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 Instituto Nacional de Estadística (INE)

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

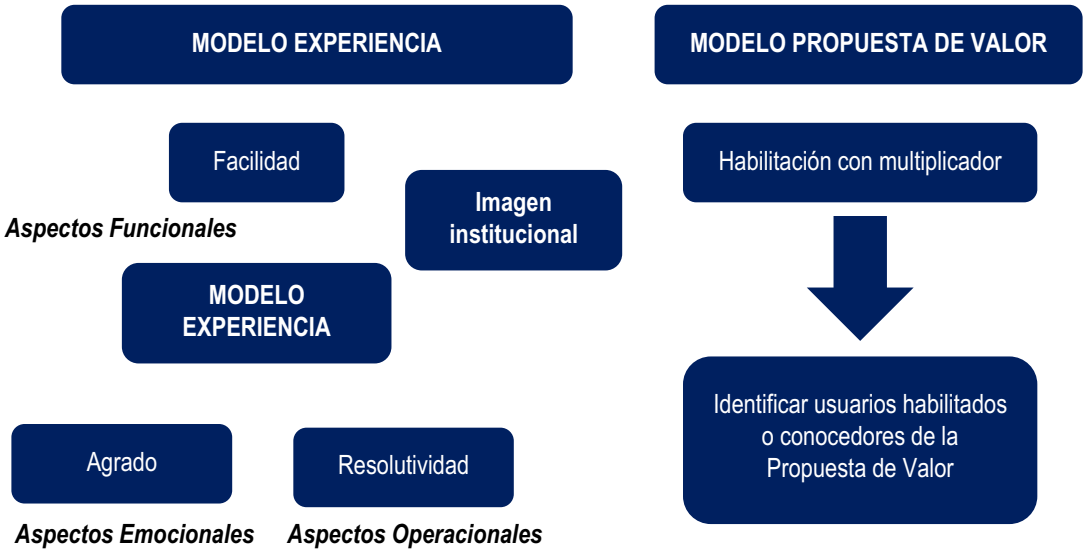
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 del Instituto Nacional de Estadística (INE).

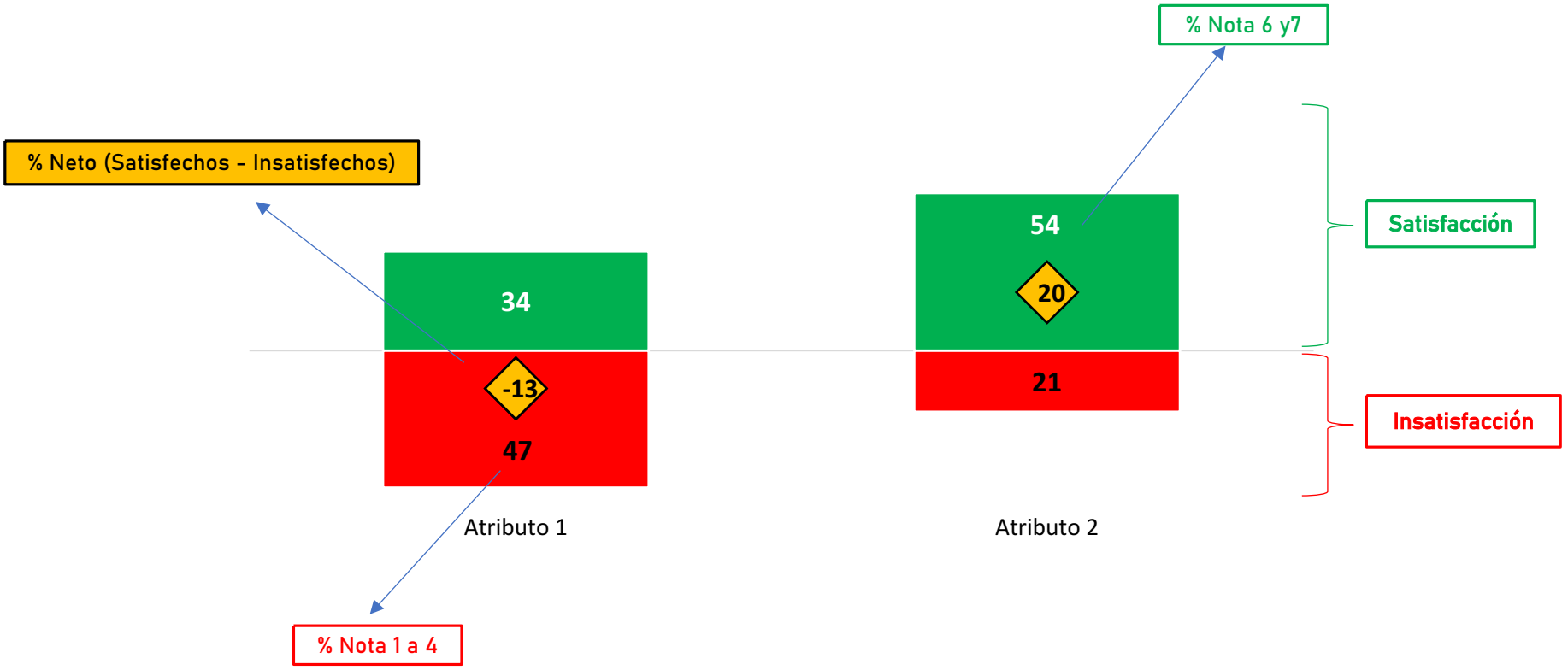
El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas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

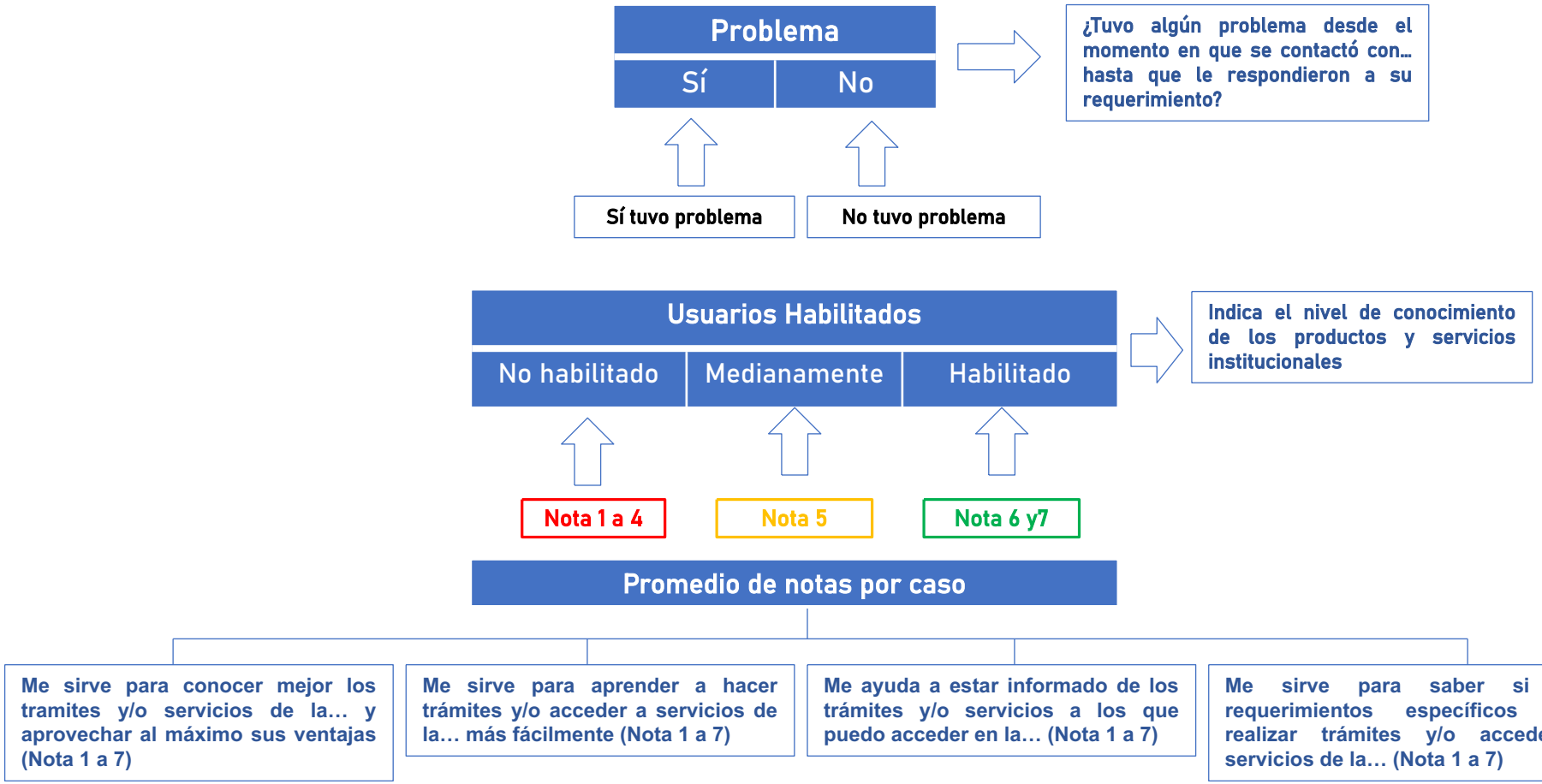
Nomenclatura e Indicadores



* 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 Instituto Nacional de Estadísticas (INE).
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	:	819 casos para INE.
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 18 de Diciembre de 2019

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

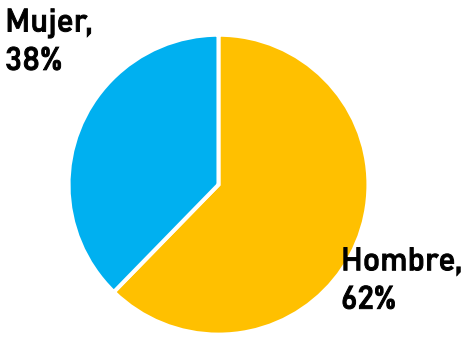
Tabla 1.
Muestra efectiva Instituto Nacional de Estadística (INE) según tipo de trámite y canal

Tipo de Trámite	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Web		Muestra Canal telefónico		Muestra Formulario Web		Muestra efectiva (total)		Universo
	N	Error	n	Error	N	Error	N	Error	N	Error	
Solicitudes de información	80	4,7%	227	5,1%	228	4,1 %	284	4,7%	819	2,5%	1.732
Total	**80**	**4,7%**	**227**	**5,1%**	**228**	**4,1%**	**284**	**4,7%**	**819**	**2,5%**	**1.732**

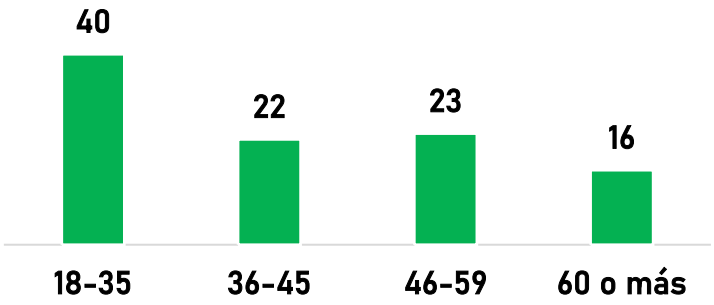
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para usuarios del Instituto Nacional de Estadística (INE) .

Características Generales del Usuario del Instituto Nacional de Estadística (INE) (%)
(Datos ponderados)

Sexo



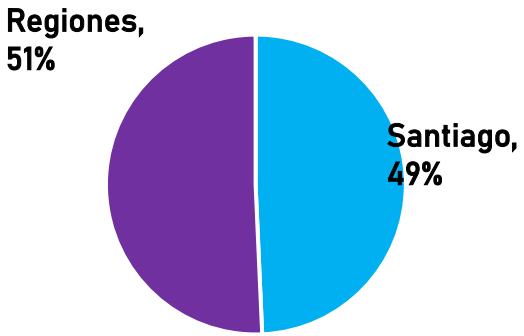
Edad en tramos



Nivel educativo



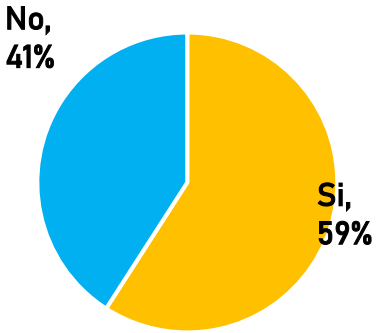
Zona de residencia



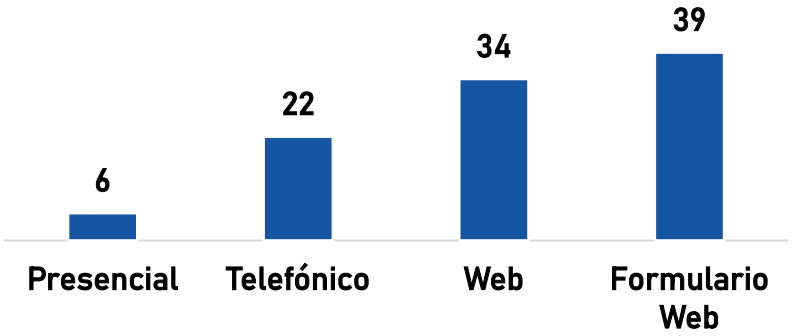
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario del Instituto Nacional de Estadística (INE) (%)
(Datos Ponderados)

Jefatura de hogar



Canal



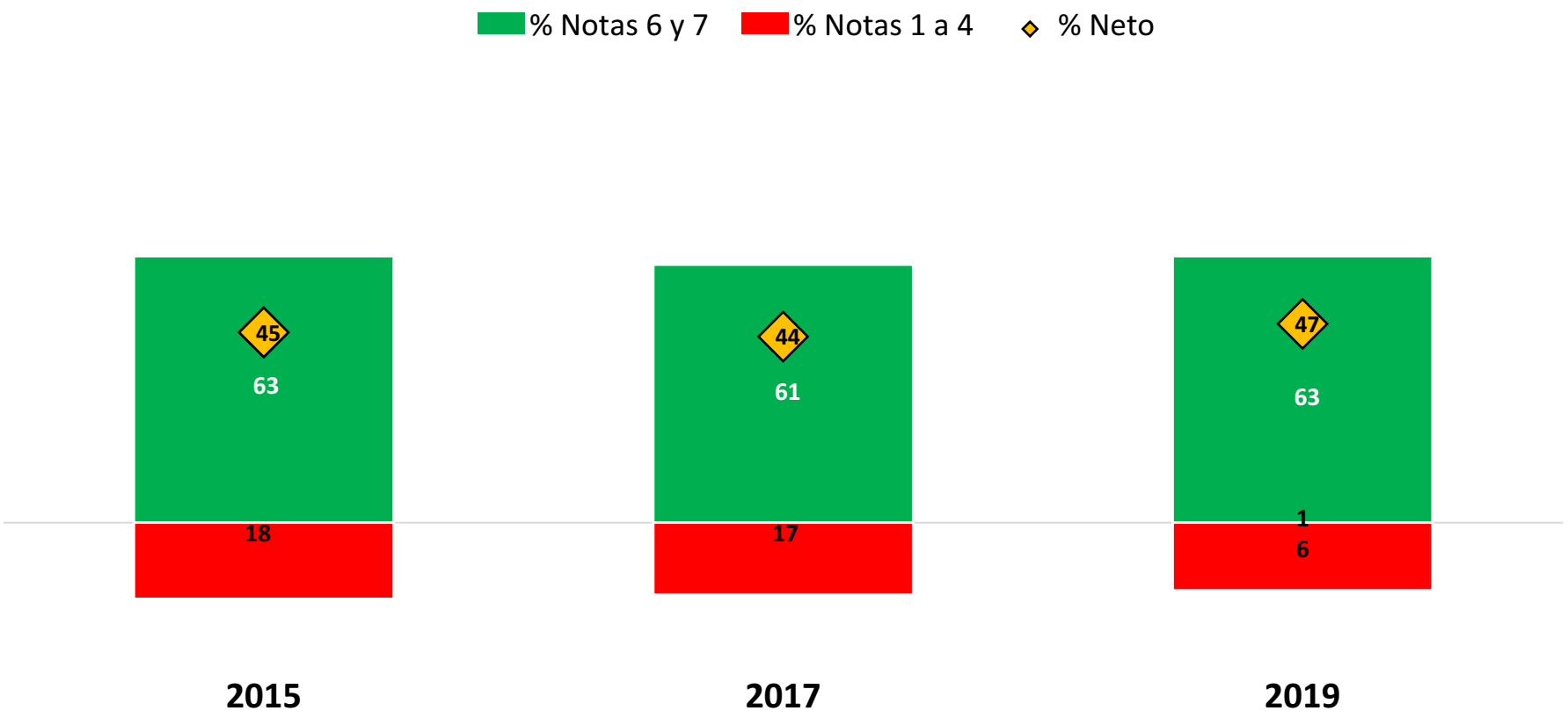
Trámite



IV. Resultados para Instituto Nacional de Estadística (INE)

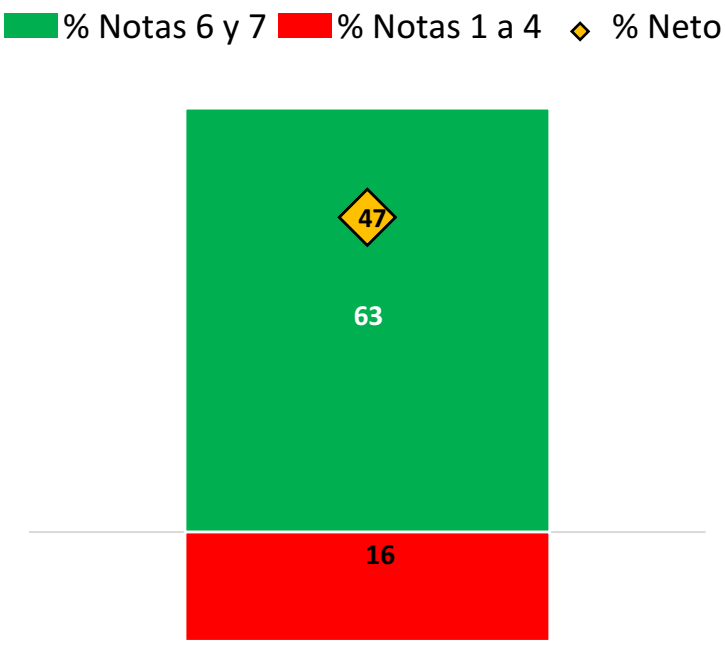
General institución (%) del Instituto Nacional de Estadística (INE)

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



General institución (%) del Instituto Nacional de Estadística (INE) – Trámite

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



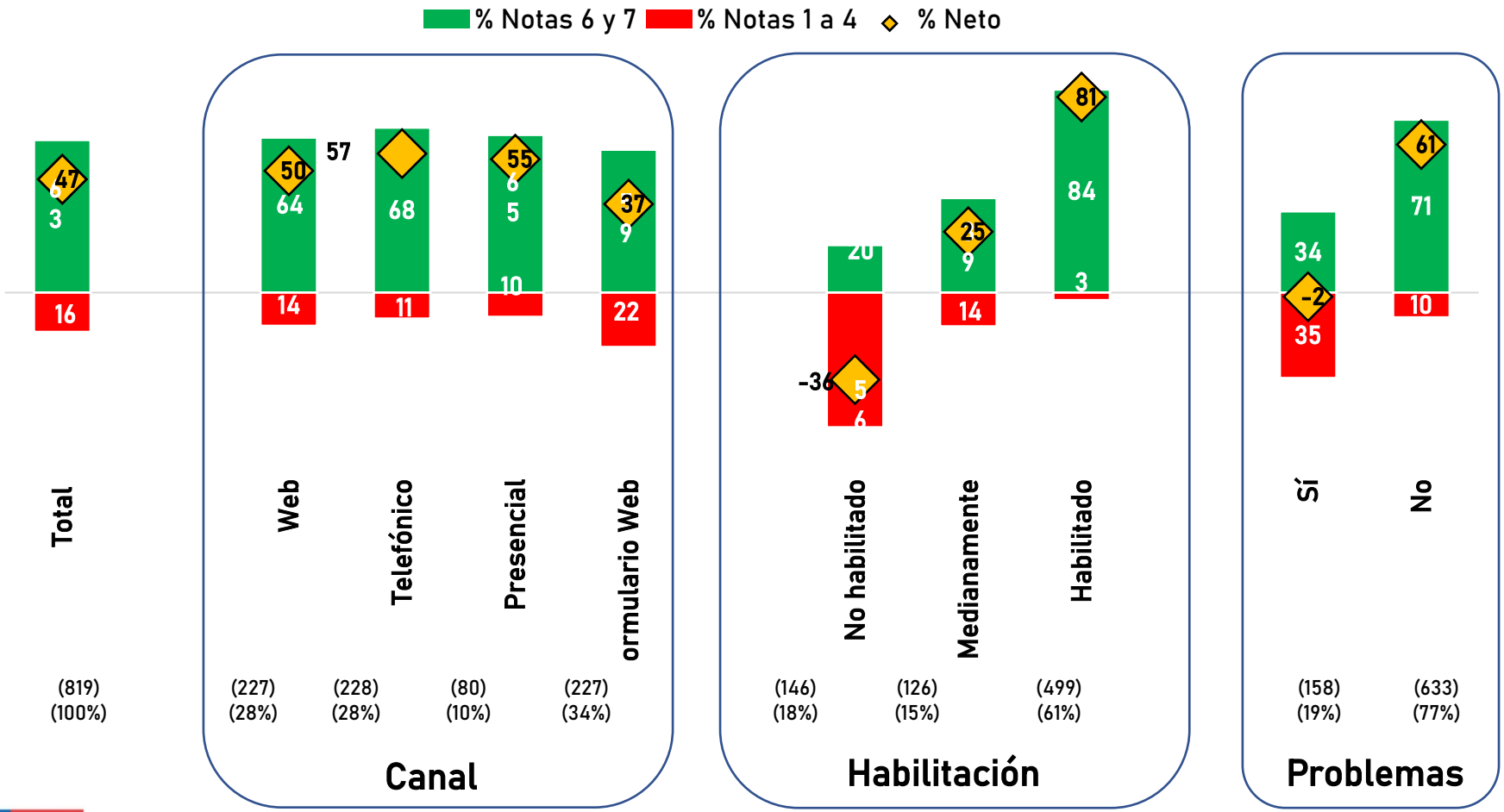
Total Solicitudes de Información

N=	(819)
%	(100%)

General institución (%) Instituto Nacional de Estadística (INE) – Canal, Habilitación y Problemas

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

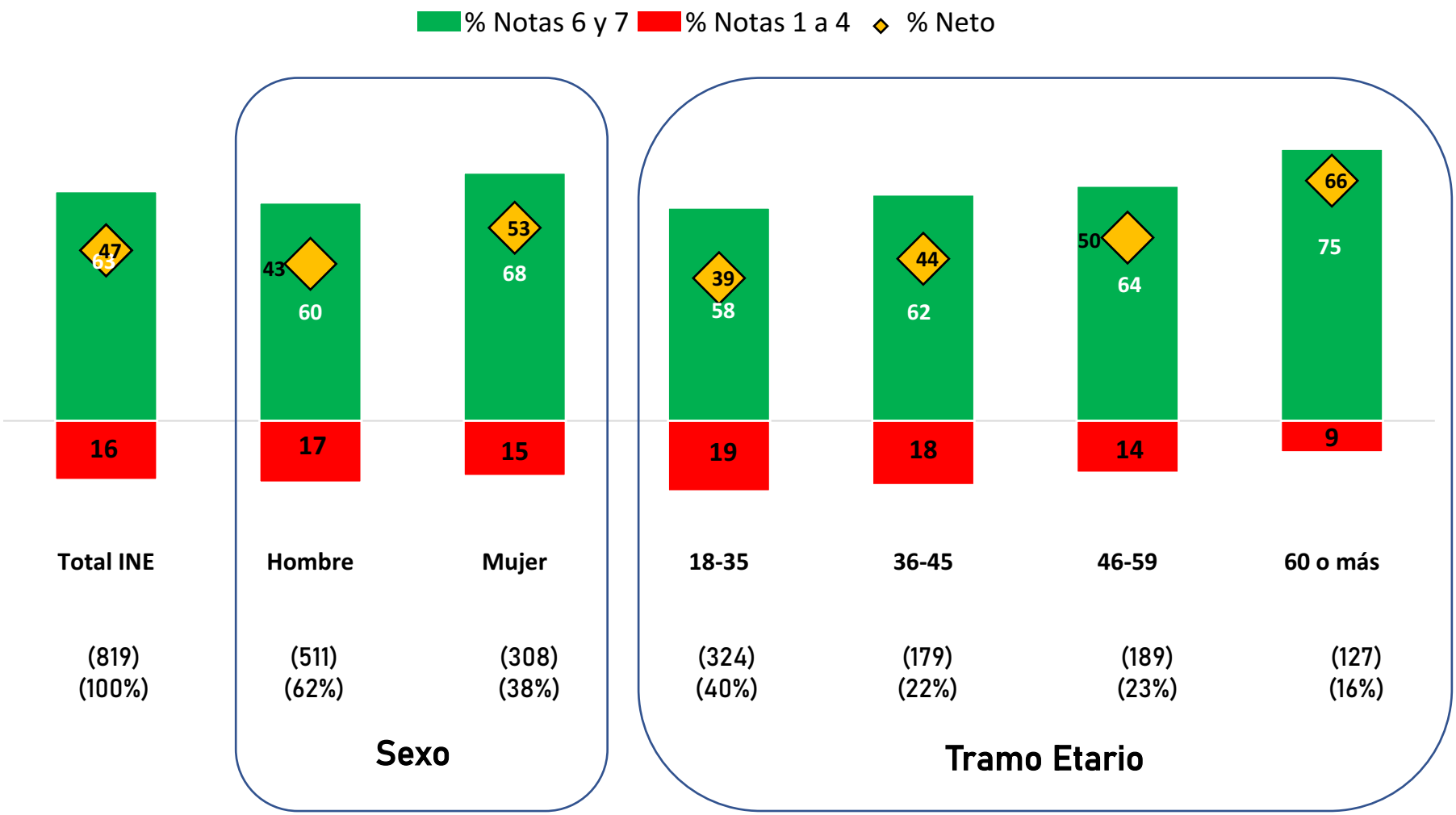
Neto 2015	45			-40	17	81	-24	59
Neto 2017*	44							



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

General institución Instituto Nacional de Estadística (INE) – Sexo y Tramo Etario

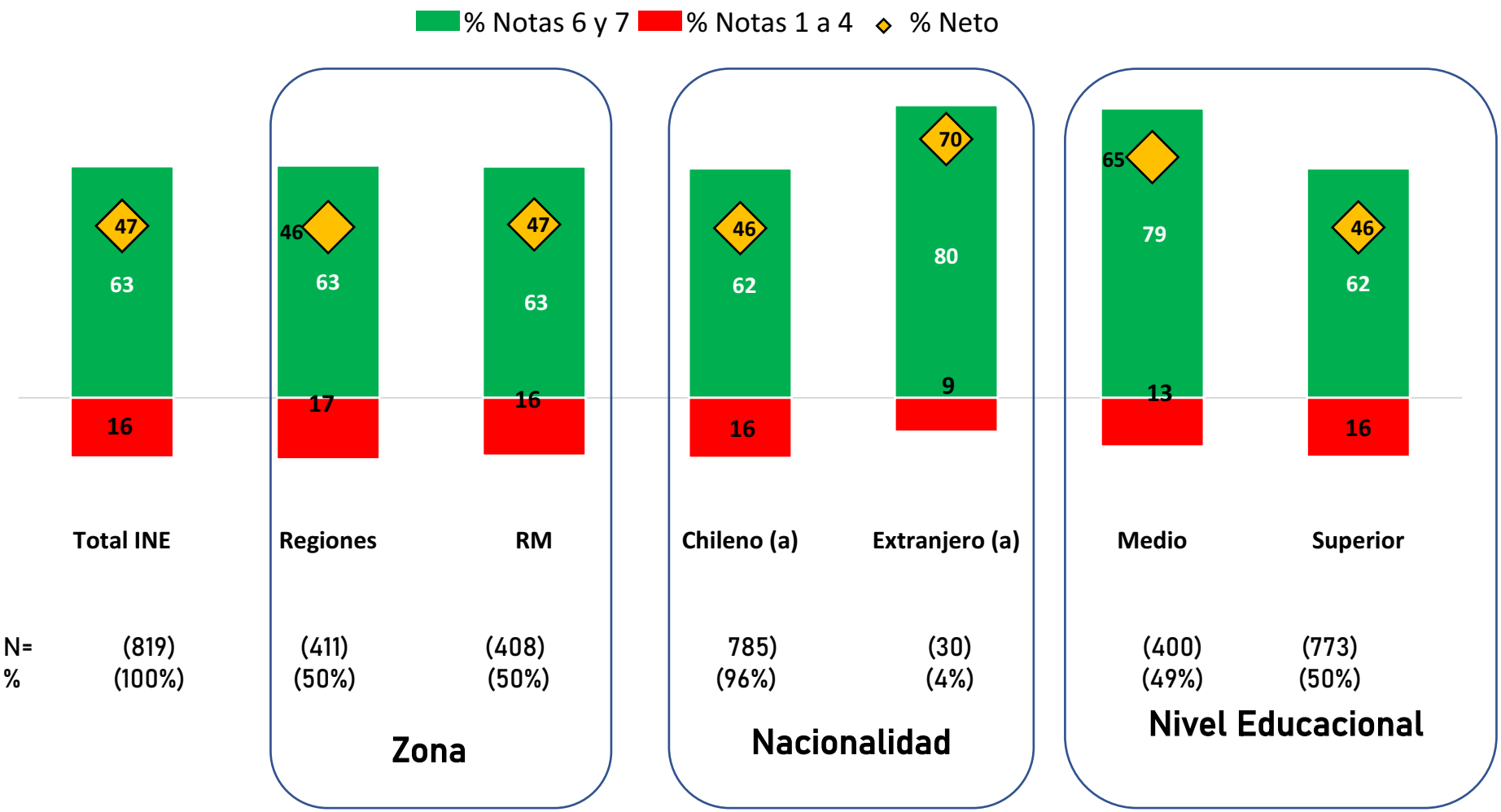
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general al INE?



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

General institución (%) Instituto Nacional de Estadística (INE) – 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 INE?

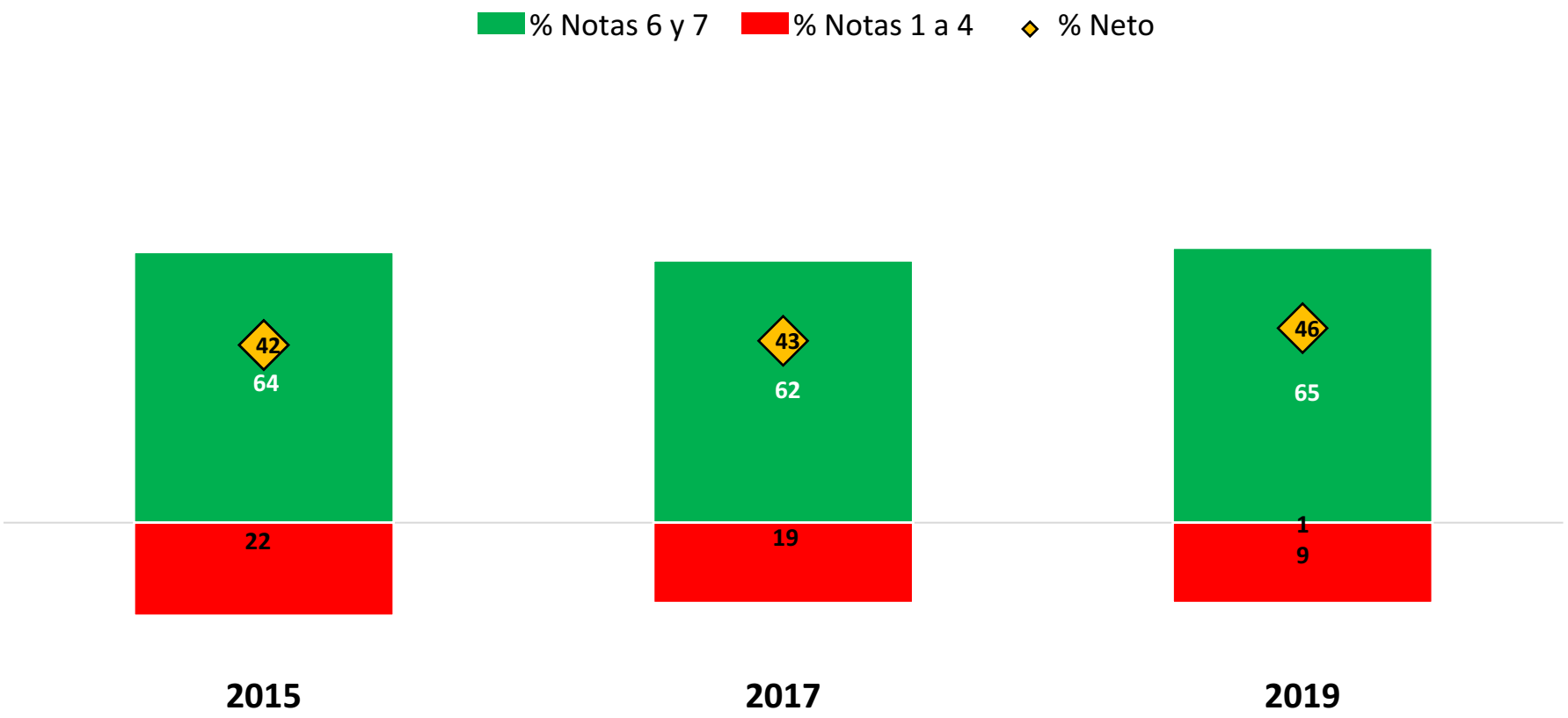


No se presentan resultados de nivel educacional bajo debido al n = 2

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

Última Experiencia (%) Instituto Nacional de Estadística (INE)

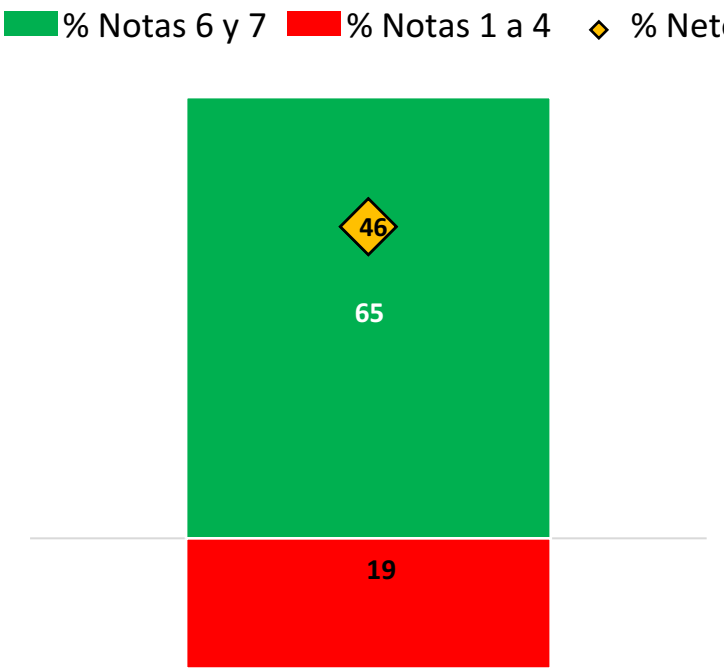
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio del INE, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



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

Última Experiencia (%) Instituto Nacional de Estadística (INE) – Trámite

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



Total Solicitudes de Información

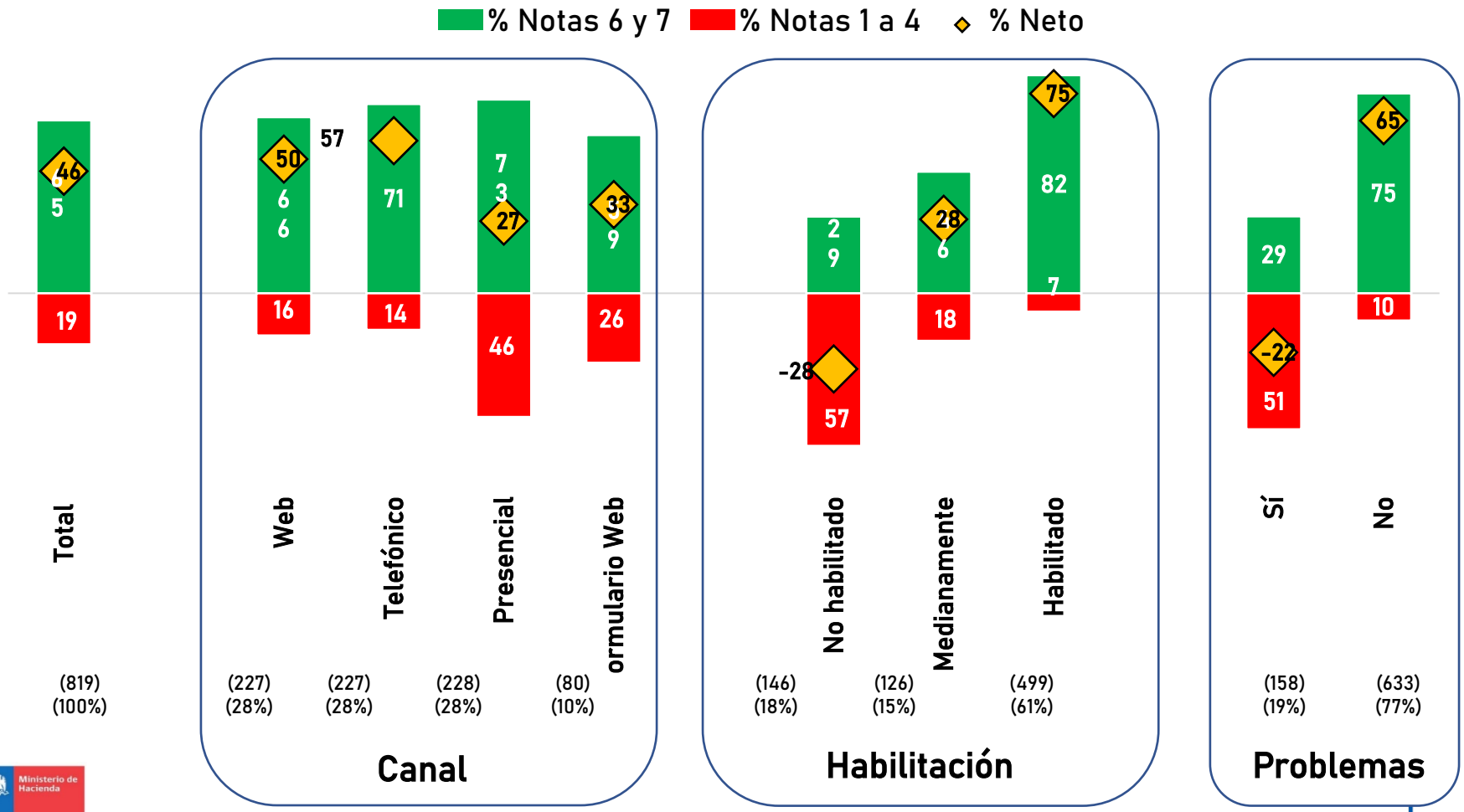
N=	(819)
%	(100%)

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

Última Experiencia (%) Instituto Nacional de Estadística (INE) – Canal, Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio del INE, ¿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	42	-36	-1	81	-37	57
Neto 2017*	43	-32	16	81	-48	56

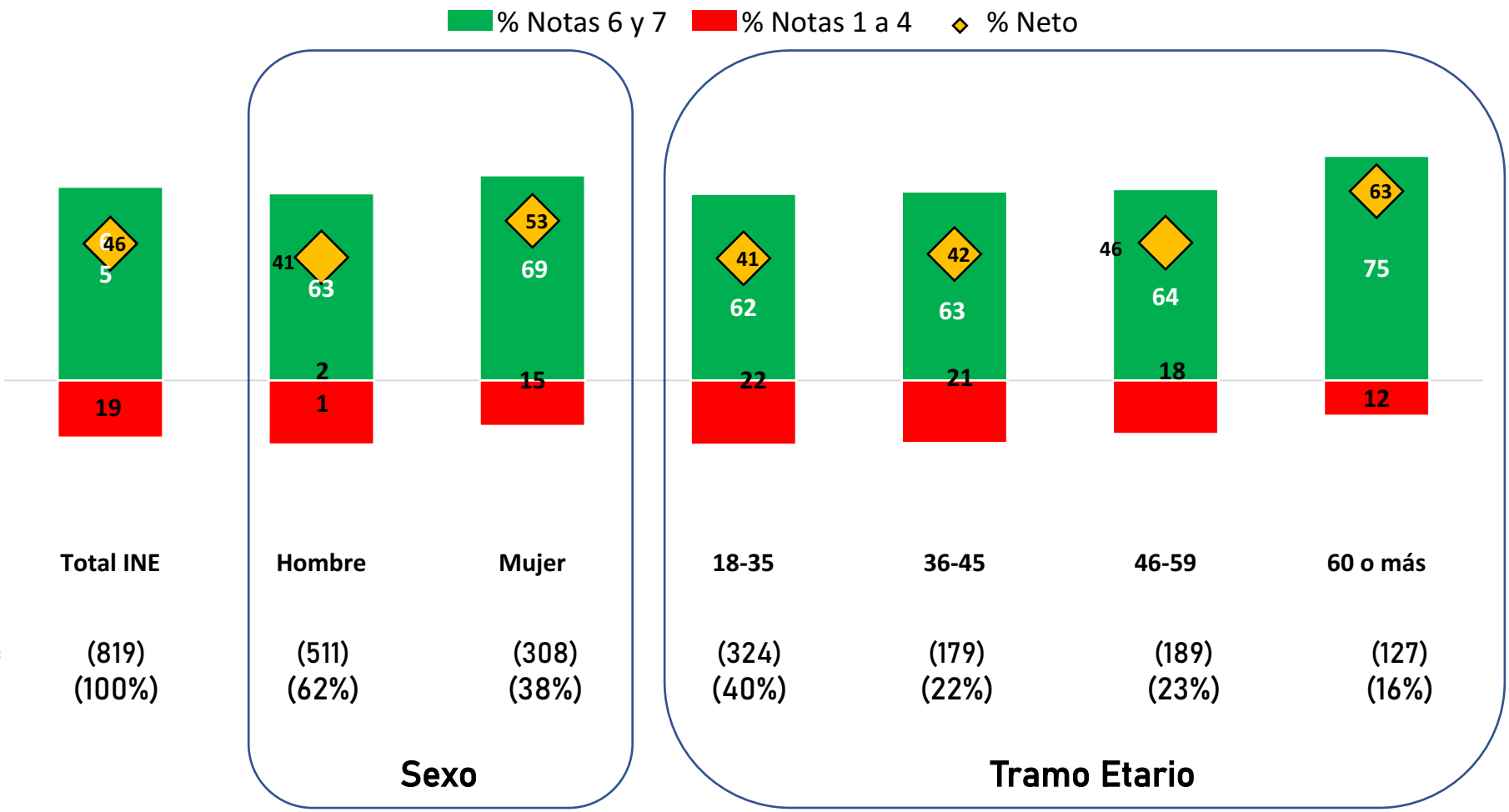


* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia"

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

Última Experiencia (%) Instituto Nacional de Estadística (INE) – Sexo y Tramo Etario

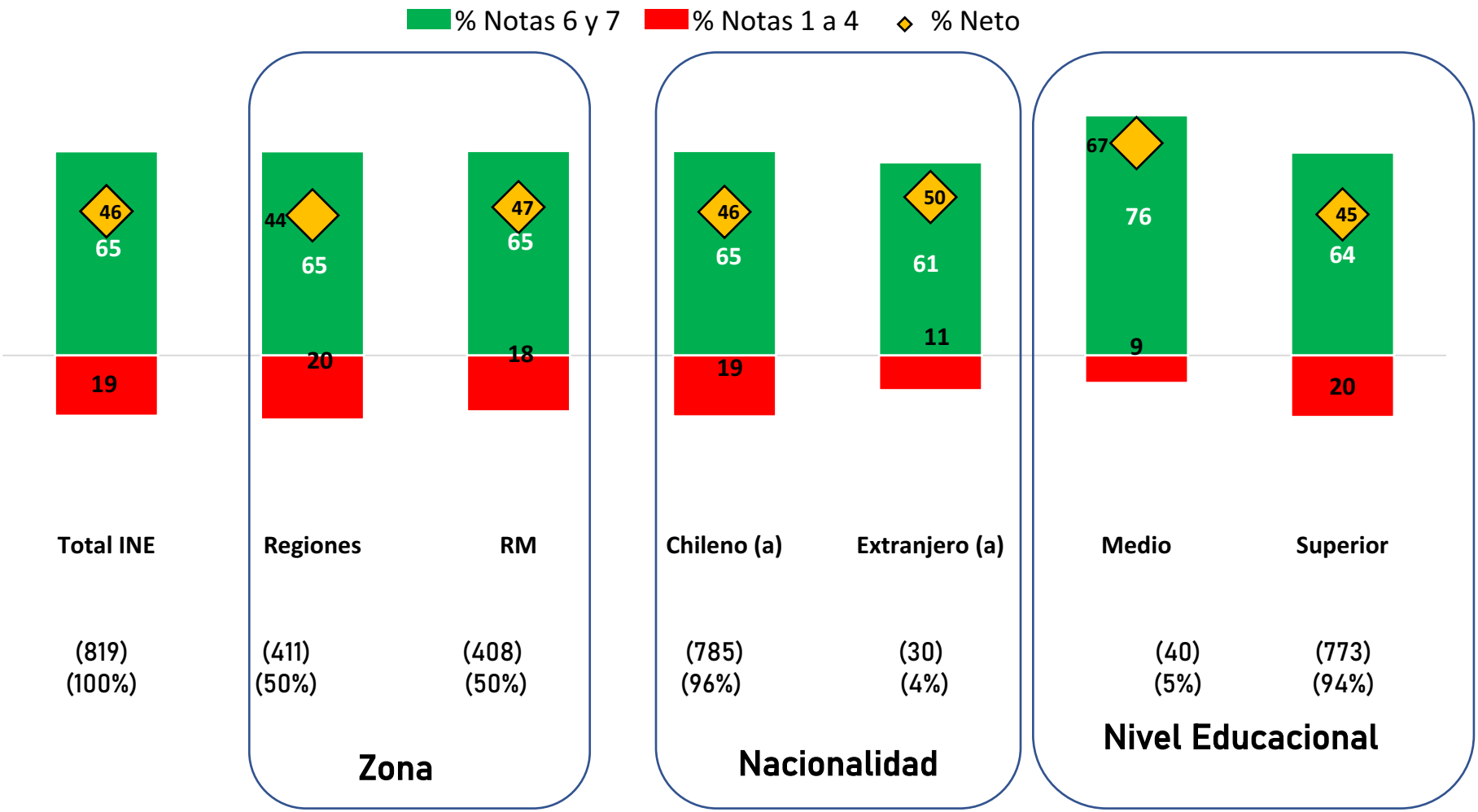
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio del INE, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



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

Última Experiencia (%) Instituto Nacional de Estadística (INE) – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

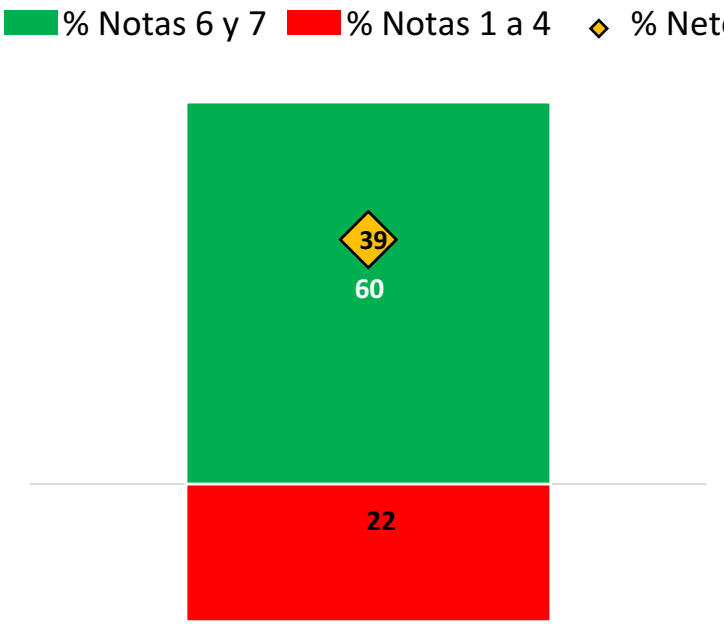
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio del INE, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



No se presentan resultados de nivel educacional bajo debido al n = 2

Satisfacción con información (%) Instituto Nacional de Estadística (INE) – Trámite

¿Cuán satisfecho quedó con la información que solicitó o descargó en la página web del INE?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



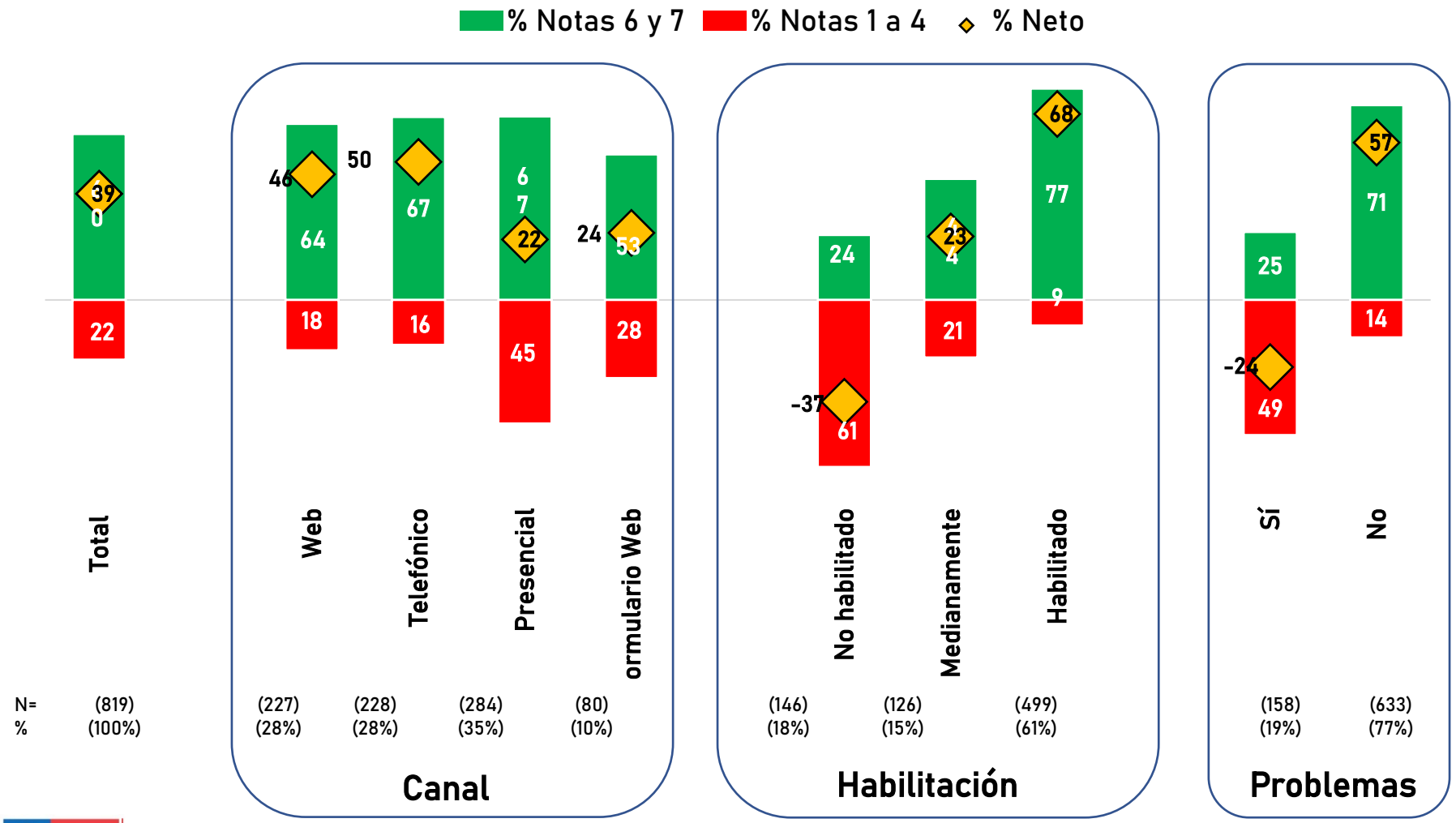
Satisfacción con información

N=	(819)
%	(100%)

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

Satisfacción con información (%) Instituto Nacional de Estadística (INE) – Canal, Habilitación y Problemas

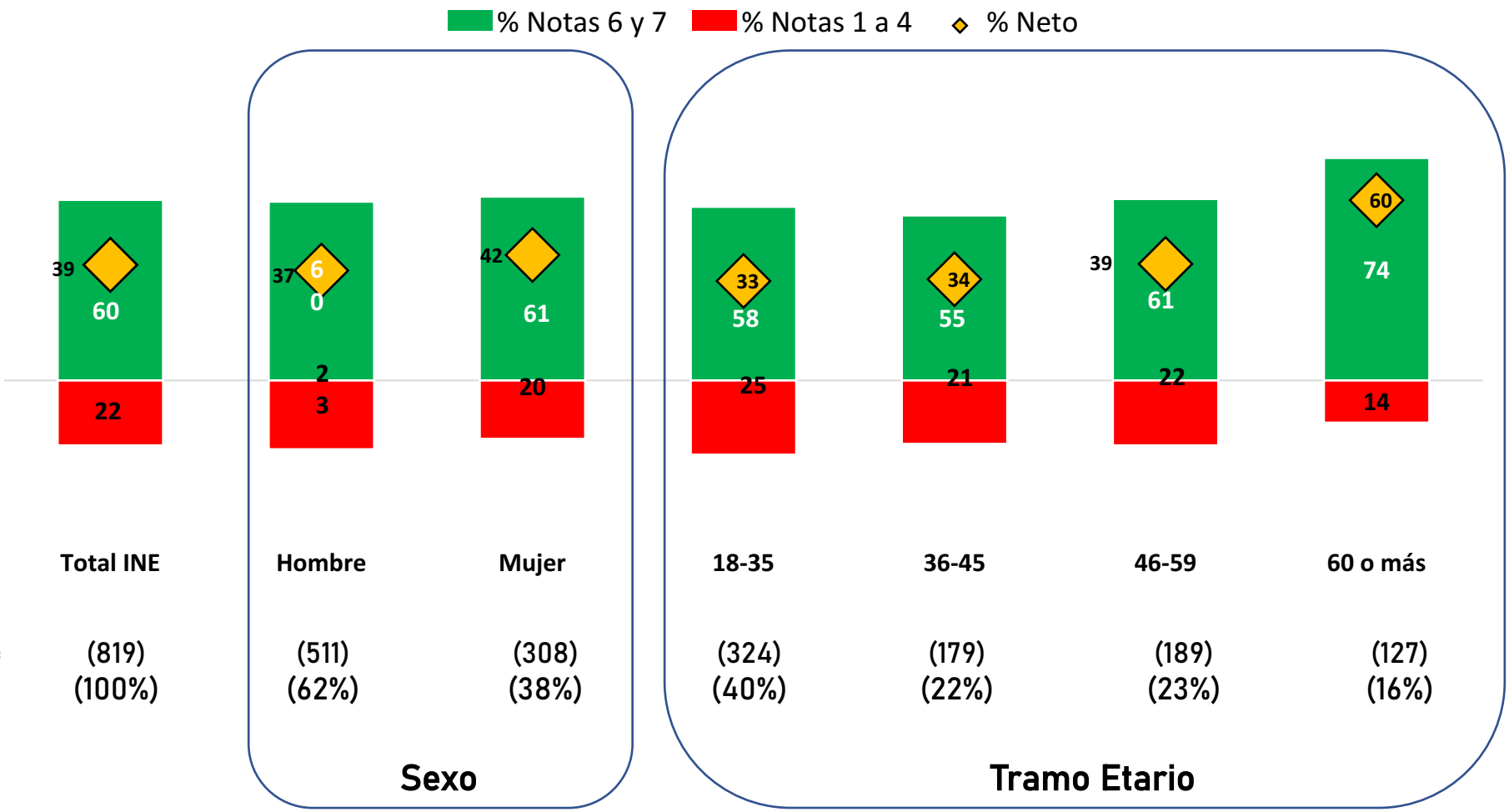
¿Cuán satisfecho quedó con la información que solicitó o descargó en la página web del INE?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



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

Satisfacción con información (%) Instituto Nacional de Estadística (INE) – Sexo y Tramo Etario

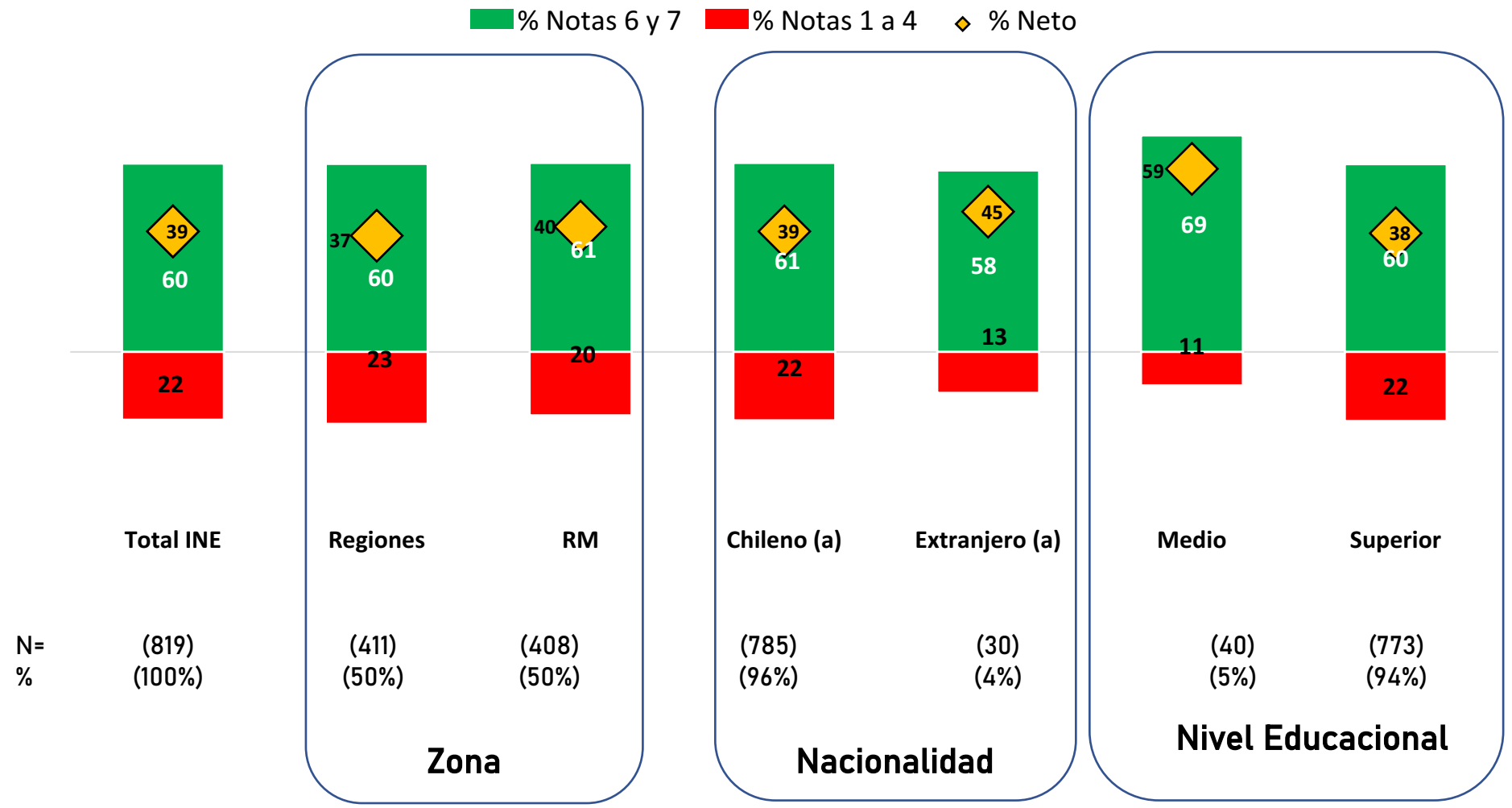
¿Cuán satisfecho quedó con la información que solicitó o descargó en la página web del INE?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



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

Satisfacción con información (%) Instituto Nacional de Estadística (INE) – Zona, Nivel educacional y Nacionalidad

¿Cuán satisfecho quedó con la información que solicitó o descargó en la página web del INE?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".

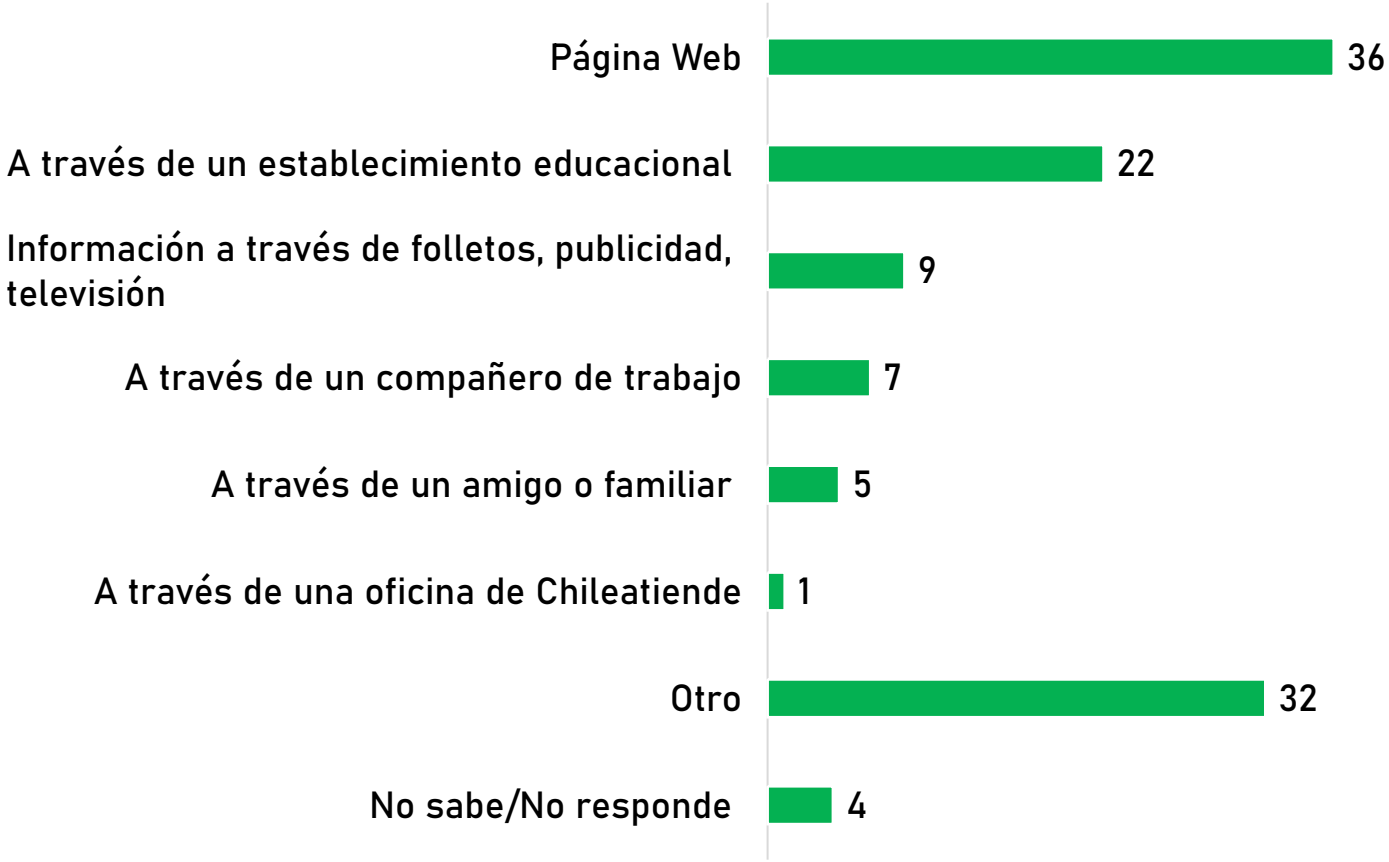


No se presentan resultados de nivel educacional bajo debido al n = 2

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

Canales a través de los cuales se enteró del Instituto Nacional de Estadística (INE) (%)

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



Nota: Respuesta múltiple.

N= 819

Intensidad del usuario Instituto Nacional de Estadística (INE) (%)

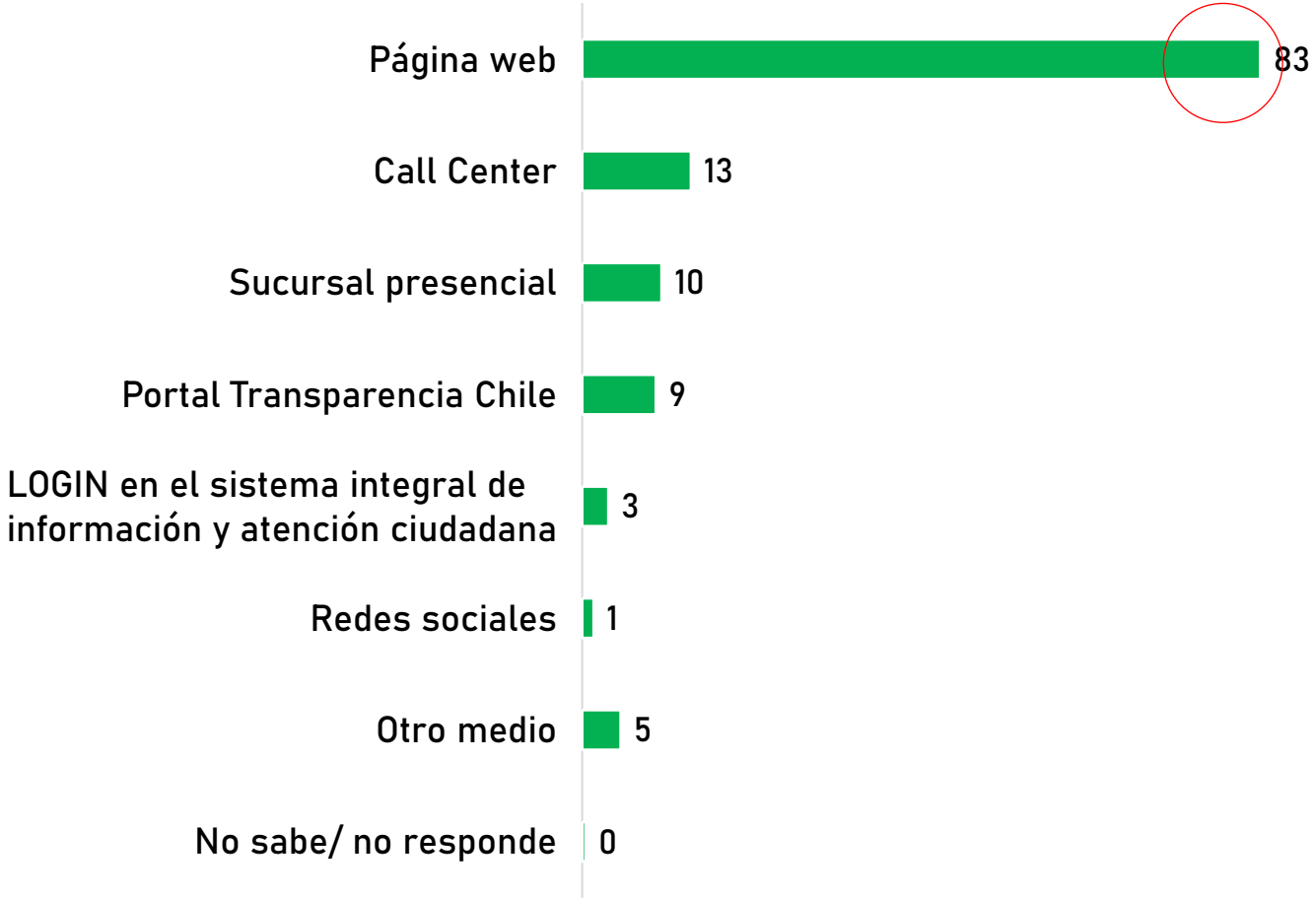
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha solicitado o descargado información de la página web del INE?



N= 819

Último requerimiento en Instituto Nacional de Estadística (INE): Canal (%)

Pensando ahora en la última vez que solicitó o descargó información del INE (en los últimos tres meses), ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?



