Informe final de medición de satisfacción neta de Usuarios Año 2019 - Región de Metropolitana

Dirección de Estudios Sociales - DESUC

Información general del proyecto

Información general del proyecto

institución Ejecutora: Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:

- Daniella Leal V.

Equipo Consultor:

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

Contraparte institucional:

- María Teresa Herrera – Marcela Díaz

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Objetivos

Objetivo General

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicios percibidos de los usuarios de servicios públicos participantes en el Programa de Modernización. En la presente, se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para los Servicios de Vivienda y Urbanización y para la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Objetivos específicos

- 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 los Servicios de Vivienda y Urbanización y de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupo etario u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- Determinar y cuantificar los factores "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención
- Describir el modelo de atención usuaria del servicio provisto de los Servicios de Vivienda y Urbanización y la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, respecto a los subsidios D.S N° 01, D.S.N°49 y D.S N°52, identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos y aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables claves y entender en términos genéricos las expectativas del usuario al interactuar con dichas instituciones.

DESUC Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

Antecedentes y modelos de análisis

En el marco de la encuesta de satisfacción neta, la subsecretaría de Vivienda y Urbanismo está encargada del levantamiento de encuestas para la Medición de la Satisfacción neta de los usuarios. Los resultados que se presentarán en este documento, responden a los datos levantados a través de una encuesta aplicada a los usuarios del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)

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 esta consultoría. Los resultados presentados en el informe buscan retroalimentar estos modelos.

Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio



DESUC Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

Ficha metodológica

Ficha metodológica general

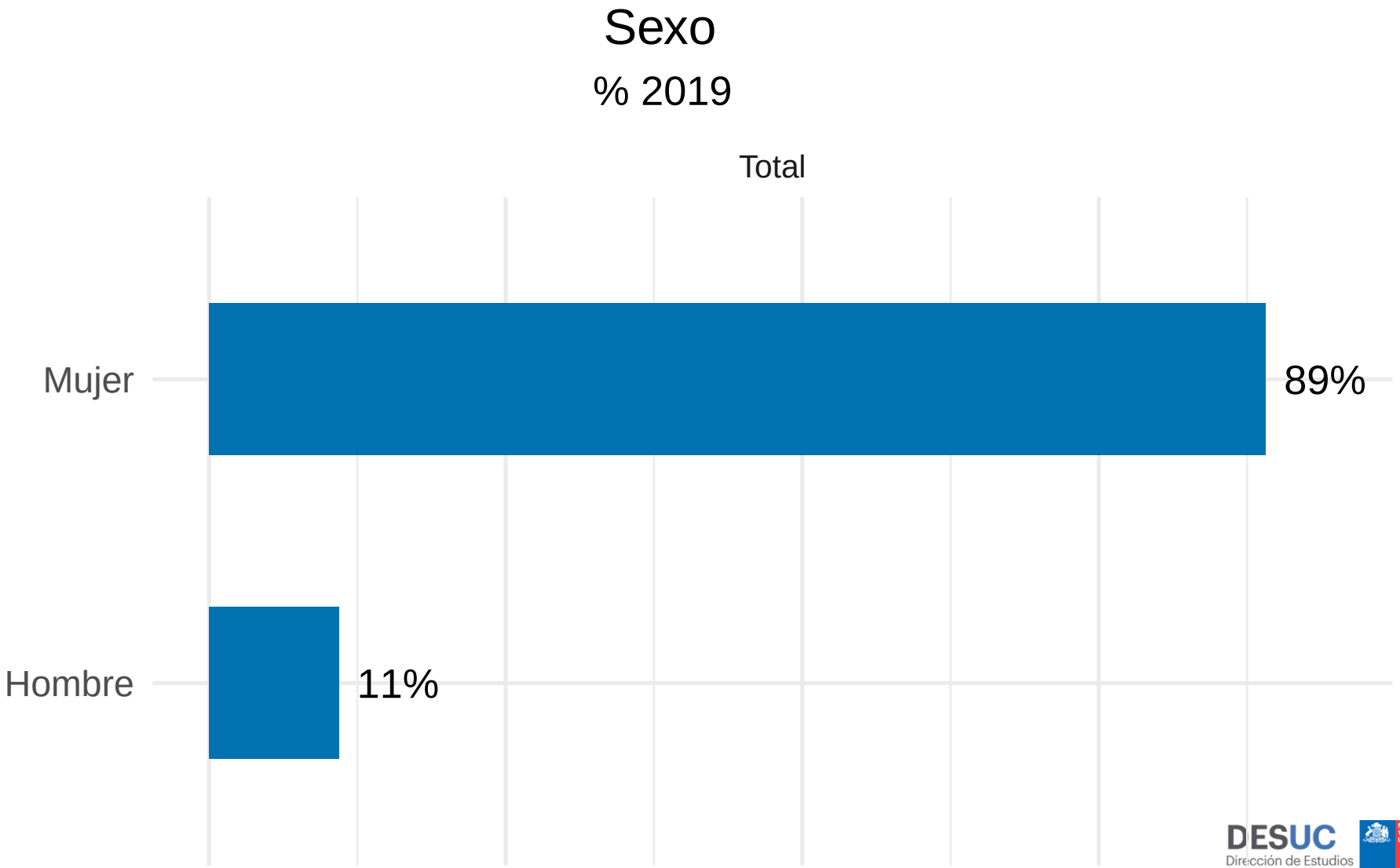
Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios del proceso de postulación a los subsidios: Sistema Integrado de Subsidio Habitacional (D.S N° 01), Subsidio Fondo Solidario de Elección a la Vivienda (D.S N° 49), Subsidio de Arriendo (D.S N° 52) de MINVU/SERVIU.
Muestreo	:	Probabilístico en la selección de usuarios con registro telefónico. Los registros seleccionados se sometieron a proceso de re-llamado un máximo de 8 veces en días y horarios distintos.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada tipo de postulación (presencial y web) que contaban con registro telefónico en el período comprendido entre el 15 de marzo y el 13 de junio de 2019.
Muestra	:	3.369 casos.
Error general	:	+/- 0,7 puntos porcentuales, bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima. Para la totalidad de los casos levantados.
Error total SERVIU/ Subsecretaría		El error total para los SERVIU es de +/- 0,8 puntos porcentuales, mientras que para la subsecretaría es de +/- 1,9%. Ambos calculados bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a canal de postulación (presencial o en línea) y región de postulación (SERVIU).
Fecha de Terreno	:	Desde el 27 de agosto al 03 de octubre de 2019.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

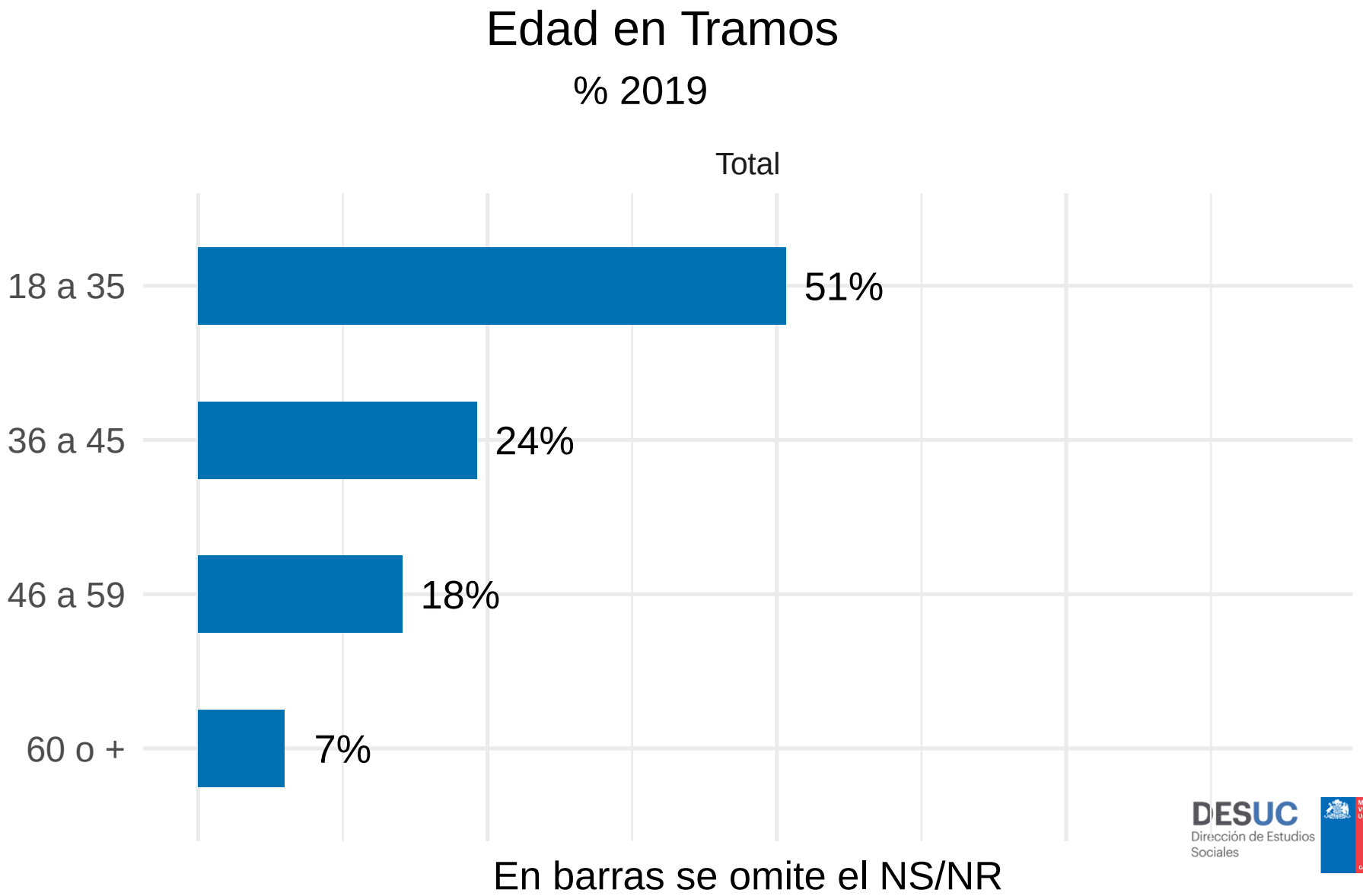
Caracterización de la muestra

Características generales del Usuario SERVIU Metropolitana (%): Sexo

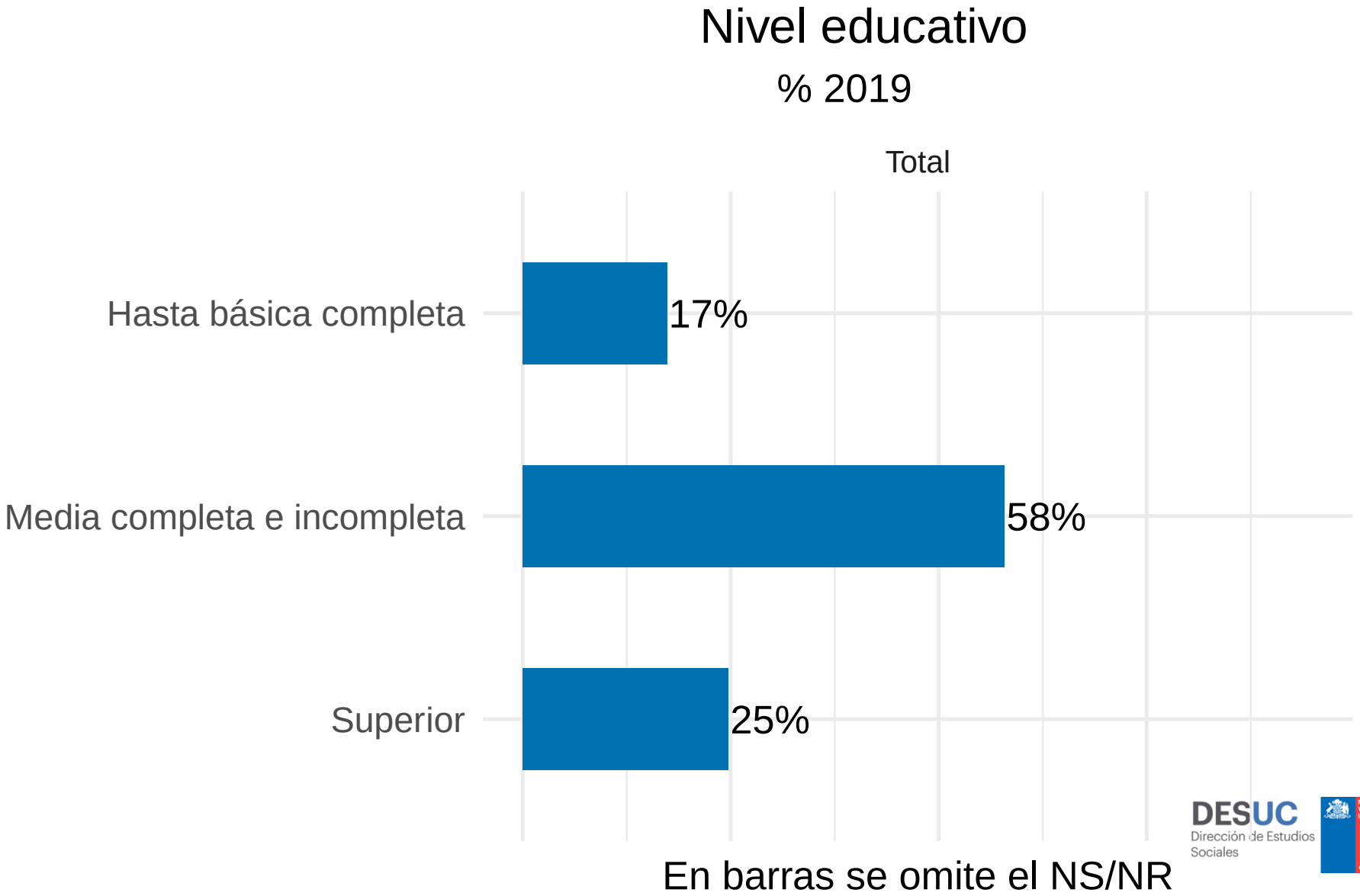


En barras se omite el NS/NR

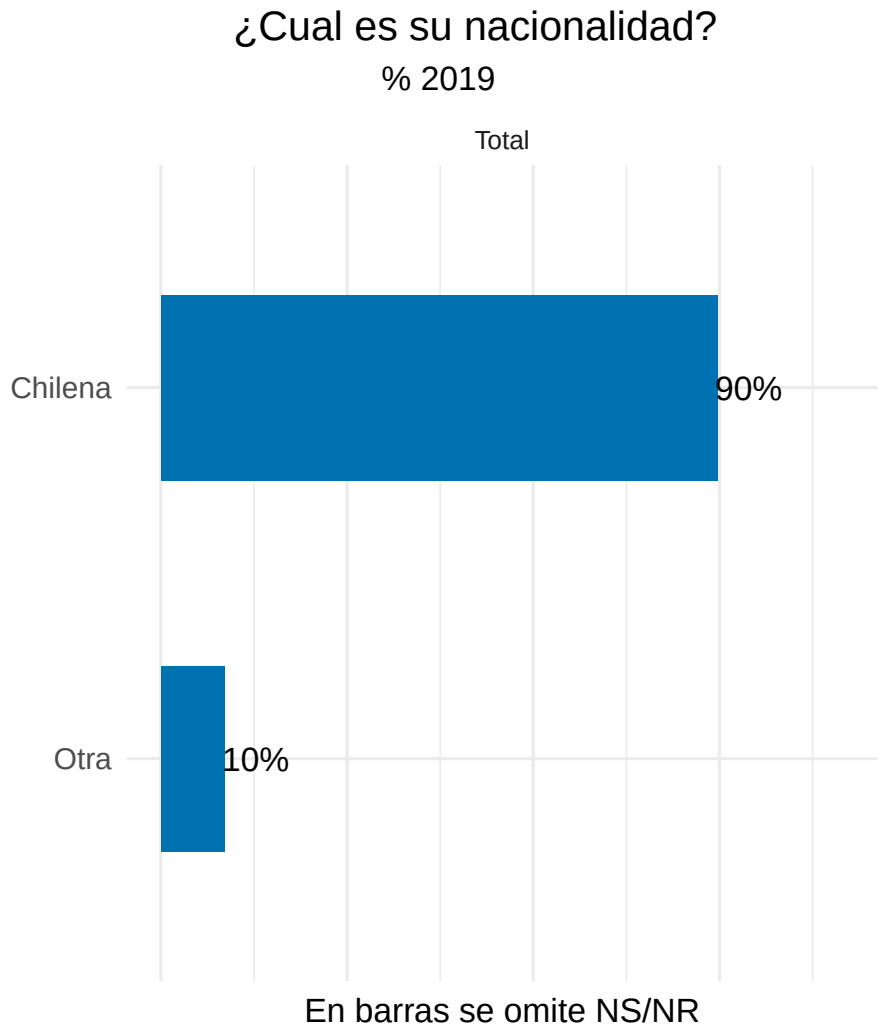
Características generales del usuario SERVIU Metropolitana (%): Edad

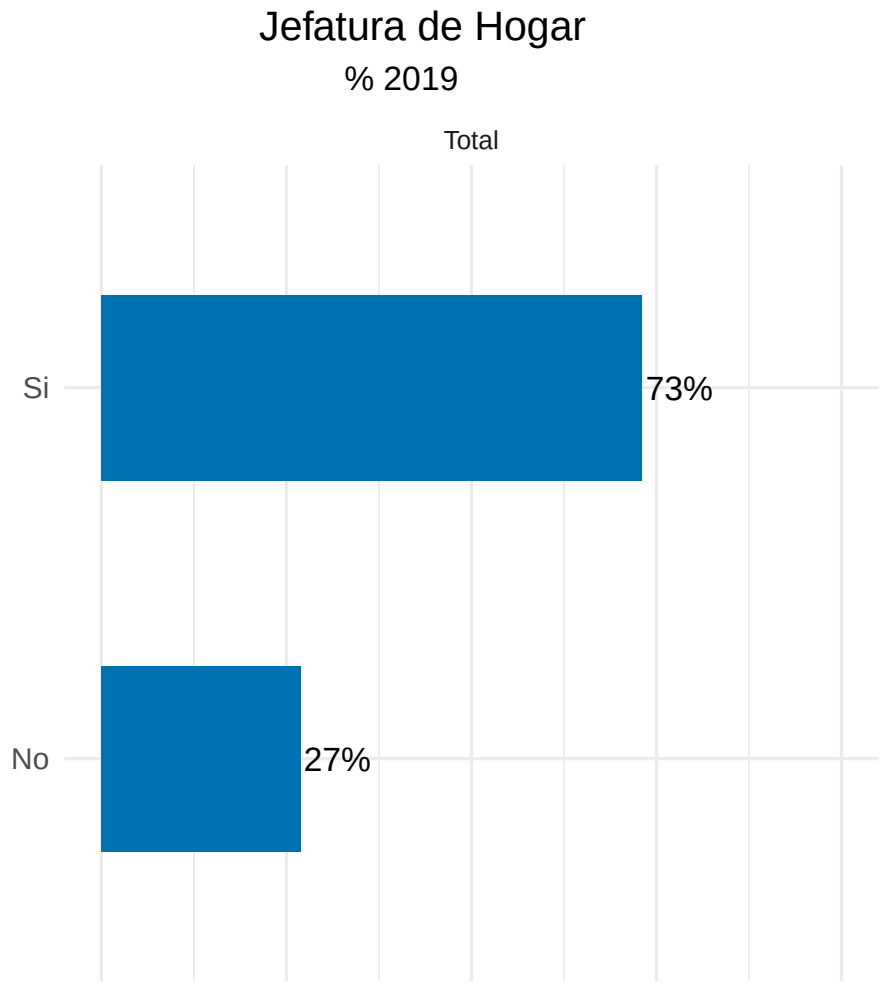


Características generales del usuario SERVIU Metropolitana (%): Nivel educativo



Características generales del usuario SERVIU Metropolitana (%): Nacionalidad y Jefatura de hogar





DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Síntesis de características generales de los usuarios:

- La mayoría de los postulantes son mujeres (89%) mientras que sólo un 11% son hombres.
- Un 51% de los postulantes tienen entre 18 a 35 años de edad. Seguido por un 24% entre 36 a 45 años, 18% entre 46 a 59 años y solo un 7% tiene 60 años.
- El mayor porcentaje de los postulantes (58%) posee enseñanza media completa e incompleta, mientras que un 25% tiene enseñanza superior y un 17% hasta básica completa.
- Un 90% de los postulantes es de nacionalidad chilena, mientras que un 10% es extranjero. Por otro lado, un 73% declara ser jefe de hogar, mientras que un 27% no lo declara.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

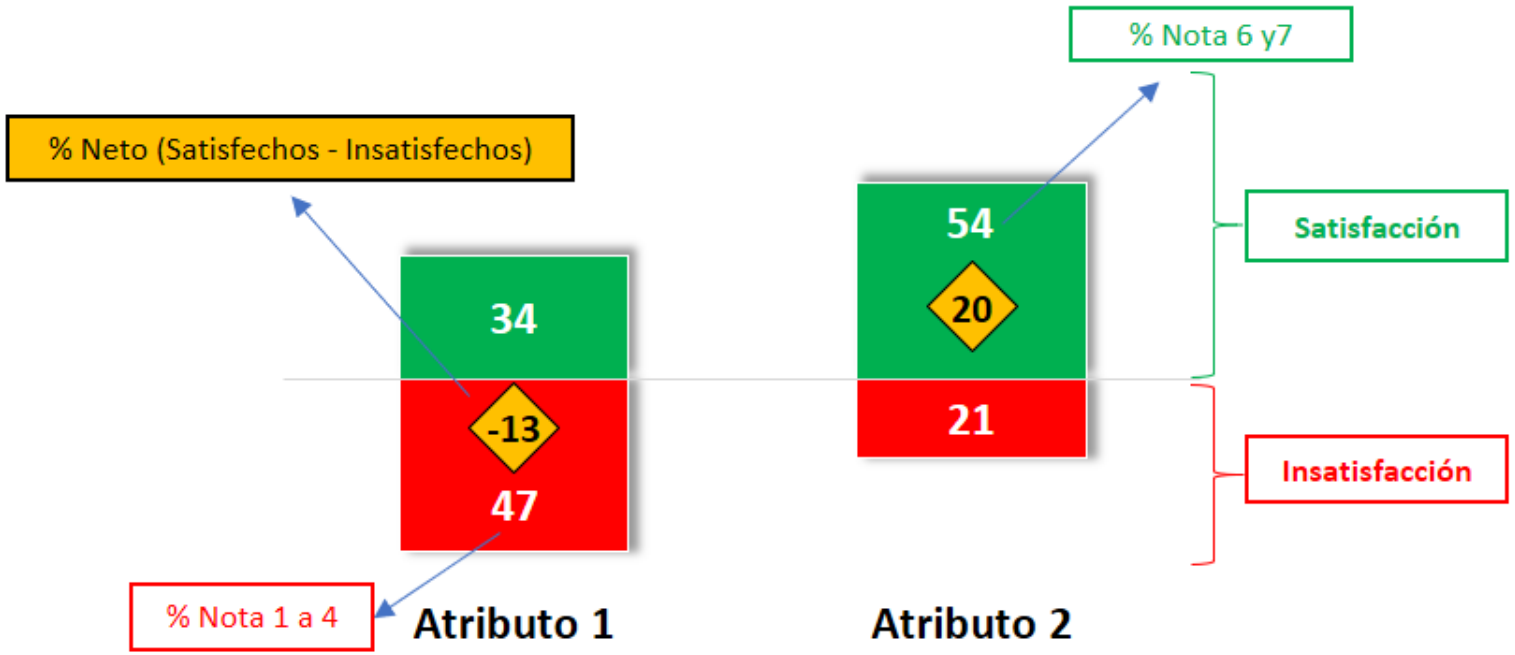
Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Lectura de indicadores de satisfacción, habilitación y presencia de problemas

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

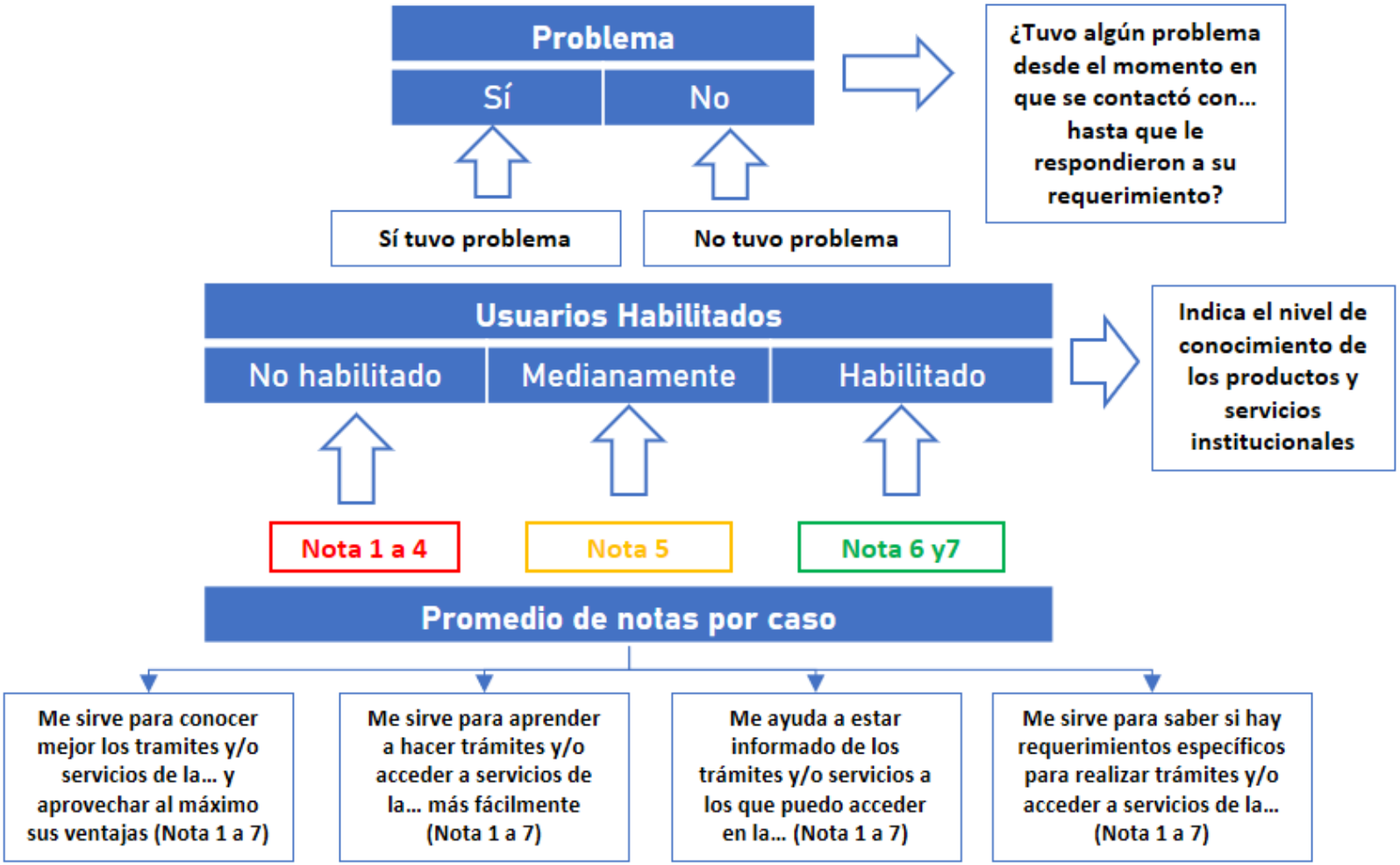
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción: Nomenclatura e Indicadores



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

DESUC Dirección de Estudios Sociales

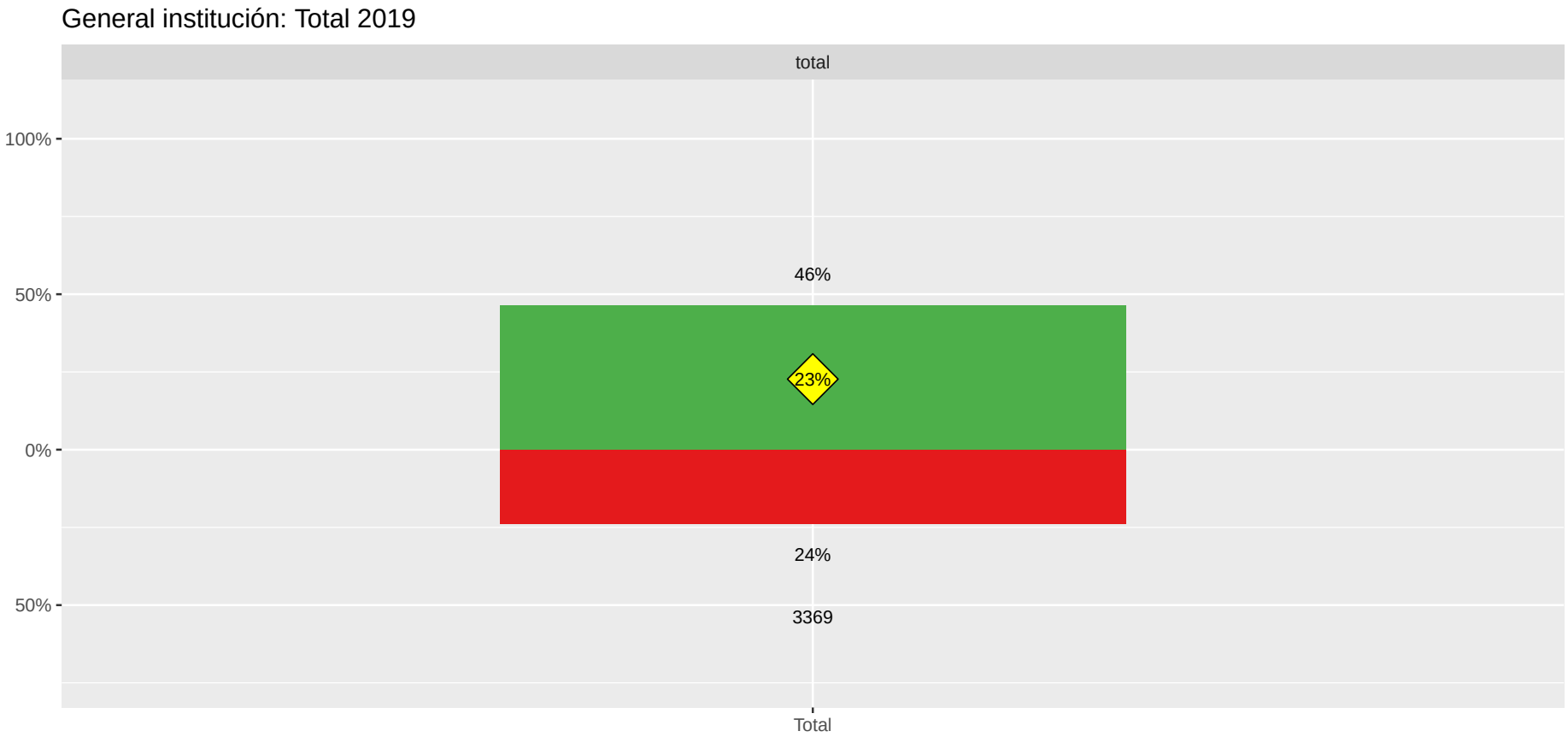
Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



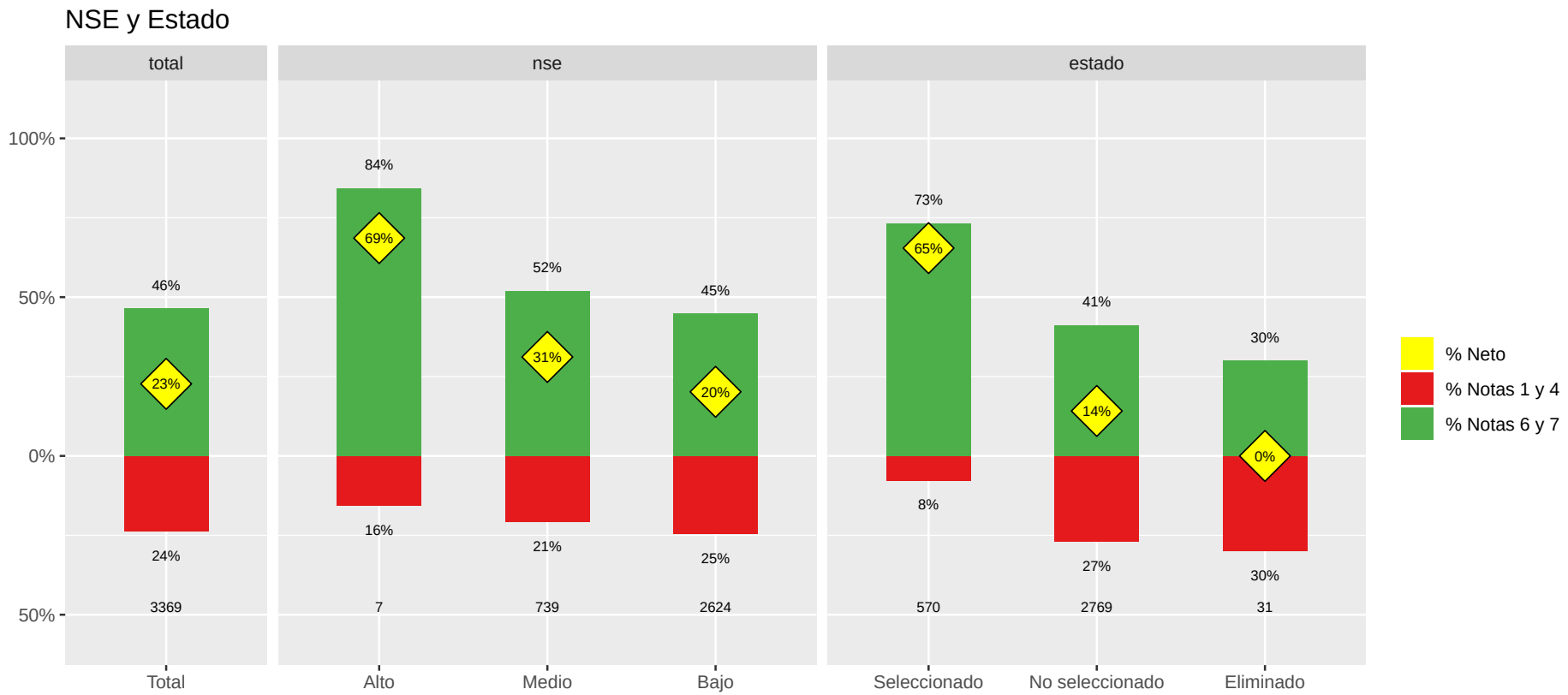
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción institucional y última experiencia

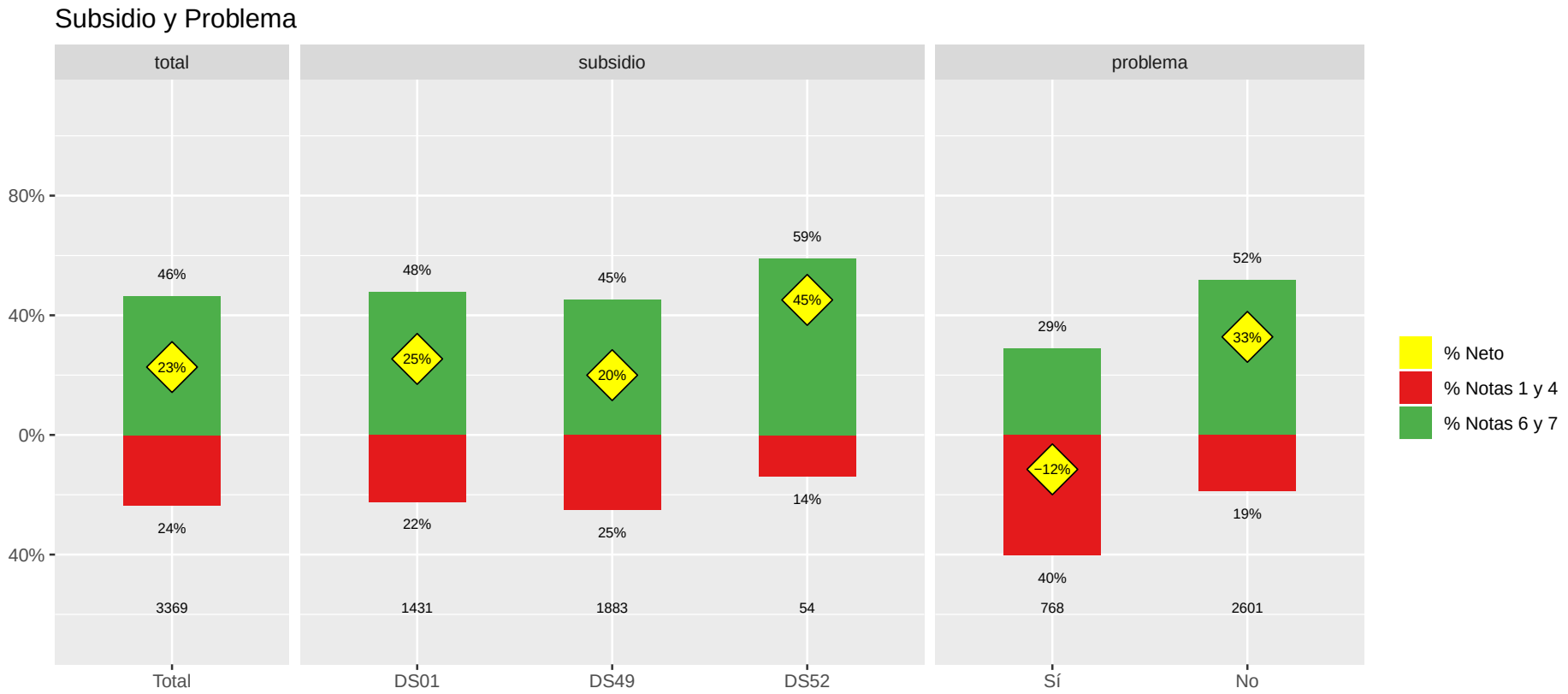
General institución (%) SERVIU Metropolitana 2019



General institución (%) SERVIU Metropolitana – NSE y Estado

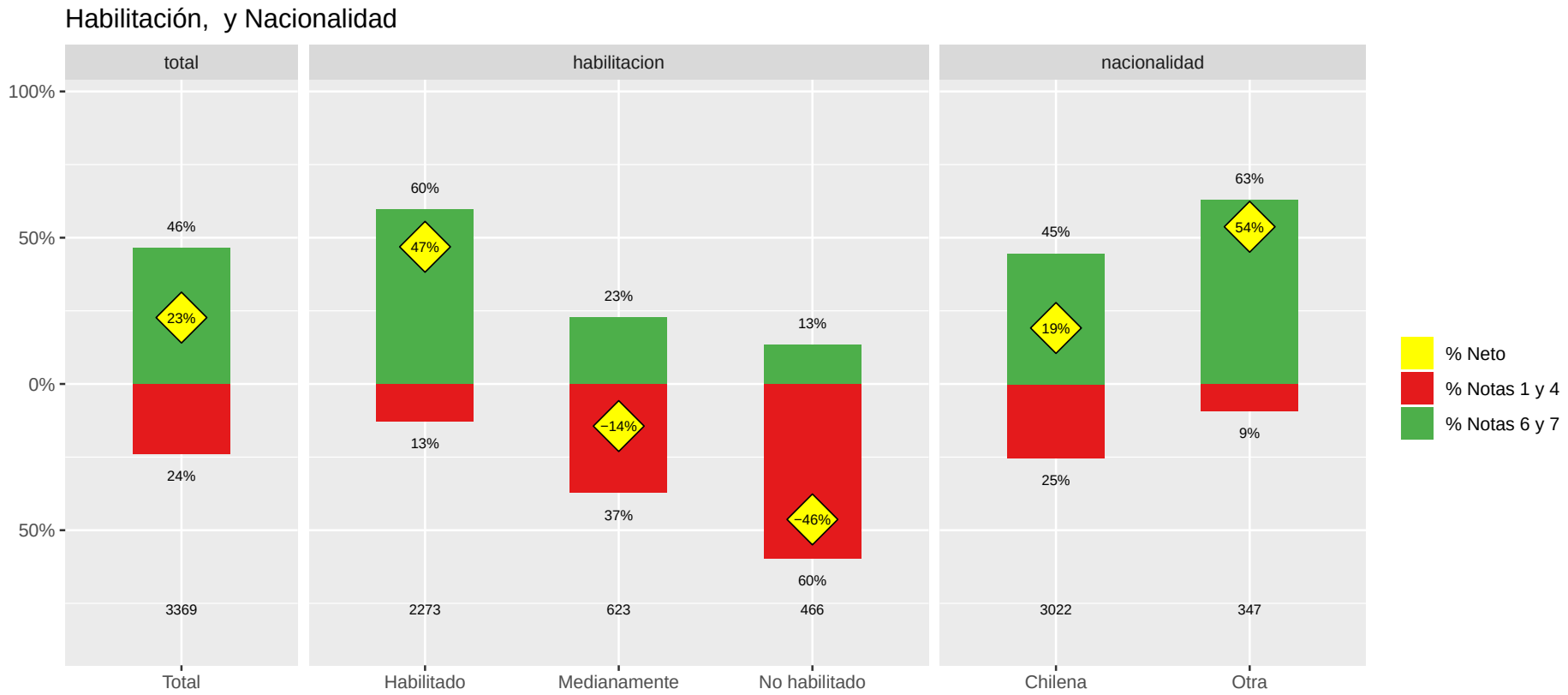


General institución (%) SERVIU Metropolitana – Subsidio y Problemas



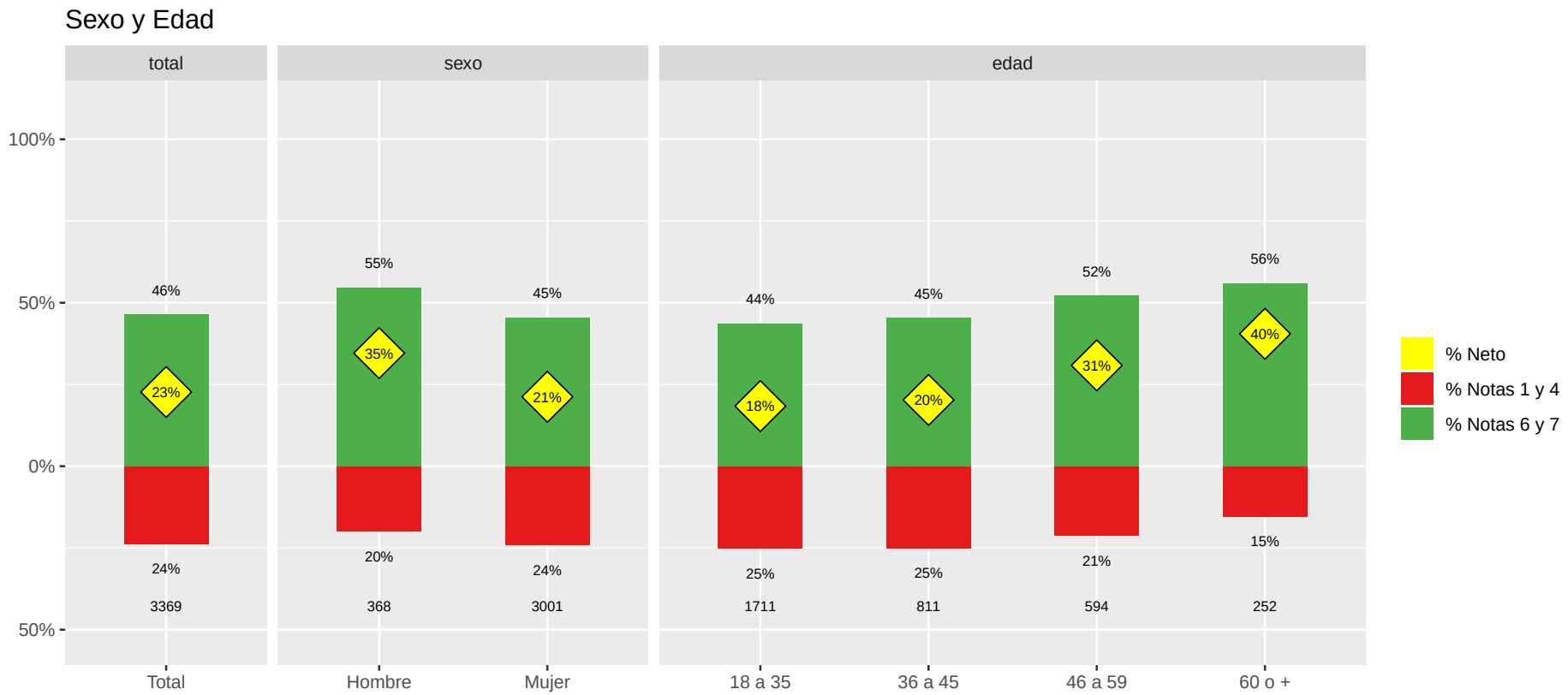
DESUC Dirección de Estudios Sociales

General institución (%) SERVIU Metropolitana – Habilitación, y Nacionalidad



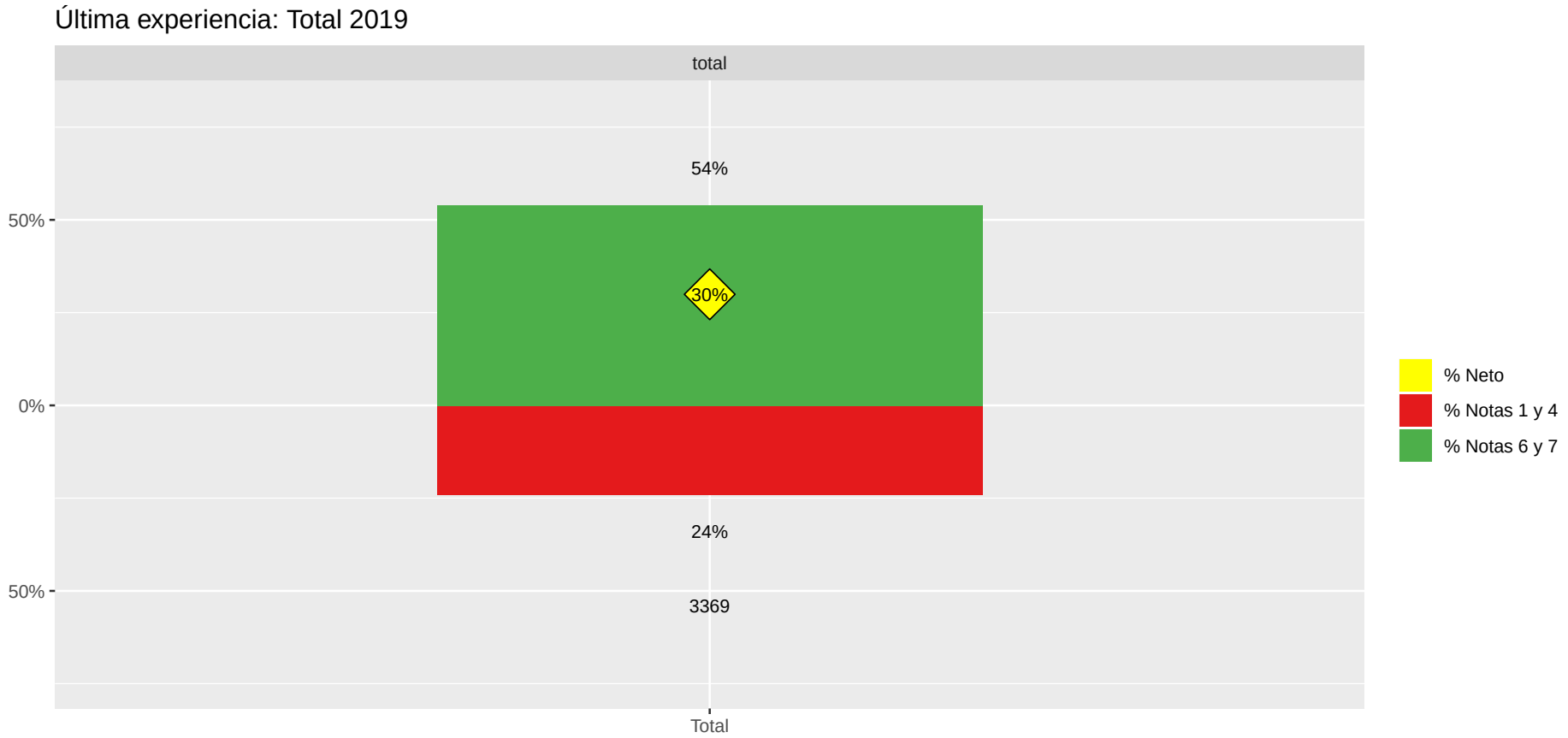
DESUC Dirección de Estudios Sociales

General institución (%) SERVIU Metropolitana – Sexo y Edad

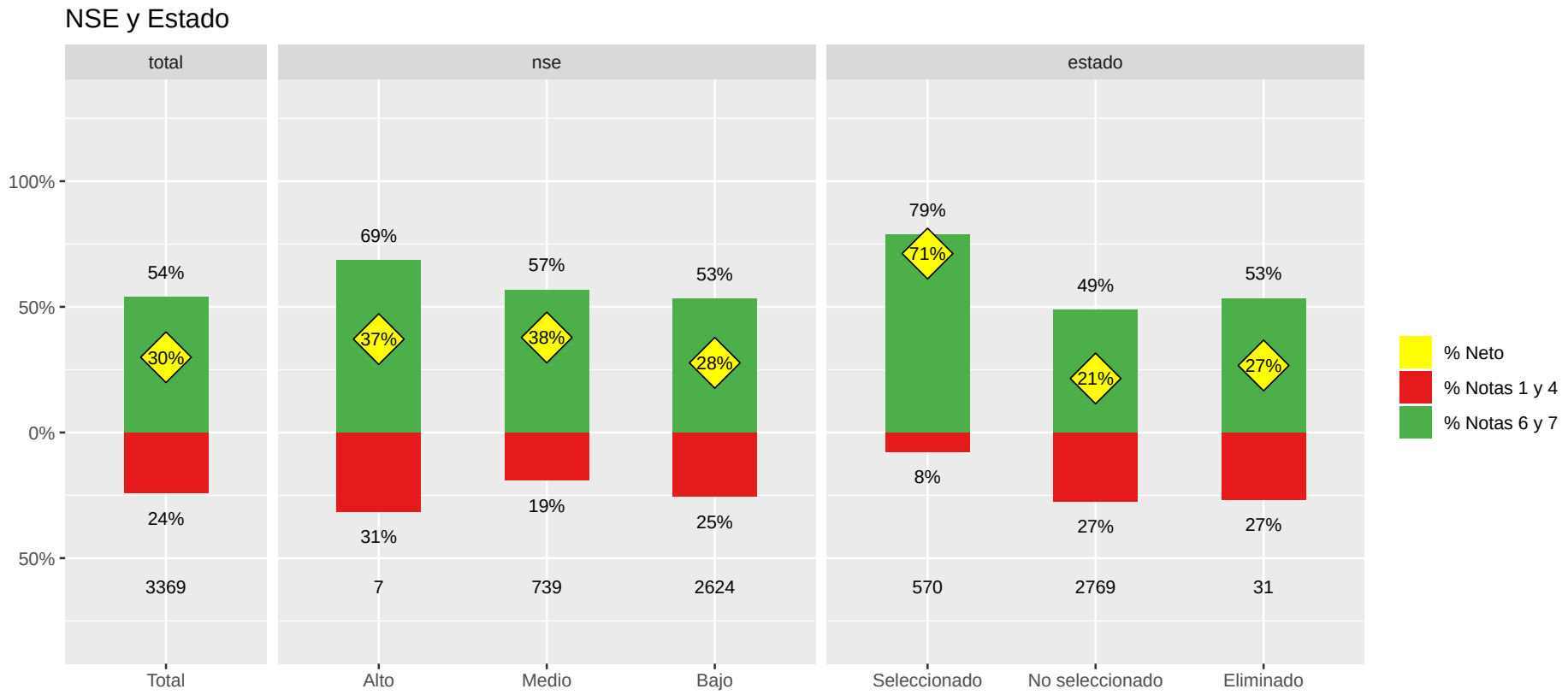


DESUC Dirección de Estudios Sociales

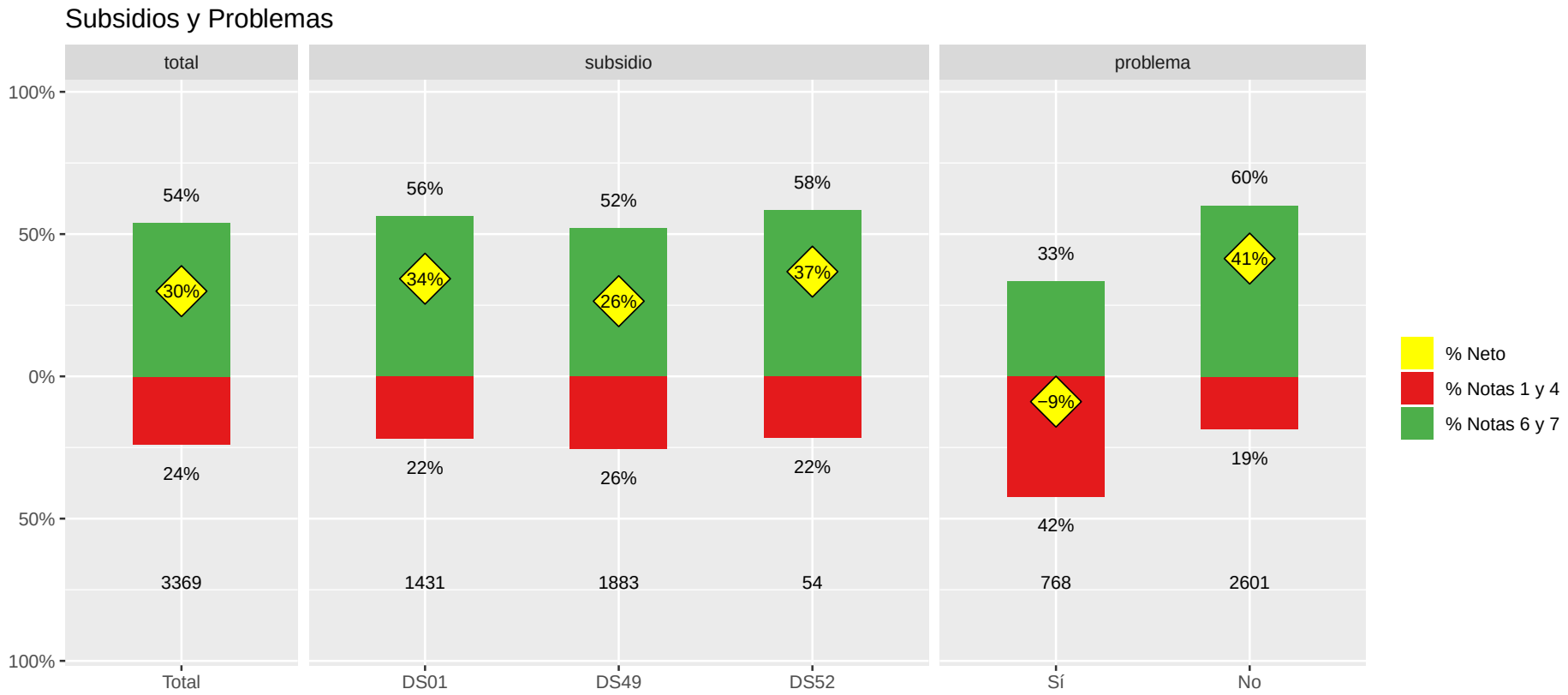
Última experiencia (%) SERVIU Metropolitana 2019



Última experiencia (%) SERVIU Metropolitana 2019: NSE y Estado

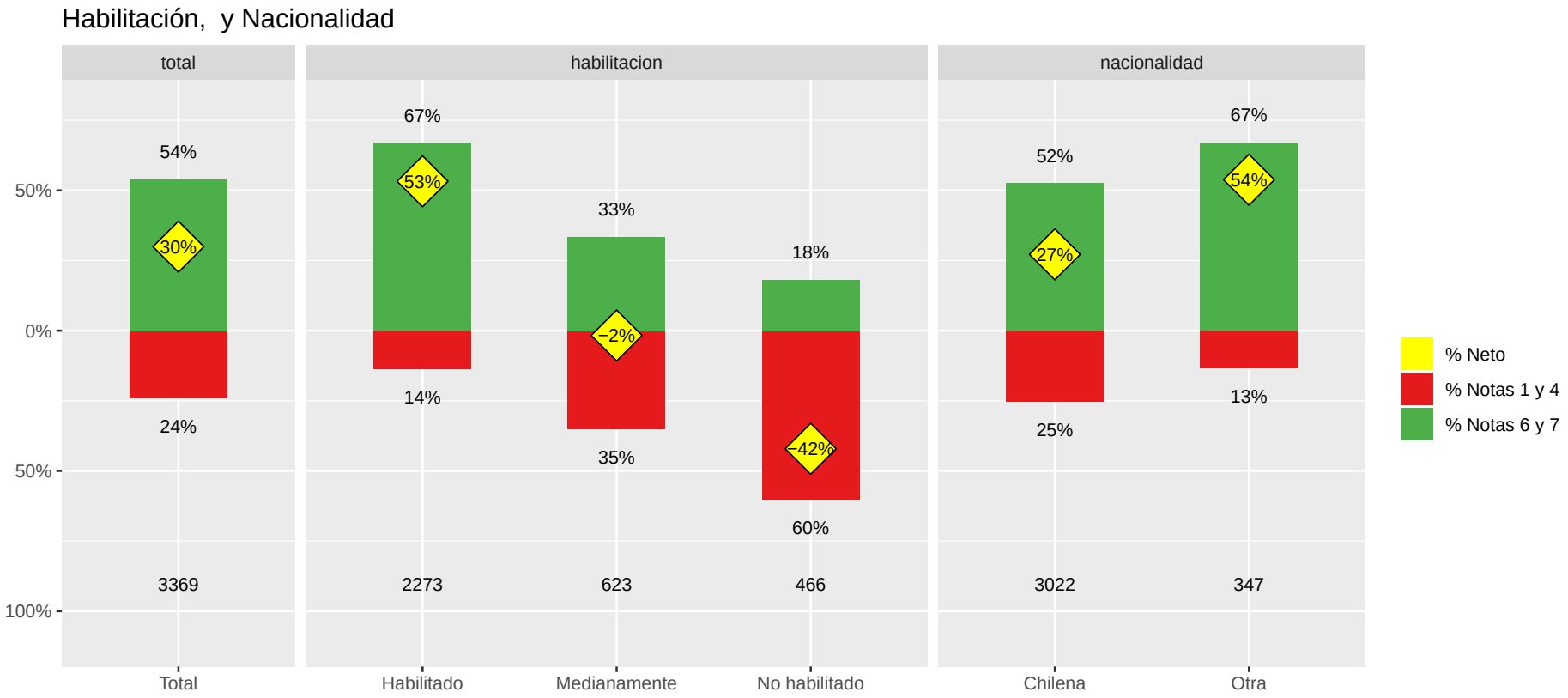


Última experiencia (%) SERVIU Metropolitana 2019: Subsidios y Problemas



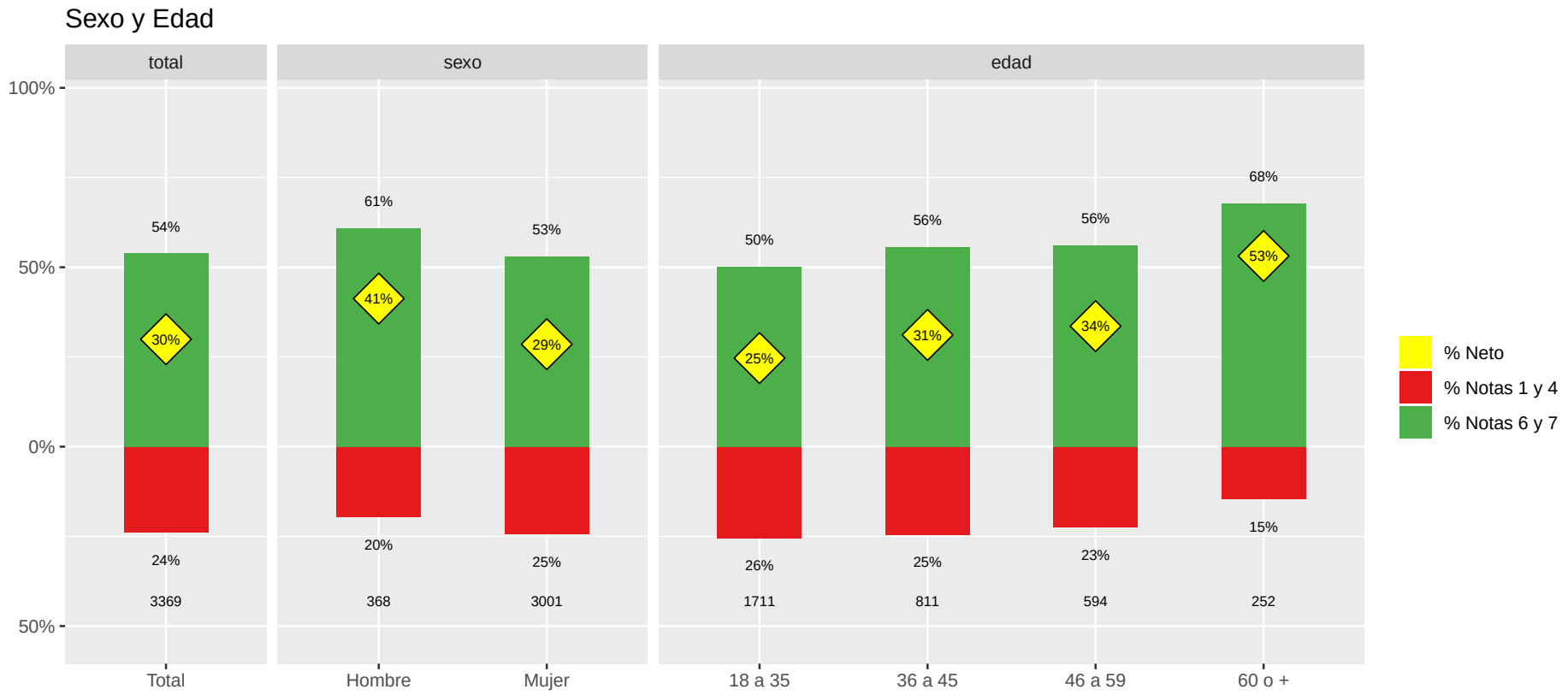
DESUC Dirección de Estudios Sociales

Última experiencia (%) SERVIU Metropolitana 2019: Habilitación y Nacionalidad



DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Última experiencia (%) SERVIU Metropolitana 2019: Sexo y Edad



Síntesis de Satisfacción institucional y última experiencia

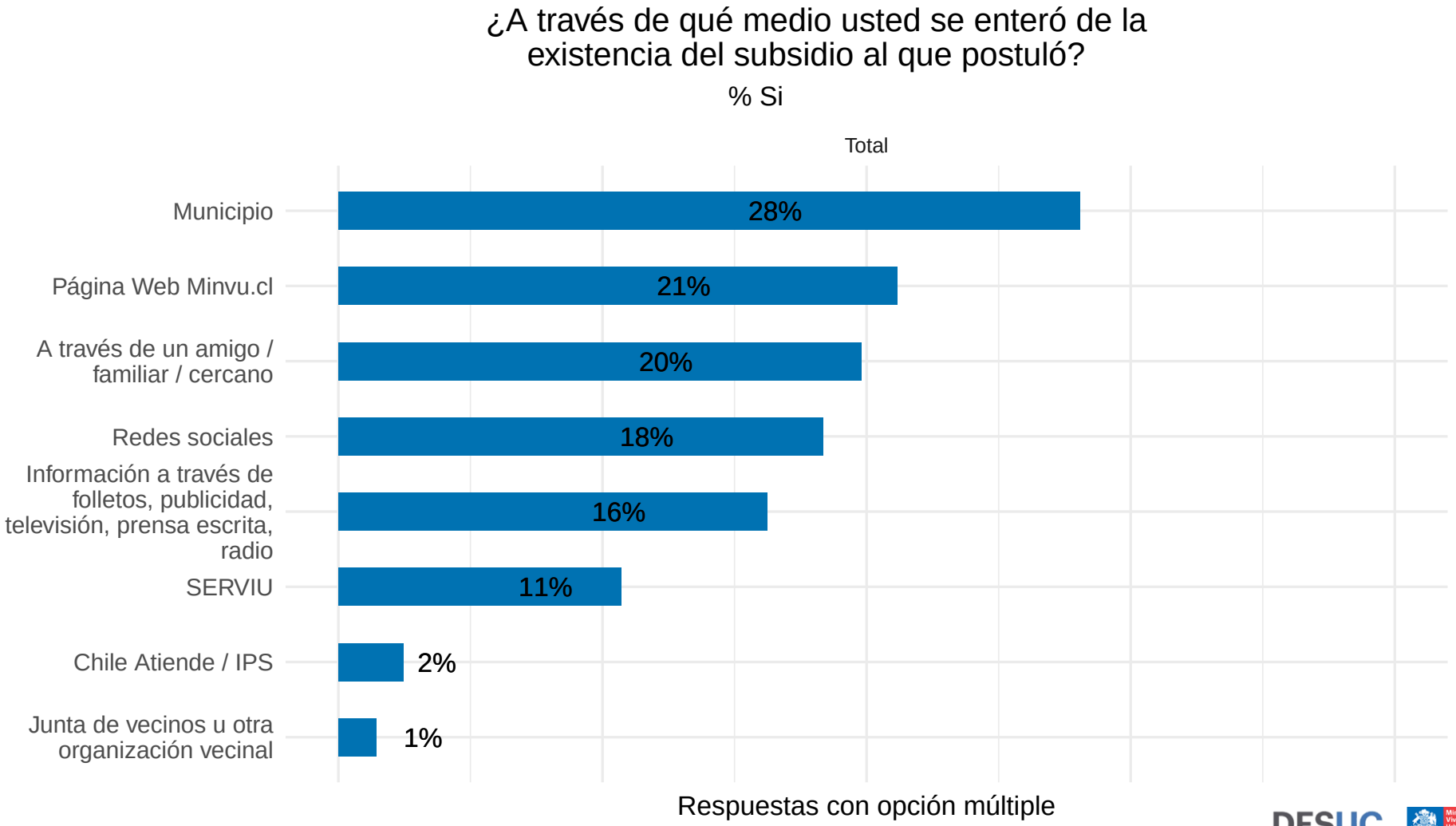
- En términos generales y respecto a la última experiencia, la institución tiene una valoración positiva por parte de sus usuarios.
- Existe una mayor satisfacción general entre las personas que fueron seleccionadas al subsidio en comparación a quienes no lo fueron.
- Las personas que por el subsidio de arriendo tienden a evaluar de forma más positiva la institución que el Subsidio de sectores medios y el Subsidio de Fondo Solidario de Elección a la Vivienda. Los encuestados que presentaron algún problema, muestran menos satisfacción que aquellos que no.
- Los no habilitados y medianamente habilitados evalúan de forma negativa la institución. Los extranjeros tienden a evaluar de mejor forma a SERVIU.
- Los hombres evalúan mejor a la institución que las mujeres.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Canales, interacción y evaluación

Canales a través de los cuales se enteró de SERVIU Metropolitana (%) 2019



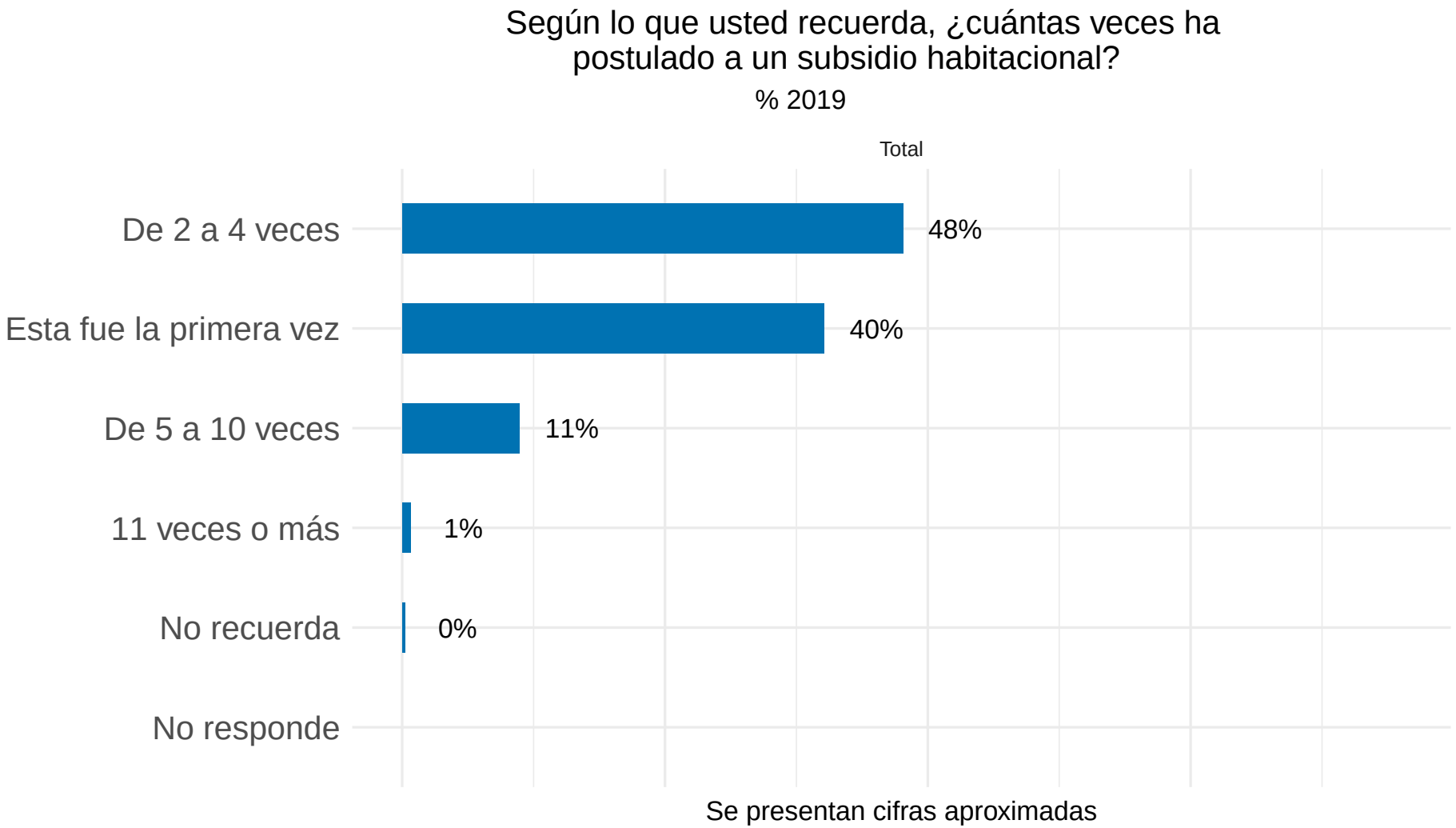
Síntesis canales

- La mayoría de los usuarios se enteraron de sus subsidios a través del municipio (28%)
- En segundo lugar, se encuentra la página web del MINVU (21%).
- Le sigue a través de amigos, familiares o cercanos (20%) y redes sociales (18%).
- Luego vienen los usuarios que se enteraron por información publicitaria (16%).
- En un nivel más bajo que el resto de los canales se encuentra el SERVIU (11%), Chile atiende/IPS (2%) y junta de vecinos (1%).

DESUC Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

Intensidad del usuario SERVIU Metropolitana (%) 2019



DESUC
Dirección de Estudios Sociales

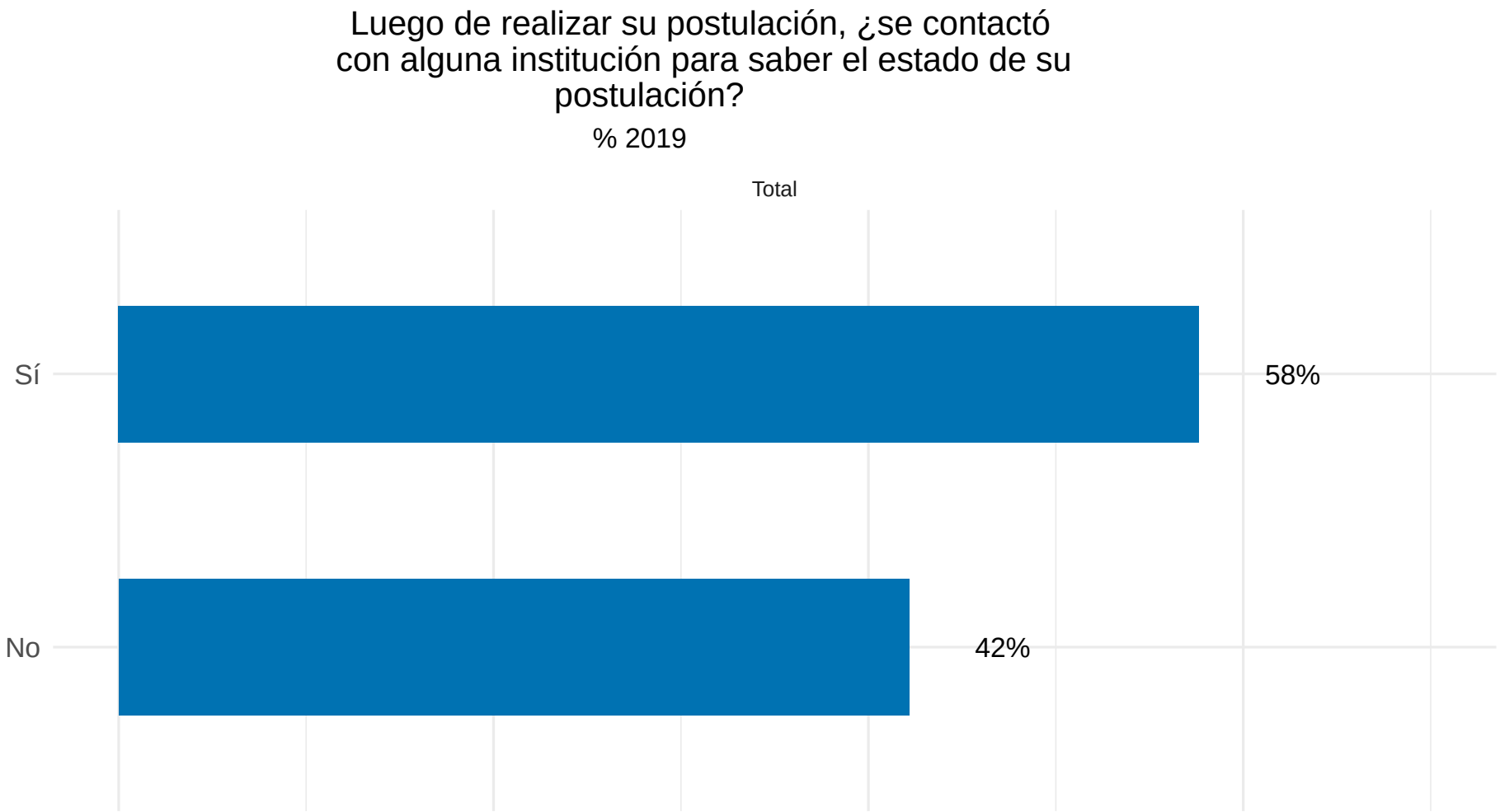
Síntesis intensidad

- La mayoría de los usuarios postuló de 2 a 4 veces a algún subsidio habitacional (48%)
- Un 40% postuló por primera vez.
- Con menor frecuencia los usuarios postularon entre 5 a 10 veces (11%) y 11 veces o más (1%).

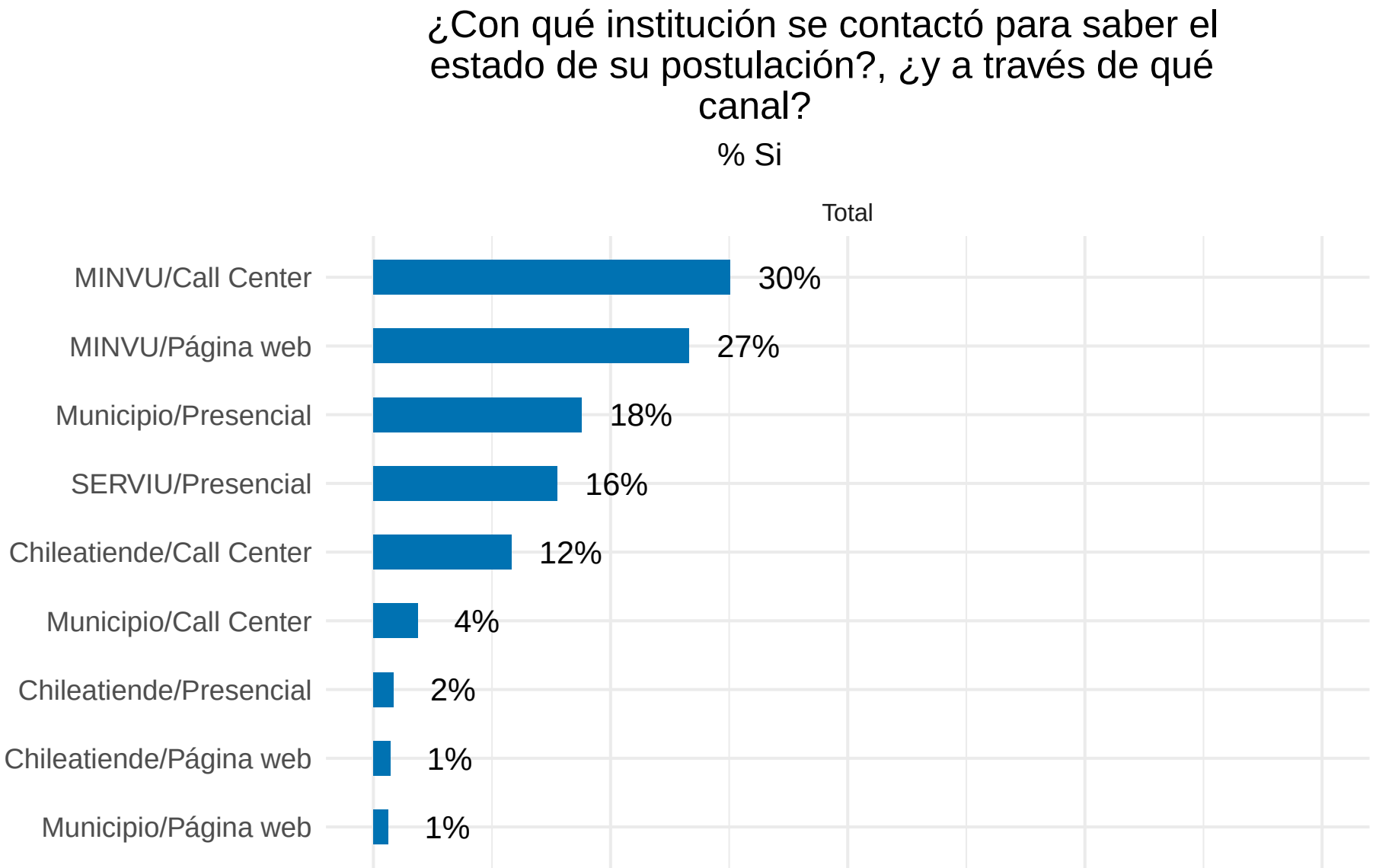
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Contacto para saber estado del trámite (%) 2019



Contacto para saber estado de postulación (%) 2019



DESUC
Dirección de Estudios Sociales

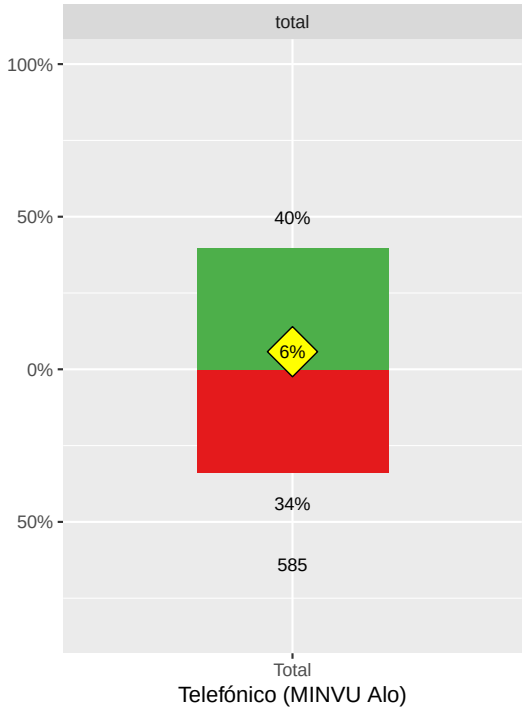
Síntesis de contacto

- El 58% de los postulantes se contactó con alguna de las instituciones para conocer el estado de su postulación, mientras que un 42% no lo hizo.
- De esas personas, un 30% se contactó al call center del MINVU y un 27% a la página web del MINVU
- Un 18% de forma presencial en el municipio y 16% presencial al SERVIU.
- Un 12% lo hizo a través del call center de Chile atiende.
- Por último, un 4% al call center del municipio, 2% presencial en Chile atiende, 1% a la página web municipal y de Chile atiende.

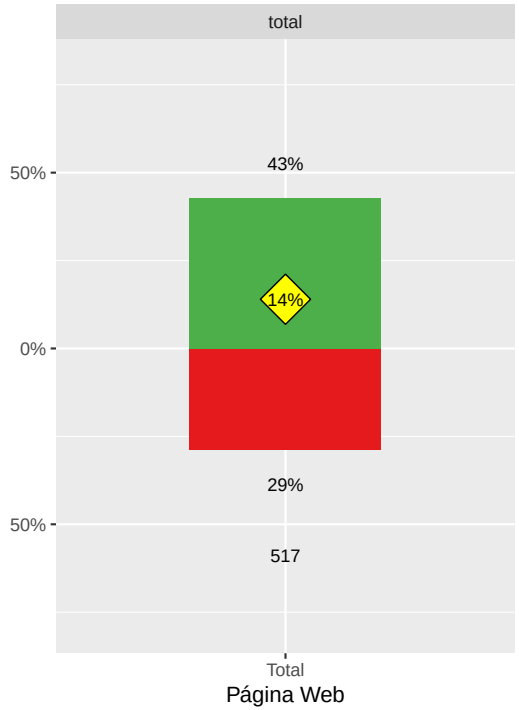
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

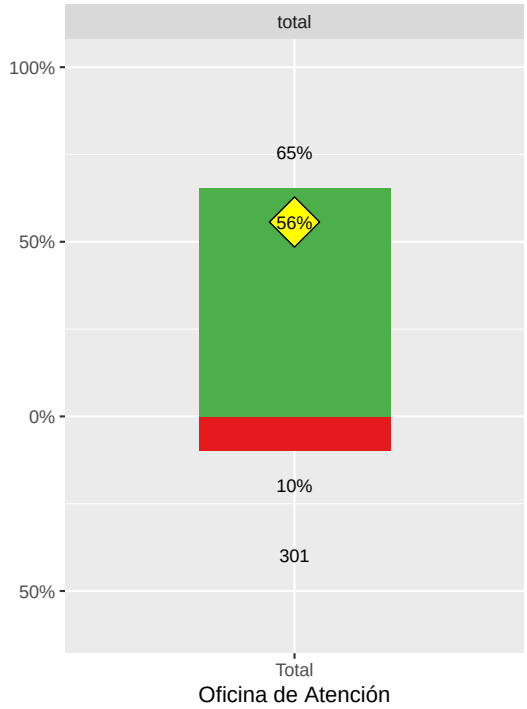
Satisfacción con el servicio en Canales



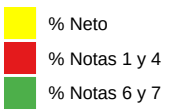
Telefónico (MINVU Alo)



Página Web



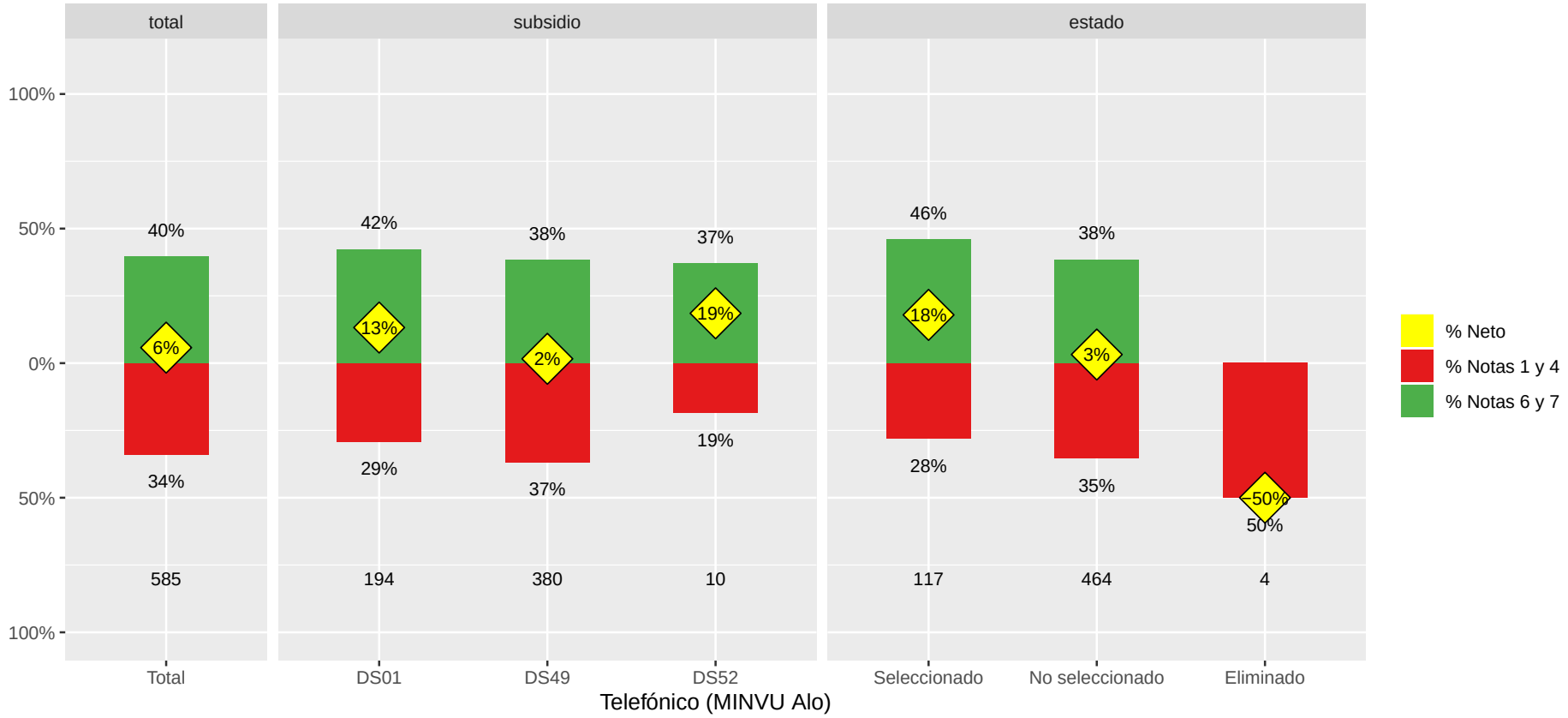
Oficina de Atención



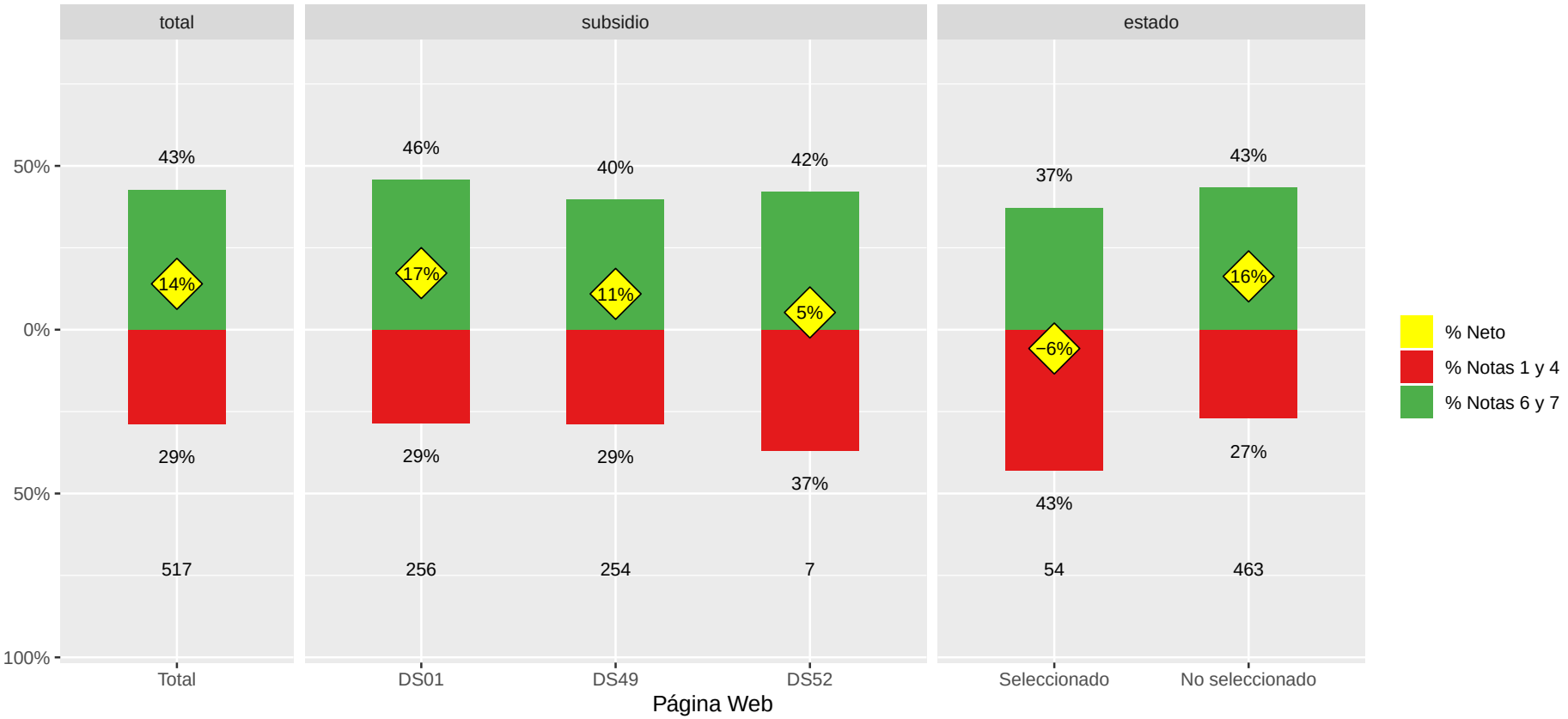
DESUC Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

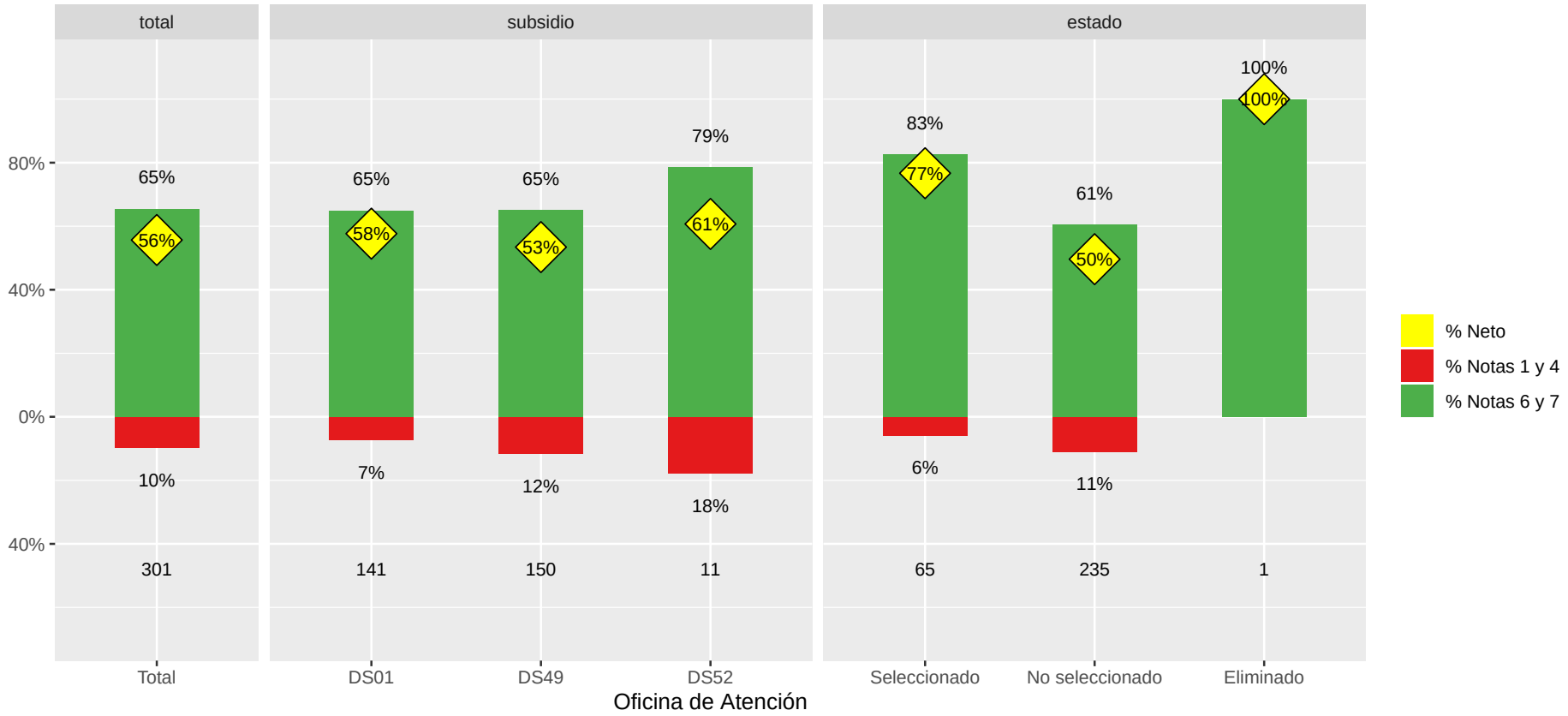
Satisfacción con el servicio en Canales: Telefónico (MINVU Alo) por segmentos



Satisfacción con el servicio en Canales: Página web por segmentos



Satisfacción con el servicio en Canales: Oficina de Atención por segmentos



DESUC Dirección de Estudios Sociales

Síntesis satisfacción por canales:

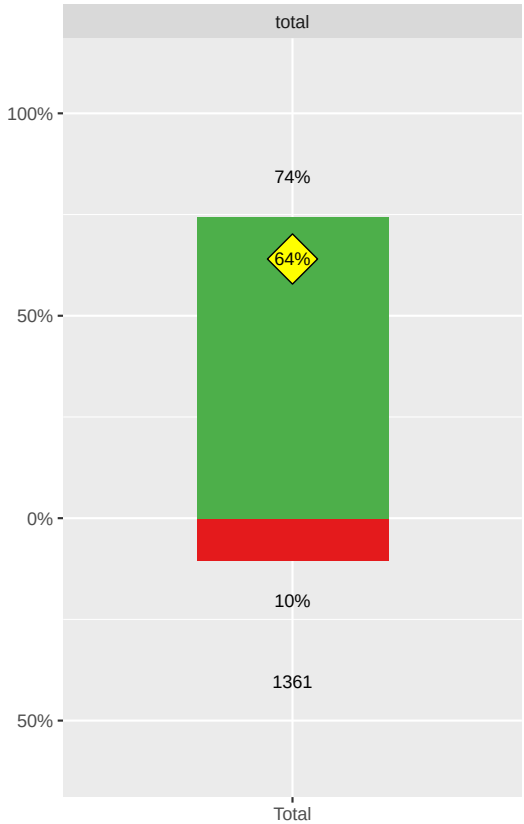
- En general, existe una satisfacción positiva en todos los canales de atención.
- El canal telefónico (MINVU Aló) muestra una satisfacción neta positiva en todos los subsidios. A nivel de los eliminados presenta una satisfacción negativa del 50%.
- La página web, posee una evaluación positiva en términos generales que supera el 5%, con la excepción de los seleccionados que evalúan negativamente en 6%.
- La oficina de atención presenta un muy buen nivel de satisfacción neta que supera el 50% en todos los niveles de segmentación.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

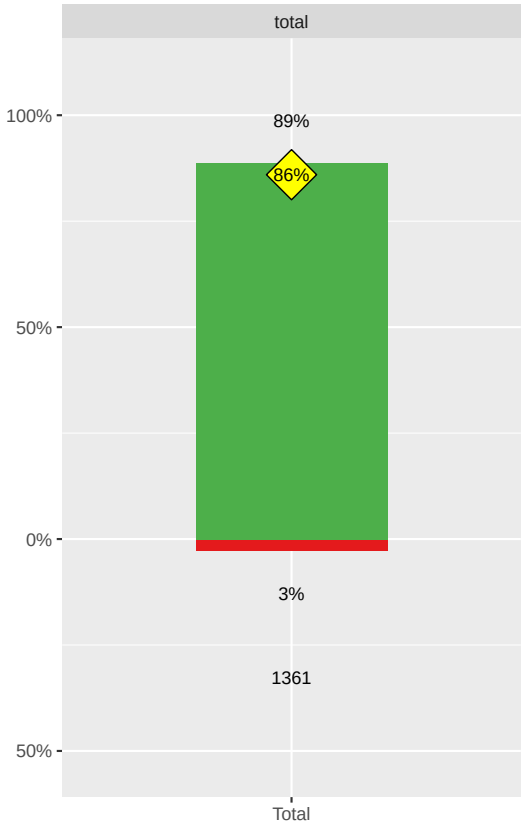
Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Evaluación específica, habilitación e imagen institucional

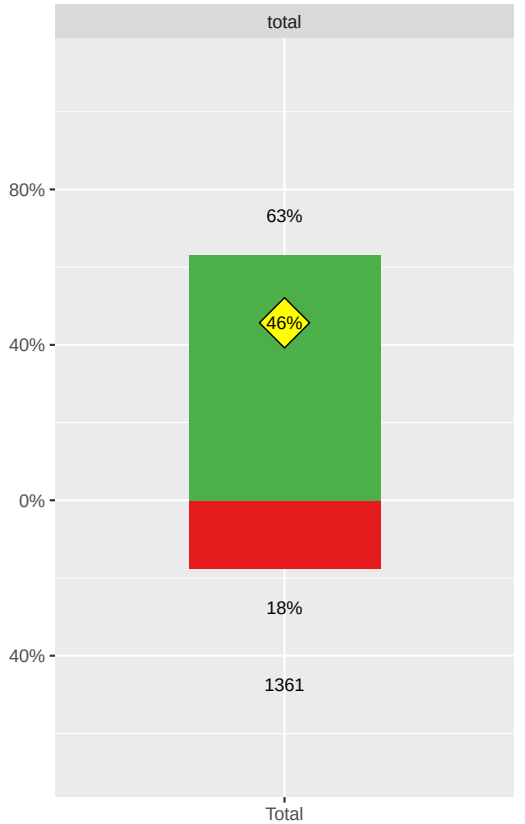
Evaluación de sucursal: SERVIU Metropolitana (%) 2019



Sus oficinas son muy cómodas



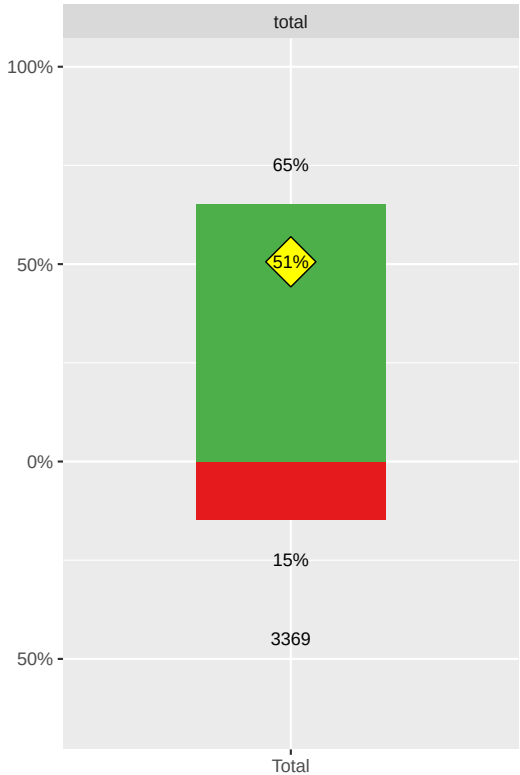
Sus oficinas son muy limpias y ordenadas



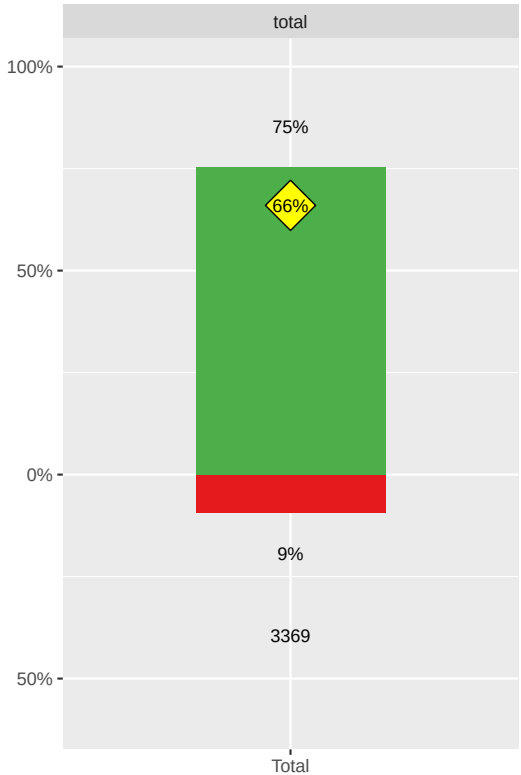
Los tiempos de espera de atención son adecuados

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

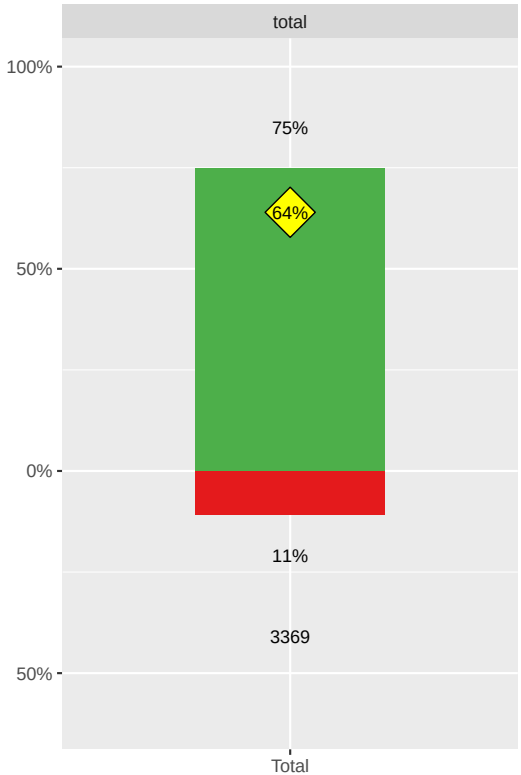
Evaluación Específica experiencia: Facilidad



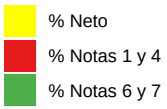
Fue muy fácil solicitar la información o realizar la postulación al subsidio



Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta para conocer los resultados de mi postulación



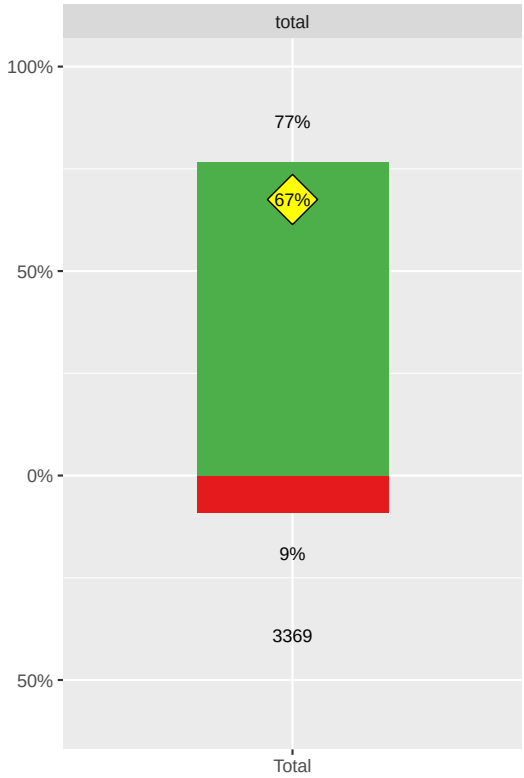
Para realizar la postulación al subsidio habitacional, los pasos a seguir son muy claros



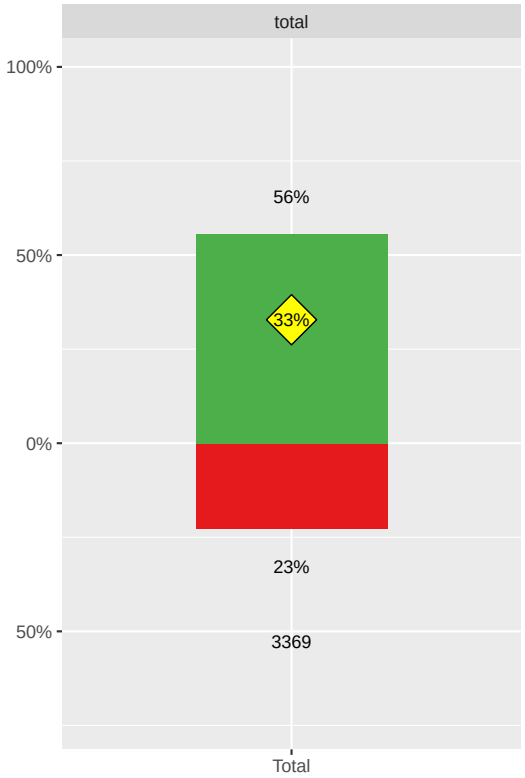
DESUC Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

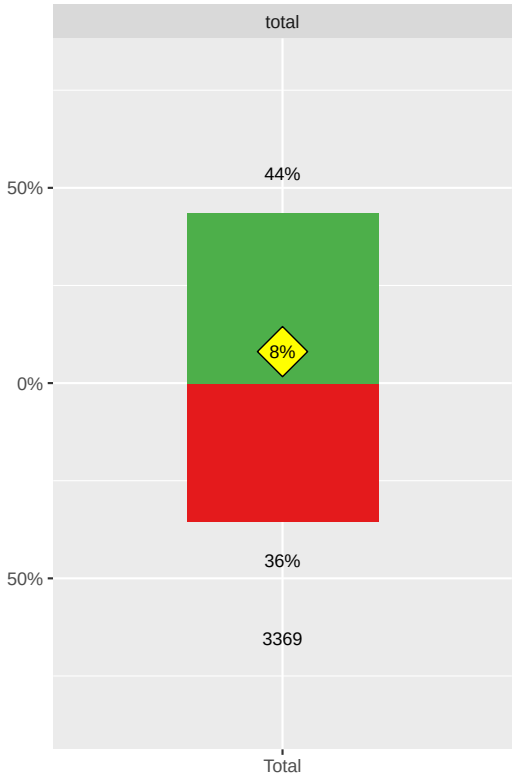
Evaluación Específica experiencia: Resolutividad



La información que me entregaron para la postulación al subsidio fue muy fácil de entender



La información que me entregaron fue muy útil para realizar la postulación

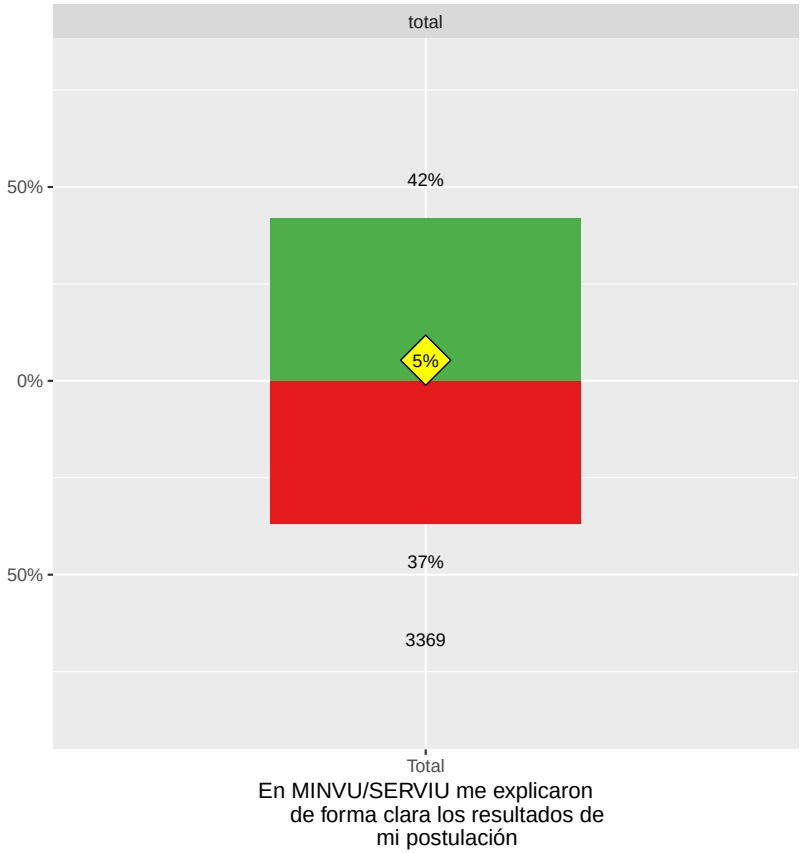


La información que me entregaron sobre el resultado de mi postulación fue suficiente para mí.

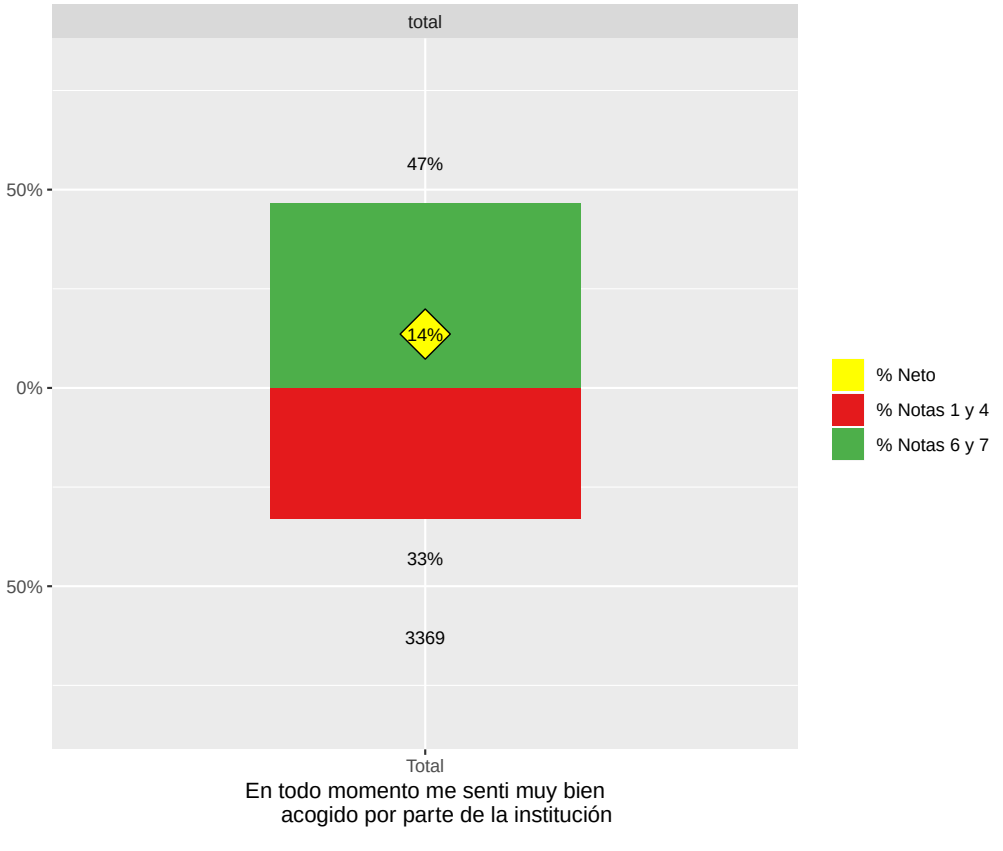
DESUC Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

Evaluación Específica experiencia: Agrado



En MINVU/SERVIU me explicaron de forma clara los resultados de mi postulación



En todo momento me senti muy bien acogido por parte de la institución

DESUC Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

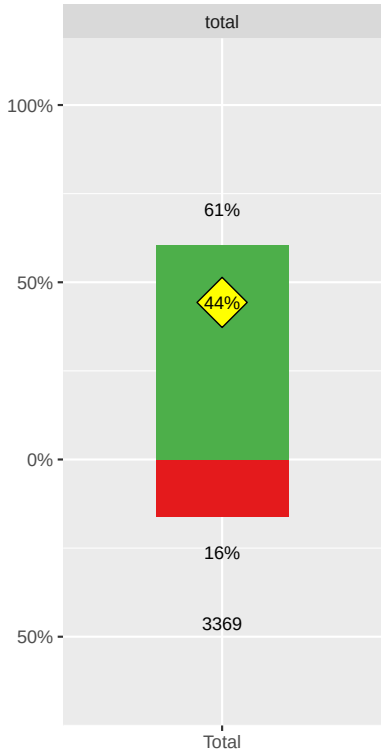
Síntesis evaluación específica

- **Sucursal:** Existe un 64% de satisfacción neta acerca de la comodidad de sus oficinas. Un 86% para la limpieza de sus oficinas y un 46% que sus tiempos de espera de atención son adecuados.
- **Facilidad:** Existe un 51% de satisfacción neta acerca de facilidad en la postulación. Por otro lado, un 66% de satisfacción neta sobre los tiempos de espera de los resultados de la postulación y un 64% declara claridad en los pasos de la postulación.
- **Resolutividad:** Hay un 67% de satisfacción neta sobre la facilidad de entendimiento de la información entregada. Por otra parte, existe un 33% de satisfacción neta sobre la utilidad de la información recibida. Por último, solo un 8% de satisfacción declaró que la información entregada fue suficiente.
- **Agrado:** Se puede observar un 5% de satisfacción neta sobre la claridad de los resultados de la postulación en MINVU y SERVIU. Además, existe un 14% de satisfacción de los usuarios que declaran sentirse acogidos por parte de la institución.

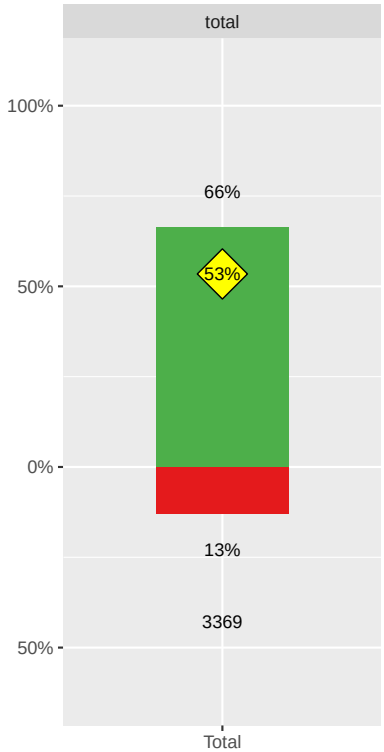
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

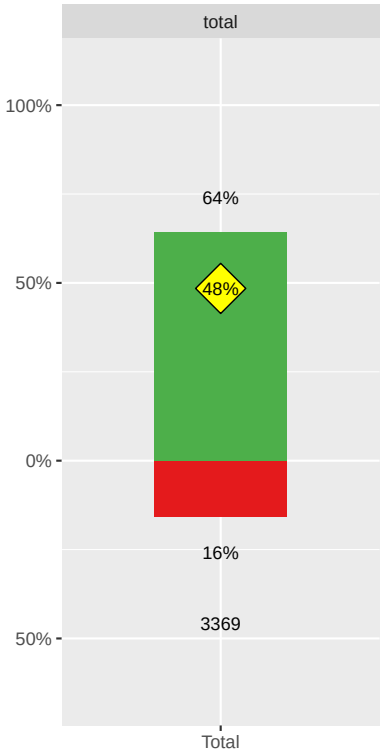
Habilitación: SERVIU Metropolitana (%) 2019



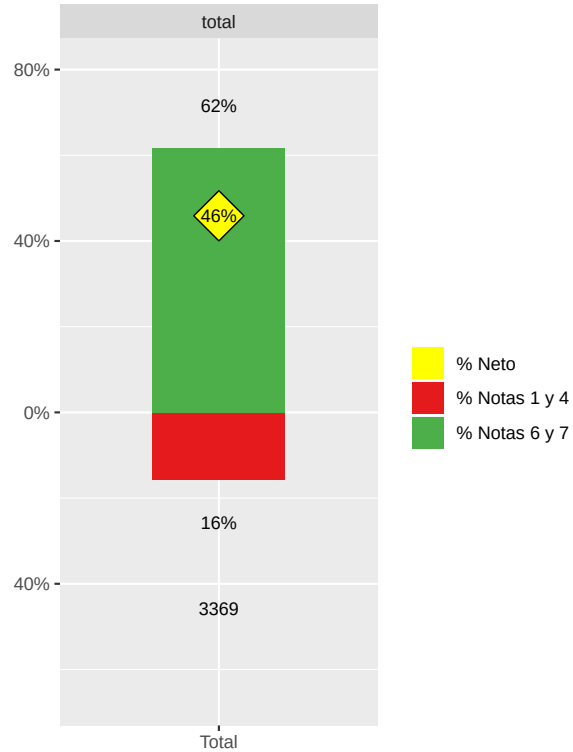
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del MINVU/SERVIU y aprovechar al máximo sus ventajas



Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a postulaciones de subsidios habitacionales más fácilmente



Me ayuda a estar informado de los subsidios y/o servicios a los que puedo acceder en el MINVU/SERVIU.



Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar subsidio y/o acceder a servicios del MINVU/SERVIU

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

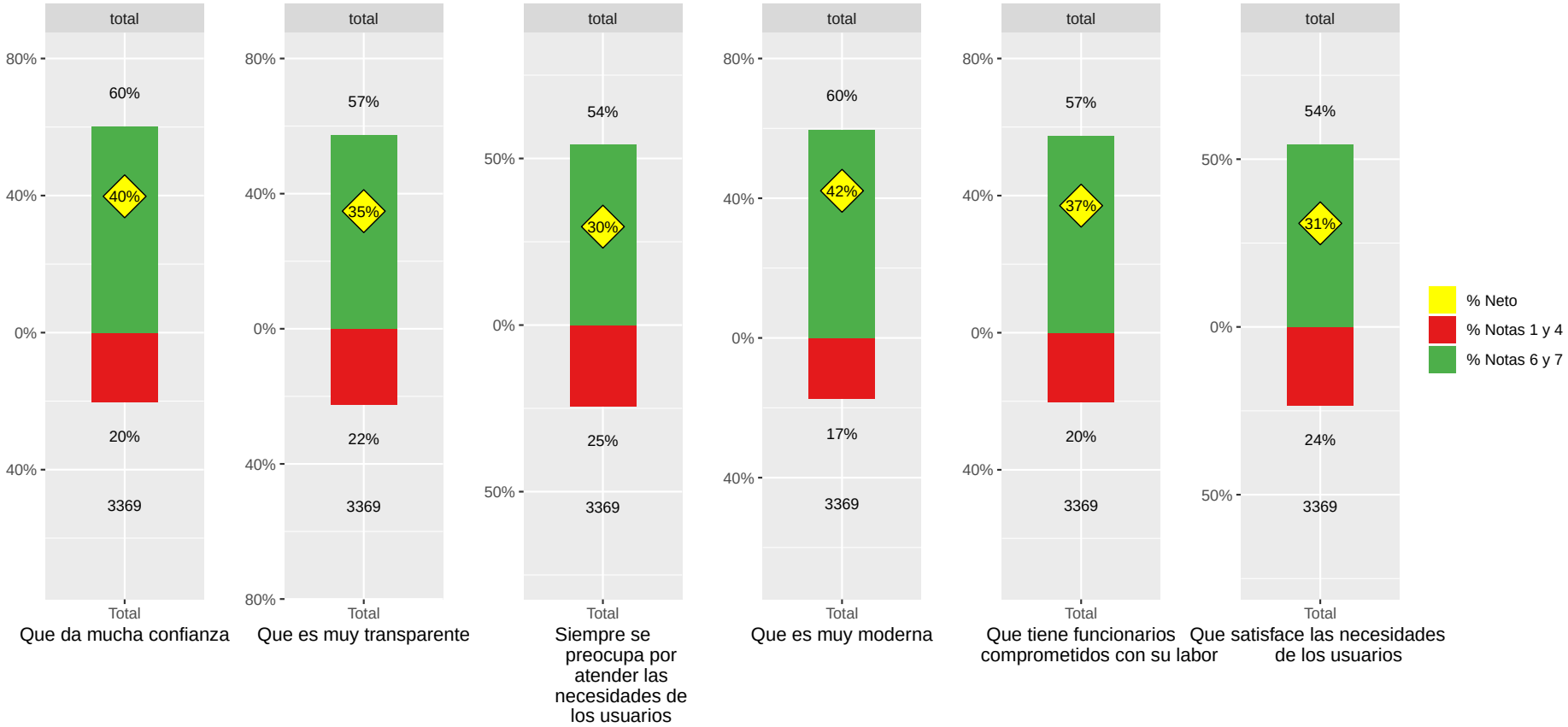
Síntesis habilitación

- Existe un 44% de satisfacción neta de los usuarios que declaran que la información entregada le sirvió para conocer mejor los trámites y/o servicios para aprovechar sus ventajas.
- Por otro lado, hay un 53% de satisfacción neta de quienes dicen que la información entregada le sirvió para aprender a hacer más fácilmente sus postulaciones a los subsidios.
- Además, existe un 48% de satisfacción neta de que la información entregada ayuda a estar informado sobre los subsidios a acceder.
- Por último, un 46% de satisfacción neta sobre la información entregada sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar subsidio.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Imagen Institucional: SERVIU Metropolitana (%) 2019



DESUC Dirección de Estudios Sociales

Síntesis imagen institucional

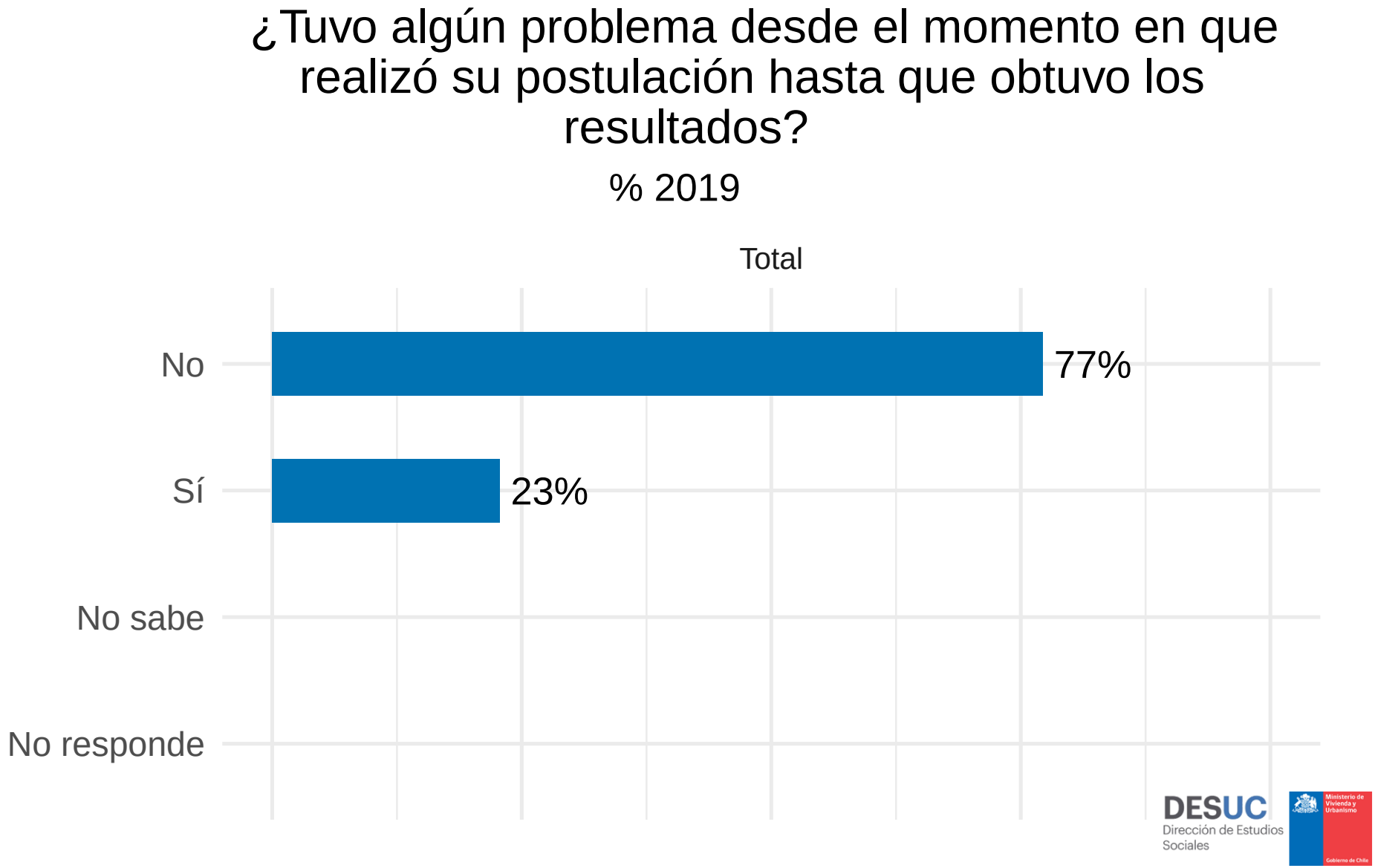
- Existe un 40% de satisfacción neta sobre que la institución da mucha confianza. Por otro lado, hay un 35% de satisfacción neta sobre que la institución es muy transparente.
- Hay un 30% de satisfacción neta sobre que la institución siempre se preocupa por atender las necesidades de los usuarios. Además, existe un 42% de satisfacción neta sobre que la institución es moderna.
- Por último, existe un 37% de satisfacción neta acerca que la institución tiene funcionarios comprometidos con su labor. Por otro lado, hay un 31% de satisfacción neta de los usuarios que señalan que la institución satisface las necesidades de los usuarios.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

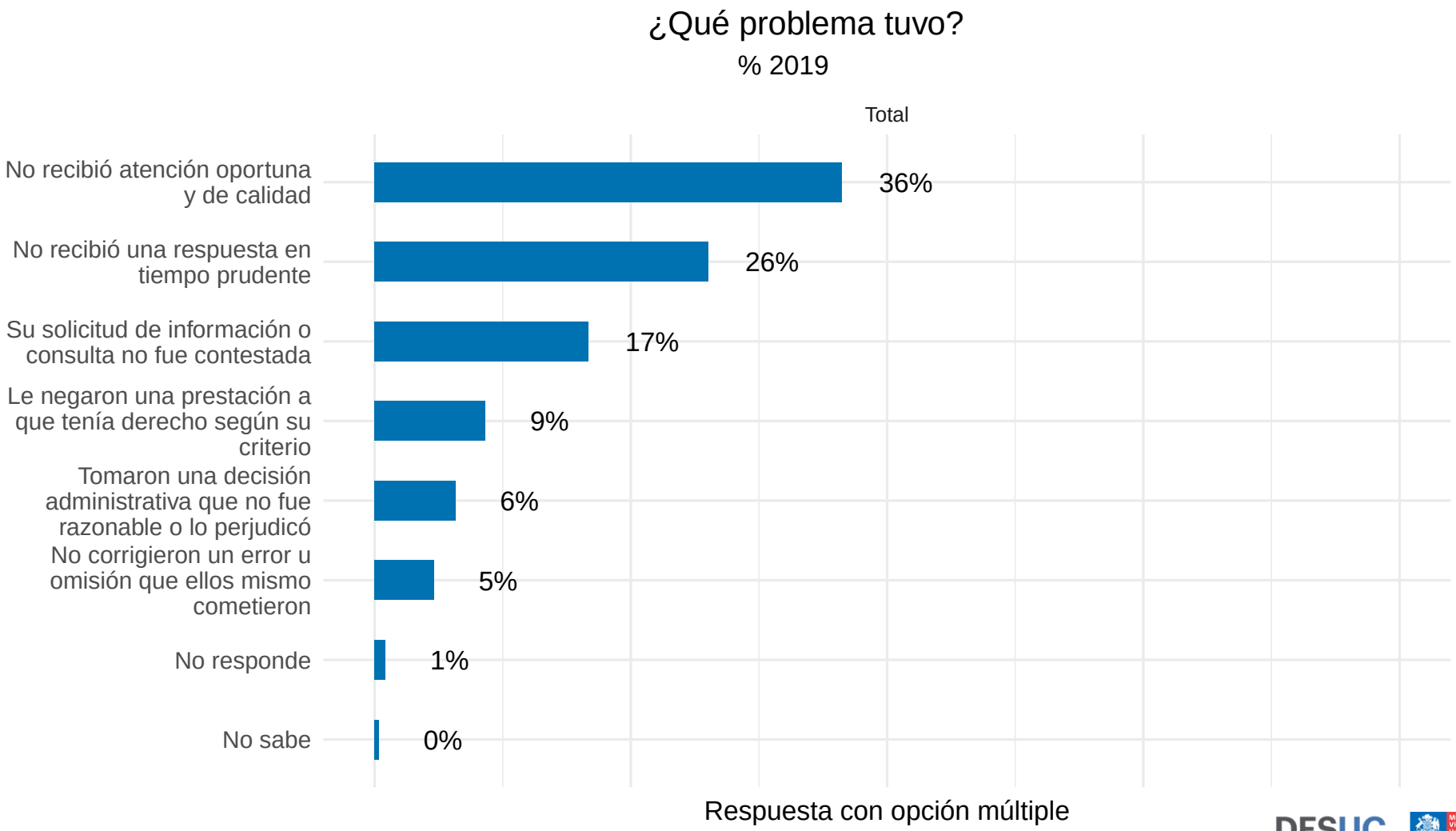
Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Problemas durante el trámite

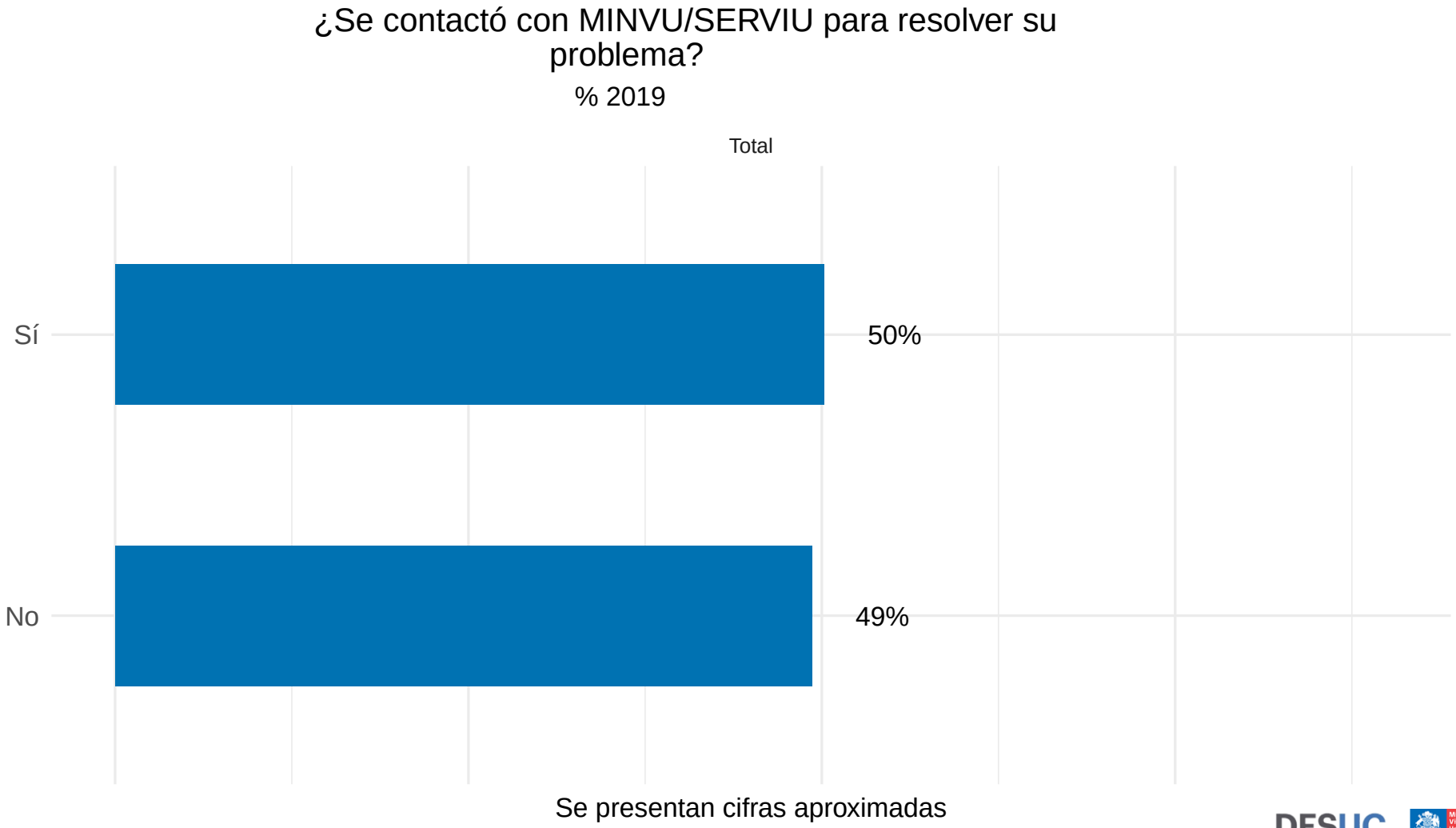
Problemas durante el Tramite: SERVIU Metropolitana (%) 2019



Problemas durante el Tramite - Tipo: SERVIU Metropolitana (%) 2019



Problemas durante el Tramite - Contacto: SERVIU Metropolitana (%) 2019



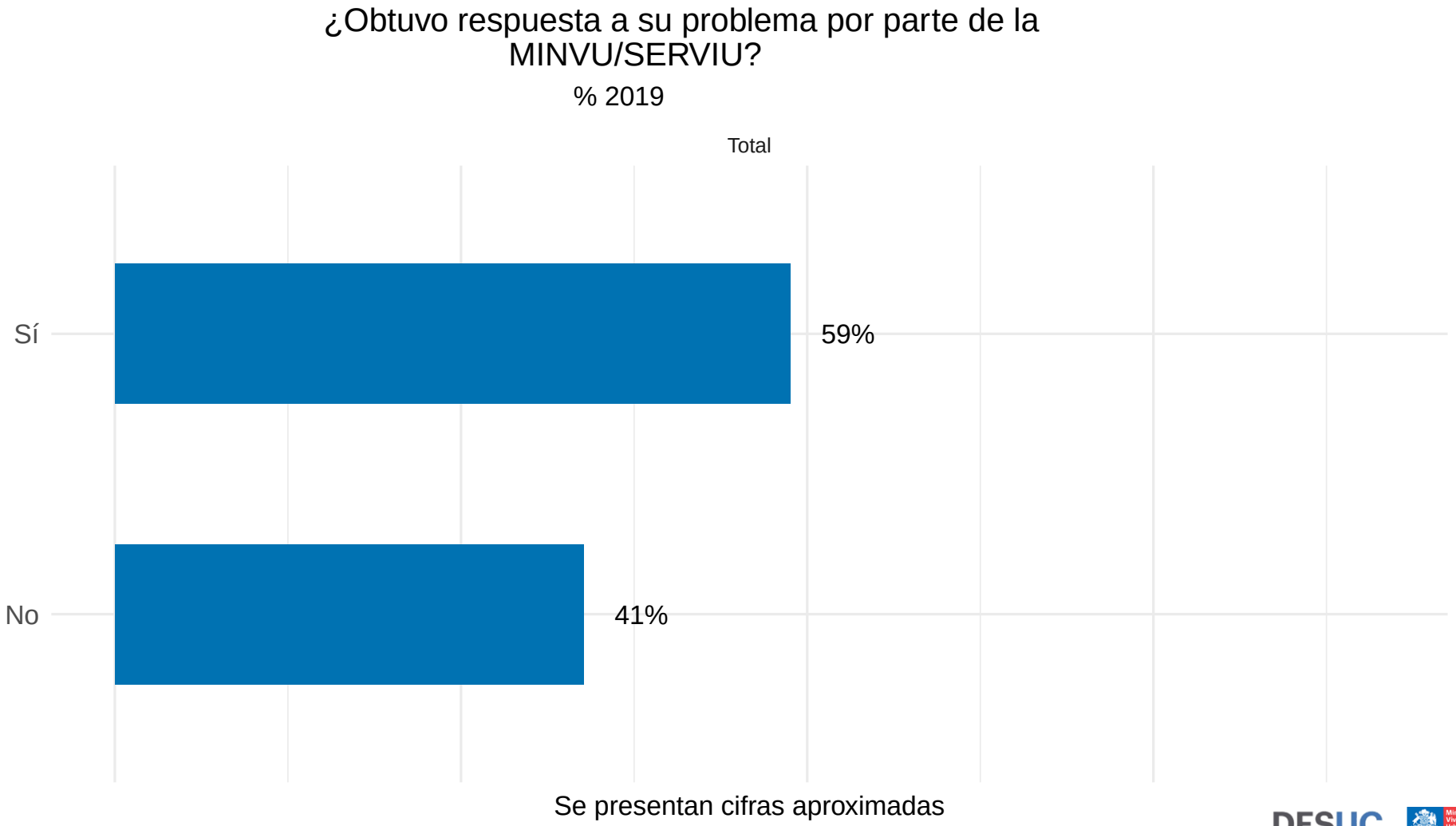
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite – No reclamo: SERVIU Metropolitana (%) 2019



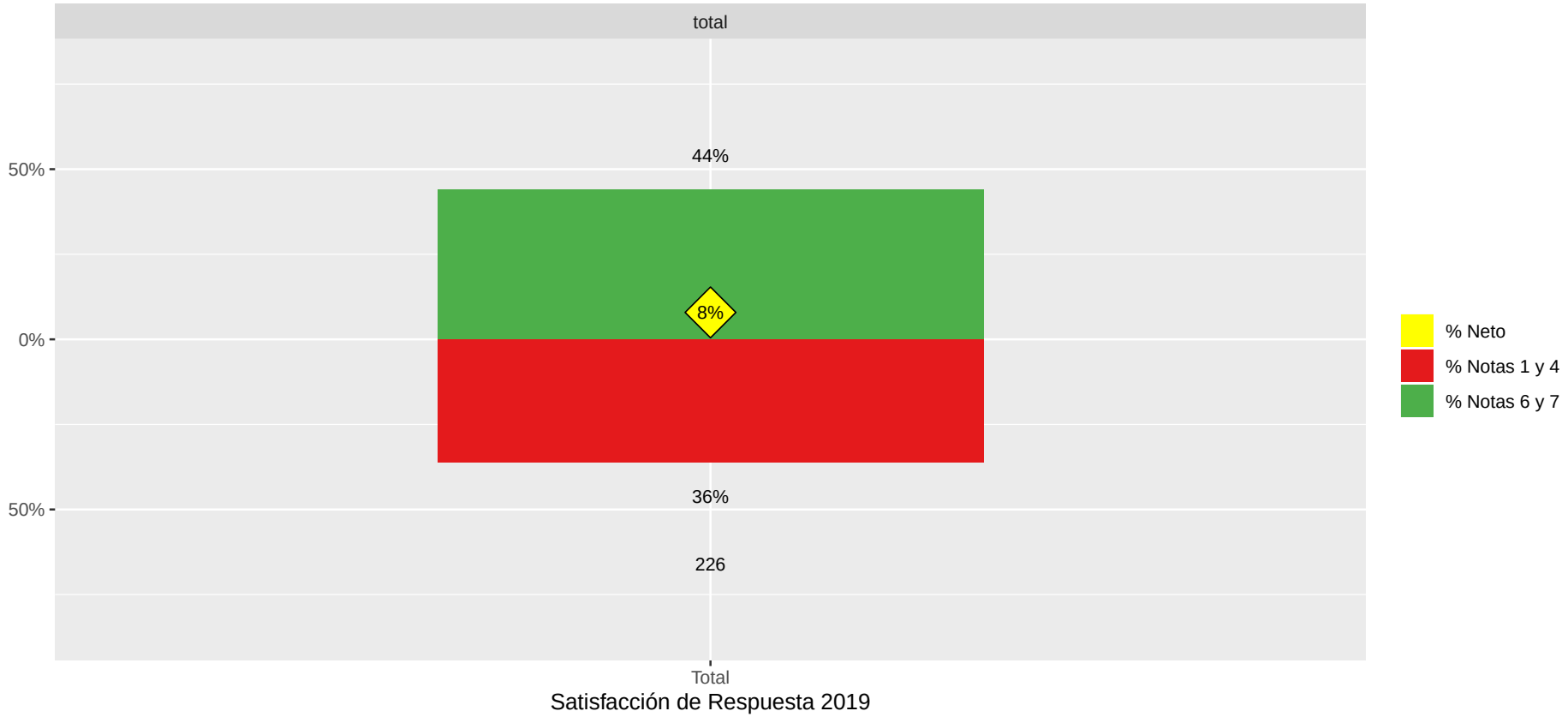
DESUC Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite - Respuesta: SERVIU Metropolitana (%) 2019

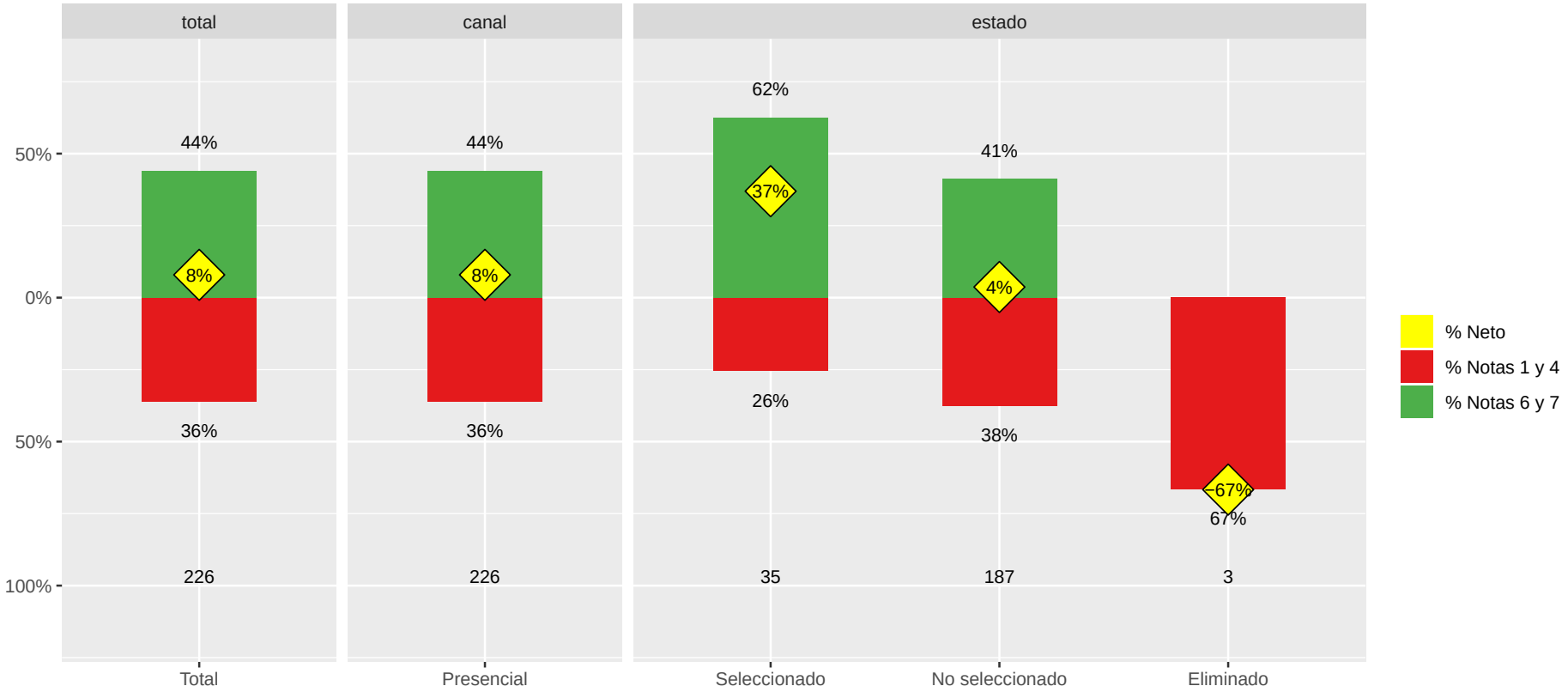


DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: SERVIU Metropolitana (%) 2019

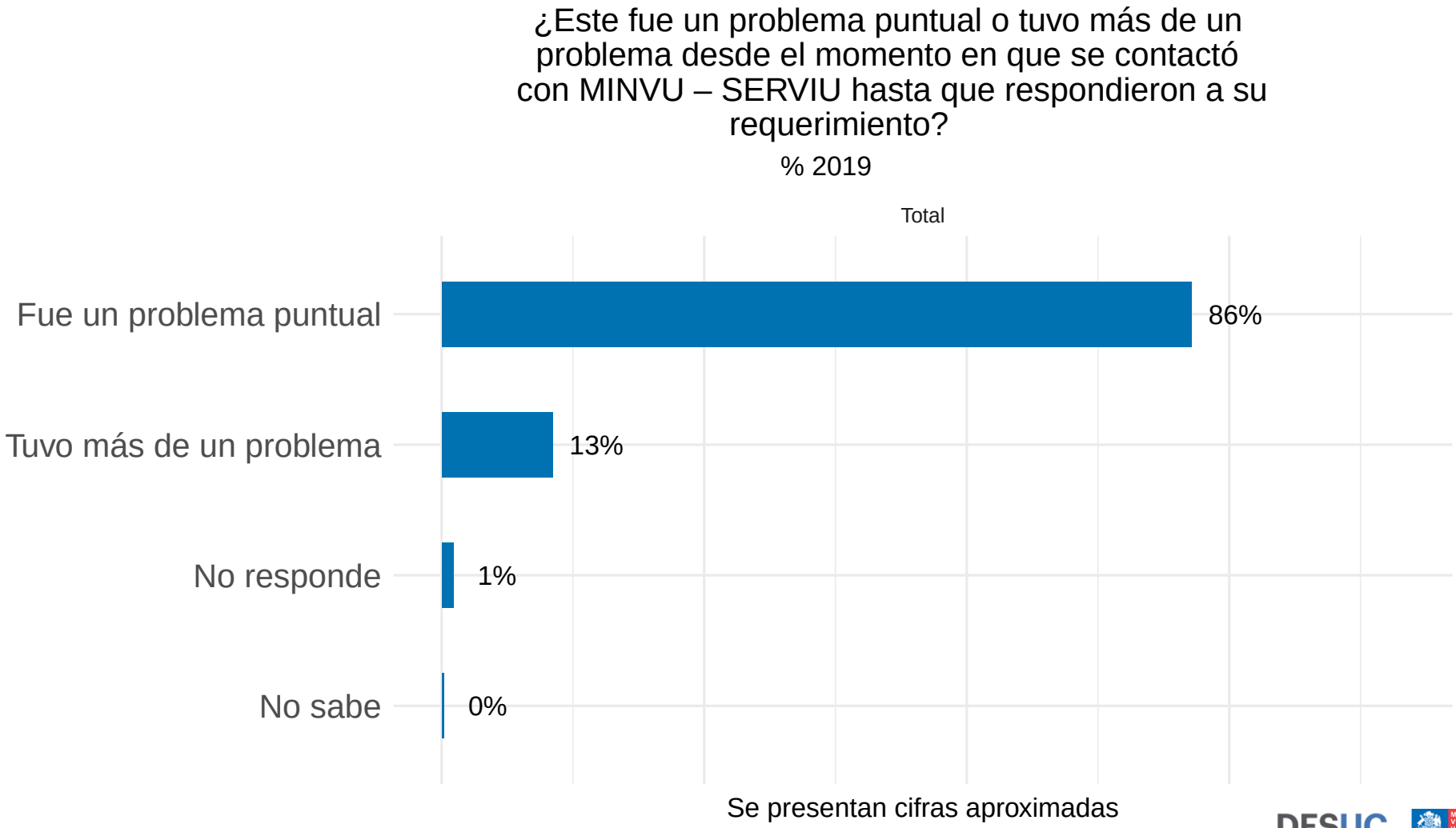


Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: SERVIU Metropolitana (%)



DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite – Problemas: SERVIU Metropolitana (%) 2019



DESUC Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

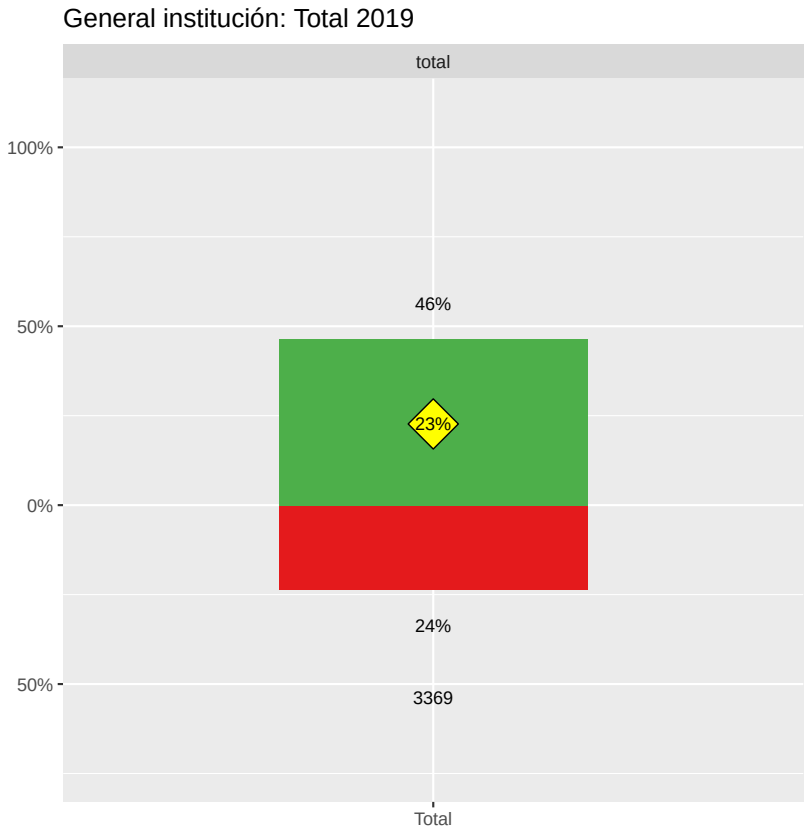
Síntesis de problemas:

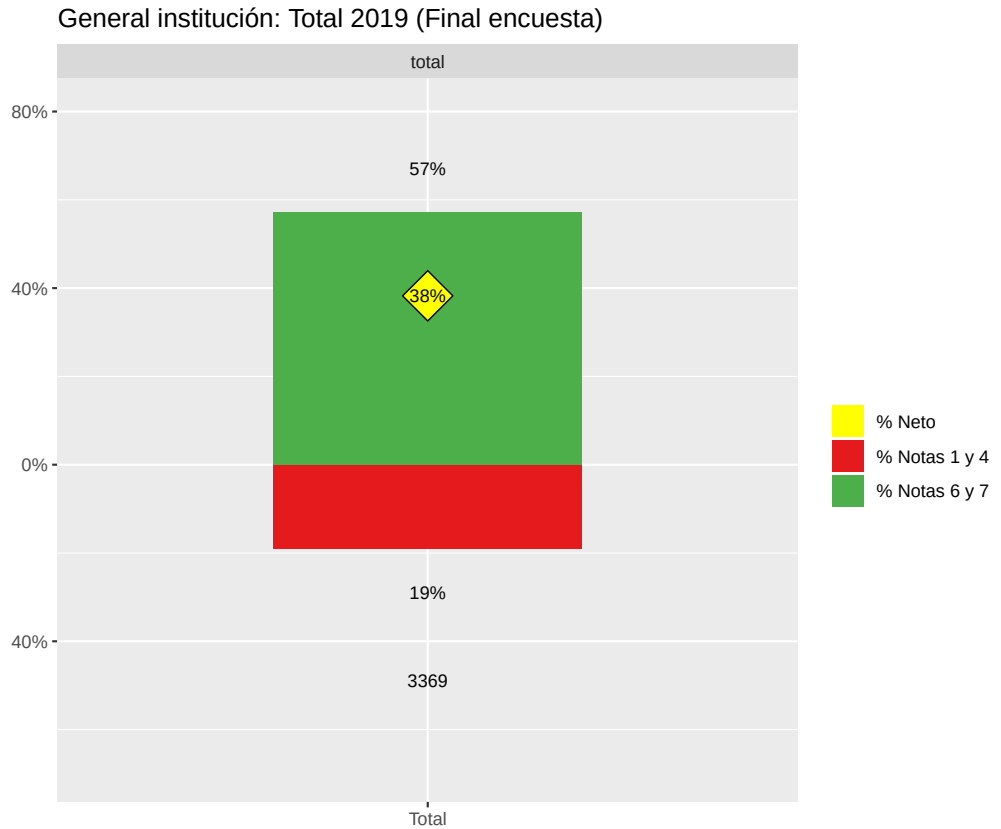
- Un 77% de los postulantes declara no haber tenido problemas en su postulación, mientras que un 23% si declaró tener problemas.
- Los problemas más reportados son no haber recibido una atención oportuna y de calidad (36%), el 26% declaró no haber recibido una respuesta en tiempo prudente, un 17% que su solicitud de información o consulta no fue contestada, un 9% que fue negada una prestación a que tenía derecho según su criterio, un 6% tomaron una decisión administrativa que le perjudicó y un 5% no corrigieron un error que ellos cometieron, y
- Un 50% de los usuarios se contactaron con MINVU/SERVIU para resolver su problema, mientras que un 49% no lo hizo.
- De las personas que no reclamaron, un 39% no lo hizo porque no tenía tiempo, un 30% porque no creía que le iban a resolver el problema (perdería el tiempo), un 13% porque no sabía donde dirigirse, un 10% porque el problema no era tan grave y un 7% porque no había canal de reclamos.
- Un 59% de los usuarios obtuvo respuesta a su problema por parte de la institución, mientras que un 41% no.
- Existe una satisfacción positiva del 8% con la respuesta obtenida por parte de los usuarios.
- Un 86% de los usuarios reportaron que tuvieron un problema puntual, mientras que un 13% declaró haber tenido más de un problema.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Evaluación del proceso de postulación (%) SERVIU Metropolitana 2019





DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Elementos que afectan la satisfacción

Modelos de ecuaciones estructurales: Definición

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.

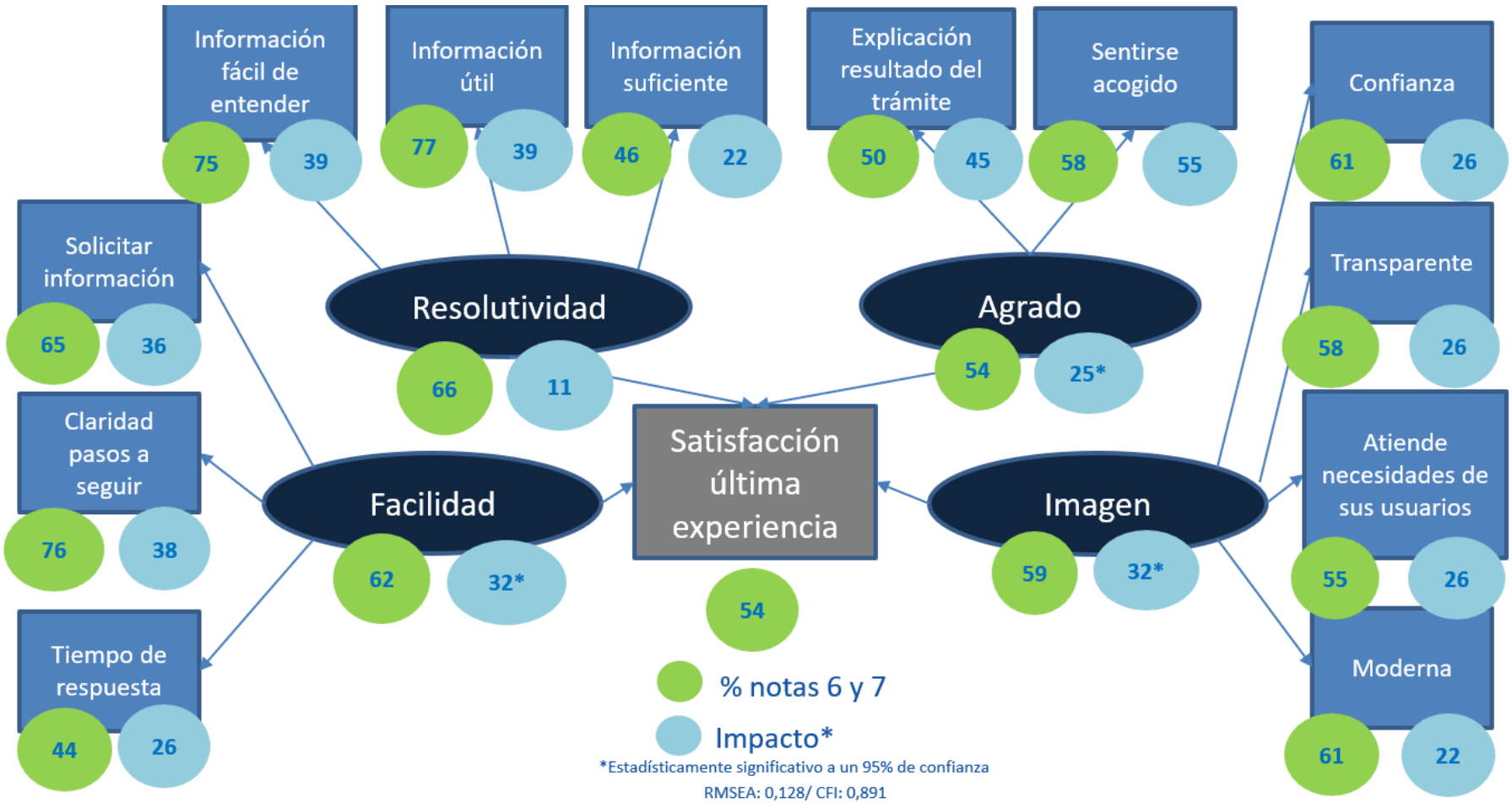
Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE), en donde se busca *distinguir el peso que cada dimensión y aspecto específico* de la misma **sobre la satisfacción con la última experiencia**.

El modelo presenta un índice de ajuste muy cercano a lo esperado (se considera un buen modelo cuando RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor o igual a 0,95). Por tanto, su capacidad explicativa es adecuada.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Modelos de ecuaciones estructurales: Satisfacción última experiencia



DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelos de ecuaciones estructurales: Resultados

A nivel descriptivo, los componentes de **Facilidad** e **Imagen** presentan el mayor impacto. Asimismo, se encuentran bien evaluados por los usuarios. Ambos indicadores son estadísticamente significativos a un 95% de confianza e influyen de manera positiva en la satisfacción usuaria.

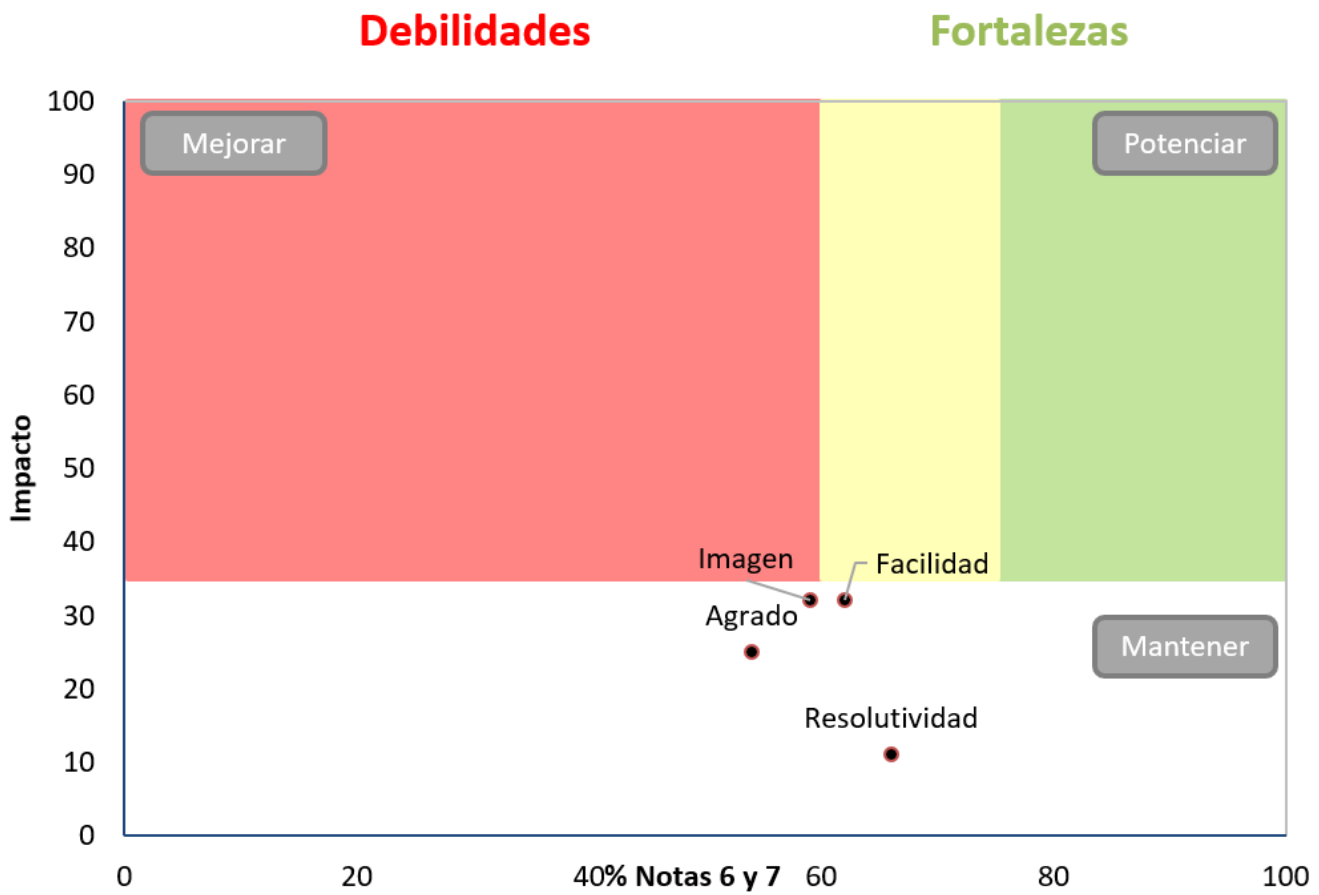
Considerando estos datos, se diseña un mapa de fortaleza y debilidades, donde se ubican las dimensiones en cuadrantes según su % de evaluación 6 y 7 así como el impacto de la dimensión sobre la satisfacción con la última experiencia.

Los datos indican que la dimensión de Facilidad e Imagen son aspectos relevantes para la institución y que deben ser potenciados. Presentan una evaluación positiva del 62 y 59% respectivamente. Del mismo modo, la Resolutividad presenta un bajo impacto y una buena evaluación, y además, no es estadísticamente significativa.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Mapa de fortalezas y debilidades: Presentación gráfica



DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Síntesis general y recomendaciones

Síntesis general y recomendaciones

En general, se observa un nivel medio-bajo de satisfacción tanto para la institución (neto de +23 puntos) como para la última experiencia con el servicio (neto de +30 puntos). El nivel de satisfacción es mayor entre quienes fueron seleccionados si se compara con los que no fueron seleccionados para el subsidio.

Se observan diferencias en la satisfacción entre aquellos que están habilitados (neto de +53 puntos en la última experiencia) por sobre los que están medianamente habilitados o no habilitados (neto de -42 puntos en la última experiencia).

Considerando los canales de atención, el canal presencial tiene una mejor evaluación si se le compara con el canal telefónico y el canal web. En cuanto a la presencia de problemas, se observa en un 23% de los consultados, siendo importante en no recibir respuesta en tiempo prudente (26%) y recibir atención oportuna y de calidad (36%).

Respecto a la evaluación específica, es importante destacar la importancia que la dimensión de “facilidad” e “imagen” tienen para los usuarios, en tanto se relaciona más con la satisfacción, si es que se le compara con la “resolutividad” o el “agrado”.

Es precisamente en los indicadores de facilidad, como el tiempo de respuesta y la solicitud de información, donde la institución puede hacer mejoras en términos de gestión, considerando que son aspectos valorados por los usuarios. En cuanto a la “imagen”, hay menor evaluación en la transparencia y en atender las necesidades de los usuarios: todos estos son aspectos donde existen espacios de intervención y que podrían mejorar para potenciar una mejor satisfacción usuaria.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile