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 FOSIS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Cadem

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Víctor Solervicens.
Martín Schuster
Javier Torres

Contraparte institucional:
María Gabriela Rubio
Fondo de Solidaridad e Inversión Social - FOSIS

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

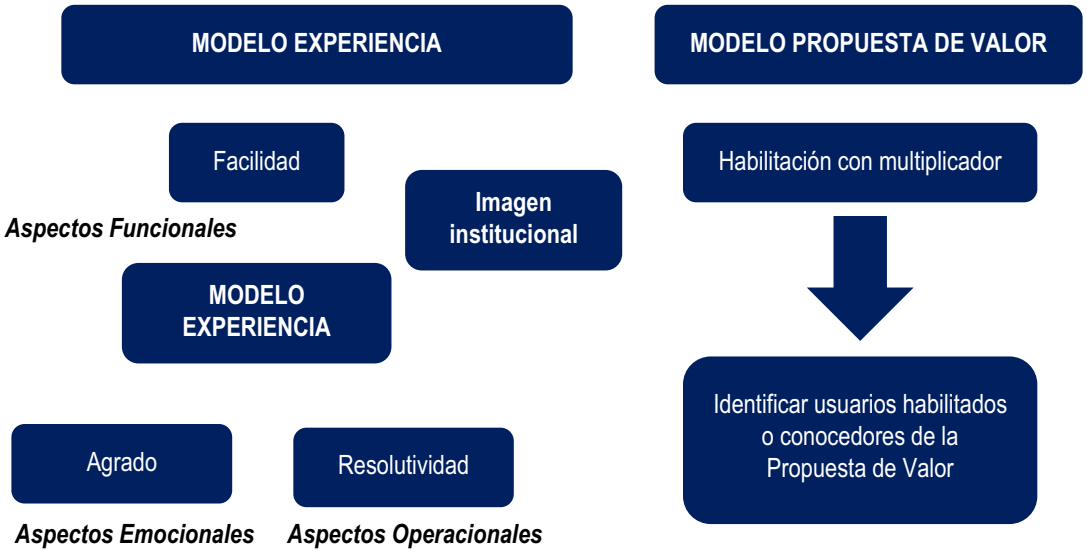
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 del FOSIS.

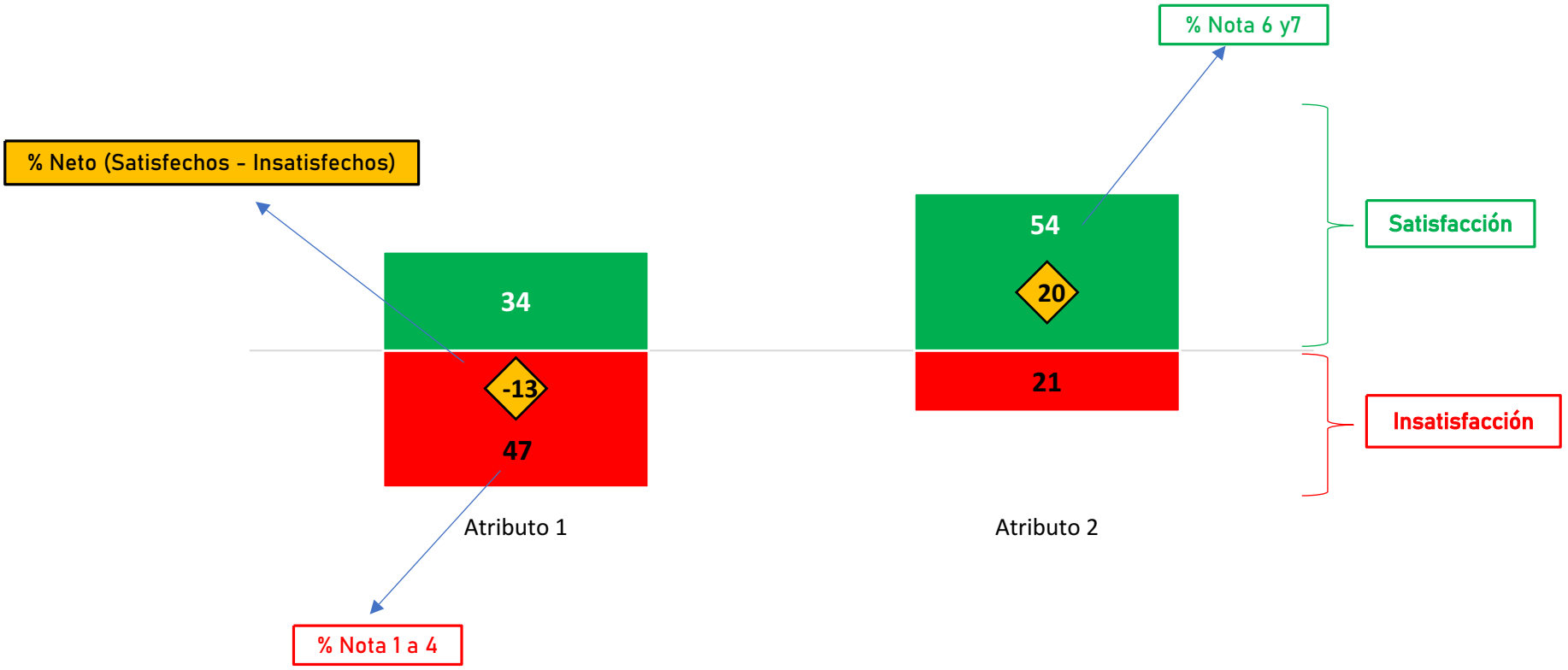
El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas 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

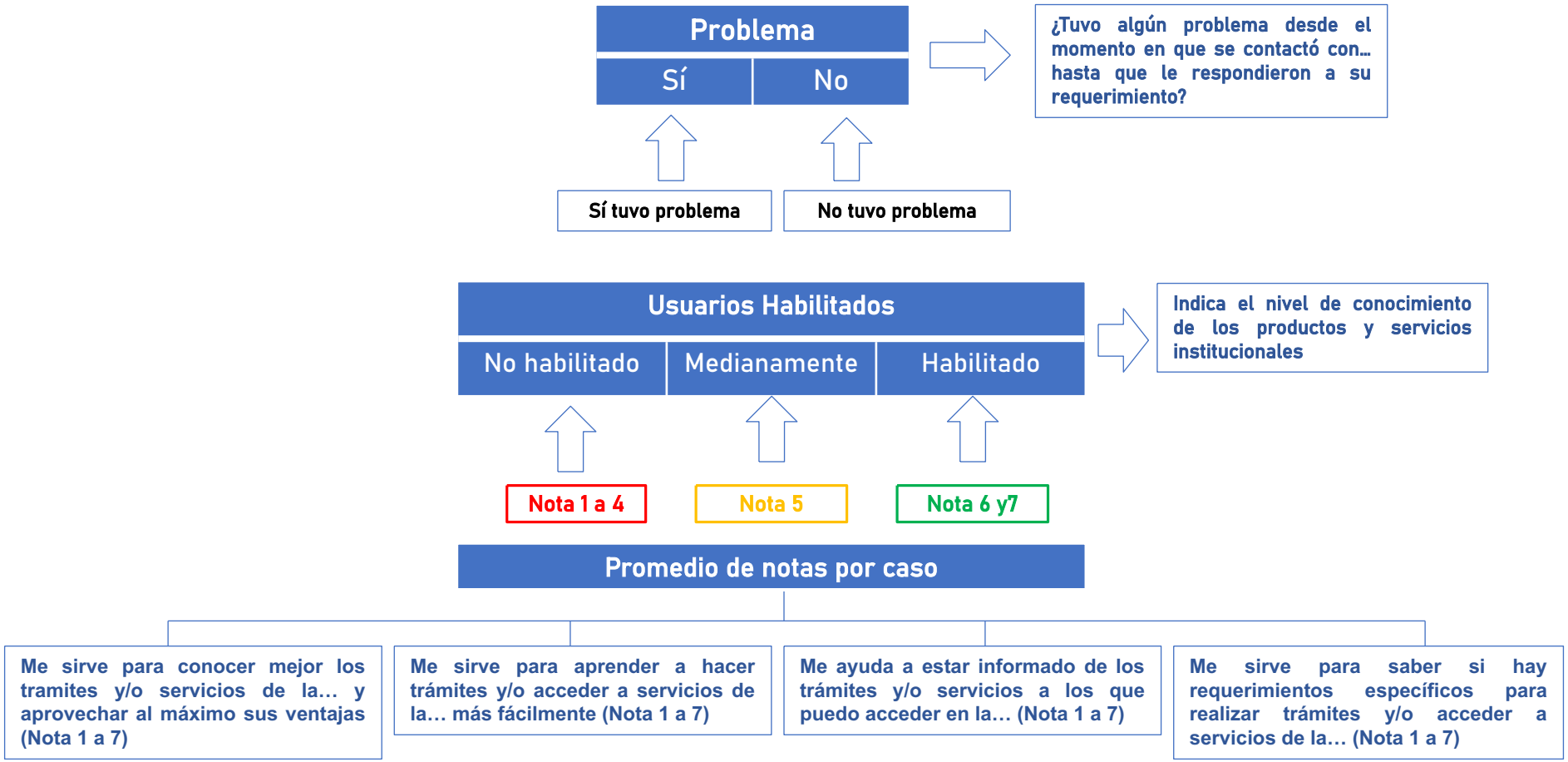
Nomenclatura e Indicadores



* 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 FOSIS.
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 la institución que contaban con registro telefónico y/o correo electrónico.
Muestra	:	2.462 casos para FOSIS.
Error	:	+/- 2,0% 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 para FOSIS

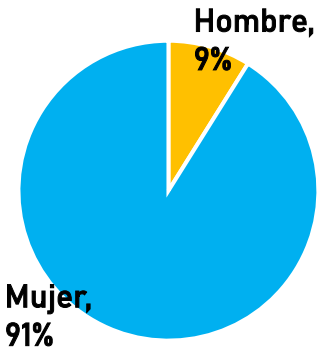
Tipo de Trámite	Muestra Sistema por Postulación		Muestra Programa FOSIS		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	
Zona 1 (Regiones I, II, III, I V, XV)	445	4,6%	378	4,8%	823	3,4%	29.232
Zona 2 (regiones V,VI, VII, RM)	418	4,8%	417	4,7%	835	3,4%	91.144
Zona 3 (regiones VIII, IX, X, XI, XII, XIV, XVI)	402	4,9%	402	4,8%	804	3,4%	73.189
Total	**1.265**	2,7%	**1.197**	**2,8%**	**2.462**	**2,0%**	**193.565**

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para FOSIS

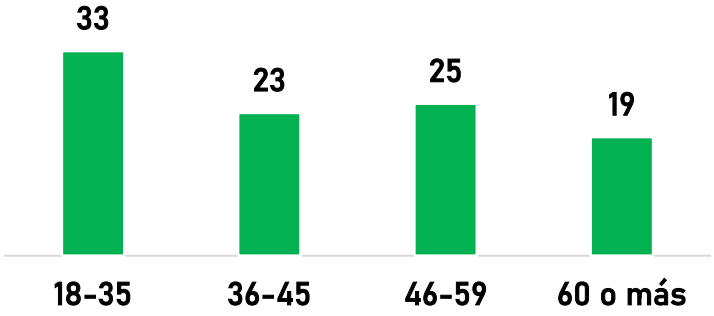
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario de FOSIS (%)
(Datos ponderados)

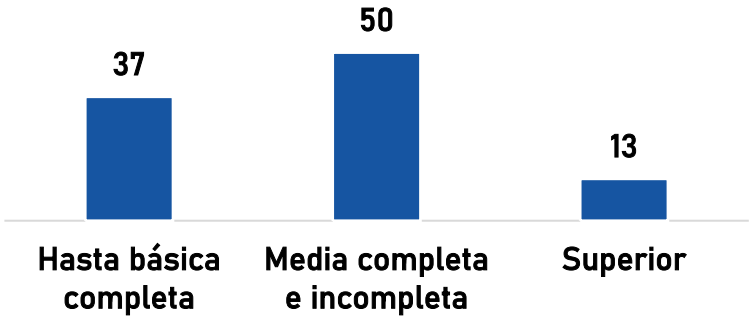
Sexo



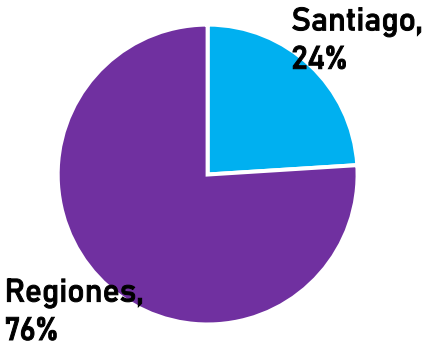
Edad en tramos



Nivel educativo



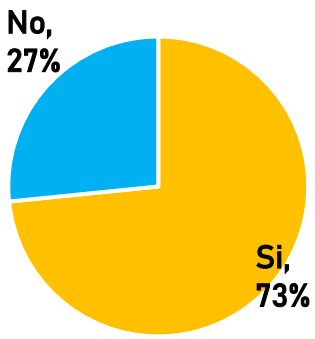
Zona de residencia



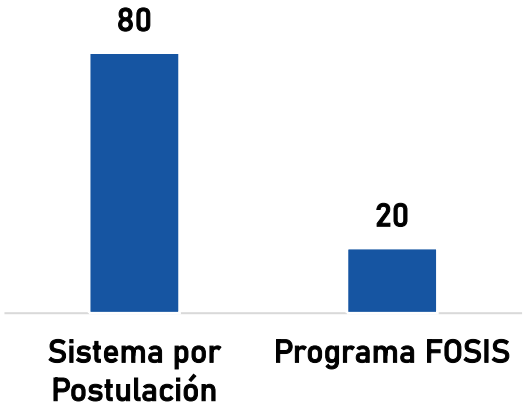
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario de FOSIS (%)
(Datos ponderados)

