Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Subsecretaría de Salud Pública (COMPIN)

Subsecretaría de Salud Pública
COMPIN

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

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

Jefe de Proyecto:
Daniella Leal

Equipo Consultor:
Cristián Ayala
Denisse Devilat
Alex Leyton
Josefa Hernández
Sebastián Daza
Cristina Marchant

Contraparte Institucional:
Felipe Vargas
Rodrigo Rivera

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

"Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile"

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.

Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y 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.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI.
Universo	:	Usuarios de la Subsecretaría de Salud Pública.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados como respondentes en la Subsecretaría de Salud Pública de acuerdo a variables de segmentación (canal y trámite).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de la Subsecretaría de Salud Pública entre abril y julio de 2020.
Muestra	:	3.358 casos para Subsecretaría de Salud Pública
Error	:	+/- 1,7 % 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 la institución (canal y trámite).
Fecha de Terreno	:	Desde el 30 de noviembre al 17 de diciembre de 2020.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para Subsecretaría de Salud Pública según Servicio y Canal

Servicio	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Telefónico		Muestra Otro Canal		Muestra efectiva (total)		Universo	
	n	Error	N	Error	n	Error	n	Error		
Discapacidad					371	4,9%	371	4,9%	3.717	Certificado de Discapacidad
Estado de resolución	322	4,9%	1190	2,8%			1512	2,5%	88.286	Licencias (Presencial + Fonocompin)
Recursos de Reposición	258	4,8%	394	4,9%			652	3,7%	11.658	
Ley Sanna									2	
Apelación Isapre									3	Reclamo Isapres
Recurso de reposición Isapre	37	7,5%					37	7,5%	106	
Modificación Isapre					408	4,8%	408	4,8%	26.243	Usuario Isapre
Otros trámites			378	4,9%			378	4,9%	7.536	Otros Trámites
Total	617	3,4%	1962	2,2%	779	3,5%	3358	1,7%	137.551	

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Subsecretaría de Salud Pública 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	27,6%
	TRR2	29,1%
	TRR3	28,7%
	TRR4	30,3%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	47,6%
	TCoop1	50,2%
	TCoop1	47,6%
	TCoop1	50,2%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	28,9%
	TR1	30,1%
	TR1	36,3%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	58,0%
	TC2	60,4%
	TC3	72,9%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

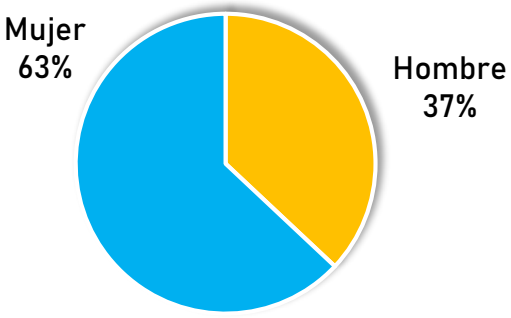
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

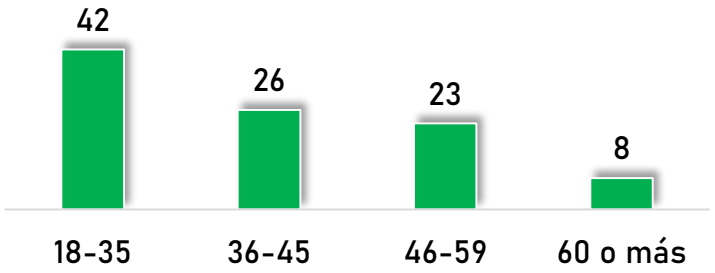
- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, bien organizadas y bien identificados los usuarios y los trámites.
- Cantidad importante de registros considerando el volumen de usuarios de la institución. Buena gestión de datos integrados.
- Registro de variables territoriales podría mejorar, en particular el ingreso de información para Fonocompin.
- Se sugiere, en la medida de lo posible, incorporar más variables administrativas para segmentar e indicar el uso que se requiere dar a estas variables.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

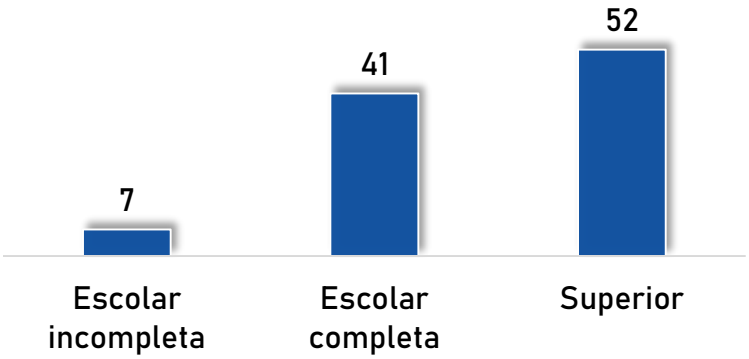
Sexo



Edad en Tramos



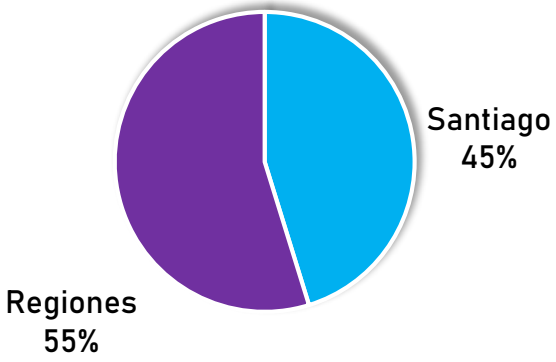
Nivel Educativo



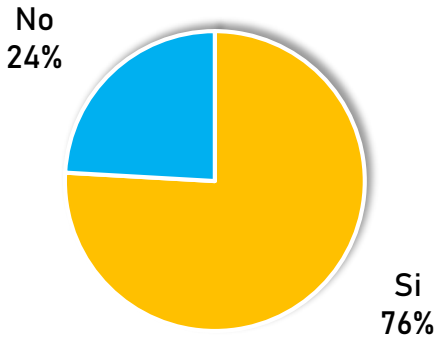
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

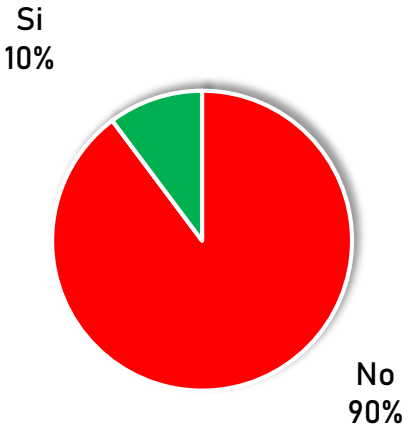
Zona de Residencia



Jefatura del Hogar



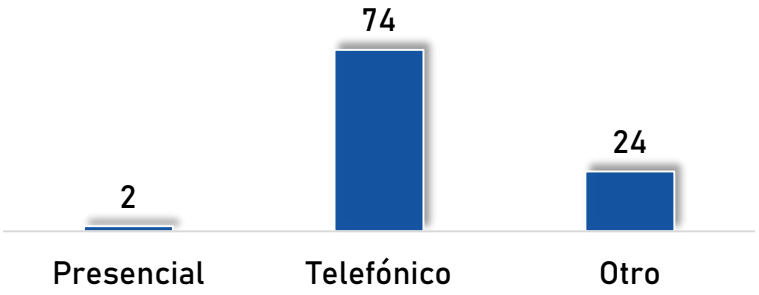
Tenencia de Clave Única



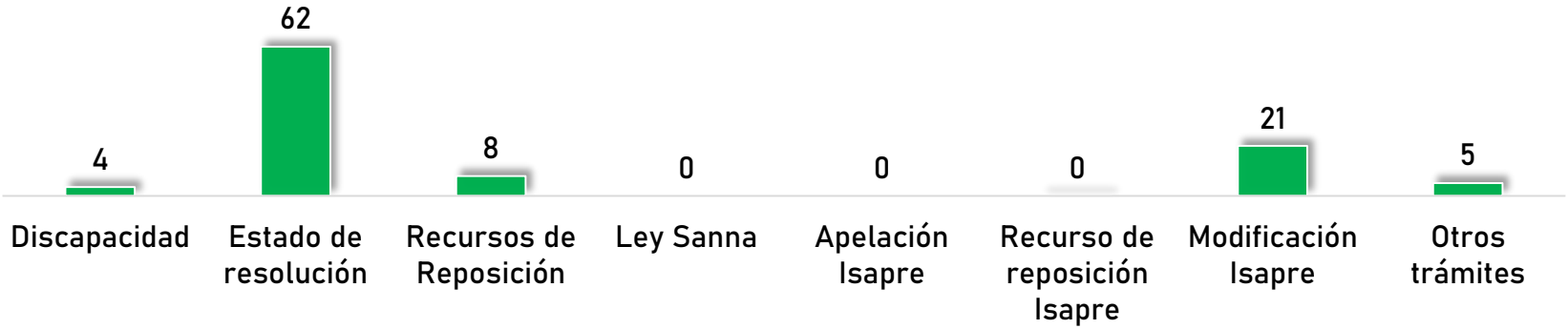
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Canal

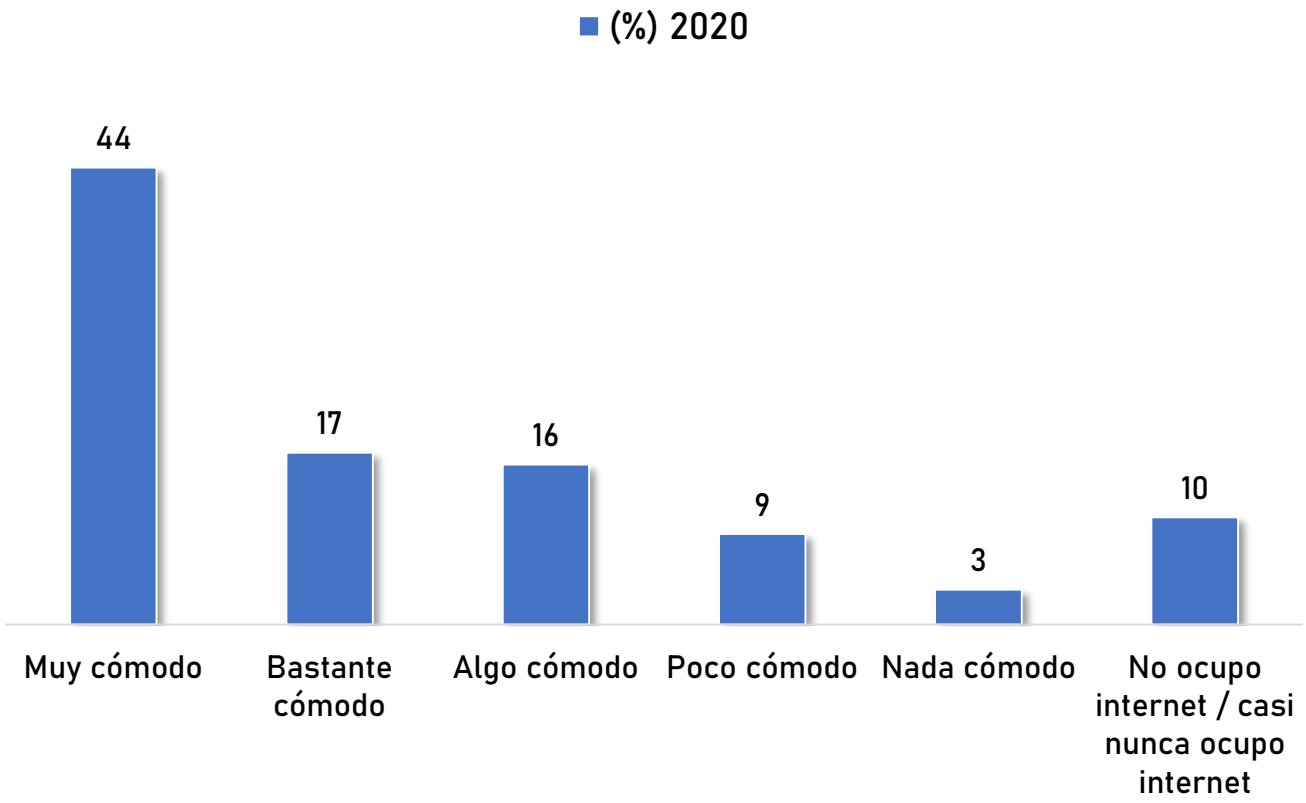


Trámite



Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



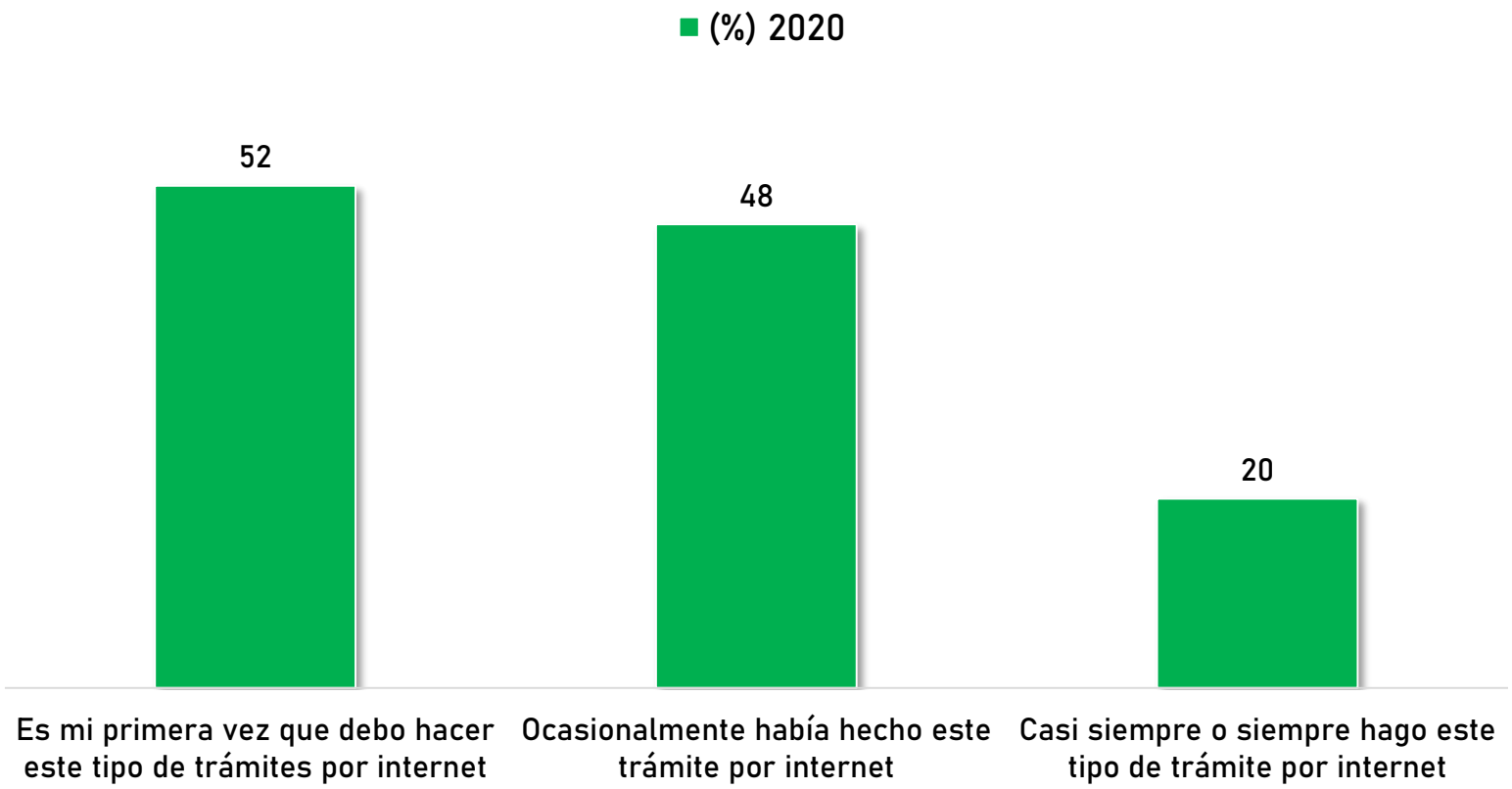
N = 3.358.
En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)

Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



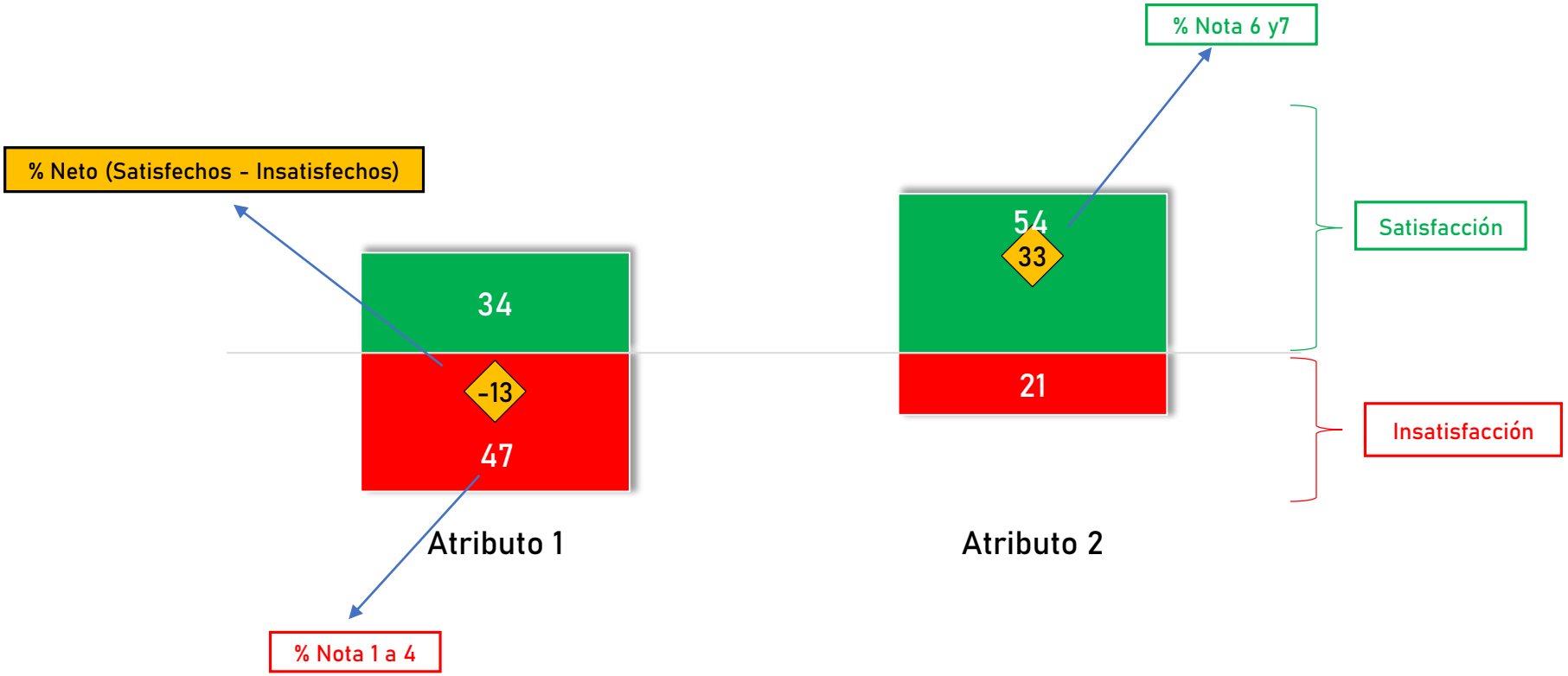
N = 3.235.
En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores

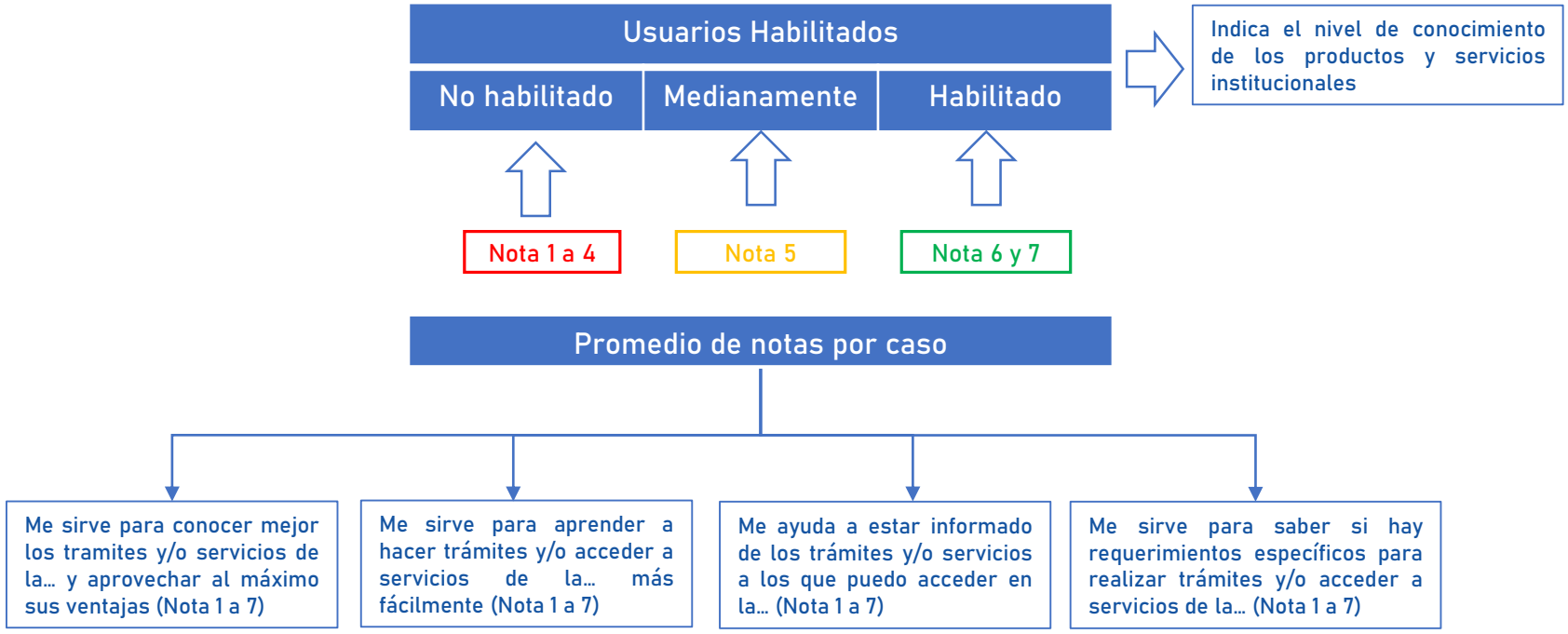


El cálculo de Satisfacción Neta se debe realizar sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:
-Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
-Realizar la resta de %sat - %insat
*La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa



Ministerio de Hacienda

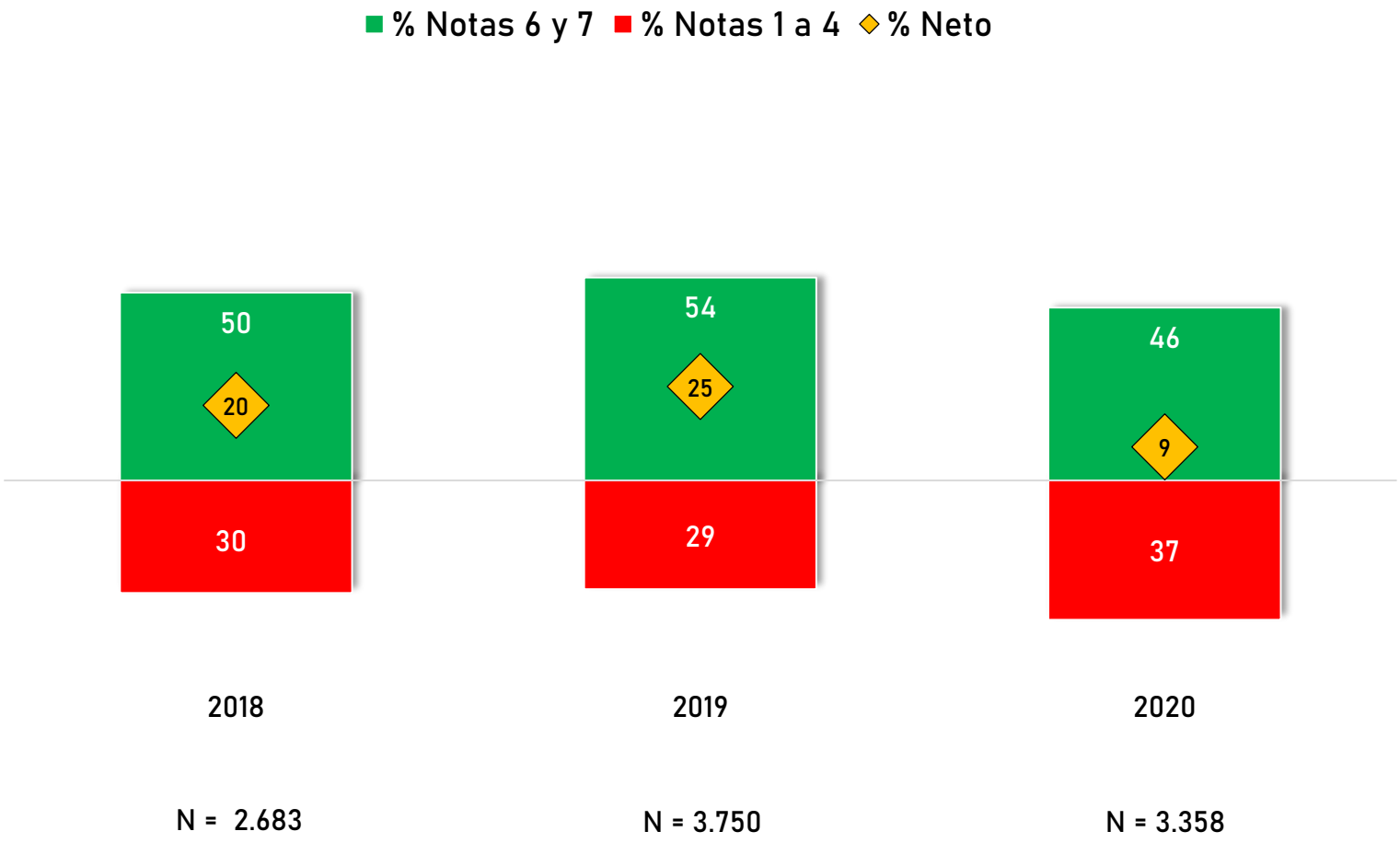
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

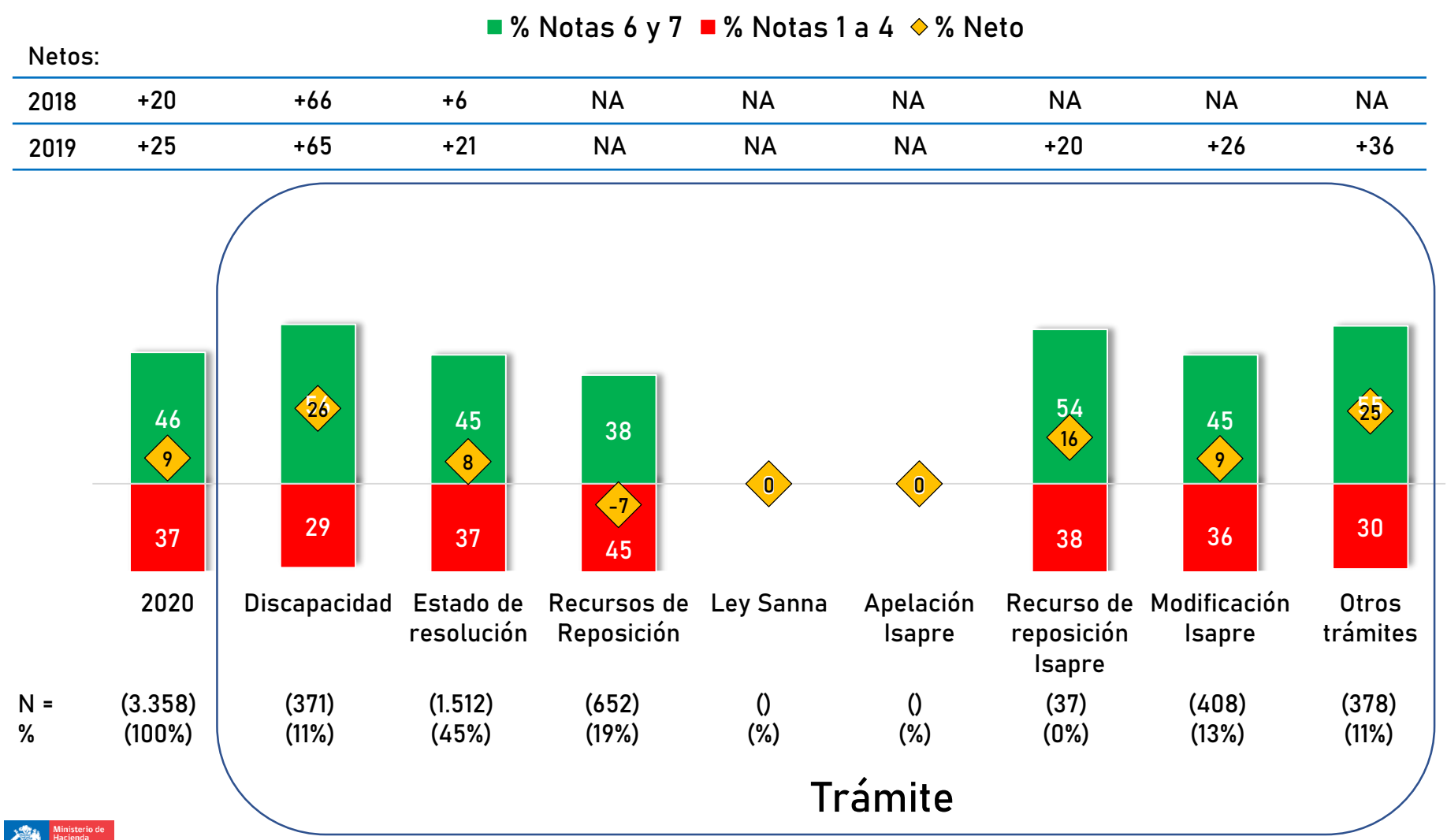
Satisfacción Última Experiencia (%) 2018 - 2019 - 2020

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la COMPIN, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , 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.



Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

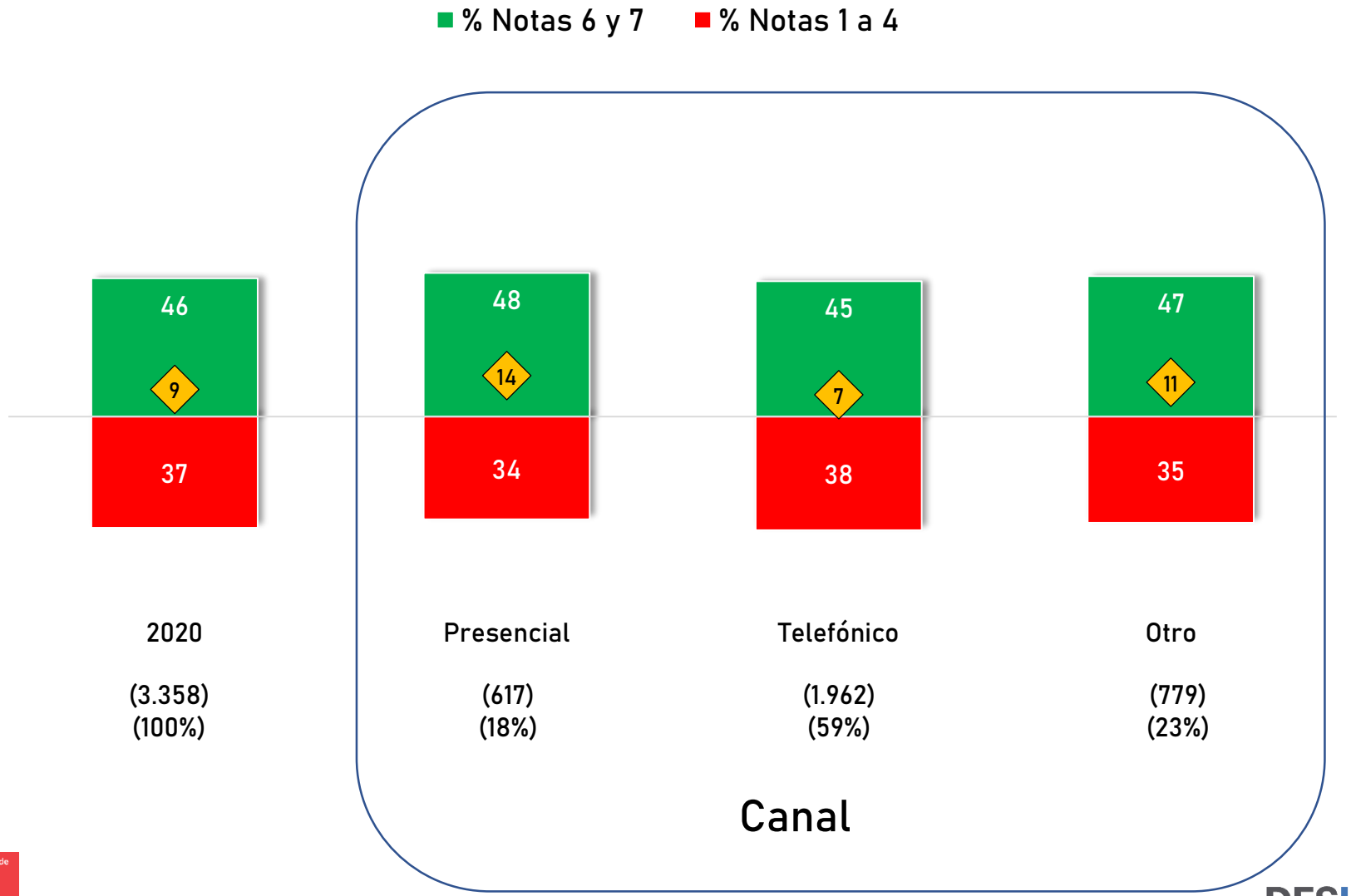
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la COMPIN, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Netos:	2020	Discapacidad	Estado de resolución	Recursos de Reposición	Ley Sanna	Apelación Isapre	Recurso de reposición Isapre	Modificación Isapre	Otros trámites
2018	+20	+66	+6	NA	NA	NA	NA	NA	NA
2019	+25	+65	+21	NA	NA	NA	+20	+26	+36
N =	(3.358)	(371)	(1.512)	(652)	()	()	(37)	(408)	(378)
%	(100%)	(11%)	(45%)	(19%)	(%)	(%)	(0%)	(13%)	(11%)

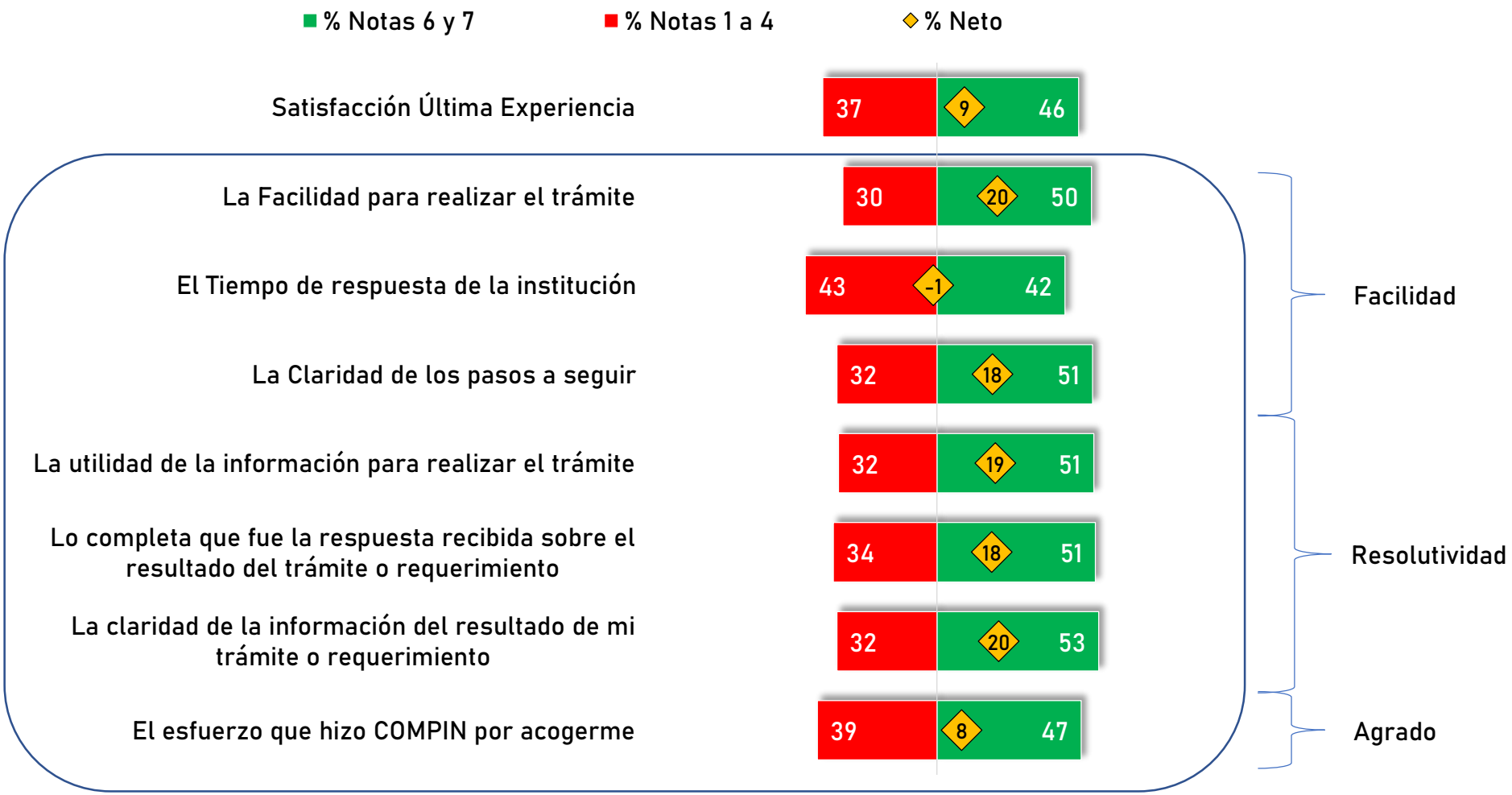
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Canal

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento la COMPIN ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, 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.



Satisfacción Última Experiencia - Atributos de Experiencia (%)

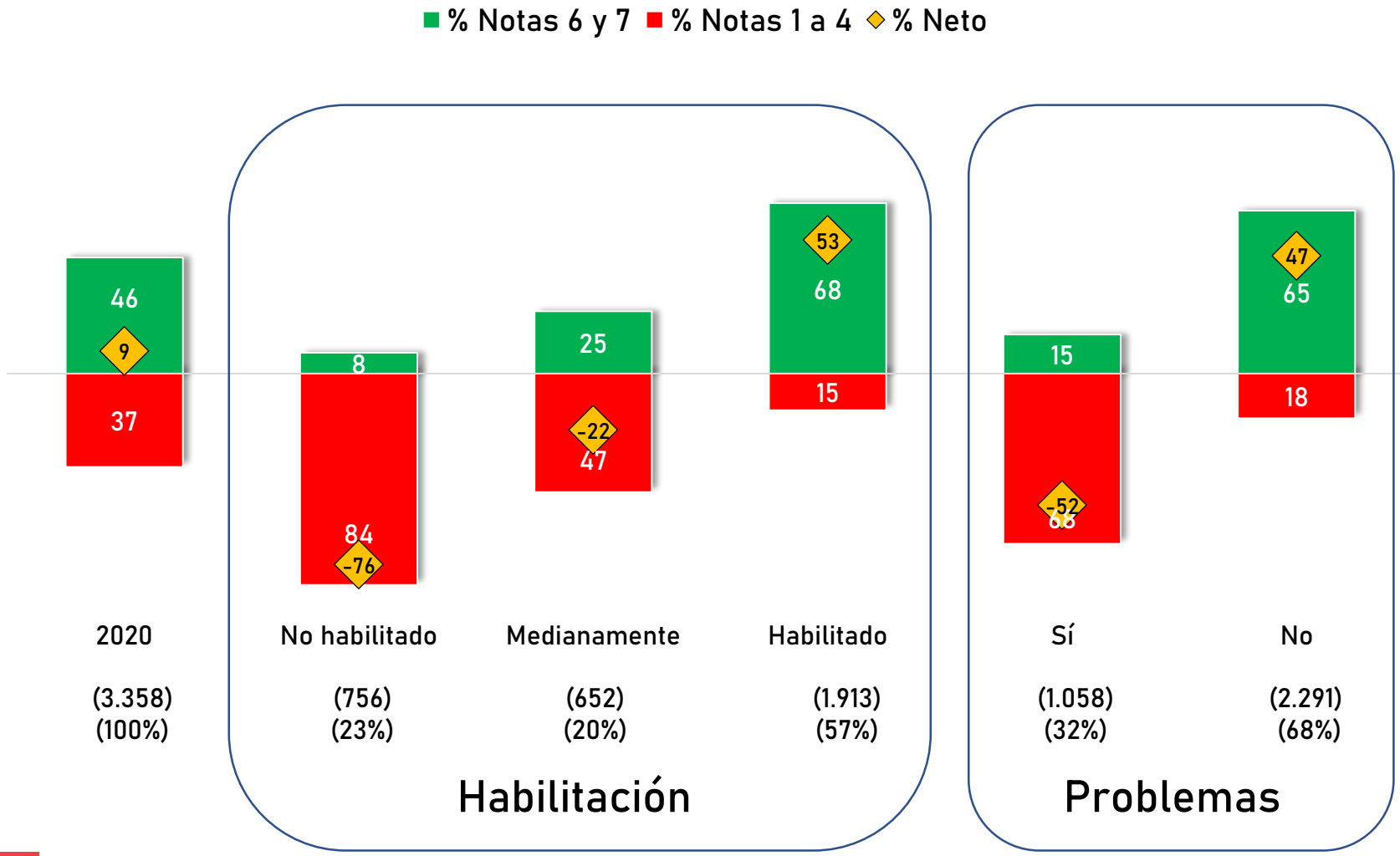
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la COMPIN, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".



