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:

COMPIN, FONASA, SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, SUSESO, DT, SUPERINTENDENCIA DE SALUD, IPS, ISL

Resultados Fondo Nacional de Salud (FONASA)

COMPIN
Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Fonasa

SP
Superintendencia de Pensiones

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Superintendencia de Salud

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Instituto de Seguridad Laboral
Ministerio del Trabajo y Previsión 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:

Daniella Leal

Equipo Consultor:

Claudia Yañez A.
Cristián Ayala A.
Vicky Rojas A.
Alex Leyton N.

Contraparte institucional:

Natalie González
Secretaría de Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

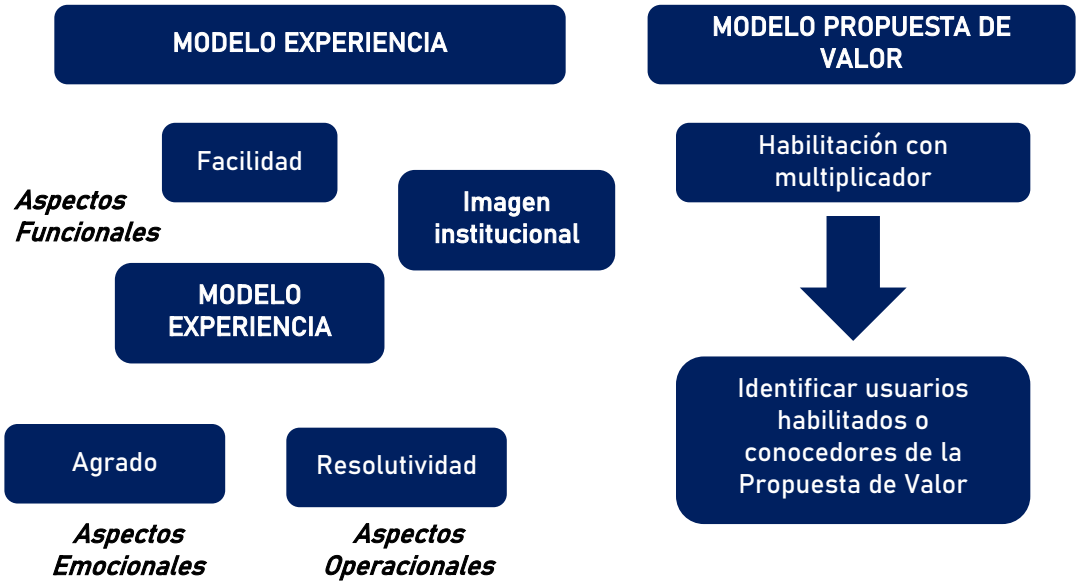
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

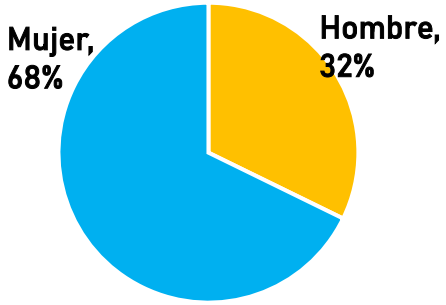
III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

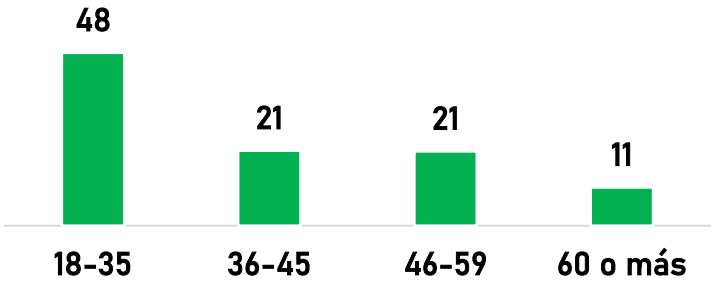
Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios FONASA
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados como respondentes en FONASA de acuerdo a variables de segmentación.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de FONASA que contaban con registro telefónico.
Muestra	:	4.002 casos para Fondo Nacional de Salud (FONASA)
Error	:	+/- 1,5% 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 la institución.
Fecha de Terreno	:	Desde 05 de diciembre al 18 de diciembre de 2019.

Características Generales del Usuario FONASA (%)

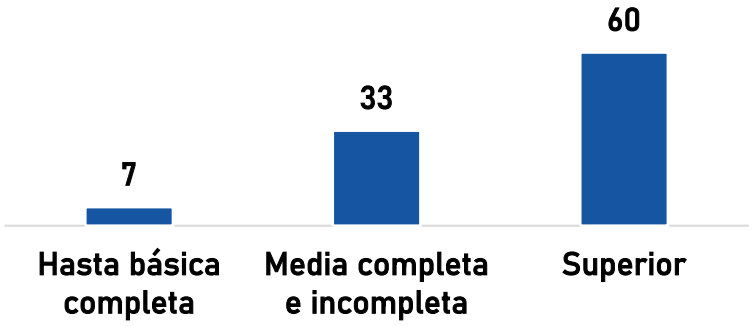
Sexo



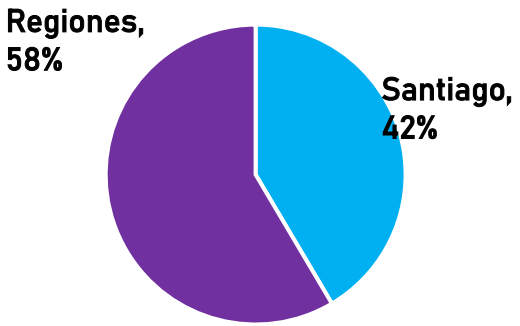
Edad en tramos



Nivel educativo



Zona de residencia

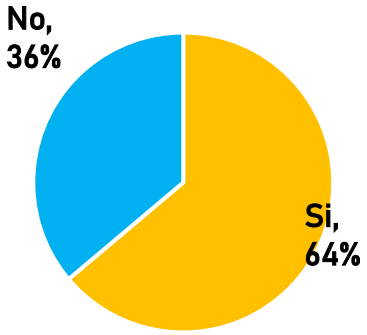


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

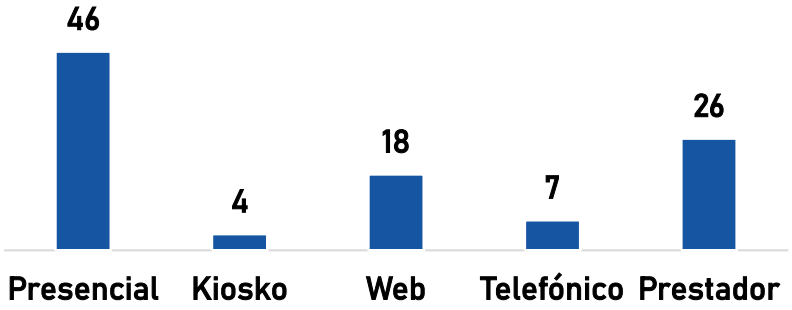
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario FONASA (%)

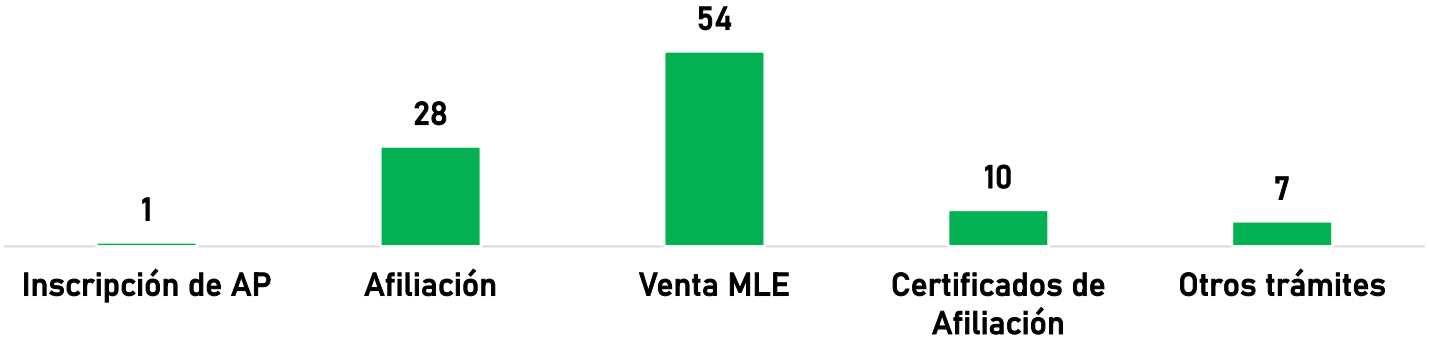
Jefatura de hogar



Canal

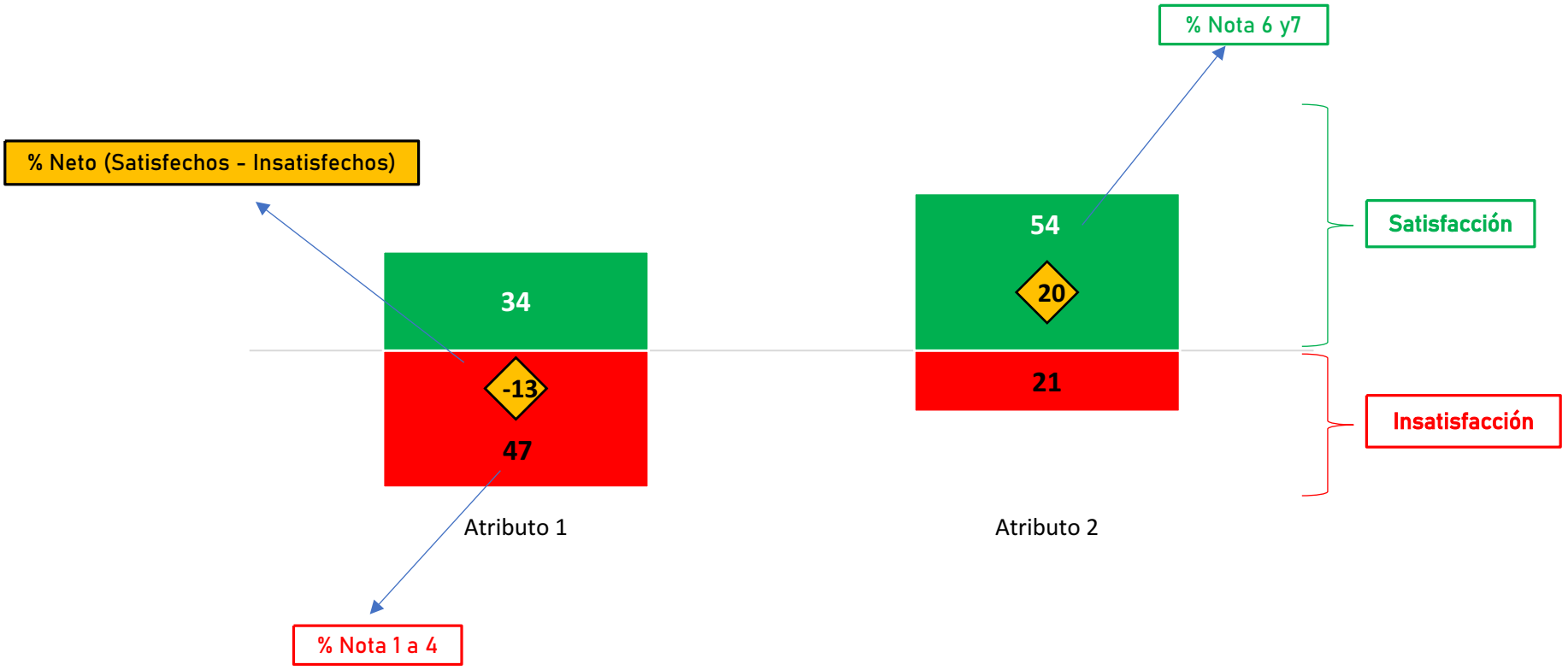


Trámite



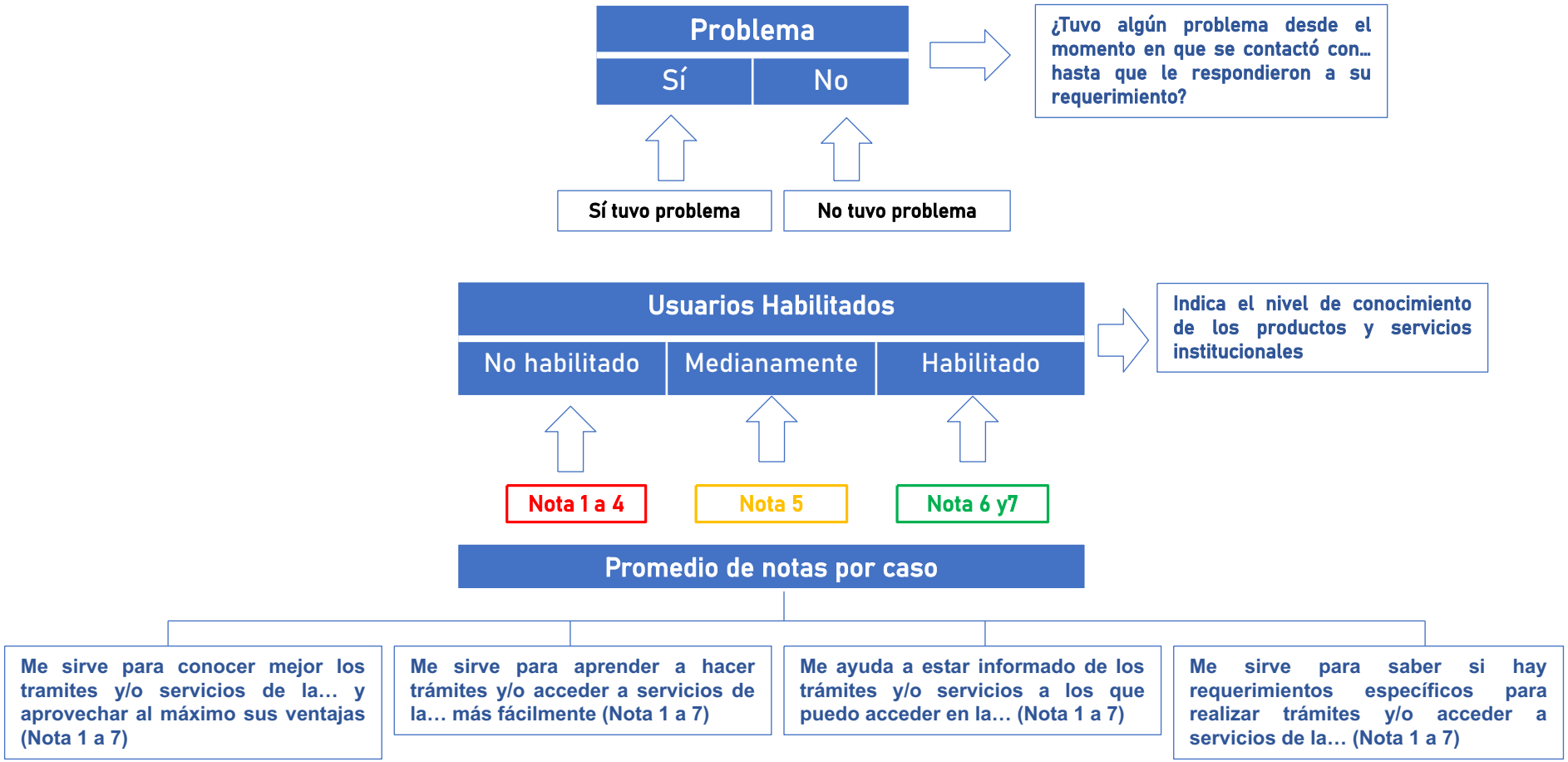
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



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

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



Ministerio de Hacienda

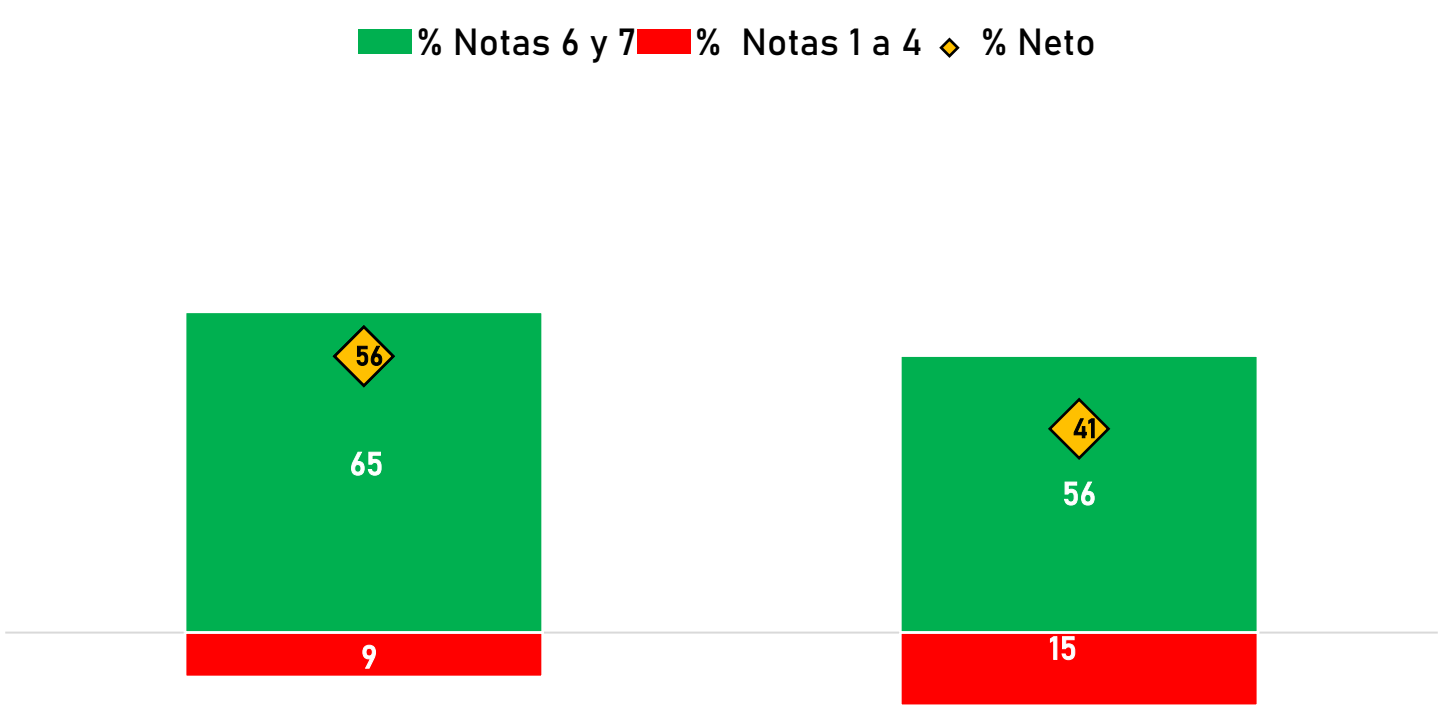
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para Fondo Nacional de Salud (FONASA)

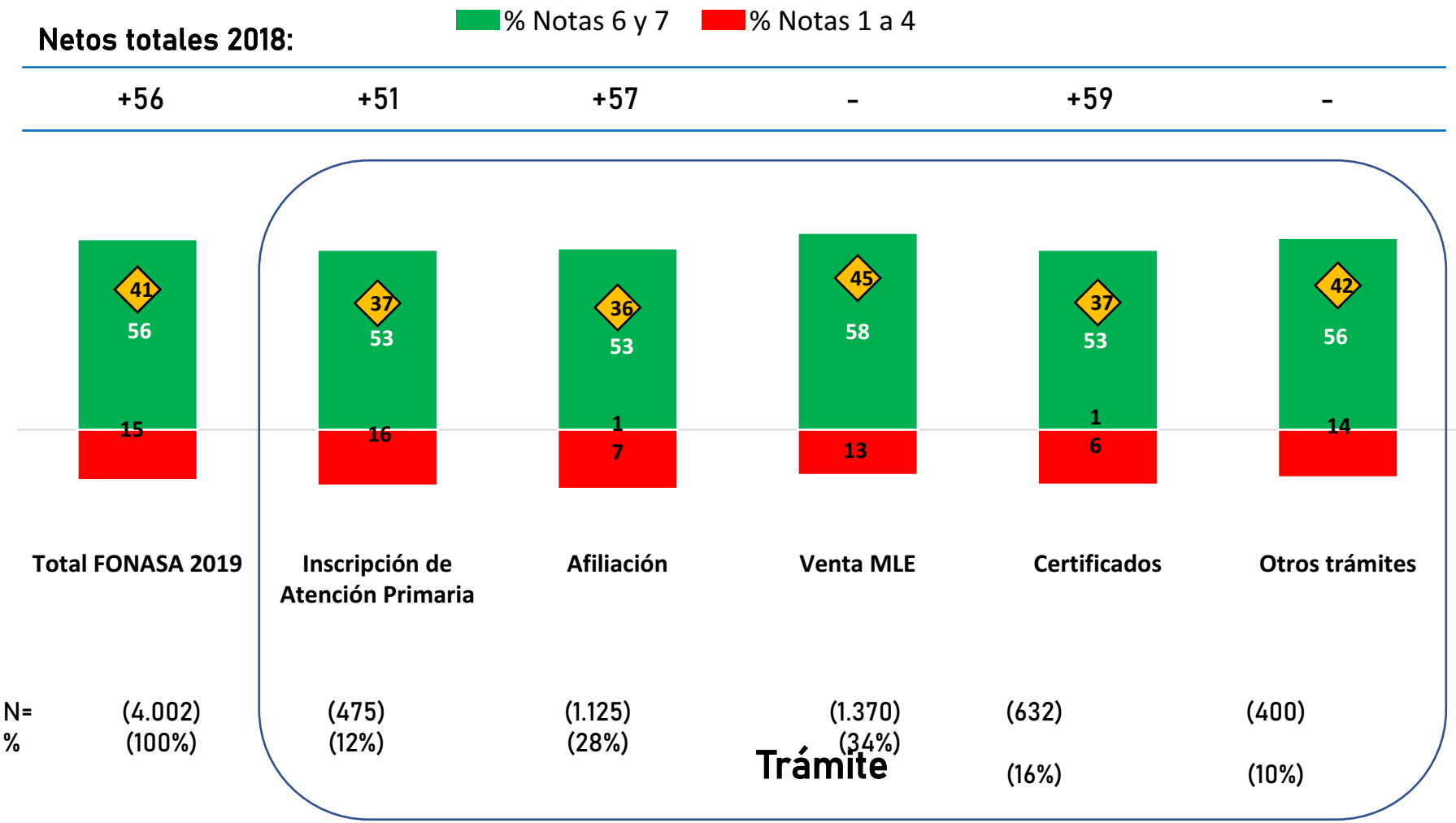
General institución (%) FONASA – 2018 - 2019

Considerando que Fonasa no es un PRESTADOR (HOSPITAL, CONSULTORIO, ETC.), podría decirme con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA?



