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 Instituto de Previsión Social (IPS)

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
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

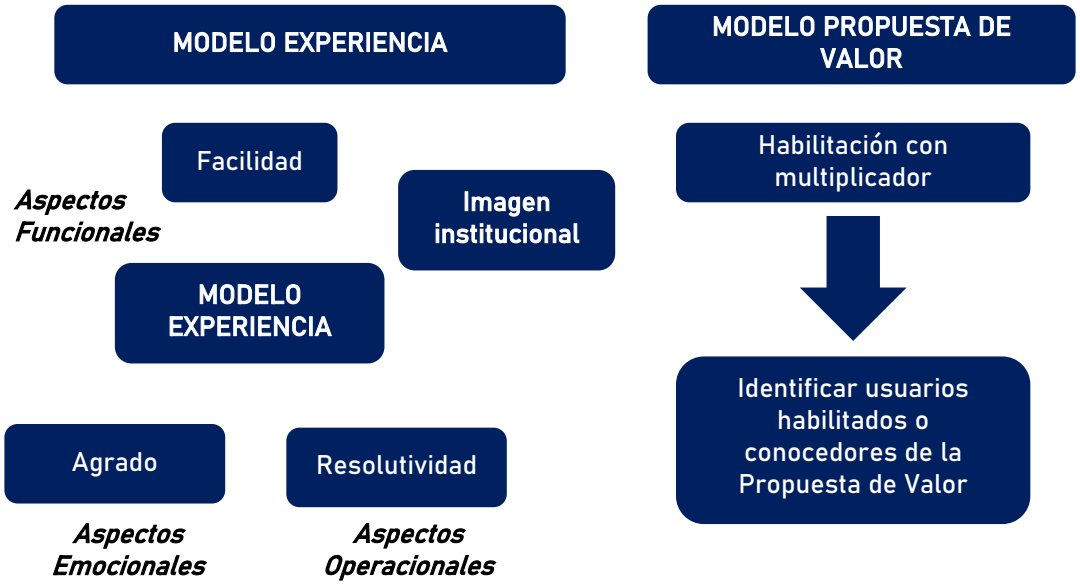
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

En el marco del Proyecto de Modernización del Sector Público impulsado por el BID, la Subsecretaría de Hacienda está encargada del levantamiento de encuestas para la Medición de la Satisfacción Usuaria. Los resultados que se presentarán en este documento, responden a los datos levantados a través de una encuesta aplicada a los usuarios de la 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

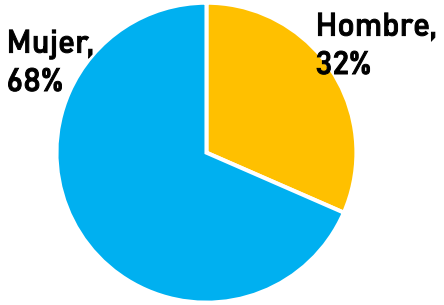
III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

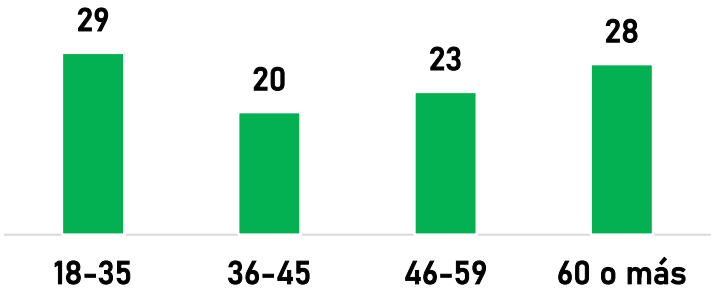
Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios IPS
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados como respondentes en IPS de acuerdo a variables de segmentación.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de IPS que contaban con registro telefónico.
Muestra	:	3.548 casos para Instituto de Previsión Social (IPS)
Error	:	+/- 1,6% 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 21 de noviembre al 05 de diciembre de 2019.

Características Generales del Usuario IPS (%)

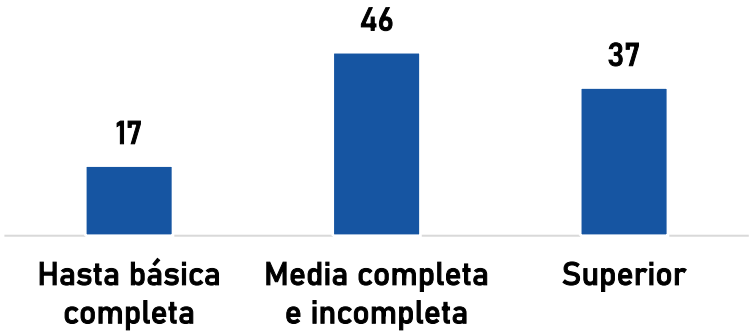
Sexo



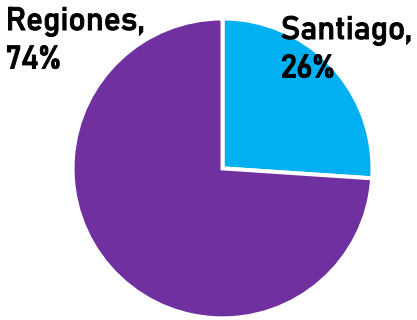
Edad en tramos



Nivel educativo



Zona de residencia

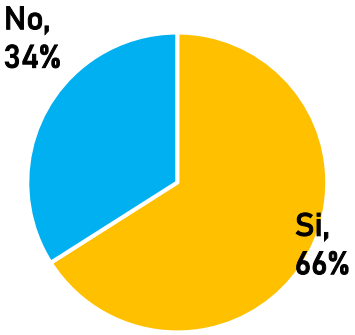


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario IPS (%)

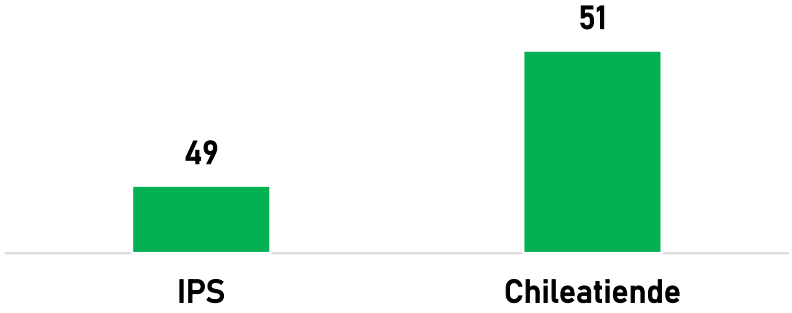
Jefatura de hogar



Canal

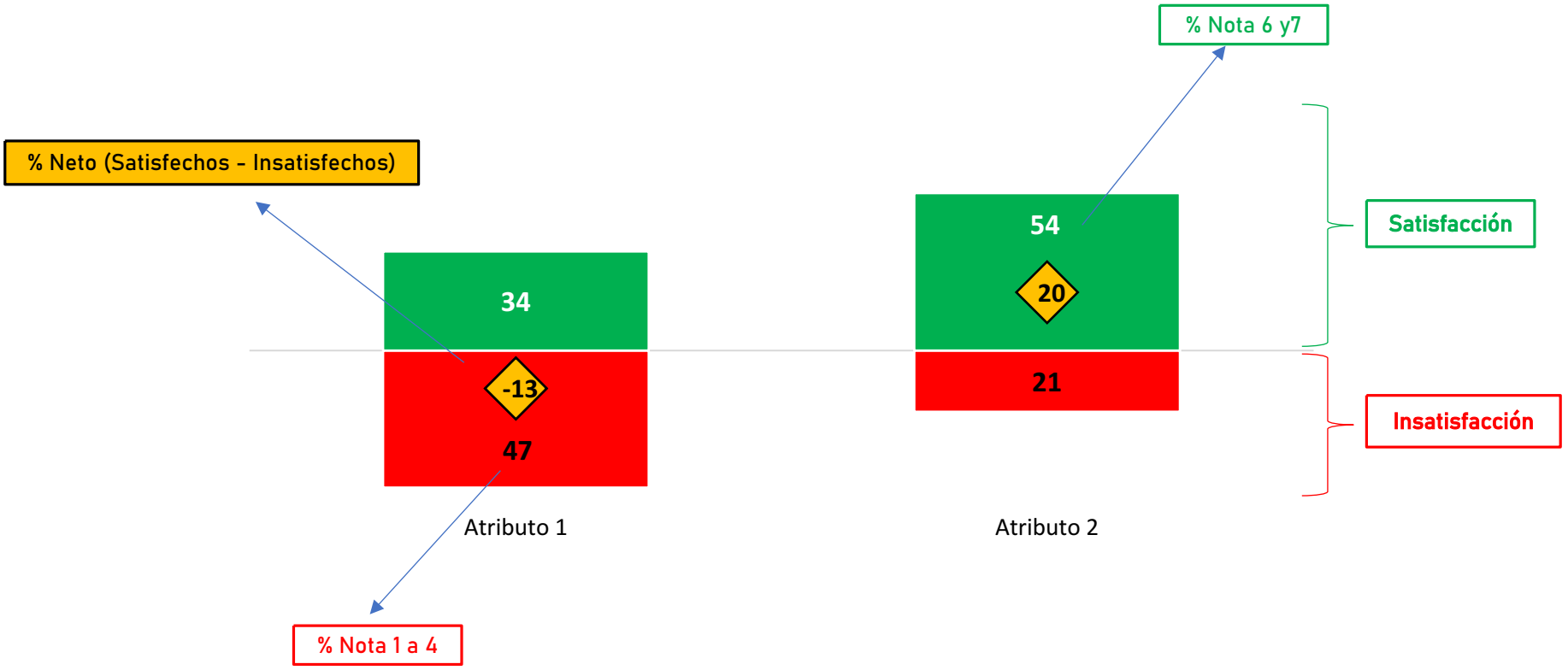


Usuario



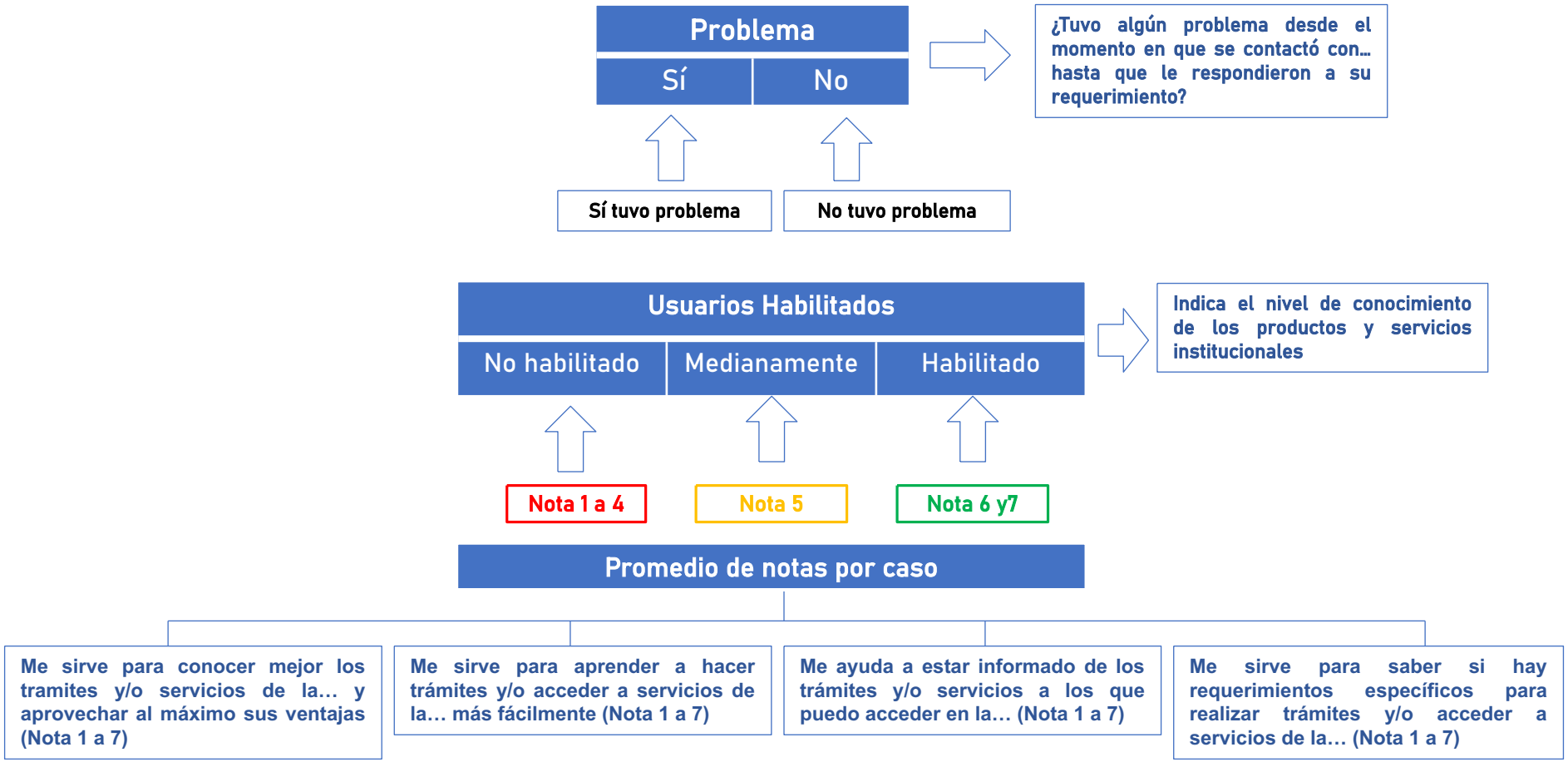
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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

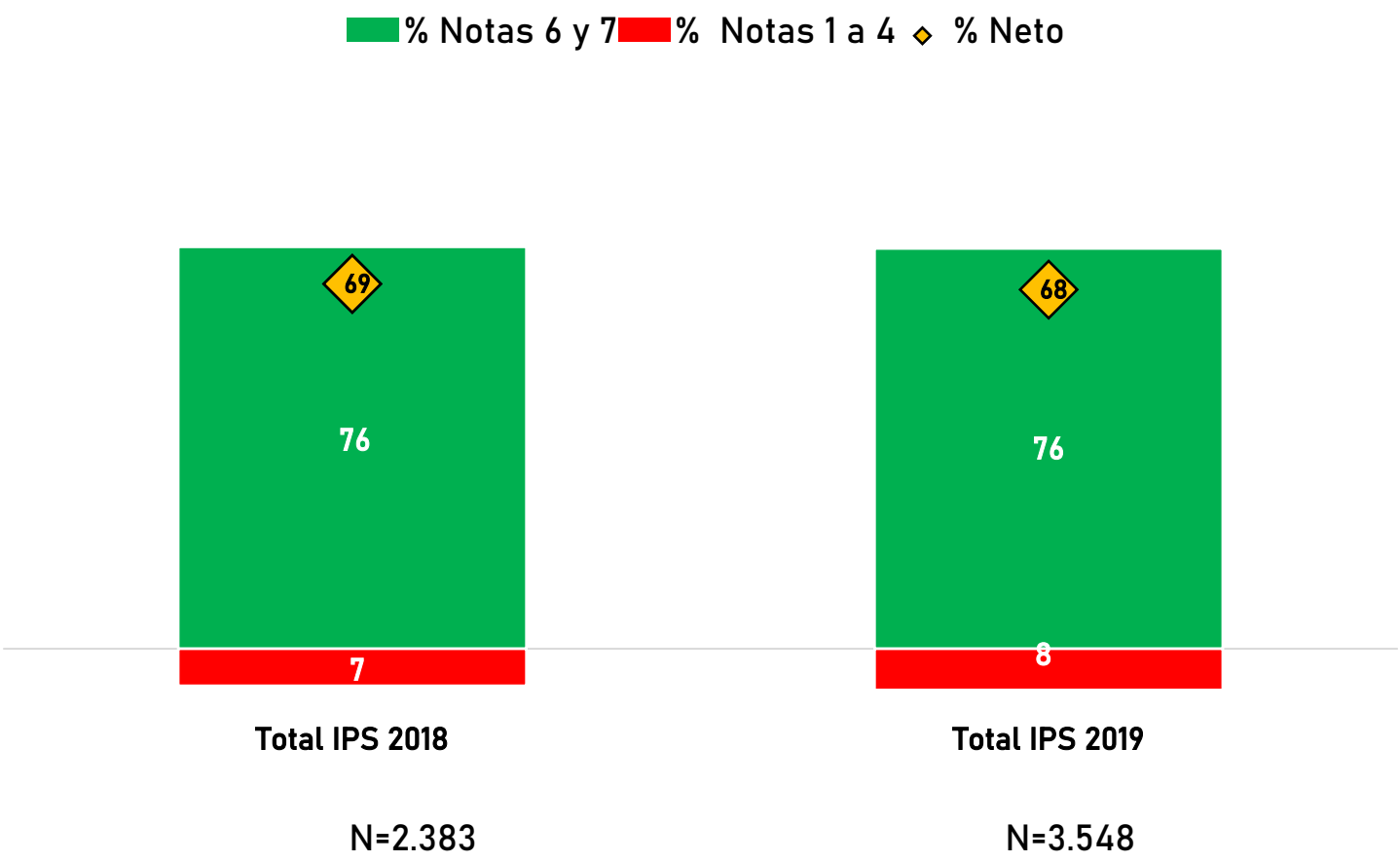
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para Instituto de Previsión Social (IPS)

General institución (%) IPS – 2018 - 2019

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS)?

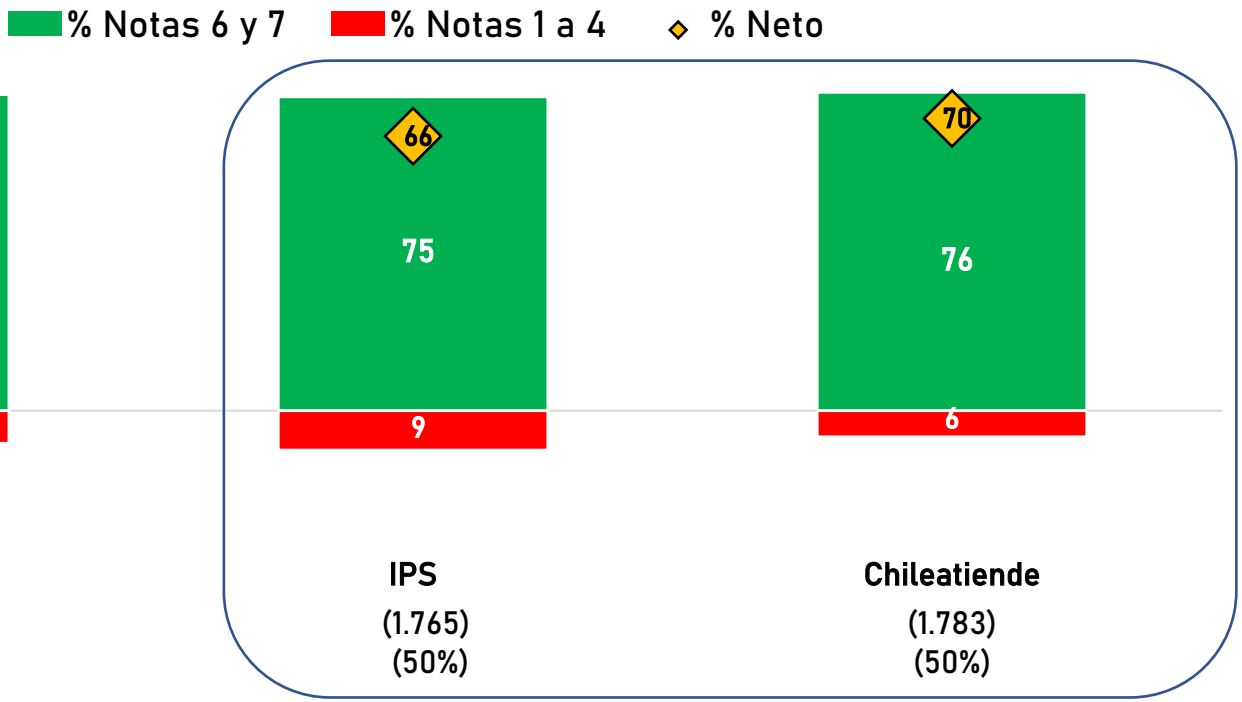


General institución (%) IPS – Usuario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS)?

Netos totales 2018:

+68	-	-



	Total IPS 2019	IPS	Chileatiende
N=	(3.548)	(1.765)	(1.783)
	(100%)	(50%)	(50%)

Netos solo IPS:

2019	+66	-	-
2018	+68	-	-

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

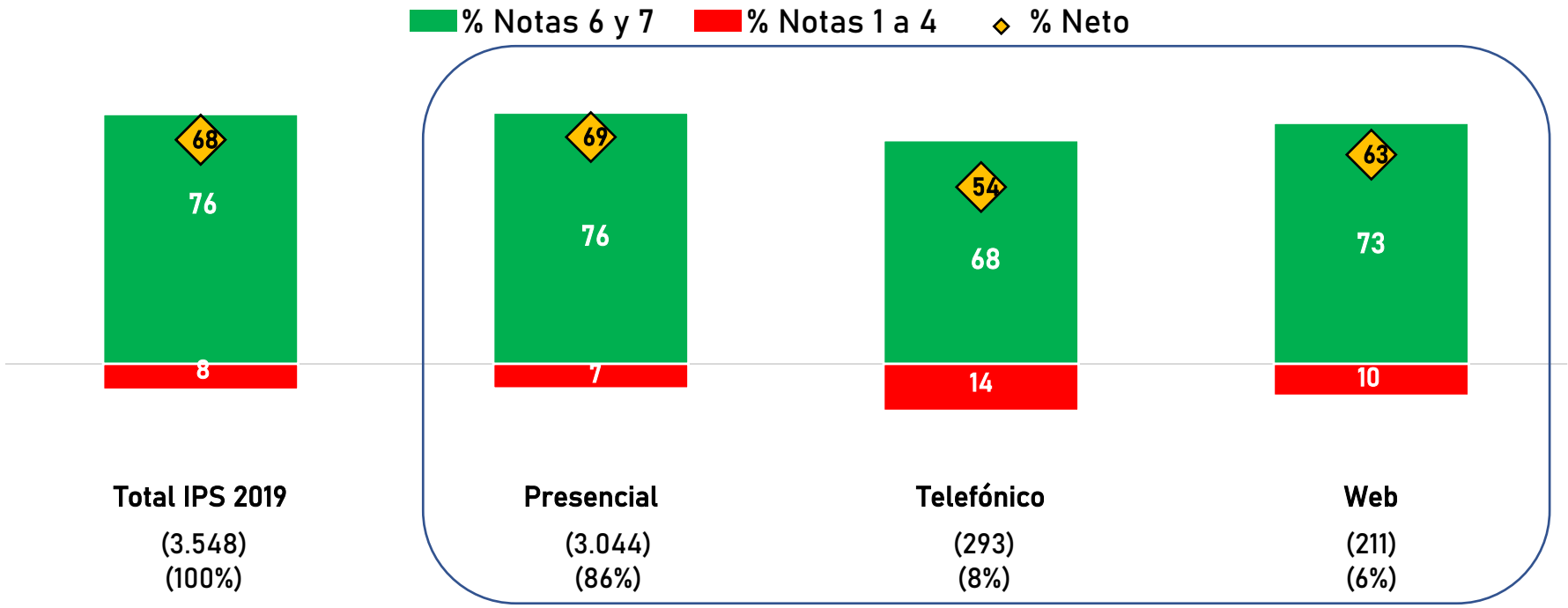
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

General institución (%) IPS – Canal

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS)?

Netos totales 2018:

+69	+71	+70	+65



	Total IPS 2019	Presencial	Telefónico	Web
N=	(3.548) (100%)	(3.044) (86%)	(293) (8%)	(211) (6%)

Netos solo IPS:

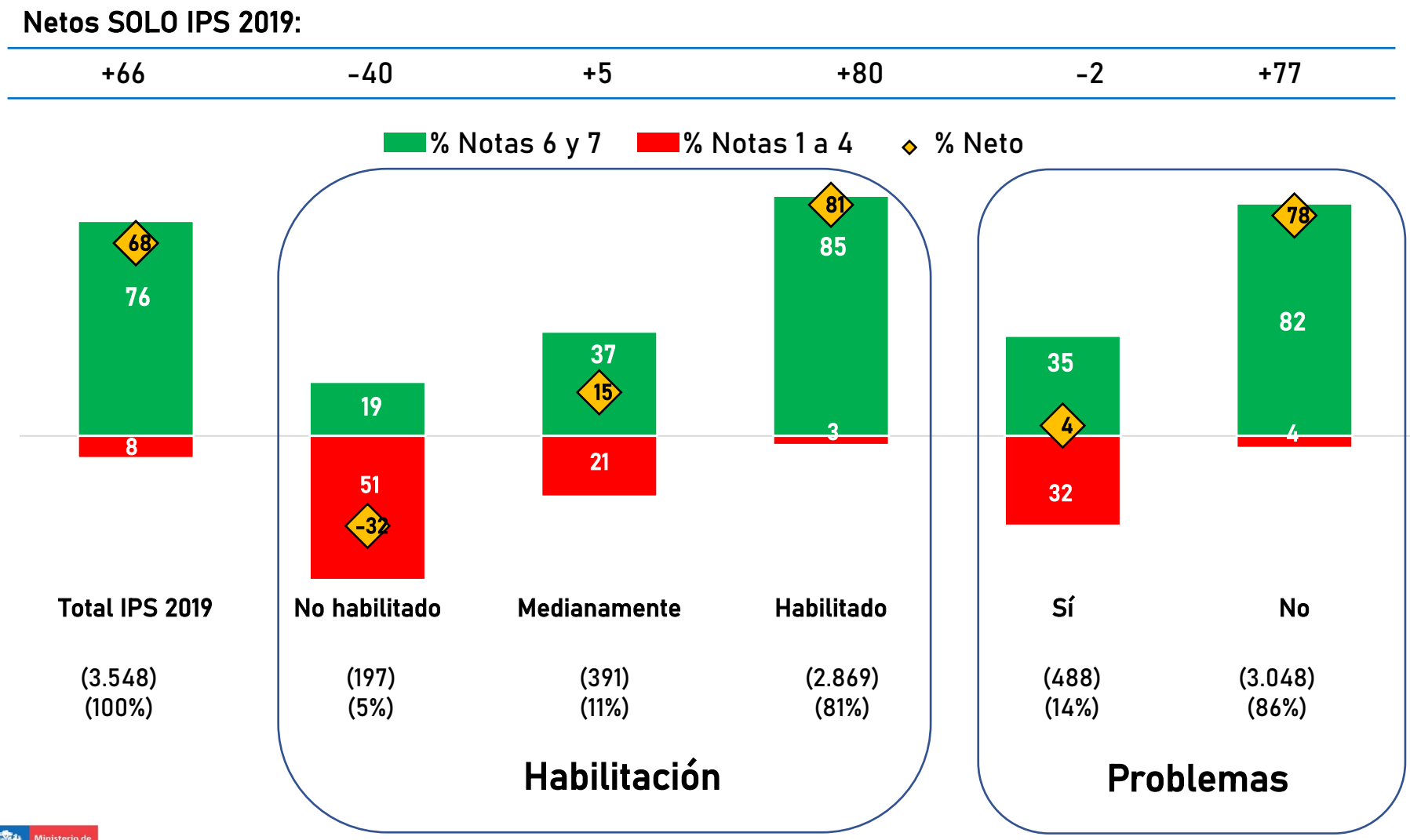
2019	+66	+67	+50	+59
2018	+68	+70	+78	+65

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

General institución (%) IPS 2019 – Habilitación y Problemas

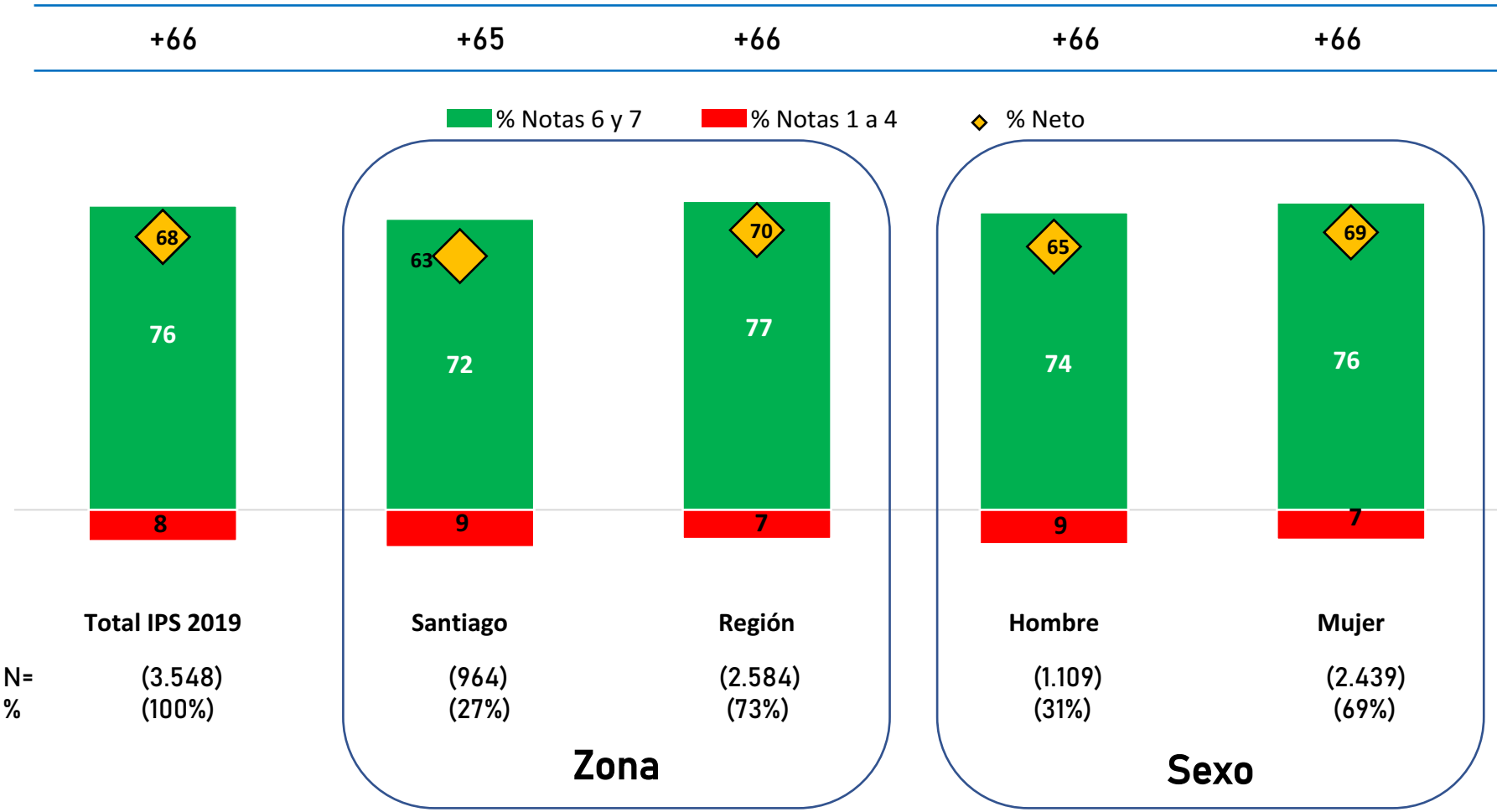
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS)?



General Institución (%) IPS– Zona y Sexo

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS)?

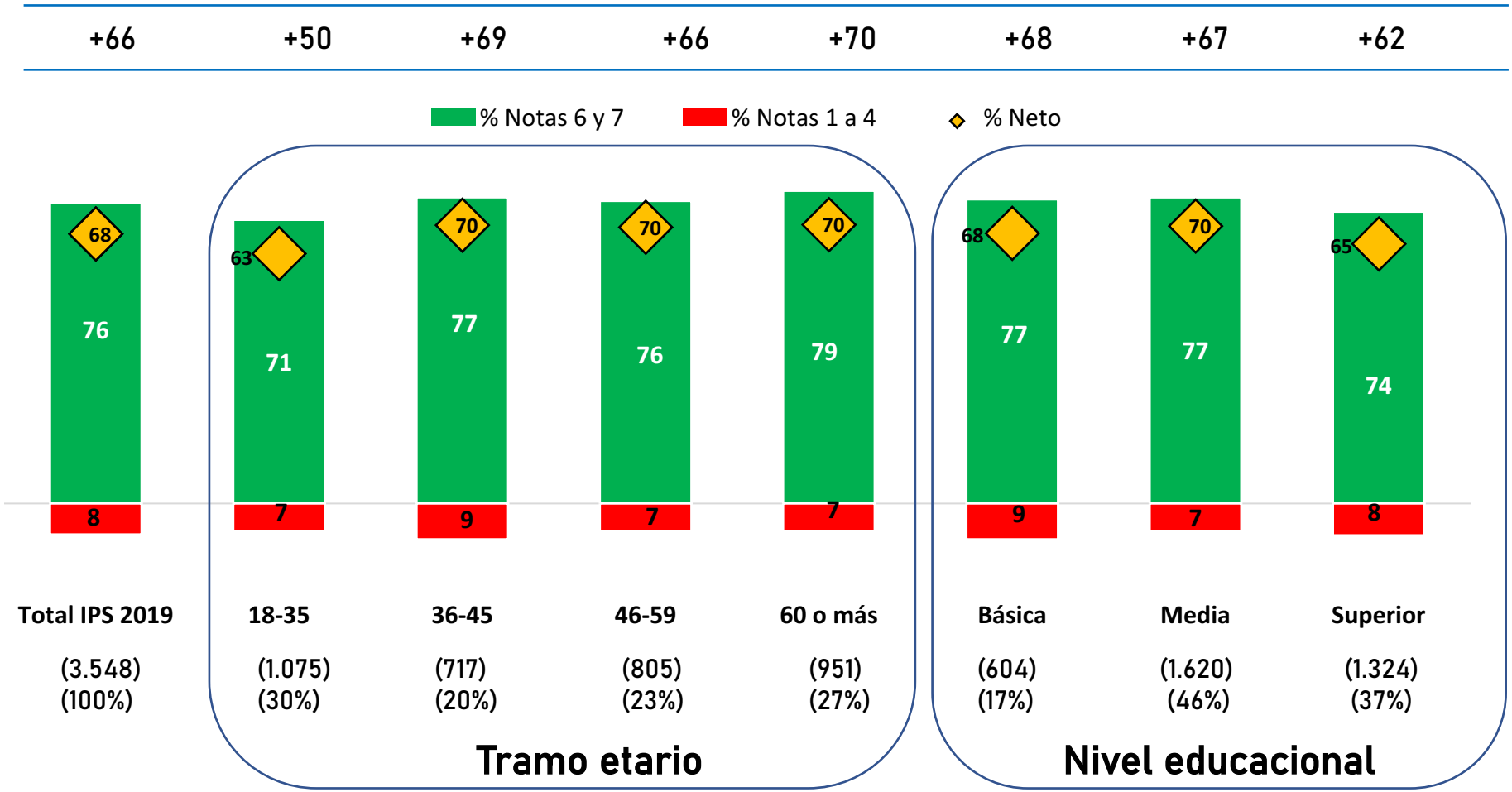
Netos SOLO IPS 2019:



General Institución (%) IPS– Tramo etario y Nivel educacional

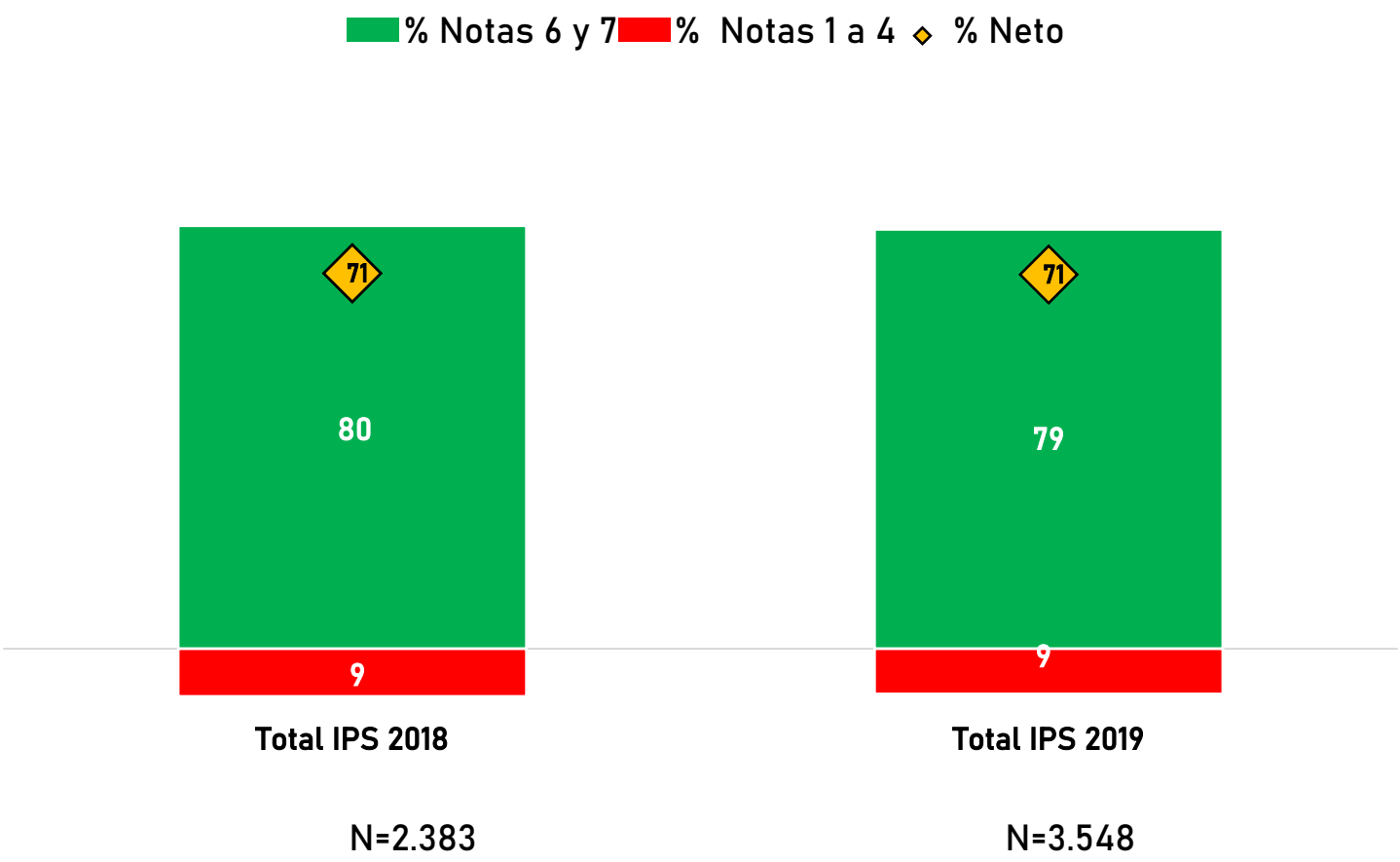
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS)?

Netos SOLO IPS 2019:



Última experiencia (%) IPS – 2018 – 2019

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS), ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

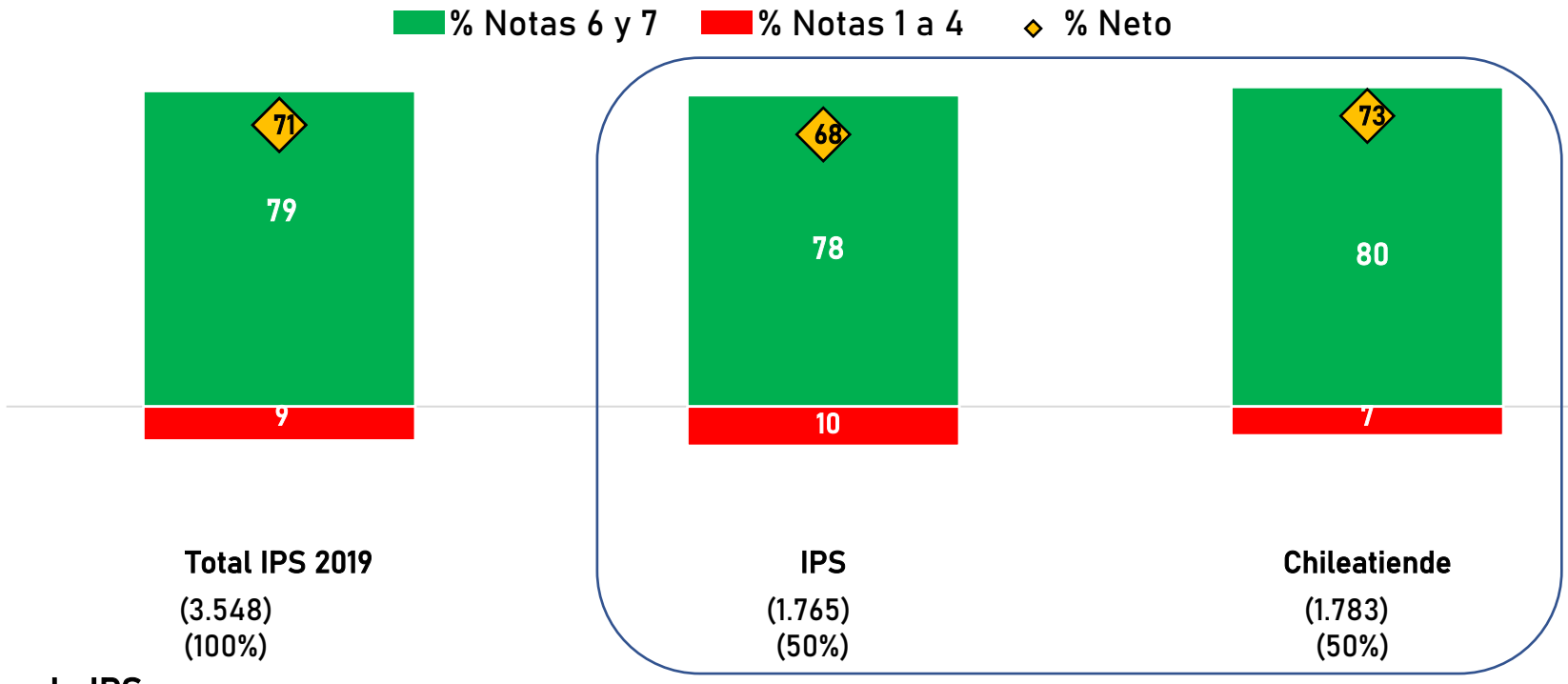


Última experiencia (%) IPS – Usuario

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS), ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

Netos totales 2018:

+70	-	-



	Total IPS 2019	IPS	Chileatiende
N=	(3.548)	(1.765)	(1.783)
	(100%)	(50%)	(50%)

Netos solo IPS:

2019	+68	-	-
2018	+70	-	-

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

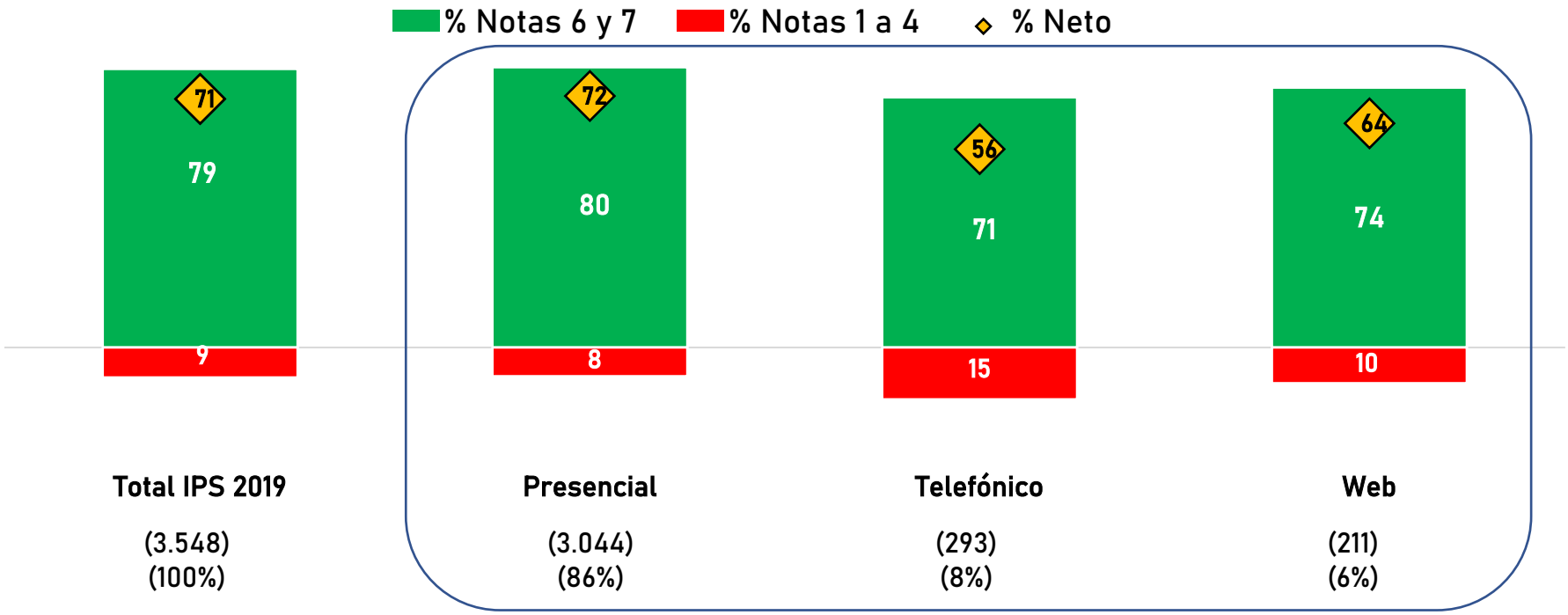
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Última experiencia (%) IPS – Canal

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS), ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

Netos totales 2018:

+68	+68	+70	+65



N=	(3.548) (100%)	(3.044) (86%)	(293) (8%)	(211) (6%)

Netos solo IPS:

2019	+68	+69	+58	+59
2018	+70	+73	+70	+67

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

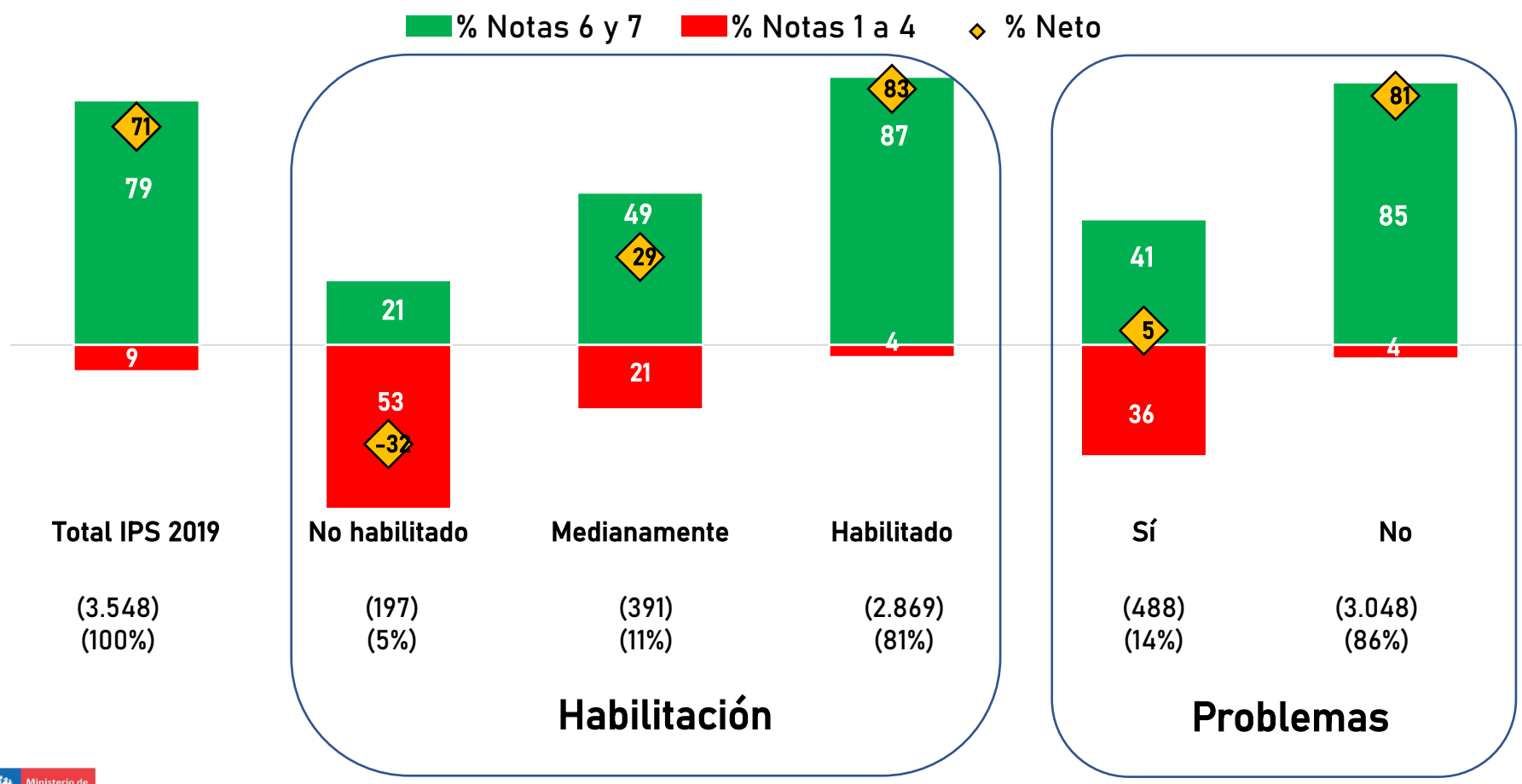
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Última experiencia (%) IPS 2019 – Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS), ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

Netos SOLO IPS 2019:

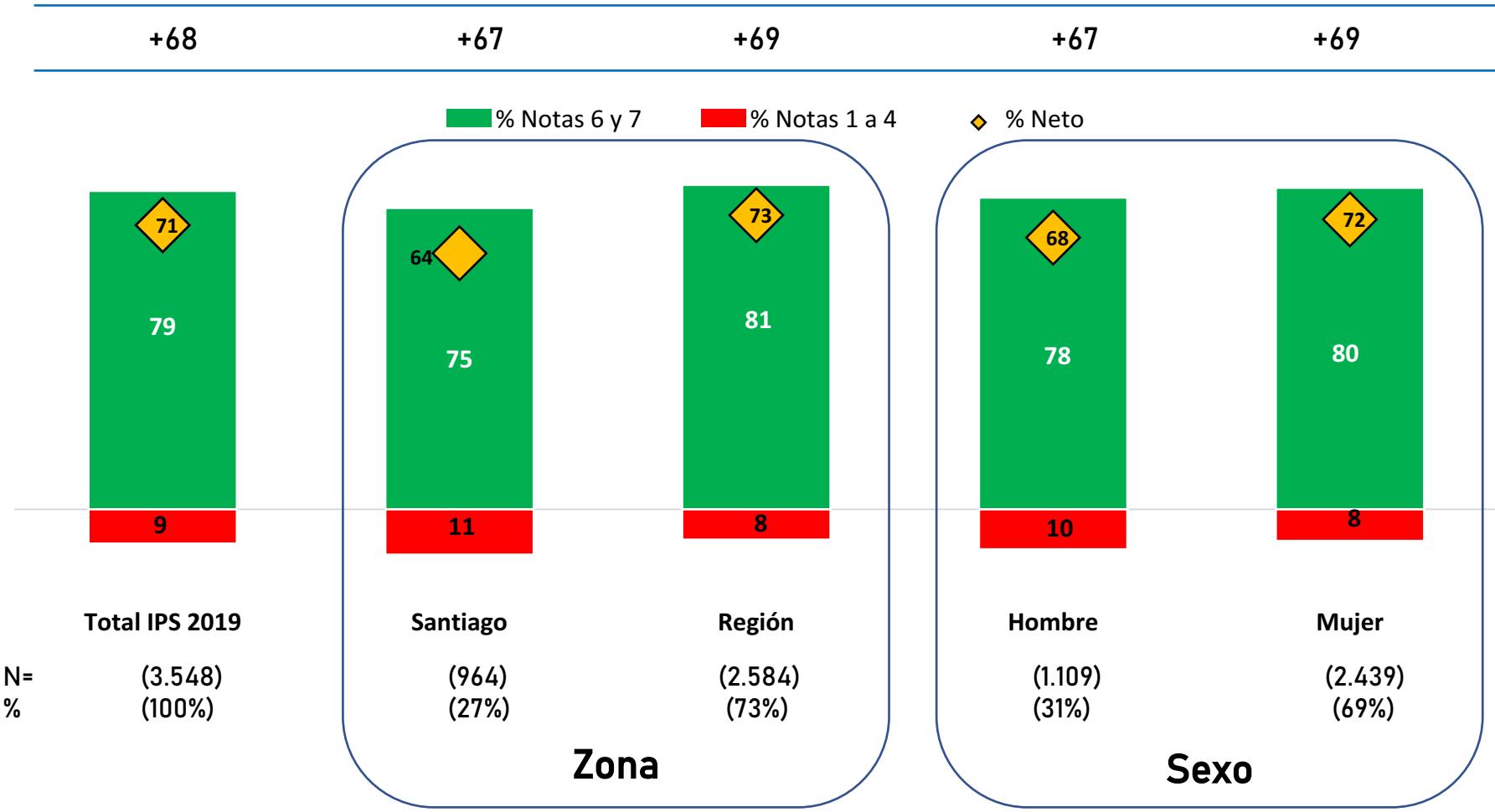
+68	-46	+16	+82	+2	+80



Última experiencia (%) IPS– Zona y Sexo

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS), ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

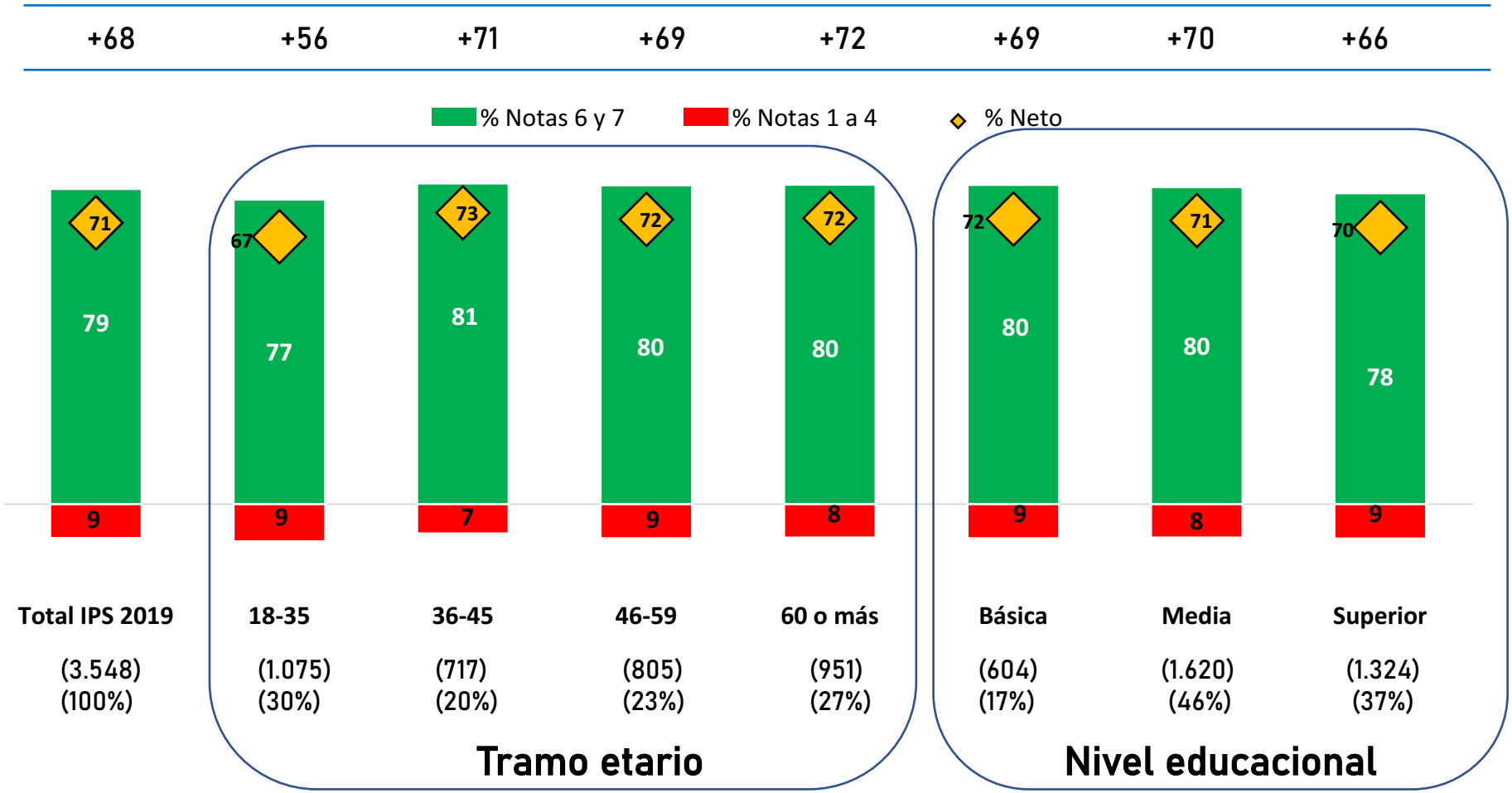
Netos SOLO IPS 2019:



Última experiencia (%) IPS– Tramo etario y Nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS), ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

Netos SOLO IPS 2019:



Canal a través de los que se enteró de IPS 2019 (%)

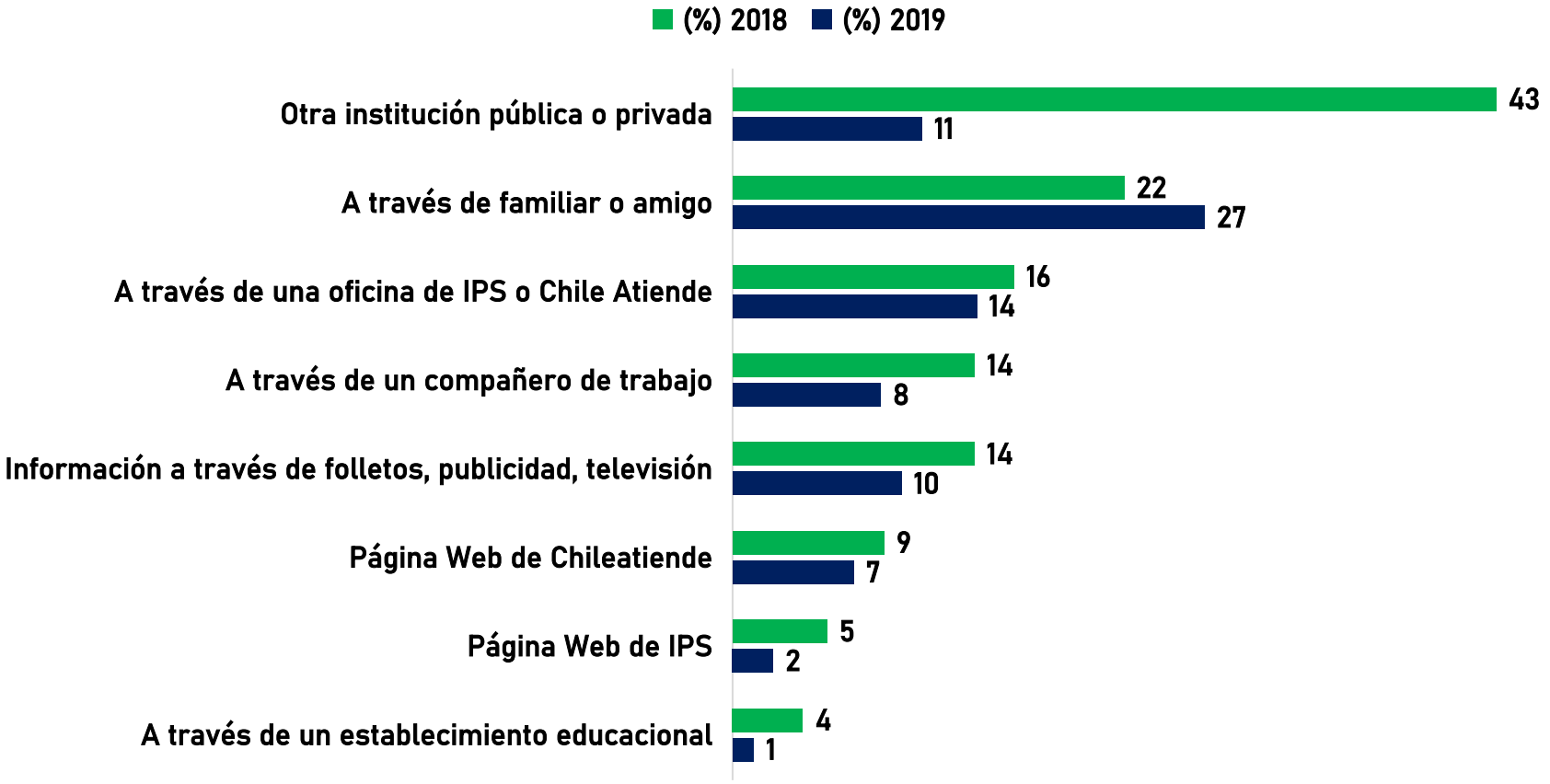
¿A través de qué medio usted se enteró de la existencia de ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS)?
%Sí



N= 3.548

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

¿A través de qué medio usted se enteró de la existencia de ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social (IPS)?
%Sí



N 2018= 2.383.
N 2019= 3.548.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Intensidad del usuario IPS (%)

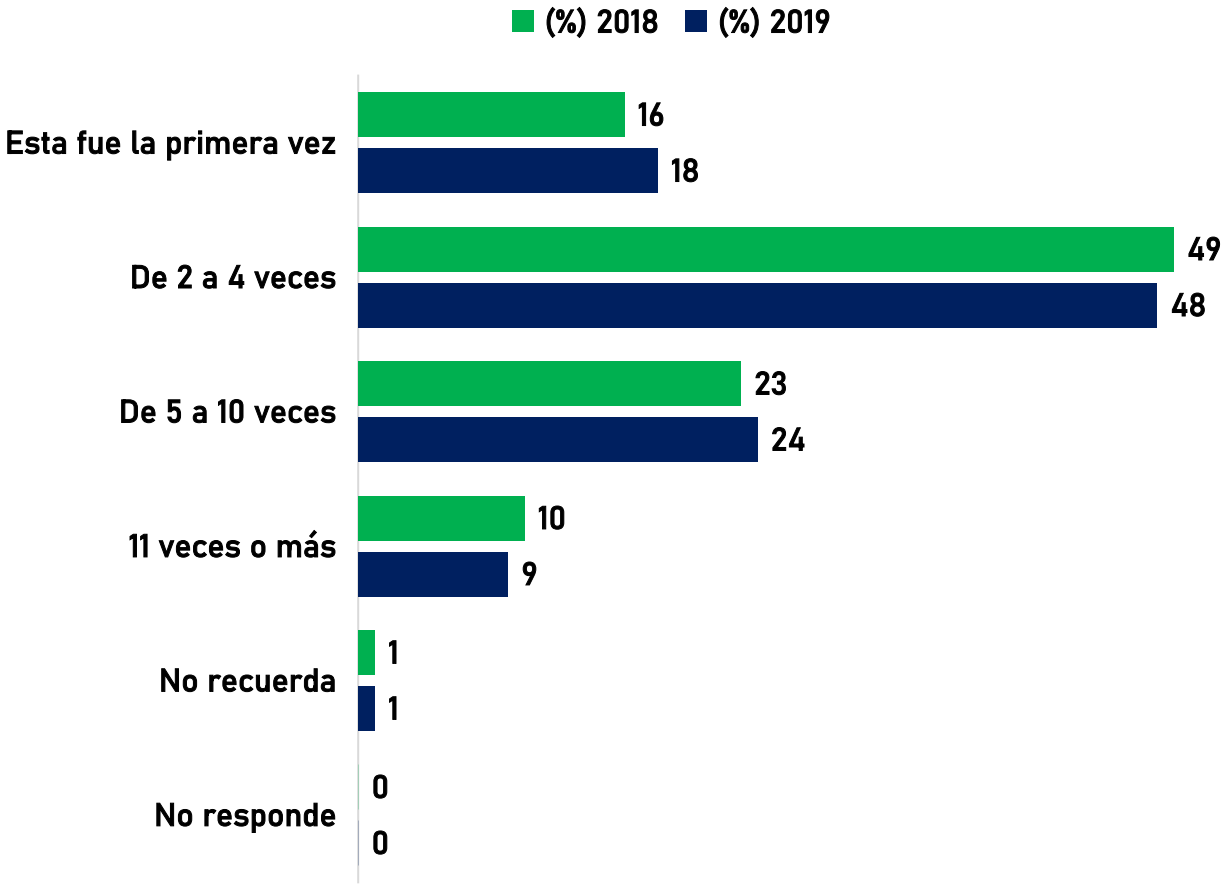
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social?



N= 3.548

Intensidad del usuario IPS 2018 – 2019(%)

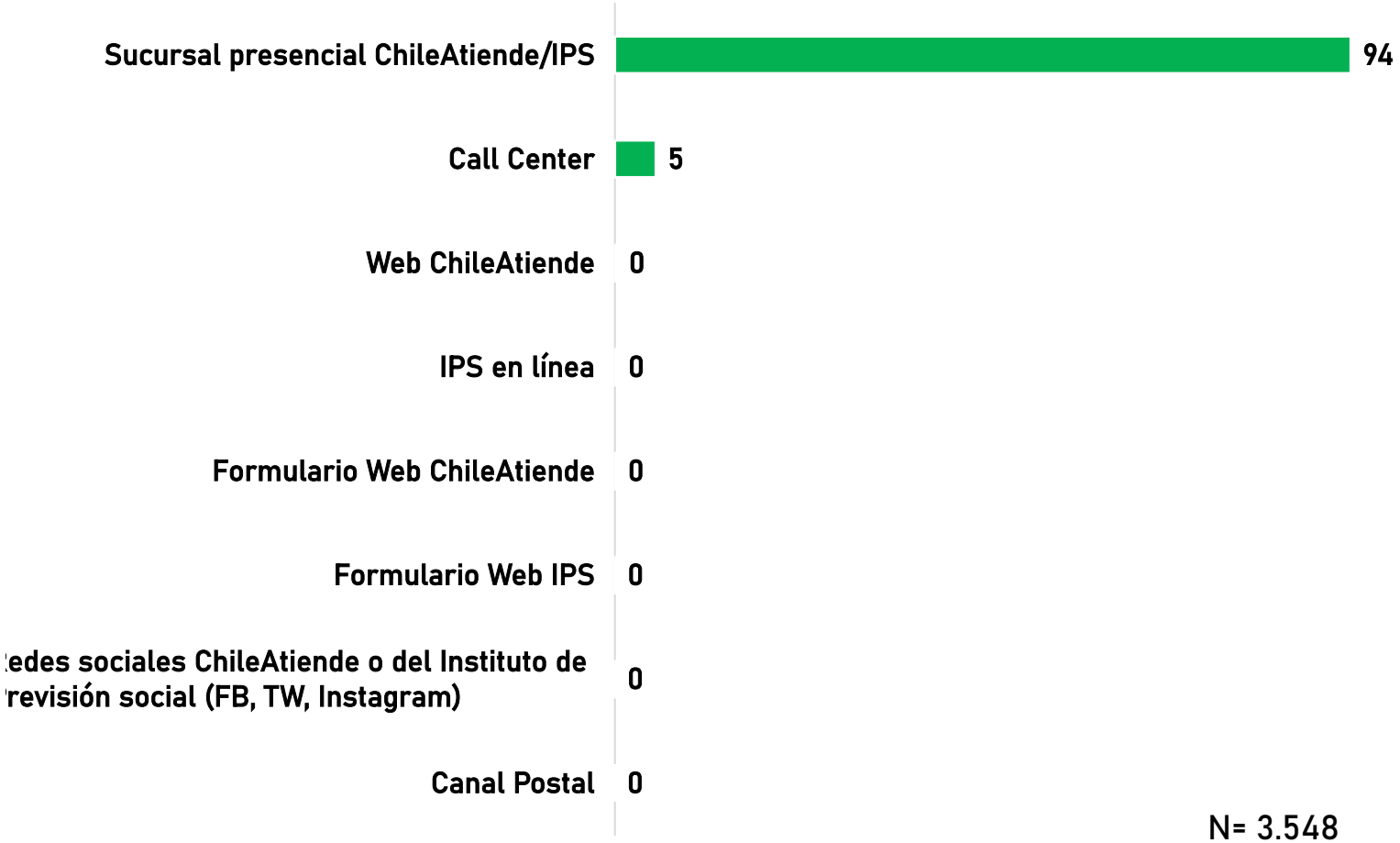
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social?



N 2018= 2.383.
N 2019= 3.548.

Último requerimiento en IPS: Canal (%)

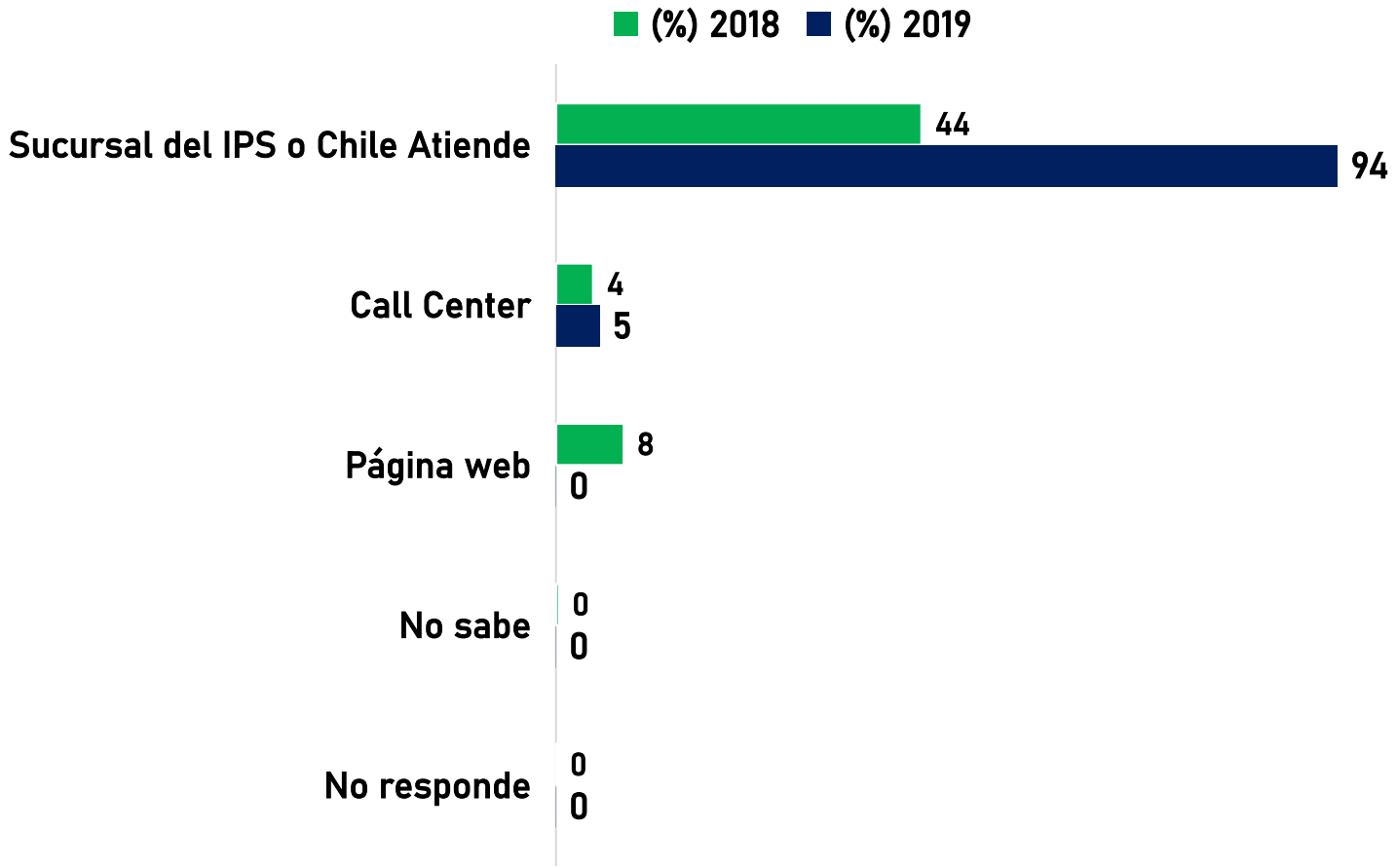
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en la Inspección del Trabajo (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N= 3.548
Cifras aproximadas

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

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



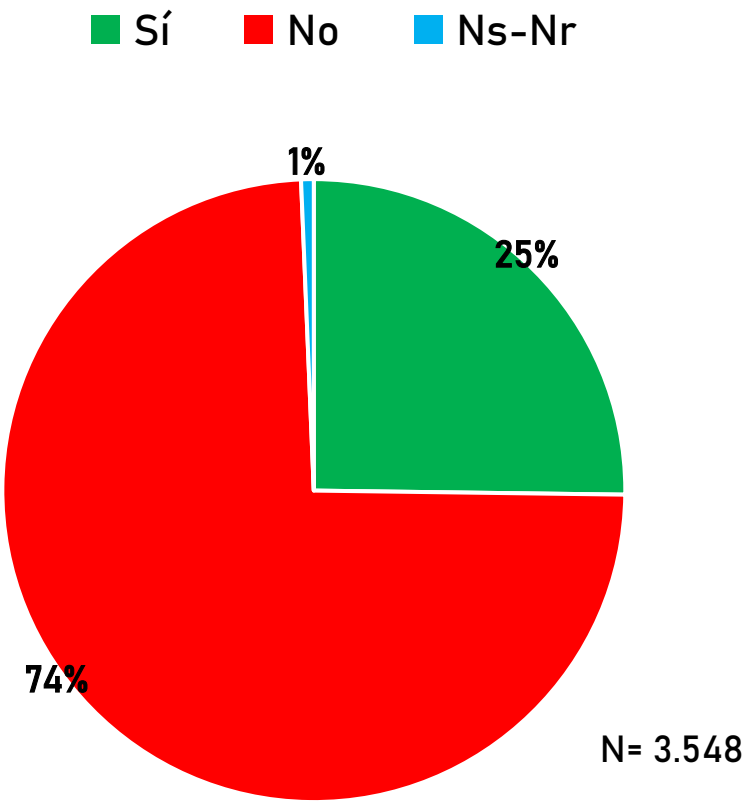
N 2018= 2.383.
N 2019= 3.548.
Cifras aproximadas

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

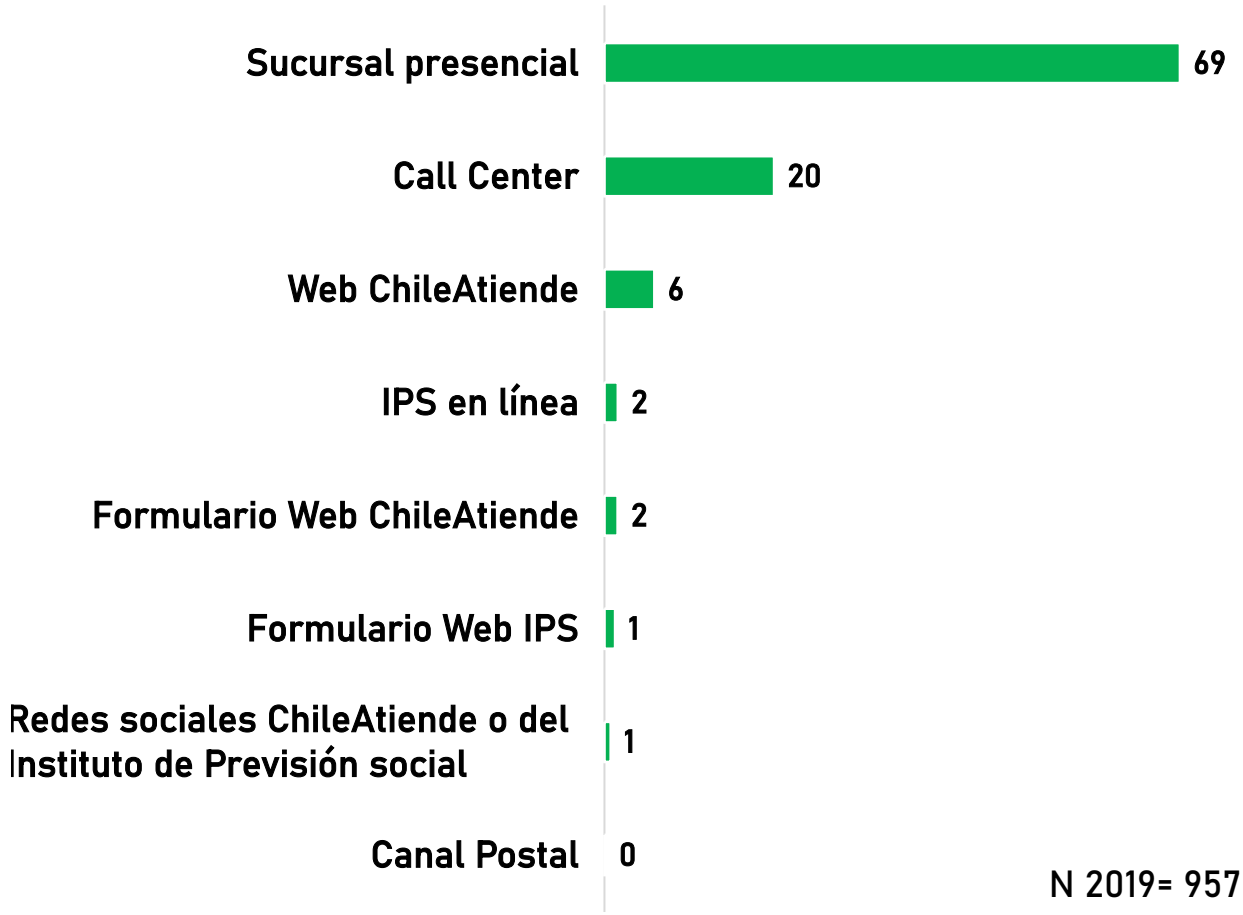
Contacto para saber estado del trámite (%)

Durante el tiempo que su último trámite o requerimiento al ChileAtiende o el Instituto de Previsión Social estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite o requerimiento?



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

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



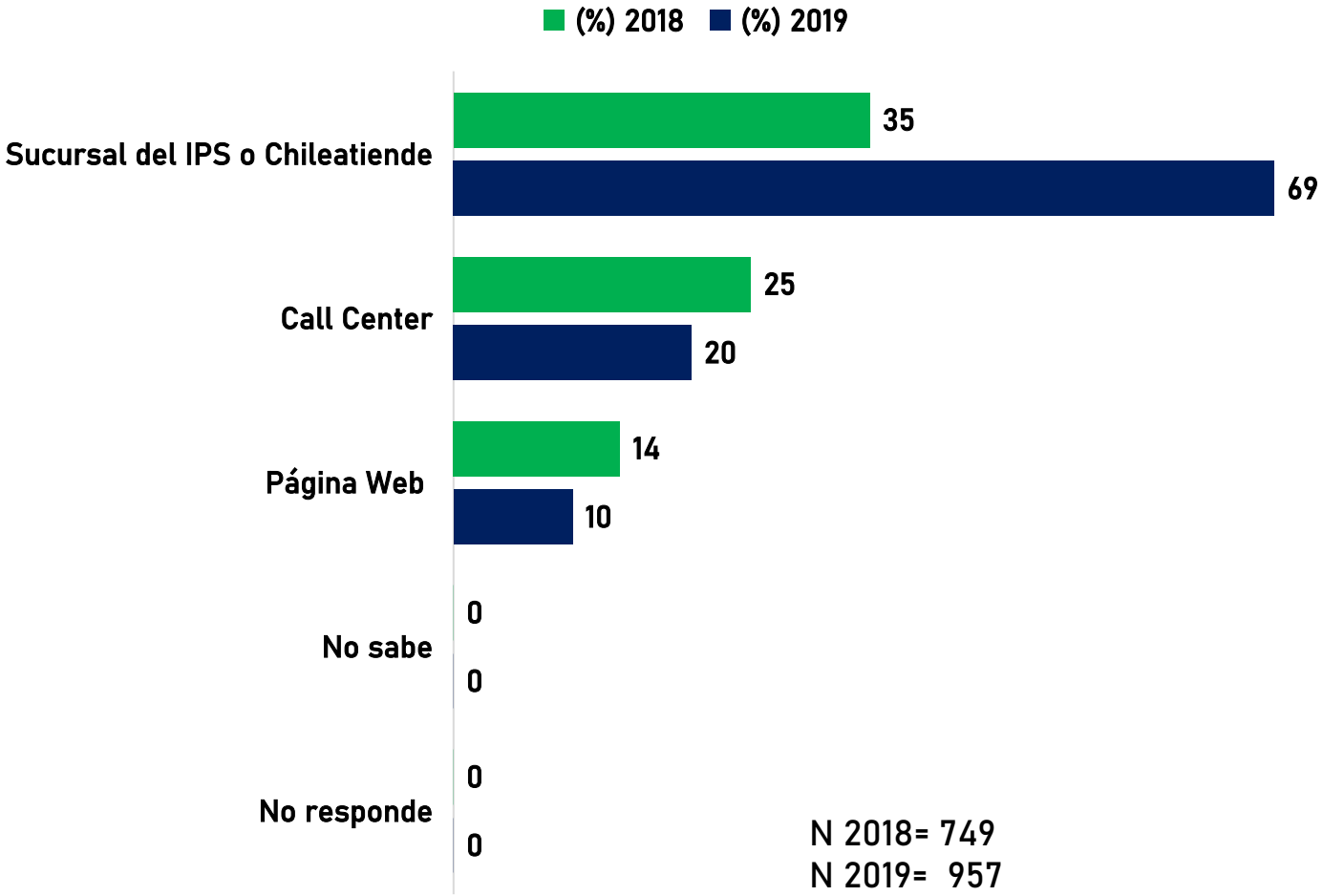
N 2019= 957.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

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



N 2018= 749
N 2019= 957
Se contempla en página web la suma de los canales web de 2019.

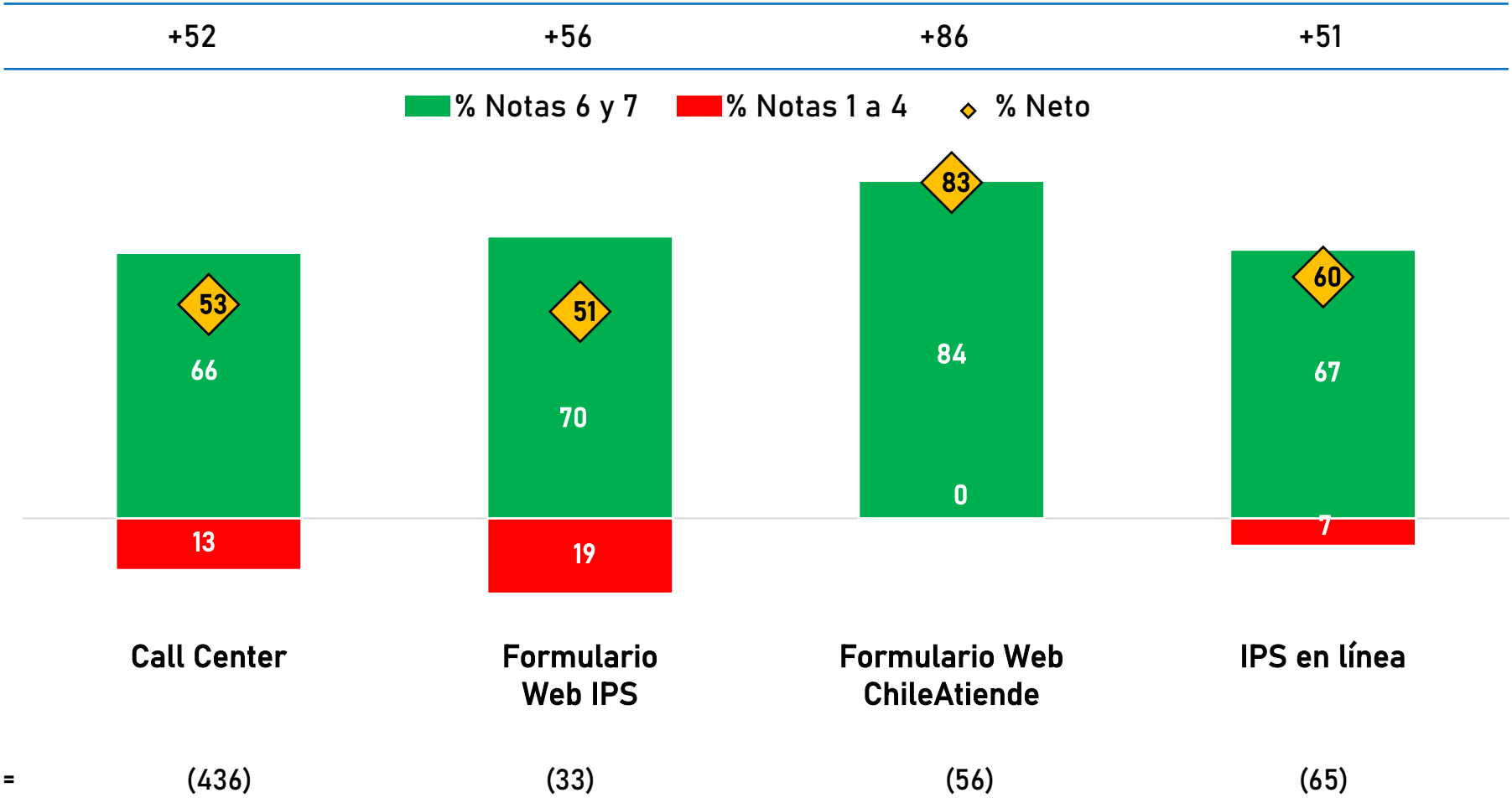
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS 2019 (%)

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

Netos SOLO IPS 2019:



N=	(436)	(33)	(56)	(65)

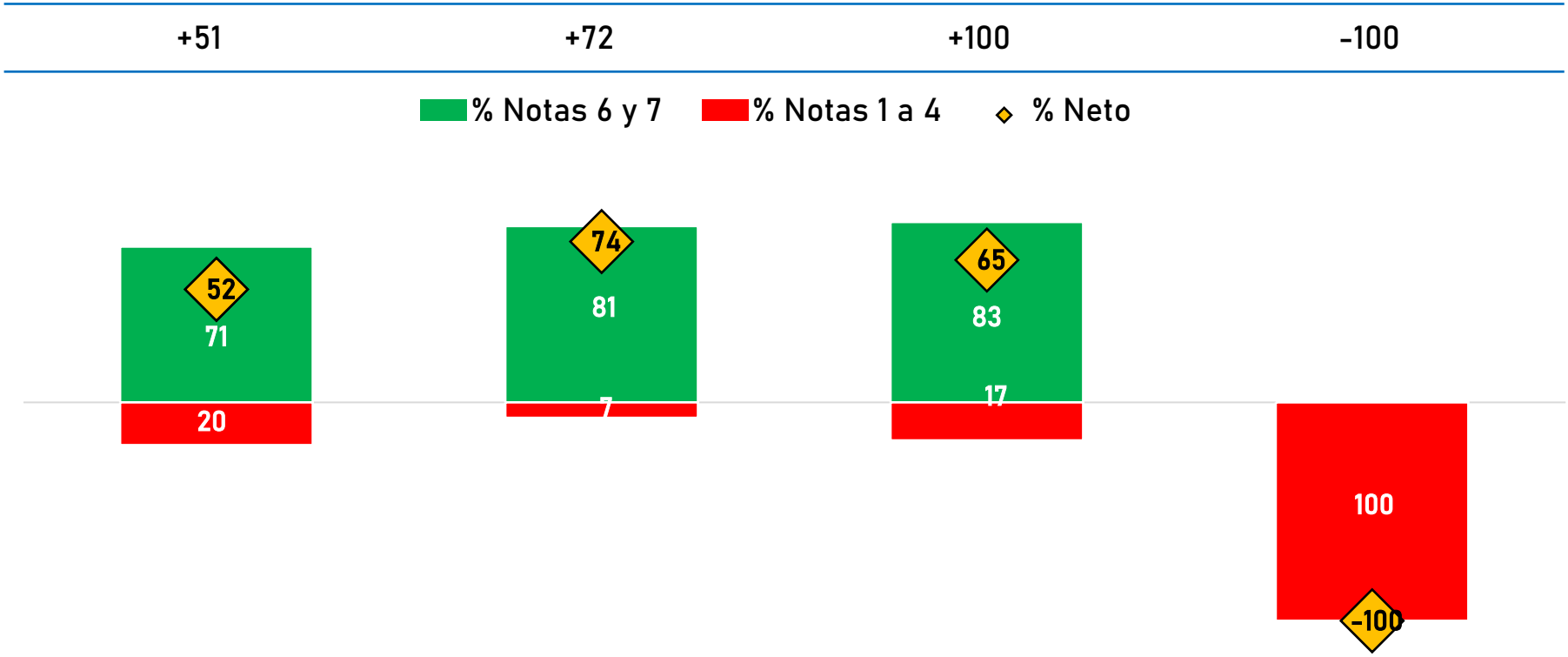
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS 2019 (%)

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

Netos SOLO IPS 2019:

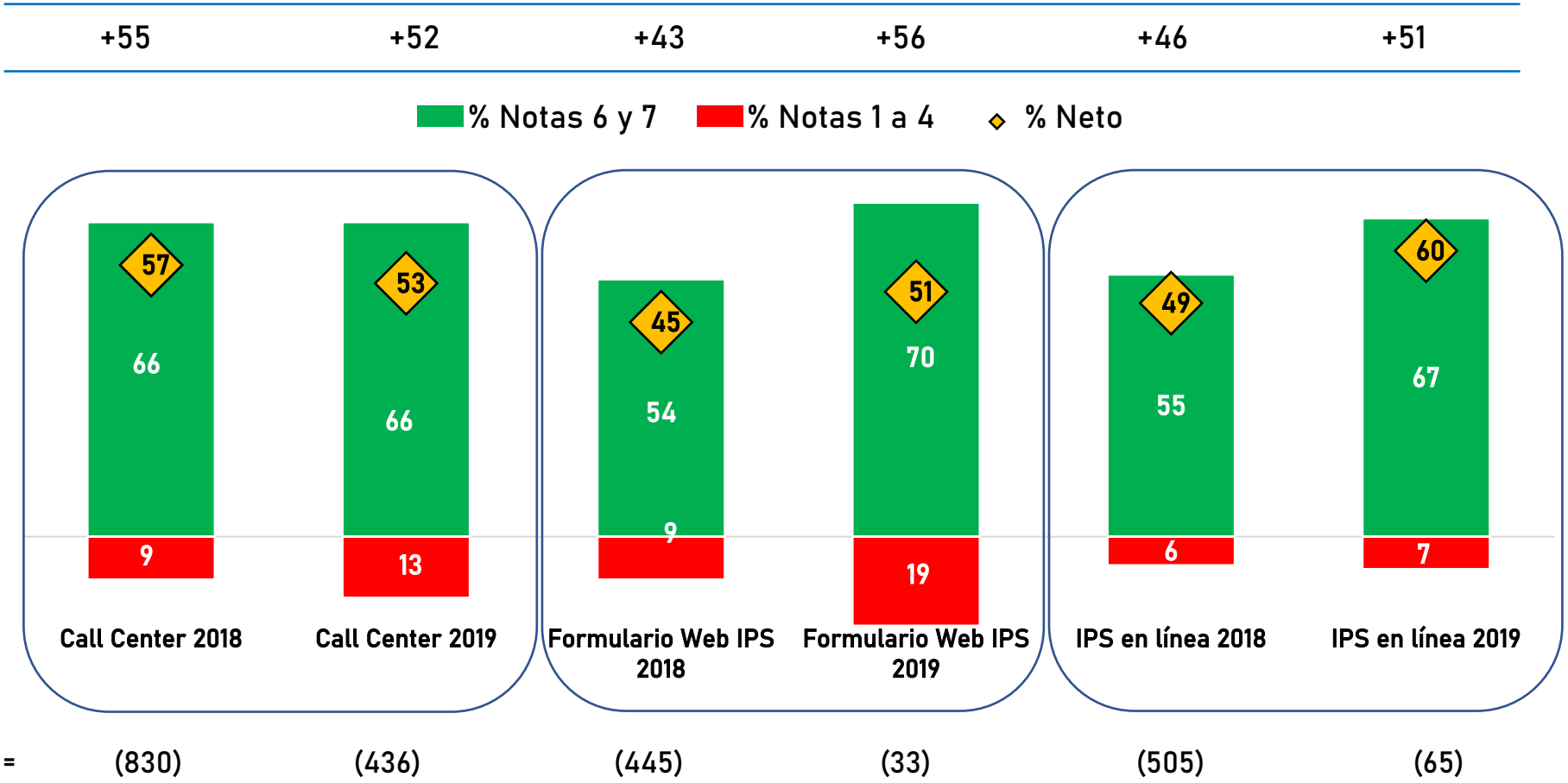


N=	(147)	(3.121)	(18)	(2)

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS 2018 - 2019(%)

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

Netos SOLO IPS:



N=	(830)	(436)	(445)	(33)	(505)	(65)

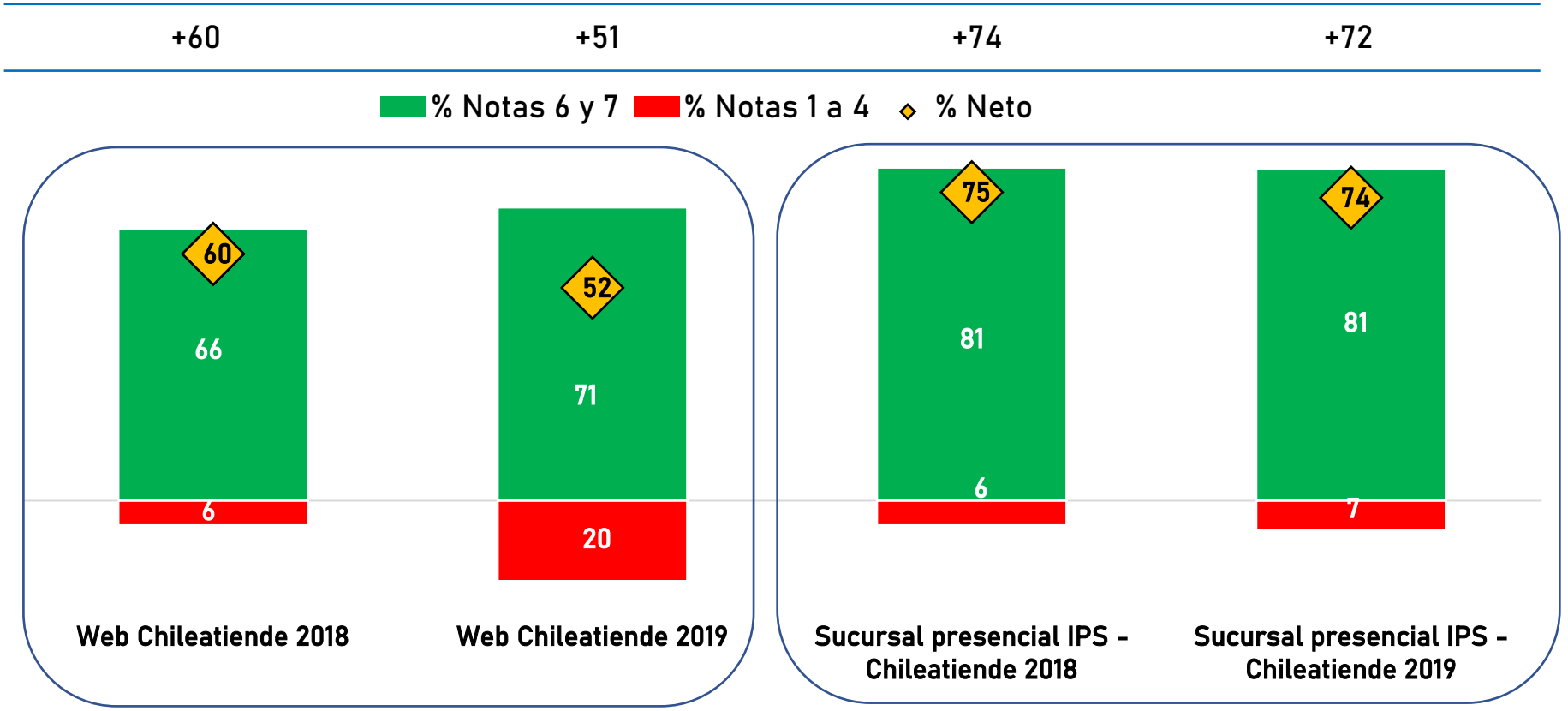
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS 2018 - 2019(%)

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

Netos SOLO IPS:



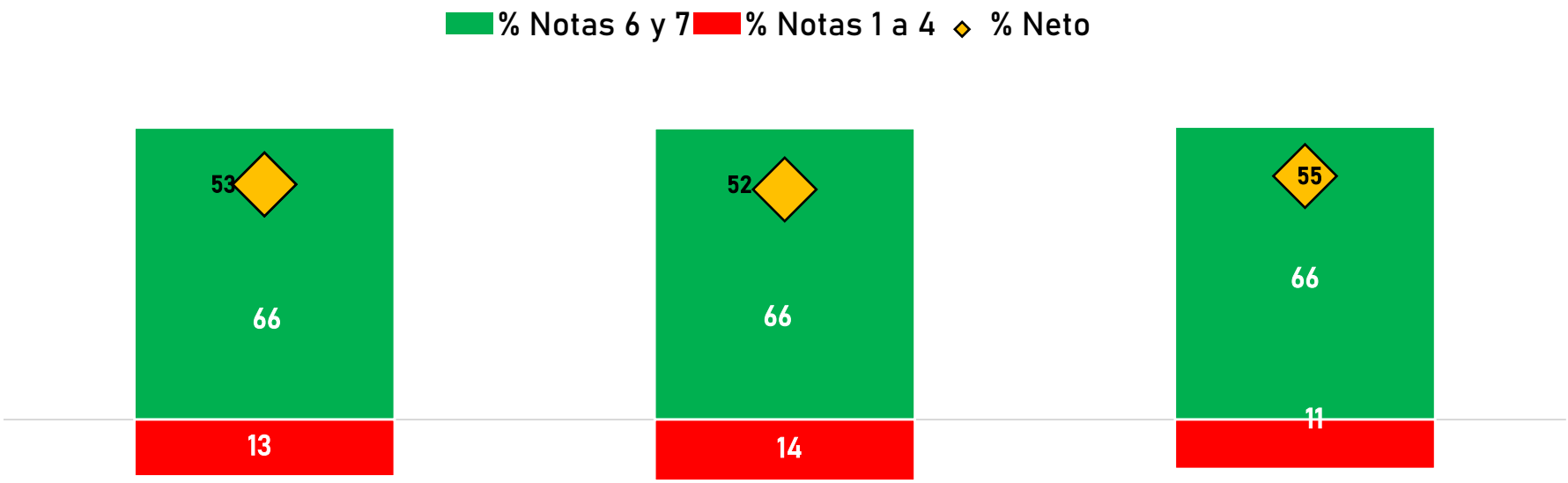
N=	(626)	(147)	(2.249)	(3.121)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

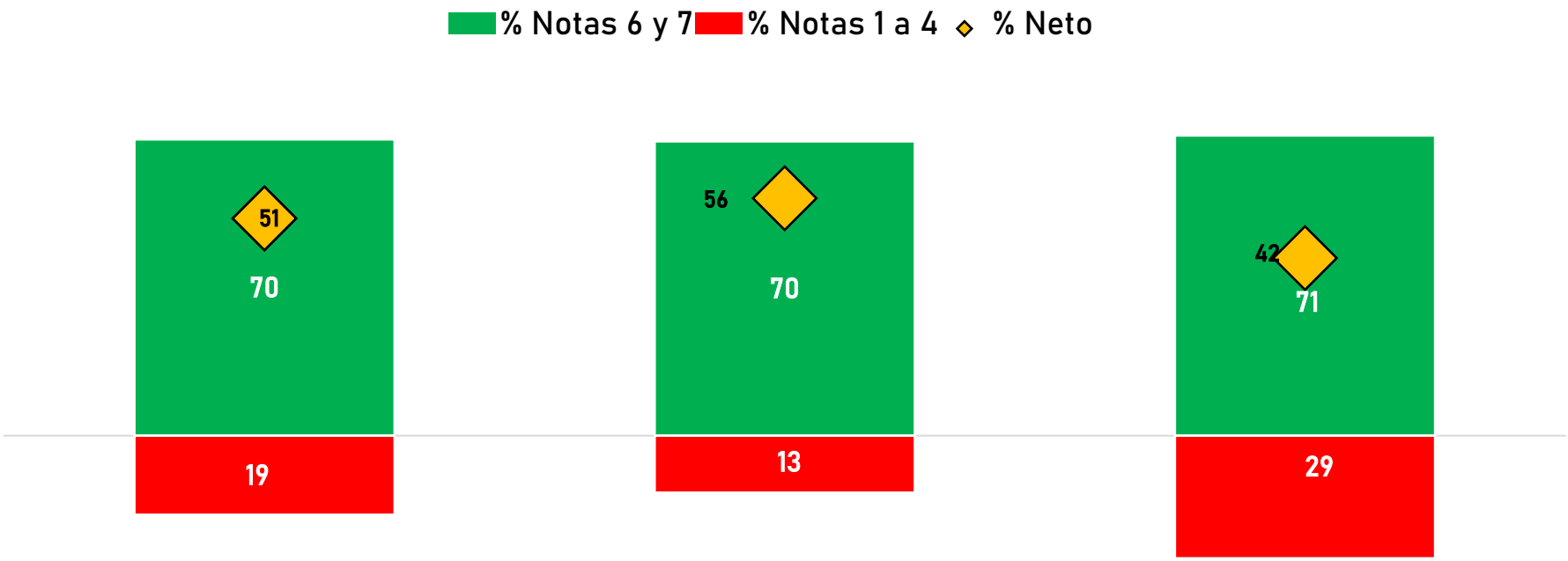
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **CALL CENTER** ¿qué nota le pondría?



	Total Call Center 2019	IPS	Chileatiende
N=	(436)	(266)	(170)

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

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



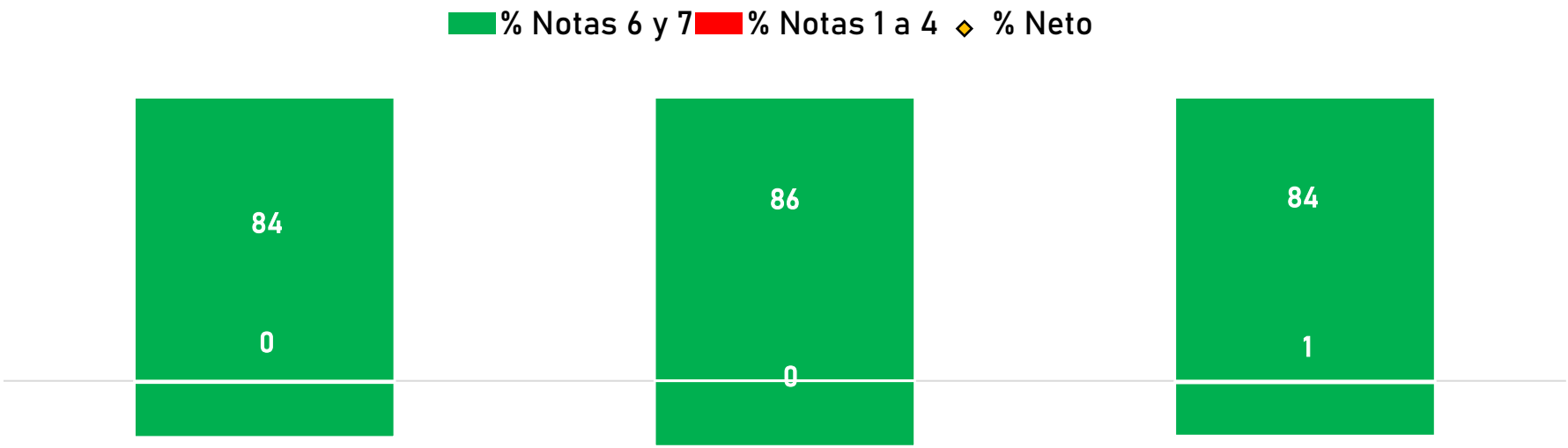
	Total Formulario Web IPS 2019	IPS	Chileatiende
N=	(33)	(23)	(10)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

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



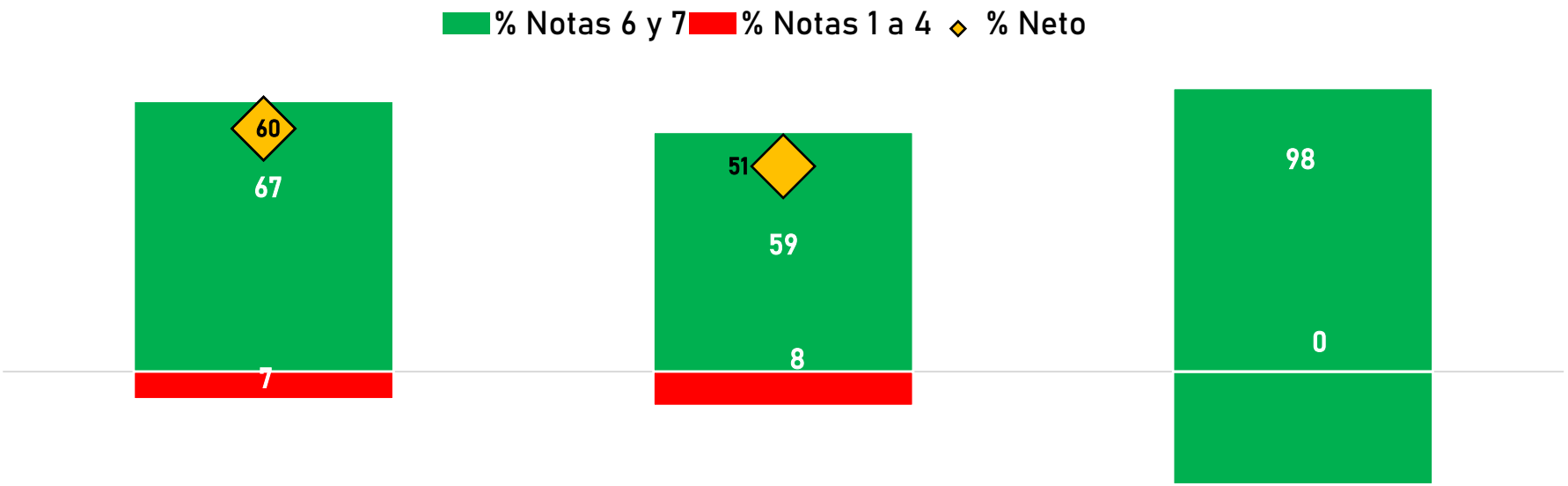
	Total Formulario Web ChileAtiende 2019	IPS	Chileatiende
N=	(56)	(16)	(40)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

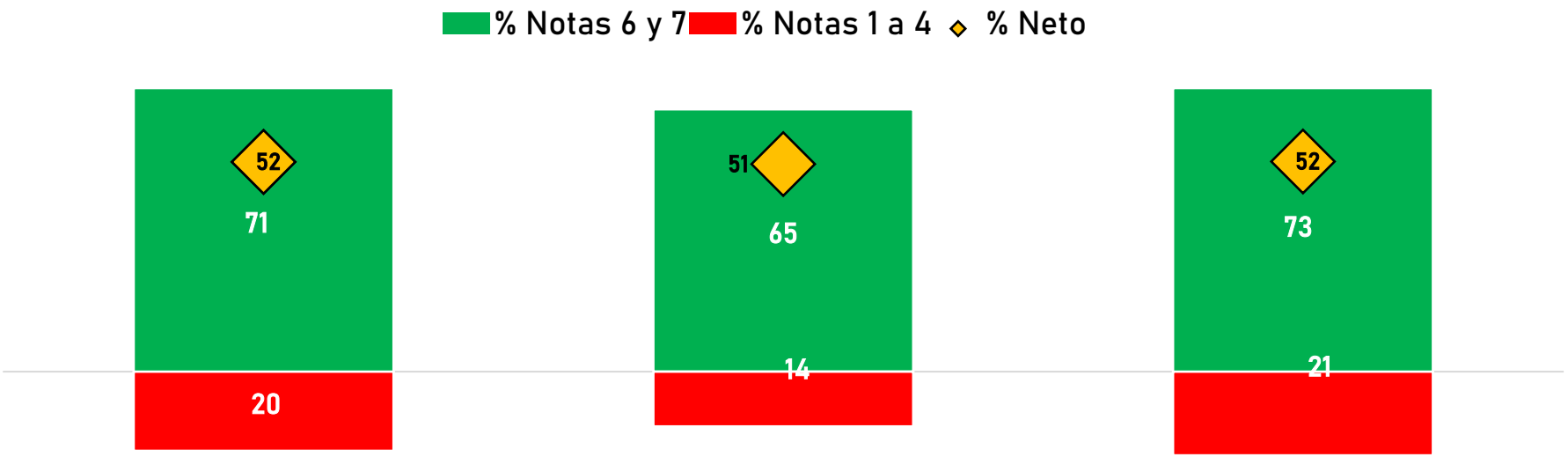
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **IPS EN LÍNEA** ¿qué nota le pondría?



	Total IPS En línea	IPS	Chileatiende
N=	(65)	(51)	(14)

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

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



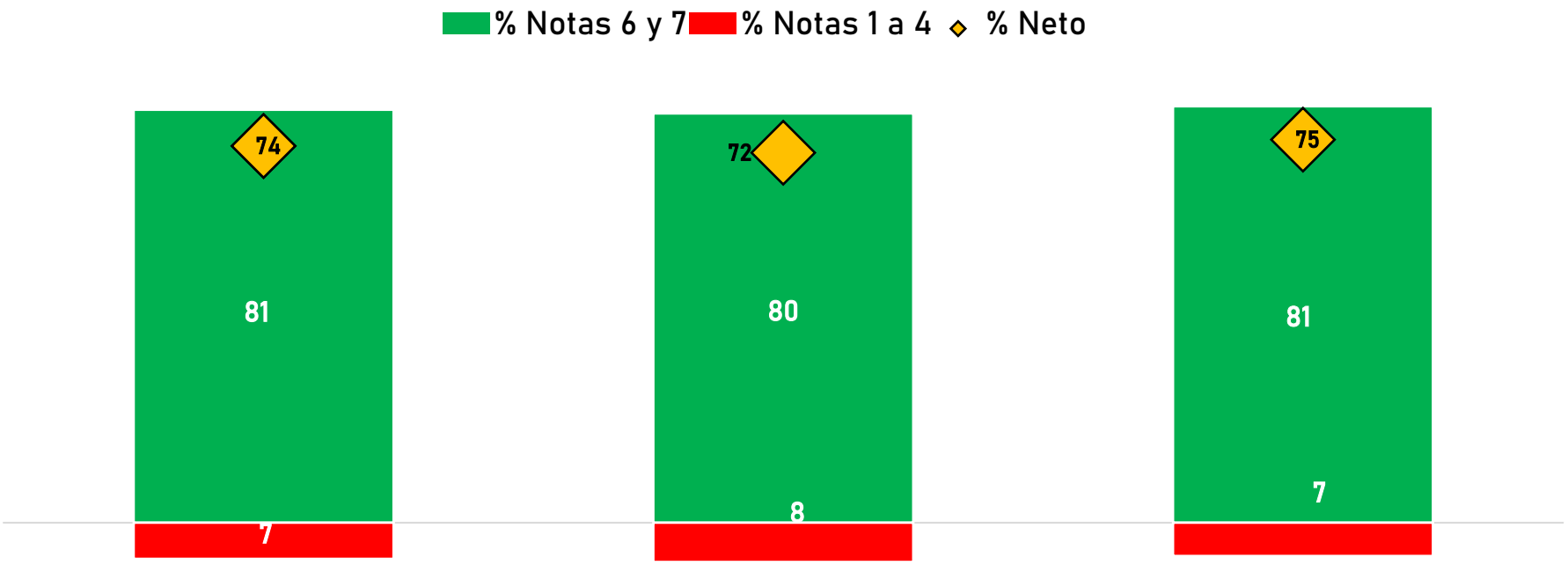
	Total Web Chileatiende 2019	IPS	Chileatiende
N=	(147)	(30)	(117)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

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



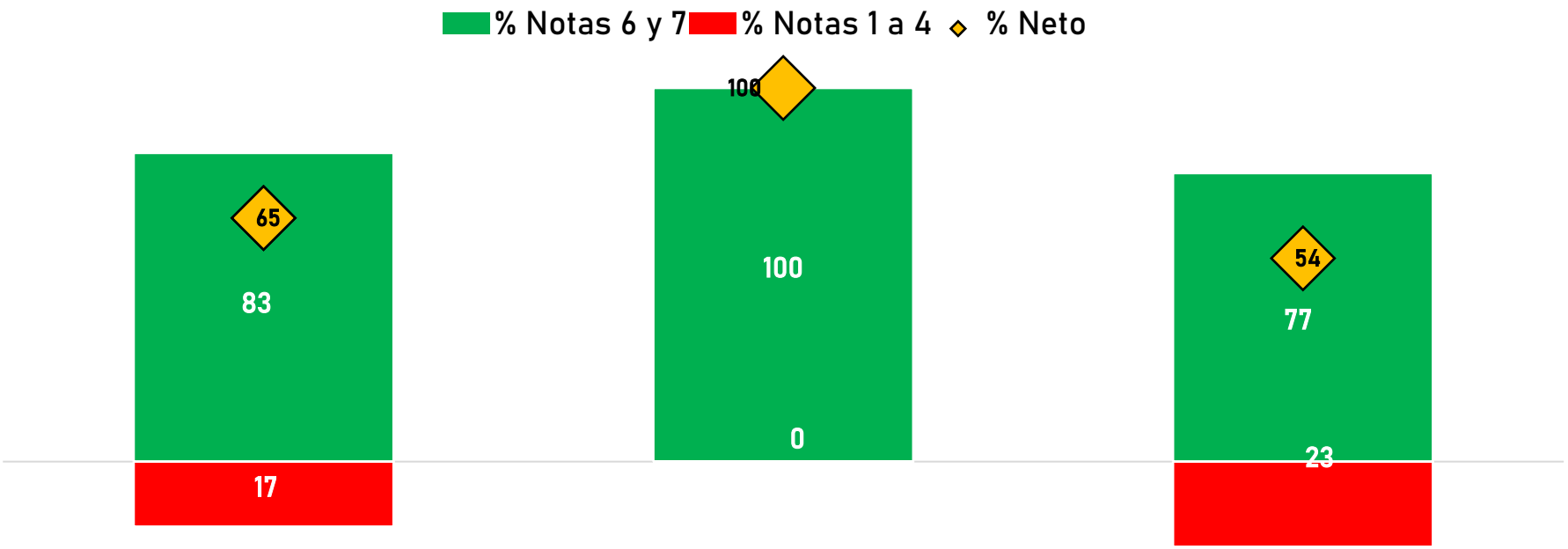
	Total Sucursal presencial ChileAtiende/IPS 2019	IPS	Chileatiende
N=	(3.121)	(1.562)	(1.559)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

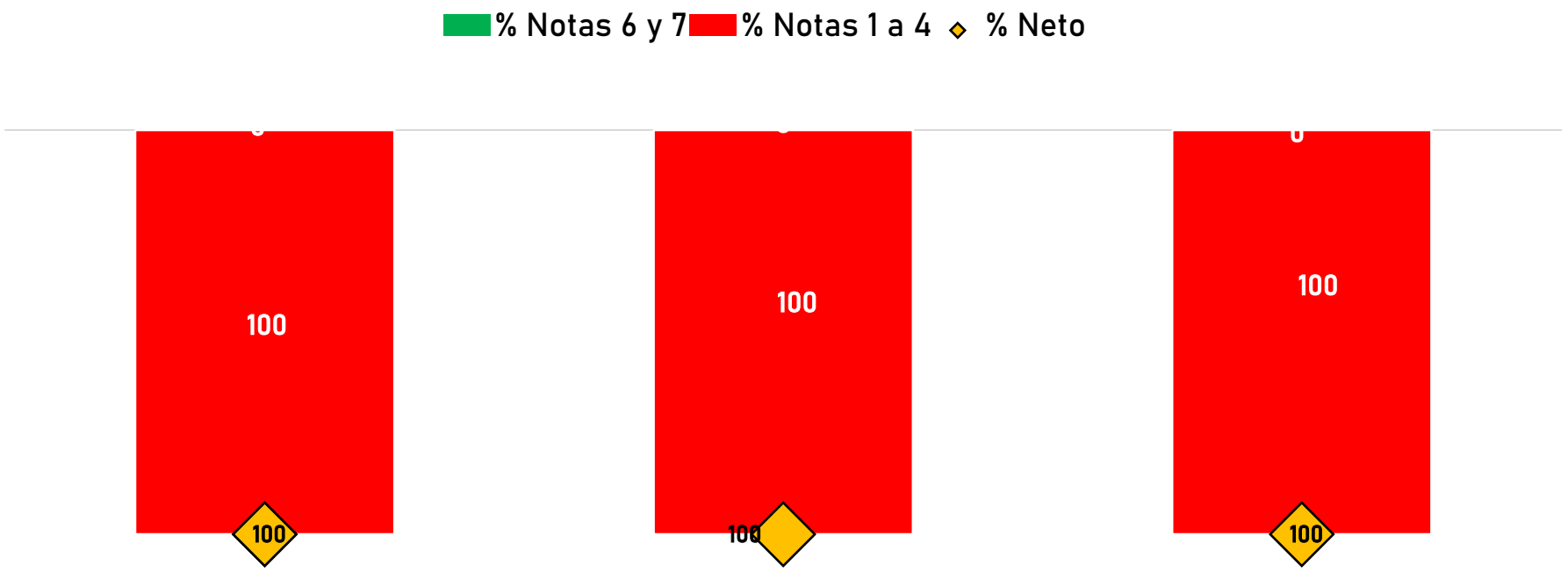
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **REDES SOCIALES CHILEATIENDE O IPS** ¿qué nota le pondría?



	Total Redes sociales ChileAtiende o IPS 2019	IPS	Chileatiende
N=	(18)	(6)	(12)

Satisfacción con el servicio en Canales: IPS (%)

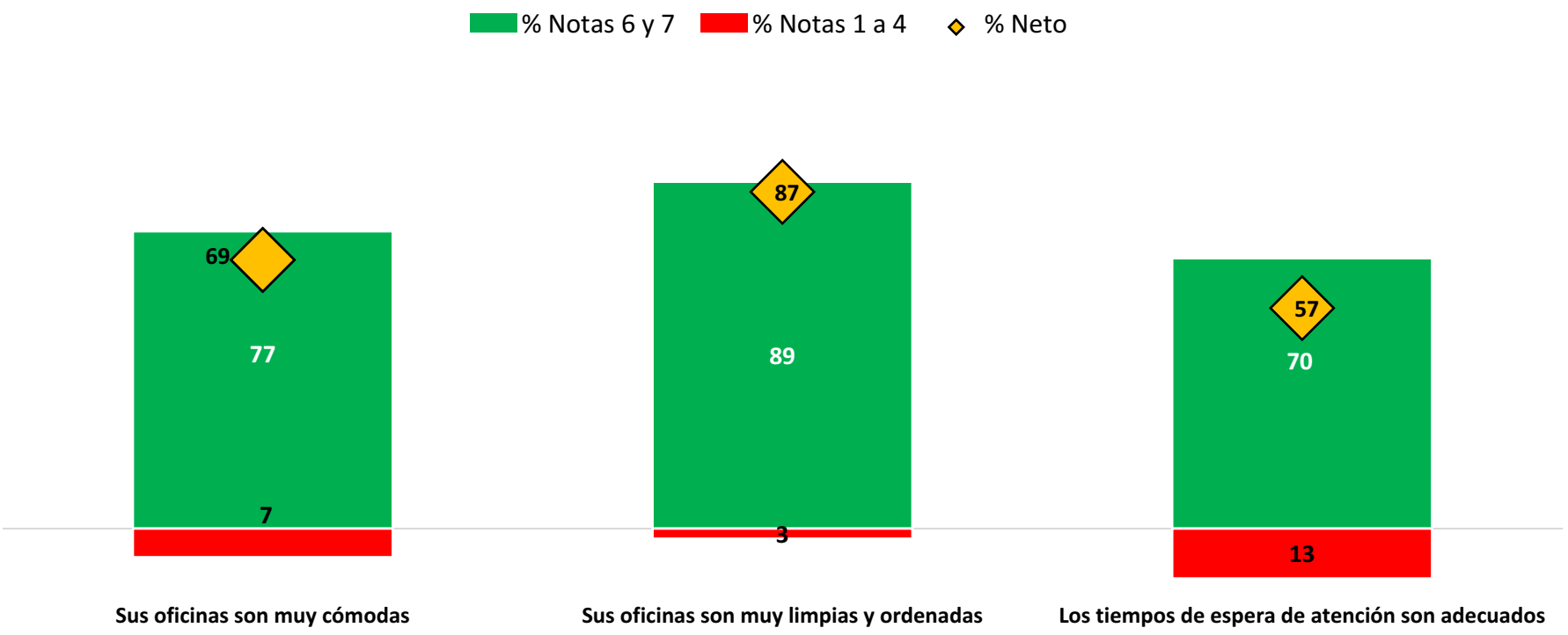
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **CANAL POSTAL** ¿qué nota le pondría?