N = 3.358

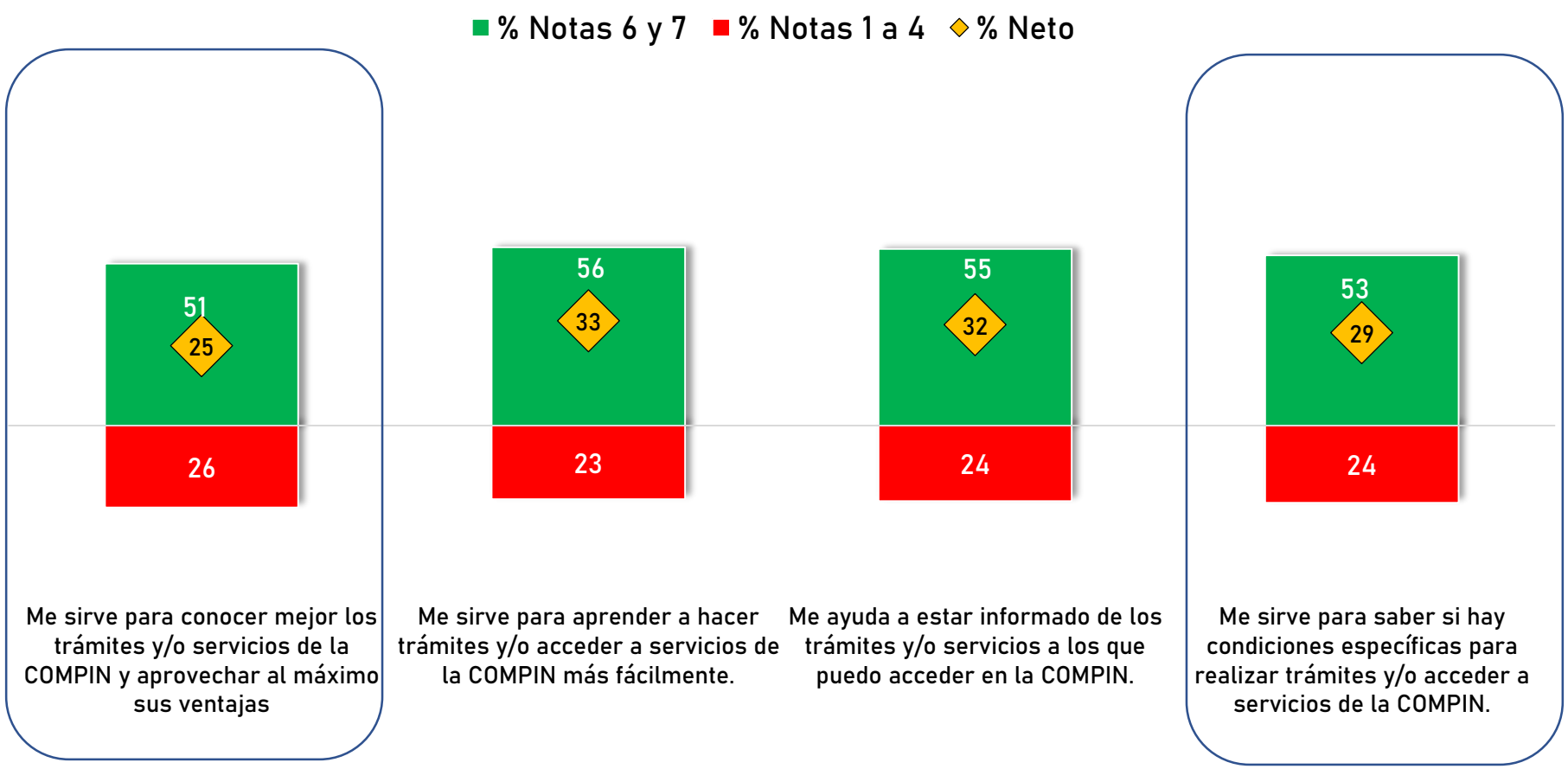
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la COMPIN ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, 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.



Habilitación (%)

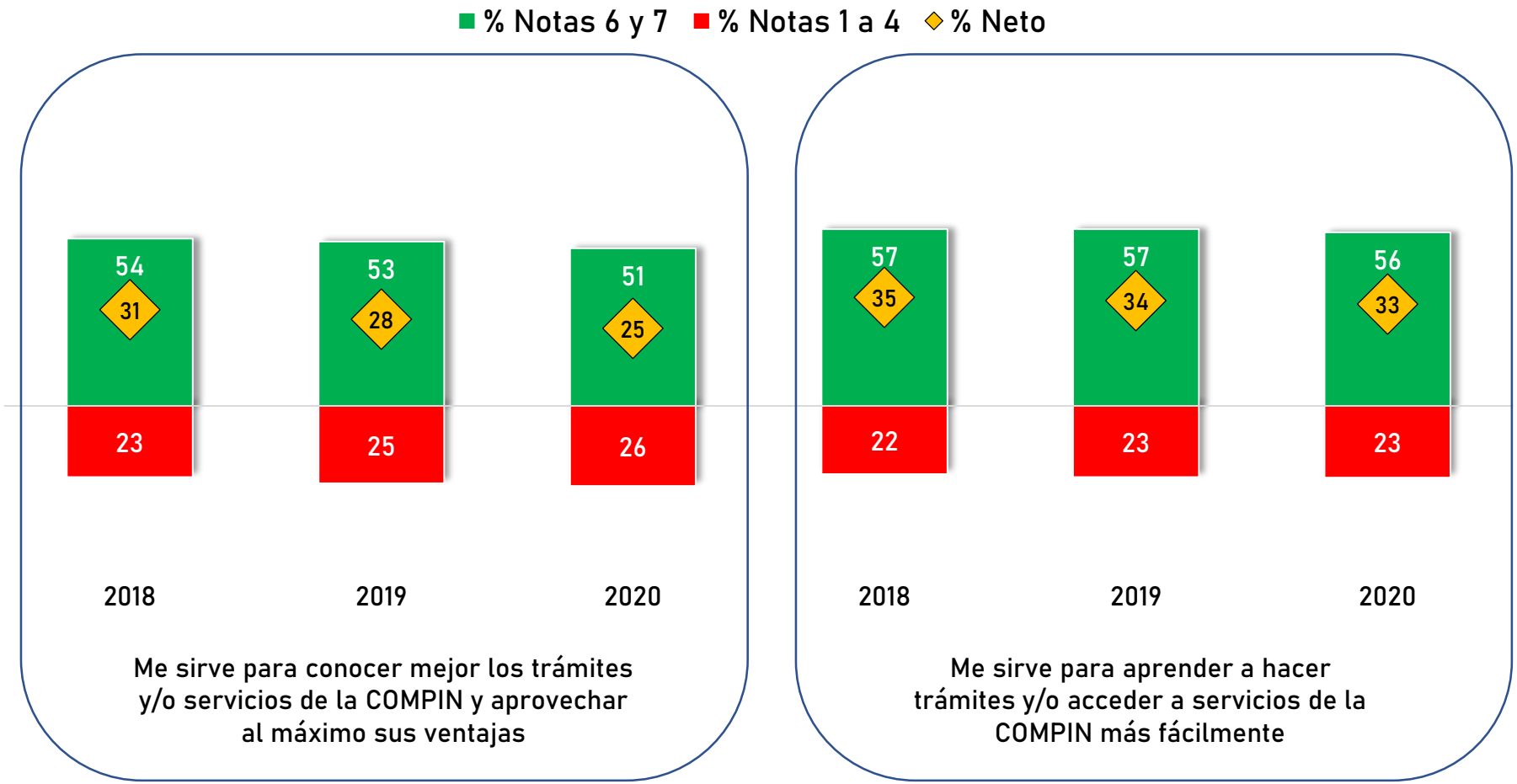
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la COMPIN en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N = 3.358

Habilitación (%) 2018 - 2019 - 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la COMPIN en distintos medios y usando 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…?



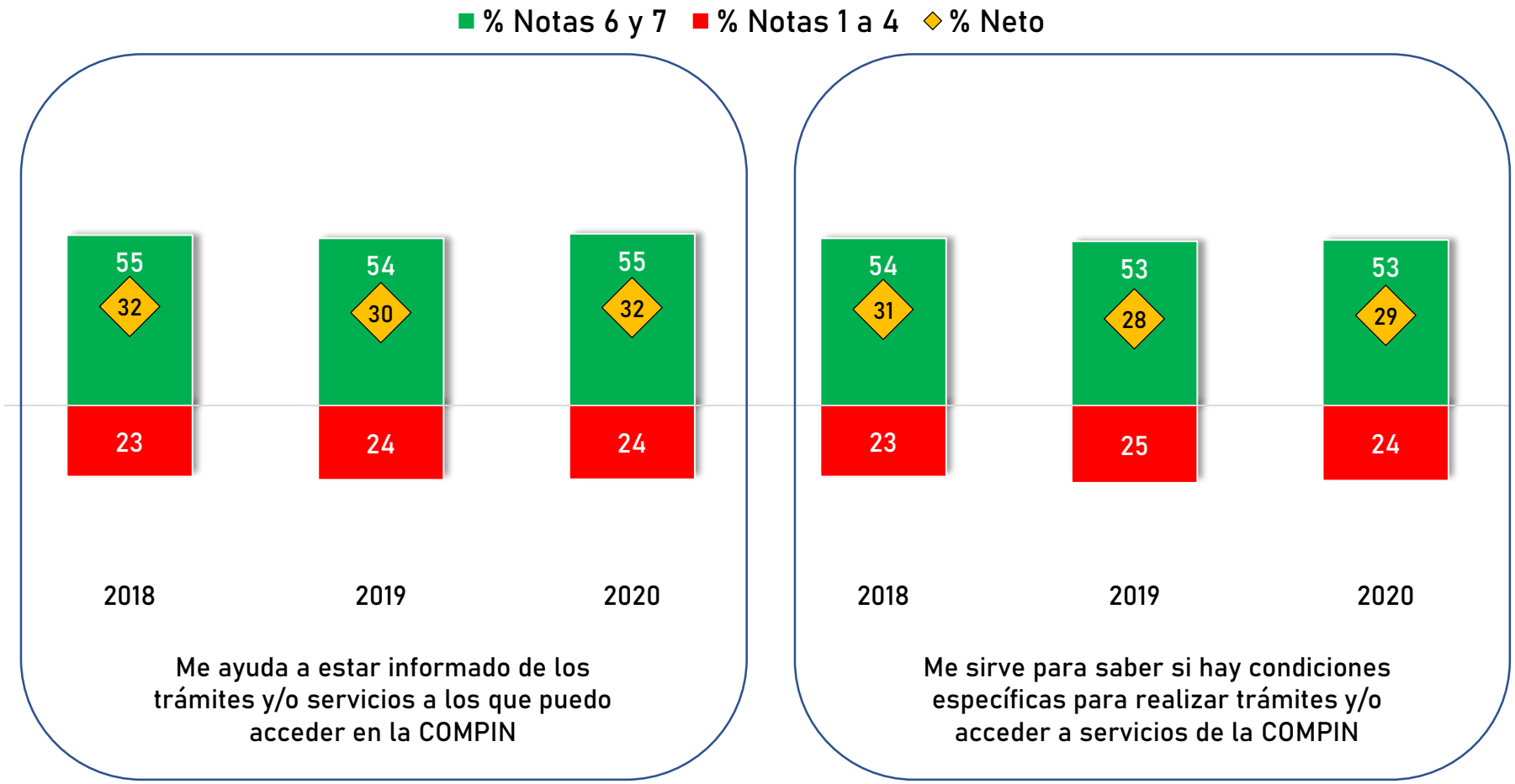
N 2018 = 2.683
N 2019 = 3.750
N 2020 = 3.358

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación (%) 2018 - 2019 - 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la COMPIN en distintos medios y usando 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…?



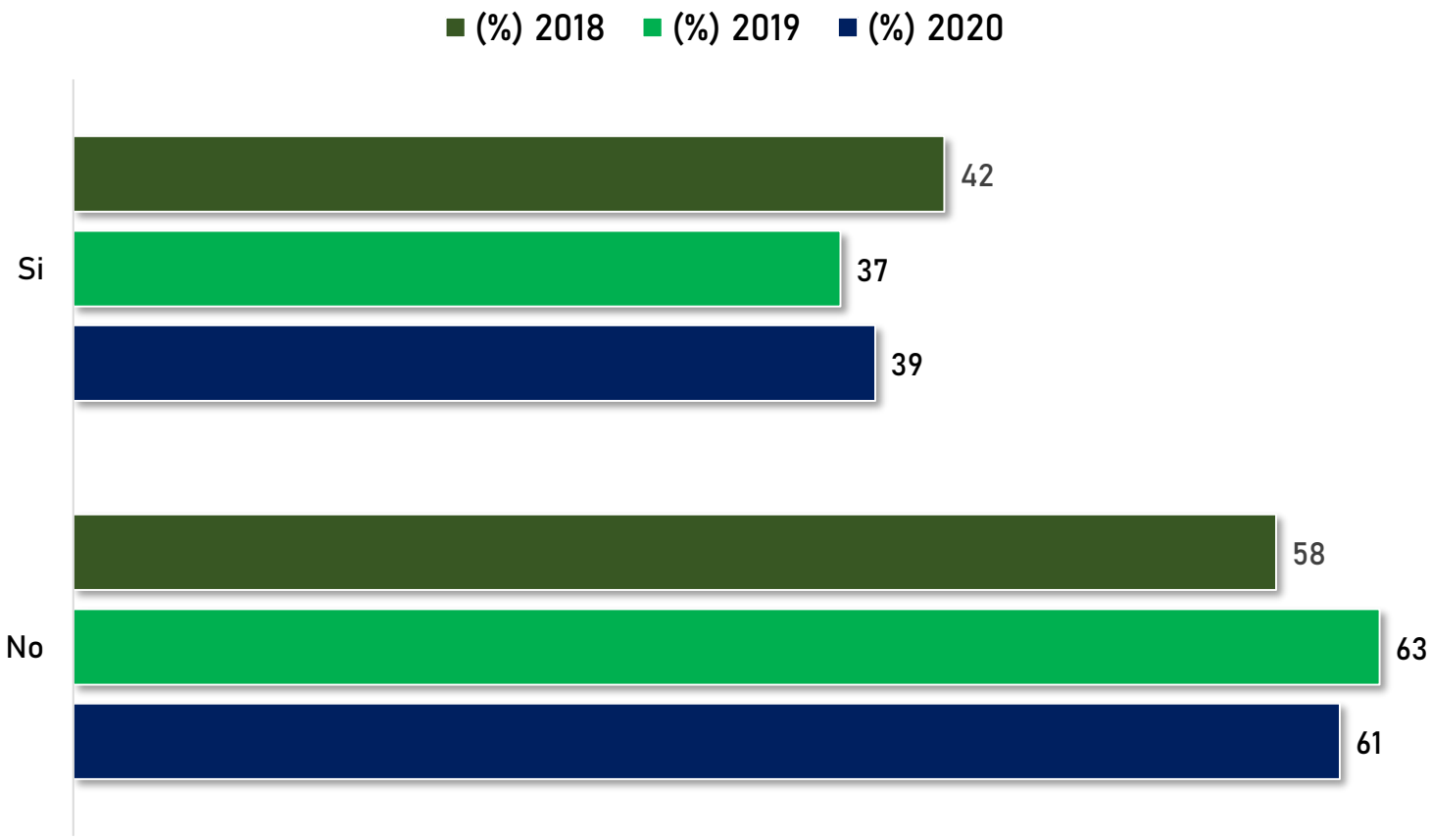
N 2018 = 2.683
N 2019 = 3.750
N 2020 = 3.358

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas – Ocurrencia (%) 2018 - 2019 - 2020