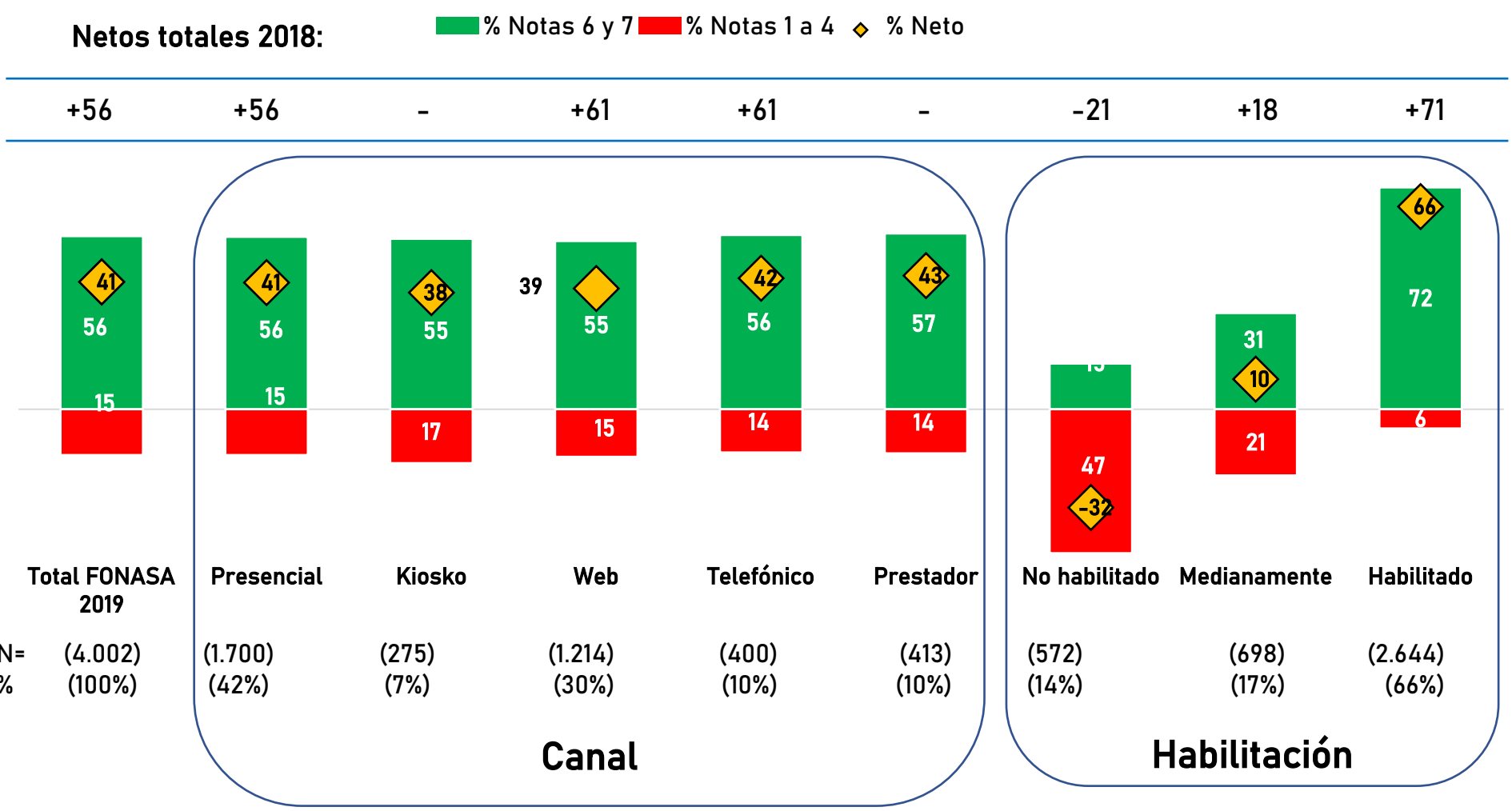
General institución (%) FONASA – Trámite

Considerando que Fonasa no es un PRESTADOR (HOSPITAL, CONSULTORIO, ETC.), podría decirme con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA?



General institución (%) FONASA – Canal y Habilitación

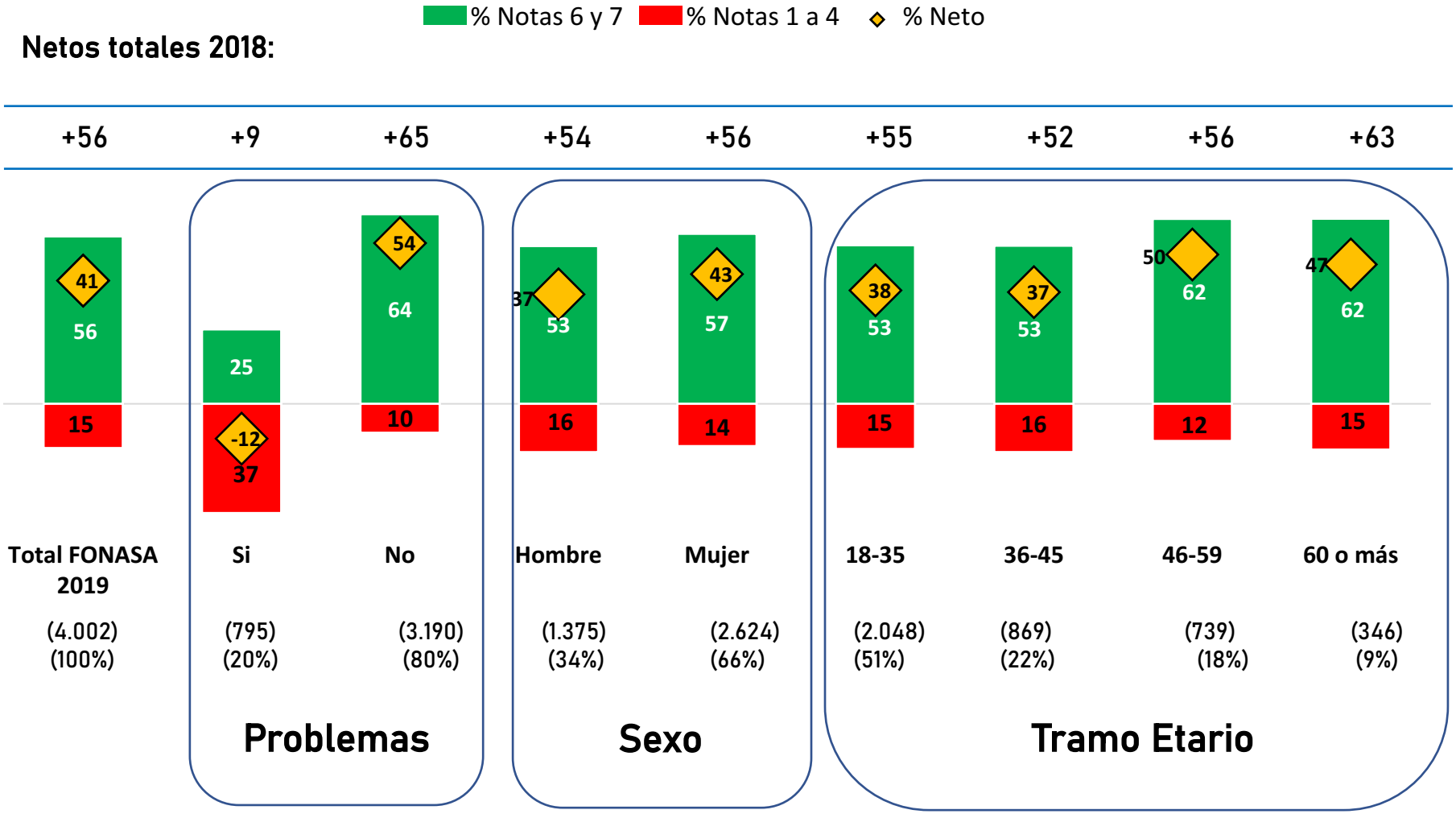
Considerando que Fonasa no es un PRESTADOR (HOSPITAL, CONSULTORIO, ETC.), podría decirme con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA?



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

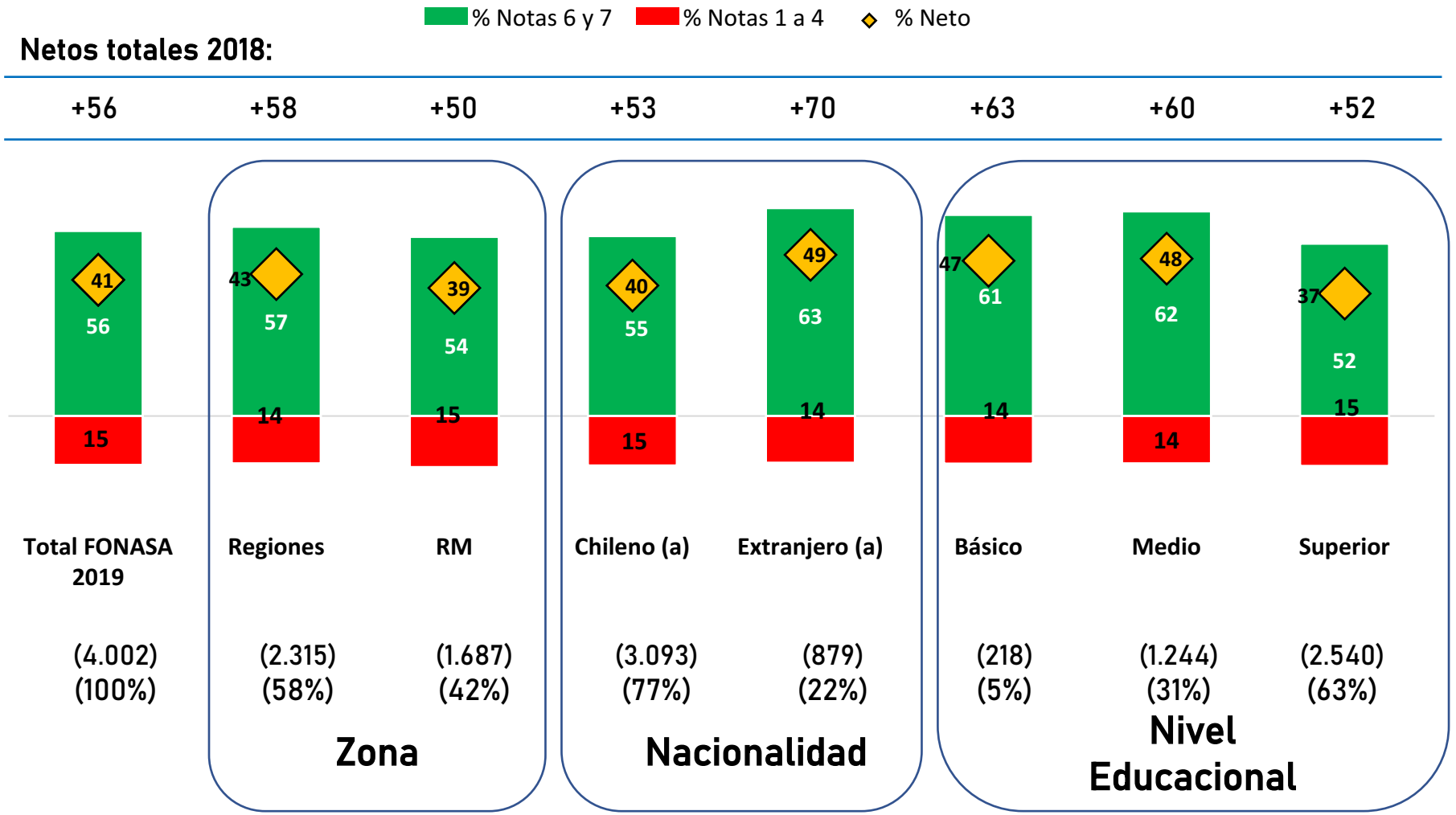
General institución (%) FONASA– Problemas, Sexo y Tramo Etario

Considerando que Fonasa no es un PRESTADOR (HOSPITAL, CONSULTORIO, ETC.), podría decirme con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA?



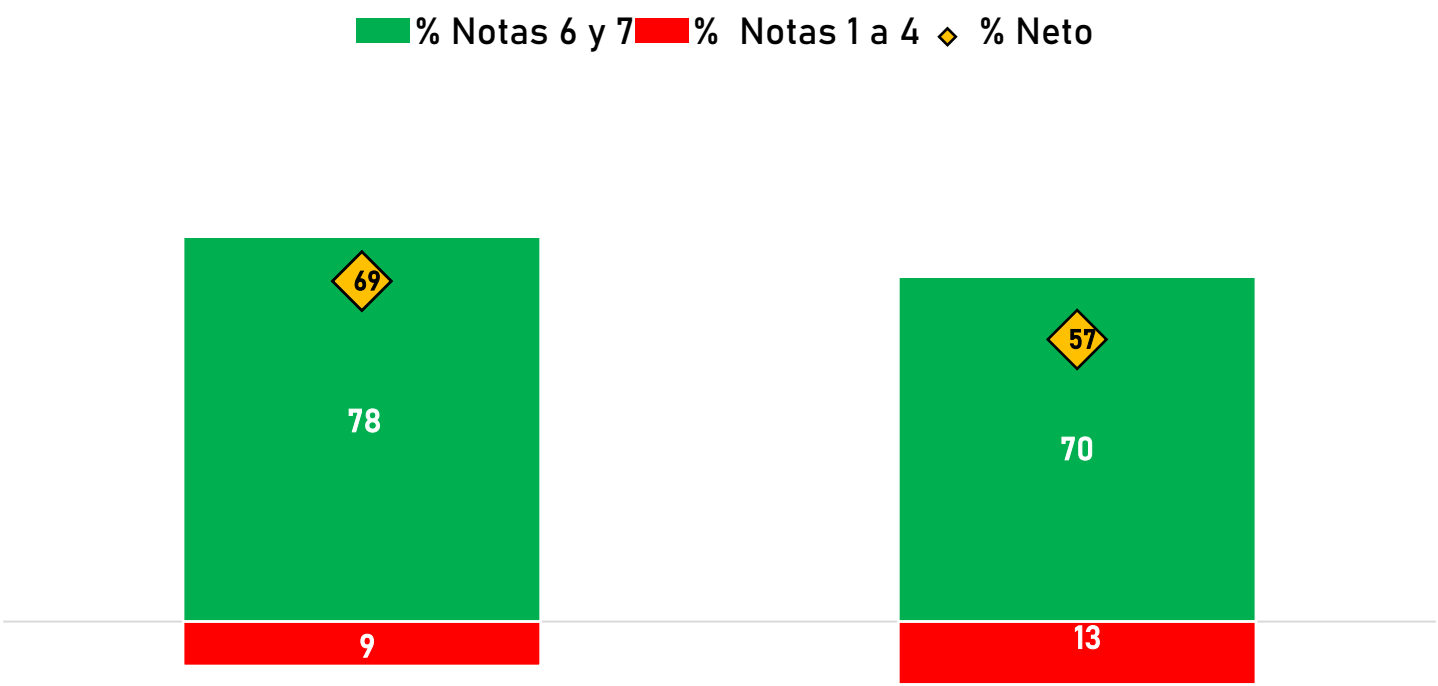
General institución (%) FONASA– Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

Considerando que Fonasa no es un PRESTADOR (HOSPITAL, CONSULTORIO, ETC.), podría decirme con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA?



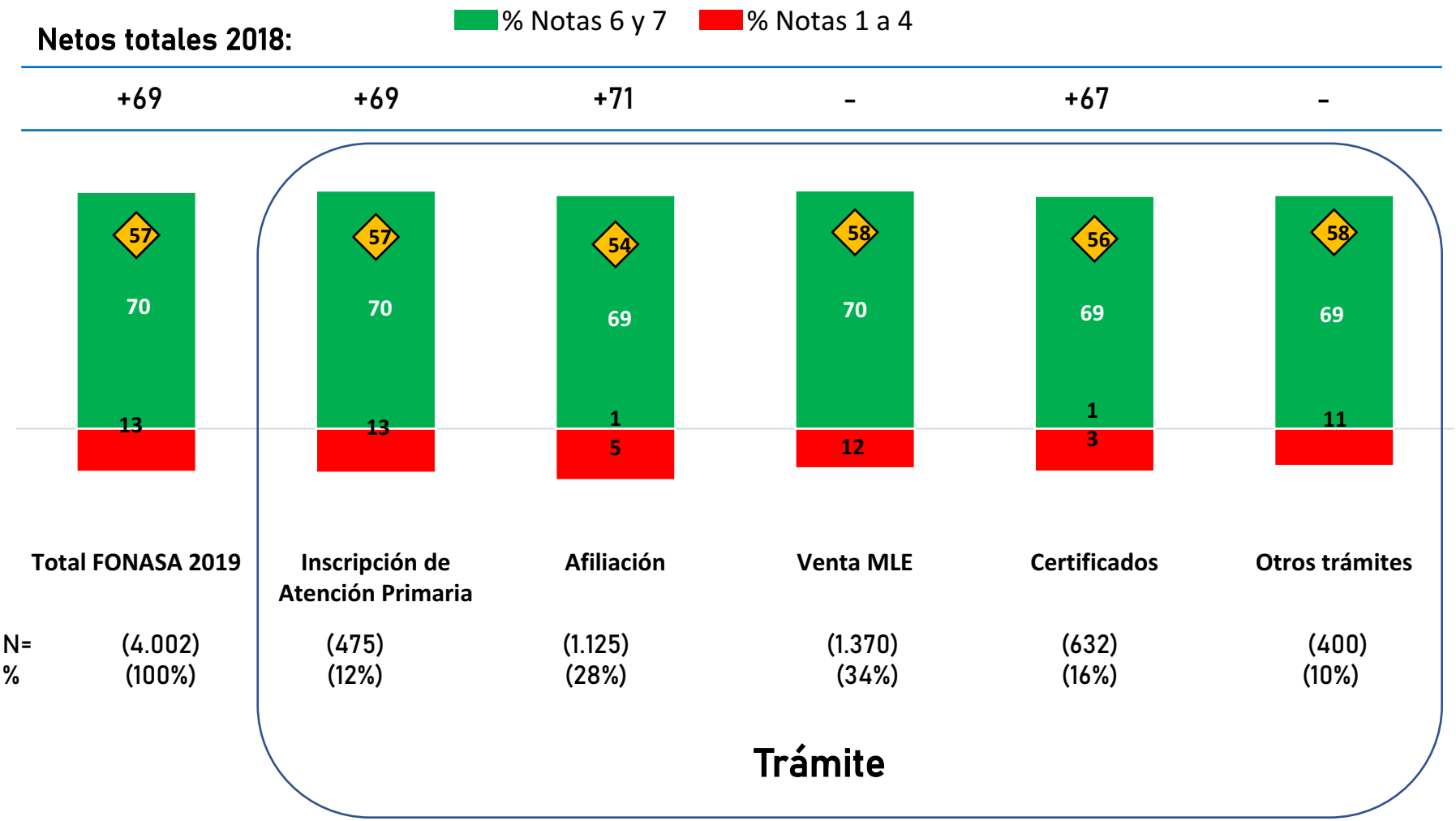
Última experiencia (%) FONASA – 2018 - 2019

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en FONASA, ¿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 (%) FONASA – Trámite

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

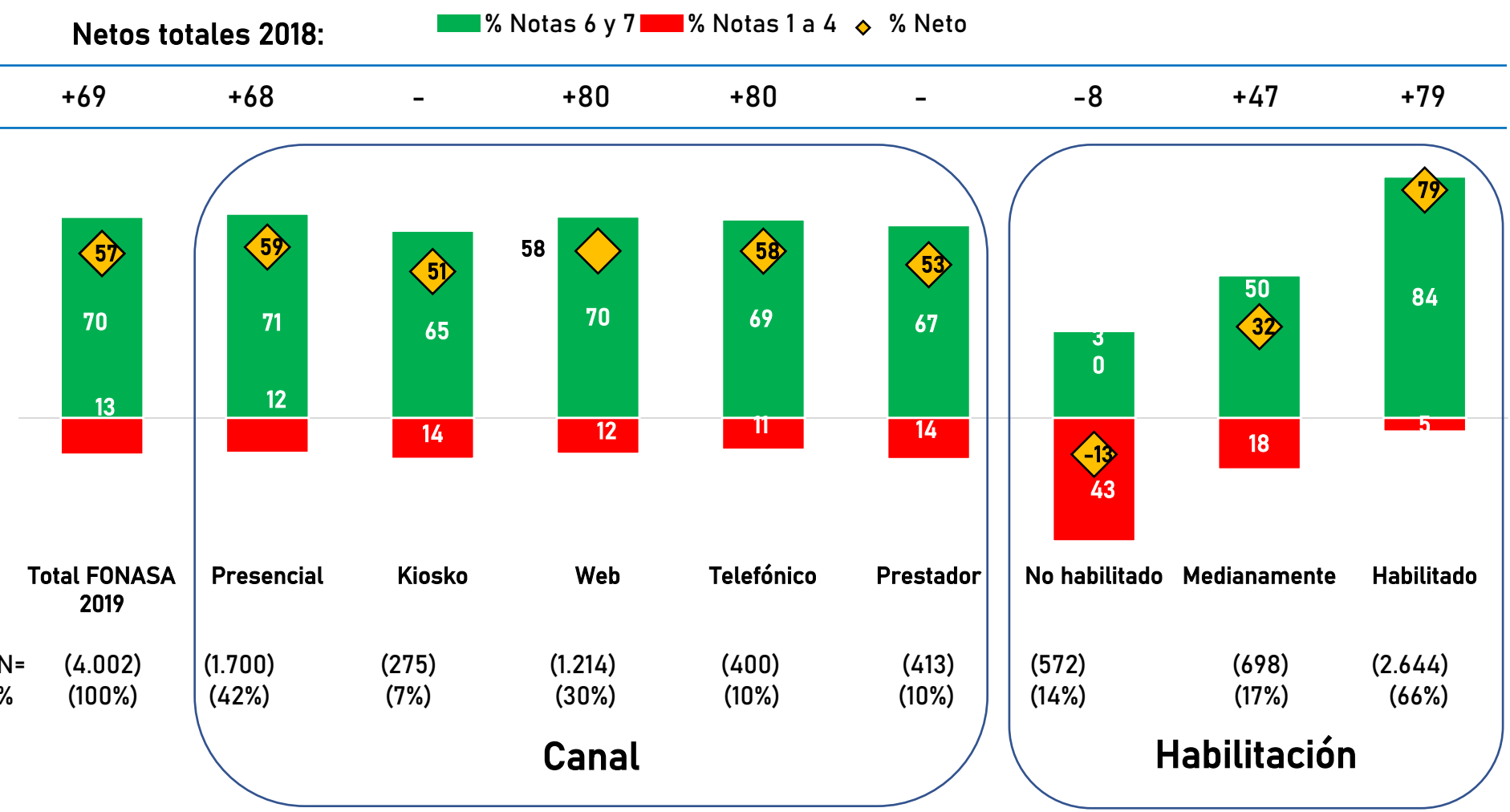


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

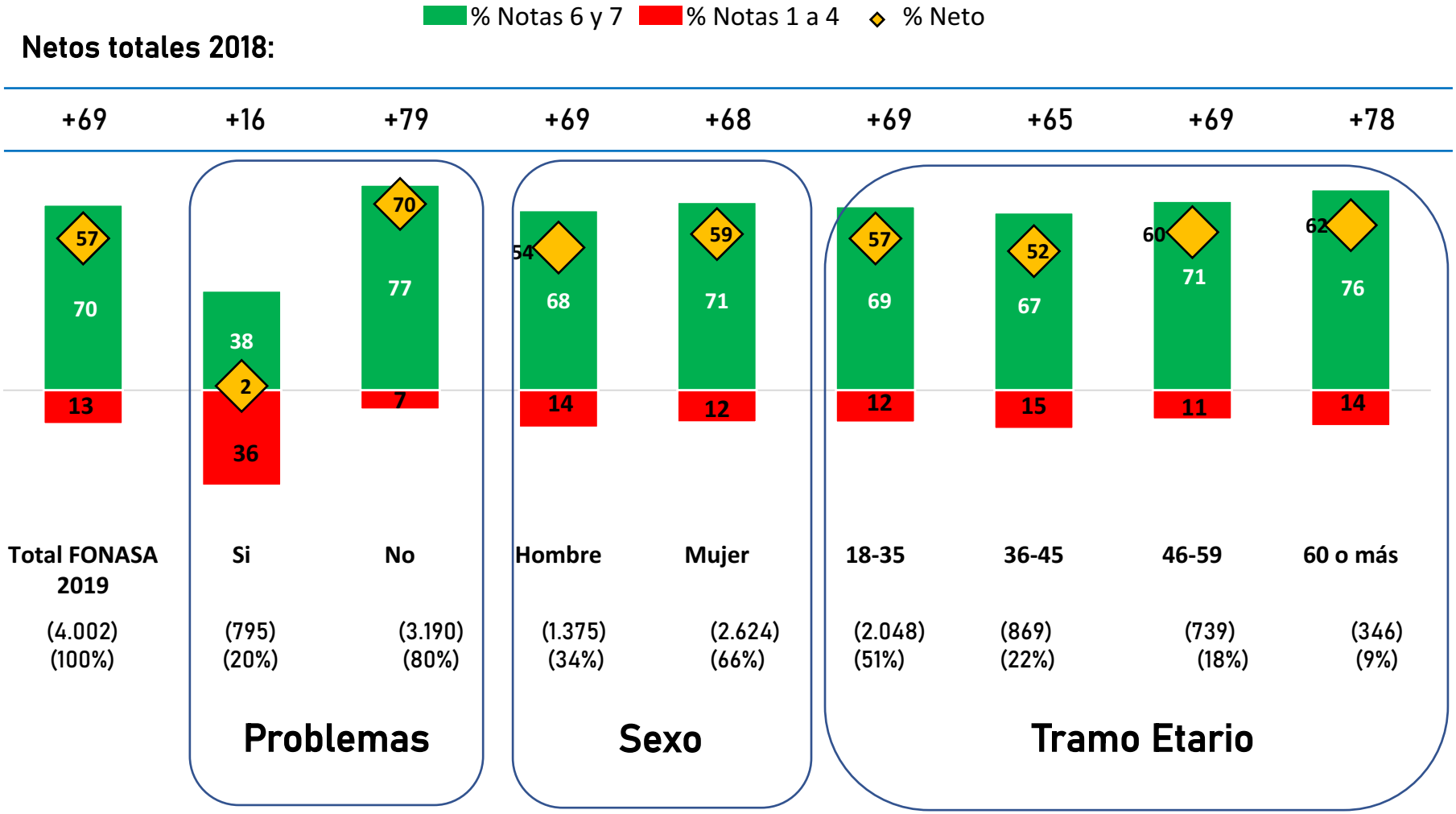
Última experiencia (%) FONASA – Canal y Habilitación

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



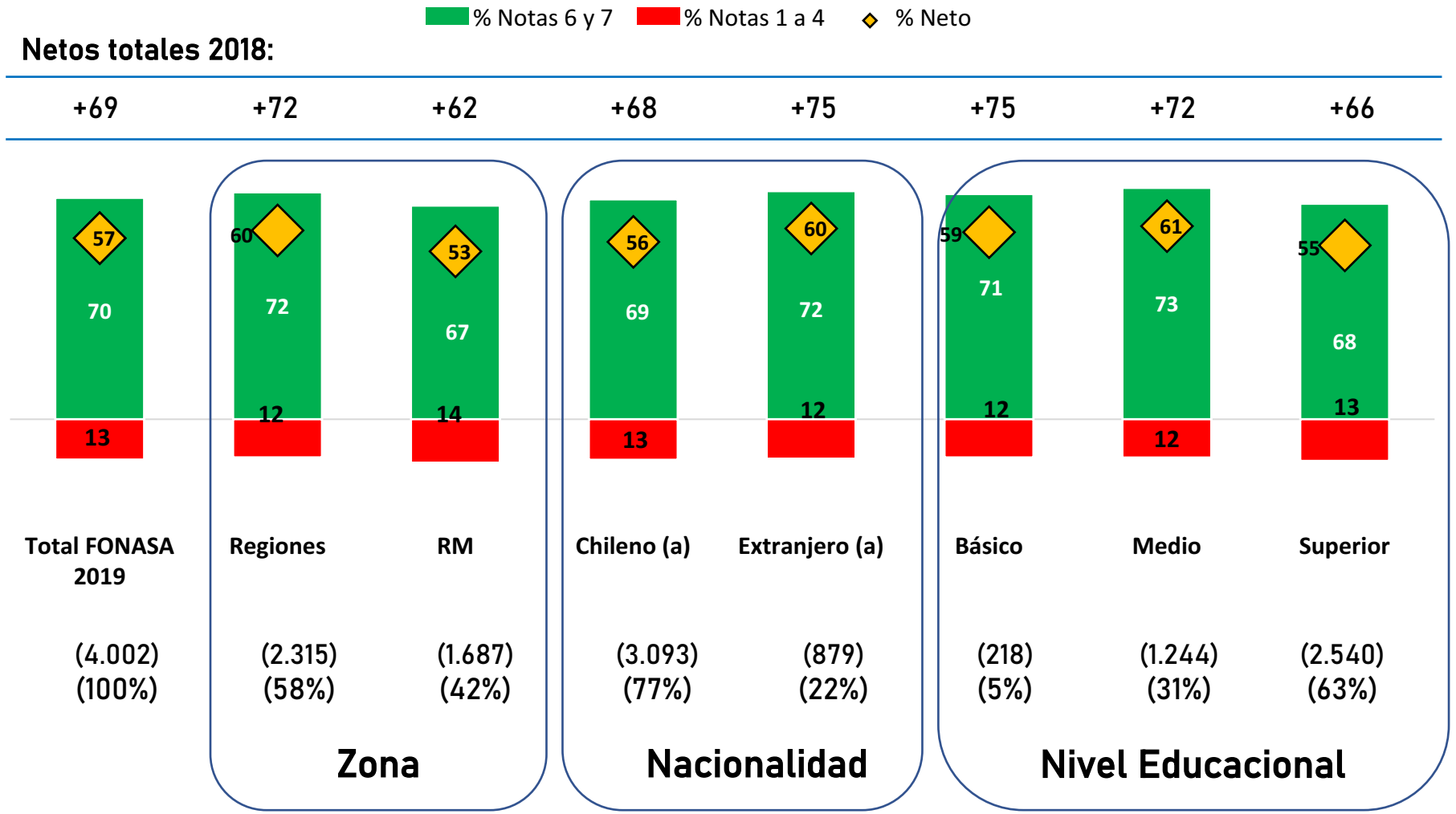
Última experiencia (%) FONASA– Problemas, Sexo y Tramo Etario

Considerando que Fonasa no es un PRESTADOR (HOSPITAL, CONSULTORIO, ETC.), podría decirme con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA?



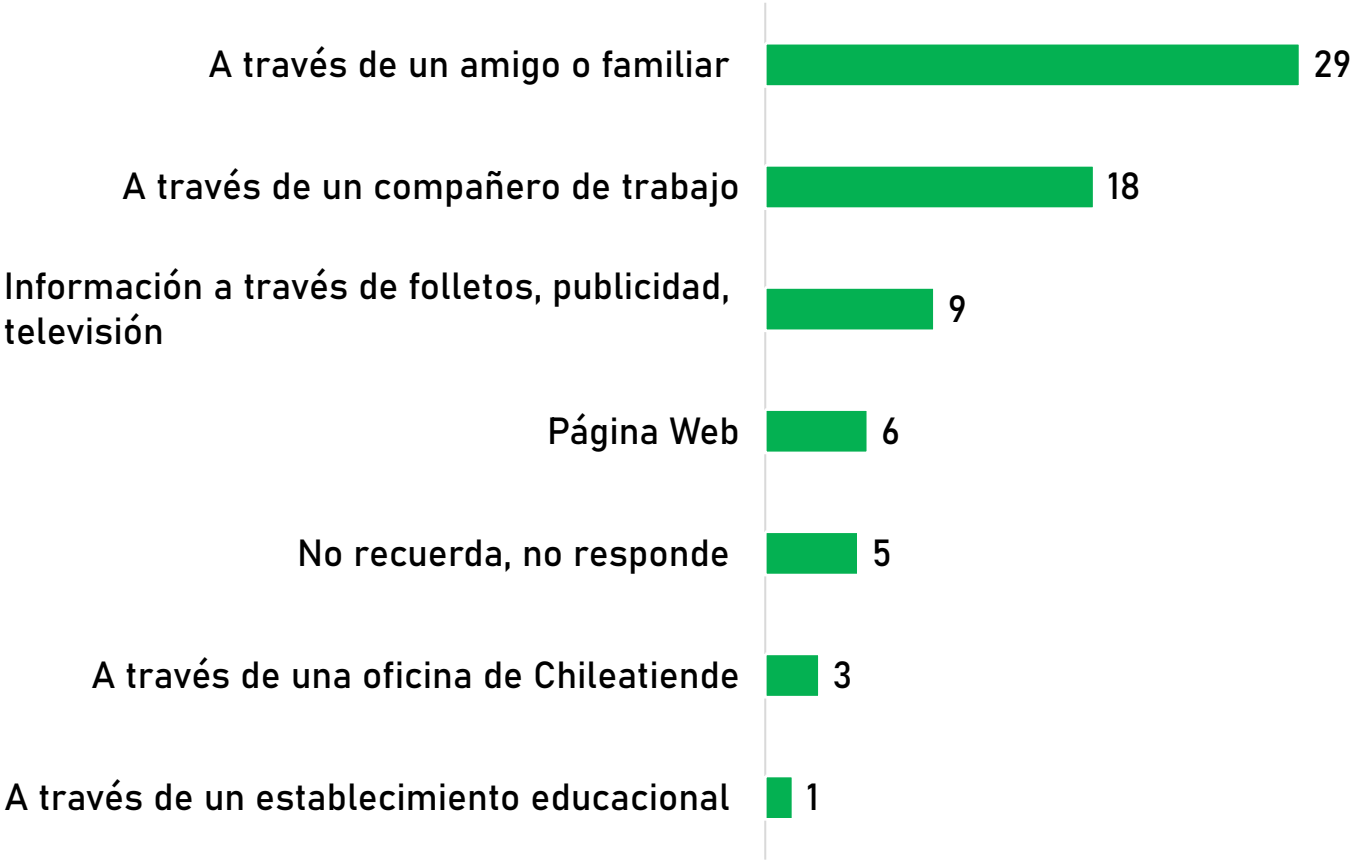
Última experiencia (%) FONASA– Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

Considerando que Fonasa no es un PRESTADOR (HOSPITAL, CONSULTORIO, ETC.), podría decirme con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FONASA?



Canales a través de los cuales se enteró de FONASA(%)

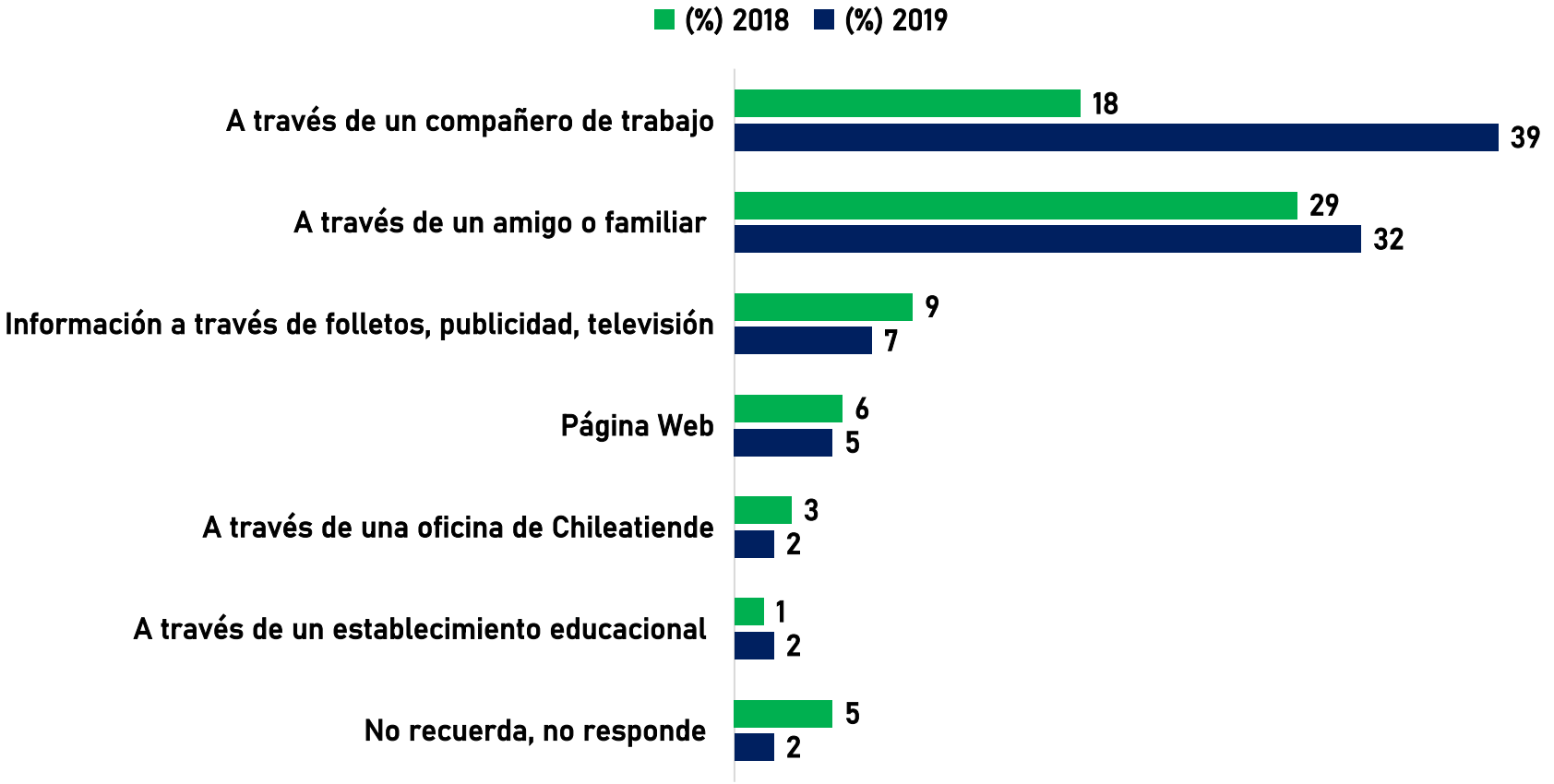
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de FONASA? **%Sí**



N= 4.002

Canal a través de los que se enteró de FONASA 2018 - 2019 (%)

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



N 2018= 5.414
N 2019= 4.002.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Intensidad del usuario FONASA (%)

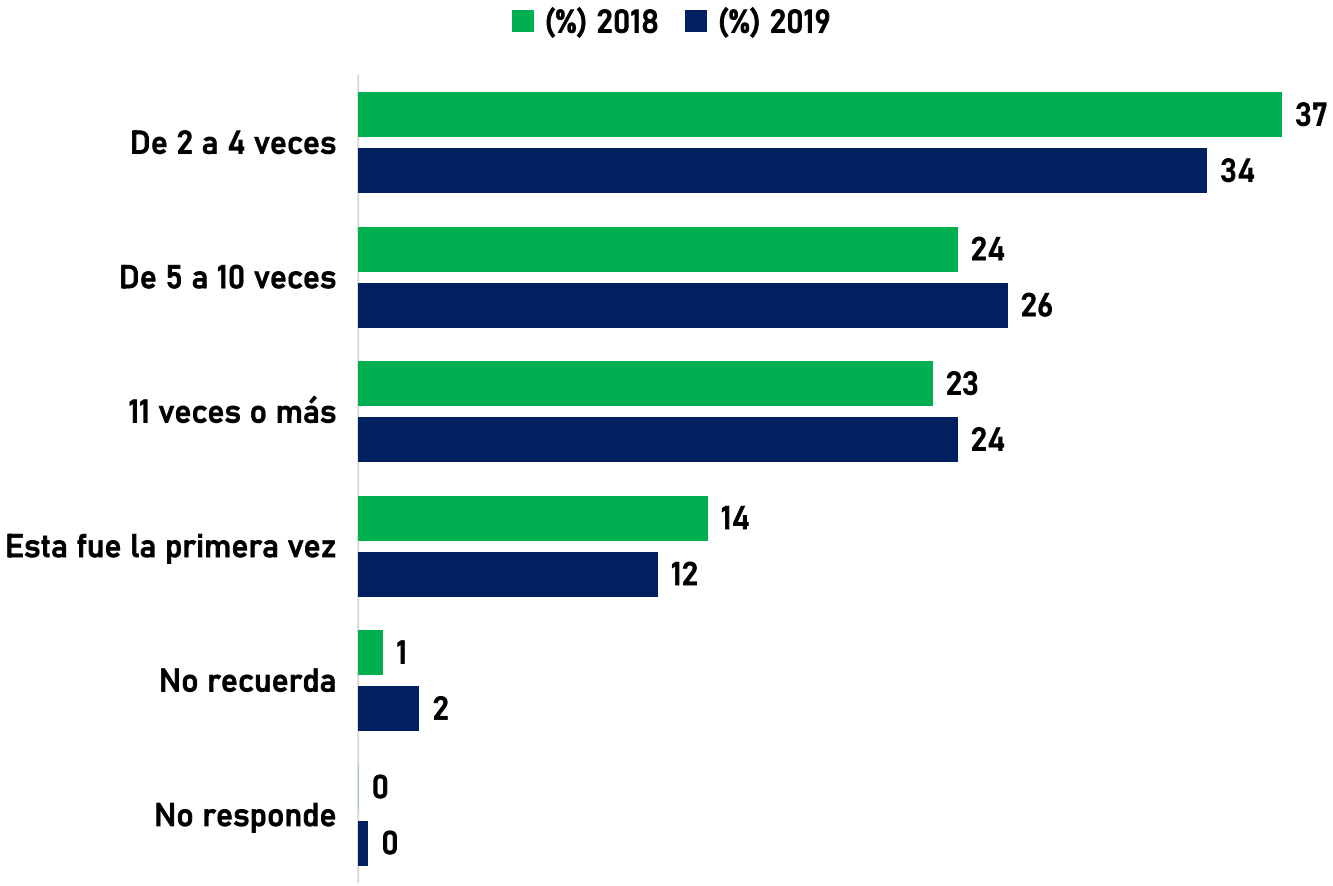
Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en FONASA?



N= 4.002

Intensidad del usuario FONASA 2018 – 2019(%)

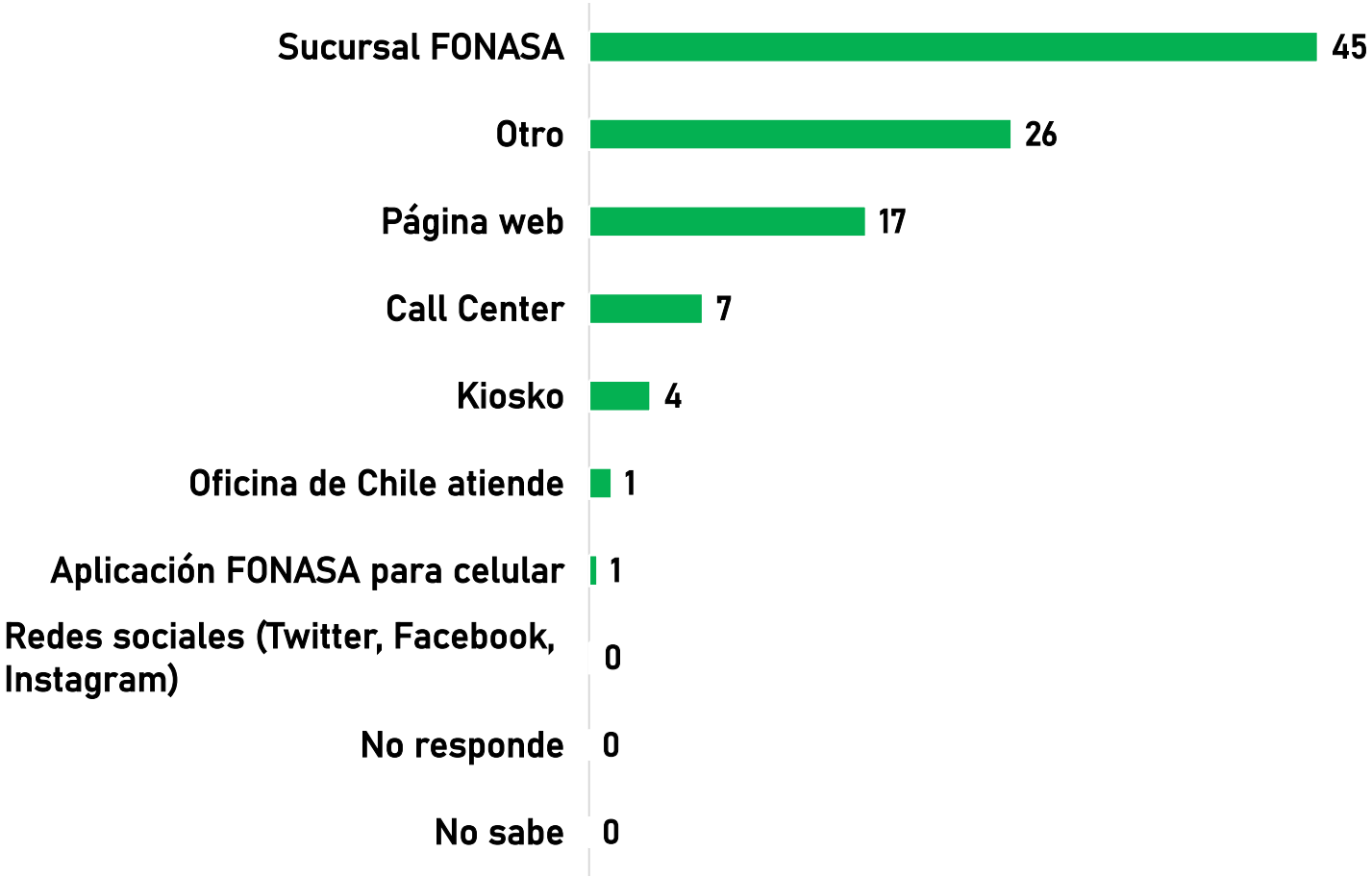
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social?



N 2018= 5.414
N 2019= 4.002.

Último requerimiento en FONASA: Canal (%)

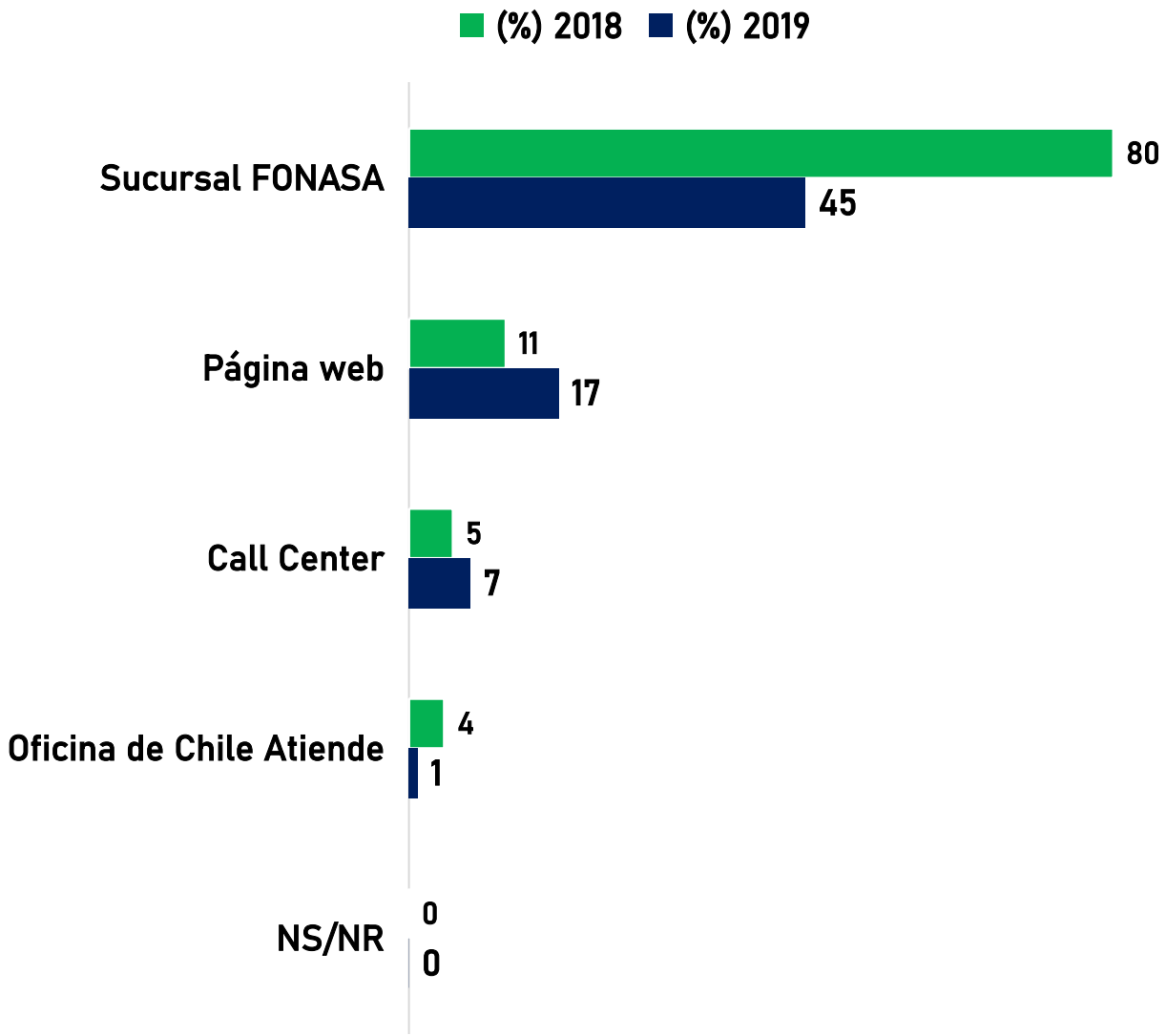
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en FONASA (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N= 4.002

Último requerimiento en FONASA: Canal 2018 – 2019 (%)

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



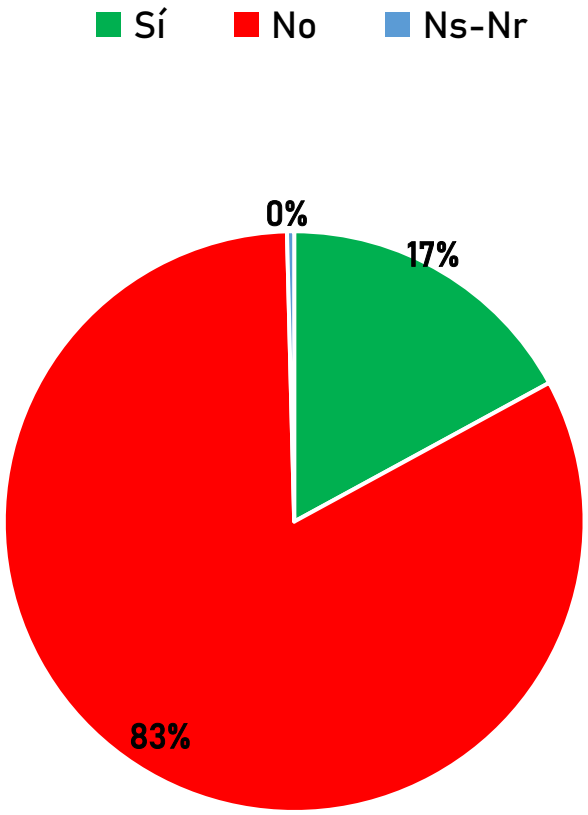
N 2018= 4.984
N 2019= 4.002.
Cifras aproximadas

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Contacto para saber estado del trámite (%)

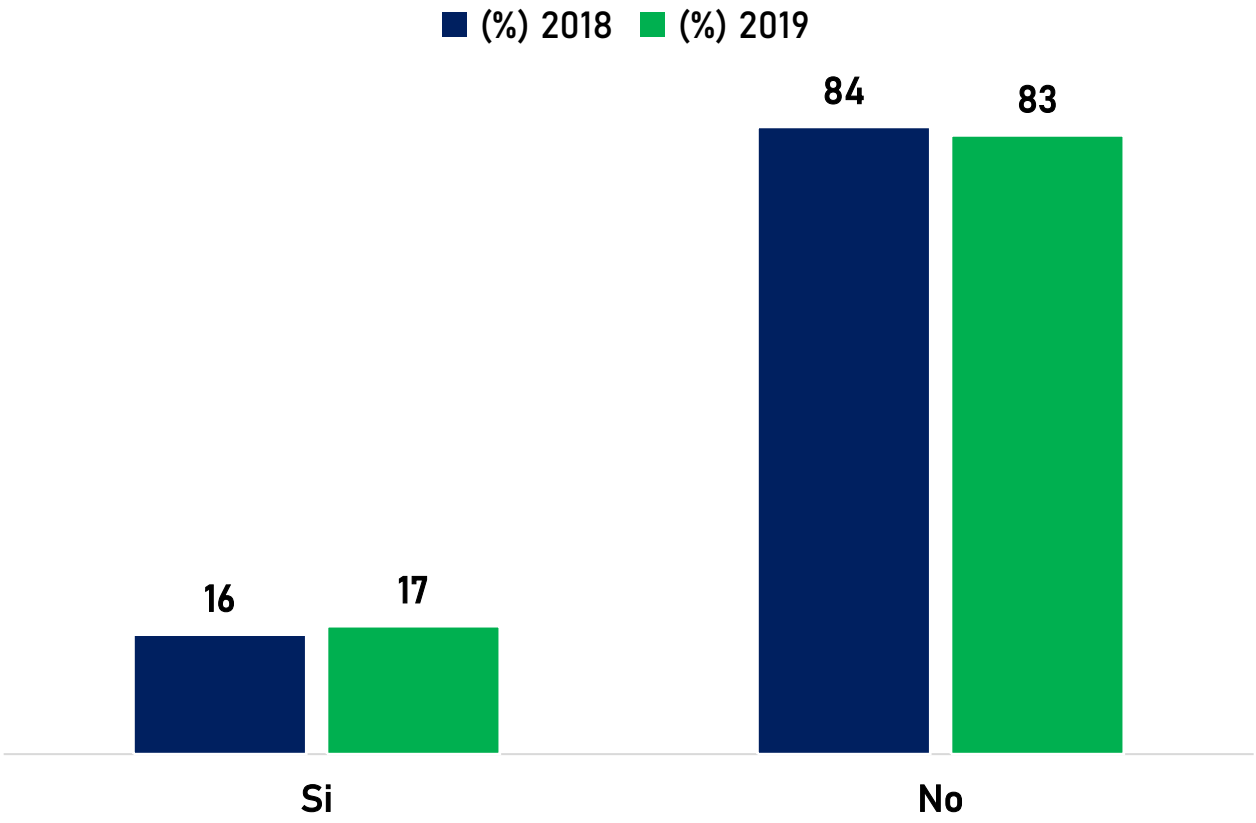
Durante el tiempo que su último trámite o requerimiento a FONASA estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite o requerimiento?



N= 4.002

Contacto para saber estado del trámite FONASA 2018 - 2019 (%)

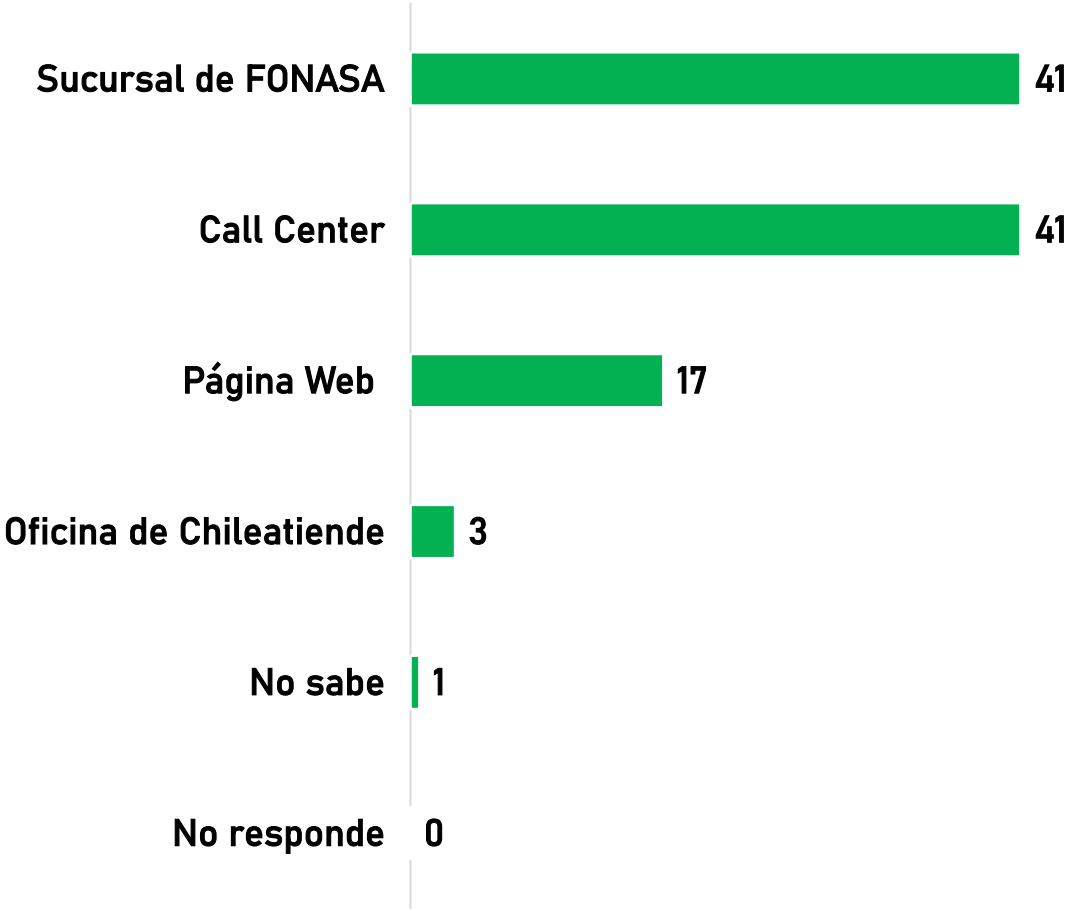
Durante el tiempo que su último trámite o requerimiento a FONASA estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite o requerimiento?



N 2018= 5.414
N 2019= 4.002

Canal de Contacto para saber estado del trámite (%)

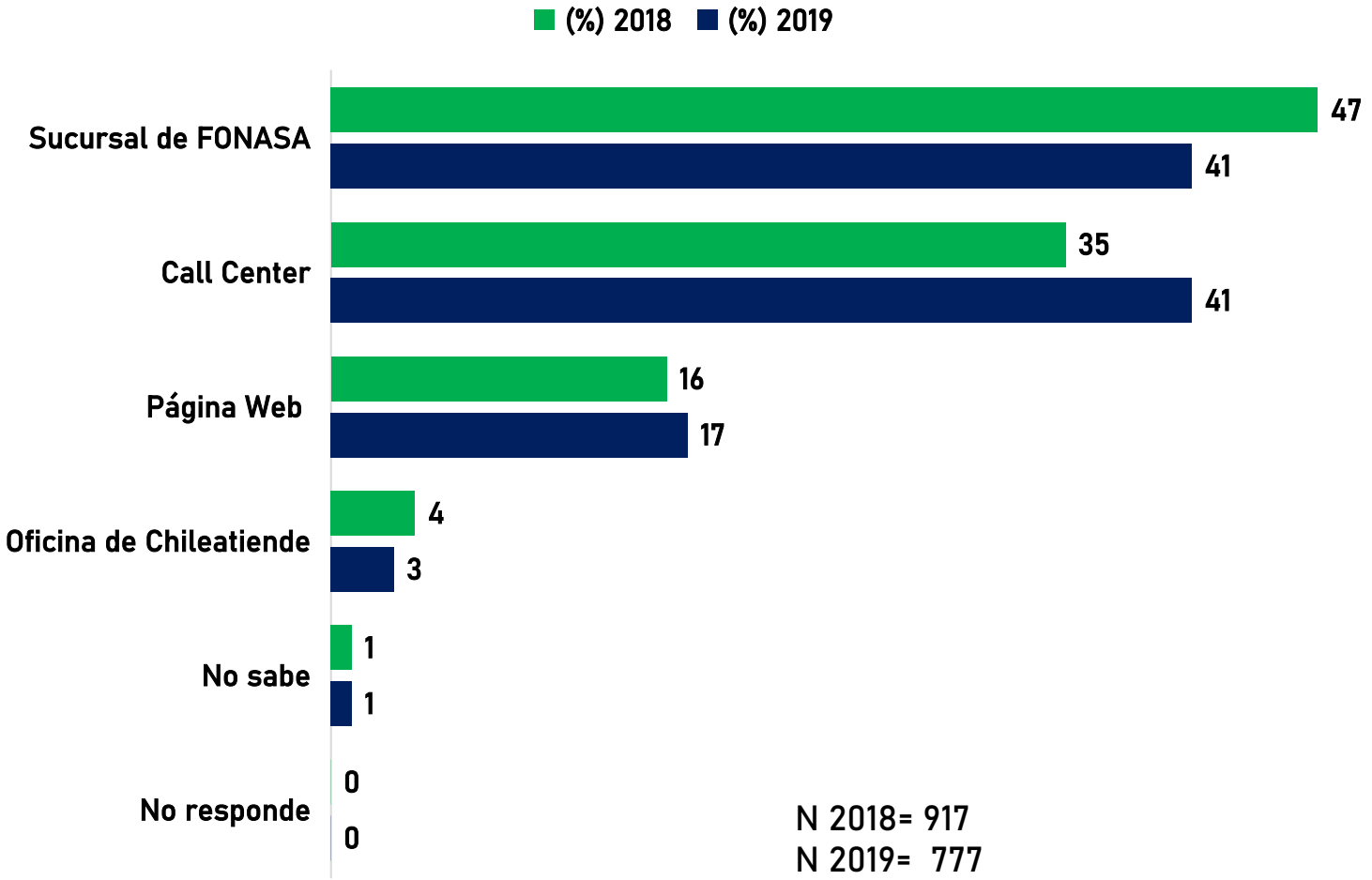
¿A través de qué canal tuvo contacto con FONASA para saber el estado de su trámite o requerimiento?
%Sí



N= 777

Canal de contacto para saber estado del trámite 2018 - 2019(%)

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

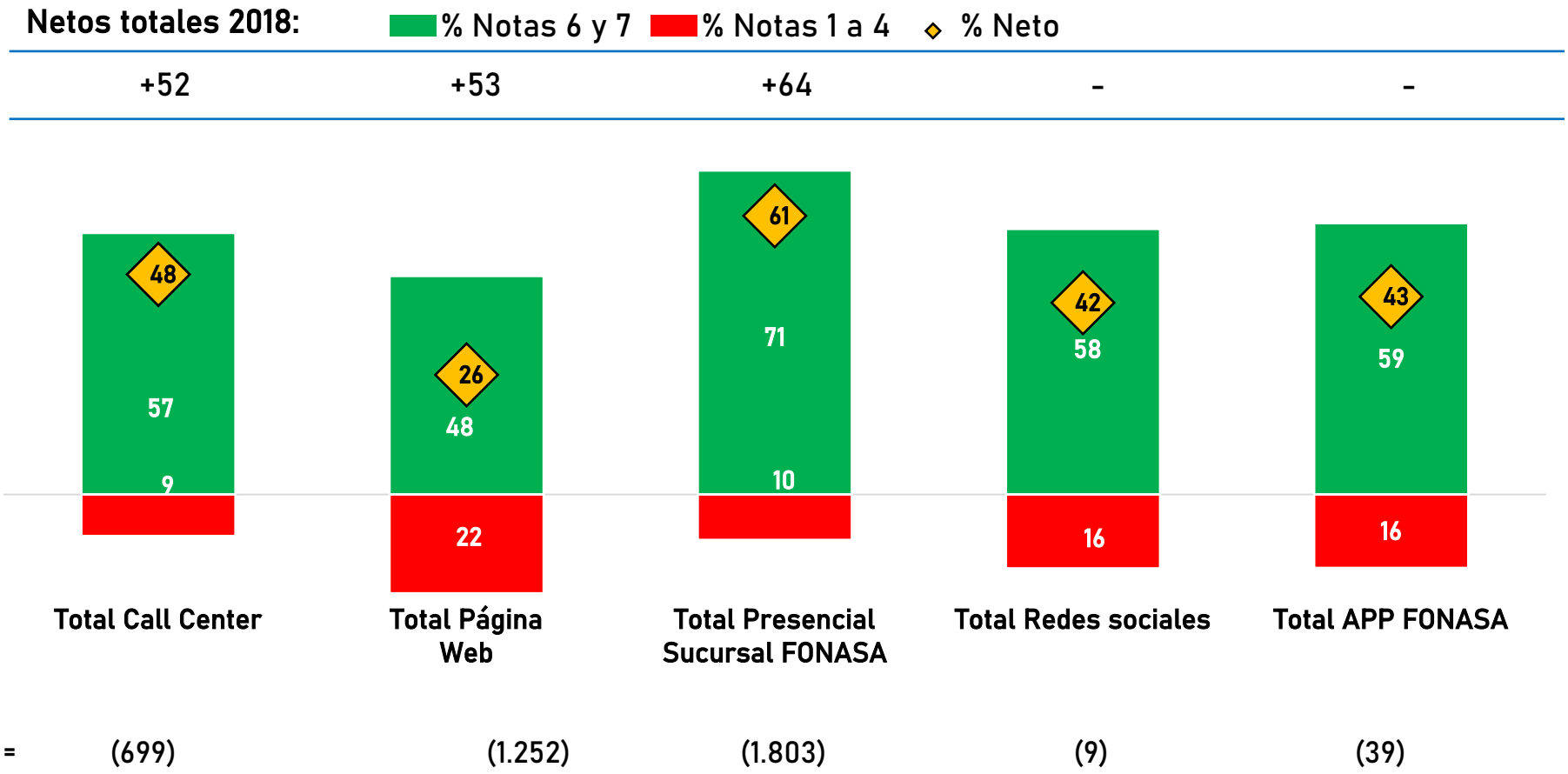


N 2018= 917
N 2019= 777
Se contempla en página web la suma de los canales web de 2019.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

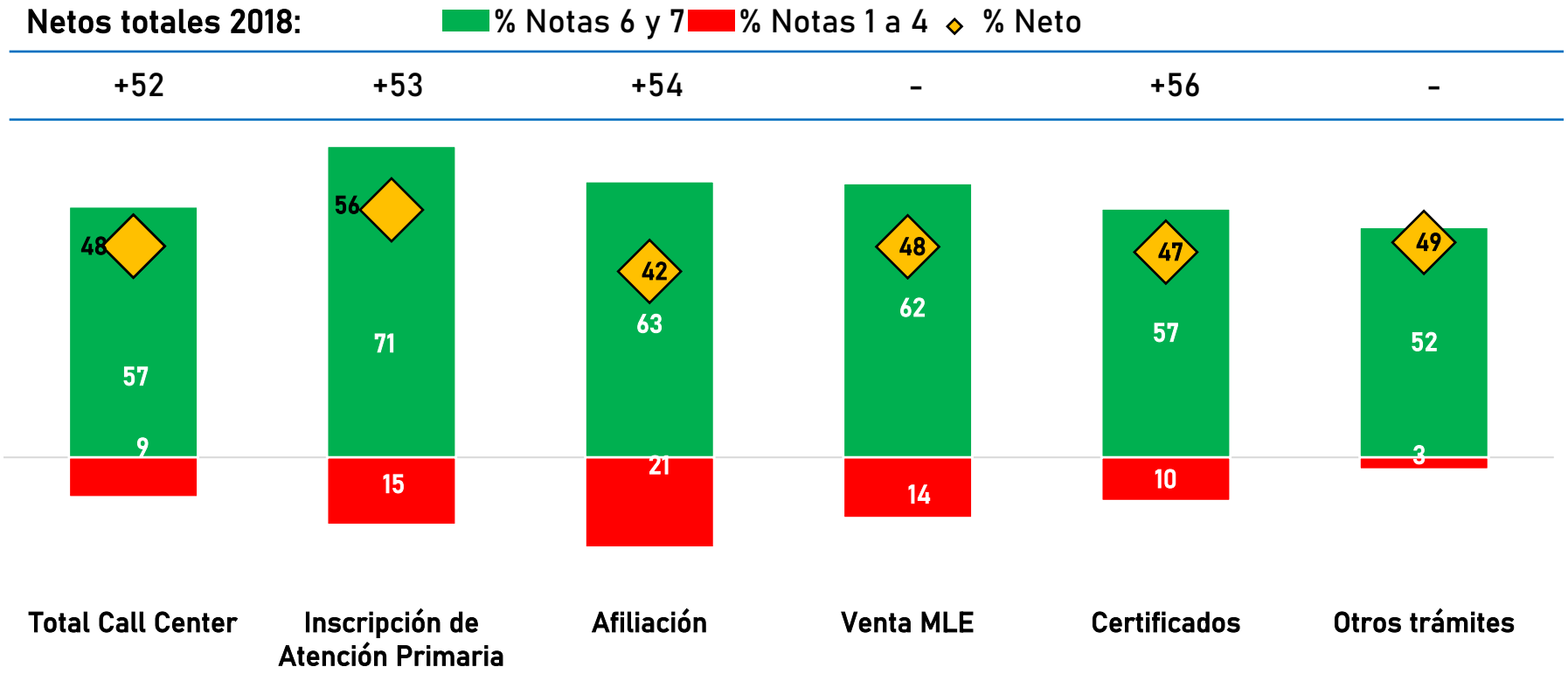
Satisfacción con el servicio en Canales: FONASA (%)

