Informe final de medición de satisfacción neta de Usuarios Año 2019 - General MINVU

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

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

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



Ficha metodológica

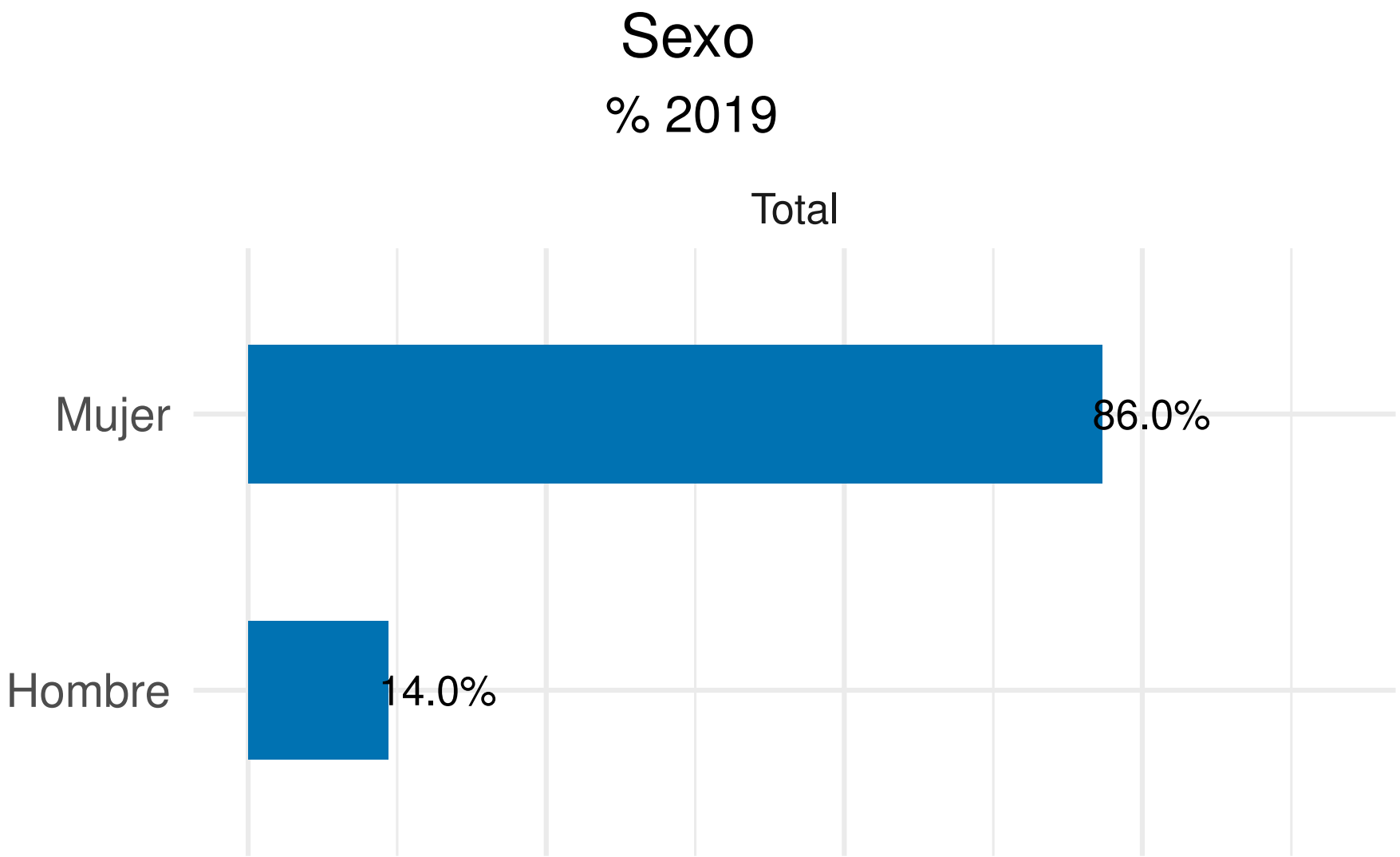
Ficha metodológica general

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	:	15.136 casos totales.
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 +/- 0,7 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.

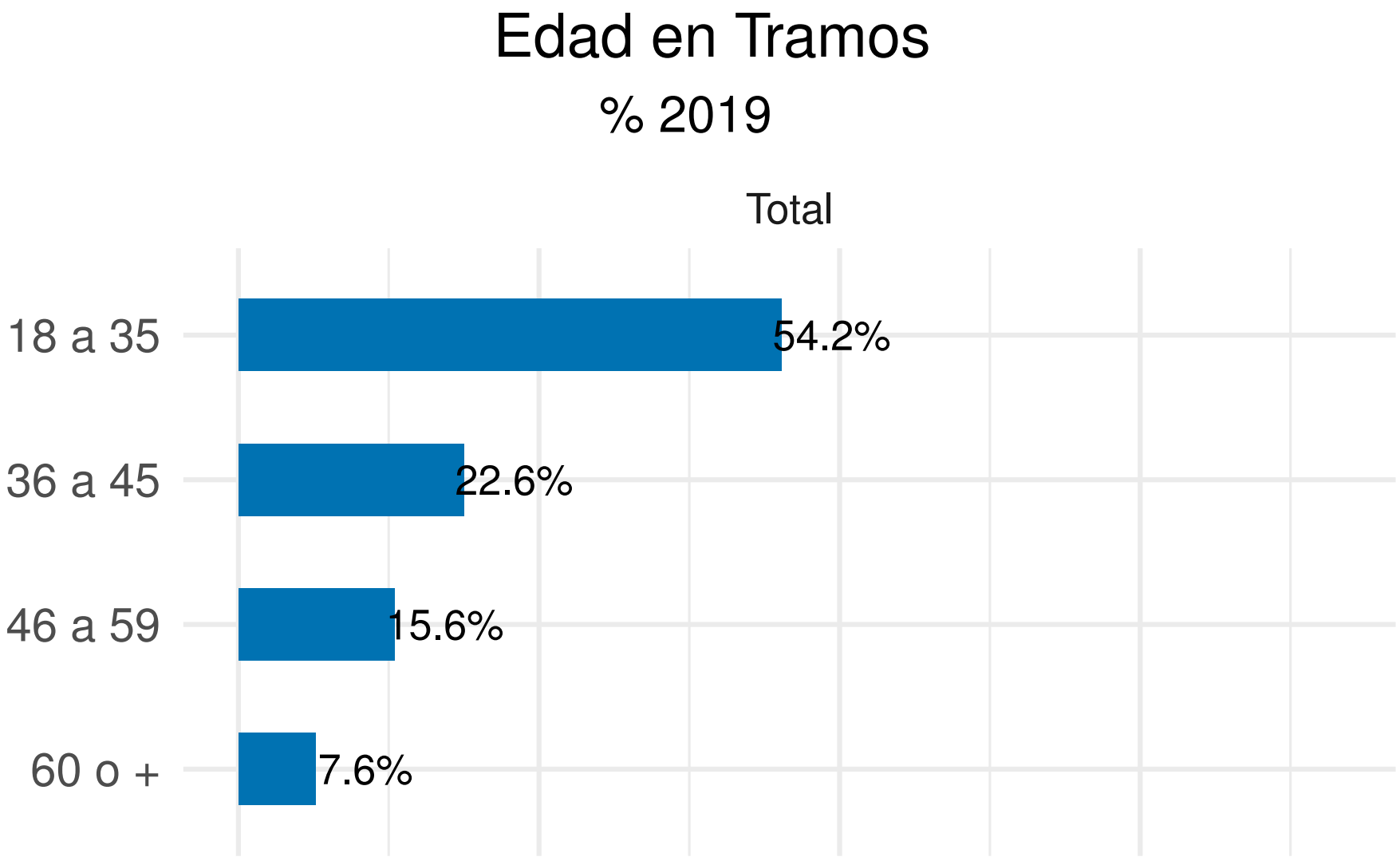
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Caracterización de la muestra

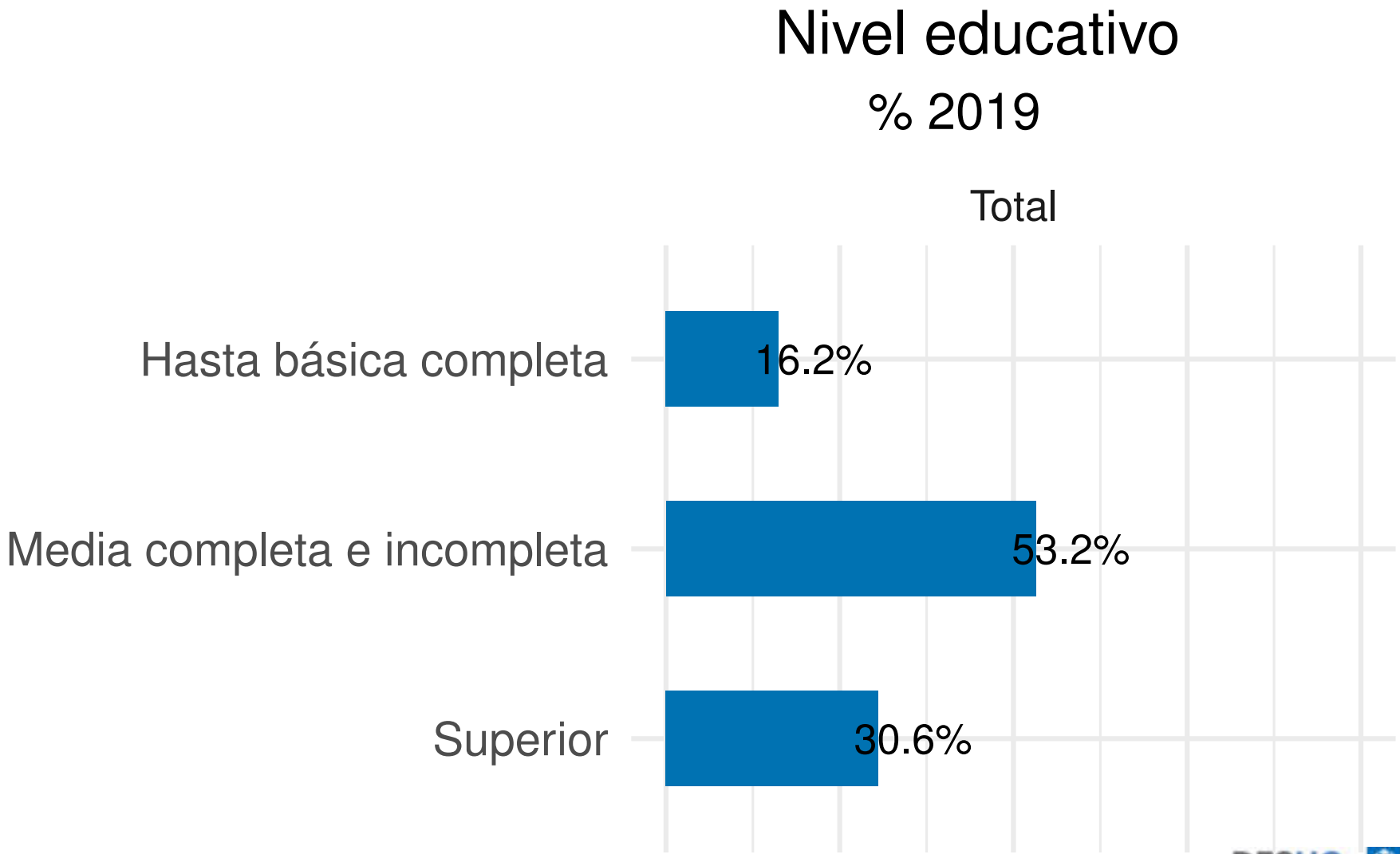
Características Generales del Usuario MINVU (%): Sexo



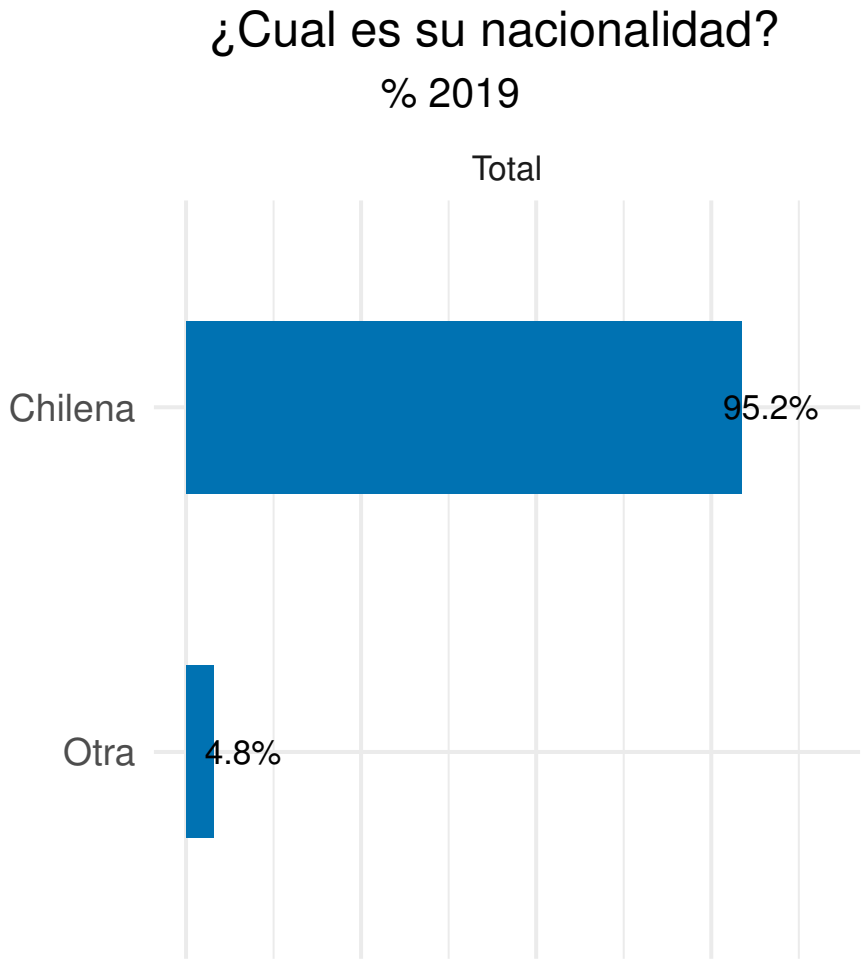
Características generales del usuario MINVU (%): Edad

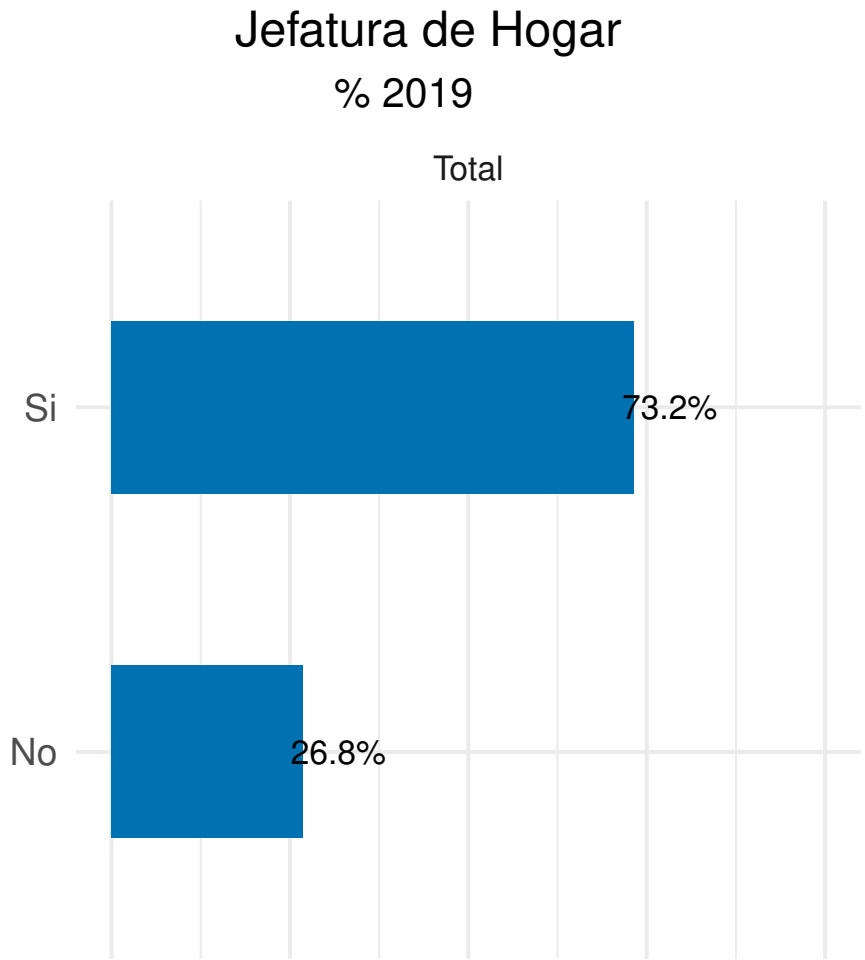


Características generales del usuario MINVU (%): Nivel educativo



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





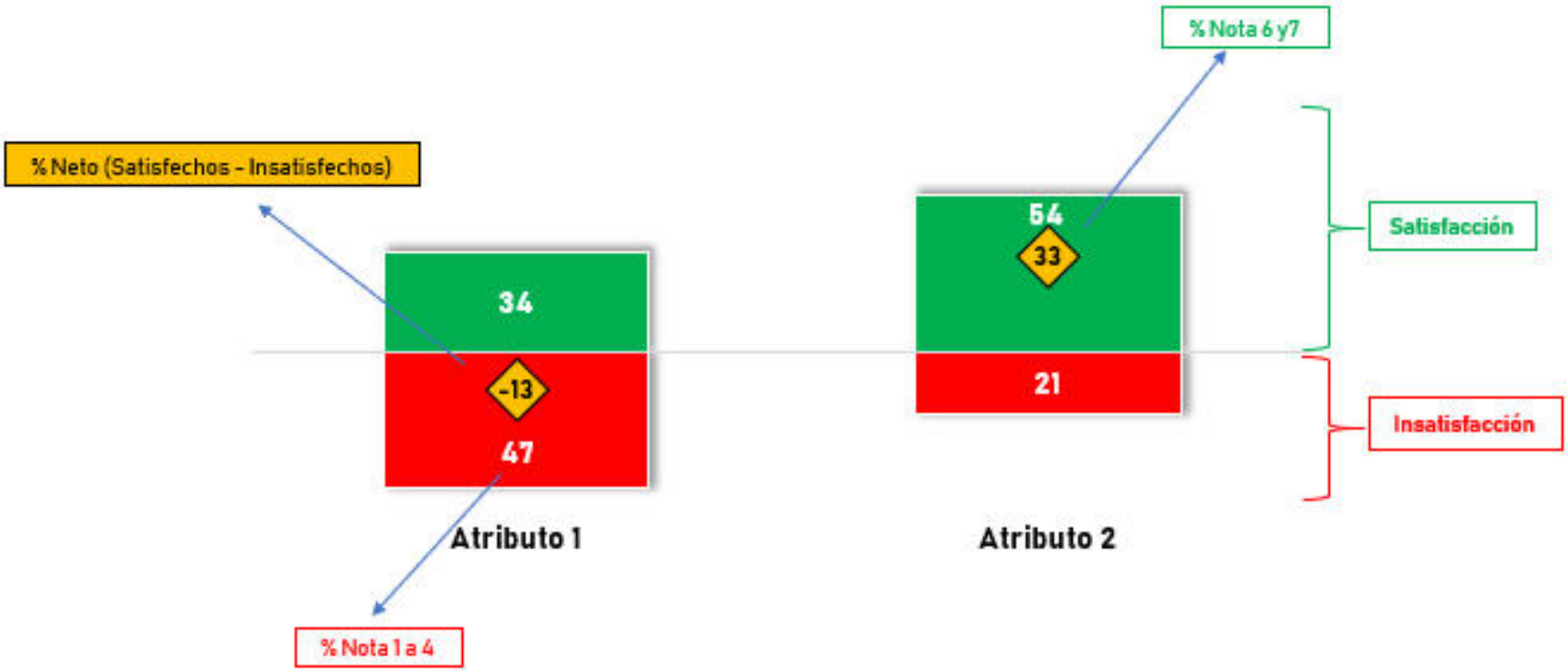
Síntesis de características generales de los usuarios:

- La mayoría de los postulantes son mujeres (86%) mientras que sólo un 14% son hombres.
- Un 54% de los postulantes tienen entre 18 a 35 años de edad. Seguido por un 23% entre 36 a 45 años, 16% entre 46 a 59 años y solo un 8% tiene 60 años o más.
- El mayor porcentaje de los postulantes (53%) posee enseñanza media completa e incompleta, mientras que un 31% tiene educación superior y un 16% llegó hasta enseñanza básica completa.
- Un 95% de los postulantes es de nacionalidad chilena, mientras que un 5% es extranjero. Por otro lado, un 73% declara ser jefe de hogar, mientras que un 27% no lo declara.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

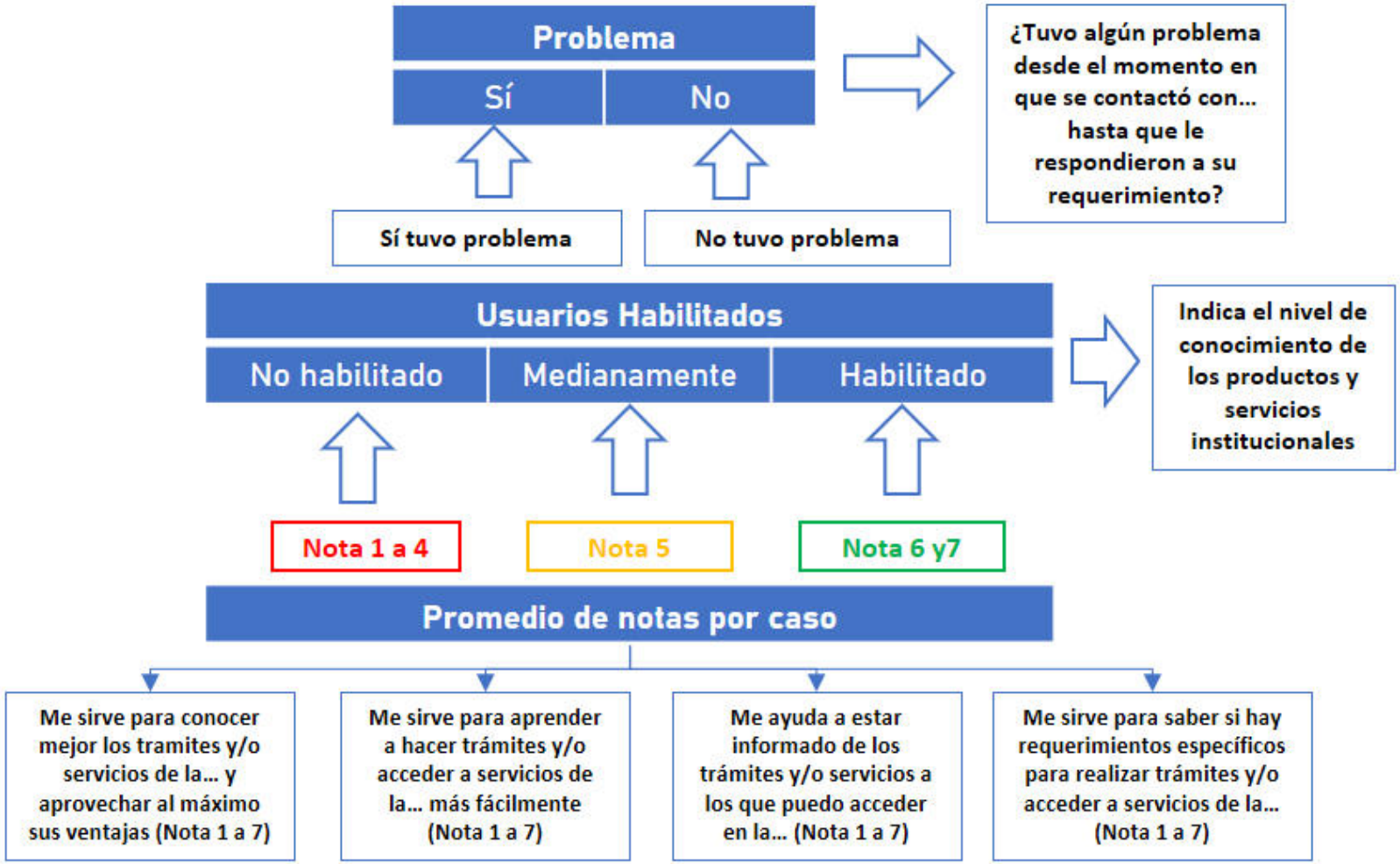
Lectura de indicadores de satisfacción, habilitación y presencia de problemas

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

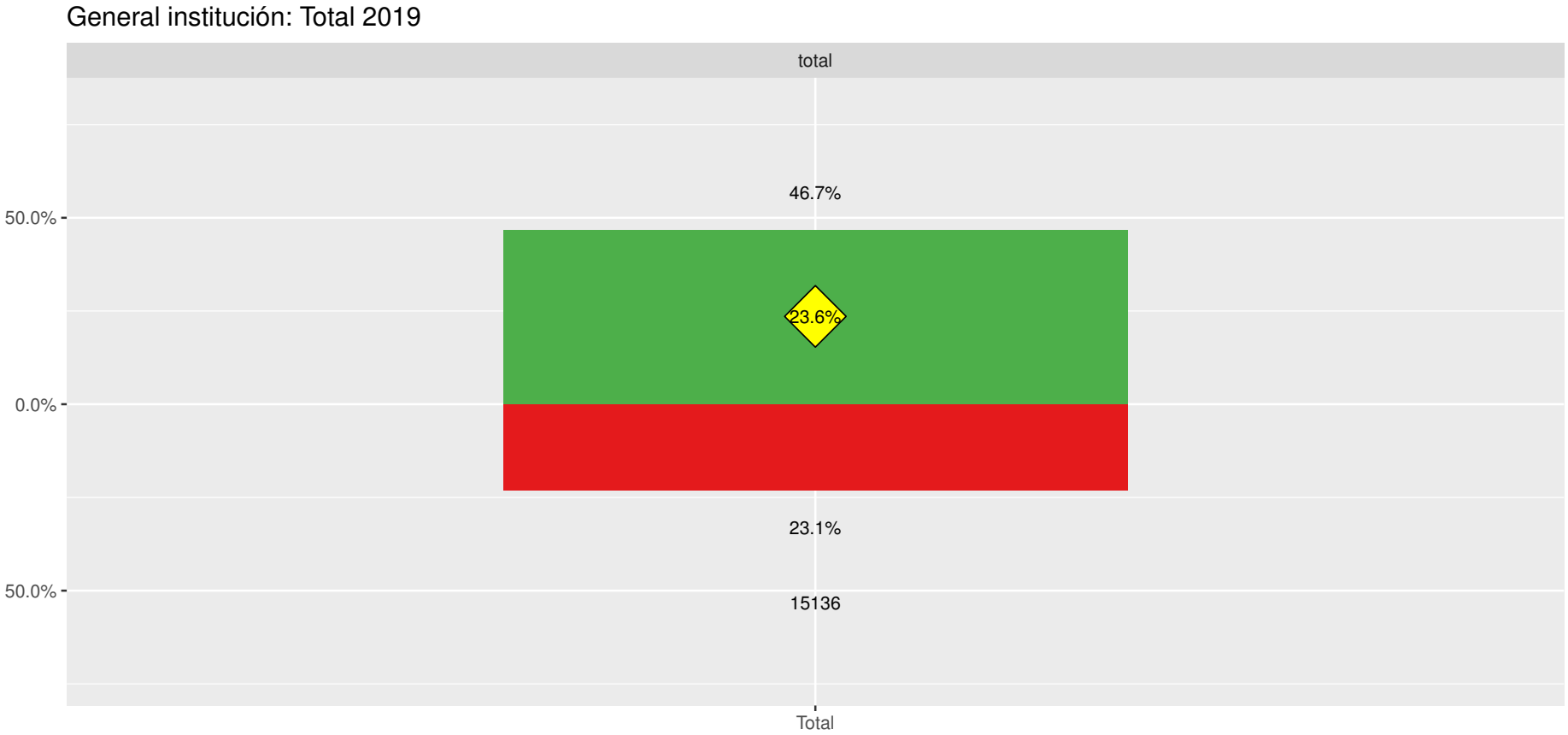
Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



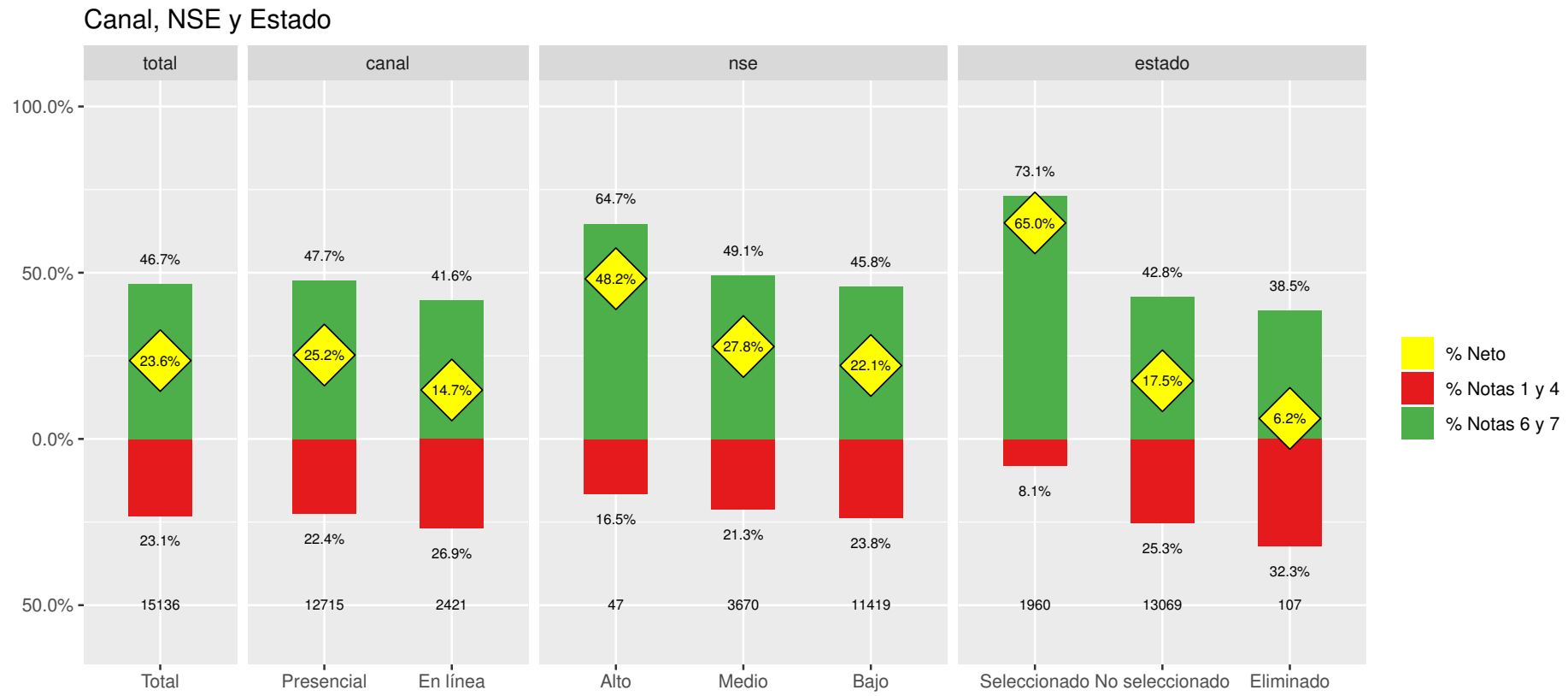
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción institucional y última experiencia

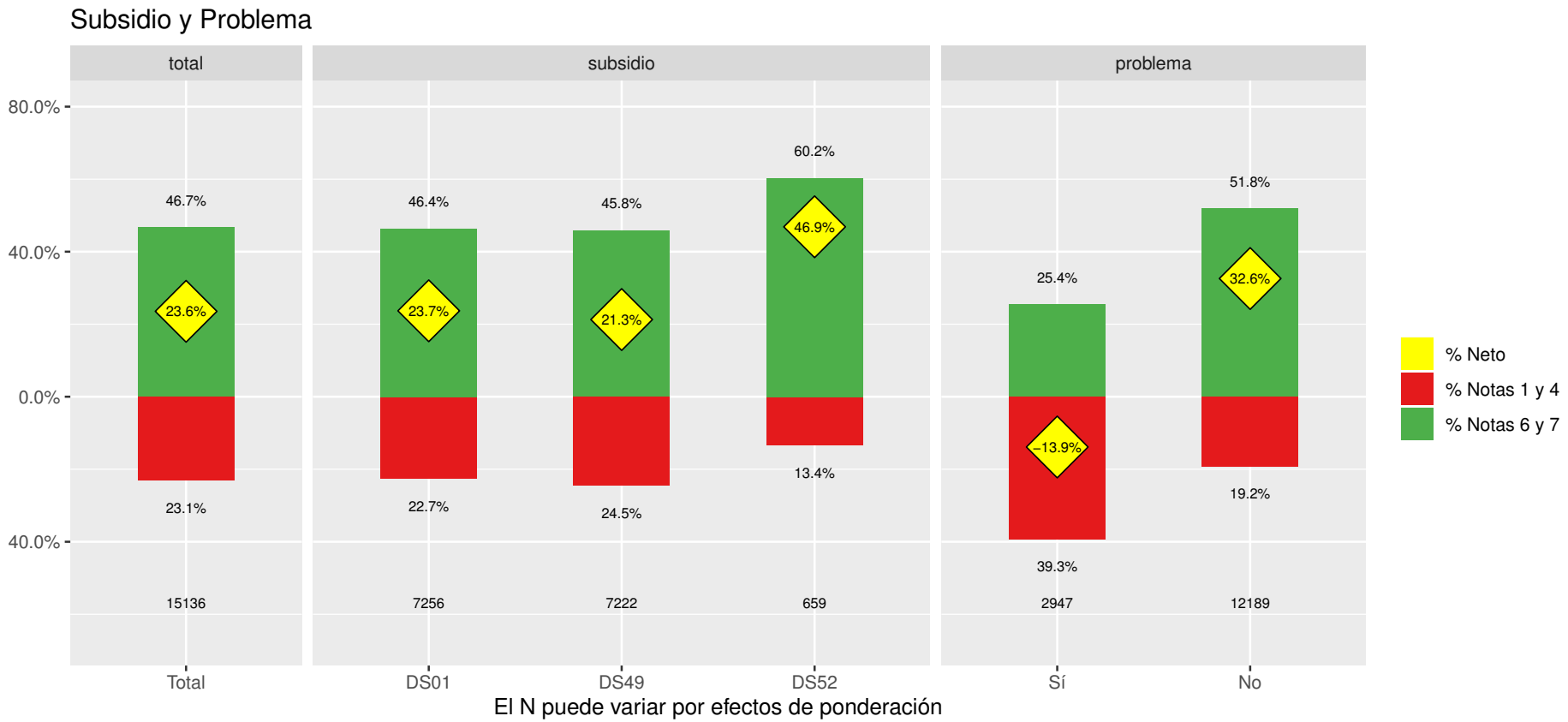
General institución (%) MINVU 2019



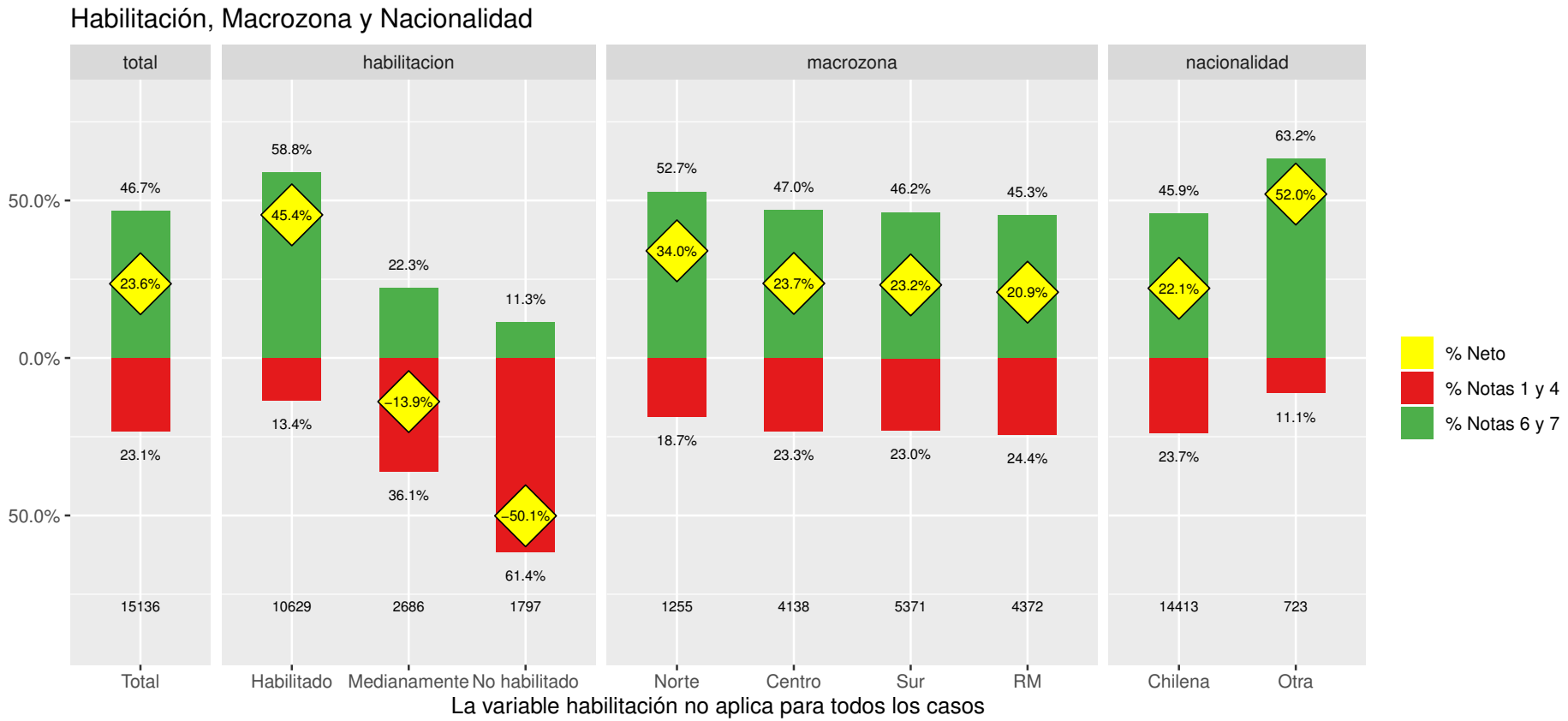
General institución (%) MINVU/SERVIU – Canal, NSE y Estado



General institución (%) MINVU/SERVIU – Subsidio y Problemas

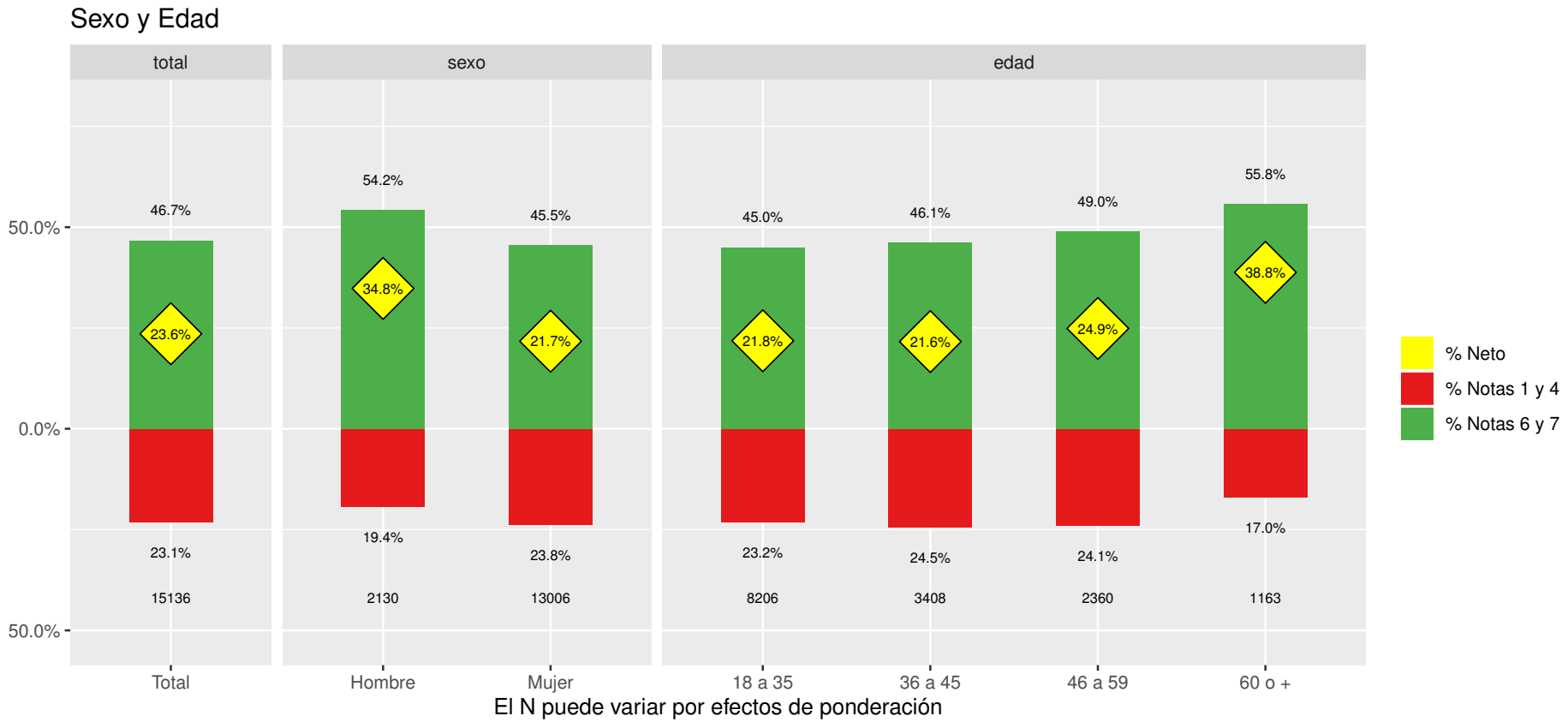


General institución (%) MINVU/SERVIU – Habilitación, Macrozona y Nacionalidad



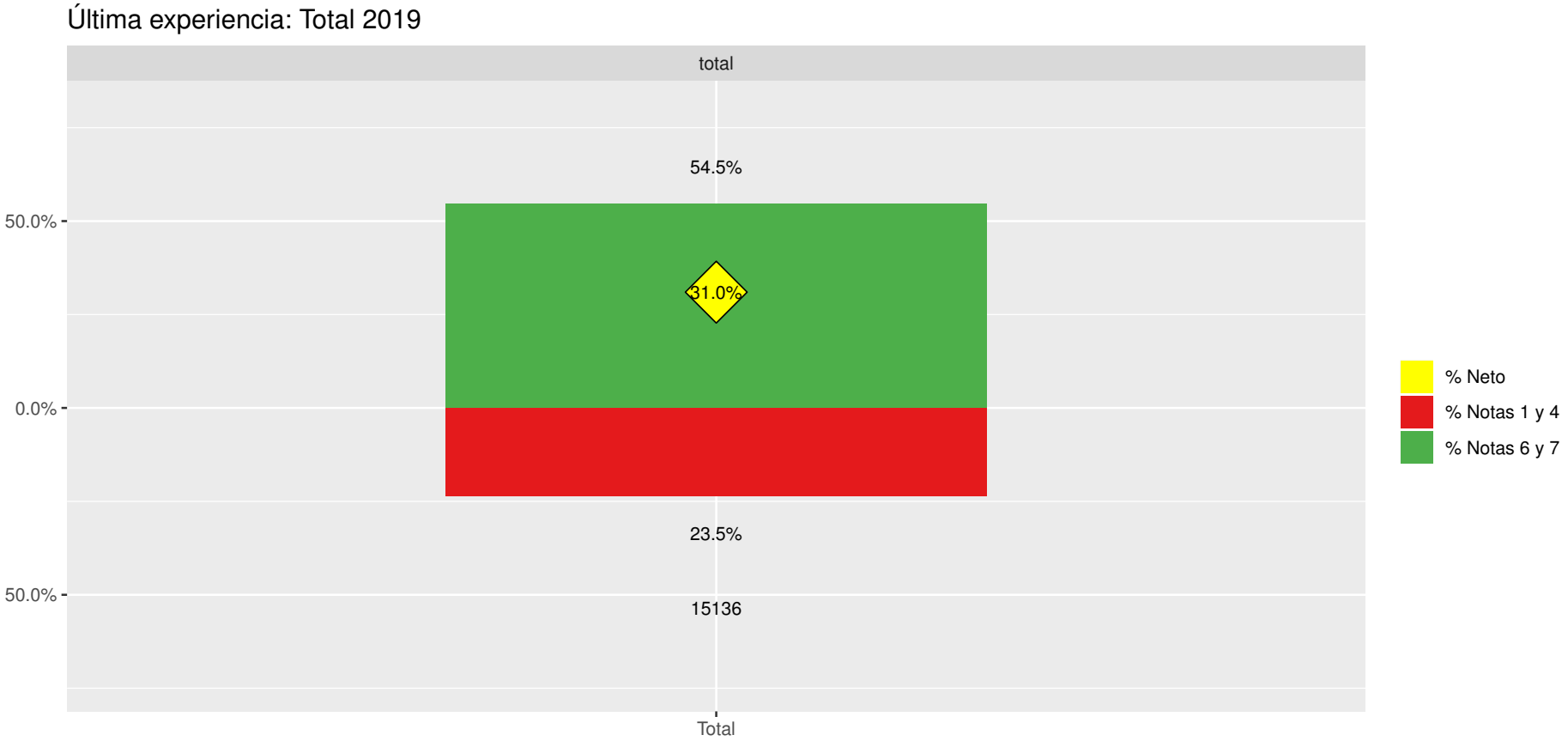
La variable habilitación no aplica para todos los casos

General institución (%) MINVU/SERVIU – Sexo y Edad

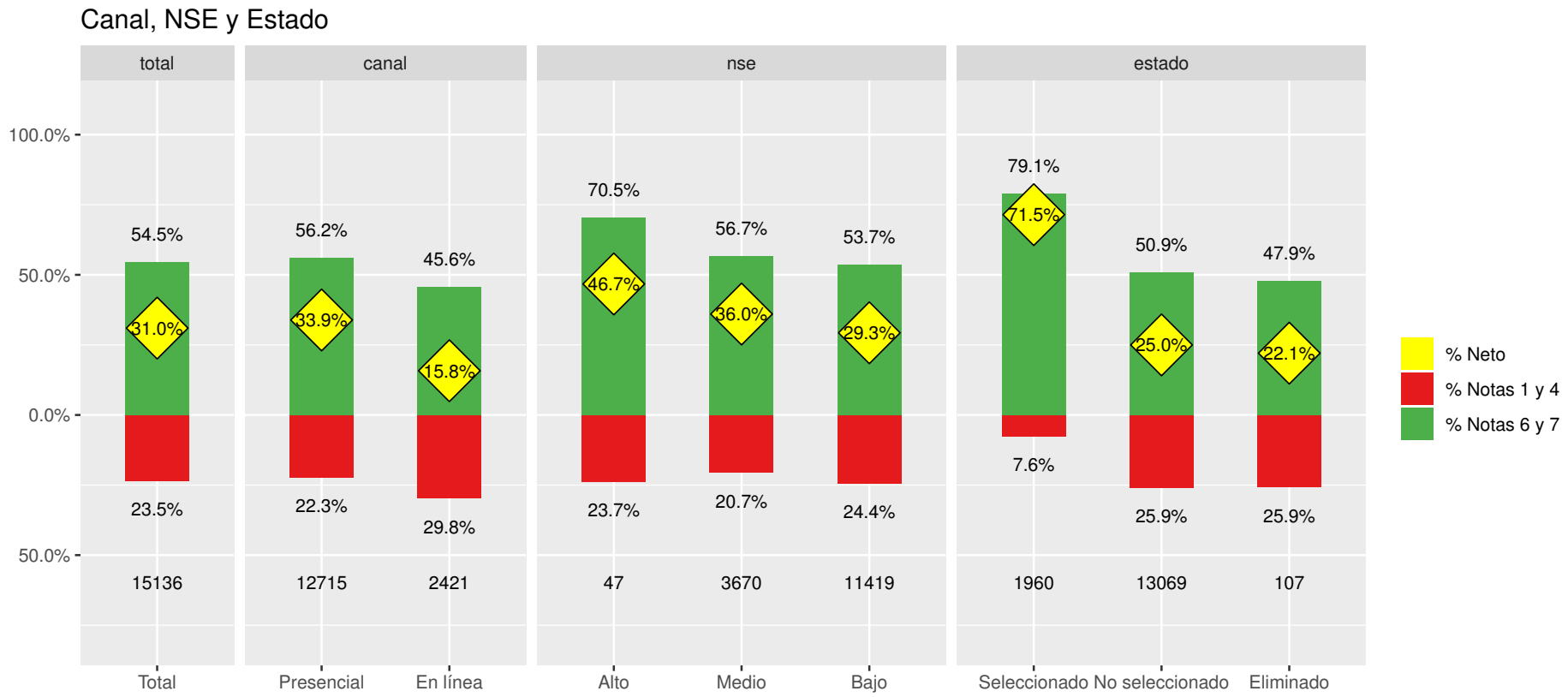


El N puede variar por efectos de ponderación

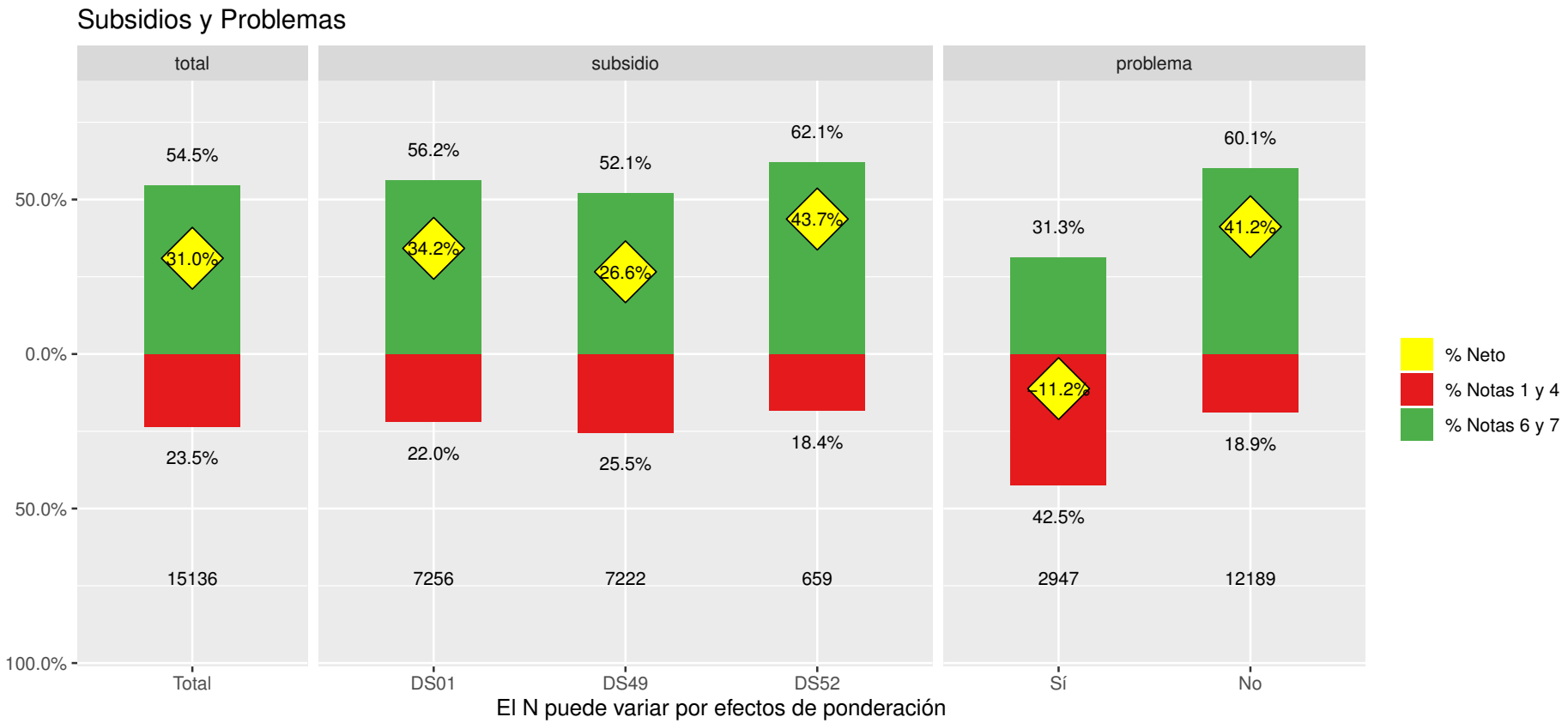
Última experiencia (%) MINVU 2019



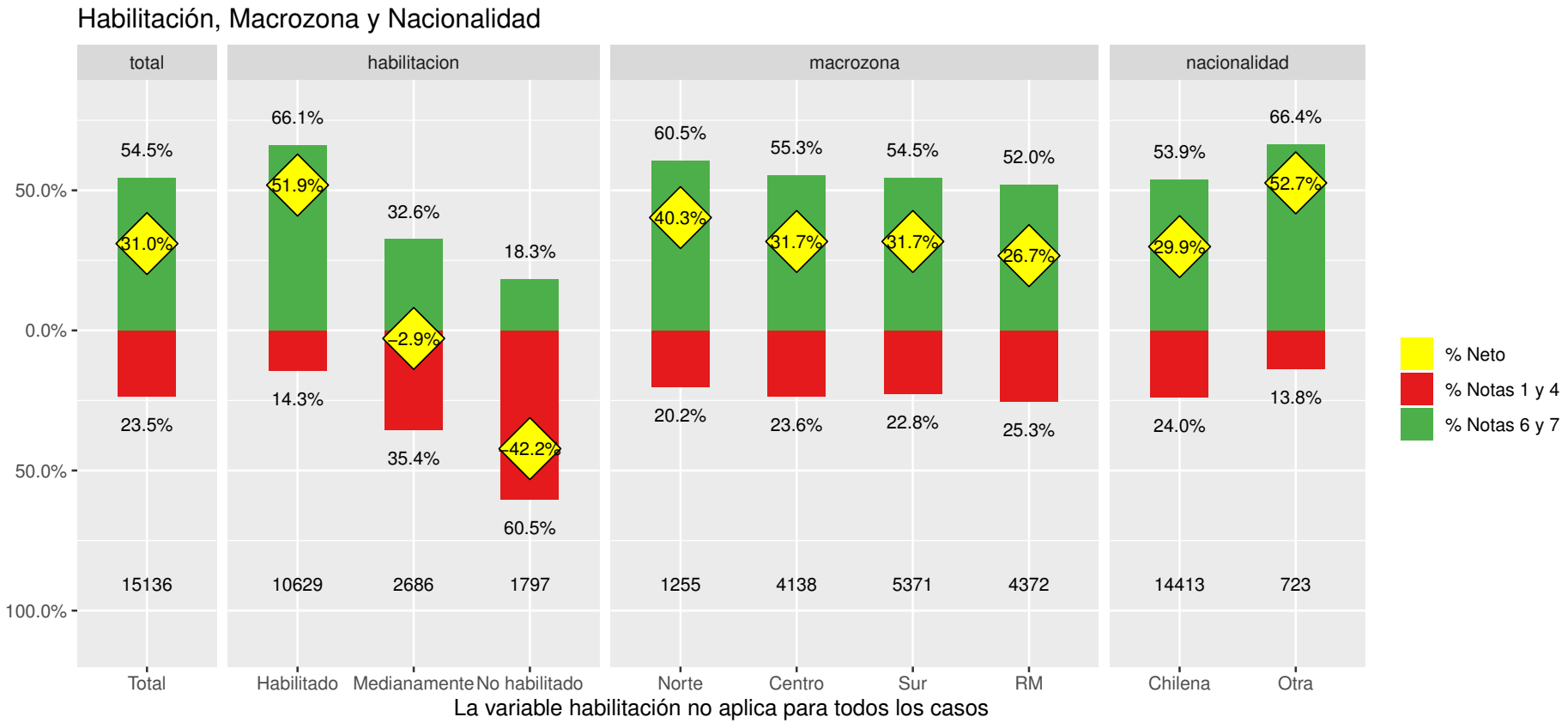
Última experiencia (%) MINVU 2019: Canal, NSE y Estado



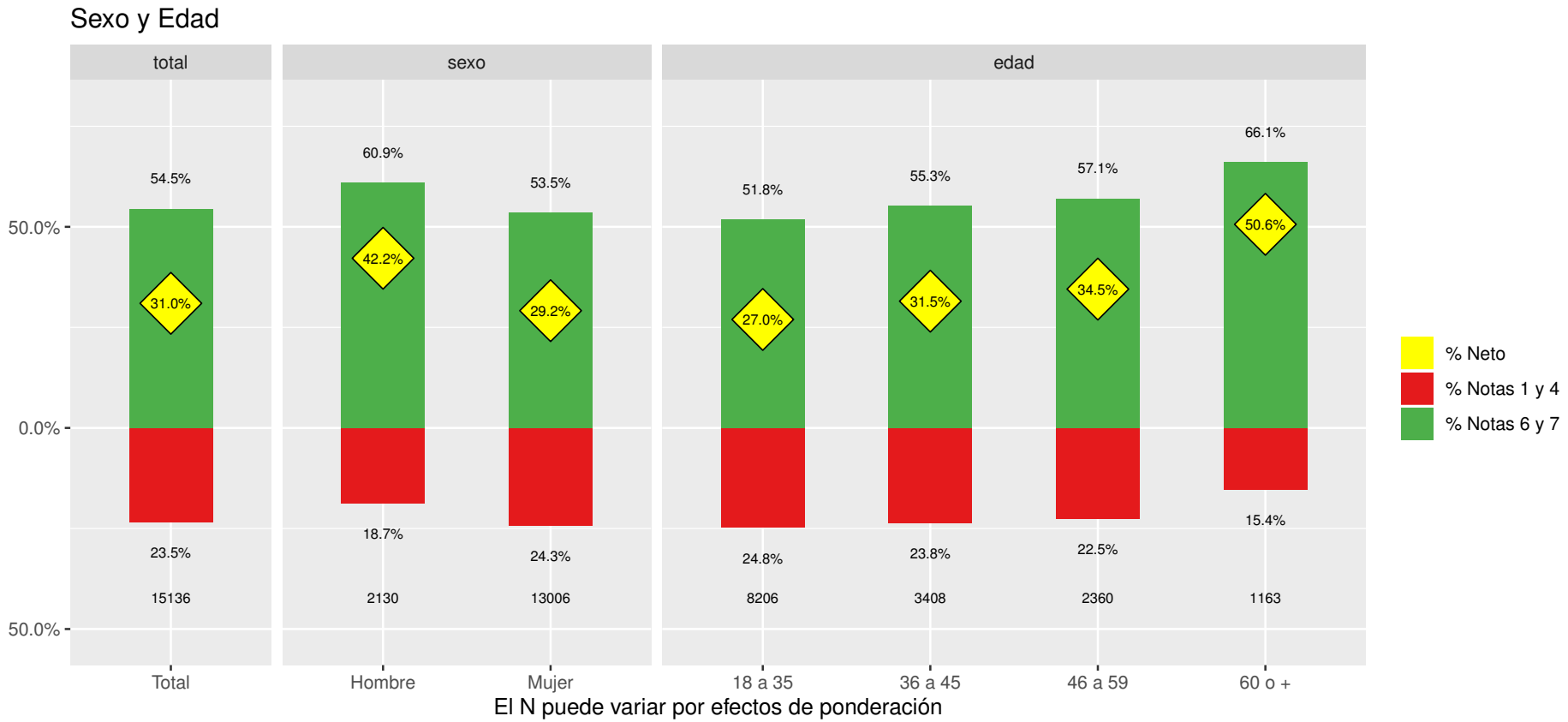
Última experiencia (%) MINVU 2019: Subsidios y Problemas



Última experiencia (%) MINVU 2019: Habilitación, Macrozona y Nacionalidad



Última experiencia (%) MINVU 2019: Sexo y Edad



El N puede variar por efectos de ponderación

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 y los eliminados.
- Las personas con nivel socioeconómico alto tienen una mayor valoración general hacia la institución, en comparación a las personas de nivel socioeconómico medio y bajo.
- Las personas que acudieron a la institución por el trámite de subsidio de arriendo tienden a evaluar de forma más positiva la institución que los subsidios de sectores medios y el Subsidio Fondo Solidario de Elección a la Vivienda. Los encuestados que presentaron algún problema, muestran menos satisfacción que aquellos que no.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Canales, interacción y evaluación

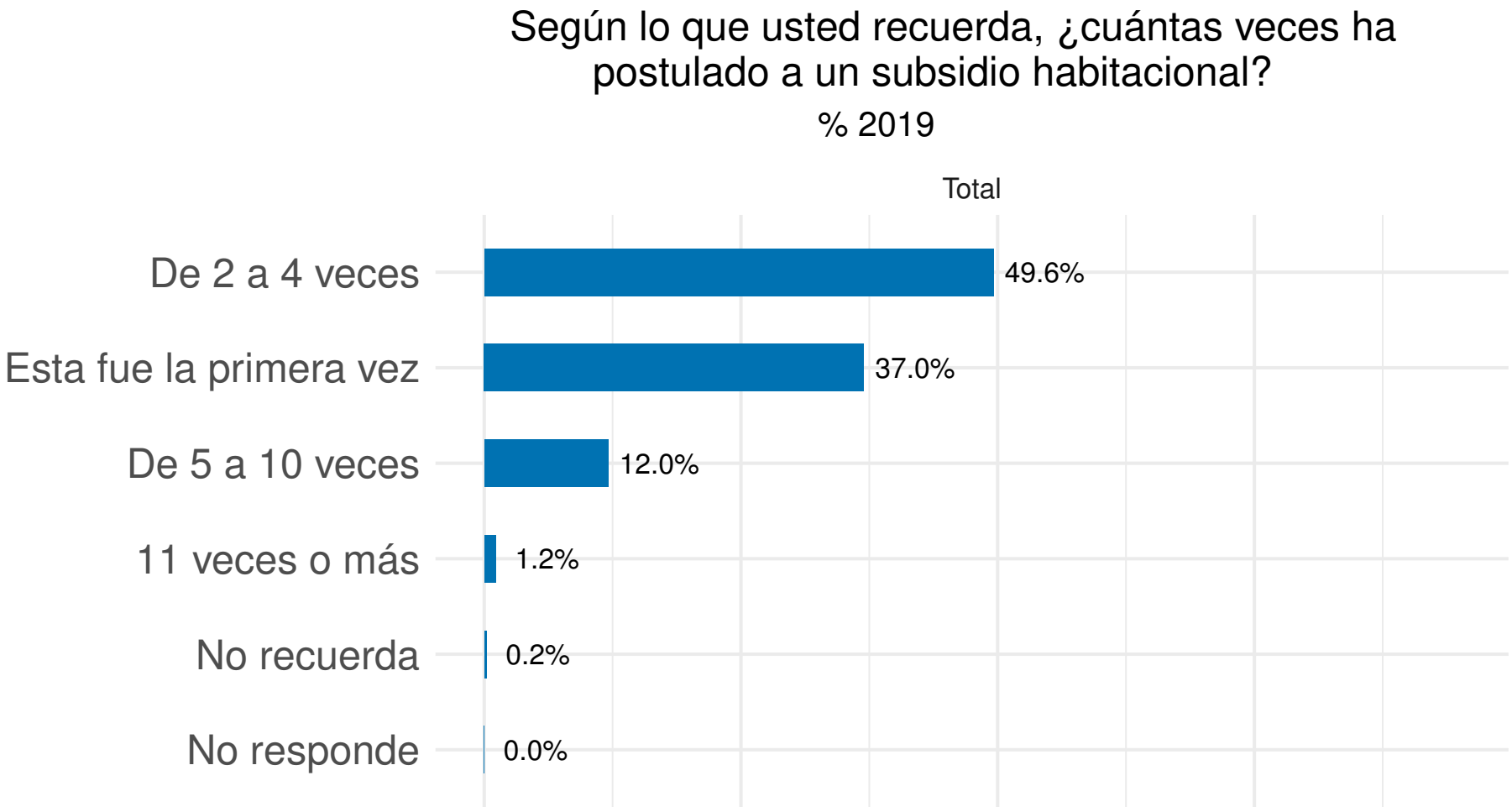
Canales a través de los cuales se enteró de MINVU/SERVIU (%) 2019



Síntesis canales

- La mayoría de los usuarios de MINVU se enteraron de sus subsidios a través de plataformas digitales de información: página web (23.2%) y redes sociales (21.6%).
- Otro canal de información sobre los subsidios muy utilizado fue el contacto directo con amigos, familiares y cercanos (19.2%) y para las oficinas del SERVIU (19%).
- Otro mecanismo muy utilizado por los usuarios fue la consulta a sus municipios (15%) y la información publicitaria (15.4%).
- En un nivel mucho más bajo que el resto de los canales se encuentra Chile atiende/IPS (2.2%) y juntas de vecinos u organizaciones vecinales (1.4%).

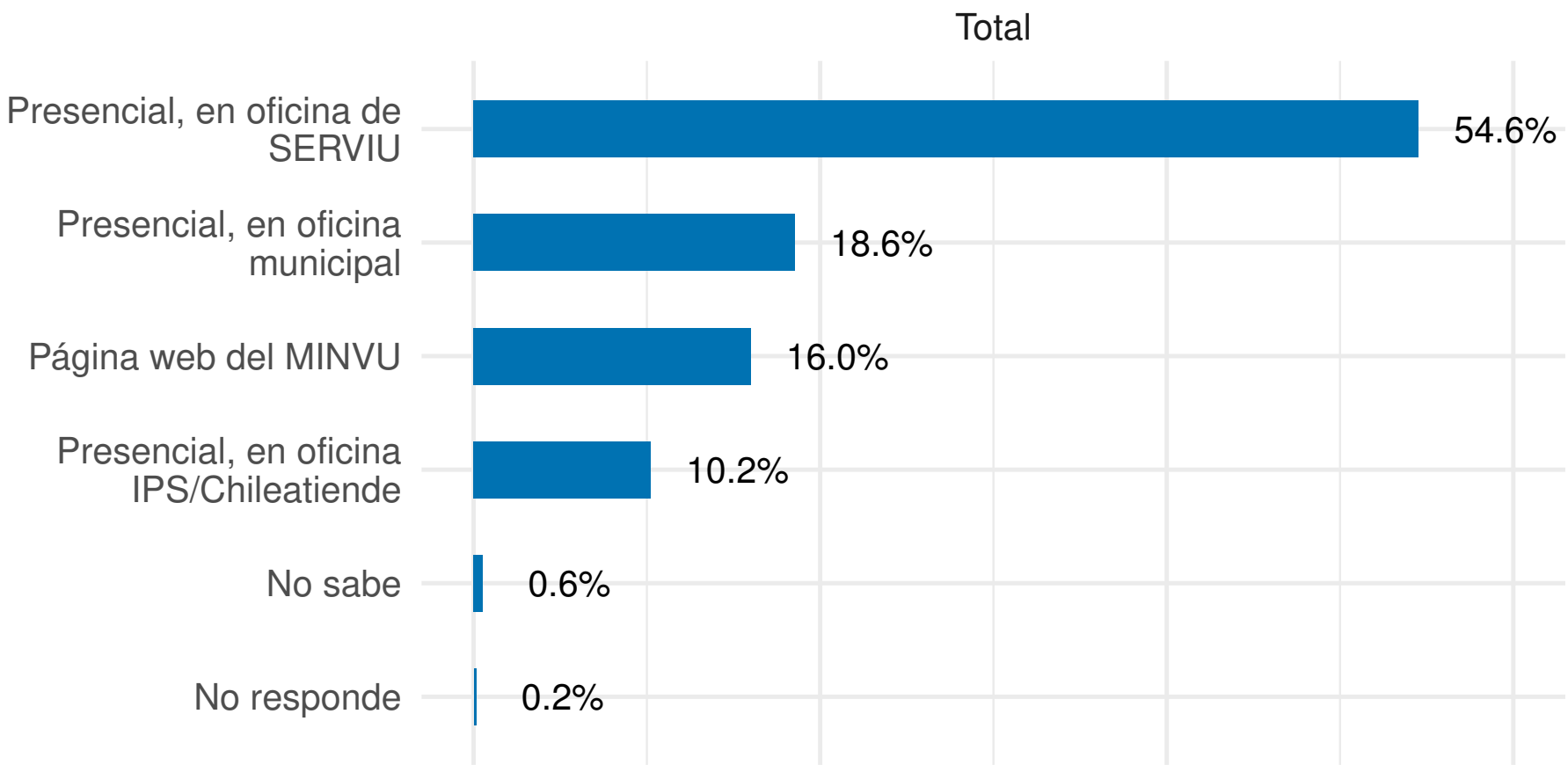
Intensidad del usuario MINVU/SERVIU (%) 2019



Último requerimiento a MINVU/SERVIU: Canal (%) 2019

¿Mediante qué canal realizó su última postulación al subsidio?

% 2019

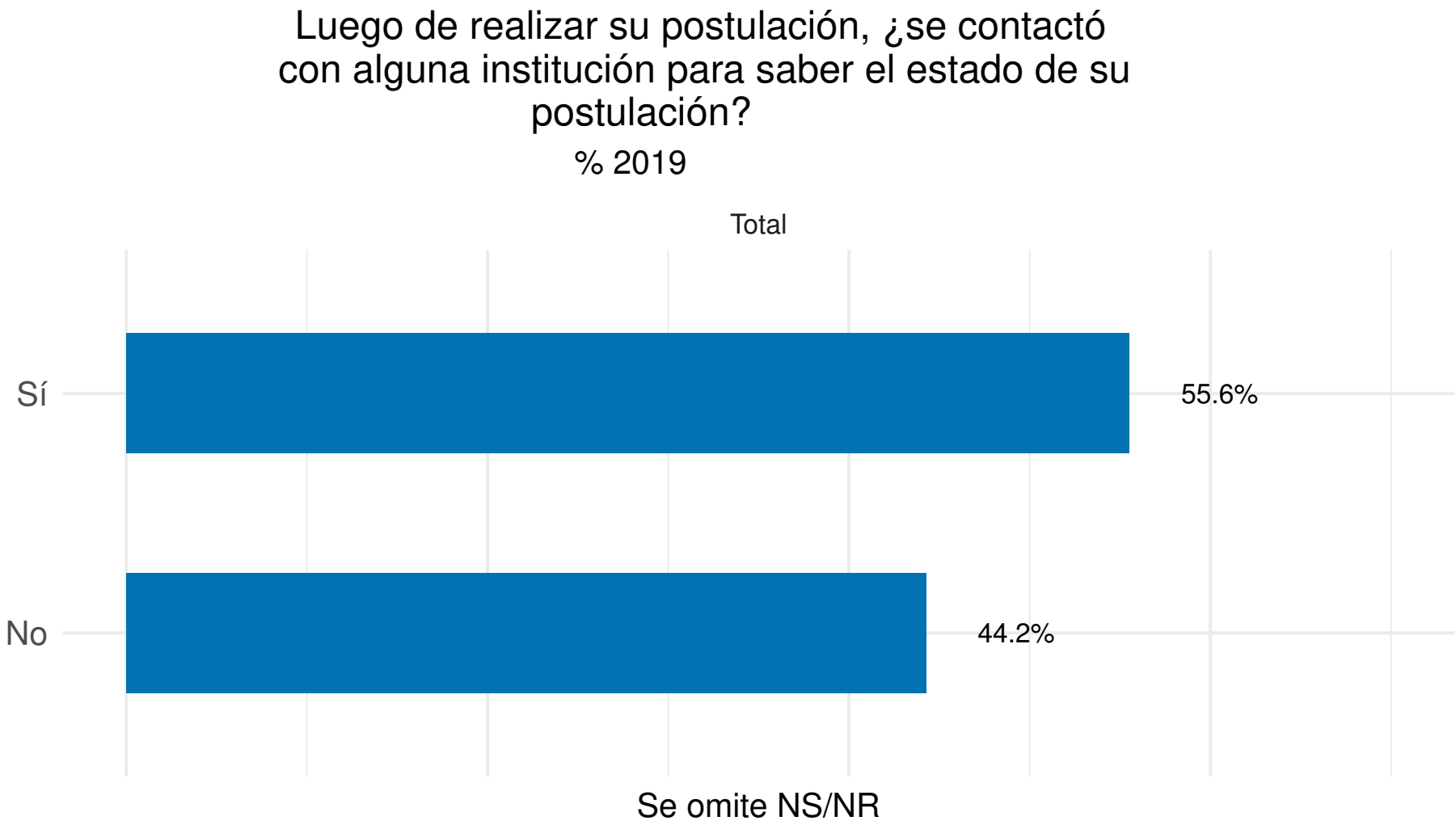


Síntesis intensidad y último requerimiento

- La mayoría de los usuarios de MINVU ha postulado entre 2 a 4 veces a algún subsidio habitacional (49.6%).
- El 37% de los usuarios habían postulado por primera vez al subsidio habitacional.
- Con menor frecuencia los usuarios postularon entre 5 a 10 veces (12%) y 11 veces o más (1.2%)
- La mayoría de las personas realizaron su última postulación de forma presencial a través de la oficina del SERVIU (54.6%).
- Sólo un 16% de los postulantes realizó su última postulación en la página web del MINVU.
- El canal presencial, ya sea a través de la oficina municipal como en IPS/Chile atiende tienen un 18.6% y un 10.2% de los mecanismos adoptados por los postulantes.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Contacto para saber estado del trámite (%) 2019



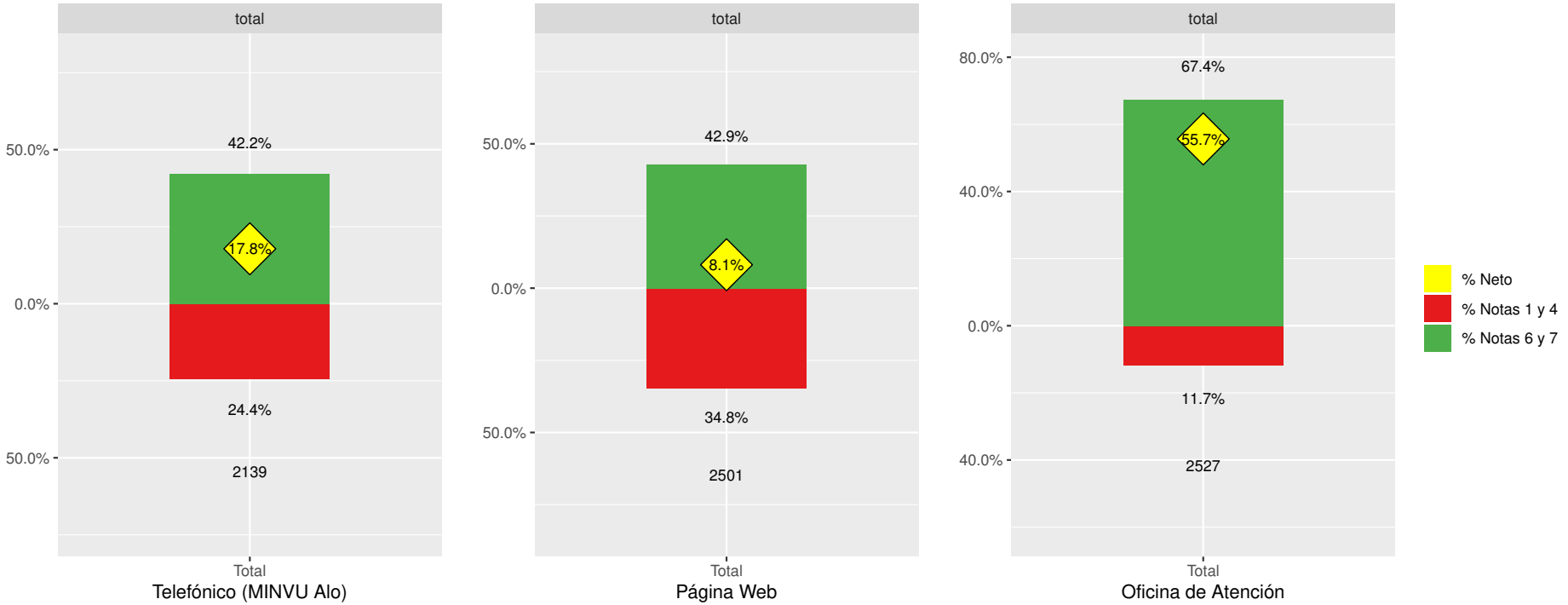
Contacto para saber estado de postulación (%) 2019



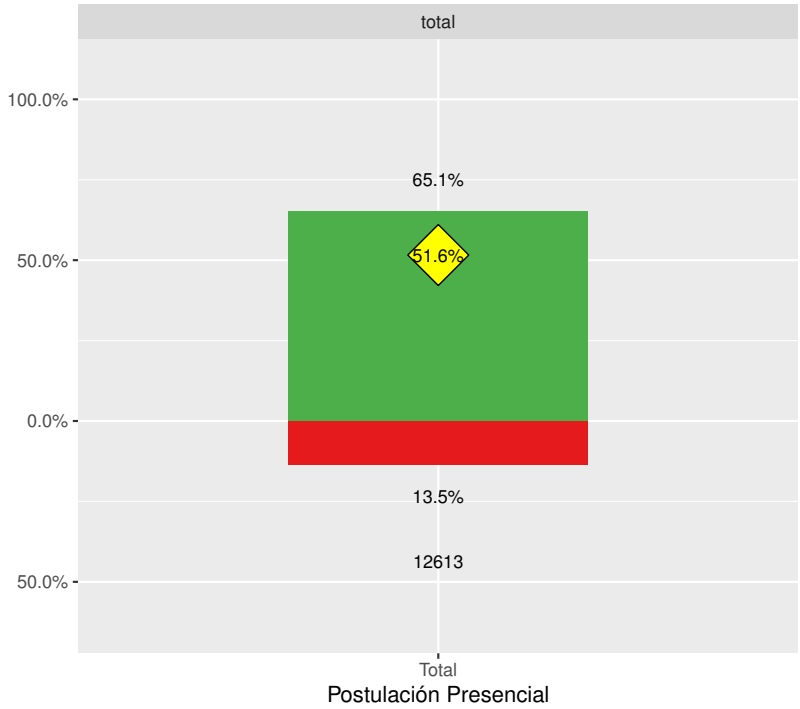
Síntesis de contacto

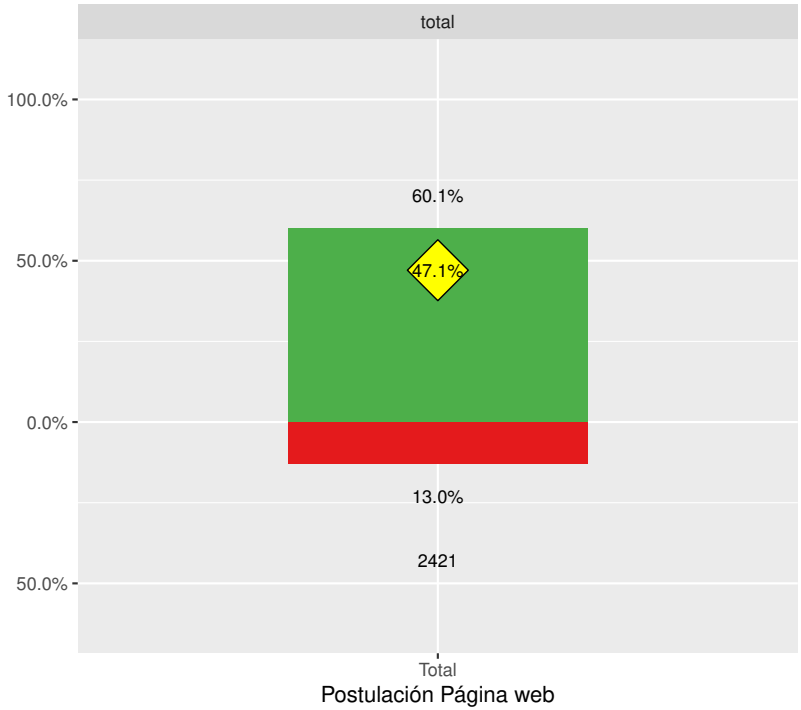
- El 55.6% de los postulantes se contactó con alguna de las instituciones para conocer el estado de su postulación.
- De esas personas, un 30% se contactó se forma presencial a través del SERVIU y 29.8% a través de la página web del MINVU.
- Un 25.4% lo hizo a través del call center del MINVU y un 11% por medio del municipio de manera presencial.
- En menor medida, los usuarios utilizaron los recursos de Chile Atiende para contactarse sobre su postulación (7.2% Call center, 2.6% presencial y 1.6% página web).
- El call center (1.6%) y la página web de Chile atiende (1.2%) los municipios (0.8%) fueron otro de los medios utilizados por los usuarios para saber el estado de postulación.

Satisfacción con el servicio en Canales

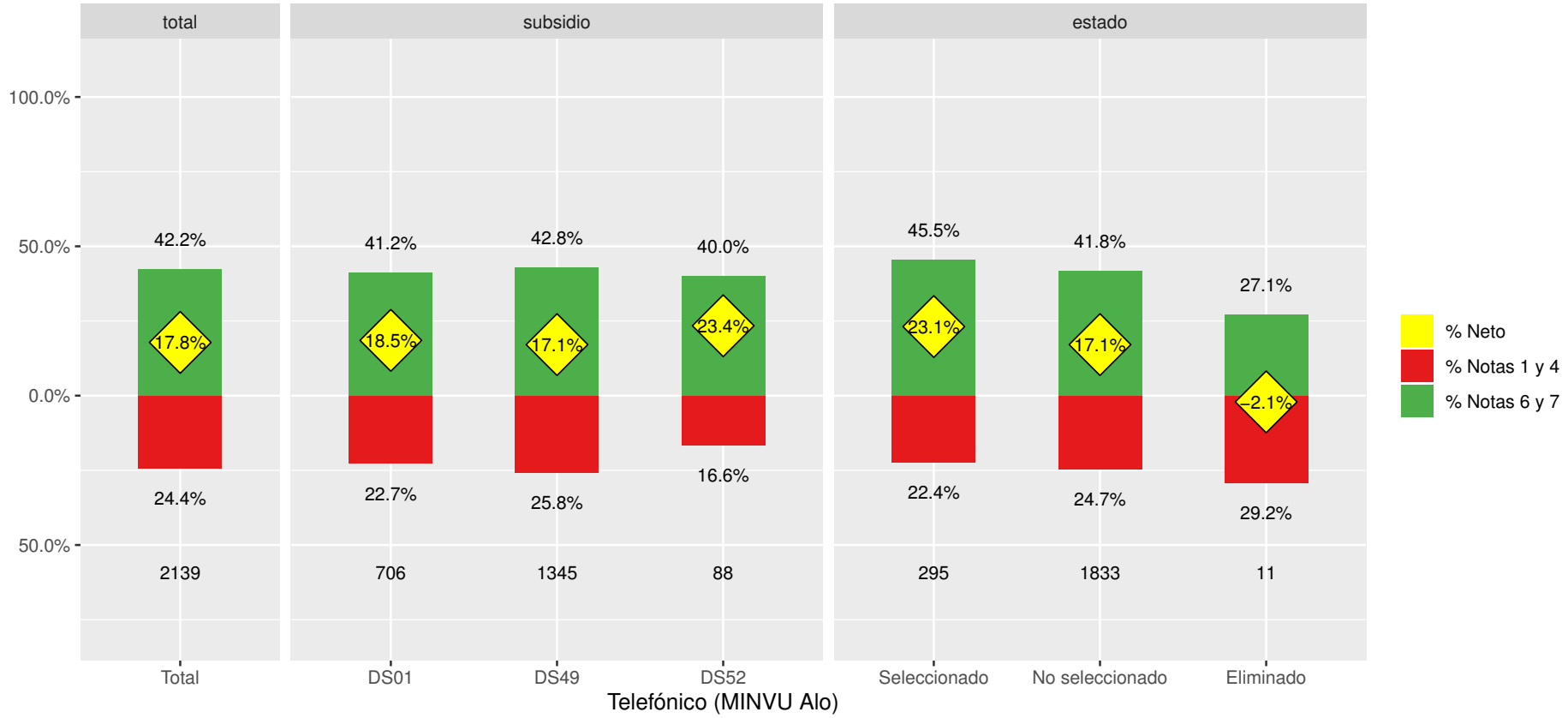


Satisfacción con el servicio en Canales

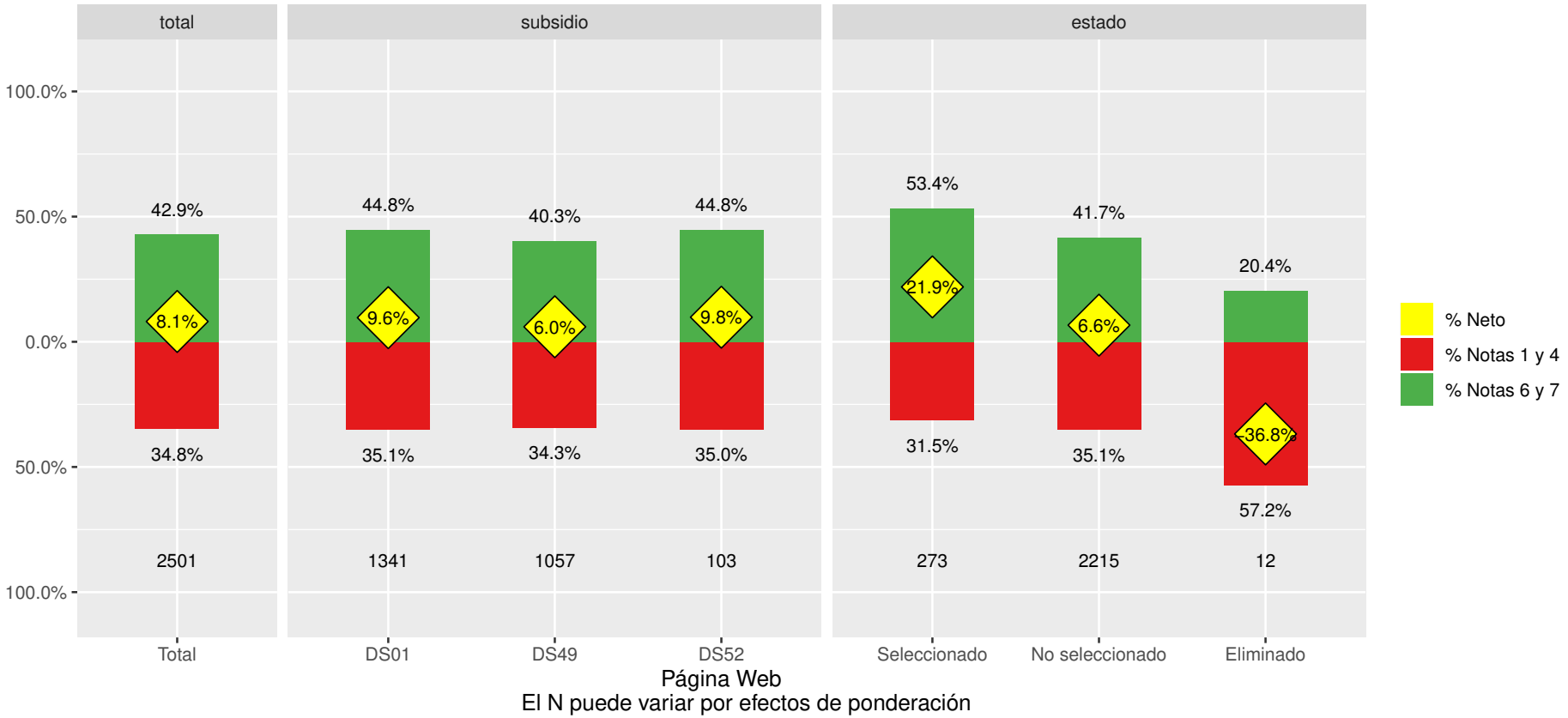




Satisfacción con el servicio en Canales: Telefónico (MINVU Alo) por segmentos

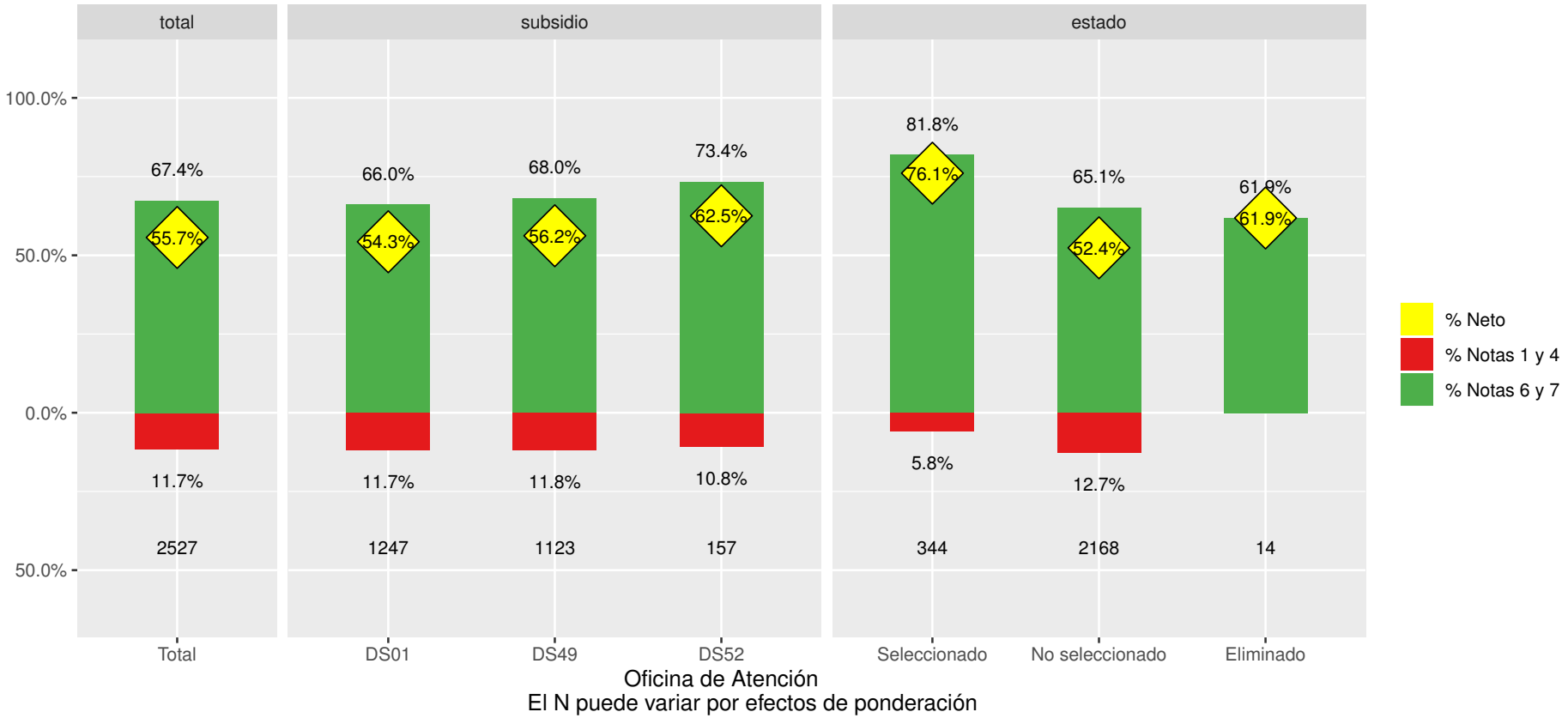


Satisfacción con el servicio en Canales: Página web por segmentos



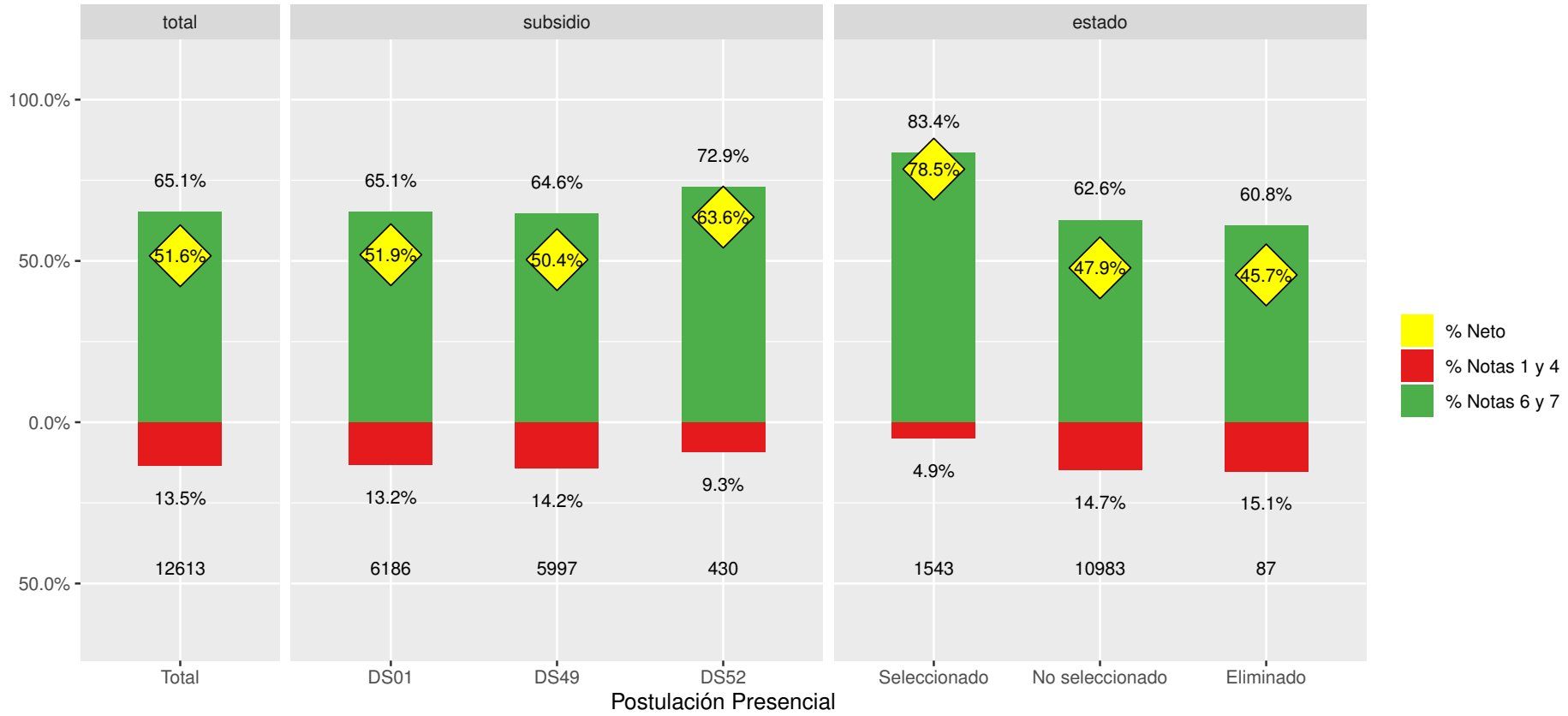
Página Web
El N puede variar por efectos de ponderación

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

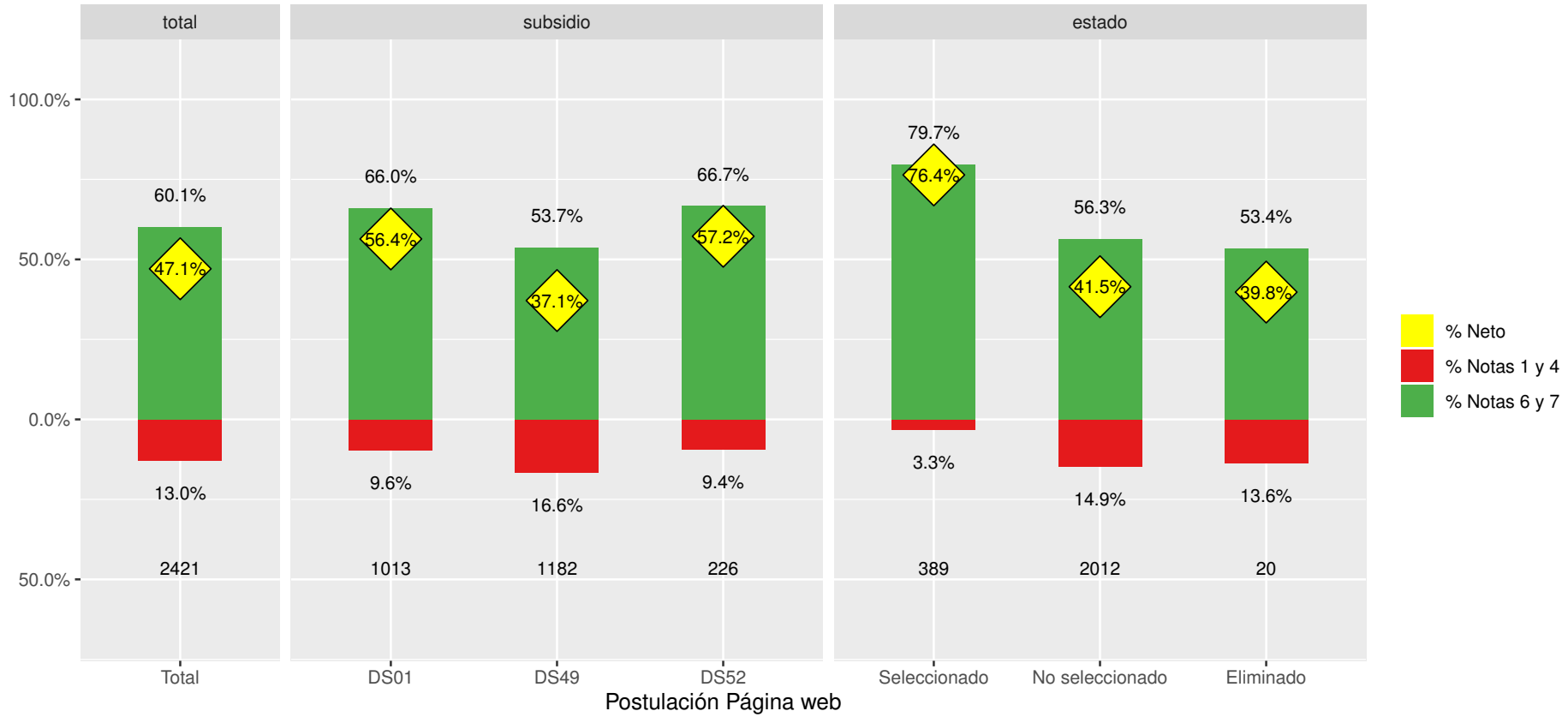


Oficina de Atención
El N puede variar por efectos de ponderación

Satisfacción con el servicio en Canales: Postulación Presencial por segmentos



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



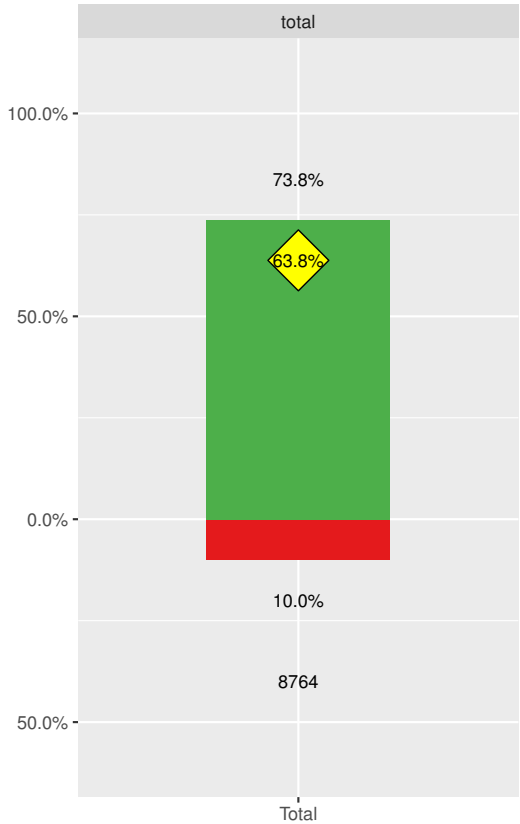
Síntesis satisfacción por canales:

- En general, existe una positiva evaluación de los canales de atención de MINVU, siendo la oficina de atención la que presenta mejores niveles de satisfacción.
- Por otro lado, las postulaciones presenciales y a través de la página web presentan un alto porcentaje neto de satisfacción usuaria con un 51.6% y 47.1% respectivamente.
- El canal telefónico (MINVU Aló) muestra un mayor nivel de satisfacción neta en el Subsidio de Arriendo (23.4%) y entre quienes fueron seleccionados al subsidio (23.1%).
- La página web presenta un porcentaje de satisfacción neta similar en los subsidios de Sectores Medios (9.6%) y de Arriendo (9.8%), mientras que para Subsidio Fondo Solidario de Elección a la Vivienda es algo más baja (6%).
- La oficina de atención presenta un muy buen nivel de satisfacción neta que supera el 52.4% en todos los niveles de segmentación.
- La postulación presencial presenta un alto nivel de satisfacción de los postulantes que supera el 45.7% de satisfacción neta en todos los segmentos.
- A nivel de los postulantes por página web, destaca también un alto nivel de satisfacción neta que supera el 37.1% en todos los segmentos.

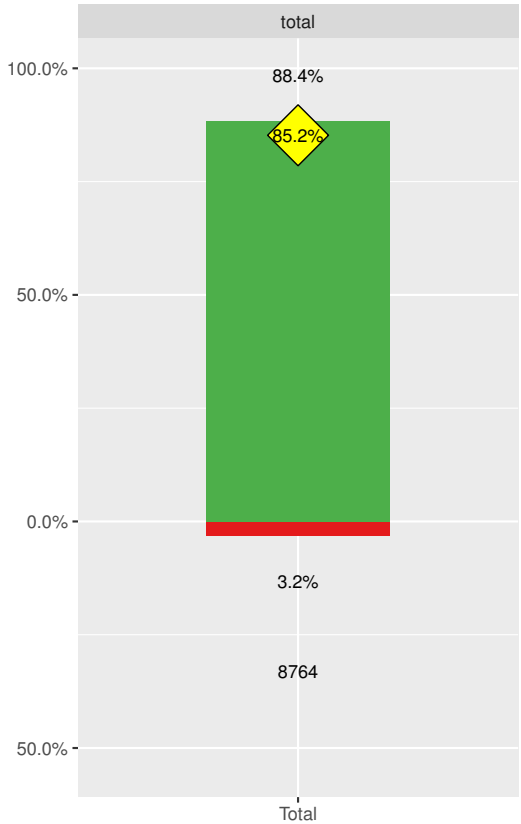
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación específica, habilitación e imagen institucional

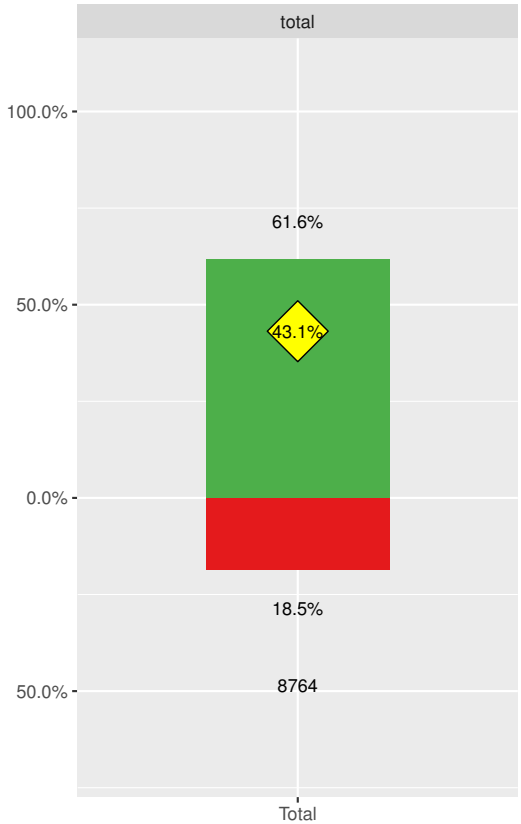
Evaluación de sucursal: MINVU/SERVIU (%) 2019



Sus oficinas son muy cómodas



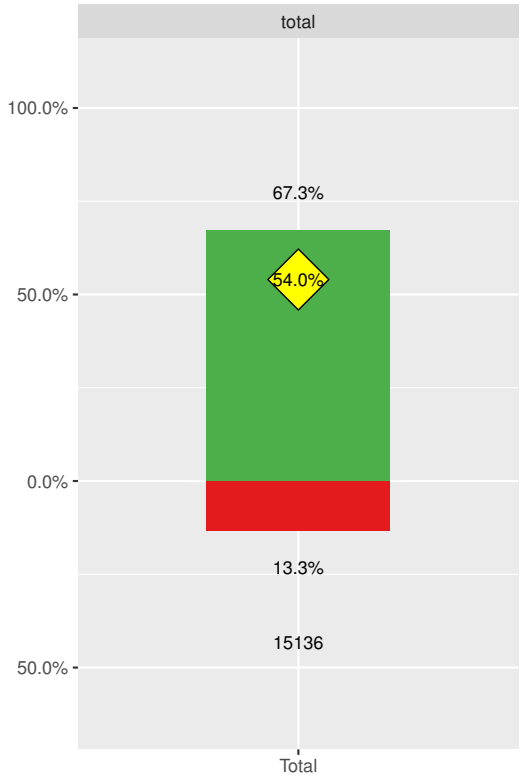
Sus oficinas son muy limpias y ordenadas



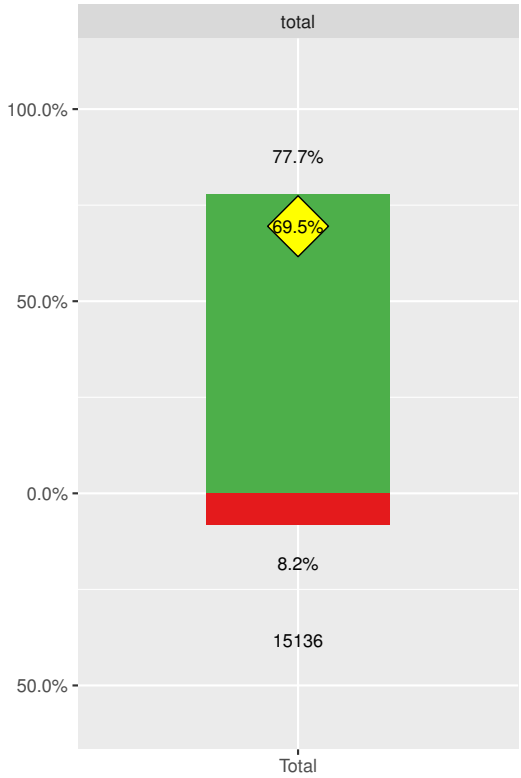
Los tiempos de espera de atención son adecuados

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

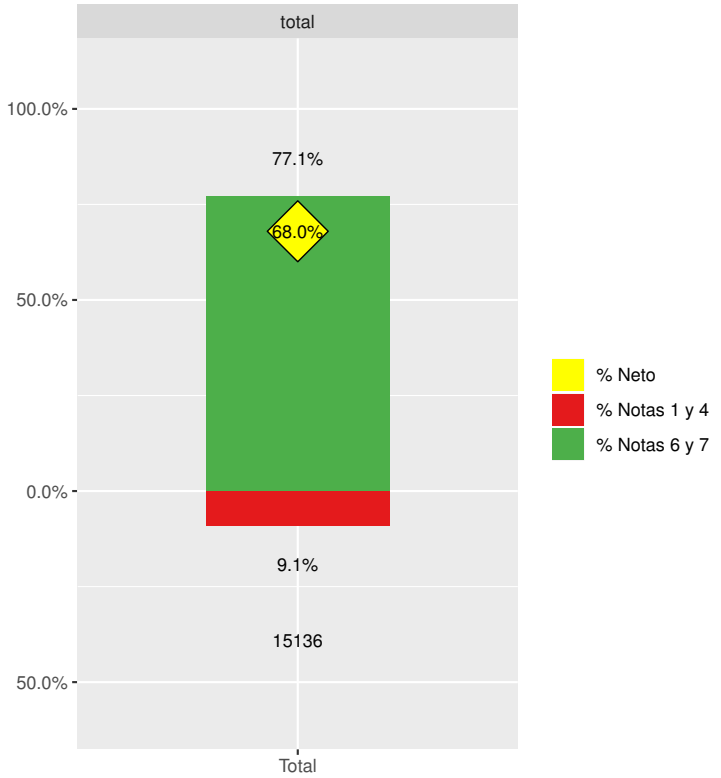
Evaluación Específica experiencia: Facilidad



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

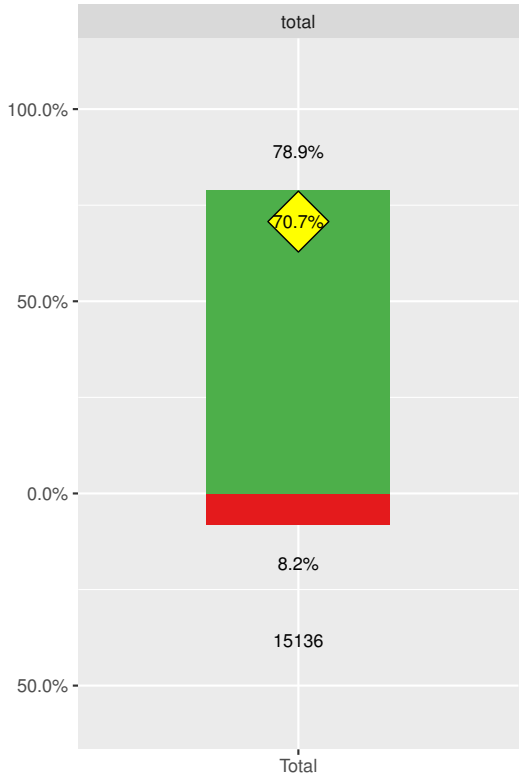


Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta para conocer los resultados de mi postulación

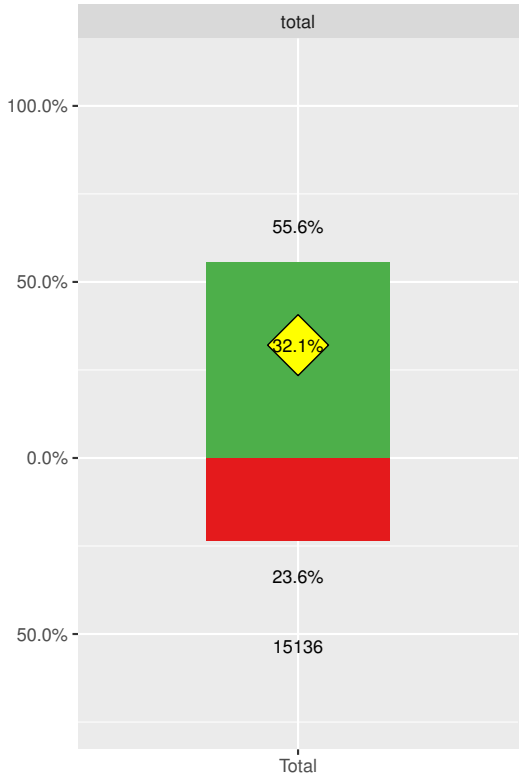


Para realizar la postulación al subsidio habitacional, los pasos a seguir son muy claros

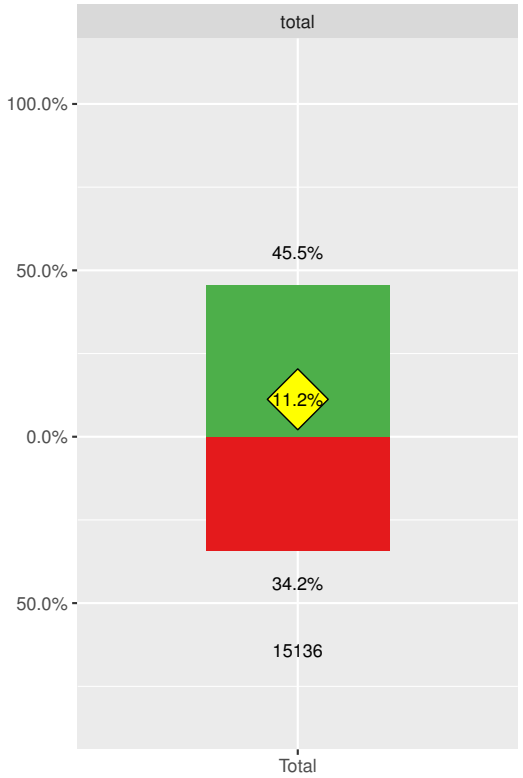
Evaluación Específica experiencia: Resolutividad



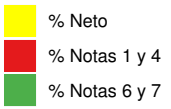
La información que me entregaron para la postulación al subsidio fue muy fácil de entender



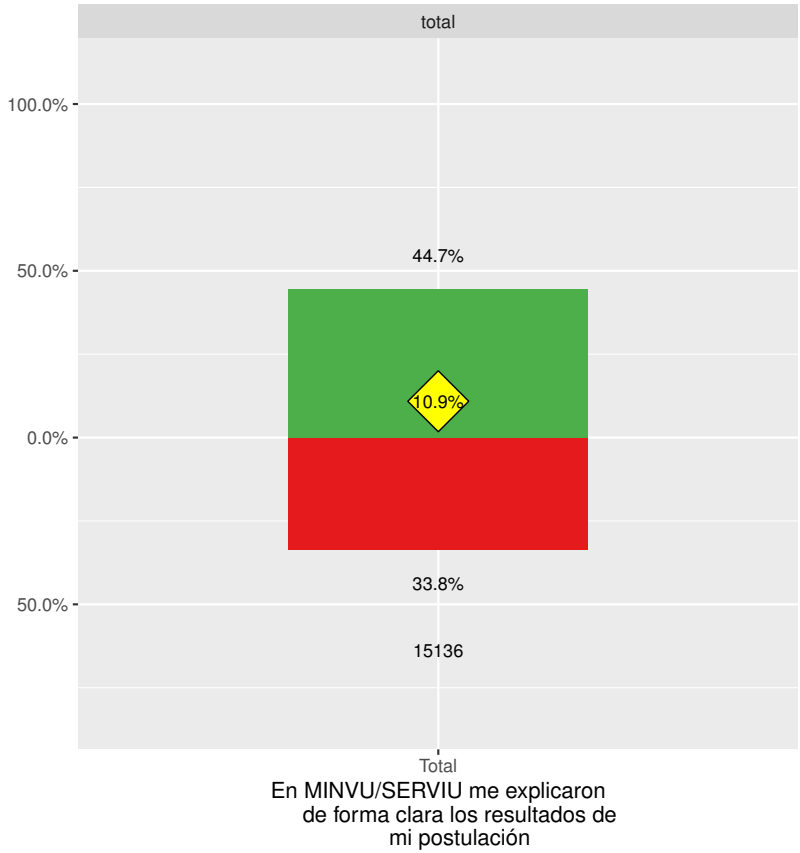
La información que me entregaron fue muy útil para realizar la postulación



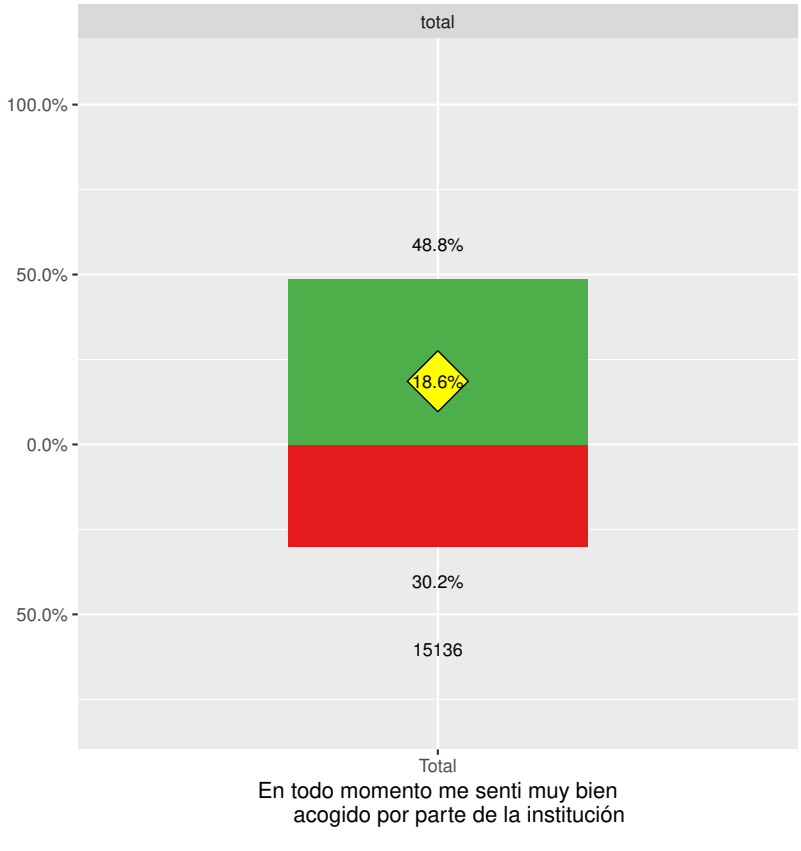
La información que me entregaron sobre el resultado de mi postulación fue suficiente para mí.



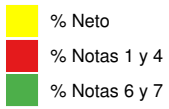
Evaluación Específica experiencia: Agrado



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



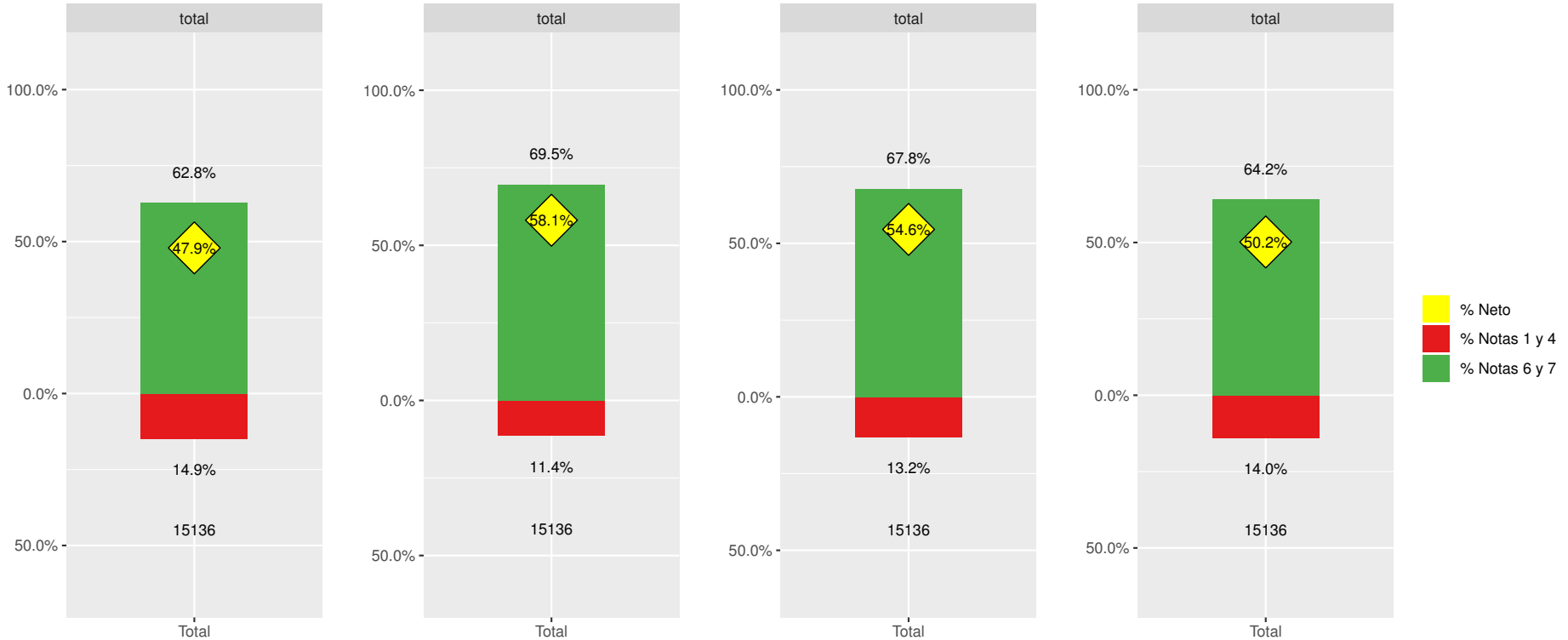
En todo momento me senti muy bien acogido por parte de la institución



Síntesis evaluación específica

- **Sucursal:** Existe un 63.8% de satisfacción neta acerca de la comodidad de sus oficinas. Un 85.2% para la limpieza de sus oficinas y un 43.1% que sus tiempos de espera de atención son adecuados.
- **Facilidad:** Existe un 54% de satisfacción neta acerca de facilidad en la postulación. Por otro lado, un 69.5% de satisfacción neta sobre los tiempos de espera de los resultados de la postulación y un 68% declara claridad en los pasos de la postulación.
- **Resolutividad:** Hay un 70.7% de satisfacción neta sobre la facilidad de entendimiento de la información entregada. Por otra parte, existe un 32.1% de satisfacción neta sobre la utilidad de la información recibida. Por último, solo un 11.2% de satisfacción declaró que la información entregada fue suficiente.
- **Agrado:** Se puede observar un 10.9% de satisfacción neta sobre la claridad de los resultados de la postulación en MINVU y SERVIU. Además, existe un 18.6% de satisfacción de los usuarios que declaran sentirse acogidos por parte de la institución.

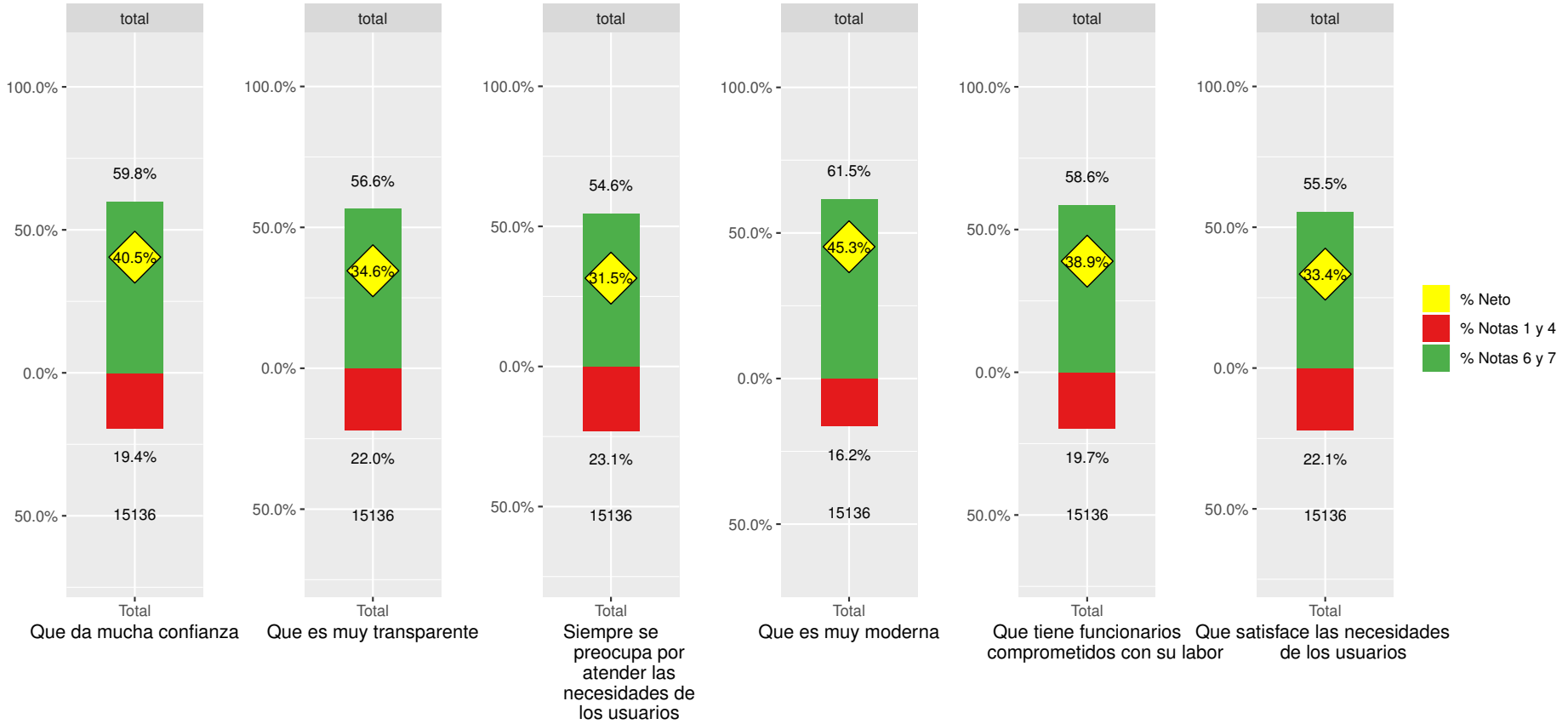
Habilitación: MINVU/SERVIU (%) 2019



Síntesis habilitación

- Existe un 47.9% 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 58.1% 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 54.6% de satisfacción neta de que la información entregada ayuda a estar informado sobre los subsidios a acceder.
- Por último, un 50.2% de satisfacción neta sobre la información entregada sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar subsidio.

