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 Tesorería General de la República (TGR)

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Cadem

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Víctor Solervicens.
Martín Schuster
Javier Torres

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

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

I. OBJETIVOS

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

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

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

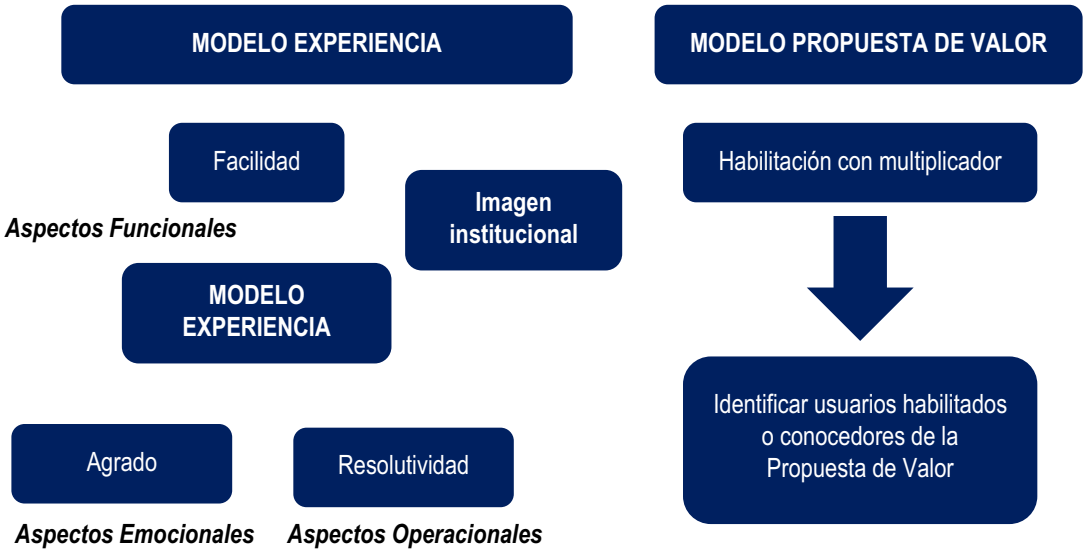
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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

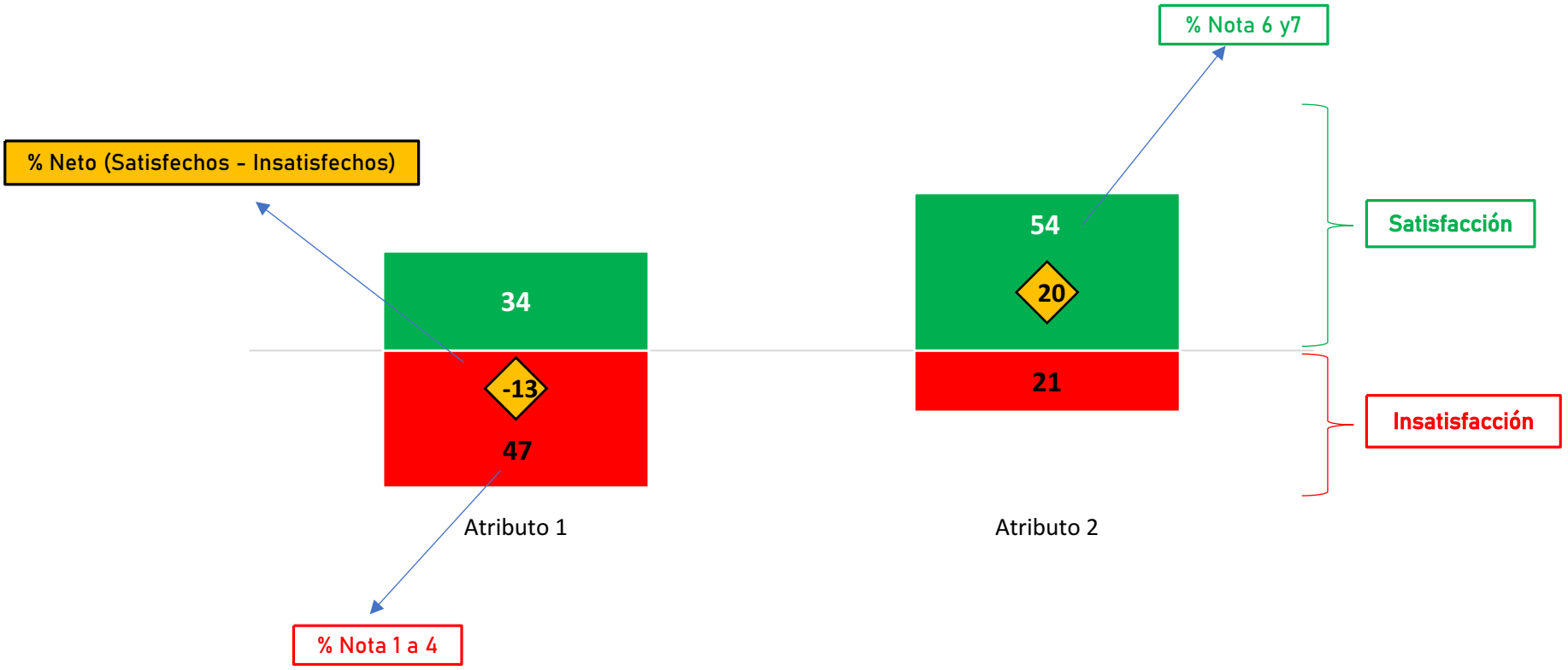
El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas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

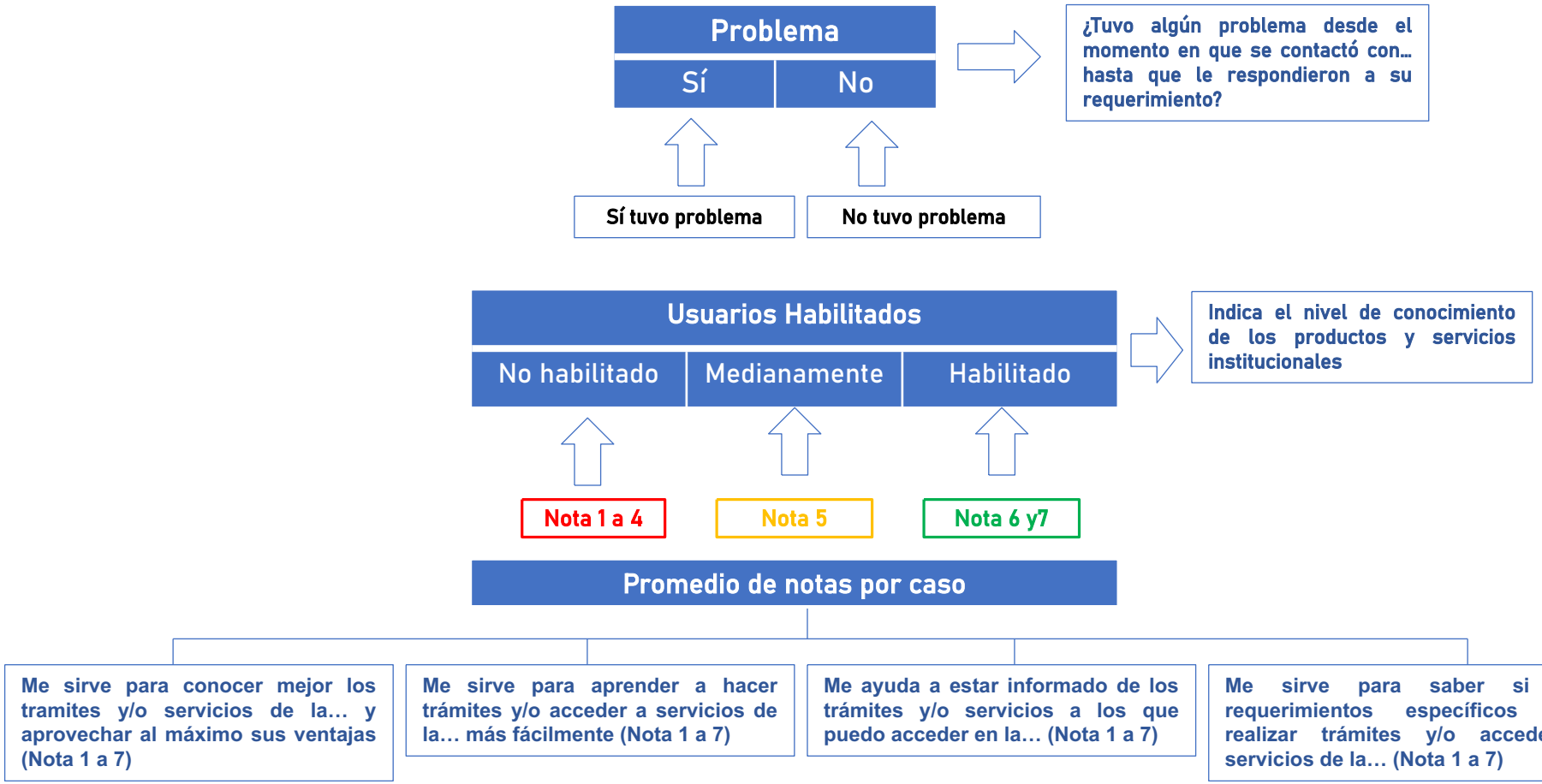
Nomenclatura e Indicadores



* 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 Tesorería General de la República (TGR).
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	:	3.597 casos para Tesorería General de la República (TGR).
Error	:	+/- 1,6% 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

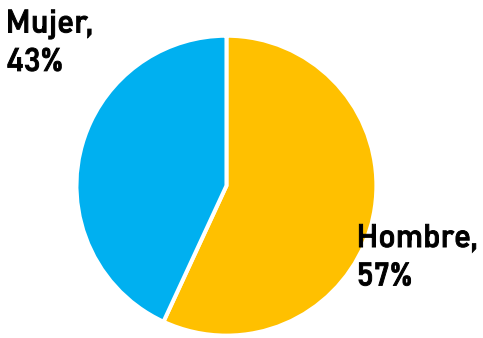
Tabla 1.
Muestra efectiva para Tesorería General de la República

Tipo de Trámite	Muestra canal presencial		Muestra canal telefónico		Muestra Formulario Web		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Pagos	1.404	2,6%	473	4,4%	84	10,0%	1.961	2,2%	78.366
Comprobantes y certificados	381	5,0%		-		-	381	5,0%	17.211
Beneficios y devoluciones	345	5,2%	150	7,9%	32	16,6%	527	4,2%	15.297
Otros	245	6,2%	385	4,9%	98	9,4%	728	3,6%	17.479
Total	**2.375**	**2,0%**	**1008**	**3,0%**	**214**	**6,3%**	**3.597**	**1,6%**	**128.353**

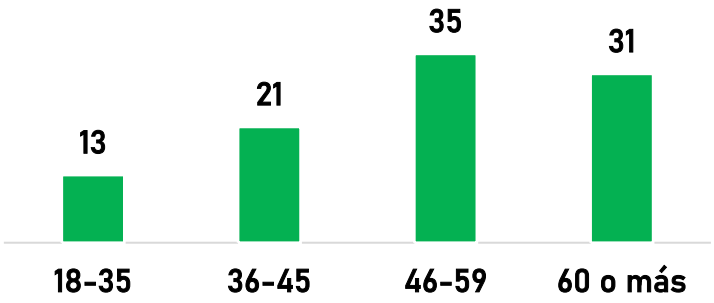
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para la Tesorería General de la República (TGR)

Características Generales del Usuario de la Tesorería General de la República (TGR) (%)
(Datos Ponderados)