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



Satisfacción con el servicio en Canales: FONASA (%)

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



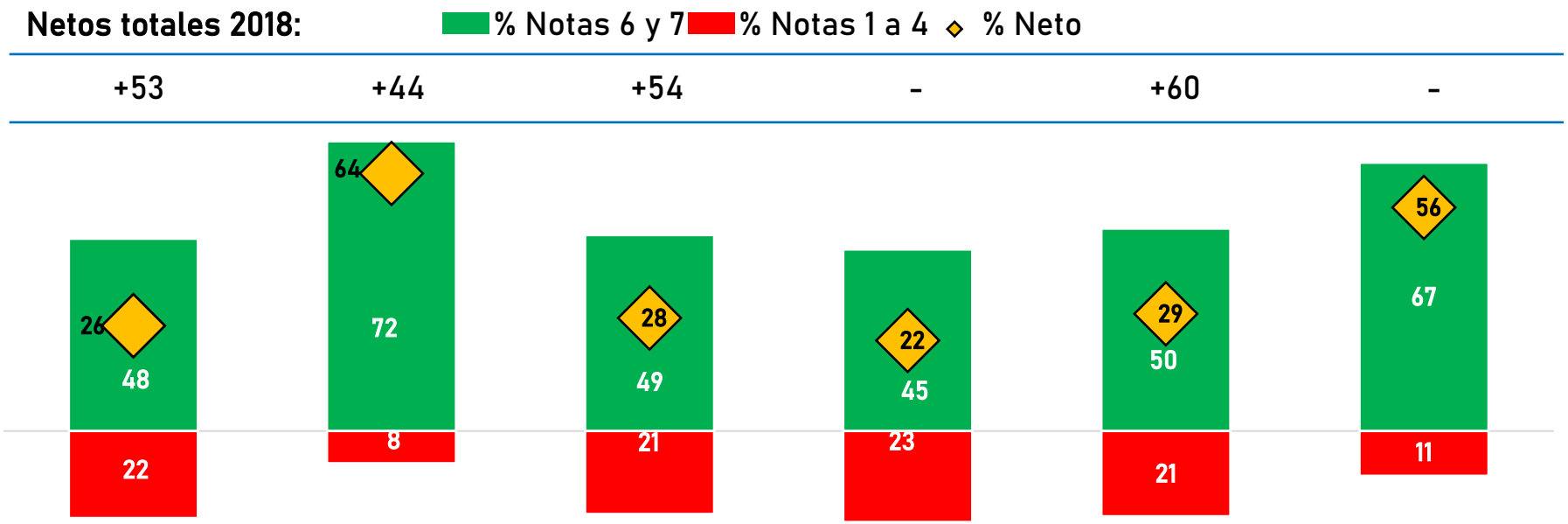
	Total Call Center	Inscripción de Atención Primaria	Afiliación	Venta MLE	Certificados	Otros trámites
N=	(699)	(39)	(133)	(94)	(33)	(400)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: FONASA (%)

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



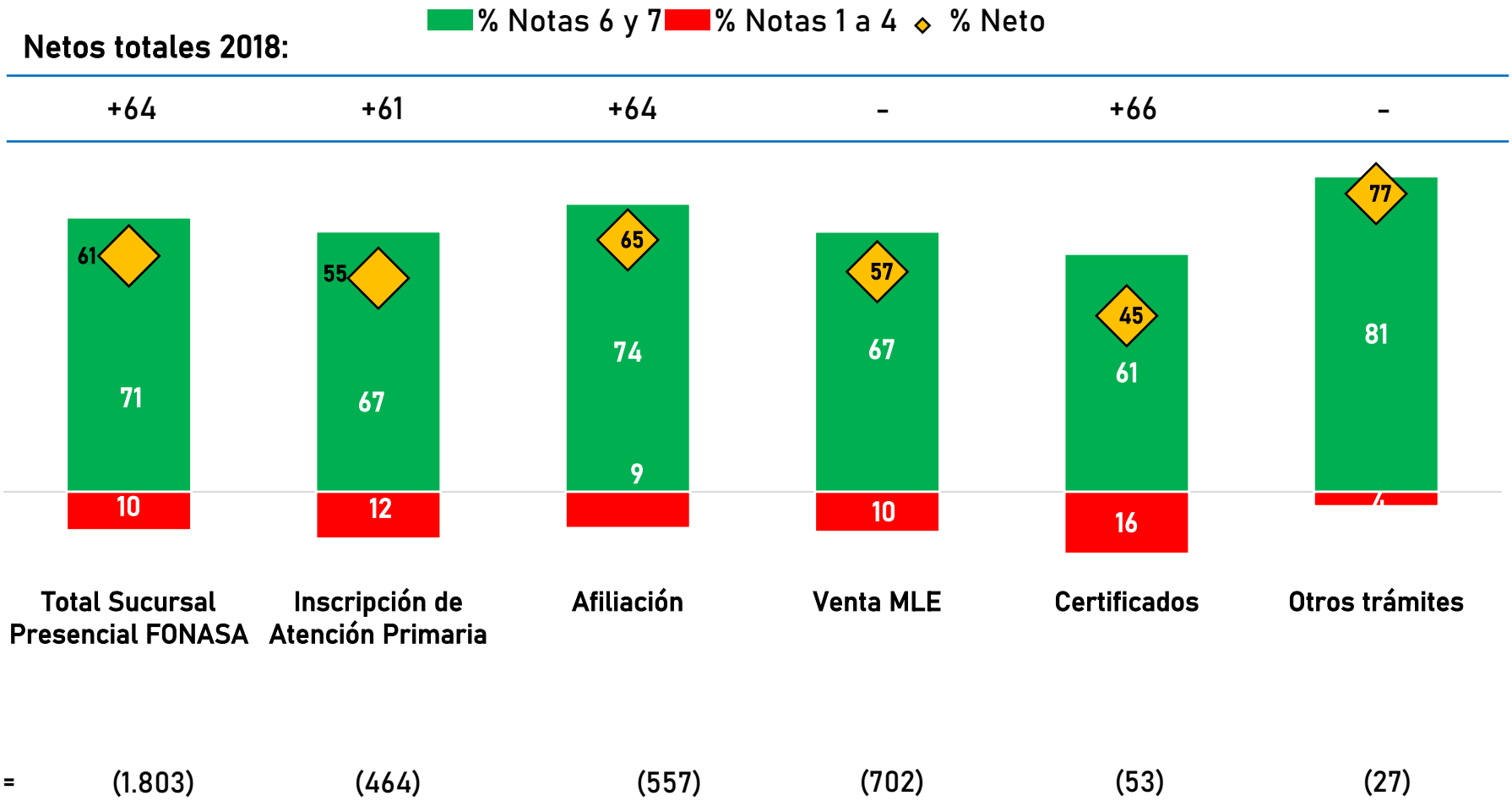
	Total Página Web	Inscripción de Atención Primaria	Afiliación	Venta MLE	Certificados	Otros trámites
N=	(1.252)	(25)	(576)	(291)	(351)	(9)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: FONASA (%)

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



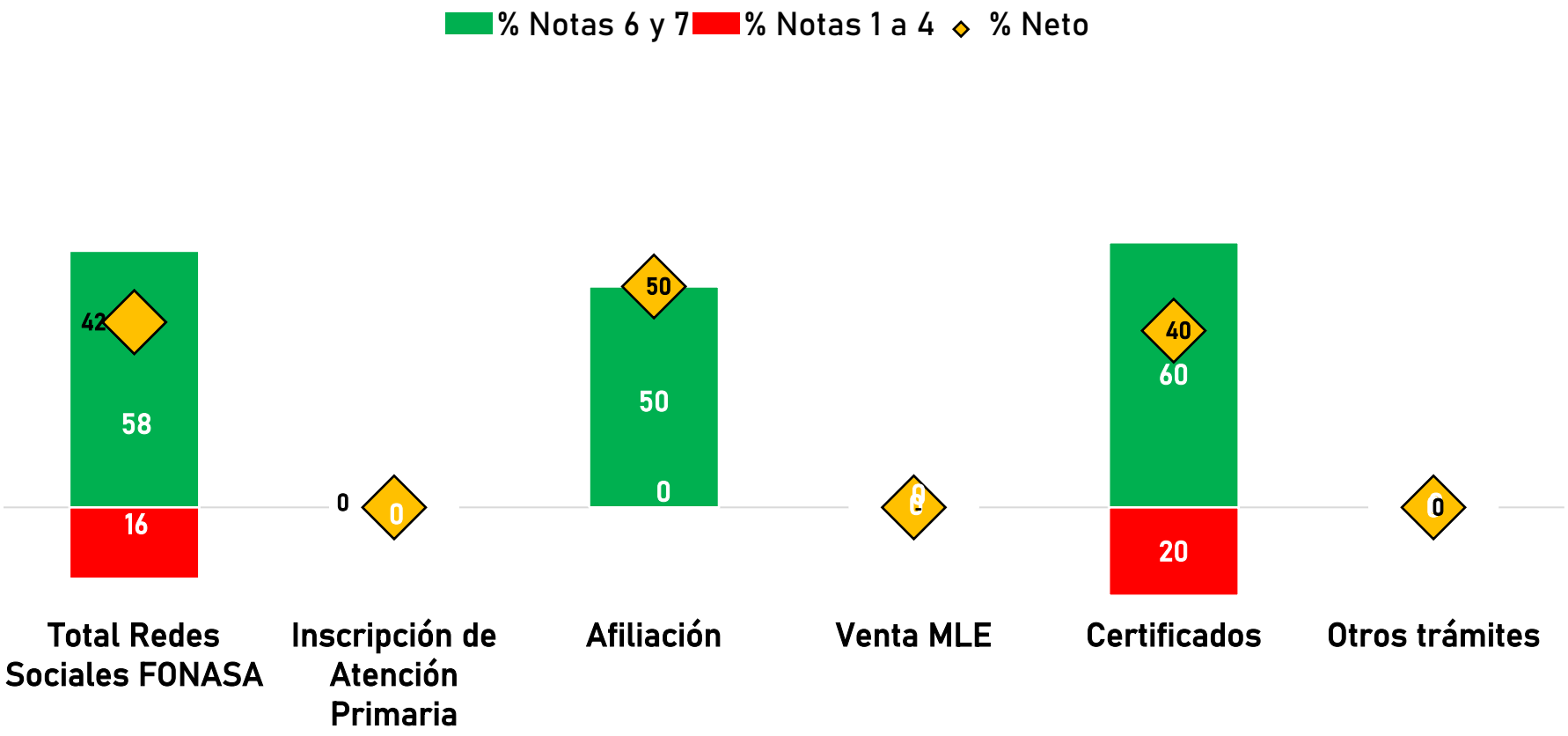
N=	(1.803)	(464)	(557)	(702)	(53)	(27)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: FONASA (%)

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



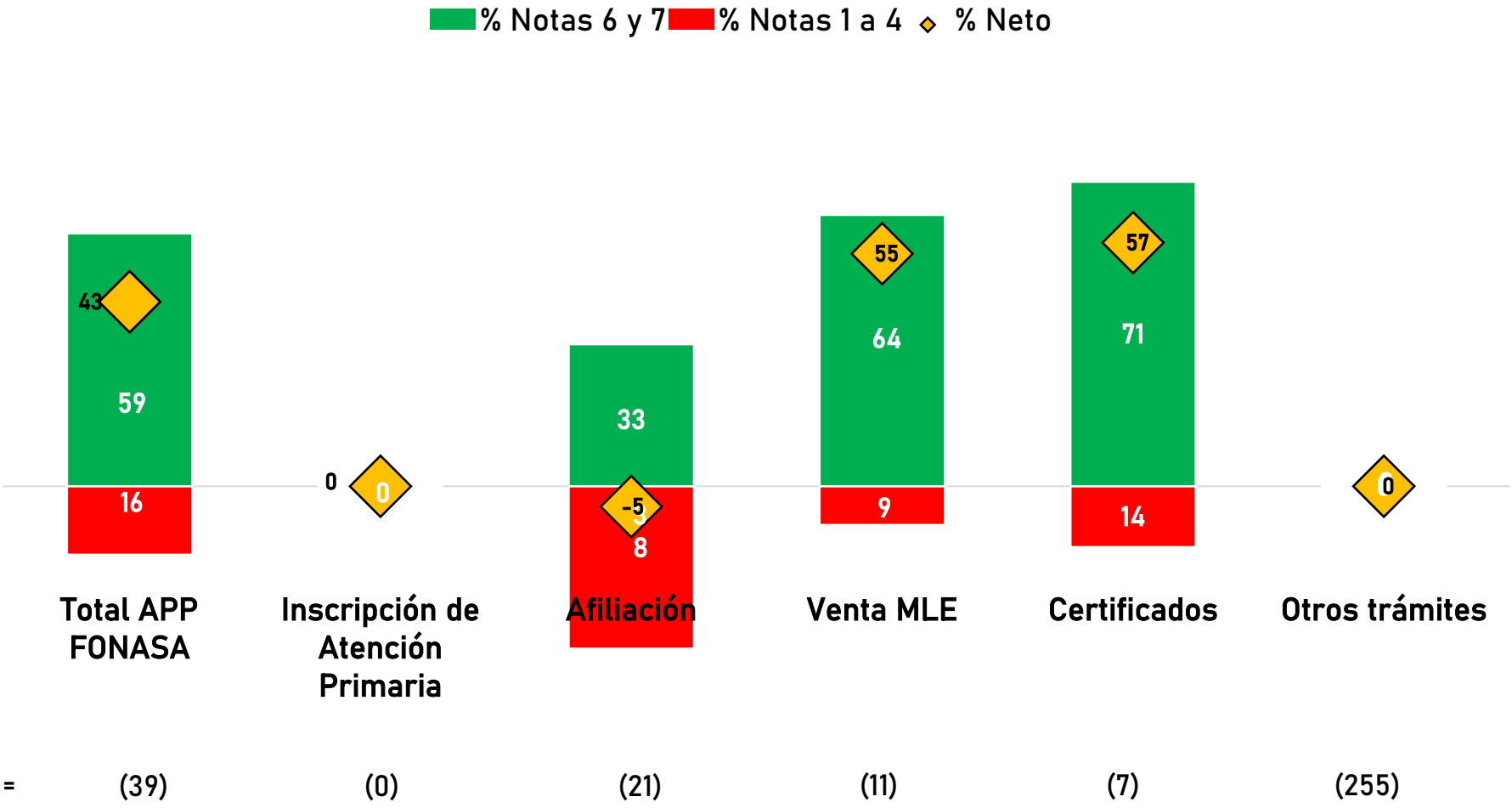
N=	(9)	(0)	(4)	(0)	(5)	(0)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: FONASA (%)

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



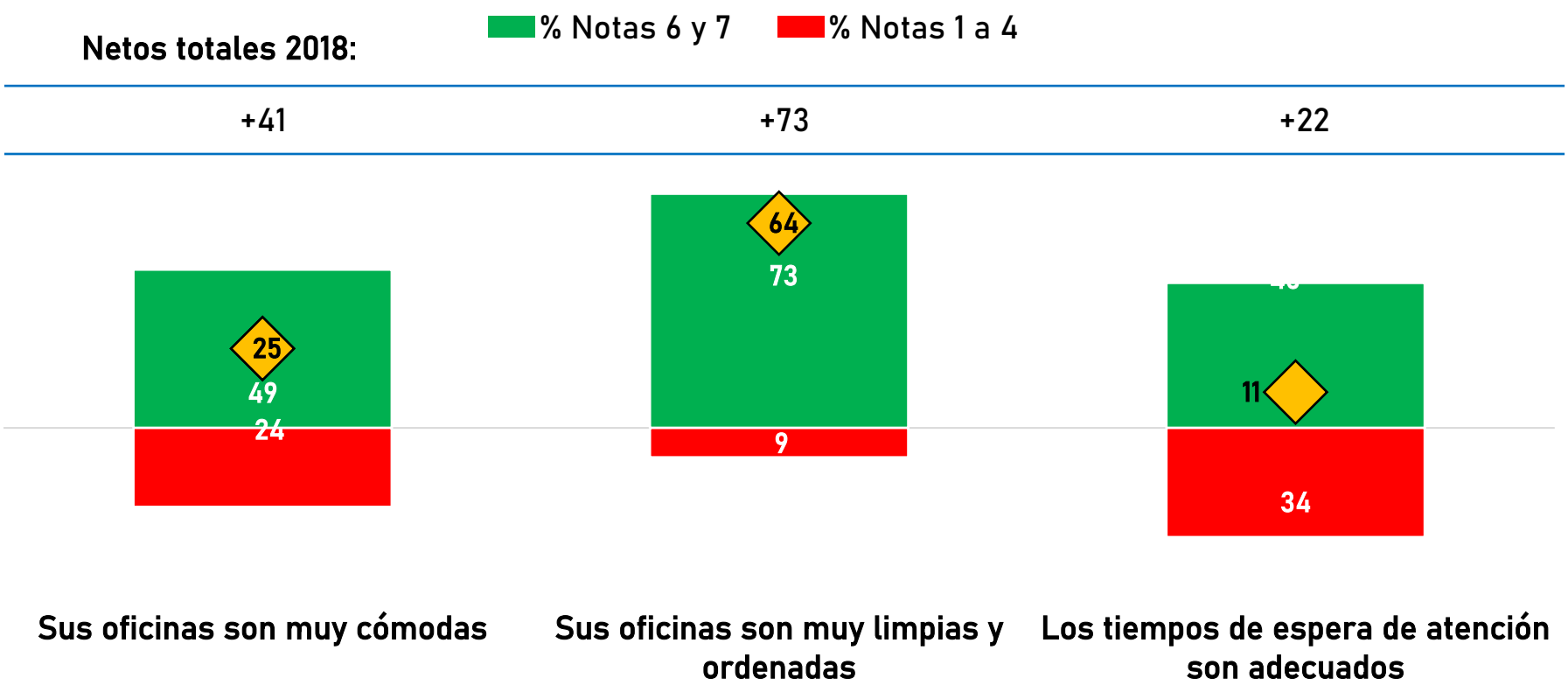
N=	(39)	(0)	(21)	(11)	(7)	(255)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación de Sucursal: FONASA (%)

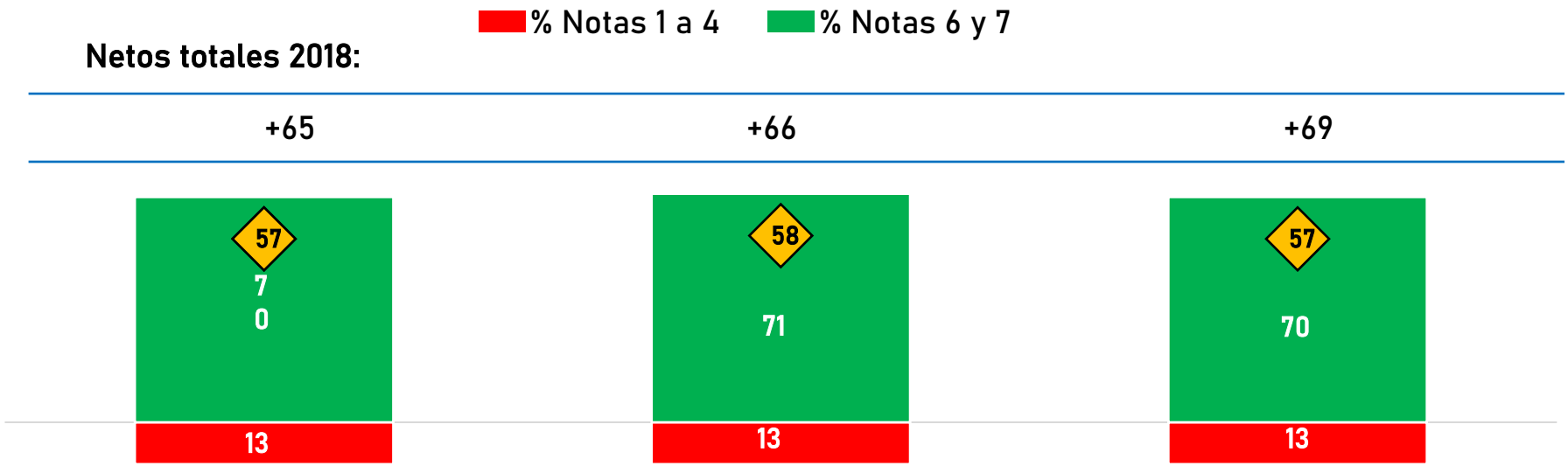
Sólo para quienes usaron Sucursal de FONASA. Pensando en la última visita a la Oficina de FONASA, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 1.803

Evaluación Específica Experiencia: FONASA (%)

¿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 FONASA? 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 FONASA

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

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

Facilidad

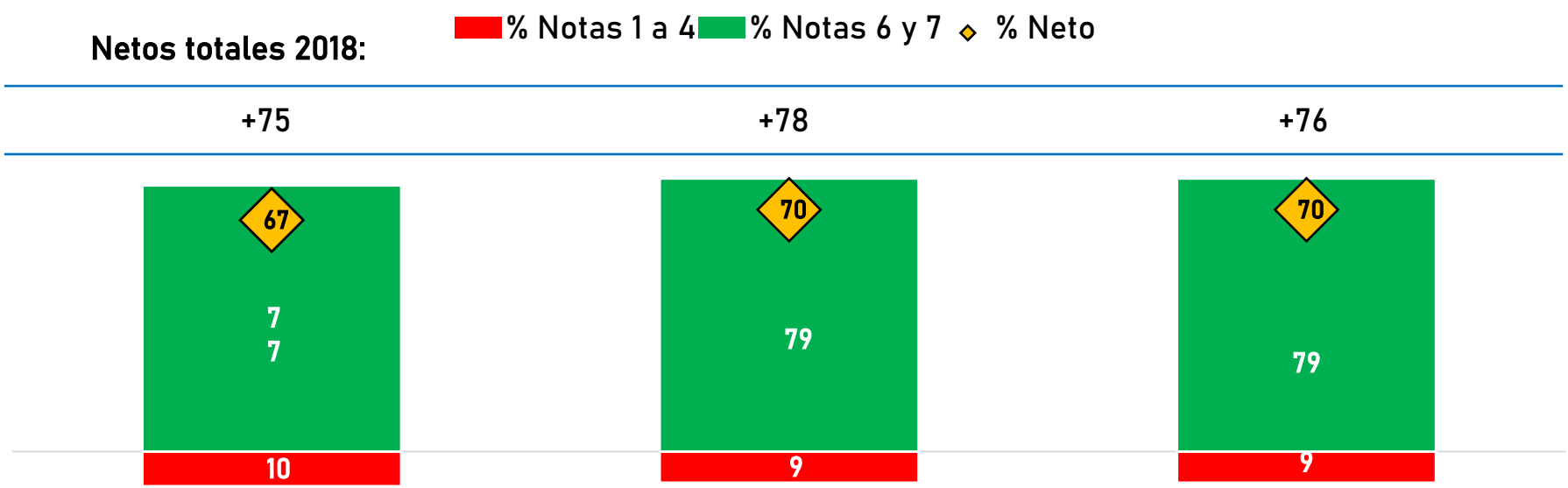
N= 4.002

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: FONASA (%)

