# Informe final de medición de satisfacción neta de Usuarios Año 2019 - Región de Valparaíso

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

# 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

# Ficha metodológica

# Ficha metodológica general

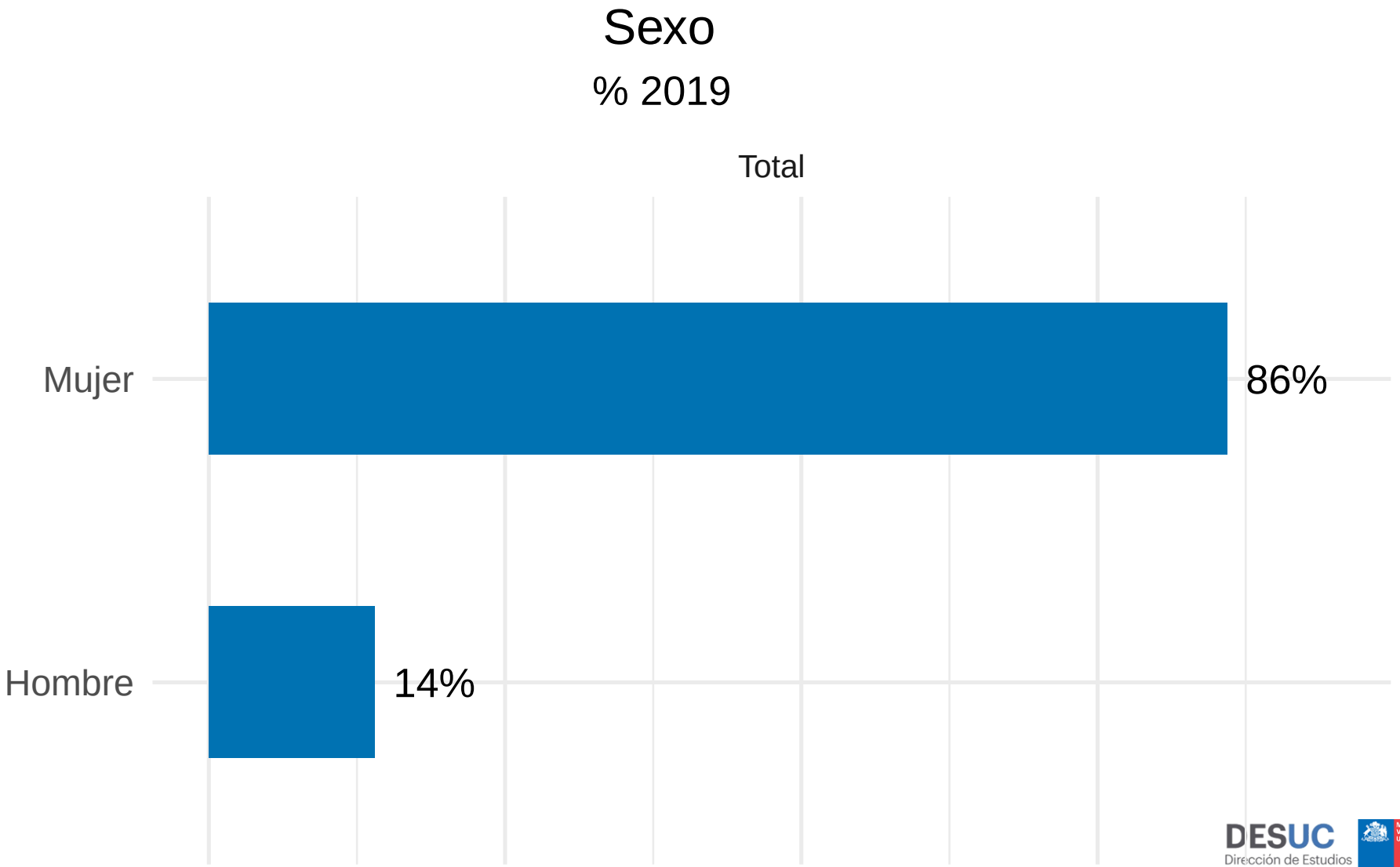
| | | |
|---|---|---|
| **Técnica** | : | Encuestas Telefónicas con CATI |
| **Universo** | : | Usuarios del proceso de postulación a los subsidios: Sistema Integrado de Subsidio Habitacional (D.S N° 01), Subsidio Fondo Solidario de Elección a la Vivienda (D.S N° 49), Subsidio de Arriendo (D.S N° 52) 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** | : | 1.302 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

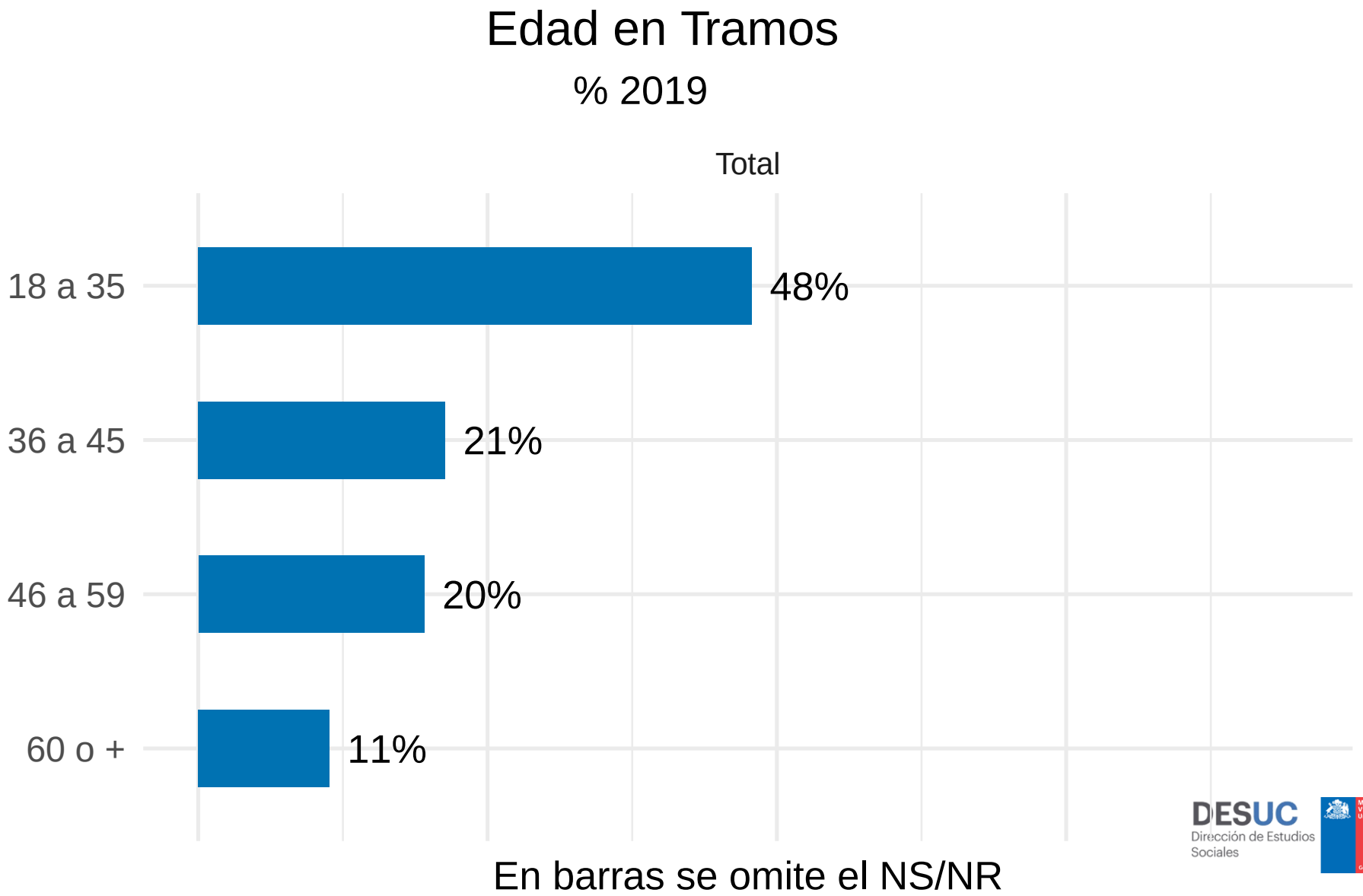
# Caracterización de la muestra

# Características Generales del Usuario SERVIU Valparaíso (%): Sexo

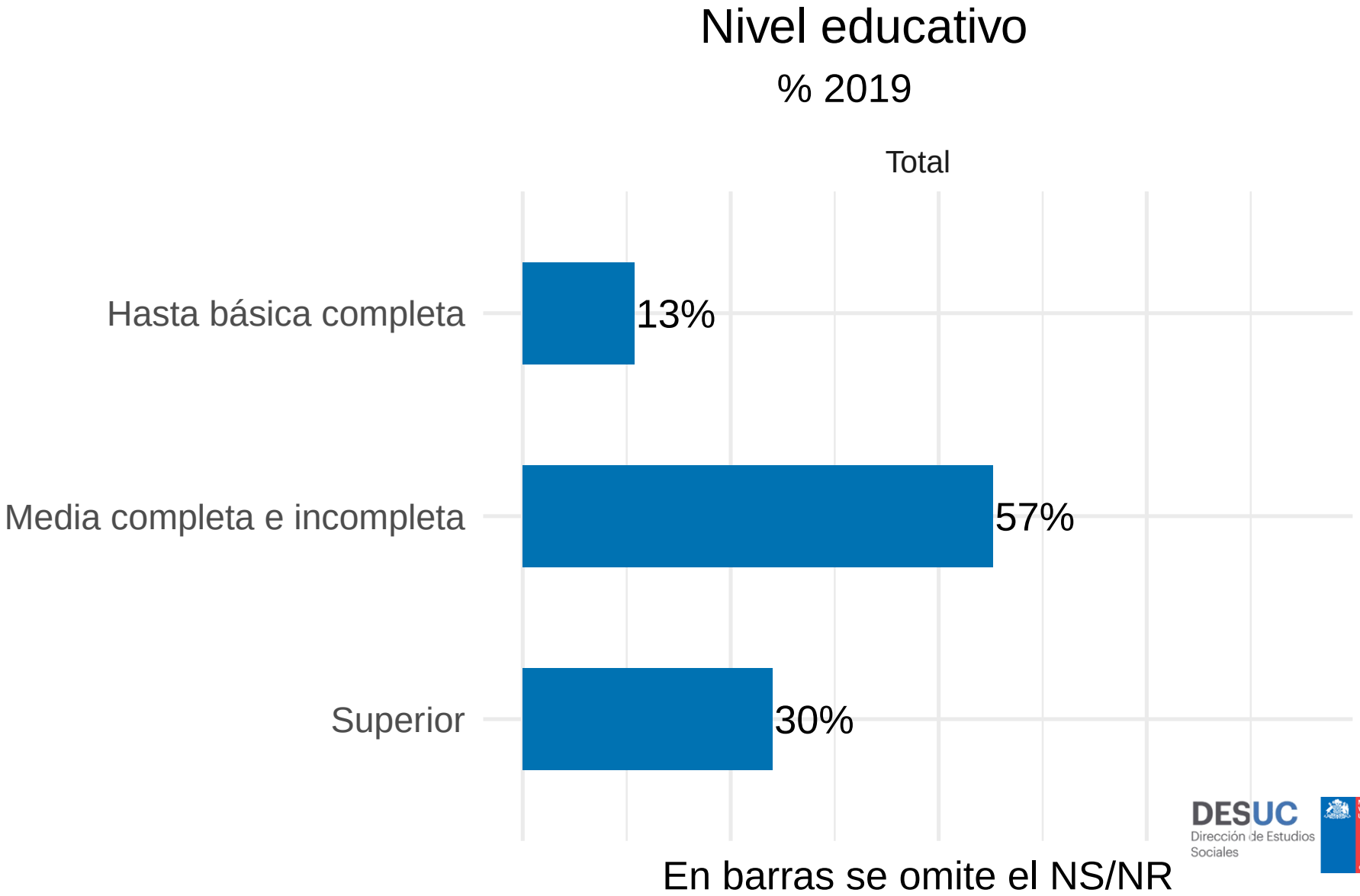



En barras se omite el NS/NR

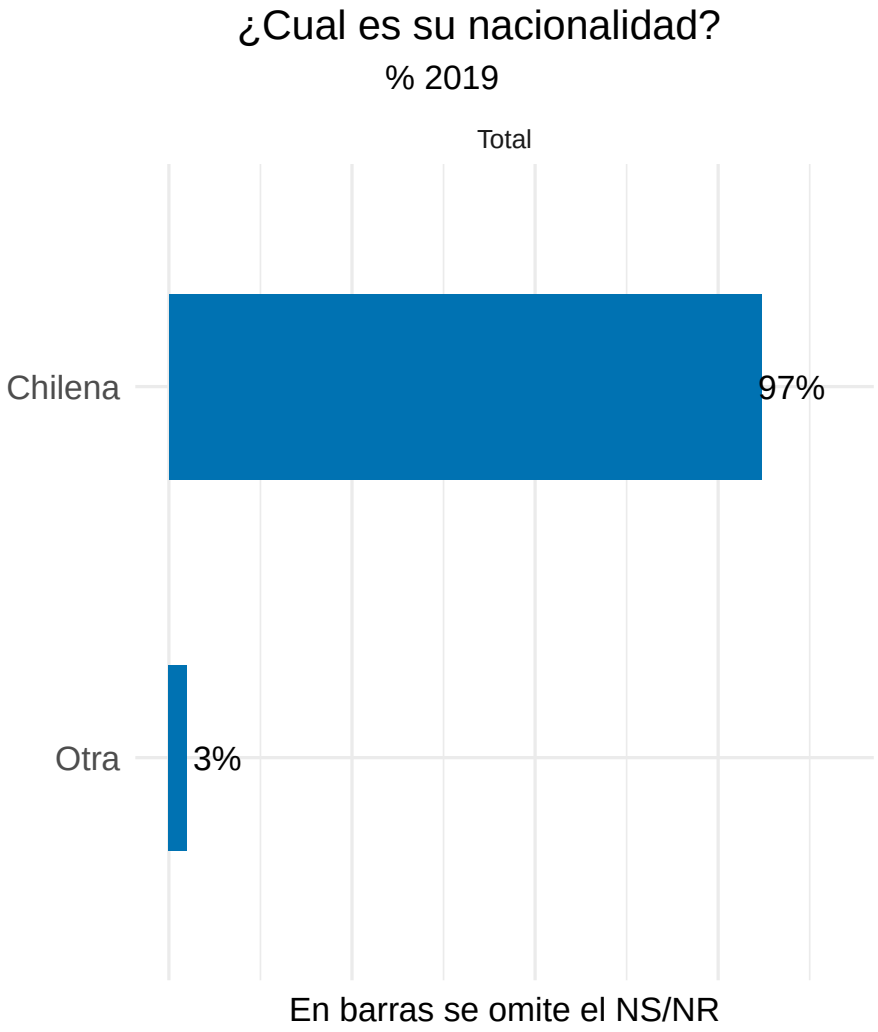
# Características generales del usuario SERVIU Valparaíso (%): Edad

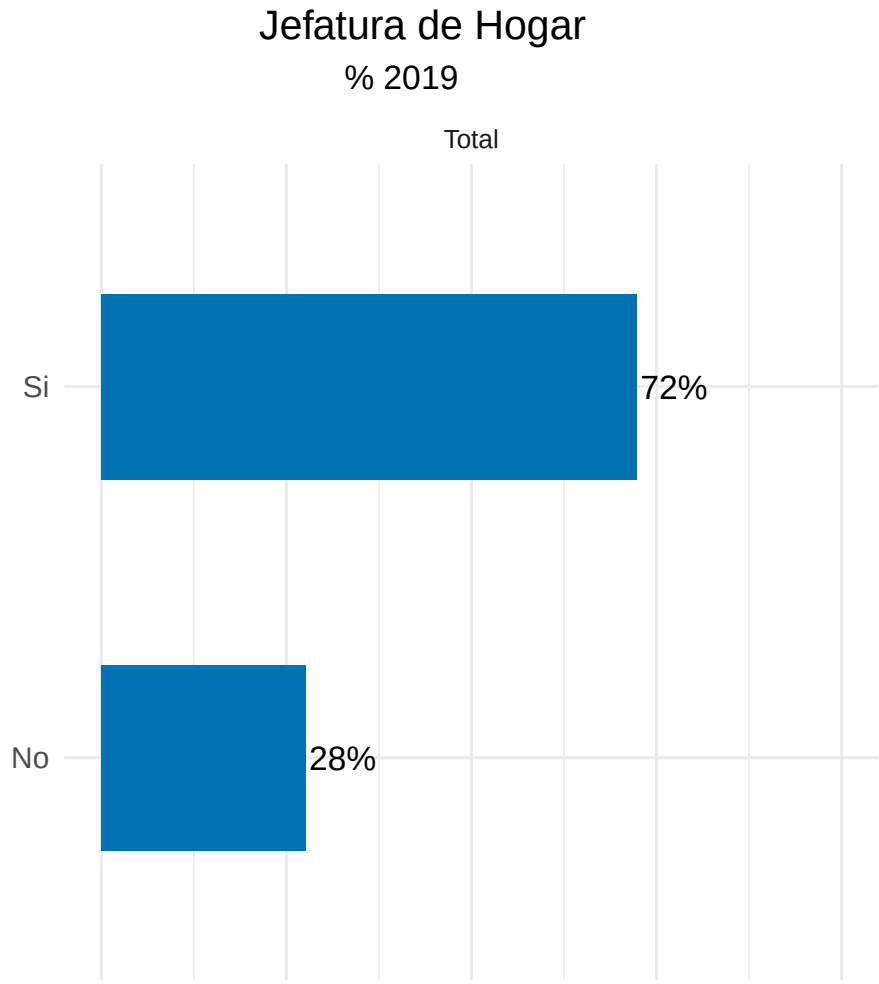


# Características generales del usuario SERVIU Valparaíso (%): Nivel educativo



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




DESUC
Dirección de Estudios Sociales

# Síntesis de características generales de los usuarios:

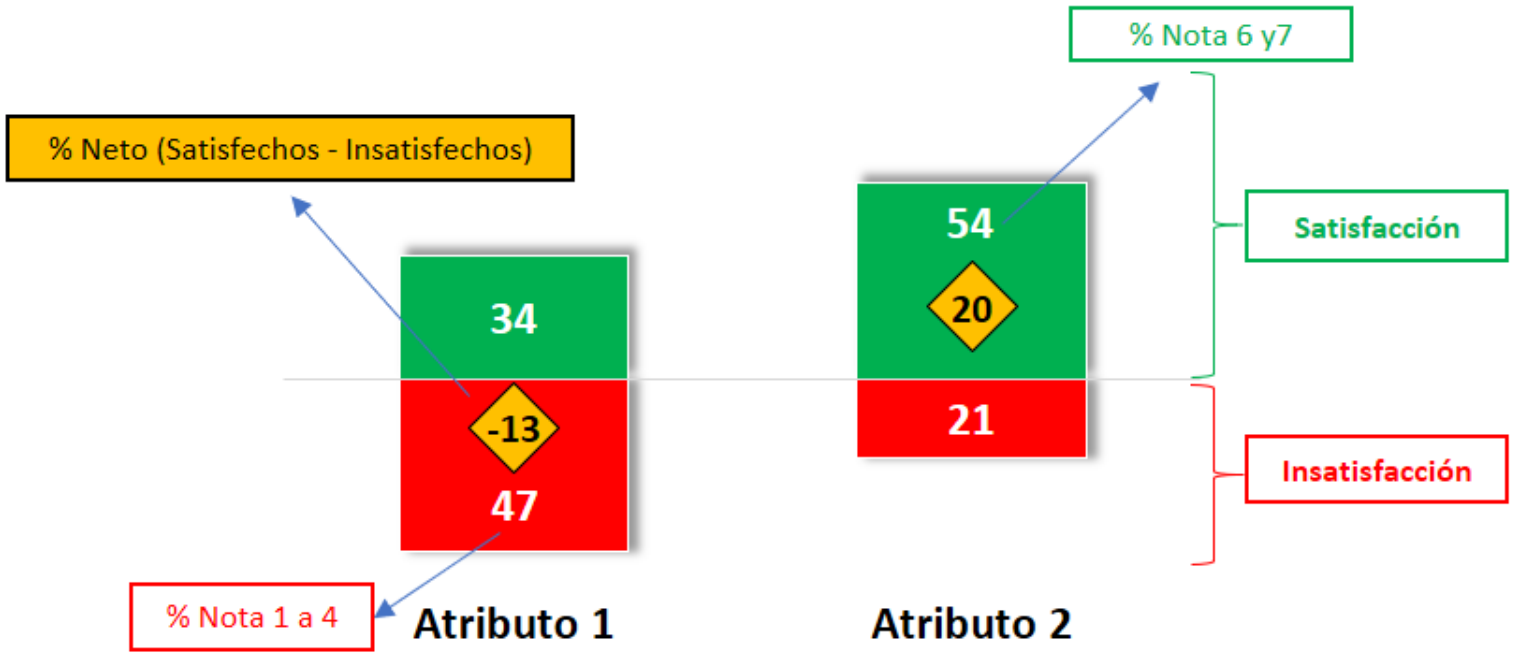
- La mayoría de los postulantes son mujeres (86%) mientras que sólo un 14% son hombres.
- Un 48% de los postulantes tienen entre 18 a 35 años de edad. Seguido por un 21% entre 36 a 45 años, 20% entre 46 a 59 años y solo un 11% tiene 60 años o más.
- El mayor porcentaje de los postulantes (57%) posee enseñanza media completa e incompleta, mientras que un 30% tiene educación superior y un 13% llegó hasta enseñanza básica completa.
- Un 97% de los postulantes es de nacionalidad chilena, mientras que un 3% es extranjero. Por otro lado, un 72% declara ser jefe de hogar, mientras que un 28% 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

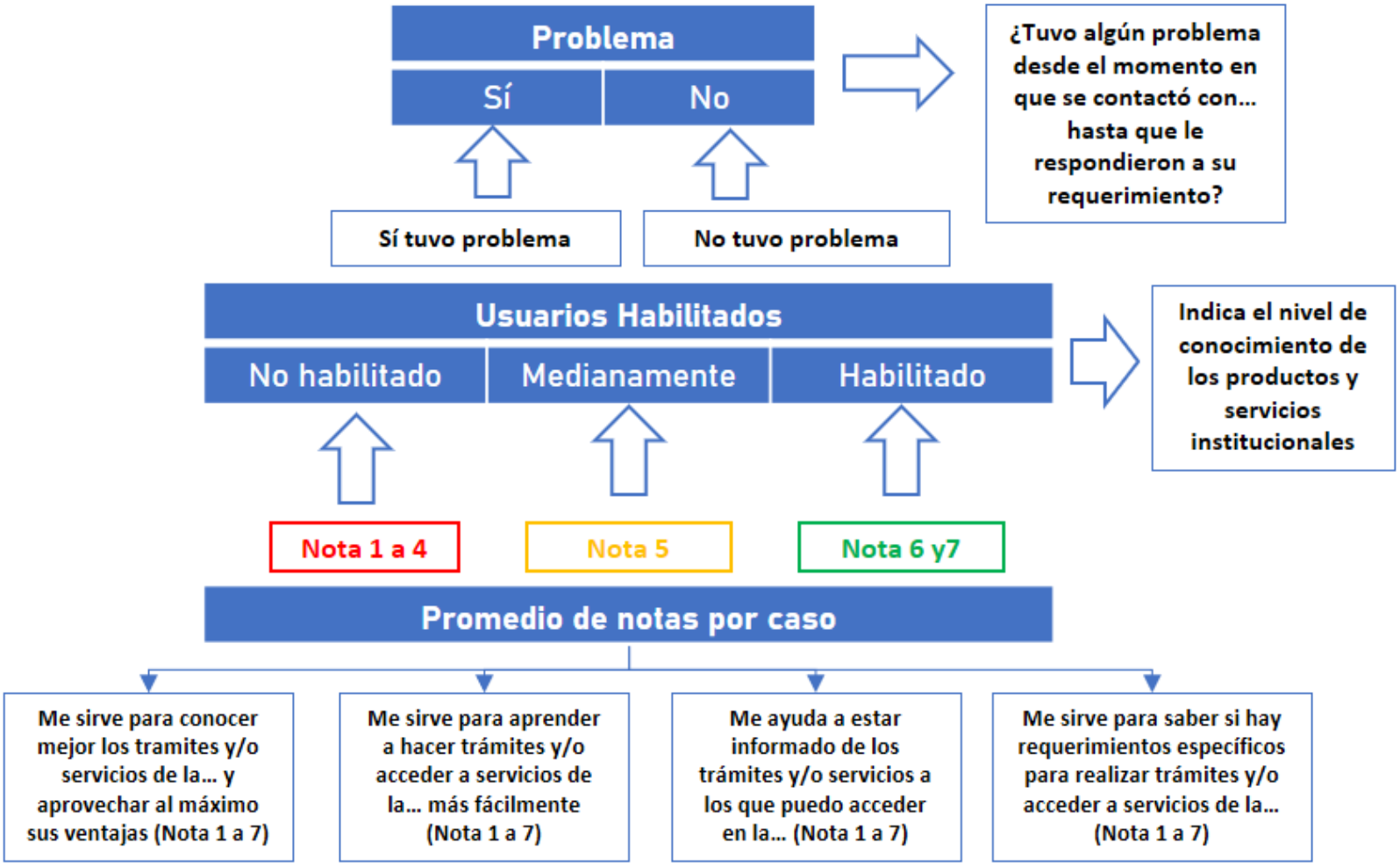
# Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción: Nomenclatura e Indicadores




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

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

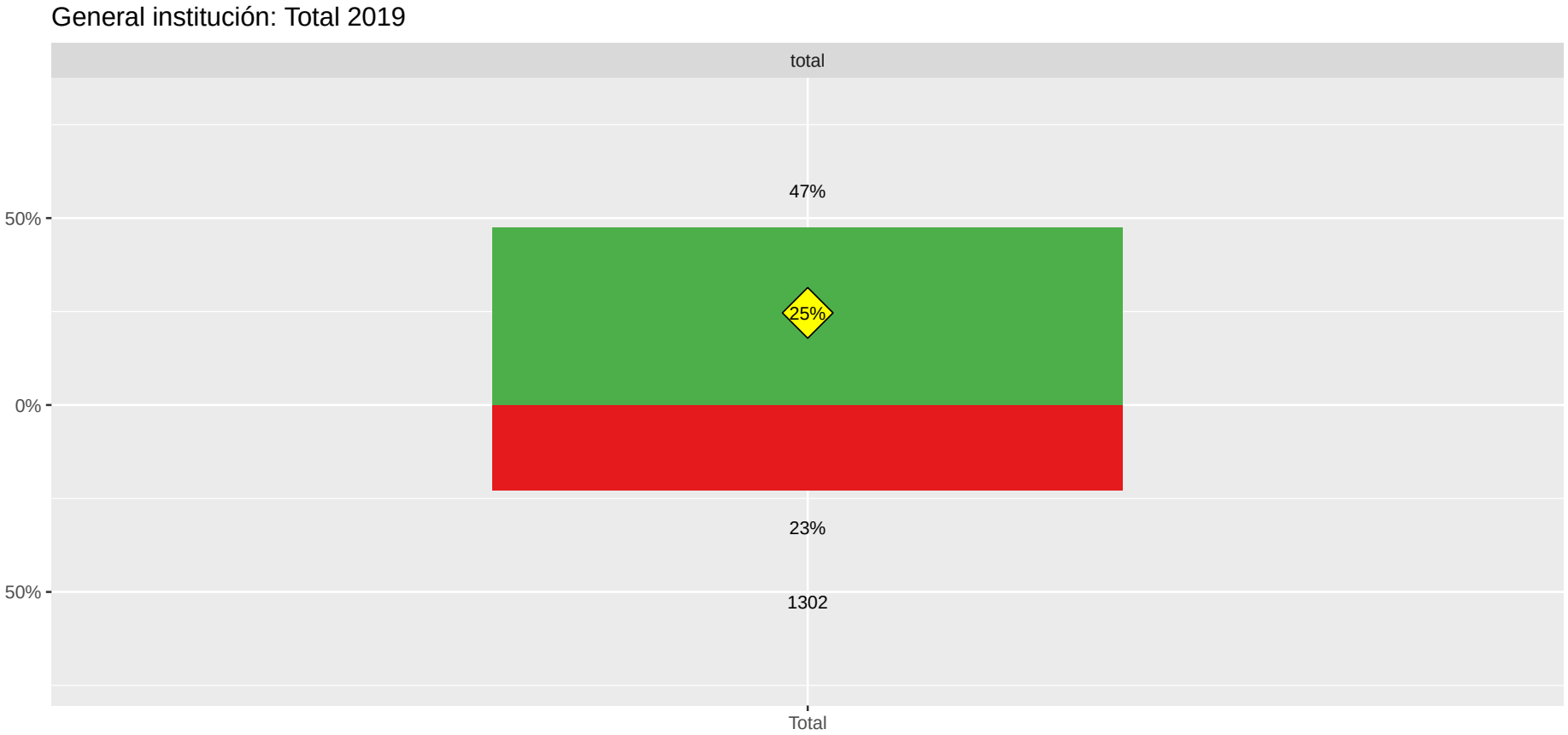
# Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



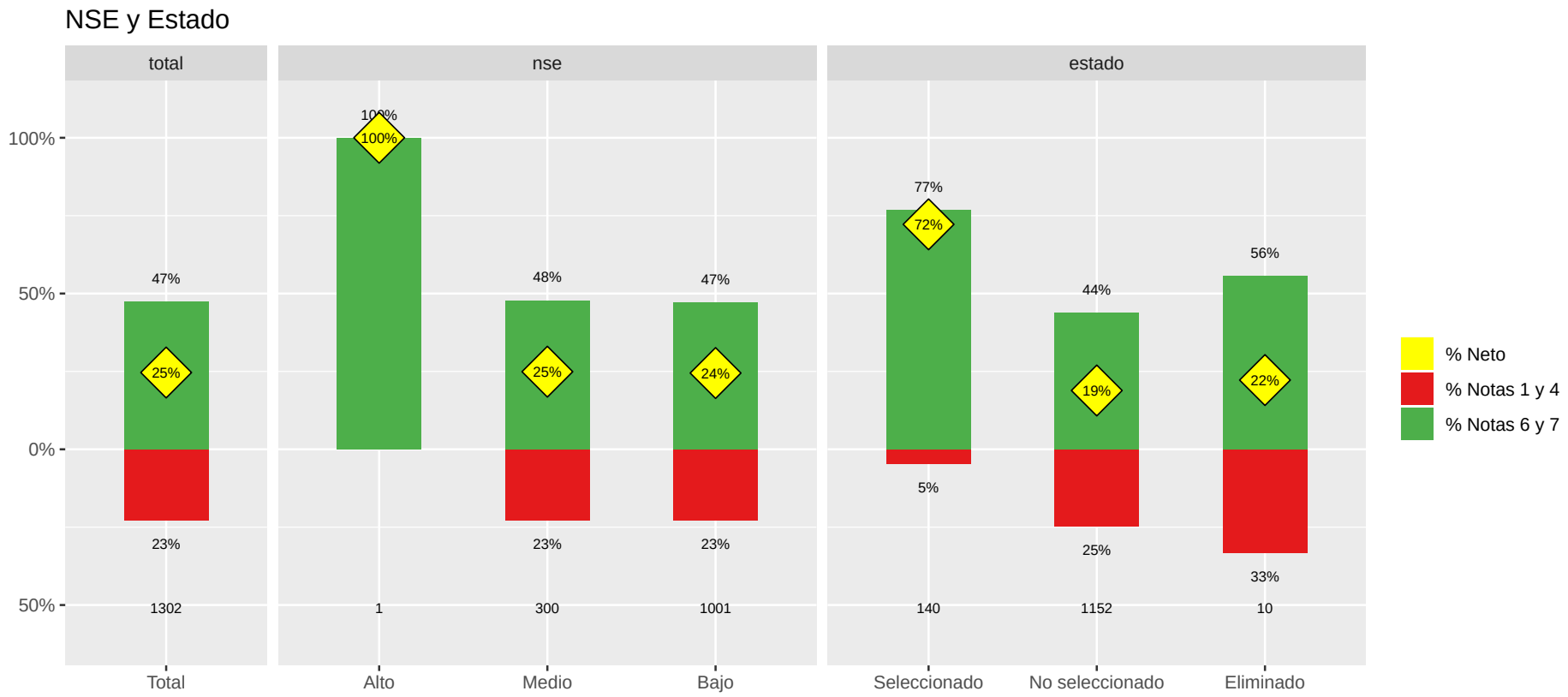

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

# Satisfacción institucional y última experiencia

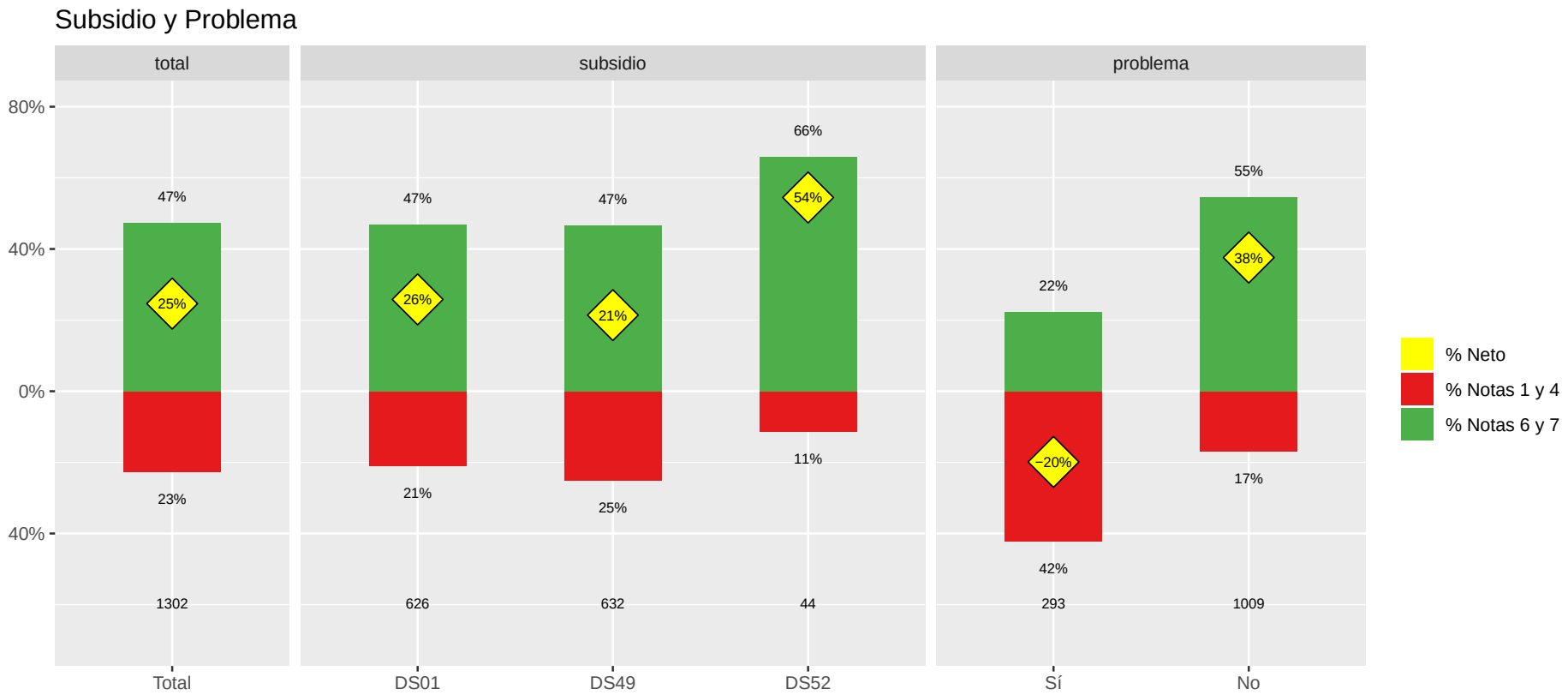
# General institución (%) SERVIU Valparaíso 2019



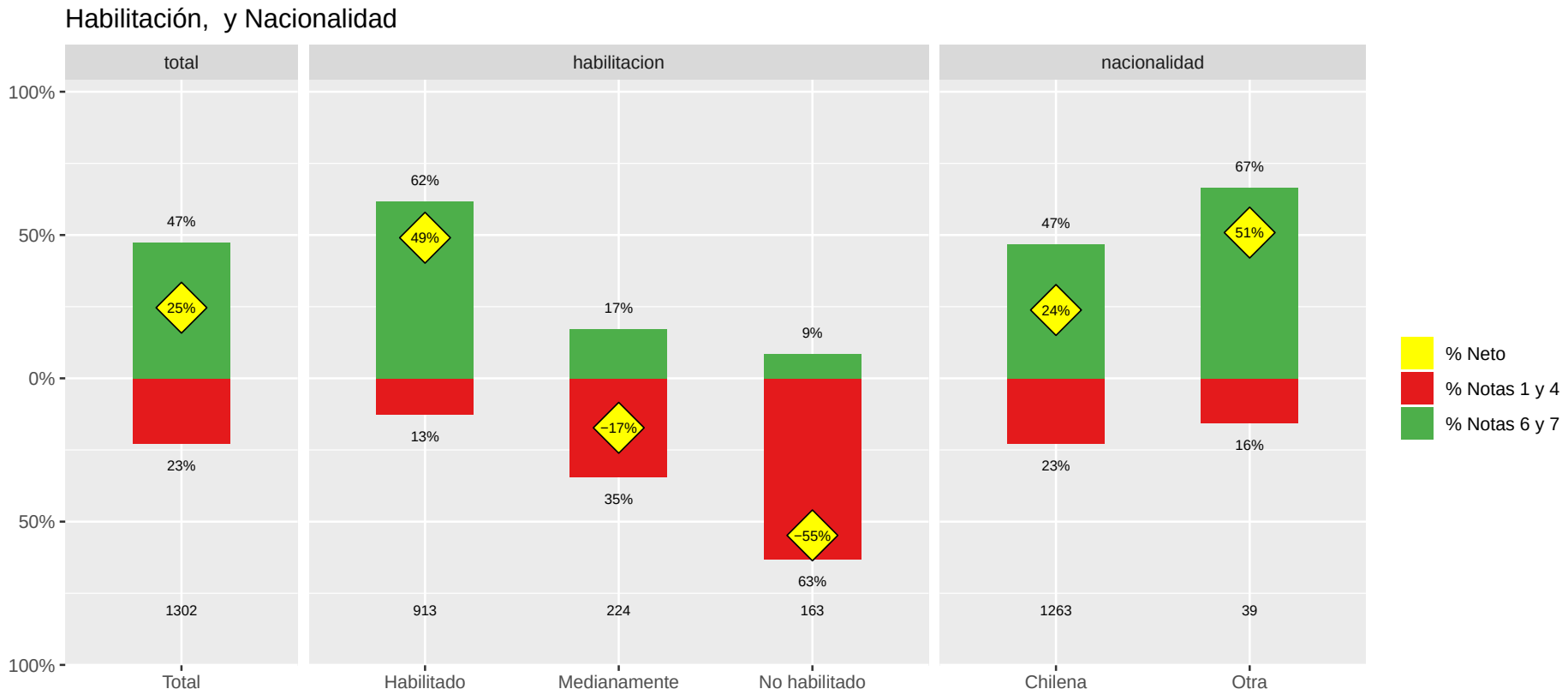
# General institución (%) SERVIU Valparaíso – NSE y Estado



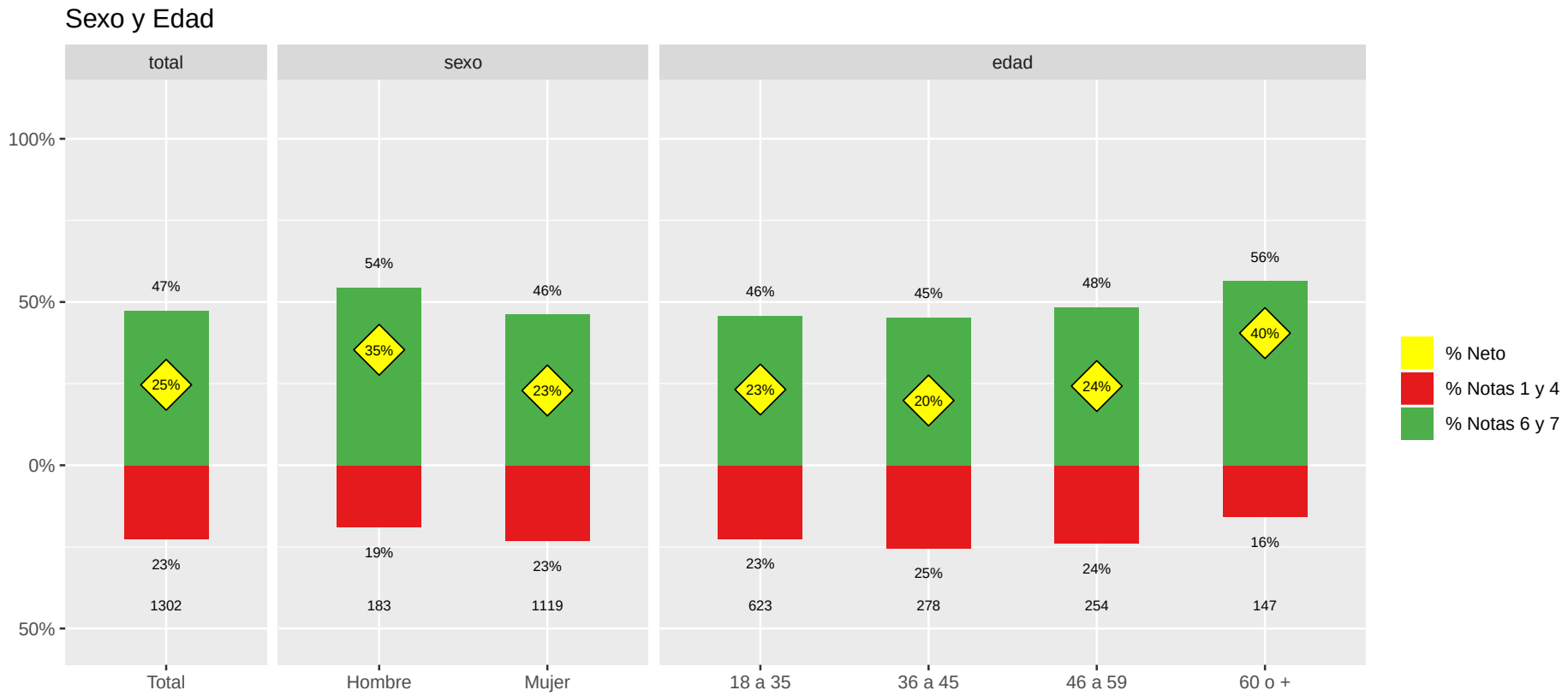
# General institución (%) SERVIU Valparaíso – Subsidio y Problemas



# General institución (%) SERVIU Valparaíso – Habilitación, y Nacionalidad

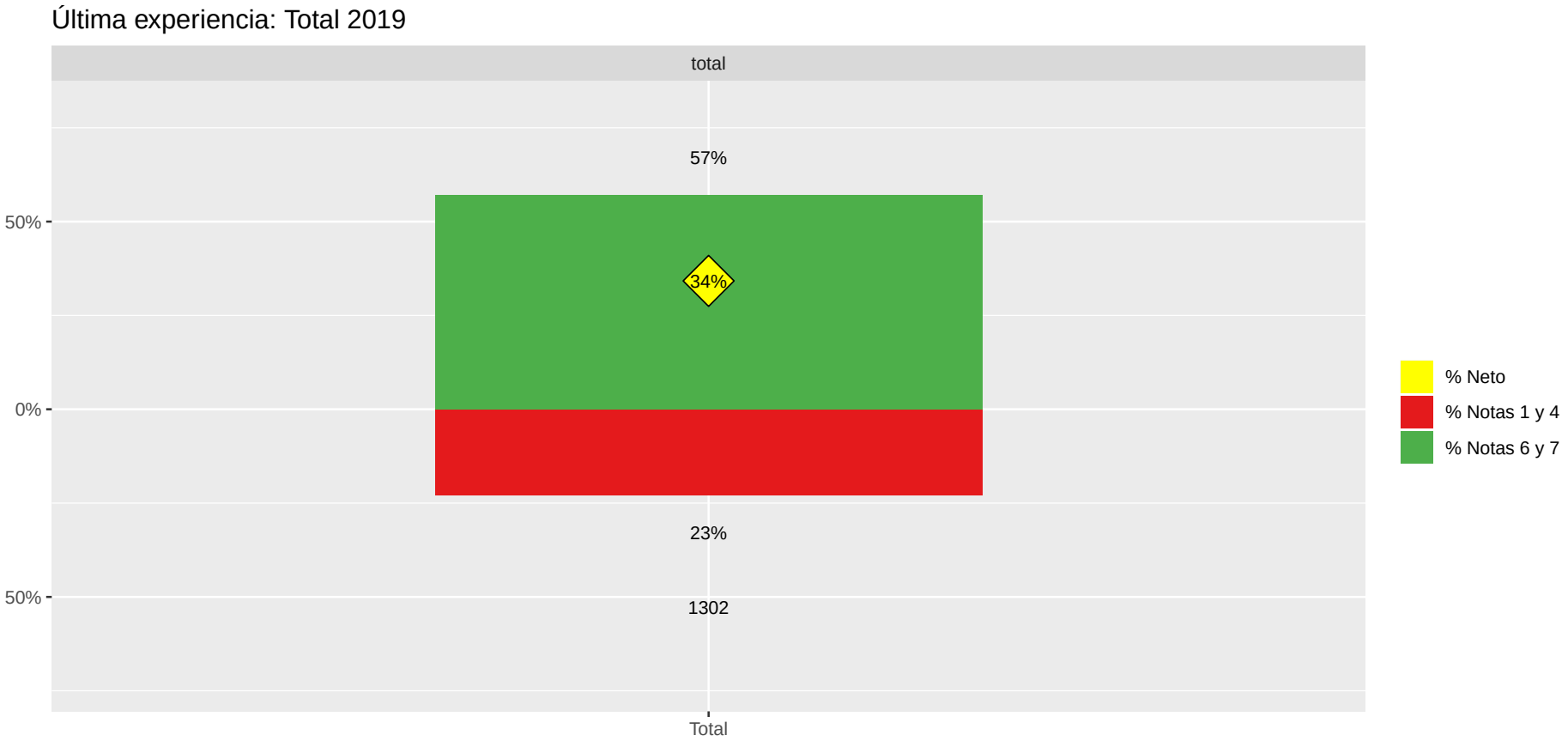


# General institución (%) SERVIU Valparaíso – Sexo y Edad

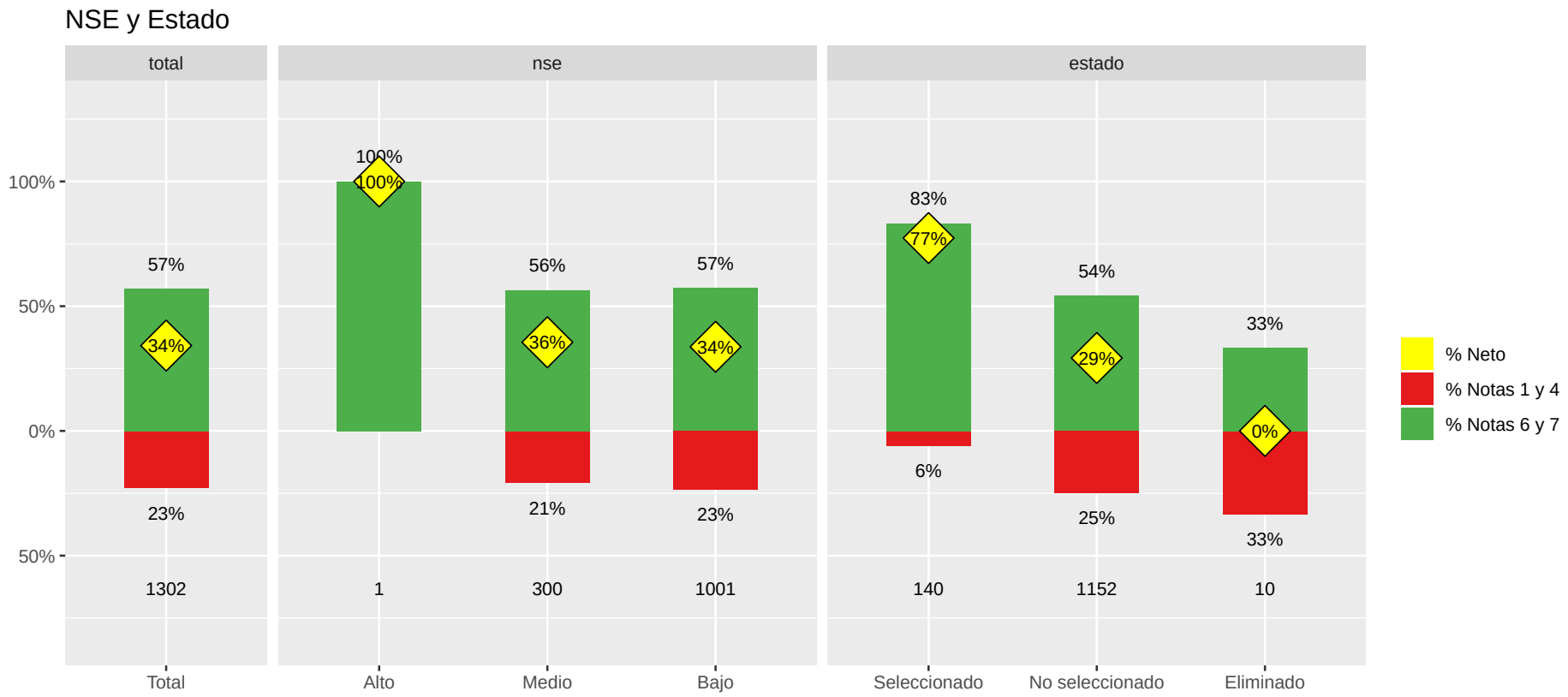



DESUC
Dirección de Estudios Sociales

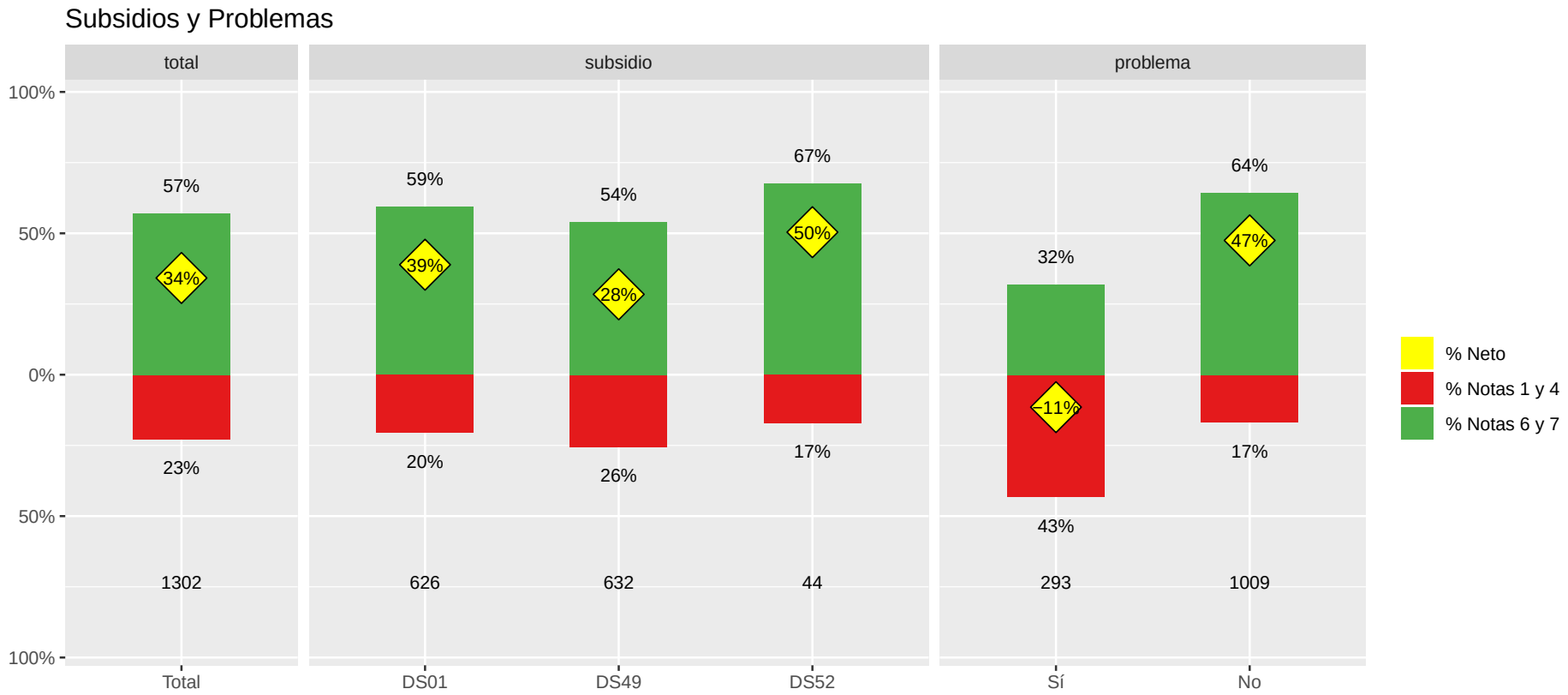
# Última experiencia (%) SERVIU Valparaíso 2019



# Última experiencia (%) SERVIU Valparaíso 2019: NSE y Estado

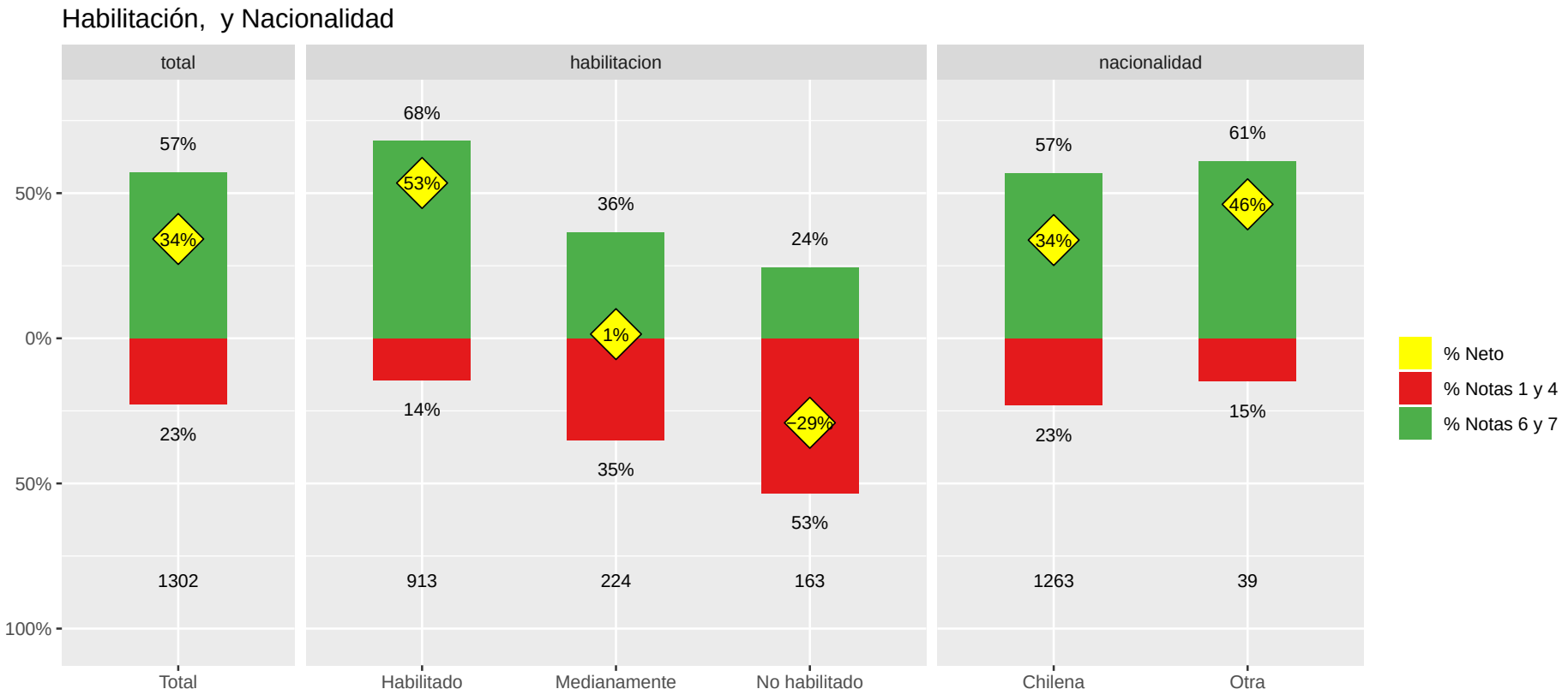


# Última experiencia (%) SERVIU Valparaíso 2019: Subsidios y Problemas

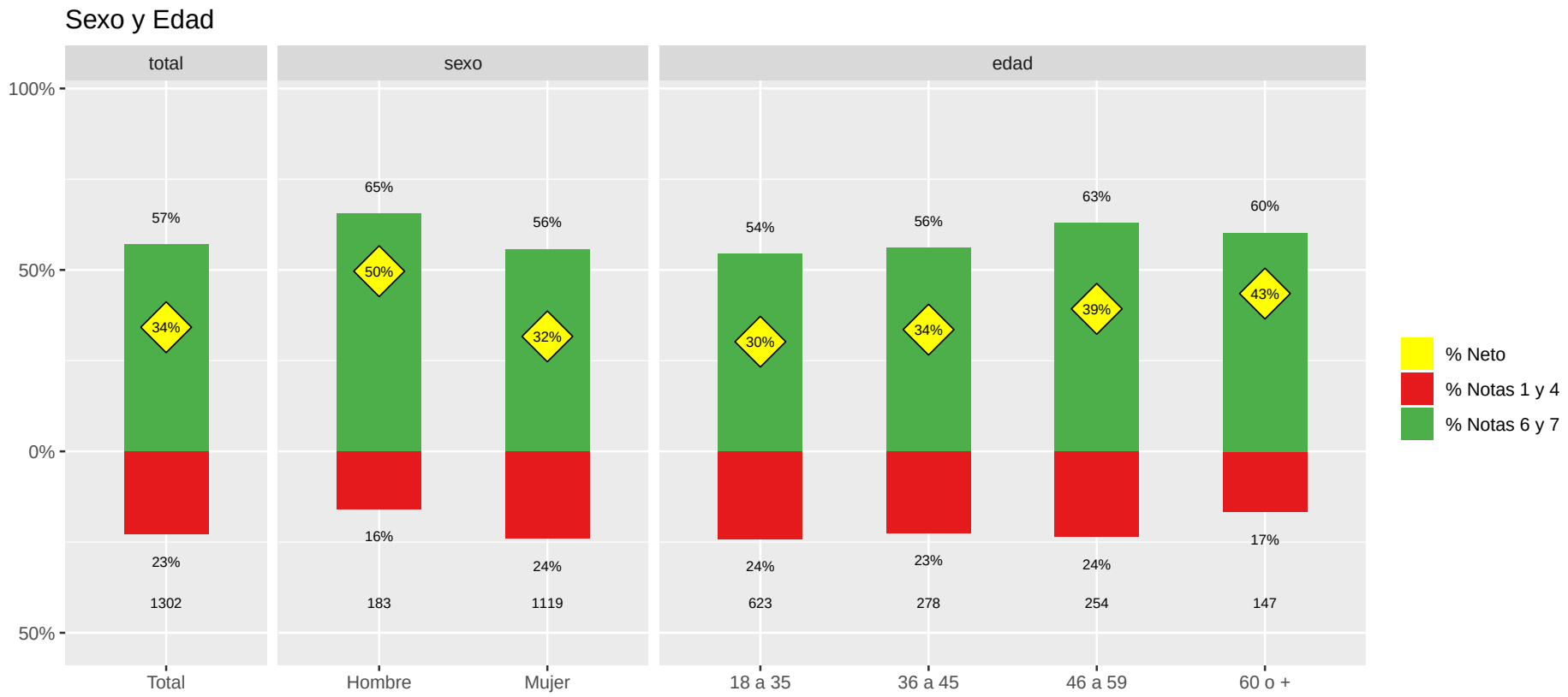



DESUC Dirección de Estudios Sociales

# Última experiencia (%) SERVIU Valparaíso 2019: Habilitación y Nacionalidad



# Última experiencia (%) SERVIU Valparaíso 2019: Sexo y Edad




DESUC Dirección de Estudios Sociales

# Síntesis de Satisfacción institucional y última experiencia

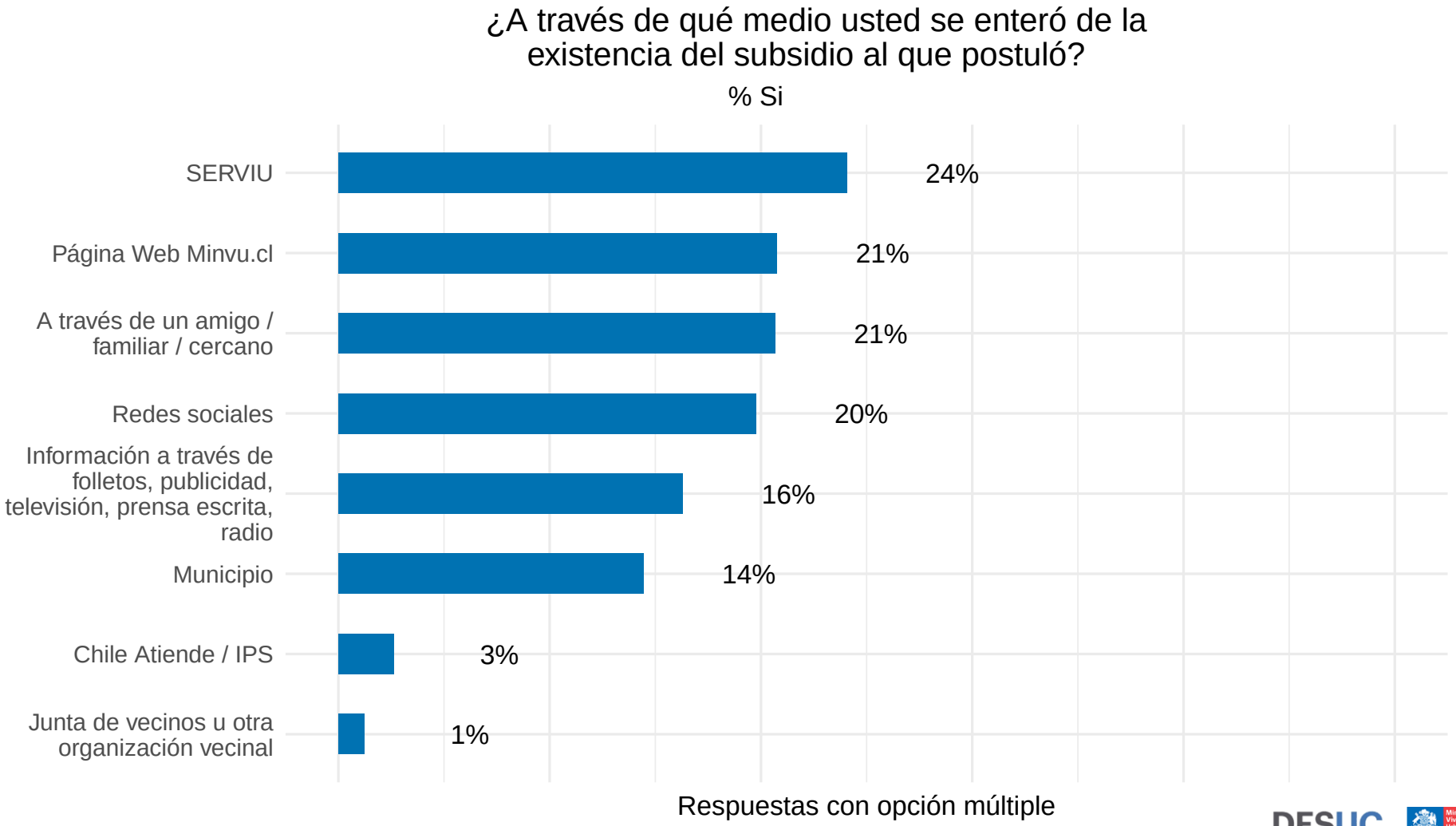
- En términos generales y respecto a la última experiencia, la institución tiene una valoración positiva por parte de sus usuarios.
- Existe una mayor satisfacción general entre las personas que fueron seleccionadas al subsidio en comparación a quienes no lo fueron.
- Las personas que acudieron por el subsidio de arriendo y el Subsidio de sectores medios tienden a evaluar de forma más positiva la institución que 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. Las personas de 60 años o más evalúan mejor el servicio del SERVIU que el resto.

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 Valparaíso (%) 2019




DESUC
Dirección de Estudios Sociales

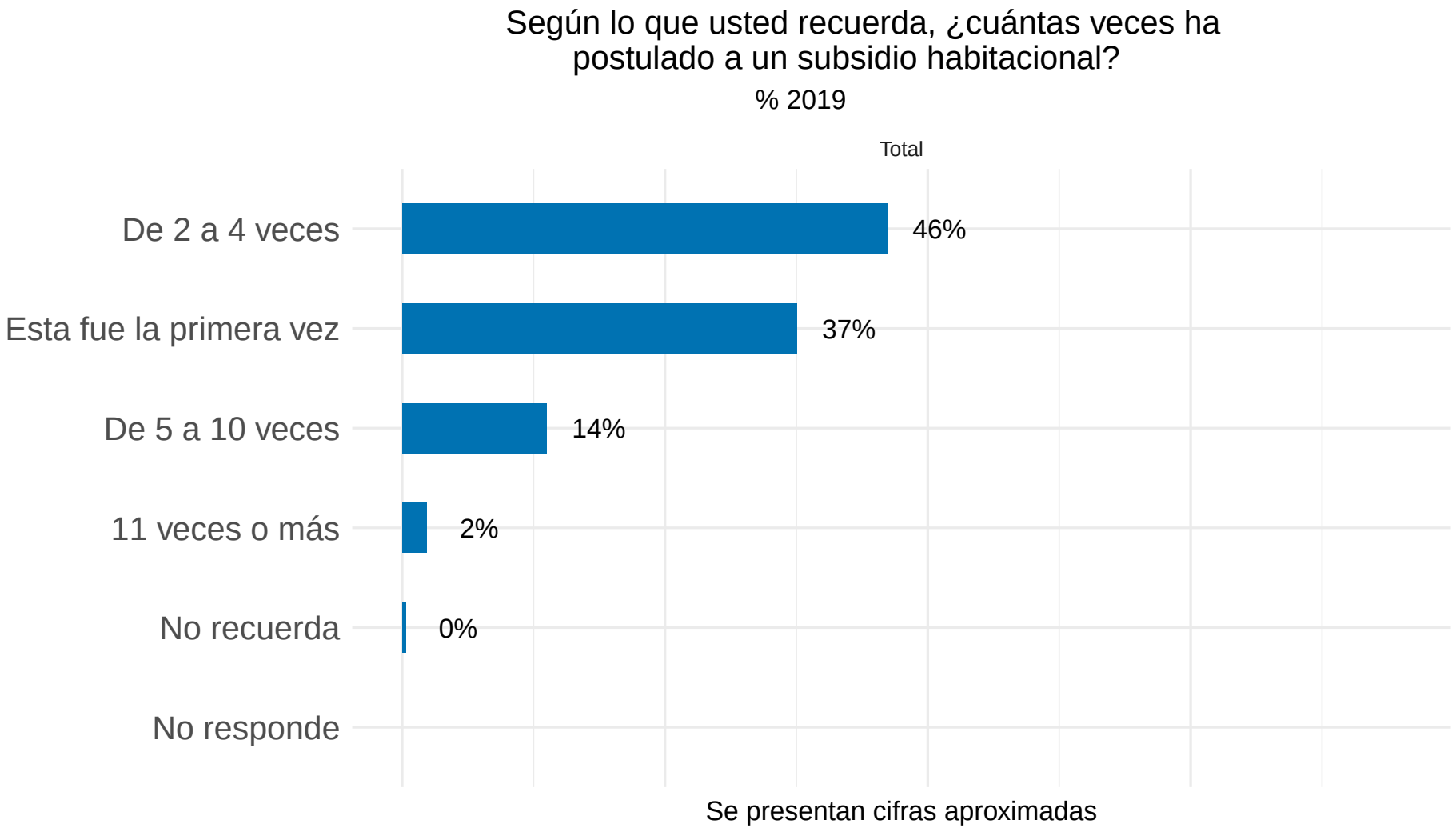
# Síntesis canales

- La mayoría de los usuarios se enteraron de sus subsidios a través de las oficinas del SERVIU (24%)
- En segundo lugar, el canal de información sobre los subsidios más utilizado fue la página web del MINVU (21%)
- Le sigue el contacto directo con amigos, familiares y cercanos (21%).
- Otro mecanismo utilizado fueron las plataformas digitales de información, especialmente las redes sociales (20%) .
- En quinto lugar, los usuarios se enteraron por la información publicitaria (16%)
- En un nivel más bajo que el resto de los canales se encuentra los municipios (14%), Chile atiende/IPS (3%) y juntas de vecinos (1%)

DESUC Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

# Intensidad del usuario SERVIU Valparaíso (%) 2019



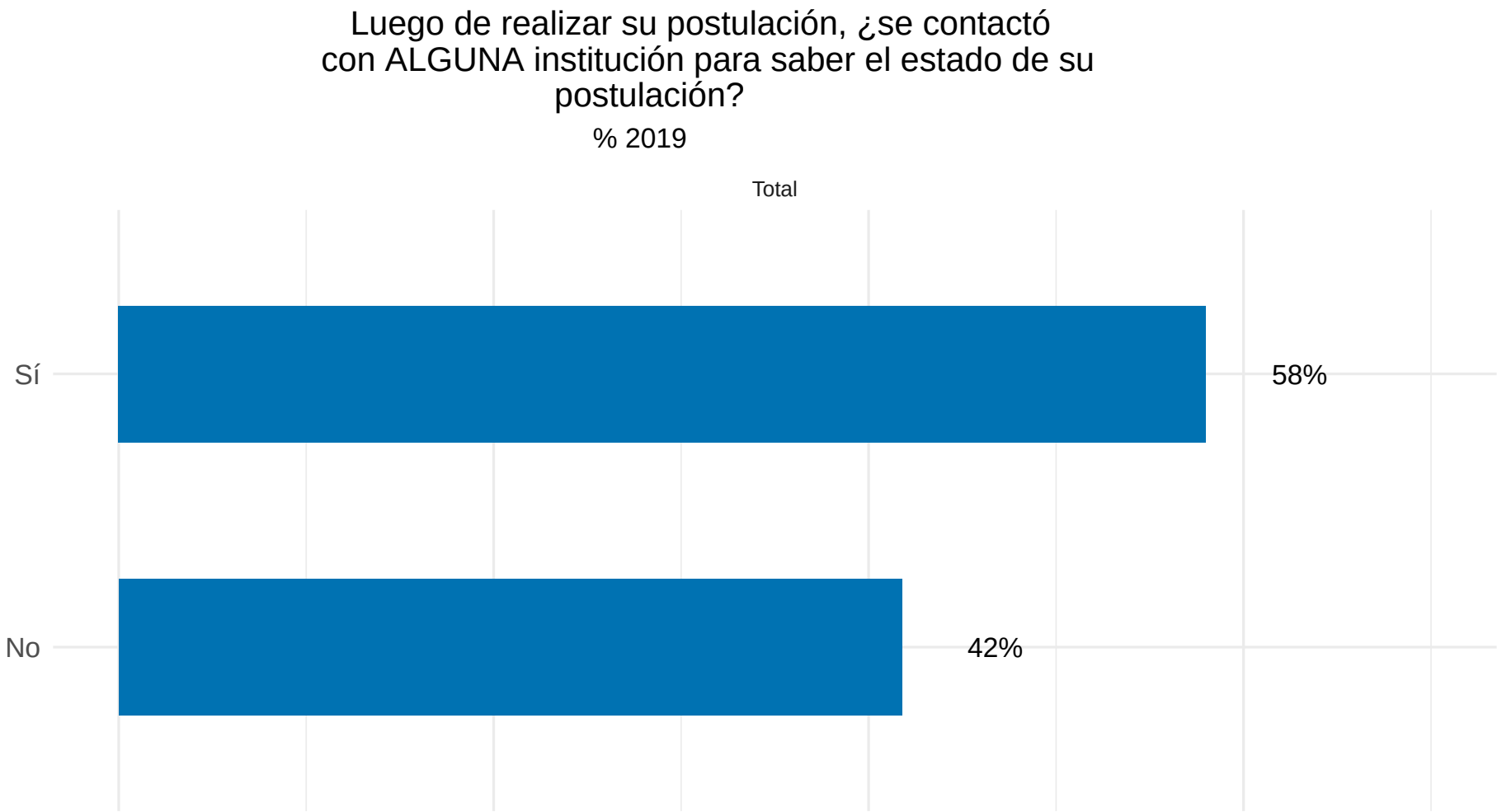
# Síntesis intensidad

- La mayoría de los usuarios ha postulado de 2 a 4 veces (46%).
- Un 37% postuló por primera vez a algún subsidio habitacional.
- Con menor frecuencia los usuarios postularon entre 5 a 10 veces (14%).
- Por último, un 2% postuló 11 veces o más.

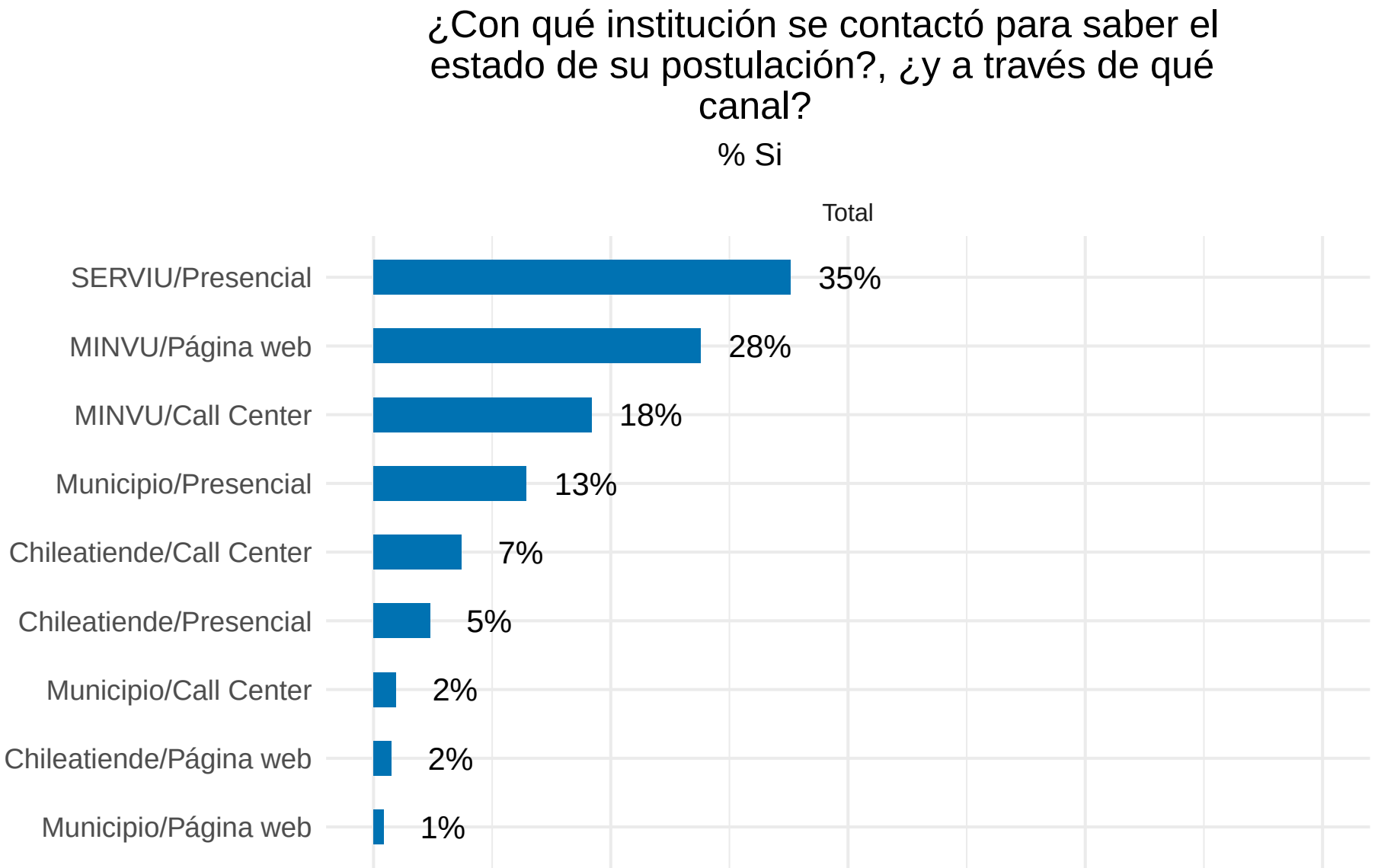
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

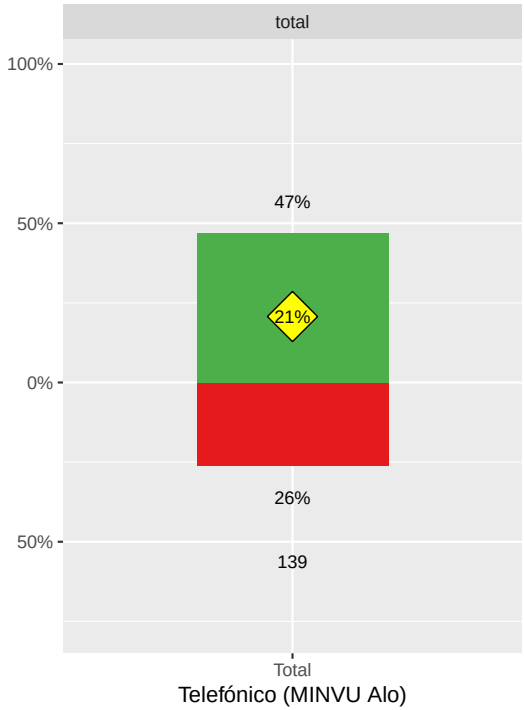
# Síntesis de contacto

- 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 35% se contactó se forma presencial a través del SERVIU y un 28% a través de la página web del MINVU.
- Un 18% lo hizo a través del call center del MINVU y un 13% presencialmente en el municipio.
- Por otro lado, algunos usuarios utilizaron los canales de Chile atiende, particularmente el call center (7%) y presencial (5%)
- En menor medida, los usuarios utilizaron el call center del municipio (2%), página web de Chile atiende (2%) y página web del municipio (1%).

DESUC Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

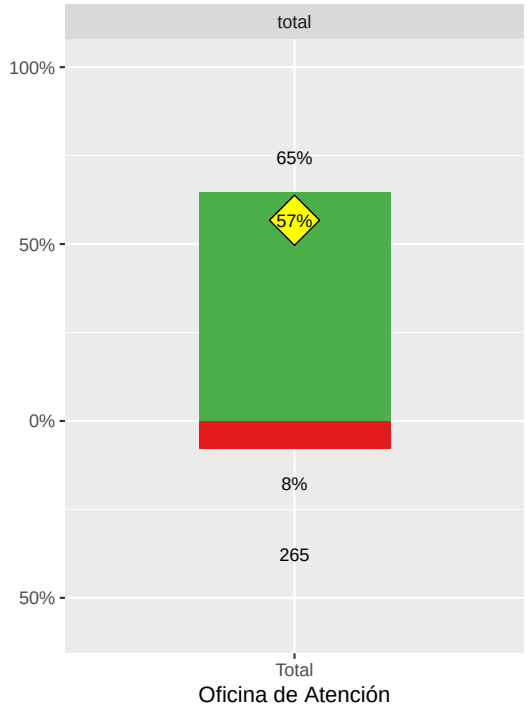
# Satisfacción con el servicio en Canales



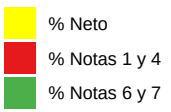

Telefónico (MINVU Alo)




Página Web



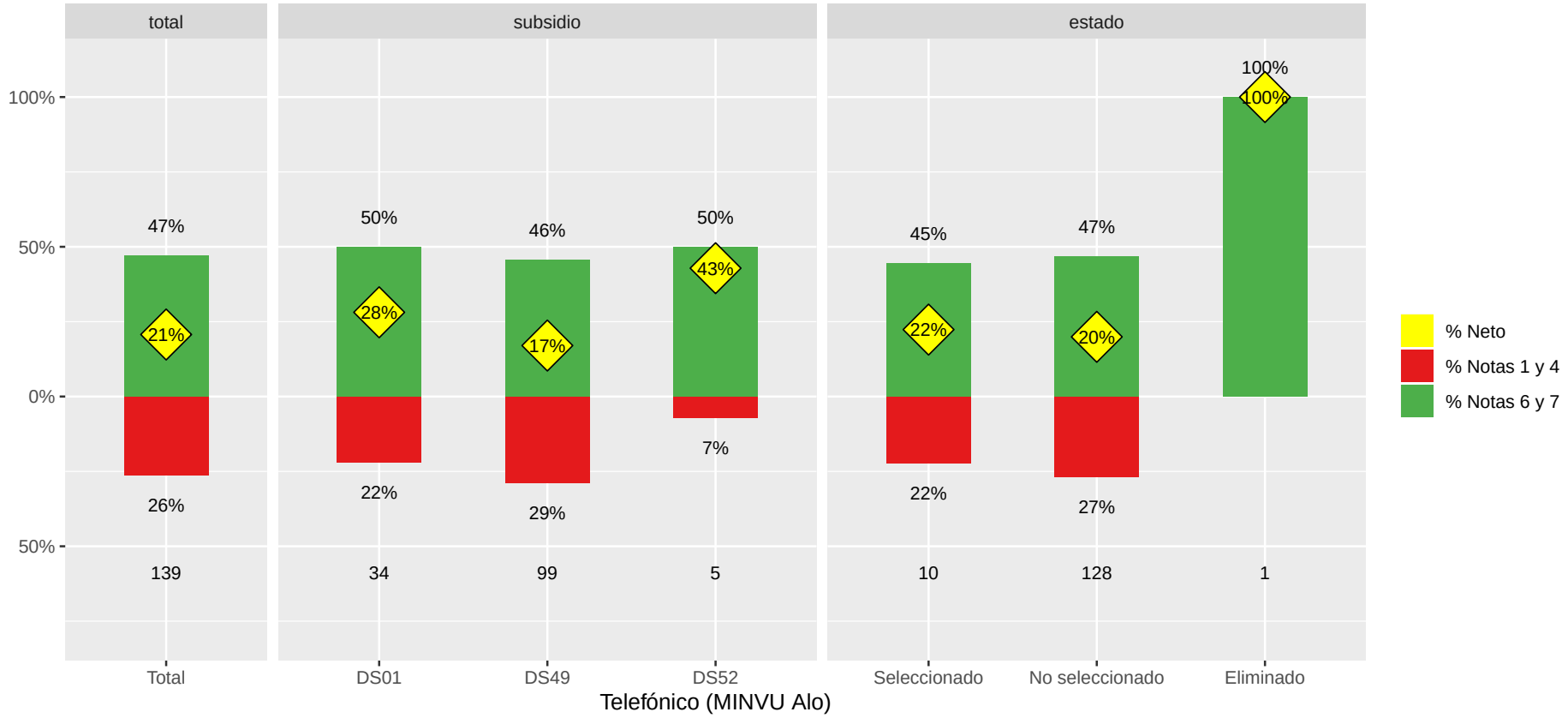

Oficina de Atención




DESUC Dirección de Estudios Sociales

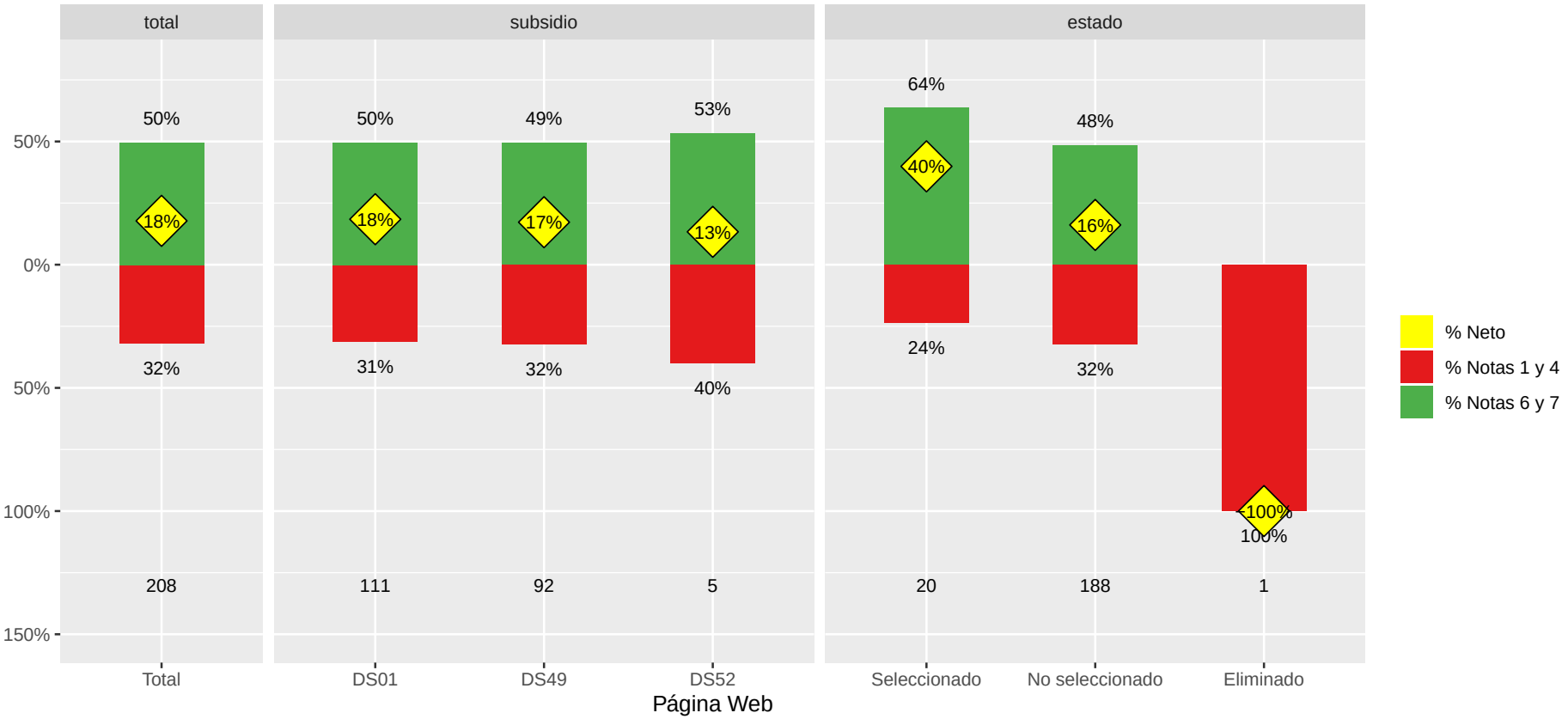
Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

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



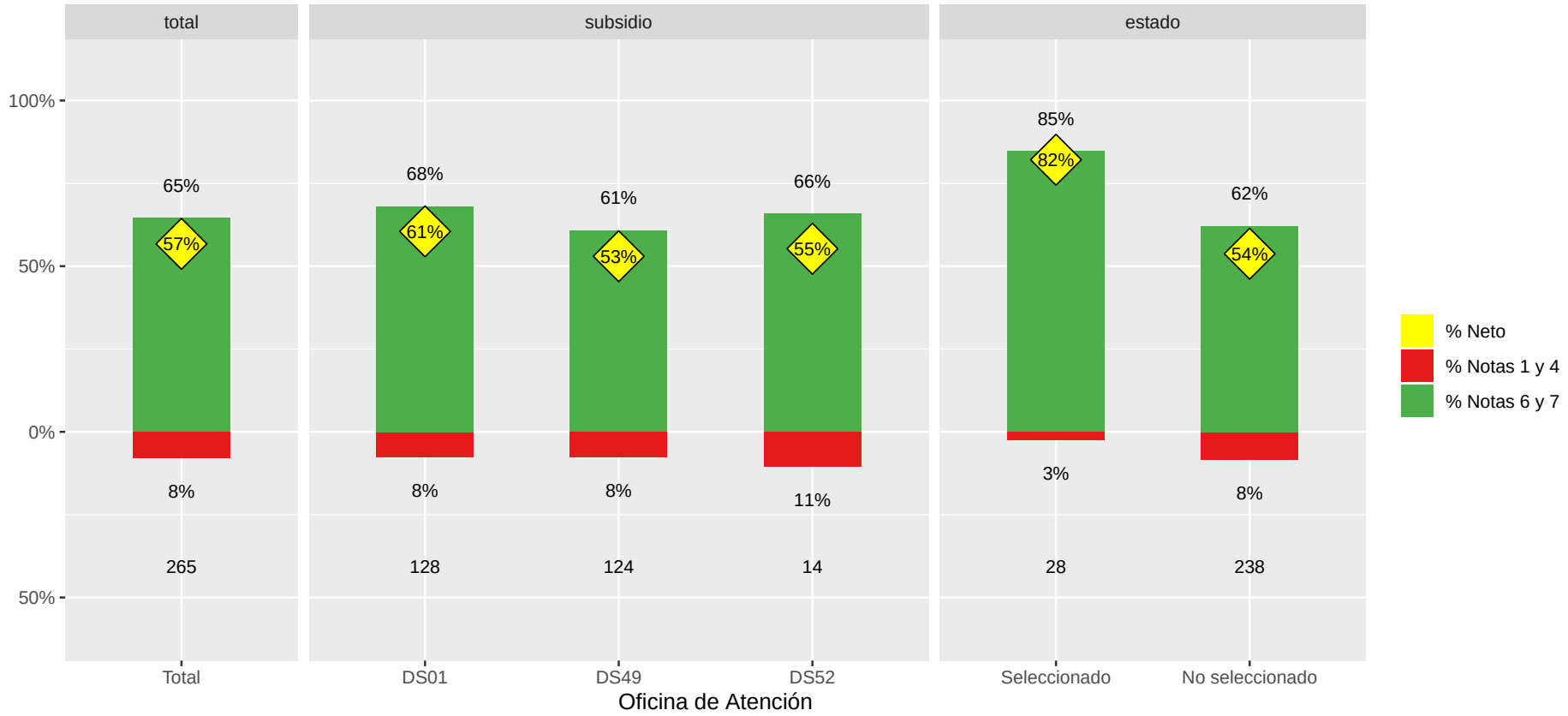

DESUC Dirección de Estudios Sociales

# Satisfacción con el servicio en Canales: Página web por segmentos




DESUC Dirección de Estudios Sociales

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



# Síntesis satisfacción por canales:

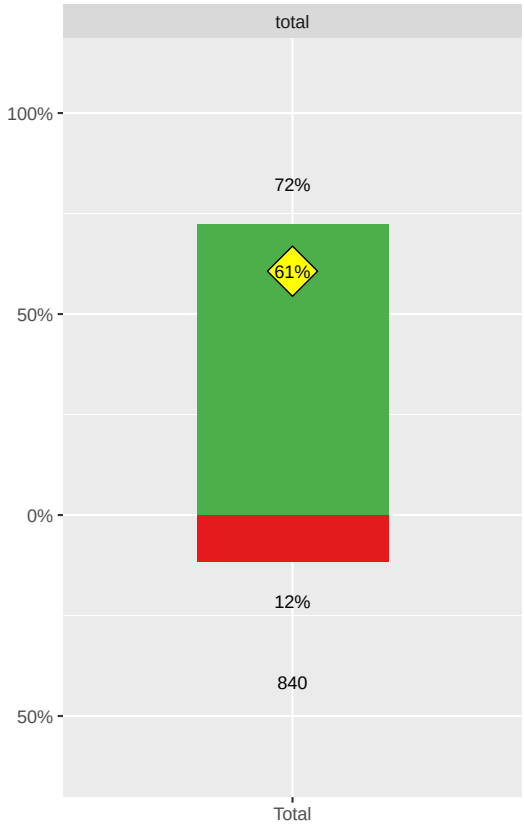
- En general, existe una satisfacción positiva de todos los canales.
- El canal telefónico (MINVU Aló) muestra una satisfacción neta positiva a nivel general, que supera el 17%.
- La página web, posee una evaluación positiva en genera, a excepción de los postulantes eliminados.
- La oficina de atención presenta un muy buen nivel de satisfacción neta que supera el 51% en todos los niveles de segmentación.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

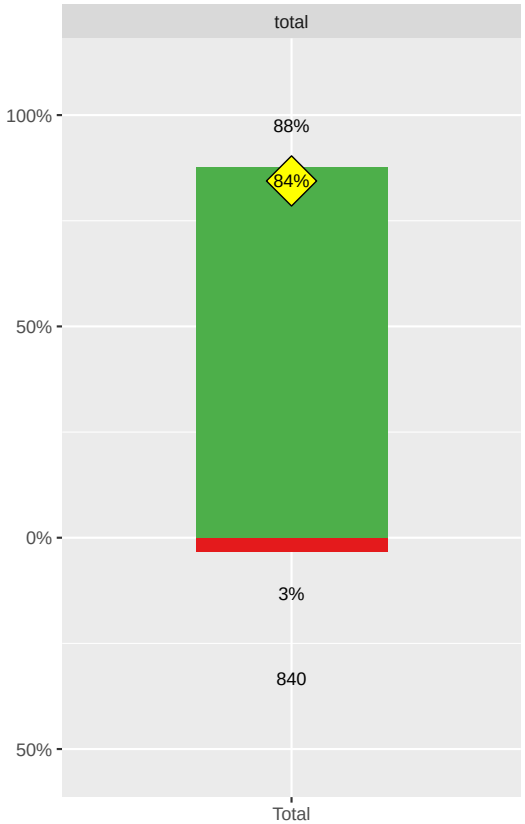
Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

# Evaluación específica, habilitación e imagen institucional

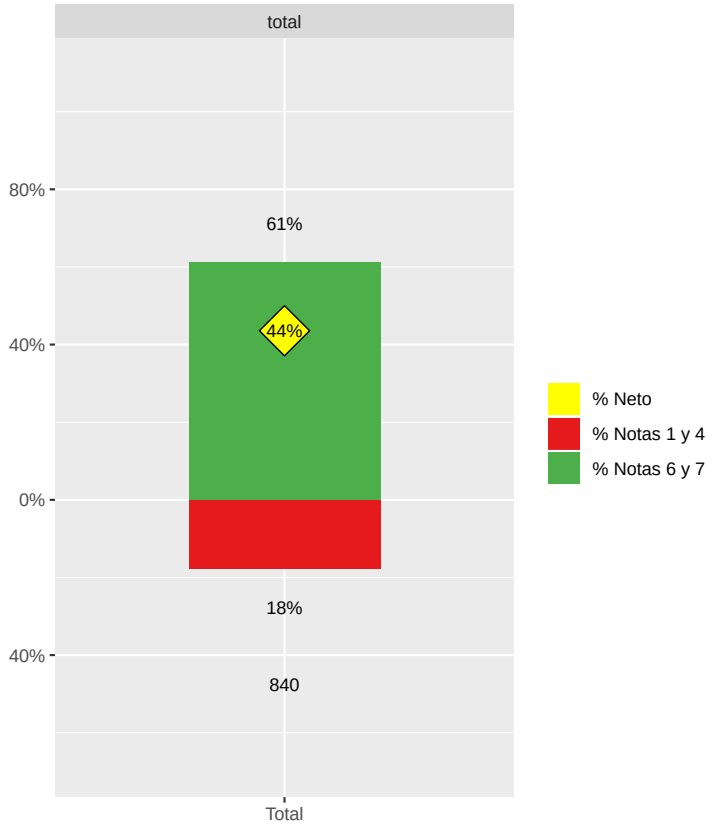
# Evaluación de sucursal: SERVIU Valparaíso (%) 2019




Sus oficinas son muy cómodas



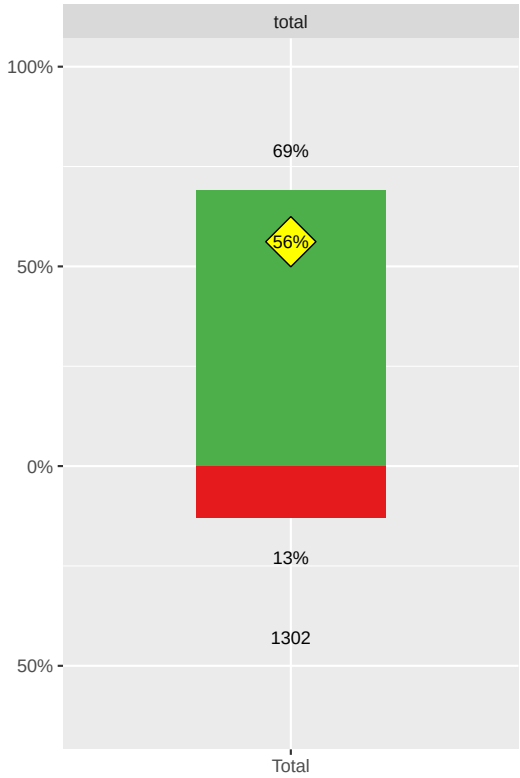

Sus oficinas son muy limpias y ordenadas



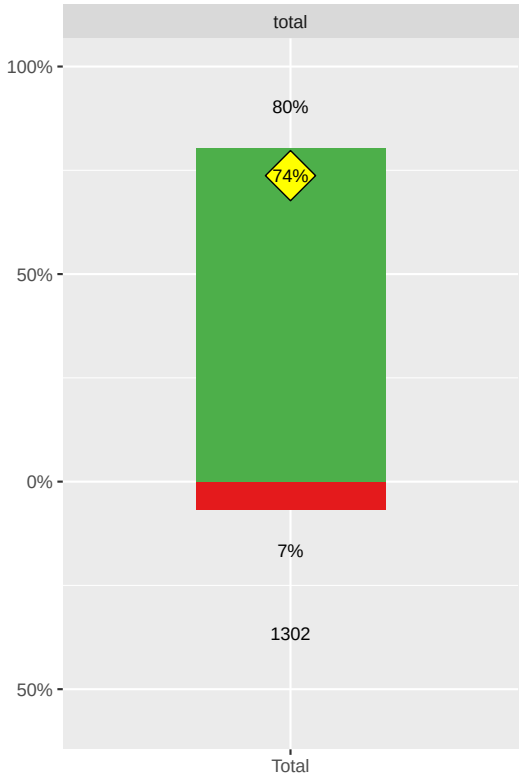

Los tiempos de espera de atención son adecuados

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

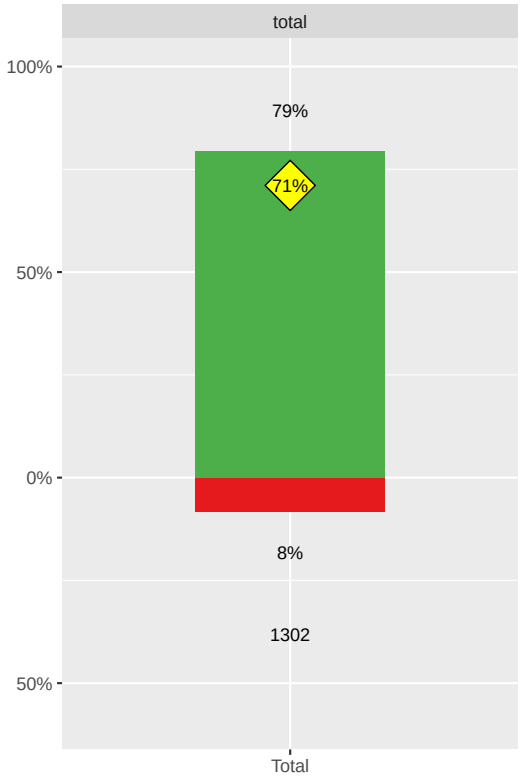
# Evaluación Específica experiencia: Facilidad



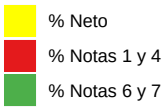

Fue muy fácil solicitar la información o realizar la postulación al subsidio



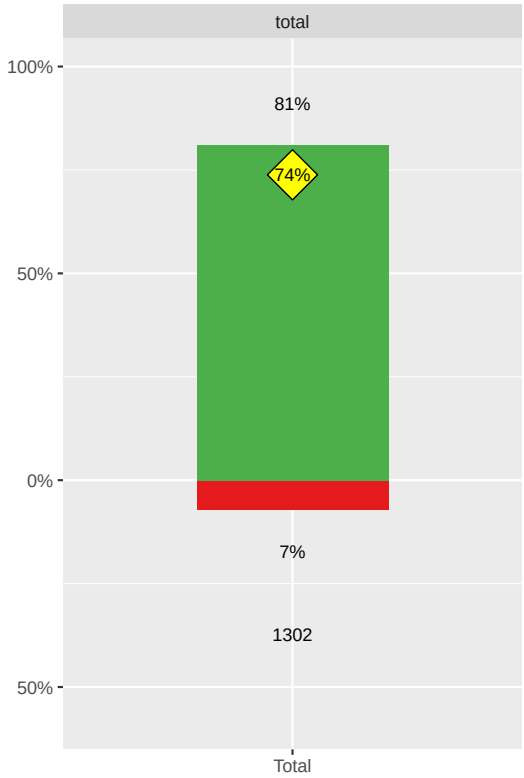

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta para conocer los resultados de mi postulación



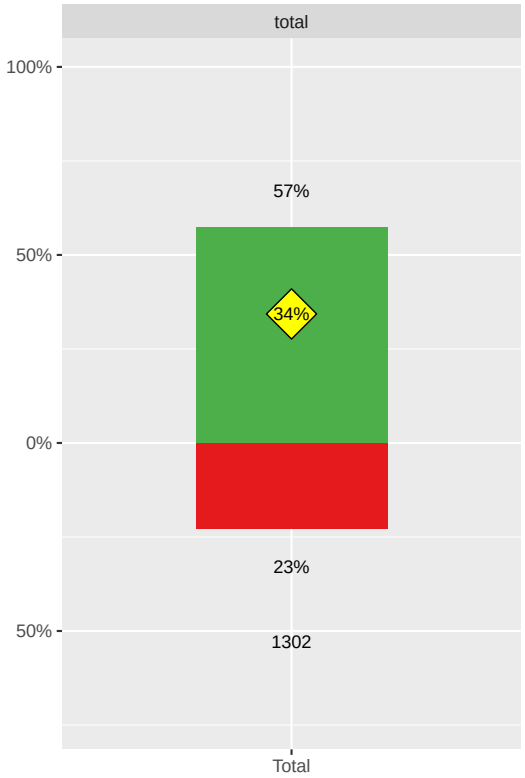

Para realizar la postulación al subsidio habitacional, los pasos a seguir son muy claros



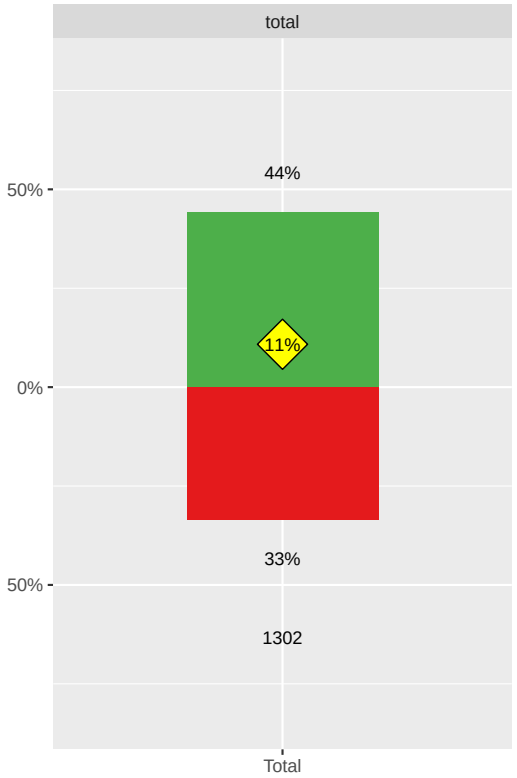
# Evaluación Específica experiencia: Resolutividad




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



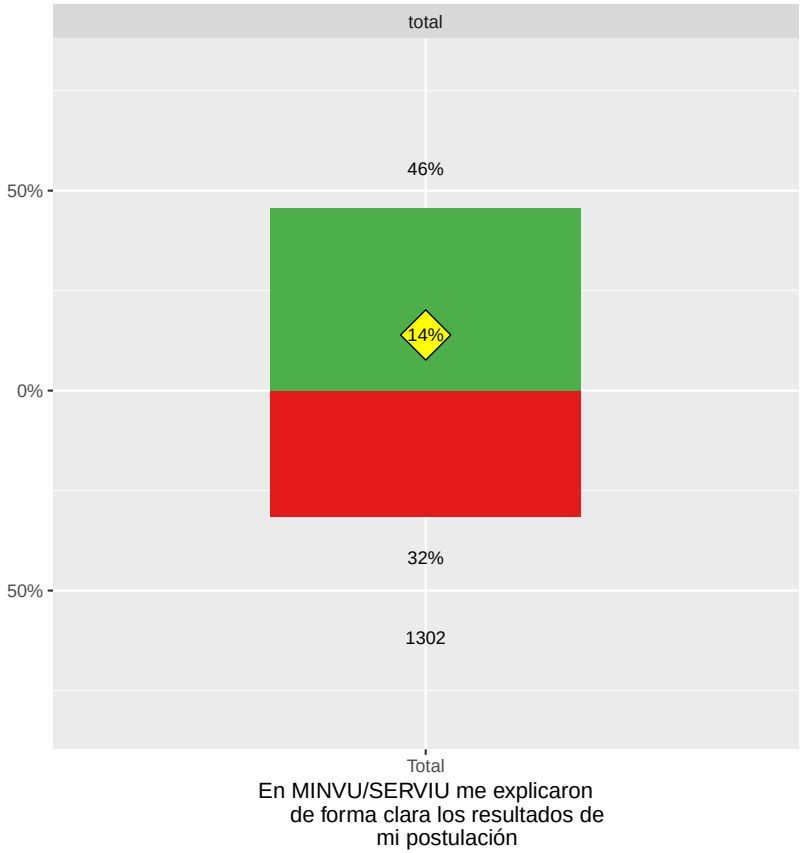

La información que me entregaron fue muy útil para realizar la postulación



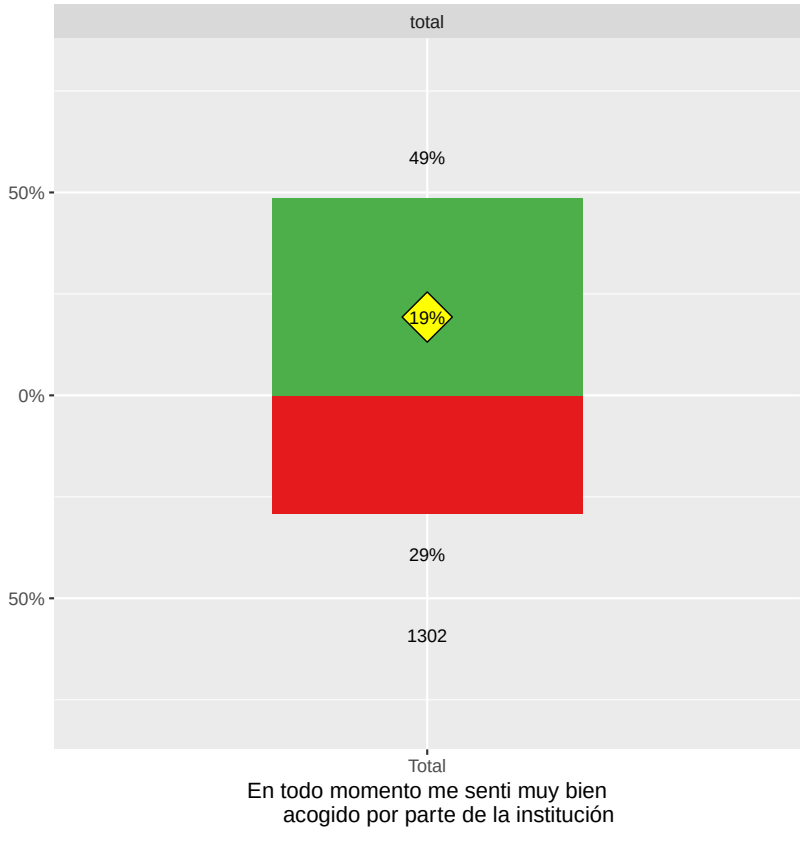

La información que me entregaron sobre el resultado de mi postulación fue suficiente para mí.

DESUC Dirección de Estudios Sociales

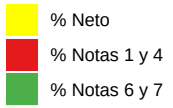
# Evaluación Específica experiencia: Agrado




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

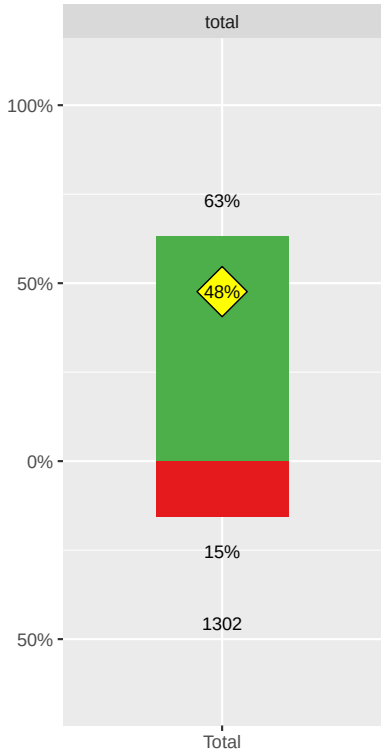
# Síntesis evaluación específica

- **Sucursal:** Existe un 61% de satisfacción neta acerca de la comodidad de sus oficinas. Un 84% para la limpieza de sus oficinas y un 44% que sus tiempos de espera de atención son adecuados.
- **Facilidad:** Existe un 56% de satisfacción neta acerca de facilidad en la postulación. Por otro lado, un 74% de satisfacción neta sobre los tiempos de espera de los resultados de la postulación y un 71% declara claridad en los pasos de la postulación.
- **Resolutividad:** Hay un 74% de satisfacción neta sobre la facilidad de entendimiento de la información entregada. Por otra parte, existe un 34% de satisfacción neta sobre la utilidad de la información recibida. Por último, solo un 11% de satisfacción declaró que la información entregada fue suficiente.
- **Agrado:** Se puede observar un 14% de satisfacción neta sobre la claridad de los resultados de la postulación en MINVU y SERVIU. Además, existe un 19% de satisfacción de los usuarios que declaran sentirse acogidos por parte de la institución.

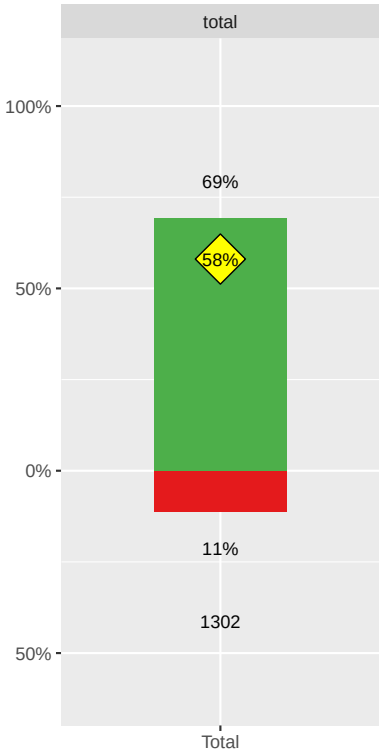
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

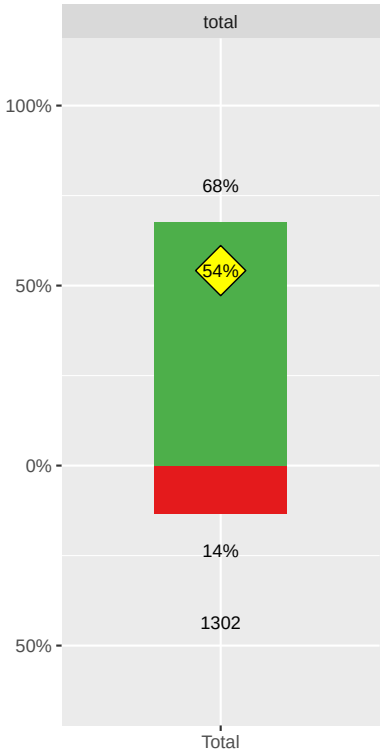
# Habilitación: SERVIU Valparaíso (%) 2019



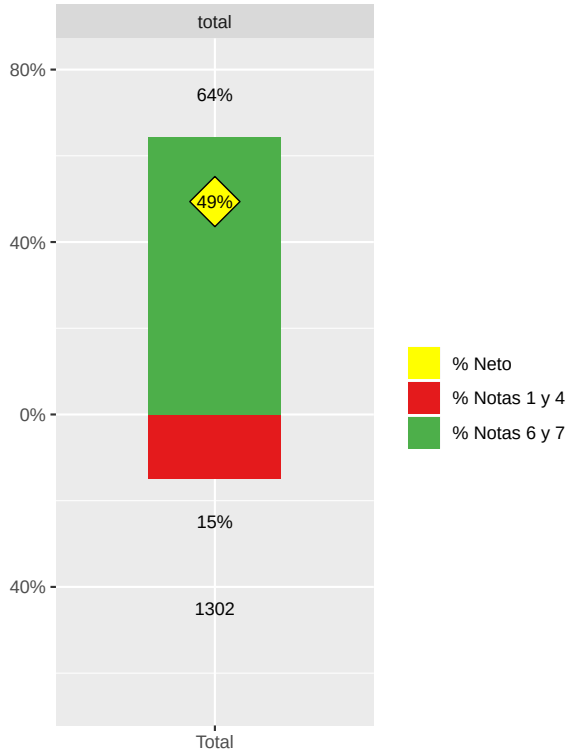

Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del MINVU/SERVIU y aprovechar al máximo sus ventajas




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

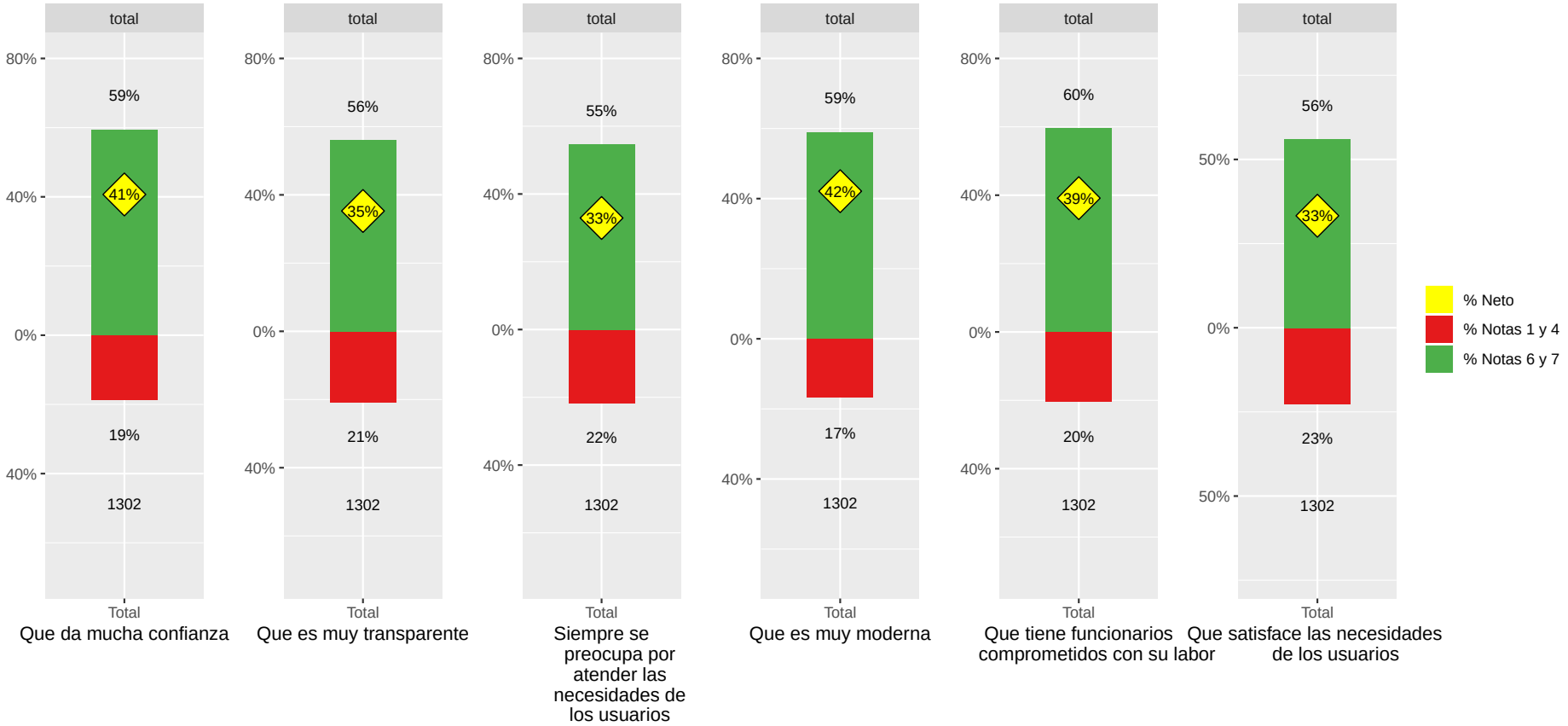
# Síntesis habilitación

- Existe un 48% 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 58% 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 54% de satisfacción neta de que la información entregada ayuda a estar informado sobre los subsidios a acceder.
- Por último, un 49% 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 Valparaíso (%) 2019



# Síntesis imagen institucional

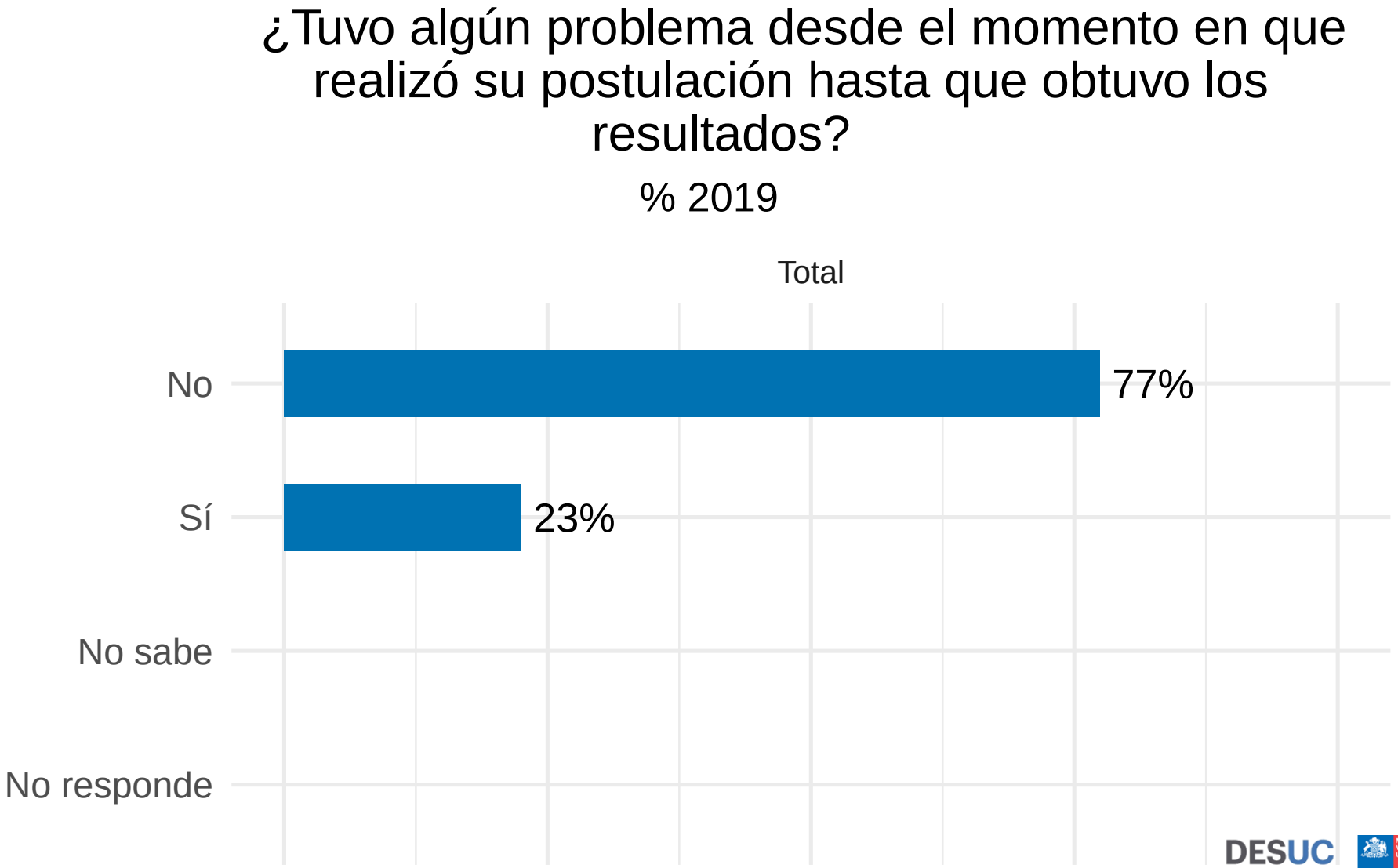
- Existe un 41% de satisfacción neta sobre que la institución da mucha confianza. Por otro lado, hay un 35% de satisfacción neta sobre que la institución es muy transparente.
- Hay un 33% de satisfacción neta sobre que la institución siempre se preocupa por atender las necesidades de los usuarios. Además, existe un 42% de satisfacción neta sobre que la institución es moderna.
- Por último, existe un 39% de satisfacción neta acerca que la institución tiene funcionarios comprometidos con su labor. Por otro lado, hay un 33% de satisfacción neta de los usuarios que señalan que la institución satisface las necesidades de los usuarios.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

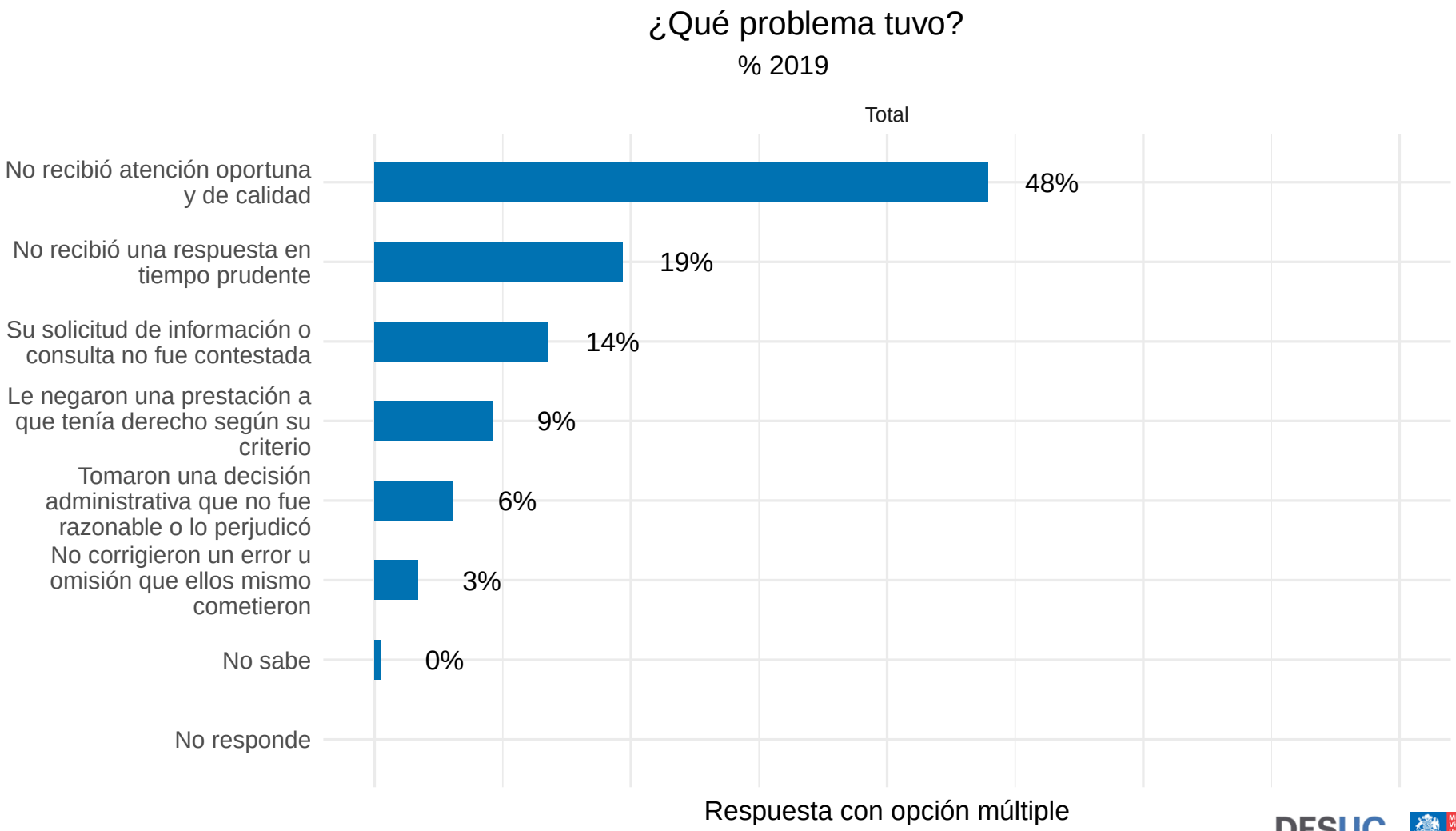
Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

# Problemas durante el trámite

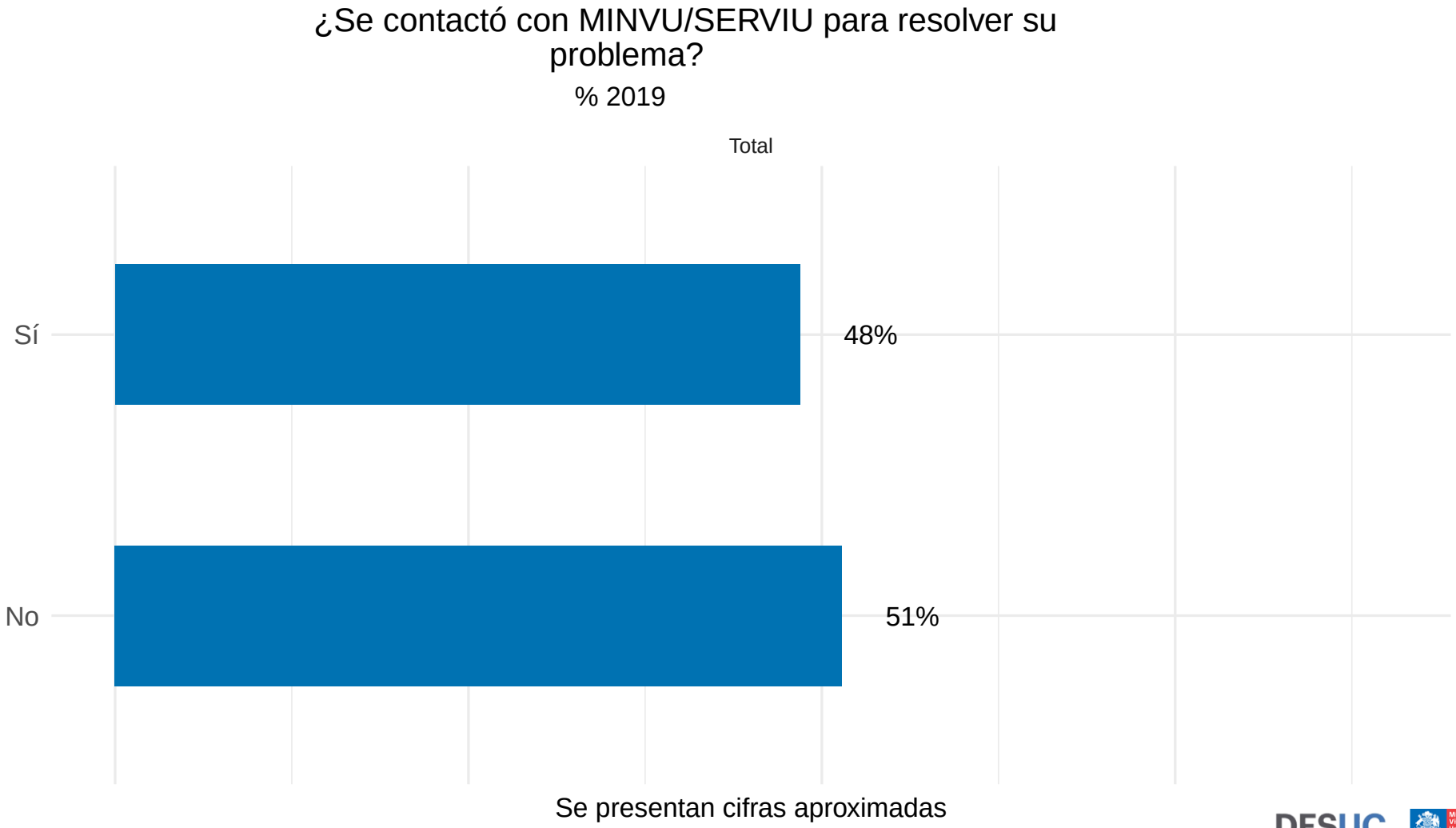
# Problemas durante el Tramite: SERVIU Valparaíso (%) 2019



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



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



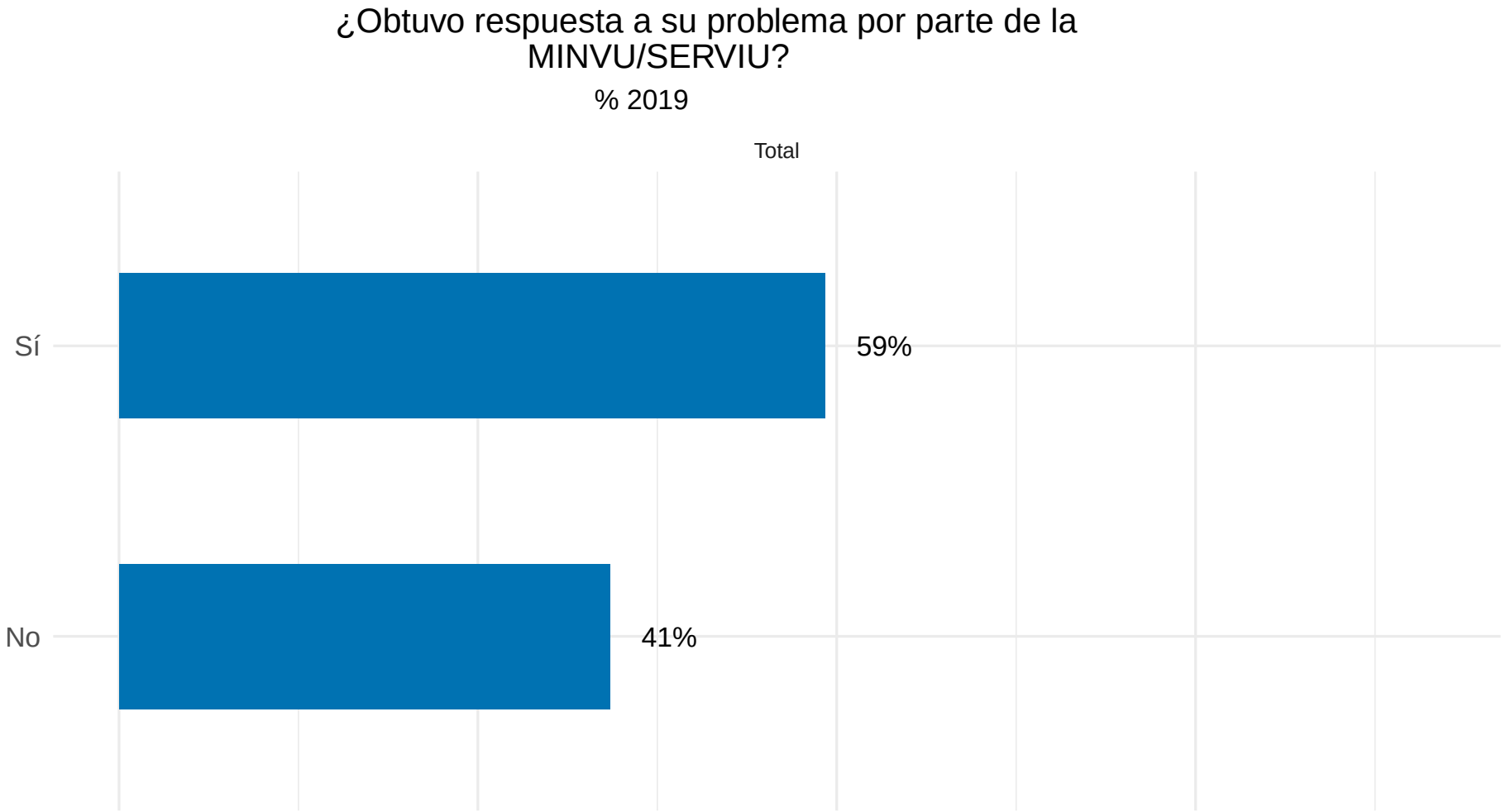

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

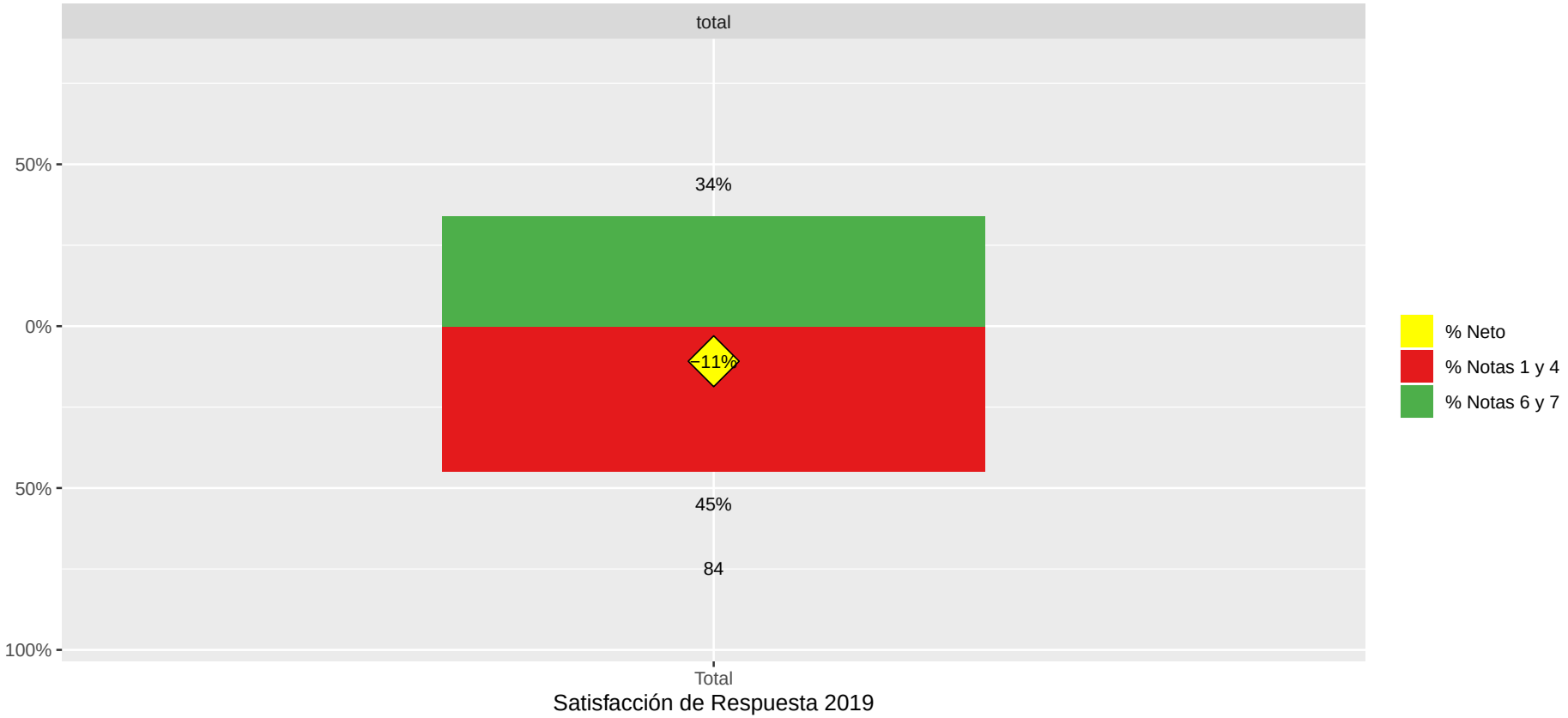



DESUC Dirección de Estudios Sociales

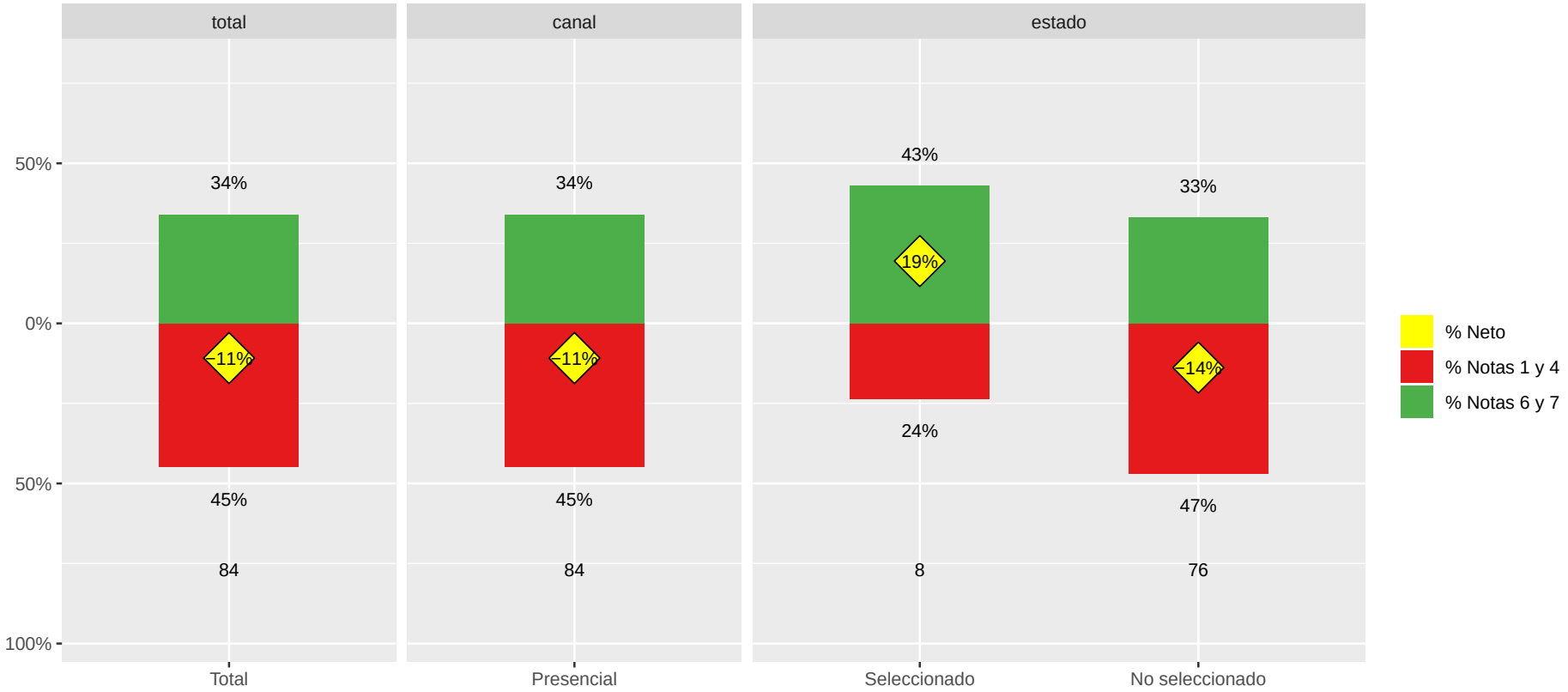
# Problemas durante el Tramite - Respuesta: SERVIU Valparaíso (%) 2019



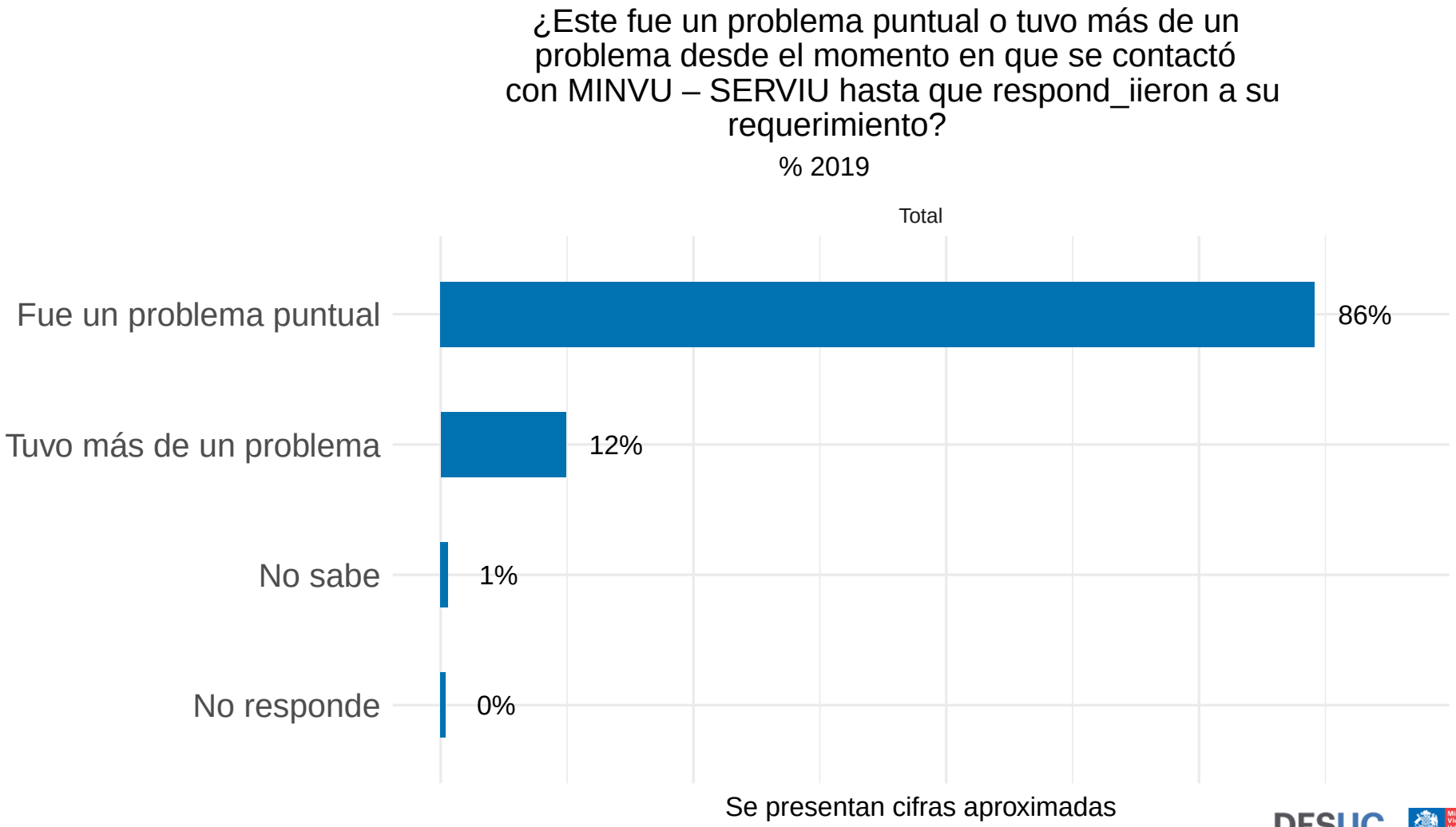
# Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: SERVIU Valparaíso (%) 2019



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



# Problemas durante el Tramite – Problemas: SERVIU Valparaíso (%) 2019




DESUC Dirección de Estudios Sociales

# Síntesis de problemas:

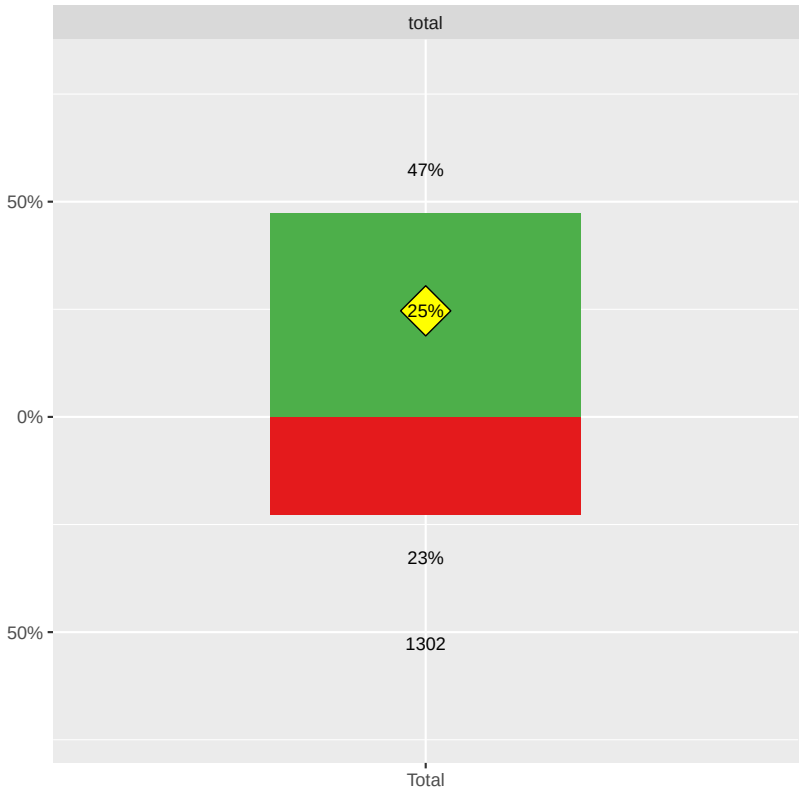
- Un 77% de los postulantes declara no haber tenido problemas en su postulación, mientras que un 23% si declaró tener problemas.
- Los problemas más reportados son no haber recibido una atención oportuna y de calidad (48%) el 19% declaró no haber una respuesta en tiempo prudente, le sigue el problema acerca de su solicitud no fue contestada (14%), un 9% que fue negada una prestación a que tenía derecho según su criterio, 6% tomaron una decisión administrativa que le perjudicó y un 3% no corrigieron un error que ellos cometieron.
- De los postulantes que tuvieron problemas, un 48% se contactó con el MINVU/SERVIU para resolver el problema, mientras que un 51% no lo hizo.
- De las personas que no reclamaron, un 33% porque no creía que le iban a resolver el problema (perdería el tiempo), un 30% no lo hizo porque no tenía tiempo, un 12% porque no sabía donde dirigirse, un 11% porque el problema no era tan grave, un 10% porque no había un 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 negativa del 11% con la respuesta obtenida por parte de los usuarios. En general, existe una evaluación negativa tanto en canales como en estado.
- Un 86% de los usuarios reportaron que tuvieron un problema puntual, mientras que un 12% declaró haber tenido más de un problema.

DESUC Dirección de Estudios Sociales

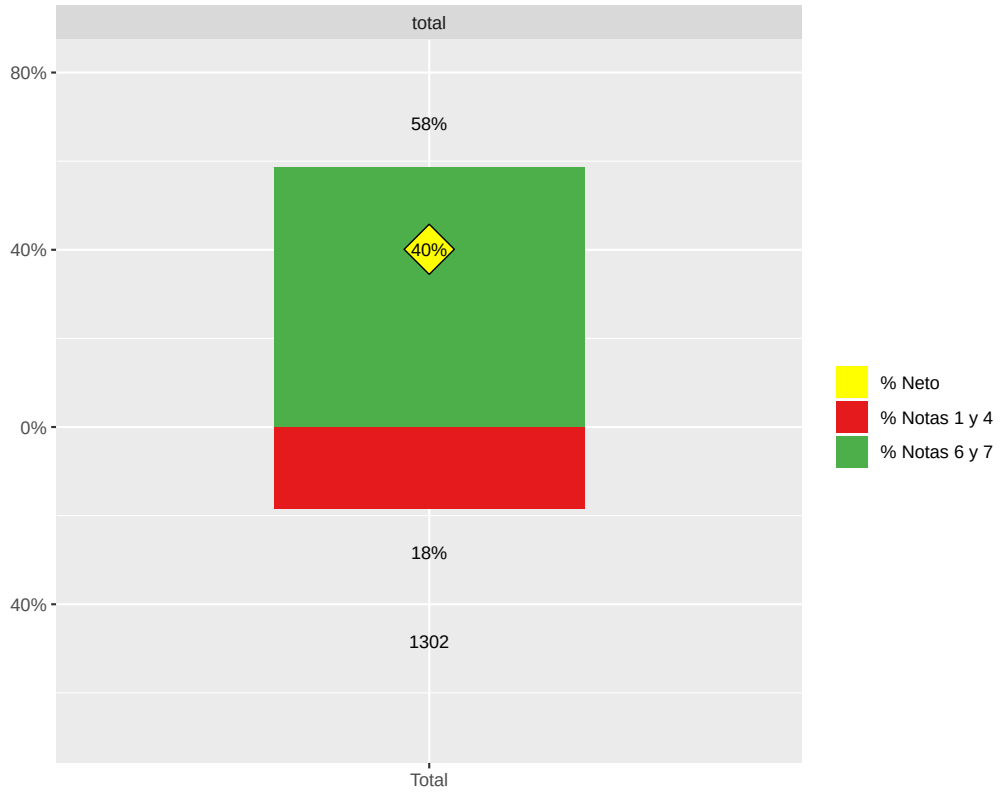
Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

# Evaluación del proceso de postulación (%) SERVIU Valparaíso 2019

General institución: Total 2019




General institución: Total 2019 (Final encuesta)




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.

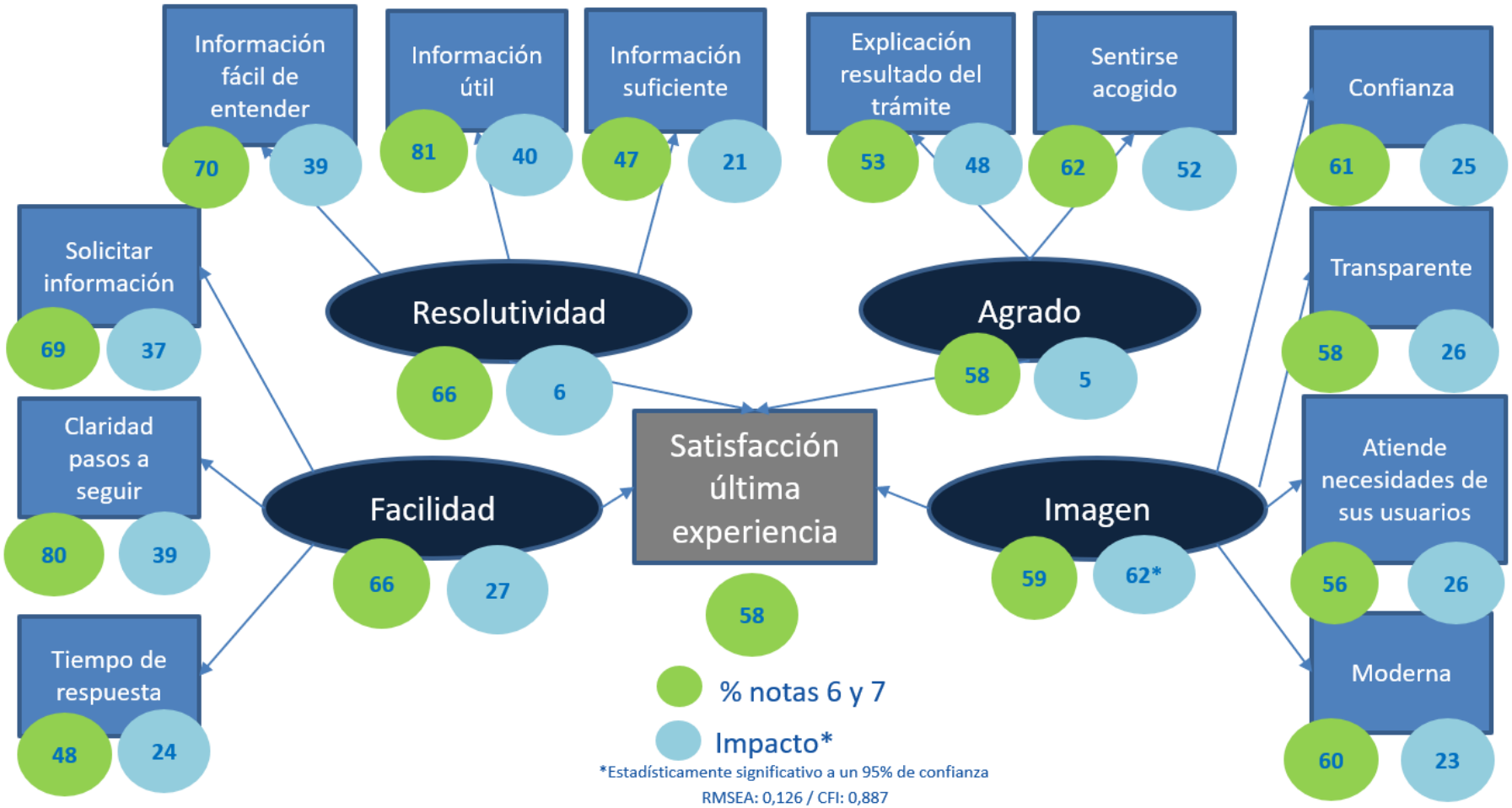
Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario 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 moderado en relación a los estándares esperados (se considera un buen modelo cuando RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor o igual a 0,95), lo que implica que su capacidad explicativa es menor a lo deseable.

DESUC Dirección de Estudios Sociales

# Modelos de ecuaciones estructurales: Satisfacción última experiencia




DESUC
Dirección de Estudios Sociales

# Modelos de ecuaciones estructurales: Resultados

A nivel inferencial, los resultados muestran que el componente de imagen es estadísticamente significativo. Concentra un 62% del impacto con una evaluación positiva del 59%.

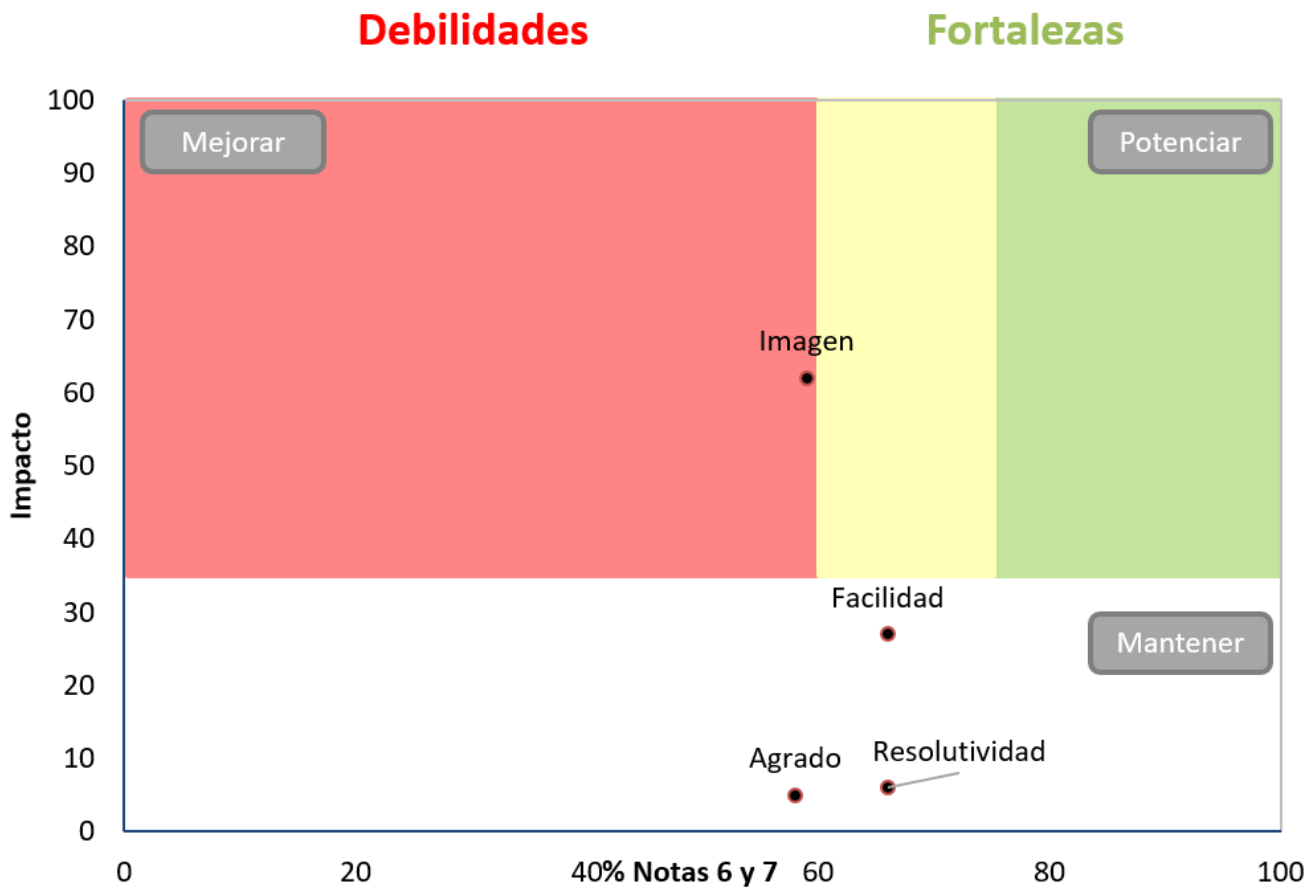
Además, se observa que, de los cuatro aspectos de la satisfacción usuaria, los indicadores de **Agrado** y **Resolutividad** presentan el menor impacto.

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 Imagen es un aspecto de mejora relevante para la institución. El porcentaje de evaluación positiva debe ser trabajado, pues incide sustancialmente en la satisfacción usuaria. Por otro lado, la Resolutividad y el Agrado deben mantenerse, pues su impacto es considerablemente menor y sin significancia estadística.

DESUC Dirección de Estudios Sociales

# 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 +25 puntos) como para la última experiencia con el servicio (neto de +34 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 -29 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 (19%) y recibir atención oportuna y de calidad (48%).

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

Es precisamente en los indicadores de imagen, como la transparencia y atender las necesidades de los usuarios donde la institución puede hacer mejoras en términos de gestión, considerando que son aspectos valorados por los usuarios. En cuanto a la "facilidad", hay baja evaluación en los tiempos de respuesta, así como la posibilidad de solicitar información: 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