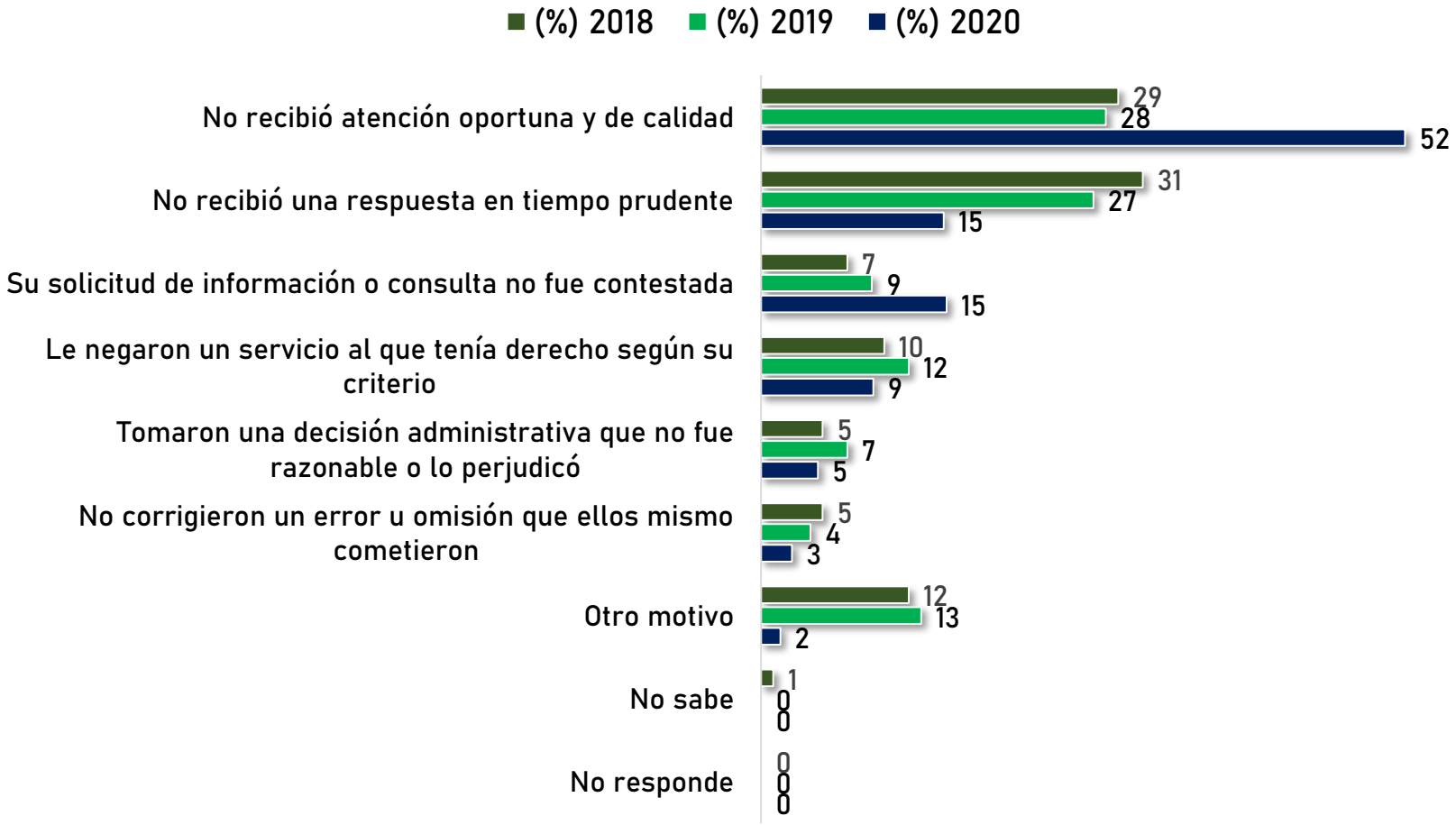
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la COMPIN hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2018 = 2.683
N 2019 = 3.732
N 2020 = 3.358

Problemas - Tipo (%) 2018 - 2019 - 2020

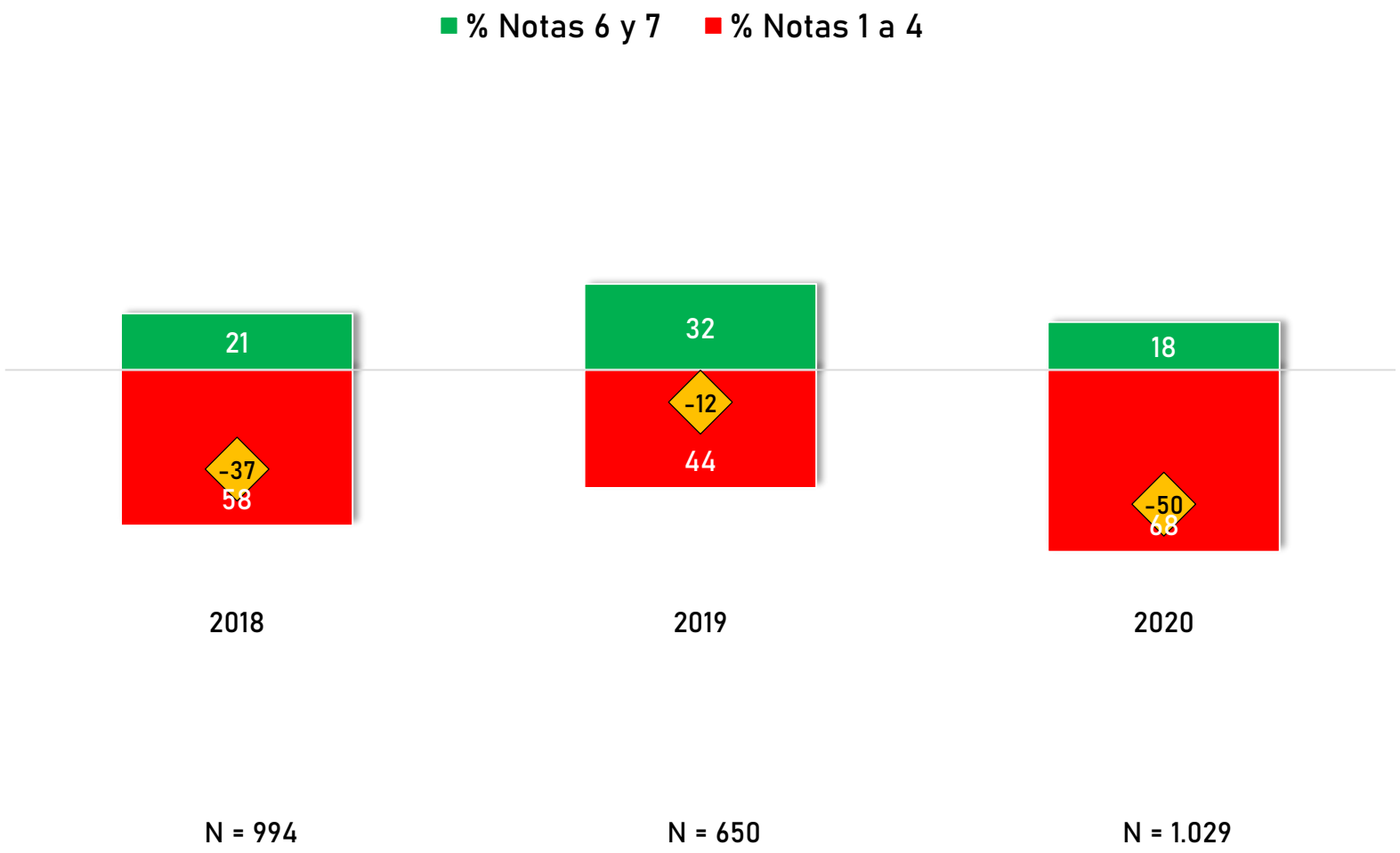
¿Qué problema tuvo?



N 2018 = 1.121
N 2019 = 1.339
N 2020 = 1.058

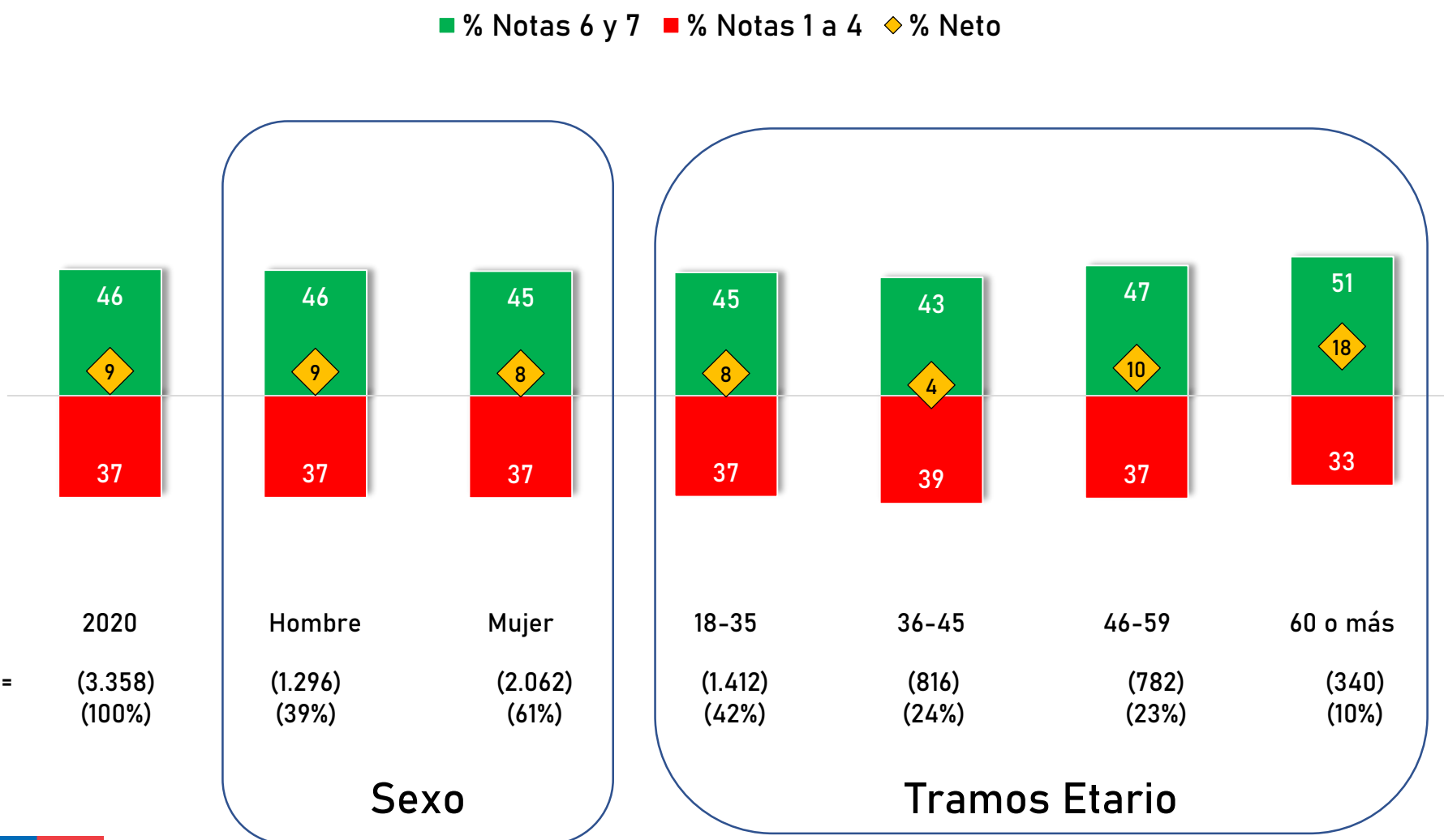
Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2018 - 2019 - 2020

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la COMPIN?



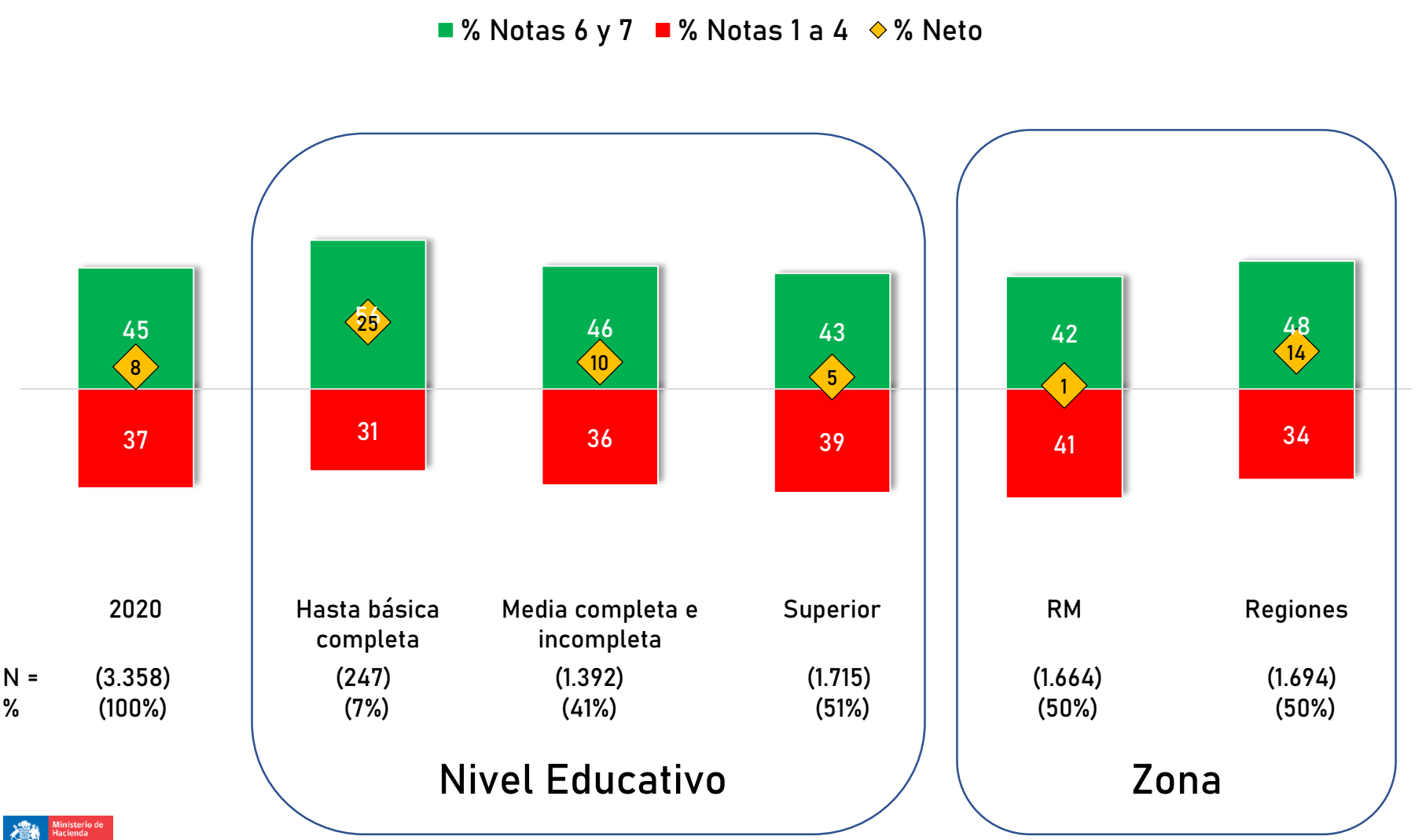
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la COMPIN, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, 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.