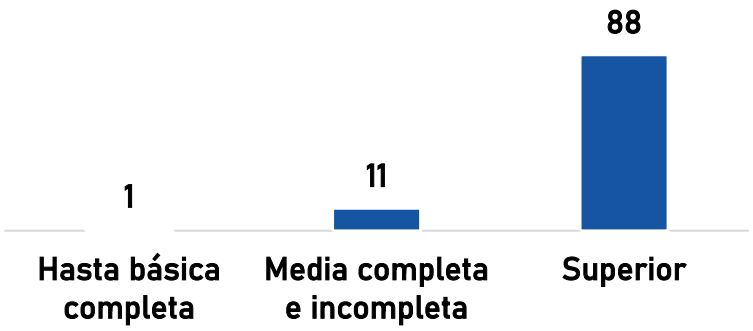
Sexo



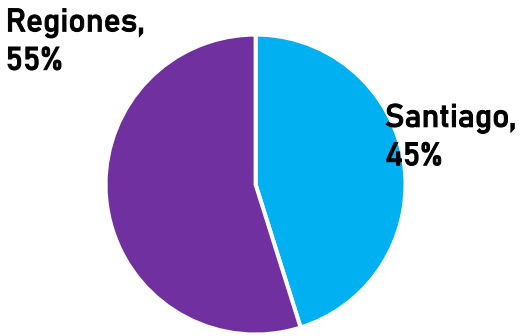
Edad en tramos



Nivel educativo



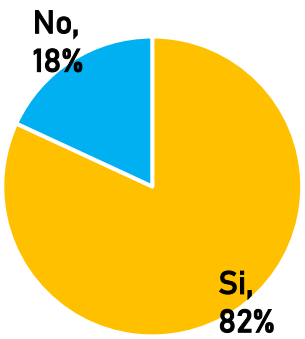
Zona de residencia



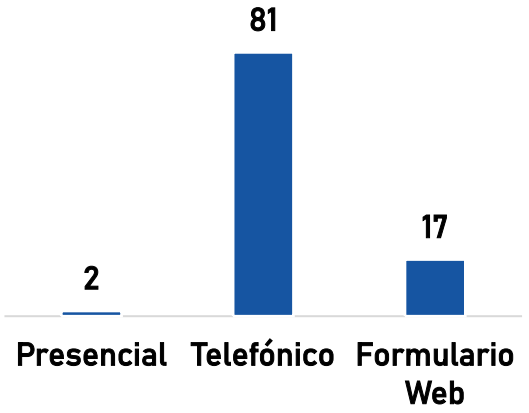
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario de la Tesorería General de la República (TGR) (%)
(Datos Ponderados)

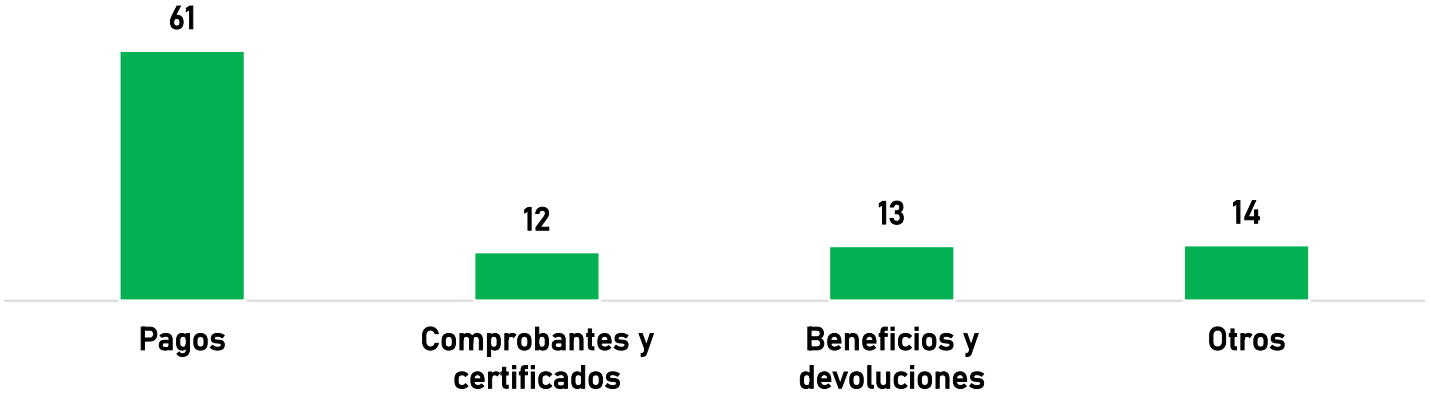
Jefatura de hogar



Canal



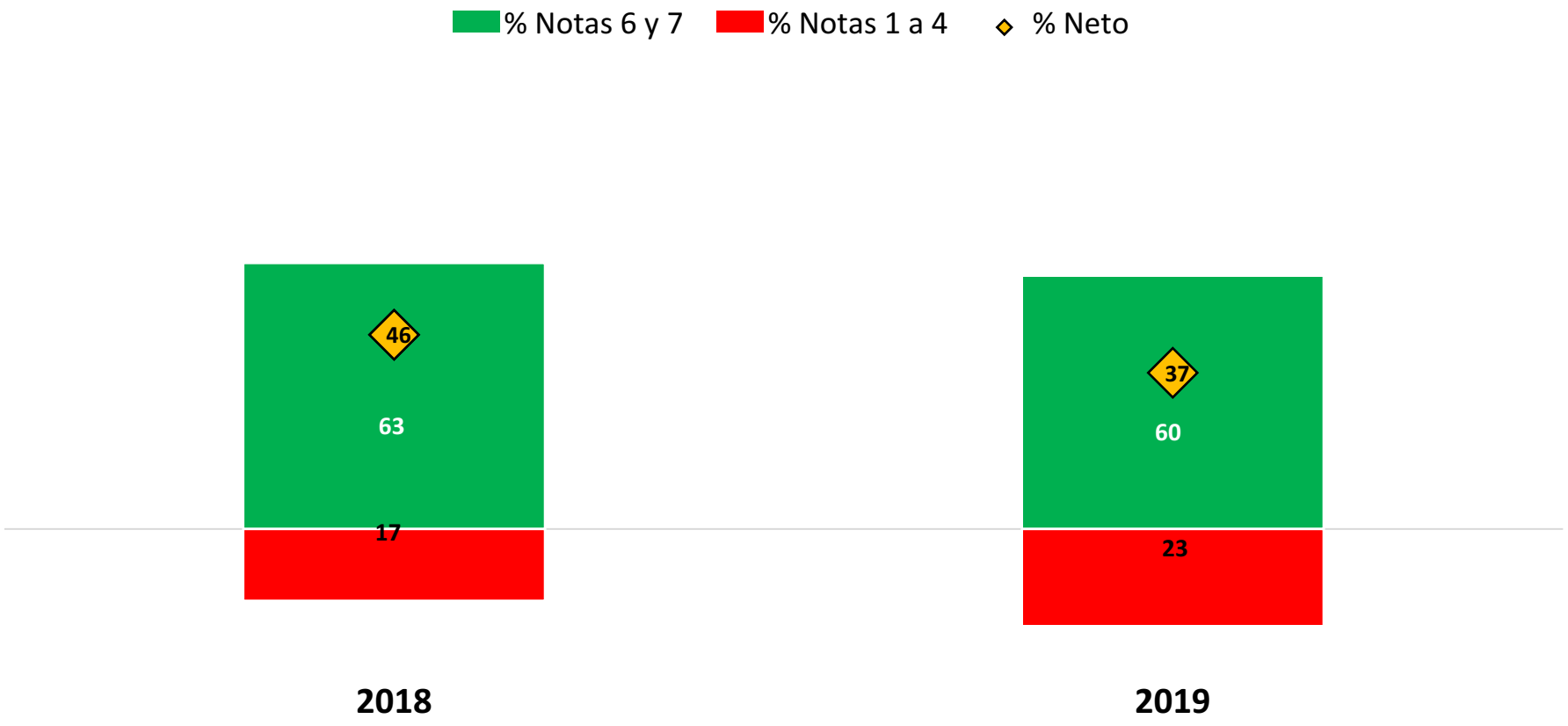
Trámite



IV. Resultados para Tesorería General de la República (TGR)

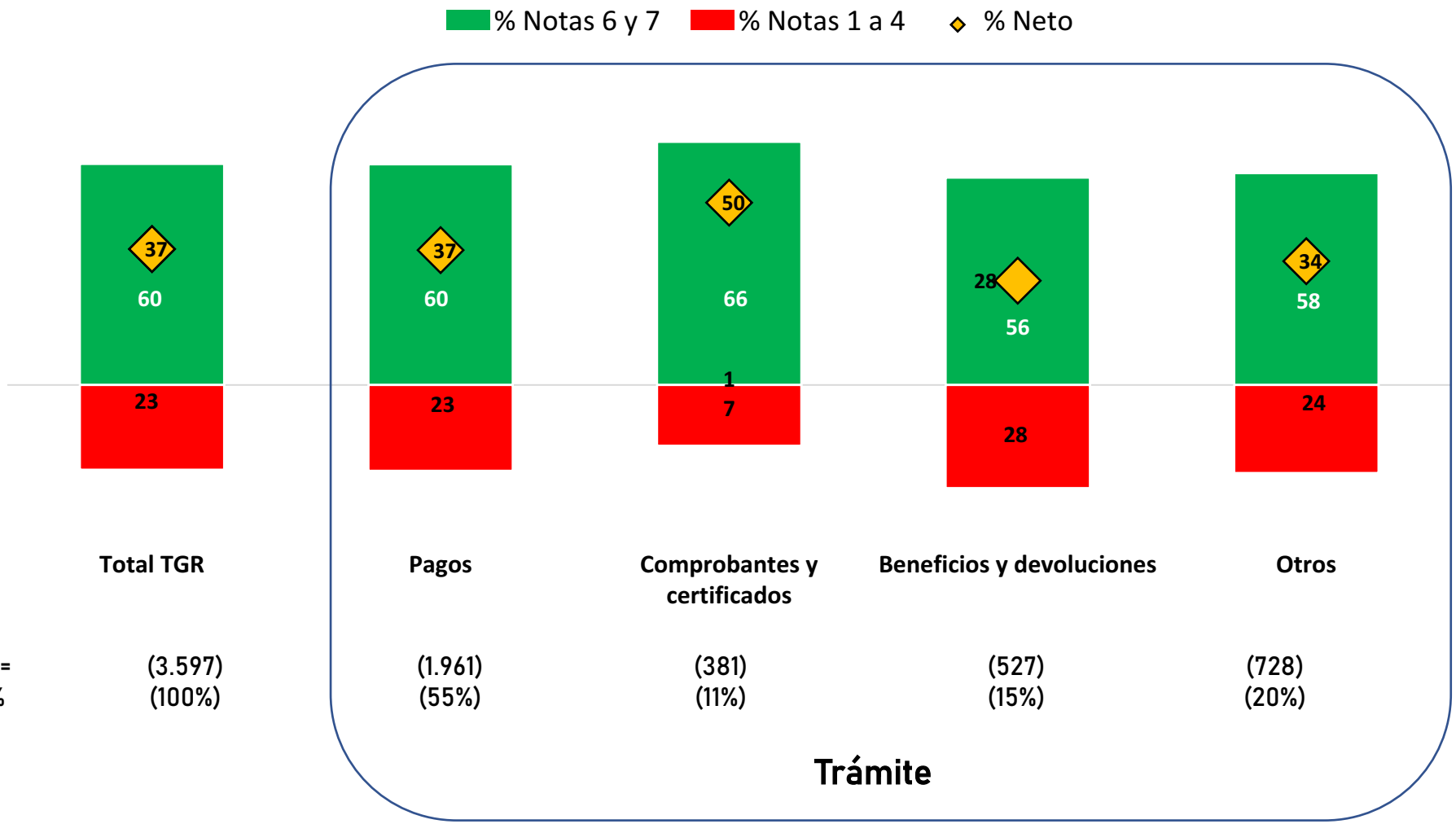
General institución (%) Tesorería General de la República (TGR)

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



General institución (%) Tesorería General de la República (TGR)- Trámite

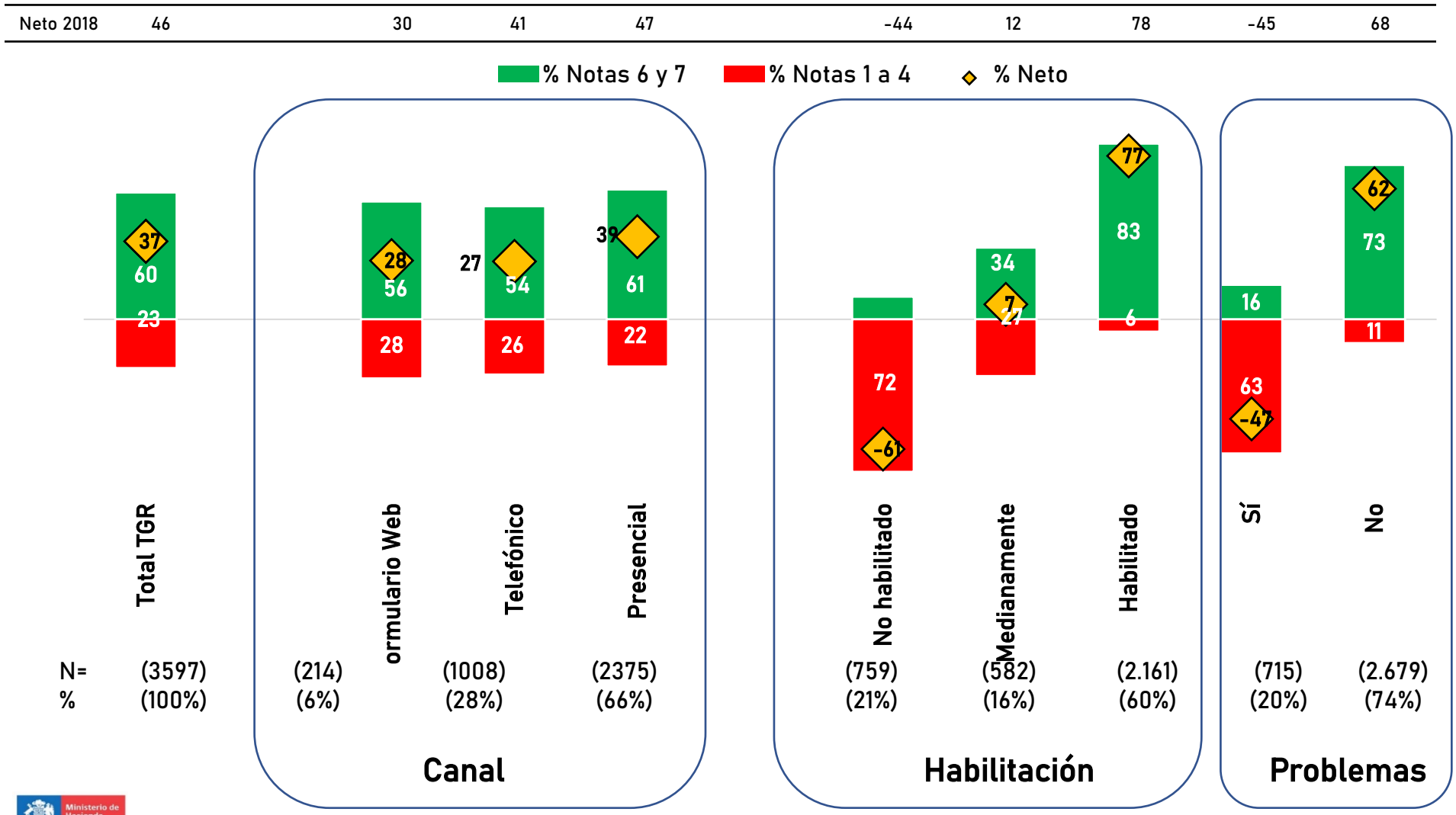
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a la Tesorería General de la República?



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

General institución (%) Tesorería General de la República – 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 Tesorería General de la República?

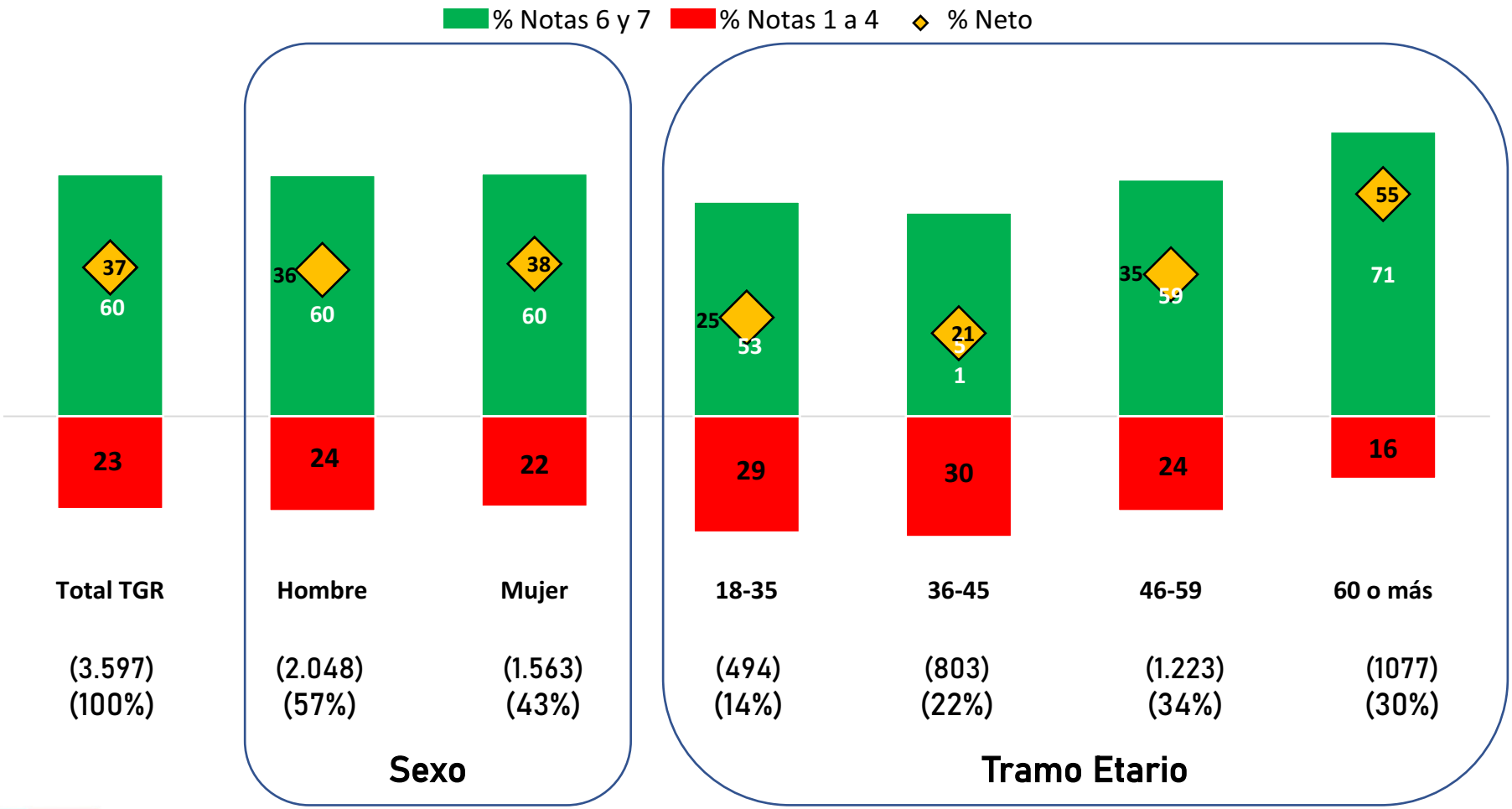


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

General institución (%) Tesorería General de la República – 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 Tesorería General de la República?

Neto 2018	46	42	52	47	38	44	45

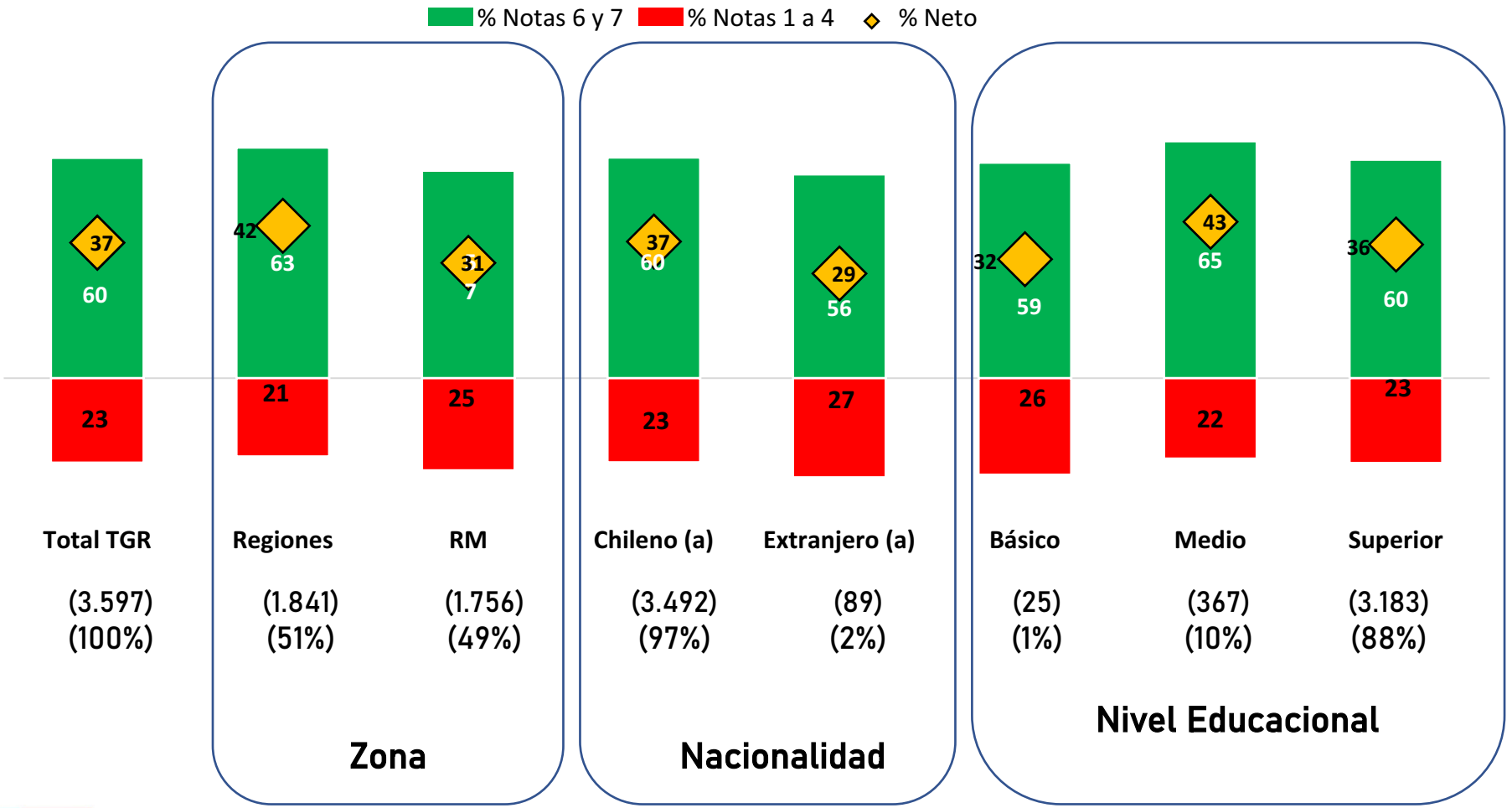


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

General institución (%) Tesorería General de la República – 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 Tesorería General de la República?

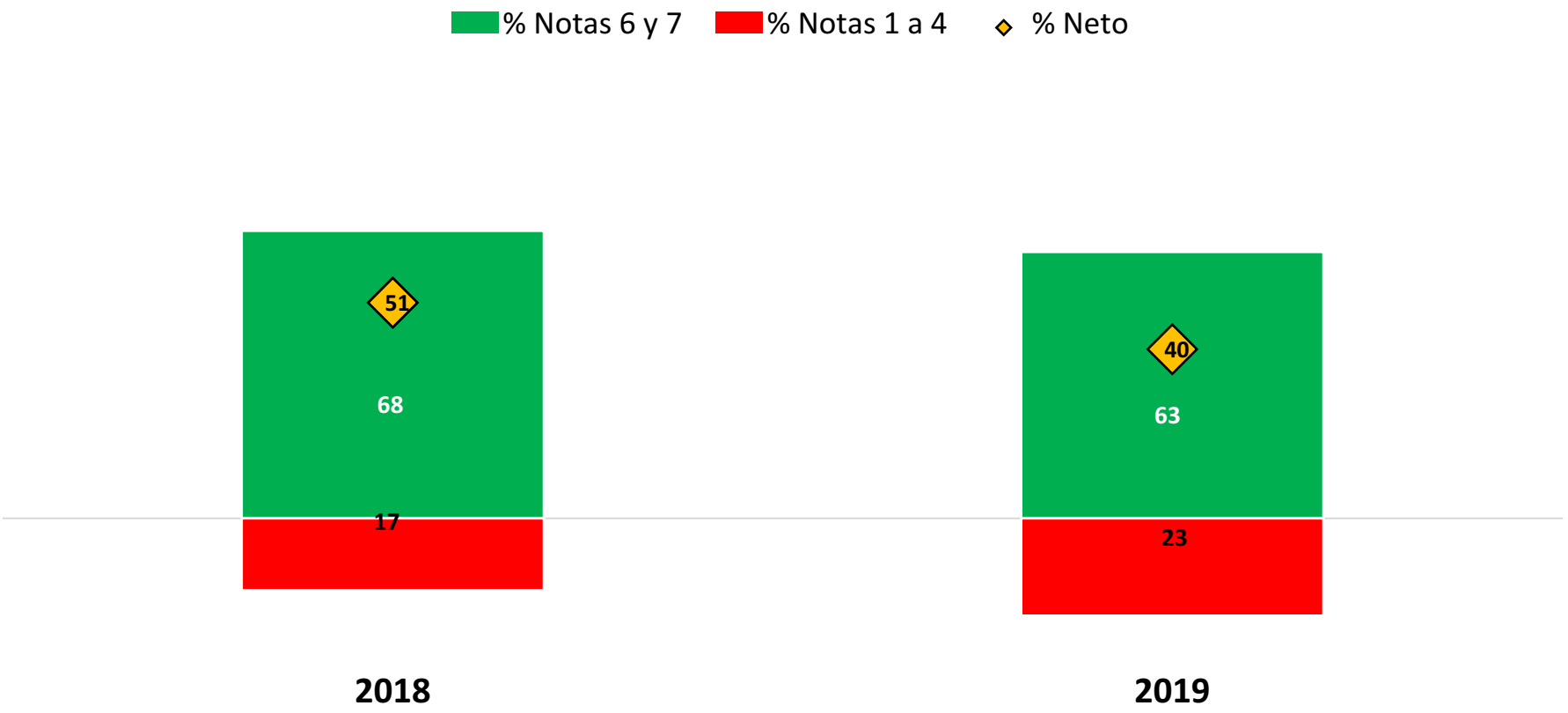
Neto 2018	46					41		54	45



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

Última Experiencia (%) Tesorería General de la República

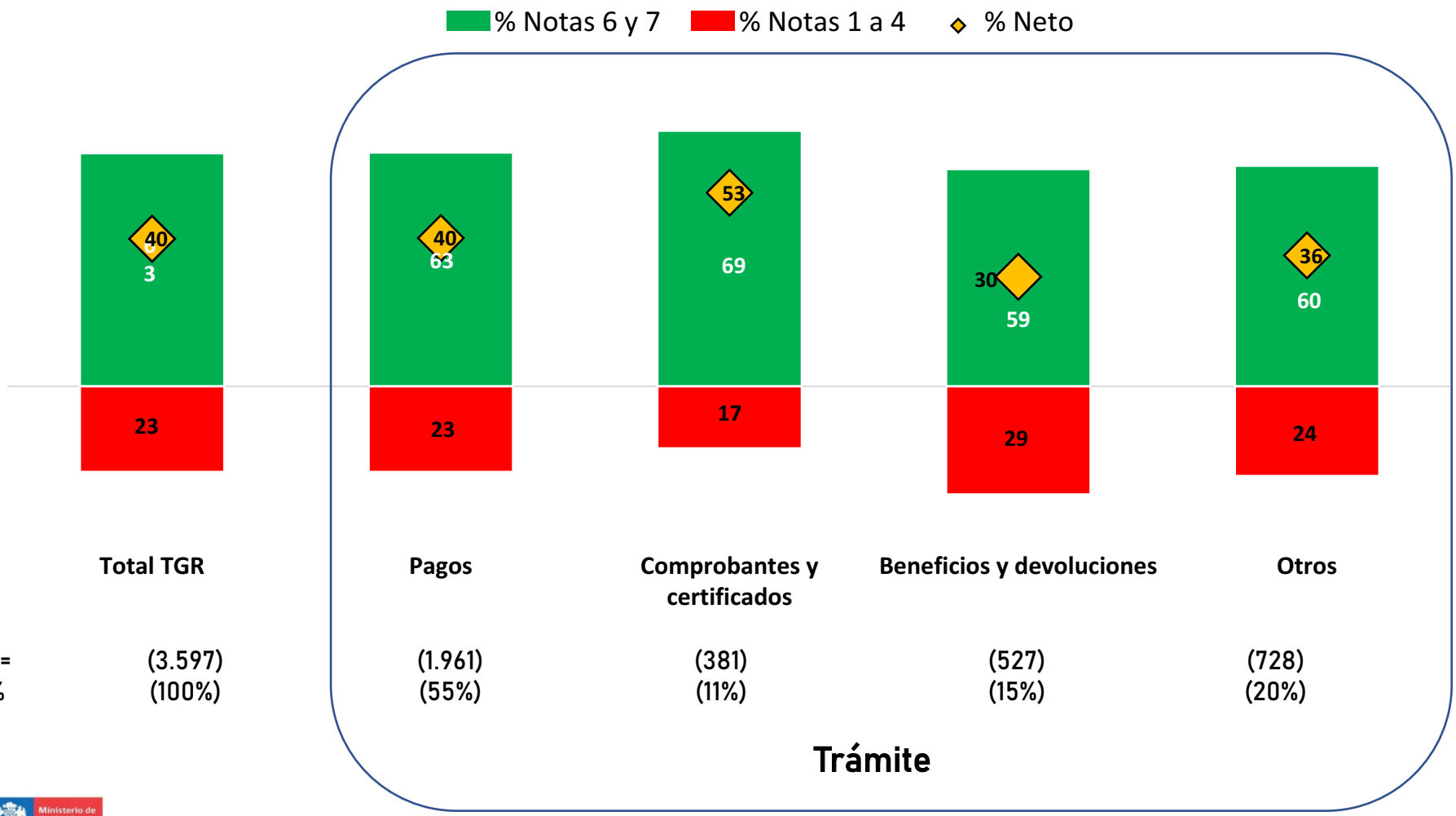
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Tesorería General de la República, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy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



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

Última Experiencia (%) Tesorería General de la República – Trámite

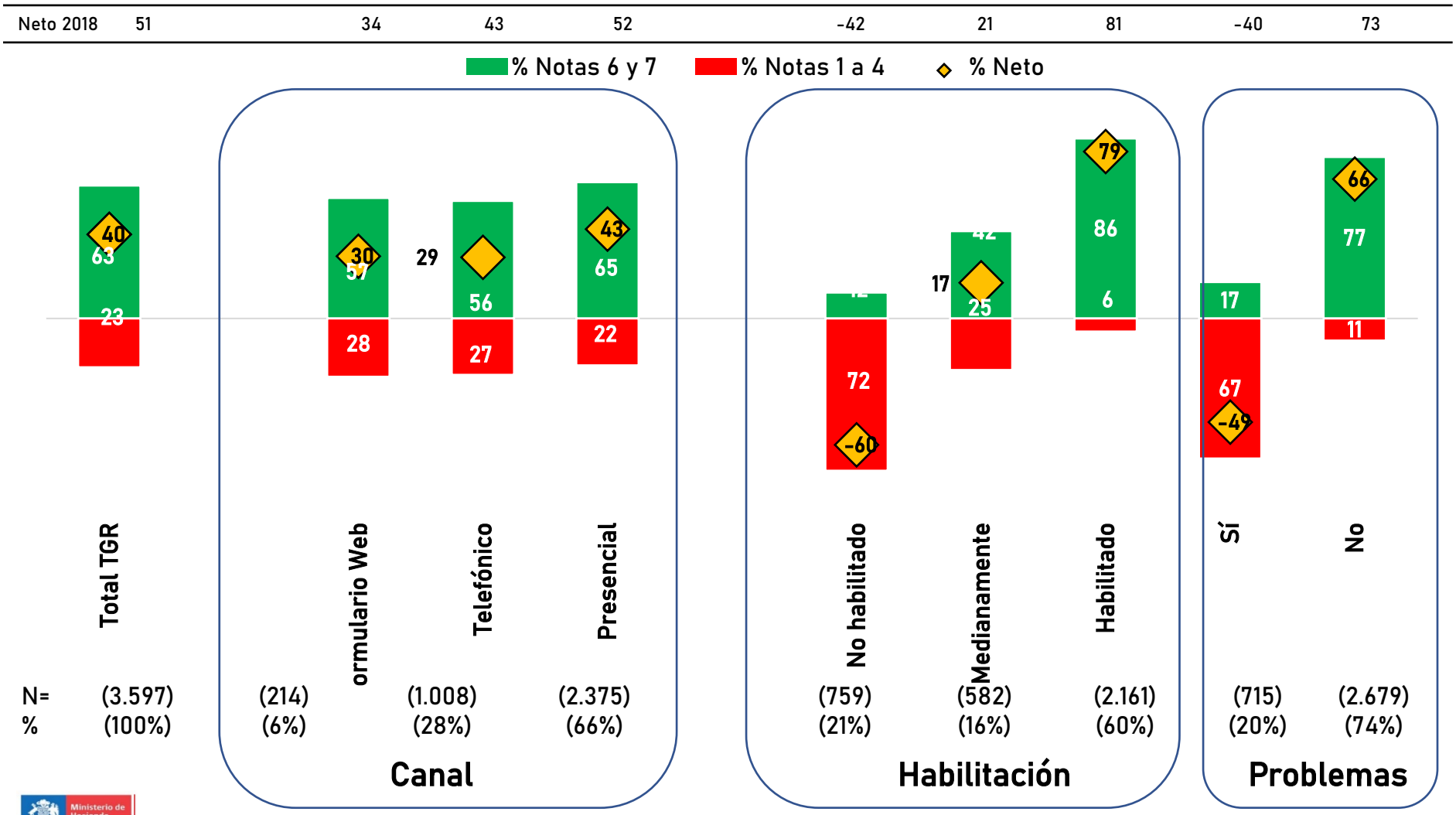
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Tesorería General de la República, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy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



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

Última Experiencia (%) Tesorería General de la República – Canal, Habilitación y Problemas

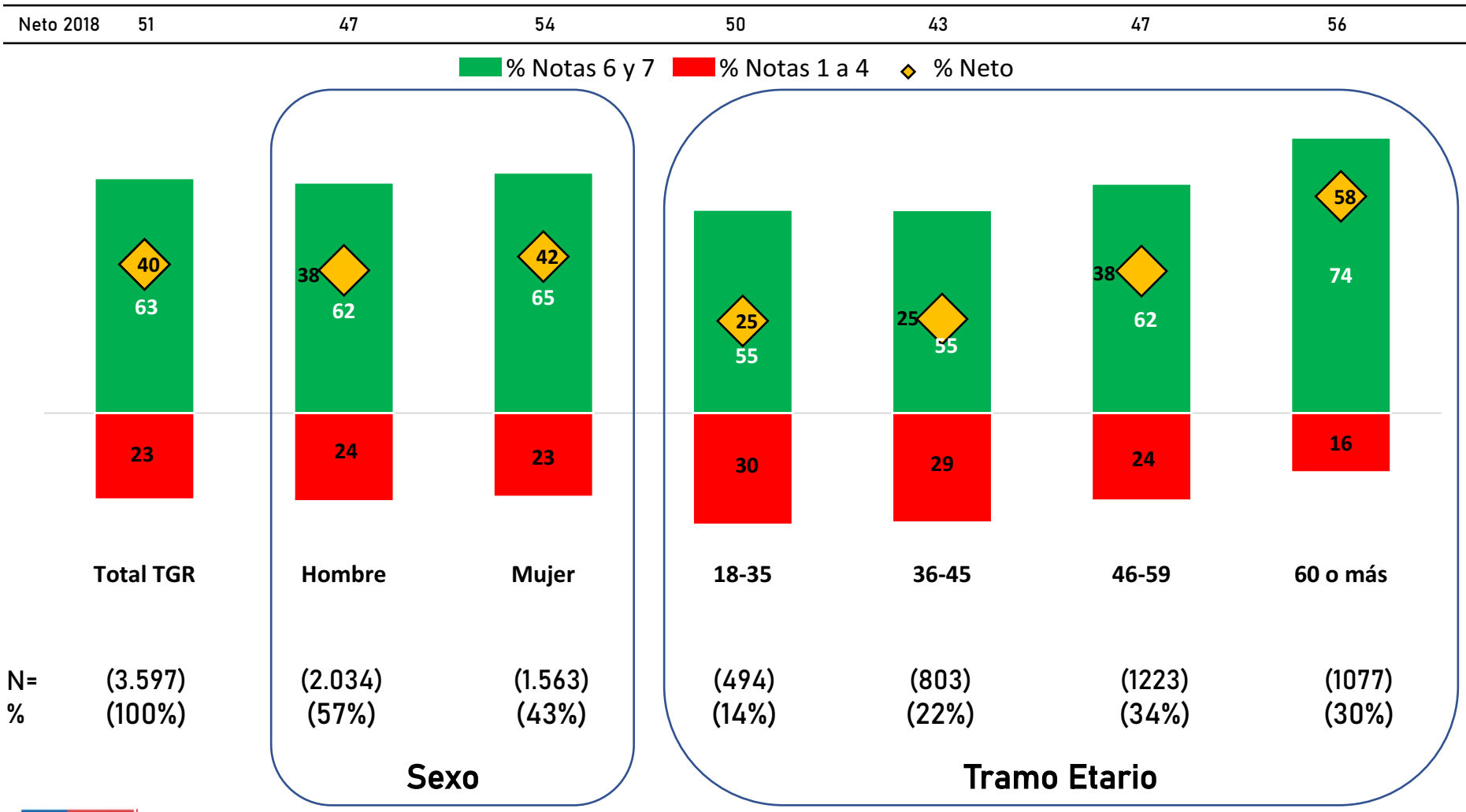
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Tesorería General de la República, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy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



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

Última Experiencia (%) Tesorería General de la República – Sexo y Tramo Etario

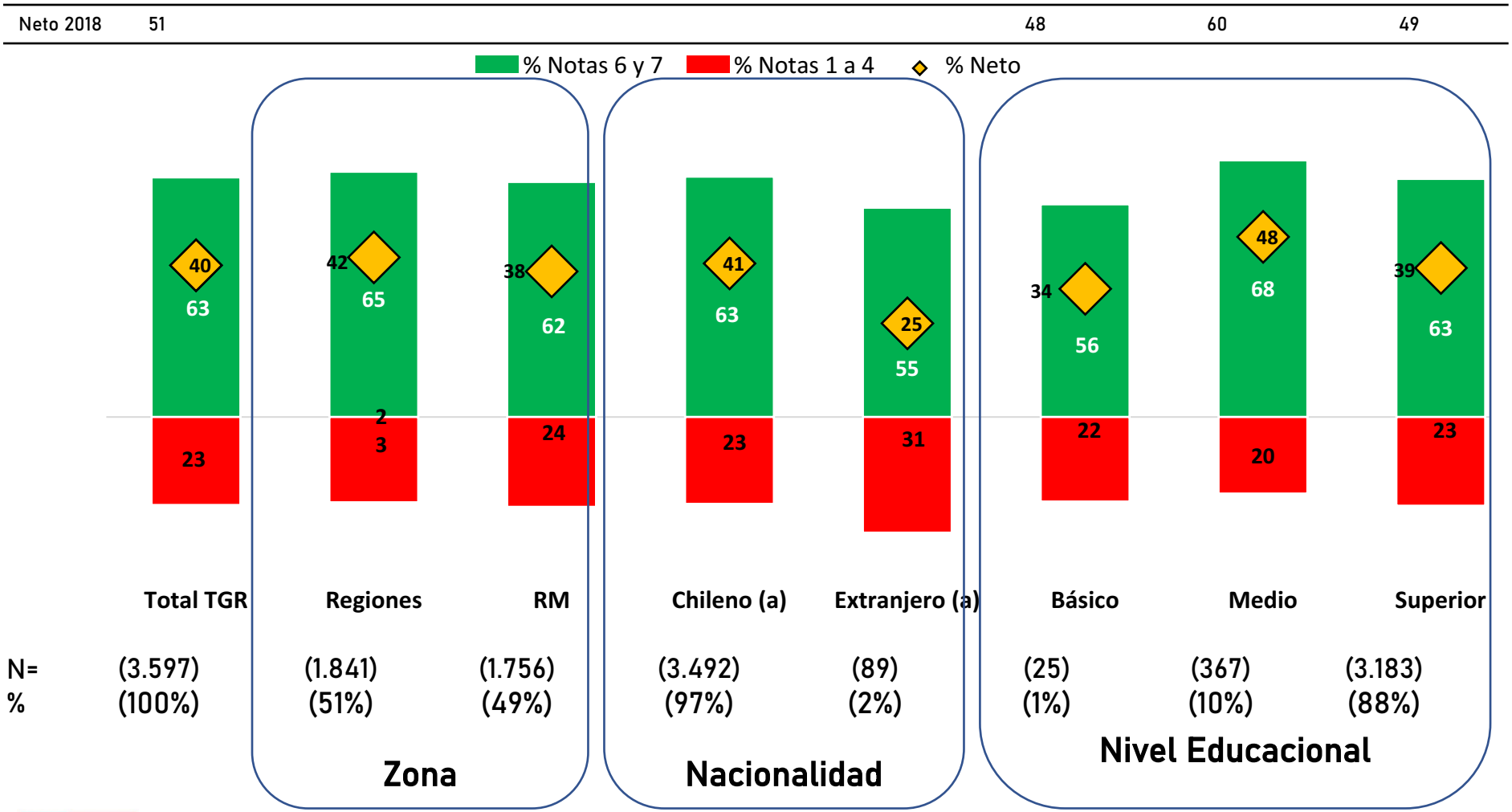
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Tesorería General de la República, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy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



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

Última Experiencia (%) Tesorería General de la República – Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

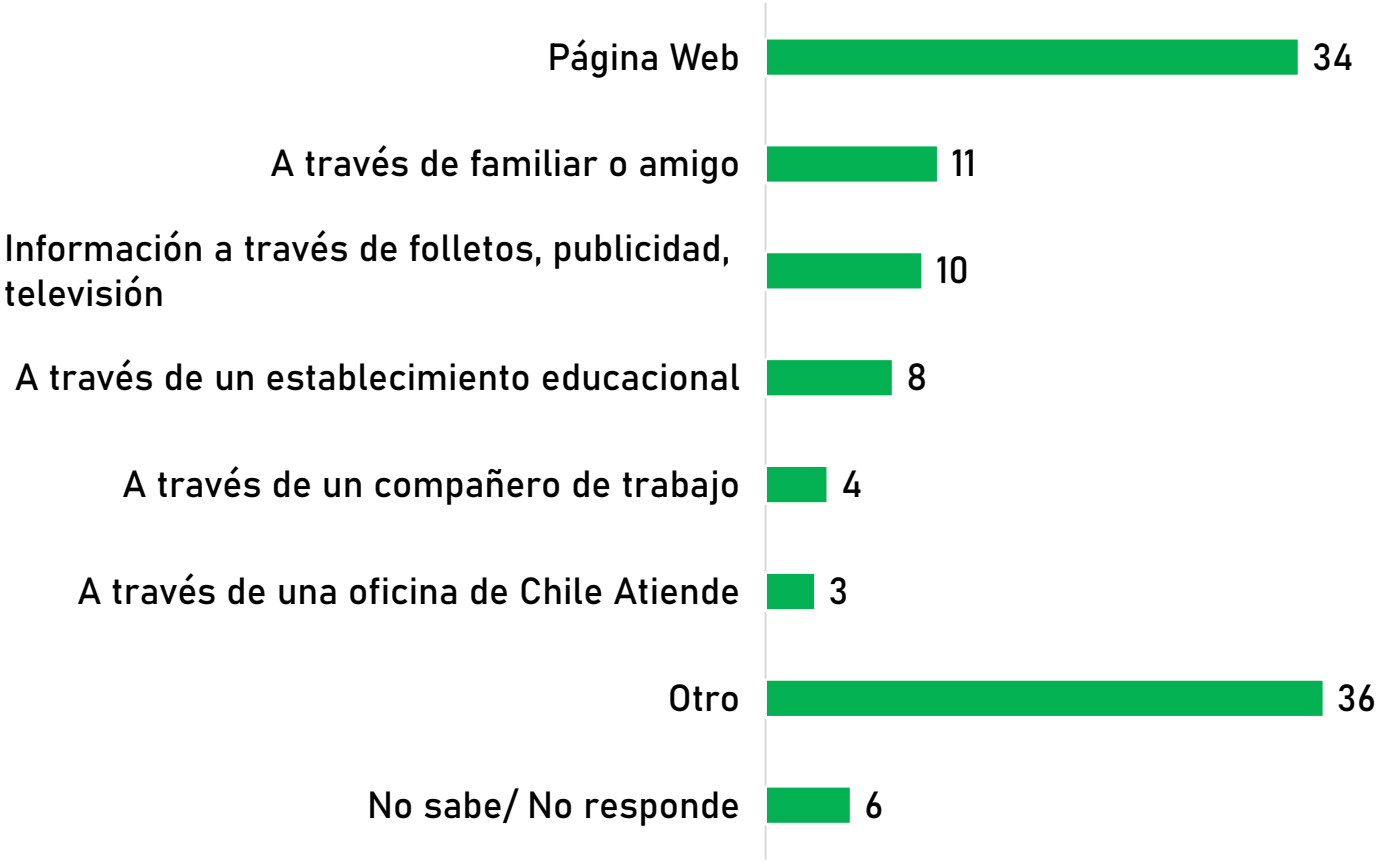
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la Tesorería General de la República, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy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



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

Canales a través de los cuales se enteró de la Tesorería General de la República (%)

¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de la Tesorería General de la República?

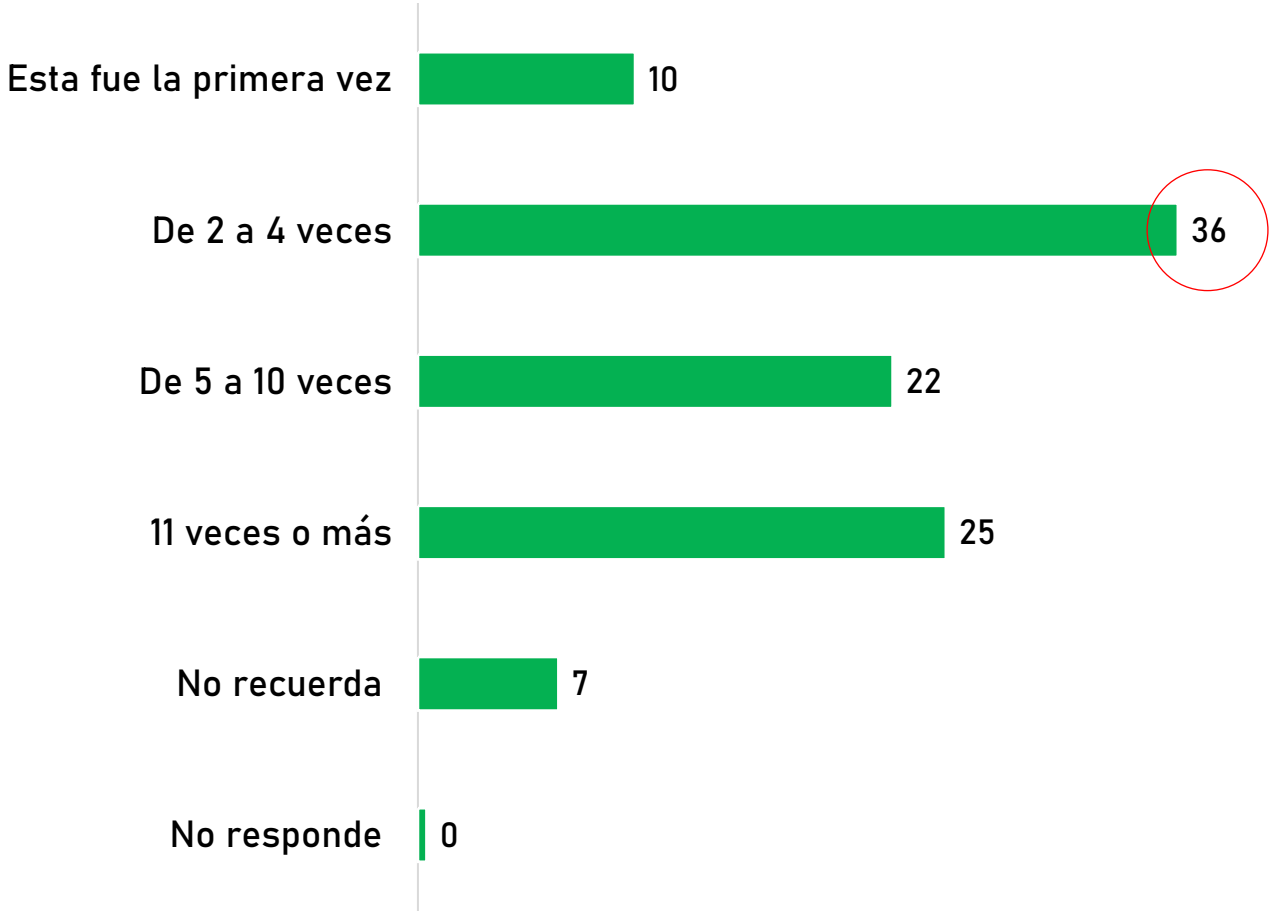


Nota: Respuesta múltiple.

N= 3,597

Intensidad del usuario Tesorería General de la República (%)

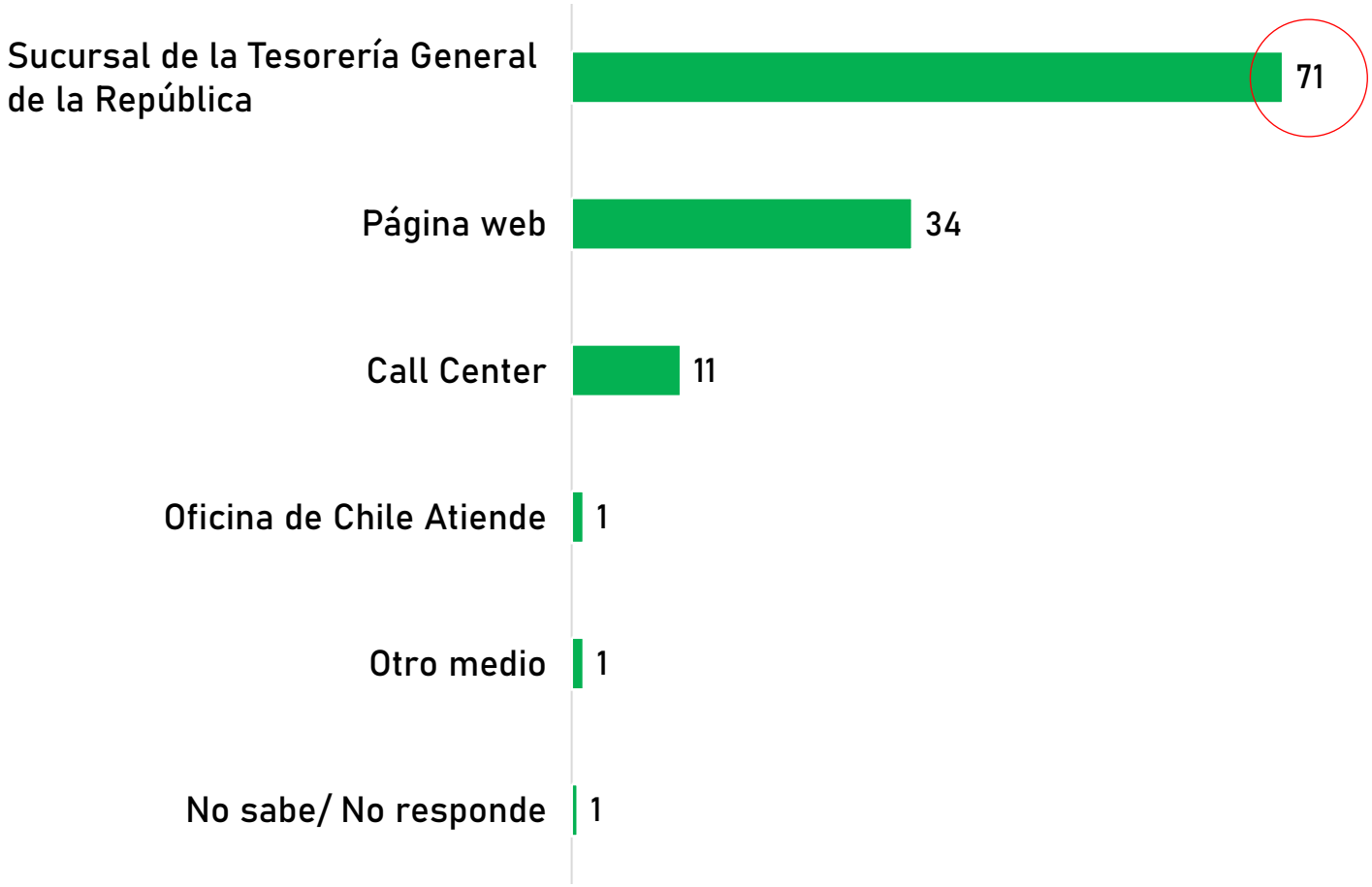
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en la Tesorería General de la República?



N= 3.597

Último requerimiento en Tesorería General de la República: Canal (%)

Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en la Tesorería General de la República, ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?



N= 3.597

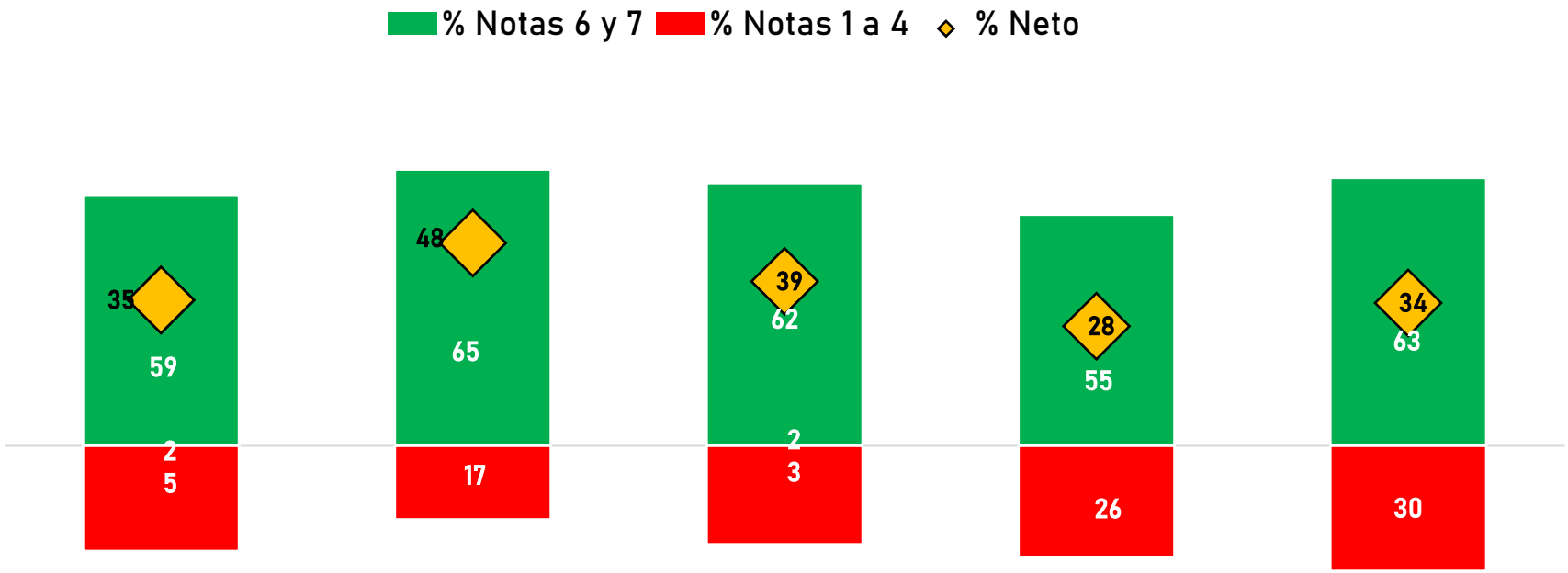
Nota: Respuesta múltiple.

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

Satisfacción con el servicio en Canales: Tesorería General de la República (%)

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

Neto 2018	32	44	48



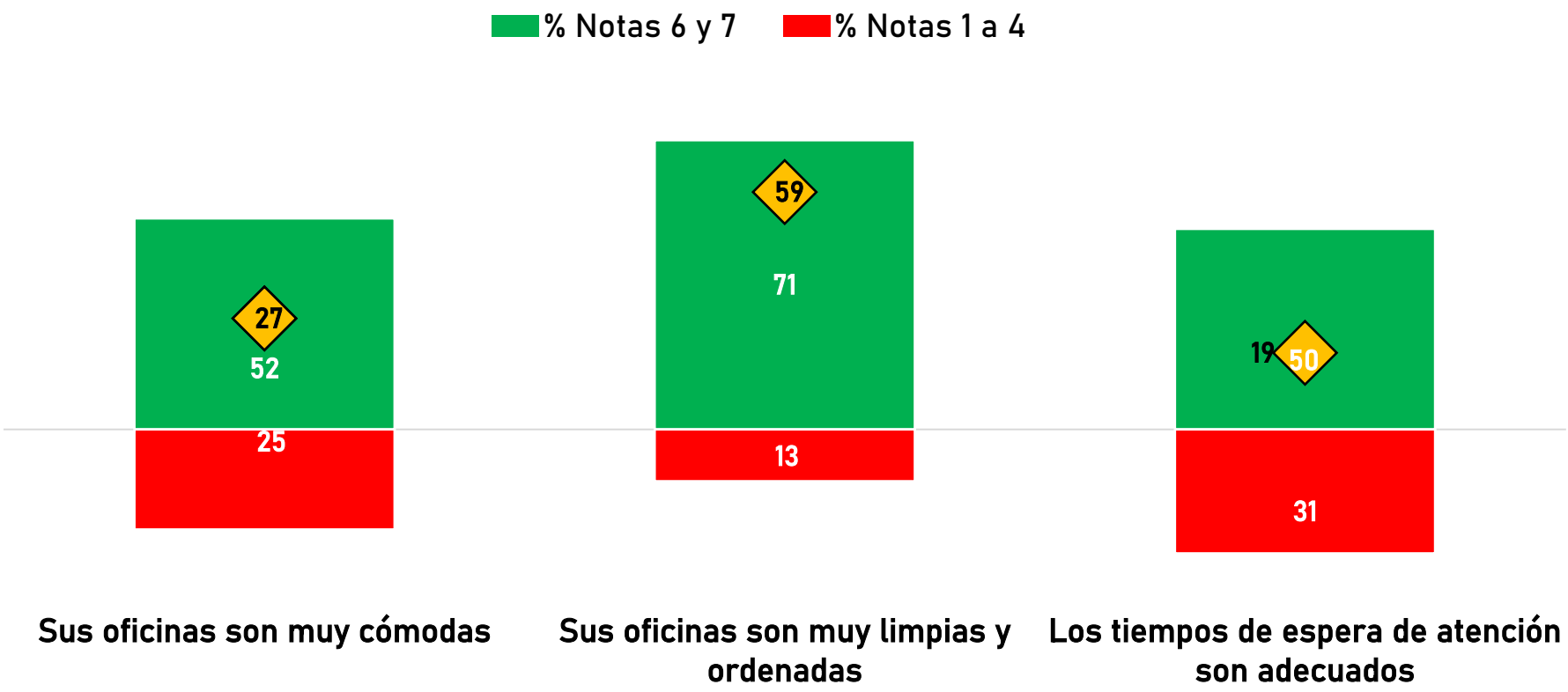
N=	(527)	(1.419)	(2.278)	(44)	(52)

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

Evaluación de Sucursal: Tesorería General de la República (%)

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

Neto 2018	29	49	20



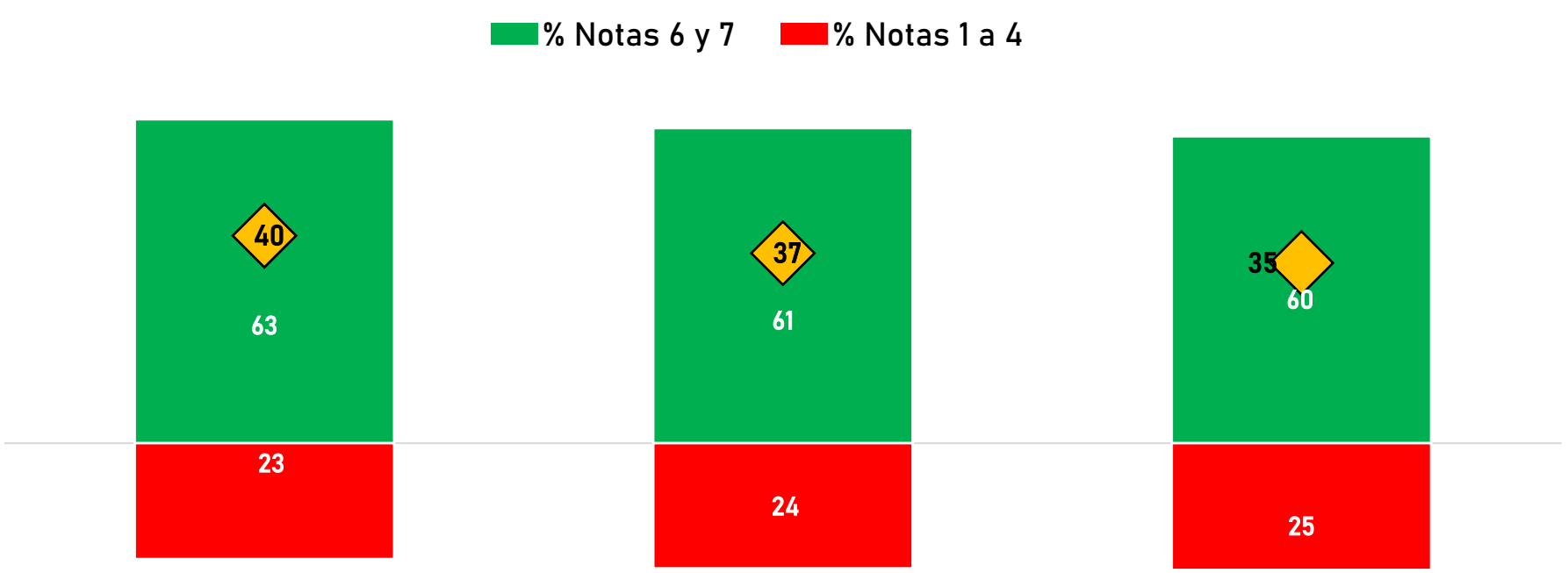
N= 3.597

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

Evaluación Específica Experiencia: Tesorería General de la República (%)

¿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 Tesorería General de la República? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, donde 1 significará que usted está "Muy en Desacuerdo" con la afirmación y 7 que está "Muy de Acuerdo".

Neto 2018	44	42	39



Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en la TGR

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

Para realizar mi trámite en la TGR, los pasos a seguir son muy claros

N= 3.597

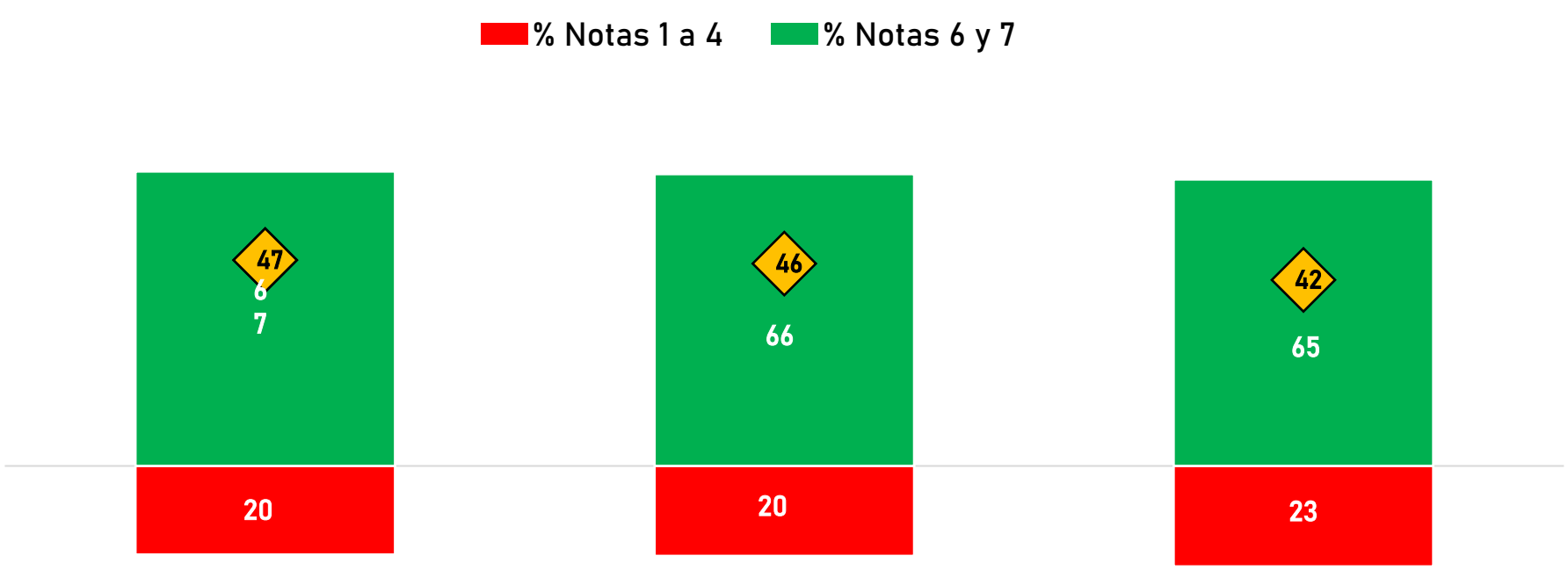
Facilidad

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

Evaluación Específica Experiencia: Tesorería General de la República (%)

¿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 Tesorería General de la República? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, donde 1 significará que usted está "Muy en Desacuerdo" con la afirmación y 7 que está "Muy de Acuerdo".

Neto 2018	50	52	48



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.

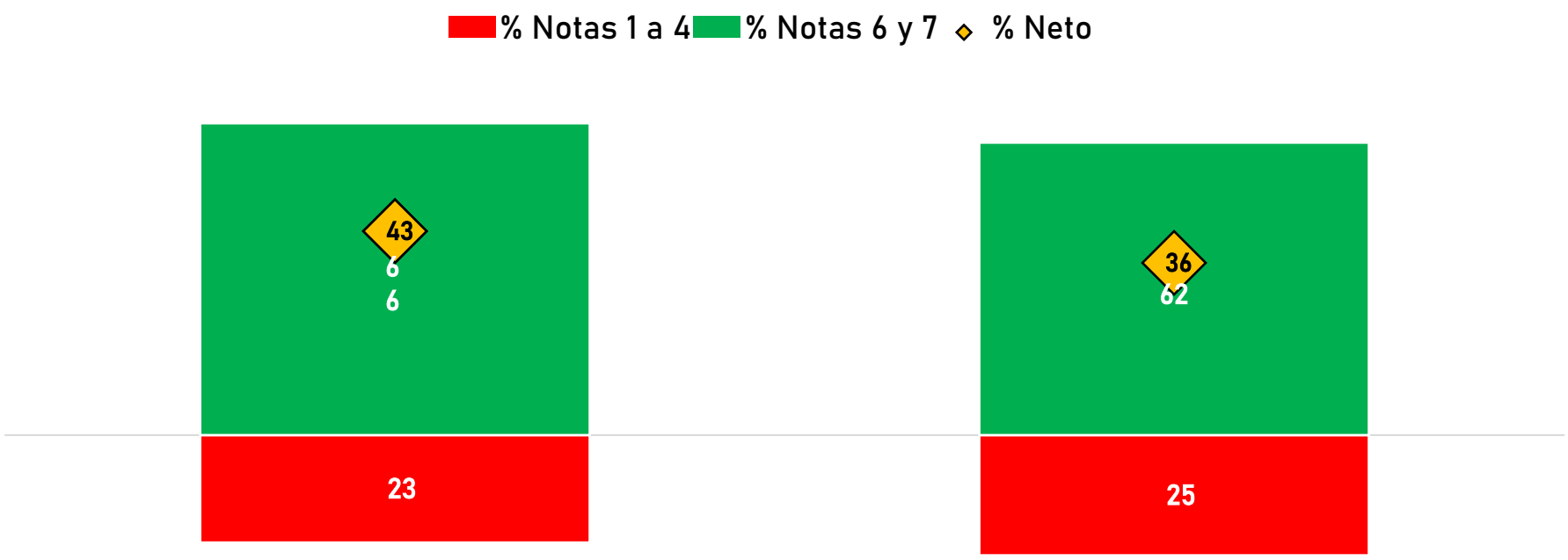
N=3.597

Resolutividad

Evaluación Específica Experiencia: Tesorería General de la República (%)

¿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 Tesorería General de la República? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, donde 1 significará que usted está "Muy en Desacuerdo" con la afirmación y 7 que está "Muy de Acuerdo".

Neto 2018	46	41



En la Tesorería General de la República me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la Tesorería General de la República

Agrado

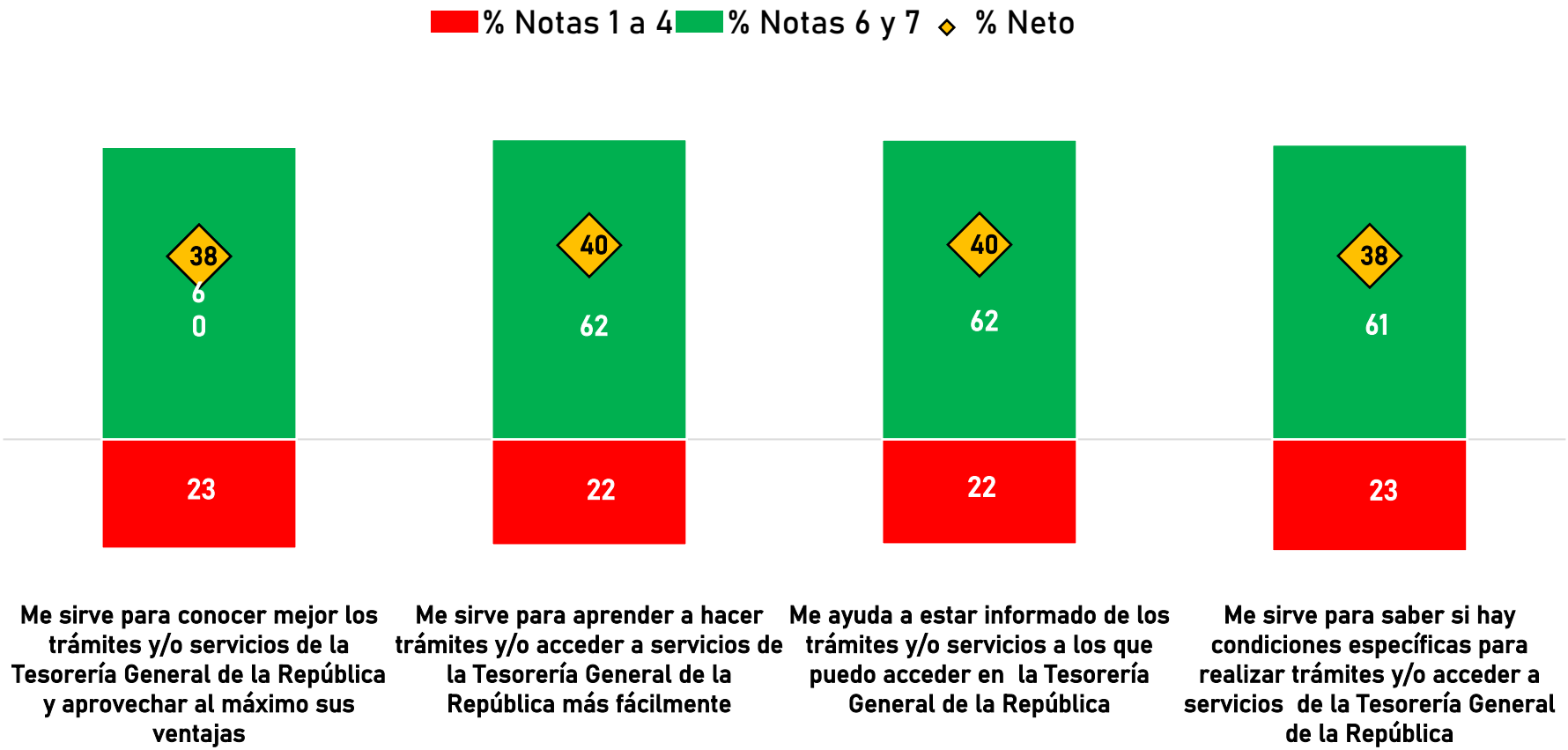
N= 3.597

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

Habilitación: Tesorería General de la República(%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido en la Tesorería General de la República (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es “Muy en Desacuerdo” y 7 “Muy de Acuerdo” ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

Neto 2018	45	45	47	44

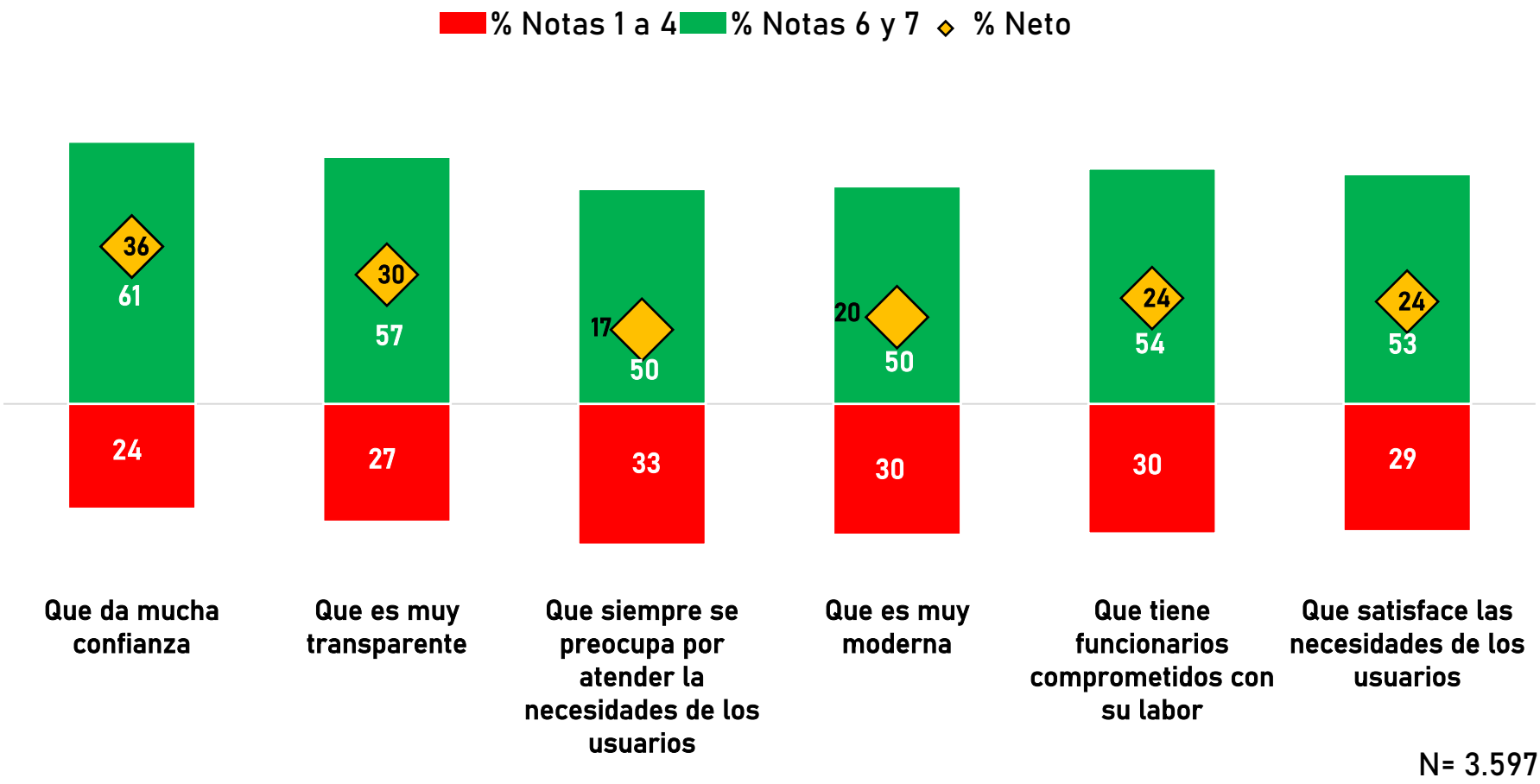


N= 3.597

Imagen Institucional: Tesorería General de la República (%)

Ahora pensando en la Tesorería General de la República en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?

Neto 2018	49	42	29	30	32	34

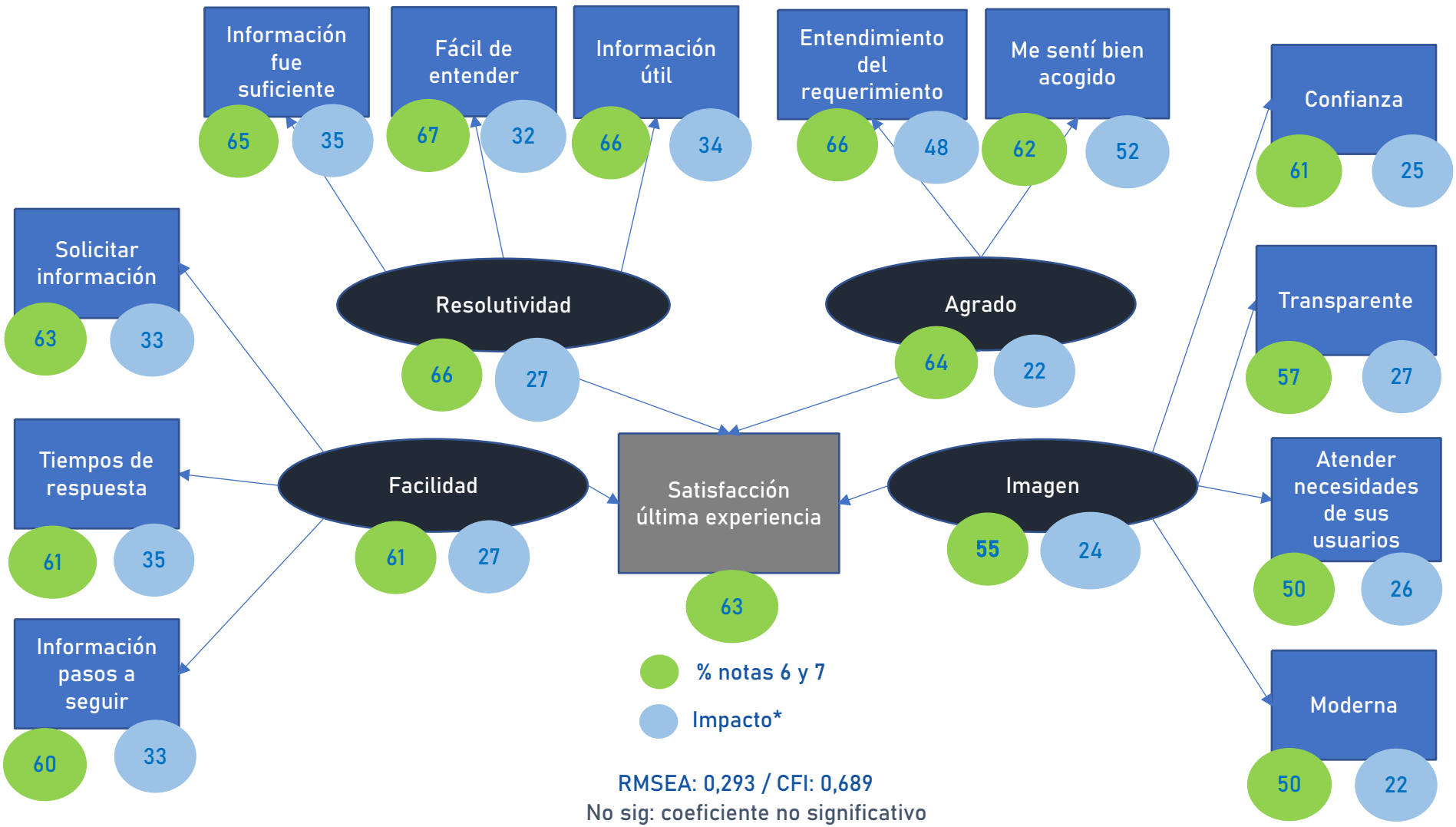


N= 3.597

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

Modelo de Experiencia + Imagen Tesorería General de la República

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



RMSEA: 0,293 / CFI: 0,689

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

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho con tiempo de espera	
Nota 1 a 4	3,8%
Nota 6 a 7	96,2%

TRANSPARENCIA	
Es muy transparente	
Nota 1 a 4	1,5%
Nota 6 a 7	98,5%

PROBLEMAS	
No tuvo problemas	
Nota 1 a 4	1,0%
Nota 6 a 7	99,0%

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en la Tesorería General de la República?

NIVEL 1: Tiempo de espera.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Tiempo de espera". Dentro de este grupo, aproximadamente el 96% califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Transparencia.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que la institución "es muy transparente". Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera" y que consideran que la institución es transparente, el 98,5% se encuentra satisfecho con la última experiencia.

NIVEL 3: Problemas.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si tuvieron problemas en su contacto con el servicio. Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera" y que además creen que la institución es transparente y, además, no tuvieron problemas, el 99% se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con el tiempo de espera la que determina mayor insatisfacción general. Para este grupo, además, la percepción de que el servicio no se preocupa por atender las necesidades de los usuarios se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia, a lo que se suma la percepción de que la información no fue útil.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

cadem
www.cadem.cl

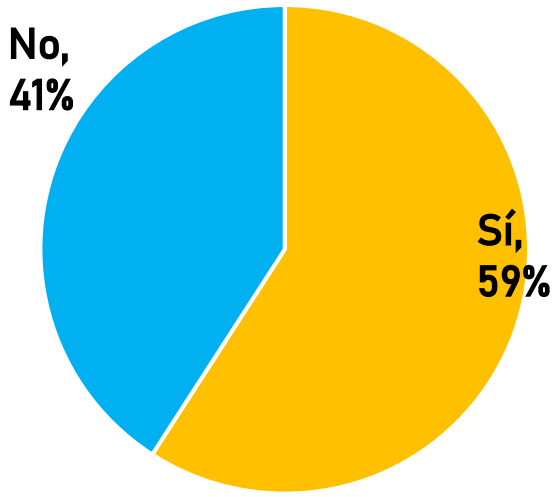
V. Resultados para Portal de Pagos de la Tesorería General de la República (TGR)

Portal de Pagos: Tesorería General de la República (%)

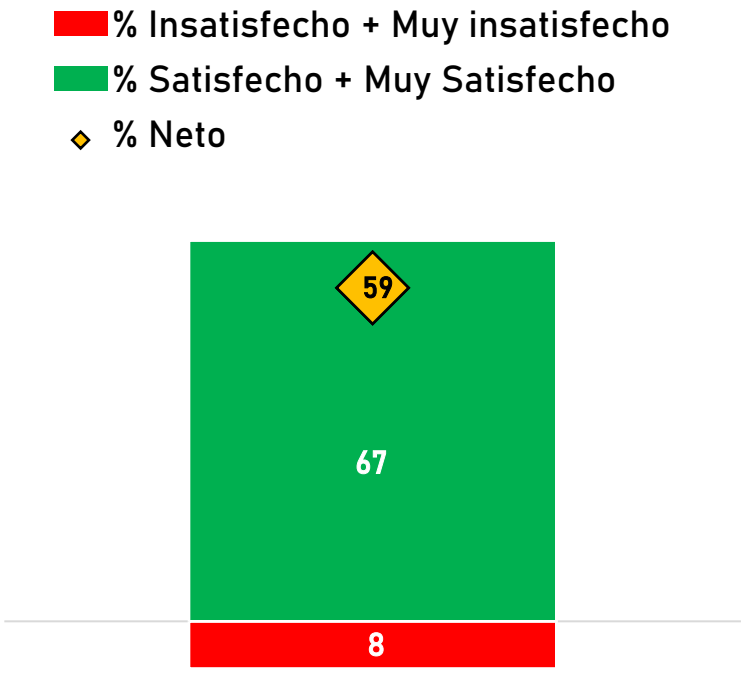
¿Ha ocupado usted el portal de pagos disponible en la página web de la Tesorería General de la República?

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el portal de pagos de la Tesorería General de la República? Por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".

Uso portal de pagos



N= 3.597



Satisfacción con Portal de Pagos

N= 2.189

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 Tesorería General de la República (TGR)