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 Subsecretaría de Economía

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Cadem

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Víctor Solervicens.
Martín Schuster
Javier Torres

Contraparte institucional:
Alejandro Fernández
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

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

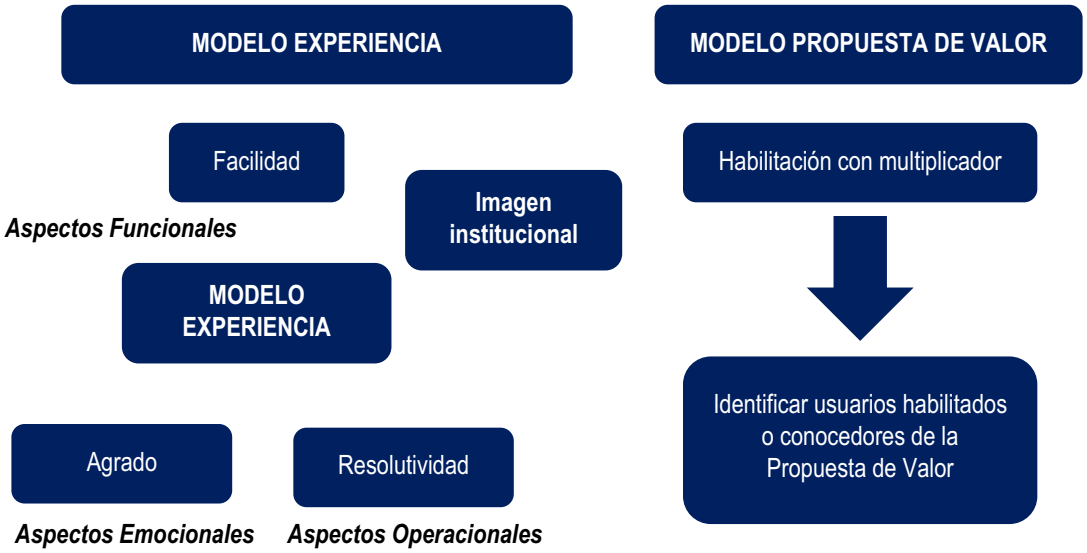
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 la Subsecretaría de Economía.

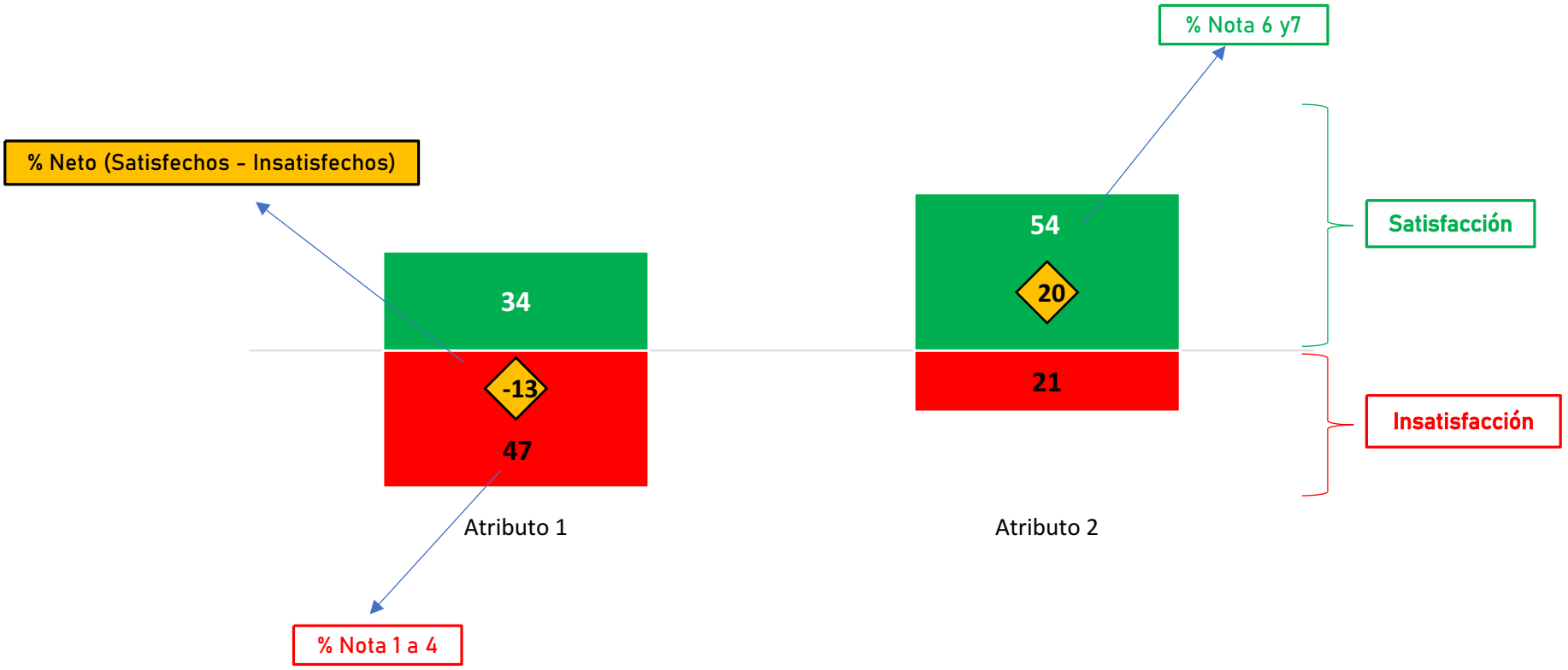
El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas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

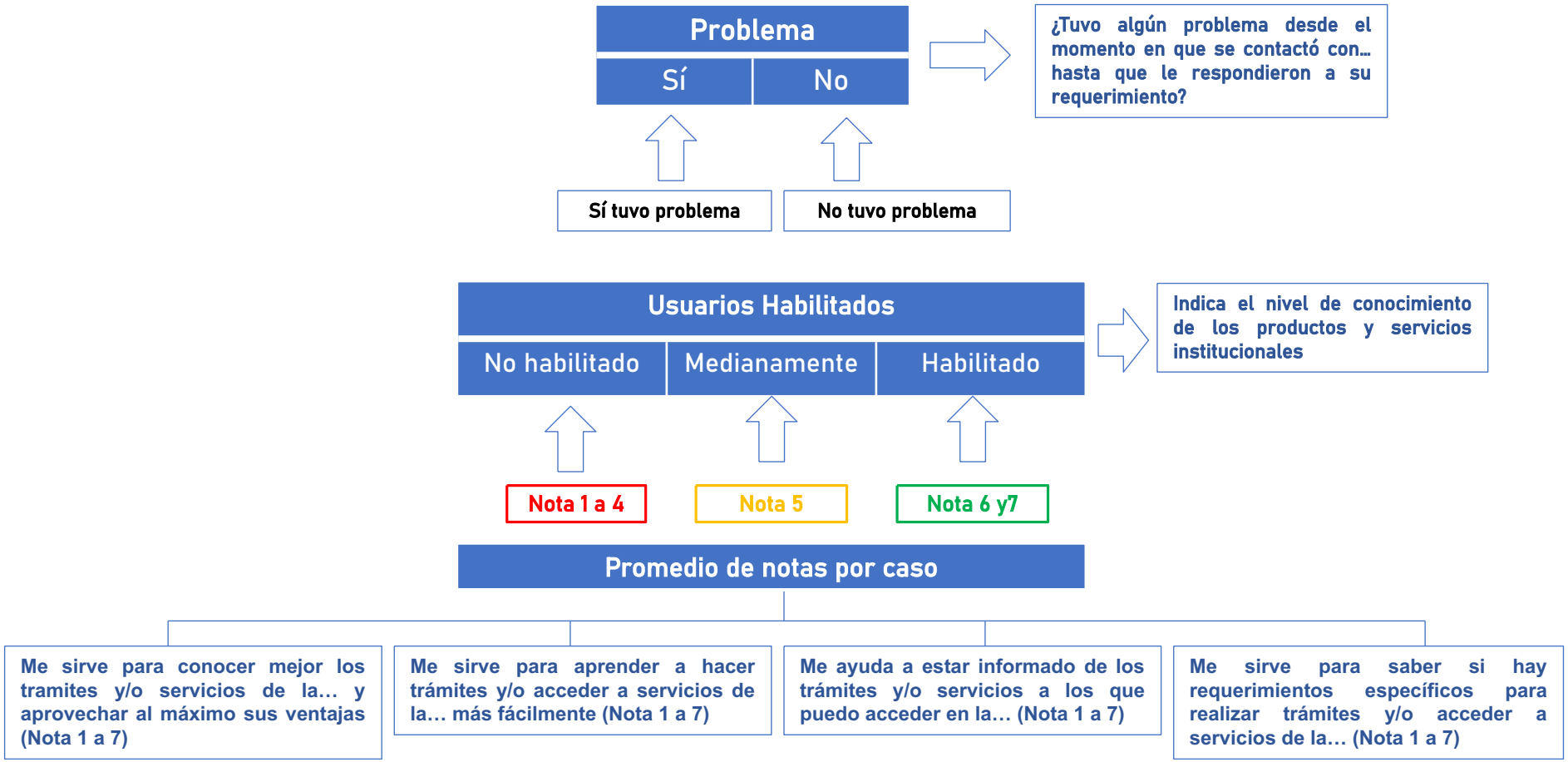
Nomenclatura e Indicadores



* 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 Subsecretaría de Economía.
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	:	1.140 casos para Subsecretaría de Economía.
Error	:	+/- 2,4% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Trámite y Canal).
Fecha de Terreno	:	Desde el 06 de noviembre al 17 de diciembre del 2019.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para la Subsecretaría de Economía según tipo de trámite y canal

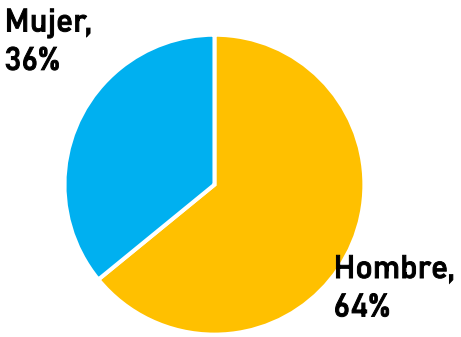
Tipo de Trámite	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Web		Muestra Canal telefónico		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Realización de Trámites del Registro de Empresas y Sociedades (RES)	-	-	640	2,4%	-	-	640	2,4%	1.018
Acceder al Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC)	89	9,8%	104	8,6%	16	21%	209	6,3%	1.421
Cooperativas y asociaciones gremiales (DAES)	-	-	291	5,1%	-	-	291	5,1%	1.322
Total	**89**	**9,8%**	**1.035**	**2,4%**	**16**	**21%**	**1.140**	**2,4%**	**3.761**

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para la Subsecretaría de Economía
No se mostrarán resultados para el canal telefónico dado el bajo n y alto margen de error.