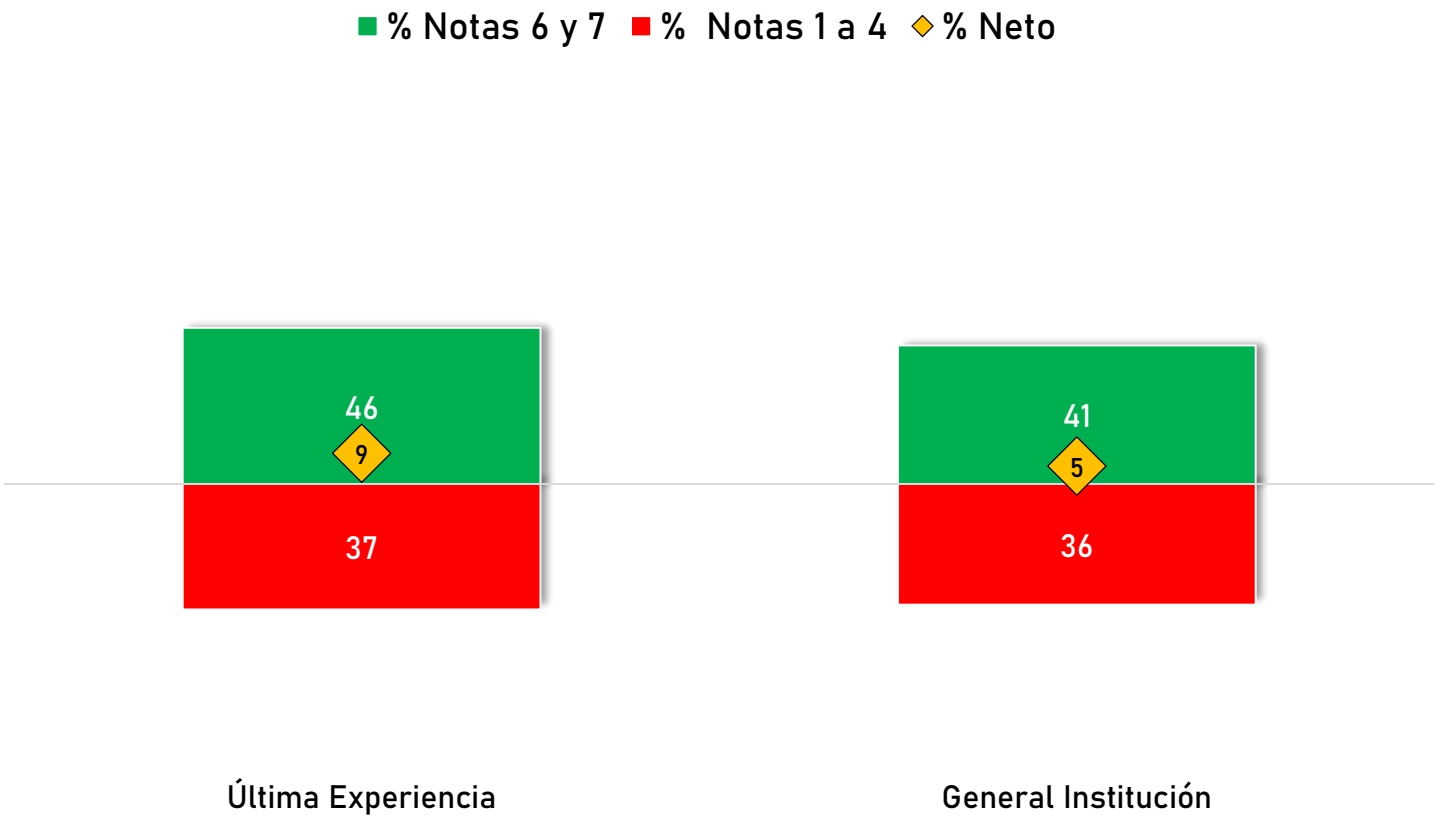


Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel Educativo y Zona

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la COMPIN, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, 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.



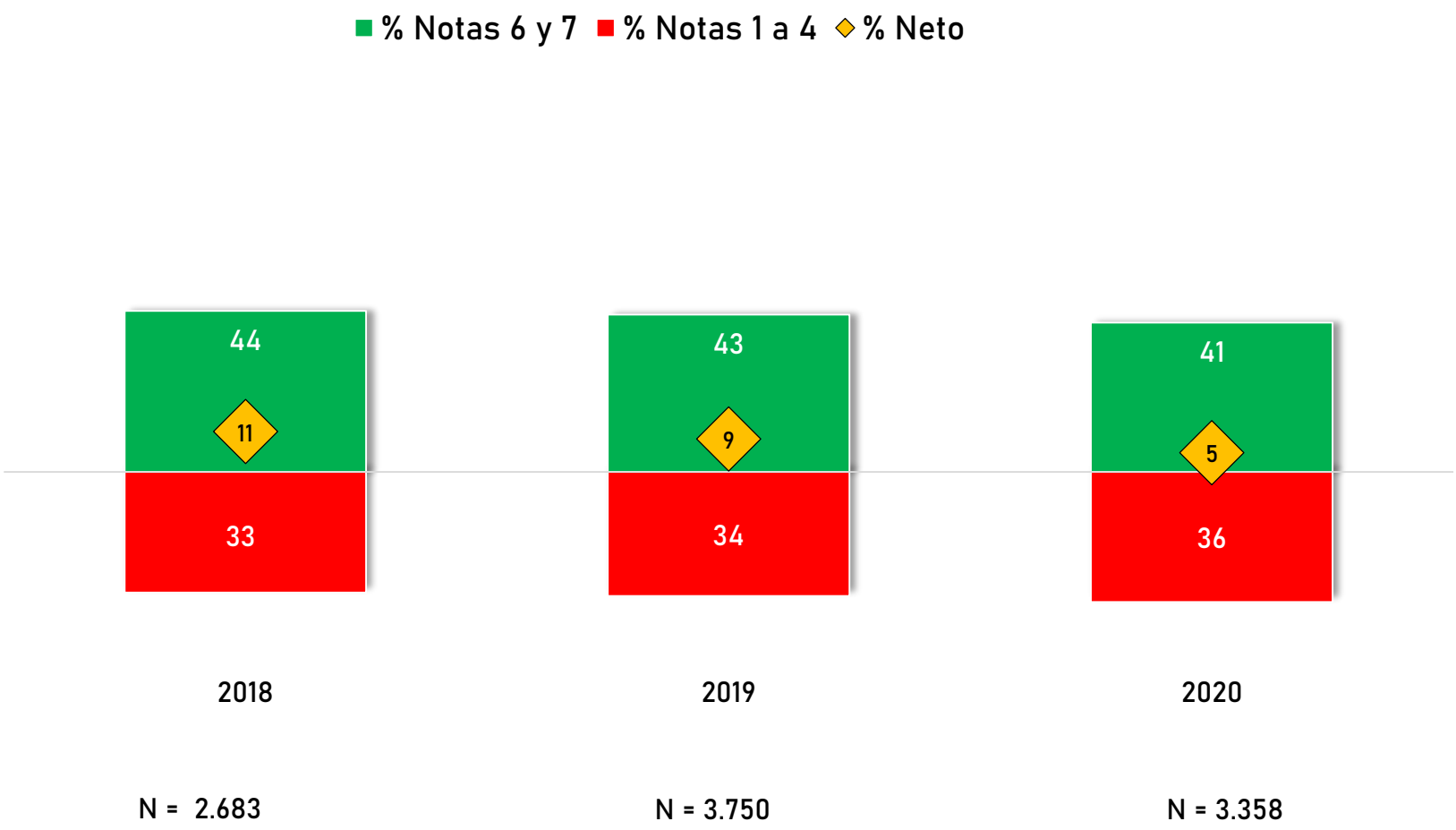
Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)



N = 3.358

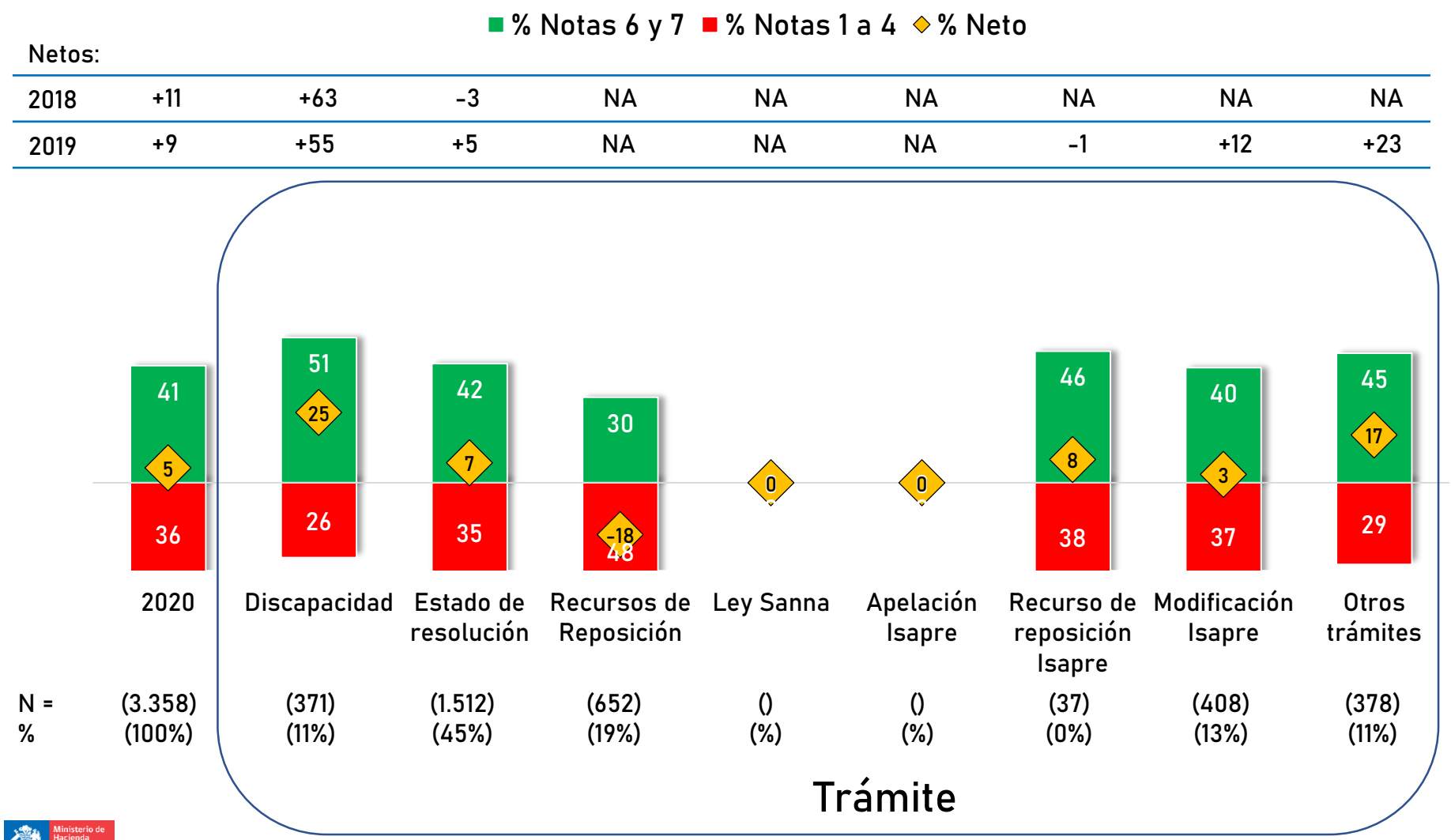
Evaluación General Institución (%) 2018 - 2019 - 2020

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la COMPIN, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Evaluación General Institución (%) Por Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la COMPIN, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



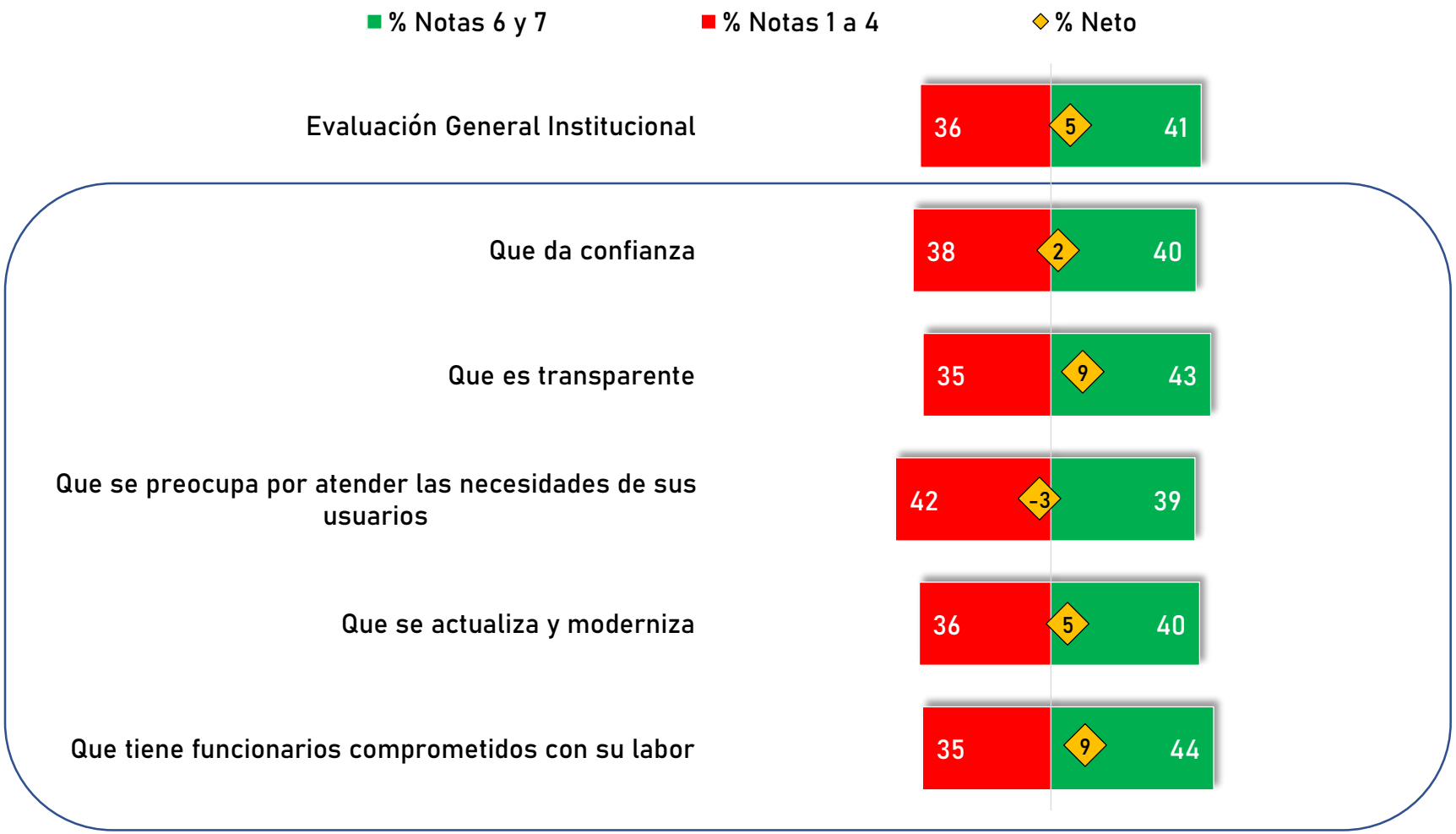
Netos:									
2018	+11	+63	-3	NA	NA	NA	NA	NA	NA
2019	+9	+55	+5	NA	NA	NA	-1	+12	+23

	2020	Discapacidad	Estado de resolución	Recursos de Reposición	Ley Sanna	Apelación Isapre	Recurso de reposición Isapre	Modificación Isapre	Otros trámites
	41	51	42	30			46	40	45
	5	25	7		0	0	8	3	17
	36	26	35	-18			38	37	29
N =	(3.358)	(371)	(1.512)	(652)	()	()	(37)	(408)	(378)
%	(100%)	(11%)	(45%)	(19%)	(%)	(%)	(0%)	(13%)	(11%)

Trámite

Imagen Institucional (%)

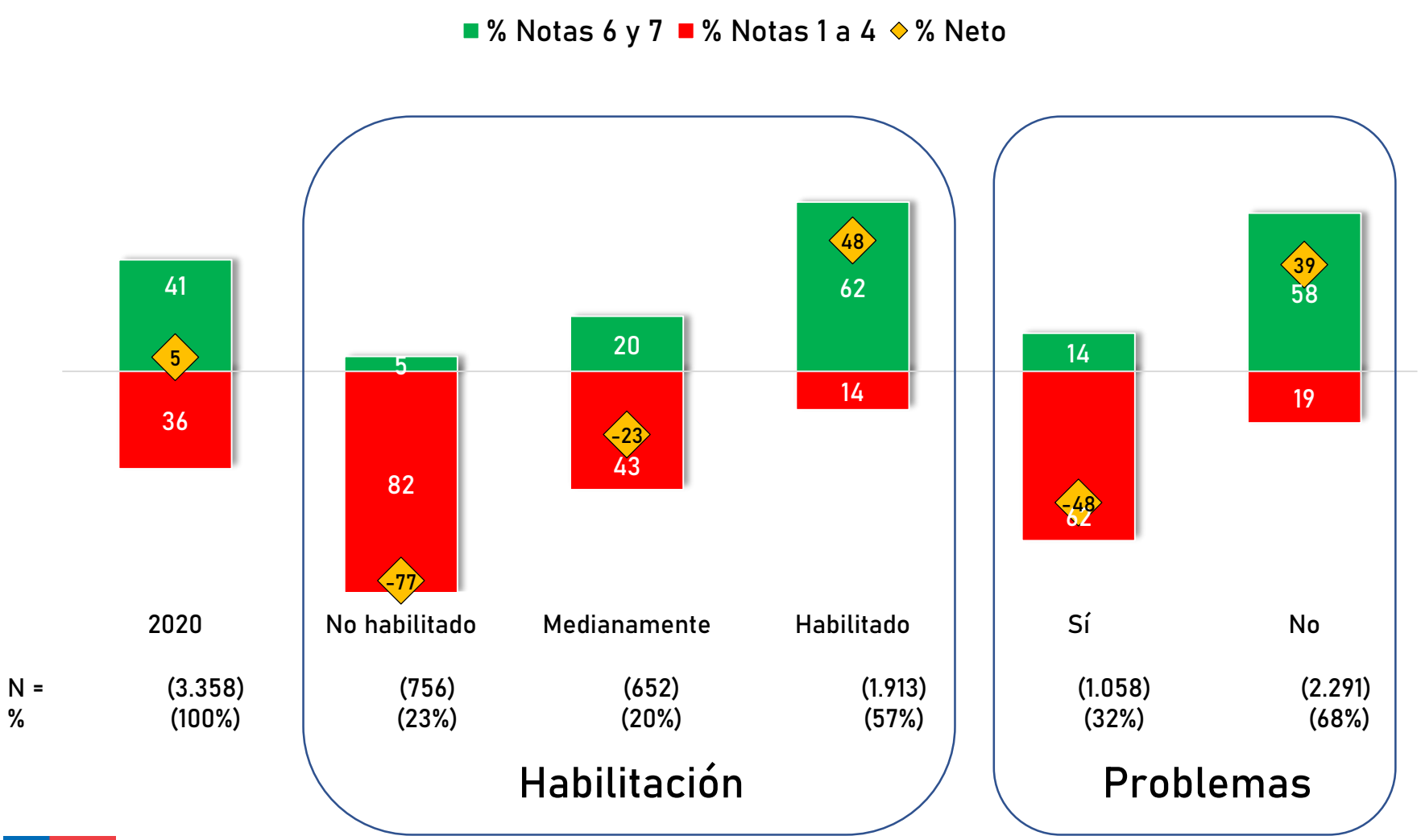
Ahora pensando en la COMPIN en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 3.358

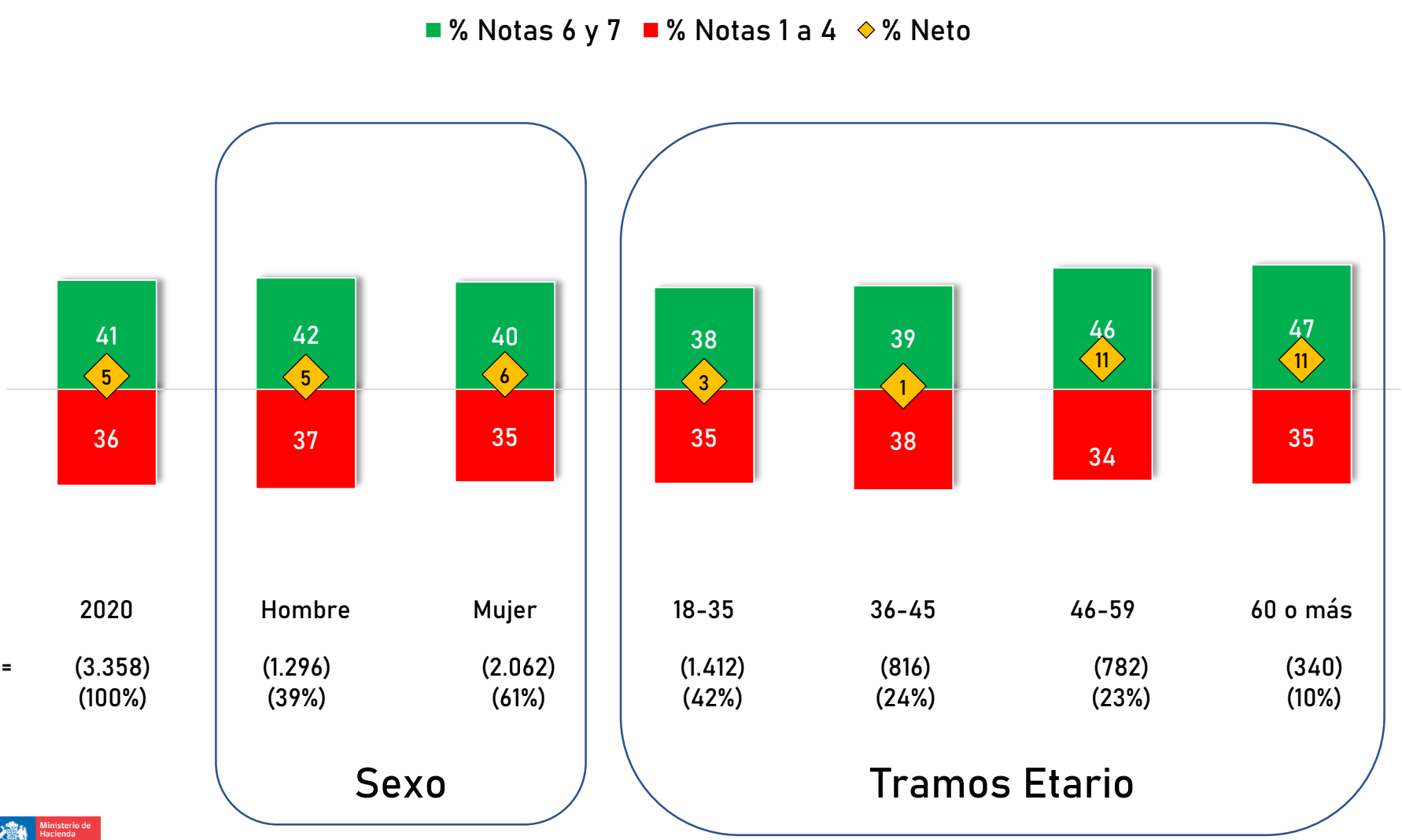
Evaluación General Institución (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la COMPIN, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



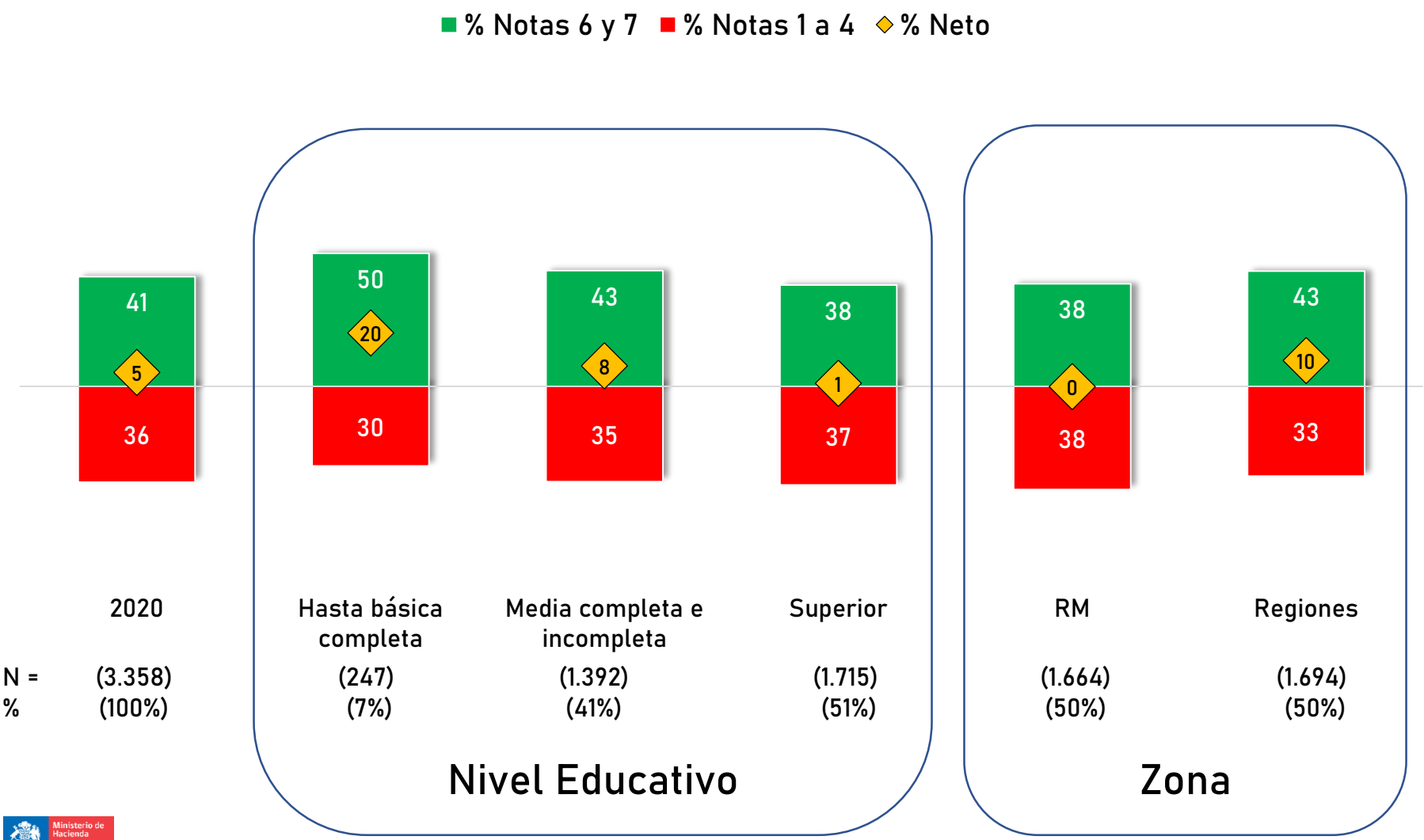
Evaluación General Institución(%) Por Sexo y Tramo Etario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la COMPIN, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



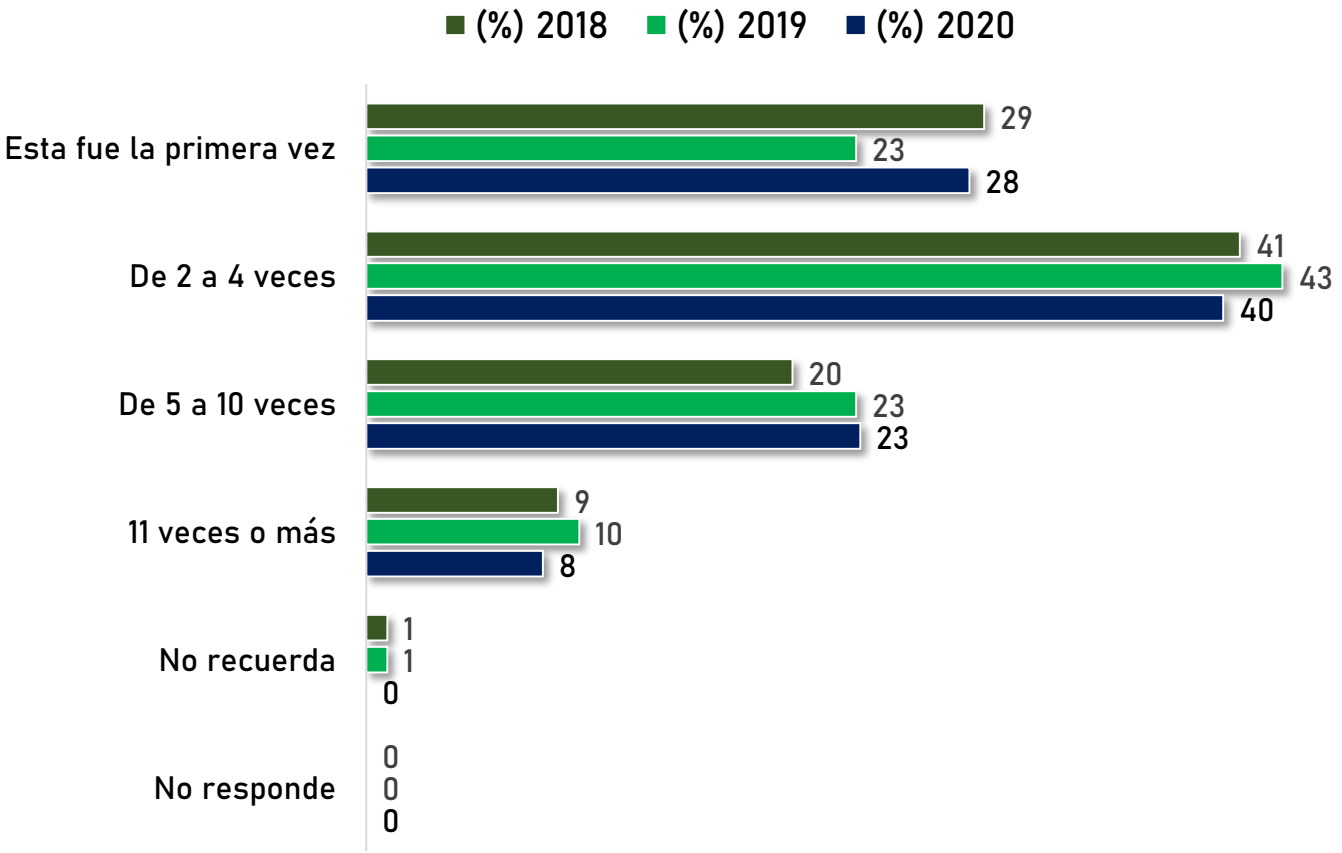
Evaluación General Institución (%) Por Nivel Educativo y Zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ISL, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Intensidad del Usuario (%) 2018 - 2019 - 2020