¿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 FONASA? 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

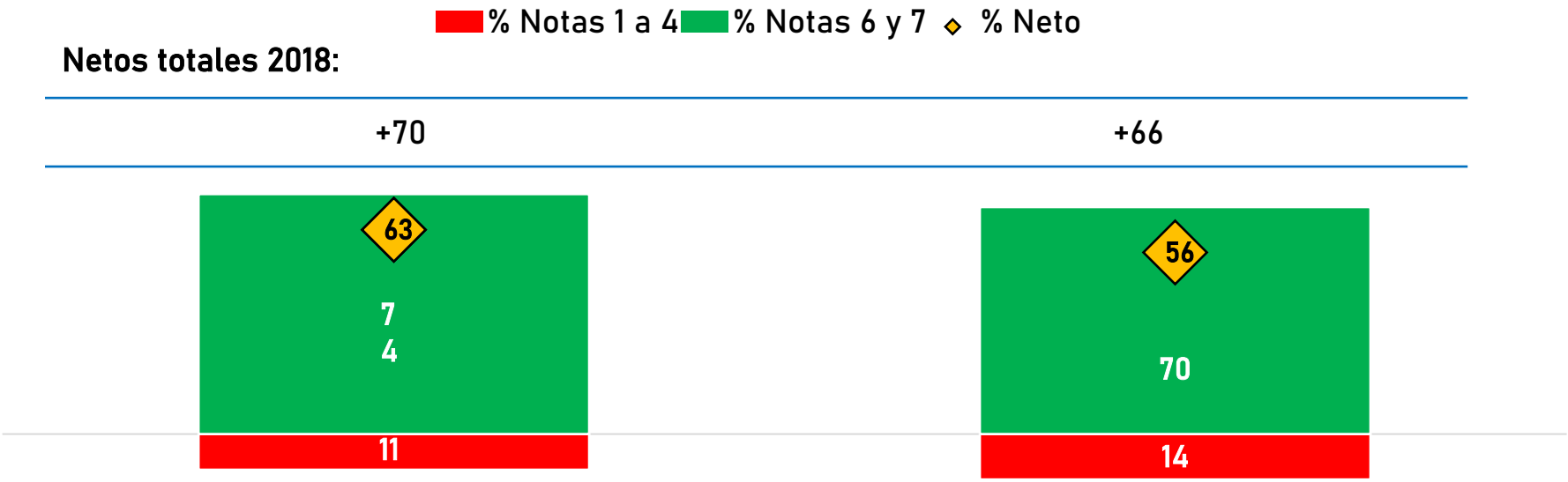
N= 4.002

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: FONASA (%)

¿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 FONASA? 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 FONASA me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

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

Agrado

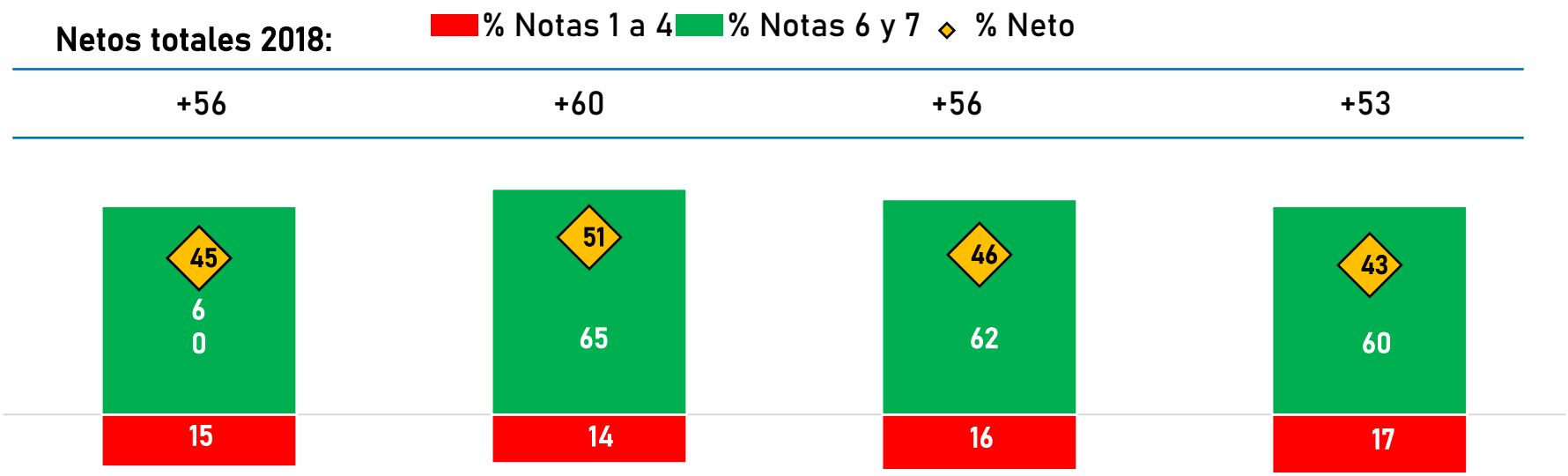
N= 4.002

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: FONASA (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido en FONASA (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 FONASA y aprovechar al máximo sus ventajas

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

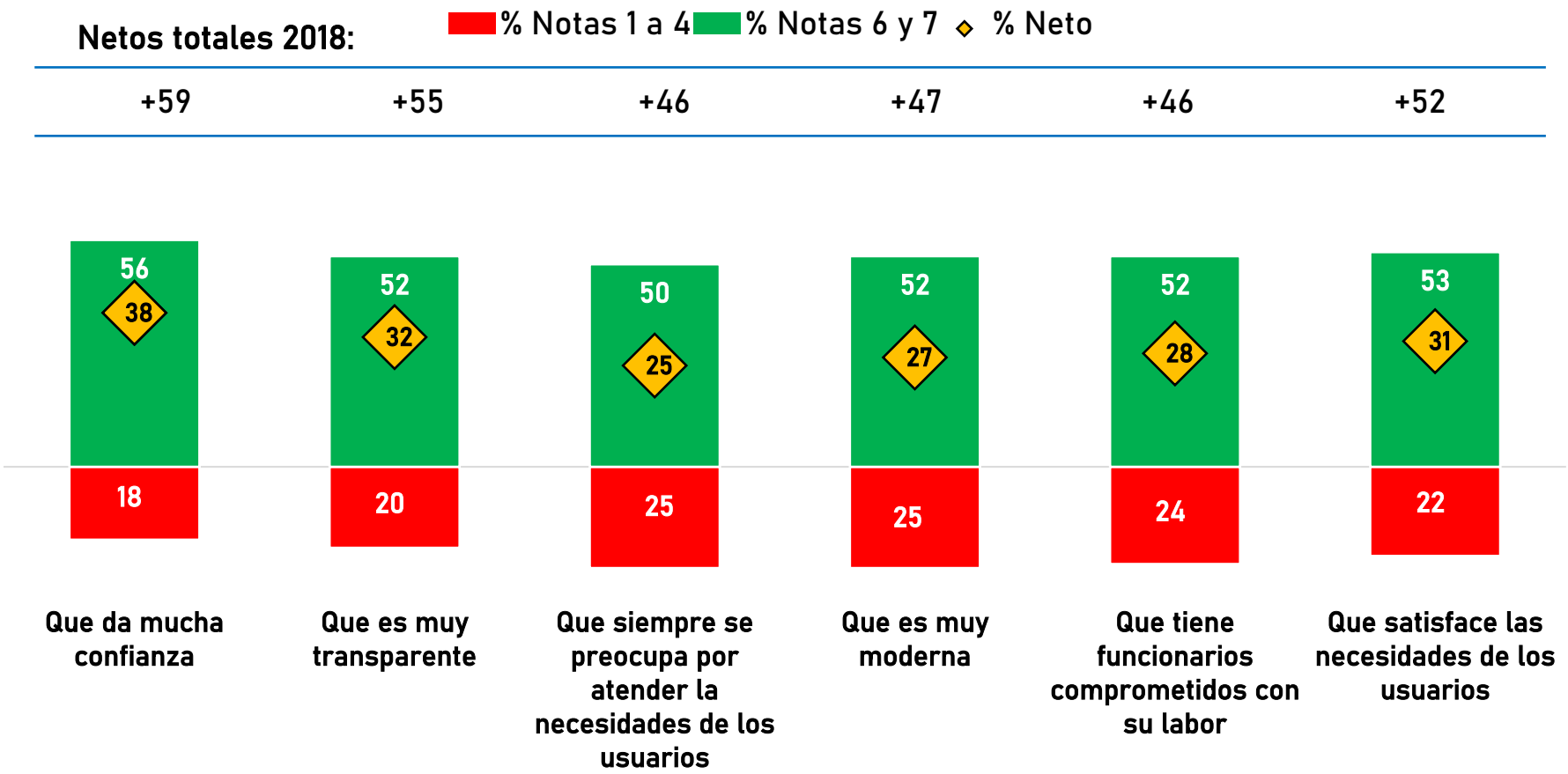
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en FONASA

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

N= 4.002

Imagen Institucional: FONASA (%)

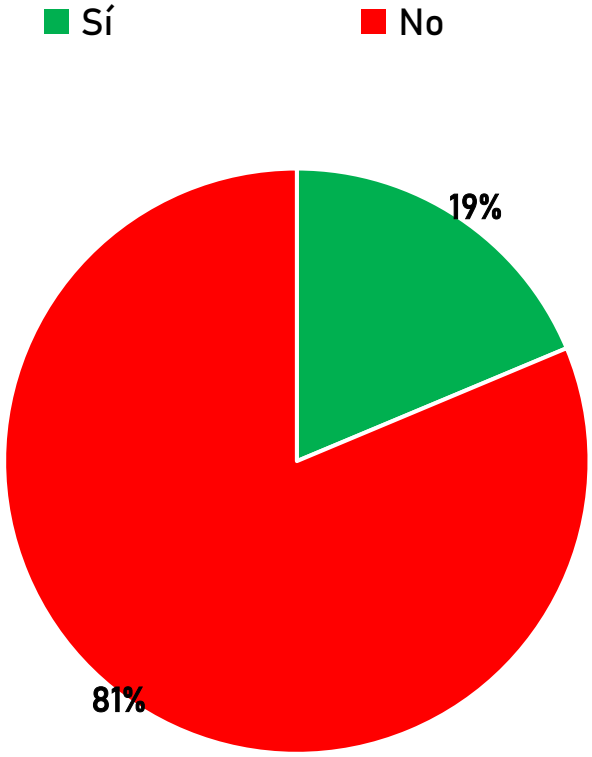
Ahora pensando en FONASA en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N= 4.002

Problemas durante el Trámite: FONASA (%)

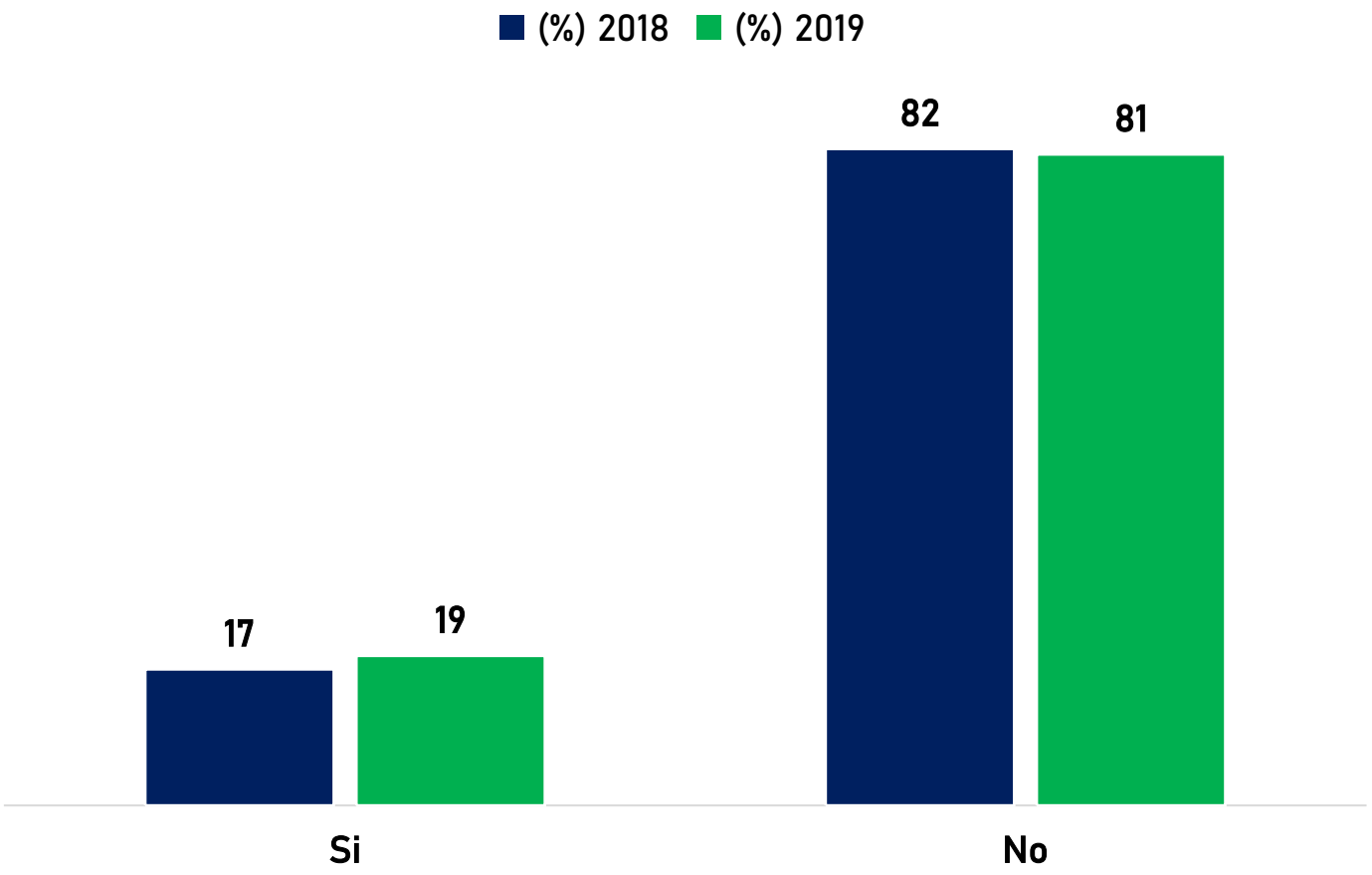
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con FONASA hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 3.985

Problemas durante el Trámite: FONASA 2018 - 2019 (%)

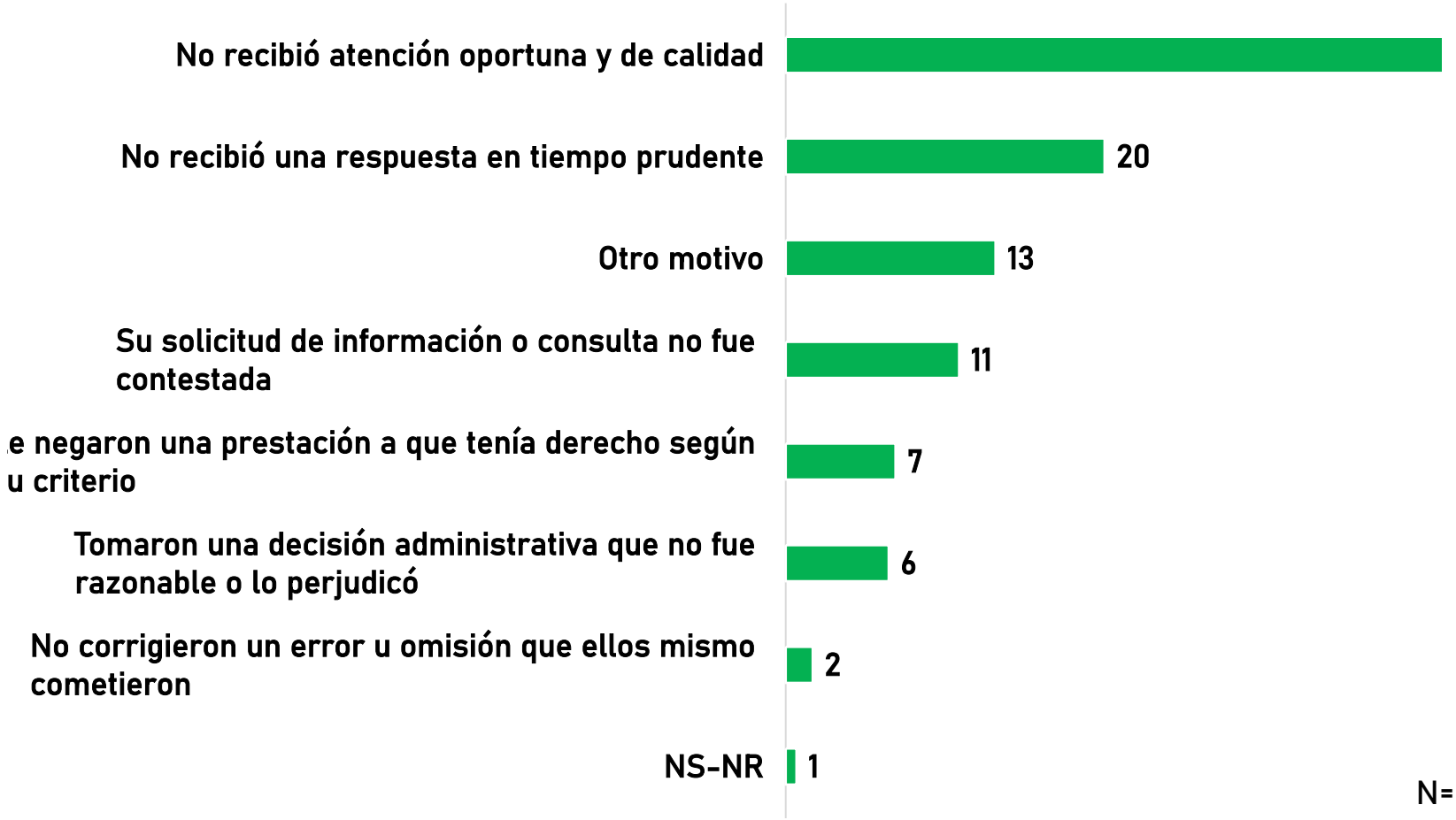
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con FONASA hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2018= 5.414
N 2019= 3.985

Problemas durante el Tramite - Tipo: FONASA (%)

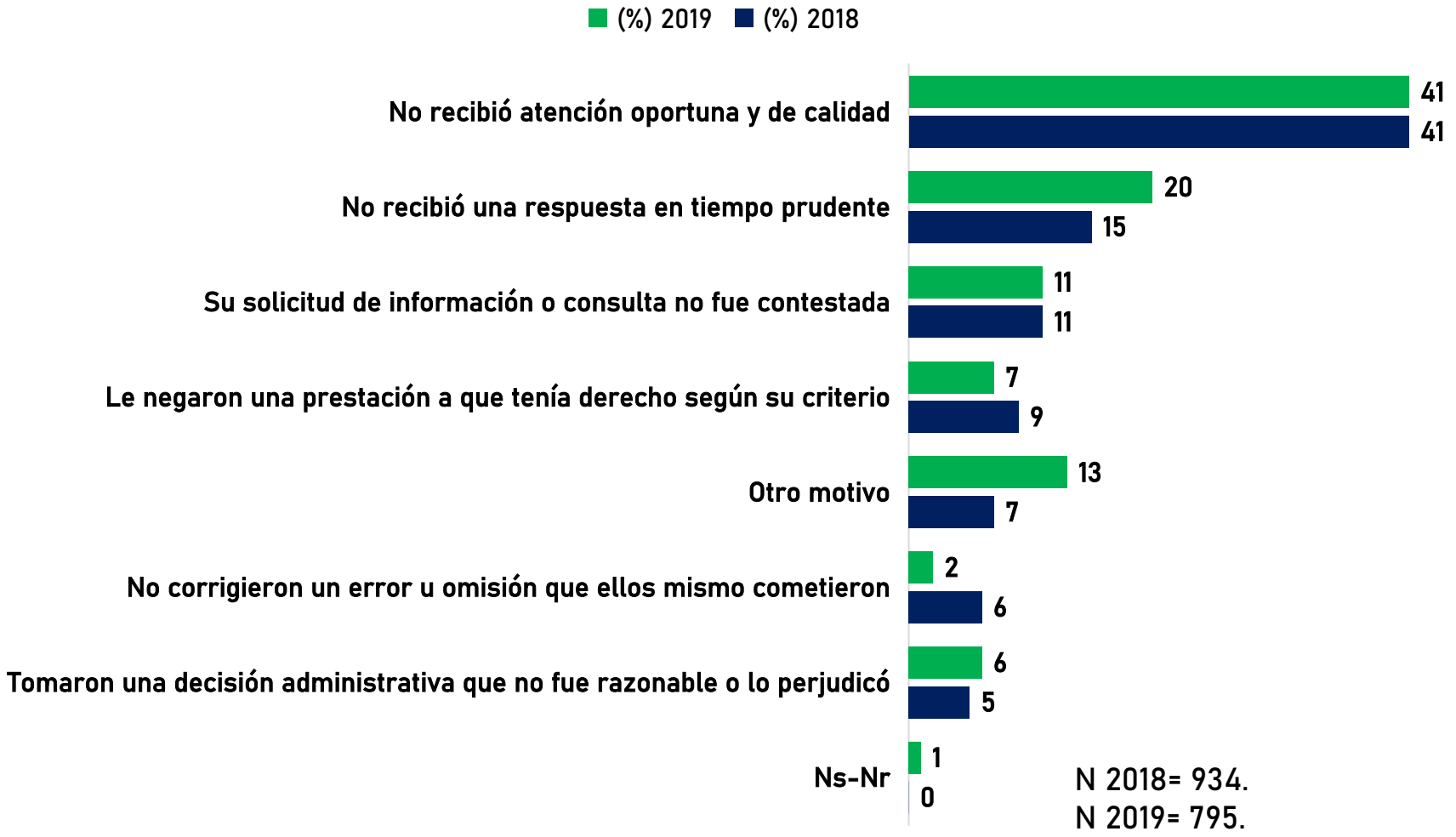
¿Qué problema tuvo?



N= 795

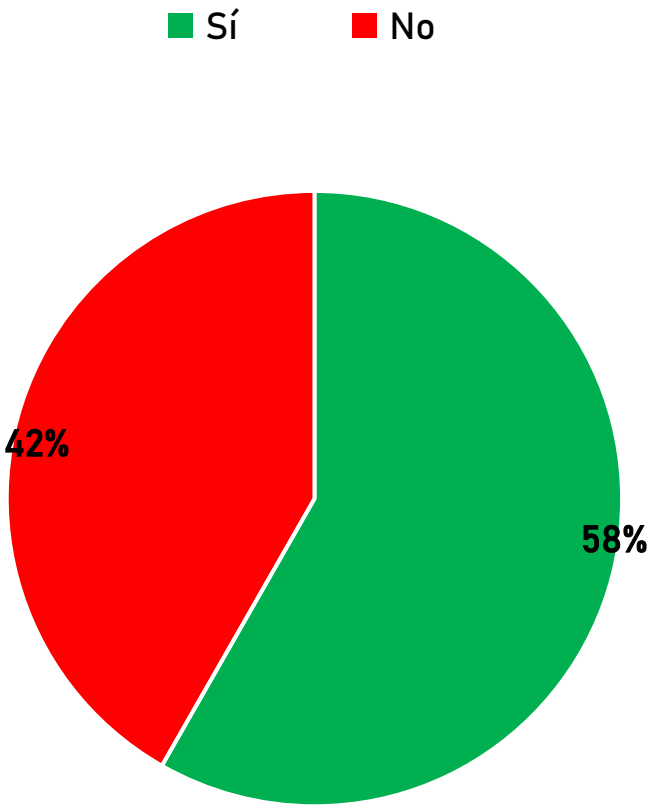
Problemas durante el Tramite - Tipo: FONASA 2018 – 2019 (%)

¿Qué problema tuvo?



Problemas durante el Tramite - Contacto: FONASA (%)

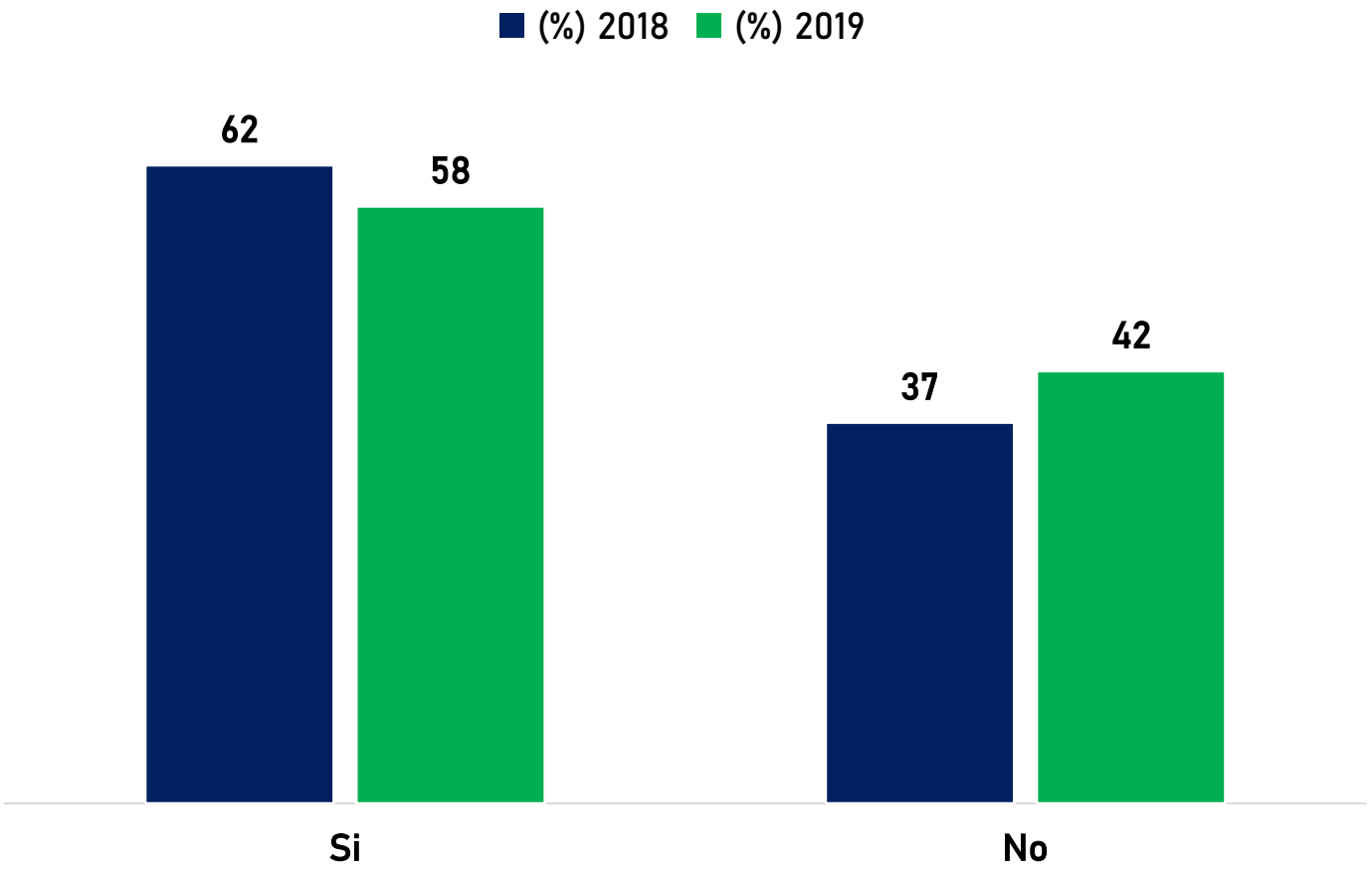
¿Se contactó con FONASA para resolver su problema?



N= 795

Problemas durante el Tramite - Contacto: FONASA (%)

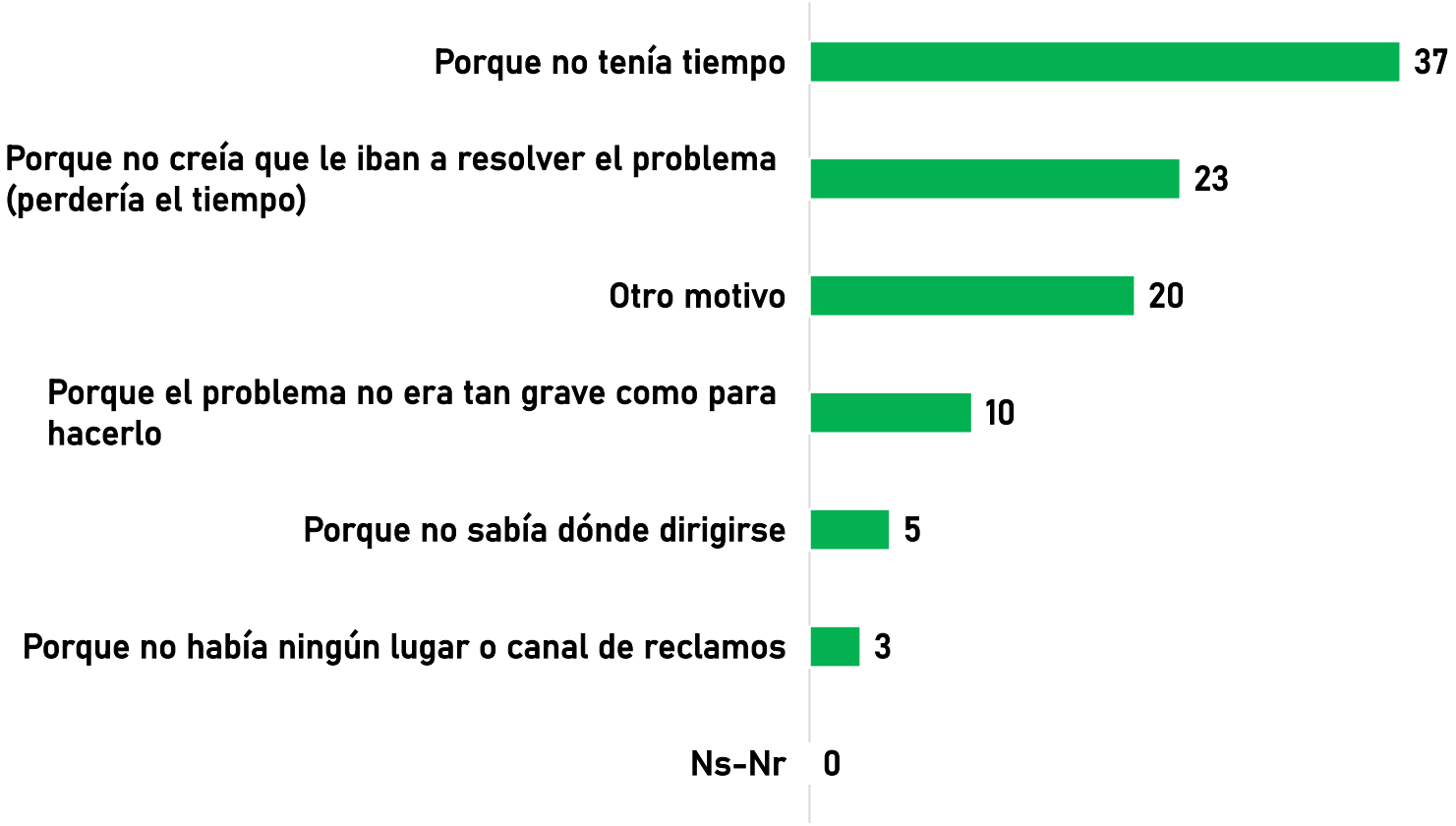
¿Se contactó con FONASA para resolver su problema?



N 2018= 936
N 2019= 795

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

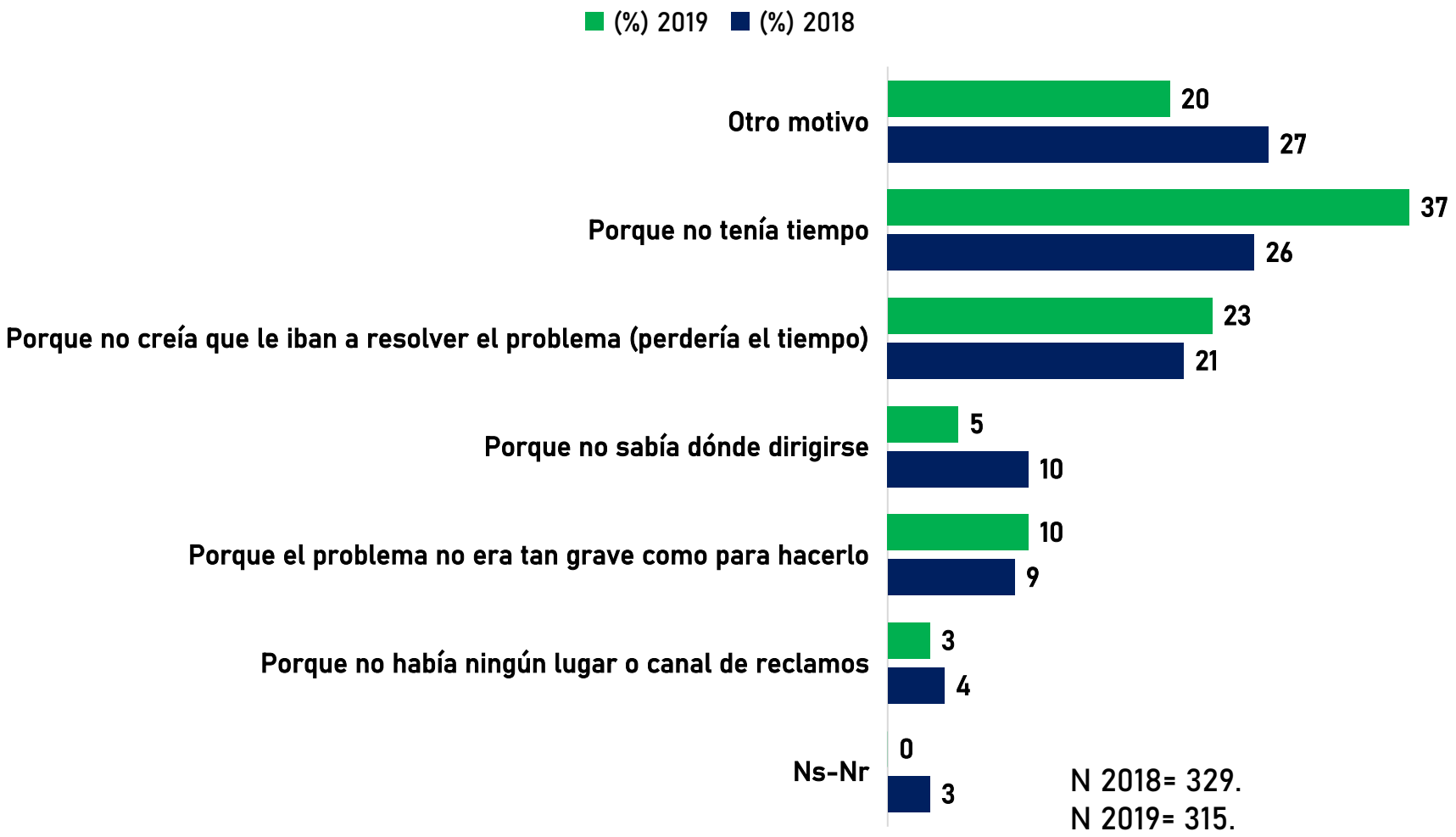
¿Por qué no se contactó?



N= 315 (Sólo para quienes NO se contactan)

Problemas durante el Trámite – No contacto: FONASA 2018 – 2019 (%)

¿Por qué no se contactó?

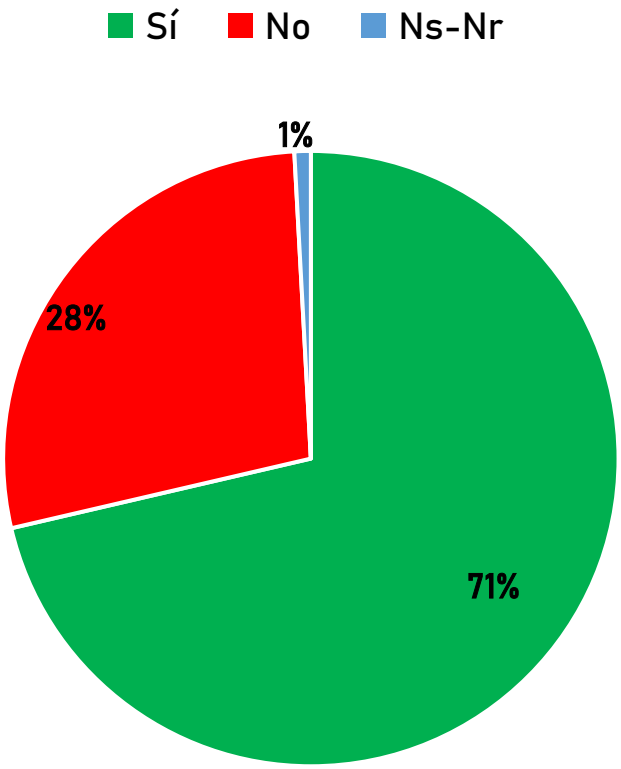


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Trámite – Respuesta: FONASA (%)

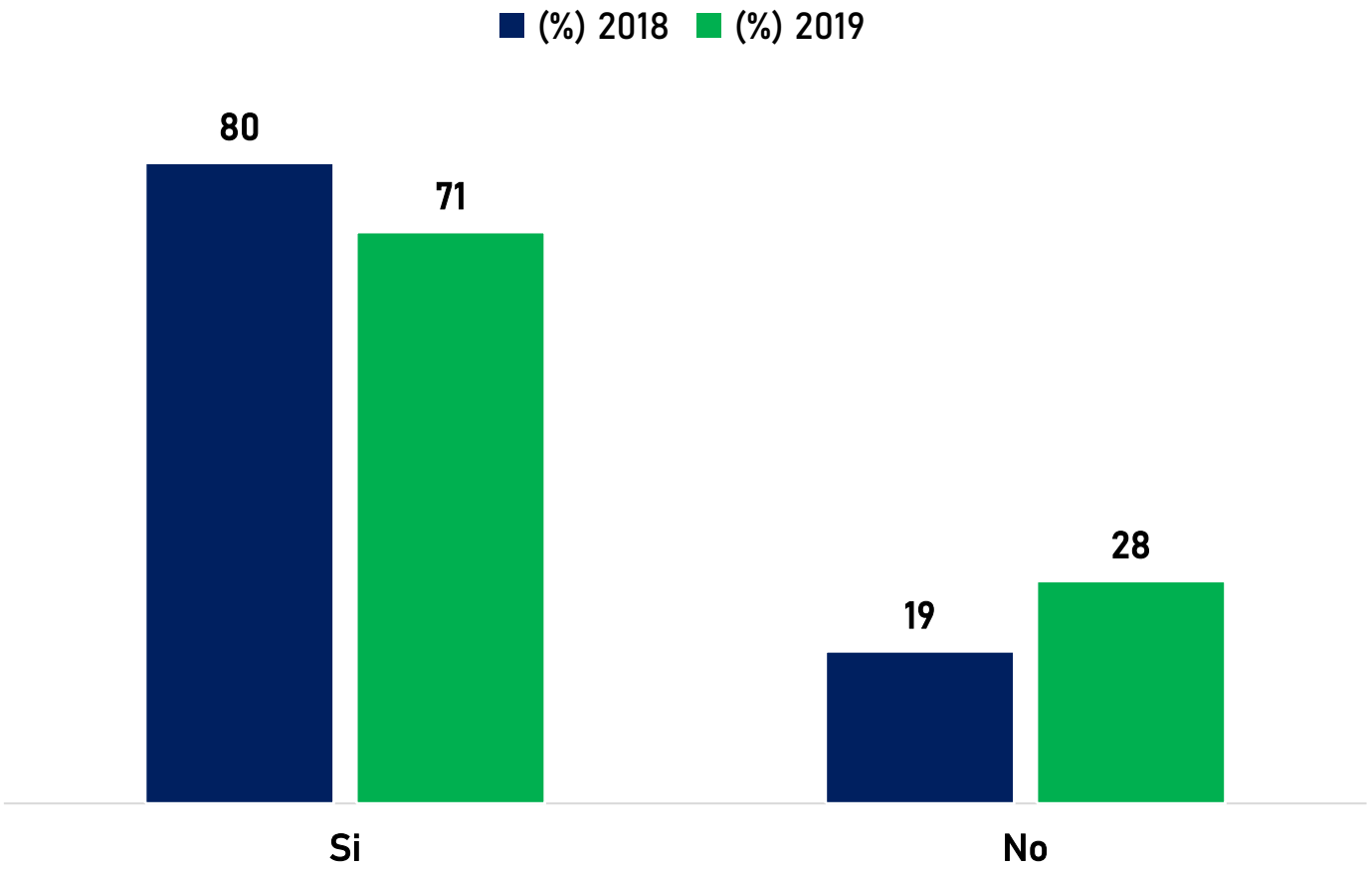
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de FONASA?



N= 479

Problemas durante el Trámite – Respuesta: FONASA (%)

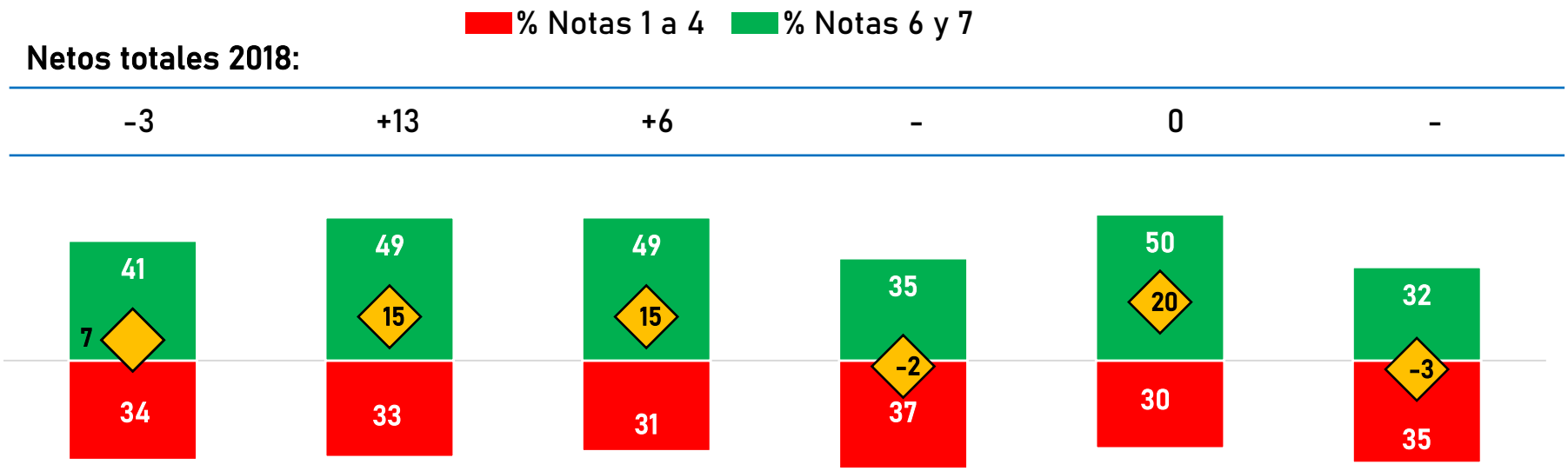
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de FONASA?



N 2018= 602
N 2019= 479

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

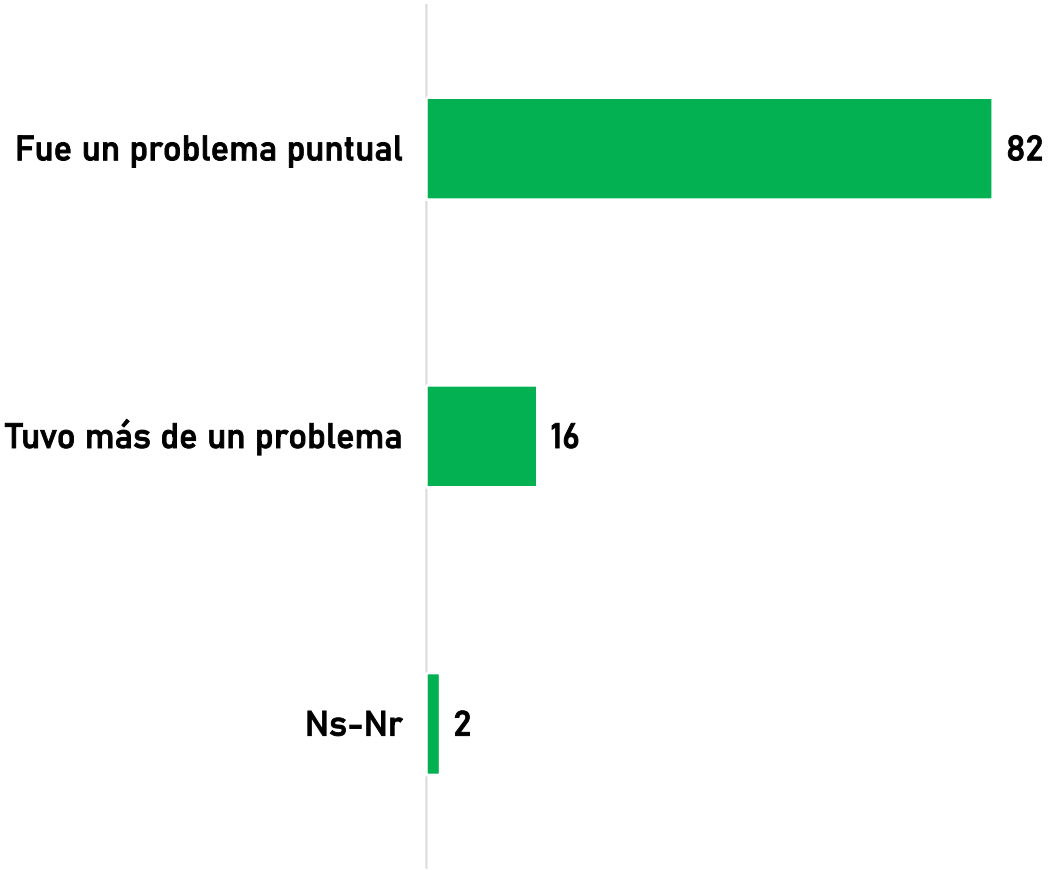
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de FONASA?



	Satisfacción respuesta 2019	Inscripción de Atención Primaria	Afiliación	Venta MLE	Certificados de Afiliación/No afilicación	Otros trámites
N=	(351)	(39)	(127)	(88)	(66)	(60)

Problemas durante el Trámite – Problemas: FONASA (%)

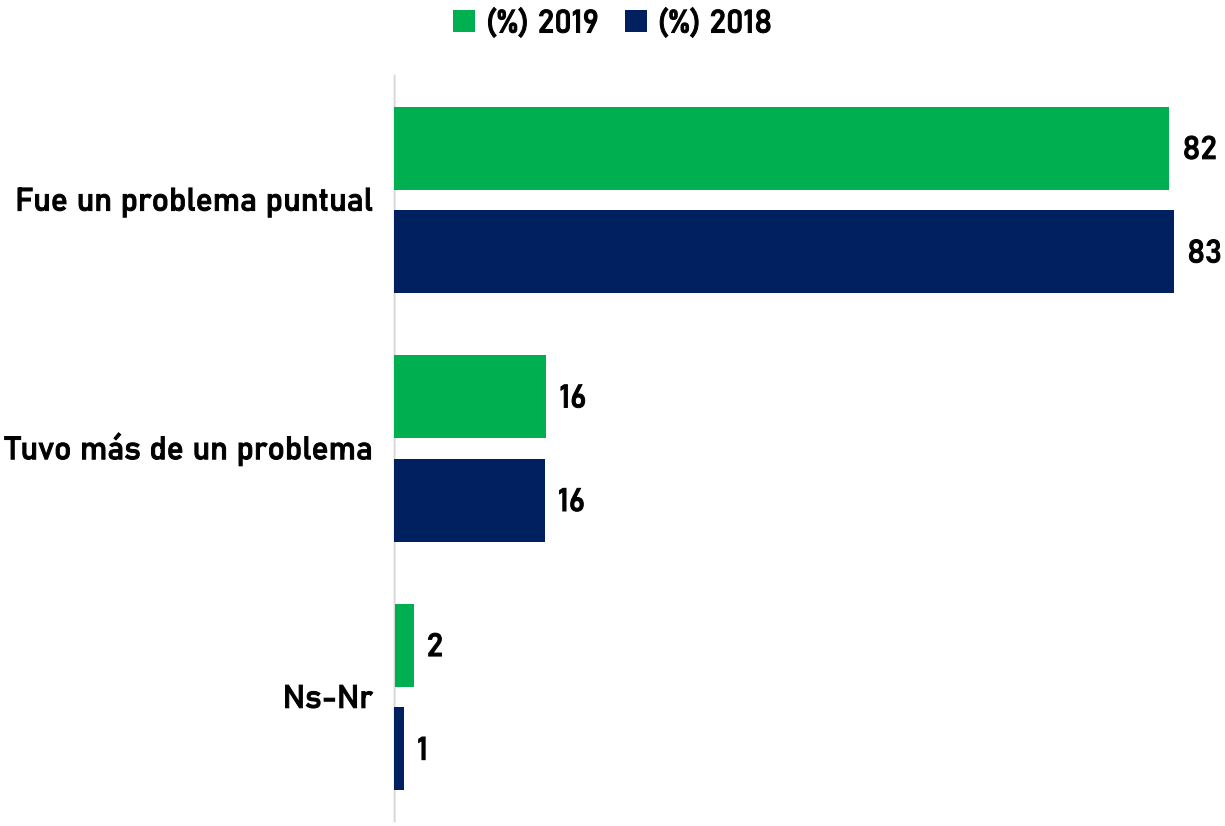
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con FONASA hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 666

Problemas durante el Trámite – Problemas: FONASA 2018 - 2019 (%)

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



N 2018= 931
N 2019= 666

Frecuencia de contacto– Trámite: FONASA (%)

En resumen, pensando en último trámite y en todos los canales disponibles de FONASA, ¿cuántas veces se contactó con la institución para poder llevarlo a cabo?



N= 4.002

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Modelamiento a través de Ecuaciones Estructurales

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.

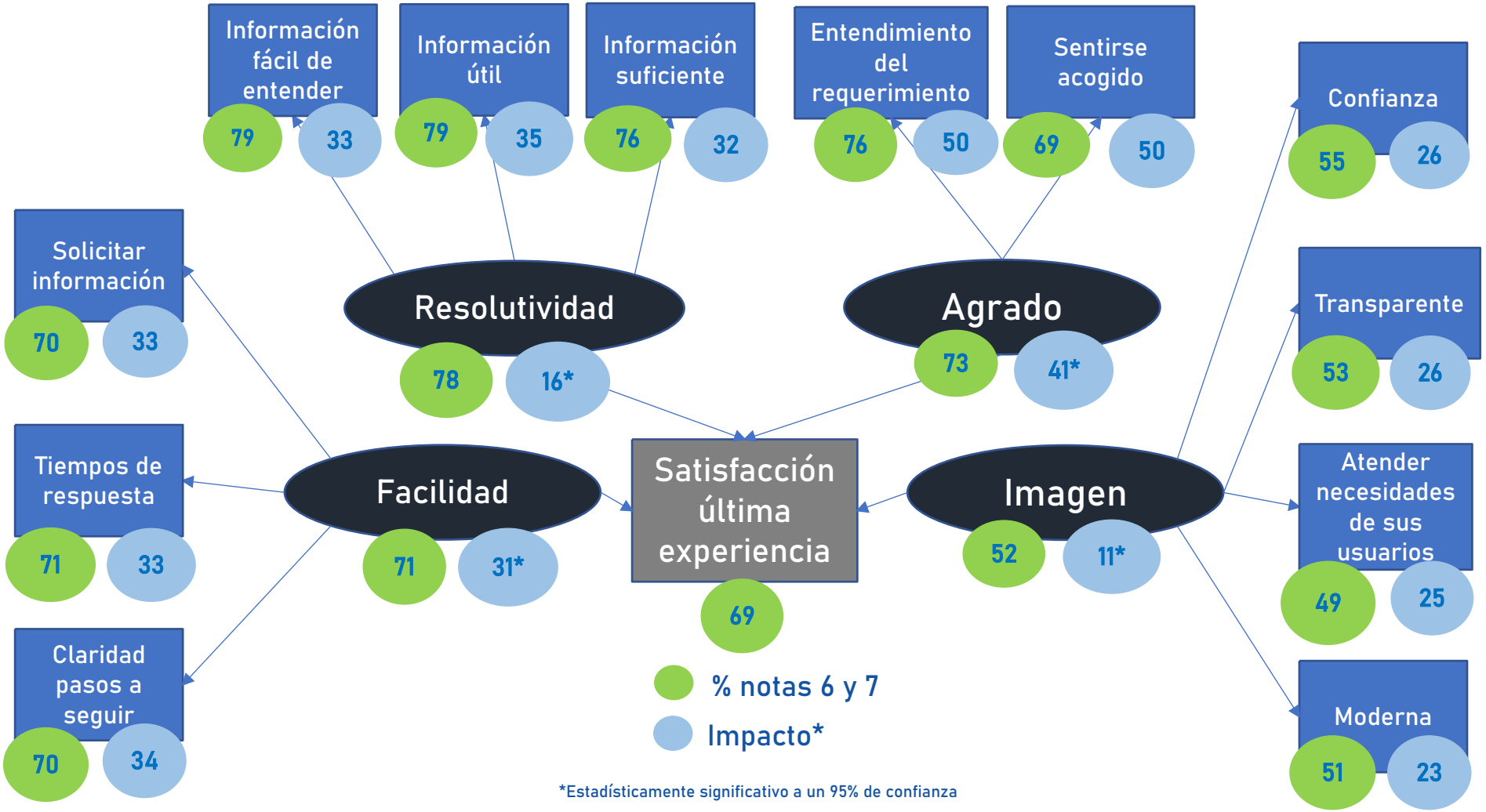
Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario tiene de la institución.

Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE), en donde se busca *distinguir el peso que cada dimensión y aspecto específico* de la misma **sobre la satisfacción con la última experiencia**. Adicionalmente, se realiza una regresión para estimar la relación entre estas dimensiones y la satisfacción con la última experiencia.

El modelo presenta un índice de ajuste muy cercano a los estándares esperados. (se considera un buen modelo cuando RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor o igual a 0,95). Esto implica que su capacidad predictiva es aceptable.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Teórico



*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,05/ CFI: 0,968

*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 Ecuaciones Estructurales

Modelo Teórico

El componente de agrado presenta el mayor porcentaje de impacto, agrupando un 36% del total, seguido por la facilidad con un 31%, la resolutividad con un 16% y la imagen con 11%. Todos los componentes son estadísticamente significativos al 95% de confianza.

Como se aprecia en el modelo, la satisfacción general de los usuarios con la última experiencia está en torno al 69% de usuarios que valora con nota 6 o 7. En general, los componentes están por sobre el nivel de evaluación general, salvo el caso de la imagen, que tiene apenas un 52% de evaluación positiva por parte de los usuarios. De todas formas, debe acotarse que, como veremos más adelante, la imagen es el factor con menor "impacto" relativo.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio

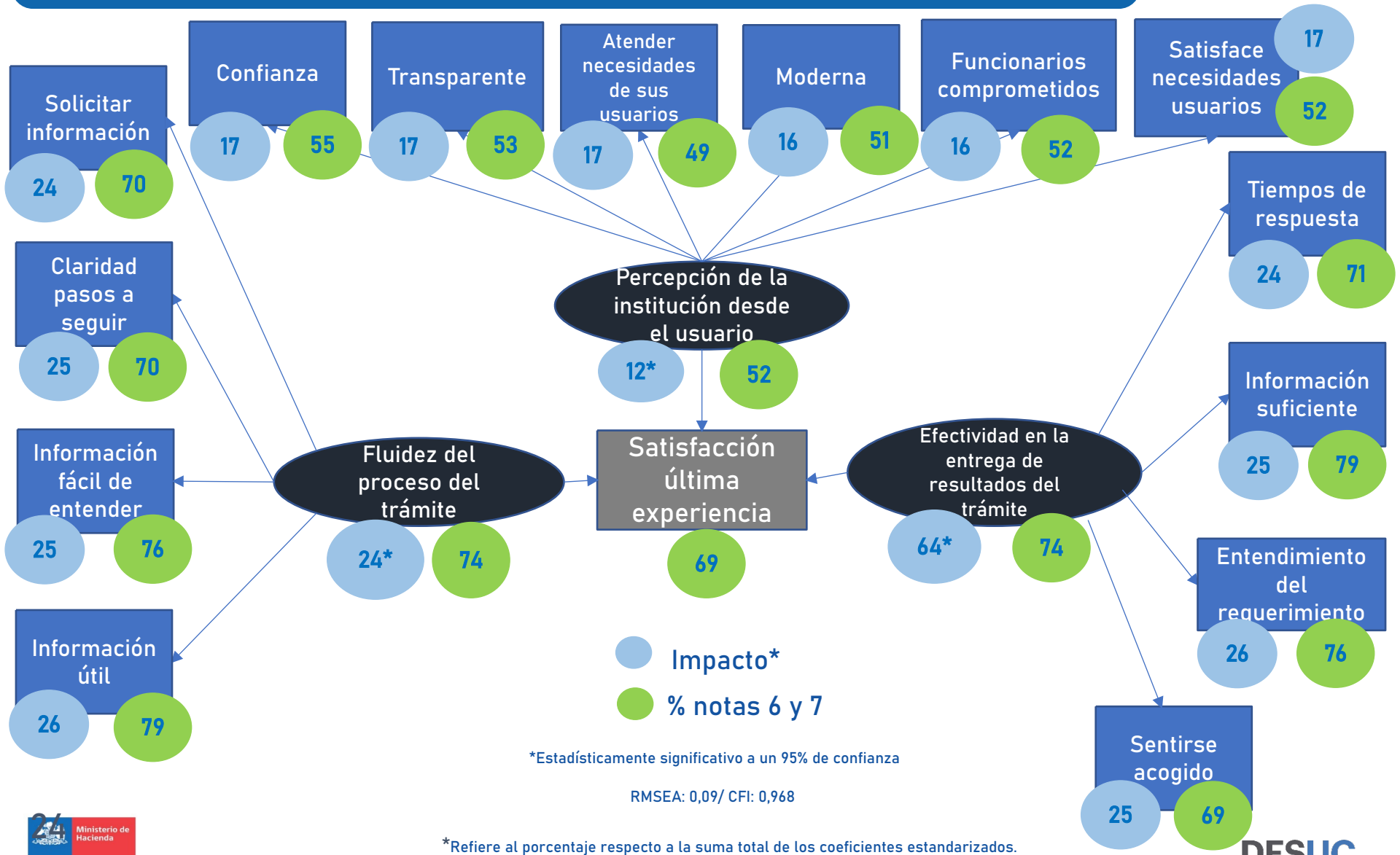
El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen de un Análisis Factorial Exploratorio modificando elementos metodológicos del análisis, esto es, realizando cambios estadísticos al modelo teórico previamente presentado. Este ejercicio implica una reagrupación "espontánea" de dimensiones, a las cuales se les asignó un nombre particular distinto al descrito en el modelo teórico.

A partir de este modelo de ecuaciones estructurales, se observa que la dimensión que más incide en ello es la "efectividad en la entrega de resultados del trámite", con un 64% de impacto, seguido por la "percepción de la institución desde el usuario" y "fluidez del proceso del trámite" con un 12% y 24% de impacto respectivamente. Los tres componentes son estadísticamente significativos a un 95% de confianza.

En resumen, ambos modelos entregan información similar.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio



*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,09/ CFI: 0,968

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades

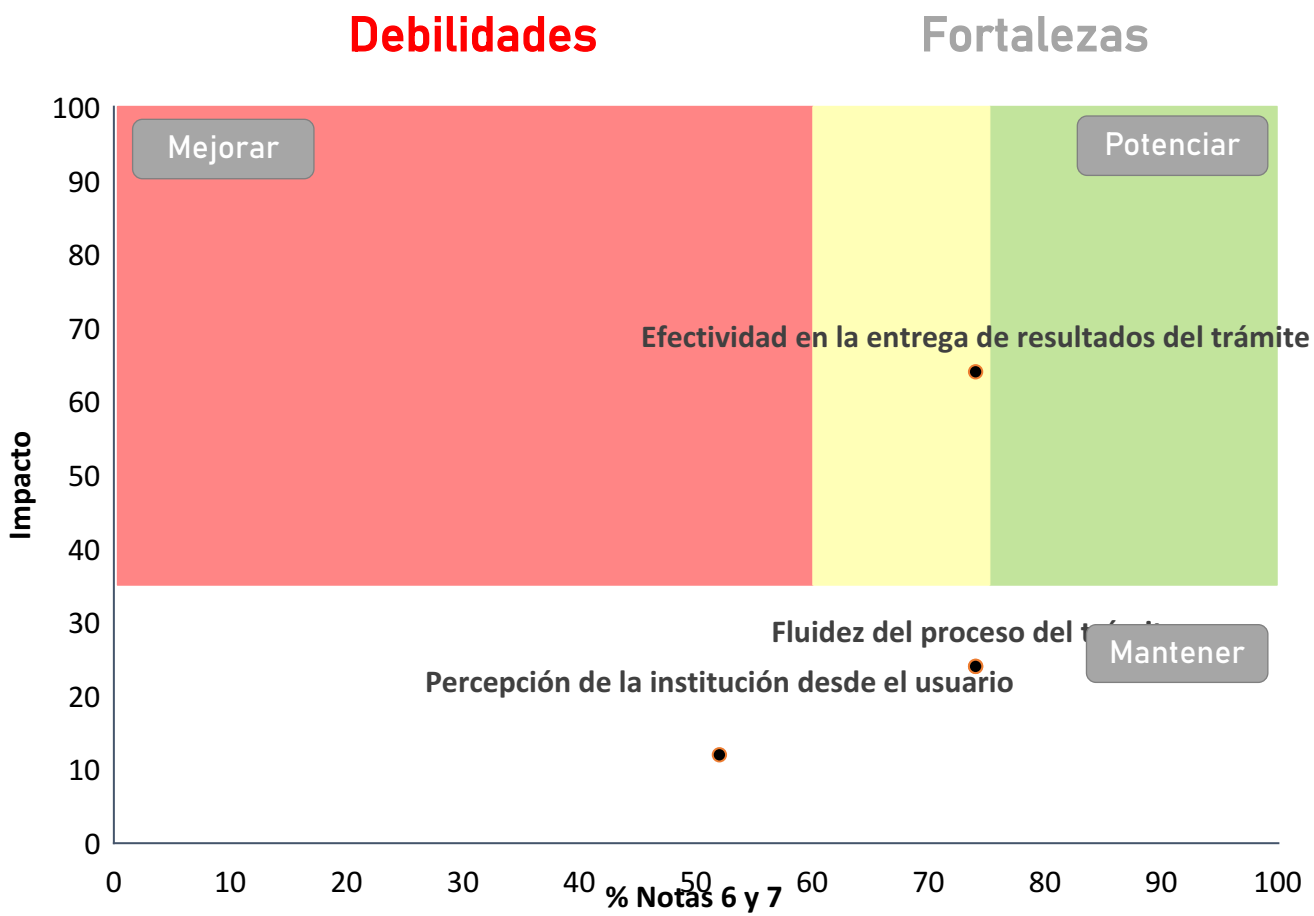
Descripción

Considerando los datos del modelo previo, se diseña un mapa de fortaleza y debilidades, donde se ubican las dimensiones en cuadrantes según su % de evaluación 6 y 7 así como el impacto de la dimensión sobre la satisfacción con la última experiencia.

Los datos indican que la dimensión de Efectividad debe ser potenciada por la institución, pues tiene alta evaluación positiva e influye de manera significativa en la satisfacción. Para la fluidez y la percepción, se recomienda mantener los niveles actuales, pues su impacto es menor en términos comparativos (y para el caso de percepción, este no es significativo estadísticamente). Esto último especialmente para la percepción, que si bien no se encuentra al mismo nivel de evaluación positiva que los otros componentes, su impacto es más bien reducido.

Mapa de Fortalezas y Debilidades

Mapa



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.

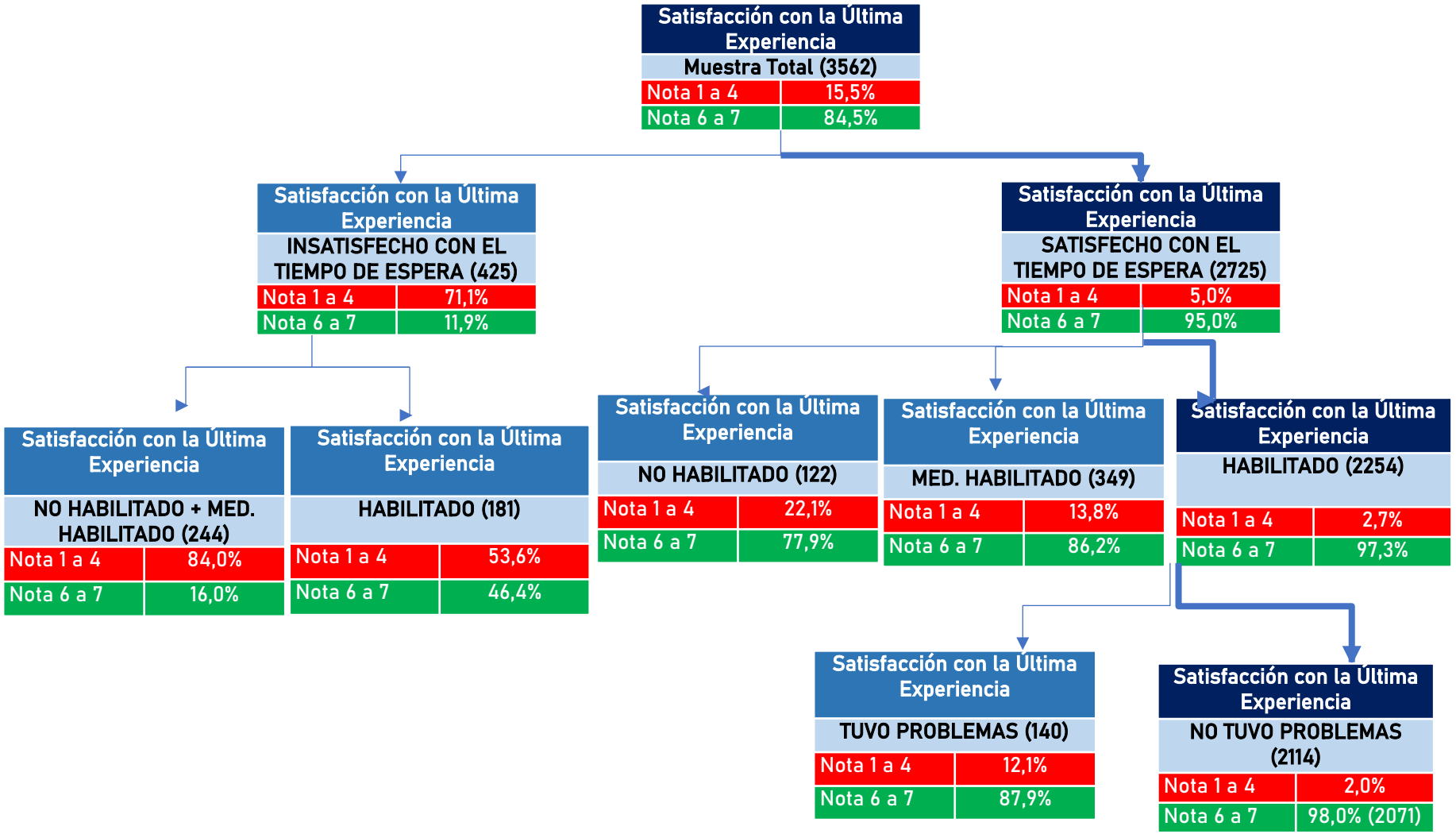
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la 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 para las personas que evalúan de manera positiva su última experiencia con la institución, los predictores más importantes son el tiempo de espera, seguida por la habilitación. Por último, el determinante “presencia de problemas” está en el 3er nivel de importancia. Estos tres predictores agrupan al 58,1% de la muestra.

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Análisis CHAID



2071 CASOS. MAYOR GANANCIA (58,1% de la muestra)

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:

COMPIN, FONASA, SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, SUSESO, DT, SUPERINTENDENCIA DE SALUD, IPS, ISL

Resultados Fondo Nacional de Salud (FONASA)

COMPIN
Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Fonasa

SP
Superintendencia de Pensiones

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Superintendencia de Salud

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Instituto de Seguridad Laboral
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile