PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

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

Resultados ChileCompra - Compradores

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Cadem

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Víctor Solervicens.
Martín Schuster
Javier Torres

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

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

I. OBJETIVOS

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

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

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

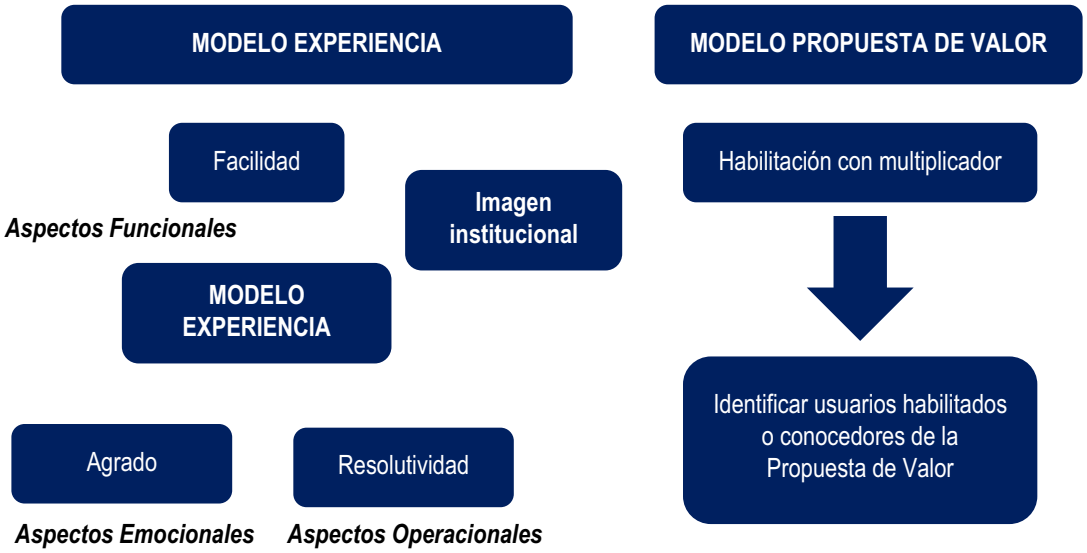
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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

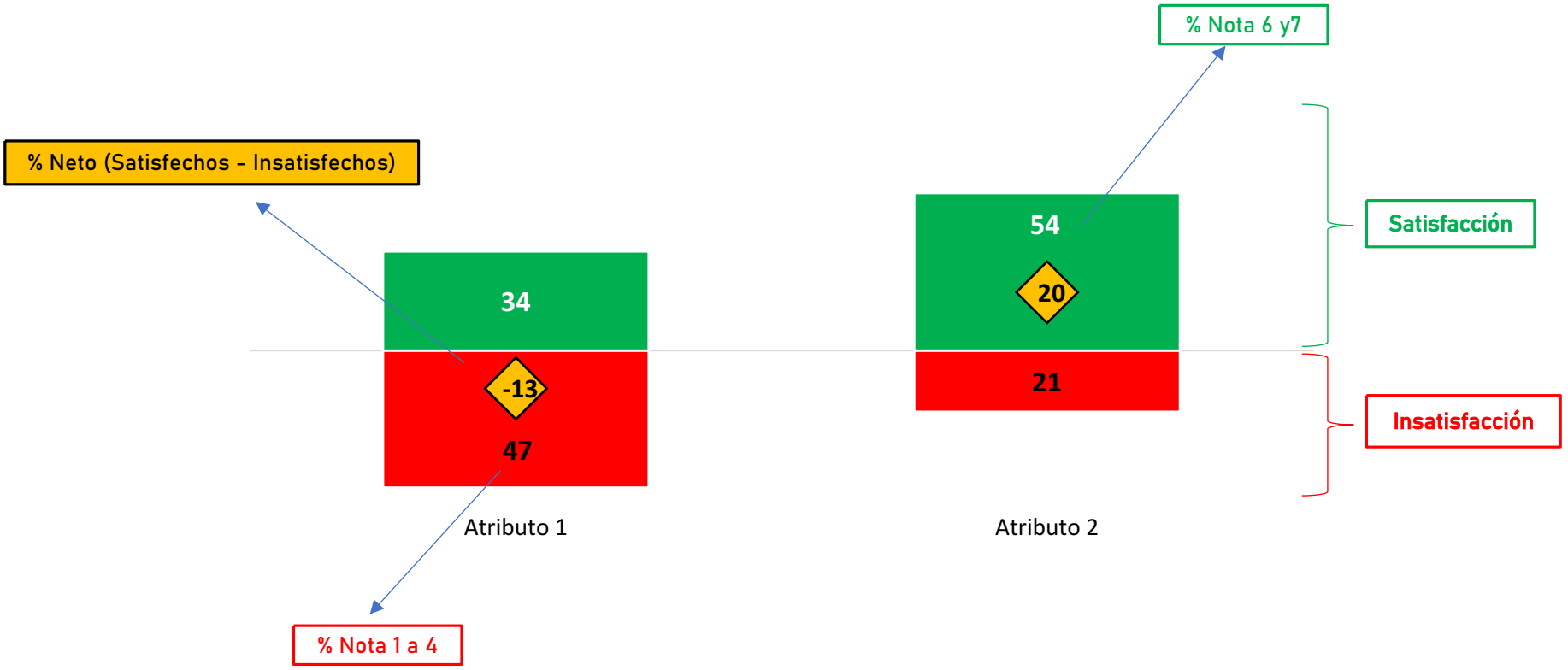
El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas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

Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio



Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

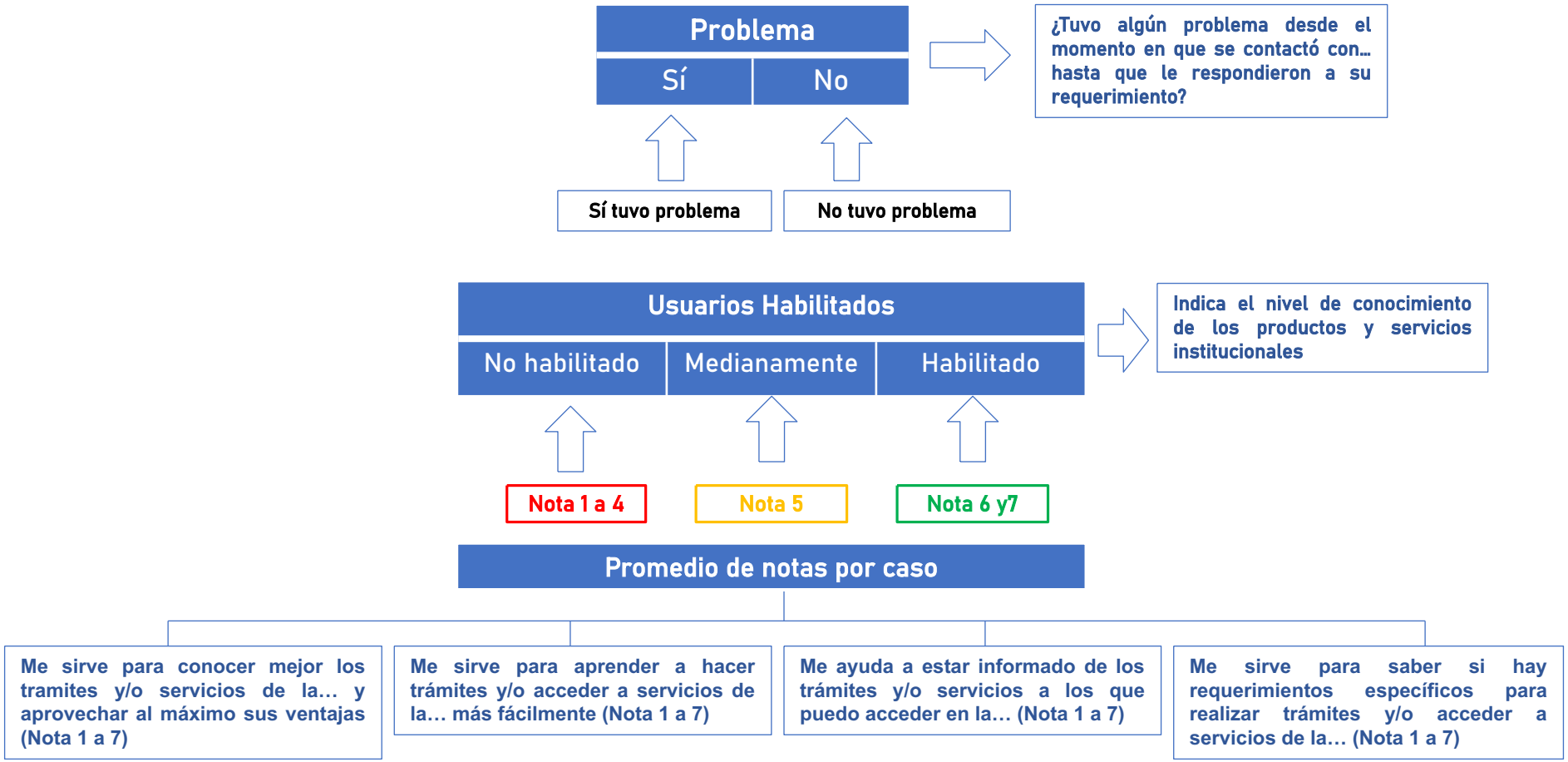
Nomenclatura e Indicadores



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

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

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



III. METODOLOGÍA

MUESTRA PROYECTO 2019 (TOTAL INSTITUCIONES)

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

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

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI, Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios ChileCompra - Compradores
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados en cada institución de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico y/o correo electrónico.
Muestra	:	1.510 casos para Chilecompra - compradores.
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 6 de noviembre al 17 de diciembre de 2019

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

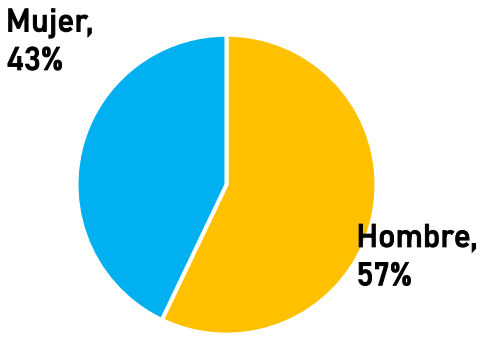
Tabla 1.
Muestra efectiva ChileCompra según tipo de trámite y canal

Tipo de Trámite	Muestra Canal Web		Muestra Canal telefónico		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	
Atención ciudadana	-	-	97	9,7%	97	9,7%	2.306
Capacitaciones	20	20,2%	-	-	20	20,2%	124
Transacciones en Mercado Público	1.393	2,6%	-	-	1.393	2,6%	34.427
Total	**1.413**	**2,6%**	**97**	**9,7%**	**1.510**	**2,5%**	**36.857**

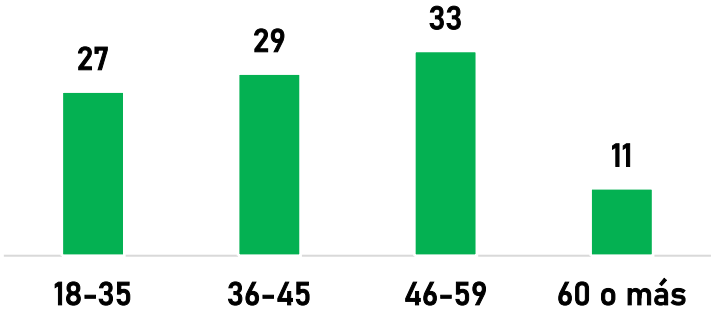
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para compradores de ChileCompra.
No se presentarán los resultados del trámite "Capacitaciones" dado el bajo n y alto margen de error.

Características Generales del Usuario de ChileCompra - Compradores (%)
(Datos Ponderados)

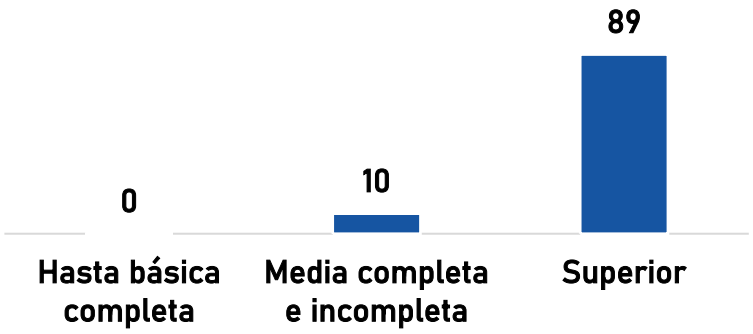
Sexo



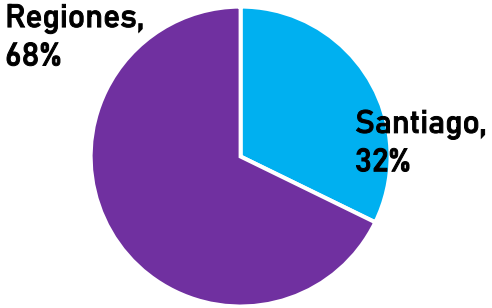
Edad en tramos



Nivel educativo



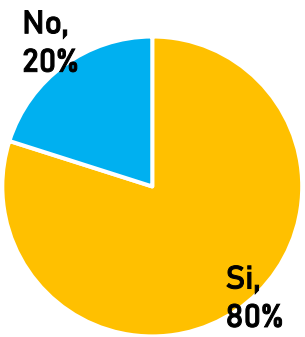
Zona de residencia



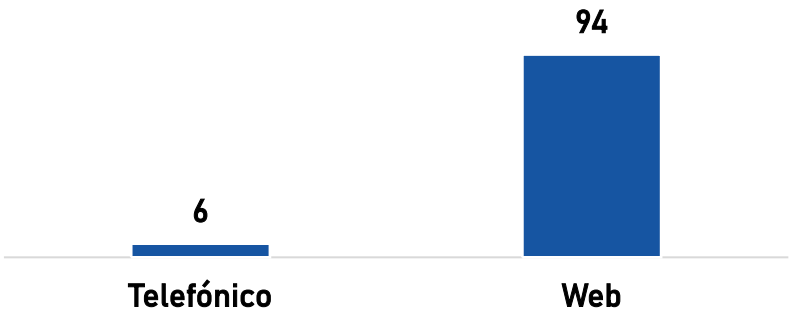
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario de ChileCompra - Compradores (%)
(Datos Ponderados)

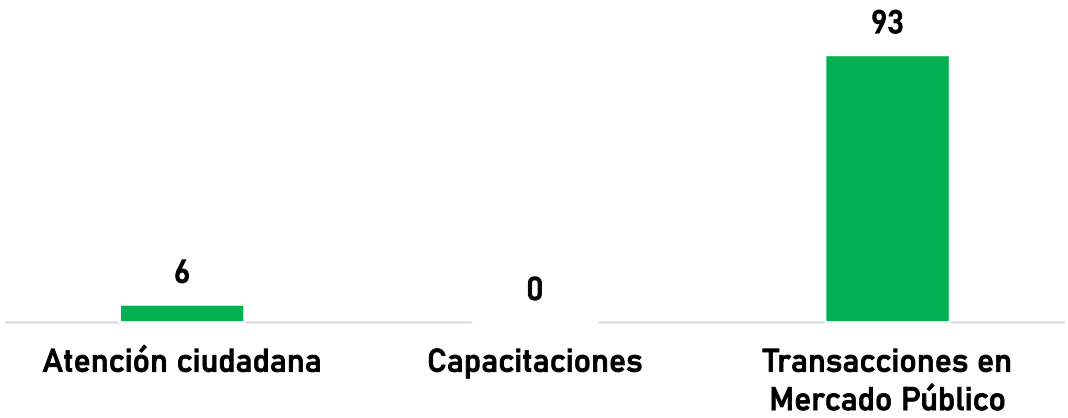
Jefatura de hogar



Canal



Trámite

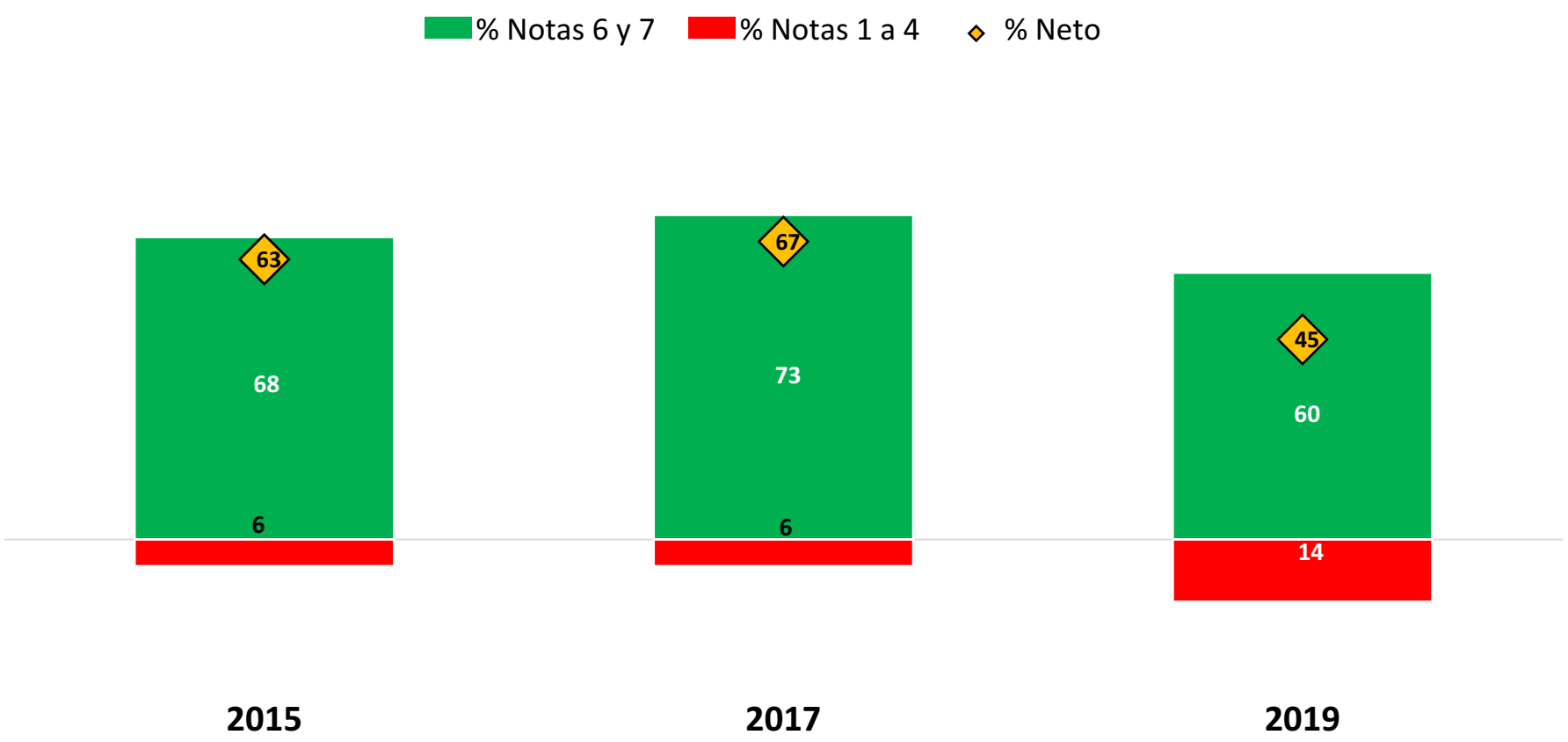


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

IV. Resultados para ChileCompra – Compradores

General institución (%) de ChileCompra (Compradores)

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

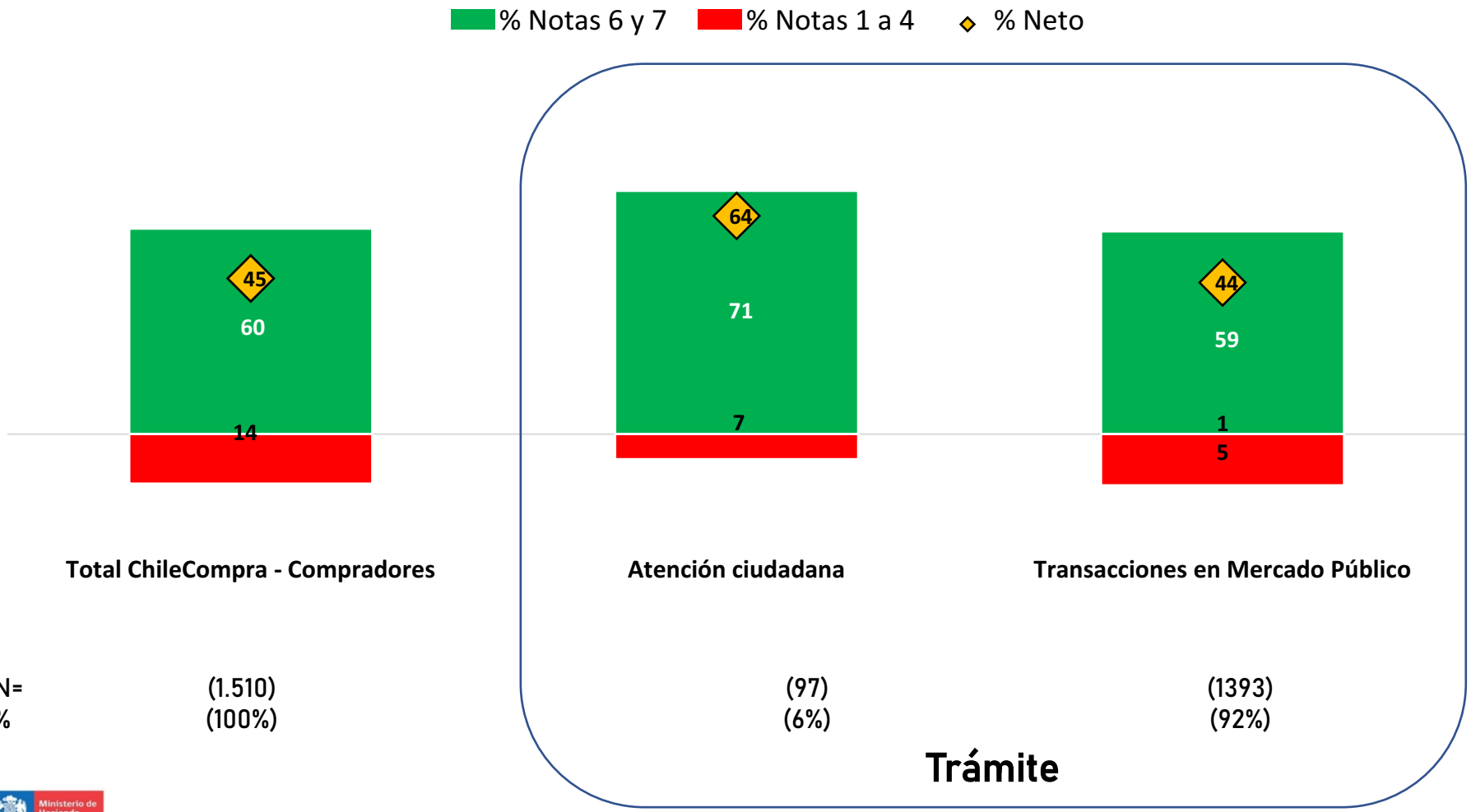


* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia".

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

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

Neto 2015	63
Neto 2017*	67



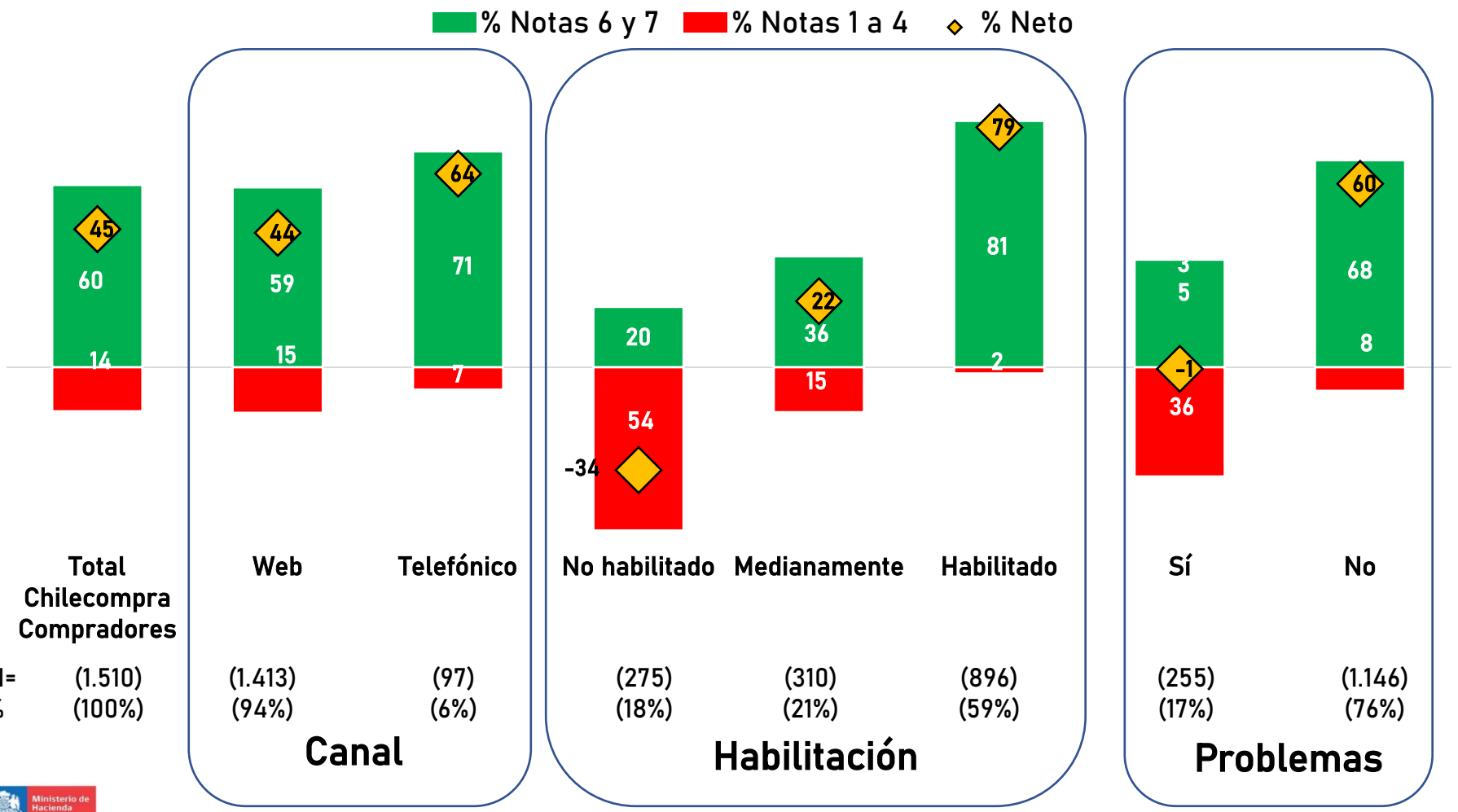
* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia.

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

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

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

Neto 2015	63	-14	34	78	37	67
Neto 2017*	67					

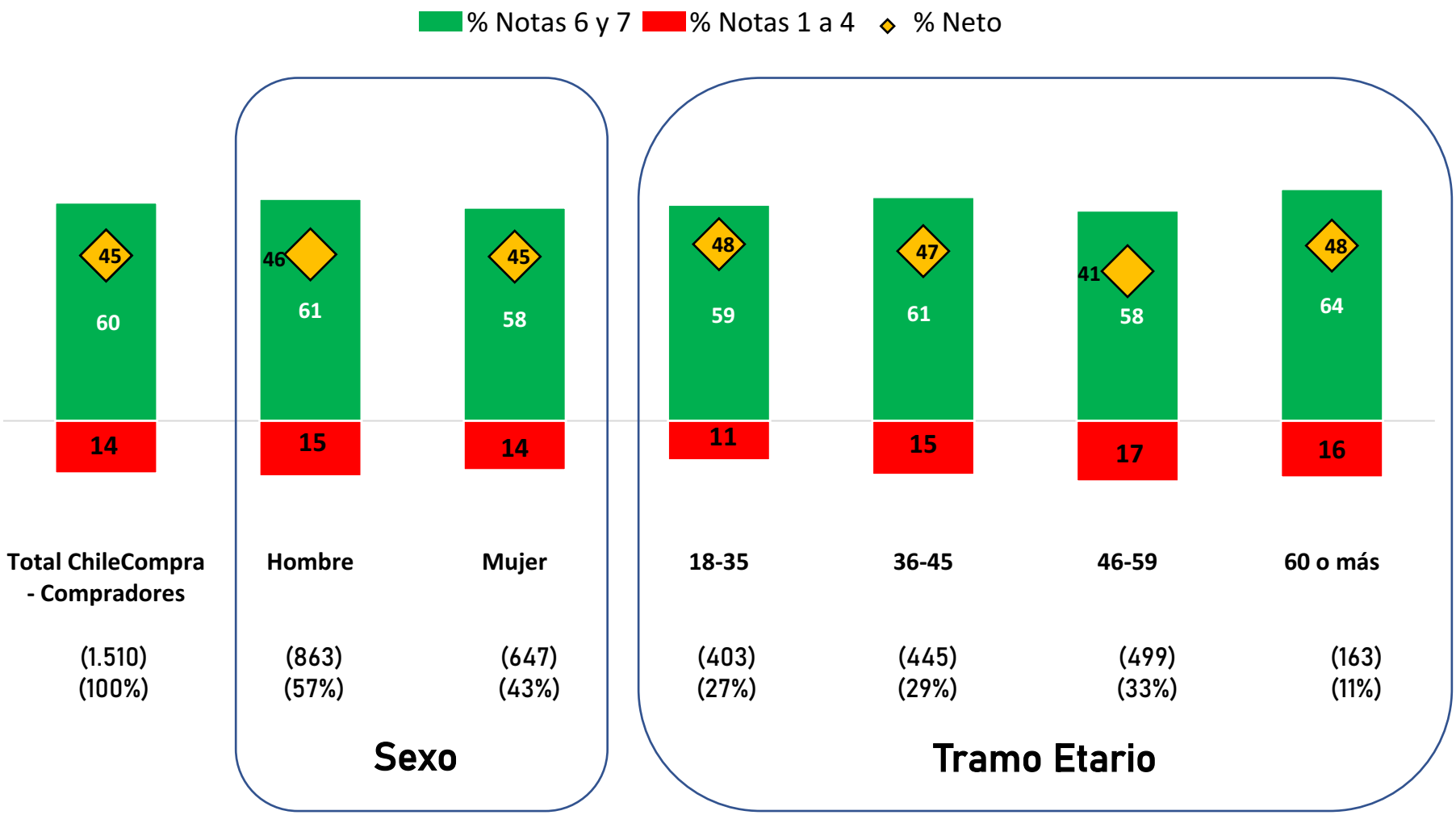


* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia". Para el año 2017 no se realizó apertura de resultados generales de la institución.

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

General institución ChileCompra (Compradores) – Sexo y Tramo Etario

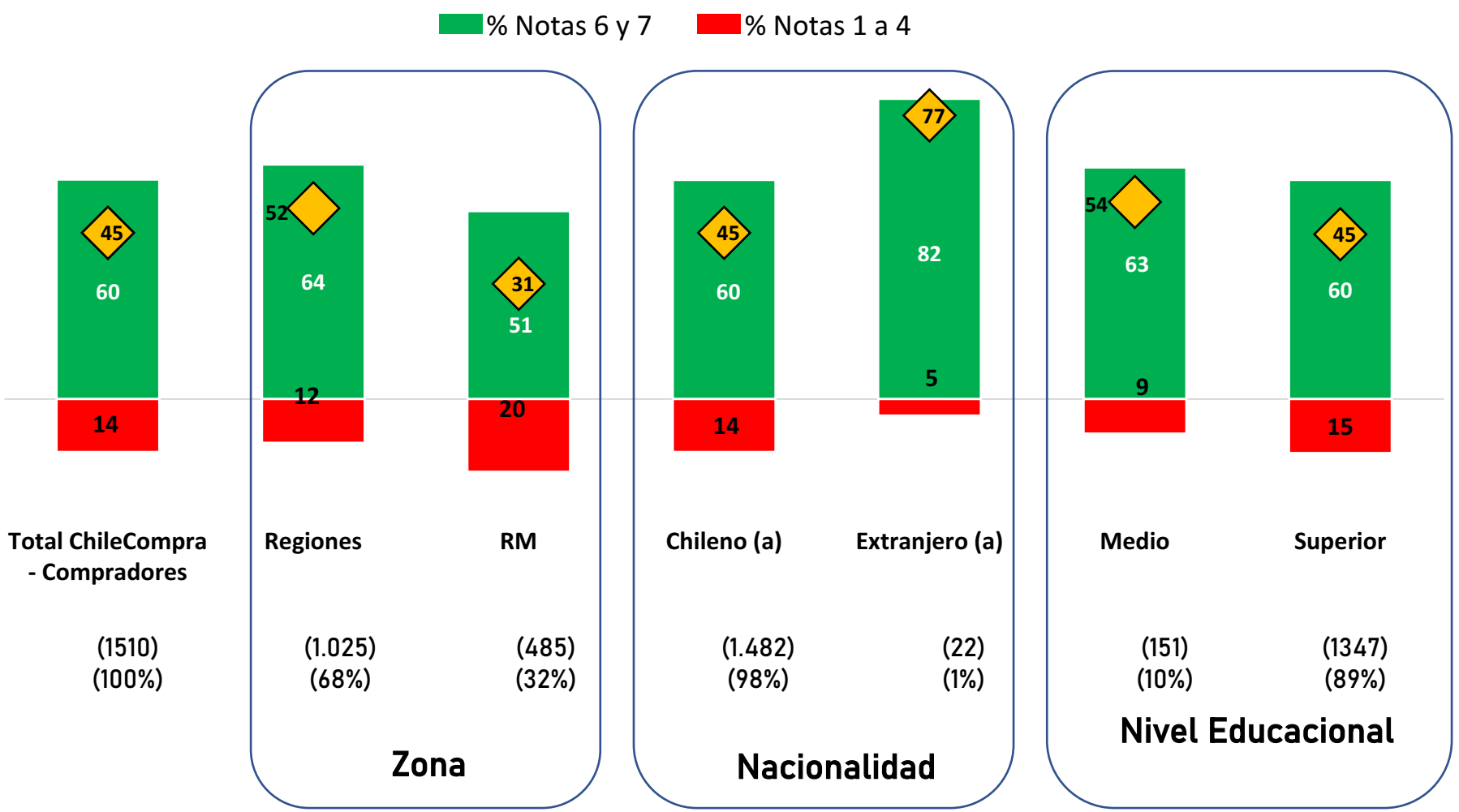
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?



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

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

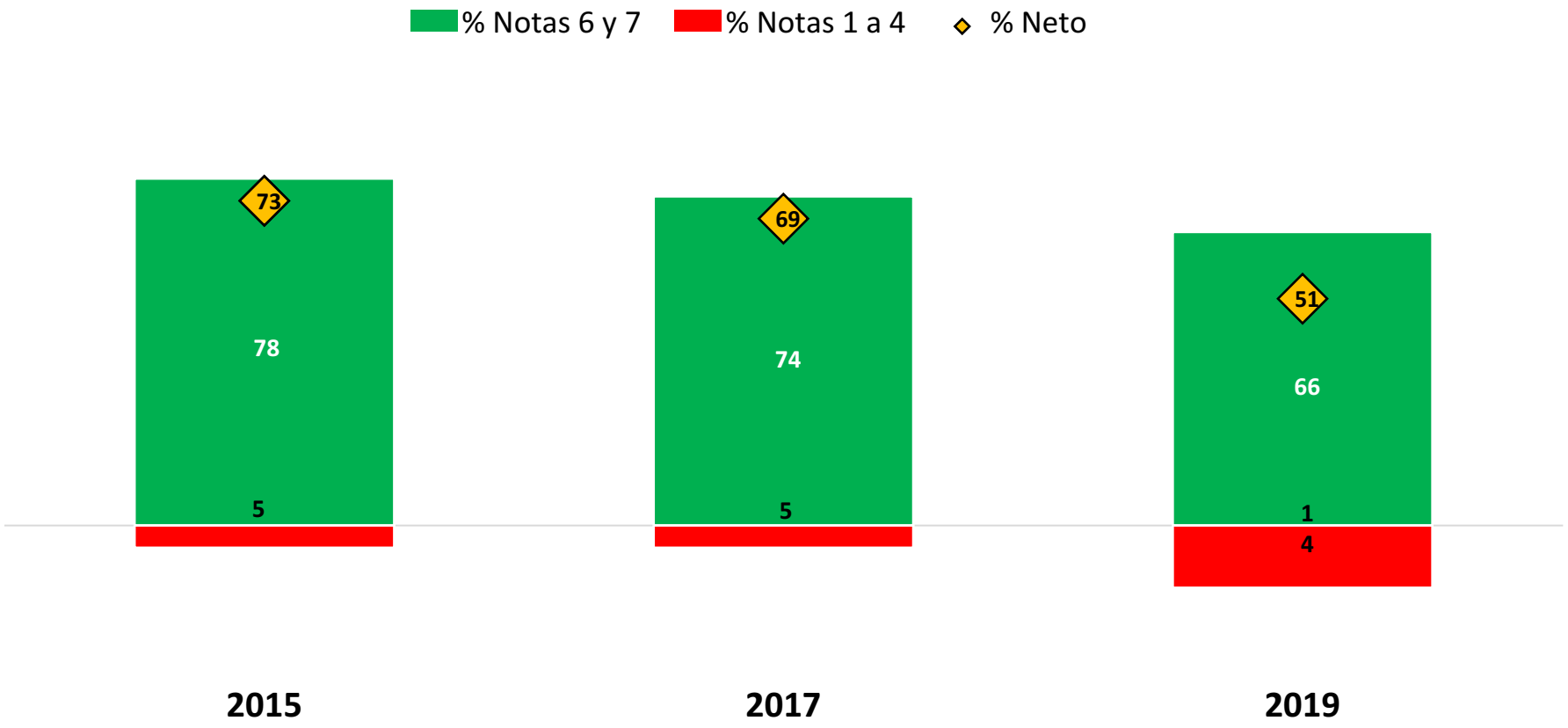
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a ChileCompra?



No se presentan resultados de nivel educacional bajo debido al n = 0

Última Experiencia (%) ChileCompra (Compradores)

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

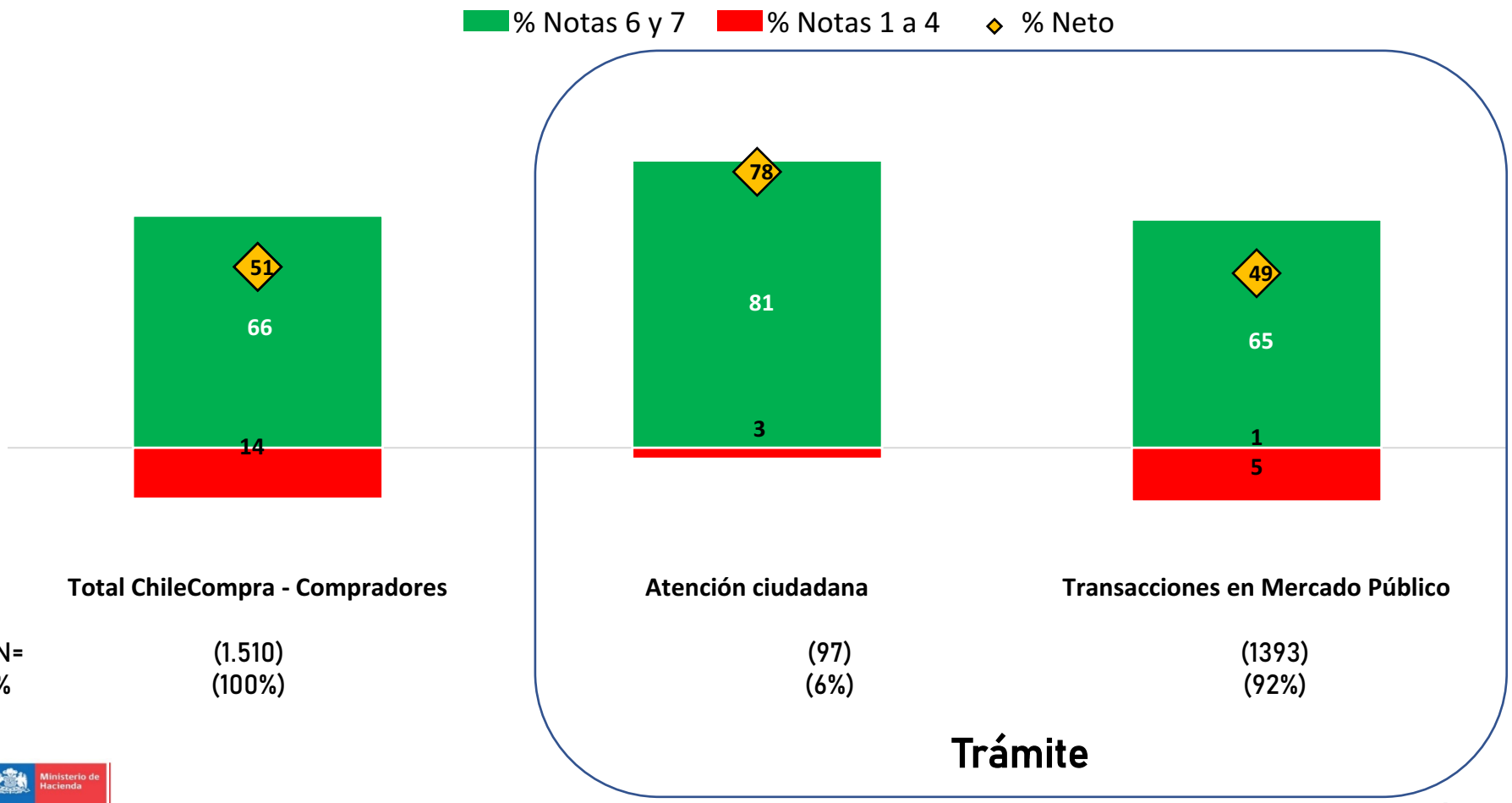


* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la “Medición Intermedia”.

Última Experiencia (%) ChileCompra (Compradores) – Trámite

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

Neto 2015	73
Neto 2017*	69

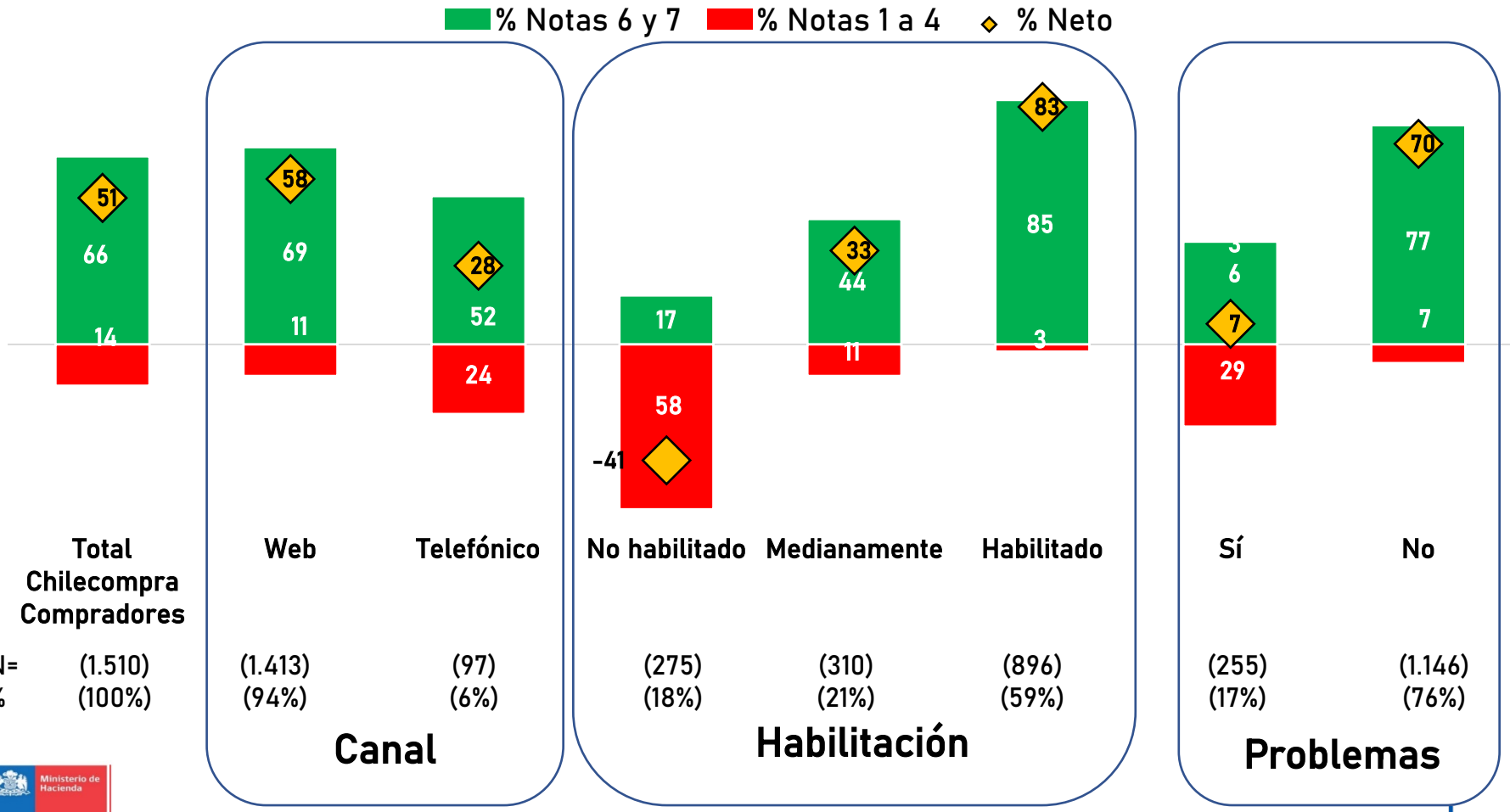


* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia".

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

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

Neto 2015	73	9	46	85	45	77
Neto 2017*	69	7	39	80	28	79

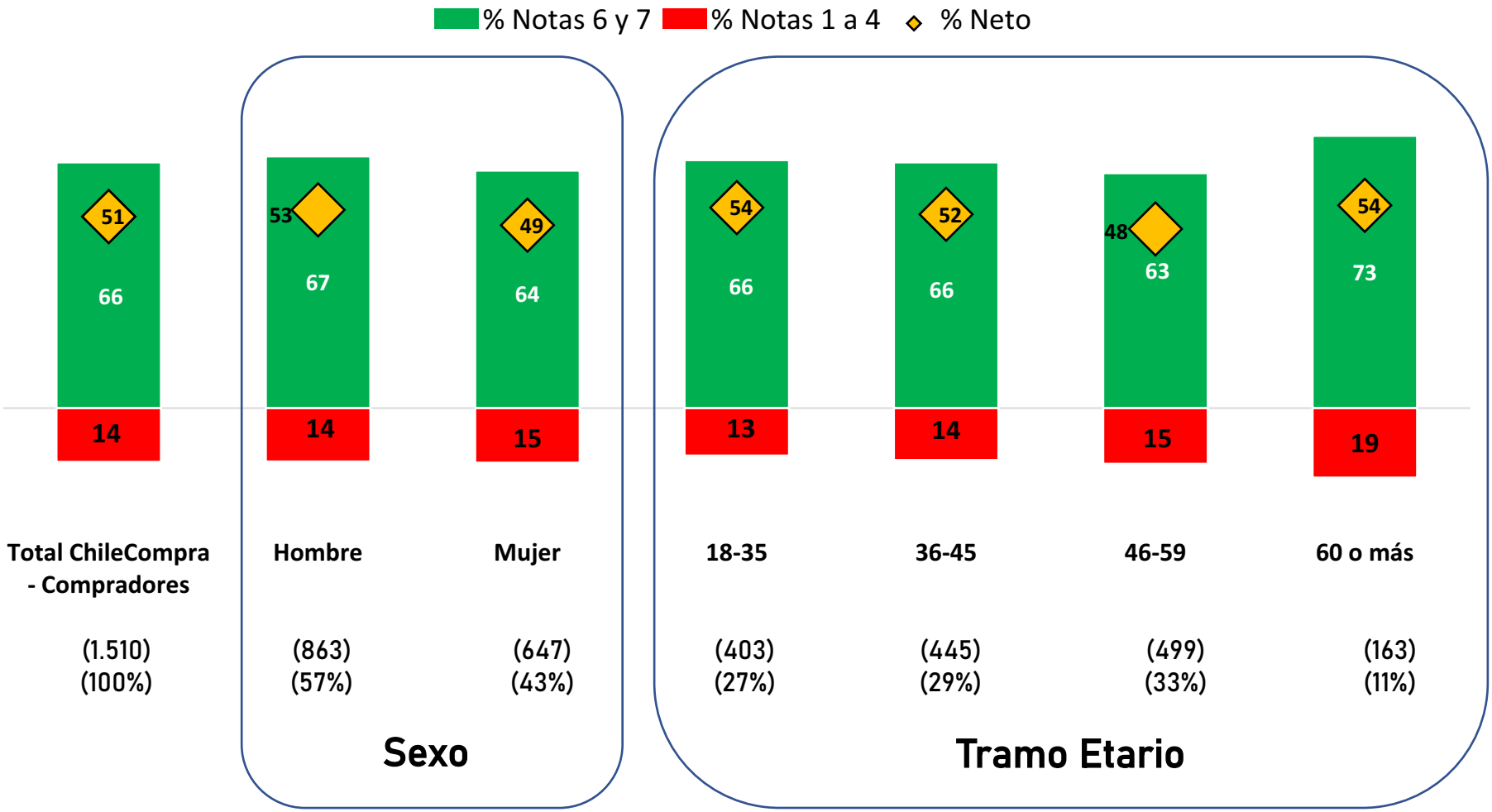


* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia".

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

Última Experiencia (%) ChileCompra (Compradores) – Sexo y Tramo Etario

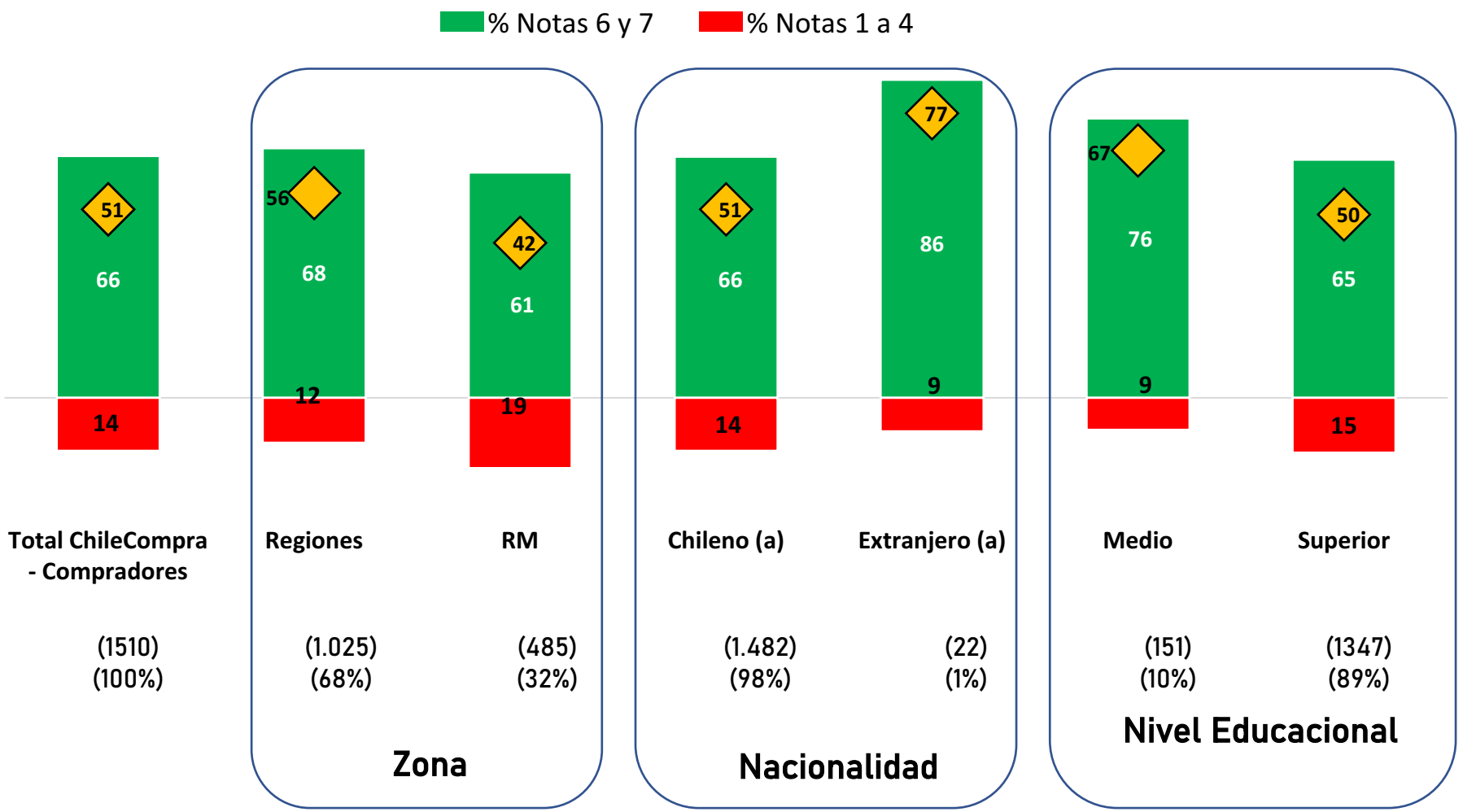
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



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

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

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

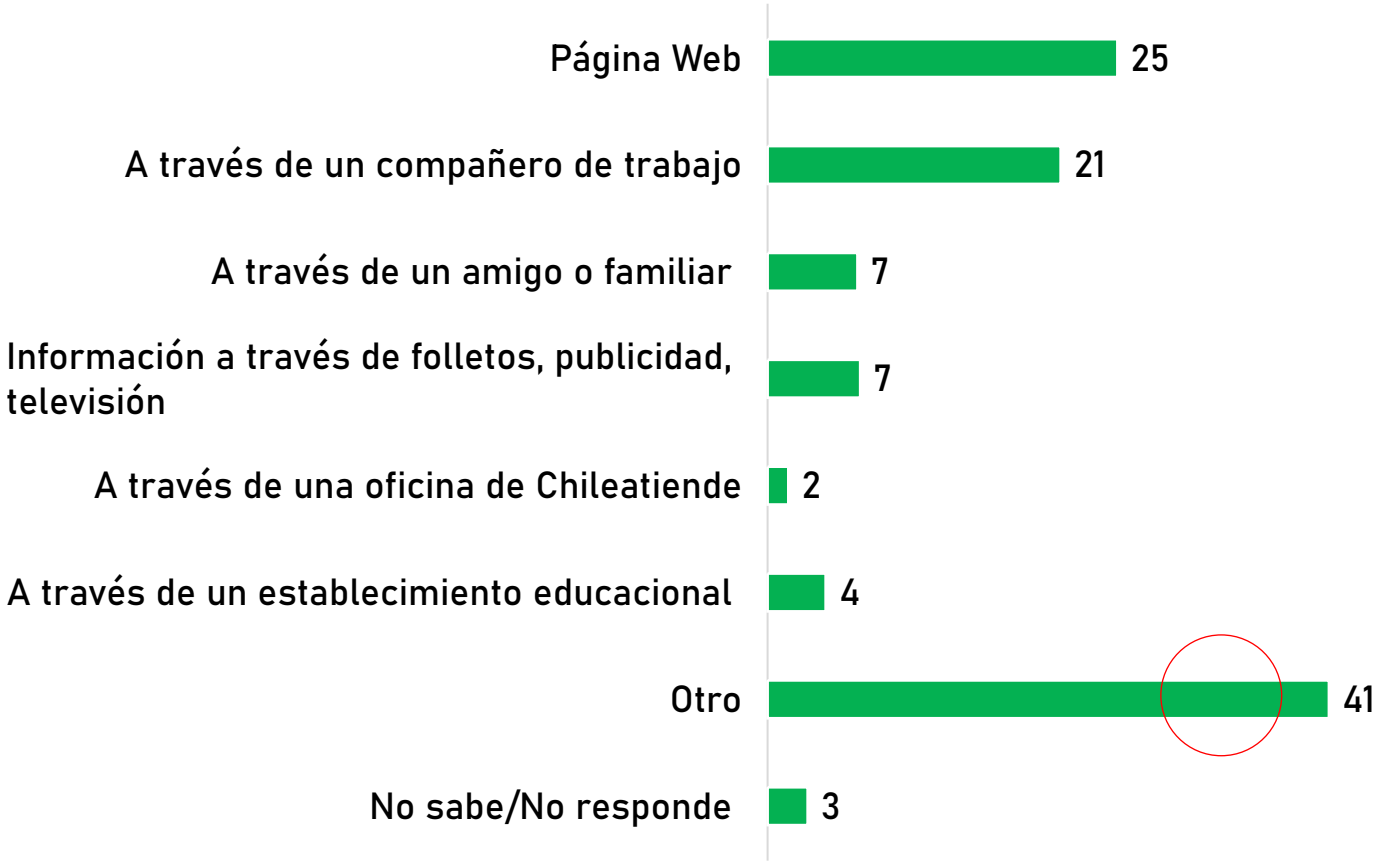


No se presentan resultados de nivel educacional bajo debido al n = 0

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

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

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

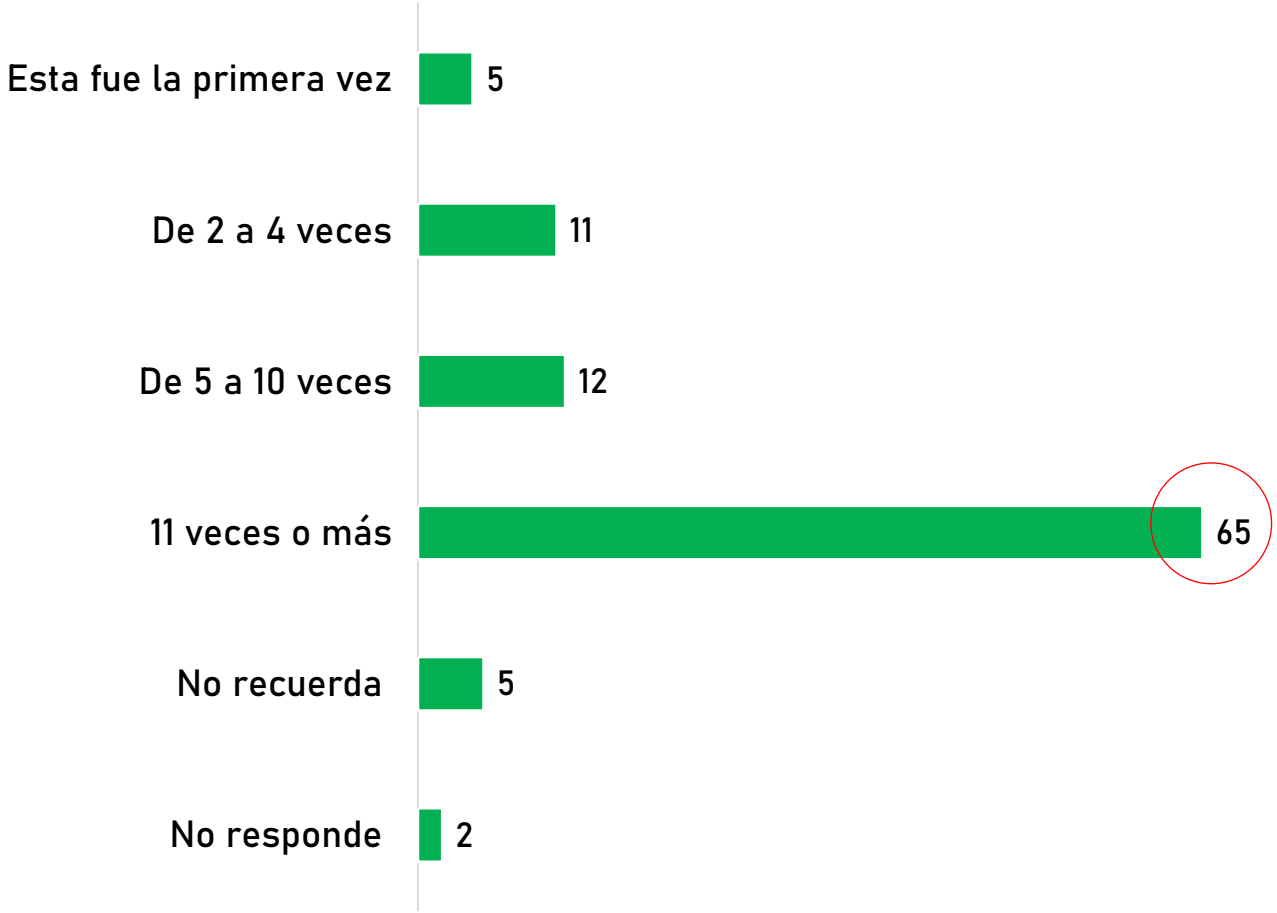


Nota: Respuesta múltiple.

N= 1.510

Intensidad del usuario ChileCompra (%)

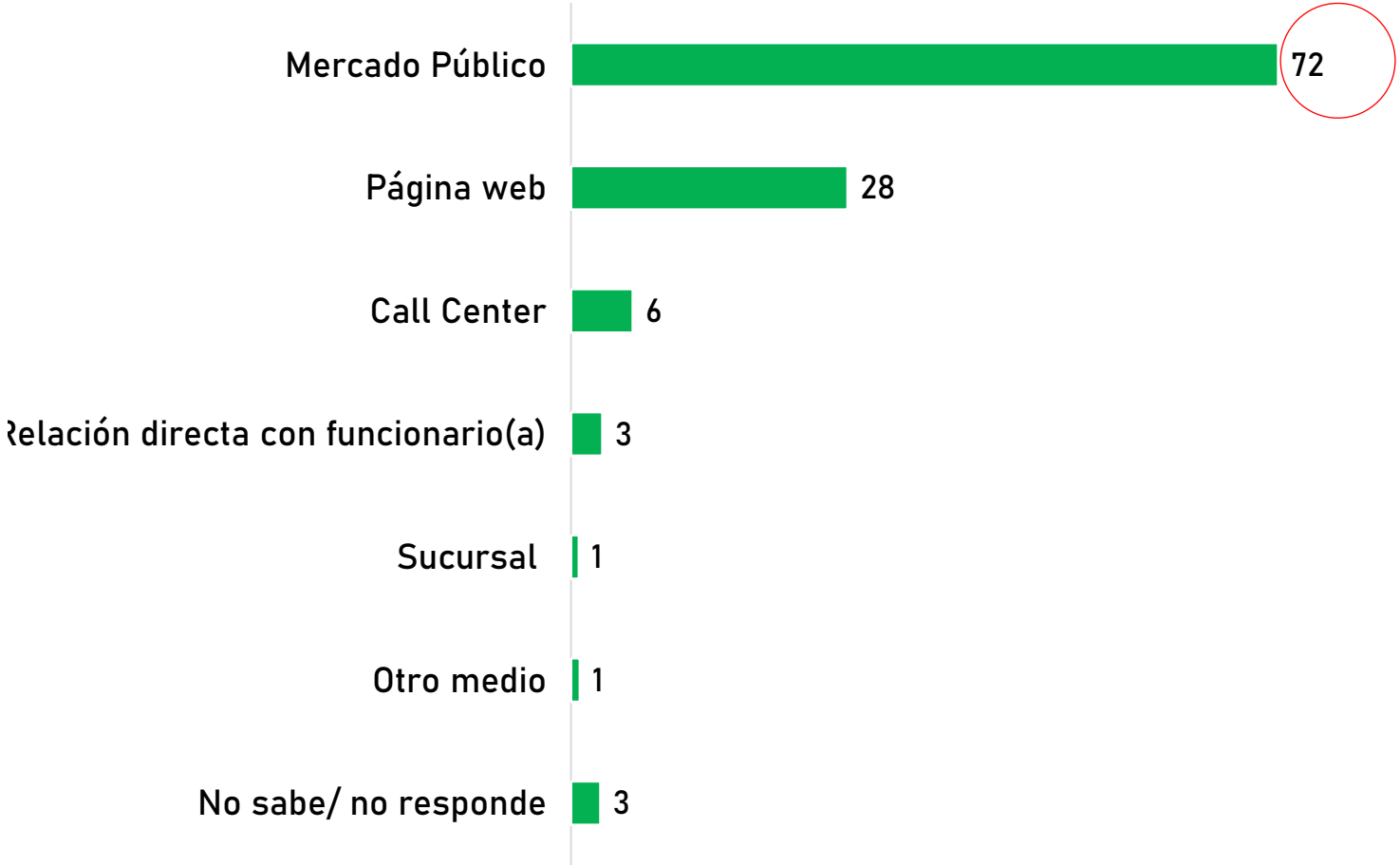
Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado una compra o un llamado a licitación en ChileCompra?



N= 1.510

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

Pensando ahora en la última vez que realizó una compra o hizo un llamado a licitación en ChileCompra (en los últimos tres meses), ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?



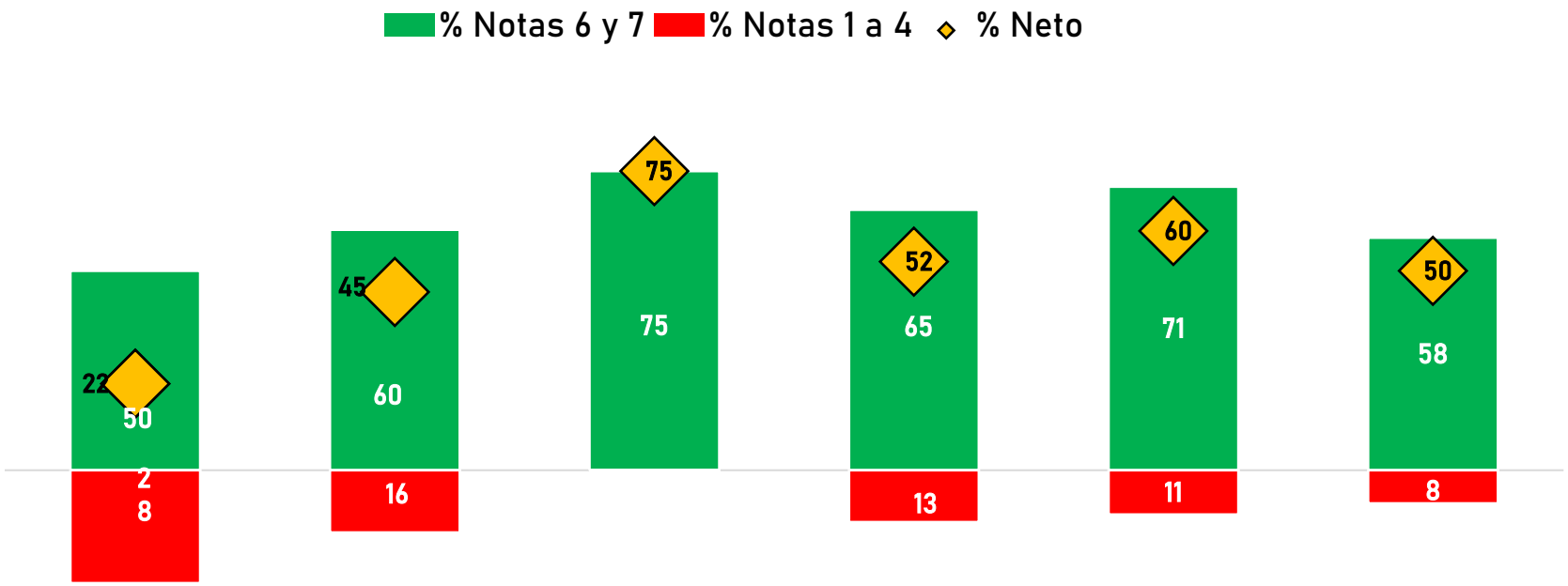
Nota: Respuesta múltiple.

N= 1.510

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

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

Neto 2015	65	65	70	75
Neto 2017*	75	59	71	86

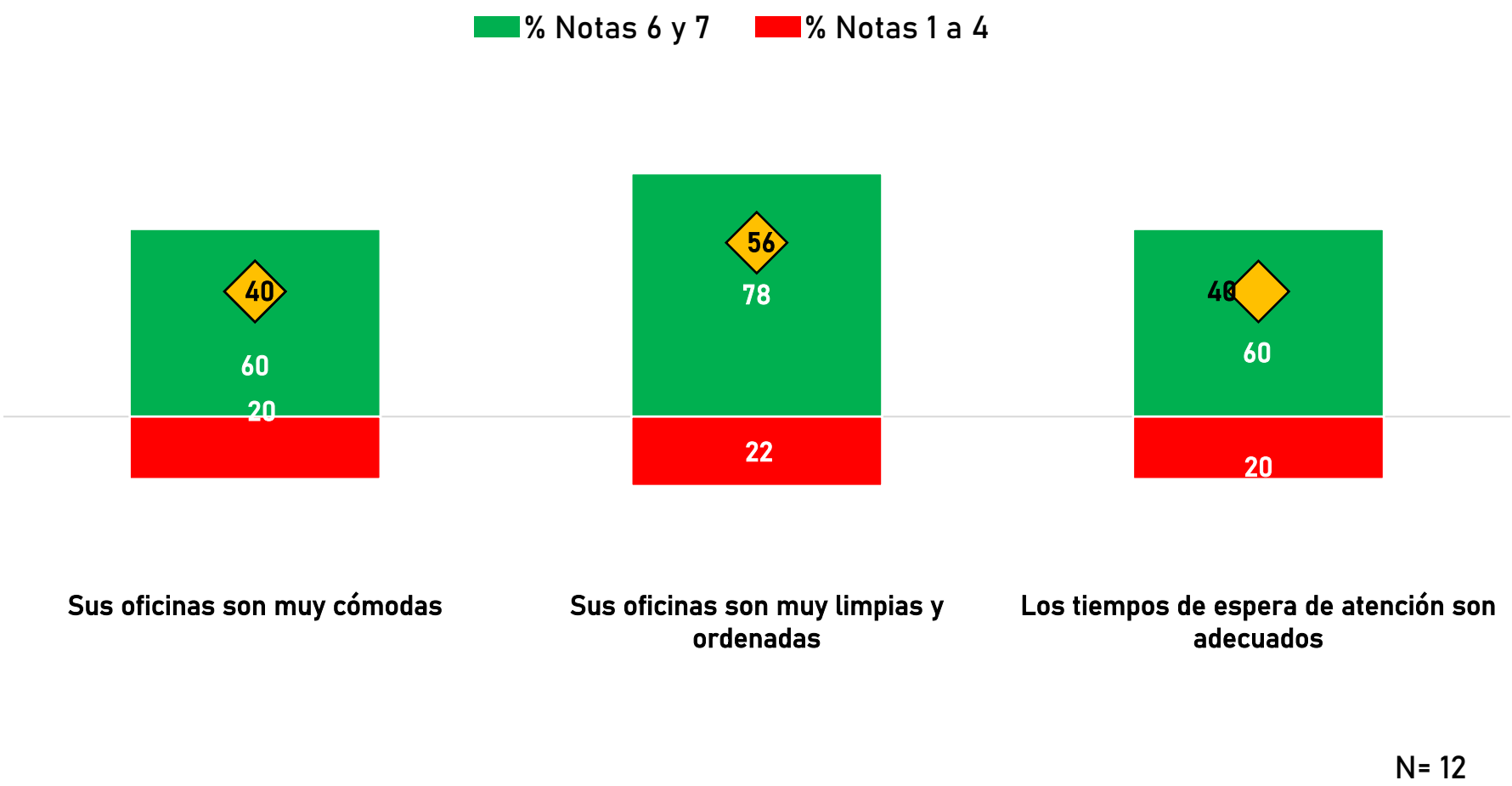


N=	(92)	(424)	(12)	(1.081)	(45)	(12)

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

Evaluación de Sucursal ChileCompra (Compradores) (%)

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

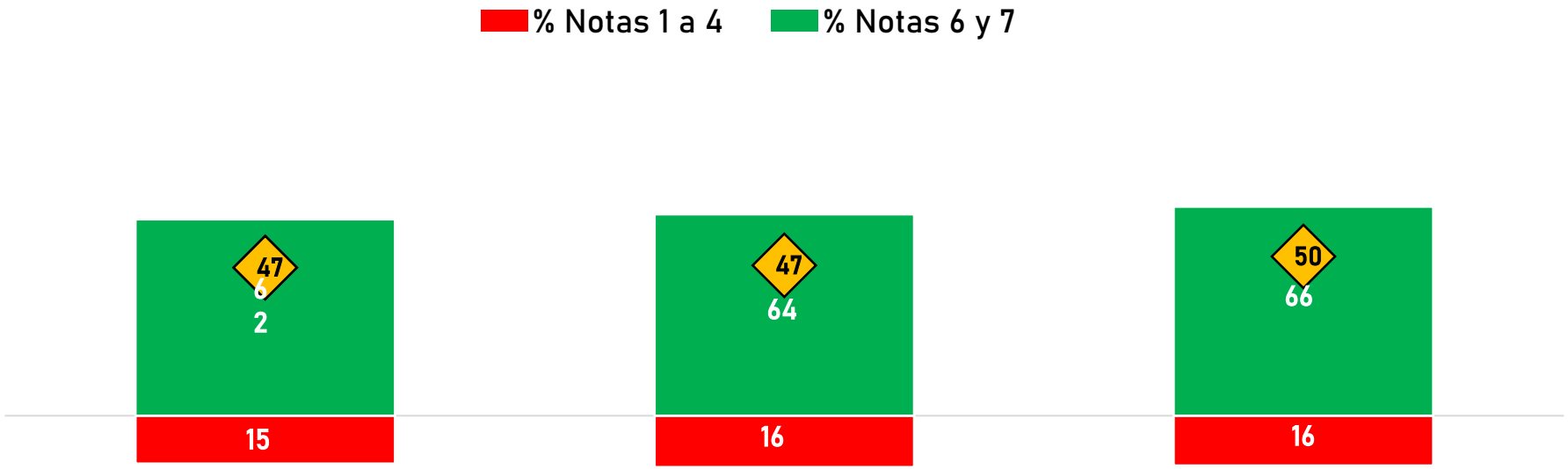


N= 12

Evaluación Específica Experiencia: ChileCompra (Compradores) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó una compra o hizo el llamado a licitación en ChileCompra? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

Neto 2015	68	68	69
Neto 2017*	68	70	68



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

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

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

Facilidad

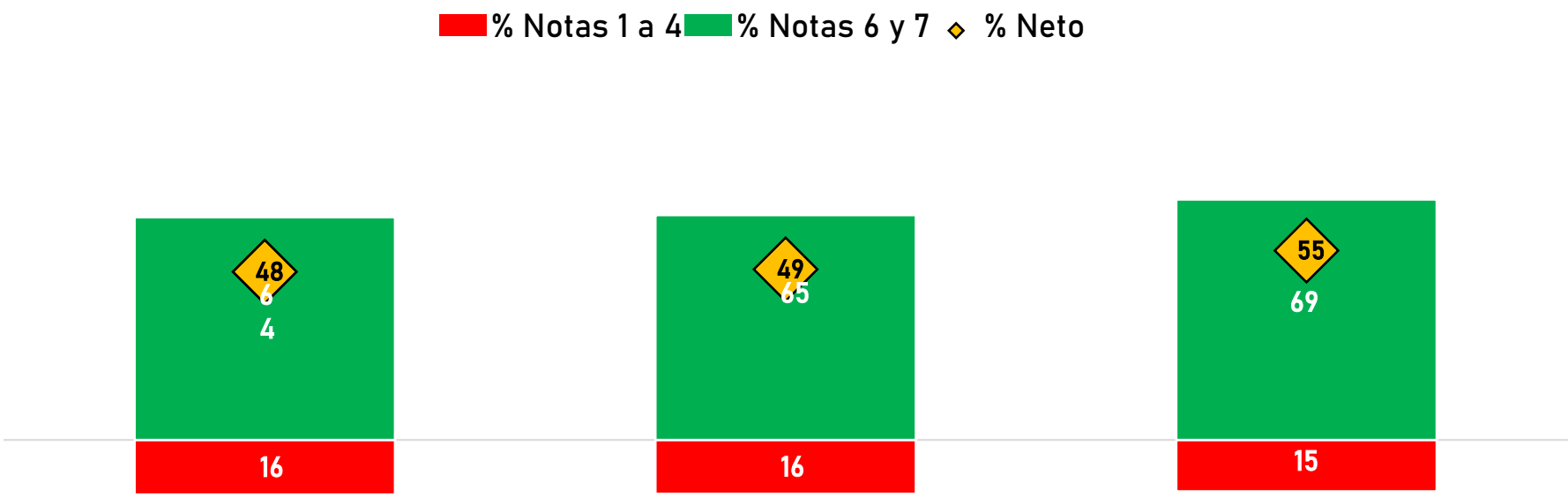
N= 1.510

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

Evaluación Específica Experiencia: ChileCompra (Compradores) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó una compra o hizo el llamado a licitación en ChileCompra? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

Neto 2015	74	72	70
Neto 2017*	68	69	66



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

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

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

Resolutividad

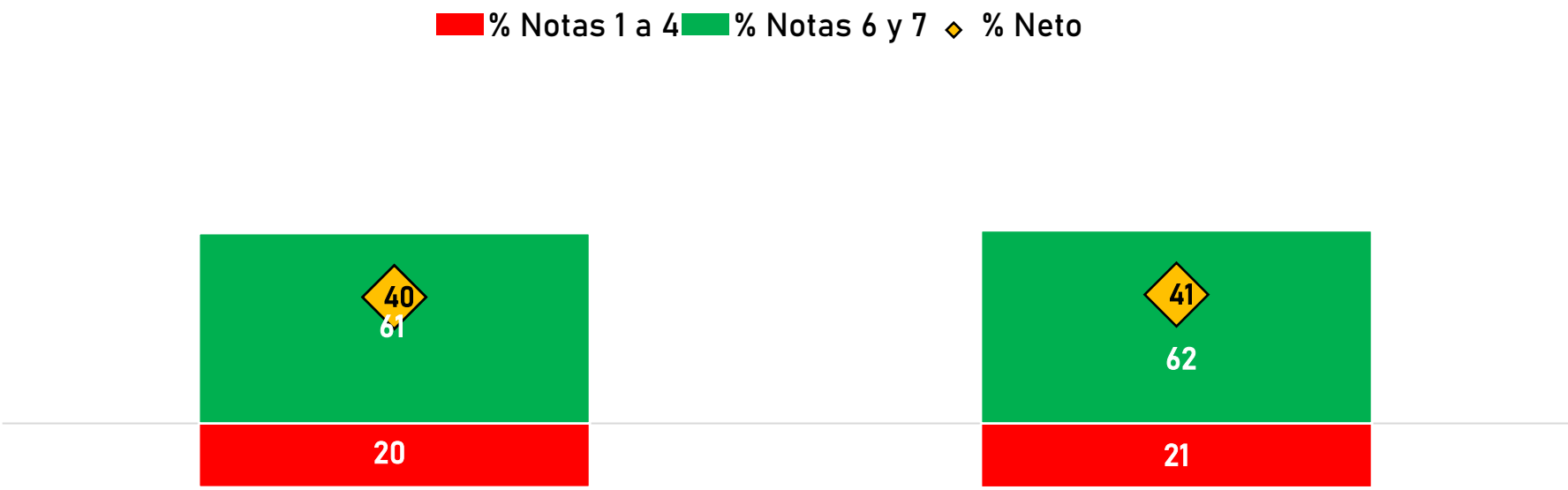
N= 1.510

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

Evaluación Específica Experiencia: ChileCompra (Compradores) (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó una compra o hizo el llamado a licitación en ChileCompra? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

Neto 2015	77
Neto 2017*	74



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

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

Agrado

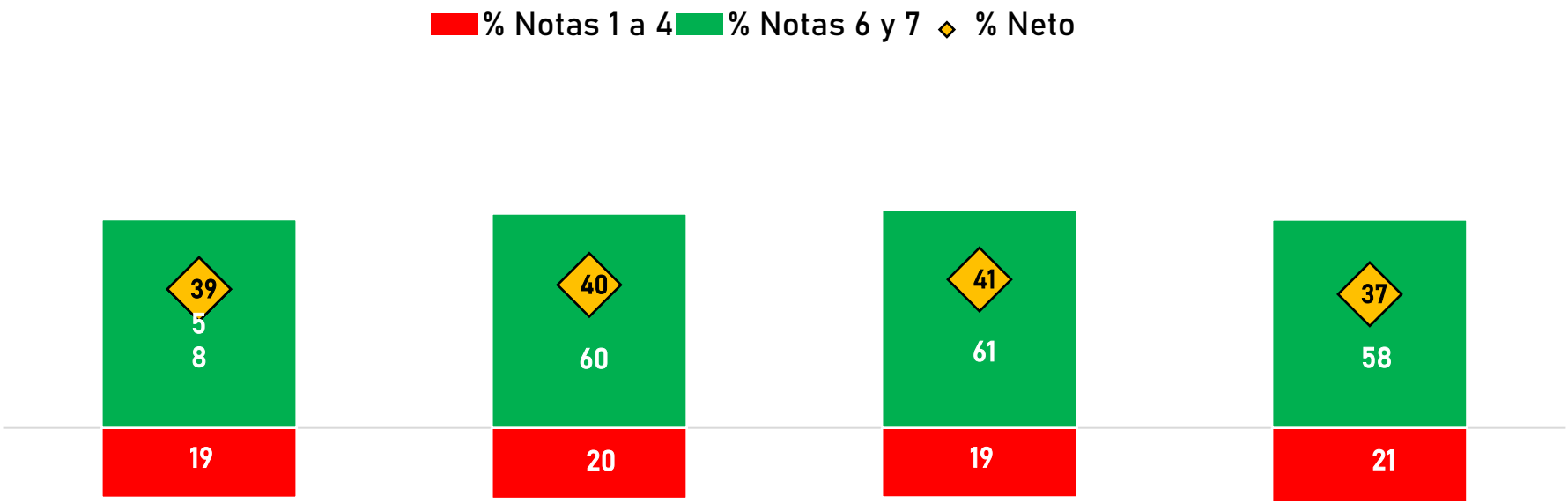
N= 1.510

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

Habilitación: ChileCompra (Compradores) (%)

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

Neto 2015	65	65	67
Neto 2017*	75	71	74



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

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

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

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

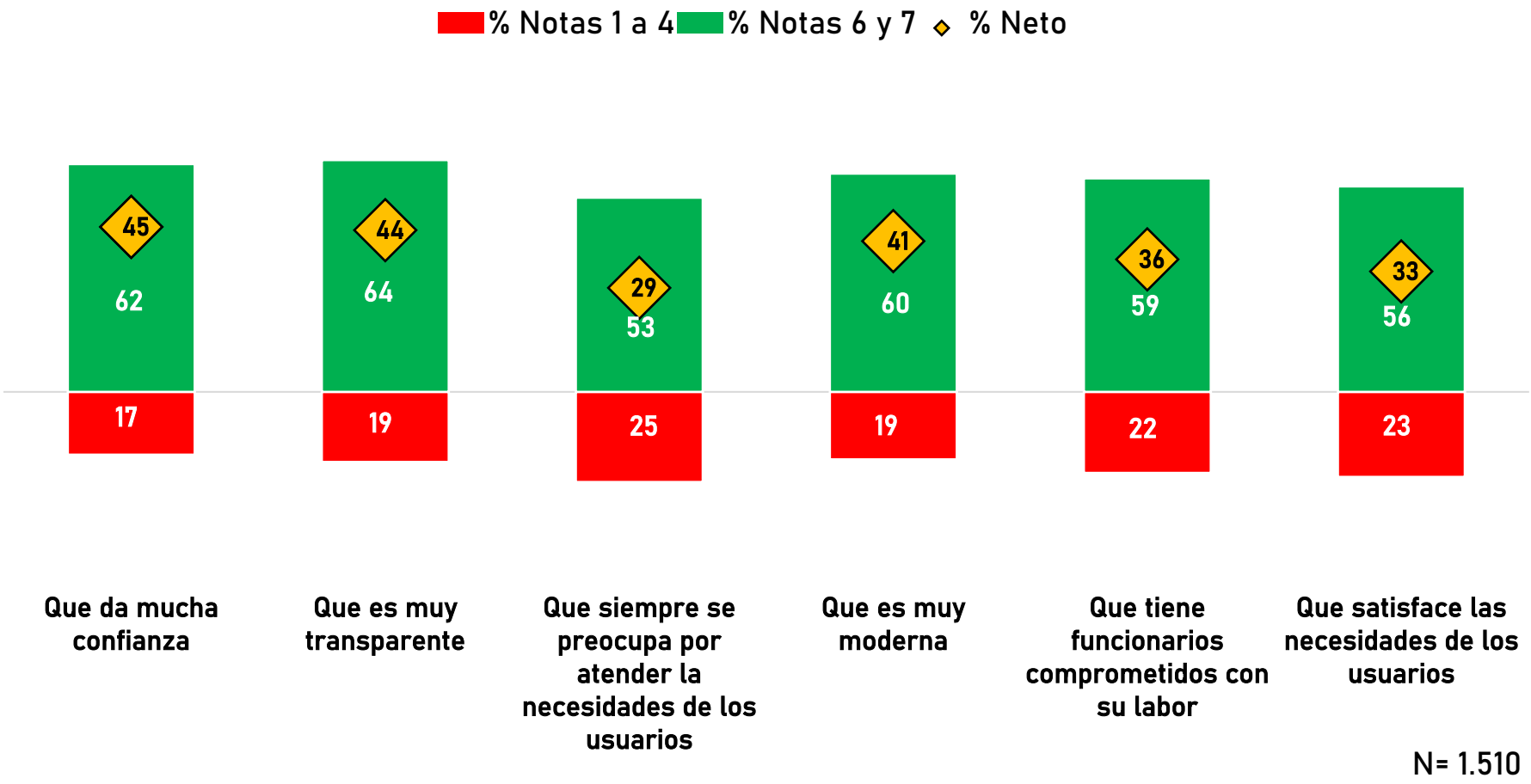
N= 1.510

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

Imagen Institucional: ChileCompra (Compradores) (%)

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

Neto 2015	72	74	64	63
Neto 2017*	83	83	72	77

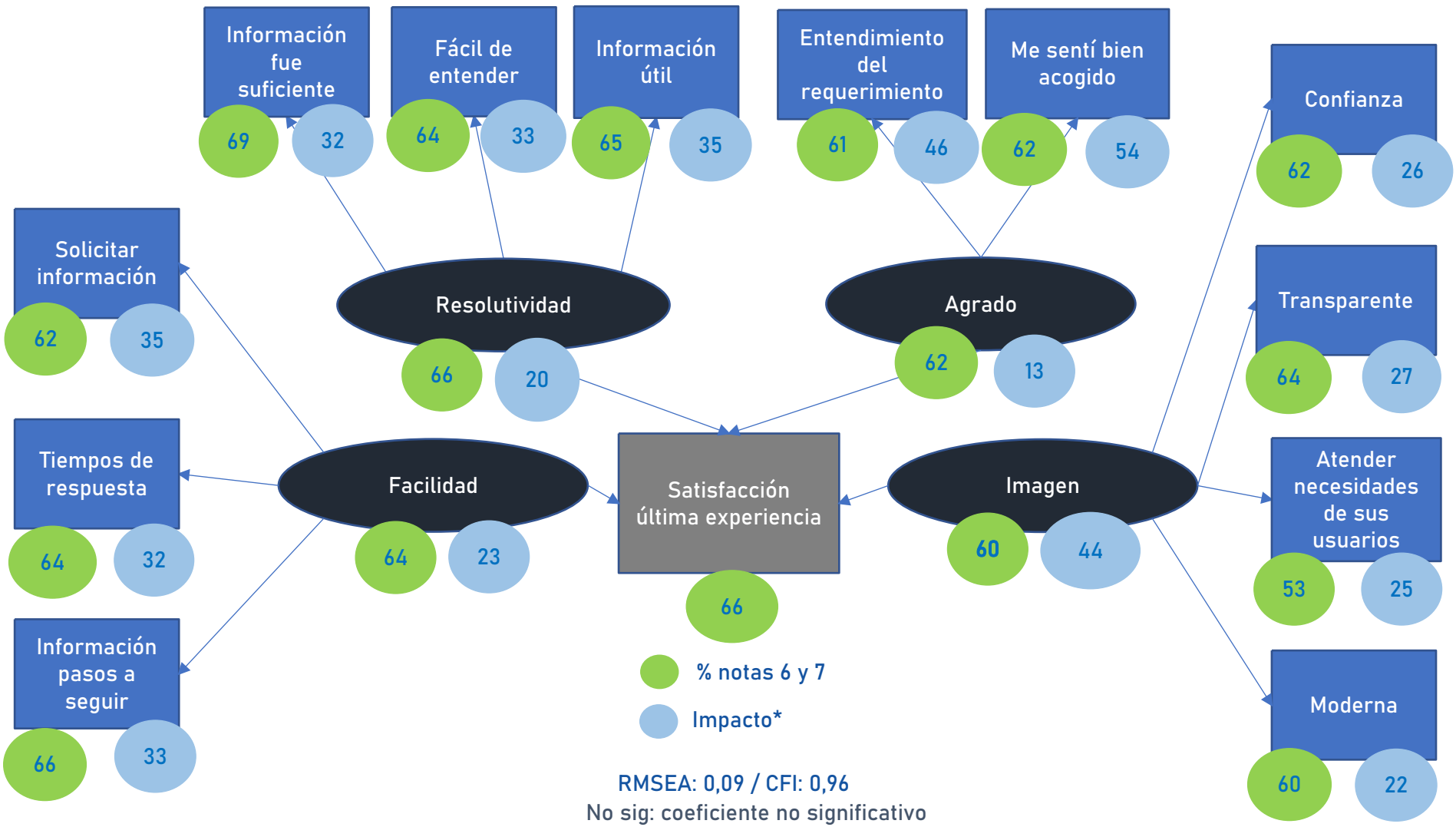


N= 1.510

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

Modelo de Experiencia + Imagen ChileCompra (Compradores)

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,09 / CFI: 0,96

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	
Satisfecho con utilidad de la información	
Nota 1 a 4	4,9%
Nota 6 a 7	95,1%

ATENDER NECESIDADES	
Se preocupa por atender las necesidades de los usuarios	
Nota 1 a 4	2,4%
Nota 6 a 7	97,6%

TIEMPO DE RESPUESTA	
Satisfacción con los tiempos de respuesta	
Nota 1 a 4	1,2%
Nota 6 a 7	98,8%

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

NIVEL 1: Utilidad de la información.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es la percepción de que la información entregada fue útil para realizar sus trámites. Dentro de este grupo, aproximadamente el 95% califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Atender necesidades.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que "la institución se preocupa por atender las necesidades de los usuarios" en su última experiencia. Entre los usuarios que consideran que la información entregada fue útil, los que creen que la institución atiende las necesidades de los usuarios casi 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 son adecuados. Entre los usuarios que consideran que la información es útil y que la institución satisface las necesidades de los usuarios, si, además, están "satisfechos con el tiempo de espera" el 99% -aproximadamente- se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con la utilidad de la información la que determina mayor insatisfacción general. Para este grupo, el no sentir confianza en 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 ChileCompra - Compradores