	Total Canal Postal 2019	IPS	Chileatiende
N=	(2)	(1)	(1)

Evaluación de sucursal: IPS (%)

Pensando en la última visita a la Oficina de IPS, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



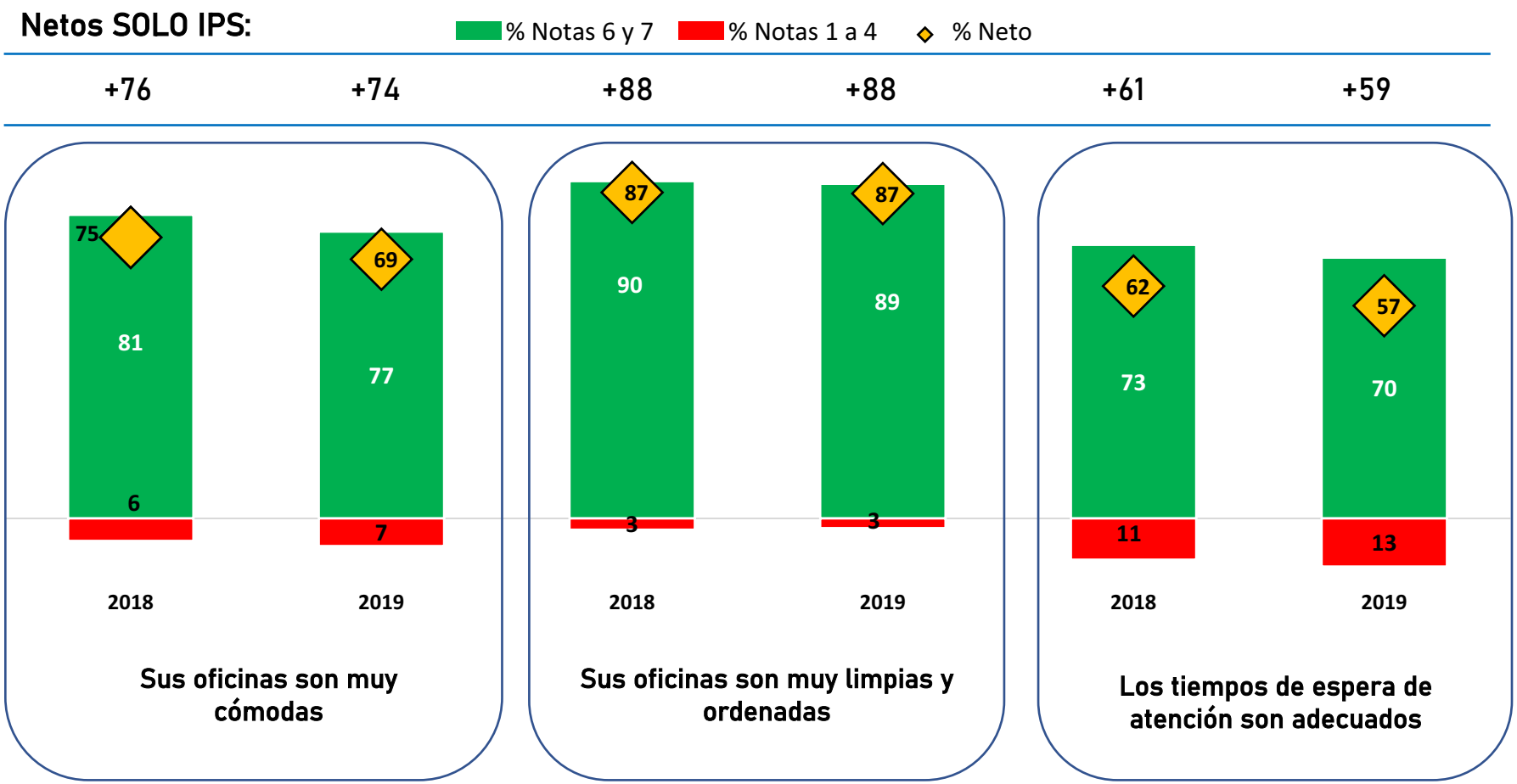
N 2018= 2.241
N 2019= 3.121

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación de sucursal: IPS (%) 2018 - 2019

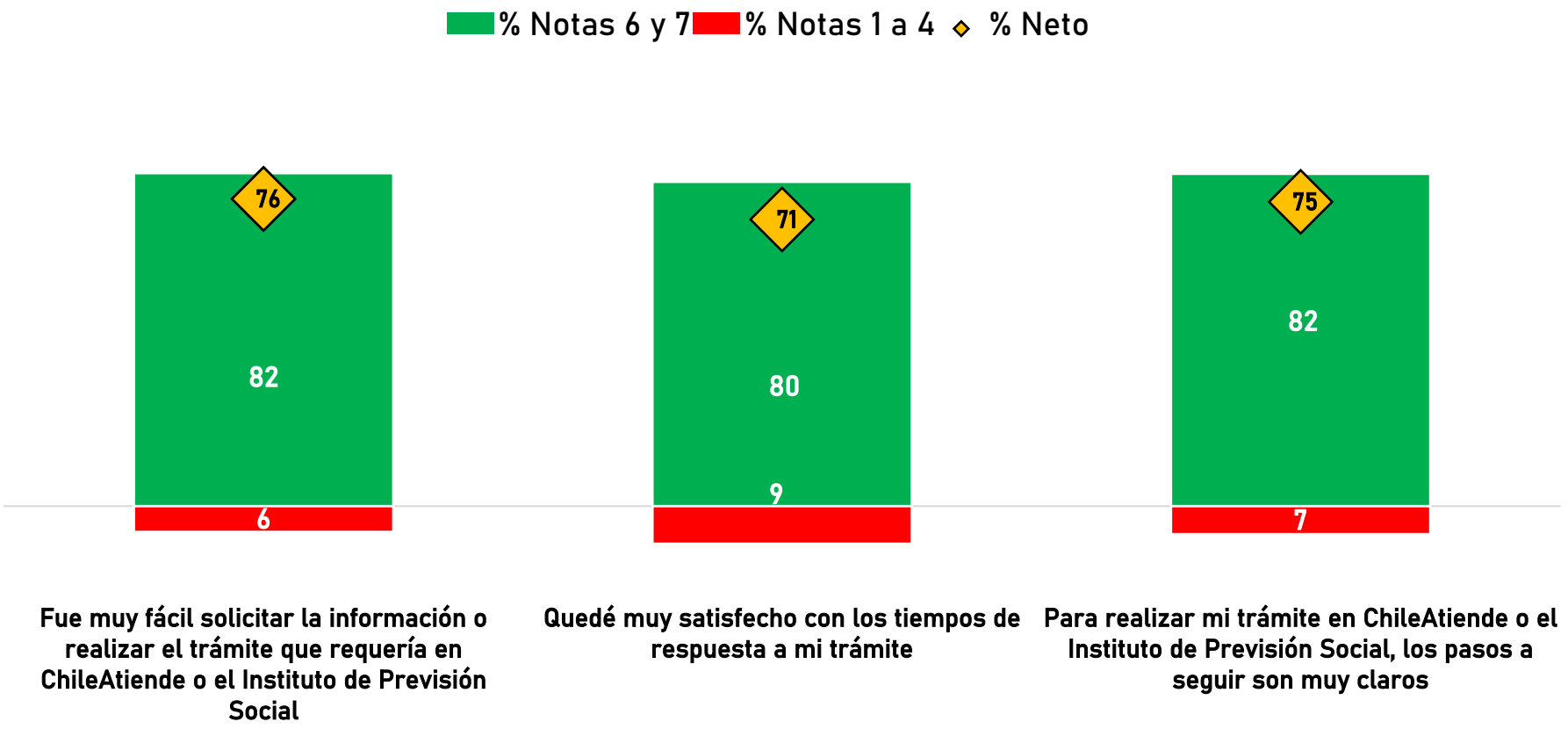
Pensando en la última visita a la Oficina de IPS, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N 2018= 2.241
N 2019= 3.121

Evaluación Específica Experiencia: IPS (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



Facilidad

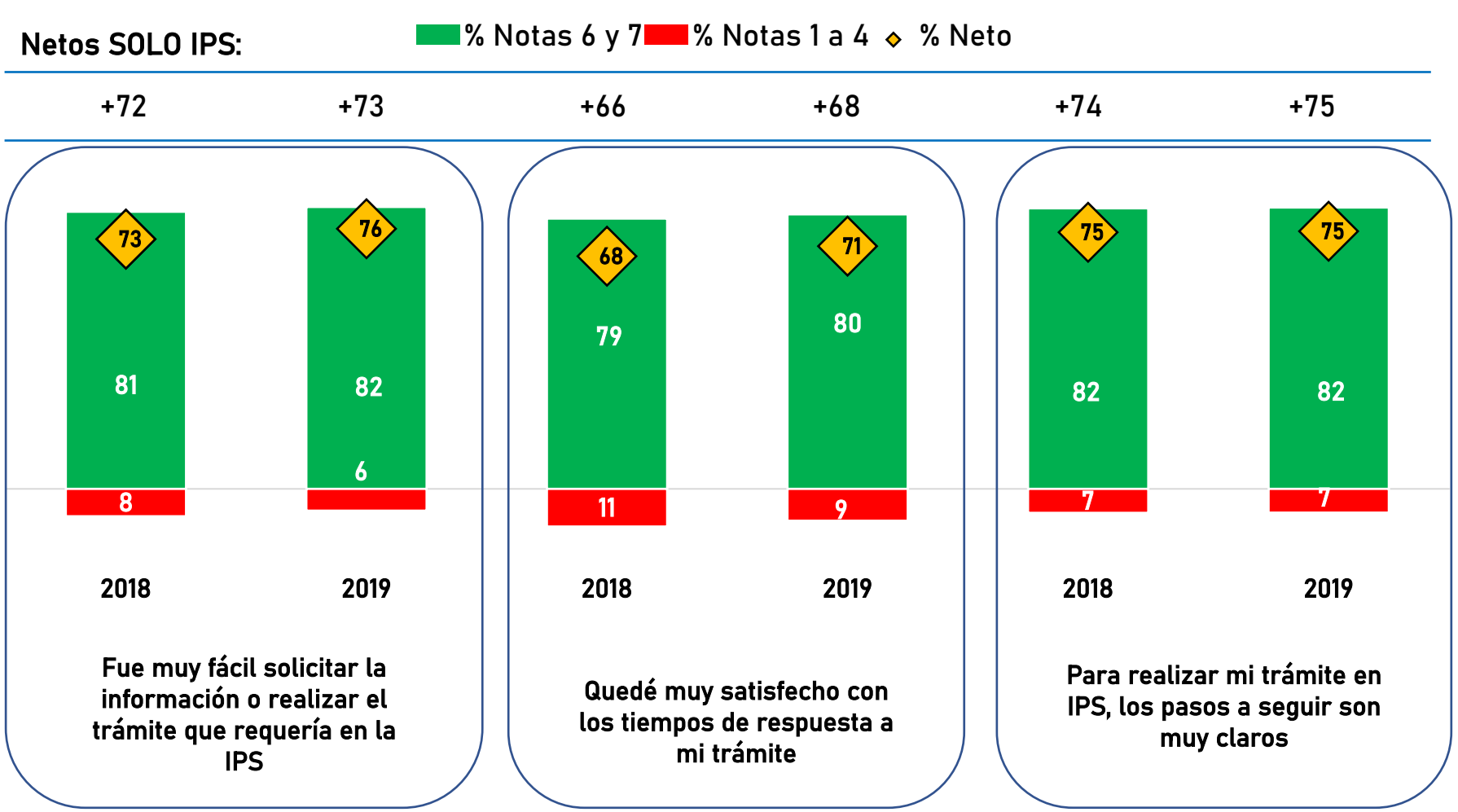
N 2018= 2.383
N 2019= 3.548

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: IPS (%) 2018 - 2019

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



Facilidad

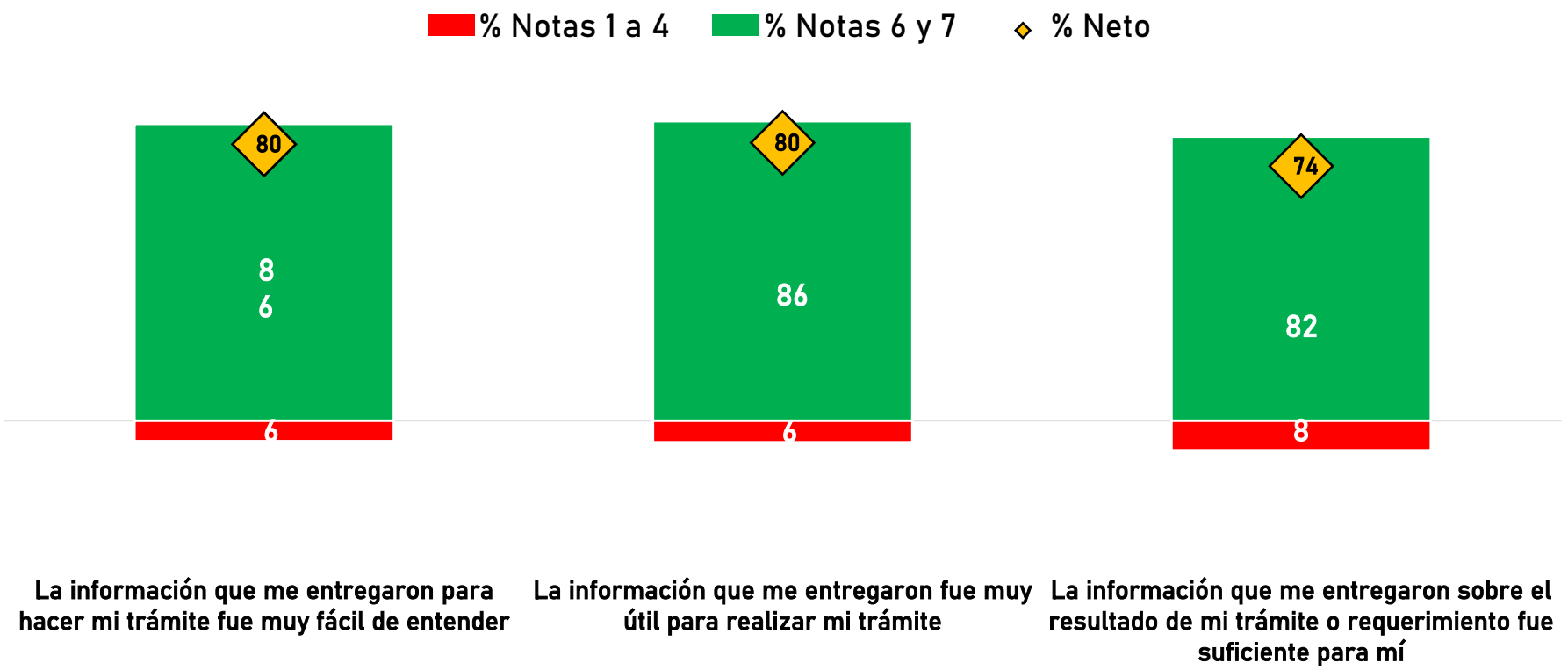
N 2018= 2.383
N 2019= 3.548

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: IPS (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



Resolutividad

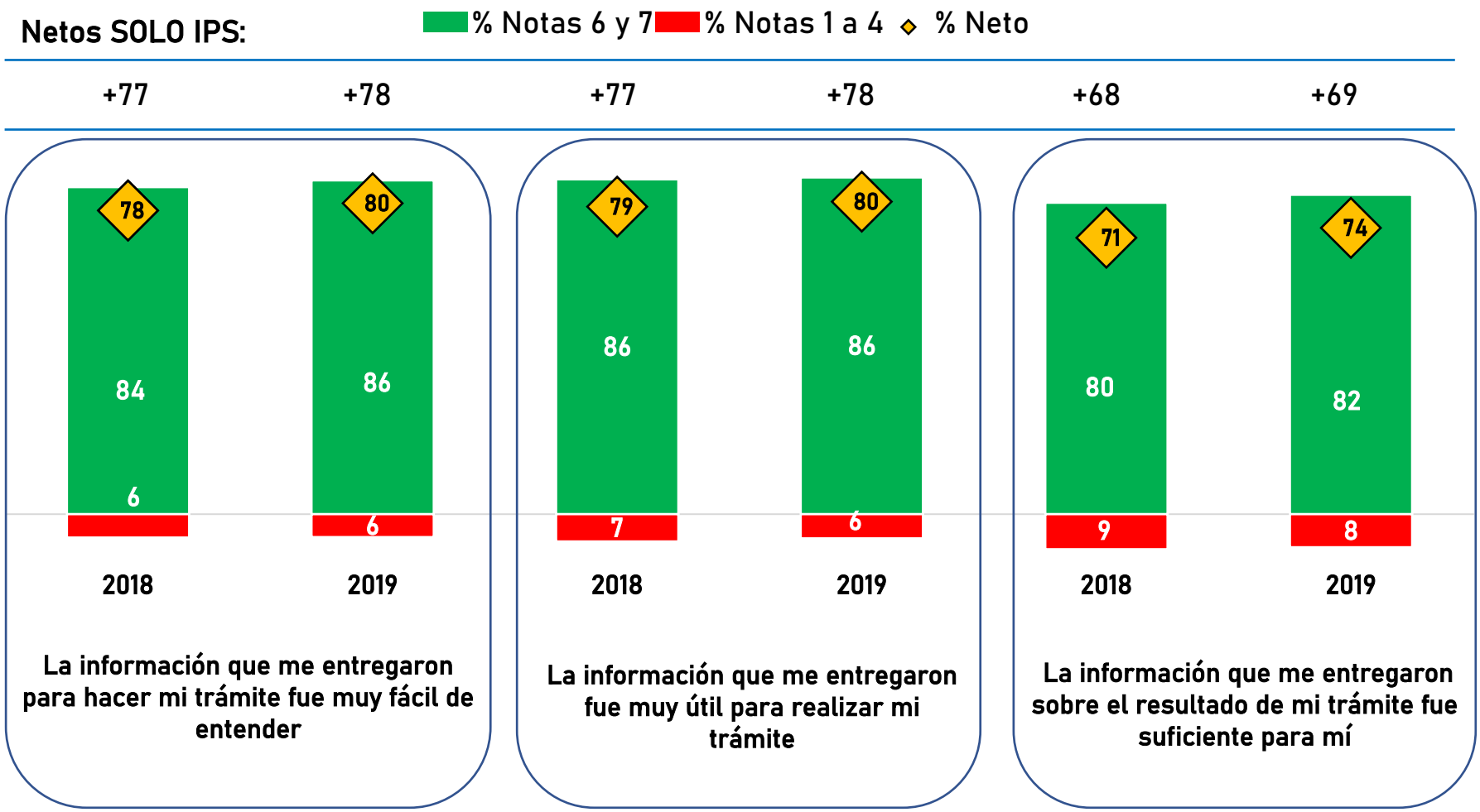
N= 3.548

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: IPS (%) 2018 - 2019

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



Resolutividad

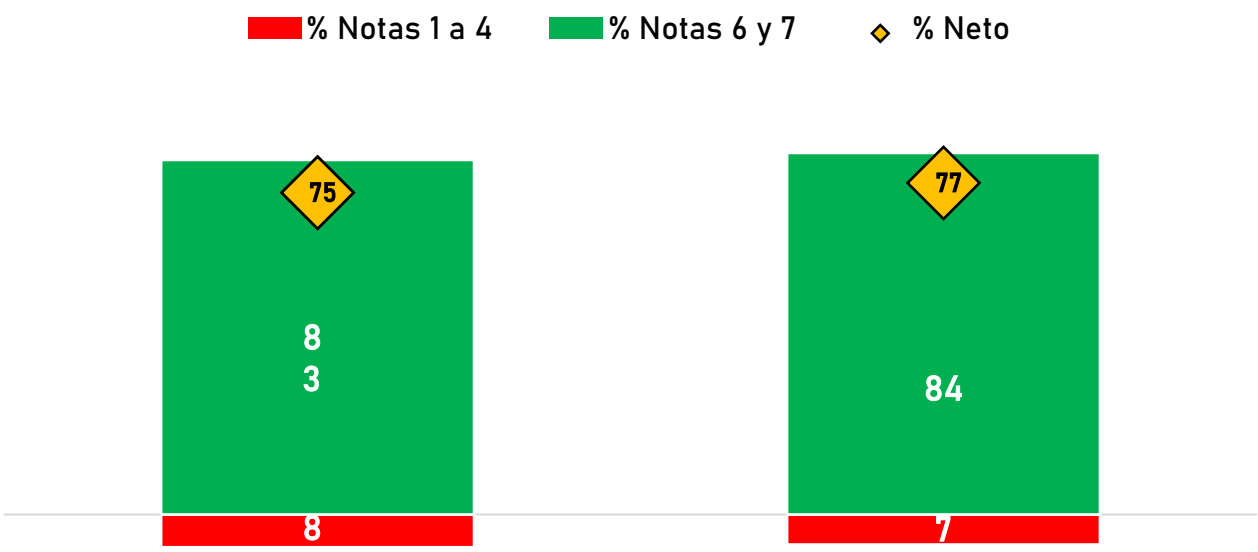
N 2018= 2.383
N 2019= 3.548

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: IPS (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



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

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte del IPS

Agrado

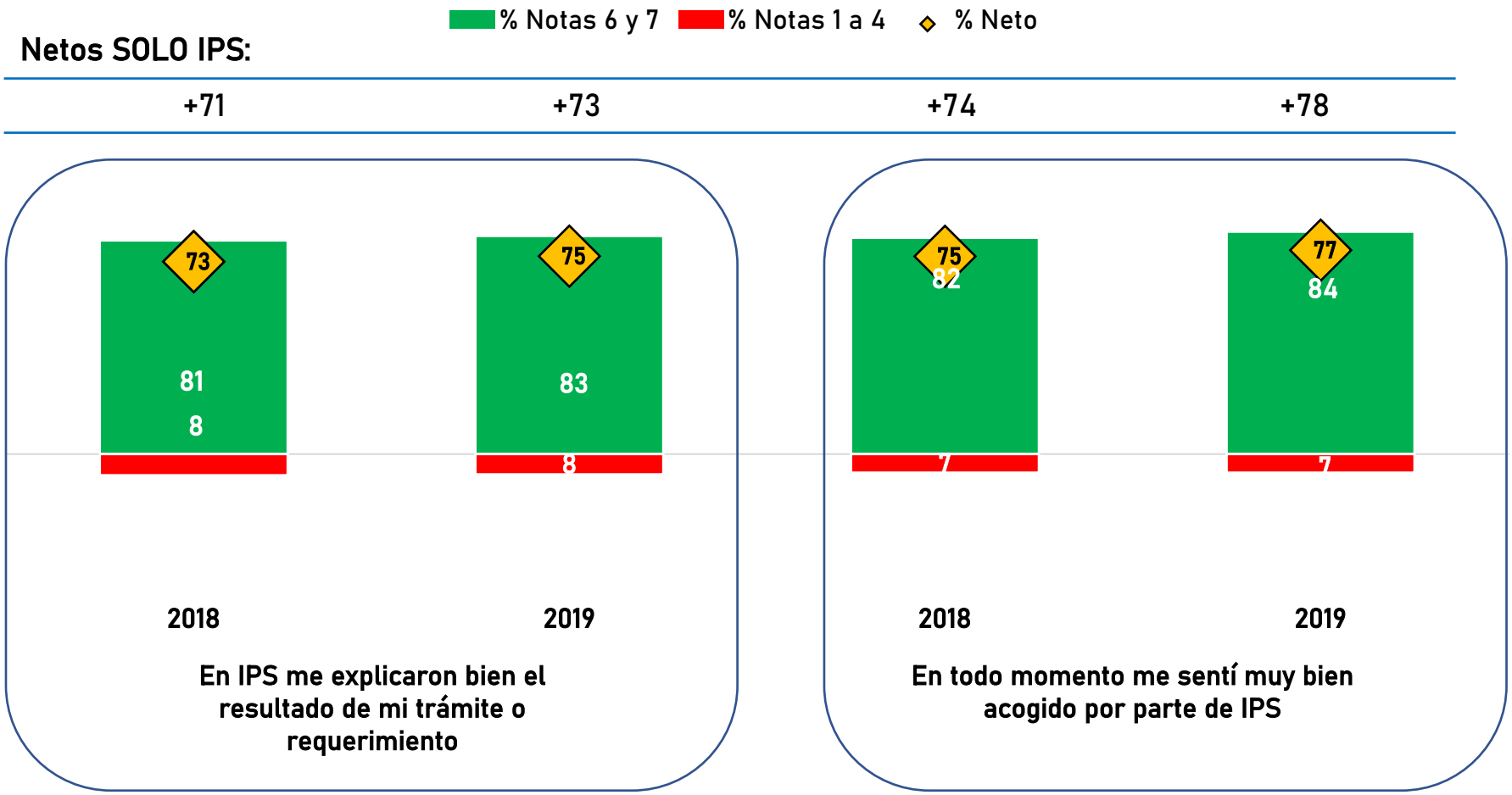
N= 3.548

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: IPS (%) 2018 - 2019

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



Agrado

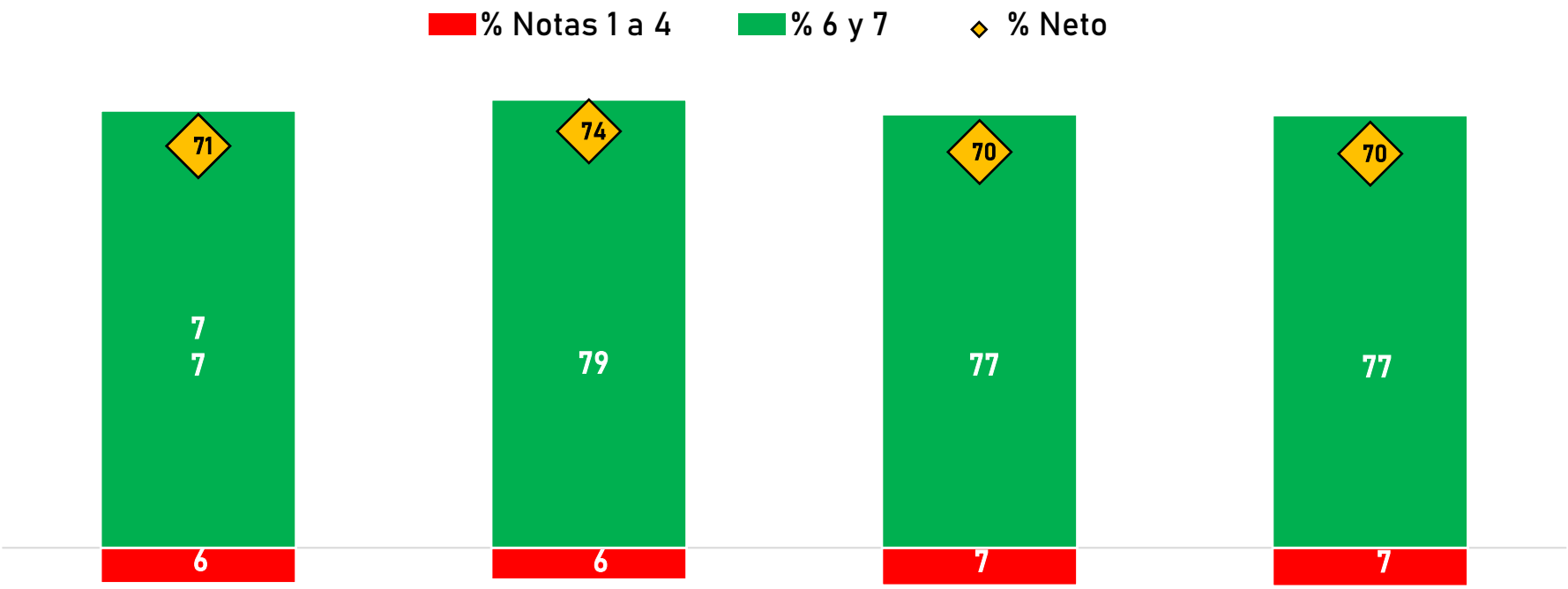
N 2018= 2.383
N 2019= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: IPS (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del IPS (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…?

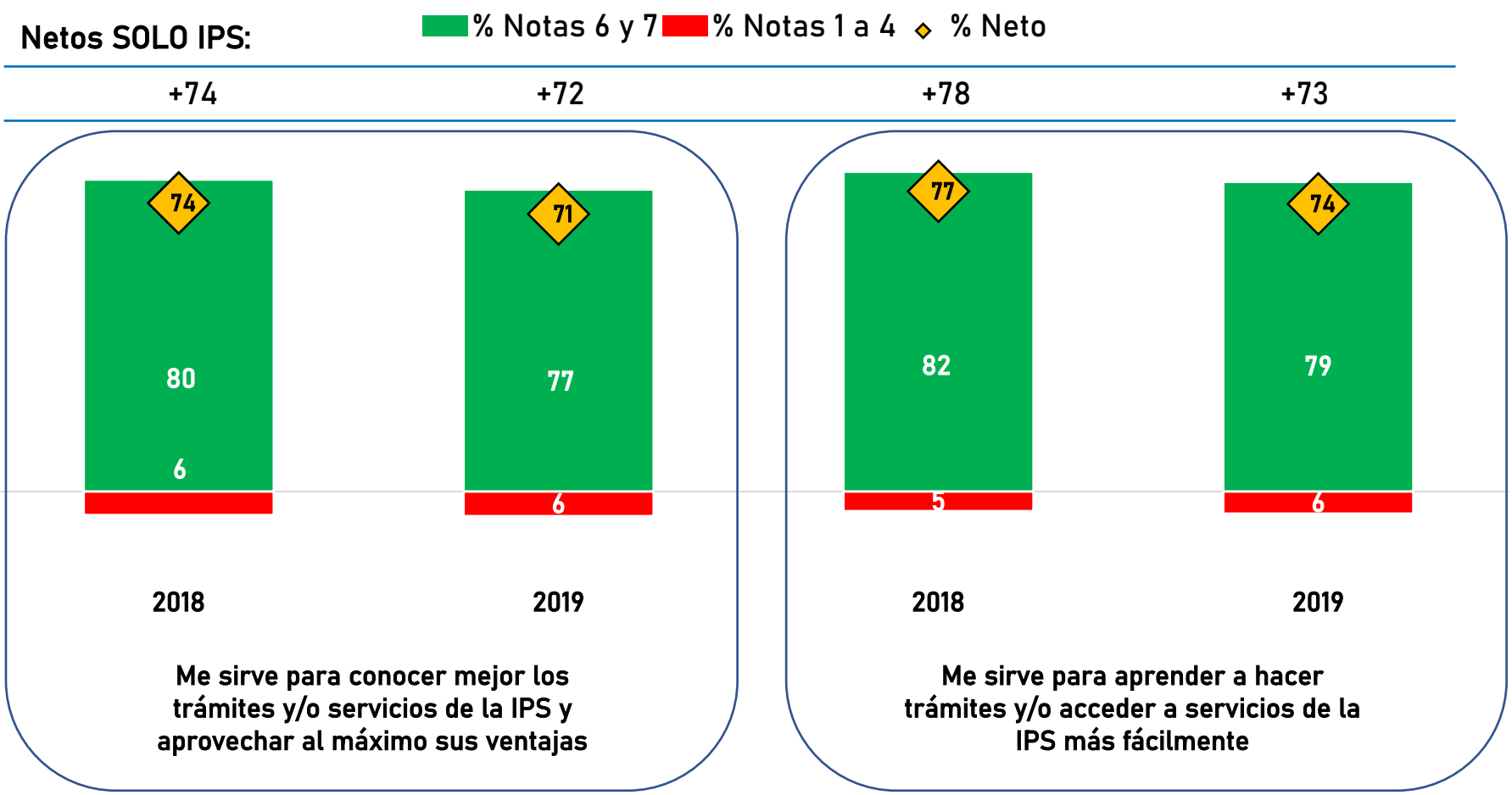


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del IPS y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios del IPS y Chileatiende más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en el IPS y Chileatiende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

N= 3.548

Habilitación: IPS (%) 2018 - 2019

¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



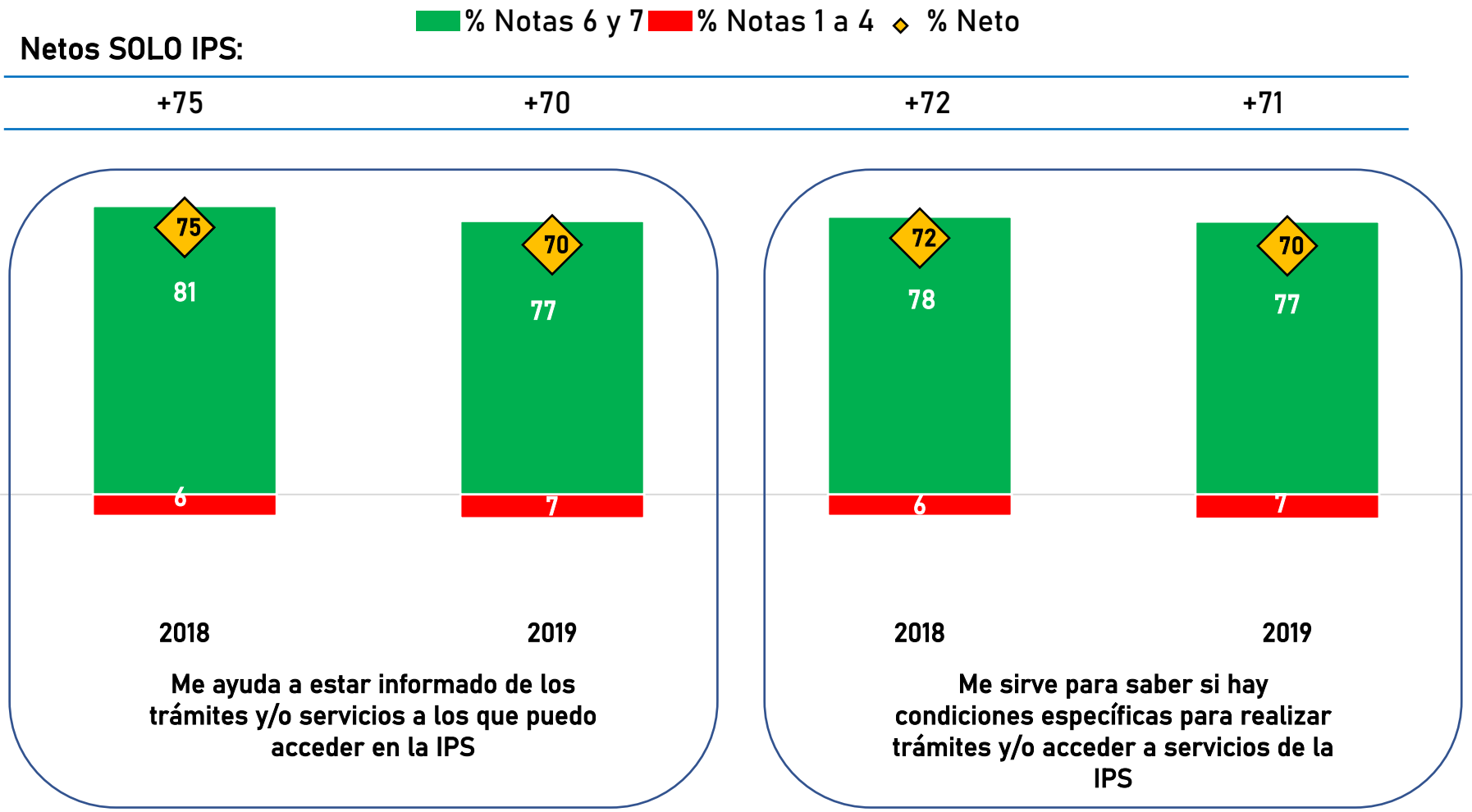
N 2018= 2.683
N 2019= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: IPS (%) 2018 – 2019

¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



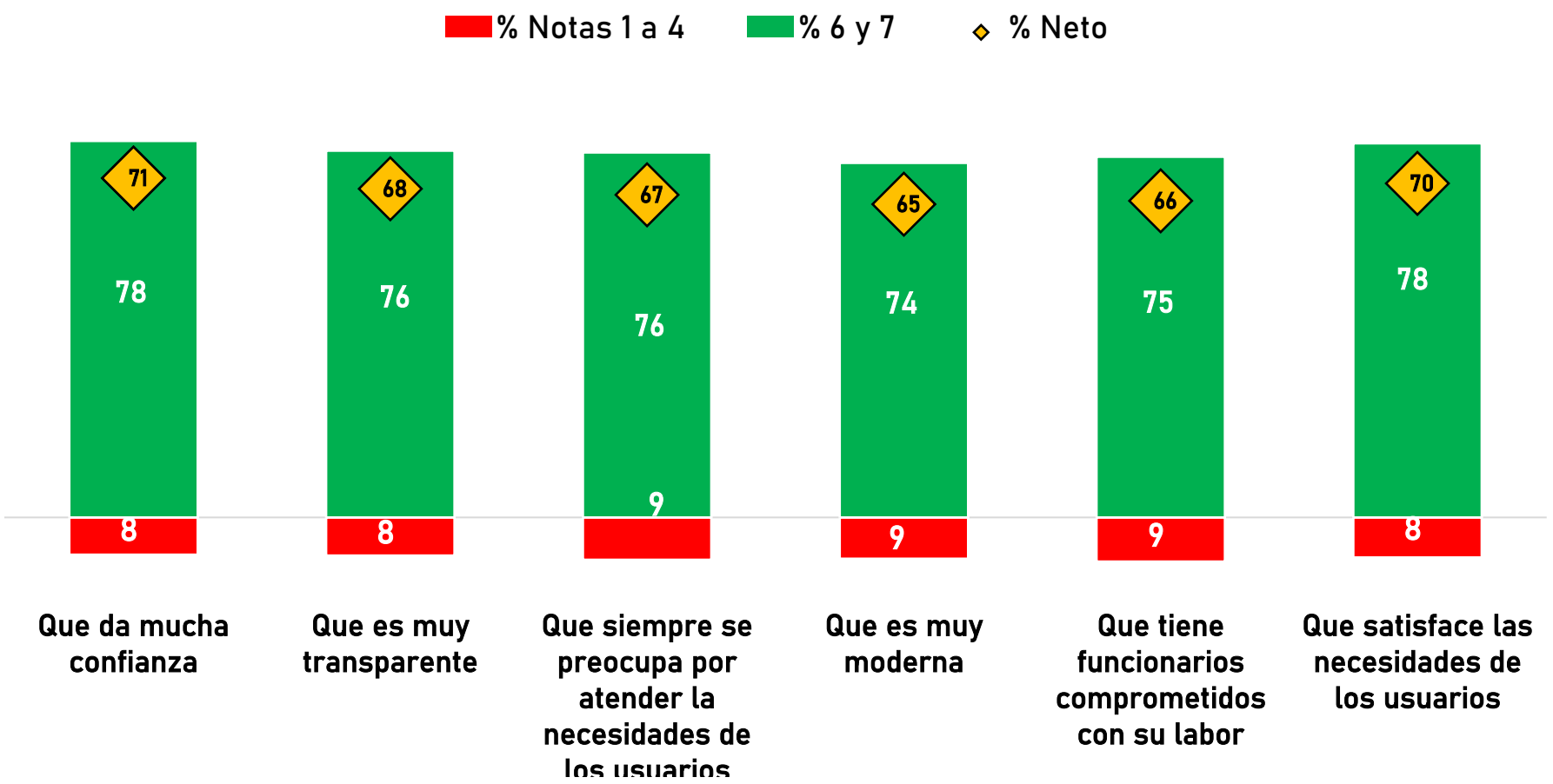
N 2018= 2.683
N 2019= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: IPS (%)

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



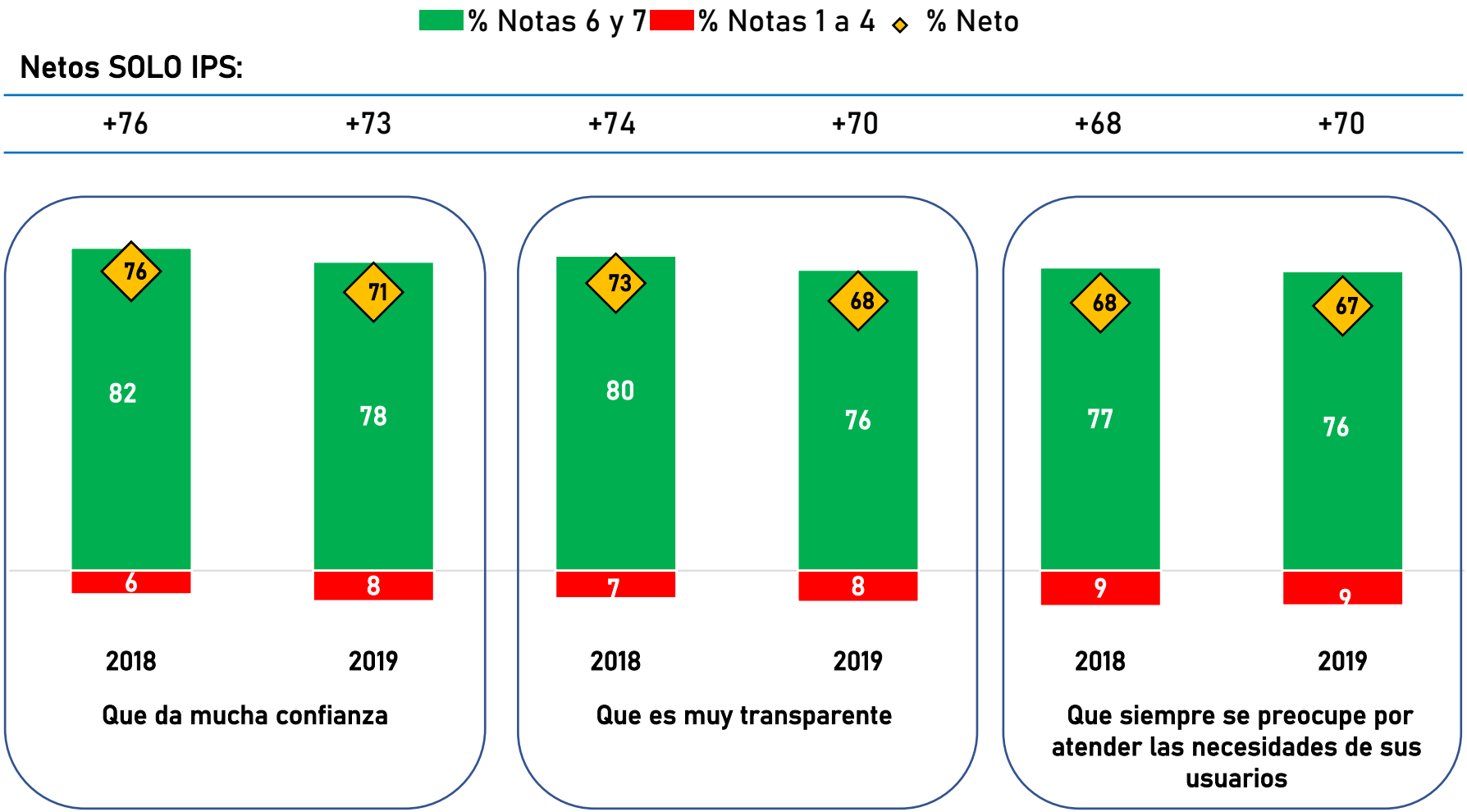
N= 3.548

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: IPS (%) 2018 - 2019

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



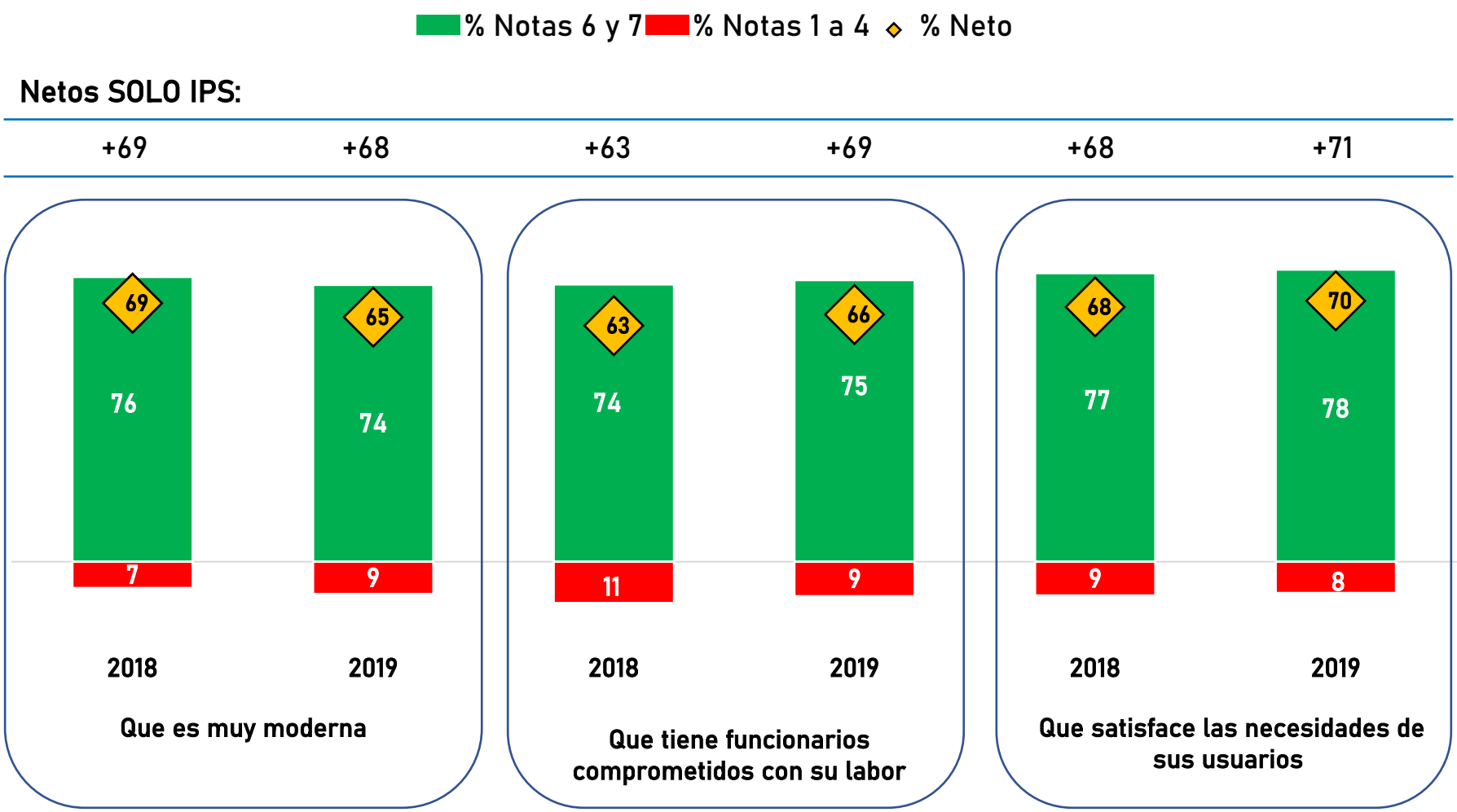
N 2018= 2.383
N 2019= 3.548

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: IPS (%) 2018 - 2019

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



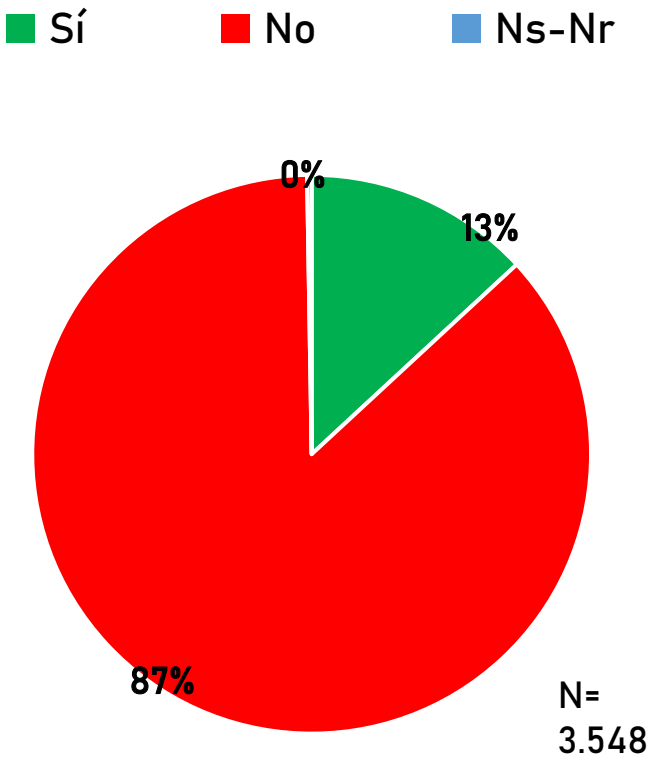
N 2018= 2.683
N 2019= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

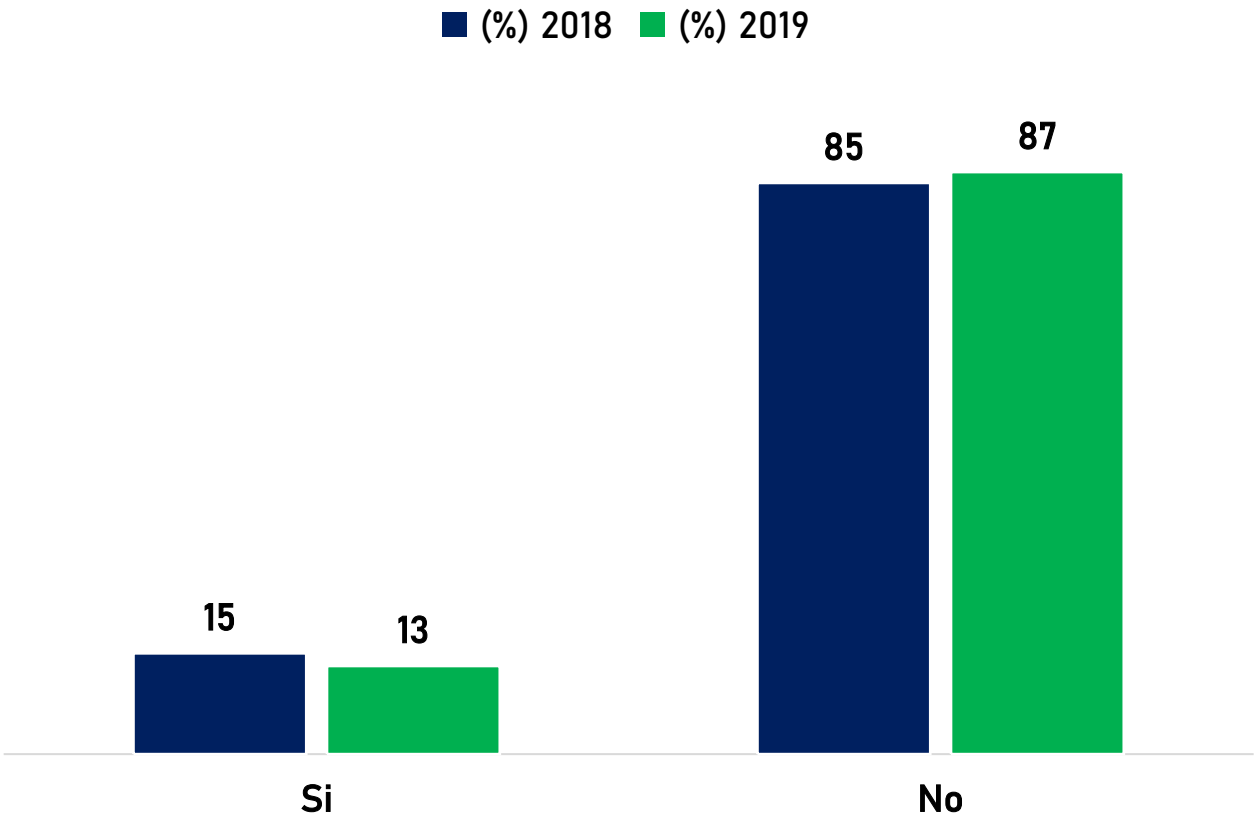
Problemas durante el Trámite: IPS 2019 (%)

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



Problemas durante el Tramite: IPS (%) 2018 - 2019

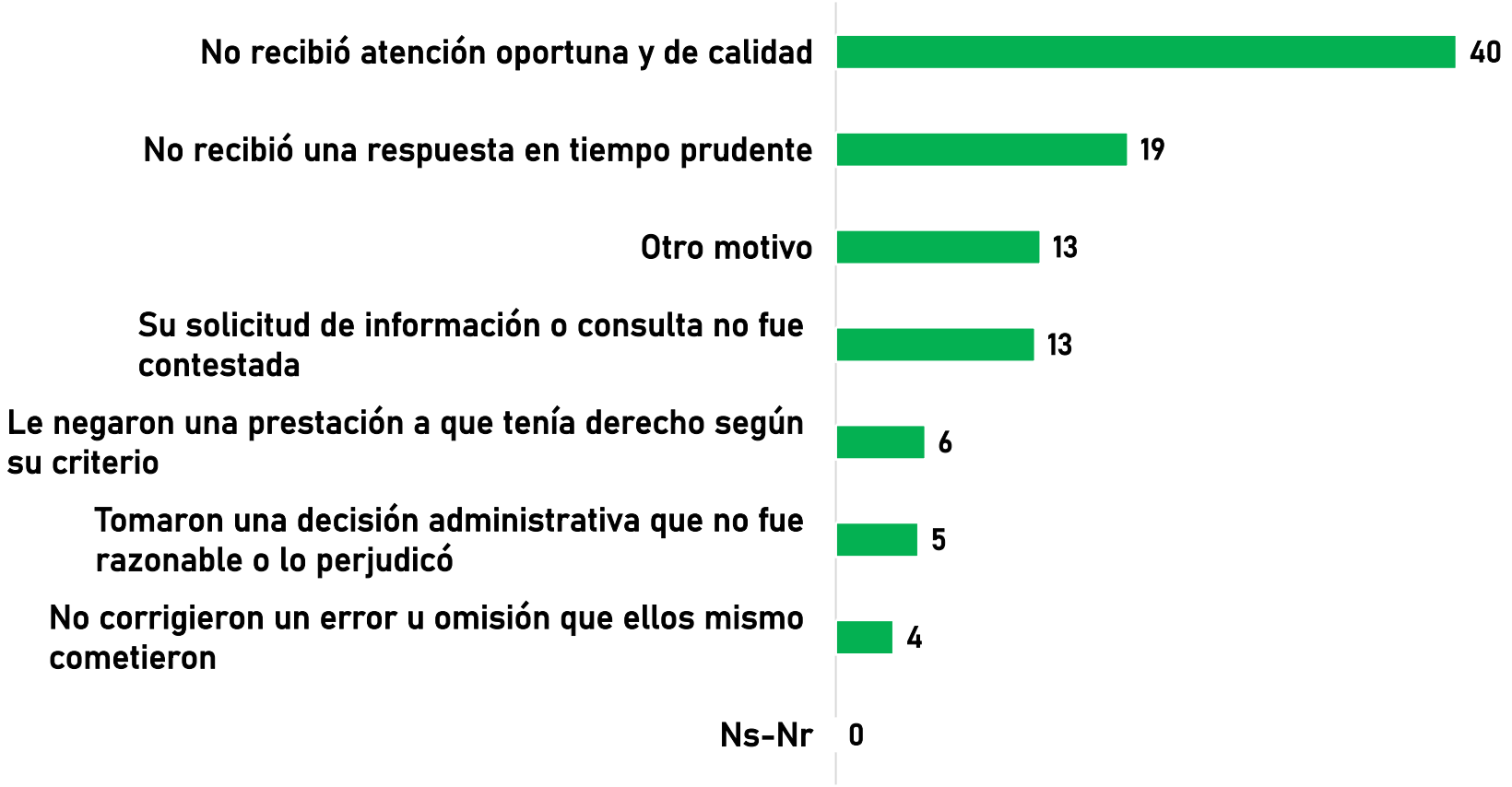
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la IPS hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2018= 2.383
N 2019= 3.548

Problemas durante el Tramite - Tipo: IPS (%)

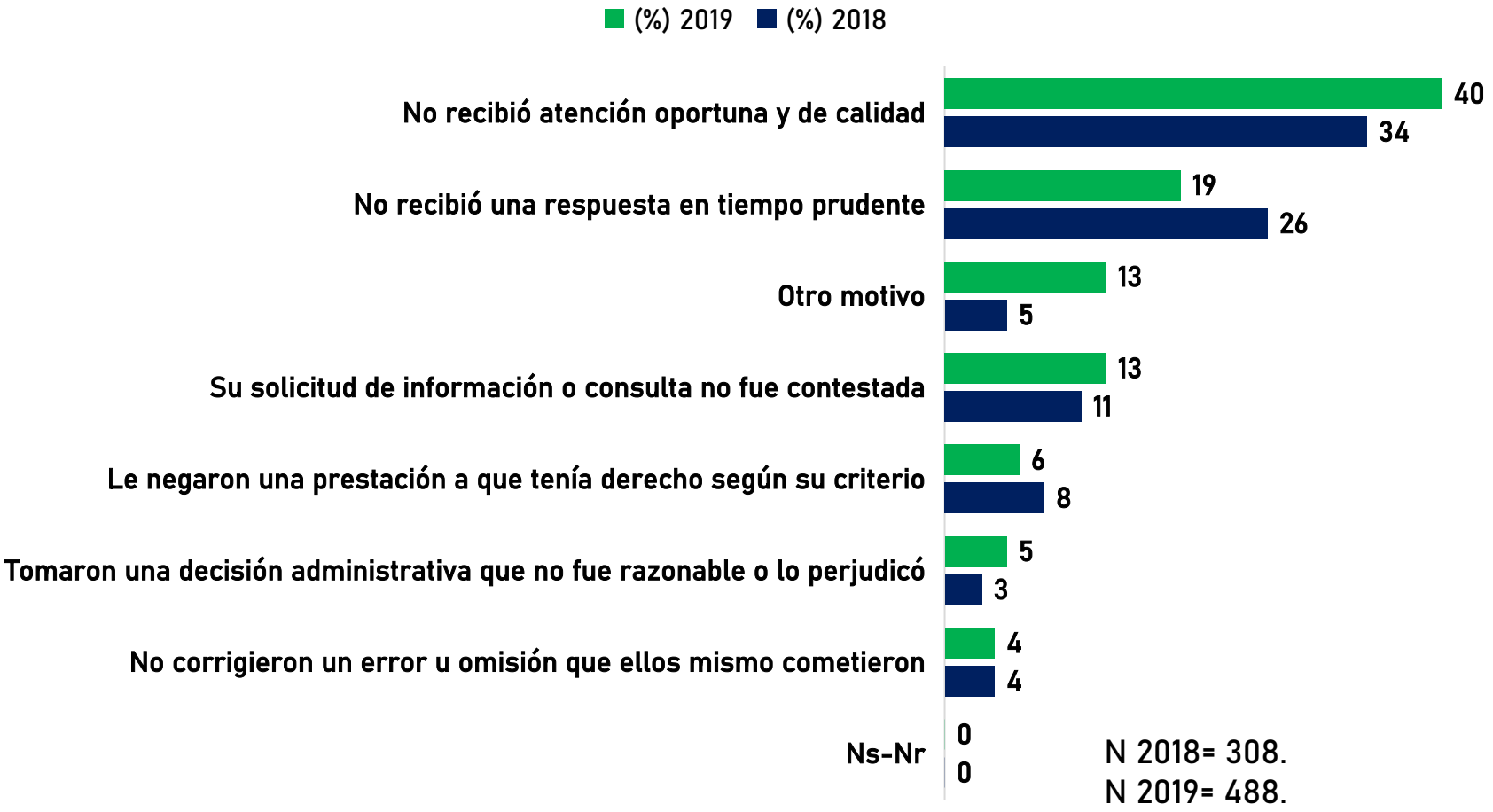
¿Qué problema tuvo?



N= 488

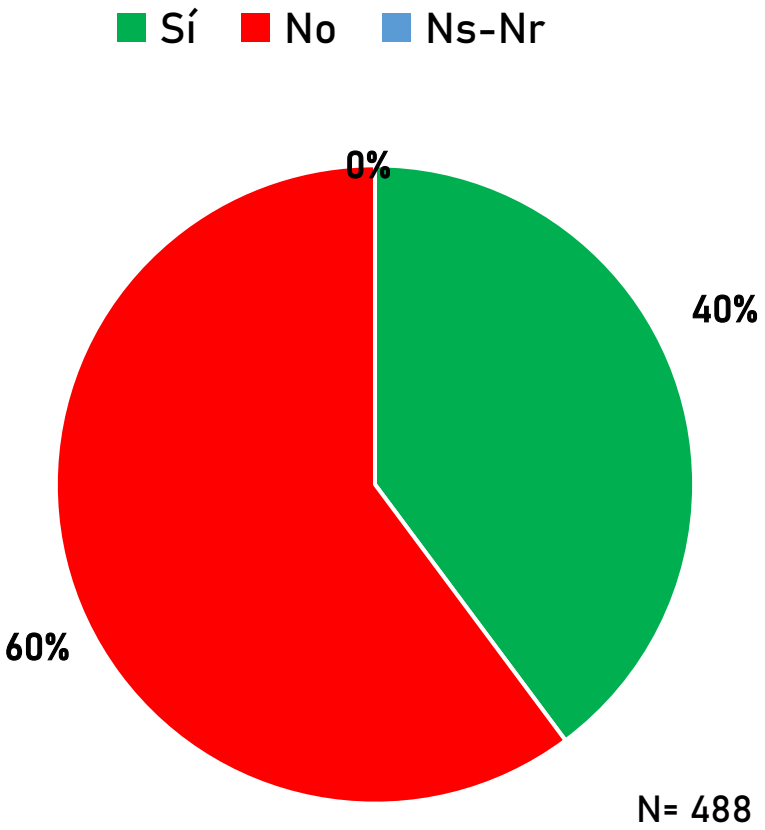
Problemas durante el Tramite - Tipo: IPS 2018 – 2019 (%)

¿Qué problema tuvo?



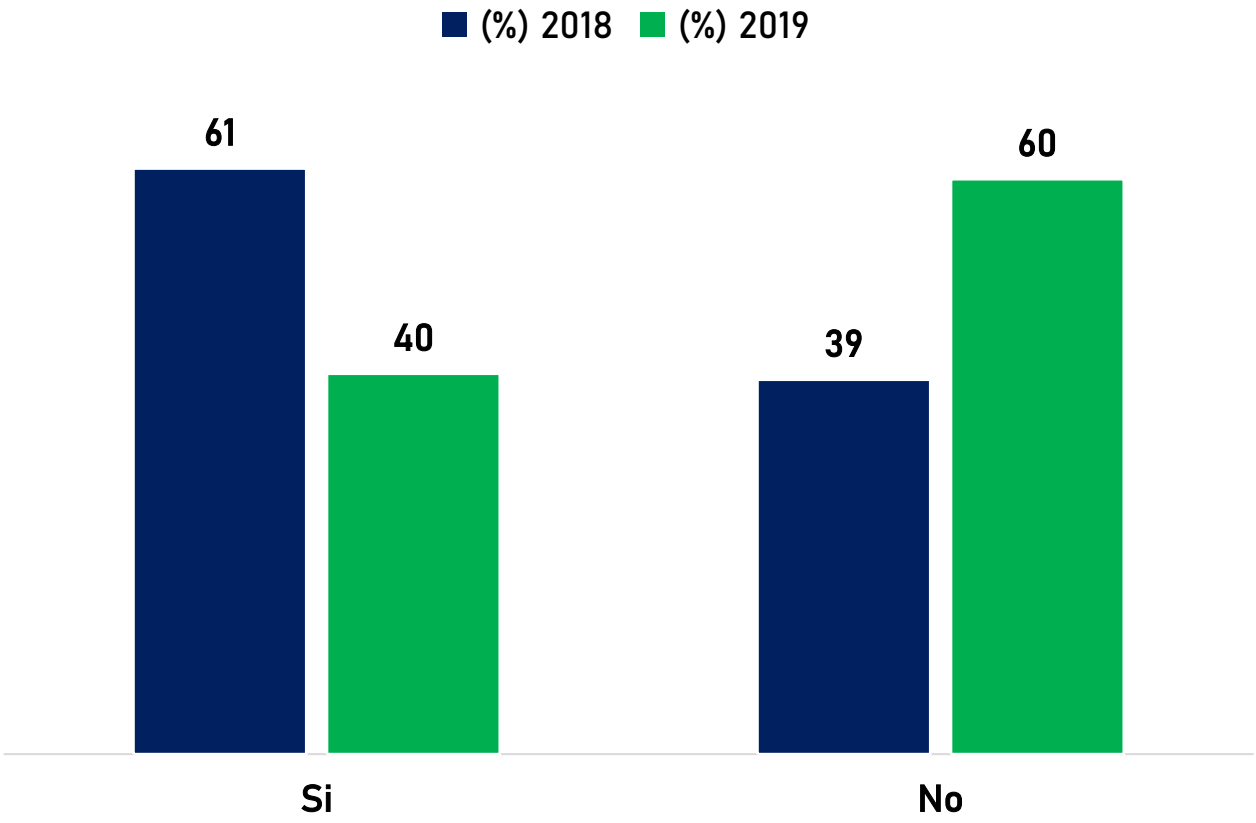
Problemas durante el Tramite - Contacto: IPS (%)

¿Se contactó con el IPS para resolver su problema?



Problemas durante el Tramite - Contacto: IPS (%)

¿Se contactó con el IPS para resolver su problema?



N 2018= 2.383
N 2019= 3.548

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

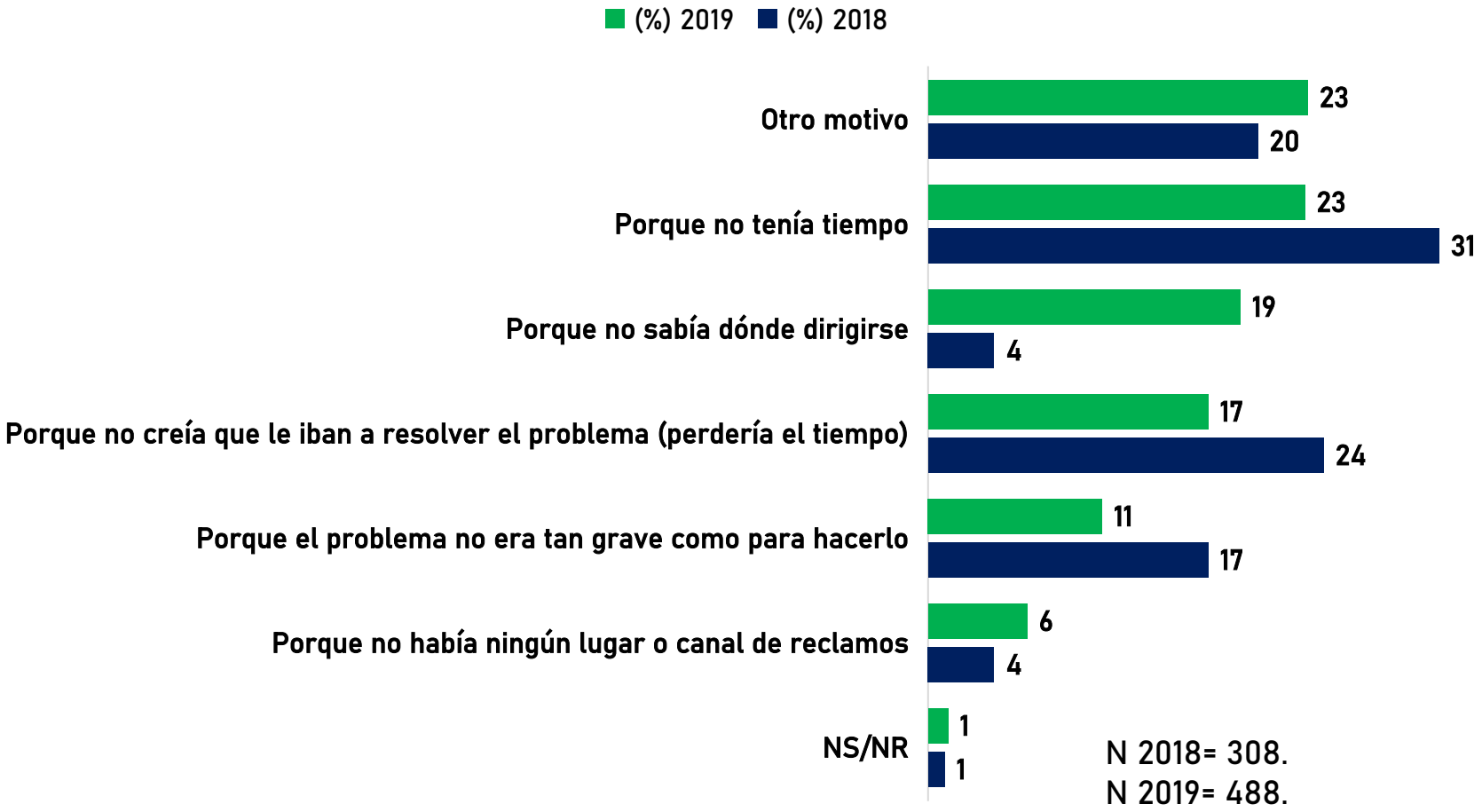
¿Por qué no se contactó?



N= 285 (Sólo para quienes NO se contactan)

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

¿Por qué no se contactó?

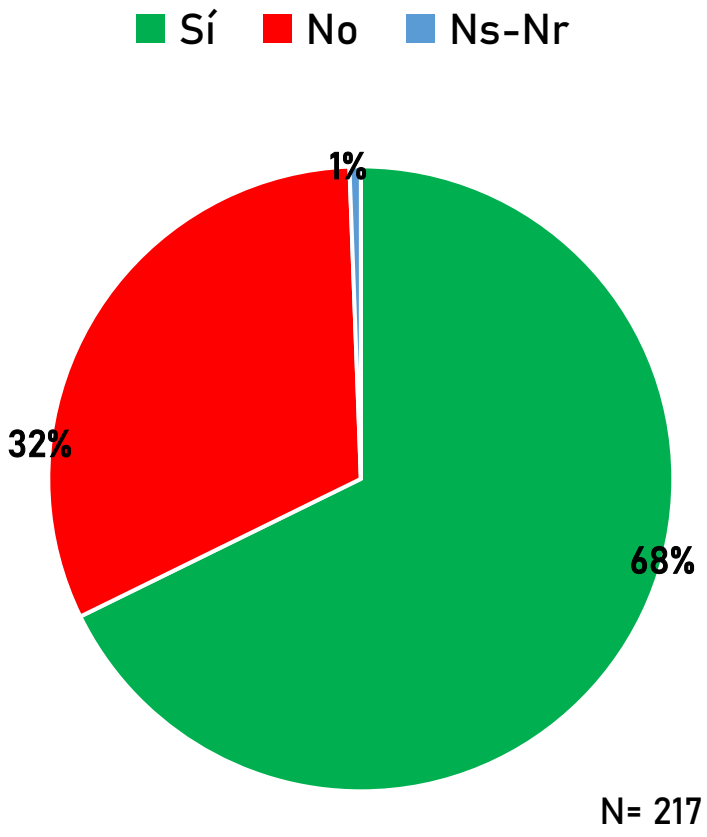


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

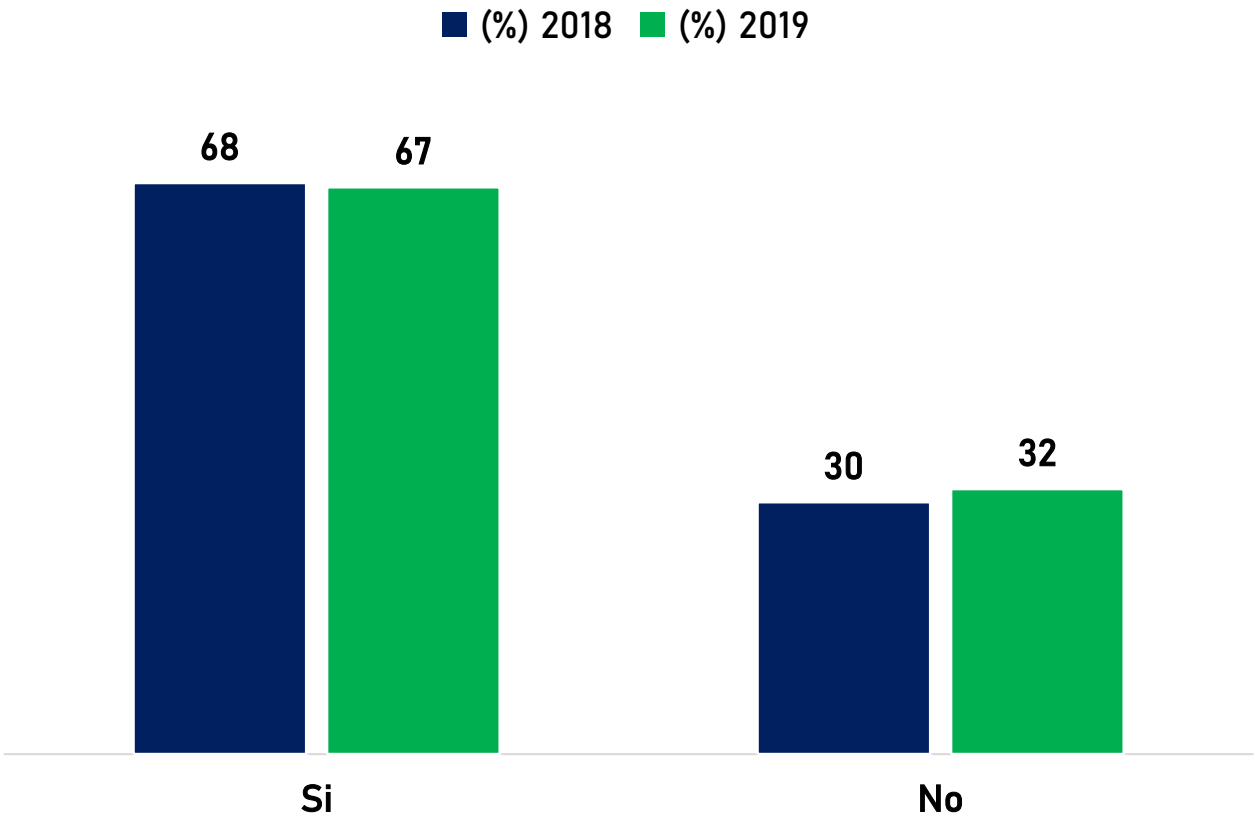
Problemas durante el Trámite – Respuesta: IPS(%)

¿Obtuvo respuesta a su problema por parte del IPS?



Problemas durante el Trámite – Respuesta: IPS(%)

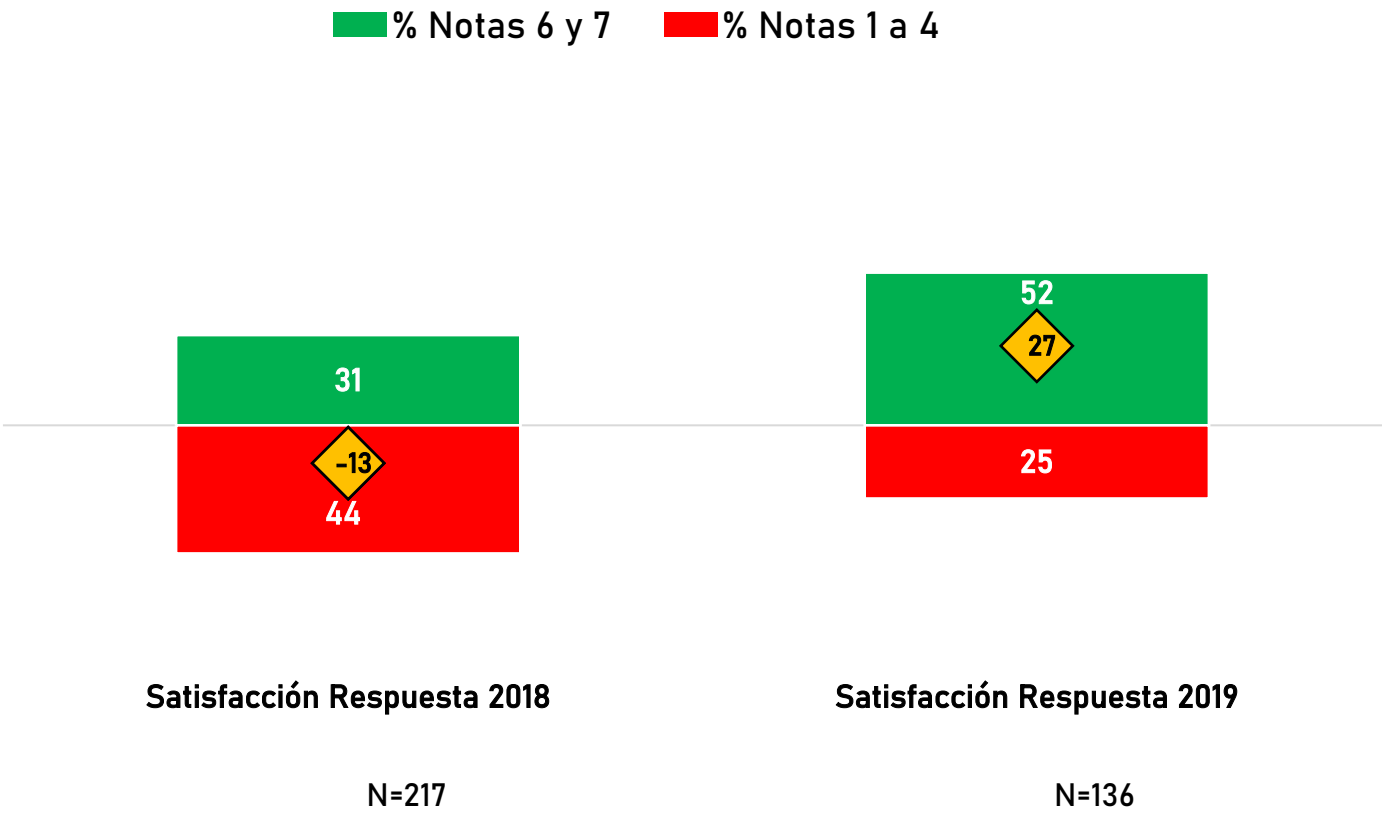
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte del IPS?



N 2018= 217
N 2019= 201
Se omiten NS/NR

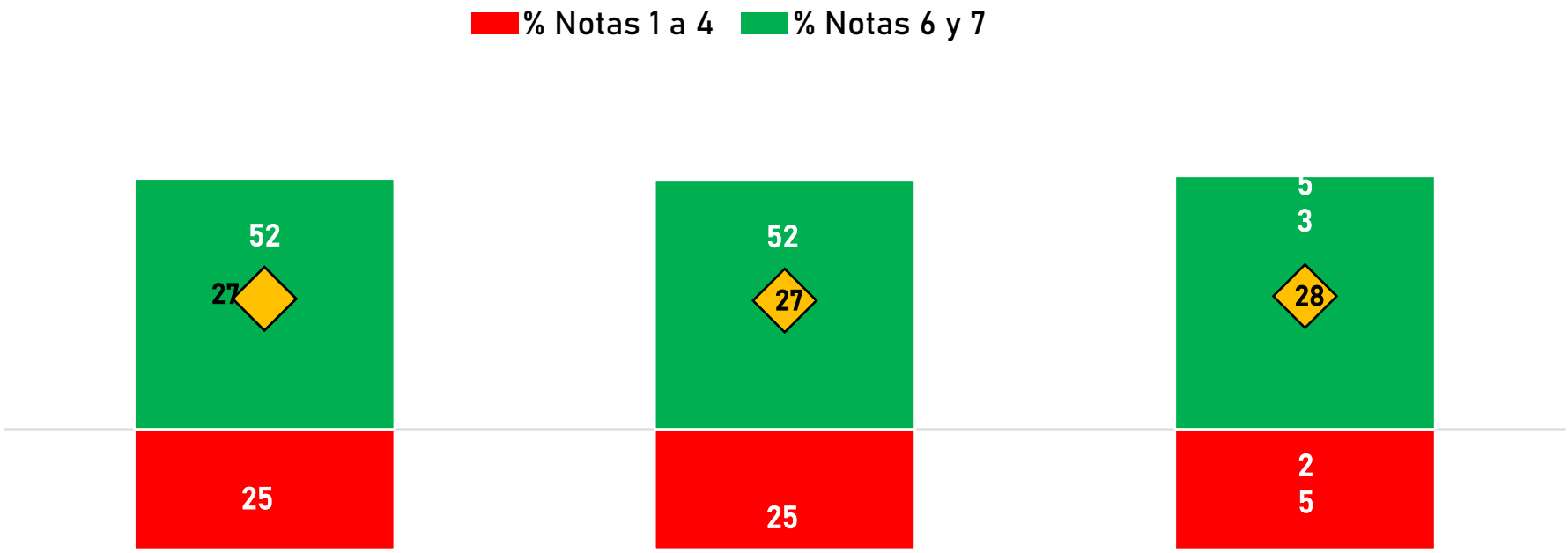
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: IPS (%) 2018 - 2019

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



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

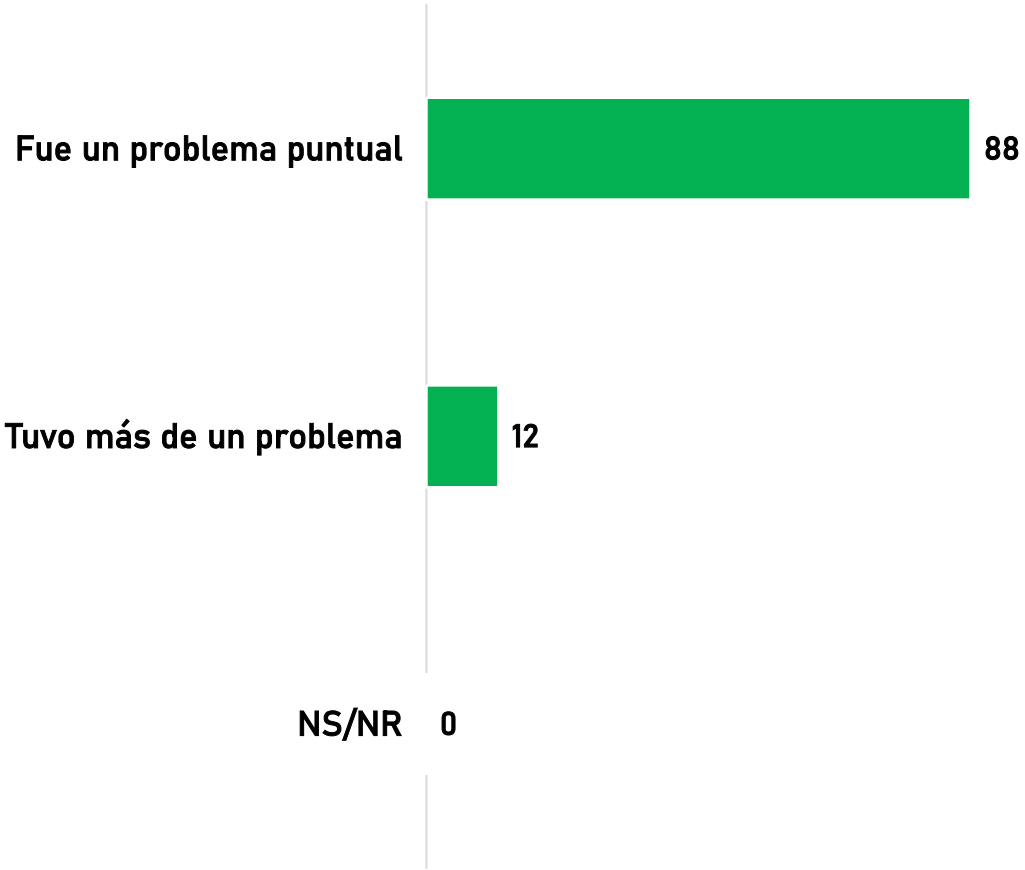
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte del IPS?



	Satisfacción respuesta	IPS	Chileatiende
N=	(136)	(85)	(51)

Problemas durante el Trámite – Problemas: IPS (%)

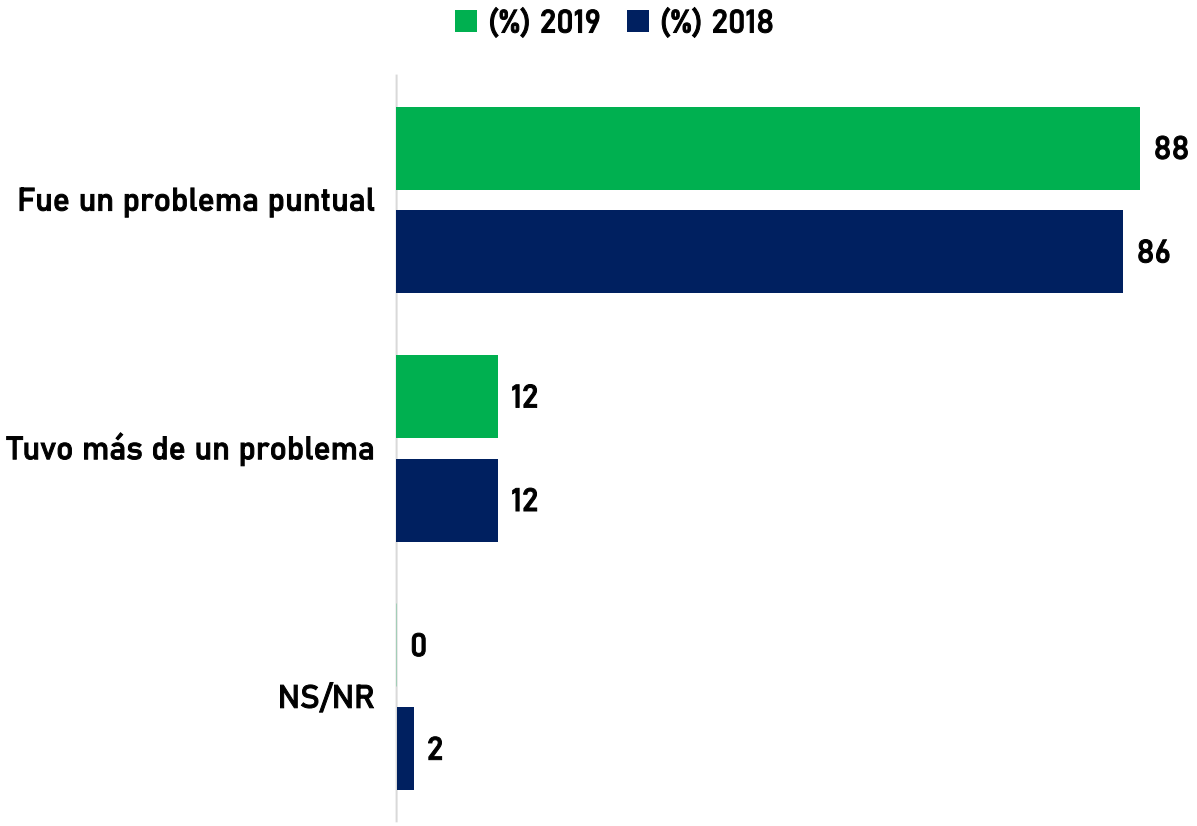
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con el IPS hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 421

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

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



N 2018= 334
N 2019= 421

Modelo de Experiencia IPS

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) IPS

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.

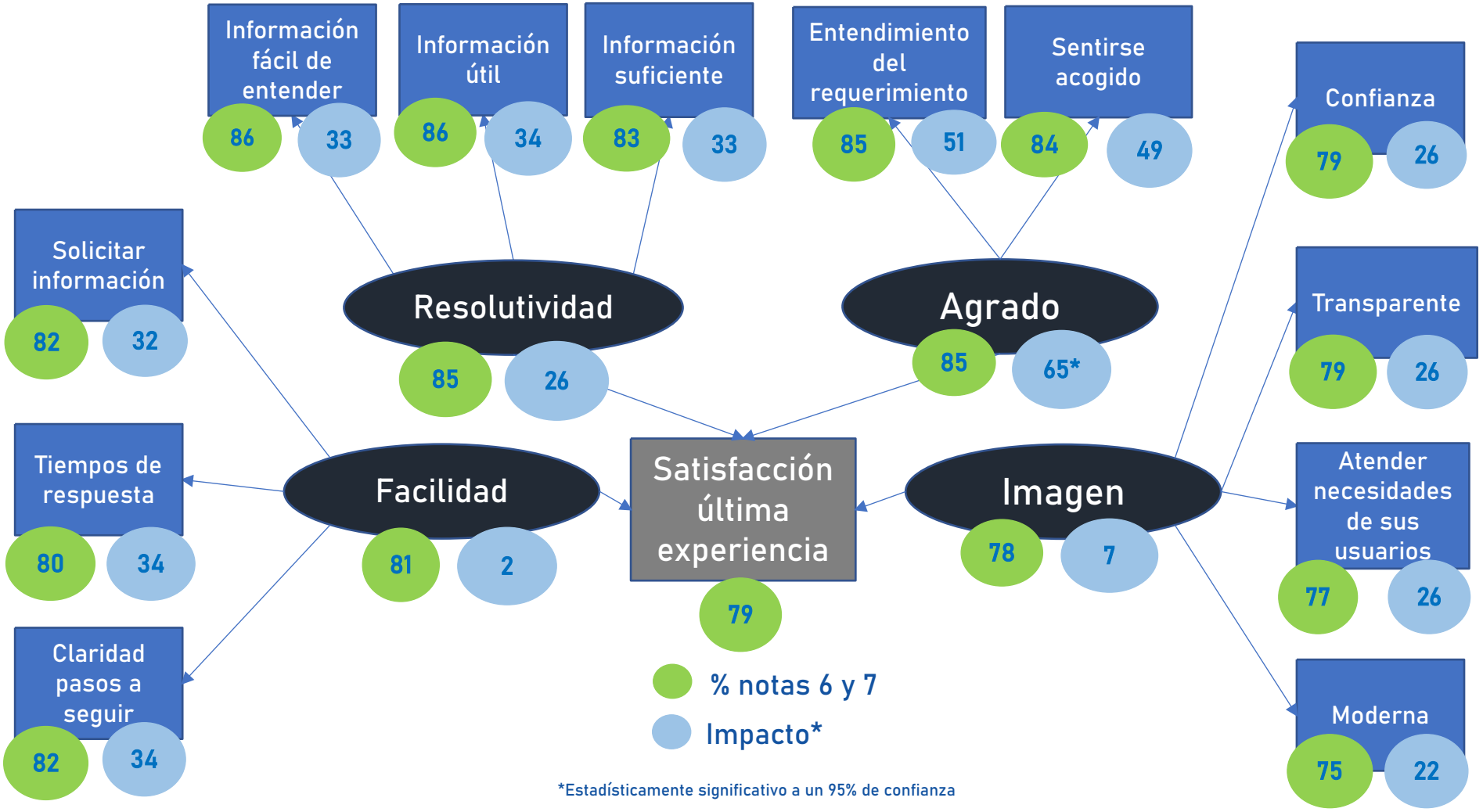
Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario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

Modelo de Experiencia IPS

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,10/ CFI: 0,963

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia IPS

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia

El componente de agrado presenta el mayor porcentaje de impacto, agrupando un 65% del total, siendo el único estadísticamente significativo al 95% de confianza. En cuanto a los otros indicadores, a nivel muestral se puede decir que, la resolutividad es el segundo, con un 26% de impacto.

Como se aprecia en el modelo, la satisfacción general de los usuarios con la última experiencia es positiva, con un 79% de los encuestados que valora con nota 6 o 7. El componente de agrado, a su vez, tiene una evaluación positiva del 85%, por lo que podemos concluir que este factor influye de manera positiva en la satisfacción usuaria.

Para el resto de indicadores es posible concluir algo similar. Todos presentan una evaluación altamente positiva, y aunque no influyan estadísticamente en la satisfacción, se recomienda mantener los niveles actuales de evaluación.

Modelo de Experiencia IPS- Exploratorio

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen del Análisis Factorial Exploratorio, previamente realizado, modificando elementos metodológicos del análisis, como se explicará en una lámina siguiente.

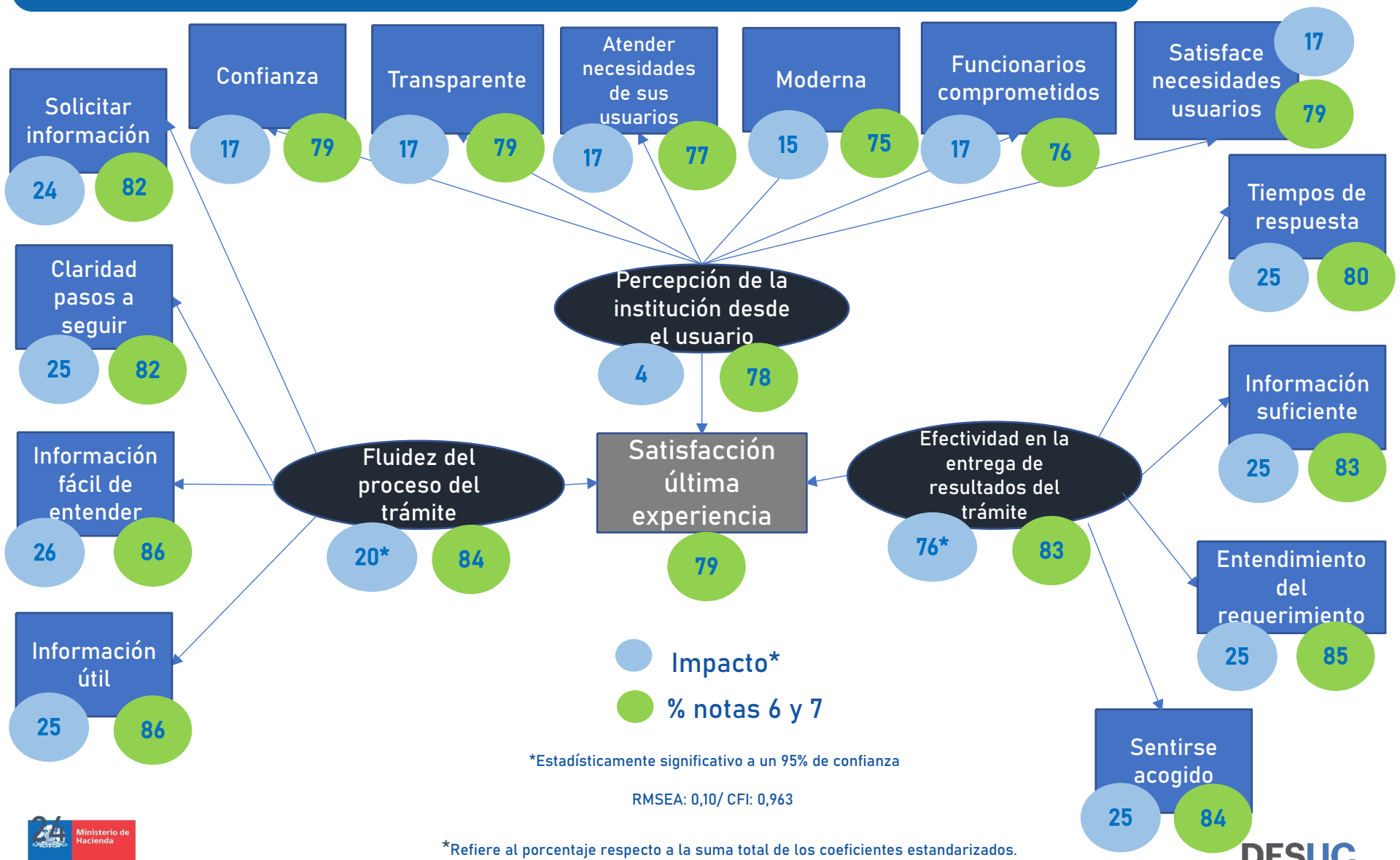
El modelo presentó indicadores de ajuste adecuados (valor de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95), por lo que su capacidad "explicativa" es adecuada.

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 76% de impacto, seguido por la "fluidez del proceso del trámite" con un 20%. Estos dos indicadores son estadísticamente significativos a un 95% de confianza.

En este sentido, al analizar los indicadores de la "efectividad en la entrega de resultados del trámite", los indicadores están bien evaluados por los usuarios, con un promedio de 83% de notas 6 y 7. Lo mismo ocurre para la "fluidez del proceso del trámite", con un promedio de 84% de evaluaciones positivas por parte de los usuarios. Esto se condice con la positiva satisfacción de los usuarios con la última experiencia, la cual llega a un 79%.

Modelo de Experiencia IPS – Exploratorio

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,10/ CFI: 0,963

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia IPS – Exploratorio

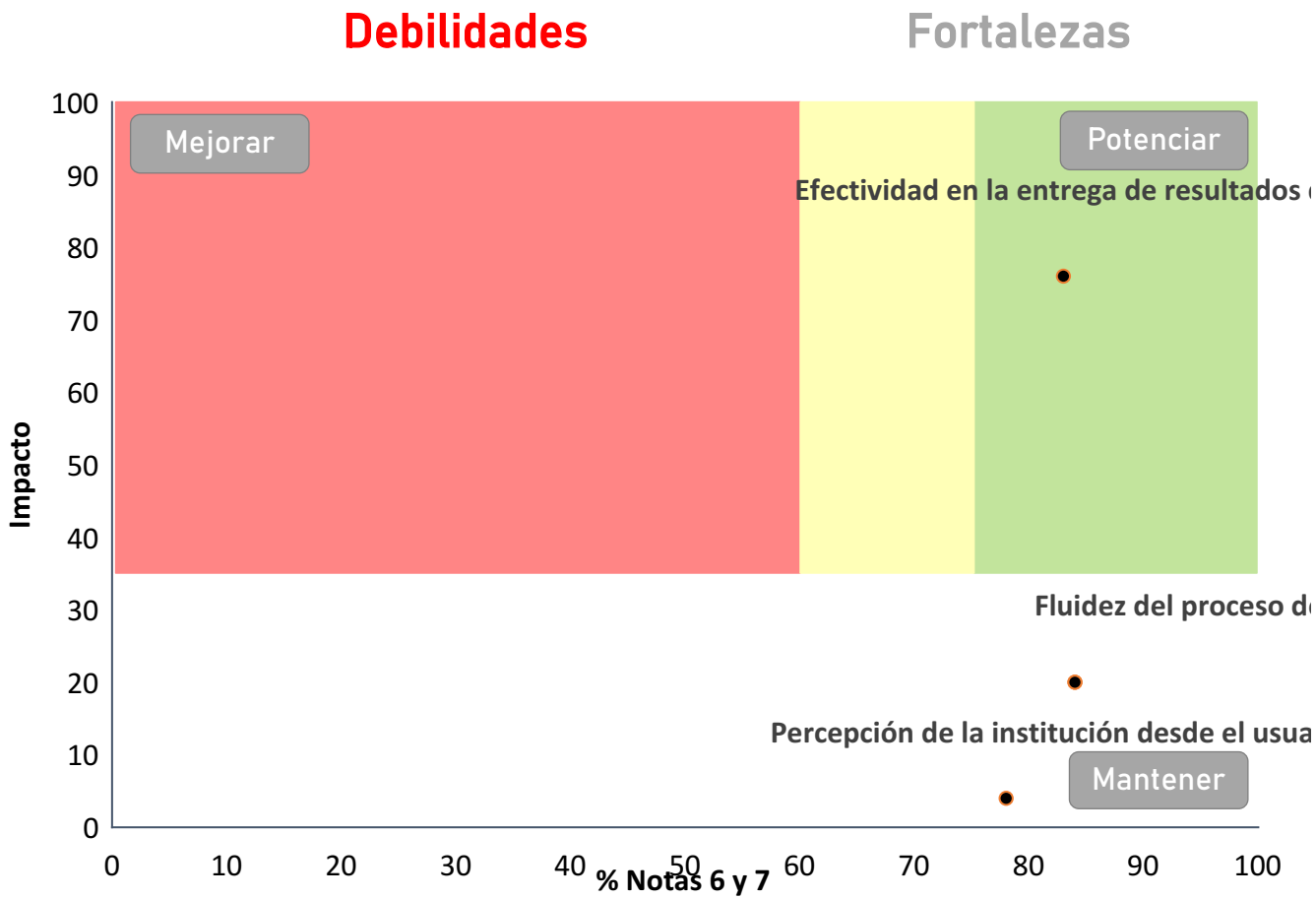
Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia

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).

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Dimensiones



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.

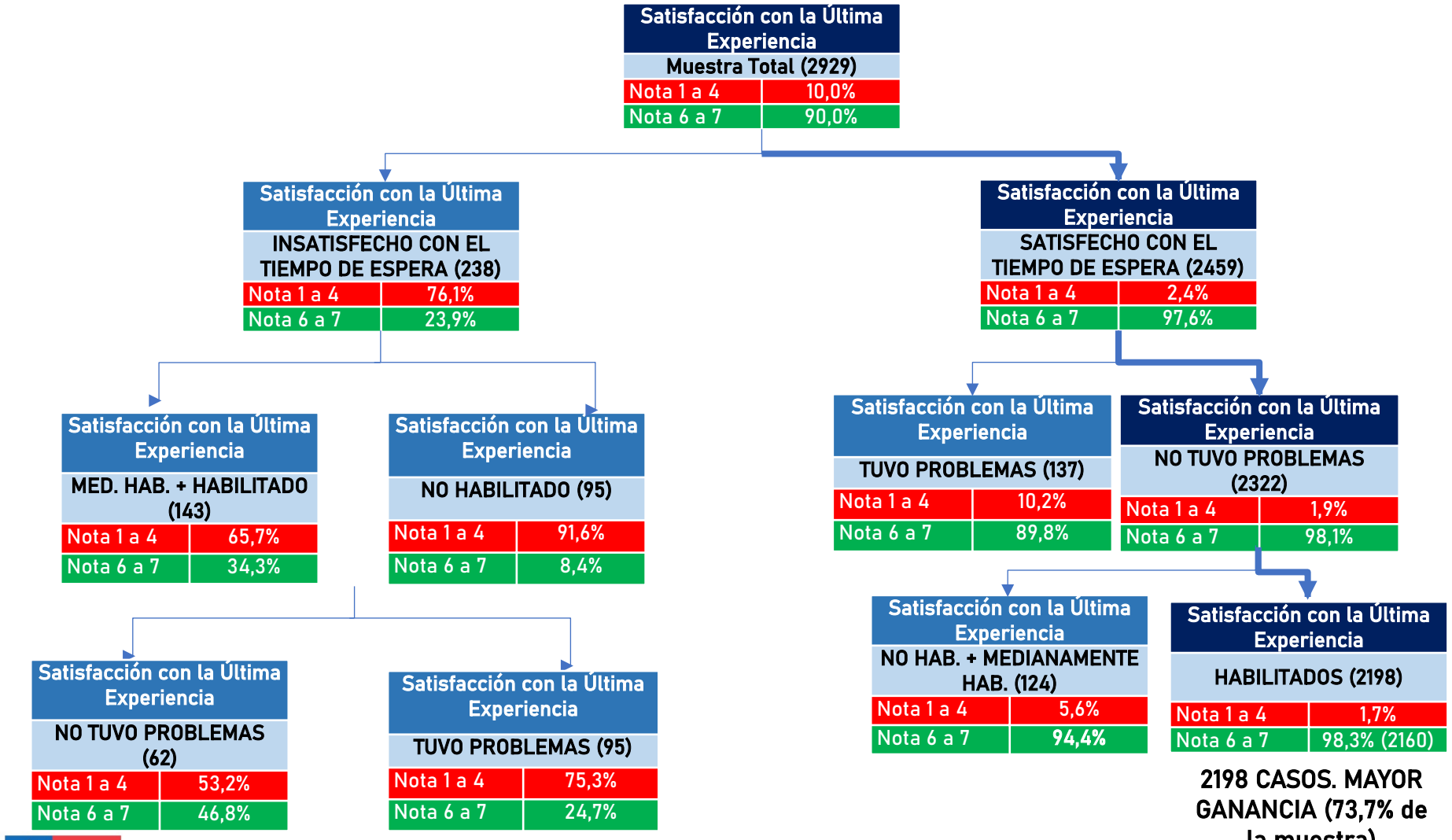
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la 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 "presencia de problemas". Por último, el determinante Habilitación está en el 3er nivel de importancia. Estos tres predictores agrupan al 73,7% de la muestra.

Variables que discriminan la satisfacción: IPS

Aplicación Modelo CHAID



2198 CASOS. MAYOR GANANCIA (73,7% de la muestra)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

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 Instituto de Previsión Social (IPS)

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 ChileAtiende Digital

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

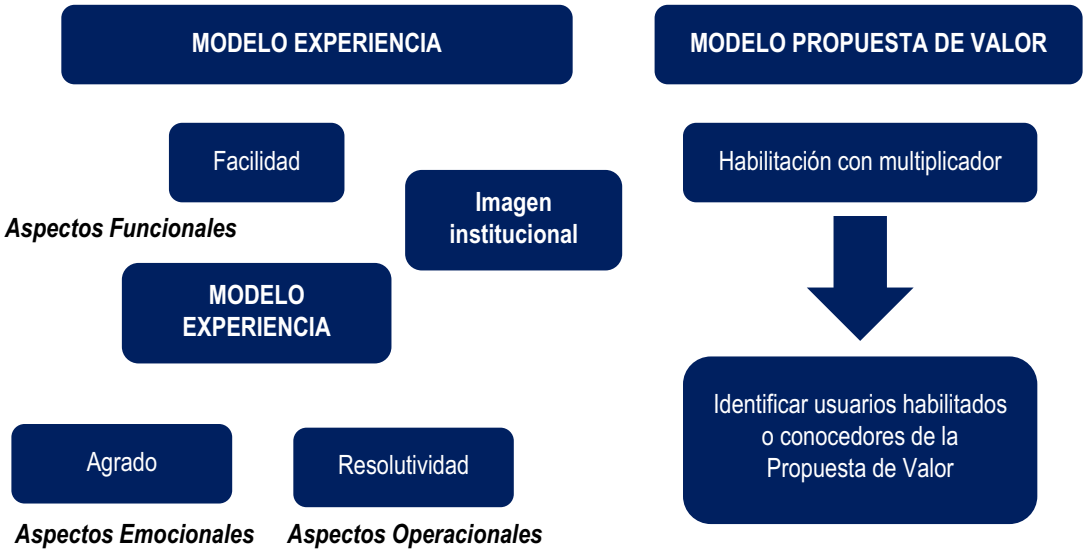
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 portal web ChileAtiende.gob.cl.

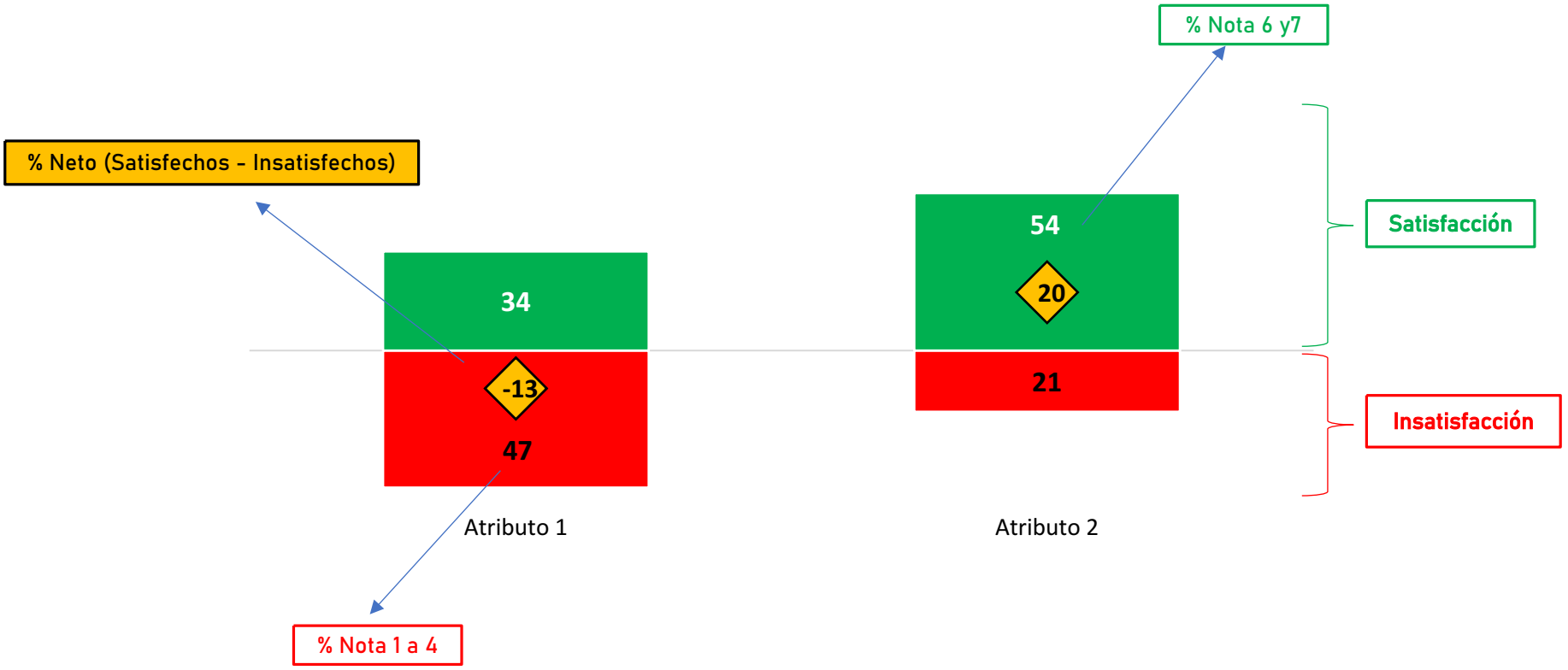
El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas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

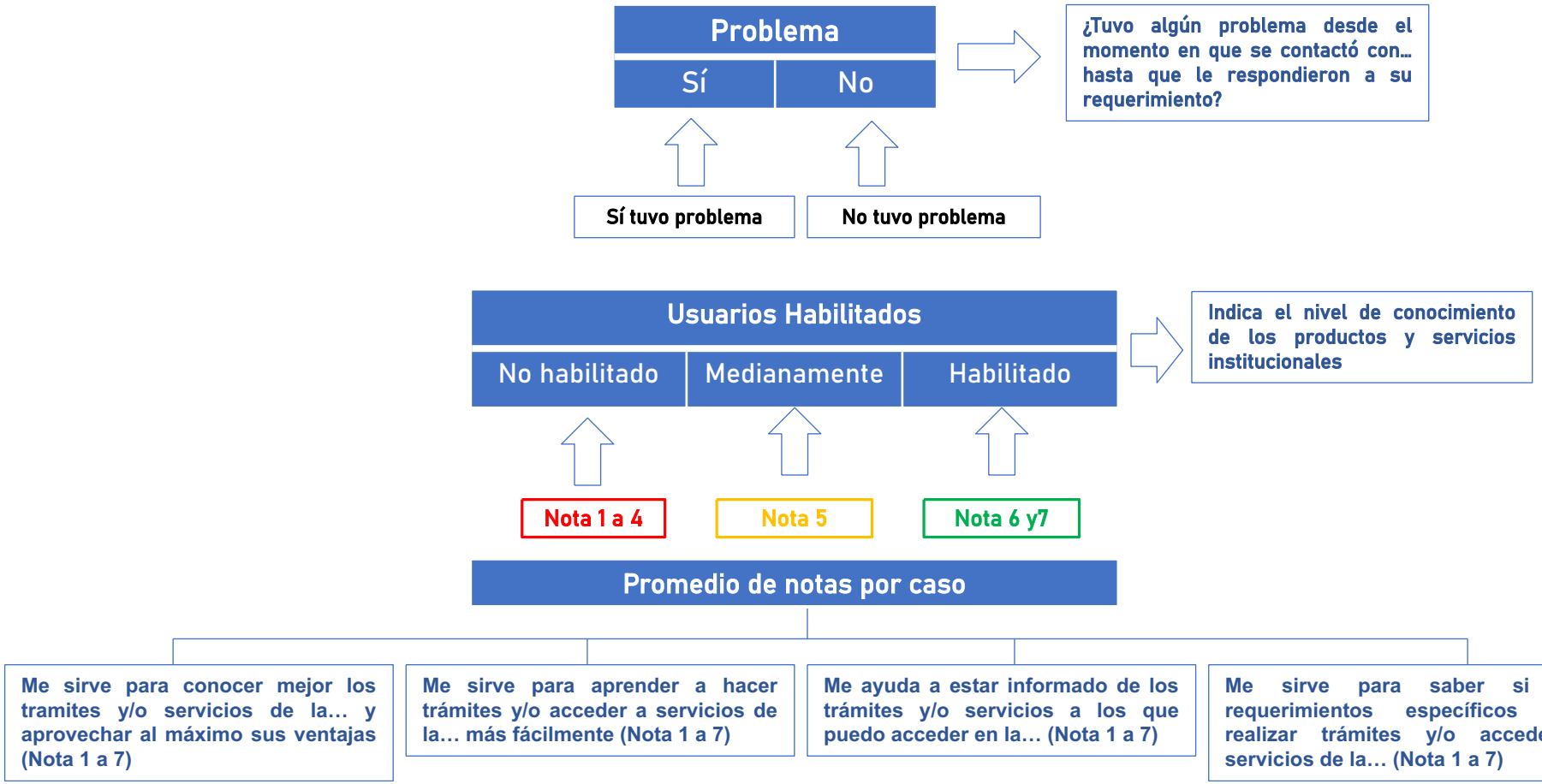
Nomenclatura e Indicadores



* 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 web con CAWI.
Universo	:	Usuarios portal web ChileAtiende.gob.cl
Muestreo	:	Se habilitó un Pop-Up en cada uno de los servicios que ofrece el portal ChileAtiende.Gob.cl. Los usuarios que se encontraban navegando en la web recibían la invitación a participar de la encuesta, la que podían completar al instante.
Marco Muestral	:	Usuarios que navegaron en la página web ChileAtiende.gob.cl.
Muestra	:	2.670 casos para ChileAtiende.
Error	:	+/- 1,9% 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

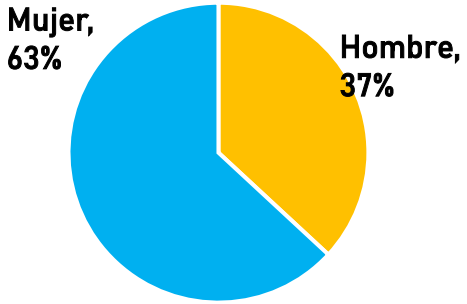
Tabla 1.
Muestra efectiva para ChileAtiende Digital

Tipo de Trámite	Muestra Canal Web		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	
Home	498	4,4%	498	4,4%	604.746
Fichas con botón trámite	878	3,3%	878	3,3%	8.817.894
Fichas sin botón trámite	850	3,4%	850	3,4%	3.017.772
Buscador	215	6,7%	215	6,7%	735.254
Ayuda	229	6,5%	229	6,5%	377.717
Total	**2.670**	**1,9%**	**2.670**	**1,9%**	**13.553.383**

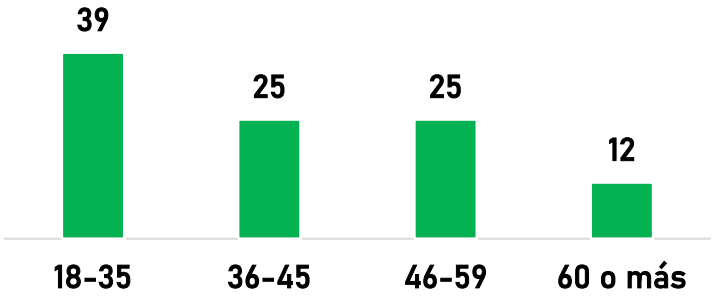
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para ChileAtiende Digital

Características Generales del Usuario ChileAtiende Digital (%)
(Datos Ponderados)

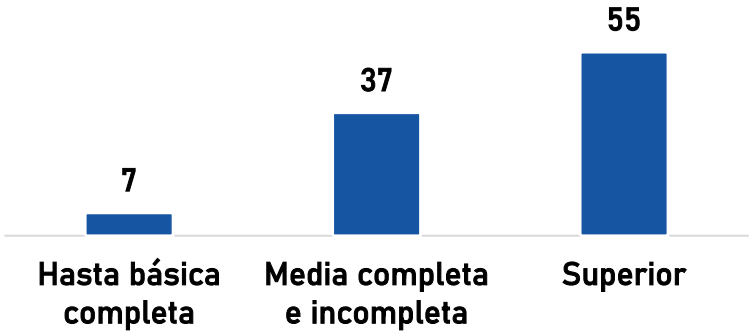
Sexo



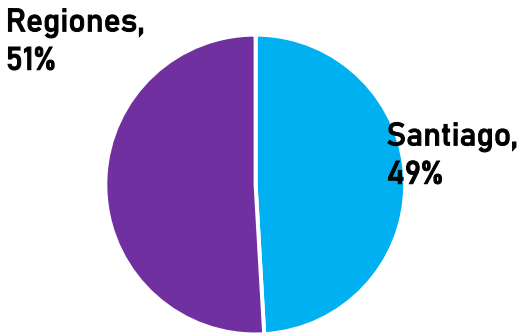
Edad en tramos



Nivel educativo



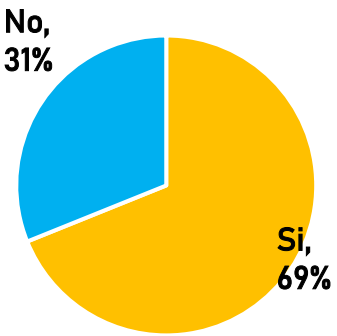
Zona de residencia



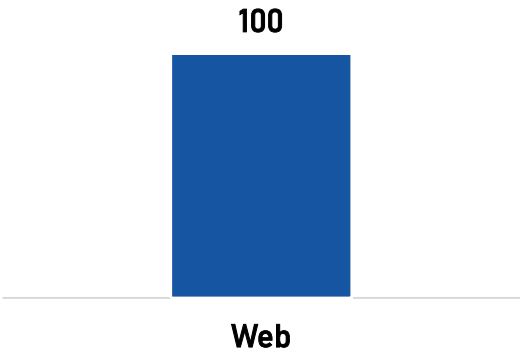
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario ChileAtiende Digital (%)
(Datos Ponderados)

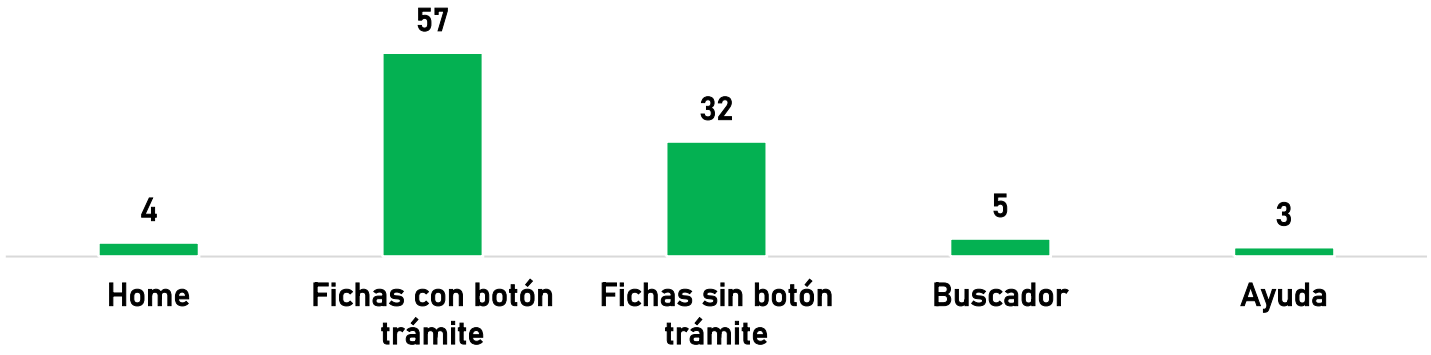
Jefatura de hogar



Canal



Trámite



Ministerio de Hacienda

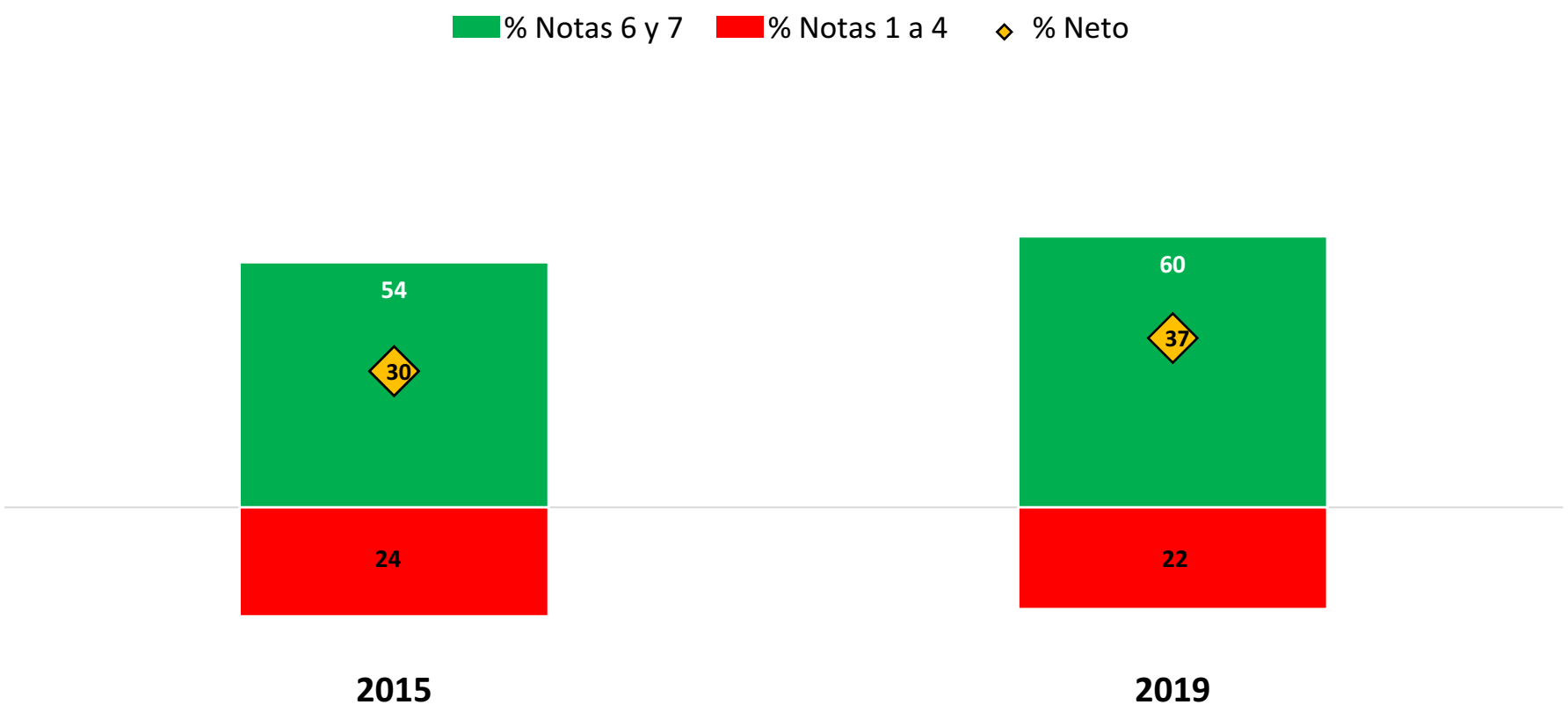
Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

IV. Resultados para ChileAtiende Digital

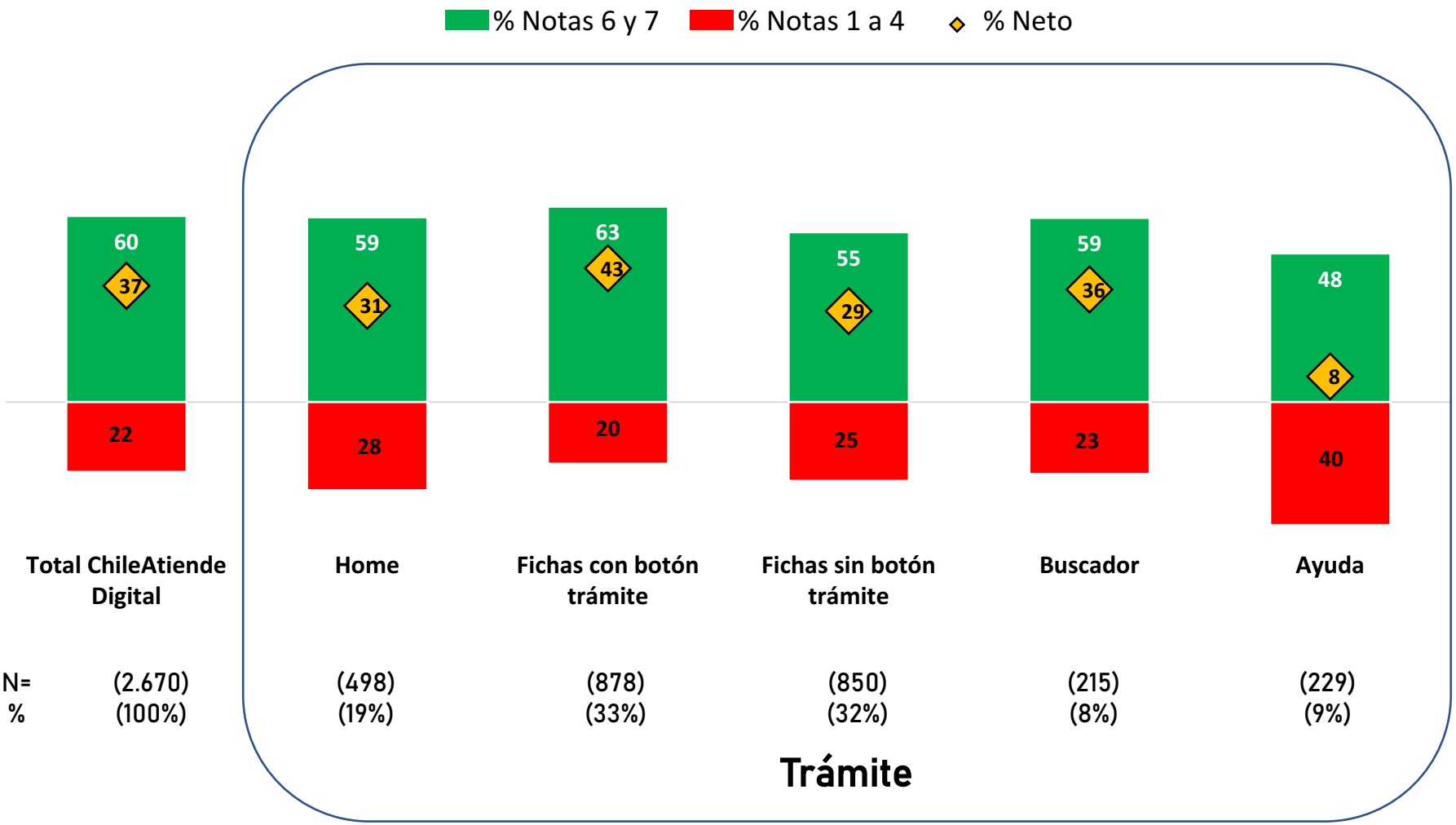
General institución (%) ChileAtiende Digital

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a ChileAtiende.gob.cl?



General institución (%) ChileAtiende Digital

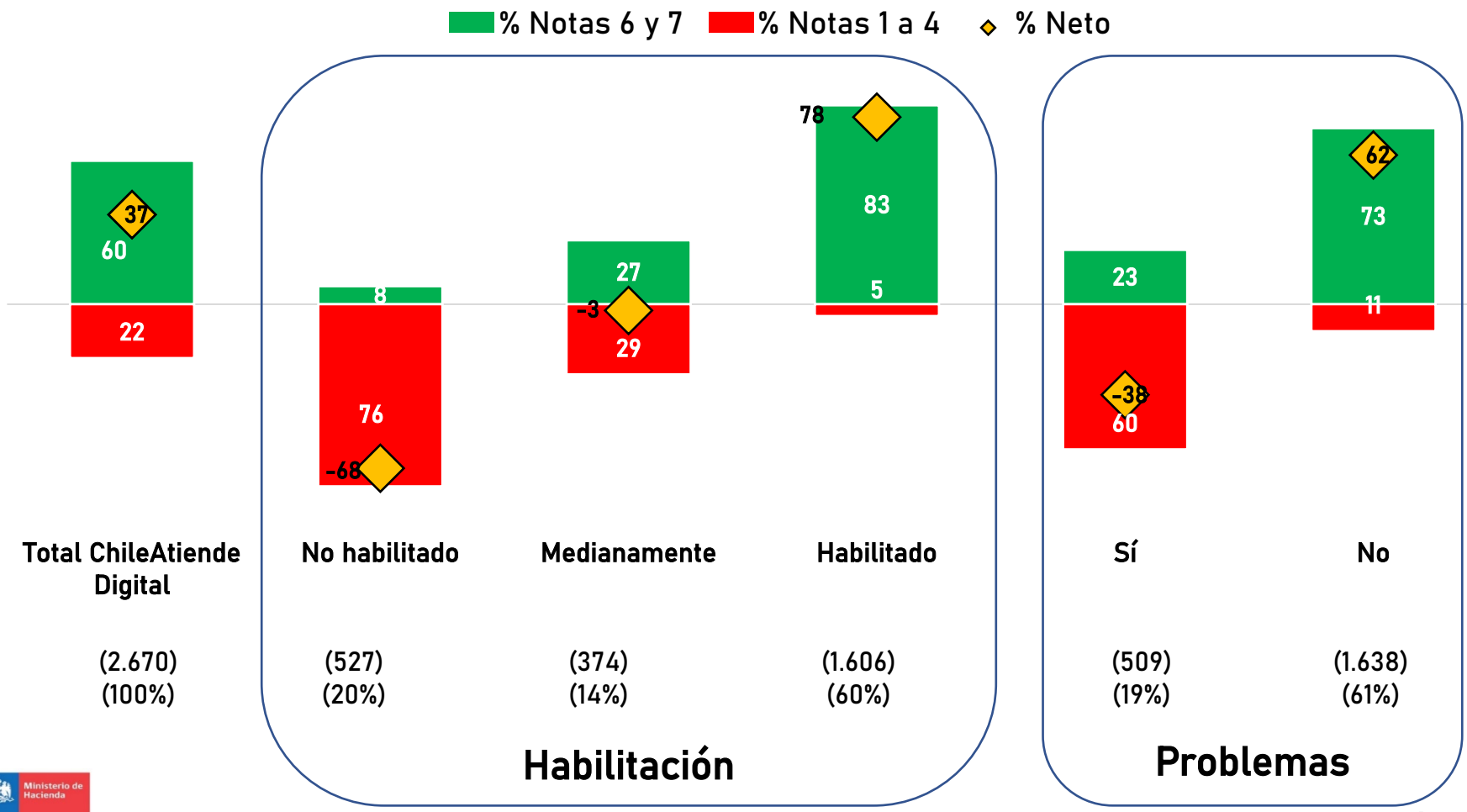
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileAtiende.gob.cl?



General institución (%) ChileAtiende Digital – Habilitación y Problemas

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

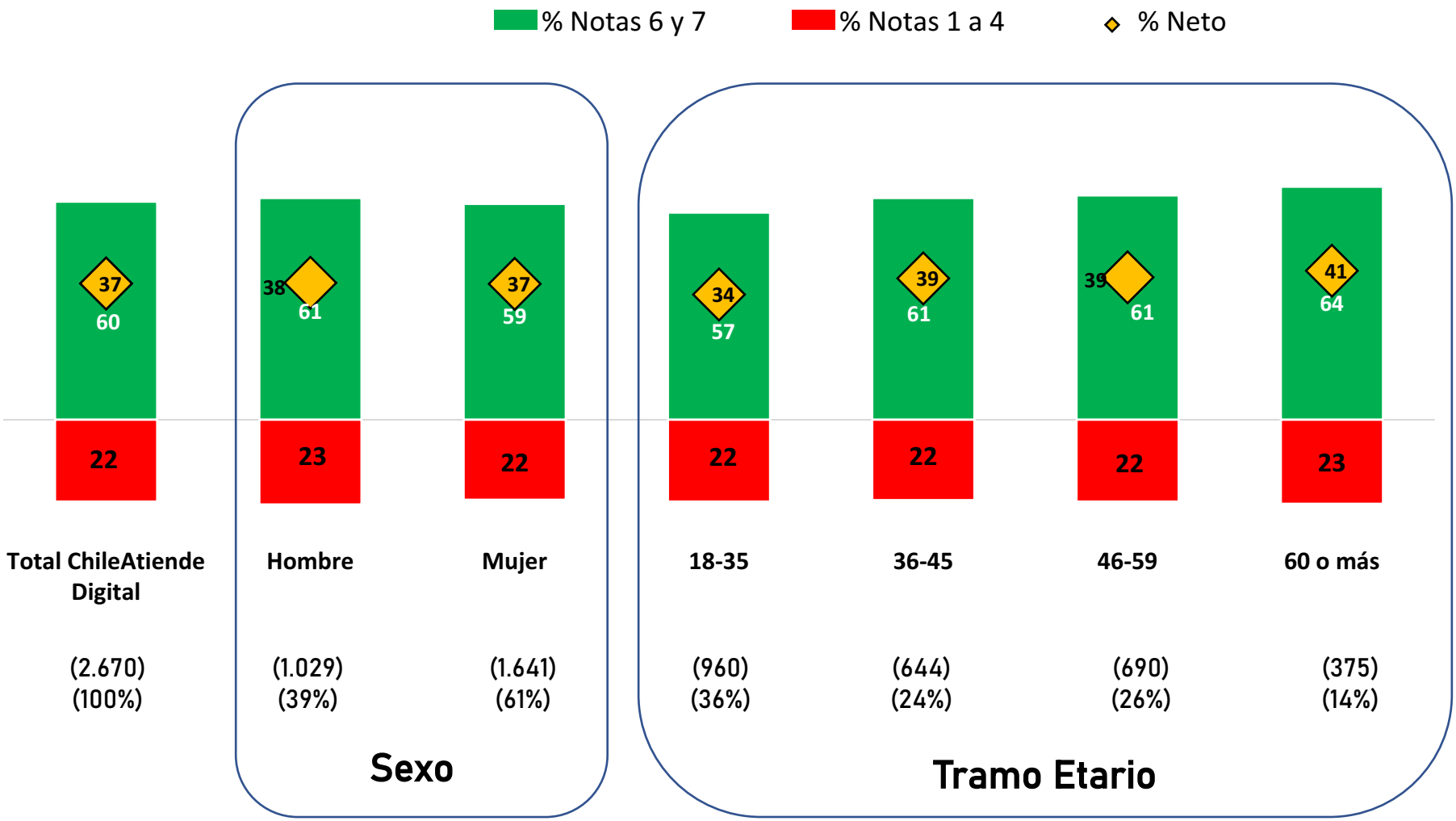
Neto 2015	30	-69	-12	69	-46	44



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

General institución (%) ChileAtiende Digital – Sexo y Tramo Etario

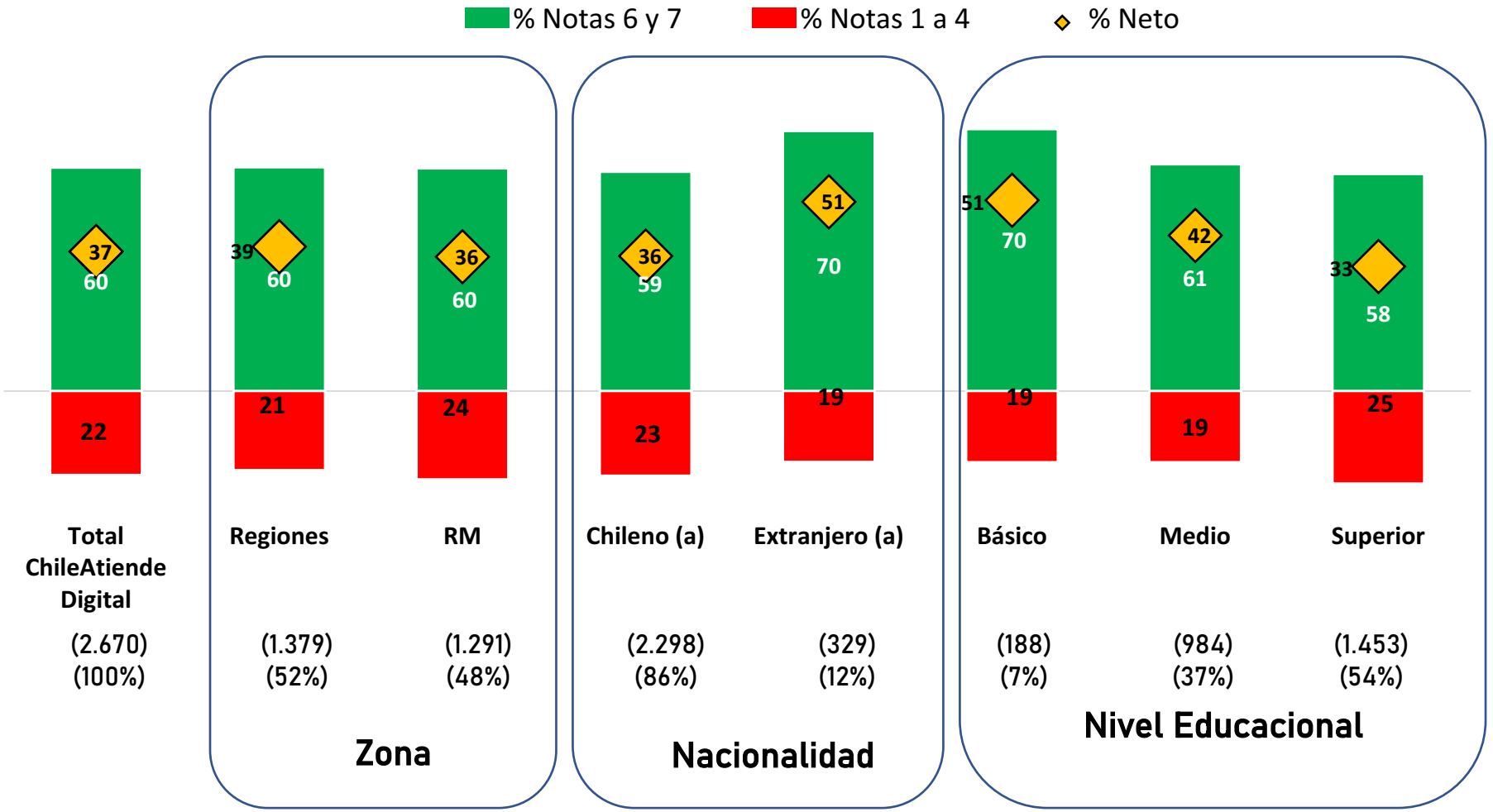
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileAtiende.gob.cl?



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

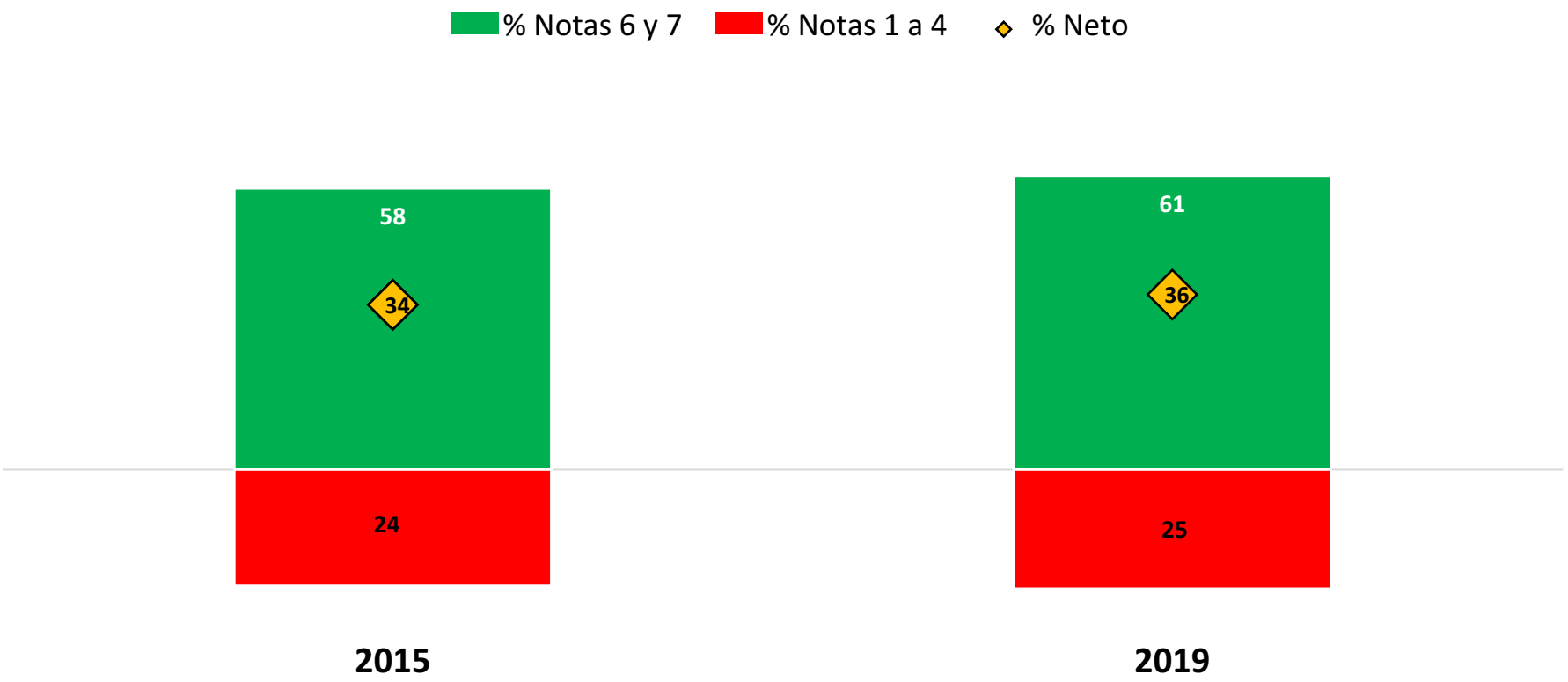
General institución (%) ChileAtiende Digital – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

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



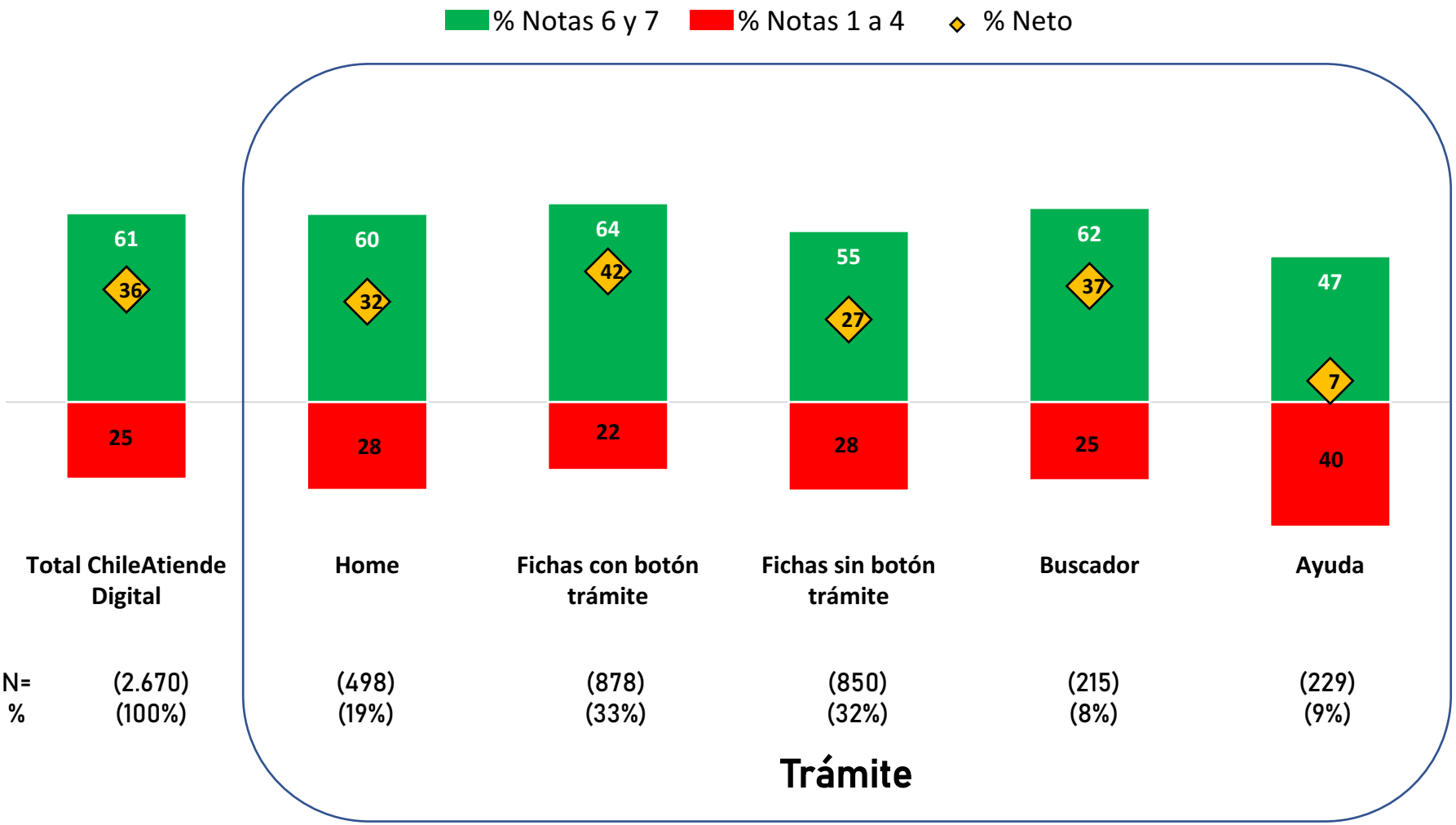
Última Experiencia (%) ChileAtiende Digital

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en ChileAtiende.gob.cl, ¿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



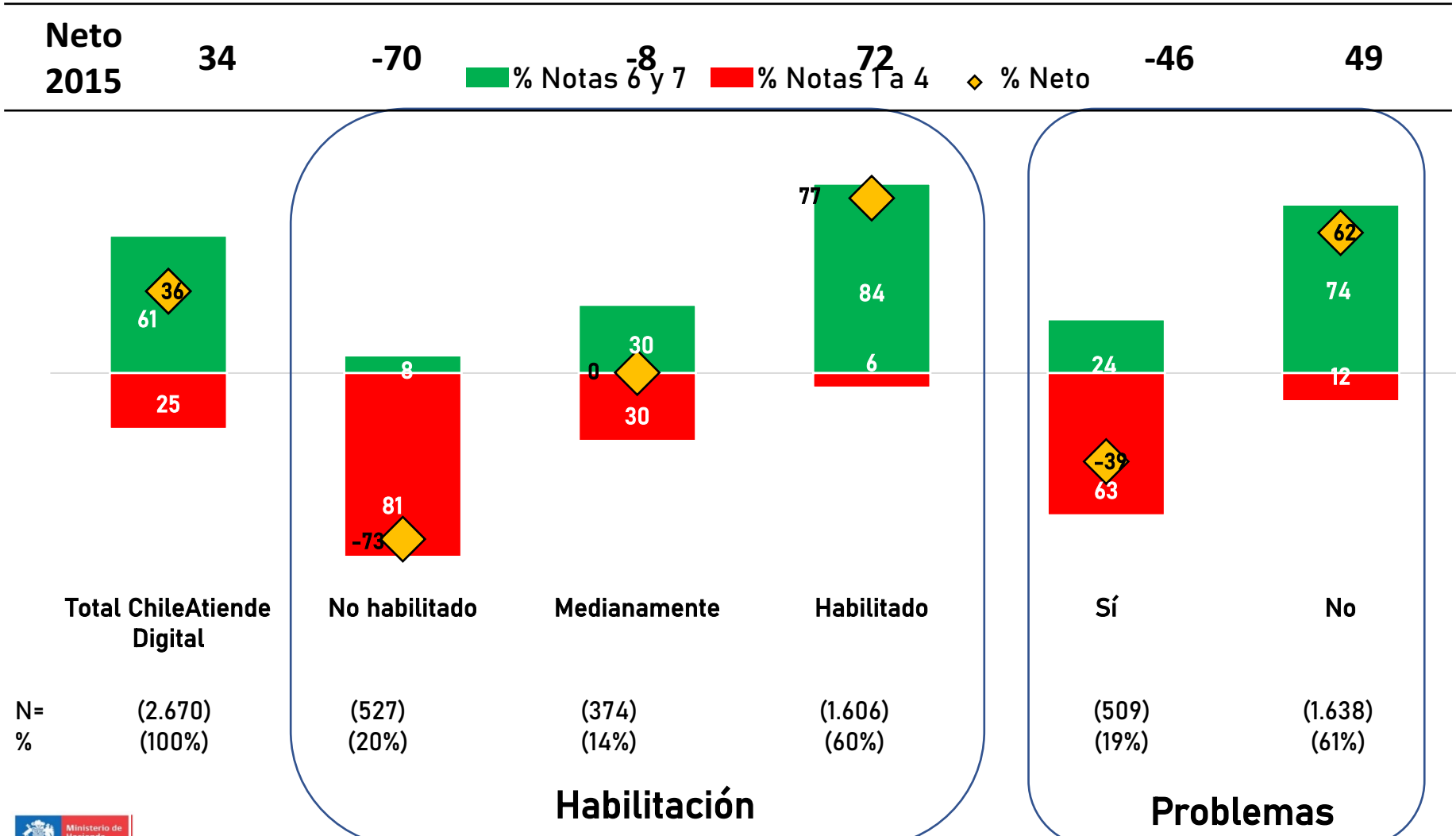
Última Experiencia (%) ChileAtiende Digital – Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en ChileAtiende.gob.cl, ¿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 (%) ChileAtiende Digital – Habilitación y Problemas

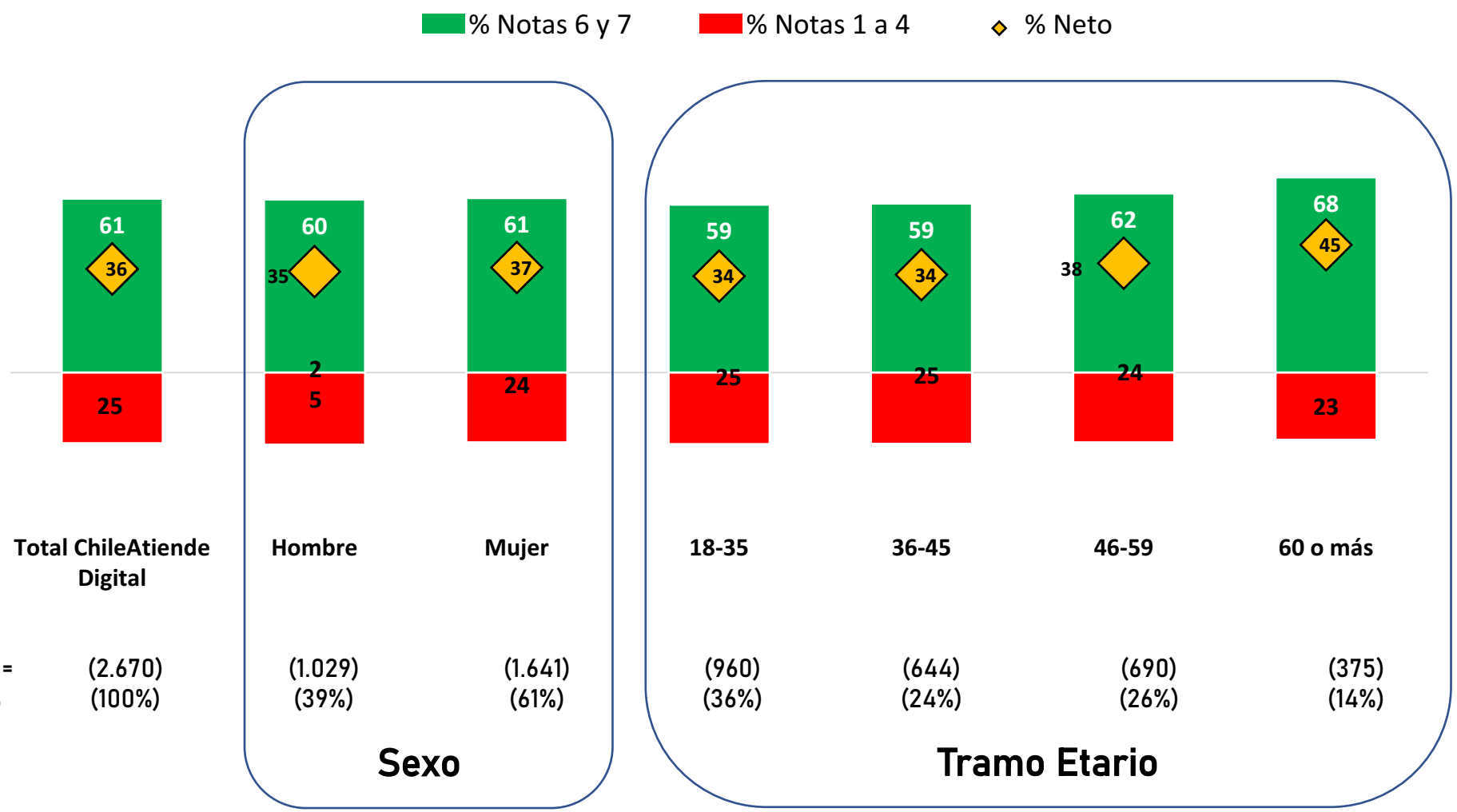
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en ChileAtiende.gob.cl, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



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

Última Experiencia (%) ChileAtiende Digital – Sexo y Tramo Etario

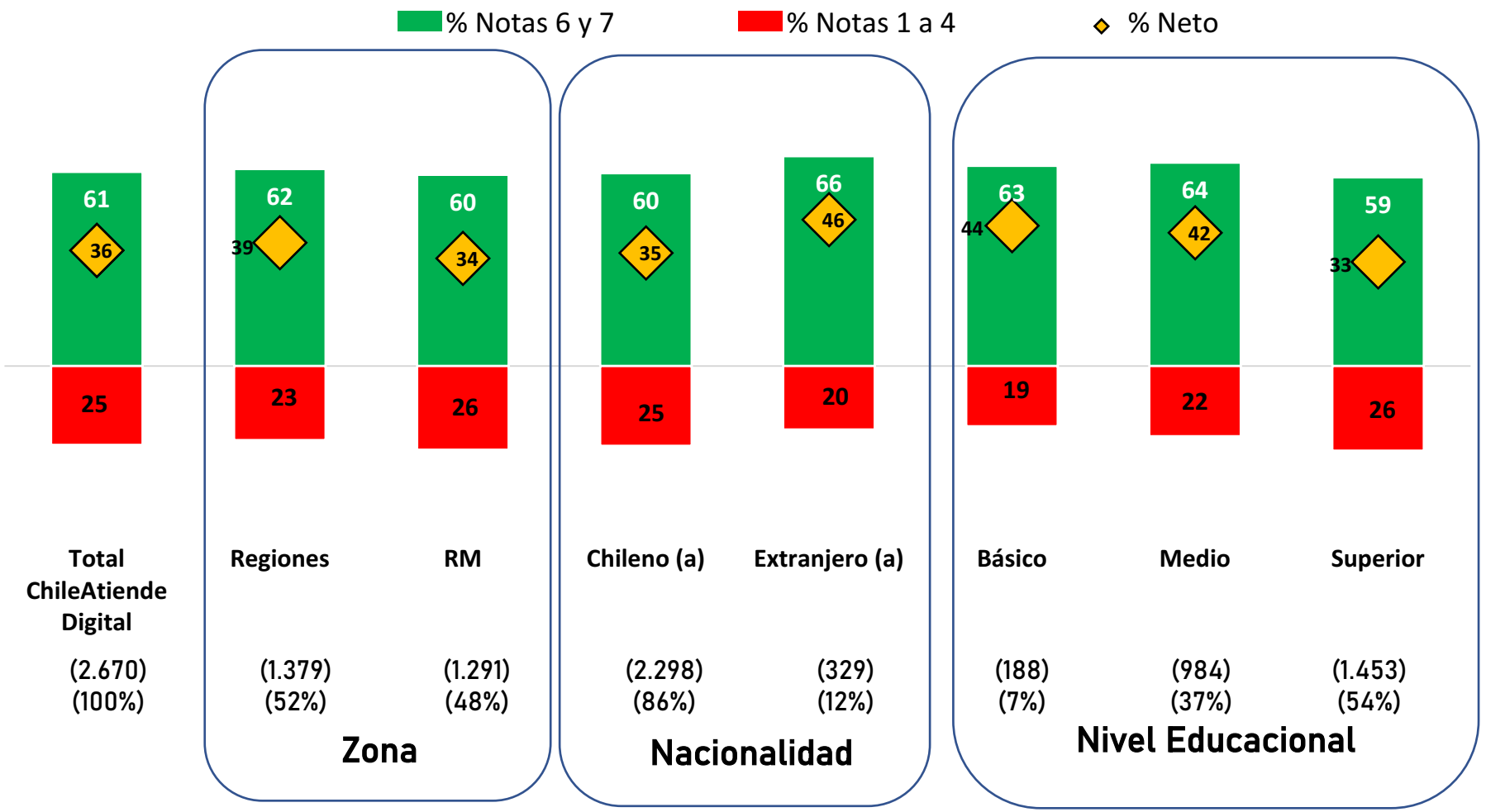
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en ChileAtiende.gob.cl, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



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

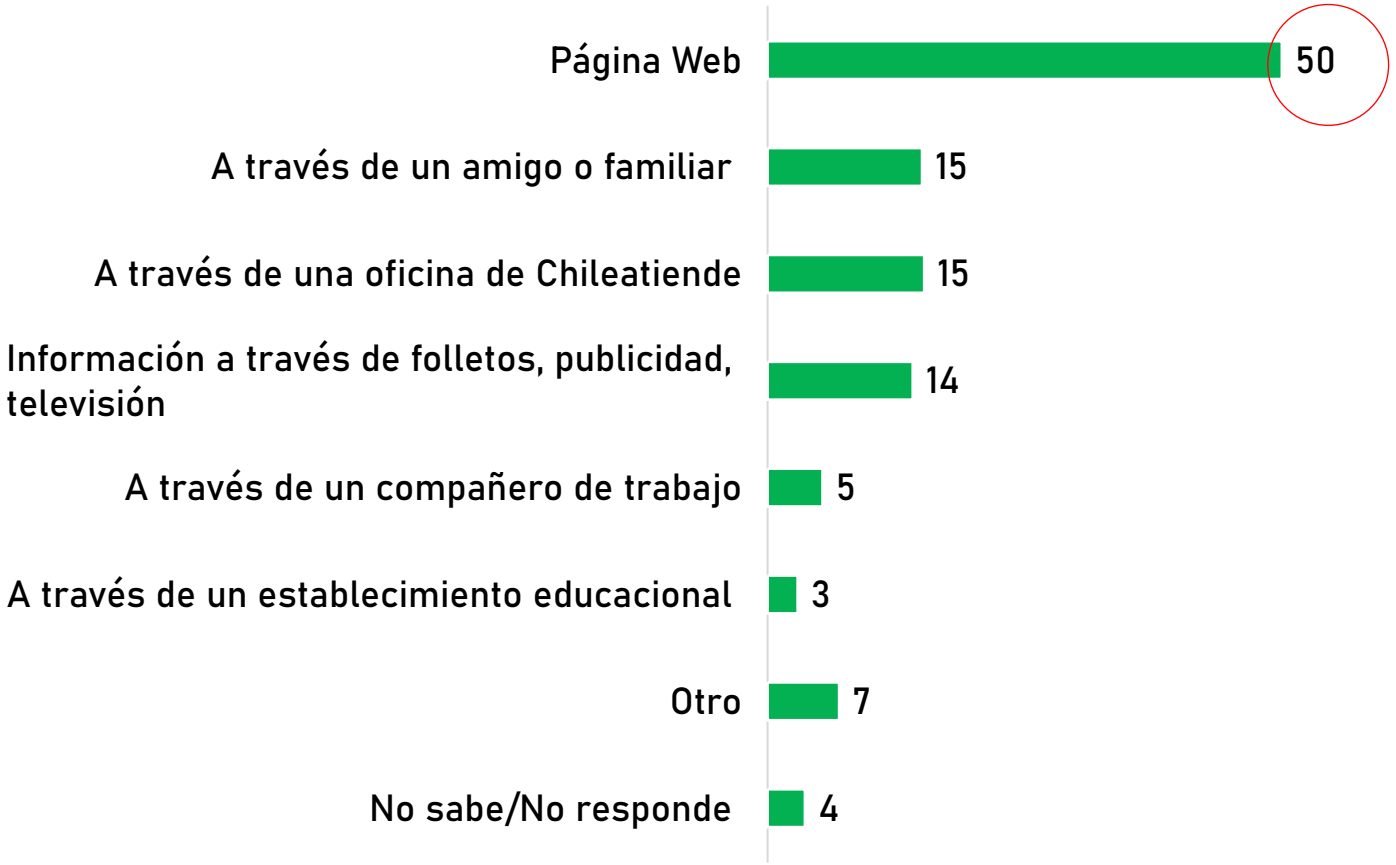
Última Experiencia (%) ChileAtiende Digital – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en ChileAtiende.gob.cl, ¿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 ChileAtiende Digital (%)

¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de ChileAtiende.gob.cl?



Nota: Respuesta múltiple.

N= 2.670

Intensidad del usuario ChileAtiende Digital (%)

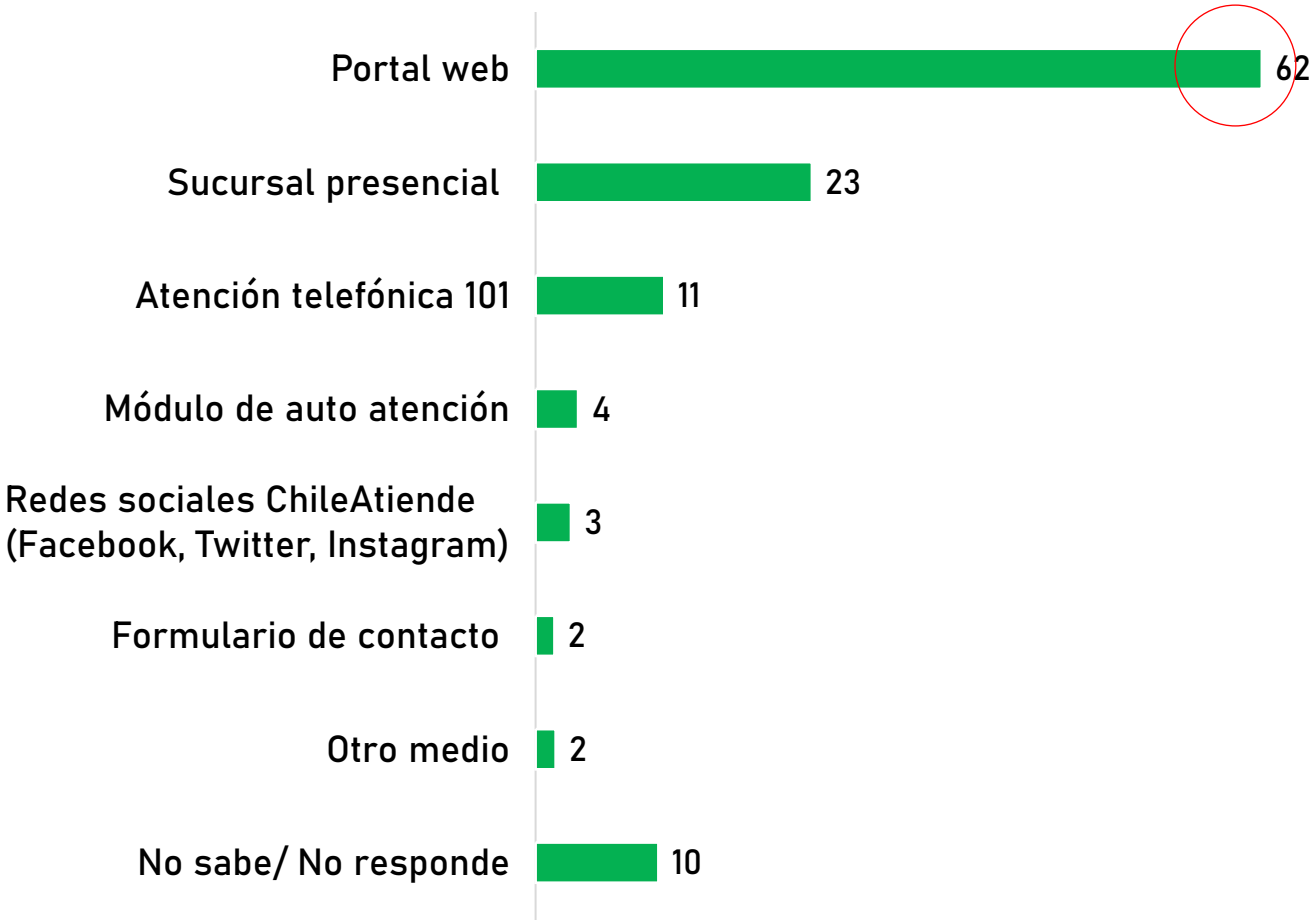
Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en ChileAtiende.gob.cl?



N= 2.670

Último requerimiento en ChileAtiende: Canal (%)

Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en ChileAtiende.gob.cl (en los últimos tres meses), ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?



N= 2.670

Nota: Respuesta múltiple.

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

Preferencia de Canal (%)

Y de los medios que utilizó para realizar el trámite o consulta, ¿cuál prefiere?

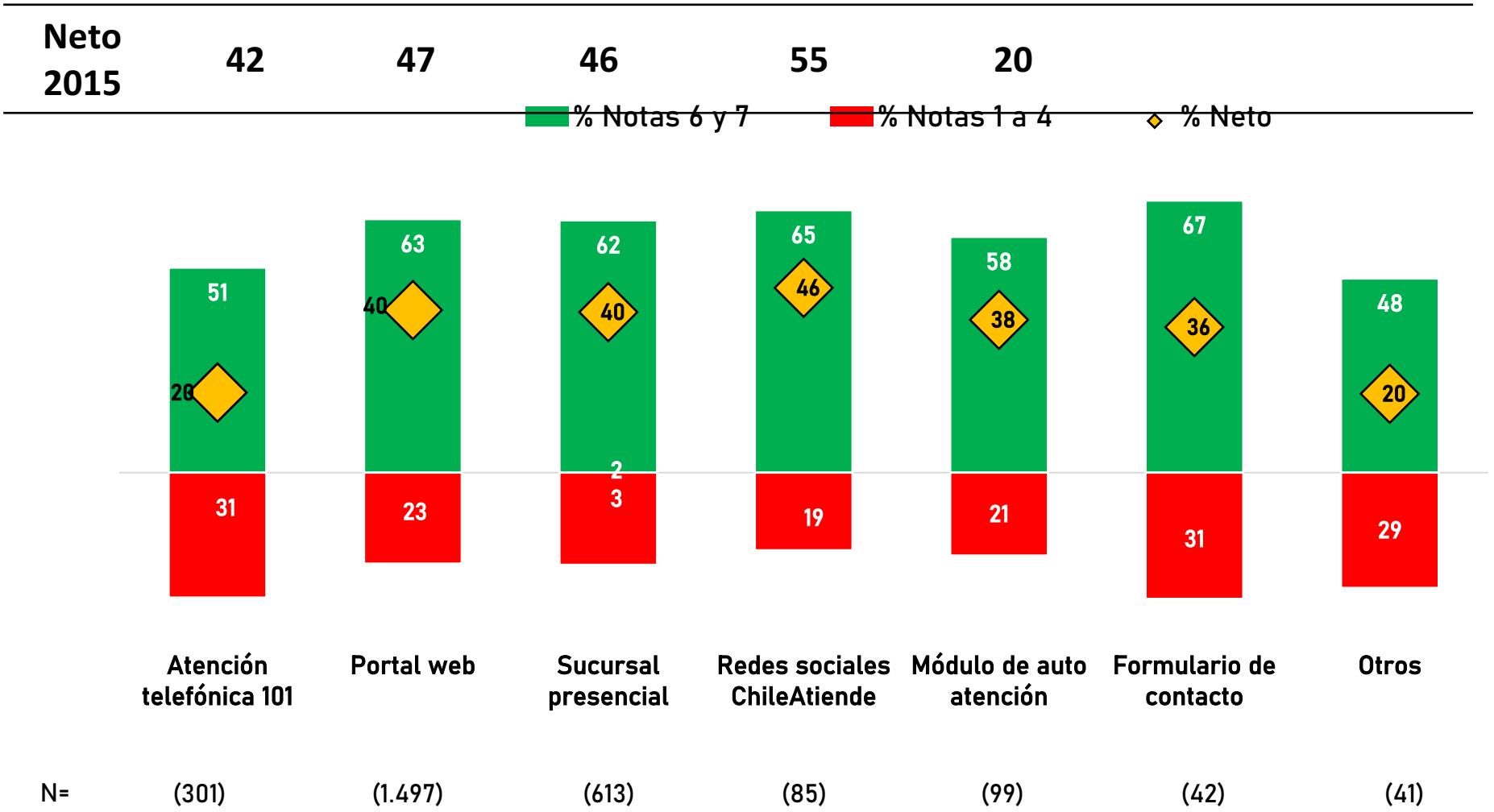


N= 272

Nota: Solo responden quienes hayan seleccionado más de un canal.

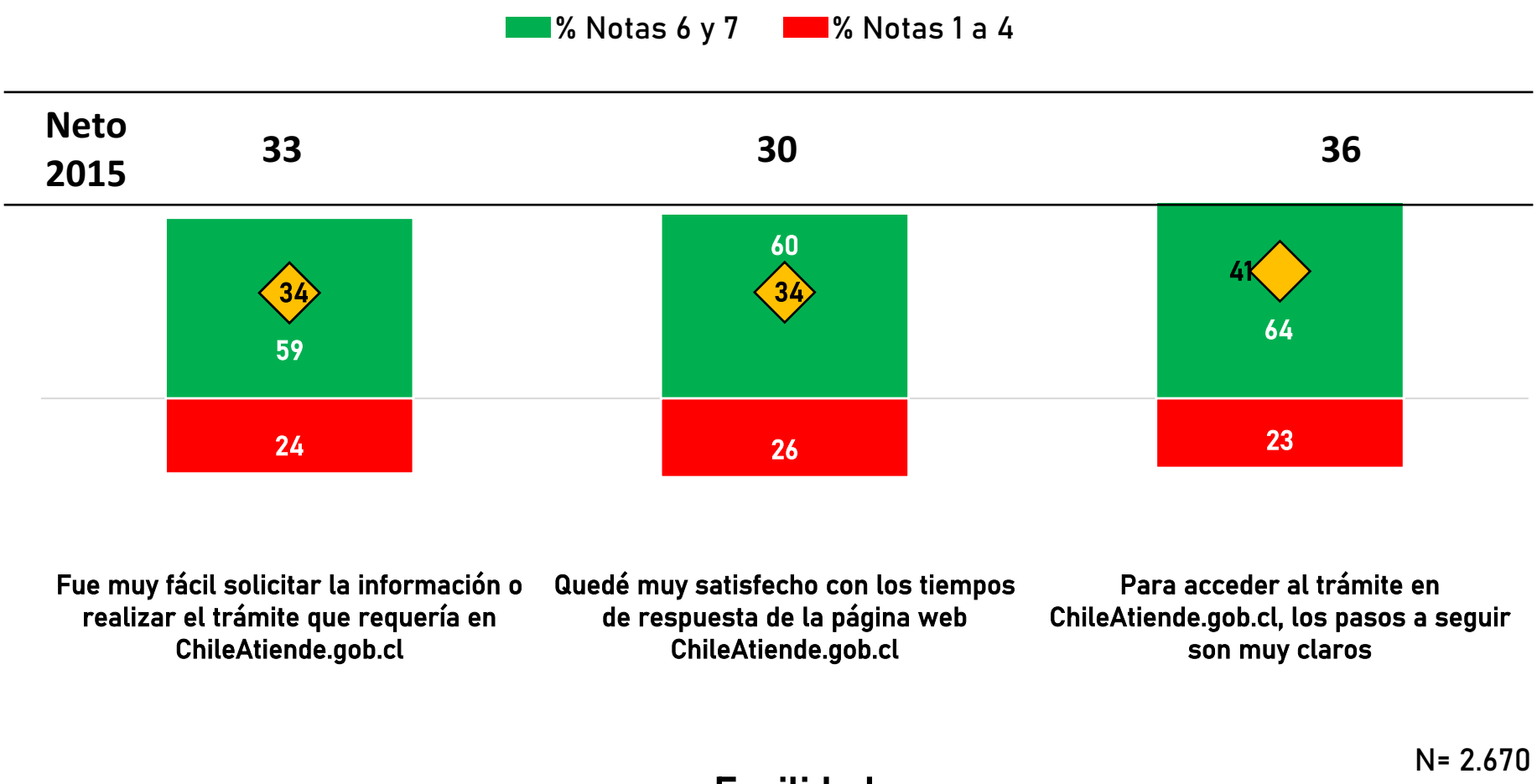
Satisfacción con el servicio en Canales: ChileAtiende (%)

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



Evaluación de portal web: ChileAtiende (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o consulta en el portal web ChileAtiende.gob.cl? 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"

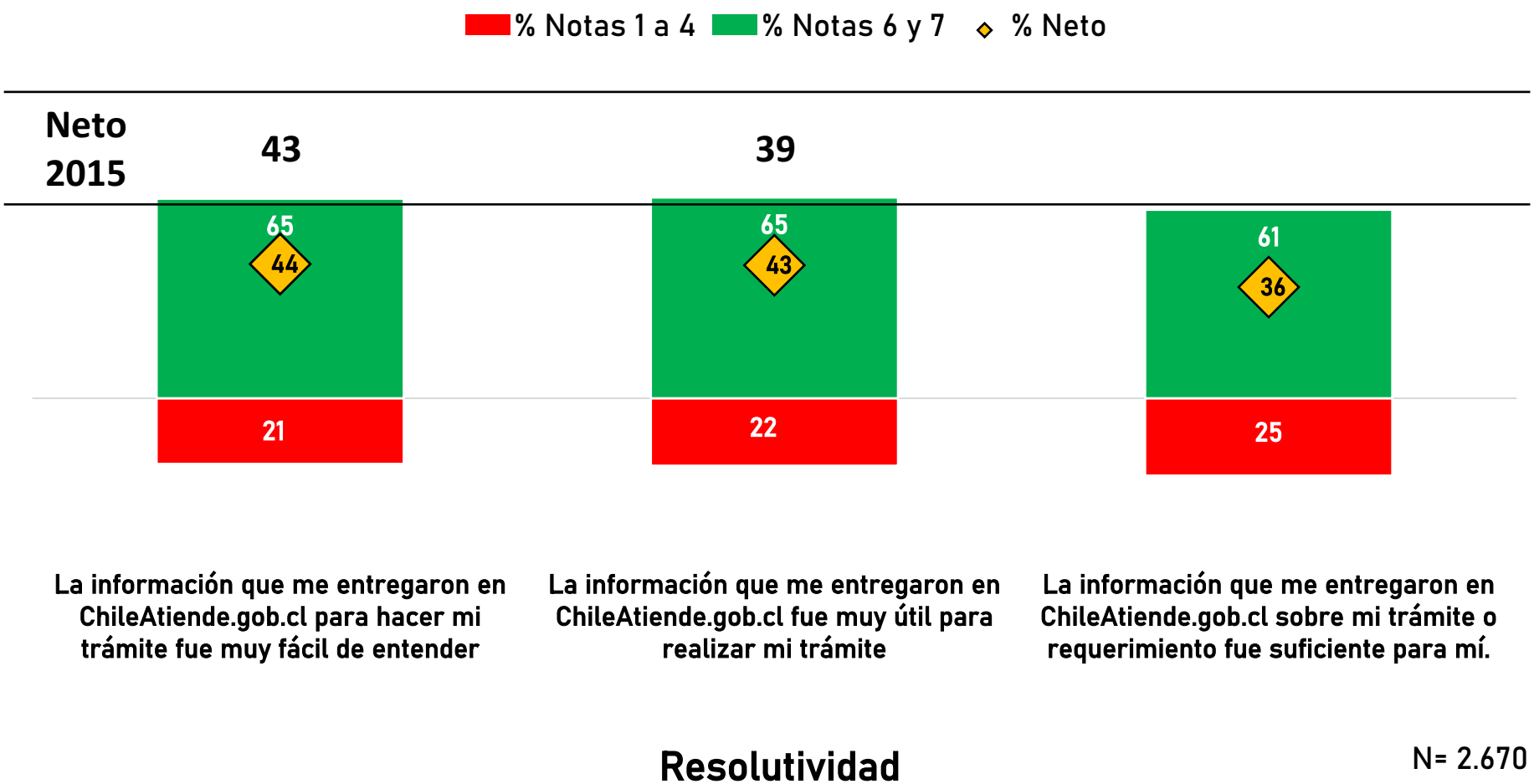


N= 2.670

Facilidad

Evaluación de portal web: ChileAtiende (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o consulta en el portal web ChileAtiende.gob.cl? 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"

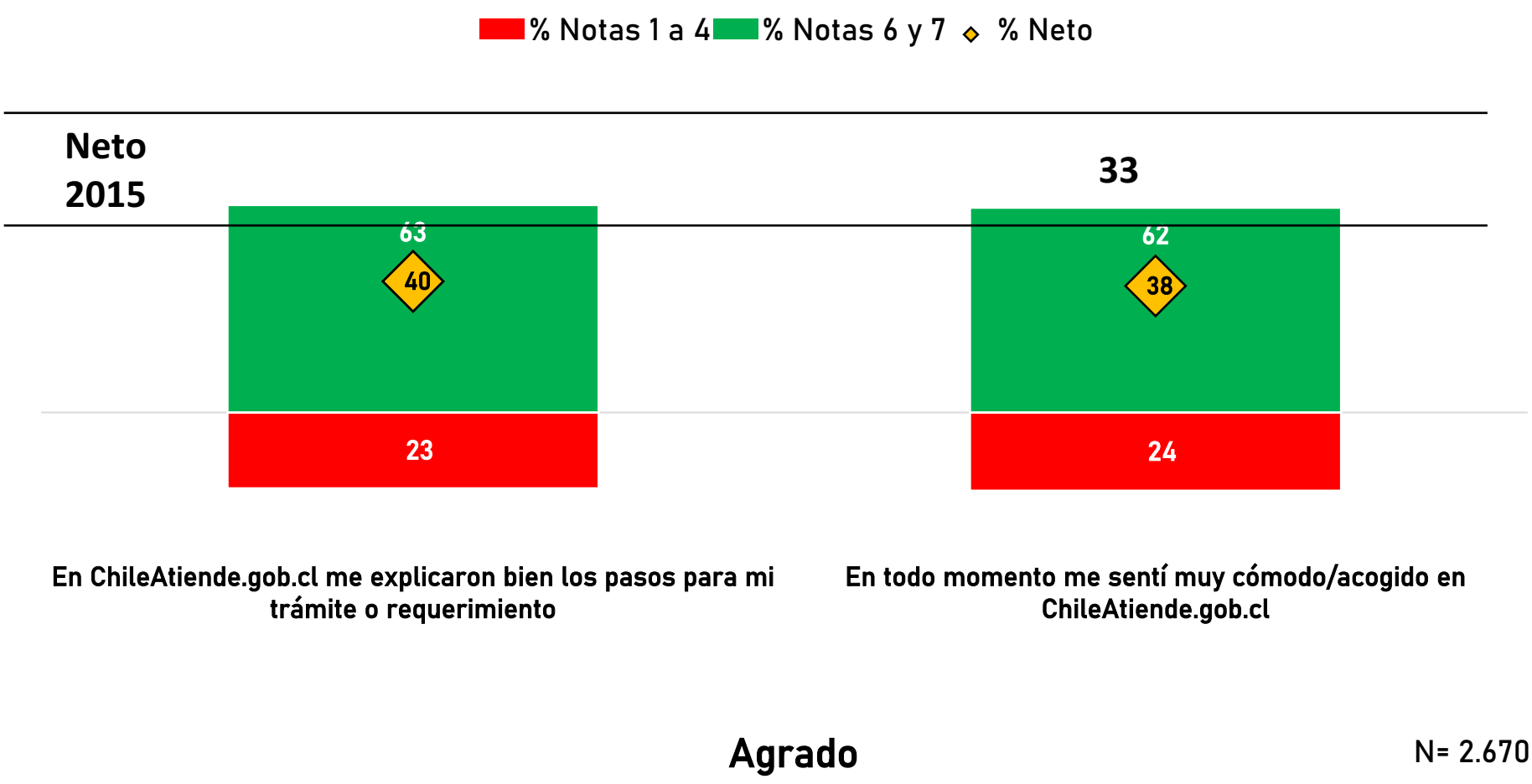


Resolutividad

N= 2.670

Evaluación de portal web: ChileAtiende (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o consulta en el portal web ChileAtiende.gob.cl? 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"

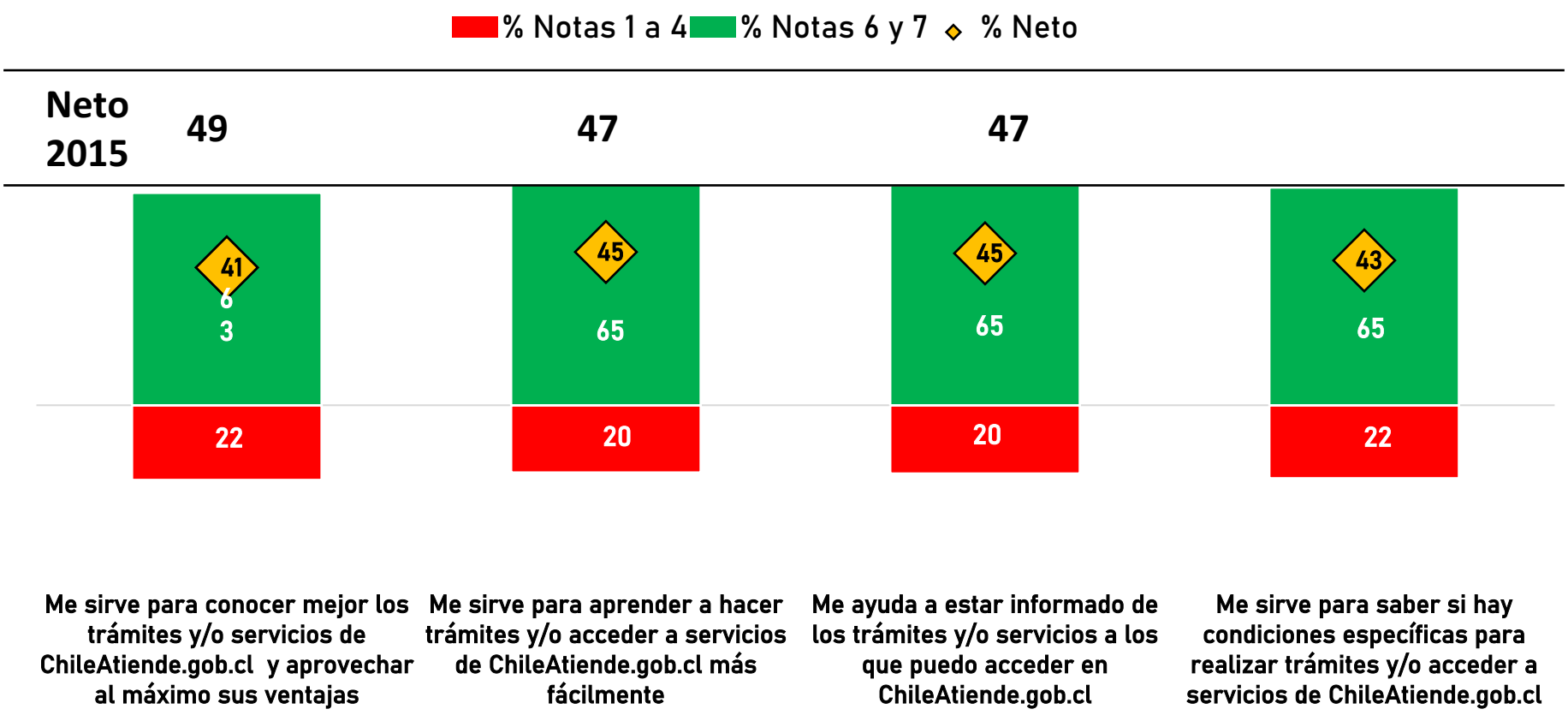


Agrado

N= 2.670

Habilitación: ChileAtiende Digital(%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de ChileAtiende.gob.cl 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…?



N= 2.670

Imagen Institucional: ChileAtiende Digital (%)

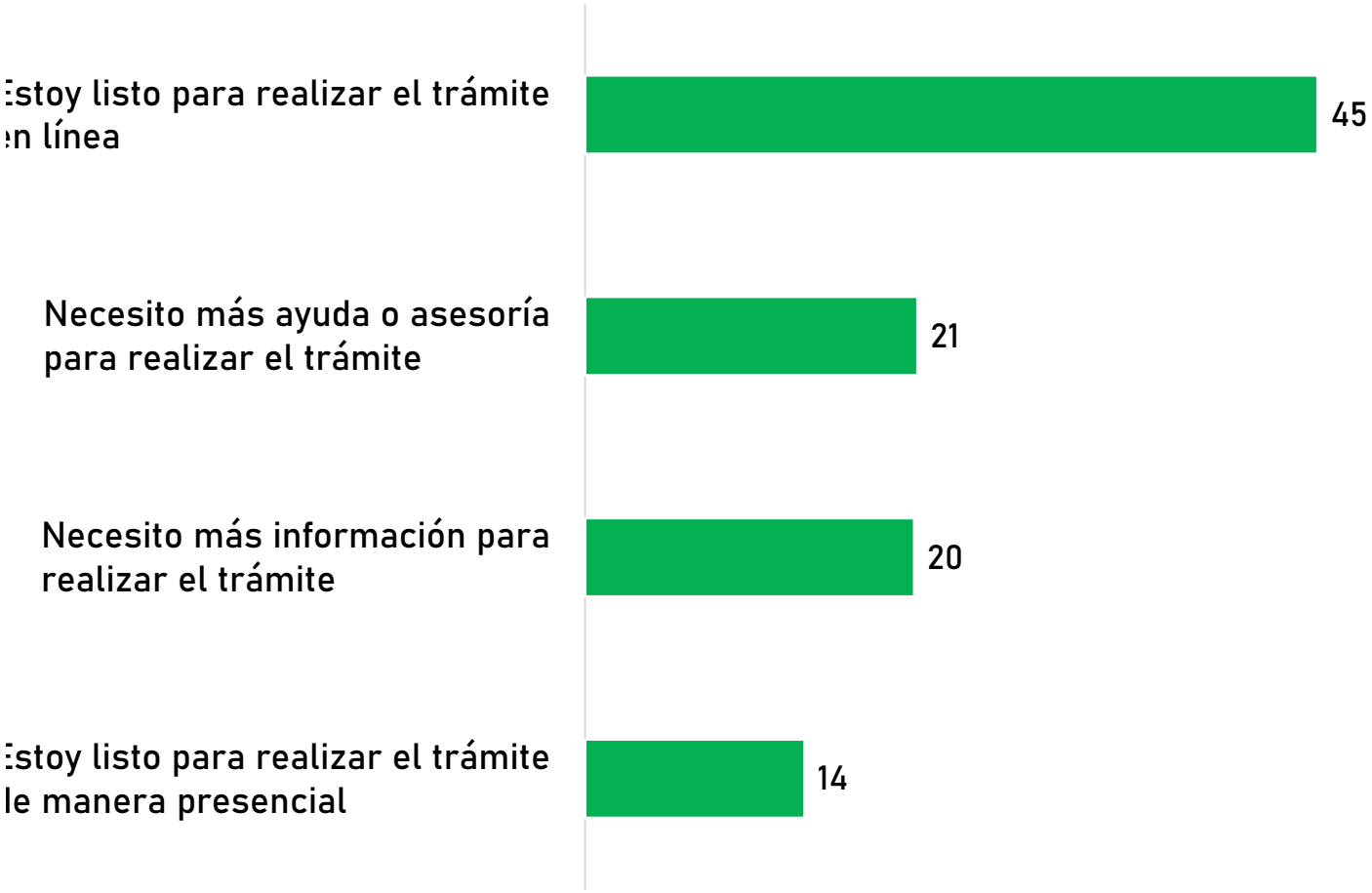
Ahora pensando en el portal web ChileAtiende.gob.cl en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una página web/institución…?

	Neto 2015	% Notas 1 a 4	% Notas 6 y 7	% Neto
Que da mucha confianza	35	23	63	40
Que es muy transparente	30	23	61	37
Que siempre se preocupa por atender la necesidades de los usuarios	29	26	57	31
Que es muy moderna	34	22	62	39
Que tiene funcionarios comprometidos con su labor		29	53	25
Que satisface las necesidades de los usuarios		27	57	31

N= 2.670

Experiencia en página web (%)

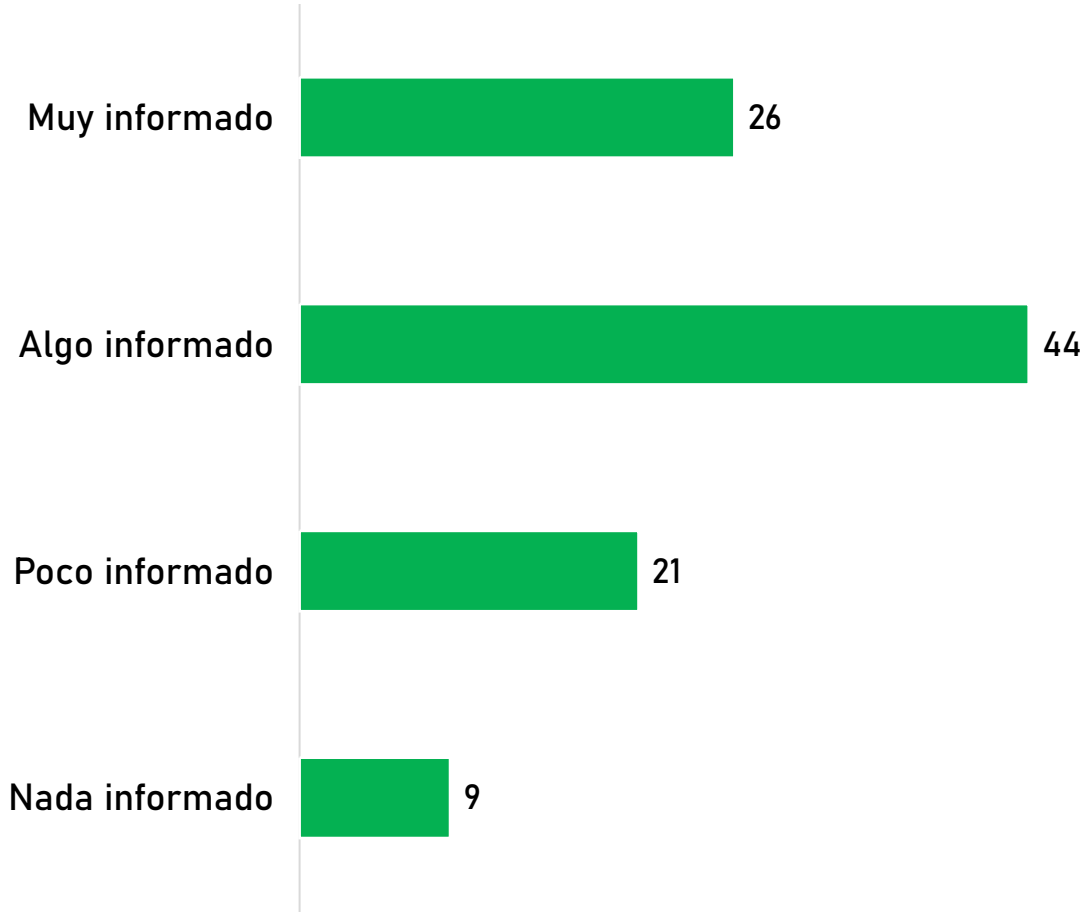
De acuerdo a su última experiencia con el portal web ChileAtiende.gob.cl, usted considera que



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

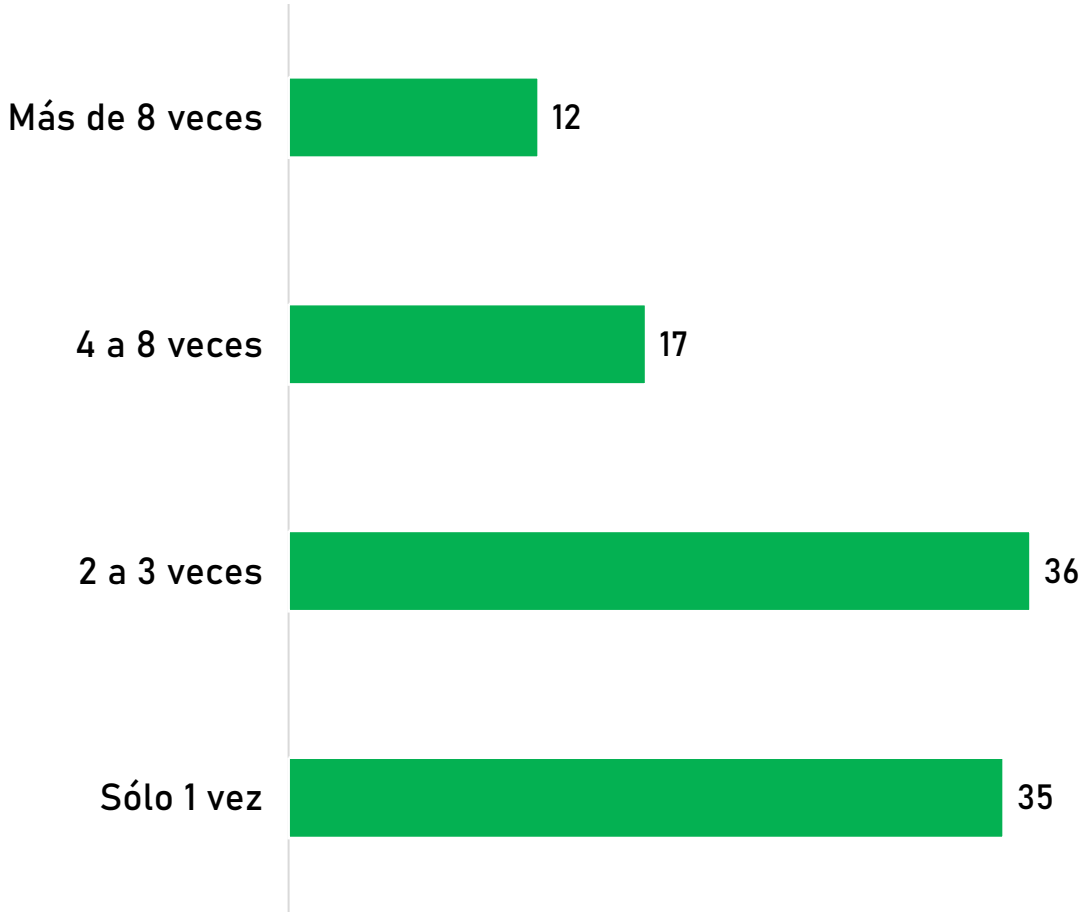
Funcionamiento de página web (%)

En general, de acuerdo a su experiencia, ¿Cuán informado considera usted que está respecto del funcionamiento del portal web ChileAtiende.gob.cl?



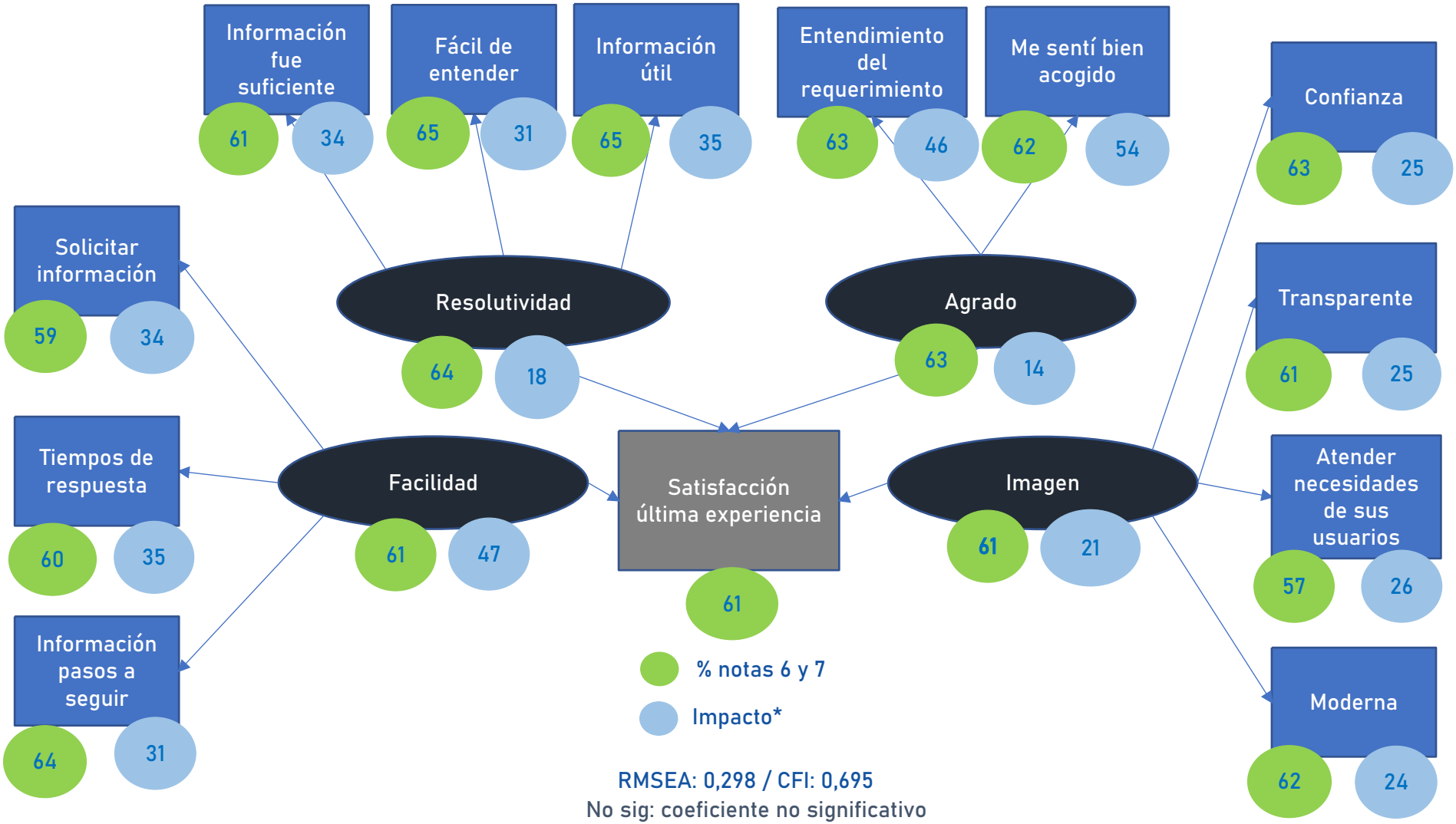
Visitas a página web (%)

Considerando los últimos 3 meses, ¿cuántas veces aproximadamente ha utilizado o visitado usted el portal web ChileAtiende.gob.cl?



Modelo de Experiencia + Imagen ChileAtiende Digital

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,298 / CFI: 0,695

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

ACOGIDO	
Me sentí bien acogido	
Nota 1 a 4	4,8%
Nota 6 a 7	95,2%

TRANSPARENCIA	
Es muy transparente	
Nota 1 a 4	1,9%
Nota 6 a 7	98,1%

TIEMPO DE RESPUESTA	
Satisfacción con los tiempos de respuesta	
Nota 1 a 4	1,5%
Nota 6 a 7	98,5%

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en ChileAtiende.gob.cl ?

NIVEL 1: Sentirse acogido.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "sentirse acogidos". Dentro de este grupo, aproximadamente el 95% califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Transparencia.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que la institución "Es muy transparente" en su última experiencia. Entre los usuarios que se sintieron acogidos, los que consideran a la institución como "transparente" el 98% se encuentra satisfecho con la última experiencia.

NIVEL 3: Tiempo de respuesta.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que los tiempos de respuesta a su requerimiento fueron adecuados. Entre los usuarios que se sienten "acogidos" y que consideran que la institución es "transparente" y, además, están satisfechos con los tiempos de respuesta, el 99% -aproximadamente- se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la sensación de no sentirse acogidos la que determina mayor insatisfacción general, seguida por la percepción de poca utilidad de la información recibida.

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 ChileAtiende Digital