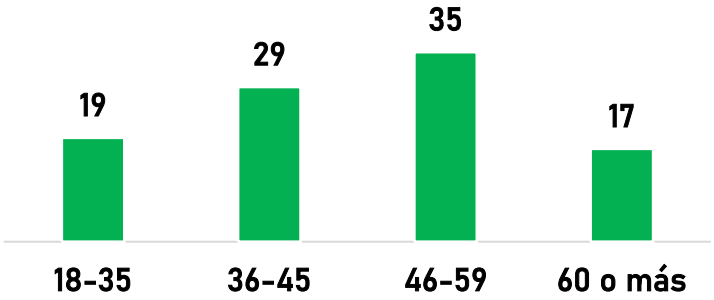
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario Subsecretaría de Economía (%)
(Datos ponderados)

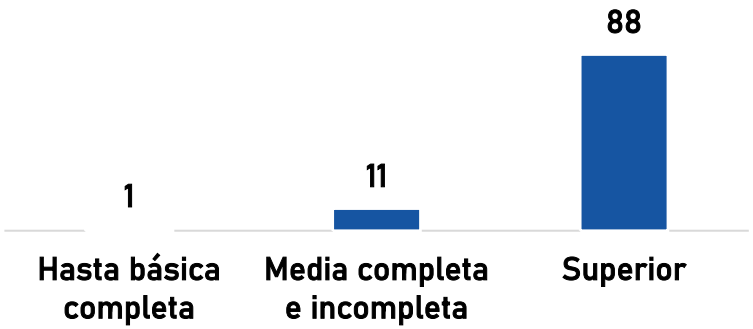
Sexo



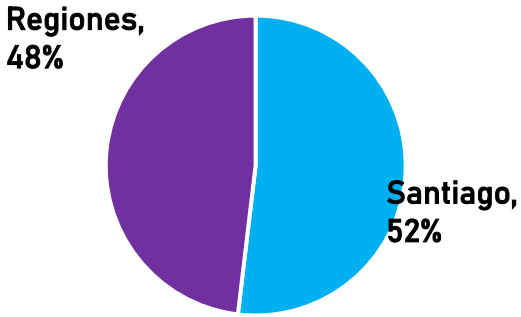
Edad en tramos



Nivel educativo



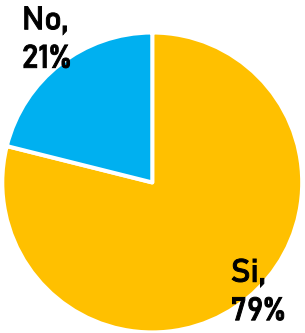
Zona de residencia



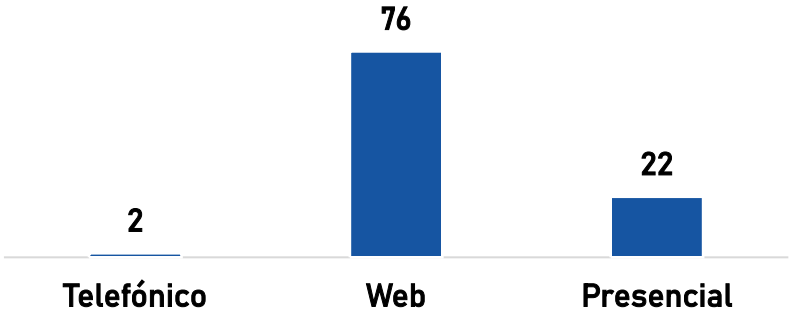
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario Subsecretaría de Economía (%)
(Datos ponderados)

Jefatura de hogar



Canal



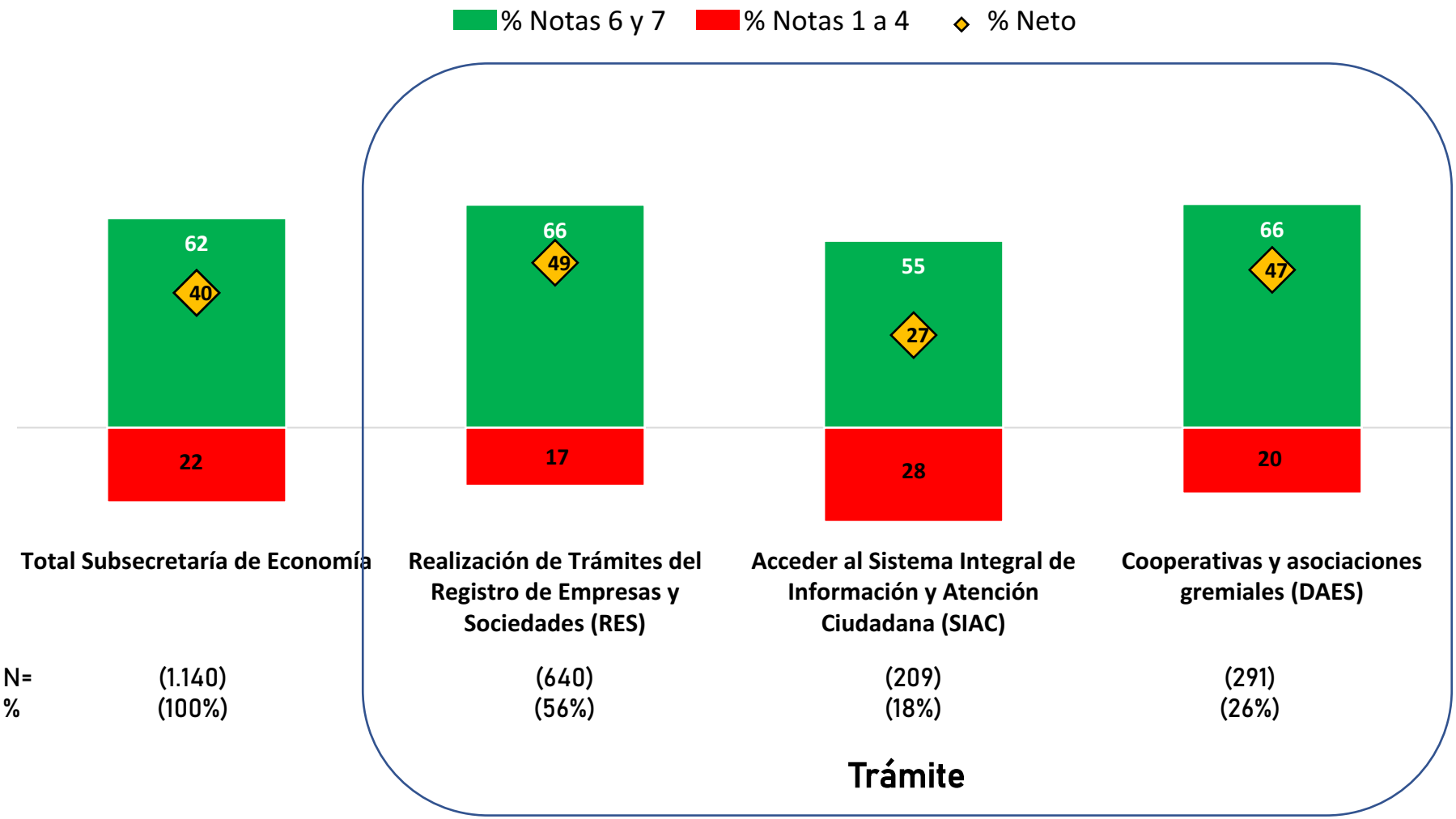
Trámite



IV. Resultados para Subsecretaría de Economía

General institución (%) Subsecretaría de Economía – Trámite

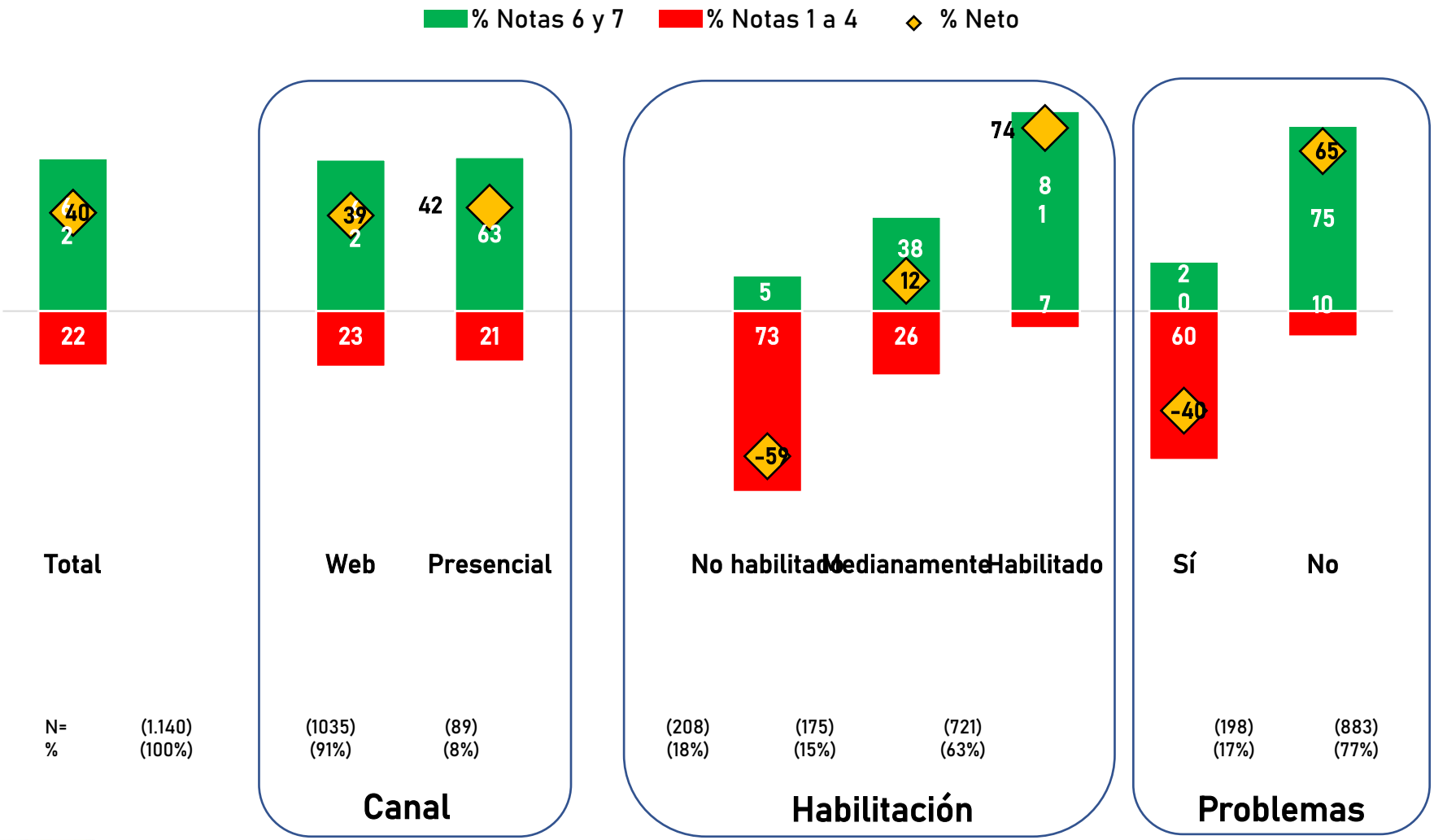
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a la Subsecretaría de Economía?



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

General institución (%) Subsecretaría de Economía – Canal, Habilitación y Problemas

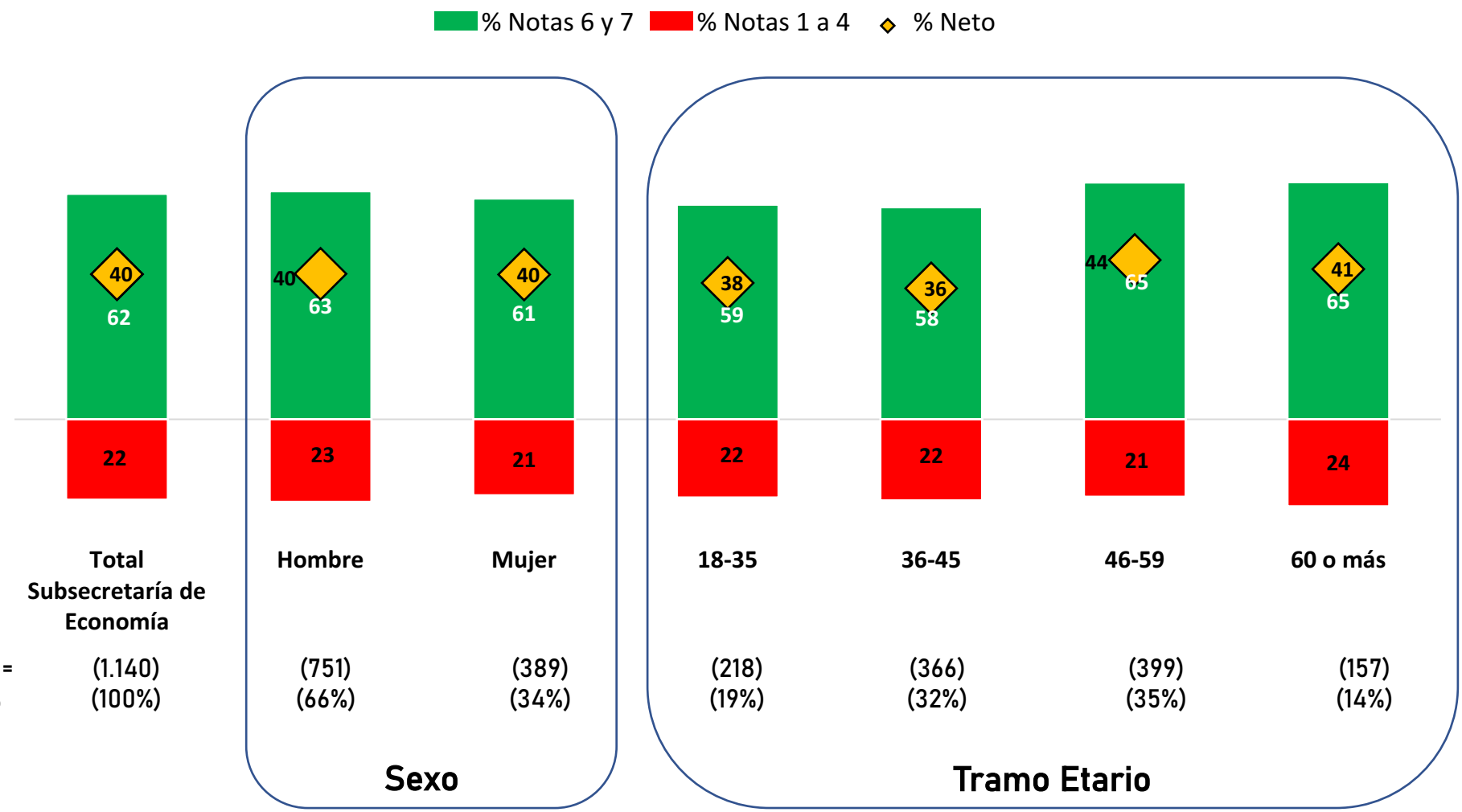
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a la Subsecretaría de Economía?



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

General institución (%) Subsecretaría de Economía– Sexo y Tramo Etario

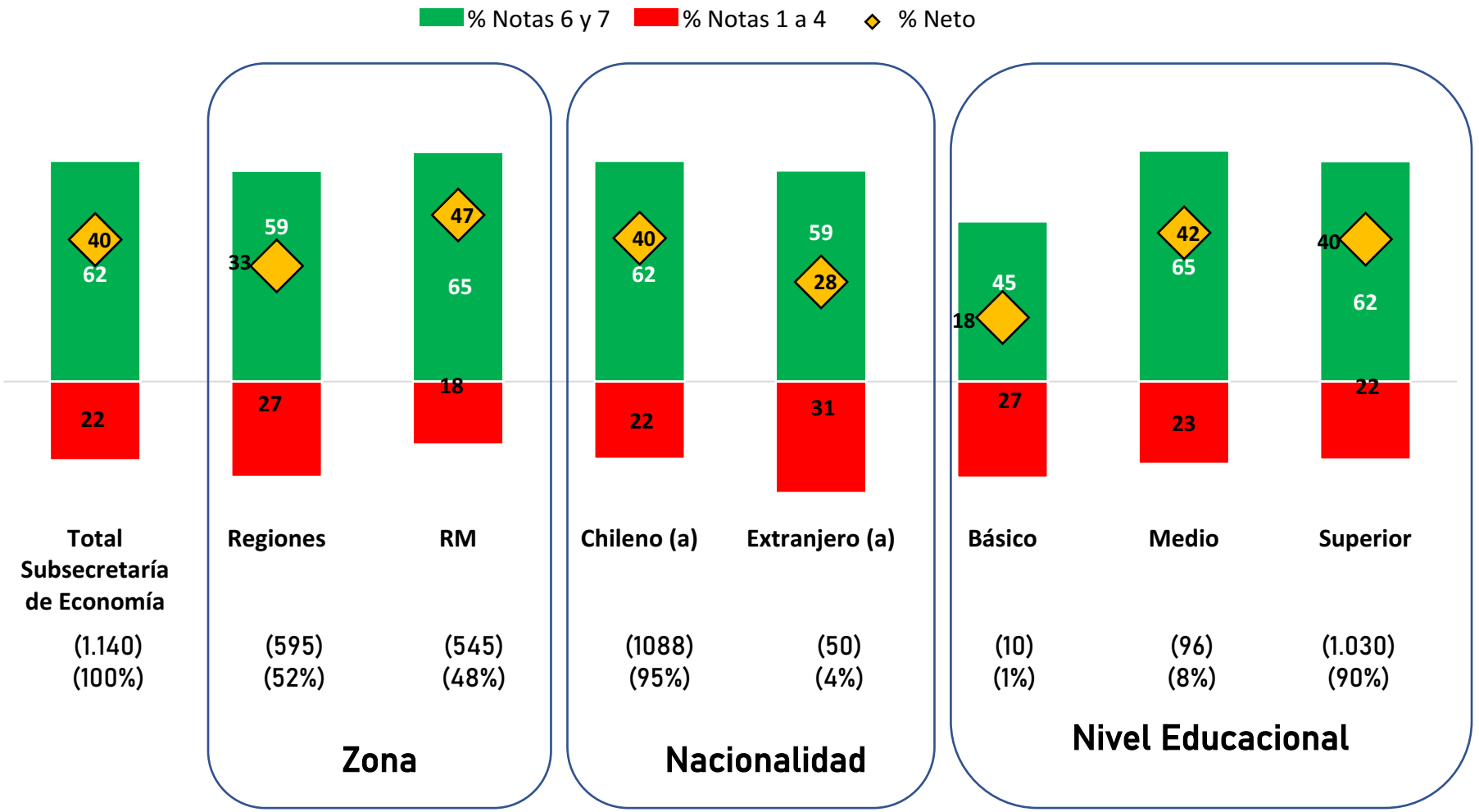
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a la Subsecretaría de Economía?



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

General institución (%) Subsecretaría de Economía– Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

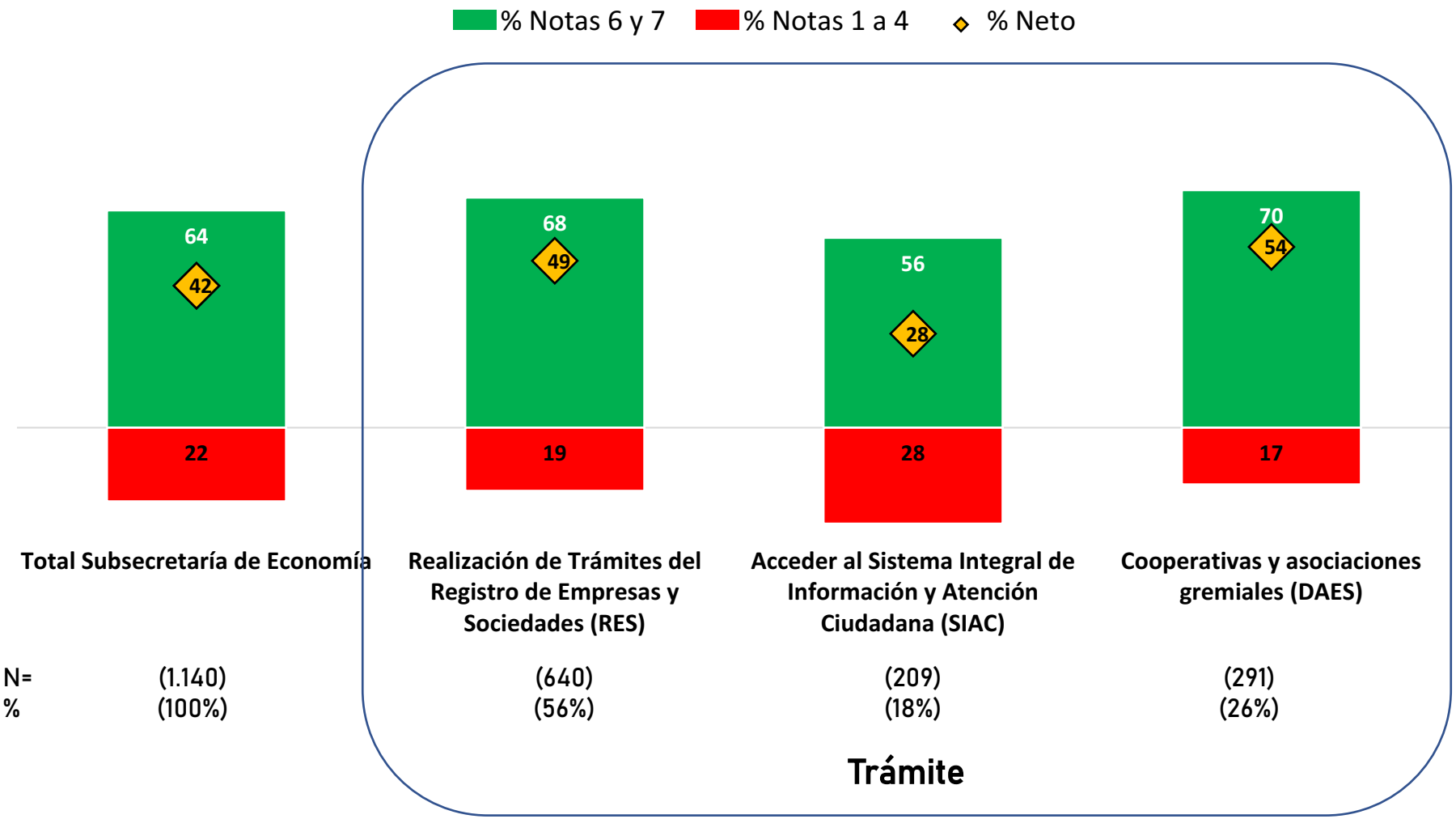
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a la Subsecretaría de Economía?



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

Última Experiencia (%) Subsecretaría de Economía – Trámite

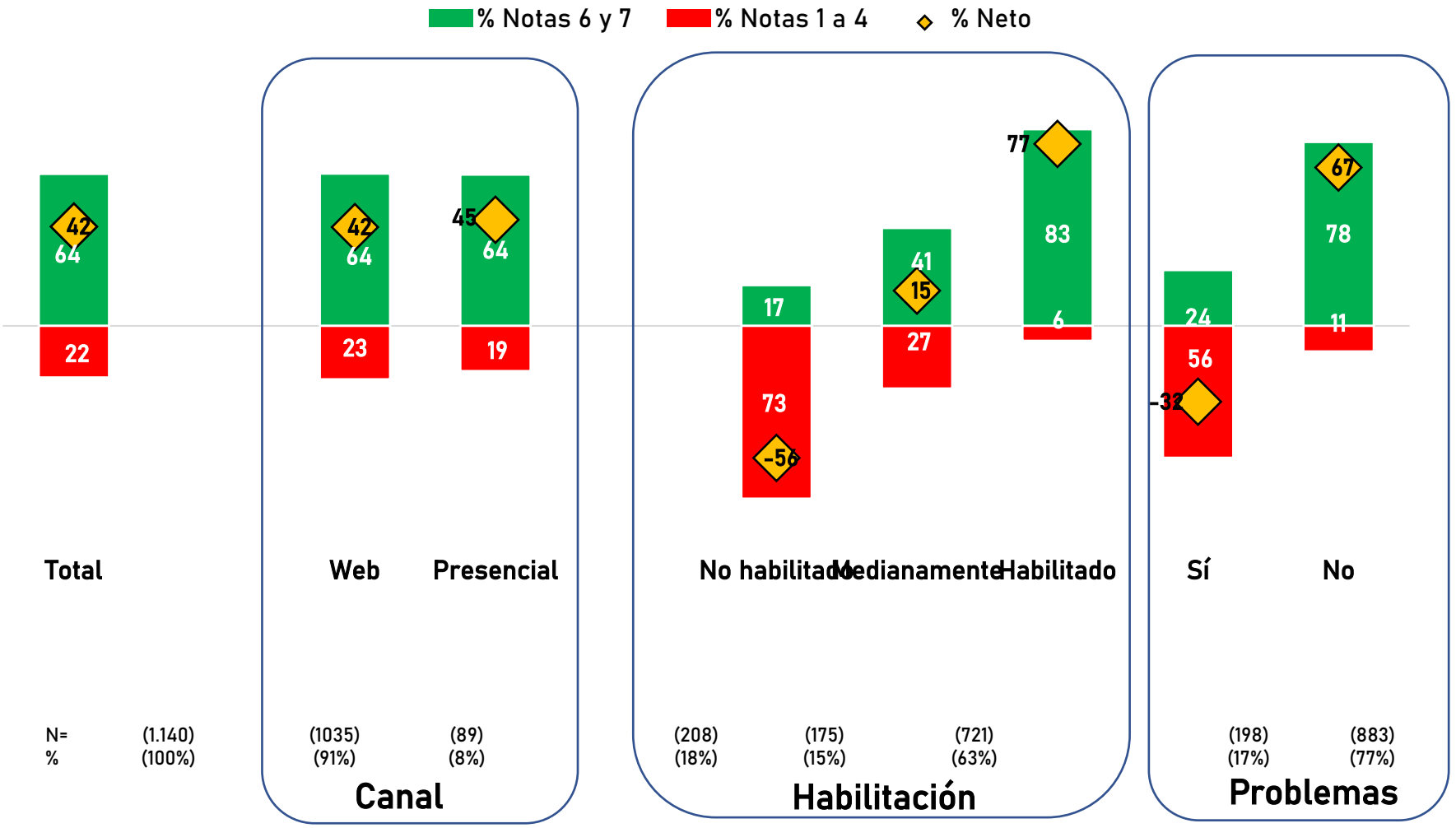
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Subsecretaría de Economía ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



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

Última Experiencia (%) Subsecretaría de Economía – Canal, Habilitación y Problemas

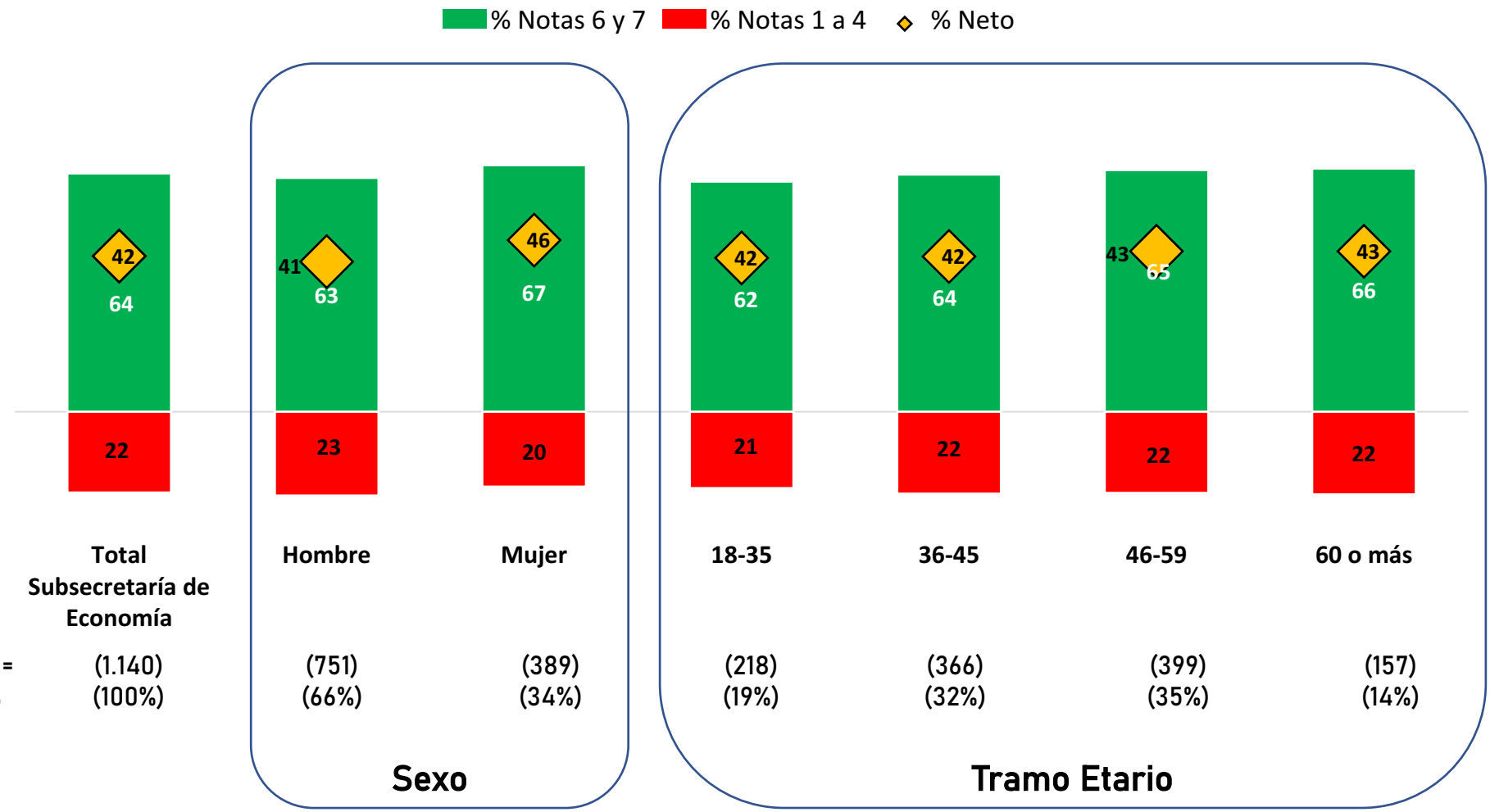
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Subsecretaría de Economía, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



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

Ultima Experiencia (%) Subsecretaría de Economía – Sexo y Tramo Etario

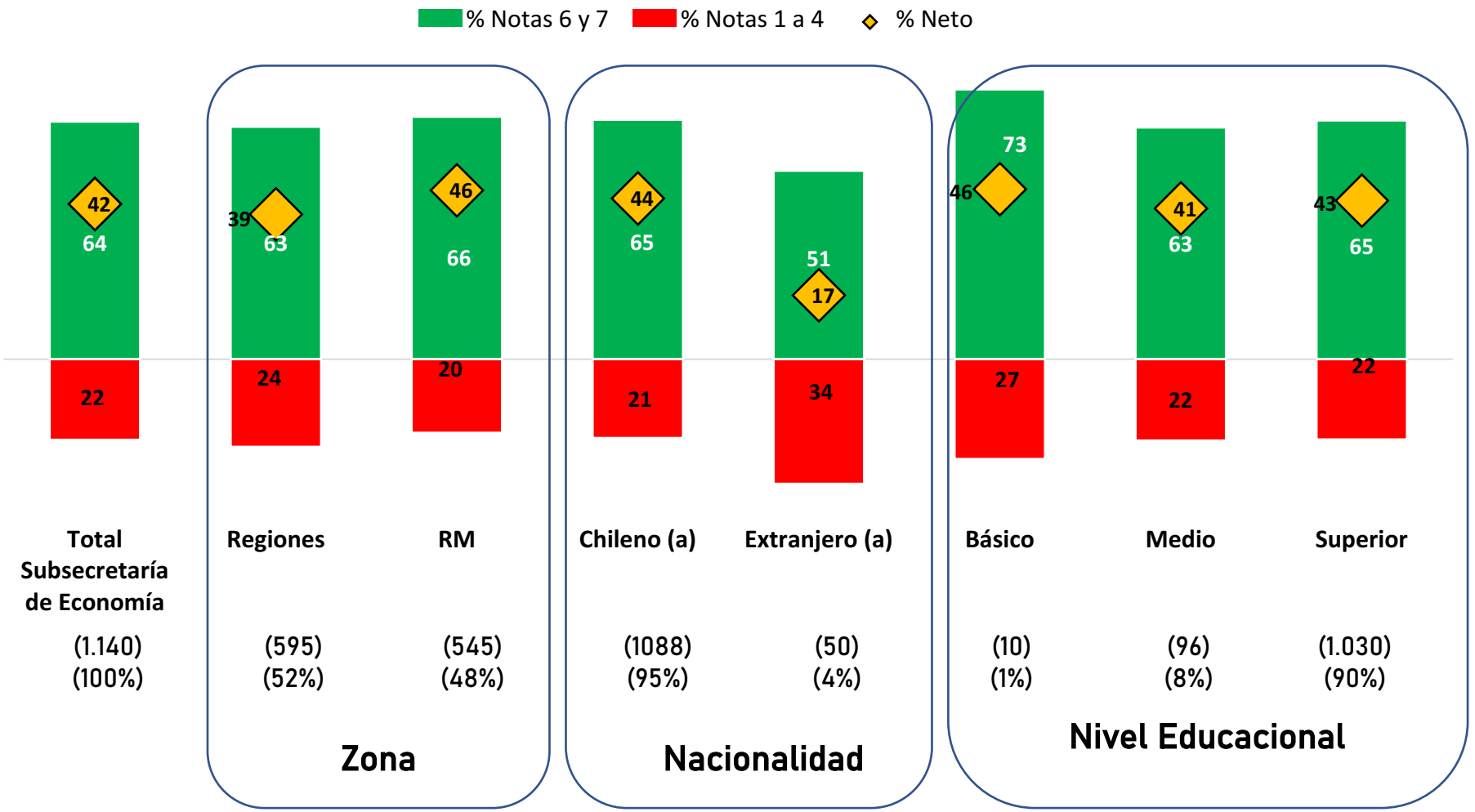
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Subsecretaría de Economía, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



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

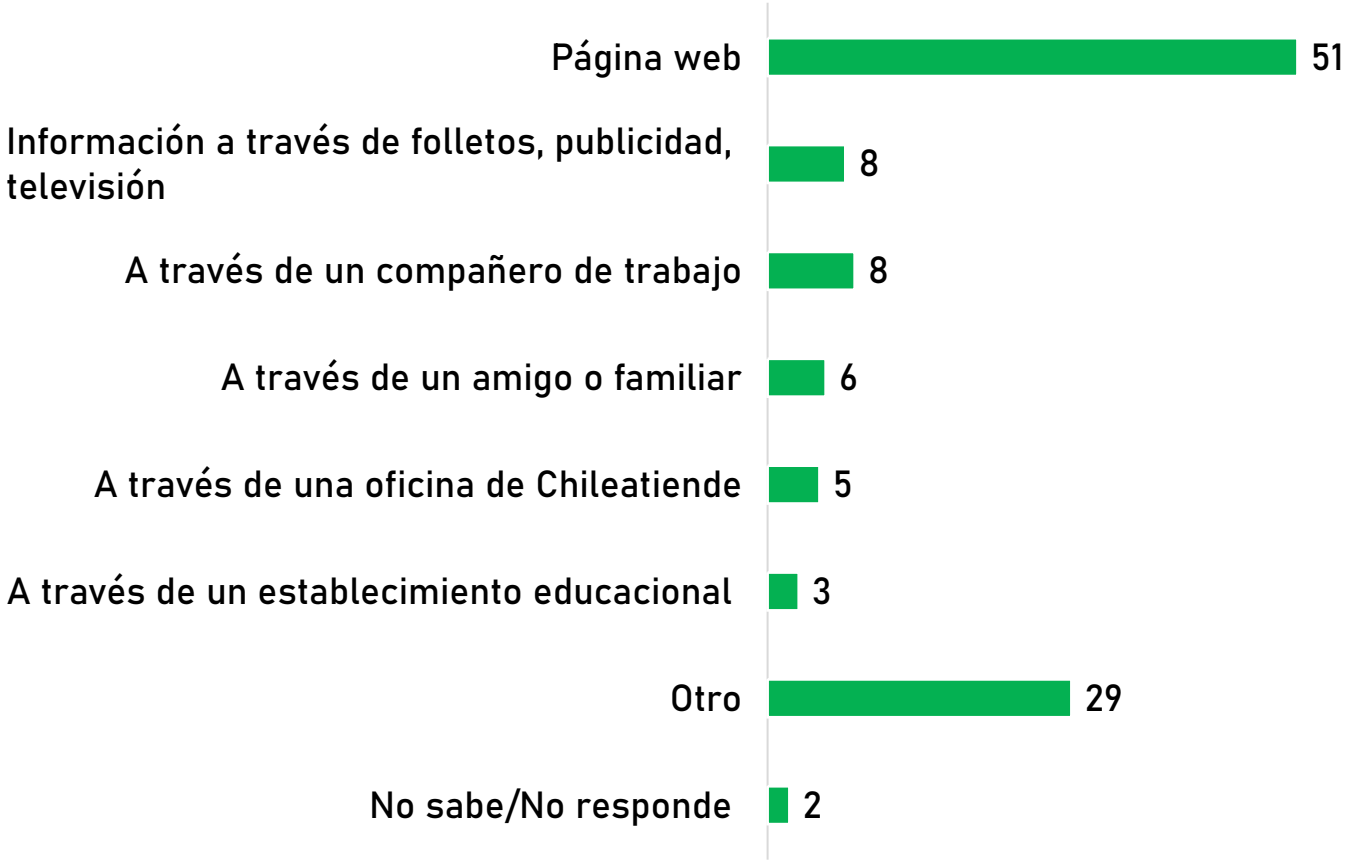
Última Experiencia (%) Subsecretaría de Economía – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

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



Canales a través de los cuales se enteró de Subsecretaría de Economía (%)

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



Nota: Respuesta múltiple.

N= 1.140

Intensidad del usuario Subsecretaría de Economía (%)

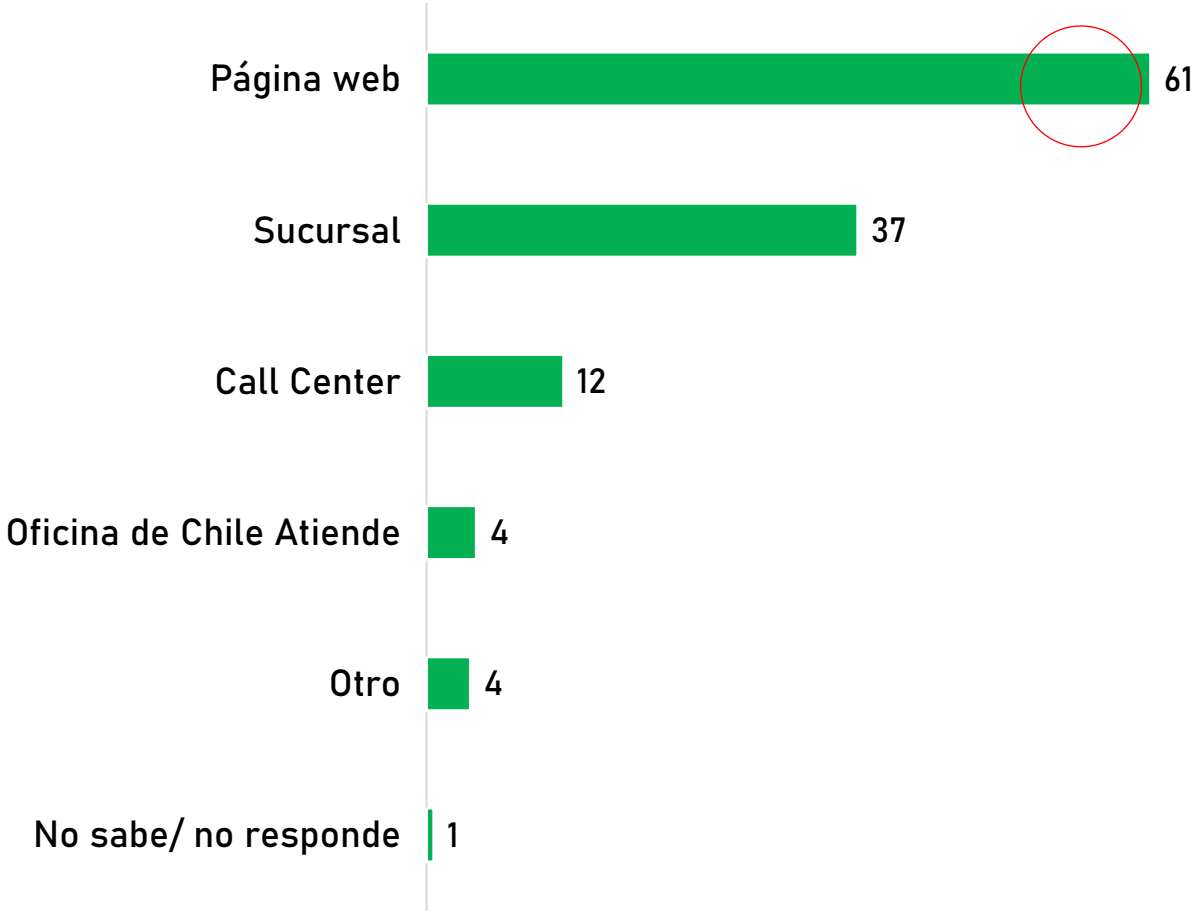
Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en la Subsecretaría de Economía



N= 1.140

Último requerimiento en Subsecretaría de Economía: Canal (%)

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

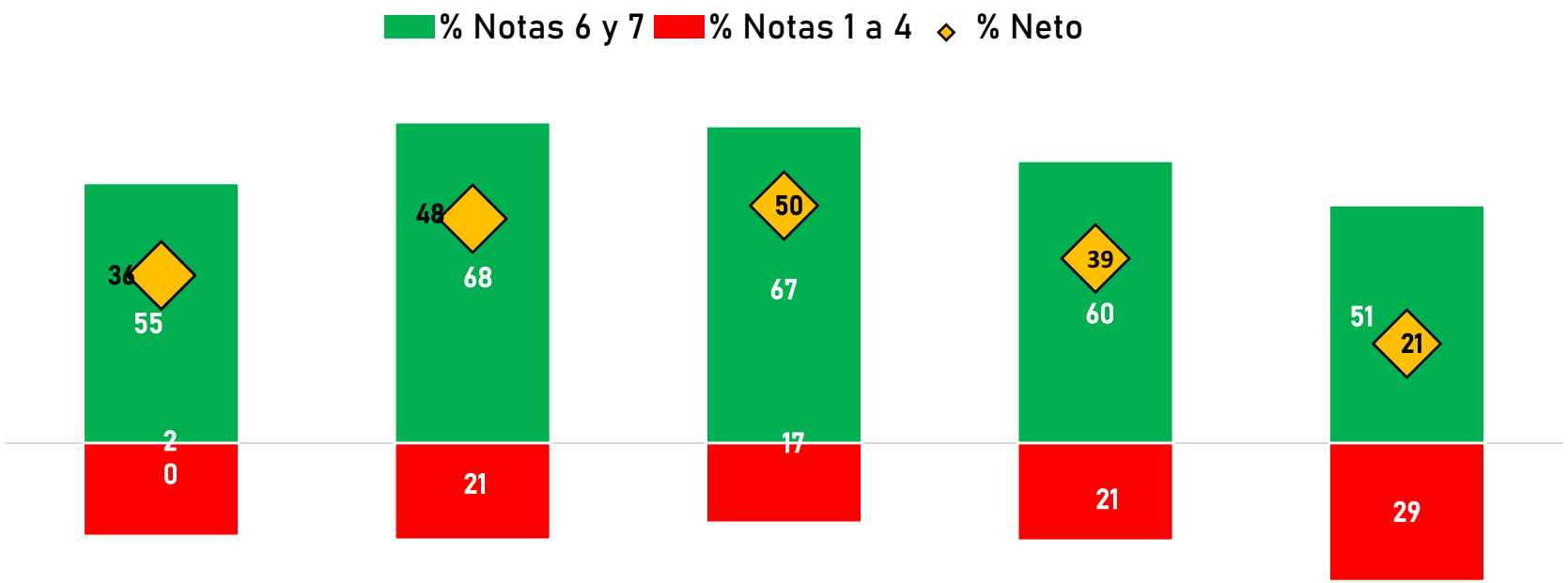


Nota: Respuesta múltiple.

N= 1.140

Satisfacción con el servicio en Canales: Subsecretaría de Economía (%)

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

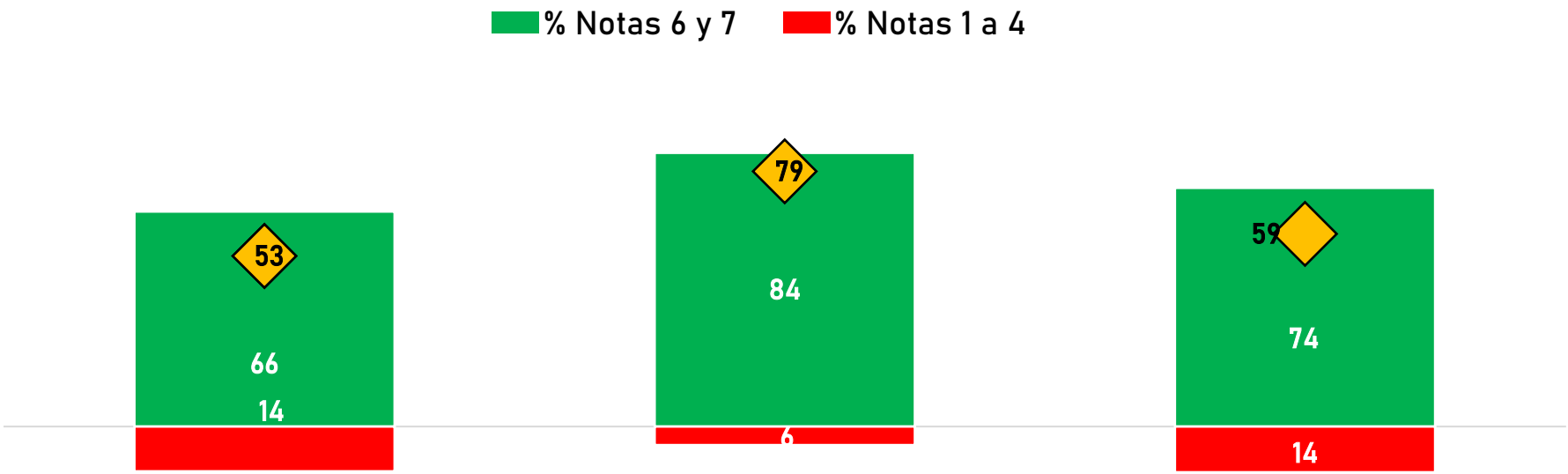


	Call Center	Página Web	Sucursal	Oficina de ChileAtiende	Otros
N=	(124)	(812)	(274)	(69)	(42)

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

Evaluación de Sucursal: Subsecretaría de Economía (%)

Sólo para quienes usaron Sucursal de la Subsecretaría de Economía. Pensando en la última visita a la Oficina de la Subsecretaría de Economía, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



Sus oficinas son muy cómodas

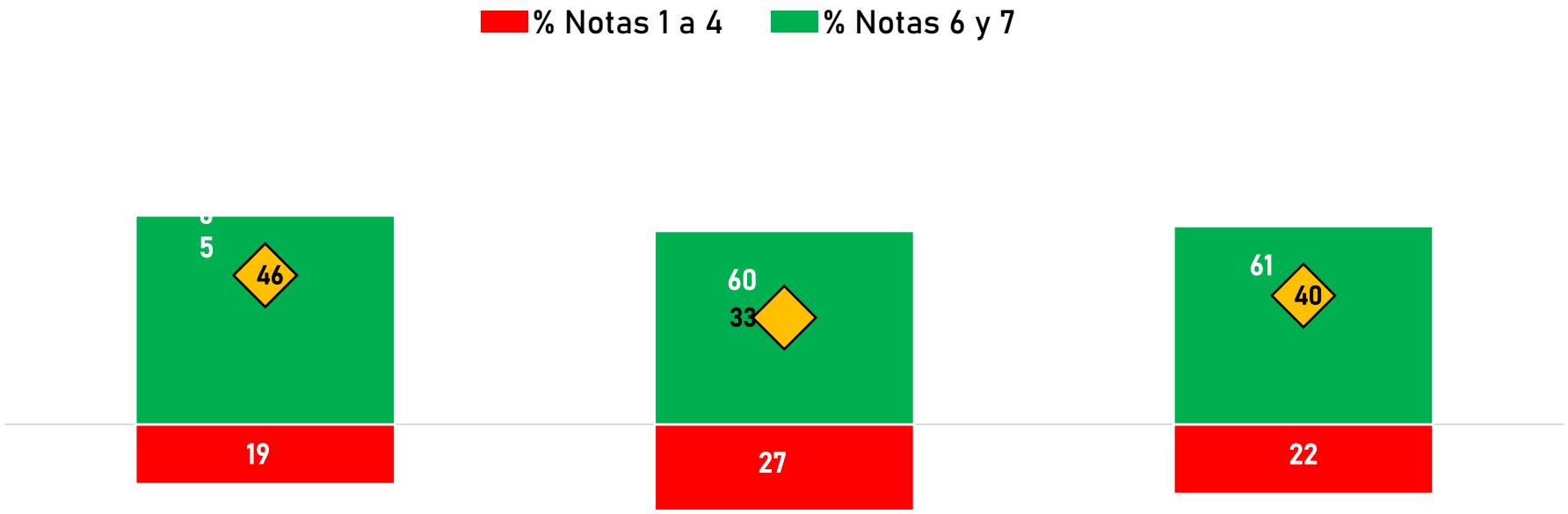
Sus oficinas son muy limpias y ordenadas

Los tiempos de espera de atención son adecuados

N= 1.140

Evaluación Específica Experiencia: Subsecretaría de Economía (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Subsecretaría de Economía? 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?



Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en la Subsecretaría de Economía

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

Para realizar este trámite en la Subsecretaría de Economía, los pasos a seguir son muy claros

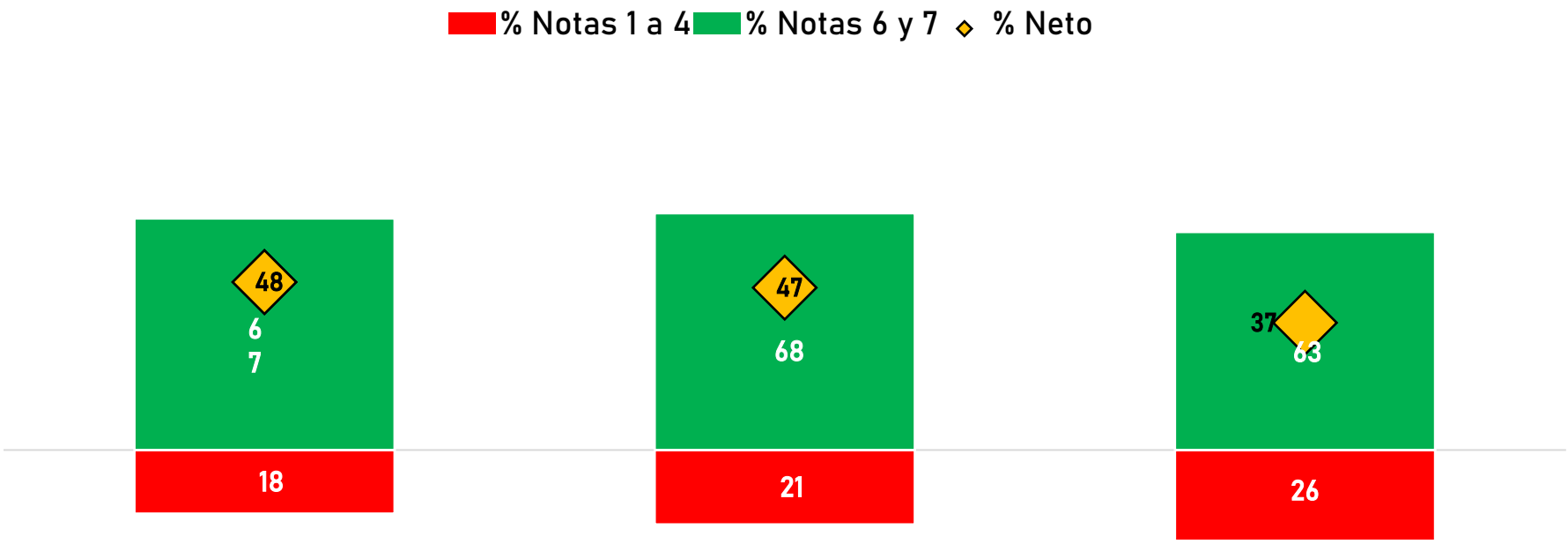
Facilidad

N= 1.140

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

Evaluación Específica Experiencia: Subsecretaría de Economía (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Subsecretaría de Economía? 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?



La información que me entregaron para hacer mi trámite fue muy fácil de entender

La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite

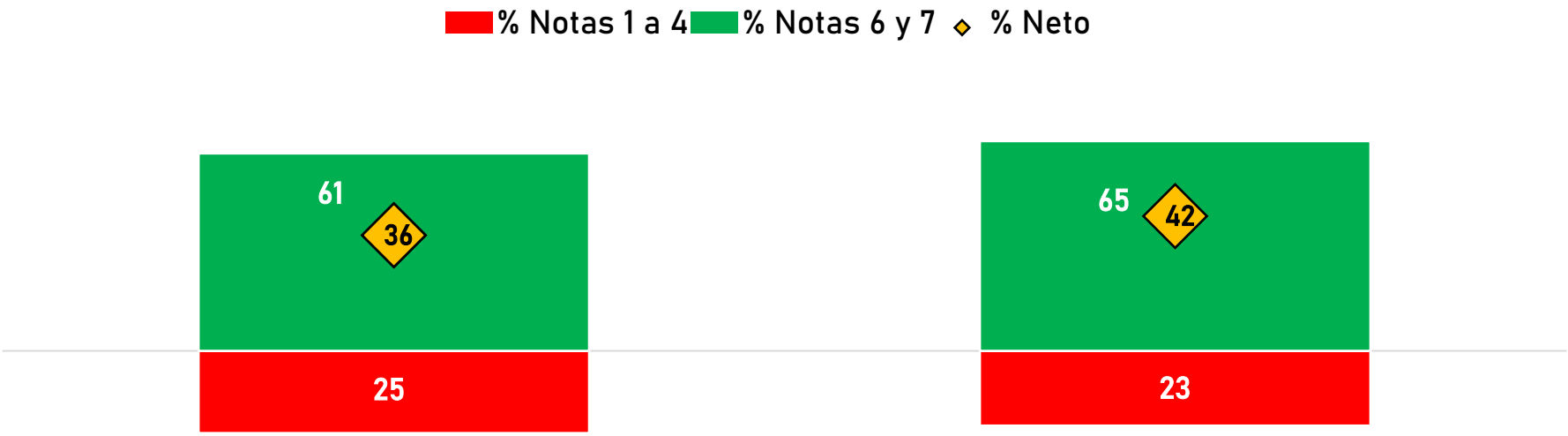
La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite o requerimiento fue suficiente para mí

Resolutividad

N= 1.140

Evaluación Específica Experiencia: Subsecretaría de Economía (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Subsecretaría de Economía? 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?



En la Subsecretaría de Economía me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la Subsecretaría de Economía

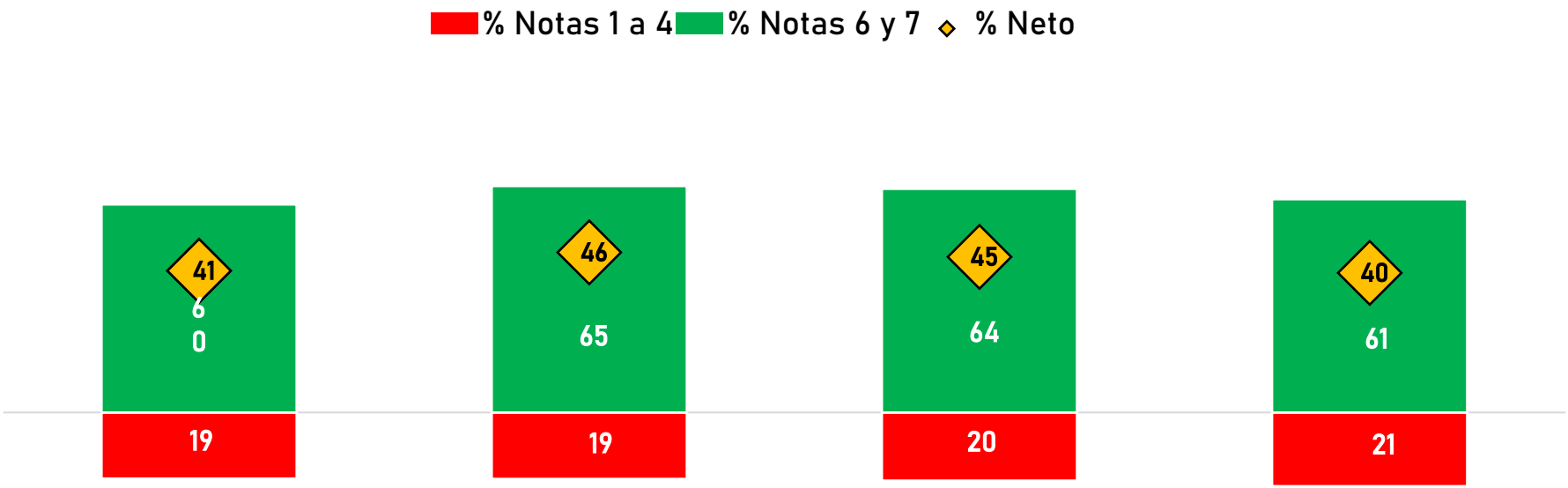
Agrado

N= 1.140

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

Habilitación: Subsecretaría de Economía (%)

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



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

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Subsecretaría de Economía más fácilmente

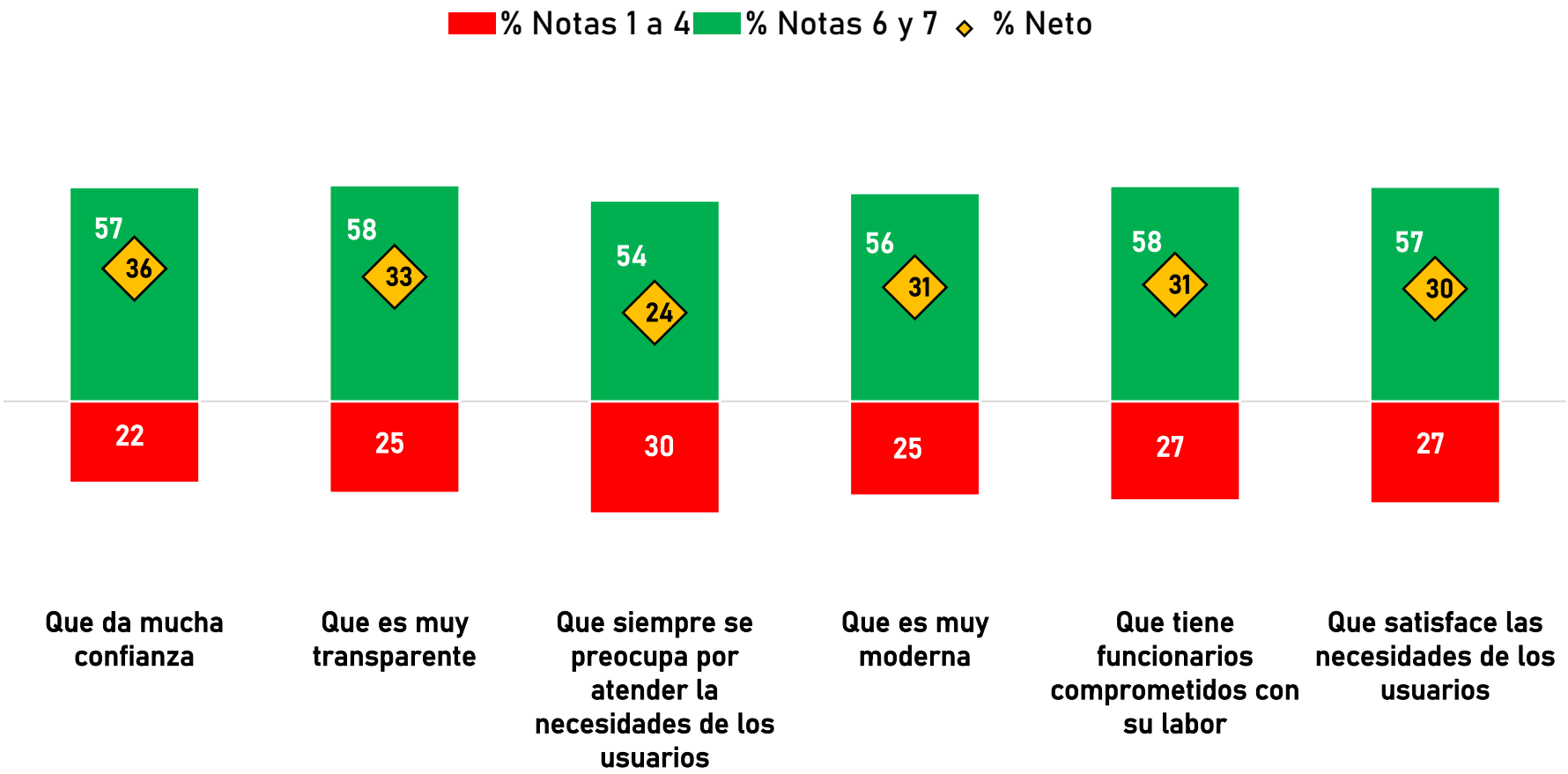
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Subsecretaría de Economía

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

N= 1.140

Imagen Institucional: Subsecretaría de Economía (%)

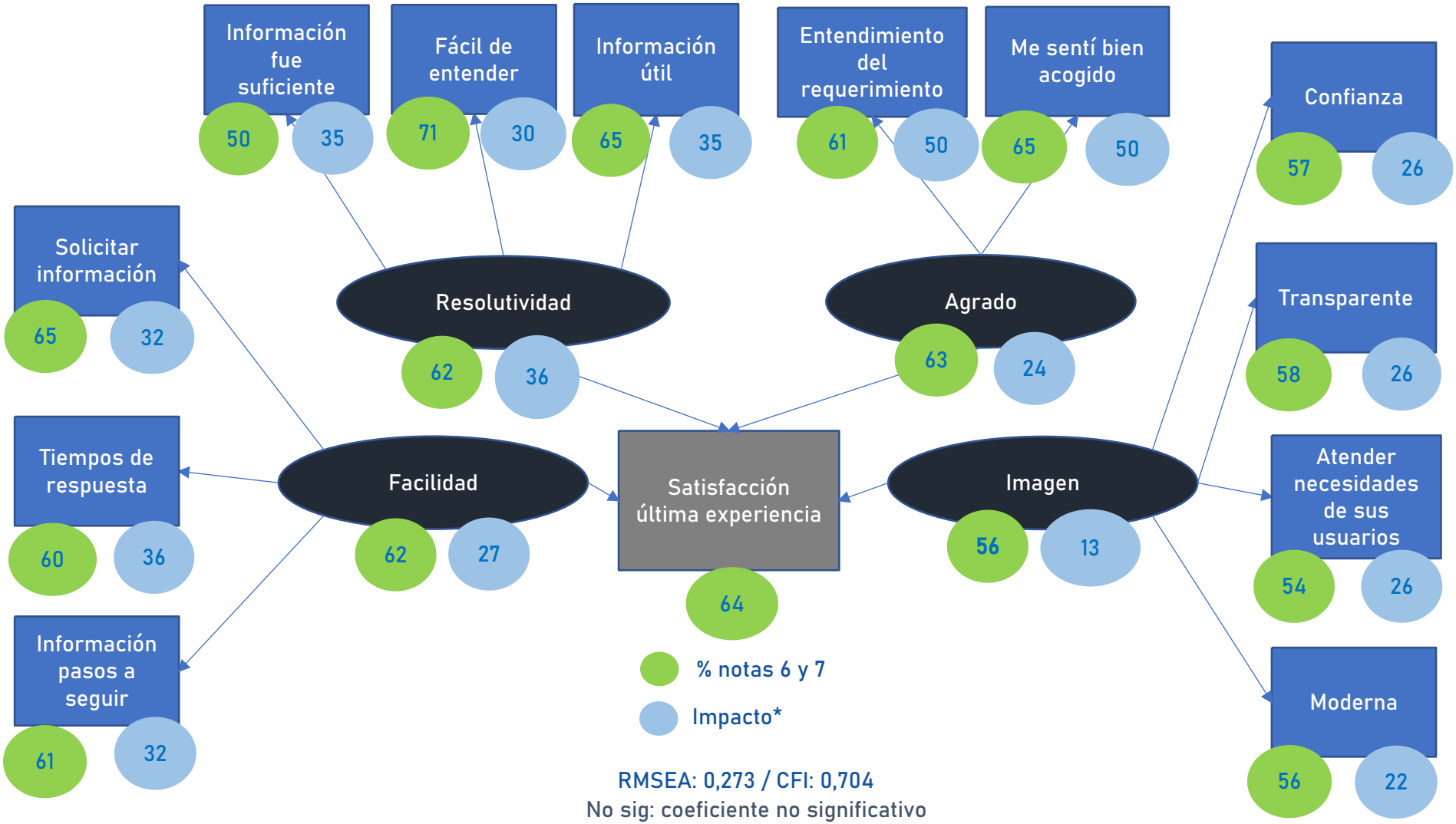
Ahora pensando en la Subsecretaría de Economía en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N= 1.140

Modelo de Experiencia + Imagen Subsecretaría de Economía

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,273 / CFI: 0,704

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 RESOLUTIVIDAD	
La información entregada sobre el resultado fue suficiente	
Nota 1 a 4	3,4%
Nota 6 a 7	96,6%

FACILIDAD	
Fue fácil solicitar la información o realizar el trámite	
Nota 1 a 4	1,7%
Nota 6 a 7	98,3%

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en la Subsecretaría de Economía?

NIVEL 1: Información de la resolución

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es percepción de que la información entregada sobre el resultado de su trámite fue suficiente para el usuario. Dentro de este grupo, aproximadamente el 97% califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Facilidad

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideraron que fue fácil solicitar información o realizar su trámite. Entre los usuarios que consideran que la información sobre el resultado de su trámite fue suficiente, los que quedaron satisfechos con la facilidad se encuentran satisfechos en un 98,3% con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

La insatisfacción con la utilidad de la información entregada para la realización de sus trámites es lo que determina mayor insatisfacción general.

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 Subsecretaría de Economía