Imagen Institucional: MINVU/SERVIU (%) 2019



Síntesis imagen institucional

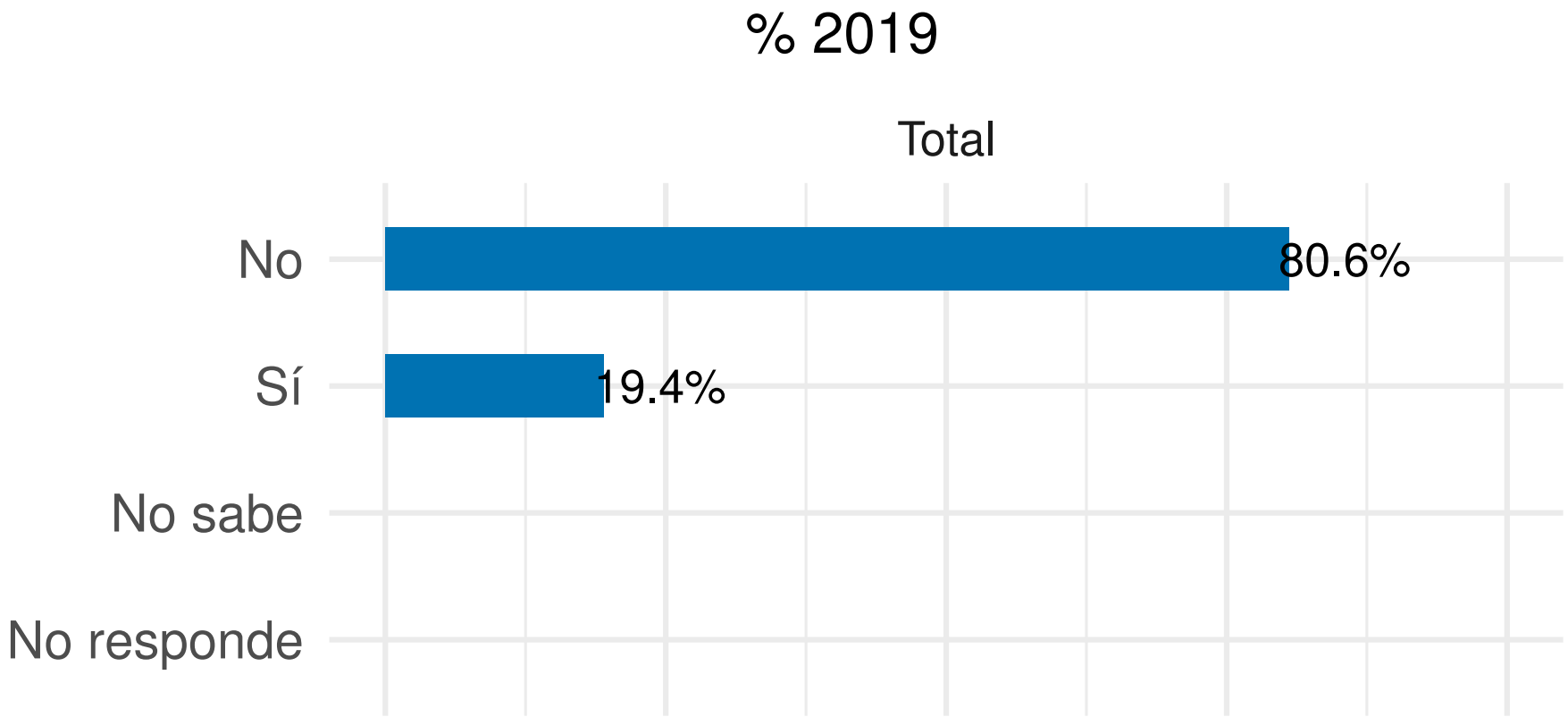
- A nivel general, la mayoría de los postulantes evidencia una imagen positiva hacia el MINVU/SERVIU.
- Existe un 40.5% de satisfacción neta sobre que la institución da mucha confianza. Por otro lado, hay un 34.6% de satisfacción neta sobre que la institución es muy transparente.
- Hay un 31.5% de satisfacción neta sobre que la institución siempre se preocupa por atender las necesidades de los usuarios. Además, existe un 45.3% de satisfacción neta sobre que la institución es moderna.
- Por último, existe un 38.9% de satisfacción neta acerca que la institución tiene funcionarios comprometidos con su labor. Por otro lado, hay un 33.4% de satisfacción neta de los usuarios que señalan que la institución satisface las necesidades de los usuarios.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

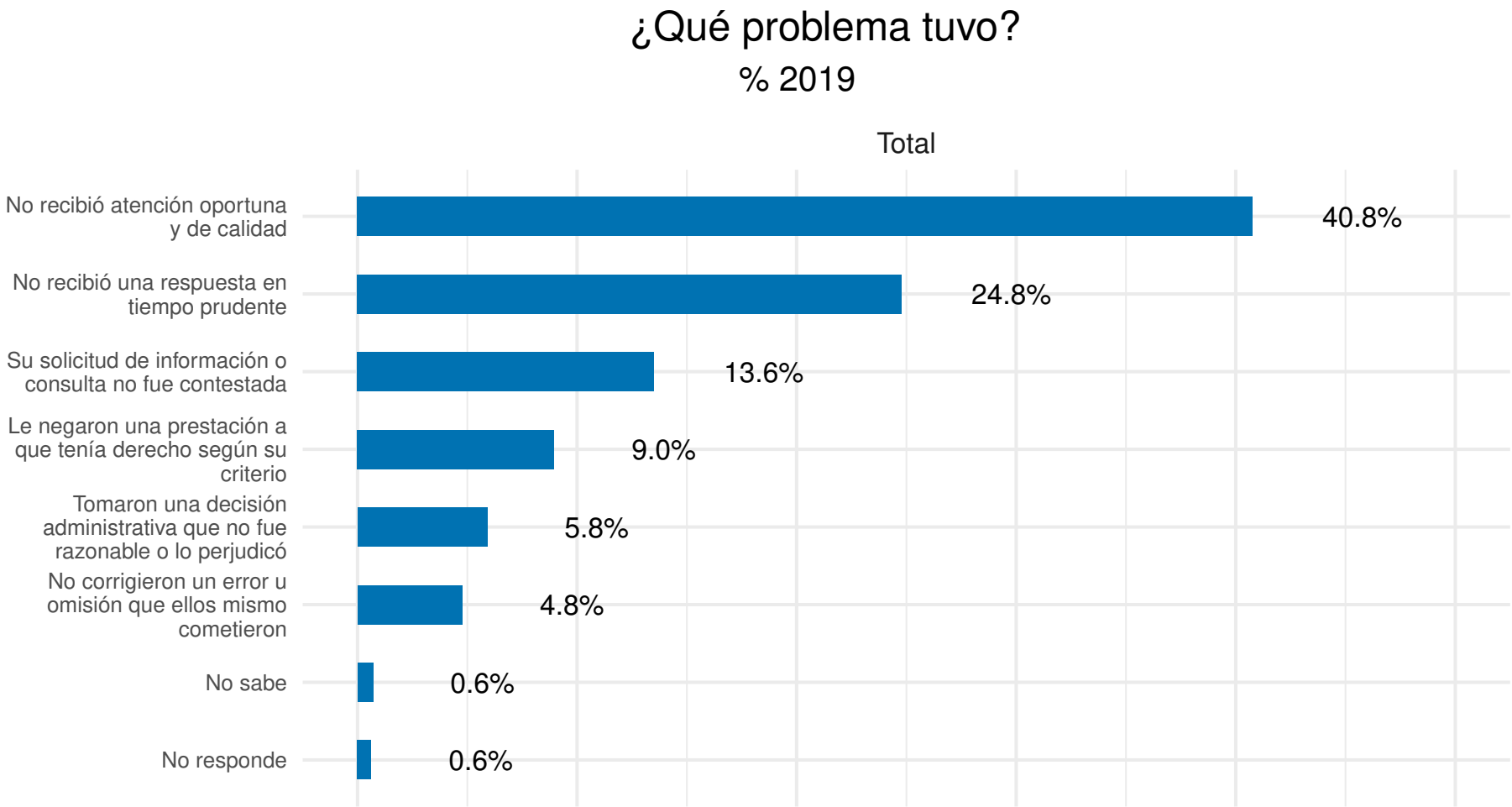
Problemas durante el trámite

Problemas durante el Tramite: MINVU/SERVIU (%) 2019

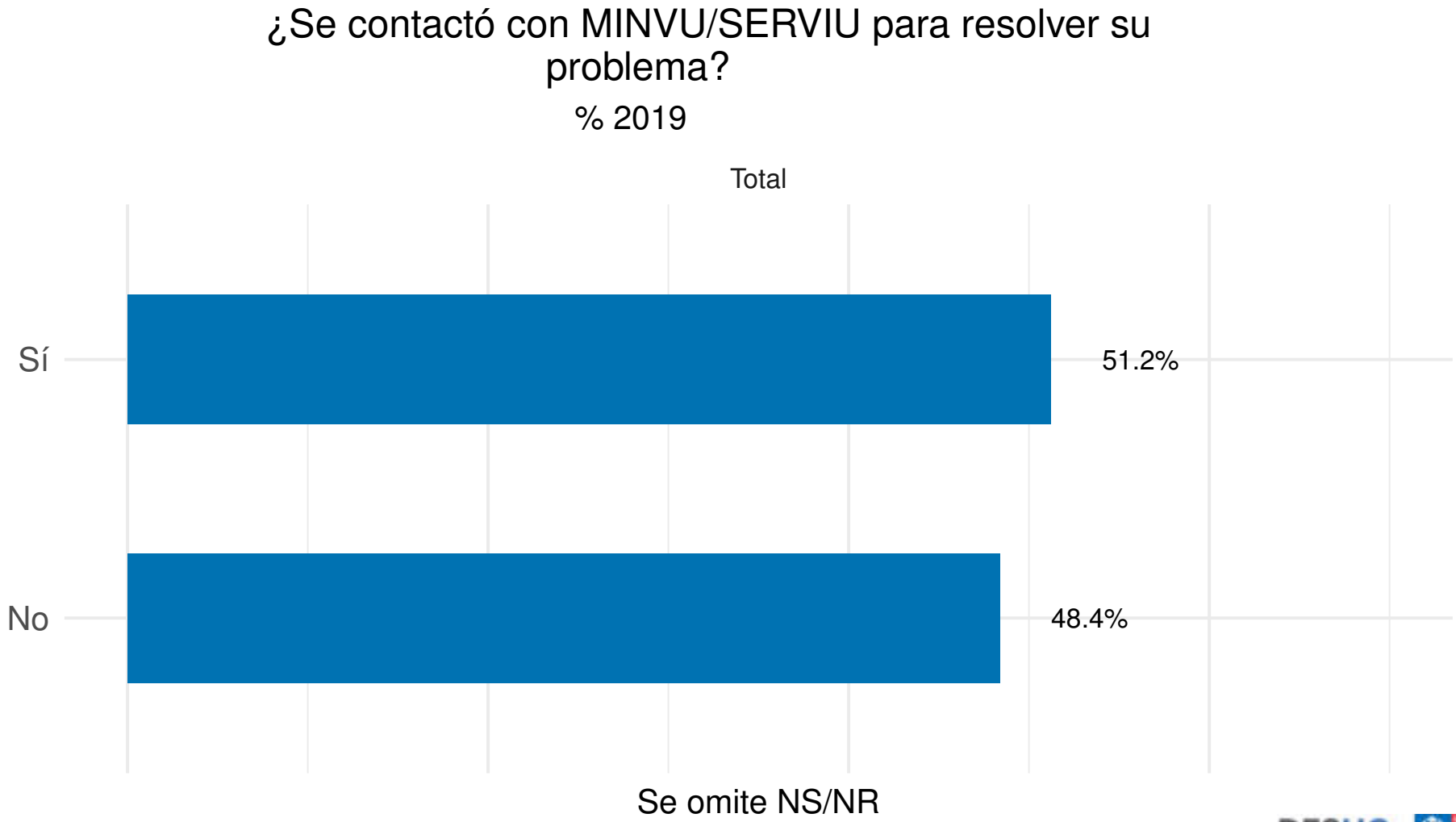
¿Tuvo algún problema desde el momento en realizó su postulación hasta que obtuvo los resultados?



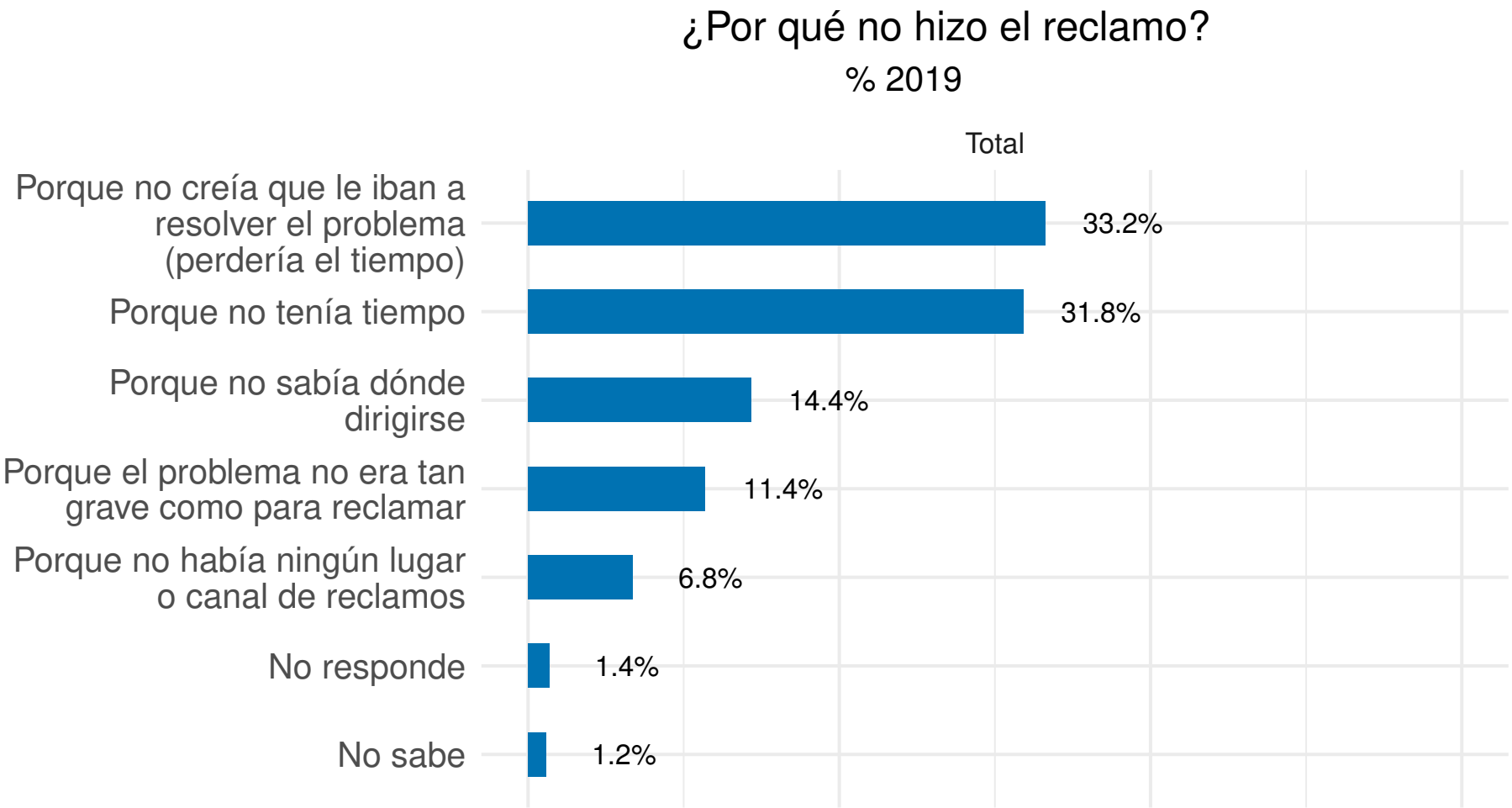
Problemas durante el Tramite - Tipo: MINVU/SERVIU (%) 2019



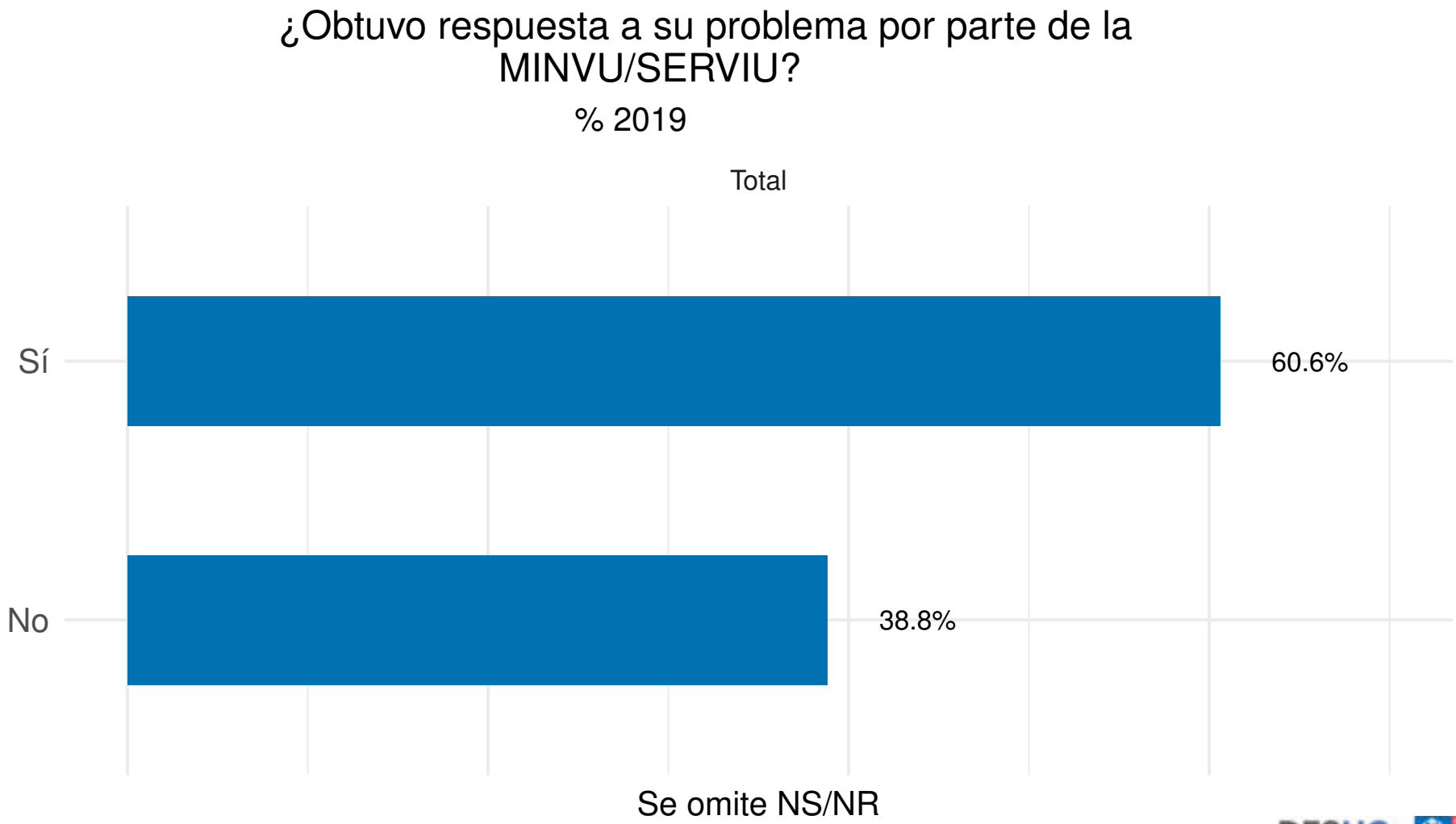
Problemas durante el Tramite - Contacto: MINVU/SERVIU (%) 2019



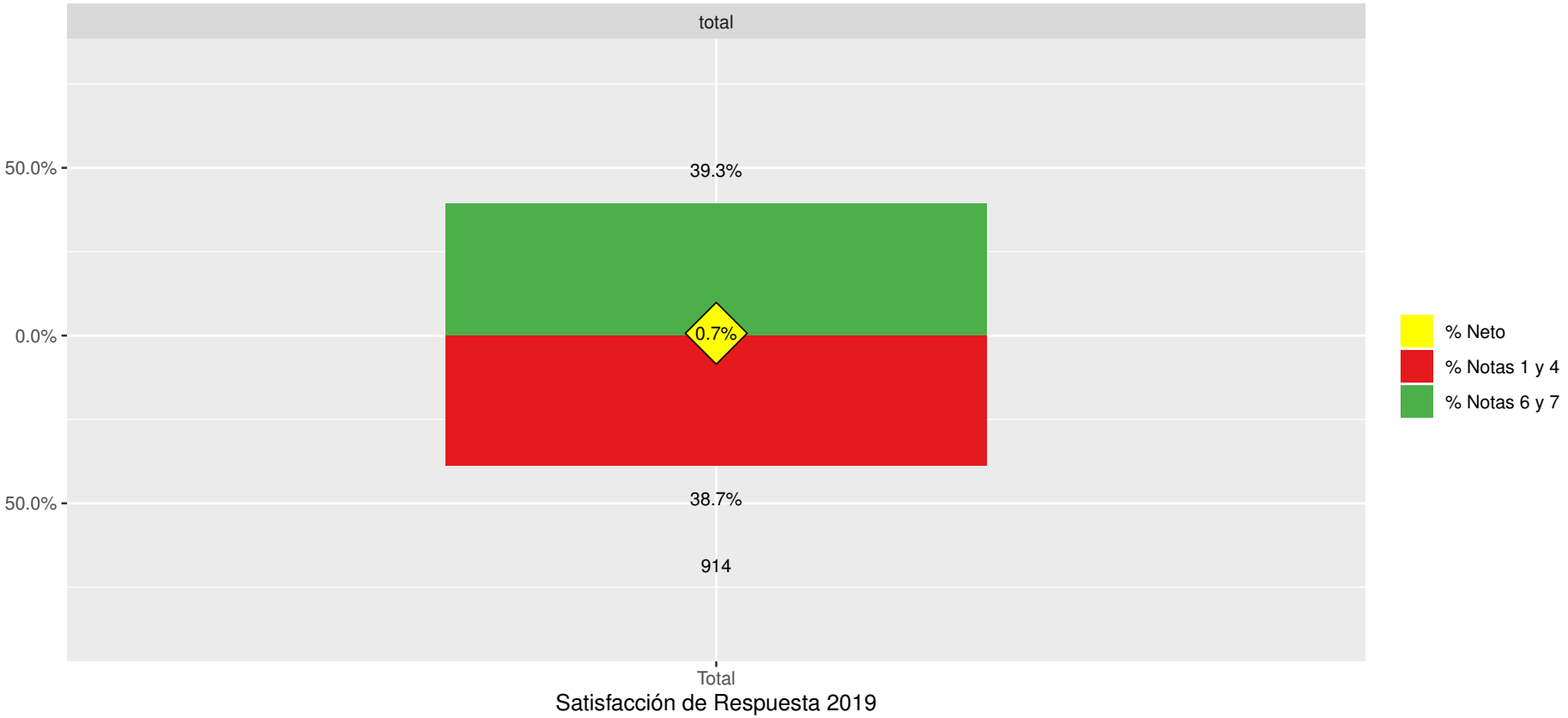
Problemas durante el Tramite – No reclamo: MINVU/SERVIU (%) 2019



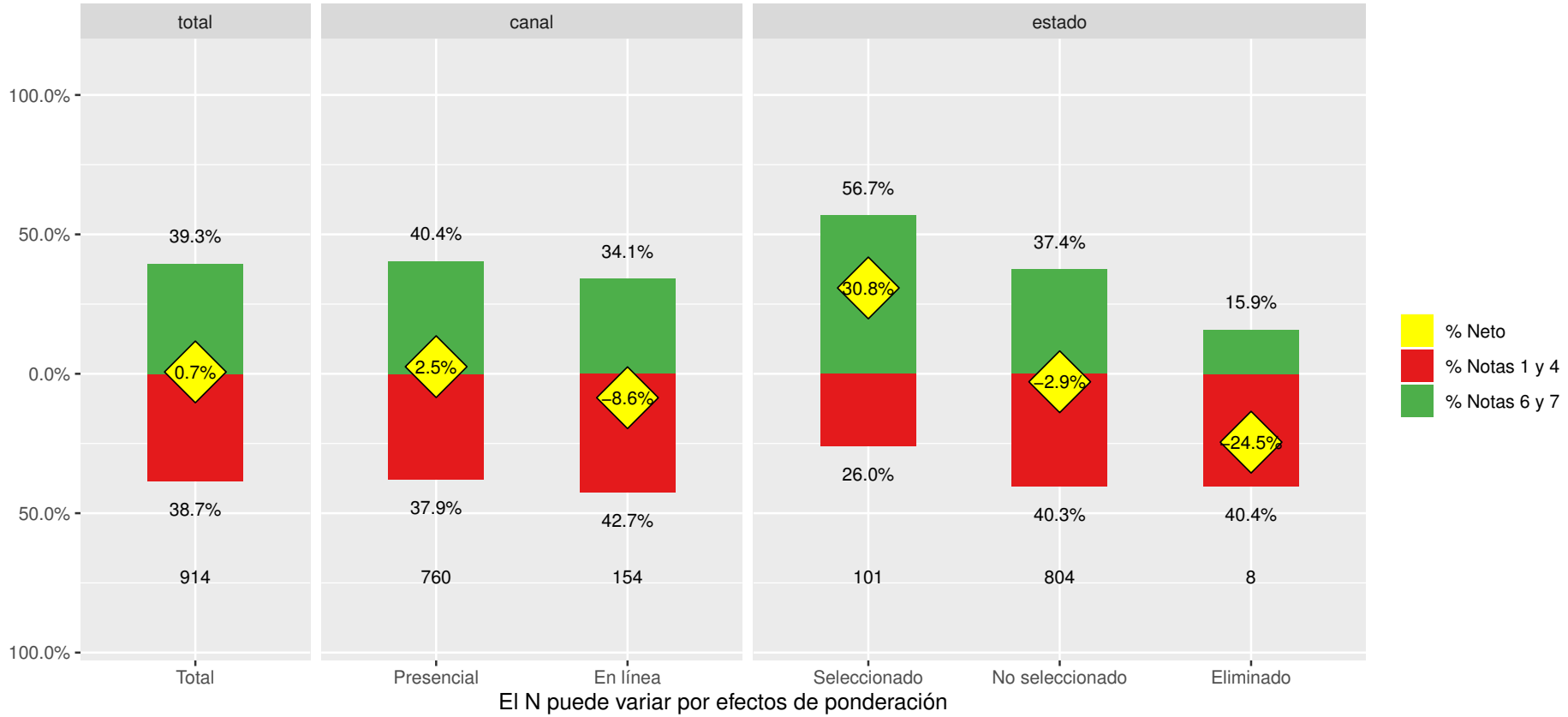
Problemas durante el Tramite - Respuesta: MINVU/SERVIU (%) 2019



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

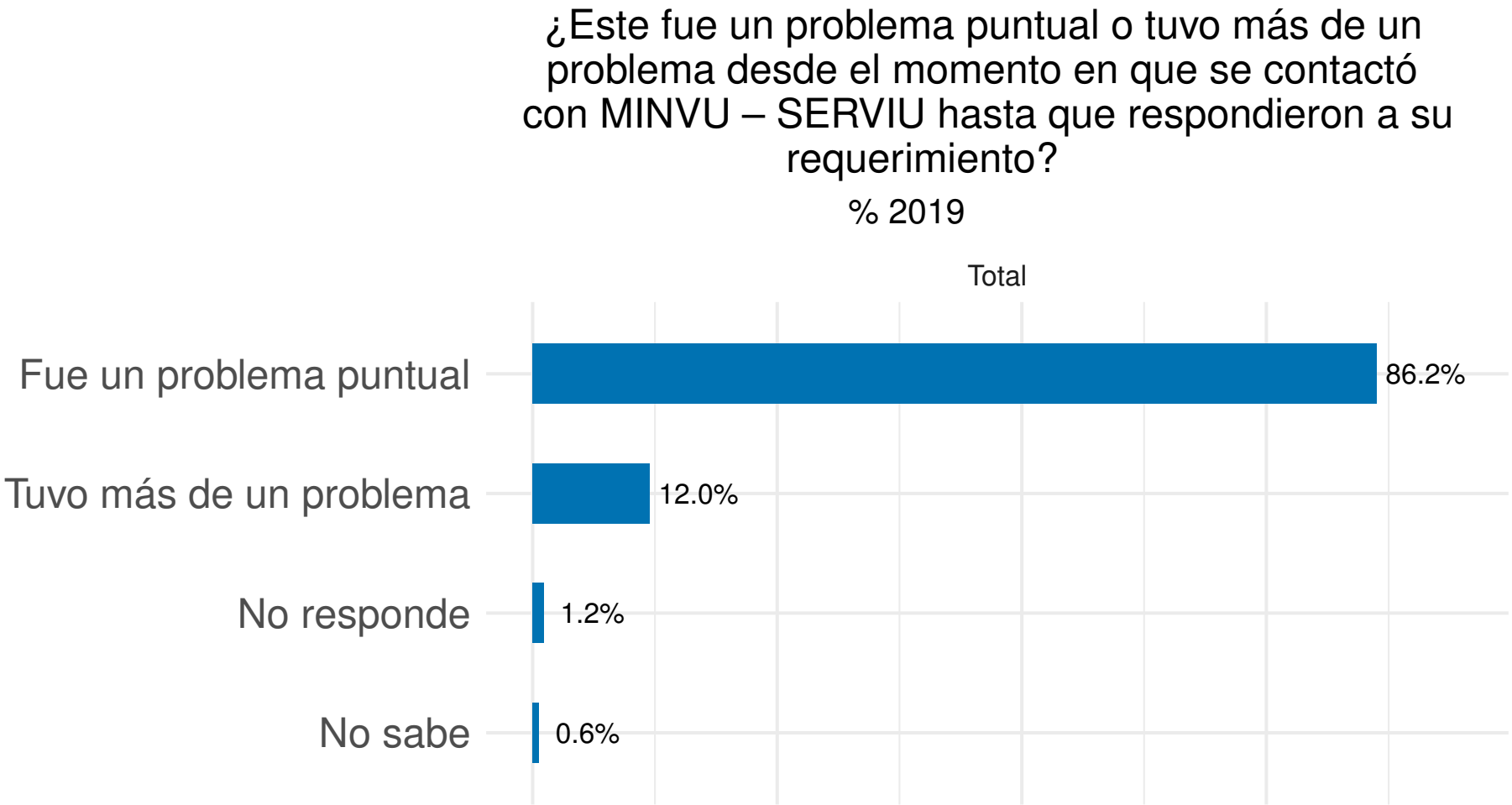


Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: MINVU/SERVIU (%)

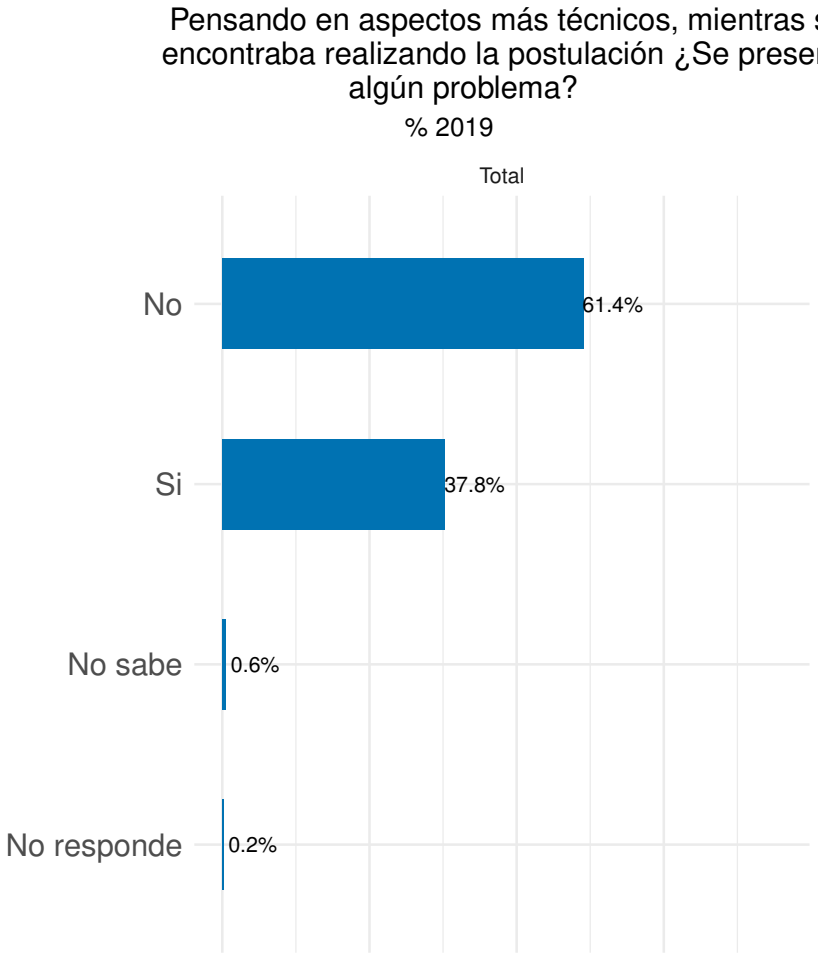


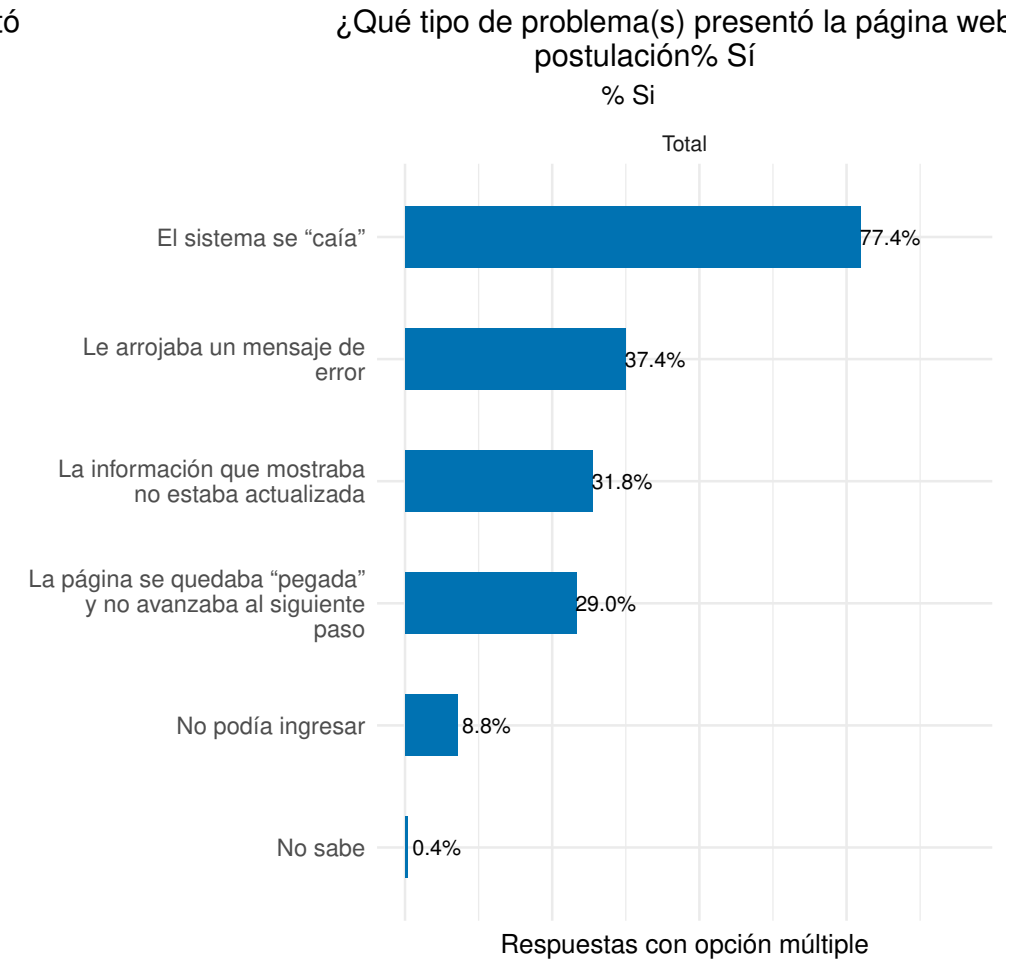
El N puede variar por efectos de ponderación

Problemas durante el Tramite – Problemas: MINVU/SERVIU (%) 2019



Problemas de postulación vía web (%)





Síntesis de problemas durante el trámite I

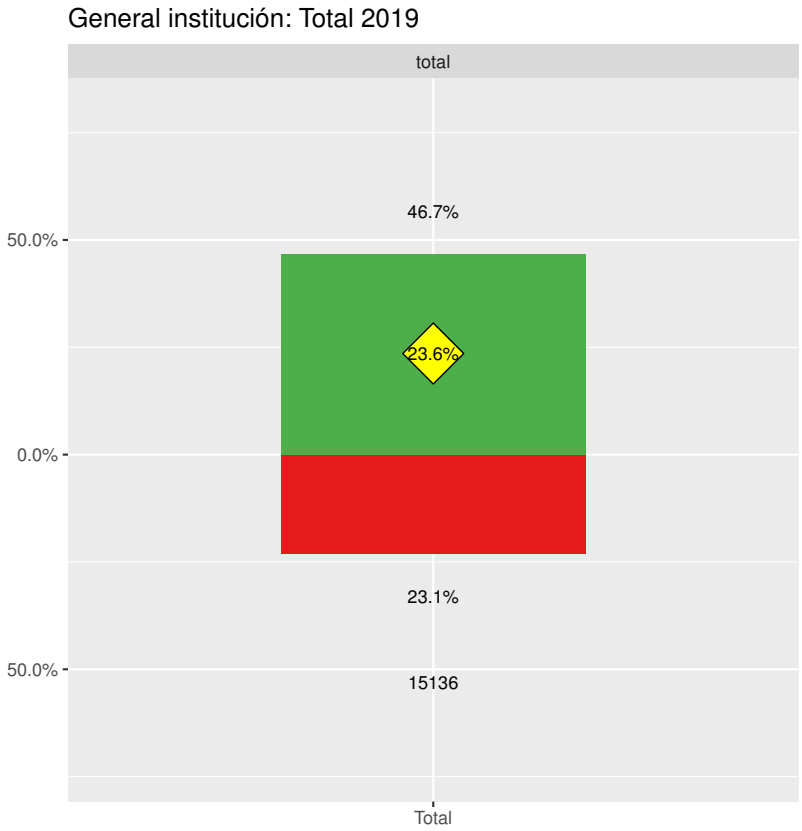
- Un 80.5% de los postulantes declara no haber tenido problemas en su postulación, mientras que un 19.5% si declaró tener problemas.
- Los problemas más reportados son no haber recibido atención oportuna y de calidad (40.8%) y no haber recibido una respuesta en tiempo prudente (24.8%). Le sigue el problema de que la solicitud de información o consulta no fue contestada (13.6%), que fue negada una prestación a que tenía derecho según su criterio (9%), que se tomó una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó (5.8%) y que no corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron (4.8%).
- De los postulantes que tuvieron problemas, un 51.2% se contactó con el MINVU/SERVIU para resolver el problema, mientras que un 48.4% no lo hizo.
- De las personas que no reclamaron, un 33.2% no lo hizo porque no creía que le iban a resolver el problema (perdería el tiempo), un 31.8% no tenía tiempo, un 14.4% no sabía donde dirigirse, un 11.4% no creyó que el problema fuera tan grave y un 6.8% declaró que no había ningún lugar o canal de reclamos.
- Un 60.6% de los usuarios obtuvo respuesta a su problema por parte de la institución, mientras que un 38.8% no.

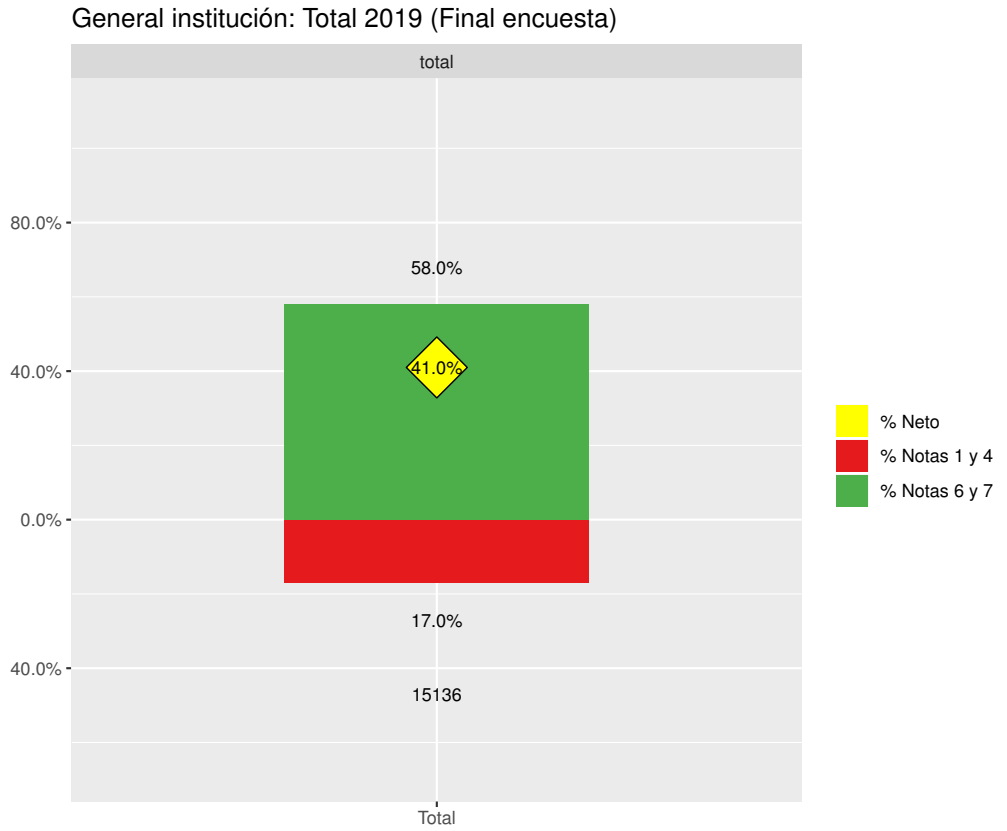
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Síntesis de problemas durante el trámite II

- Existe solo un 0.7% de satisfacción neta con la respuesta obtenida por parte de los usuarios.
- A nivel de canales, existe un 2.5% de satisfacción neta por parte del canal presencial, mientras que hay un 8.6% de insatisfacción para el canal en línea.
- Por estado, los seleccionados al subsidio son los únicos que presentan resultados positivos de satisfacción neta (30.8%).
- Un 86.3% de los usuarios reportaron que tuvieron un problema puntual, mientras que un 12% declaró haber tenido más de un problema.
- Para las postulaciones vía web, un 61.3% declaró no haber tenido problemas técnicos en la página, mientras que un 37.9% si reportó problemas.
- De los problemas evidenciados, un 77.4% reportó que el sistema se "caía", un 37.5% le arrojaba un mensaje de error, un 31.9% declaró que la información que mostraba no estaba actualizada, un 29.1% que la página se quedaba “pegada” y no avanzaba al siguiente paso y un 8.8% no pudo ingresar.

Evaluación del proceso de postulación (%) MINVU/SERVIU 2019





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.

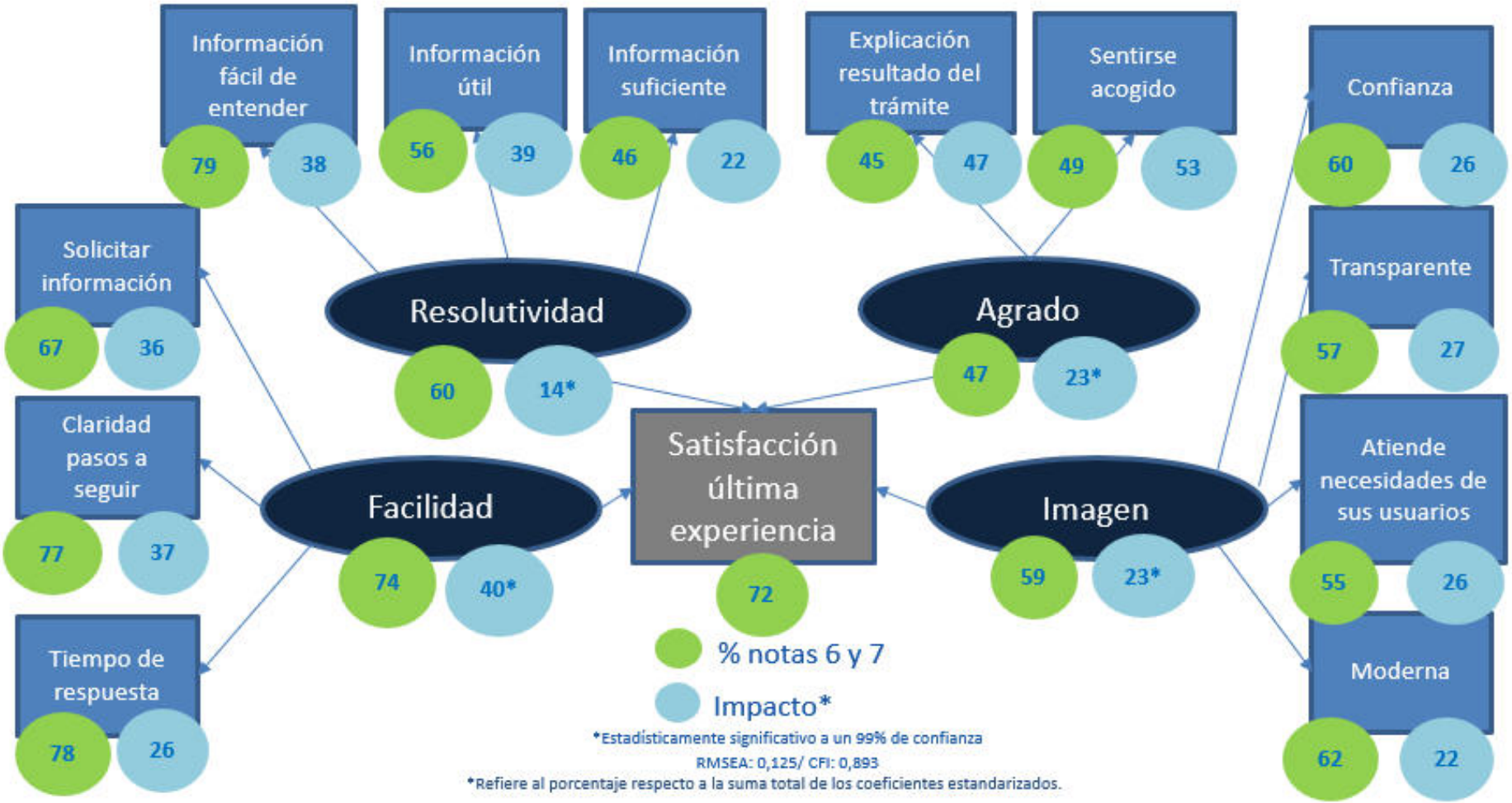
Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario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

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelos de ecuaciones estructurales: Satisfacción última experiencia



Modelos de ecuaciones estructurales: Resultados

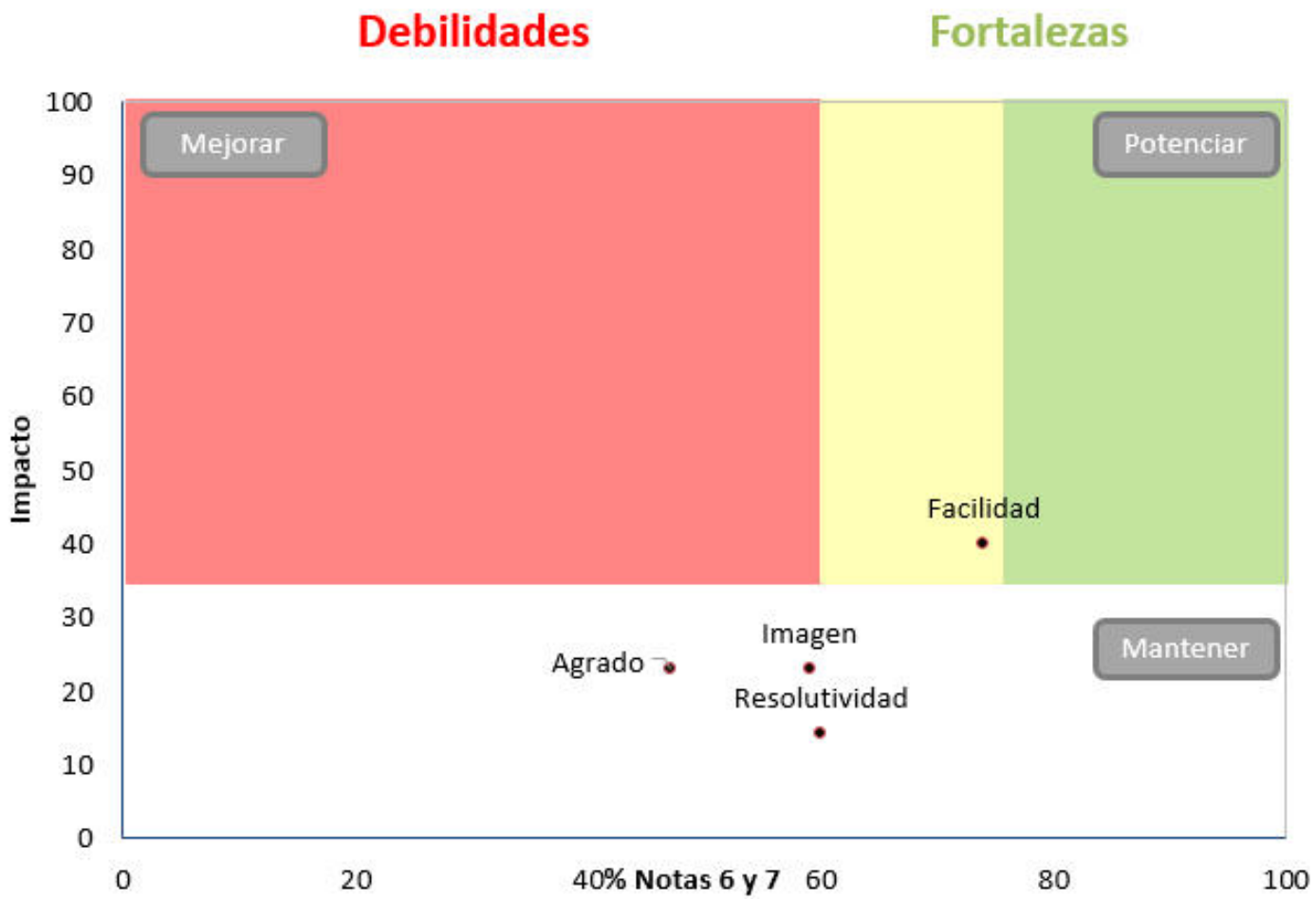
En cuanto a nivel descriptivo, el componente de **Facilidad** es el que presenta un mayor impacto, y a su vez está bien evaluado por los usuarios.

Además, se observa que, de los cuatro aspectos de la satisfacción usuaria, el indicador de **Agrado** es el que presenta la evaluación más baja con un peso relativo medio. A su vez, en términos de impacto, destacan en primer lugar la **Facilidad**, seguido por el **Agrado** y la **Imagen** con igual peso relativo (23%).

Considerando estos datos, se diseña un mapa de fortaleza y debilidades, donde se ubican las dimensiones en cuadrantes según su porcentaje 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 es un aspecto de mejora relevante para la institución. Del mismo modo, la Resolutividad resulta ser un elemento de baja evaluación y al mismo tiempo bajo impacto: esto indica que es posible un espacio de intervención, no obstante, el peso relativo de la dimensión es bajo.

Mapa de fortalezas y debilidades: Presentación gráfica



Síntesis general y recomendaciones

Síntesis general y recomendaciones

En general, se observa un nivel medio de satisfacción tanto para la institución (neto de +24 puntos) como para la última experiencia con el servicio (neto de +31 puntos). Como es de esperarse, el nivel de satisfacción es mayor en el canal de postulación presencial antes que el canal web. Del mismo modo, es importante la variable ser o no seleccionado: quienes fueron seleccionados tienen mayor satisfacción en comparación con los que no.

Se observan diferencias en la satisfacción entre aquellos que no declararon tener problemas durante el trámite en comparación con aquellos que sí y, a la vez, en aquellos que están habilitados por sobre los que están medianamente habilitados o no habilitados. Esto, para ambos indicadores, a saber, la satisfacción institucional y la satisfacción con la última experiencia.

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

Es precisamente en los indicadores de facilidad, como la claridad en los pasos a seguir o la posibilidad de solicitar información a la institución, donde la institución puede hacer mejoras en términos de gestión, considerando que son aspectos valorados por los usuarios. Del mismo modo, resulta importante el sentimiento de acogida que los usuarios perciben desde la institución. Este es otro aspecto donde existen espacios de intervención y que tendrían una mayor asociación con la satisfacción usuaria.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Informe final de medición de satisfacción neta de usuarios año 2019 Subsecretaria de V. y U. Postulación en Línea.

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

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

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



Ficha metodológica

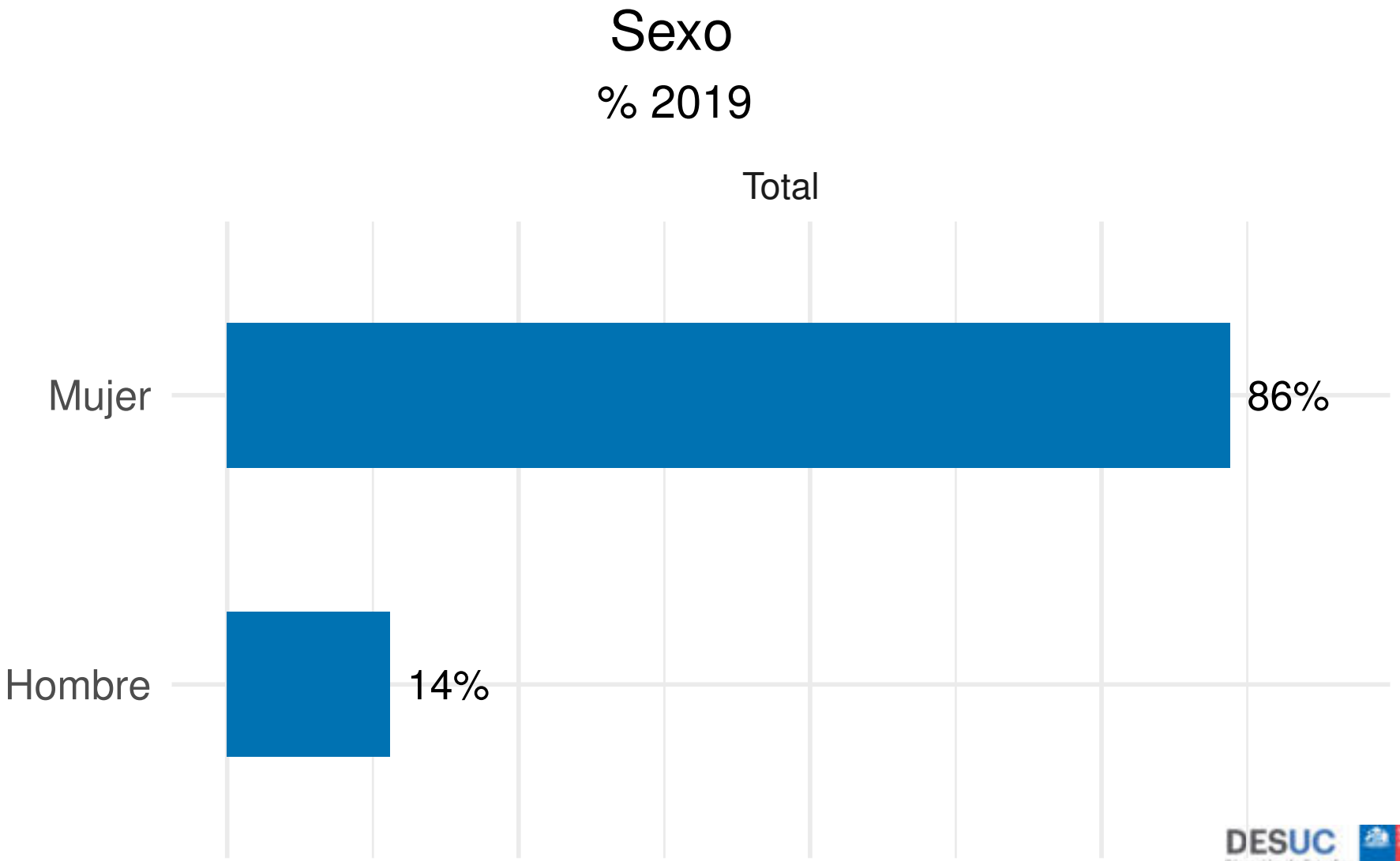
Ficha metodológica general

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	:	2.284 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.

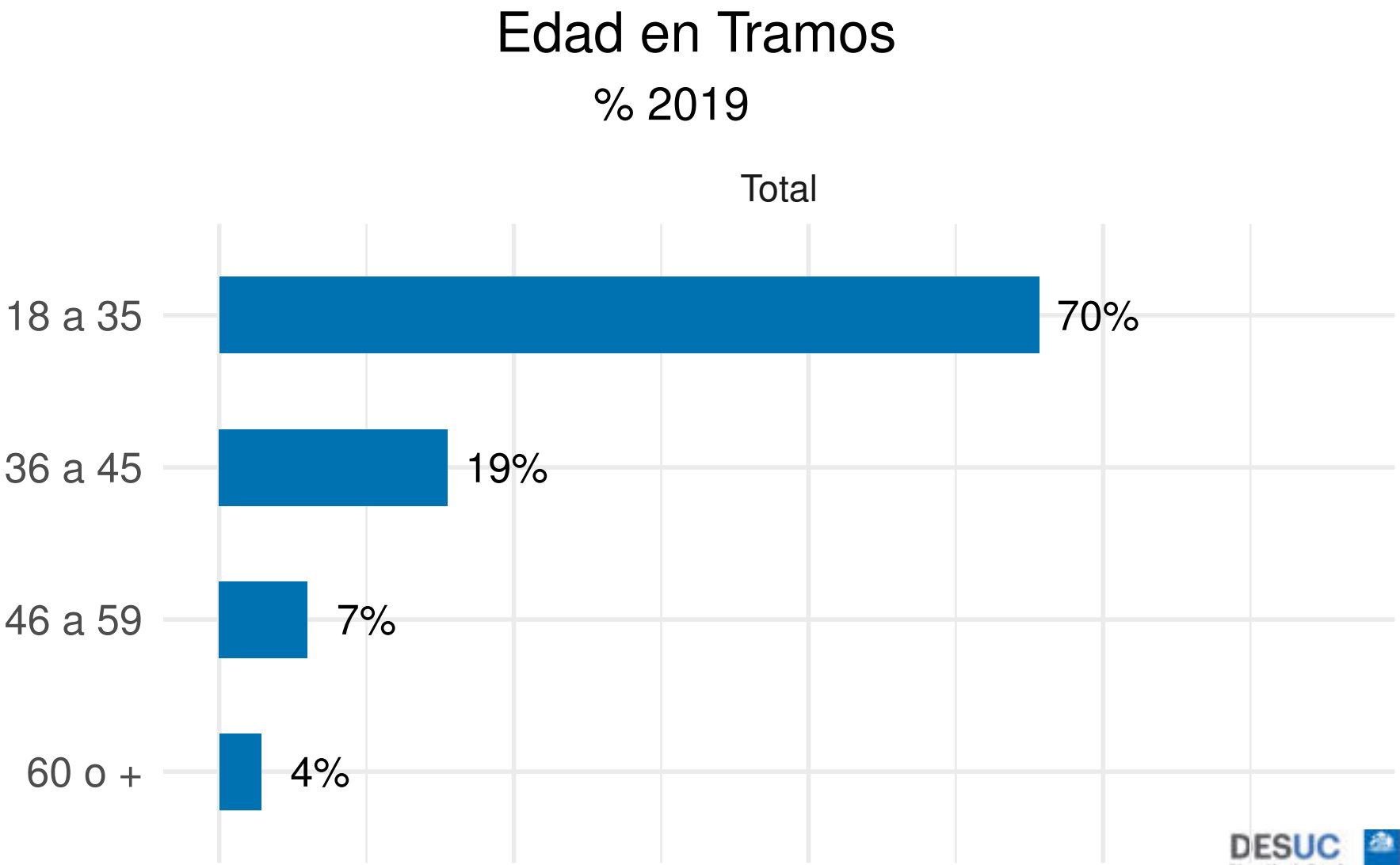
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Caracterización de la muestra

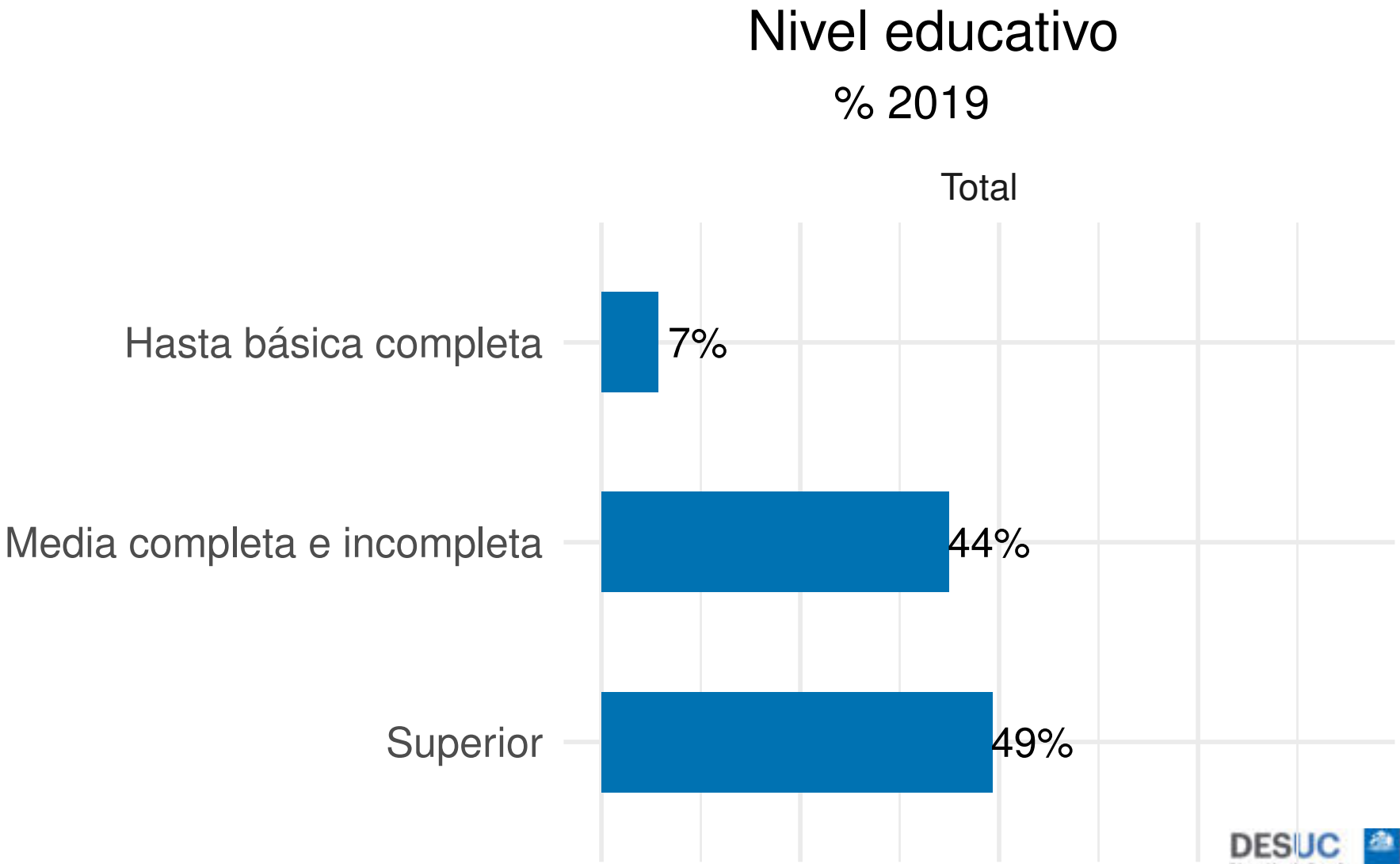
Características Generales del Usuario Postulación En Línea (%): Sexo



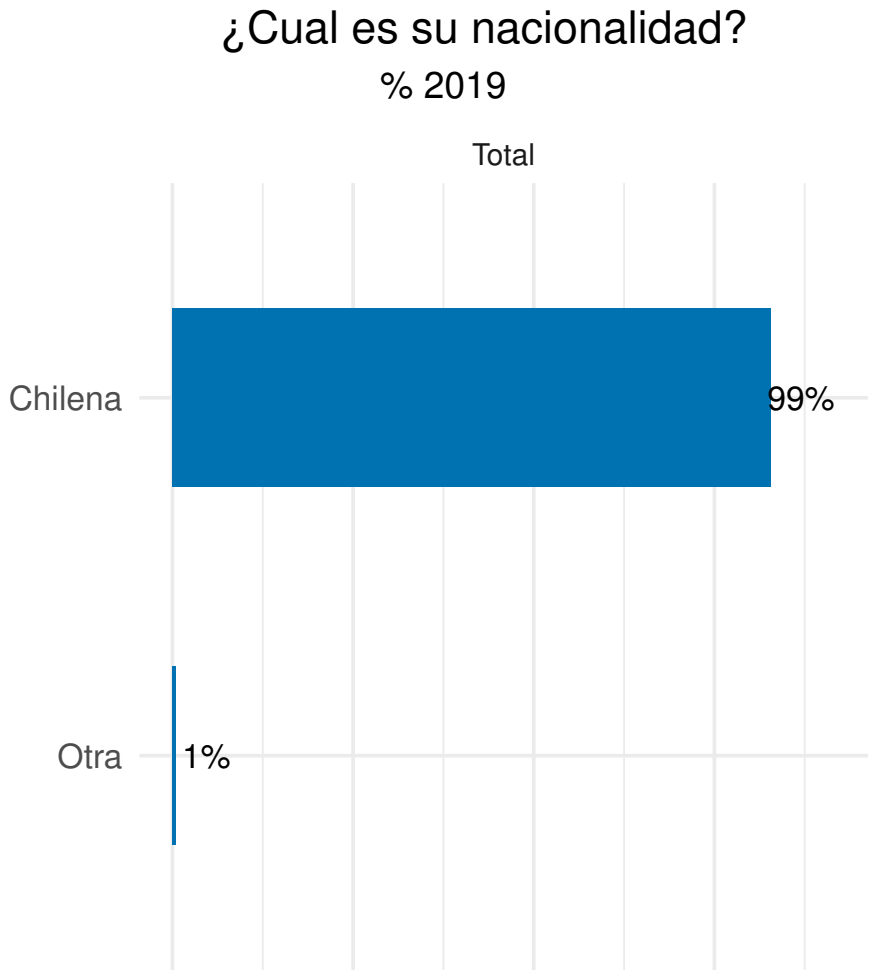
Características generales del usuario Postulación En Línea (%): Edad

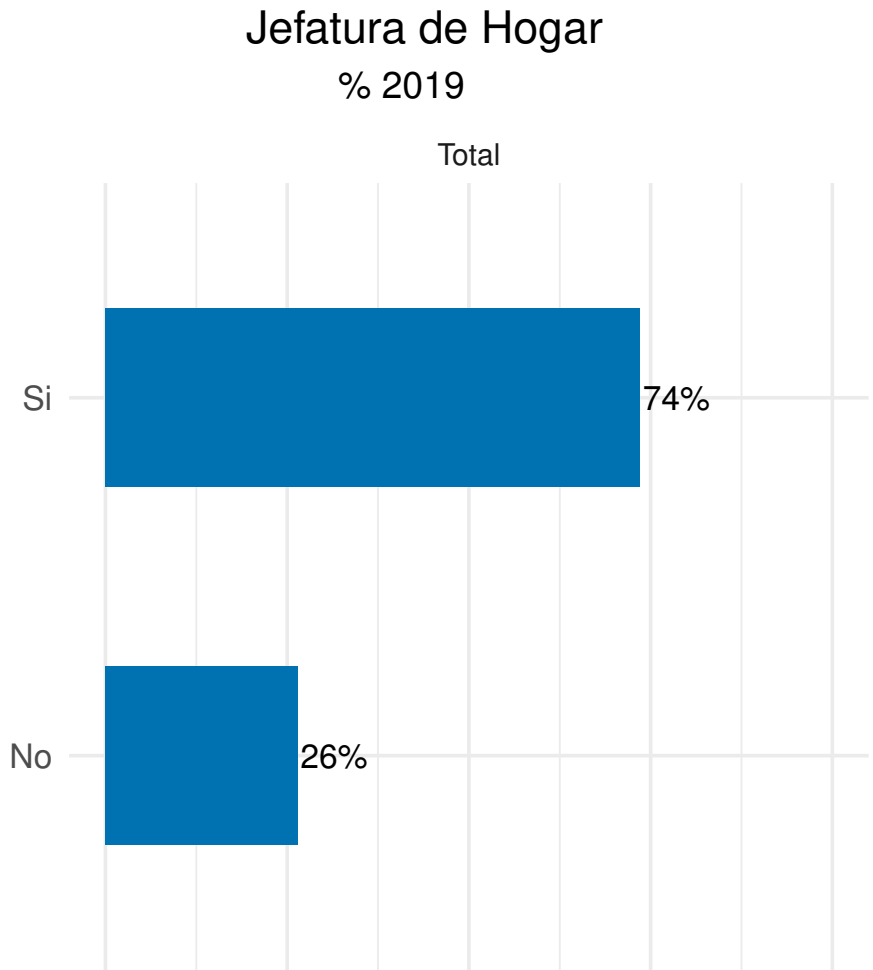


Características generales del usuario Postulación En Línea (%): Nivel educativo



Características generales del usuario Postulación En Línea (%): Nacionalidad y Jefatura de hogar





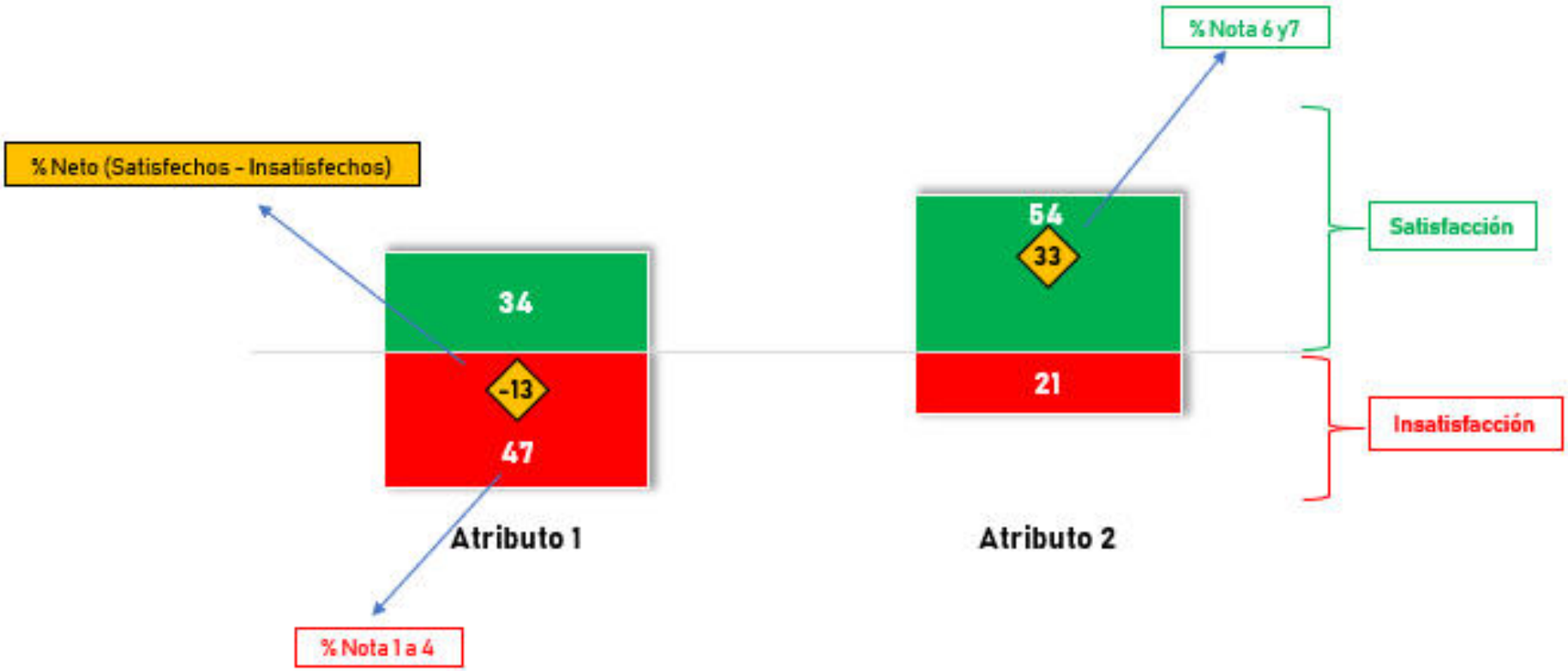
Síntesis de características generales de los usuarios:

- La mayoría de los postulantes son mujeres (86%) mientras que sólo un 14% son hombres.
- Un 70% de los postulantes tienen entre 18 a 35 años de edad. Seguido por un 19% entre 36 a 45 años, 7% entre 46 a 59 años y solo un 4% tiene 60 años.
- El mayor porcentaje de los postulantes (49%) posee enseñanza superior, mientras que un 44% tiene enseñanza media completa e incompleta y un 7% hasta básica completa.
- Un 99% de los postulantes es de nacionalidad chilena, mientras que un 1% es extranjero. Por otro lado, un 74% declara ser jefe de hogar, mientras que un 26% no lo declara.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

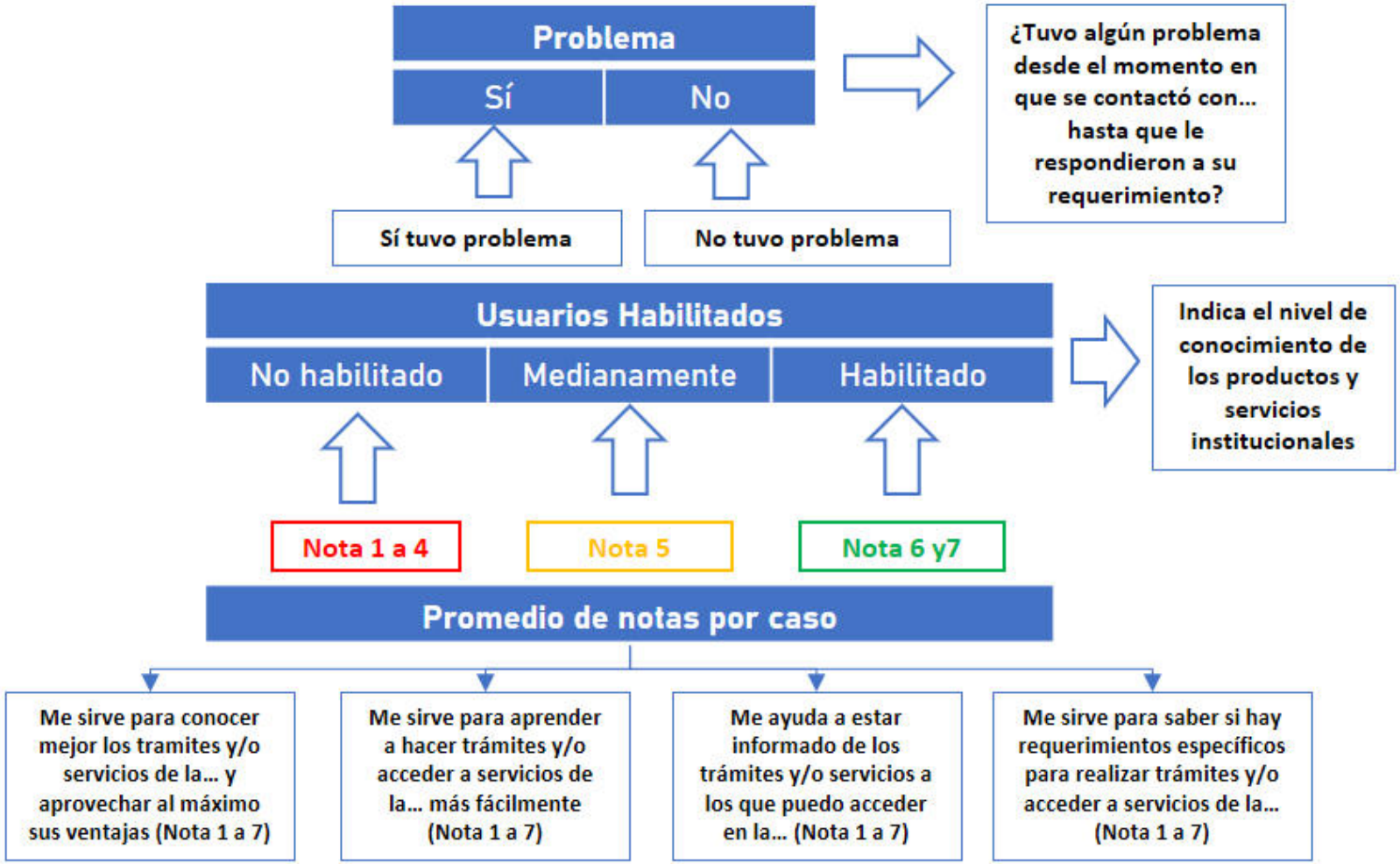
Lectura de indicadores de satisfacción, habilitación y presencia de problemas

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

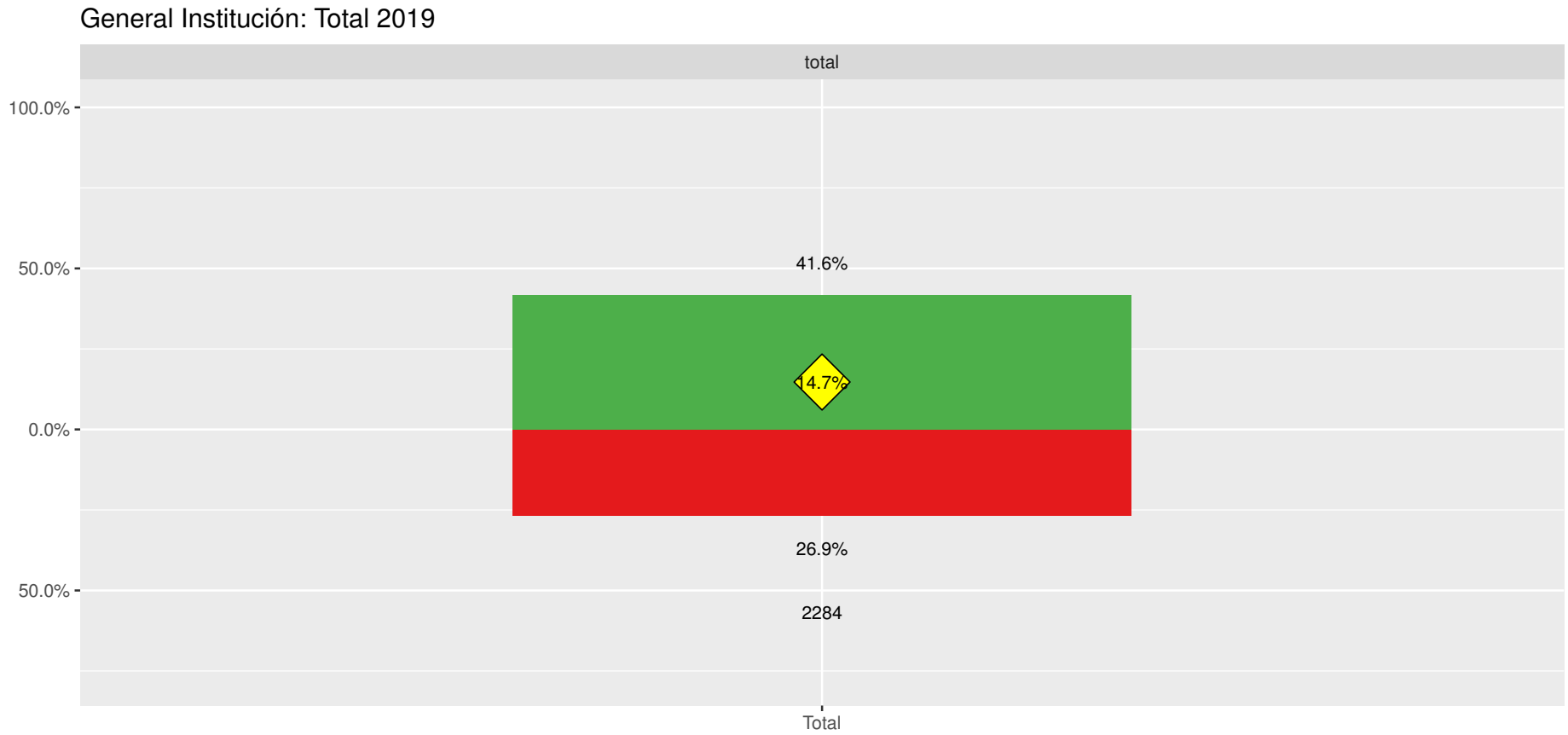
Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



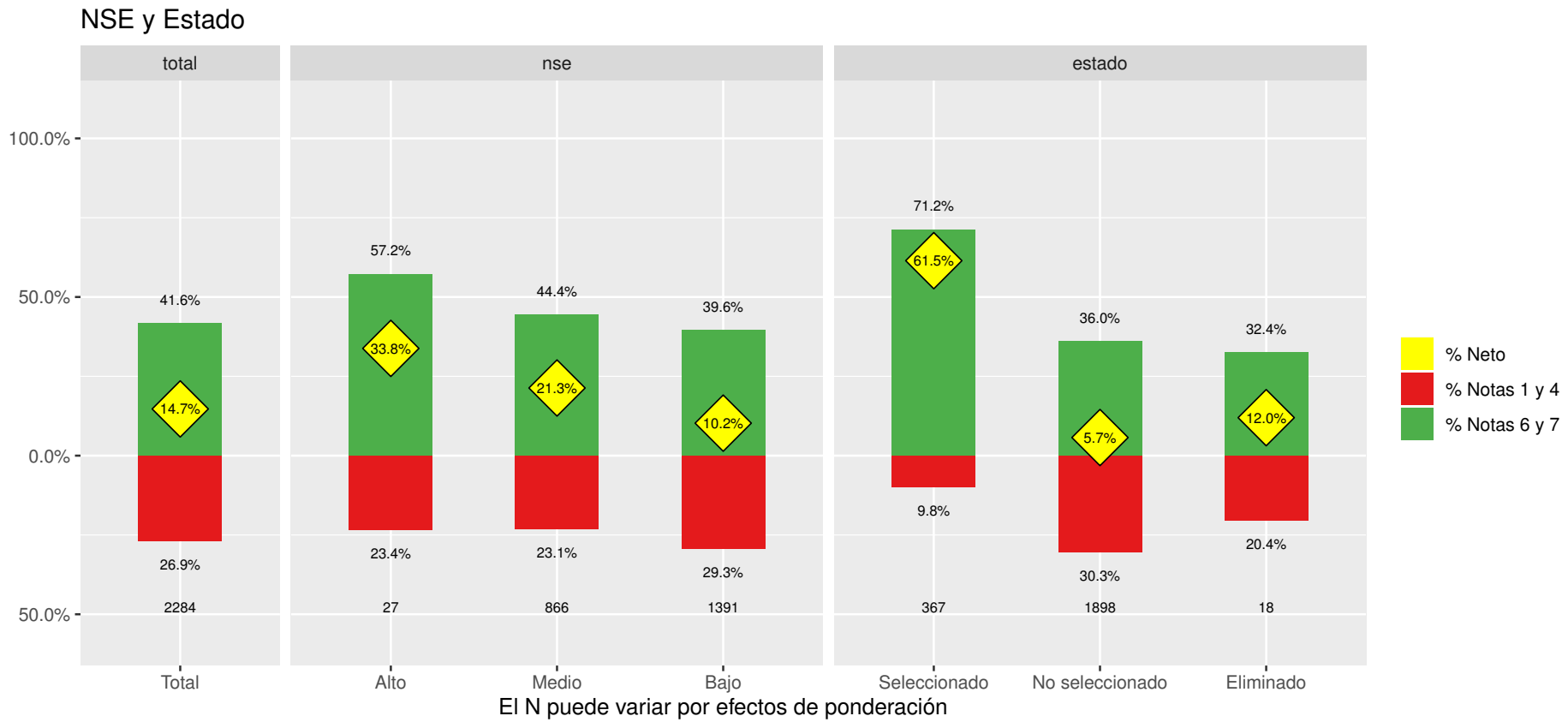
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción institucional y última experiencia

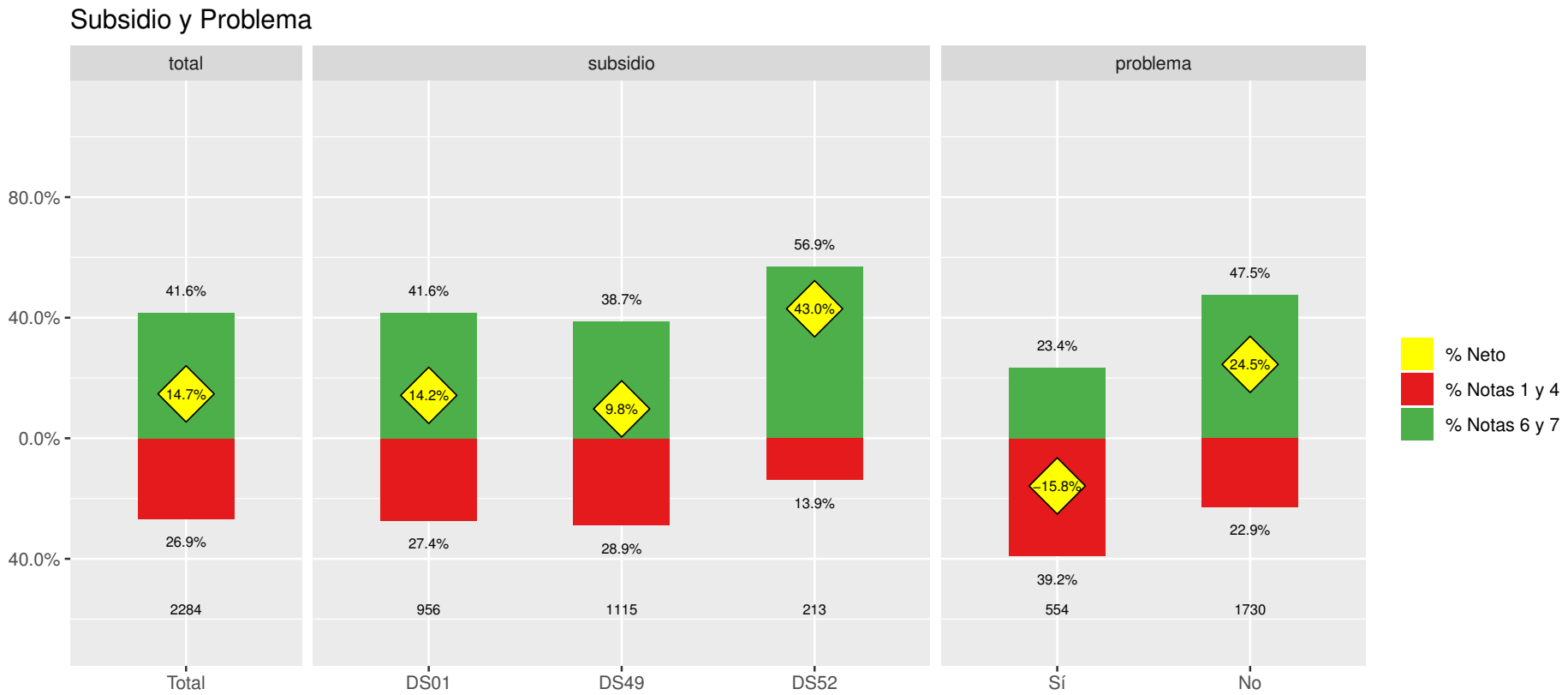
General Institución (%) Postulación En Línea 2019



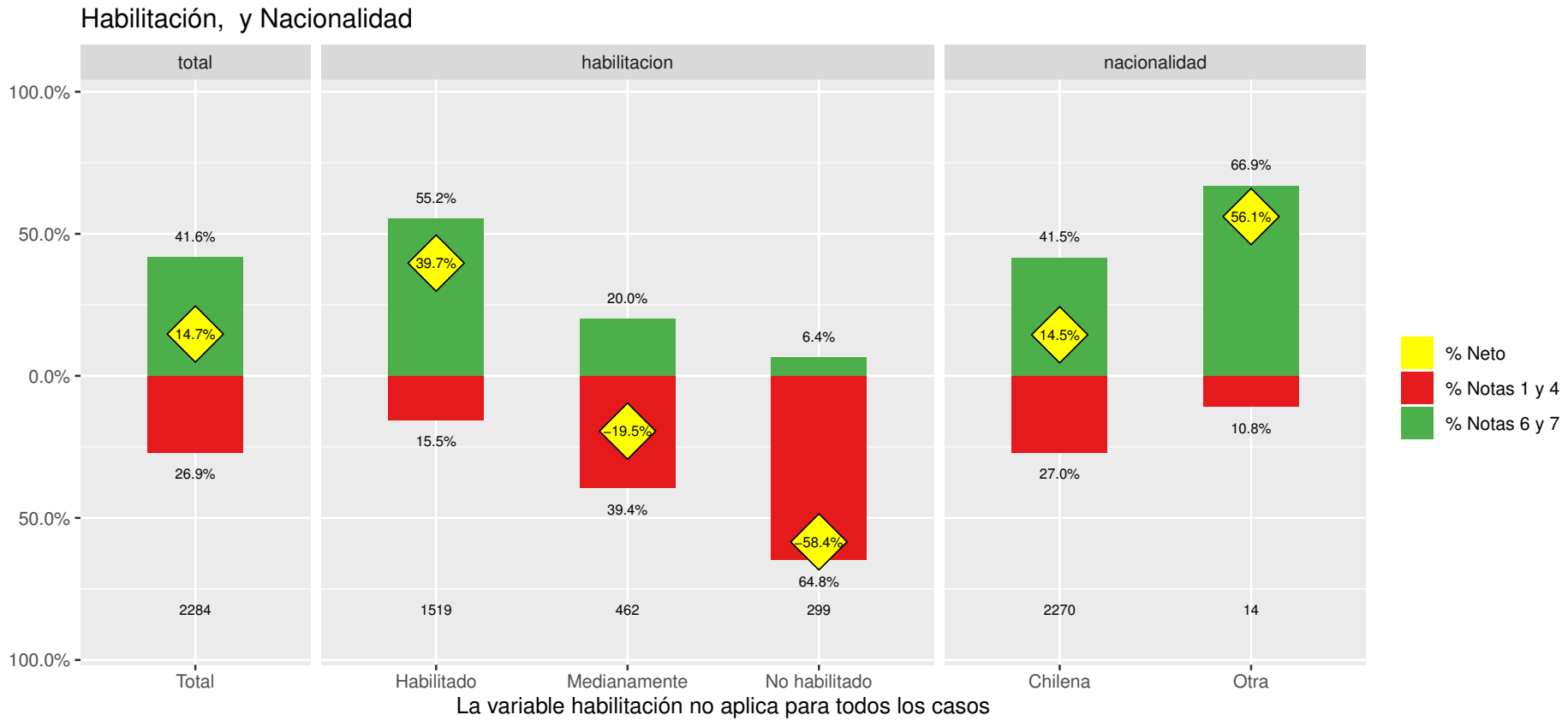
General Institución (%) Postulación En Línea – NSE y Estado



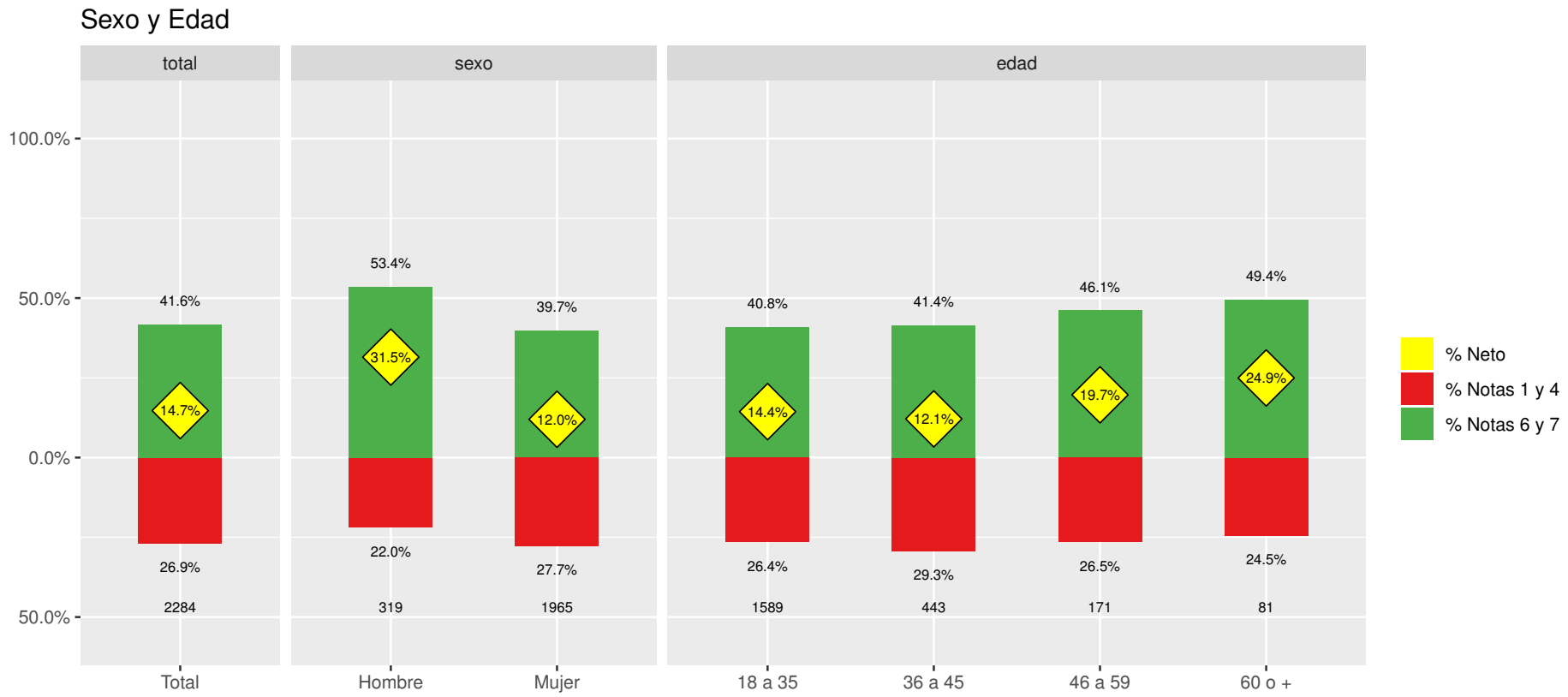
General Institución (%) Postulación En Línea – Subsidio y Problemas



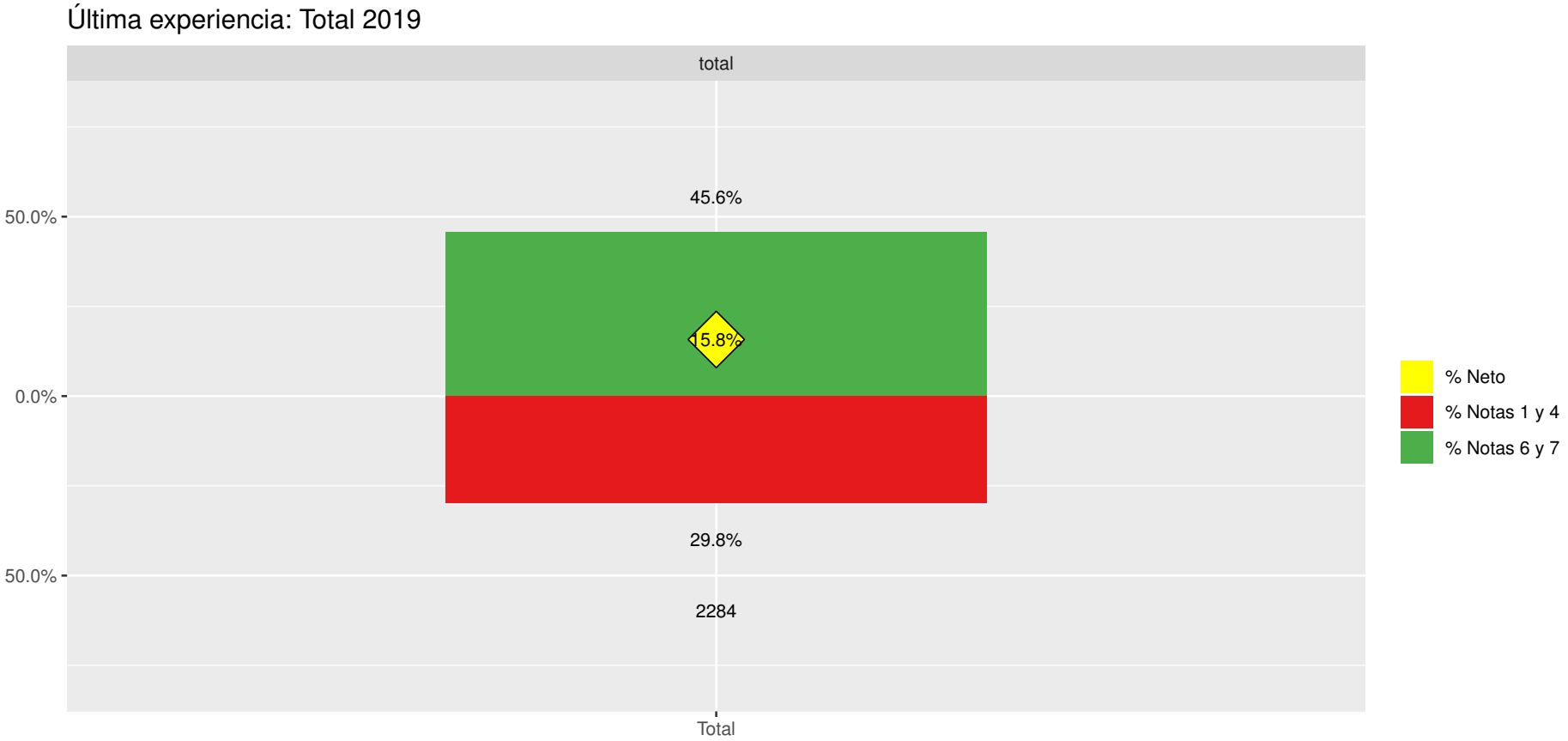
General Institución (%) Postulación En Línea – Habilitación, y Nacionalidad



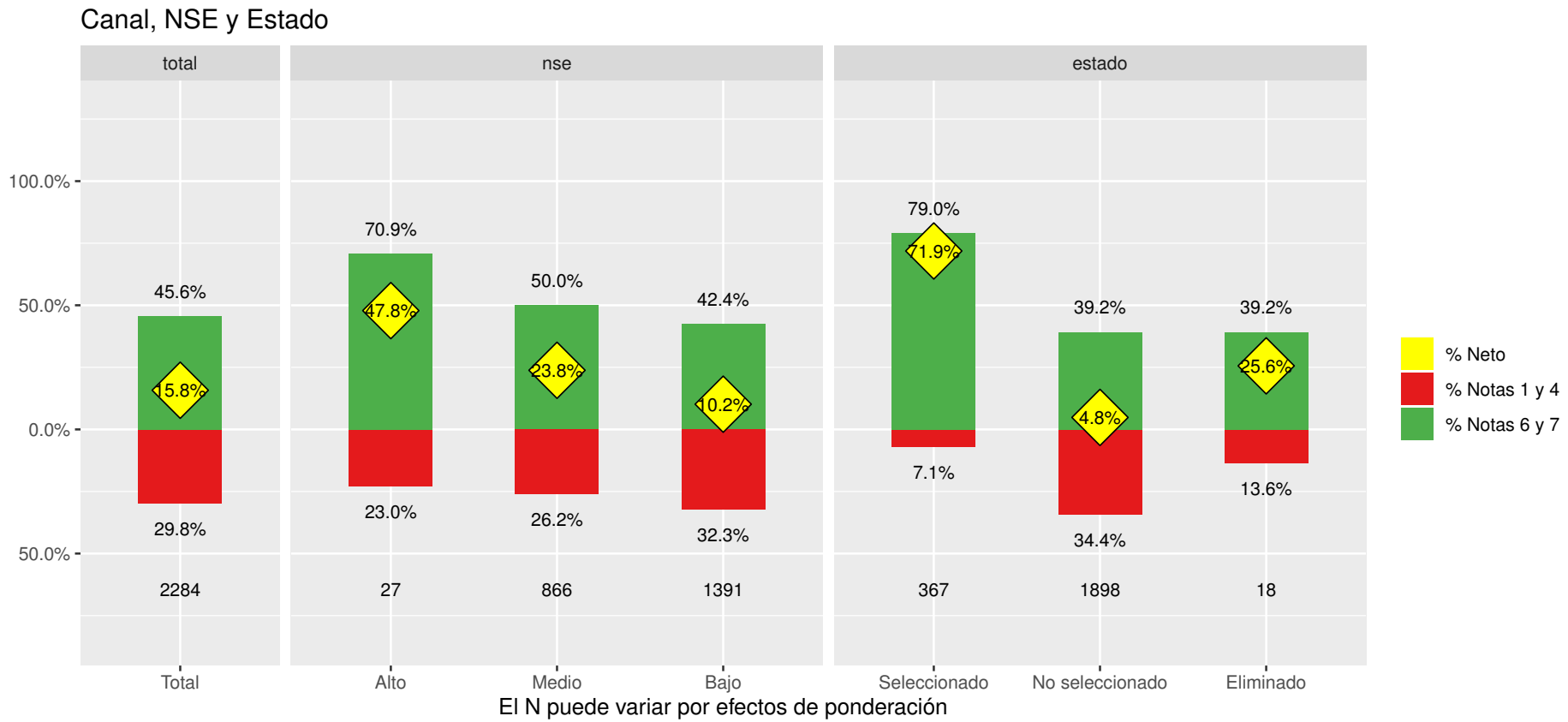
General Institución (%) Postulación En Línea – Sexo y Edad



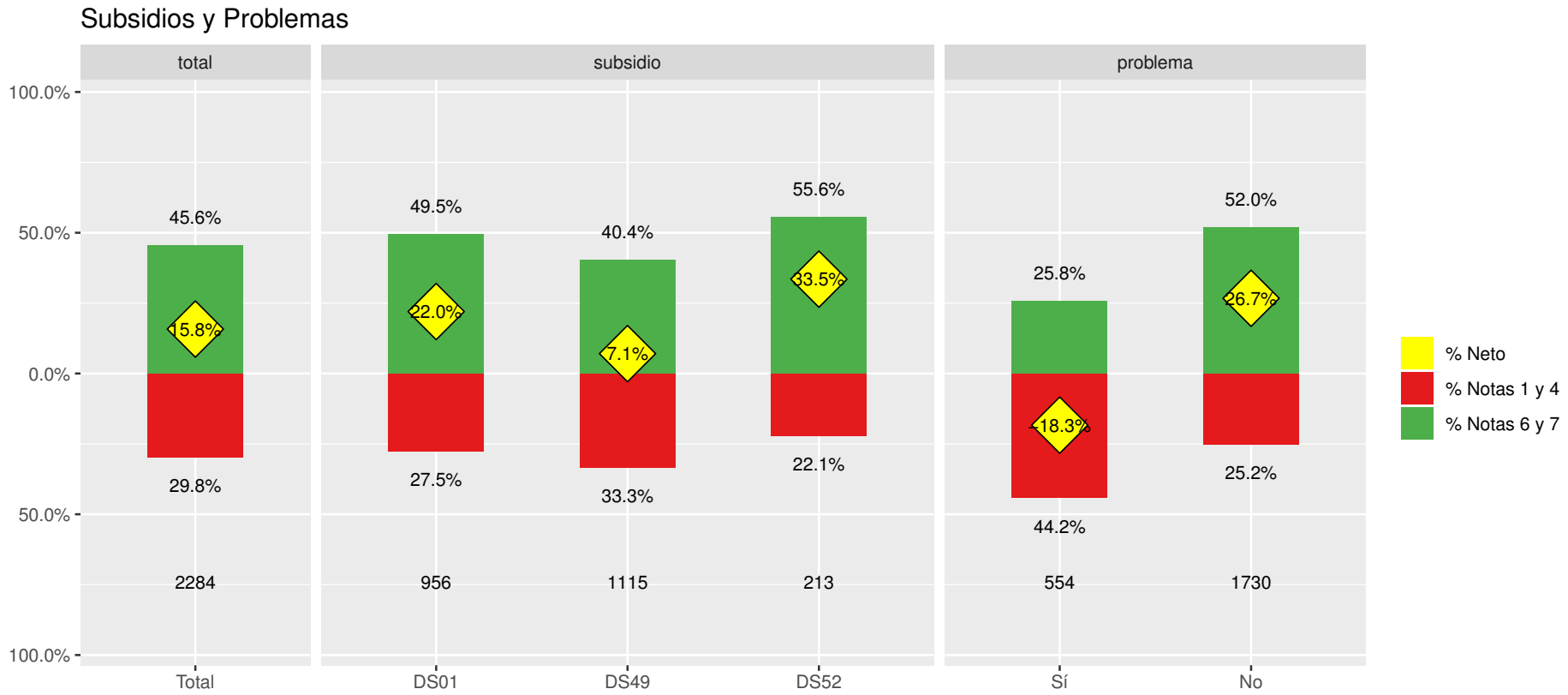
Última Experiencia (%) Postulación En Línea 2019



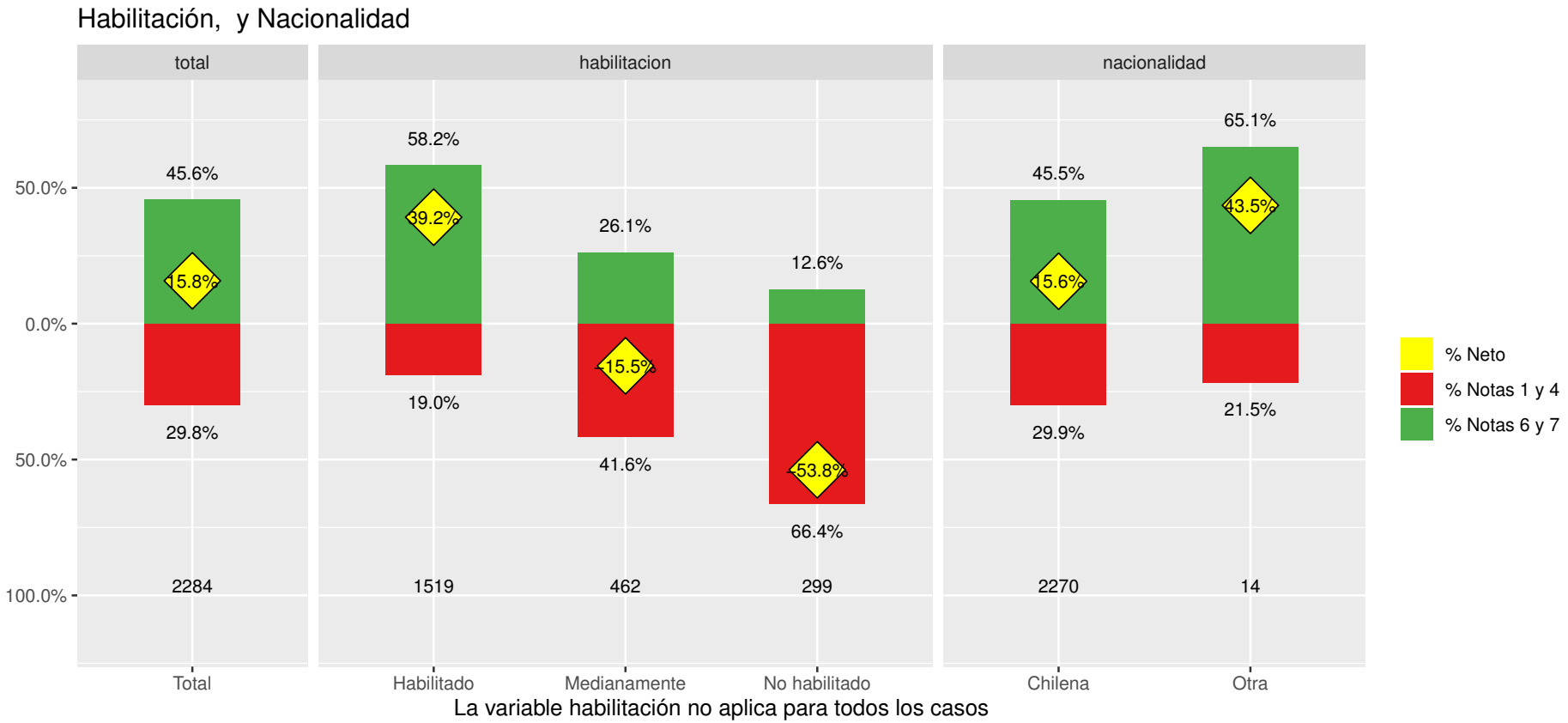
Última Experiencia (%) Postulación En Línea 2019: NSE y Estado



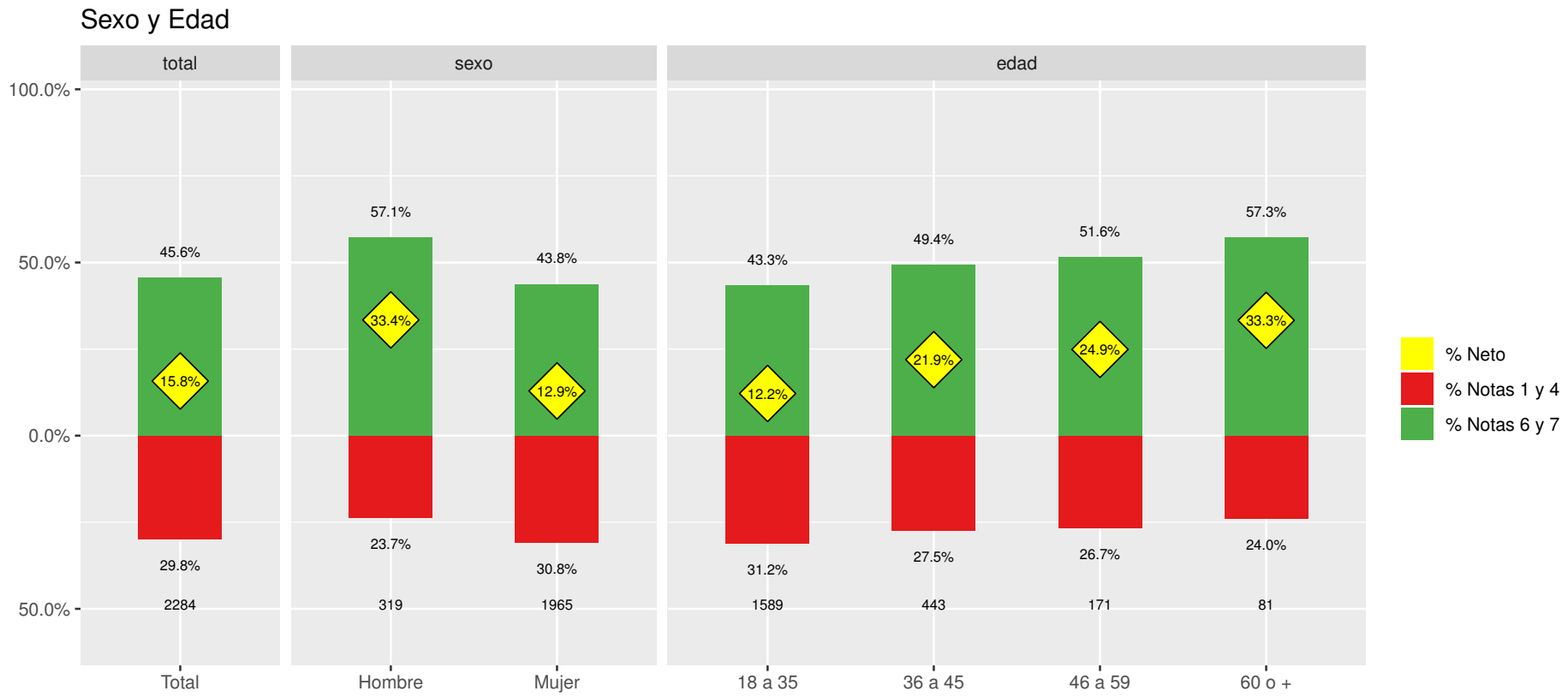
Última Experiencia (%) Postulación En Línea 2019: Subsidios y Problemas



Última Experiencia (%) Postulación En Línea 2019: Habilitación y Nacionalidad



Última Experiencia (%) Postulación En Línea 2019: Sexo y Edad



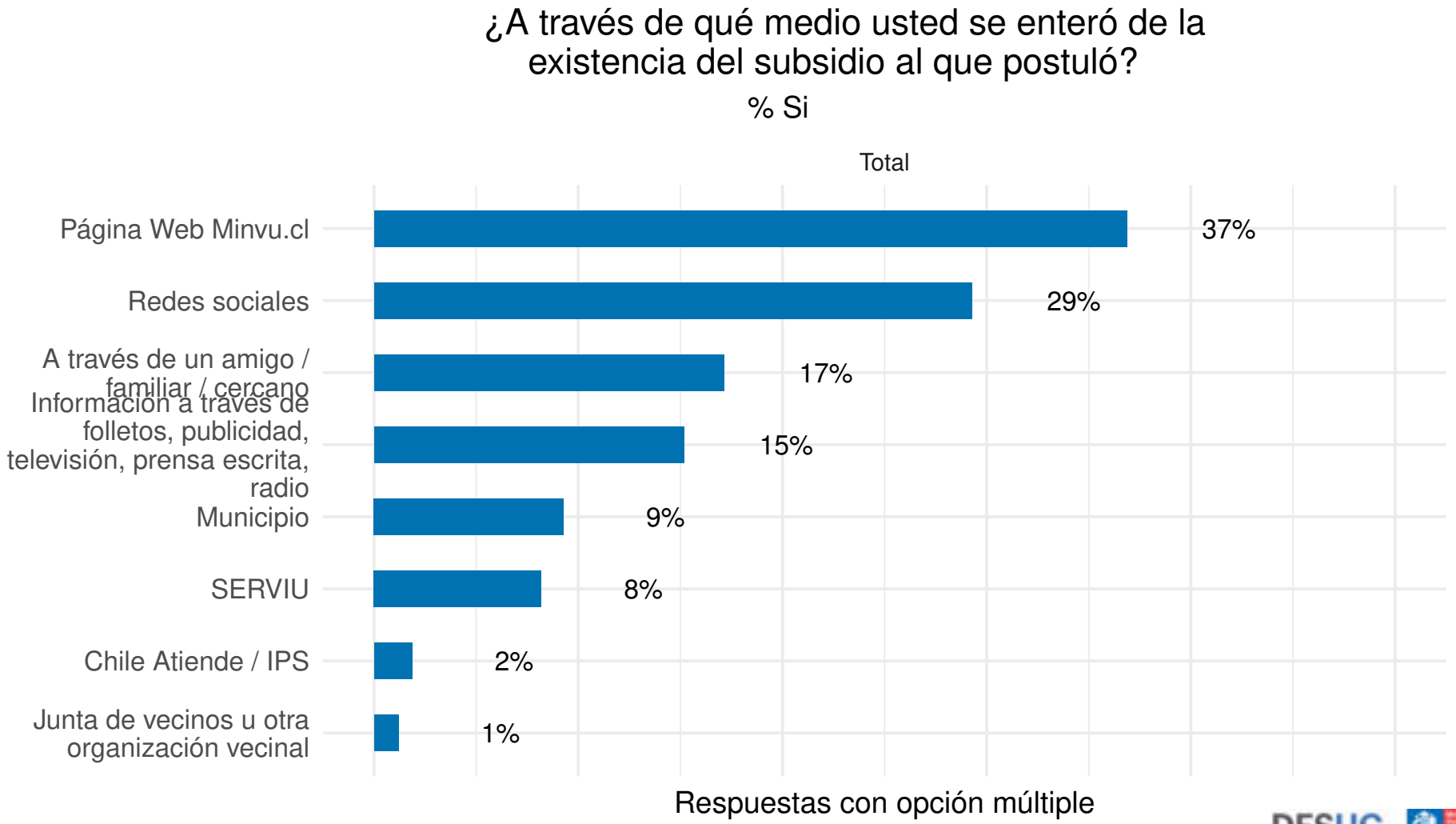
Síntesis de Satisfacción institucional y última experiencia

- 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 acudieron 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 MINVU.
- Los hombres evalúan mejor a la institución que las mujeres.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Canales, interacción y evaluación

Canales a través de los cuales se enteró de Postulación En Línea (%) 2019

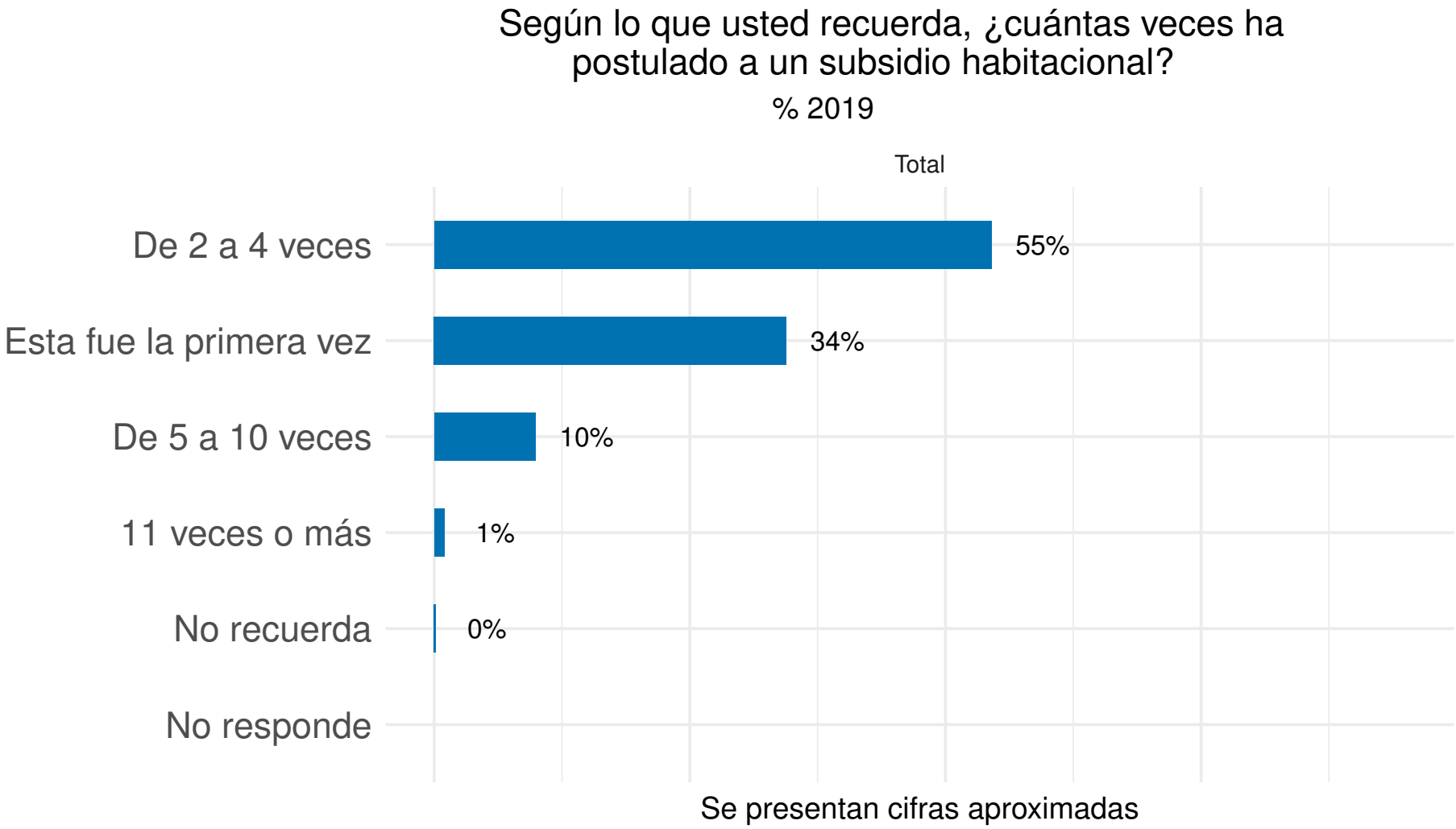


Síntesis canales

- La mayoría de los usuarios de MINVU se enteraron de sus subsidios a través de la página web del MINVU (37%)
- En segundo lugar, se encuentra las redes sociales (29%).
- Le sigue a través de un amigo o familiar (17%) e información publicitaria (15%).
- Luego viene el municipio (9%) y SERVIU (8%).
- En un nivel más bajo que el resto de los canales se encuentra Chile atiende/IPS (2%) y junta de vecinos (1%).

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

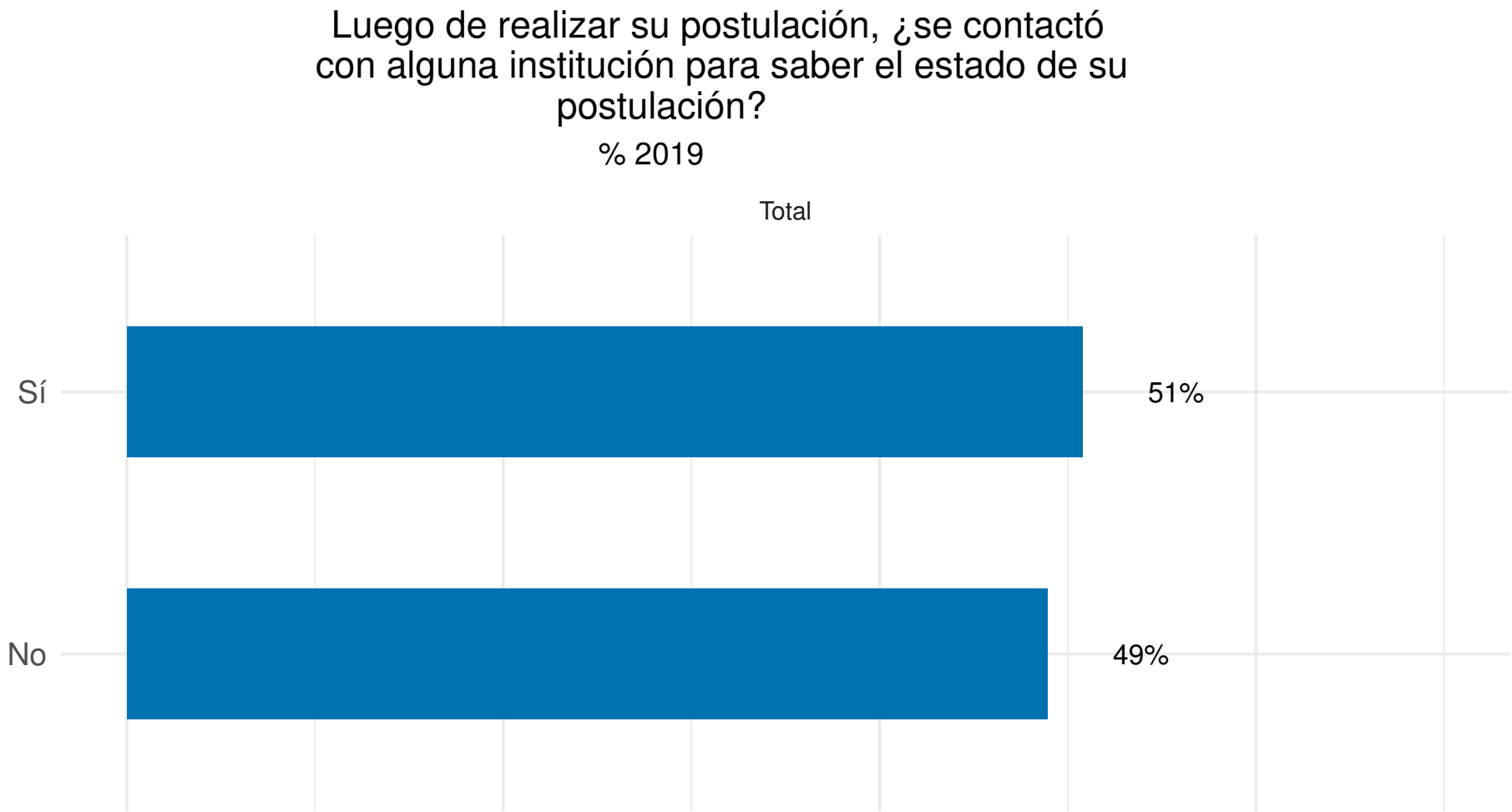
Intensidad del usuario Postulación En Línea (%) 2019



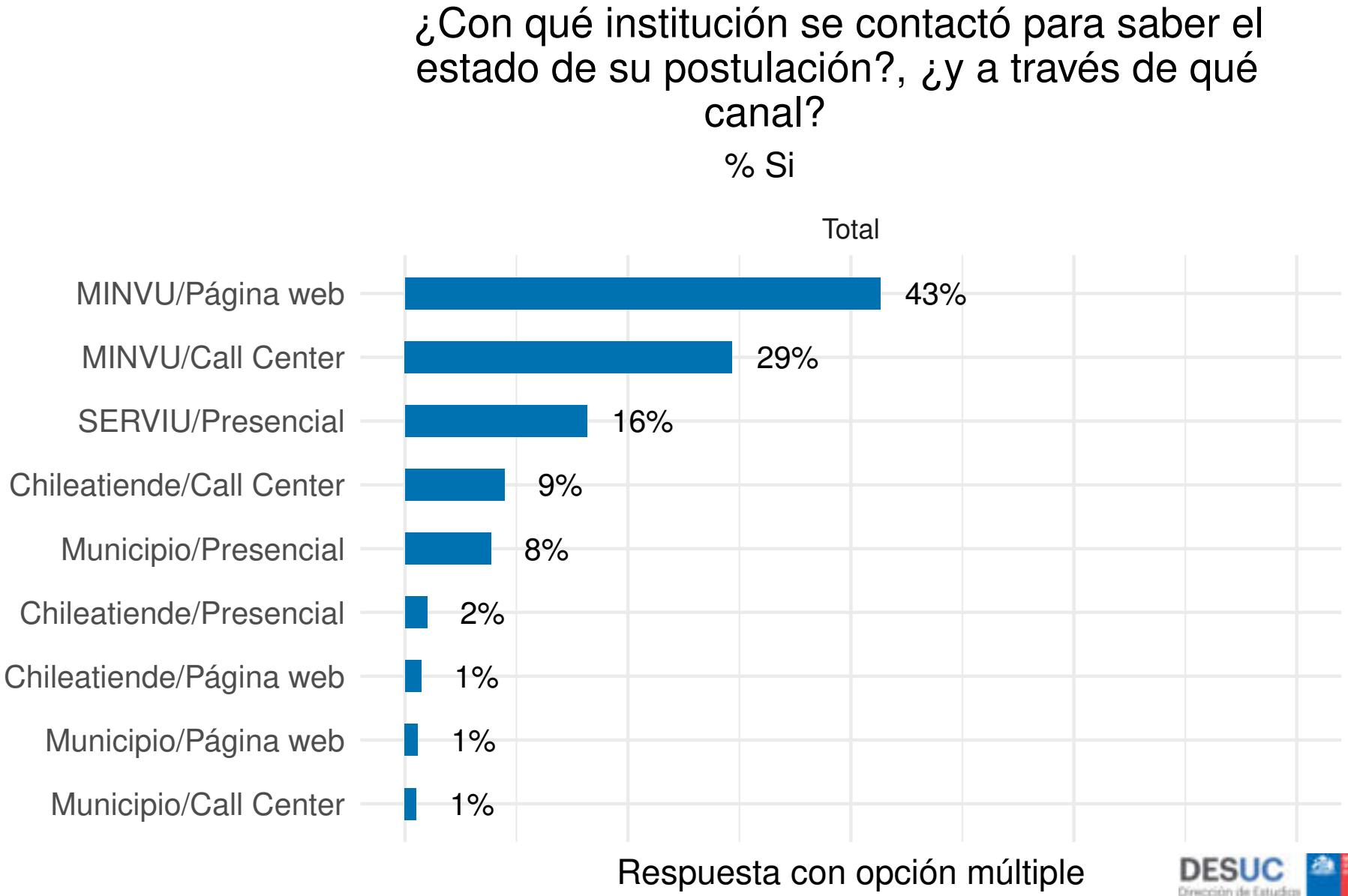
Síntesis intensidad

- La mayoría de los usuarios de MINVU postuló por de 2 a 4 veces a algún subsidio habitacional (55%)
- Un 34% postuló por primera vez.
- Con menor frecuencia los usuarios postularon entre 5 a 10 veces (10%) y 11 veces o más (1%).

Contacto para saber estado del trámite (%) 2019



Contacto para saber estado de postulación (%) 2019

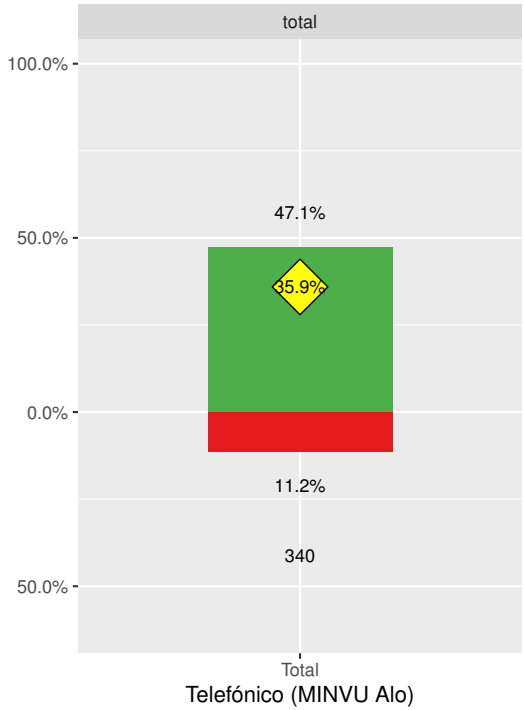


Síntesis de contacto

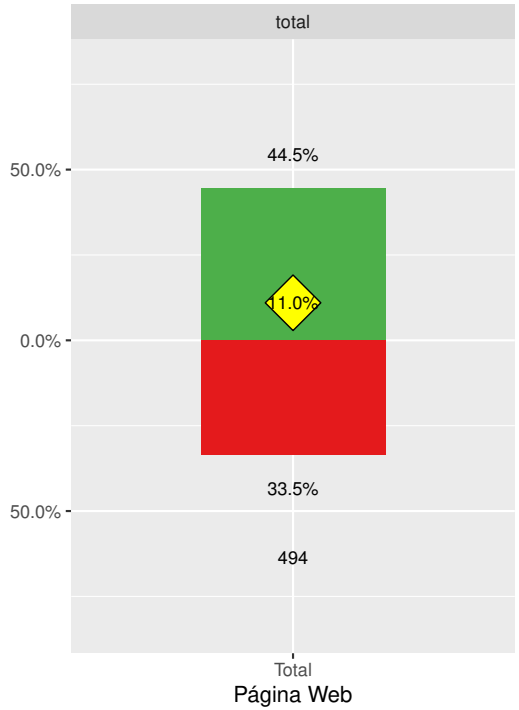
- El 51% de los postulantes se contactó con alguna de las instituciones para conocer el estado de su postulación, mientras que un 49% no lo hizo.
- De esas personas, un 43% se contactó a través de la página web del MINVU.
- Un 29% de utilizó el call center del MINVU.
- Un 16% lo hizo presencial en el SERVIU y un 9% en el call center de Chile atiende.
- Algunos usuarios utilizaron de forma presencial el municipio (8%) y Chile atiende (2%).
- Por último, se usó la página web del municipio y Chile atiende (1%) y el call center del municipio (1%).

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

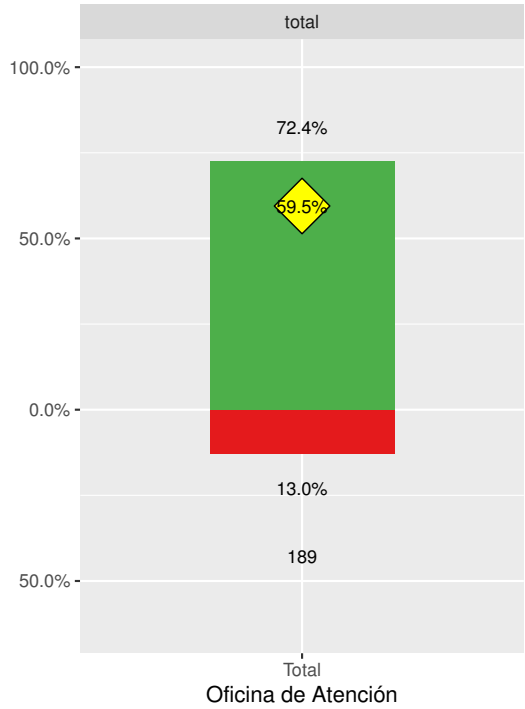
Satisfacción con el servicio en Canales



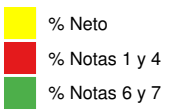
Telefónico (MINVU Alo)



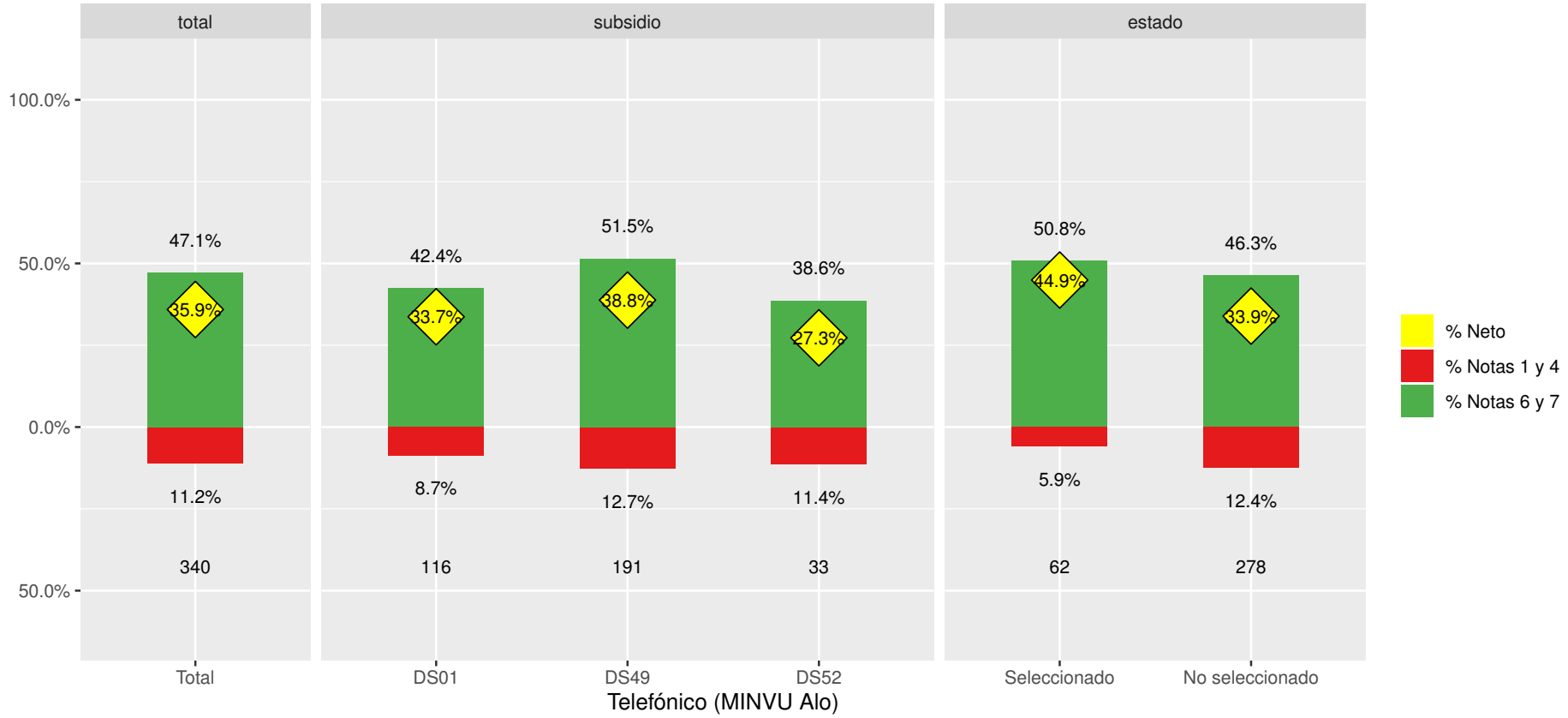
Página Web



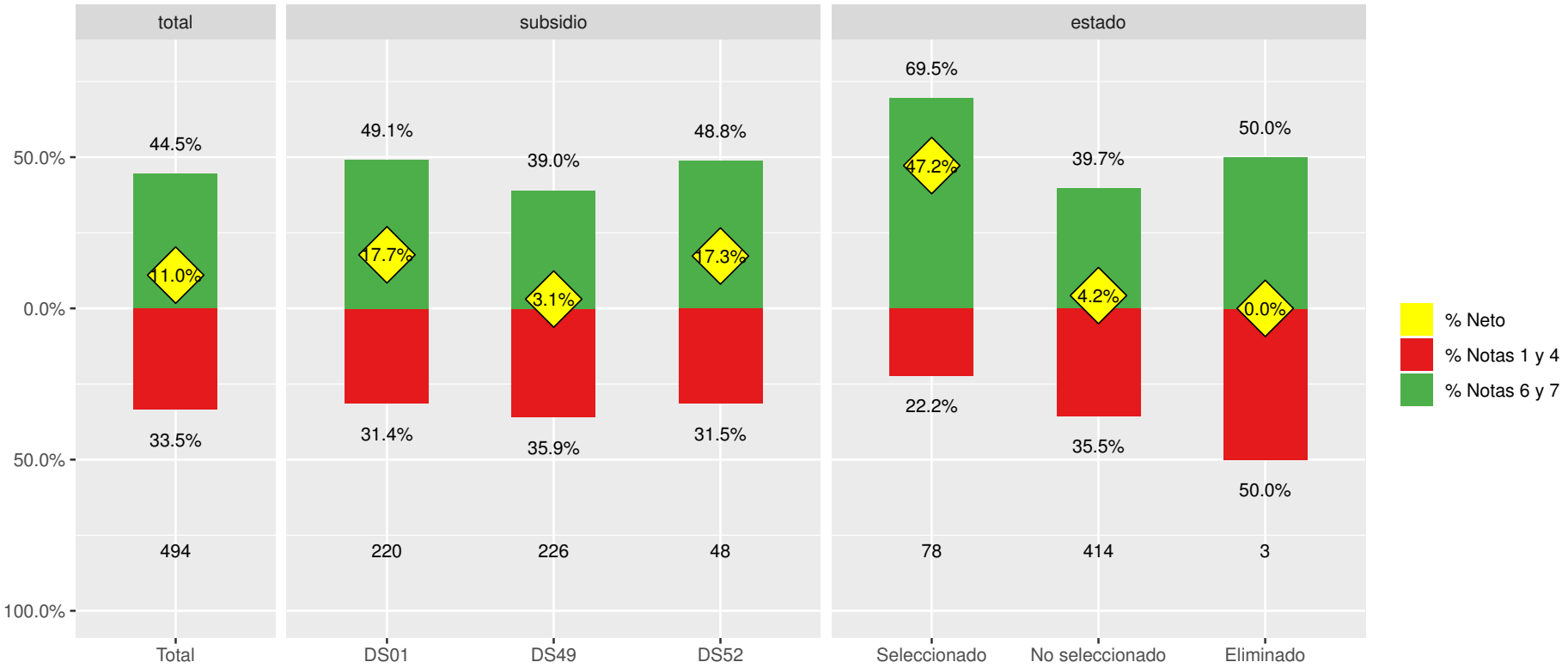
Oficina de Atención



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

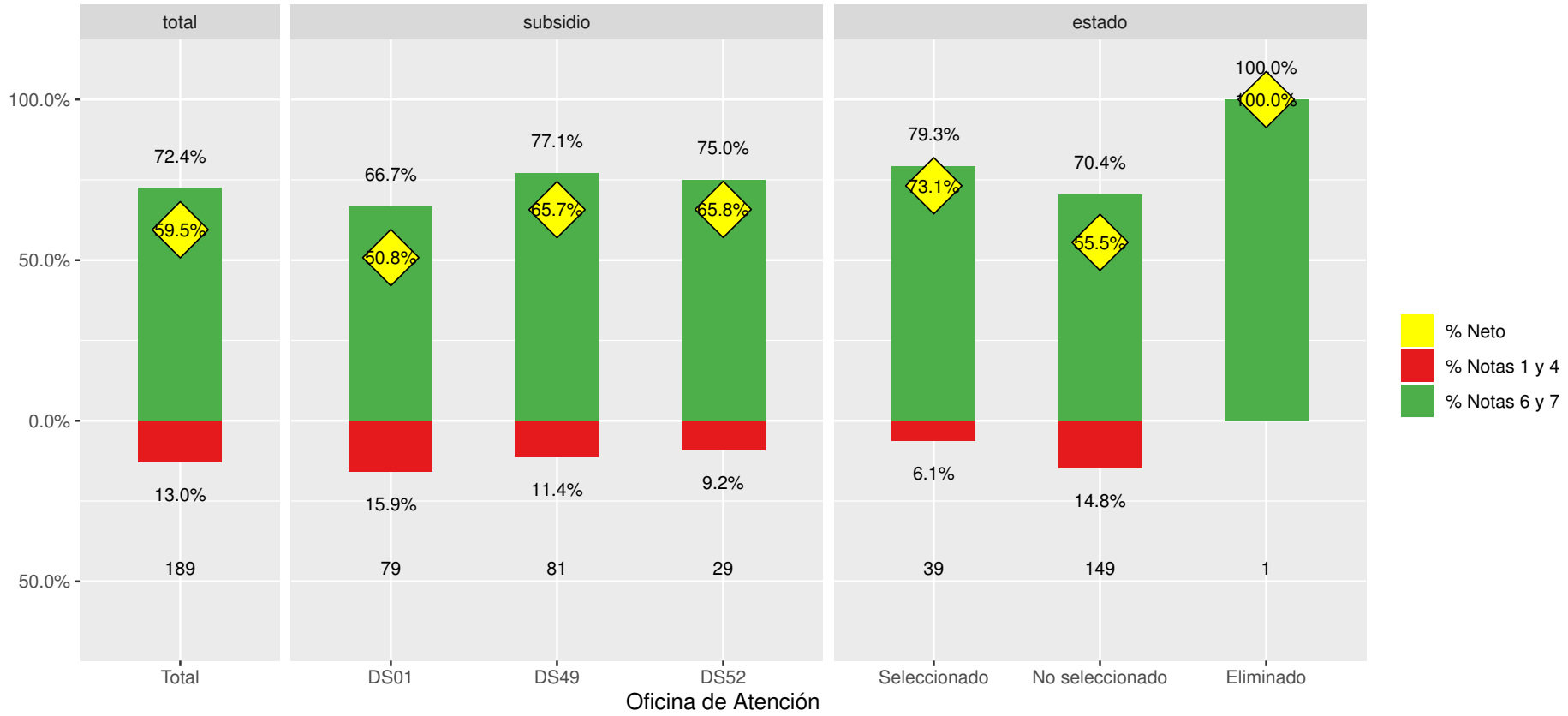


Satisfacción con el servicio en Canales: Página web por segmentos



Página Web
El N puede variar por efectos de ponderación

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



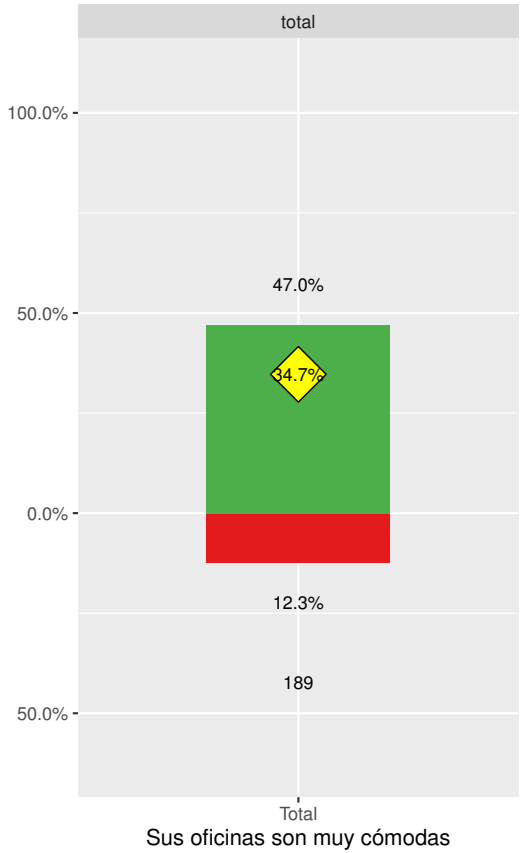
Síntesis satisfacción por canales:

- 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 segmentos que supera el 27.3%.
- La página web, posee solo una evaluación positiva en todos los segmentos.
- La oficina de atención presenta un muy buen nivel de satisfacción neta que supera el 50.8% en todos los niveles de segmentación.

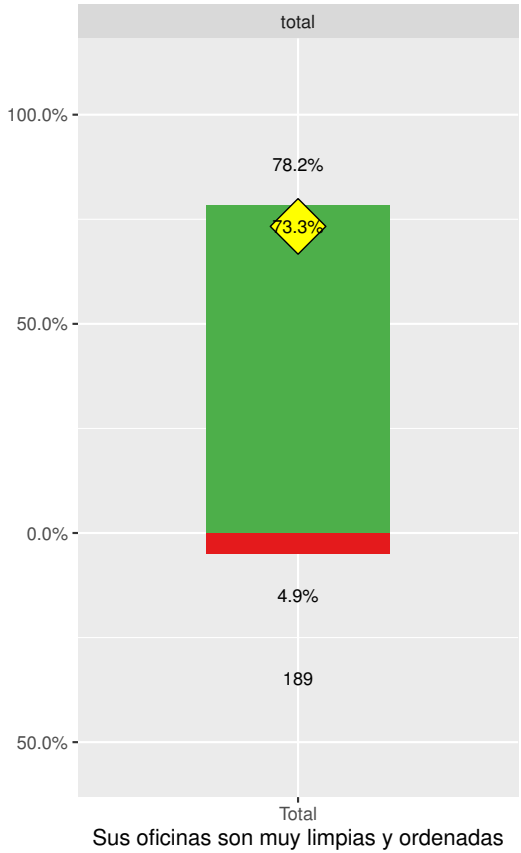
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación específica, habilitación e imagen institucional

Evaluación de sucursal: Postulación En Línea (%) 2019



Sus oficinas son muy cómodas

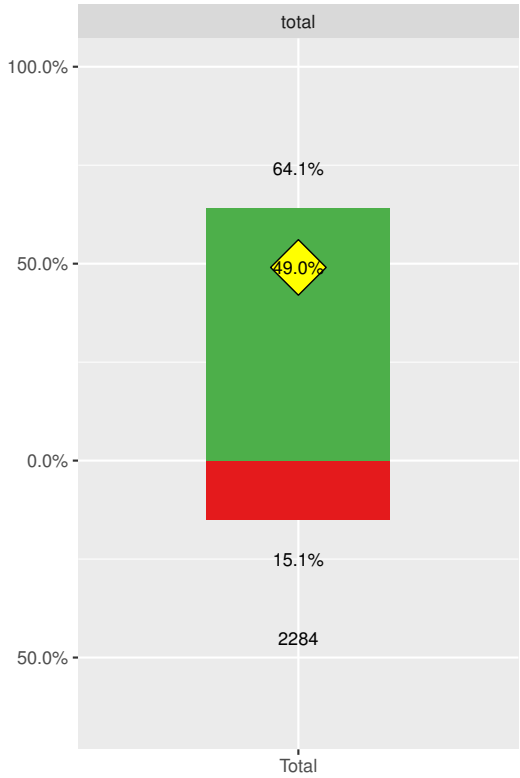


Sus oficinas son muy limpias y ordenadas

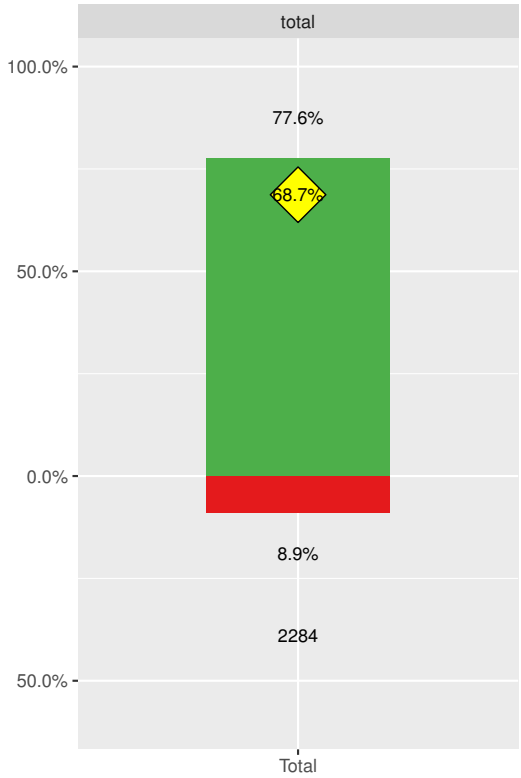


Los tiempos de espera de atención son adecuados

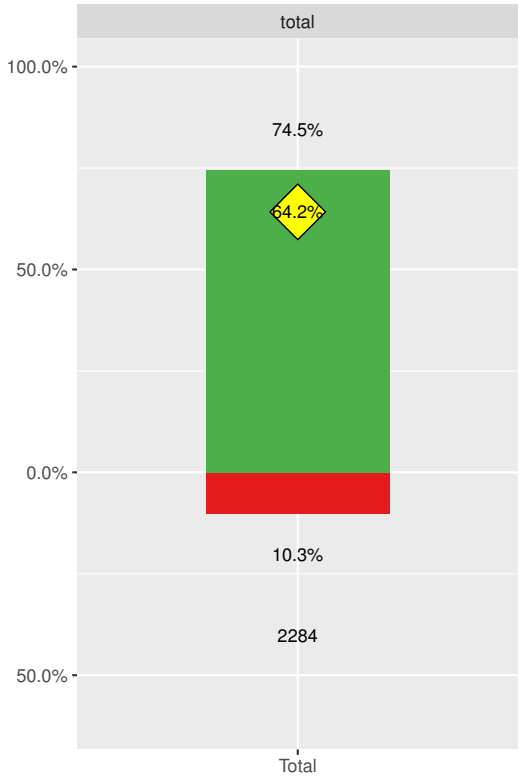
Evaluación Específica Experiencia: Facilidad



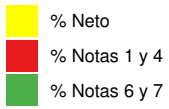
Fue muy fácil solicitar la información o realizar la postulación al subsidio



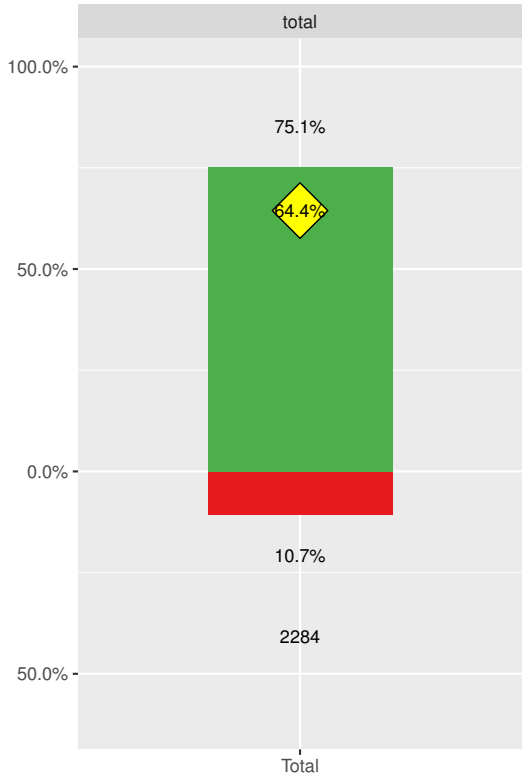
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta para conocer los resultados de mi postulación



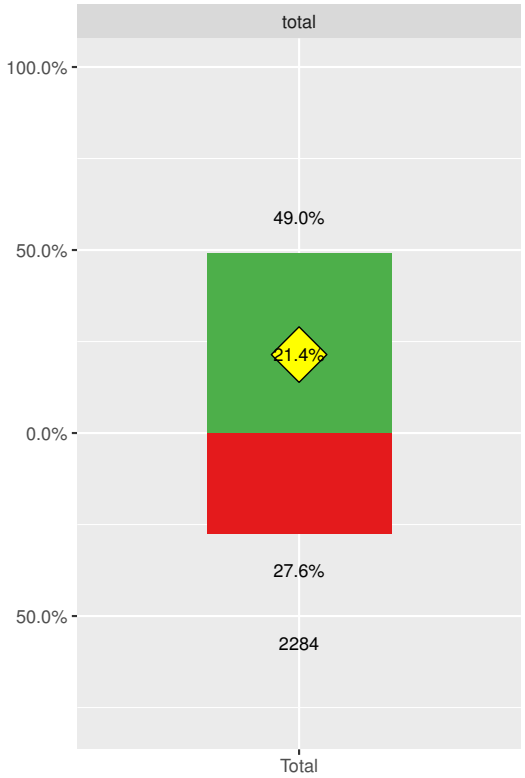
Para realizar la postulación al subsidio habitacional, los pasos a seguir son muy claros



Evaluación Específica Experiencia: Resolutividad



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

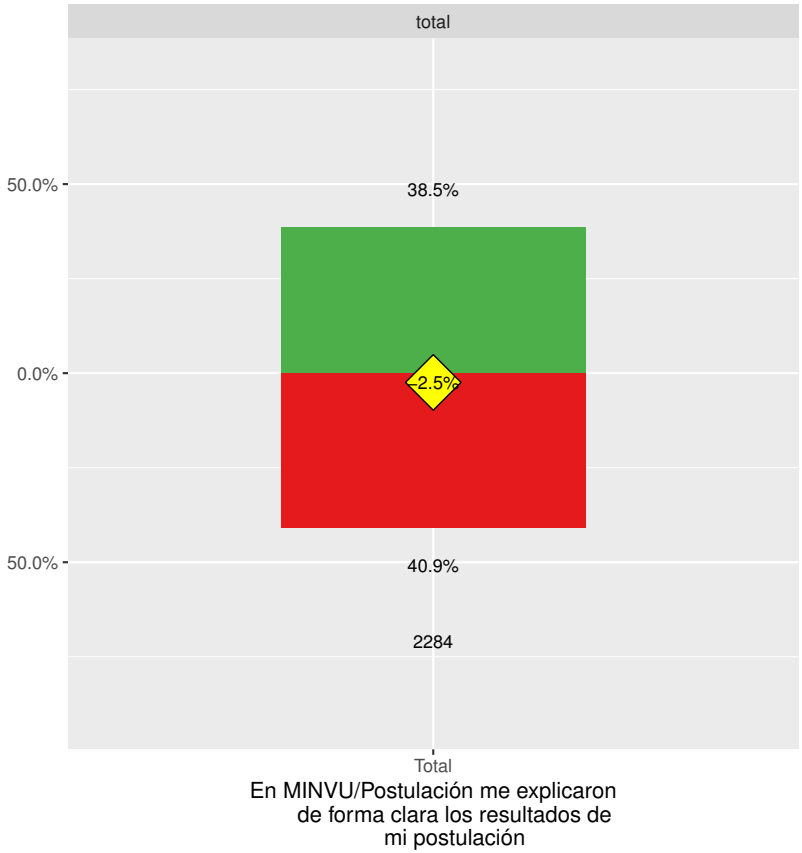


La información que me entregaron fue muy útil para realizar la postulación

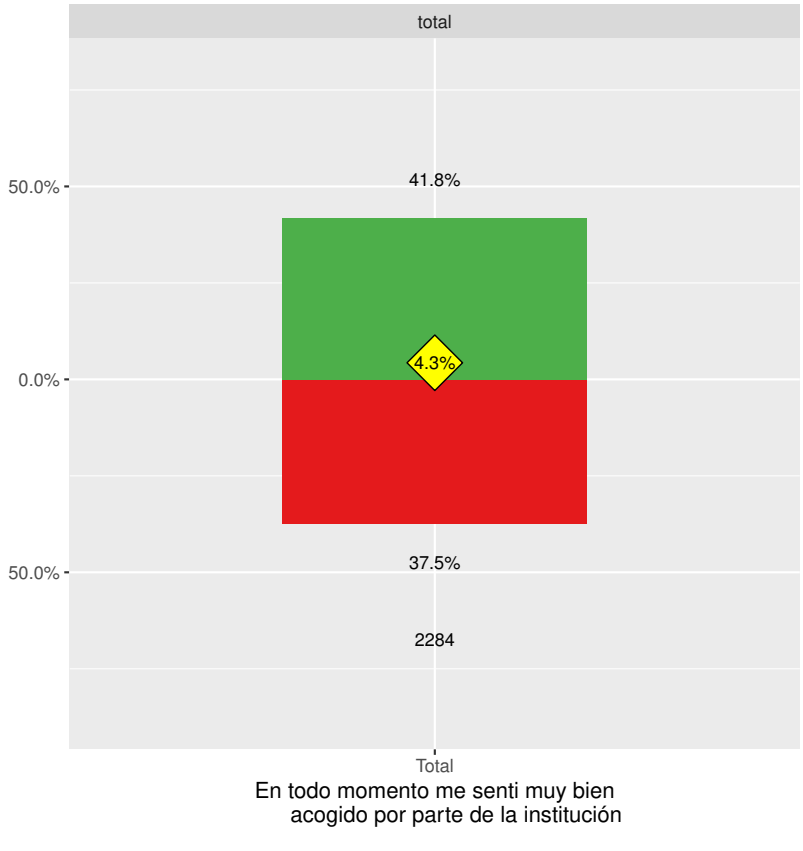


La información que me entregaron sobre el resultado de mi postulación fue suficiente para mí.

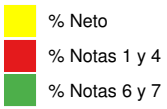
Evaluación Específica Experiencia: Agrado



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



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

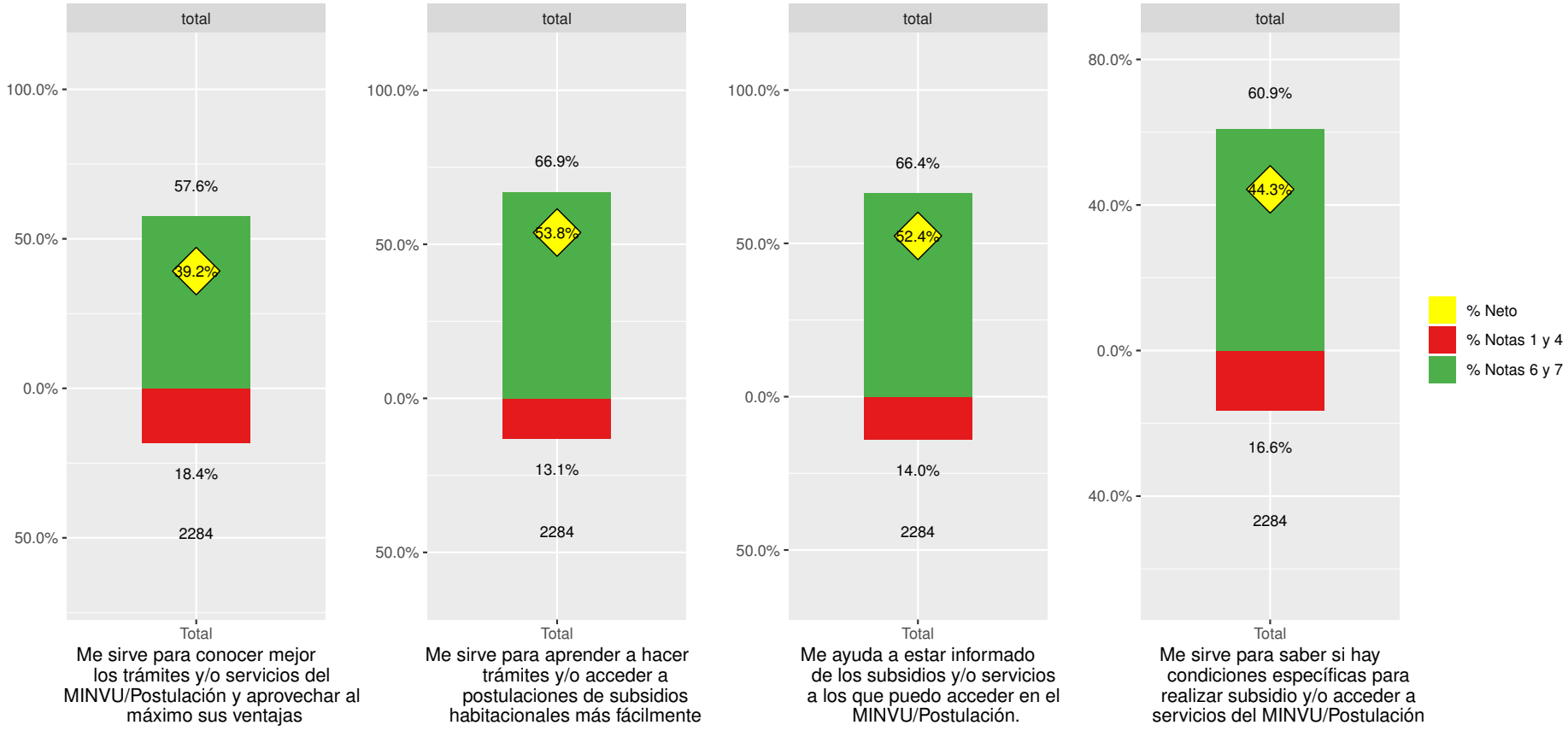


Síntesis evaluación específica

- **Sucursal:** Existe un 34.7% de satisfacción neta acerca de la comodidad de sus oficinas. Un 73.3% para la limpieza de sus oficinas y un 9.8% que sus tiempos de espera de atención son adecuados.
- **Facilidad:** Existe un 49% de satisfacción neta acerca de facilidad en la postulación. Por otro lado, un 68.7% de satisfacción neta sobre los tiempos de espera de los resultados de la postulación y un 64.2% declara claridad en los pasos de la postulación.
- **Resolutividad:** Hay un 64.4% de satisfacción neta sobre la facilidad de entendimiento de la información entregada. Por otra parte, existe un 21.4% de satisfacción neta sobre la utilidad de la información recibida. Por último, solo un 7% de satisfacción declaró que la información entregada fue suficiente.
- **Agrado:** Se puede observar un -2.5% de satisfacción neta sobre la claridad de los resultados de la postulación en MINVU y SERVIU. Además, existe un 4.3% de satisfacción de los usuarios que declaran sentirse acogidos por parte de la institución.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: Postulación En Línea (%) 2019

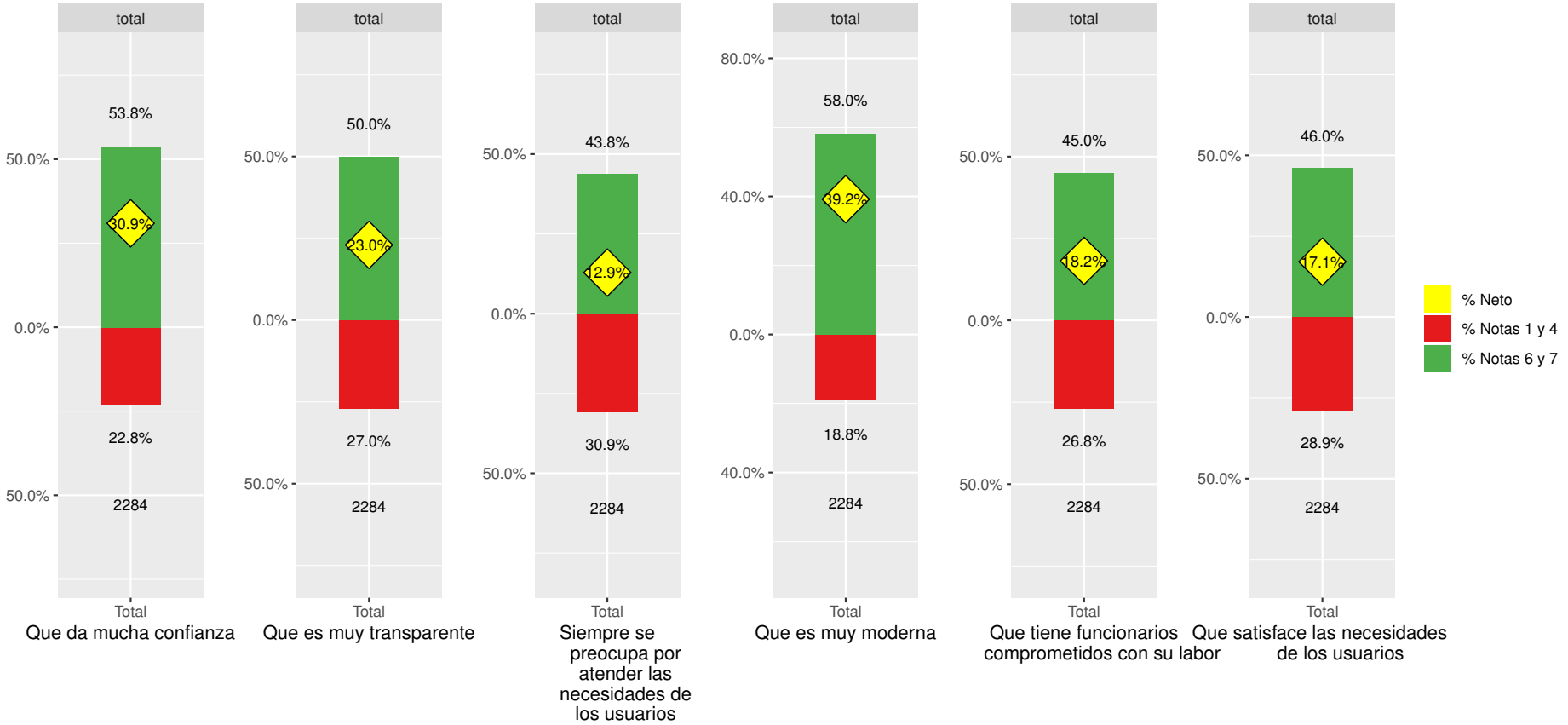


Síntesis habilitación

- Existe un 39.2% 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 53.8% 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 52.4% de satisfacción neta de que la información entregada ayuda a estar informado sobre los subsidios a acceder.
- Por último, un 44.3% de satisfacción neta sobre la información entregada sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar subsidio.

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: Postulación En Línea (%) 2019



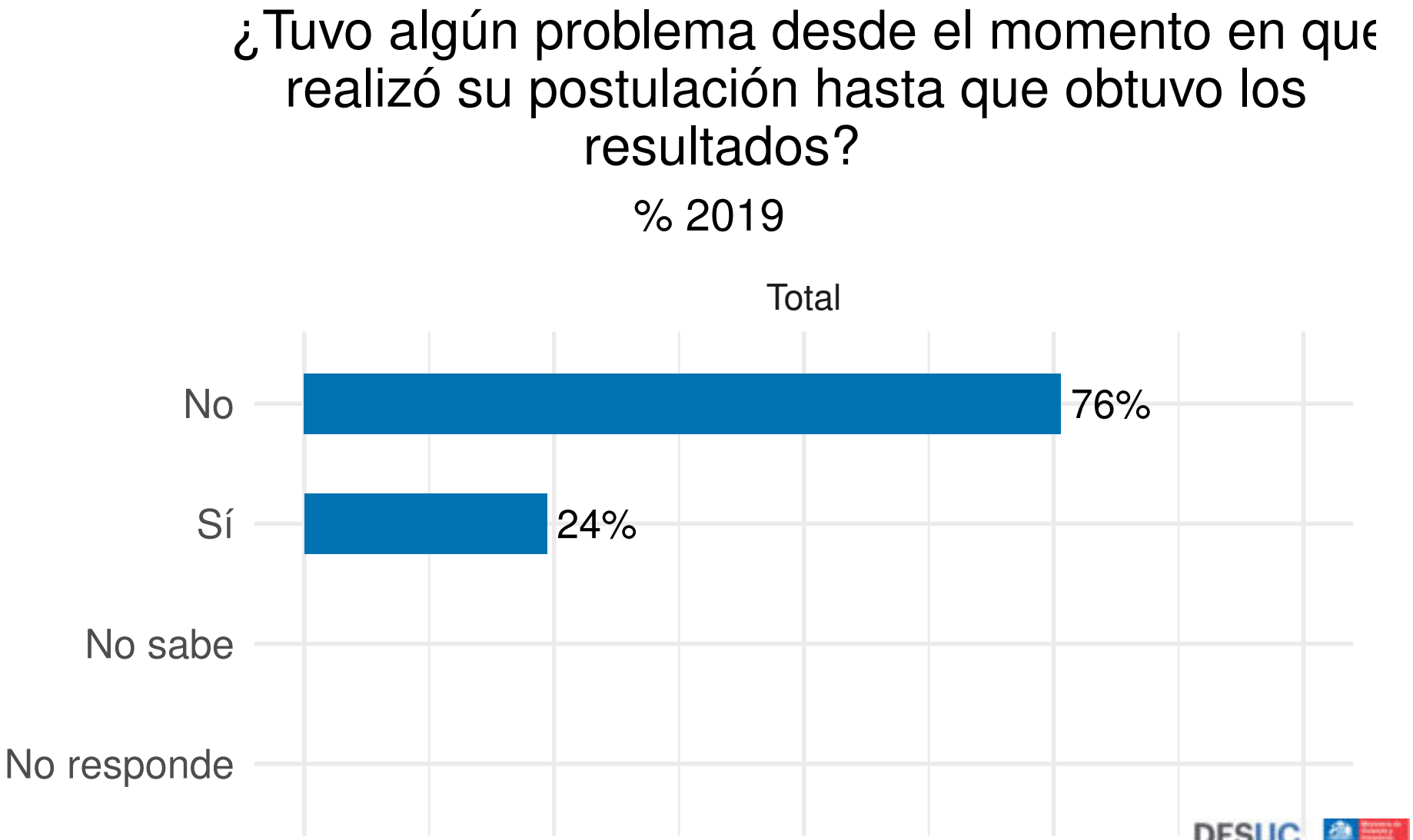
Síntesis imagen institucional

- Existe un 30.9% de satisfacción neta sobre que la institución da mucha confianza. Por otro lado, hay un 23% de satisfacción neta sobre que la institución es muy transparente.
- Hay un 12.9% de satisfacción neta sobre que la institución siempre se preocupa por atender las necesidades de los usuarios. Además, existe un 39.2% de satisfacción neta sobre que la institución es moderna.
- Por último, existe un 18.2% de satisfacción neta acerca que la institución tiene funcionarios comprometidos con su labor. Por otro lado, hay un 17.1% de satisfacción neta de los usuarios que señalan que la institución satisface las necesidades de los usuarios.

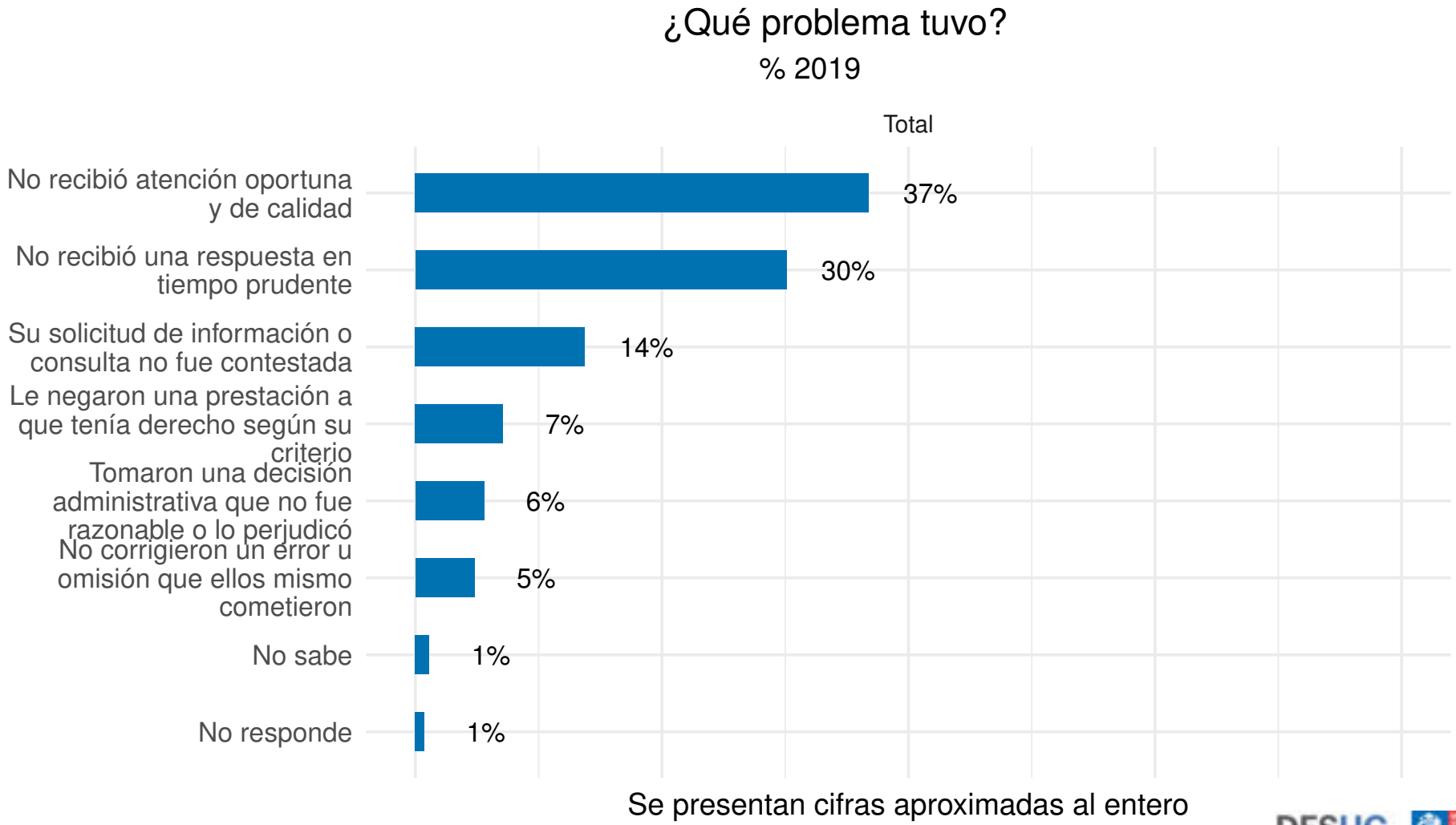
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el trámite

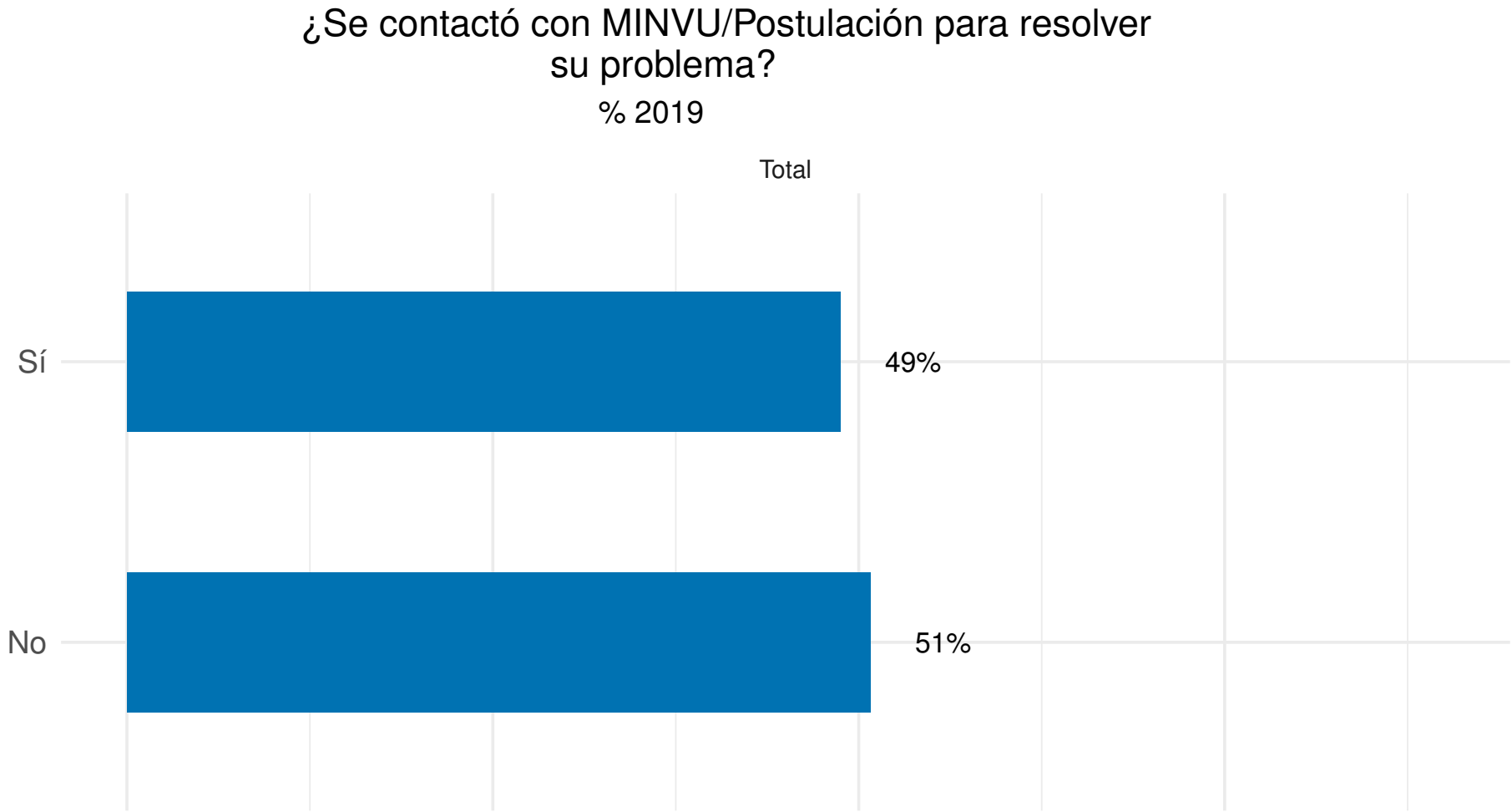
Problemas durante el Tramite: Postulación En Línea (%) 2019



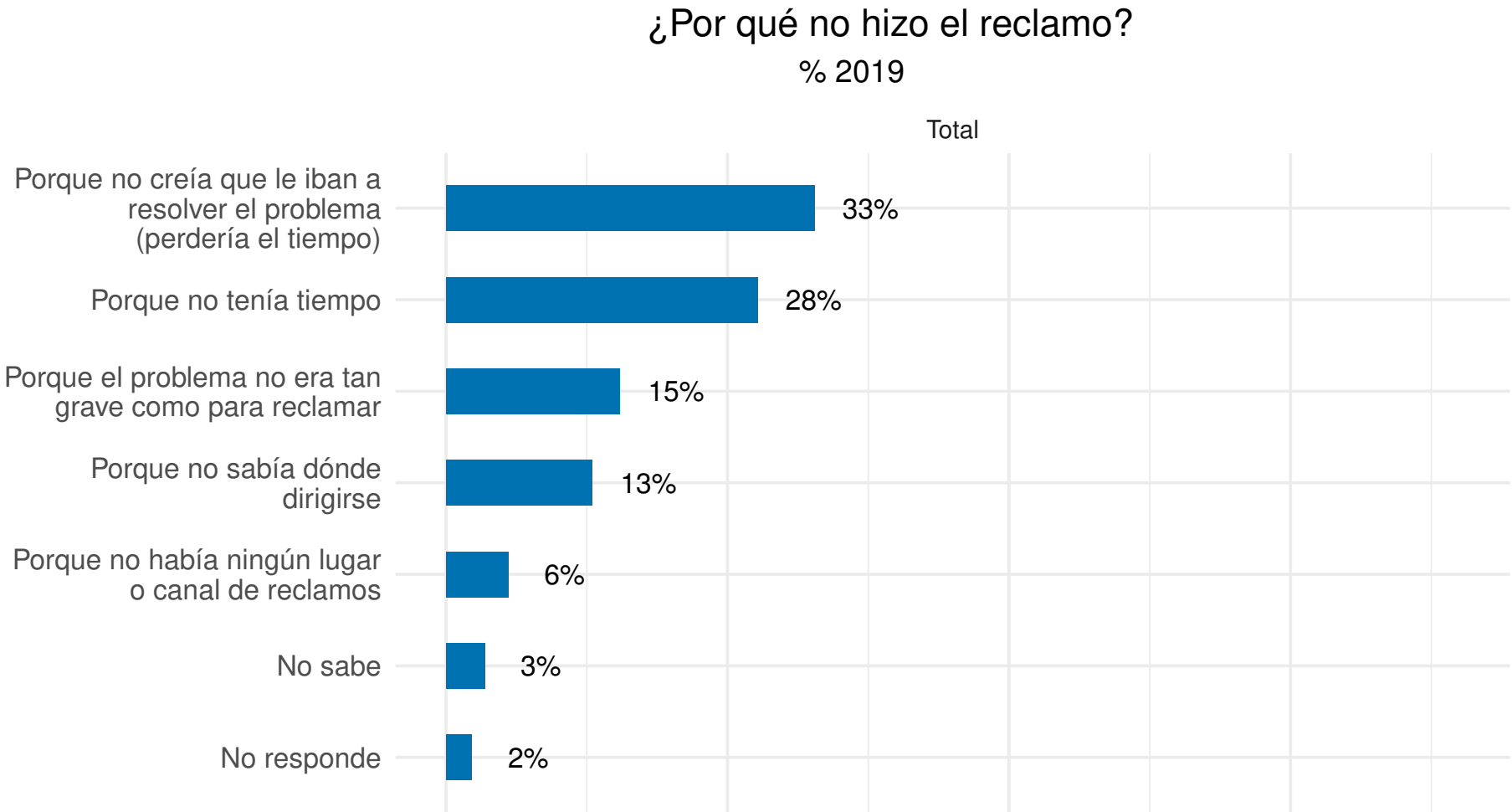
Problemas durante el Tramite - Tipo: Postulación En Línea (%) 2019



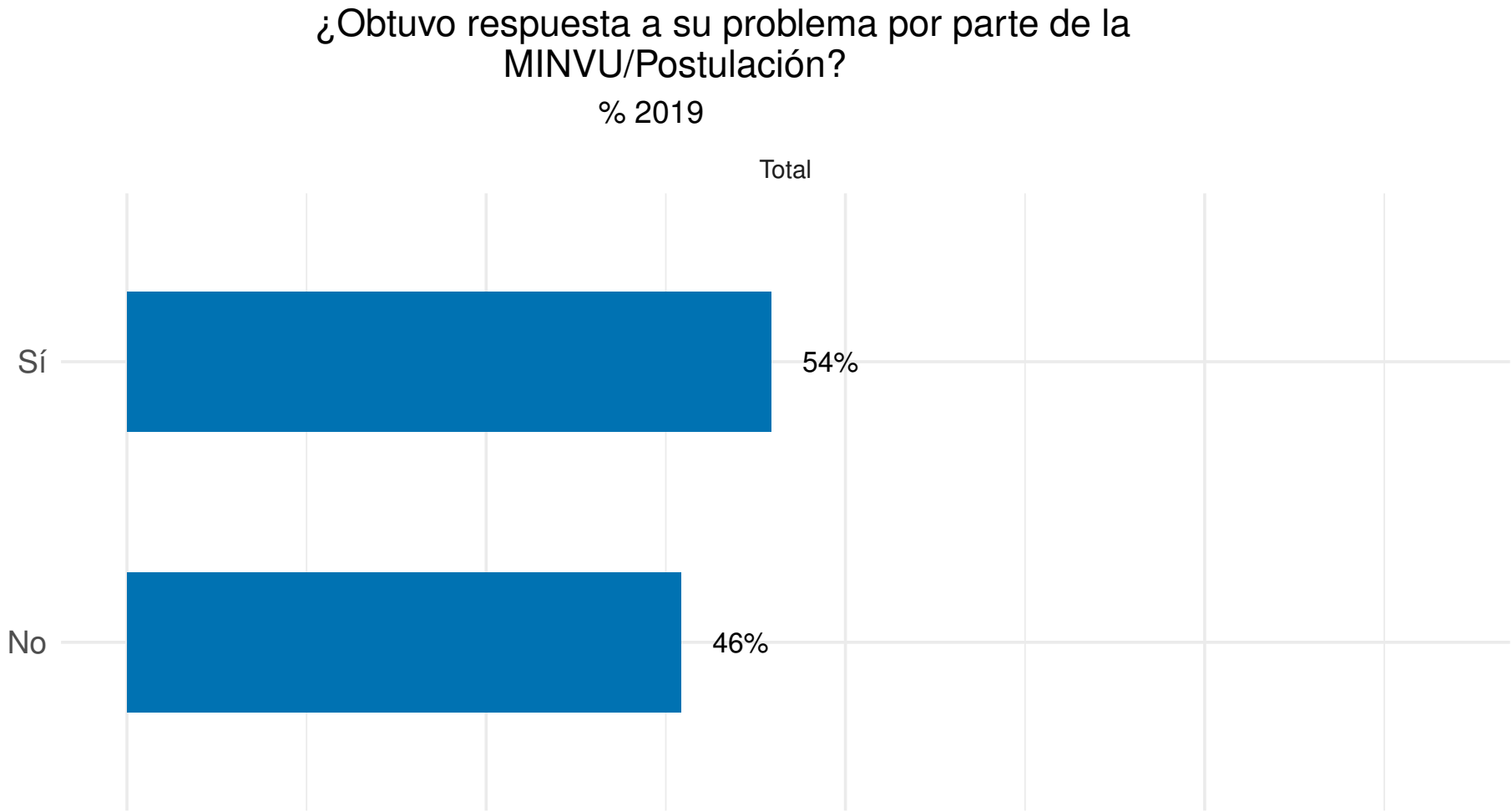
Problemas durante el Tramite - Contacto: Postulación En Línea (%) 2019



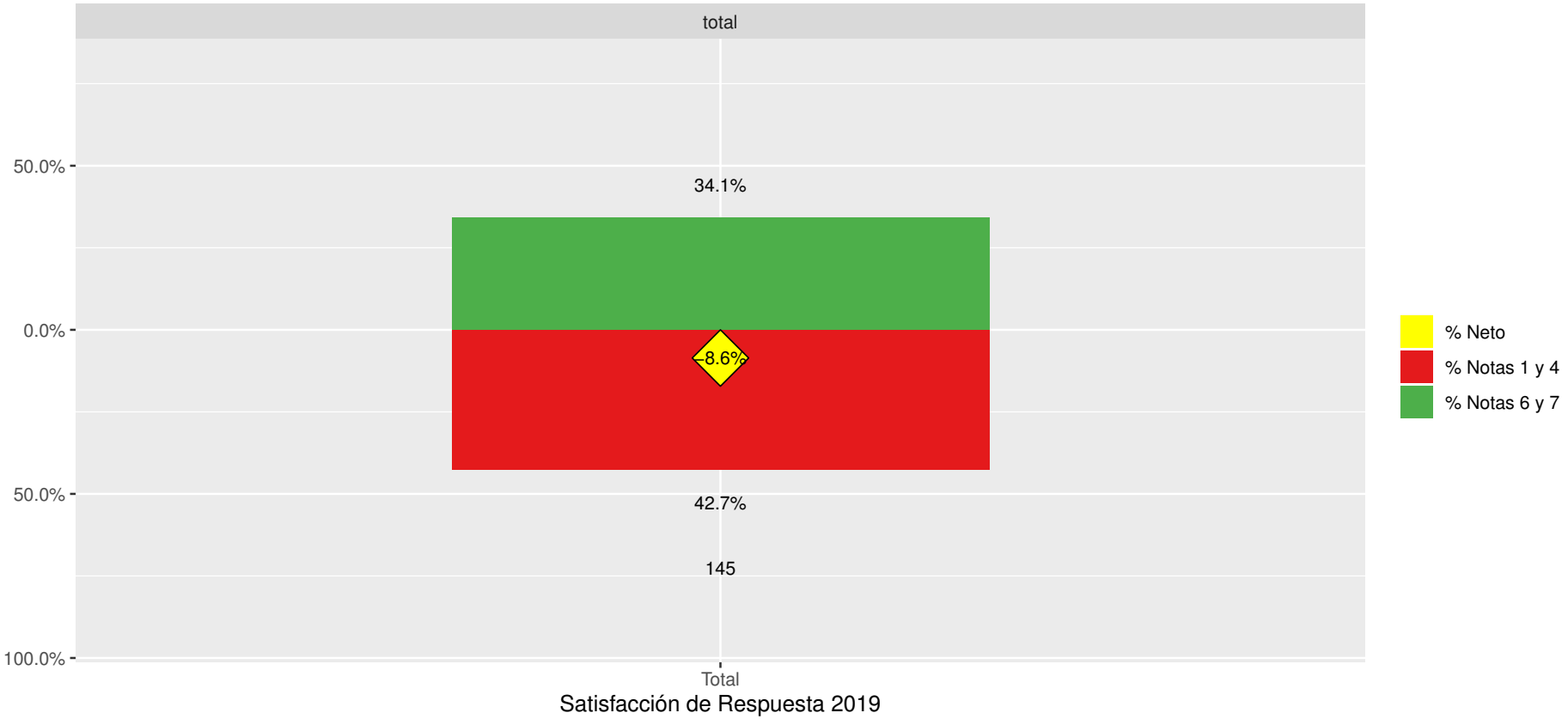
Problemas durante el Tramite – No reclamo: Postulación En Línea (%) 2019



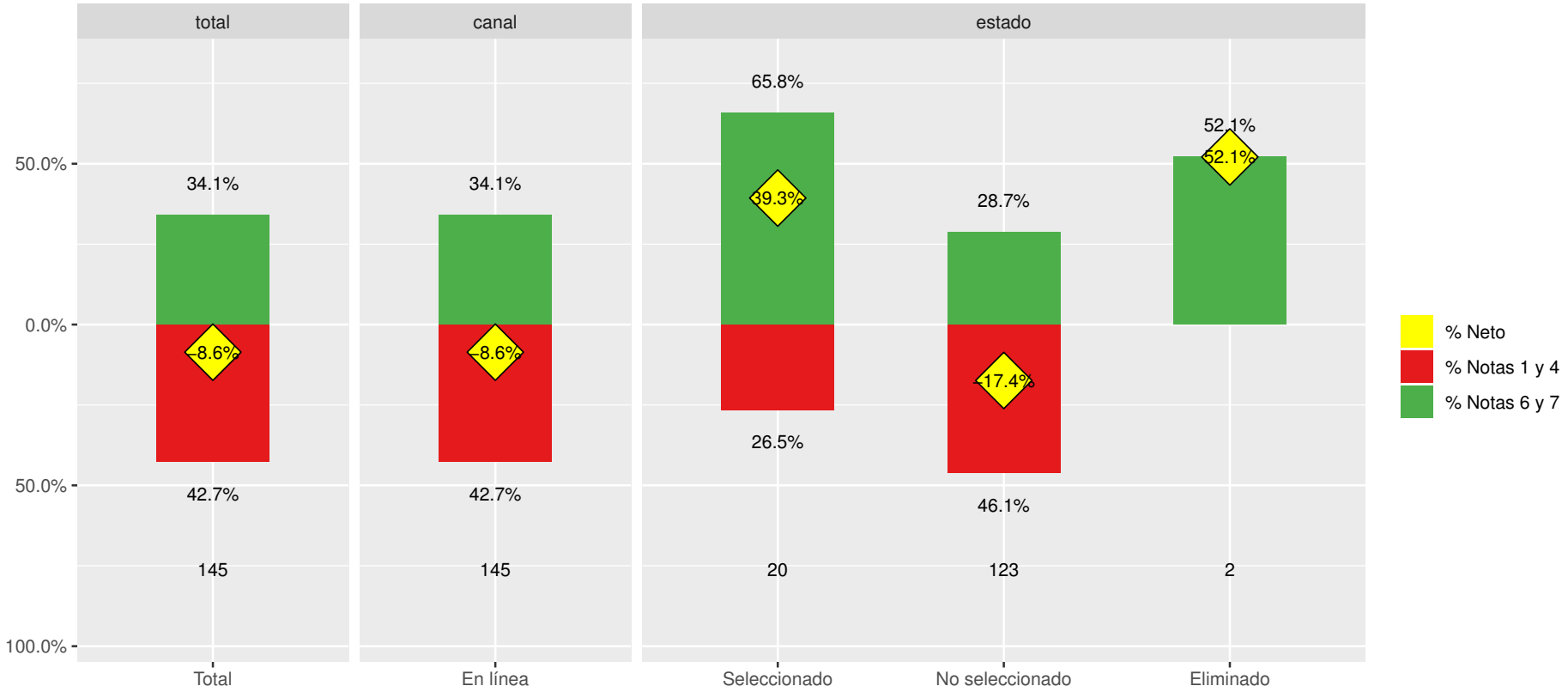
Problemas durante el Tramite - Respuesta: Postulación En Línea (%) 2019



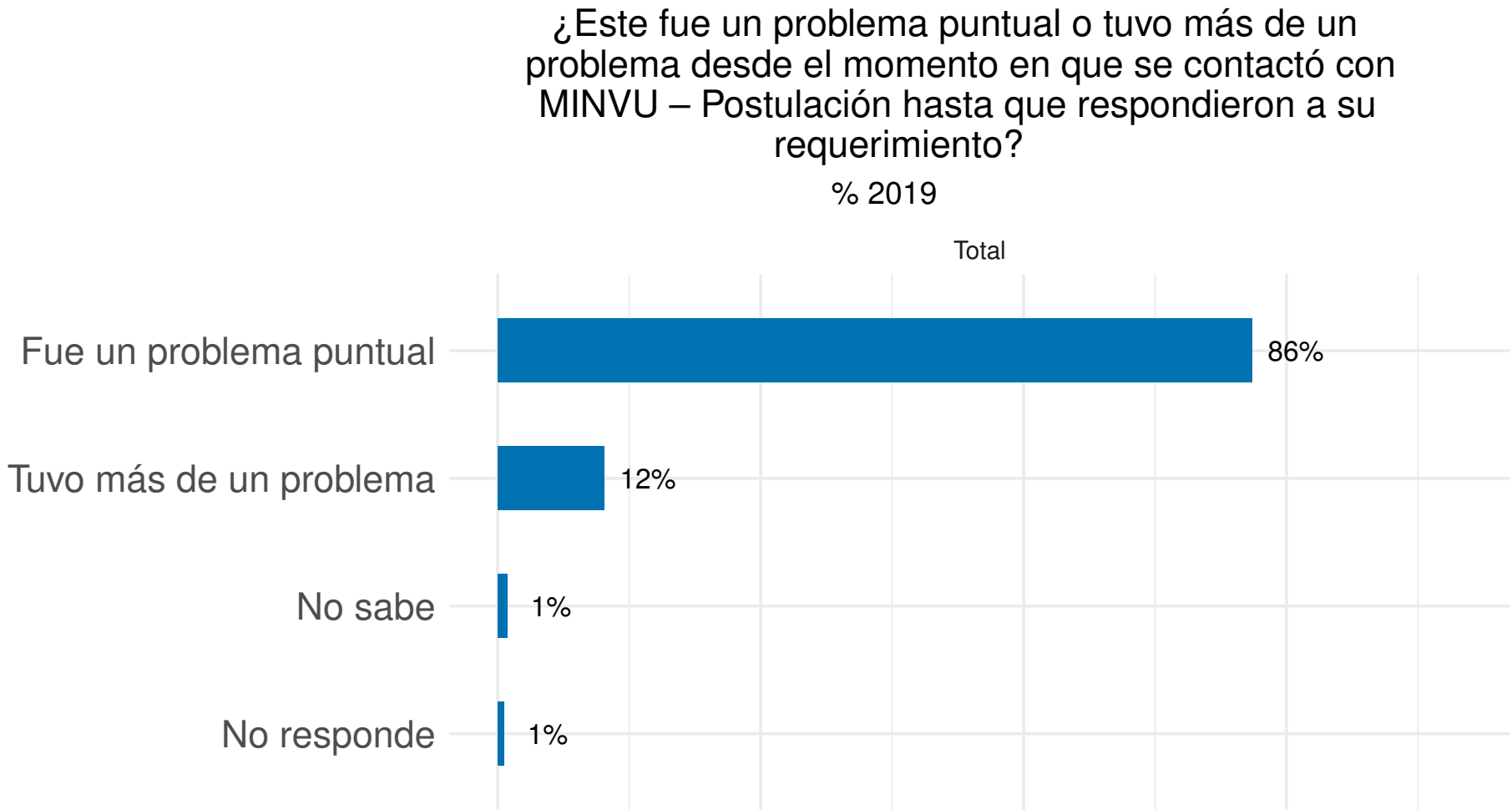
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: Postulación En Línea (%) 2019



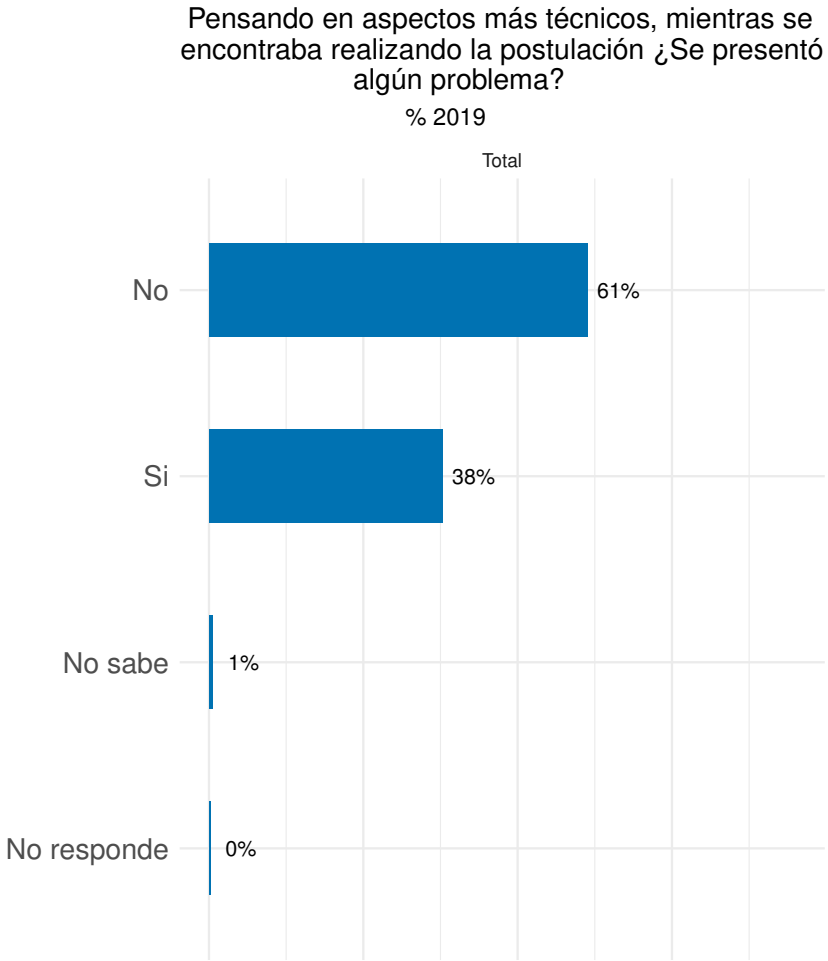
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: Postulación En Línea (%)

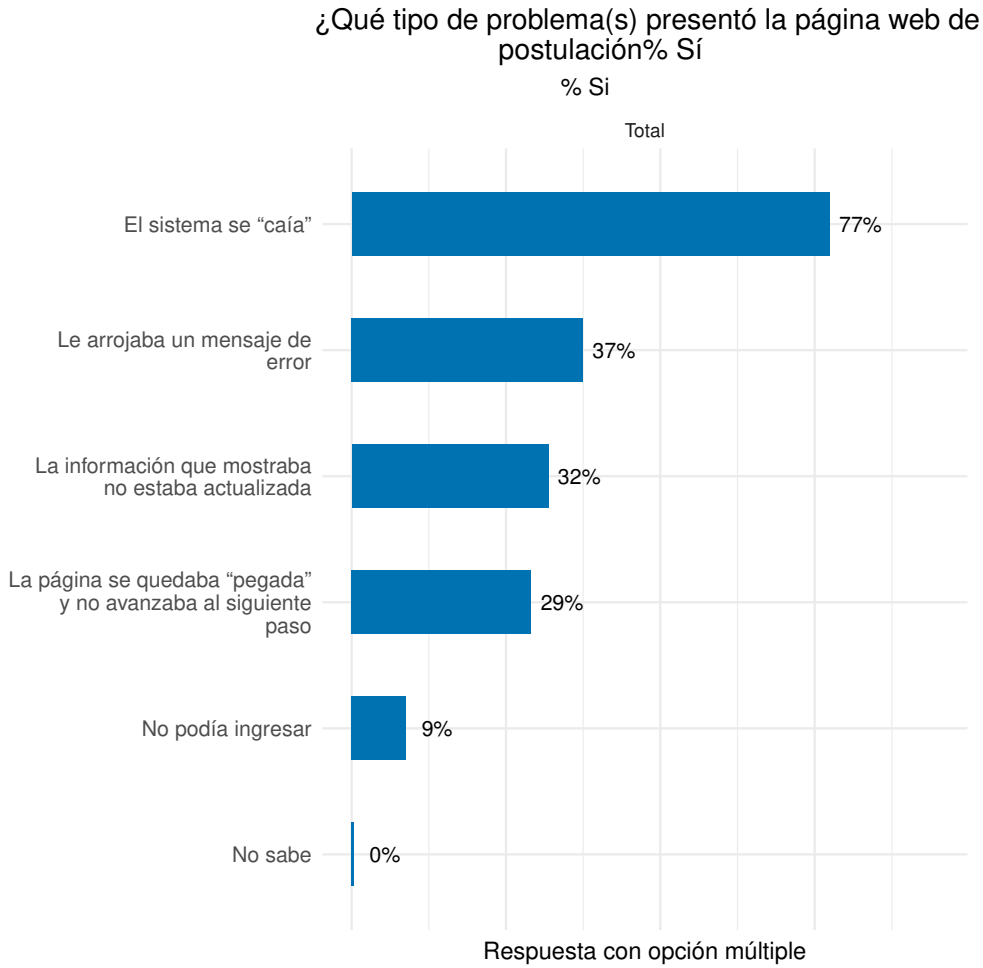


Problemas durante el Tramite – Problemas: Postulación En Línea (%) 2019



Problemas de postulación vía web (%)

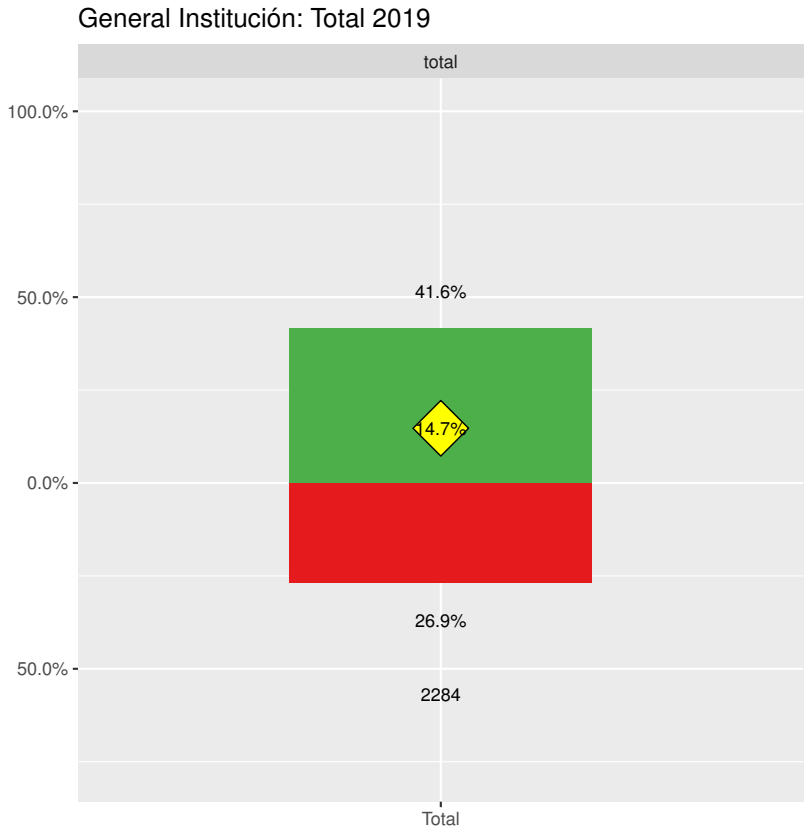


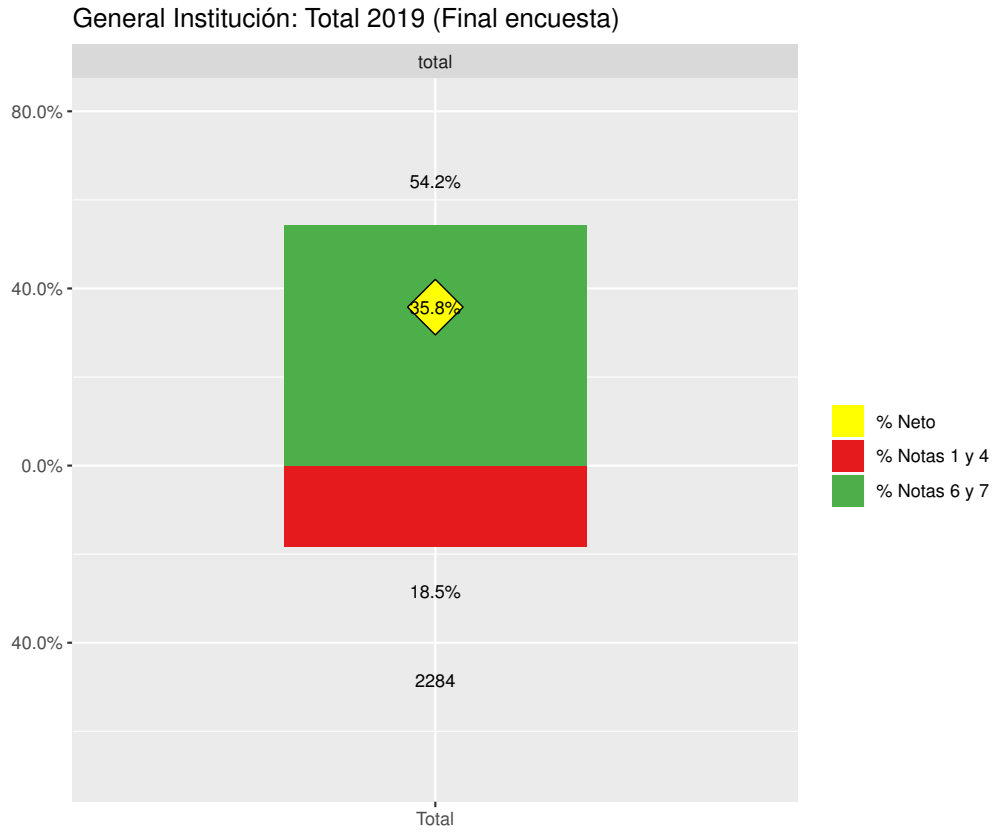


Síntesis de problemas:

- Un 76% de los postulantes declara no haber tenido problemas en su postulación, mientras que un 24% si declaró tener problemas.
- Los problemas más reportados son no haber recibido una atención oportuna y de calidad (37%), el 30% declaró no haber recibido una respuesta en tiempo prudente, un 14% que su solicitud de información o consulta no fue contestada, un 7% 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 problema que ellos mismos cometieron.
- Un 49% de los usuarios se contactaron con MINVU para resolver su 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 28% no lo hizo porque no tenía tiempo, un 15% porque el problema no era tan grave, un 13% porque no sabía donde dirigirse y un 6% porque no había lugar o canal de reclamos.
- Un 54% de los usuarios obtuvo respuesta a su problema por parte de la institución, mientras que un 46% no.
- Existe una satisfacción negativa del 8.6% con la respuesta obtenida por parte de los usuarios.
- Un 86% de los usuarios reportaron que tuvieron un problema puntual, mientras que un 12% declaró haber tenido más de un problema. Un 61% no presentó problemas técnicos, mientras que un 58% si los tuvo. De esos problemas, un 77% reportó que el sistema "se caía", un 37% le arrojaba un mensaje de error, un 32% no actualizaba la información, un 29% la página se "pegó" y un 9% no pudo ingresar.

Evaluación del proceso de postulación (%) Postulación En Línea 2019





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.

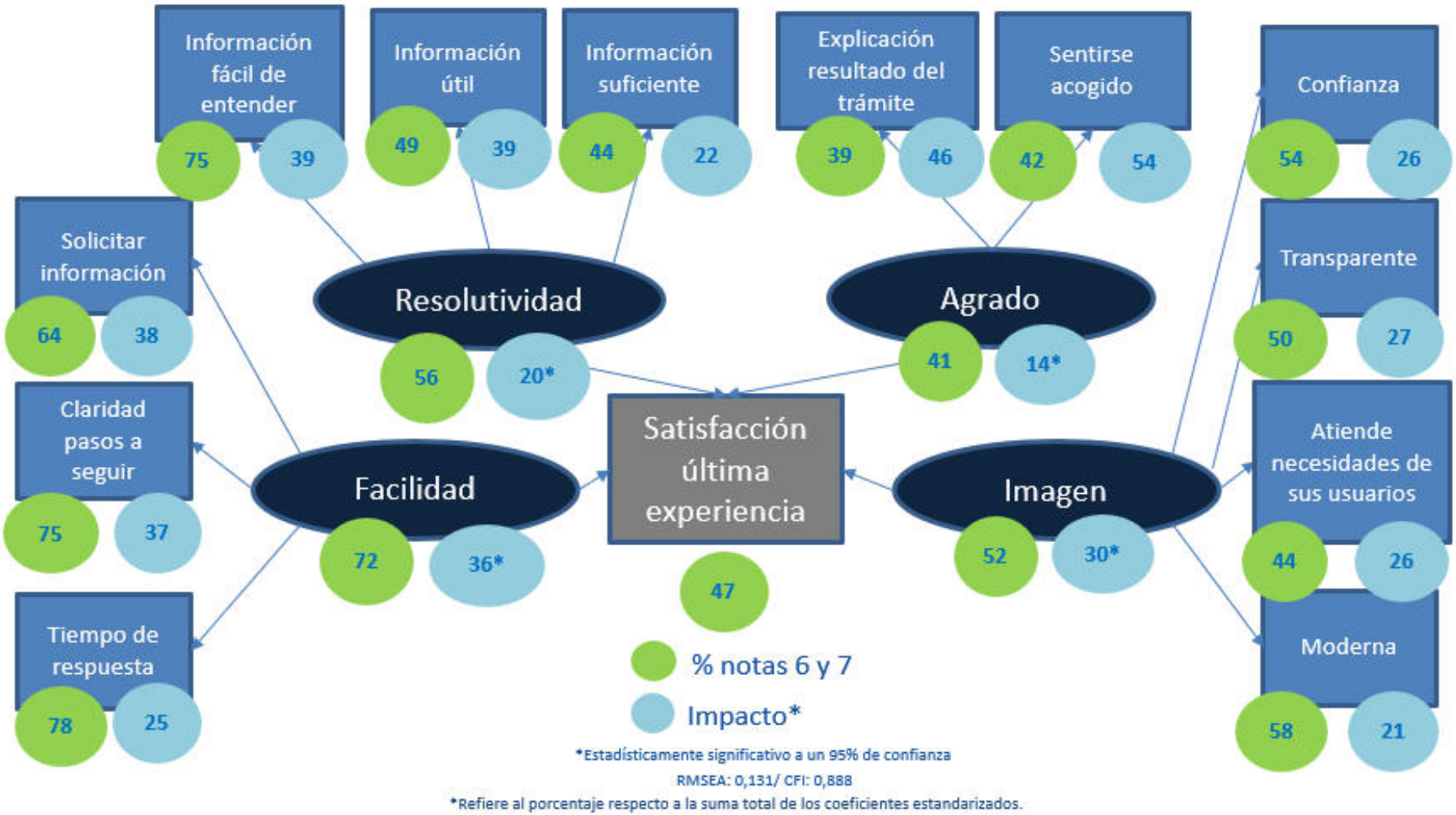
Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario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



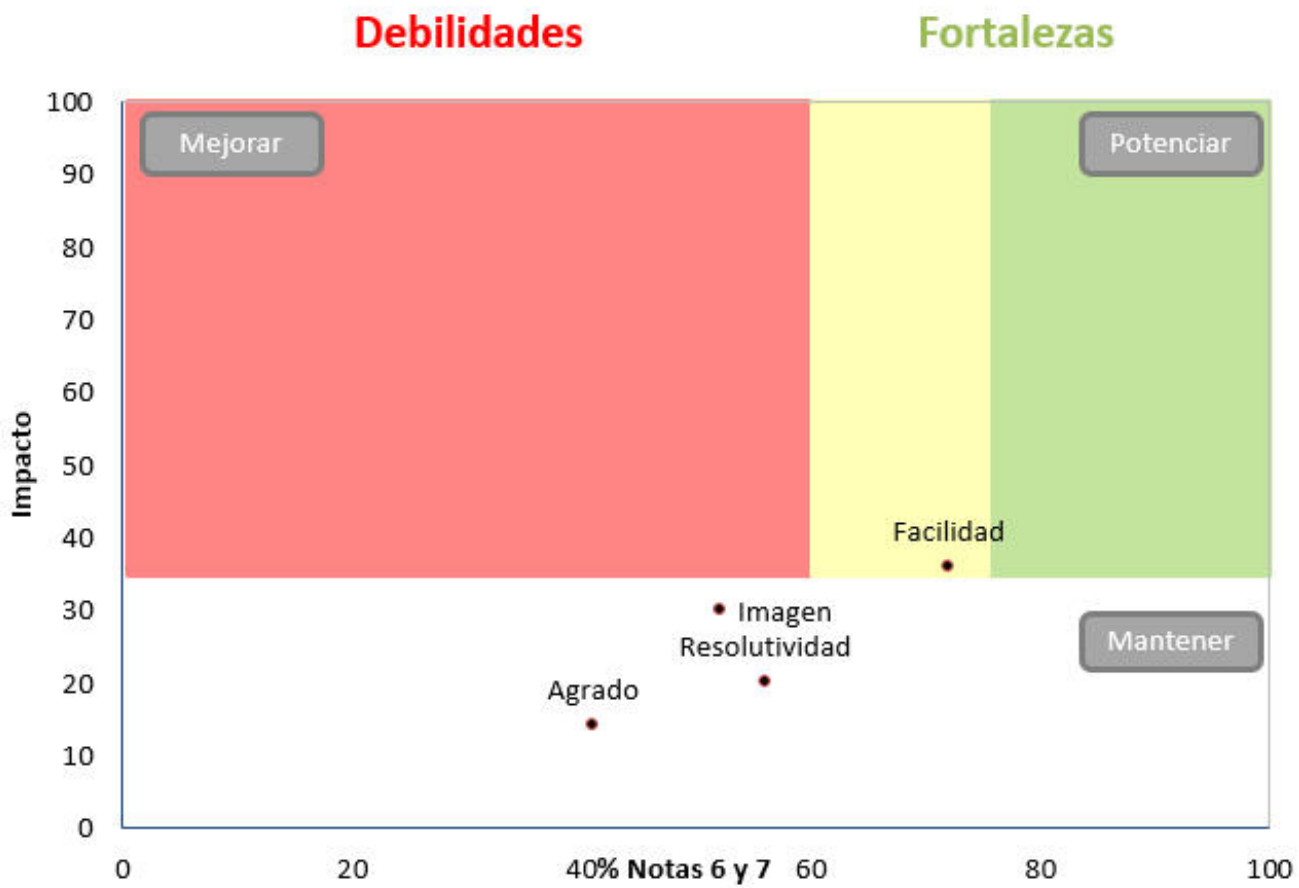
Modelos de ecuaciones estructurales: Resultados

A nivel descriptivo, los componentes de Facilidad e Imagen, respectivamente, presentan el mayor impacto. Facilidad se encuentra bien evaluado por los usuarios, en mayor proporción que la Imagen. A nivel inferencial, todas las dimensiones son estadísticamente significativas a un 95% de confianza.

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

Los datos muestran que la Facilidad e Imagen, con impactos de 36 y 30 puntos respectivamente, también presentan evaluación positiva en sus notas, con 72% y 52% de casos que evalúan con nota 6 o 7. Por estos motivos, se recomienda potenciar mayormente la Imagen. En esta línea también debe sumarse la Resolutividad, con un impacto de 20% y una evaluación positiva de 56%. En cuanto al Agrado, si bien es la dimensión con menor impacto, llegando al 14%, su evaluación positiva es considerablemente menor que el resto de los componentes.

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 bajo de satisfacción tanto para la institución (neto de +15 puntos) como para la última experiencia con el servicio (neto de +16 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 +39 puntos en la última experiencia) por sobre los que están medianamente habilitados o no habilitados (neto de -54 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 24% de los consultados, siendo importante en no recibir respuesta en tiempo prudente (30%) y recibir atención oportuna y de calidad (37%).

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 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 atención de las necesidades de los usuarios: este aspecto es un espacio de intervención. También en la dimensión resolutividad es posible mejorar la utilidad de la información y su suficiencia.