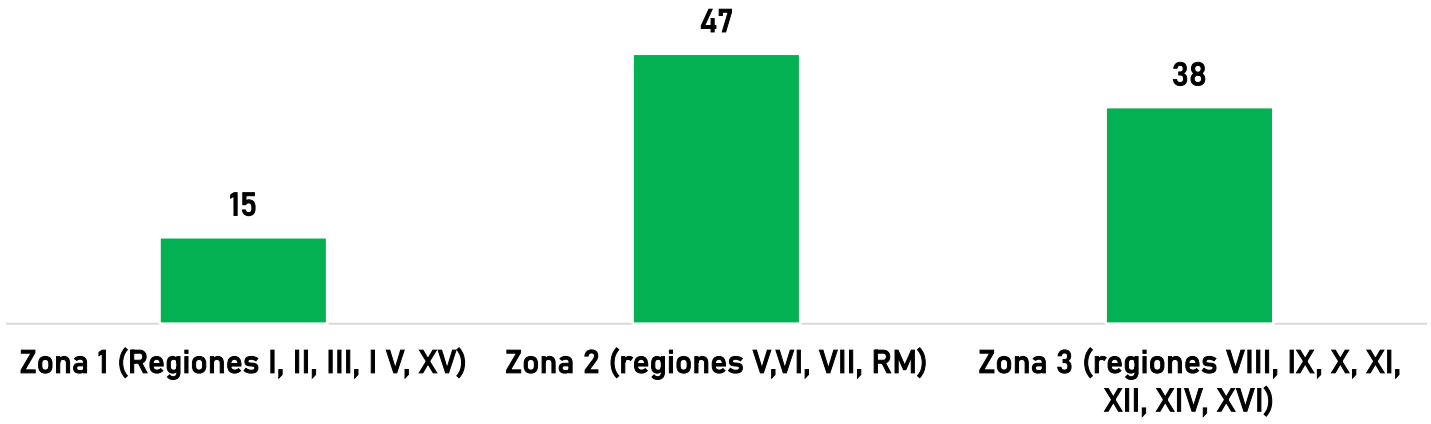
Jefatura de hogar



Canal



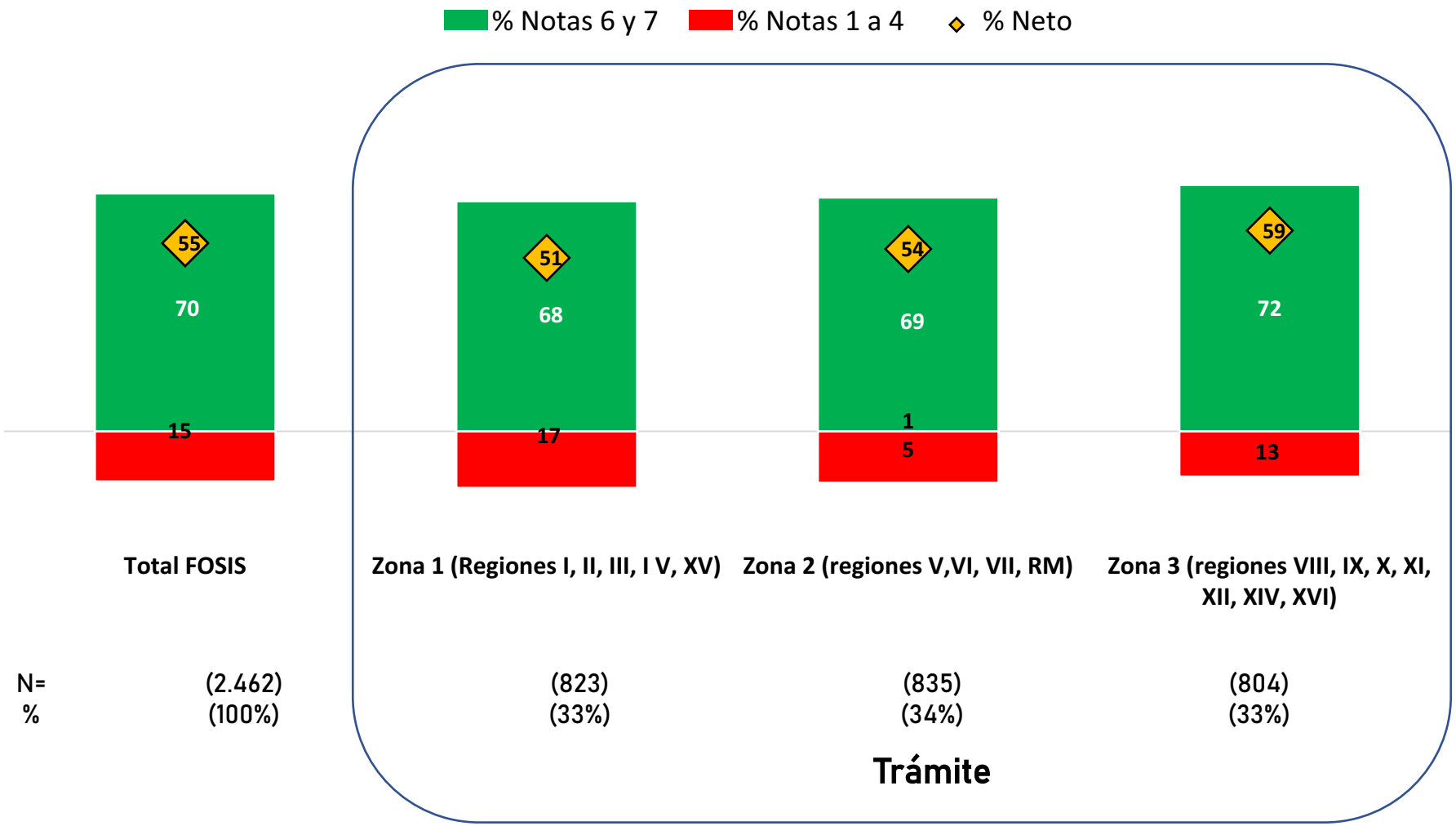
Trámite



IV. Resultados para FOSIS

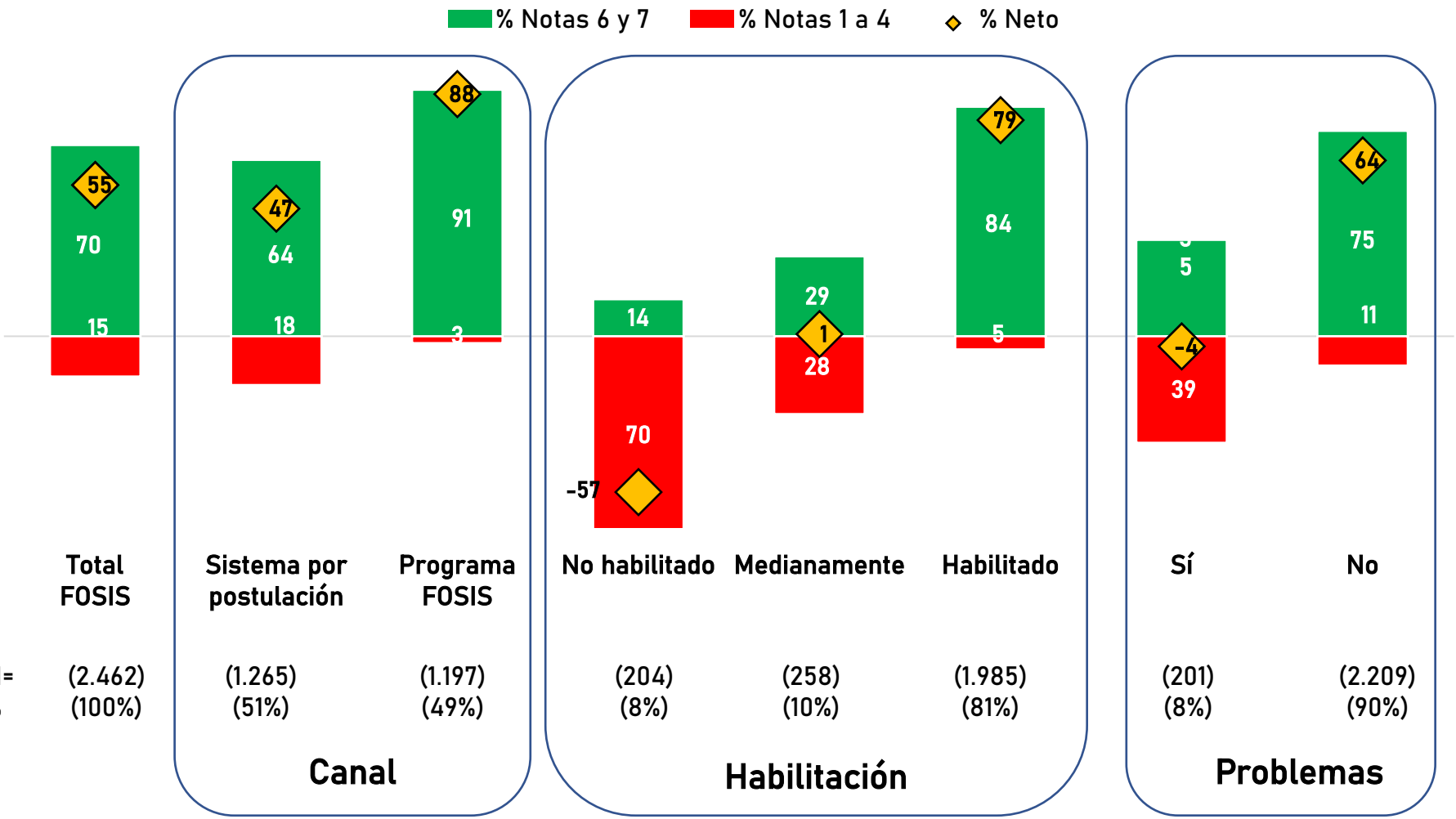
General institución (%) FOSIS

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general al FOSIS?



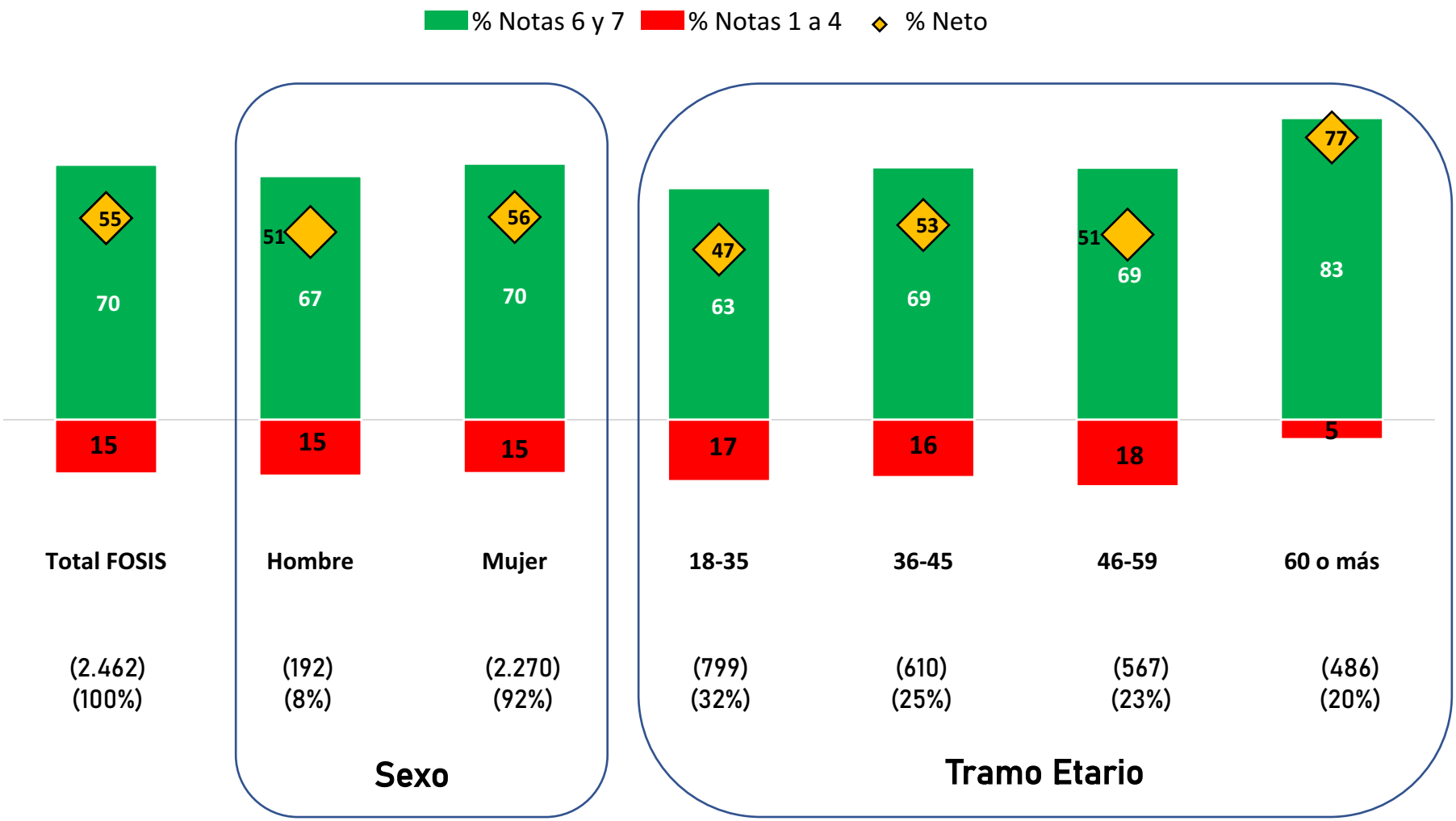
General institución (%) FOSIS – Canal, Habilitación y Problemas

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



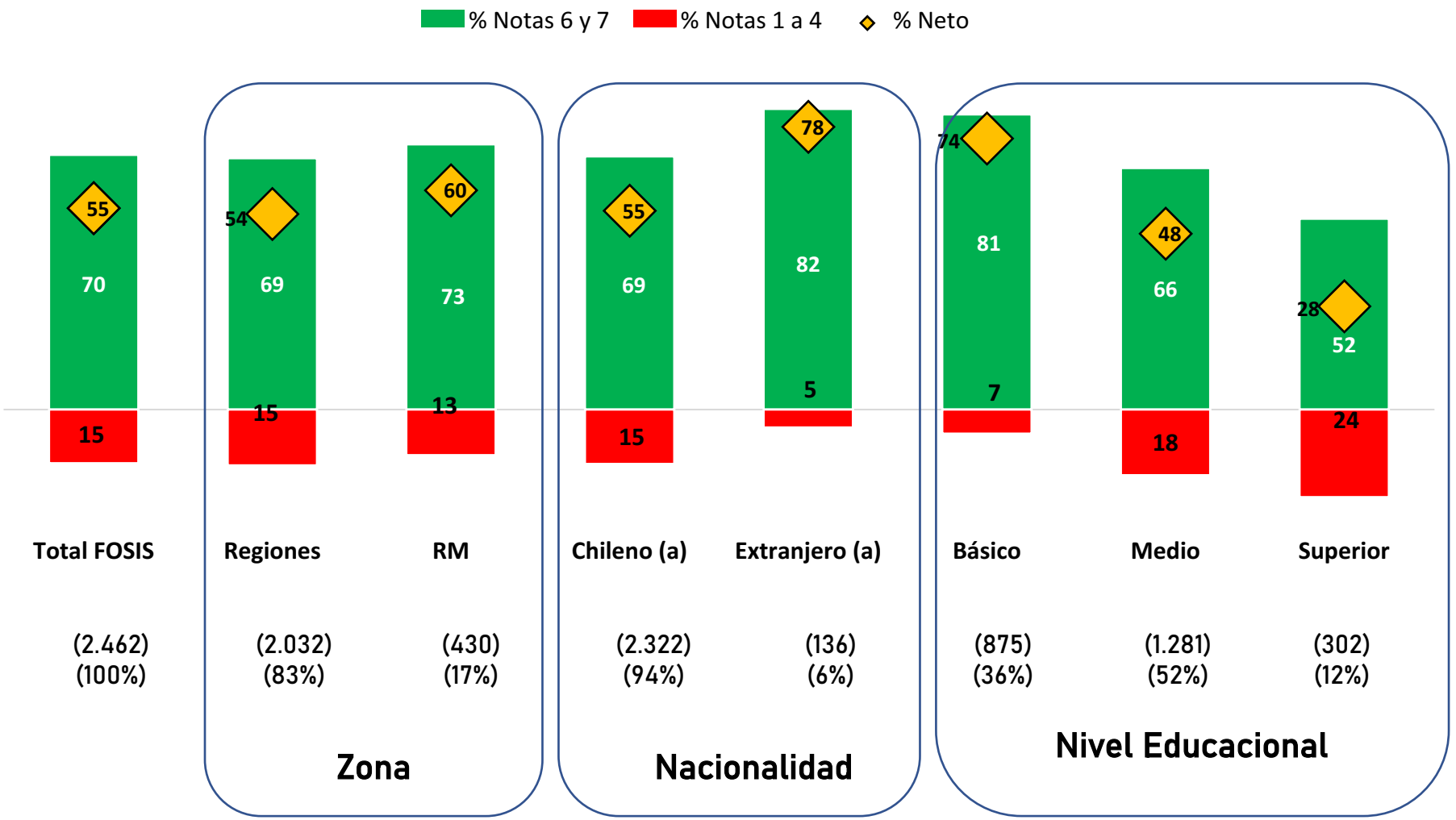
General institución (%) FOSIS – Sexo y Tramo Etario

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



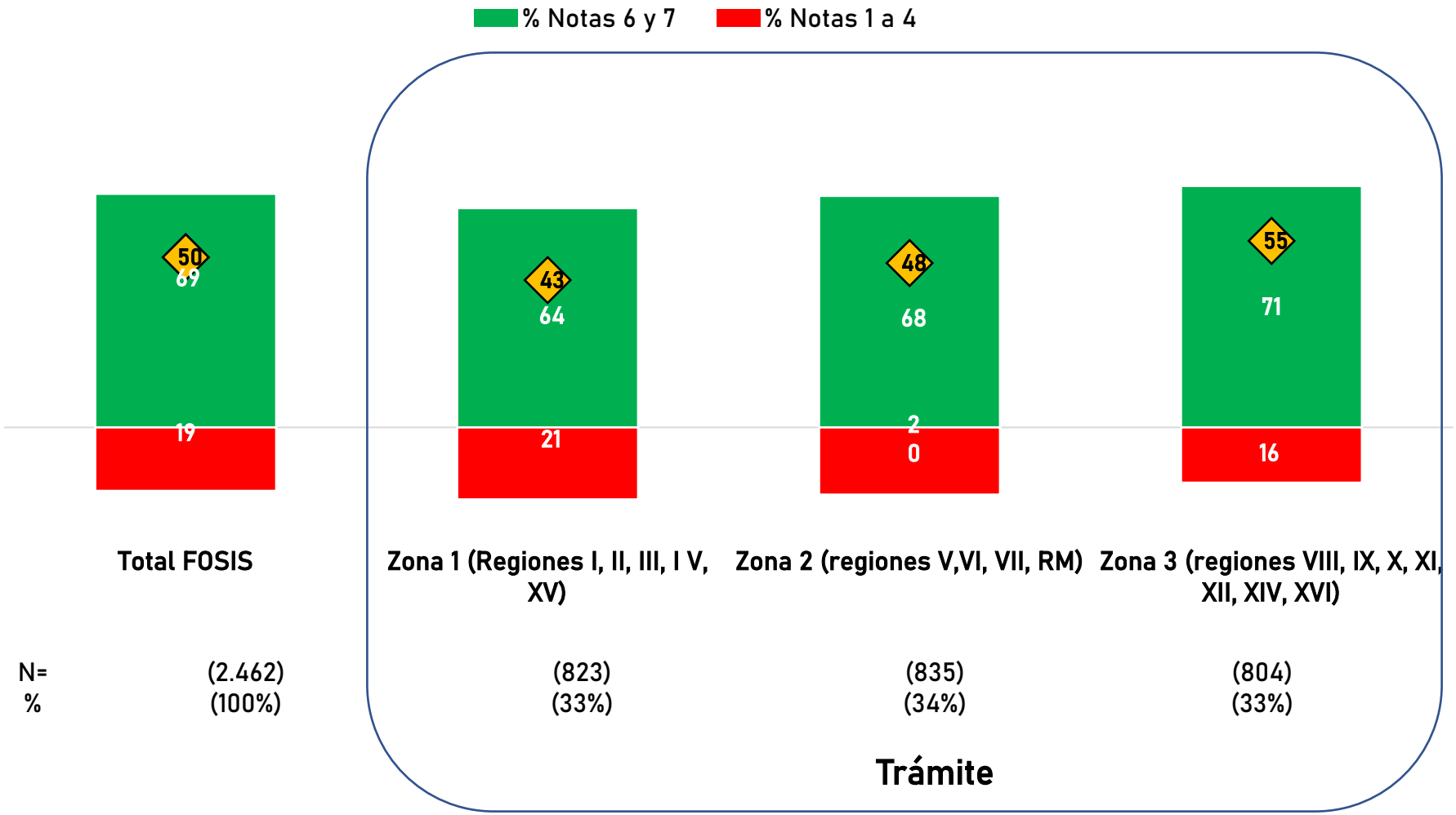
General institución (%) FOSIS – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

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



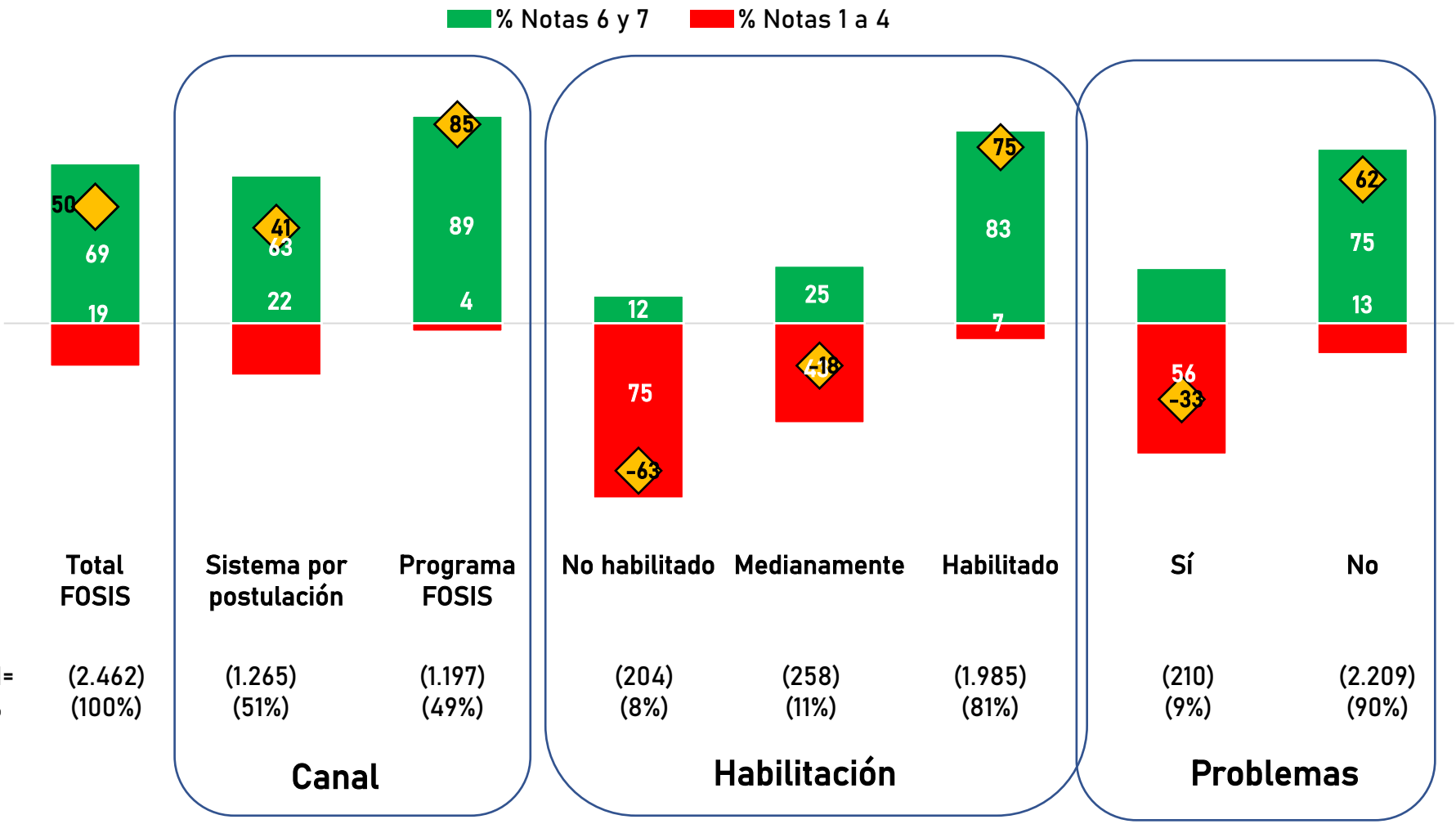
Última Experiencia (%) FOSIS– Trámite

Y si piensa en la última vez que tuvo contacto con el FOSIS, ¿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 (%) FOSIS – Canal, Habilitación y Problemas

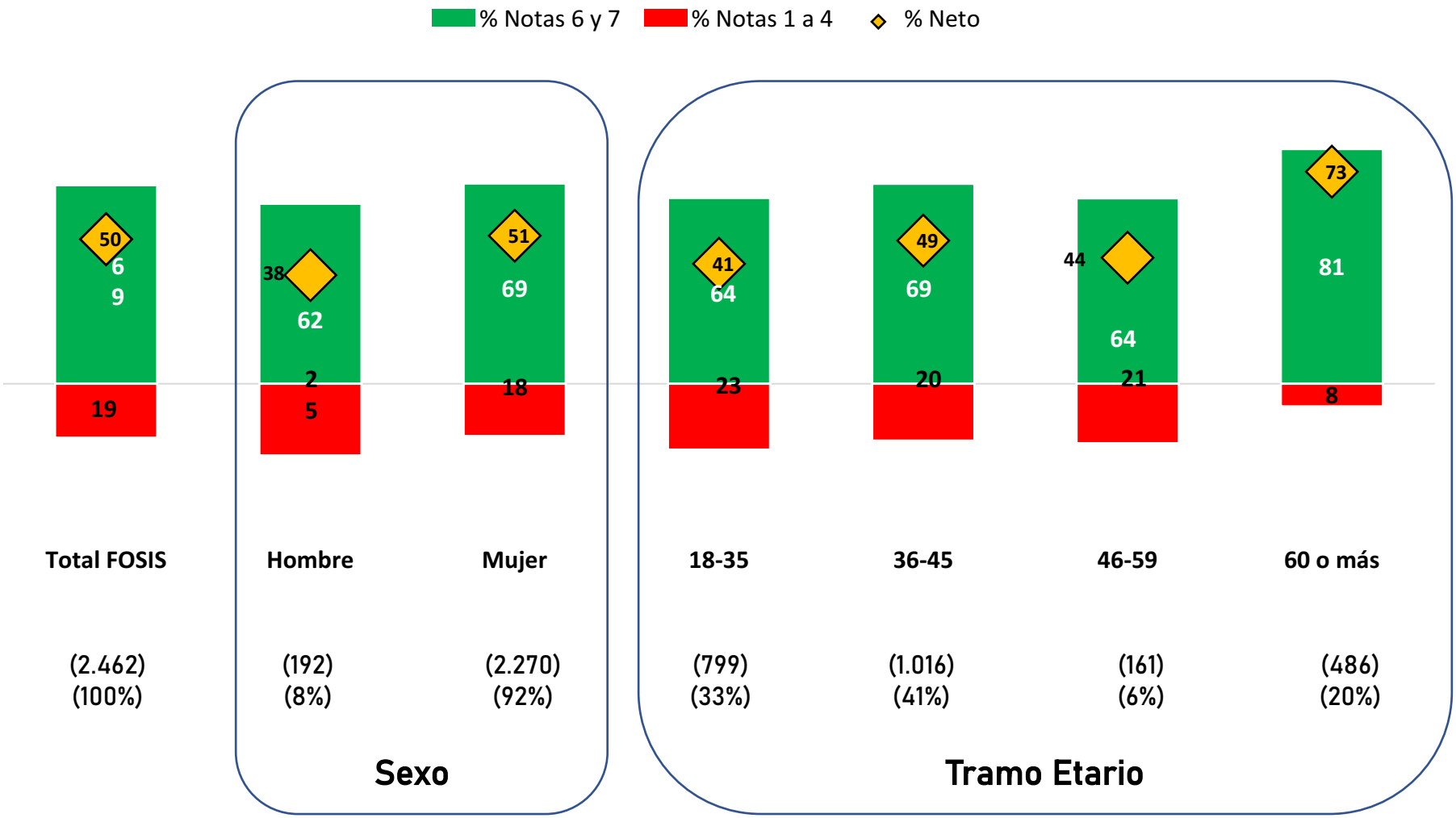
Y si piensa en la última vez que tuvo contacto con el FOSIS, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