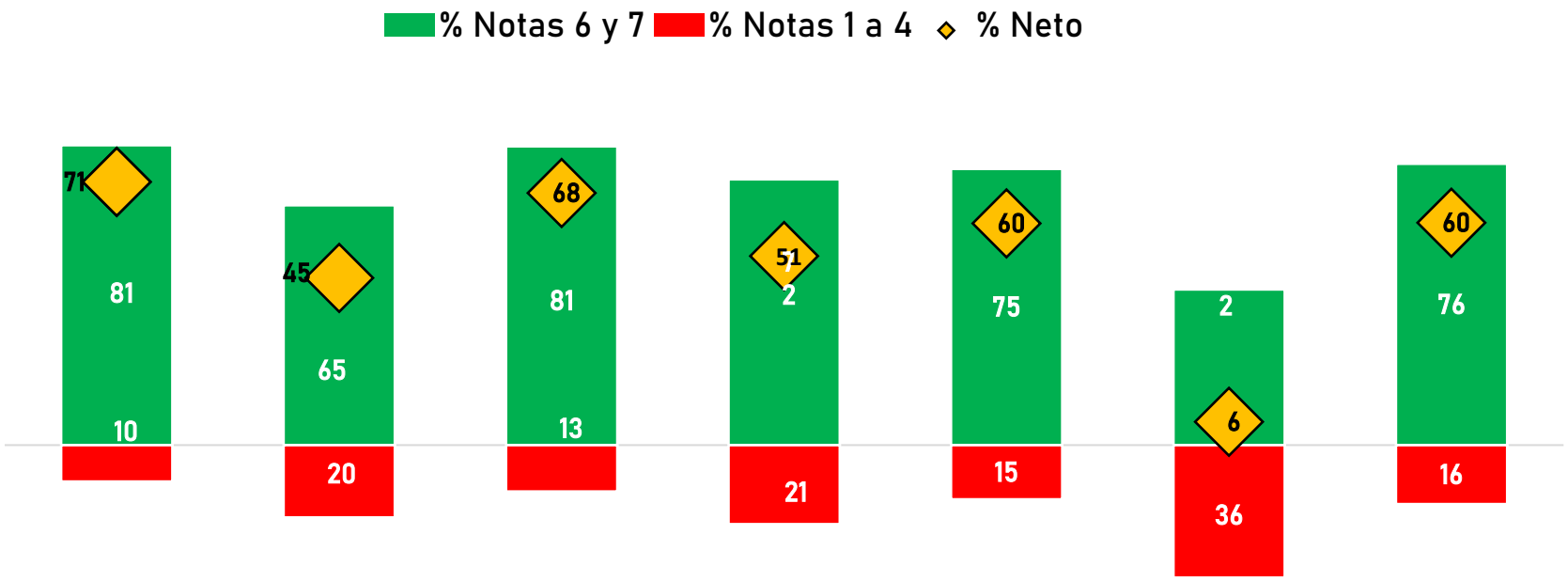
Nota: Respuesta múltiple.

N= 819

Satisfacción con el servicio en Canales: Instituto Nacional de Estadística (INE) (%)

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

Neto 2015	71	37	73		37	39
Neto 2017*	51	45	73	29	50	30



	Call Center	Página Web	Sucursal Presencial	Redes Sociales	LOGIN en SIIA	Portal Transparencia Chile	Otros
N=	(121)	(669)	(90)	(11)	(22)	(60)	(36)

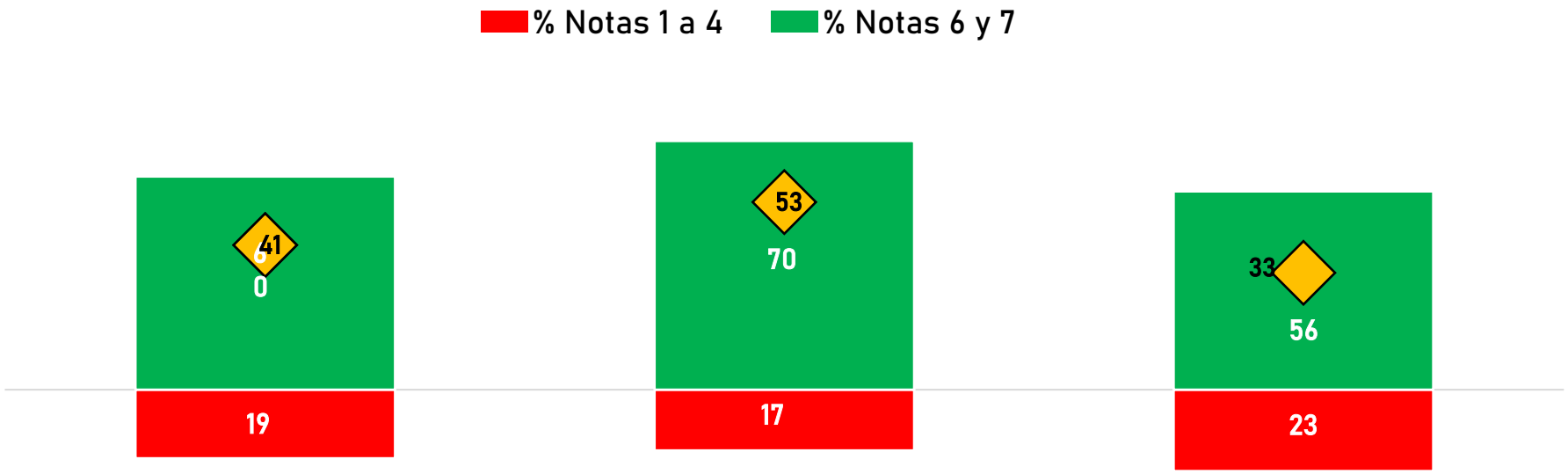
* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia"

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

Evaluación Específica Experiencia: Instituto Nacional de Estadística (INE) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que la última vez que solicitó o descargó información de INE? 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	54	45	50
Neto 2017*	35	43	34



Fue muy fácil solicitar la información o realizar la venta/llamado a licitación que requería de INE

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

Para solicitar información en INE, los pasos a seguir son muy claros

N= 819

Facilidad

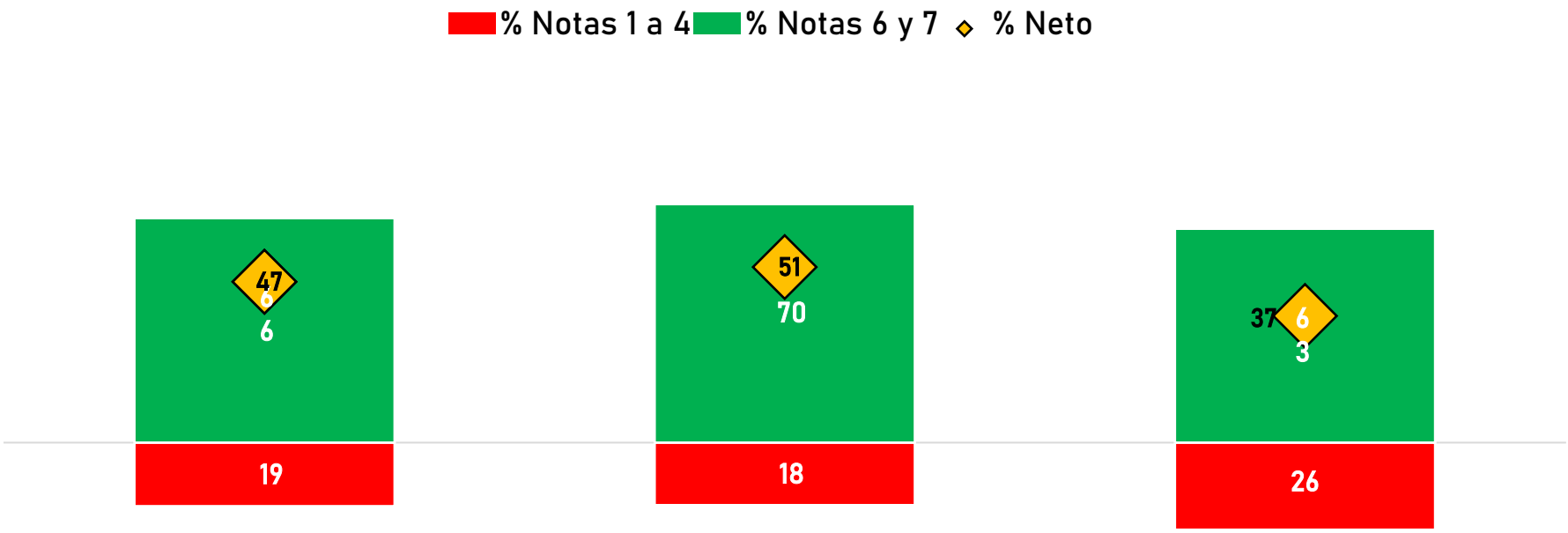
* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia"

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

Evaluación Específica Experiencia: Instituto Nacional de Estadística (INE) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que
la última vez que solicitó o descargó información de INE? 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	48	47	44
Neto 2017*	50	51	42



La información que me entregaron fue muy fácil de entender

La información que me entregaron fue muy útil

La información que me entregaron fue suficiente para mí.

Resolutividad

N= 819

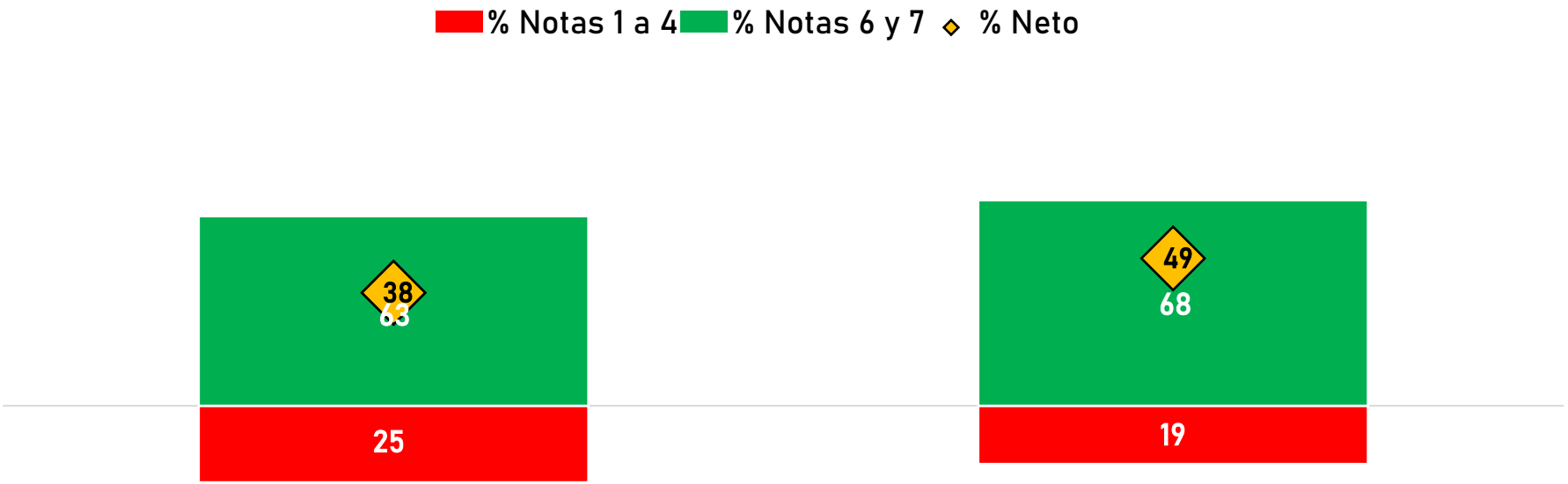
* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia"

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

Evaluación Específica Experiencia: Instituto Nacional de Estadística (INE) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez q la última vez que solicitó o descargó información de INE? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, per esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemo ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

Neto 2015	53
Neto 2017*	38



Agrado

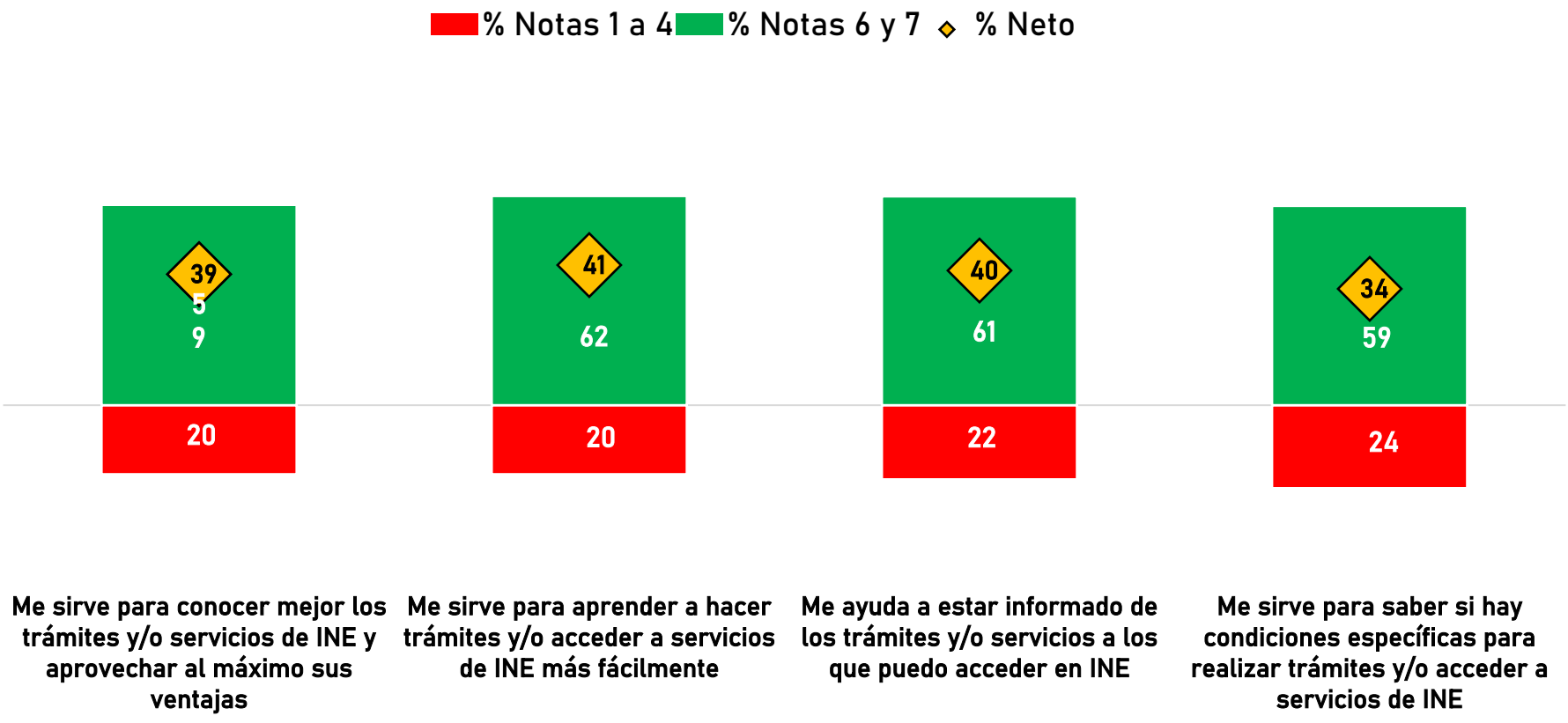
N= 819

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

Habilitación: Instituto Nacional de Estadística (INE) (%)

11. Respecto a la INFORMACIÓN que usted recibe de INE (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	37	43	37
Neto 2017*	31	35	34



N= 819

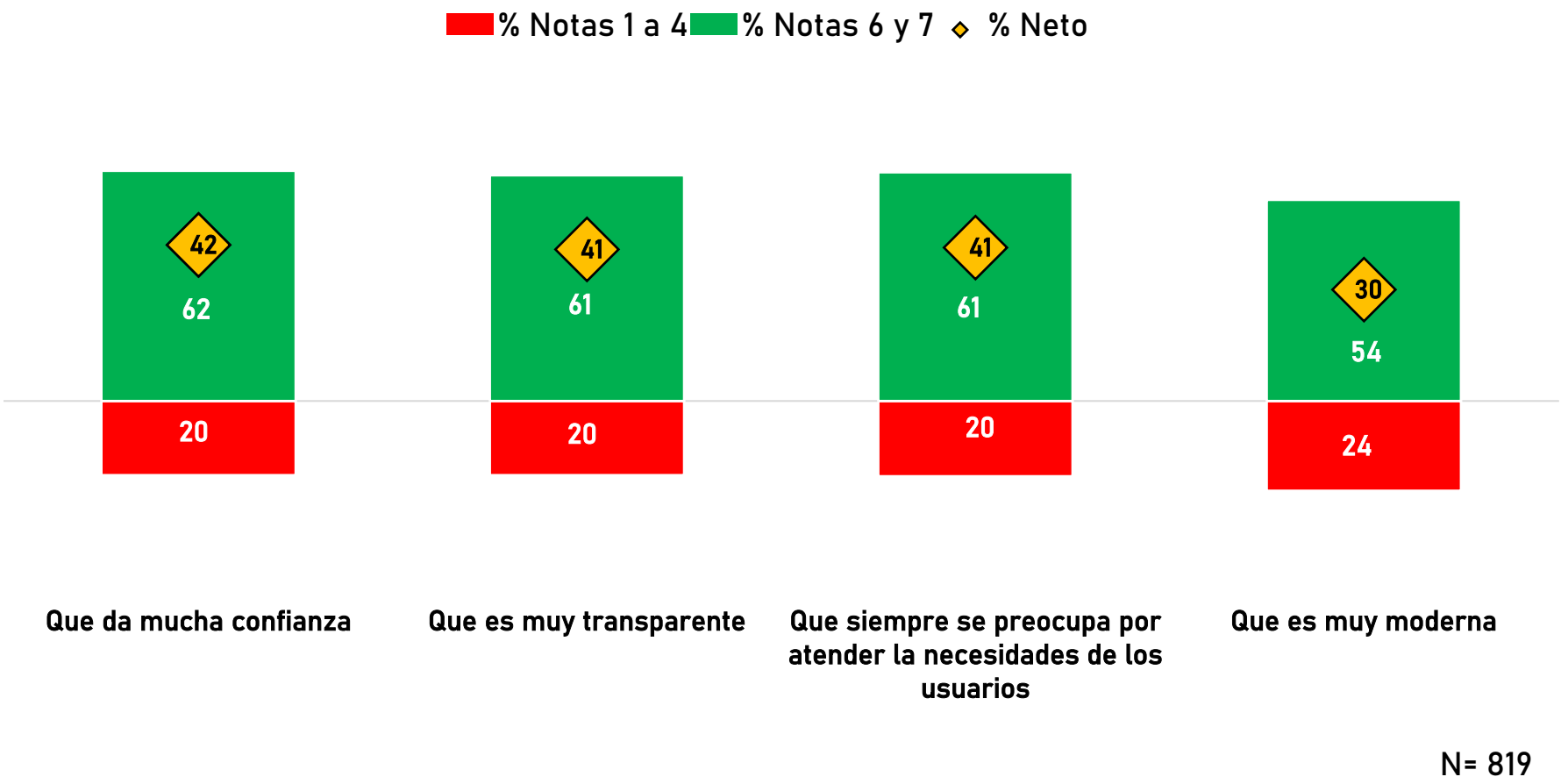
* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia"

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

Imagen Institucional: Instituto Nacional de Estadística (INE) (%)

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

Neto 2015	33	30	37	19
Neto 2017*	45	42	32	33

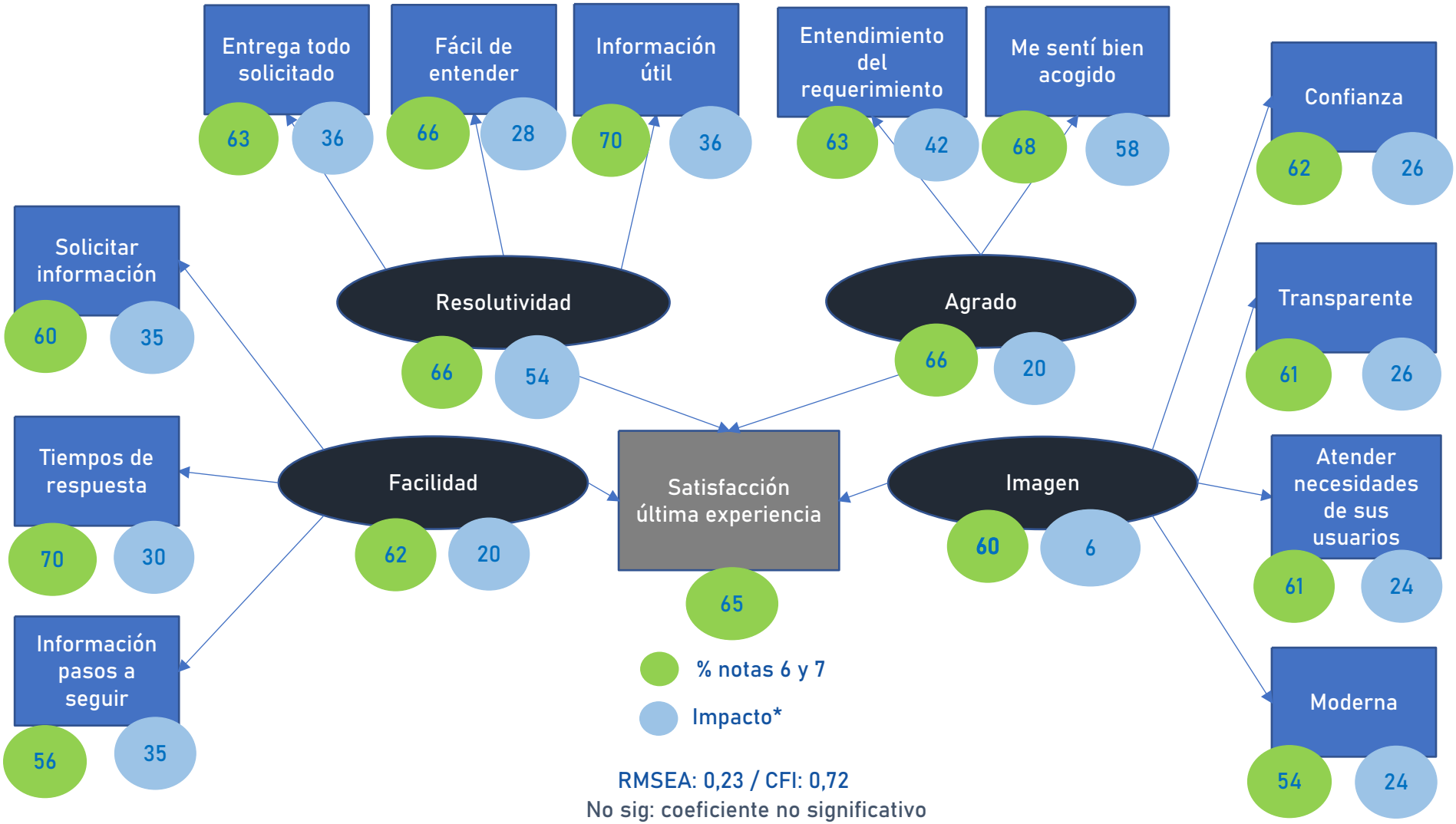


N= 819

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

Modelo de Experiencia + Imagen Instituto Nacional de Estadística (INE)

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,23 / CFI: 0,72

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	
Considera que le brindaron información útil	
Nota 1 a 4	21,0%
Nota 6 a 7	79,0%

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho con el tiempo de espera	
Nota 1 a 4	6,1%
Nota 6 a 7	93,9%

SER ACOGIDO	
Se sintió bien acogido	
Nota 1 a 4	1,7%
Nota 6 a 7	98,3%

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en Instituto Nacional de Estadística (INE) ?

NIVEL 1: Información útil.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es la "Información útil". Dentro de este grupo, el 79% califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Tiempo de respuesta.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es el "Tiempo de espera" en su última experiencia. Entre los usuarios que consideran que la información fue "útil" y que están "satisfechos con el tiempo de espera", casi el 94% se encuentra satisfecho con la última experiencia.

NIVEL 3: Ser bien acogido.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que fueron "bien acogidos". Entre los usuarios que consideraron que "les brindaron información útil", que están "satisfechos con el tiempo de espera" y además se sintieron "acogidos", el 98% -aproximadamente- se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con la información recibida la cual determina mayor insatisfacción general. Para este grupo, el no haber recibido información útil por parte de la institución se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

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 Instituto Nacional de Estadística (INE)