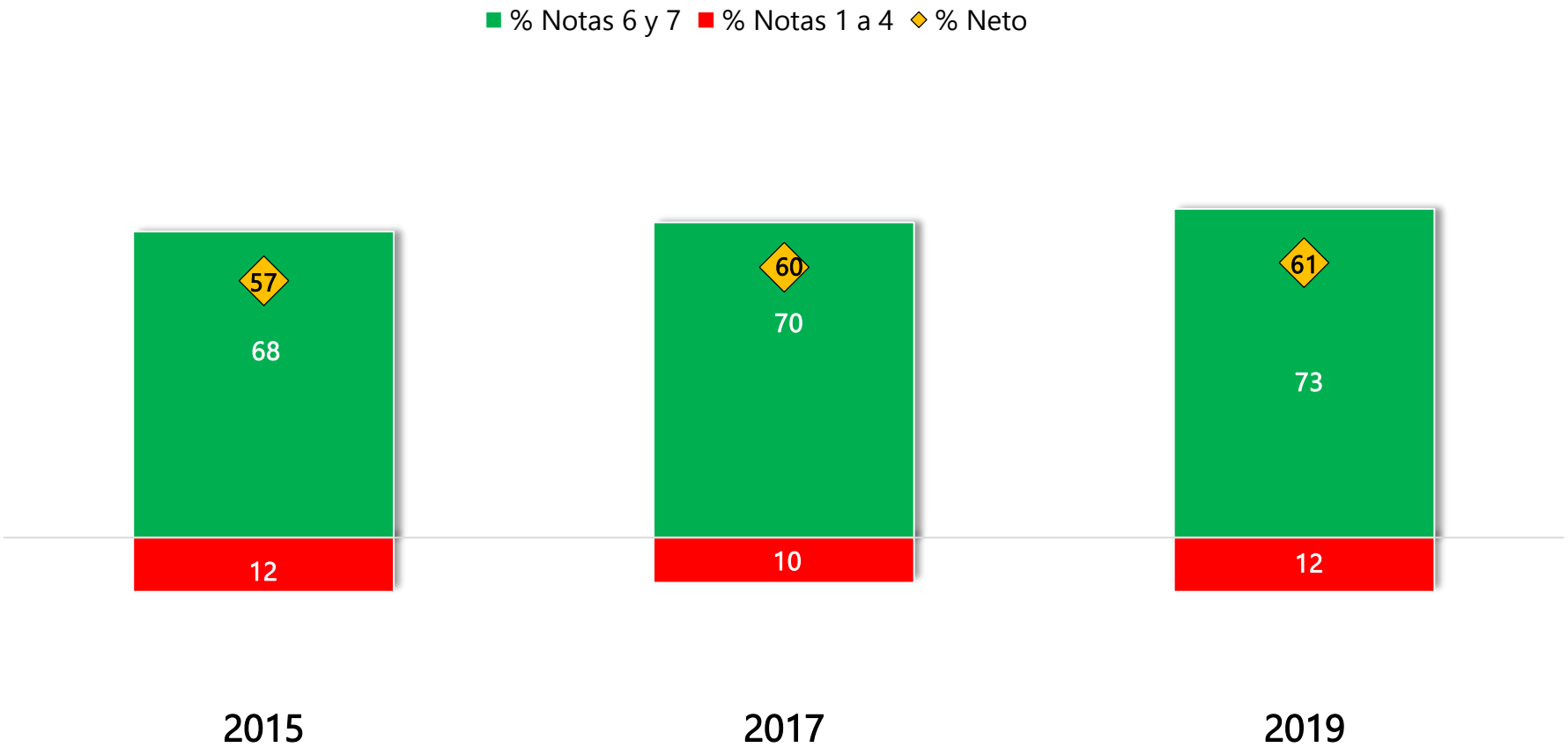
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?



cadem
www.cadem.cl

Última Experiencia (%) ChileCompra (Proveedores)

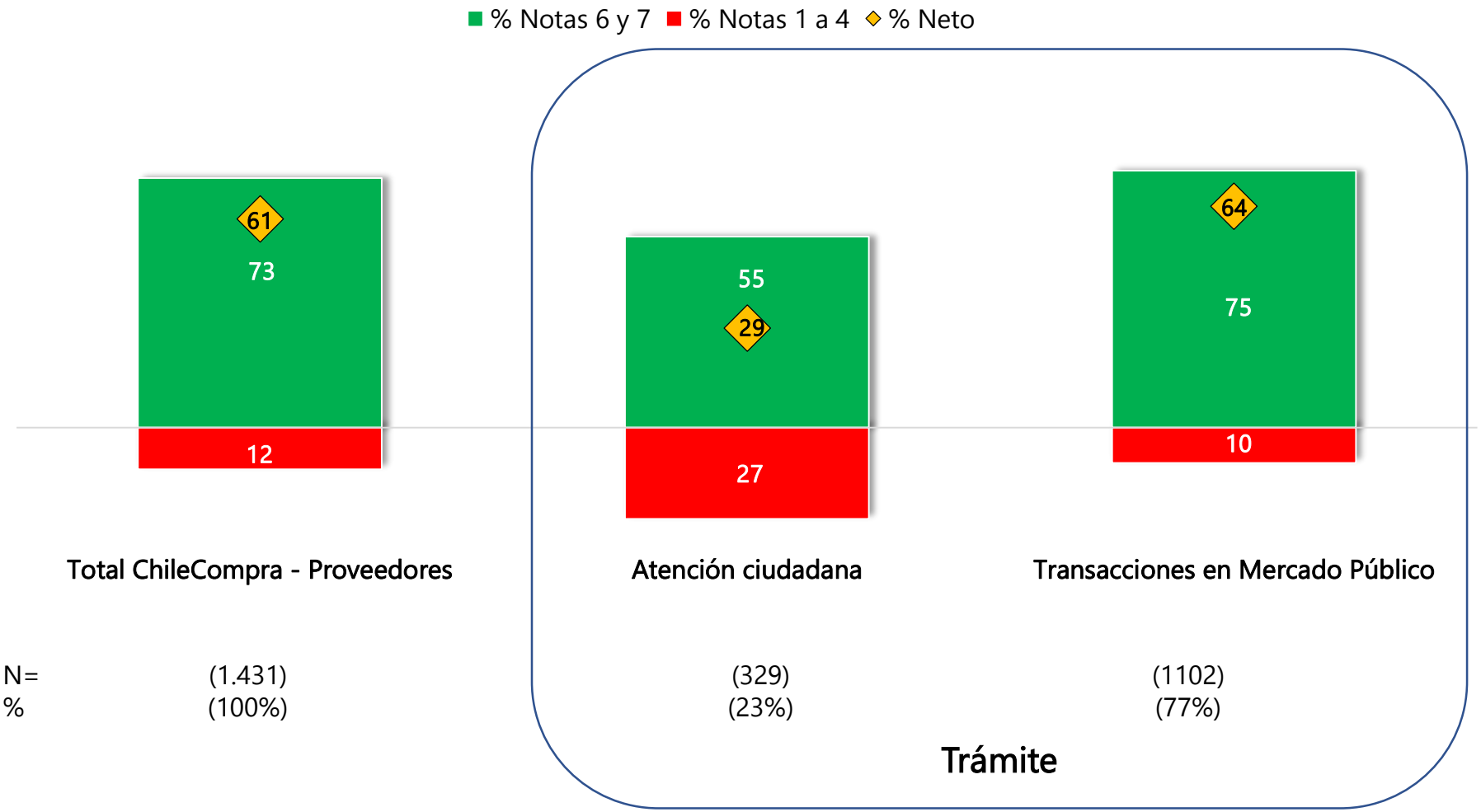
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



cadem
www.cadem.cl

Última Experiencia (%) ChileCompra (Proveedores) – Trámite

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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".

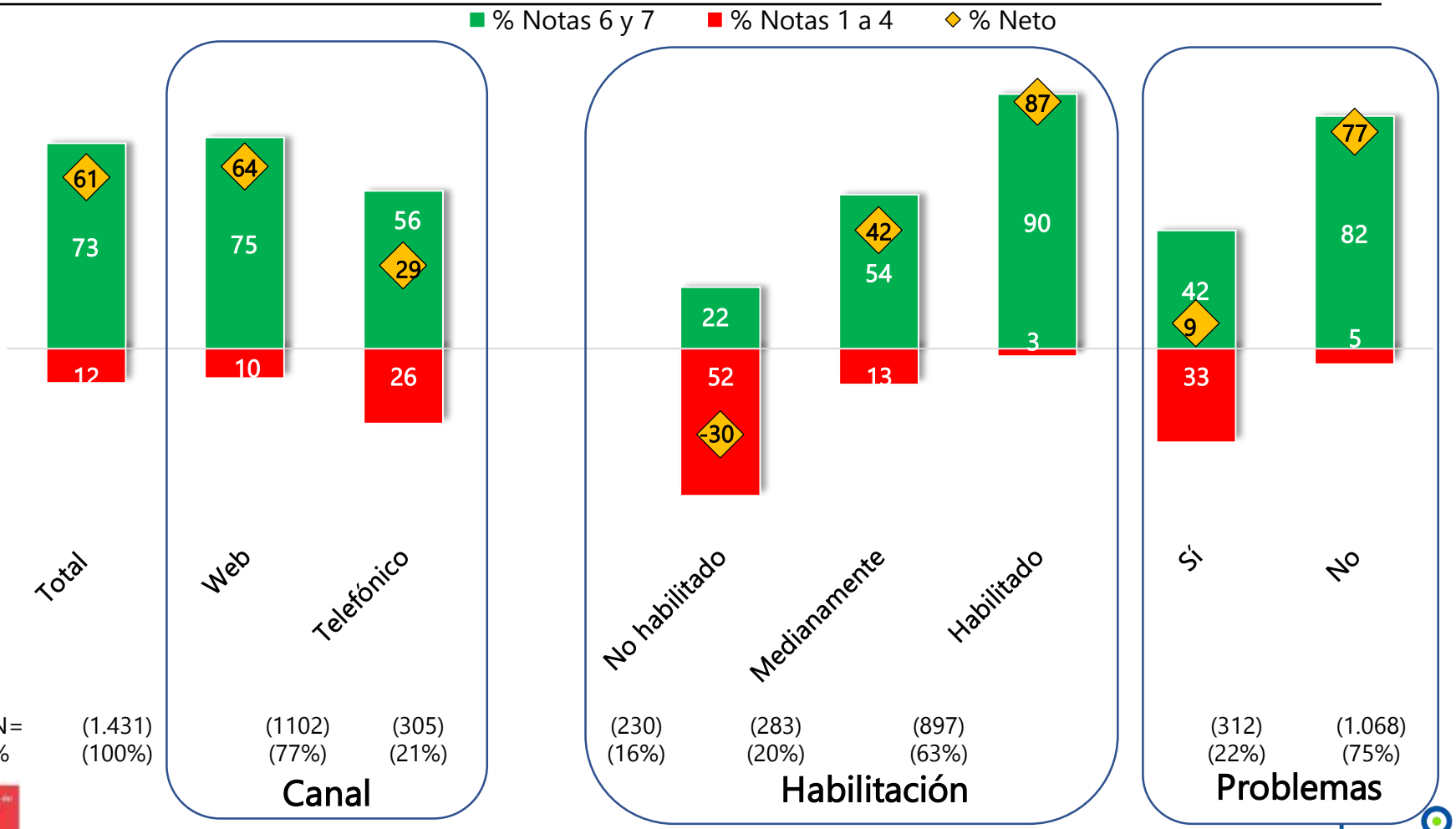


cadem
www.cadem.cl

Última Experiencia (%) ChileCompra (Proveedores) – Canal, Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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".

Neto 2015	57	-20	37	82	4	67
Neto 2017*	60	-17	36	82	18	67

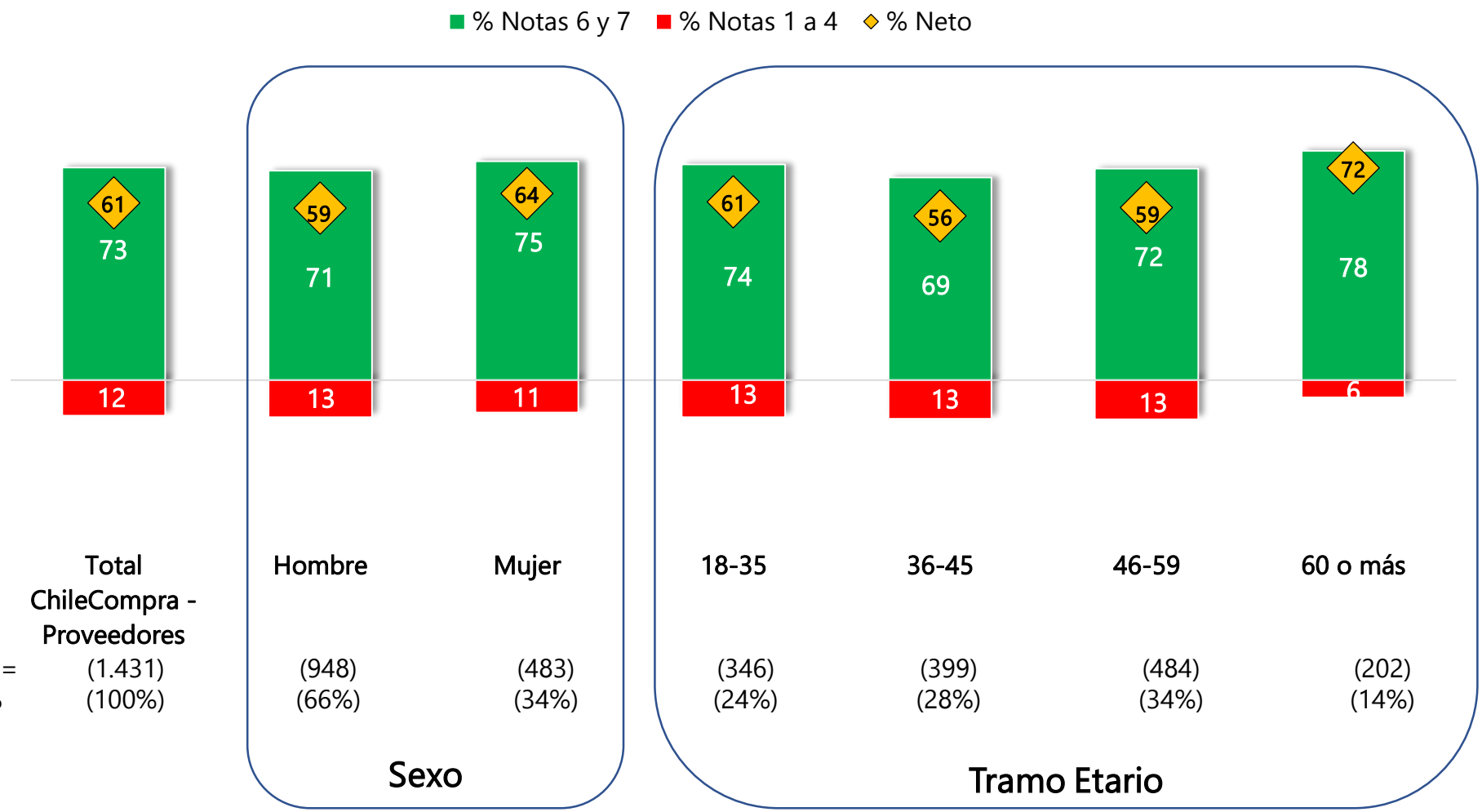


* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia".

cadem
www.cadem.cl

Ultima Experiencia (%) ChileCompra (Proveedores) – Sexo y Tramo Etario

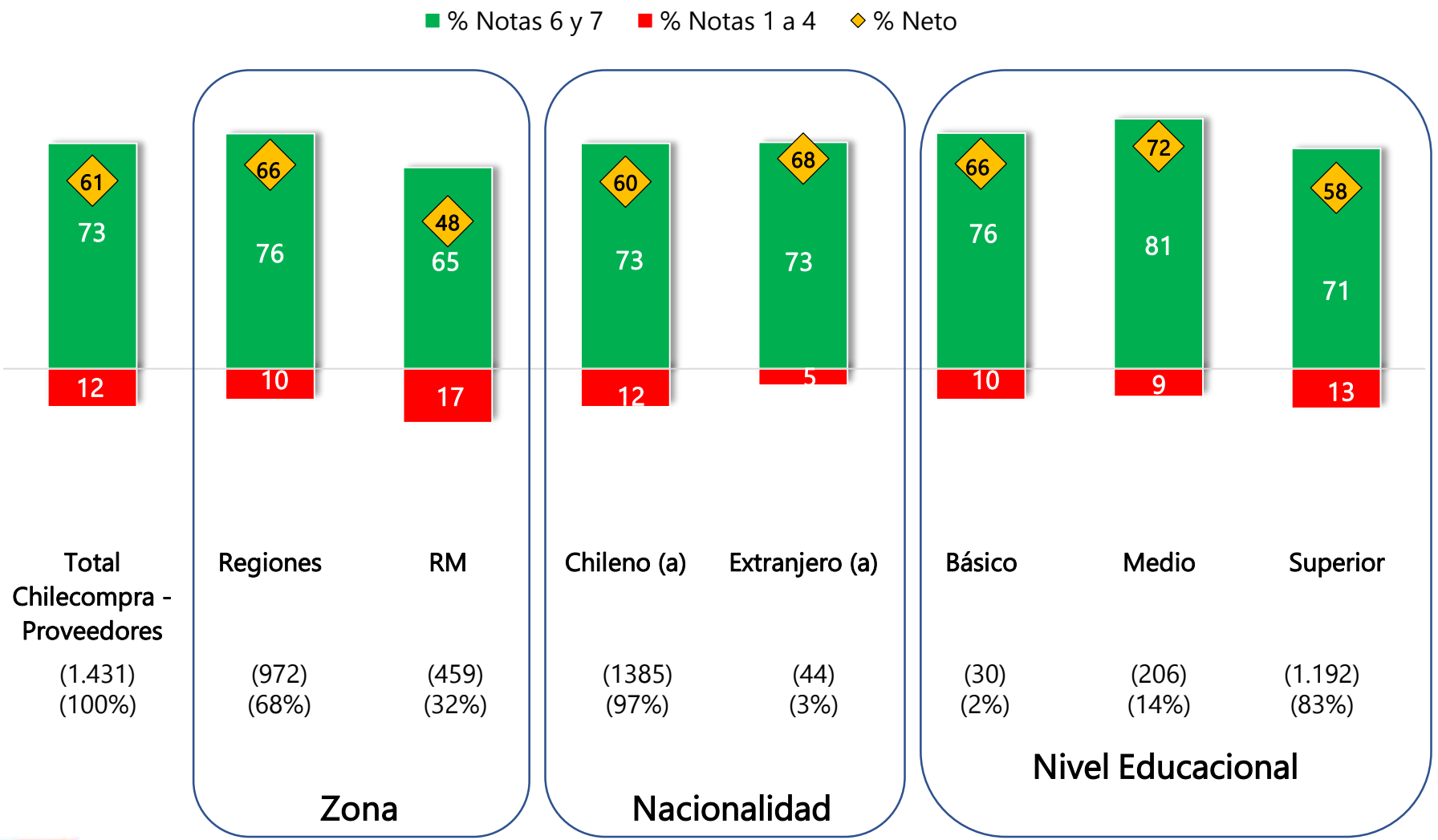
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



cadem
www.cadem.cl

Última Experiencia (%) ChileCompra (Proveedores) – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

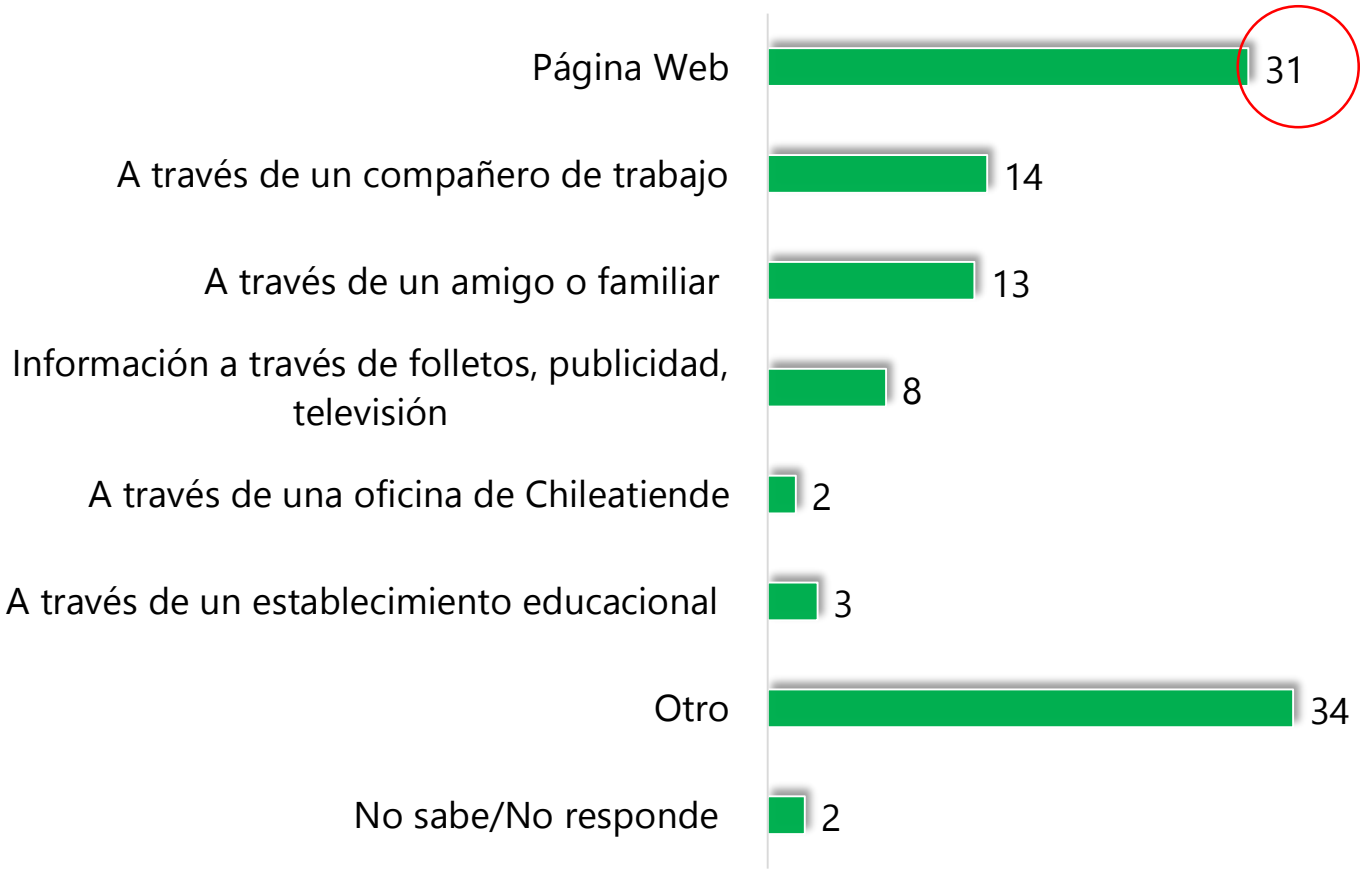
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



cadem
www.cadem.cl

Canales a través de los cuales se enteró de ChileCompra (Proveedores) (%)

¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de ChileCompra?



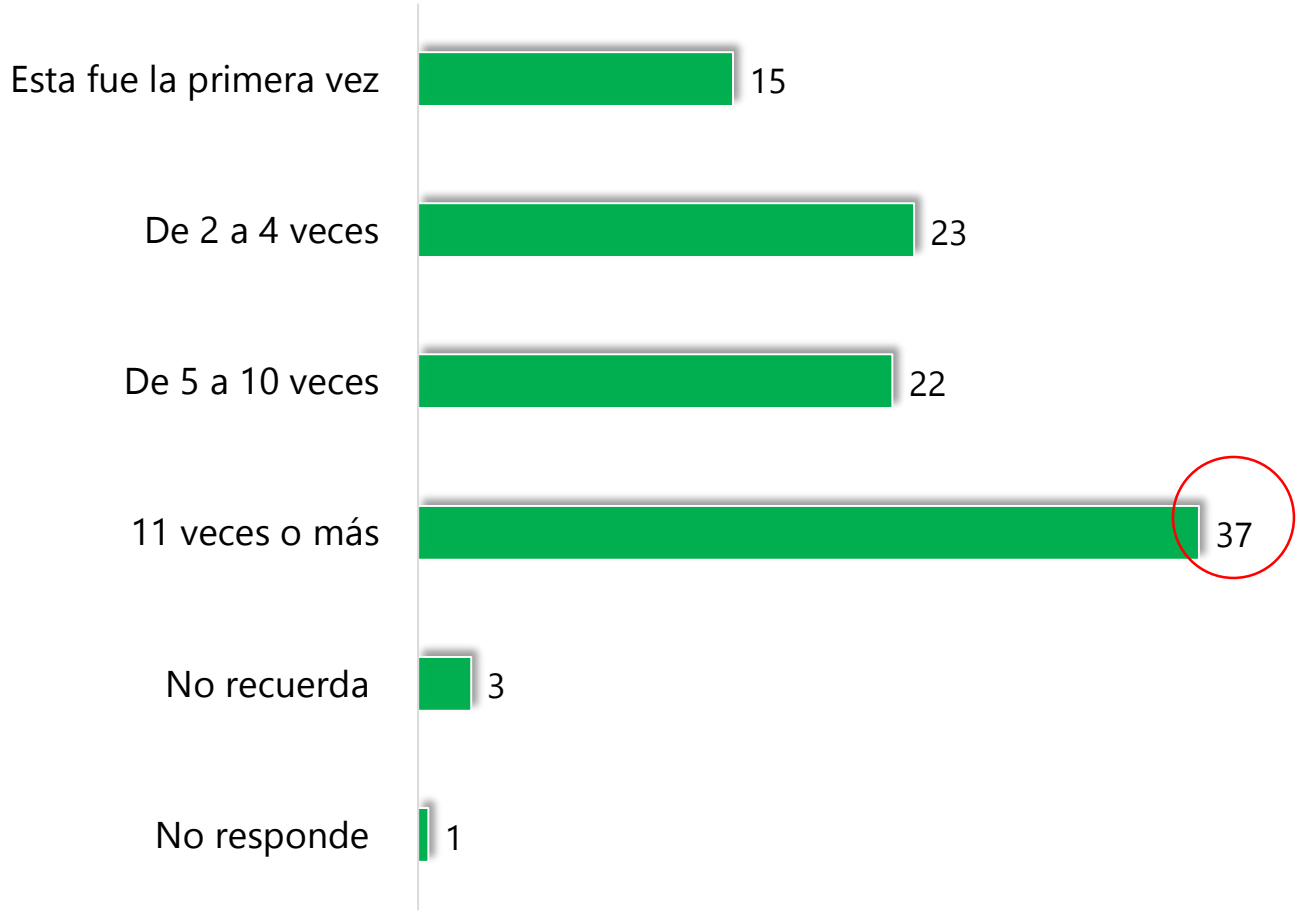
Nota: Respuesta múltiple.

N= 1.431

cadem
www.cadem.cl

Intensidad del usuario ChileCompra (Proveedores) (%)

Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado venta o participado de una licitación en ChileCompra?

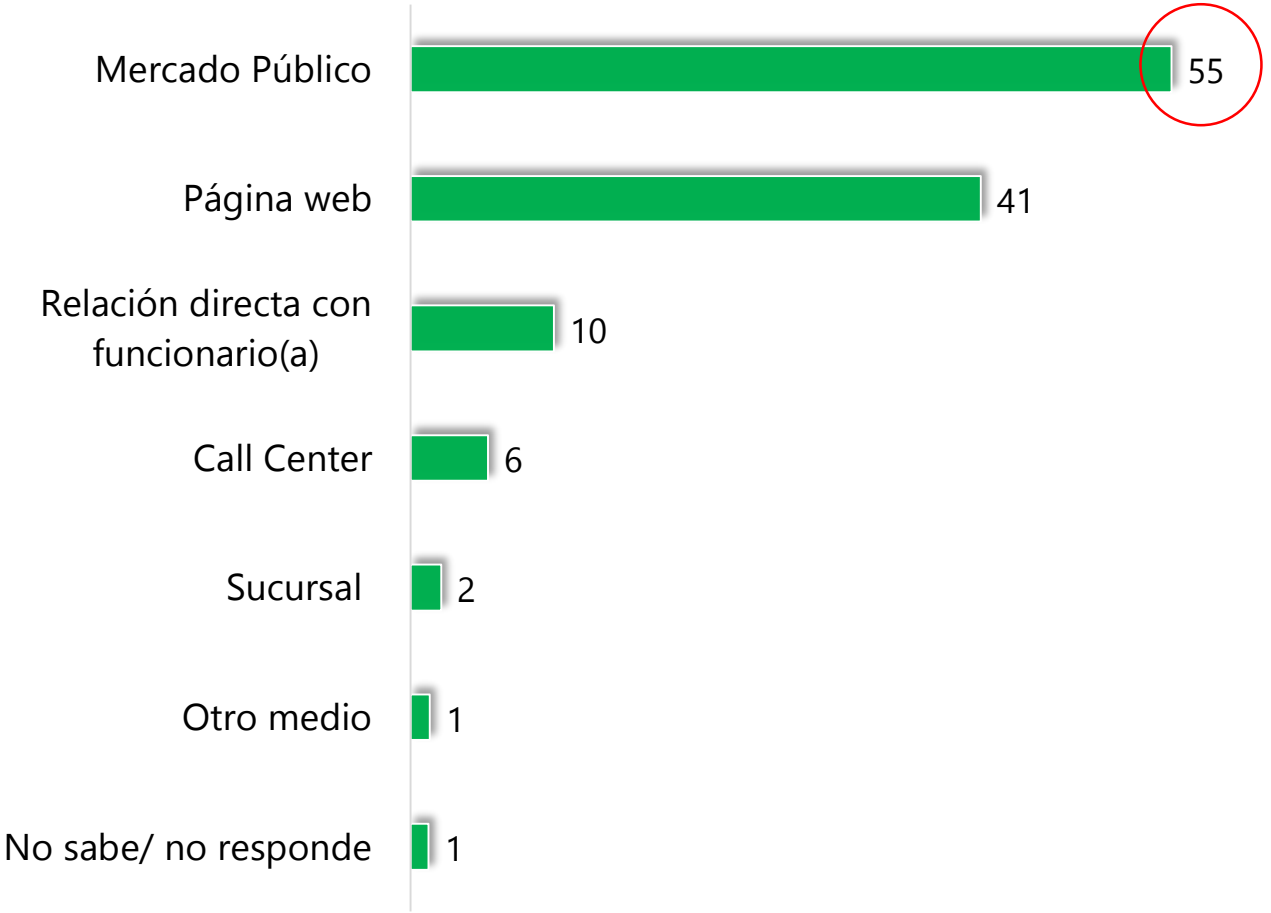


N= 1.431

cadem
www.cadem.cl

Último requerimiento en ChileCompra (Proveedores): Canal (%)

Pensando ahora en la última vez realizó una venta o participó de una licitación en ChileCompra (en los últimos tres meses), ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?



Nota: Respuesta múltiple.

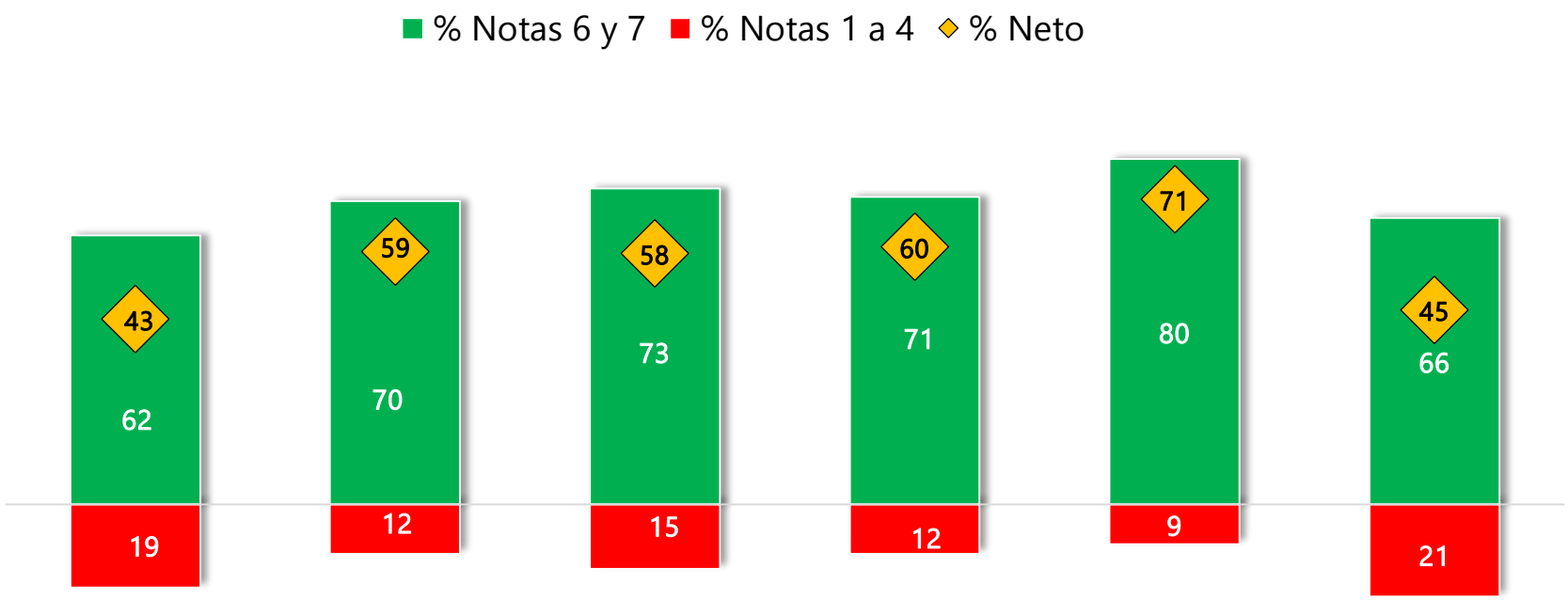
N= 1.431

cadem
www.cadem.cl

Satisfacción con el servicio en Canales: ChileCompra (Proveedores) (%)

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

Neto 2015	57	61	61	63	63
Neto 2017	67	64	30	63	45



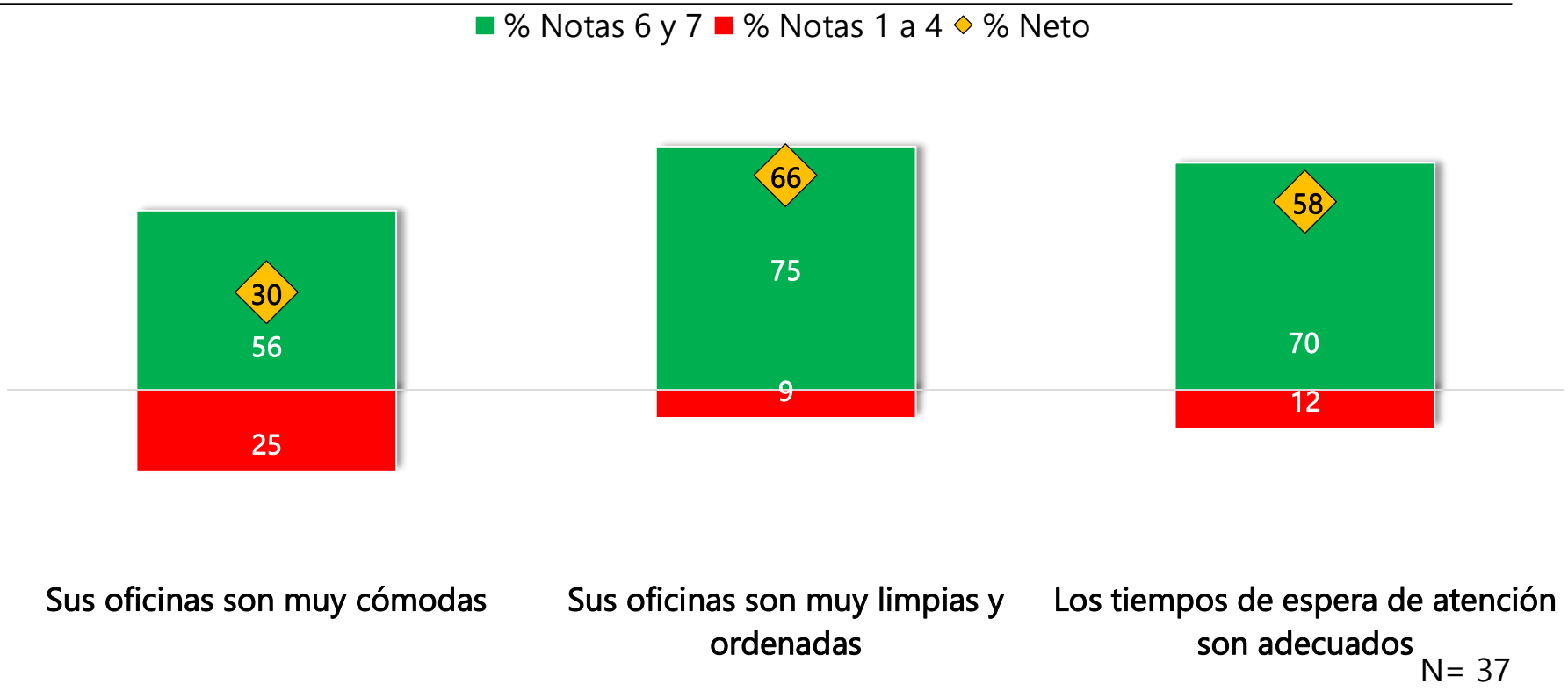
	Call Center	Página Web	Sucursal	Mercado Público	Relación directa con funcionario(a)	Otros
N=	(98)	(586)	(37)	(802)	(135)	(19)

cadem
www.cadem.cl

Evaluación de Sucursal ChileCompra (Proveedores) (%)

Pensando en la última visita a la Oficina de ChileCompra, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? Por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo".

Neto 2015	9	32
Neto 2017	25	35



N= 37

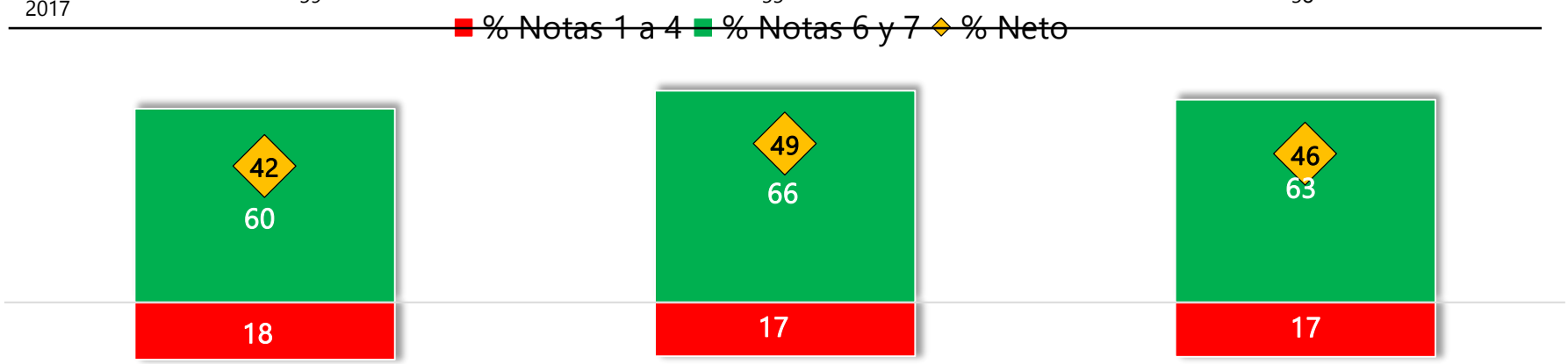
Nota: Solo quienes usaron Sucursal.

cadem
www.cadem.cl

Evaluación Específica Experiencia: ChileCompra (Proveedores) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó una venta o participó de una licitación en ChileCompra? 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 la venta/llamado a licitación que requería en ChileCompra	Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi venta/llamado a licitación	Para realizar mi venta/llamado a licitación en ChileCompra, los pasos a seguir son muy claros
Neto 2015	55	52	52
Neto 2017	59	55	58



Facilidad

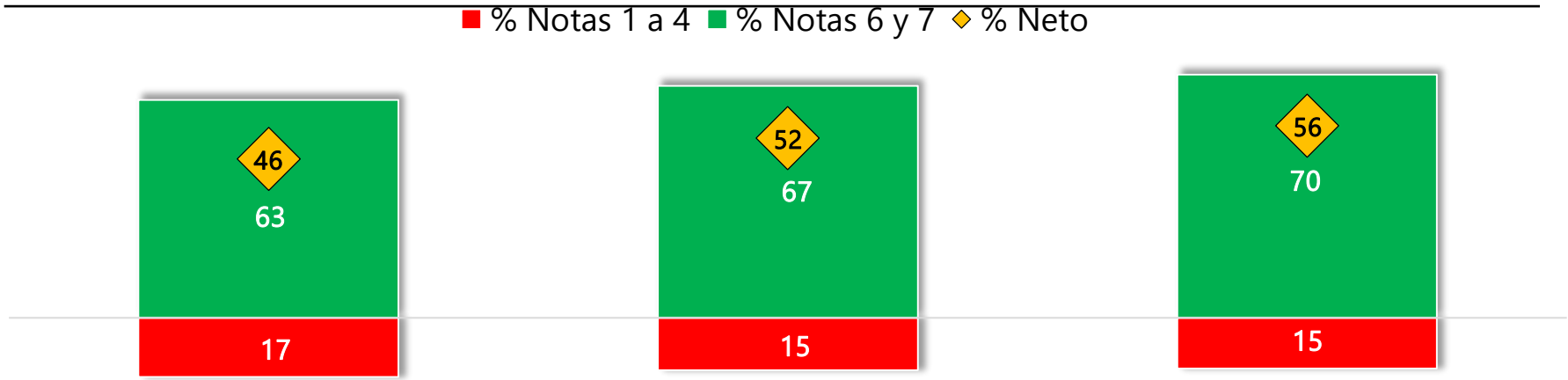
N= 1.431

cadem
www.cadem.cl

Evaluación Específica Experiencia: ChileCompra (Proveedores) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó una venta o participó de una licitación en ChileCompra? 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?

Neto 2015	56	60
Neto 2017	59	59



La información que me entregaron para hacer mi venta/llamado a licitación fue muy fácil de entender

La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi venta/llamado a licitación

La información que me entregaron sobre el resultado de mi venta/llamado a licitación fue suficiente para mí.

Resolutividad

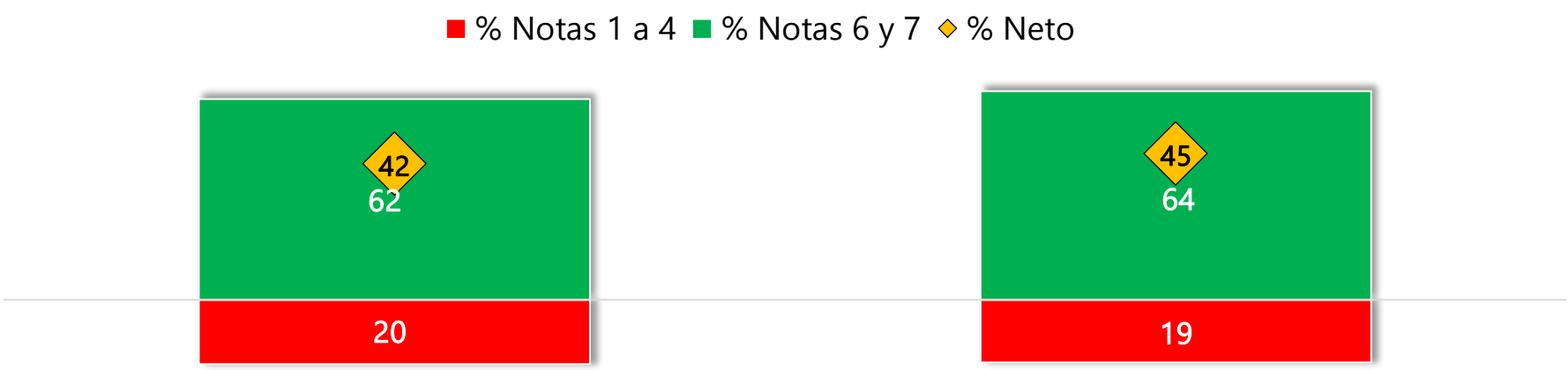
N= 1.431

cadem
www.cadem.cl

Evaluación Específica Experiencia: ChileCompra (Proveedores) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó una venta o participó de una licitación en ChileCompra? 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?

Neto 2015	59
Neto 2017	61



En ChileCompra me explicaron bien el resultado de mi venta/llamado a licitación

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de ChileCompra

Agrado

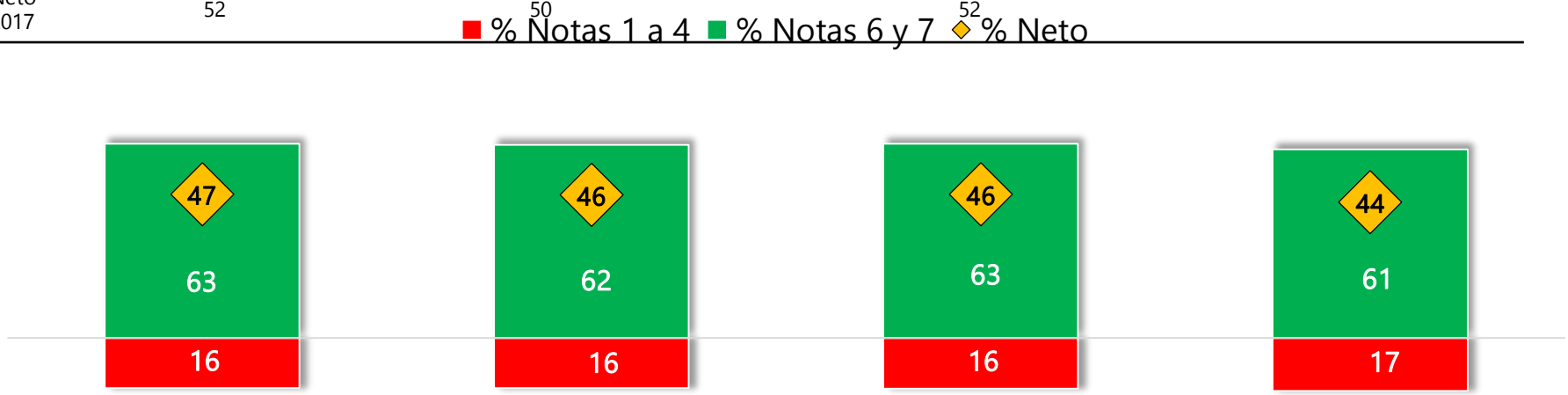
N= 1.431

cadem
www.cadem.cl

Habilitación: ChileCompra (Proveedores) (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido en ChileCompra (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…?

Neto 2015	45	45	49
Neto 2017	52	50	52



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

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

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

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

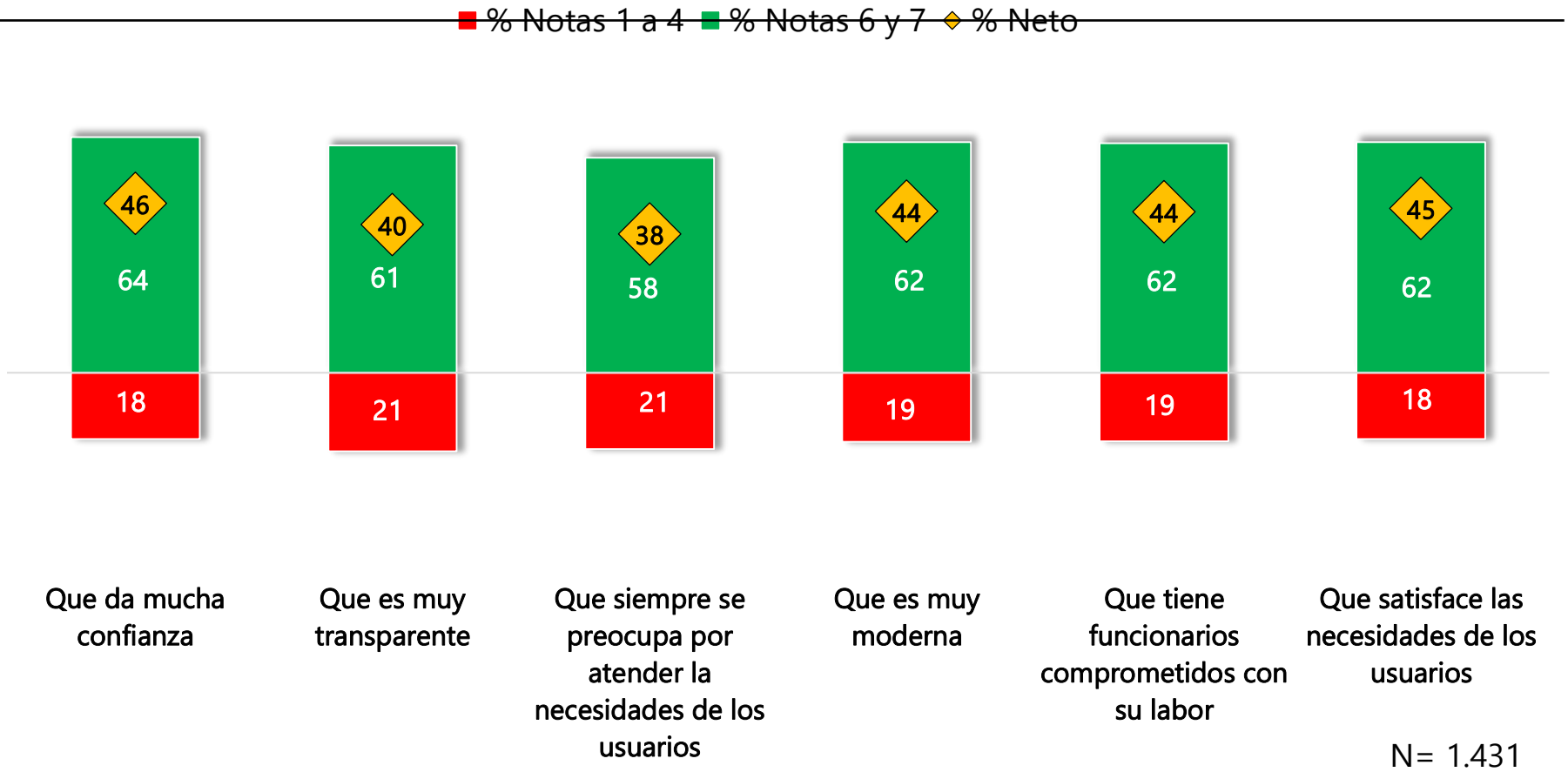
N= 1.431

cadem
www.cadem.cl

Imagen Institucional: ChileCompra (Proveedores) (%)

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

Neto 2015	38	33	41	50
Neto 2017	53	47	47	56

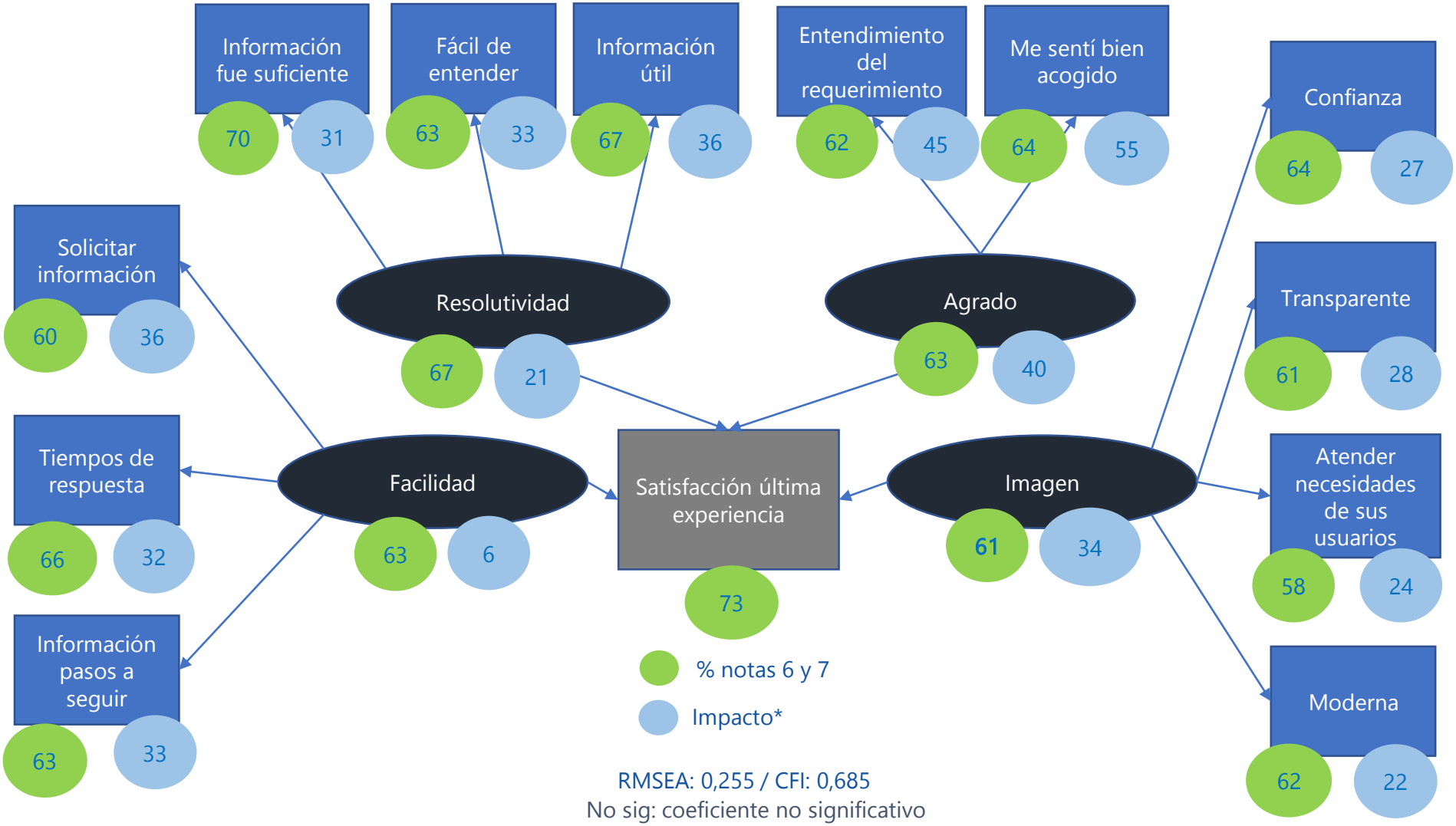


N= 1.431

cadem
www.cadem.cl

Modelo de Experiencia + Imagen SERNAC

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,255 / CFI: 0,685

No sig: coeficiente no significativo

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

cadem
www.cadem.cl

Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

INFORMACIÓN ÚTIL	
Utilidad de la información	
Nota 1 a 4	2,2%
Nota 6 a 7	97,8%

TIEMPO DE RESPUESTA	
Satisfacción con el tiempo de respuesta al requerimiento	
Nota 1 a 4	0,5%
Nota 6 a 7	99,5%

CLARIDAD	
Claridad en los pasos a seguir	
Nota 1 a 4	0,2%
Nota 6 a 7	99,8%

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en ChileCompra - proveedores?

NIVEL 1: Utilidad de la información

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es percepción de que la información entregada fue útil para el usuario. Dentro de este grupo, aproximadamente el 98% califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Tiempos de respuesta.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si quedaron satisfechos con los tiempos de respuesta a sus requerimientos. Entre los usuarios que consideran que la información fue útil, los que quedaron satisfechos con los tiempos de respuesta se encuentran satisfechos en un 99,5% con la última experiencia.

NIVEL 3: Claridad.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si percibieron que los pasos a seguir para realizar sus trámites fueron claros. Entre los usuarios que consideran que la información fue "útil", que quedaron satisfechos con los tiempos de respuesta, y que tienen claridad sobre los pasos a seguir, prácticamente el 100% -aproximadamente- se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

La insatisfacción con la utilidad de la información entregada para la realización de sus trámites es lo que determina mayor insatisfacción general.

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DENTRO DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

Resultados ChileCompra - Proveedores

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DENTRO DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

Resultados ChileCompra – Proveedores

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Cadem

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Víctor Solervicens.
Martín Schuster
Javier Torres

Contraparte institucional:
Natalie González
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

I. OBJETIVOS

"Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización"

- Construir marcos muestrales estandarizados para cada una de las instituciones.
- Complementar el modelo de medición actual (instrumento), con aquellas dimensiones y atributos pertinentes a los nuevos modelos de gobernanza que la literatura vigente registra.
- Describir el modelo de atención de los usuarios del servicio, identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos, y todos aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables clave, expectativas y experiencias de los usuarios.
- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.
- Involucrar a los actores responsables de cada una de las entidades, de forma que los resultados del estudio puedan ser insumos efectivos para la gestión, a través de un programa de talleres.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

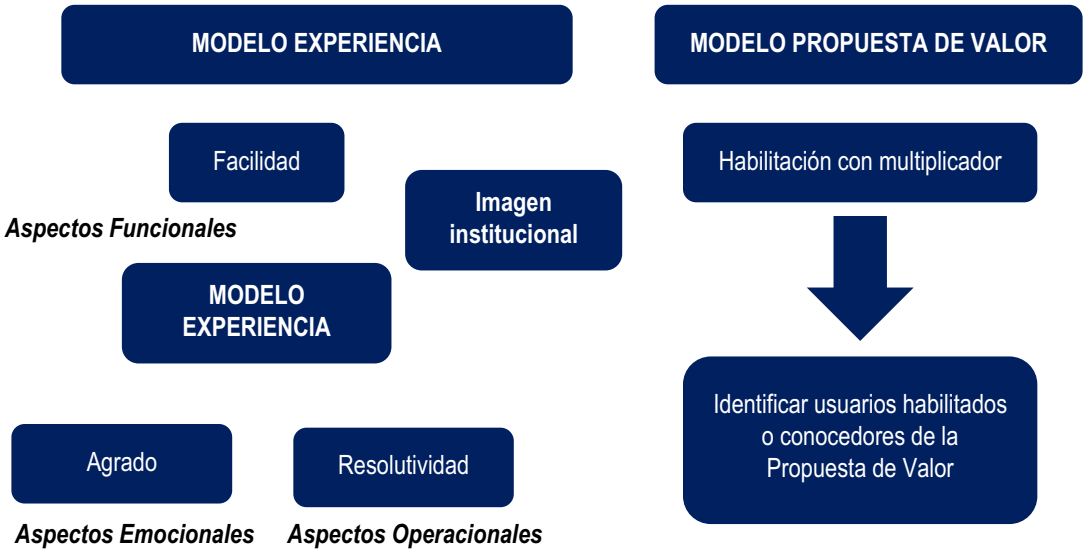
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 ChileCompra – Proveedores.

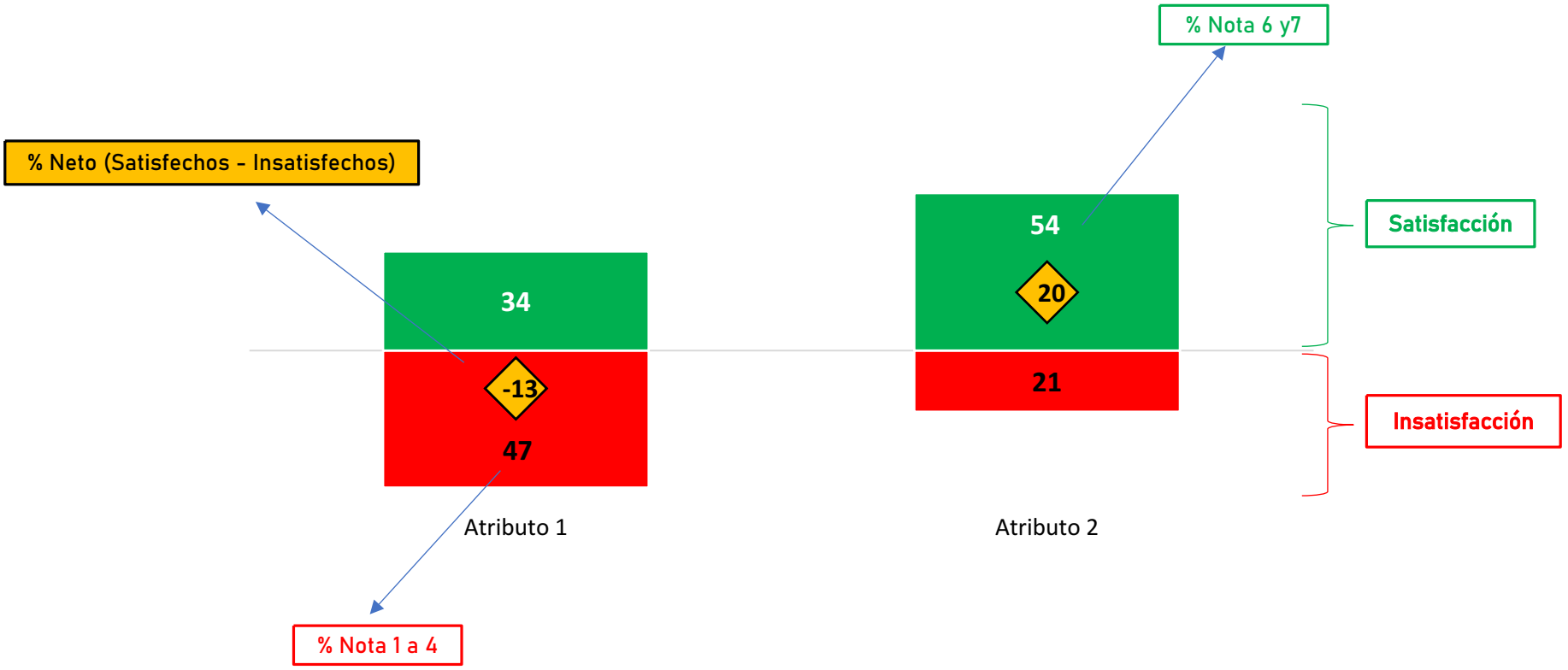
El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas en esta consultoría. Los resultados presentados buscan retroalimentar estos modelos.

Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio



Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

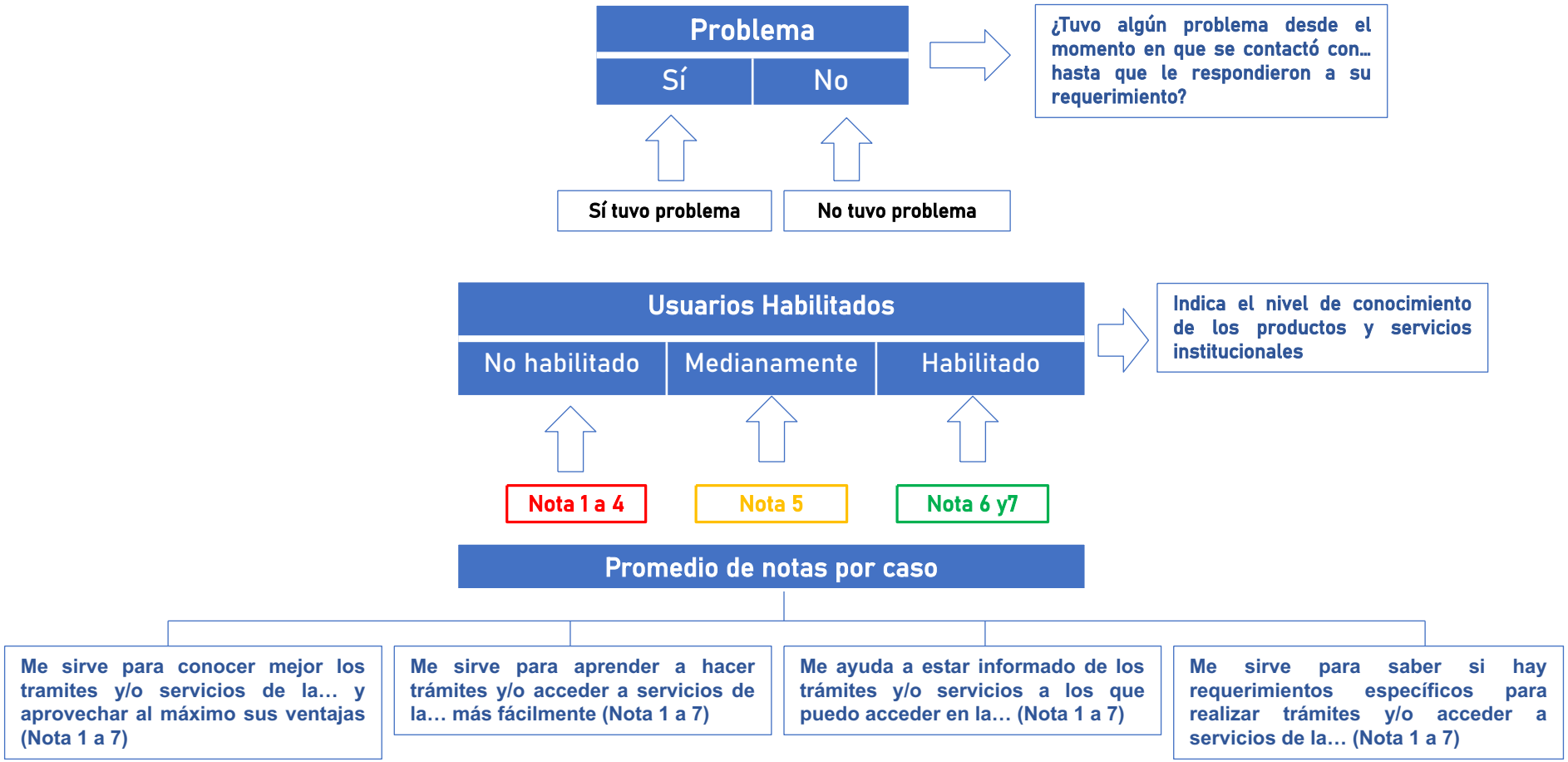
Nomenclatura e Indicadores



* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



III. METODOLOGÍA

MUESTRA PROYECTO 2019 (TOTAL INSTITUCIONES)

Instituciones	Muestra	Porcentaje
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	5.200	20,7%
Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI)	6.309	25,1%
ChileAtiende Digital	2.670	10,6%
Subsecretaría de Economía	1.140	4,5%
FOSIS	2.462	9,8%
Tesorería General de la República (TGR)	3.597	14,3%
ChileCompra - Compradores	1.510	6,0%
ChileCompra - Proveedores	1.431	5,7%
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	819	3,3%
TOTAL 2019	25.138	100,0%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI, Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios ChileCompra – Proveedores.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados en cada institución de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico y/o correo electrónico.
Muestra	:	1.431 casos para ChileCompra - Proveedores.
Error	:	+/- 2,5% 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 (Trámite y Canal).
Fecha de Terreno	:	Desde el 06 de noviembre al 11 de diciembre de 2019.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva ChileCompra según tipo de trámite y canal

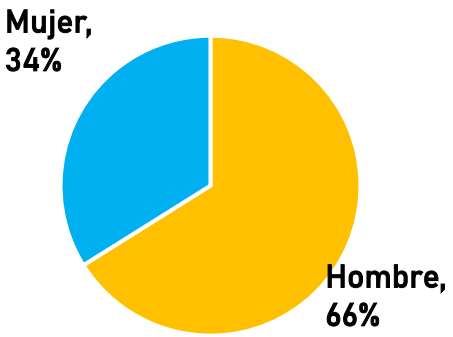
Tipo de Trámite	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Web		Muestra Canal telefónico		Muestra efectiva (total)		Universo
	N	Error	N	Error	n	Error	n	Error	
Atención ciudadana	24	19,4%	-	-	305	5,4%	329	5,2%	4.160
Transacciones en Mercado Público	-	-	1.102	2,9%	-	-	1.102	2,9%	34.307
Total	**24**	**19,4%**	**1.102**	**2,9%**	**305**	**5,4%**	**1.431**	**2,5%**	**38.467**

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para proveedores de ChileCompra.
No se mostrarán resultados para el canal presencial dado el bajo n y alto margen de error.

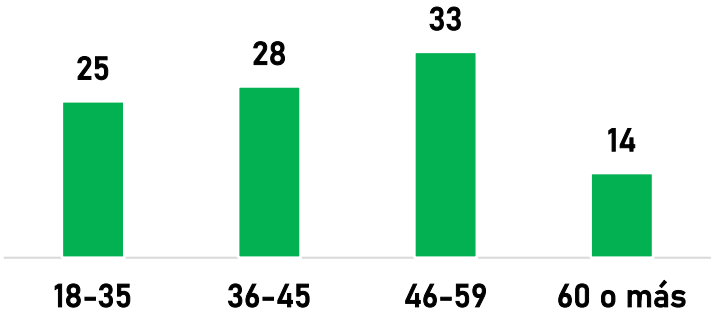
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario de ChileCompra - Proveedores (%)
(Datos ponderados)

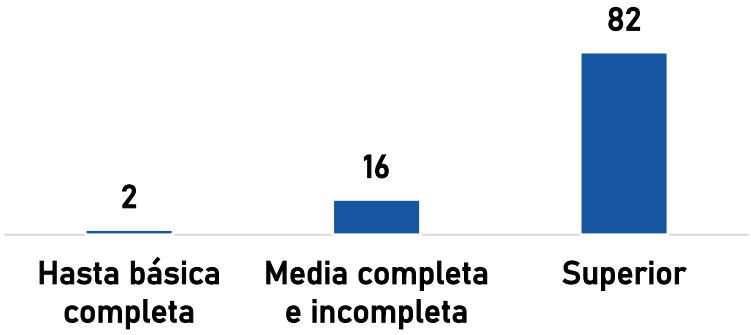
Sexo



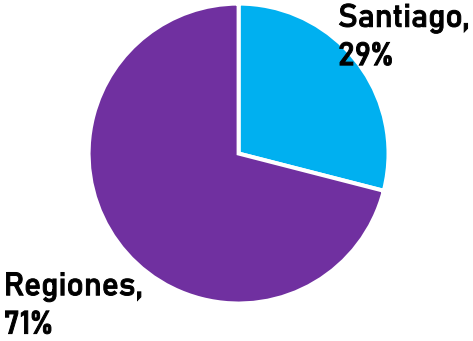
Edad en tramos



Nivel educativo



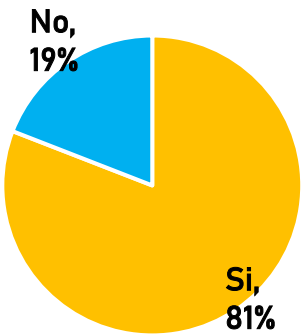
Zona de residencia



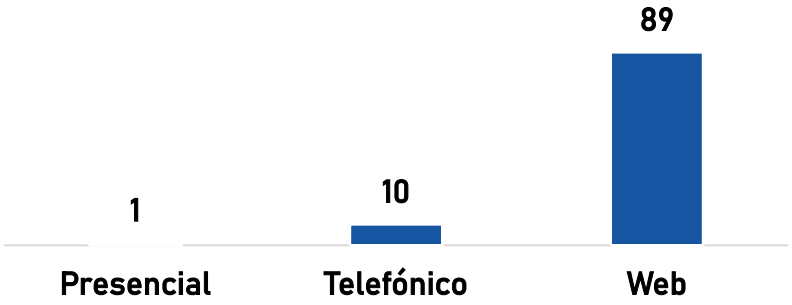
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario de ChileCompra - Proveedores (%)
(Datos ponderados)

Jefatura de hogar



Canal



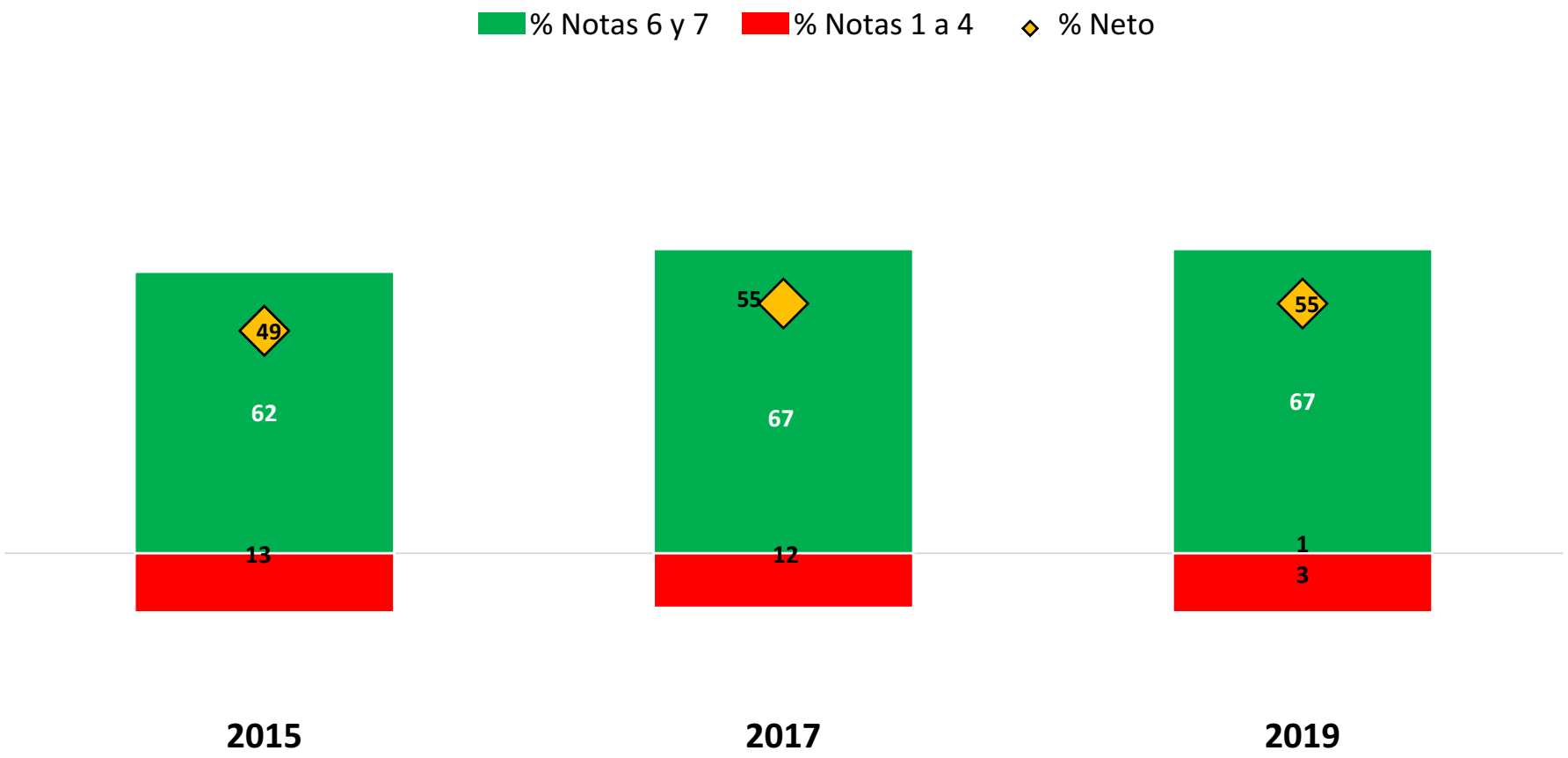
Trámite



IV. Resultados para ChileCompra – Proveedores

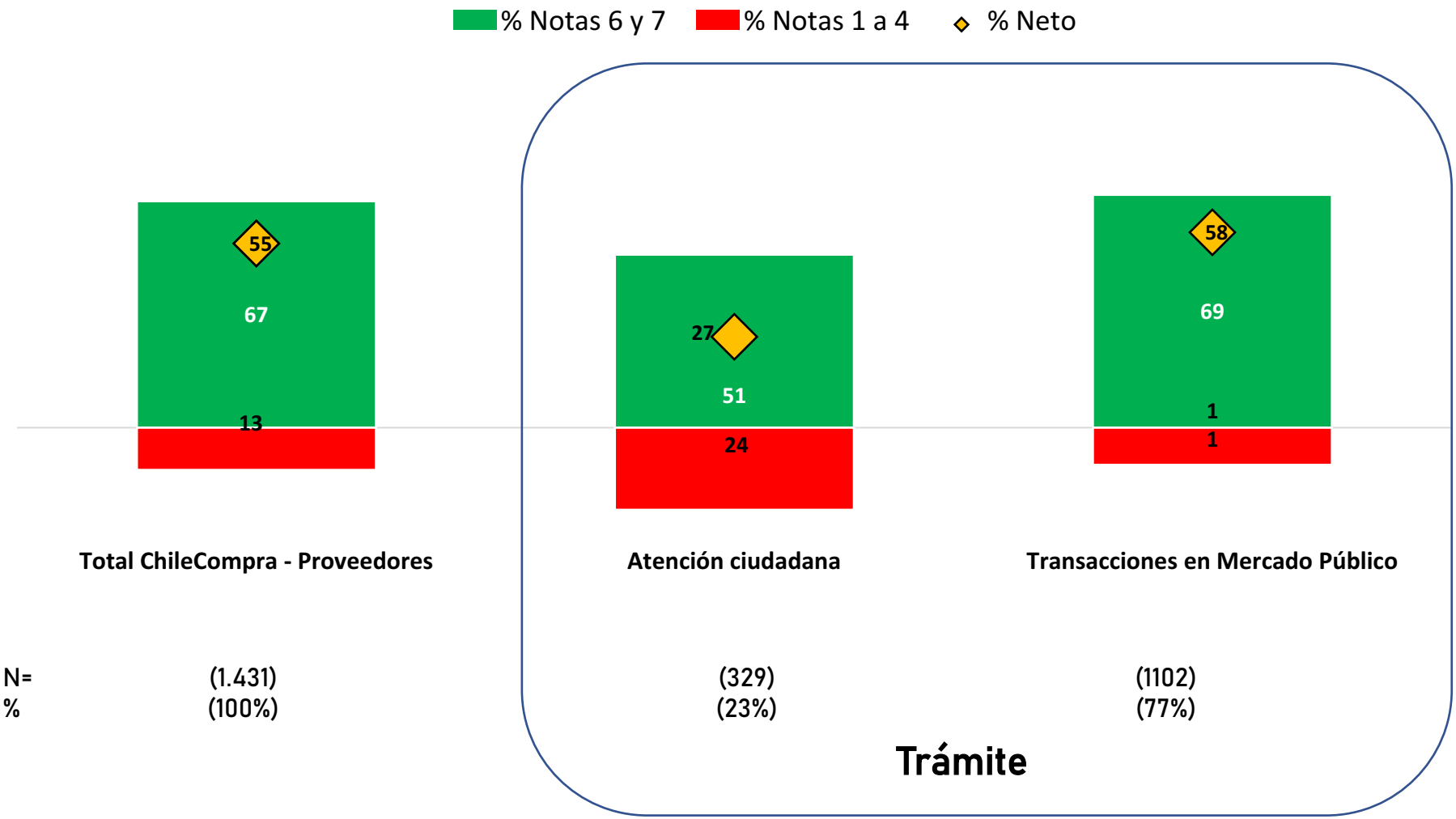
General institución (%) de ChileCompra (Proveedores)

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?



General institución (%) de ChileCompra (Proveedores) – Trámite

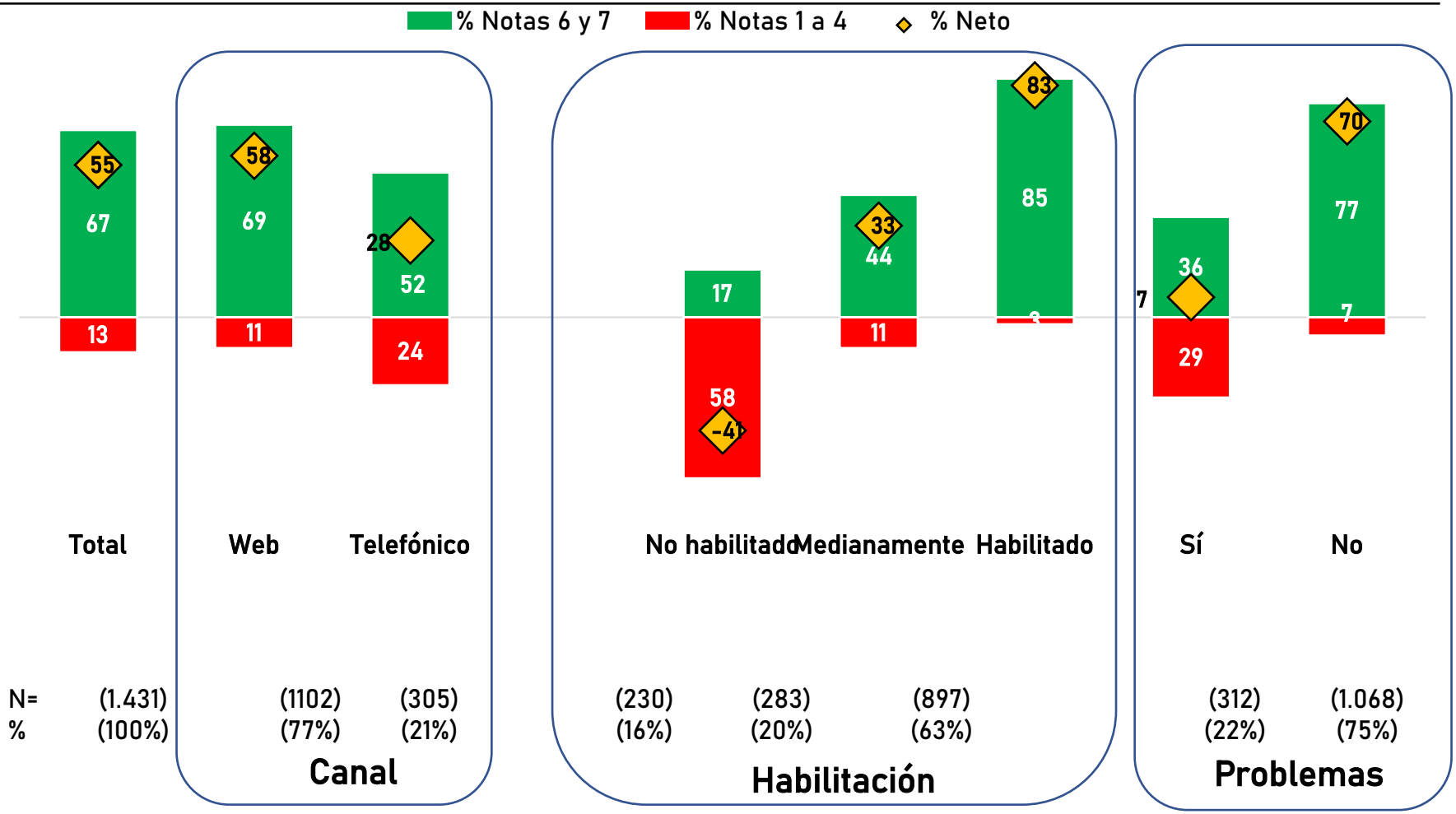
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?



General institución (%) ChileCompra (Proveedores) – Canal, Habilitación y Problemas

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?

Neto 2015	49			-29	27	76	2	58
Neto 2017*	55							

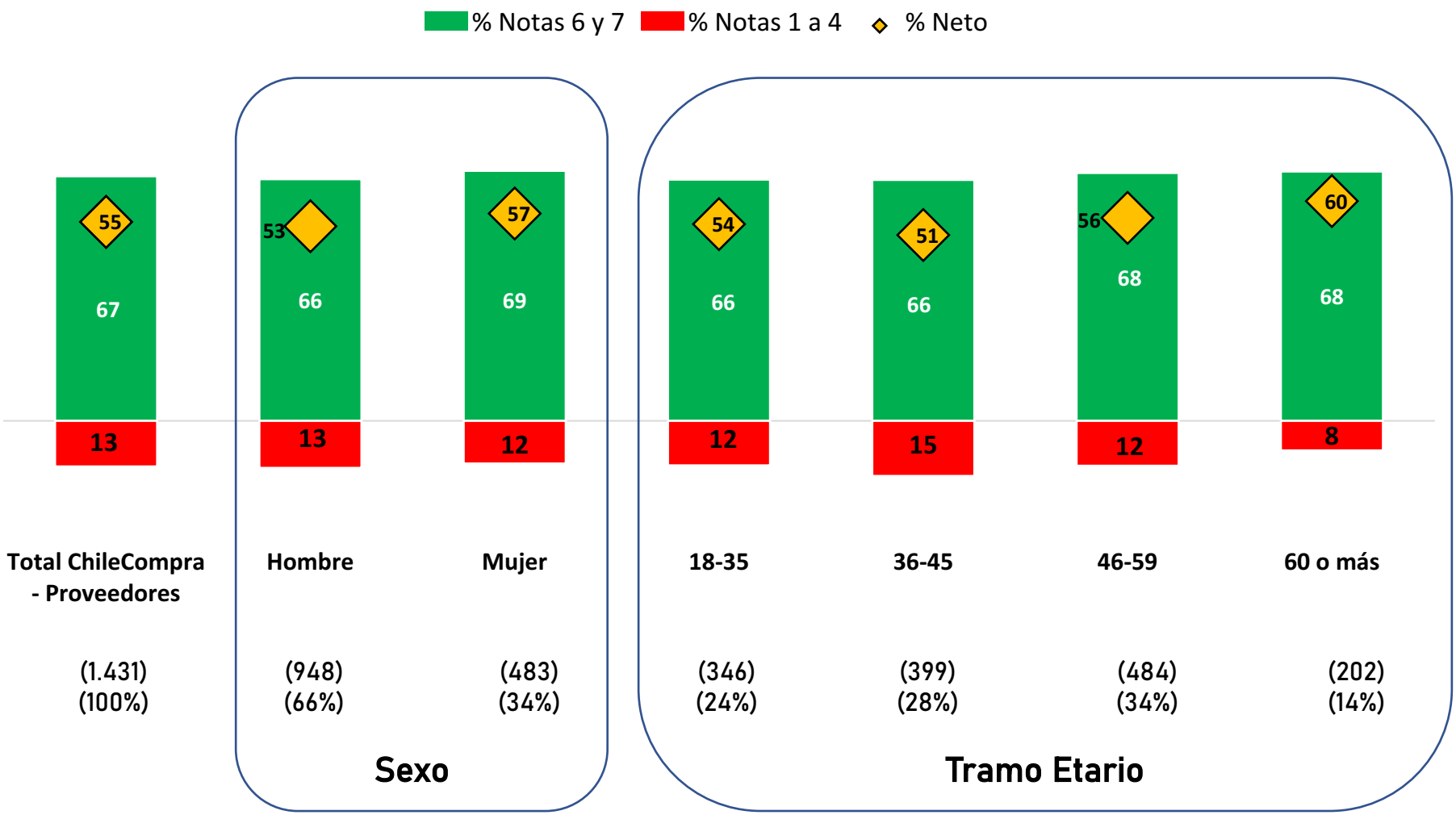


* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia".

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

General institución ChileCompra (Proveedores) – Sexo y Tramo Etario

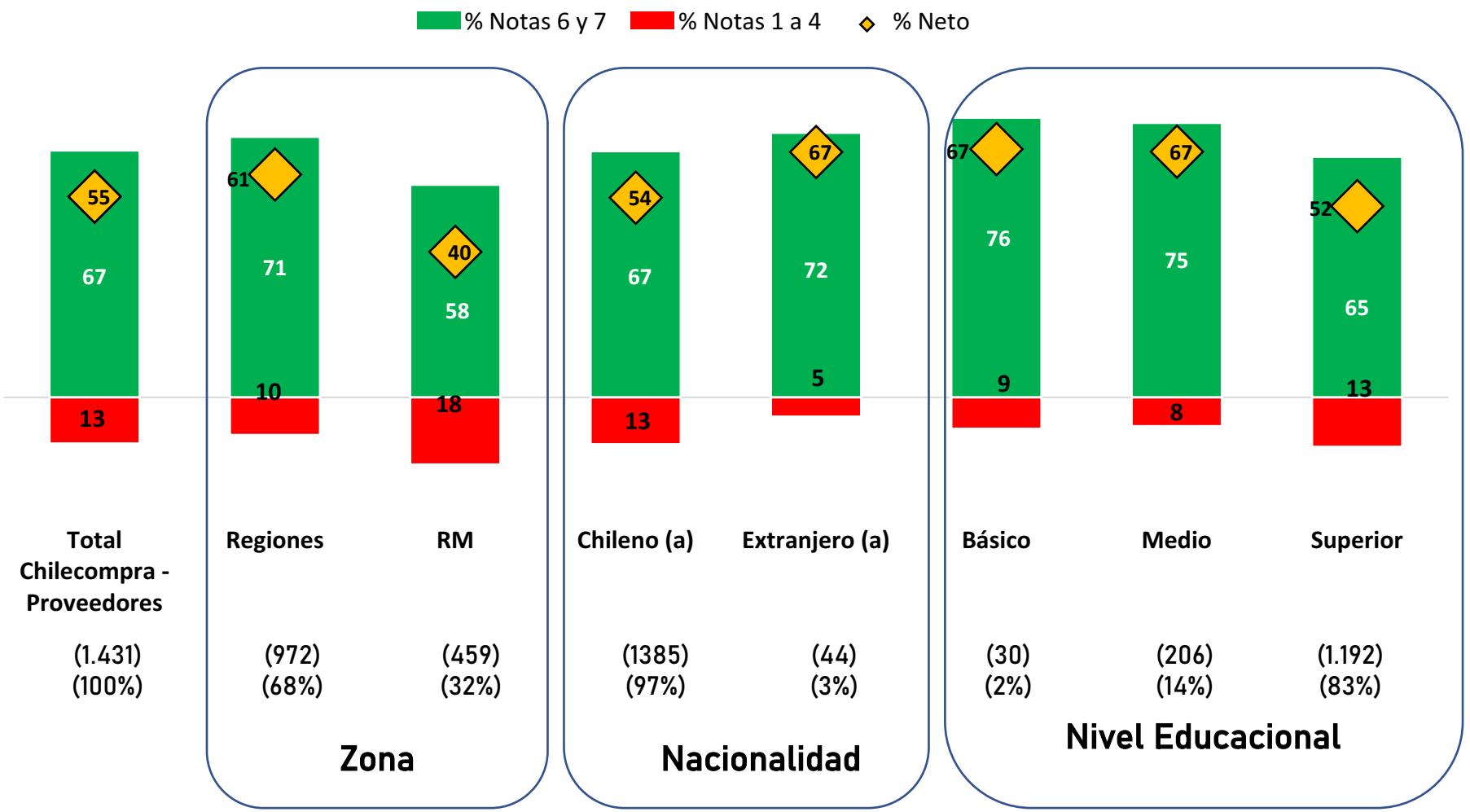
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

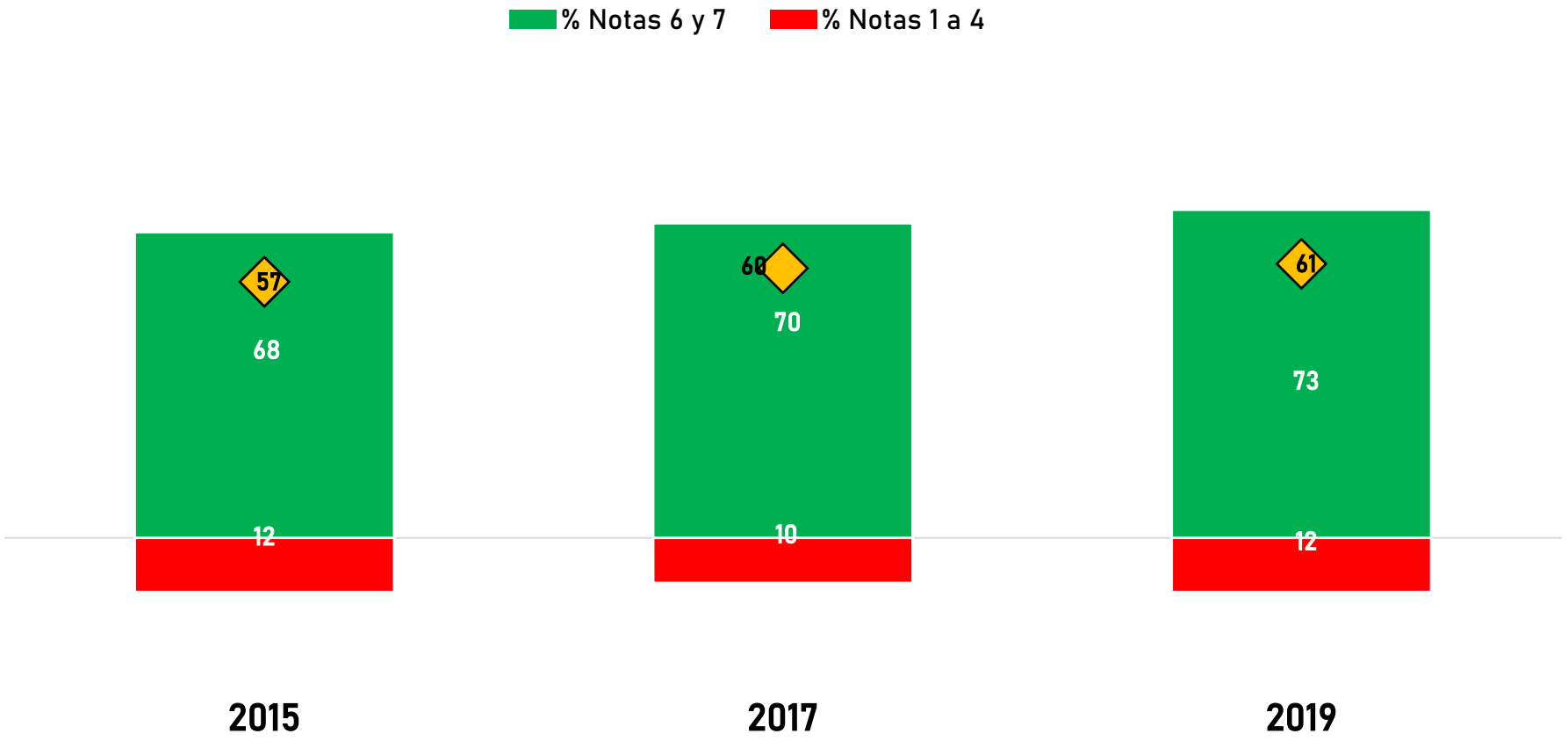
General institución (%) ChileCompra (Proveedores) – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?



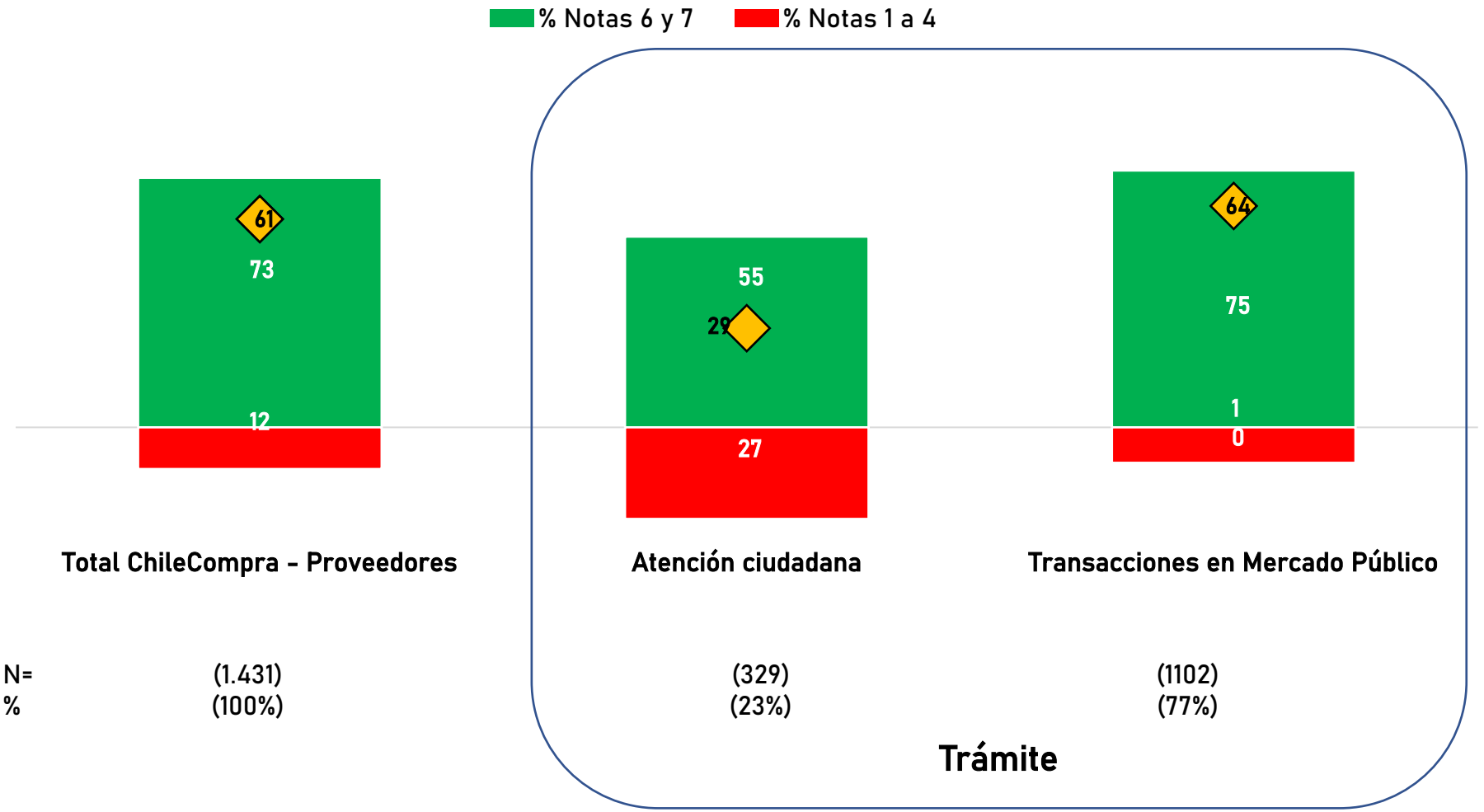
Última Experiencia (%) ChileCompra (Proveedores)

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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 (%) ChileCompra (Proveedores) – Trámite

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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".

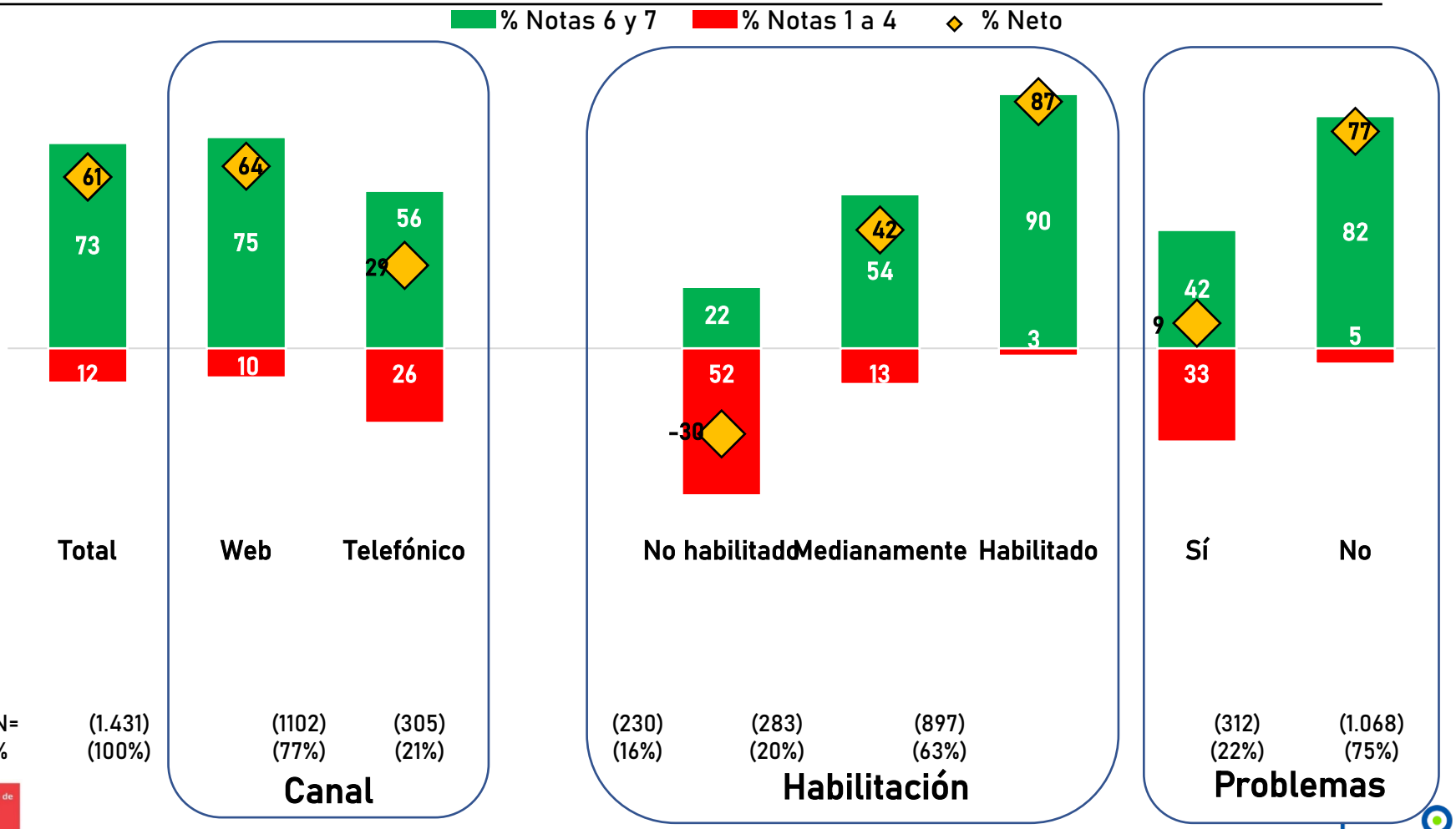


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Ultima Experiencia (%) ChileCompra (Proveedores) – Canal, Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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".

Neto 2015	57	-20	37	82	4	67
Neto 2017*	60	-17	36	82	18	67

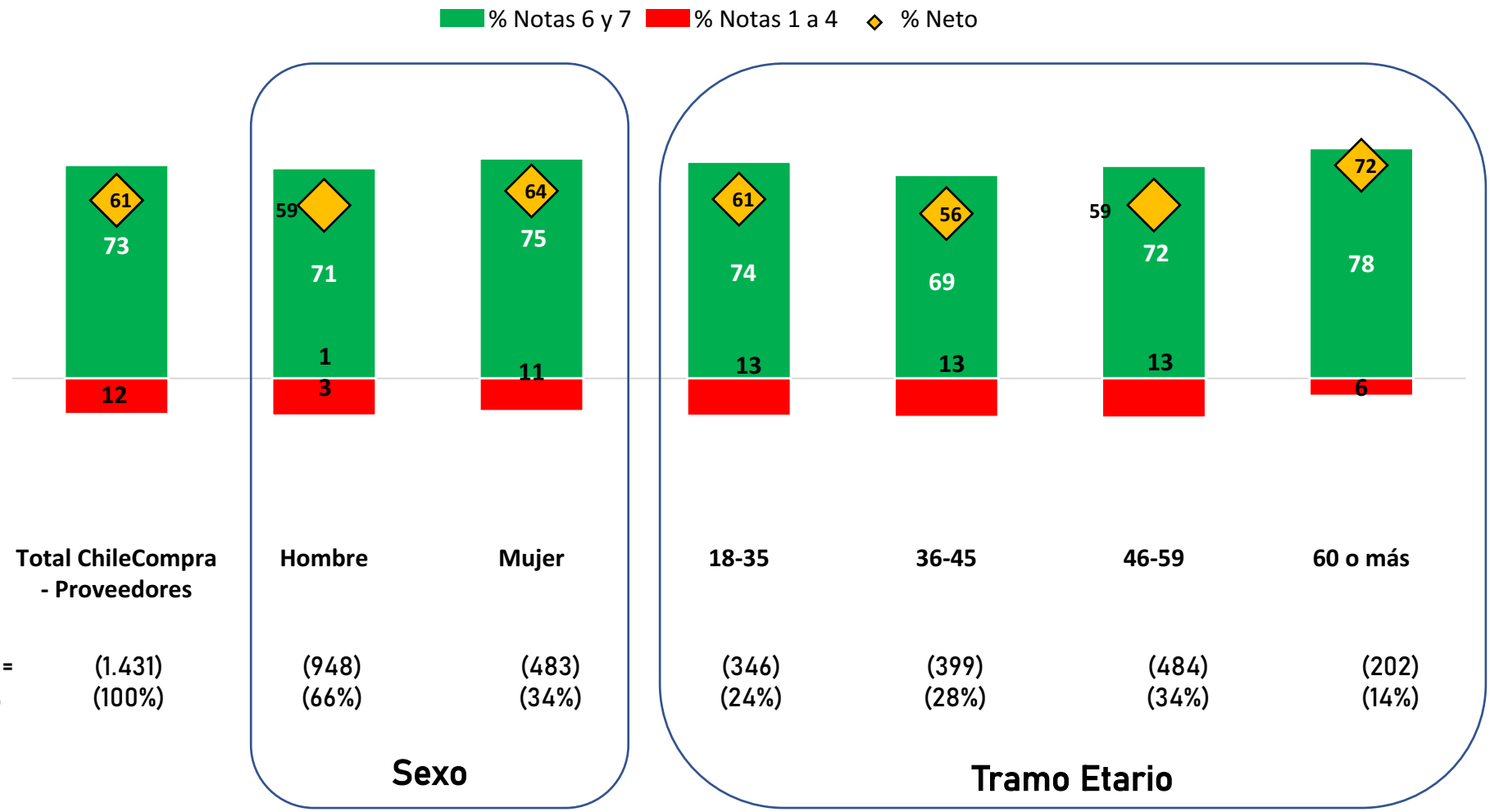


* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia".

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Ultima Experiencia (%) ChileCompra (Proveedores) – Sexo y Tramo Etario

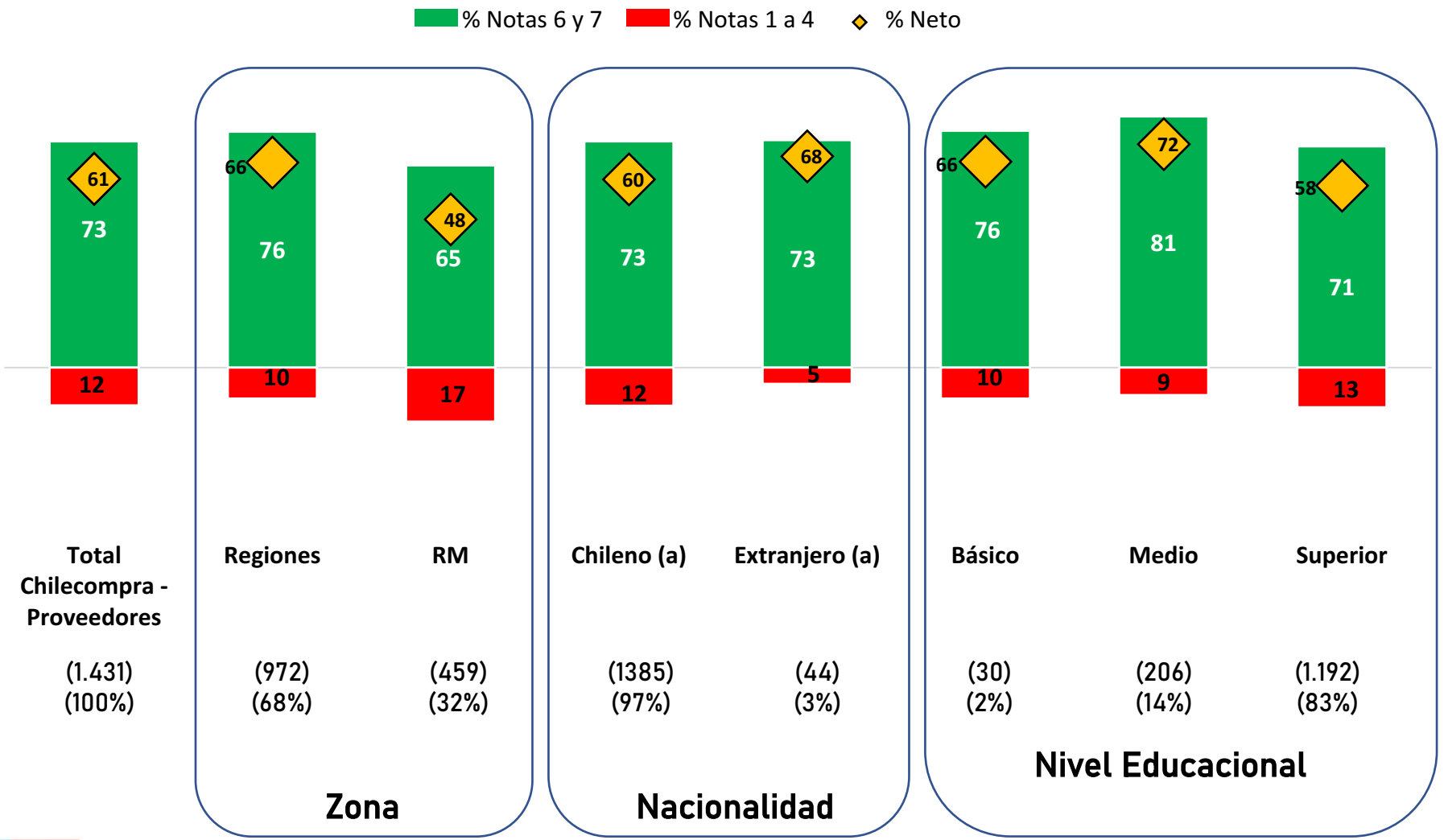
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

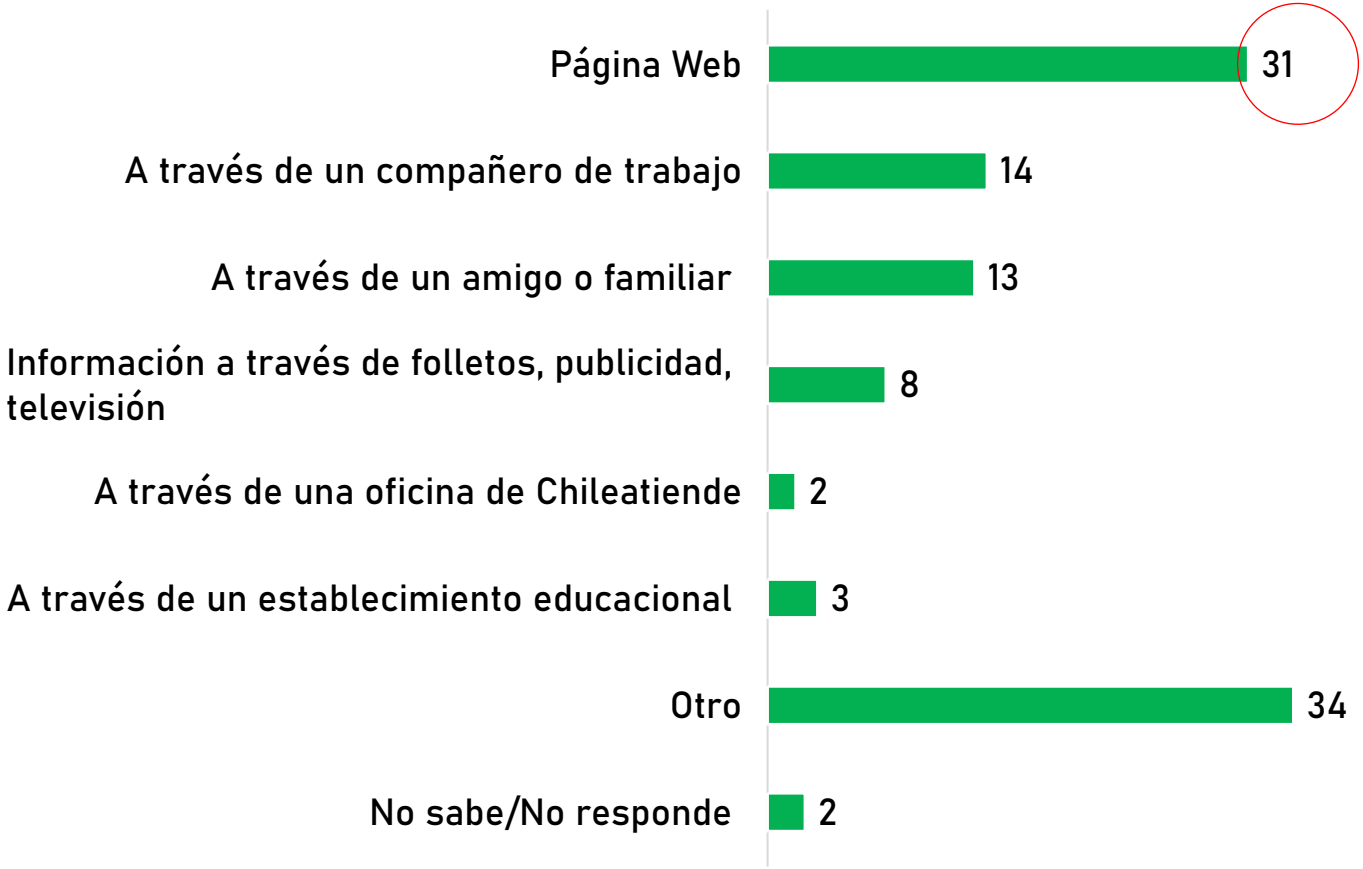
Última Experiencia (%) ChileCompra (Proveedores) – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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 ChileCompra (Proveedores) (%)

¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de ChileCompra?

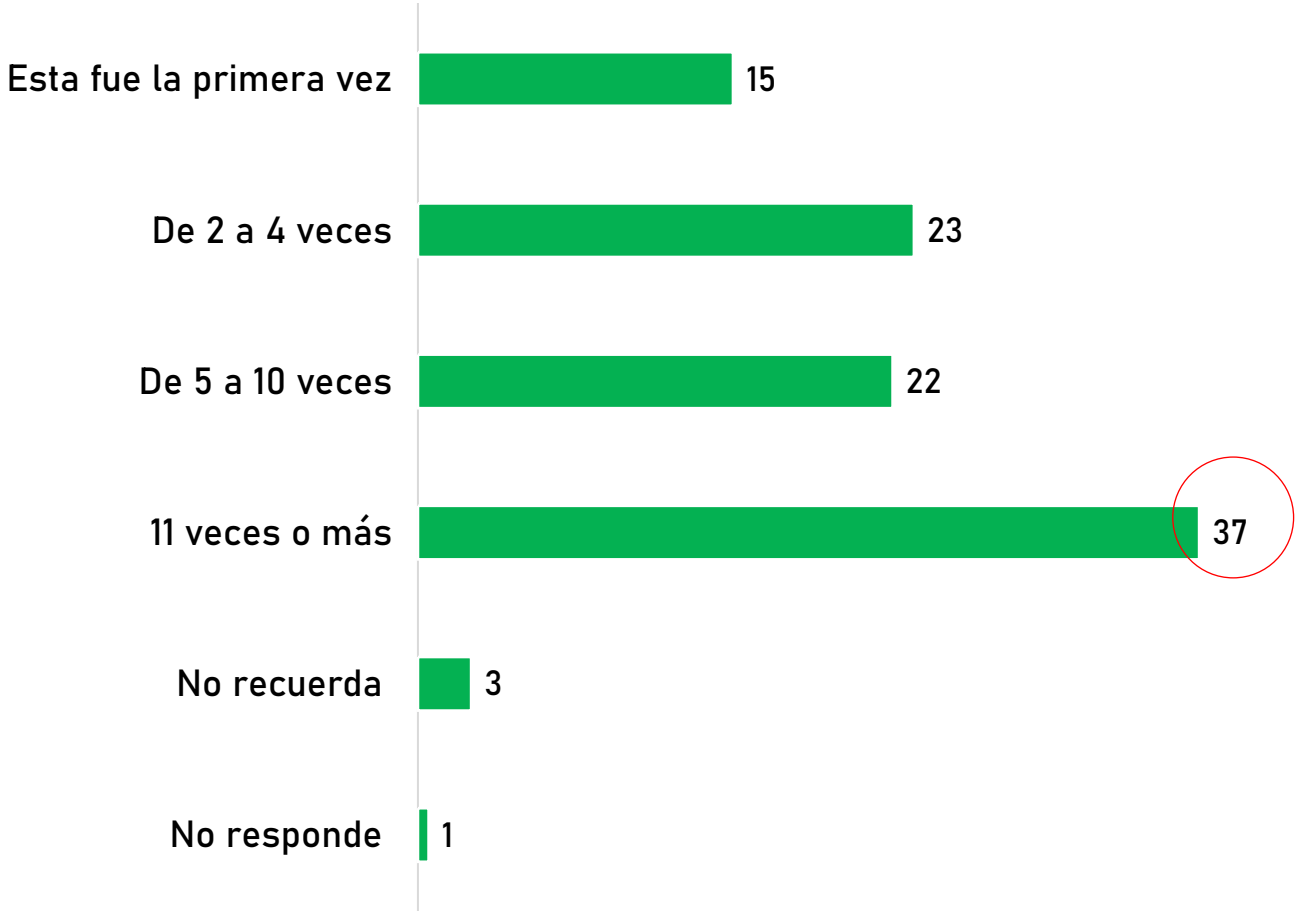


Nota: Respuesta múltiple.

N= 1.431

Intensidad del usuario ChileCompra (Proveedores) (%)

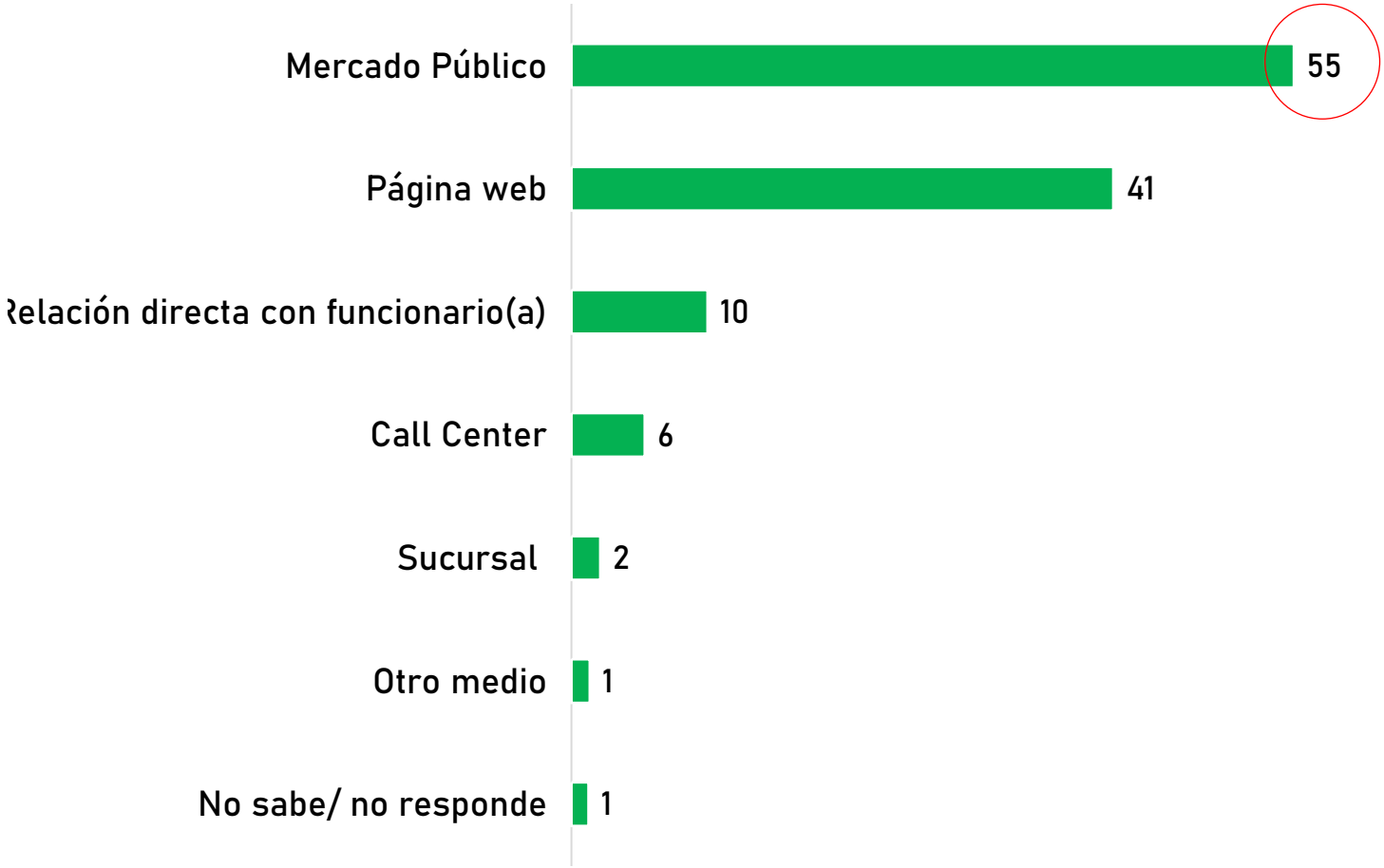
Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado venta o participado de una licitación en ChileCompra?



N= 1.431

Último requerimiento en ChileCompra (Proveedores): Canal (%)

Pensando ahora en la última vez realizó una venta o participó de una licitación en ChileCompra (en los últimos tres meses), ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?



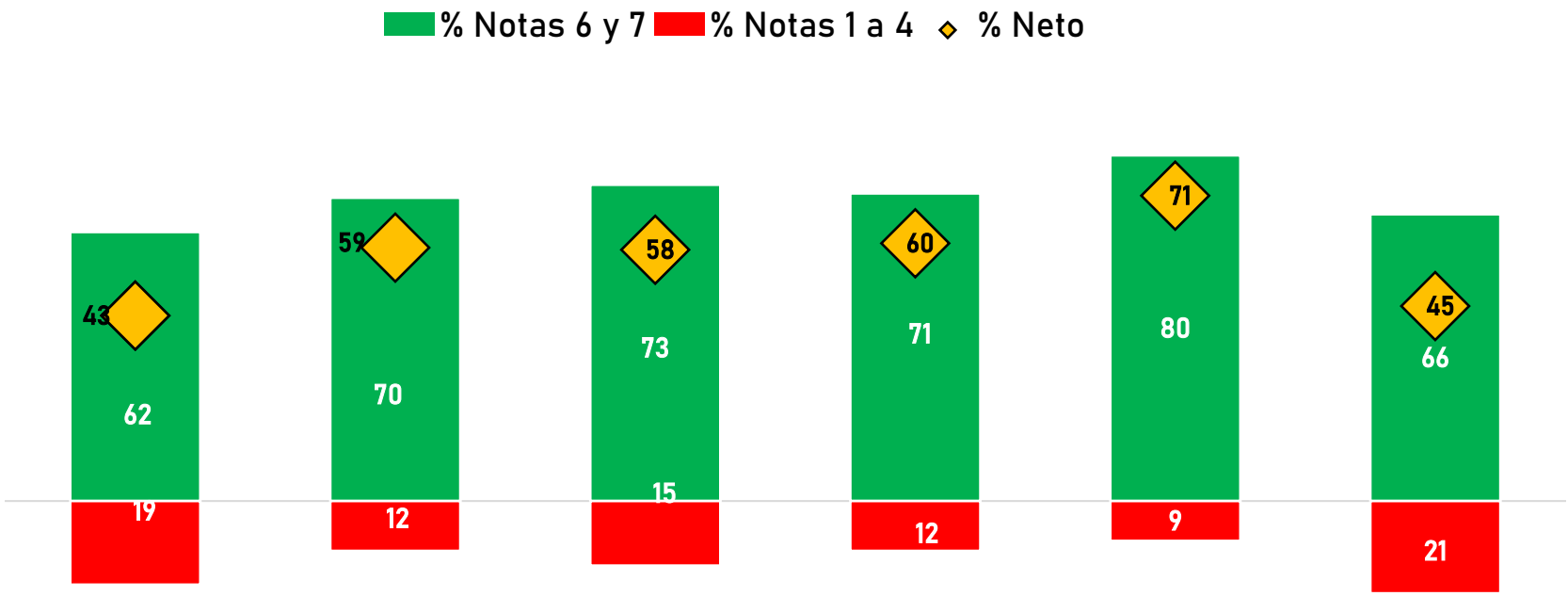
Nota: Respuesta múltiple.

N= 1.431

Satisfacción con el servicio en Canales: ChileCompra (Proveedores) (%)

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

Neto 2015	57	61	61	63	63
Neto 2017	67	64	30	63	45



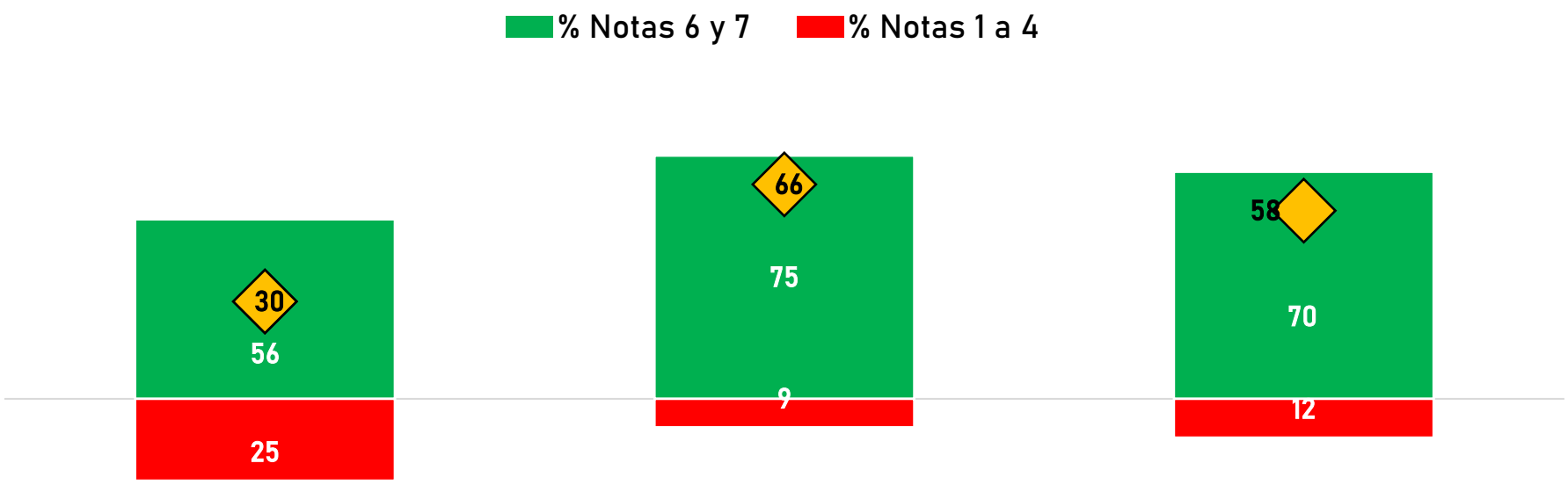
	Call Center	Página Web	Sucursal	Mercado Público	Relación directa con funcionario(a)	Otros
N=	(98)	(586)	(37)	(802)	(135)	(19)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Evaluación de Sucursal ChileCompra (Proveedores) (%)

Pensando en la última visita a la Oficina de ChileCompra, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? Por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo".