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

Última Experiencia (%) FOSIS– Sexo y Tramo Etario

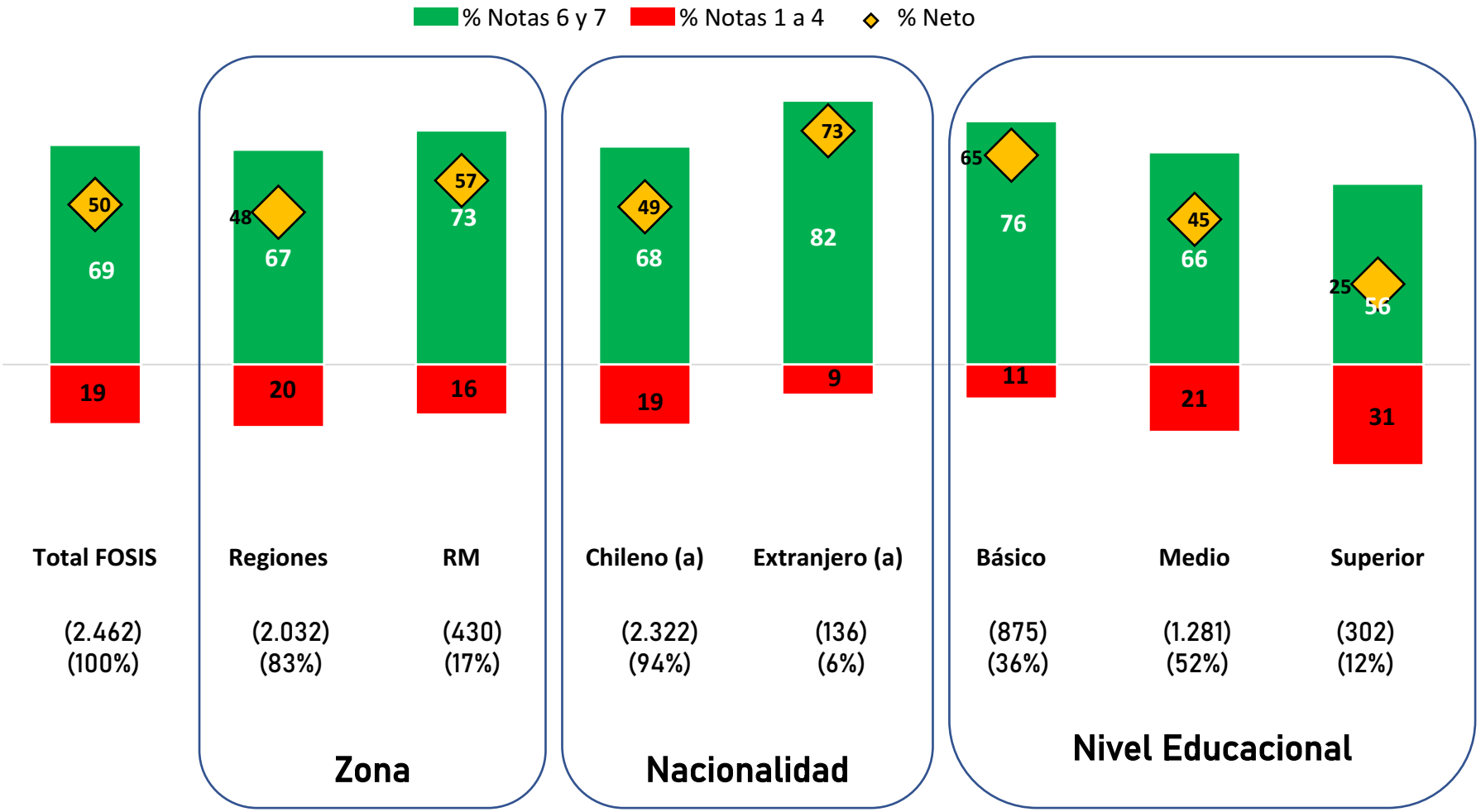
Y si piensa en la última vez que tuvo contacto con el FOSIS, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



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

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

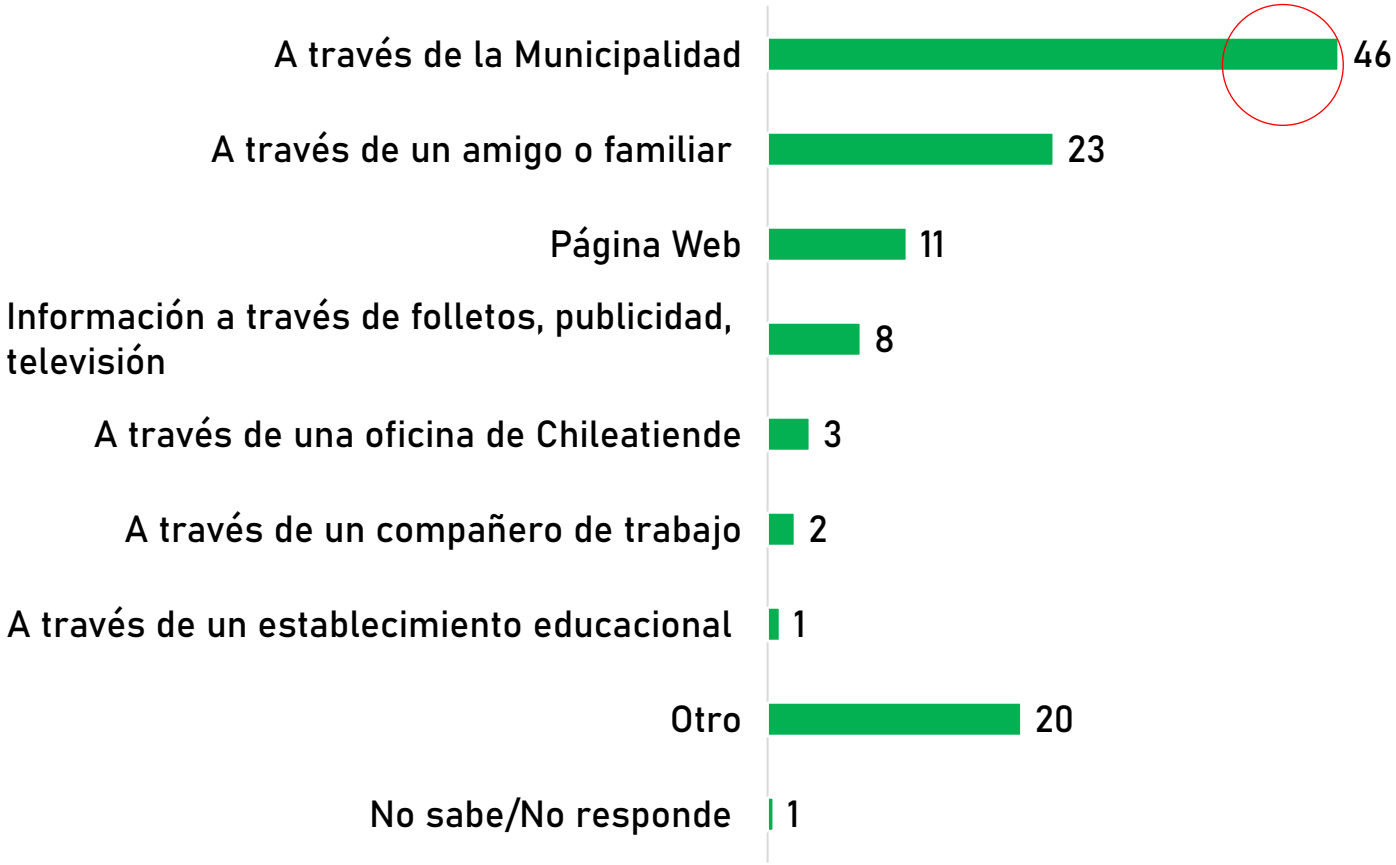
Y si piensa en la última vez que tuvo contacto con el FOSIS, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



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

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

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



Nota: Respuesta múltiple.

N= 2.462

Intensidad del usuario FOSIS (%)

Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha contactado al FOSIS?



N= 2.462

Último requerimiento en FOSIS: Canal (%)

Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en el FOSIS, ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?

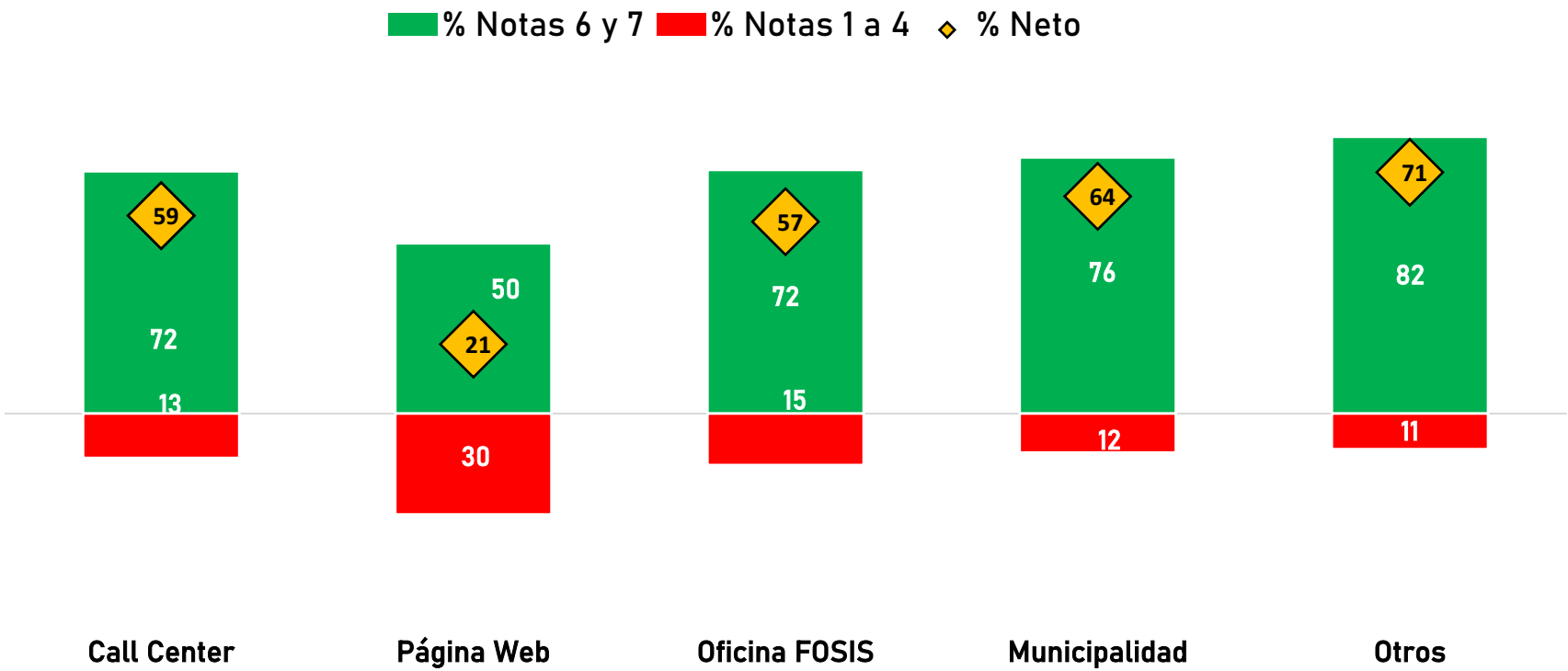


N= 2.462

Nota: Respuesta múltiple.

Satisfacción con el servicio en Canales: FOSIS (%)

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

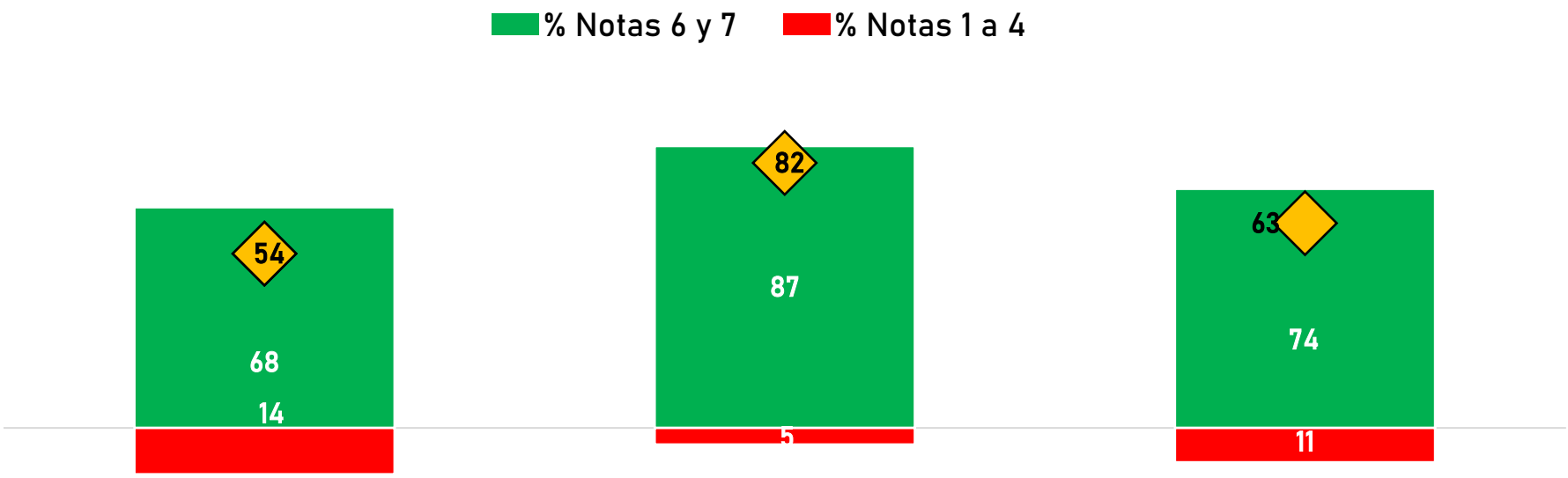


	Call Center	Página Web	Oficina FOSIS	Municipalidad	Otros
N=	(88)	(306)	(947)	(1.052)	(236)

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

Evaluación de Sucursal: FOSIS (%)

Pensando en la última visita a la Oficina del FOSIS, ¿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".



Sus oficinas son muy cómodas

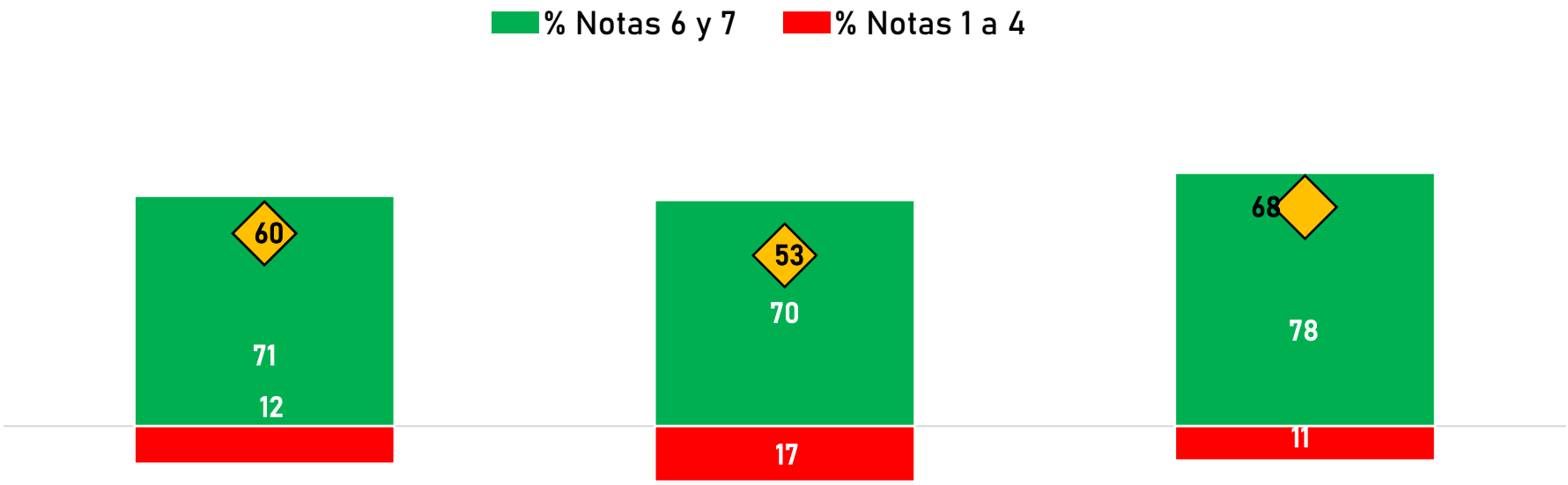
Sus oficinas son muy limpias y ordenadas

Los tiempos de espera de atención son adecuados

N= 940

Evaluación Específica Experiencia: FOSIS (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que contactó al FOSIS? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, donde 1 significará que usted está "Muy en Desacuerdo" con la afirmación y 7 que está "Muy de Acuerdo".



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

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

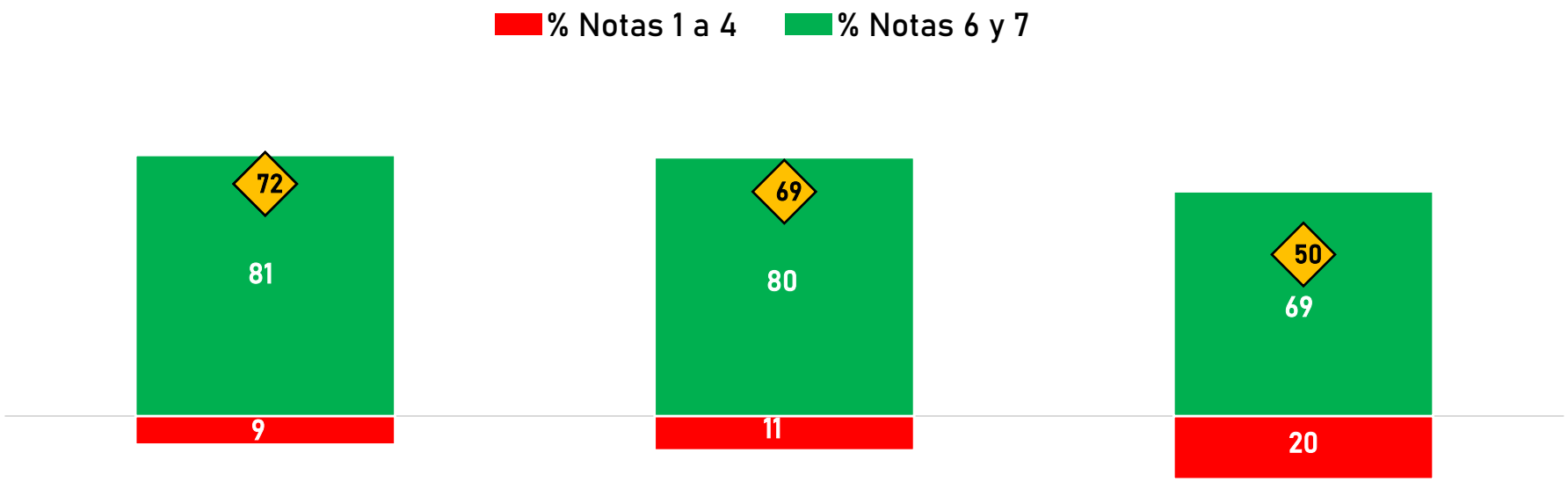
Para realizar mi trámite en el FOSIS, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

N= 2.462

Evaluación Específica Experiencia: FOSIS (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que contactó al FOSIS? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, donde 1 significará que usted está "Muy en Desacuerdo" con la afirmación y 7 que está "Muy de Acuerdo".



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

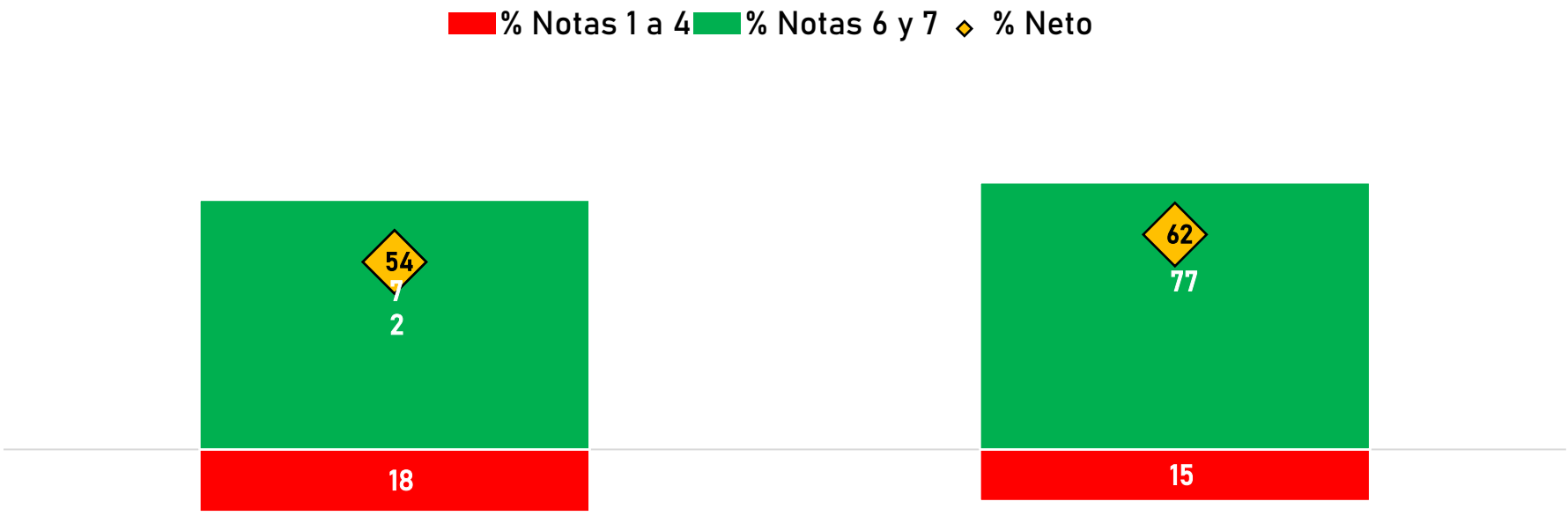
La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite o requerimiento fue suficiente para mí.

Resolutividad

N= 2.462

Evaluación Específica Experiencia: FOSIS (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que contactó al FOSIS? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, donde 1 significará que usted está "Muy en Desacuerdo" con la afirmación y 7 que está "Muy de Acuerdo".



En el FOSIS me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

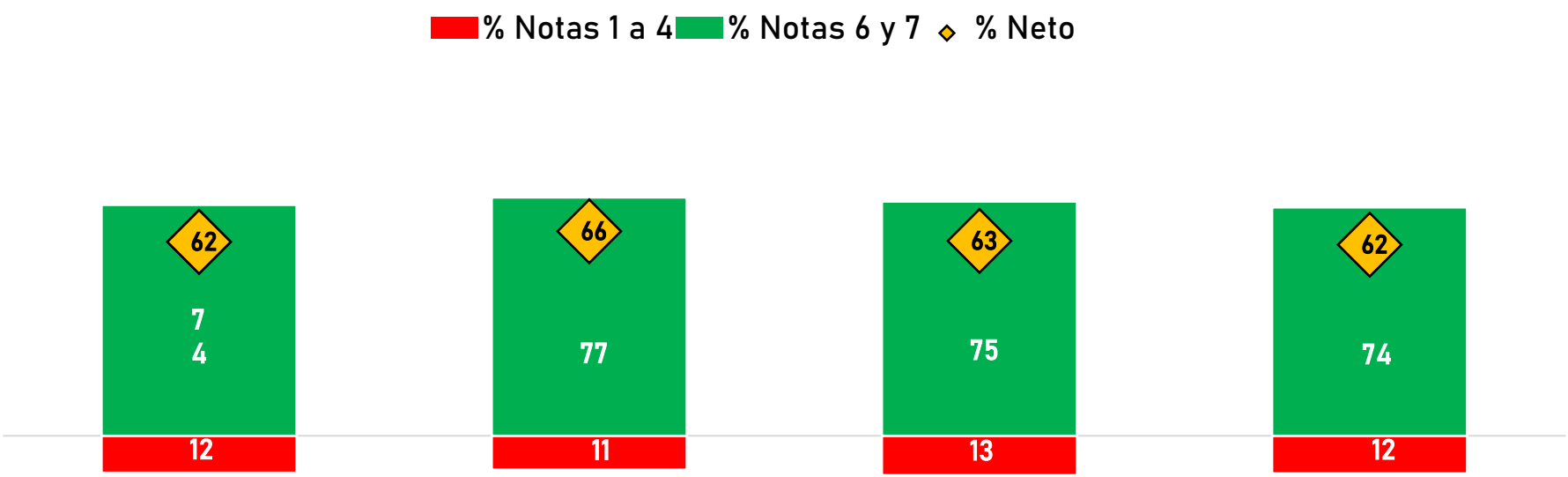
En todo momento me sentí muy bien acogido por parte del FOSIS.

Agrado

N= 2.462

Habilitación: FOSIS(%)

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

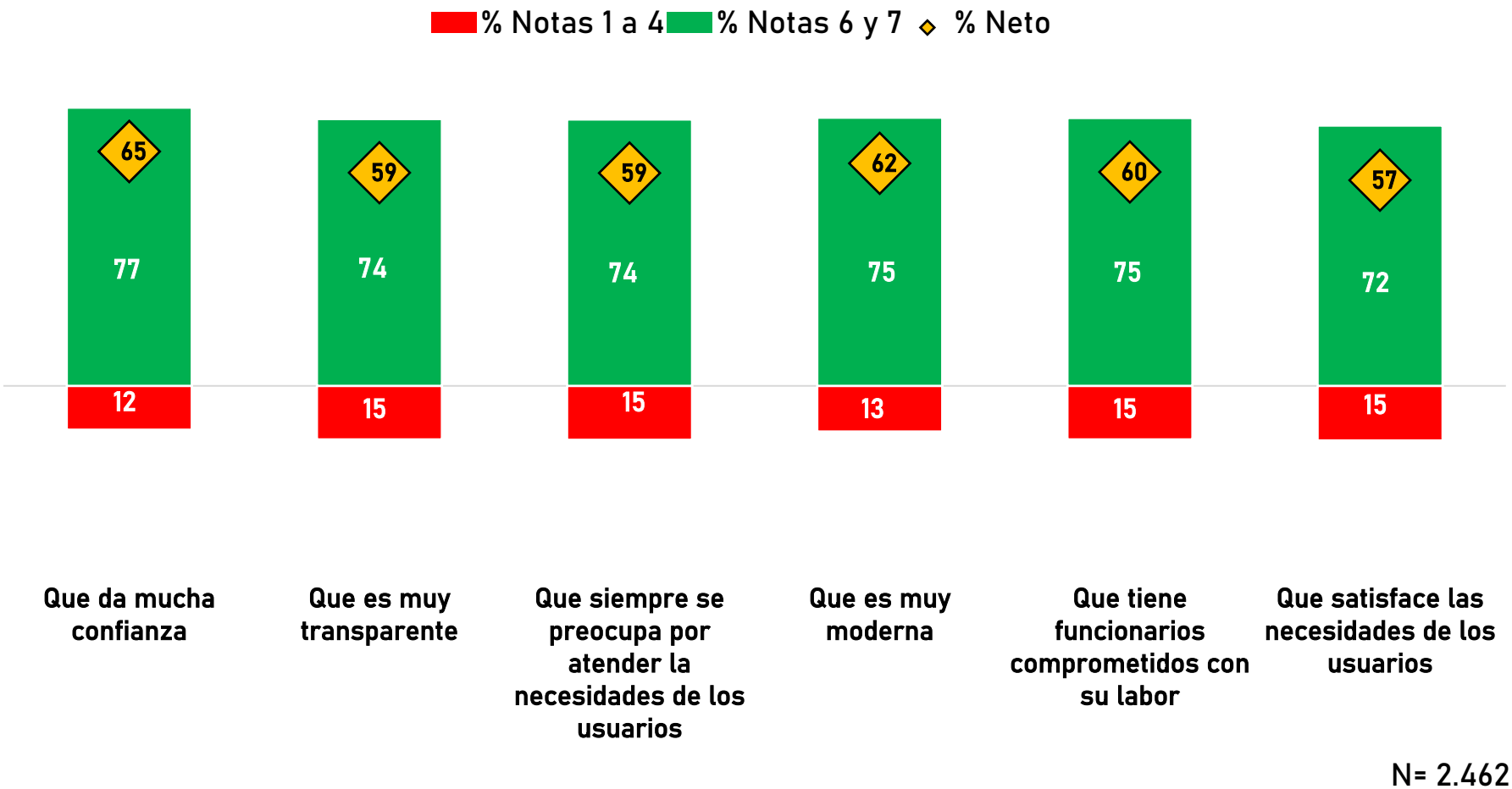


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del FOSIS y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios del FOSIS más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en el FOSIS	Me sirve para saber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

N= 2.462

Imagen Institucional: FOSIS (%)

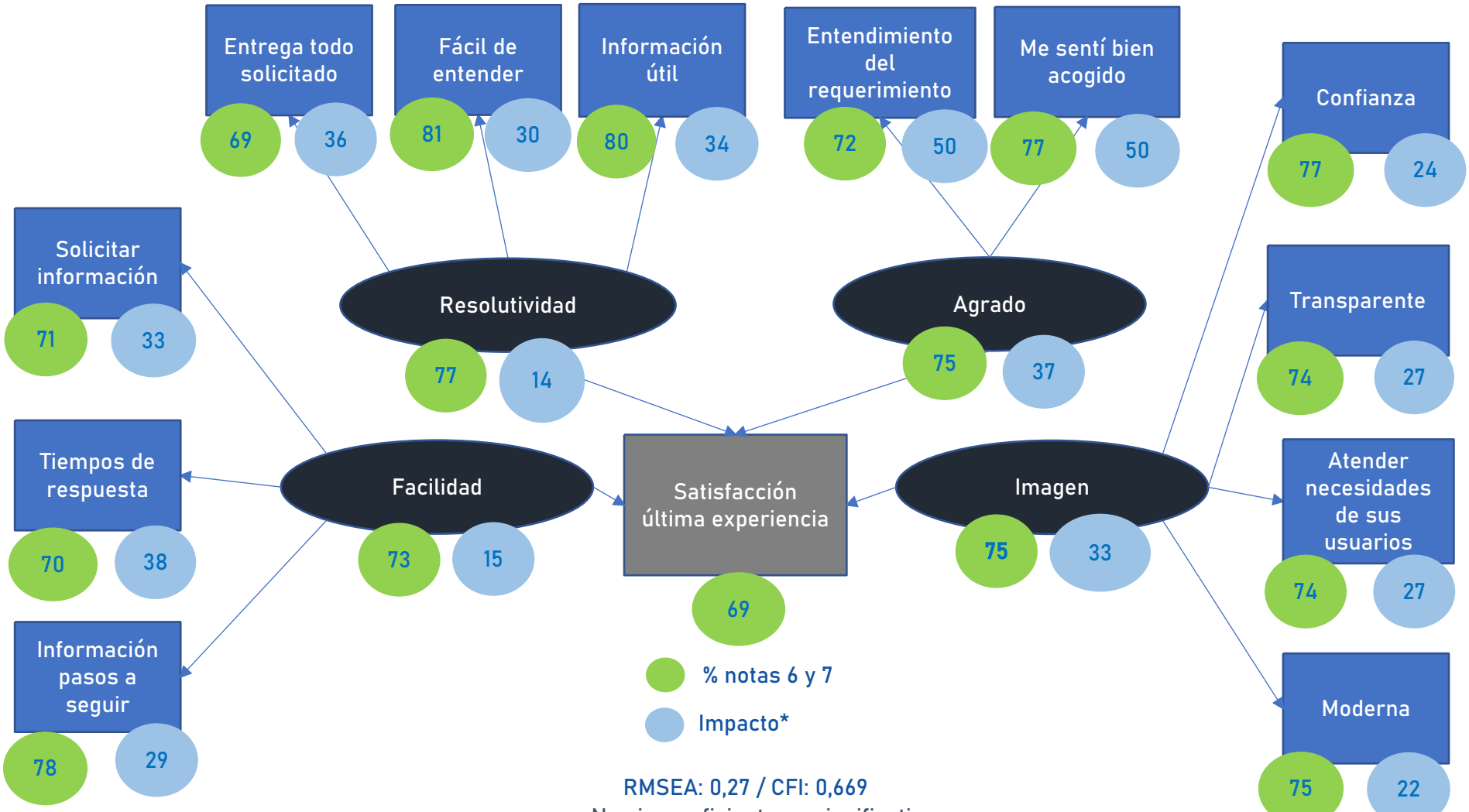
Ahora pensando en el FOSIS en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una página web/institución…?



N= 2.462

Modelo de Experiencia + Imagen FOSIS

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,27 / CFI: 0,669

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

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en la FOSIS?

ACOGIDO	
En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de FOSIS	
Nota 1 a 4	5,9%
Nota 6 a 7	94,1%

PREOCUPACIÓN POR NECESIDADES	
Siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	
Nota 1 a 4	3,4%
Nota 6 a 7	96,6%

SUFICIENCIA DE INFORMACIÓN	
La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite o requerimiento fue suficiente para mí	
Nota 1 a 4	2,2%
Nota 6 a 7	97,8%

NIVEL 1: Sentirse acogido.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Sentirse acogido". Dentro de este grupo, aproximadamente el 94,1% califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Preocupación por las necesidades de los usuarios.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que la institución "siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios" en su última experiencia. Entre los usuarios que "se sienten acogidos", los que perciben que la institución se preocupa por atender las necesidades de los usuarios, el 96,6% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

NIVEL 3: Suficiencia de información.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que la información que les entregaron sobre el resultado de sus requerimientos fue suficiente. Los usuarios que se sienten "acogidos", que creen que la institución "se preocupa de las necesidades de los usuarios", y que además recibieron "información suficiente," se encuentran en un 98% -aproximadamente- satisfechos con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, la percepción de sentirse acogido es la variable más importante en términos de satisfacción. Luego, el hecho de sentir confianza por la institución y, finalmente, la presentación de problemas son las variables que se asocian a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

V. Capítulo de género

MUESTRA EFECTIVA PARA PROGRAMA FOSIS

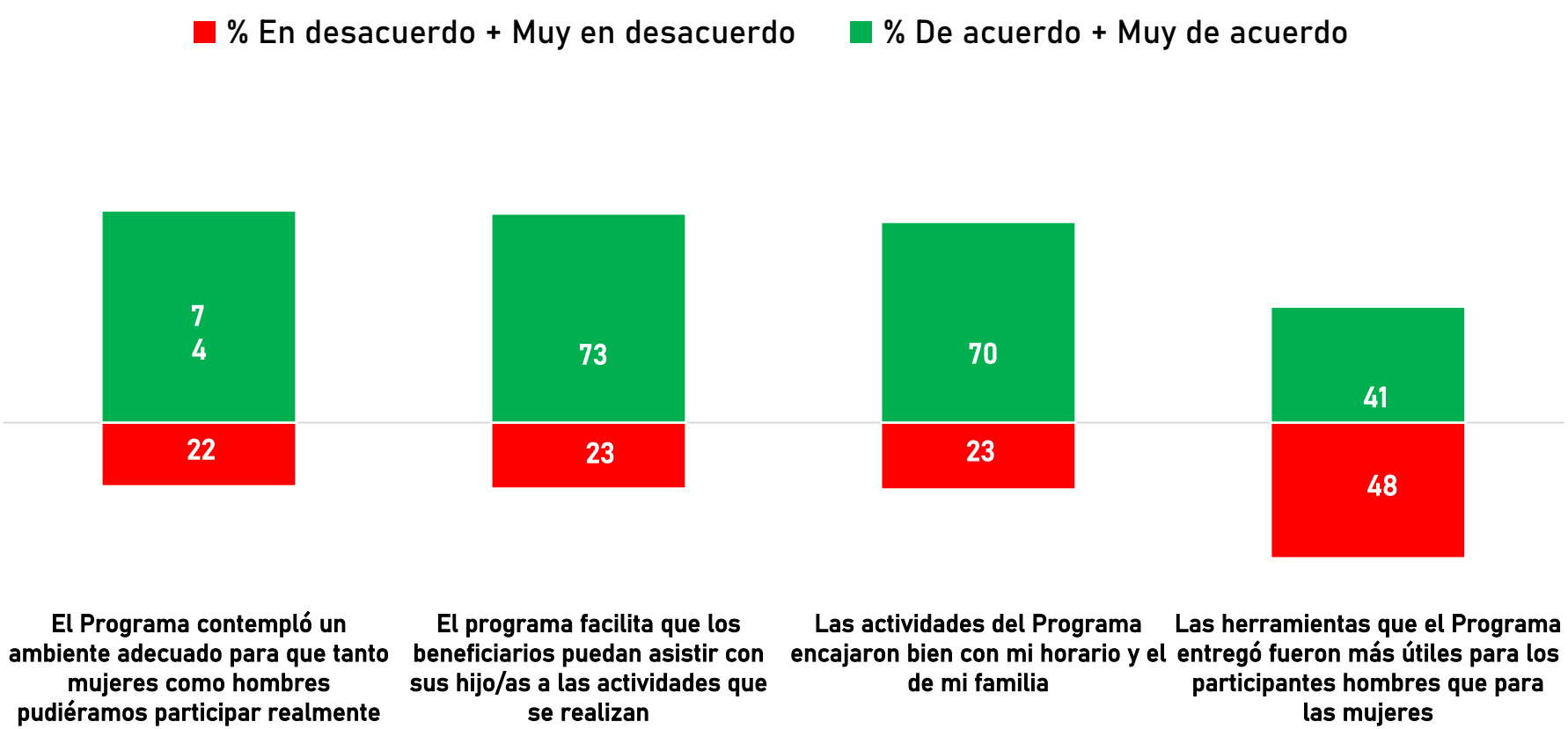
Tabla 2.
Muestra efectiva para Programa FOSIS

Tipo de Trámite	Muestra Programa FOSIS	
	n	Error
Zona 1 (Regiones I, II, III, I V, XV)	378	4,8%
Zona 2 (regiones V,VI, VII, RM)	417	4,7%
Zona 3 (regiones VIII, IX, X, XI, XII, XIV, XVI)	402	4,8%
Total	**1.197**	**2,8%**

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para FOSIS

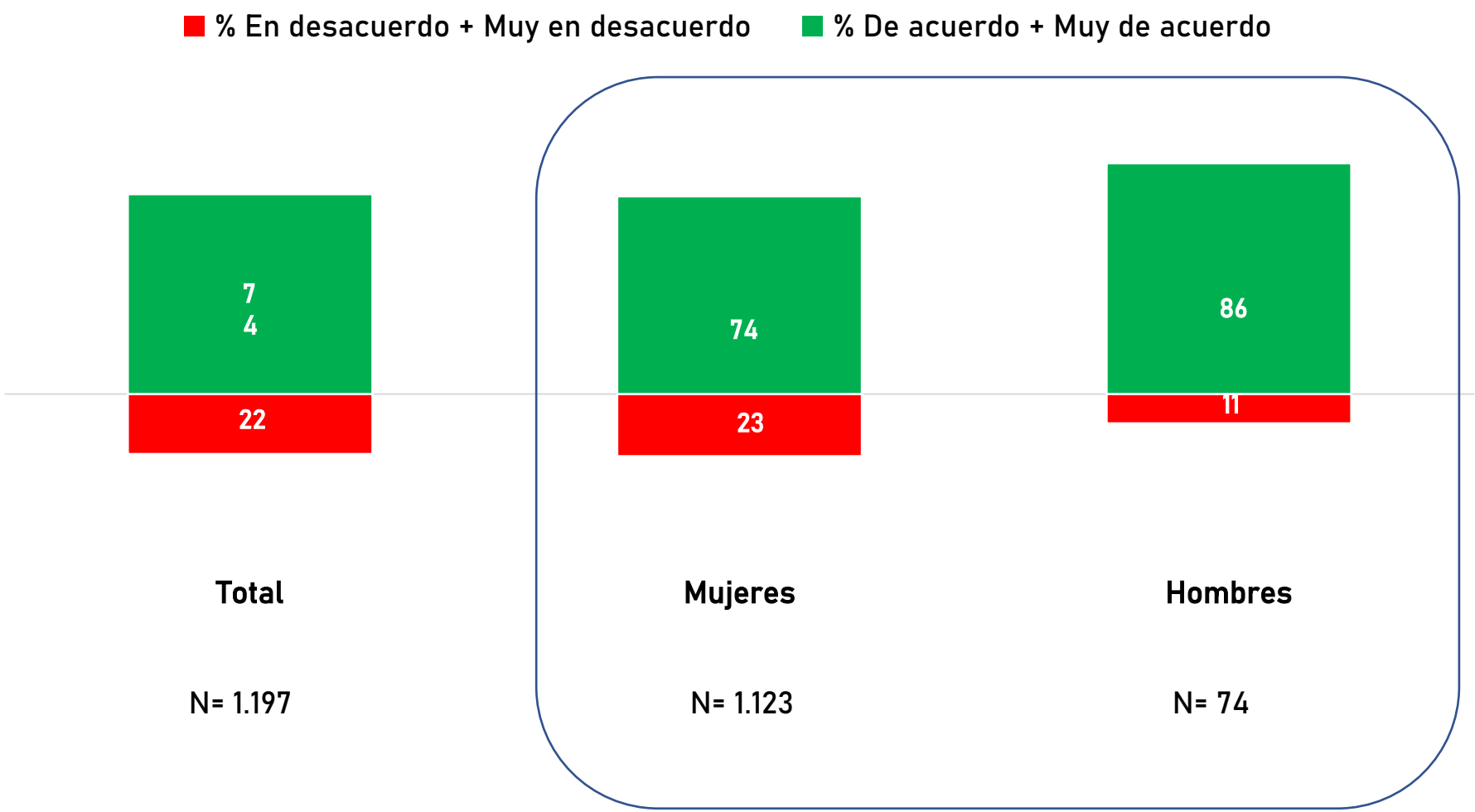
Experiencia en Programa FOSIS(%)

En cuanto a su experiencia de participación en el Programa de FOSIS, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes frases? Por favor utilice una escala de 1 a 5, donde 1 es que usted está "Muy de acuerdo" y 5 que está "Muy en desacuerdo"

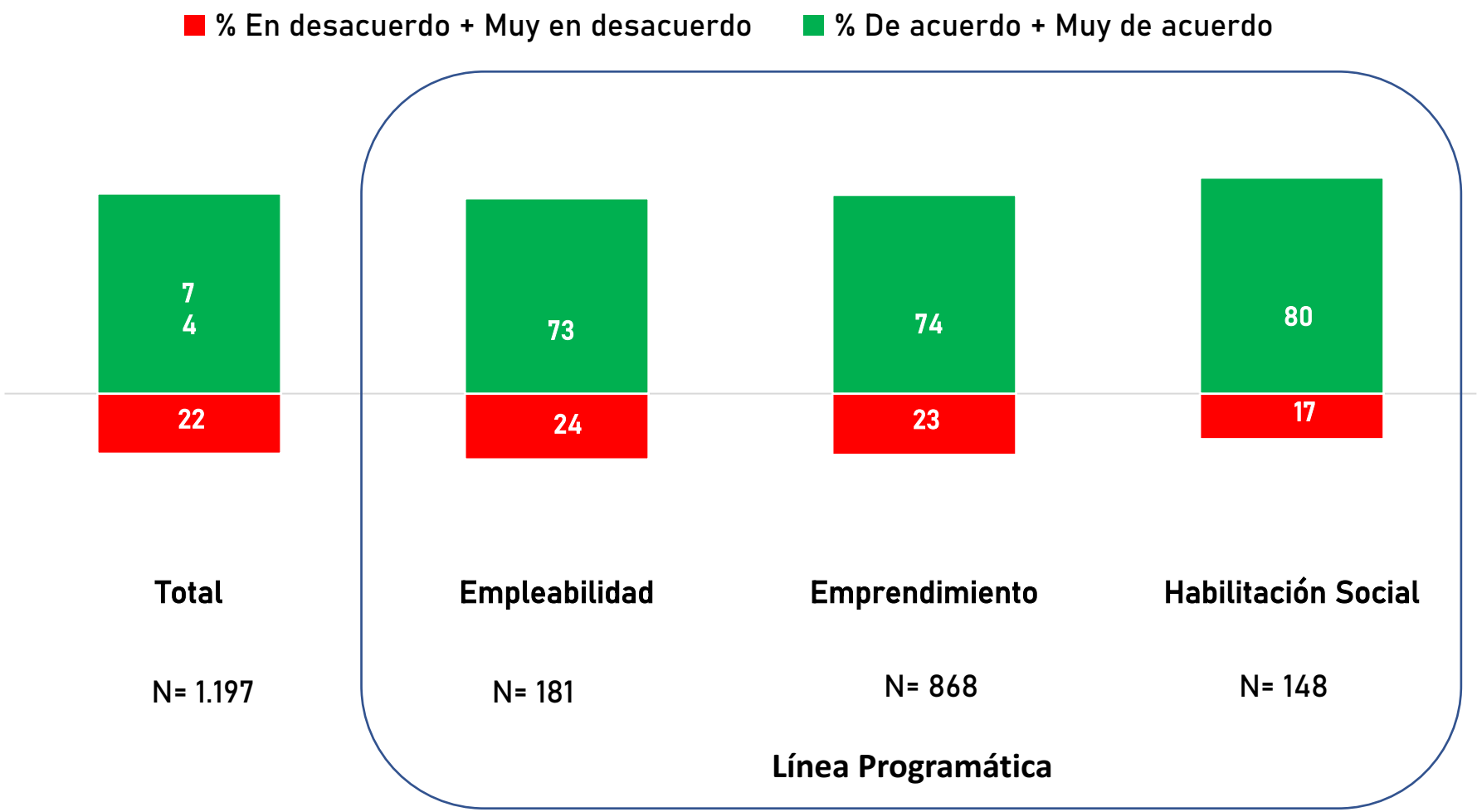


N= 1.197

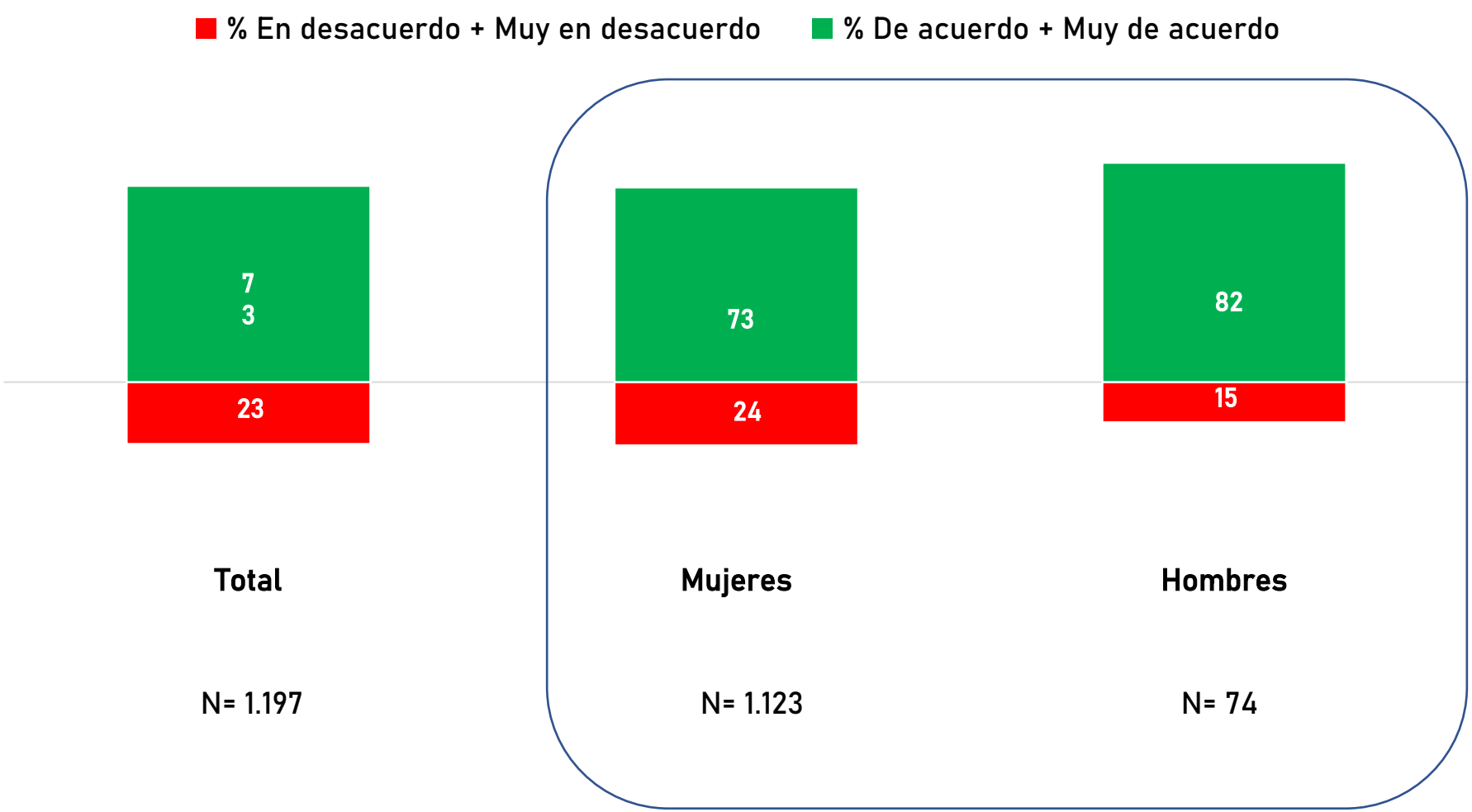
Experiencia en Programa FOSIS(%): "El Programa contempló un ambiente adecuado para que tanto mujeres como hombres pudiéramos participar realmente"



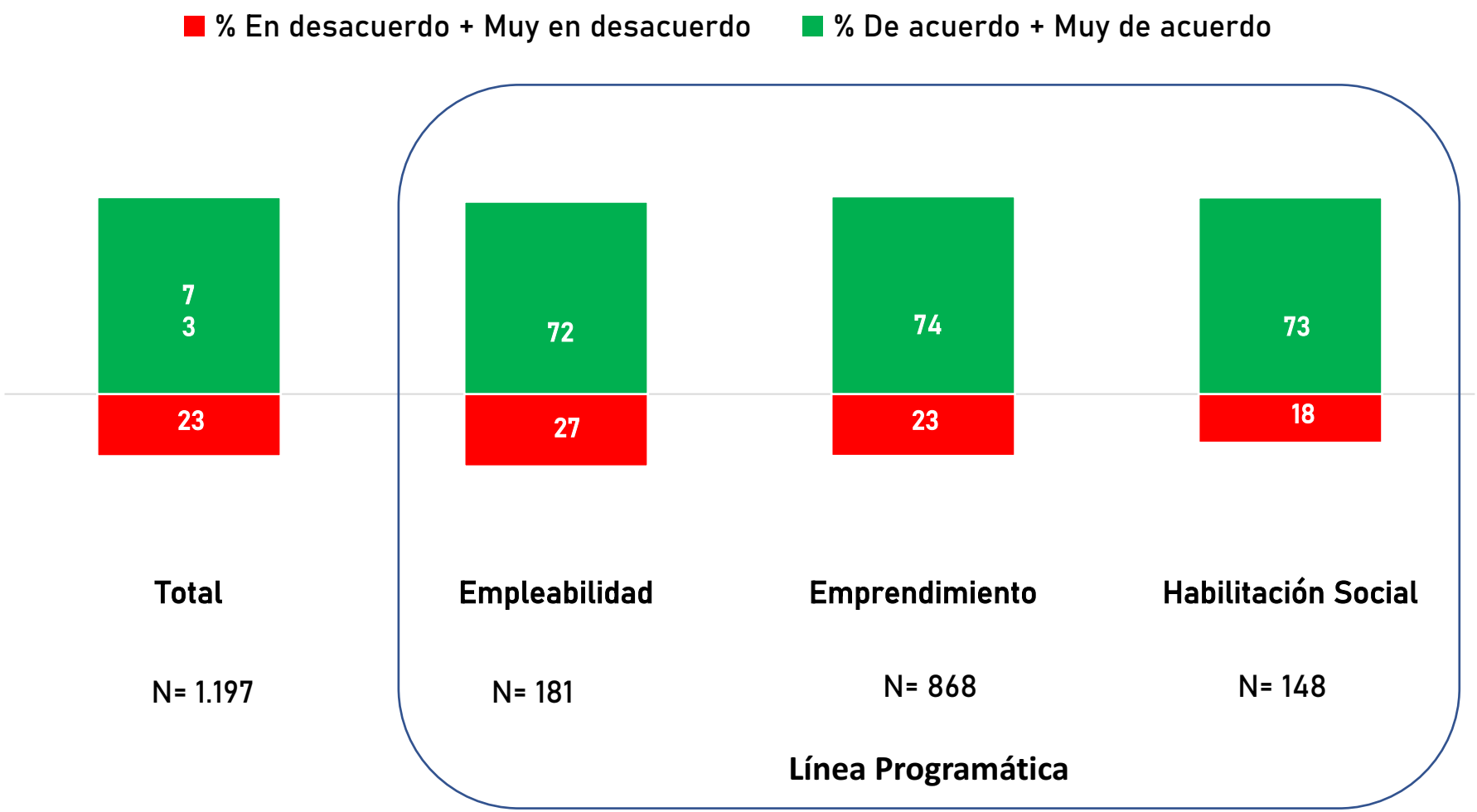
Experiencia en Programa FOSIS(%): "El Programa contempló un ambiente adecuado para que tanto mujeres como hombres pudiéramos participar realmente"



Experiencia en Programa FOSIS(%): "El programa facilita que los beneficiarios puedan asistir con sus hijo/as a las actividades que se realizan"

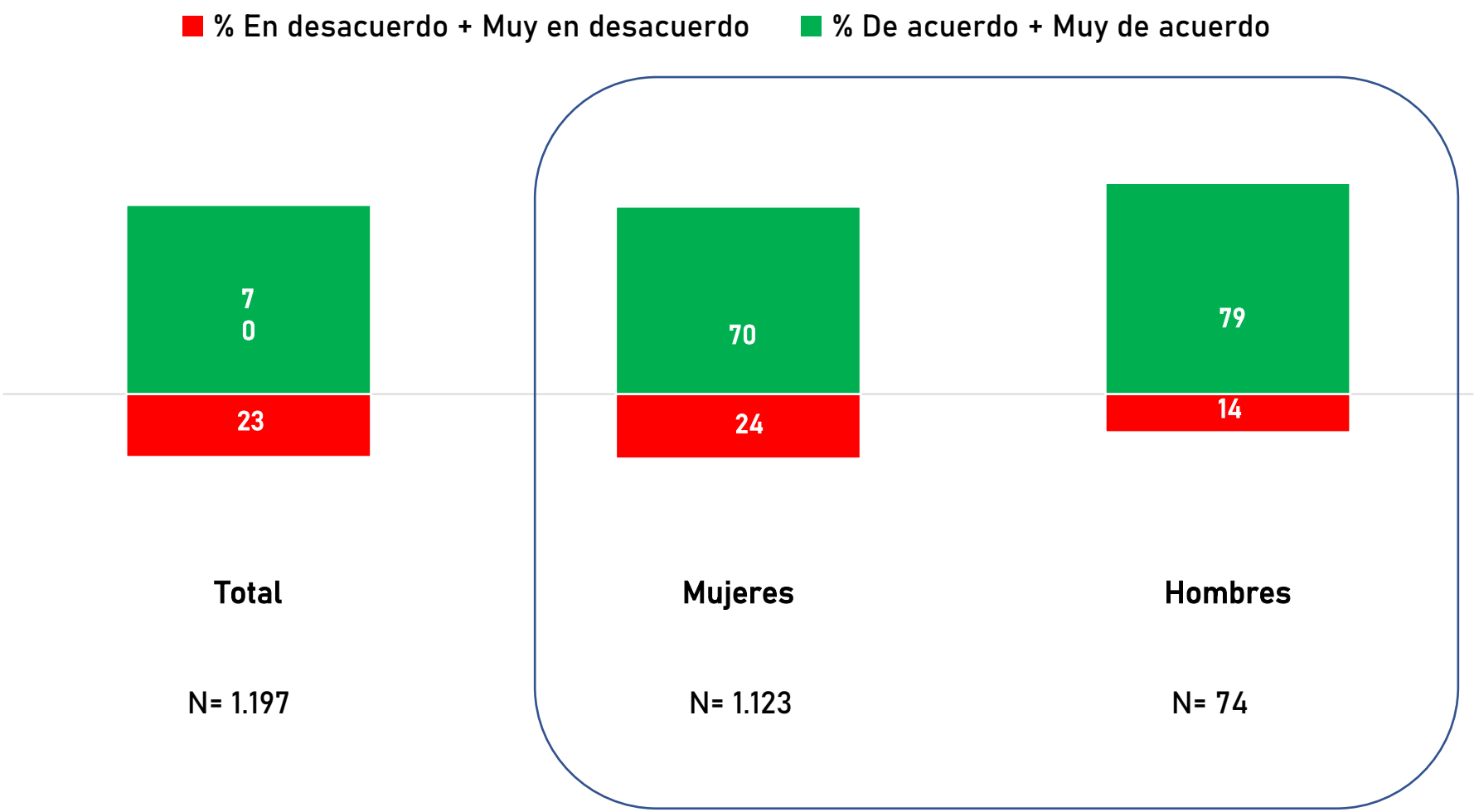


Experiencia en Programa FOSIS(%): "El programa facilita que los beneficiarios puedan asistir con sus hijo/as a las actividades que se realizan"

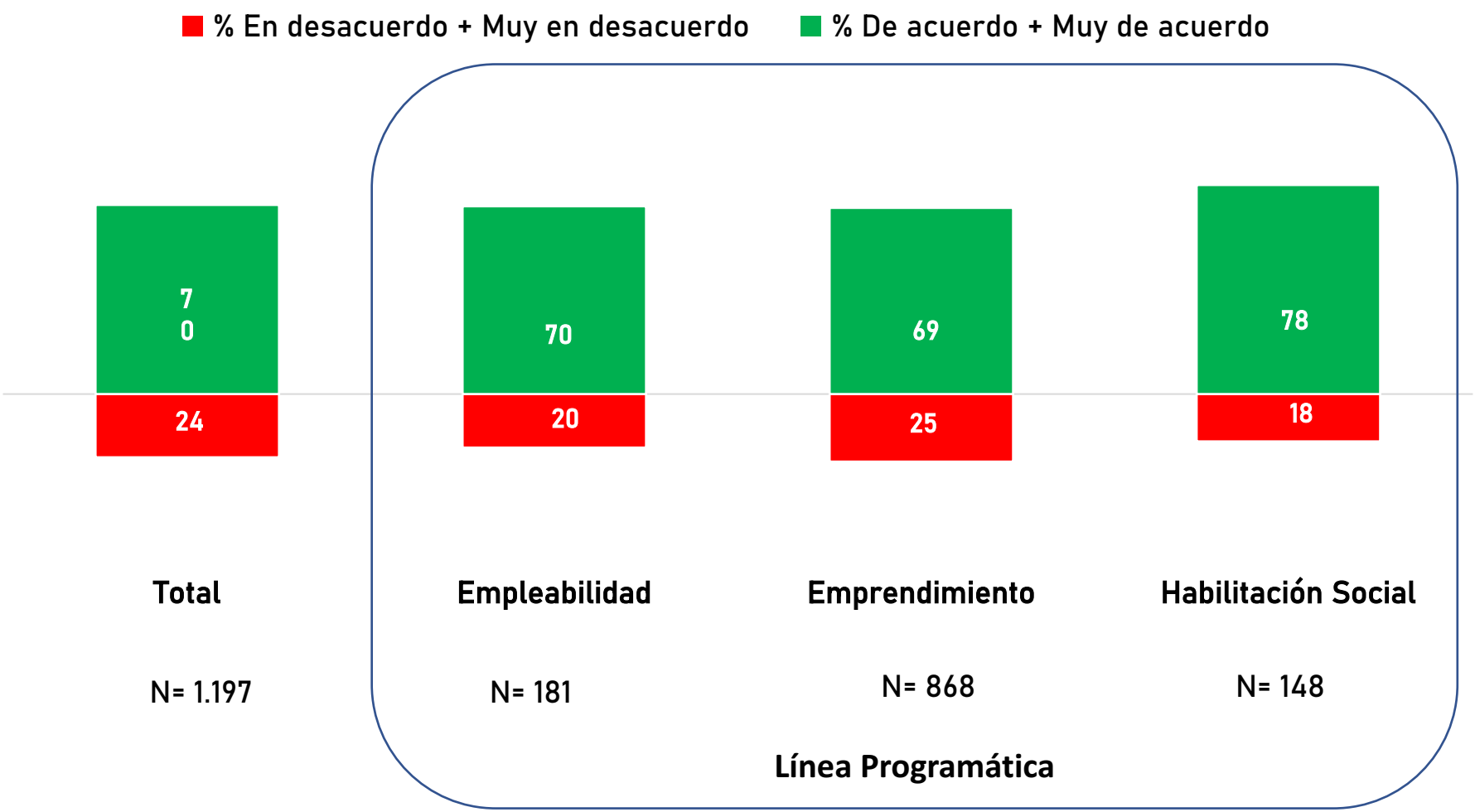


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

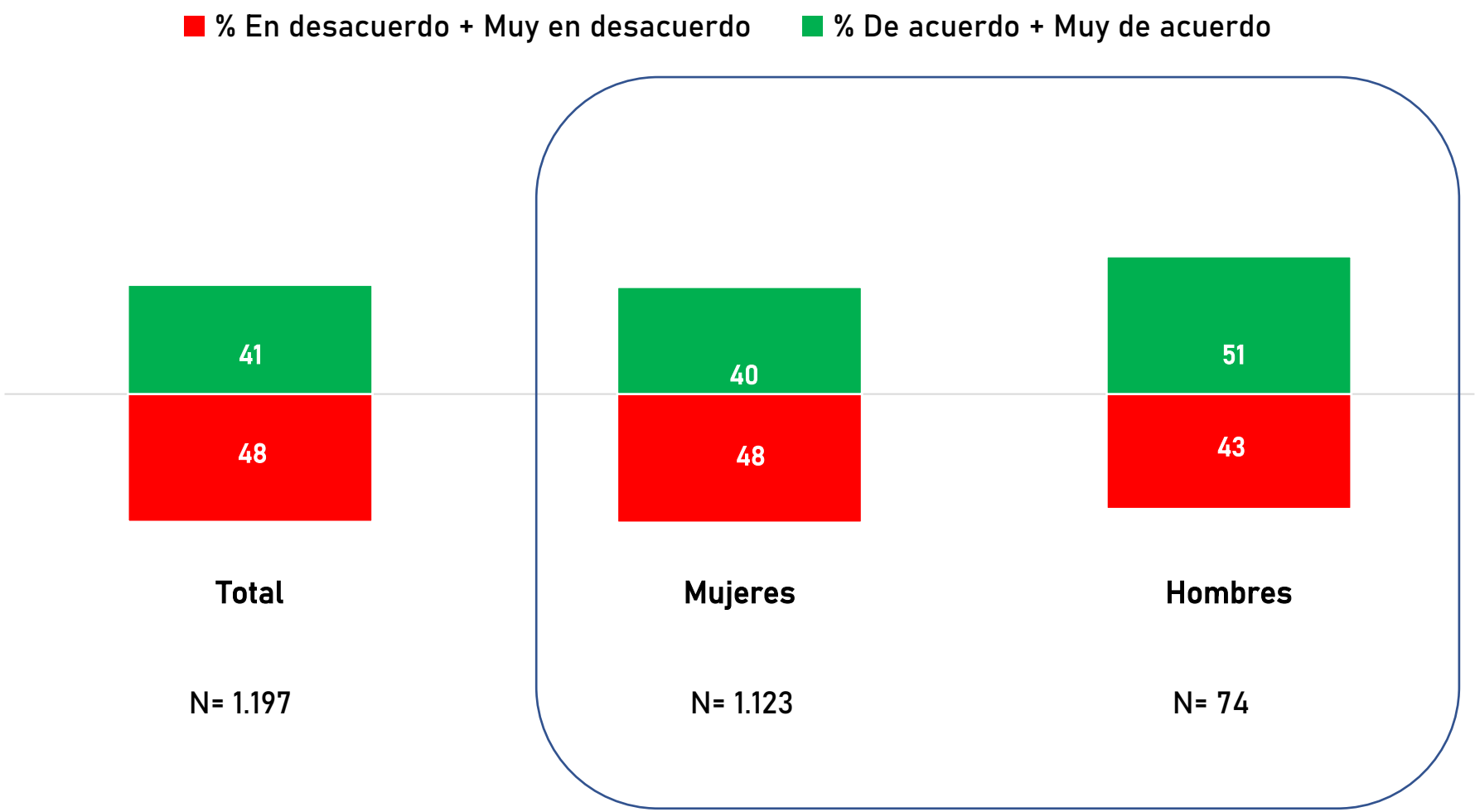
Experiencia en Programa FOSIS(%): "Las actividades del Programa encajaron bien con mi horario y el de mi familia"



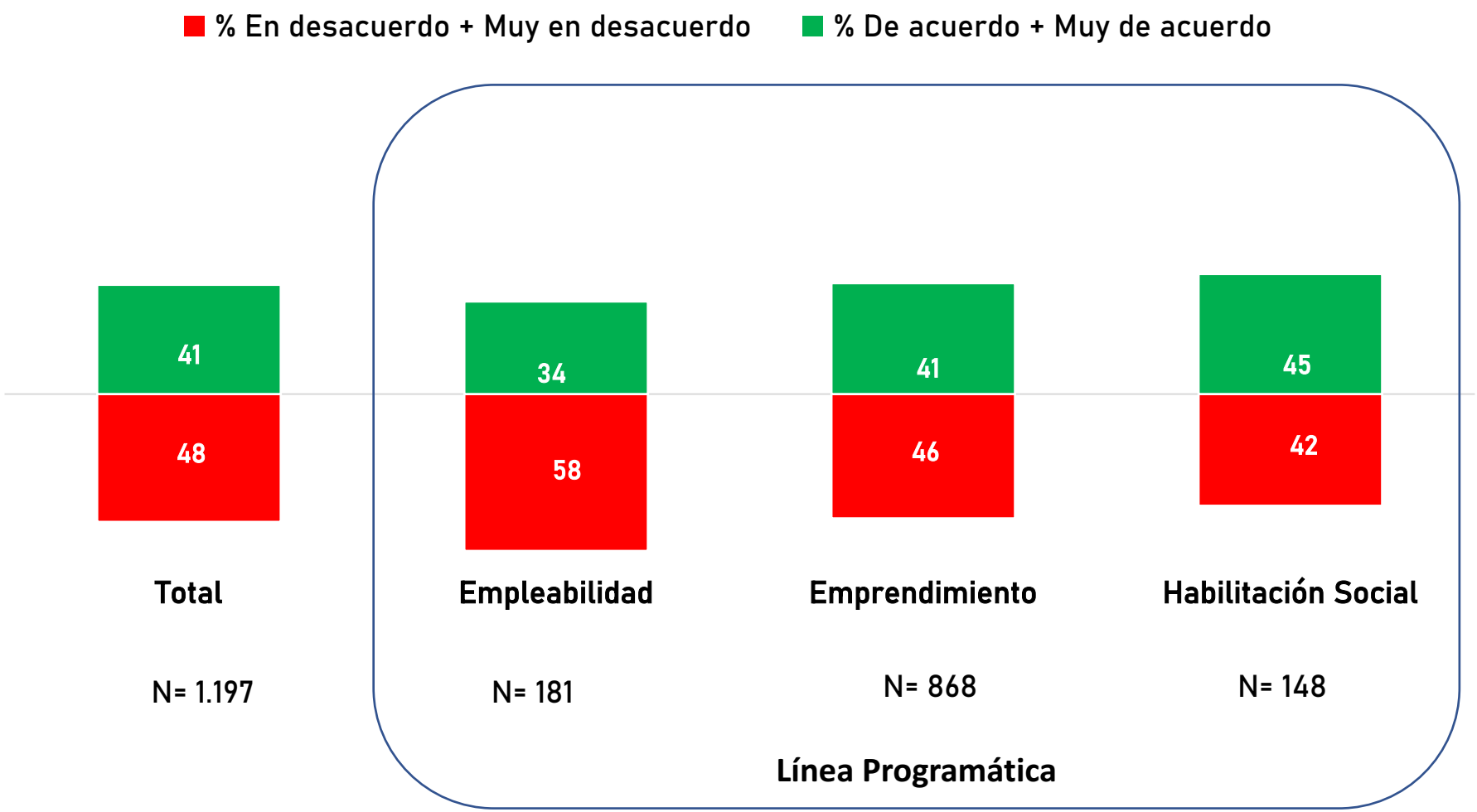
Experiencia en Programa FOSIS(%): "Las actividades del Programa encajaron bien con mi horario y el de mi familia"



Experiencia en Programa FOSIS(%): "Las herramientas que el Programa entregó fueron más útiles para los participantes hombres que para las mujeres"



Experiencia en Programa FOSIS(%): "Las herramientas que el Programa entregó fueron más útiles para los participantes hombres que para las mujeres"



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 FOSIS