Neto 2015	9	32
Neto 2017	25	35



Sus oficinas son muy cómodas

Sus oficinas son muy limpias y ordenadas

Los tiempos de espera de atención son adecuados

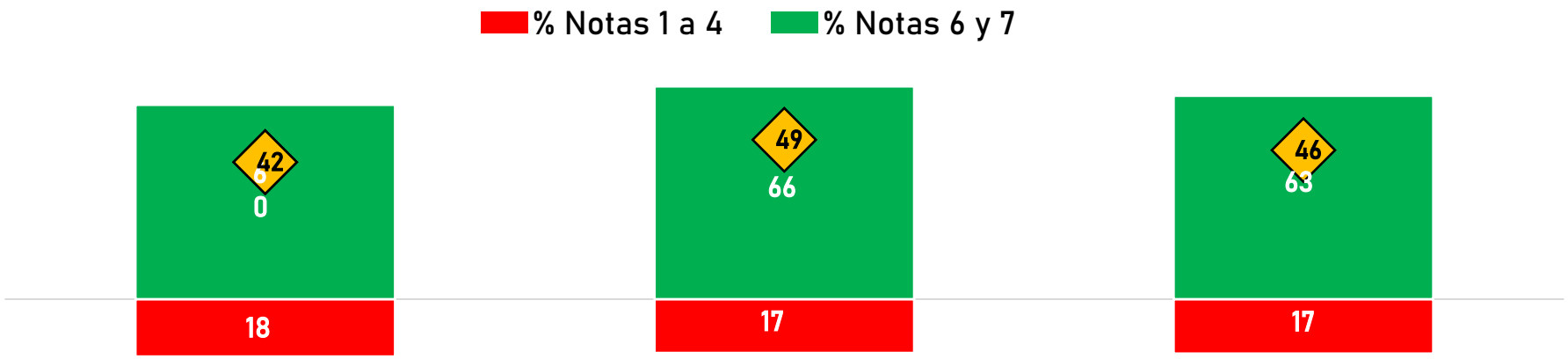
N= 37

Nota: Solo quienes usaron Sucursal.

Evaluación Específica Experiencia: ChileCompra (Proveedores) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó una venta o participó de una licitación en ChileCompra? 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?

Neto 2015	55	52	52
Neto 2017	59	55	58



Fue muy fácil solicitar la información o realizar la venta/llamado a licitación que requería en ChileCompra

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi venta/llamado a licitación

Para realizar mi venta/llamado a licitación en ChileCompra, los pasos a seguir son muy claros

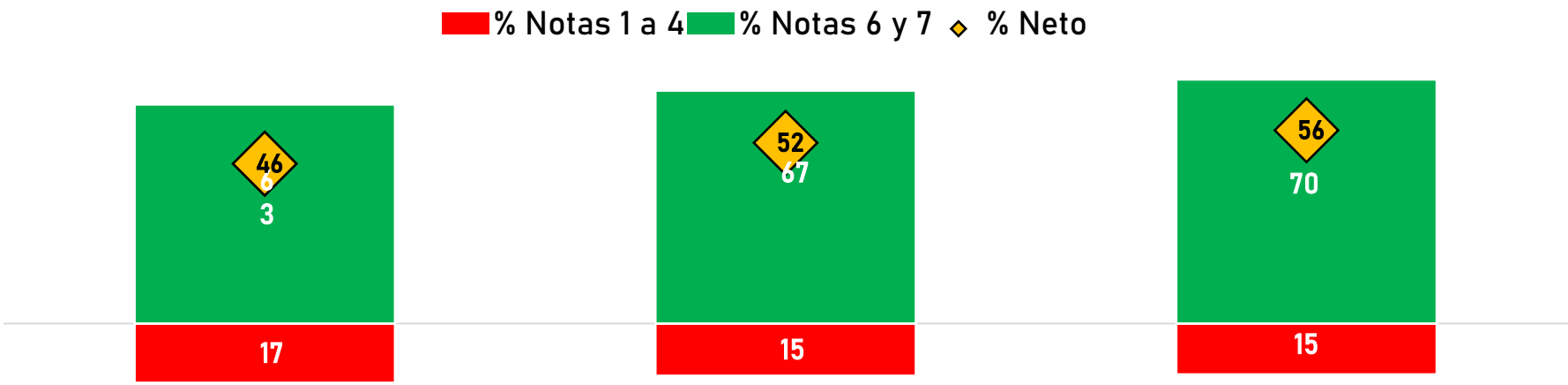
Facilidad

N= 1.431

Evaluación Específica Experiencia: ChileCompra (Proveedores) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó una venta o participó de una licitación en ChileCompra? 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?

Neto 2015	56	60
Neto 2017	59	59



La información que me entregaron para hacer mi venta/llamado a licitación fue muy fácil de entender

La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi venta/llamado a licitación

La información que me entregaron sobre el resultado de mi venta/llamado a licitación fue suficiente para mí.

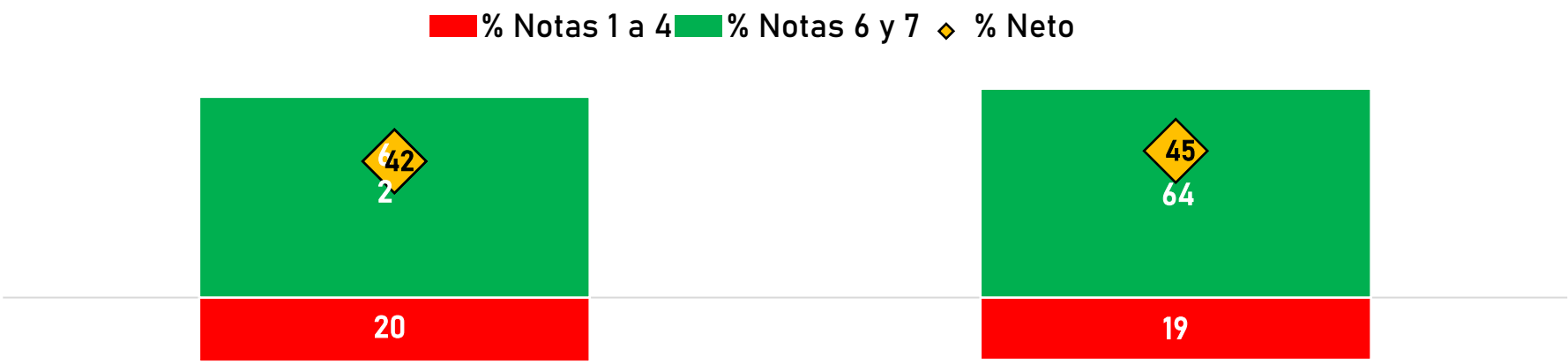
Resolutividad

N= 1.431

Evaluación Específica Experiencia: ChileCompra (Proveedores) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó una venta o participó de una licitación en ChileCompra? 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?

Neto 2015	59
Neto 2017	61



En ChileCompra me explicaron bien el resultado de mi venta/llamado a licitación

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de ChileCompra

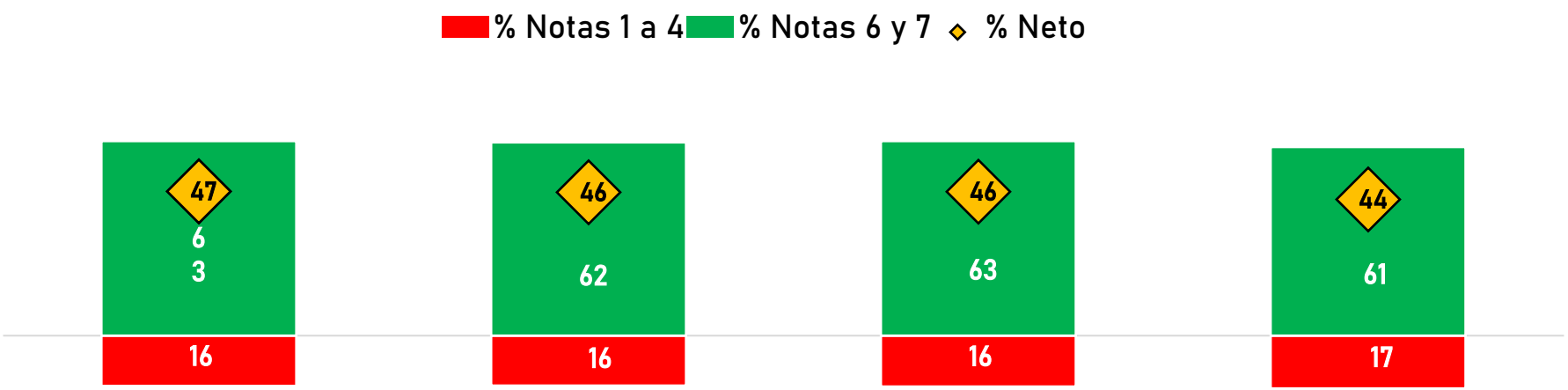
Agrado

N= 1.431

Habilitación: ChileCompra (Proveedores) (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido en ChileCompra (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…?

Neto 2015	45	45	49
Neto 2017	52	50	52



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

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

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

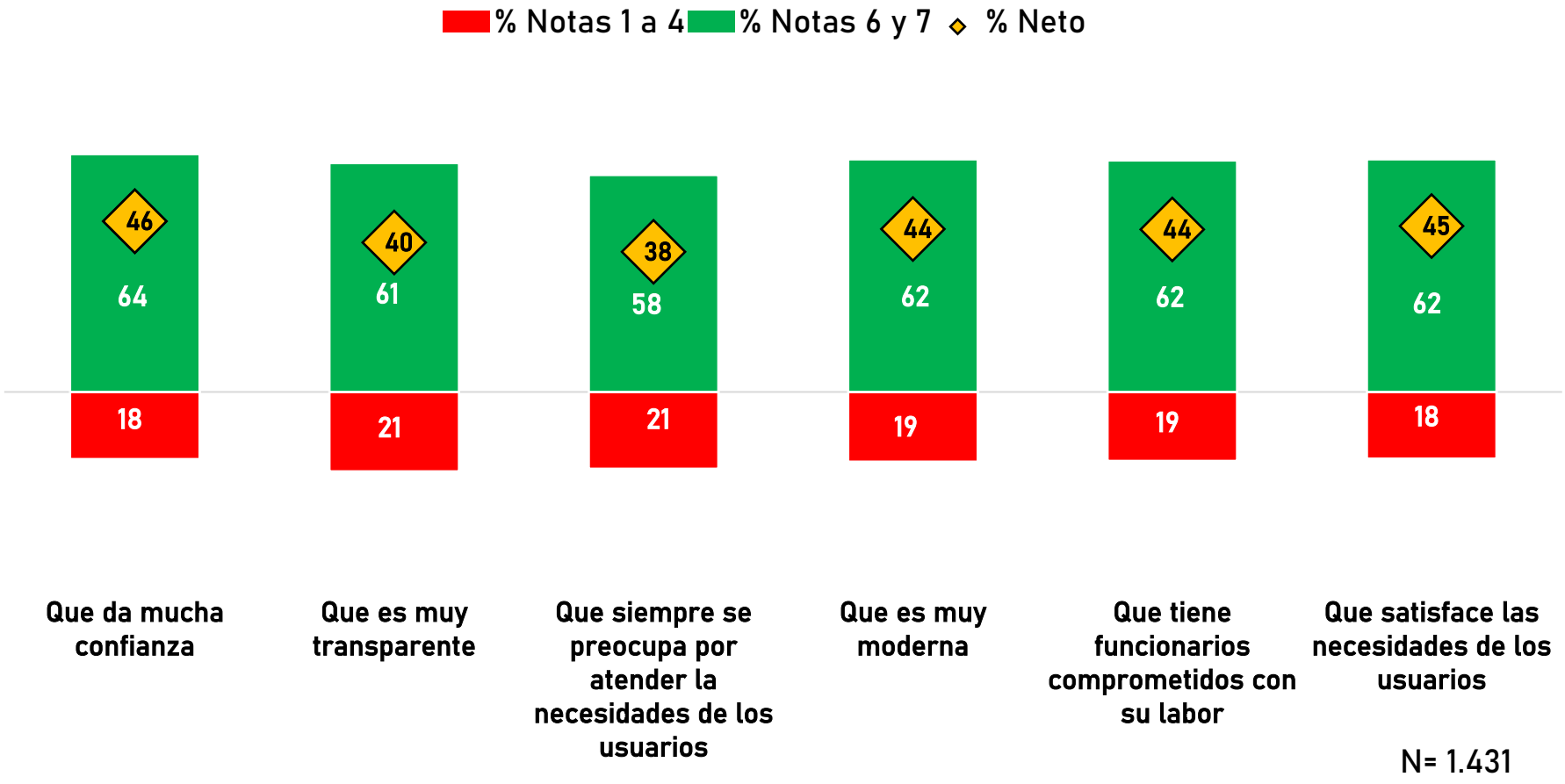
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de ChileCompra

N= 1.431

Imagen Institucional: ChileCompra (Proveedores) (%)

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

Neto 2015	38	33	41	50
Neto 2017	53	47	47	56

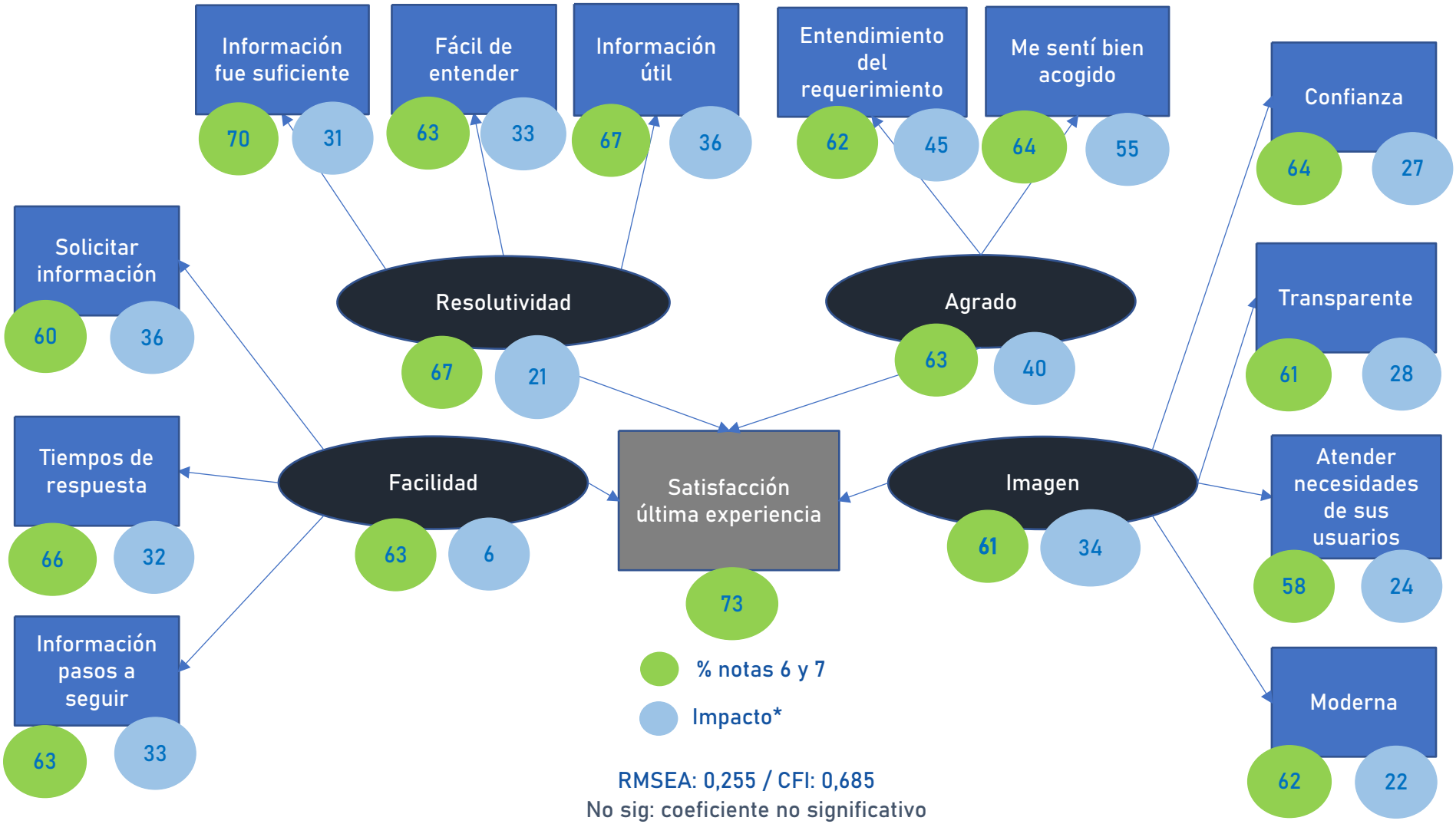


N= 1.431

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Modelo de Experiencia + Imagen SERNAC

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,255 / CFI: 0,685

No sig: coeficiente no significativo

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

INFORMACIÓN ÚTIL	
Utilidad de la información	
Nota 1 a 4	2,2%
Nota 6 a 7	97,8%

TIEMPO DE RESPUESTA	
Satisfacción con el tiempo de respuesta al requerimiento	
Nota 1 a 4	0,5%
Nota 6 a 7	99,5%

CLARIDAD	
Claridad en los pasos a seguir	
Nota 1 a 4	0,2%
Nota 6 a 7	99,8%

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en ChileCompra - proveedores?

NIVEL 1: Utilidad de la información

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es percepción de que la información entregada fue útil para el usuario. Dentro de este grupo, aproximadamente el 98% califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Tiempos de respuesta.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si quedaron satisfechos con los tiempos de respuesta a sus requerimientos. Entre los usuarios que consideran que la información fue útil, los que quedaron satisfechos con los tiempos de respuesta se encuentran satisfechos en un 99,5% con la última experiencia.

NIVEL 3: Claridad.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si percibieron que los pasos a seguir para realizar sus trámites fueron claros. Entre los usuarios que consideran que la información fue "útil", que quedaron satisfechos con los tiempos de respuesta, y que tienen claridad sobre los pasos a seguir, prácticamente el 100% -aproximadamente- se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

La insatisfacción con la utilidad de la información entregada para la realización de sus trámites es lo que determina mayor insatisfacción general.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DENTRO DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

Resultados ChileCompra – Proveedores