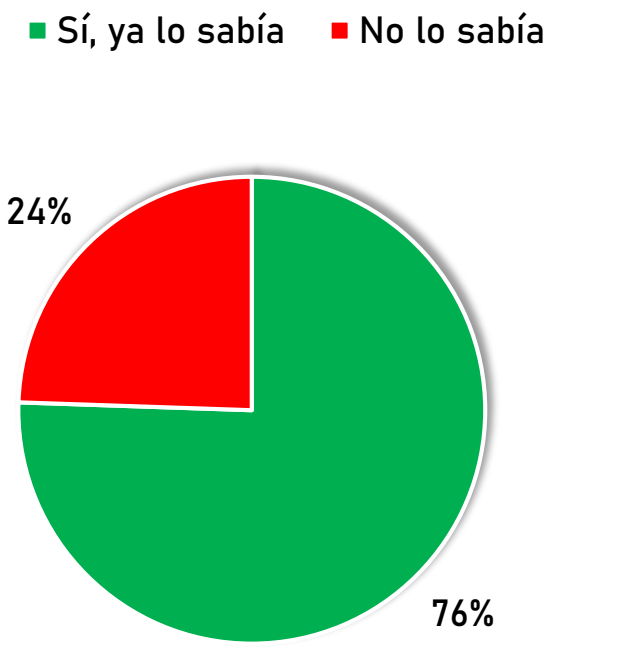
En los últimos 12 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la COMPIN?



N 2018 = 2.683
N 2019 = 3.750
N 2020 = 3.358

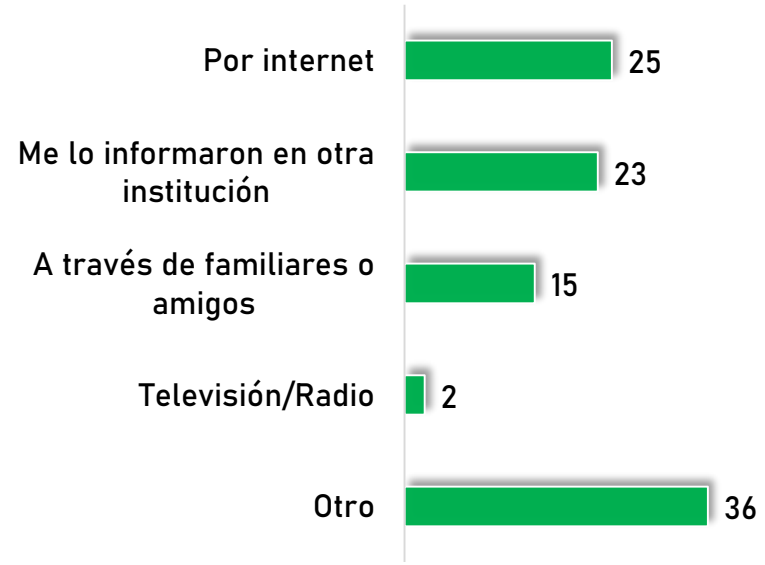
Conocimiento Institución (%)

En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



N = 3.358

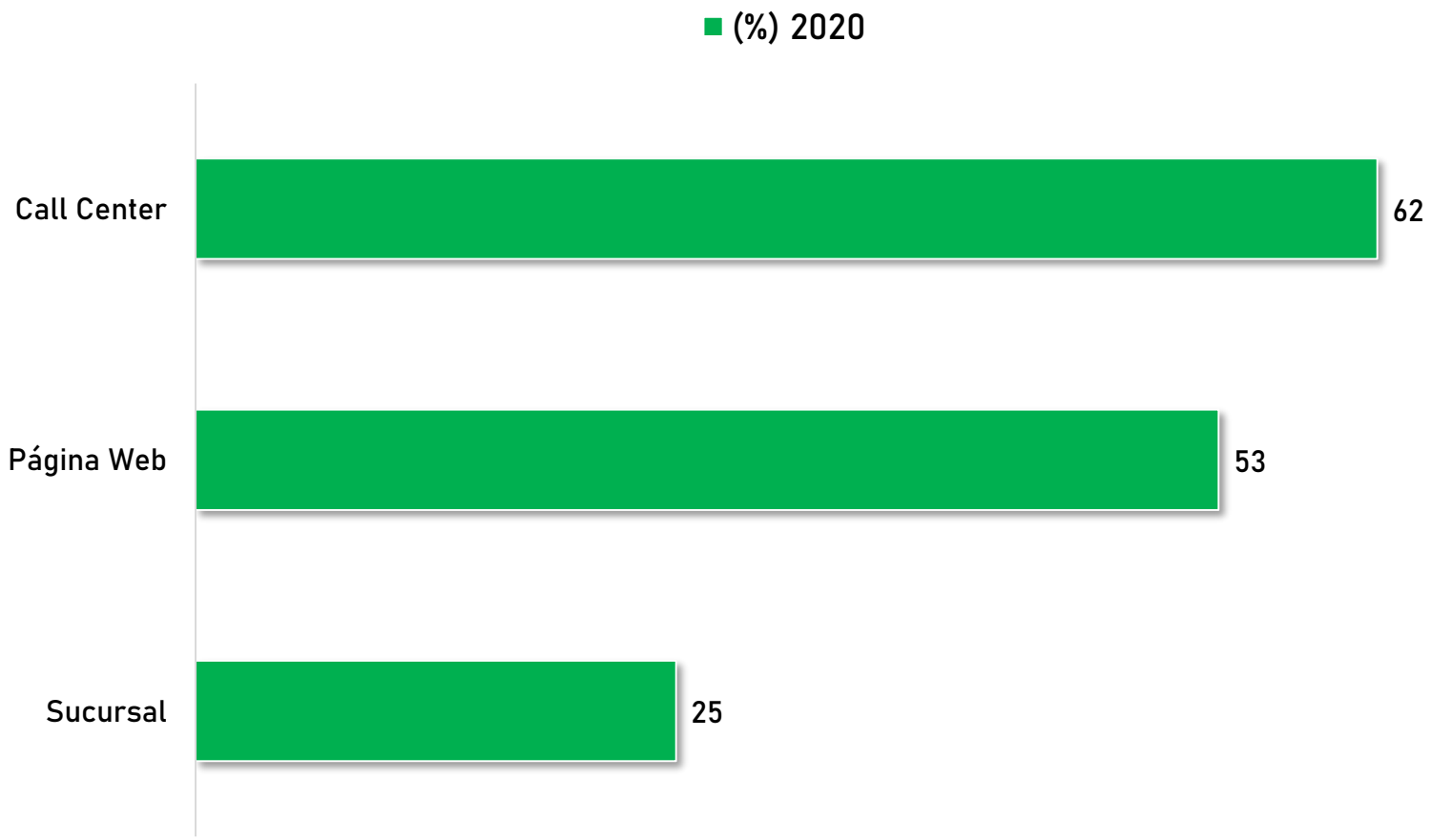
¿Cómo supo que debía hacer este trámite en la COMPIN?
% Sí



N = 2.558
En barras se omiten las categorías NS-NR

Contacto con Institución – Medios de Contacto (%)

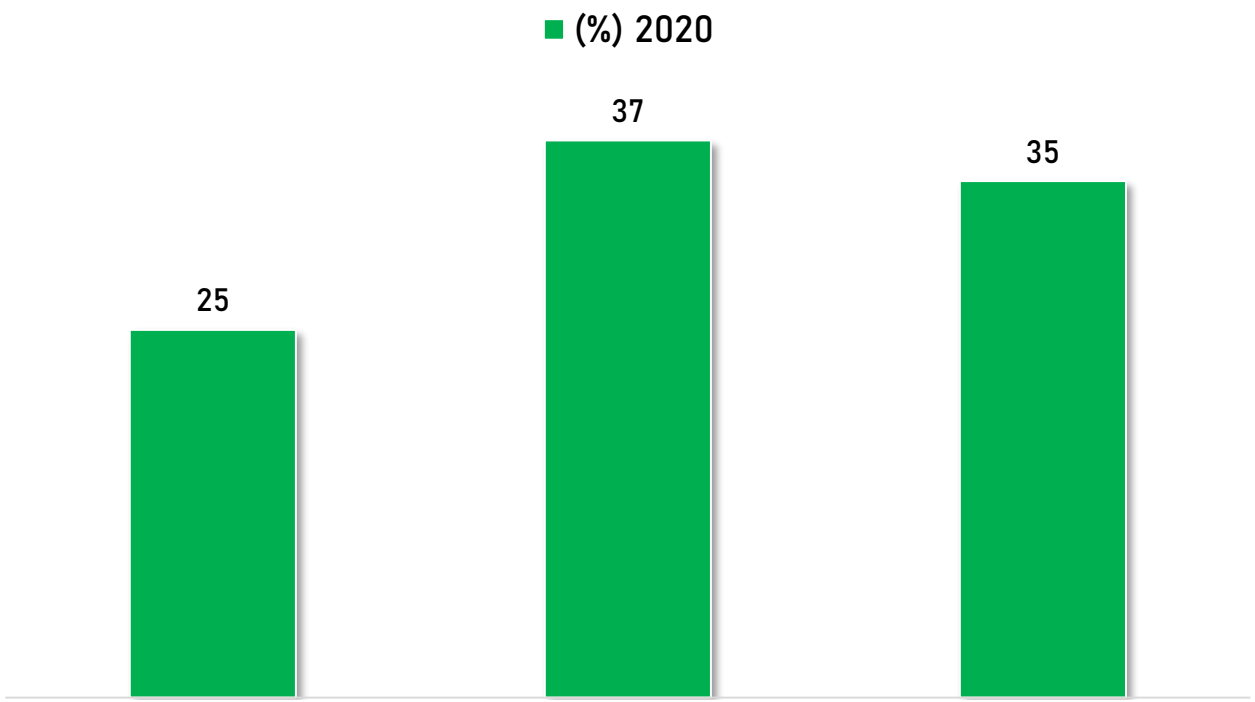
Pensando en los últimos 6 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la COMPIN? %Sí



N = 3.558
En barras se omiten las categorías NS-NR

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%)

Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:

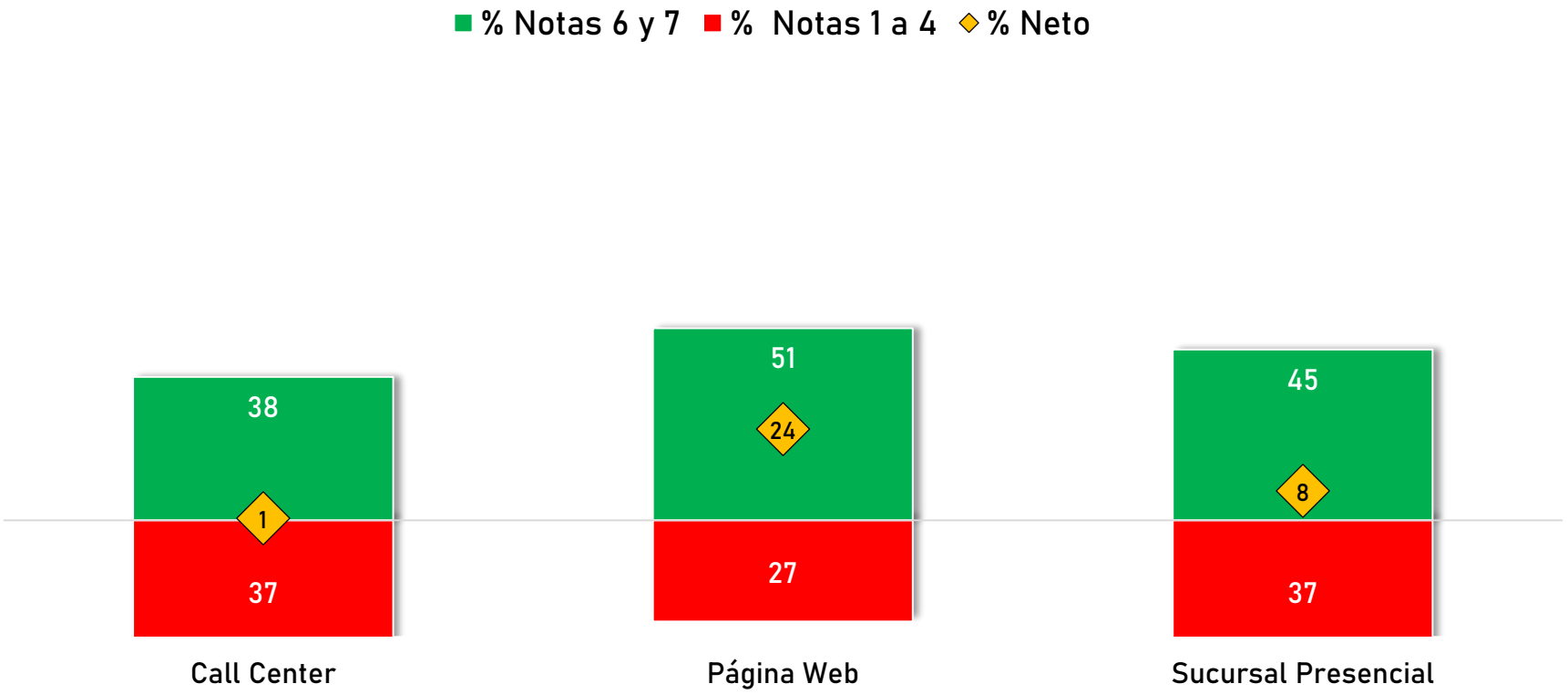


	Breve	Adecuado	Excesivo
Media (minutos)	21	20	26
Mediana (minutos)	10	10	20

N = 2.514
Se omiten categorías NS-NR

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

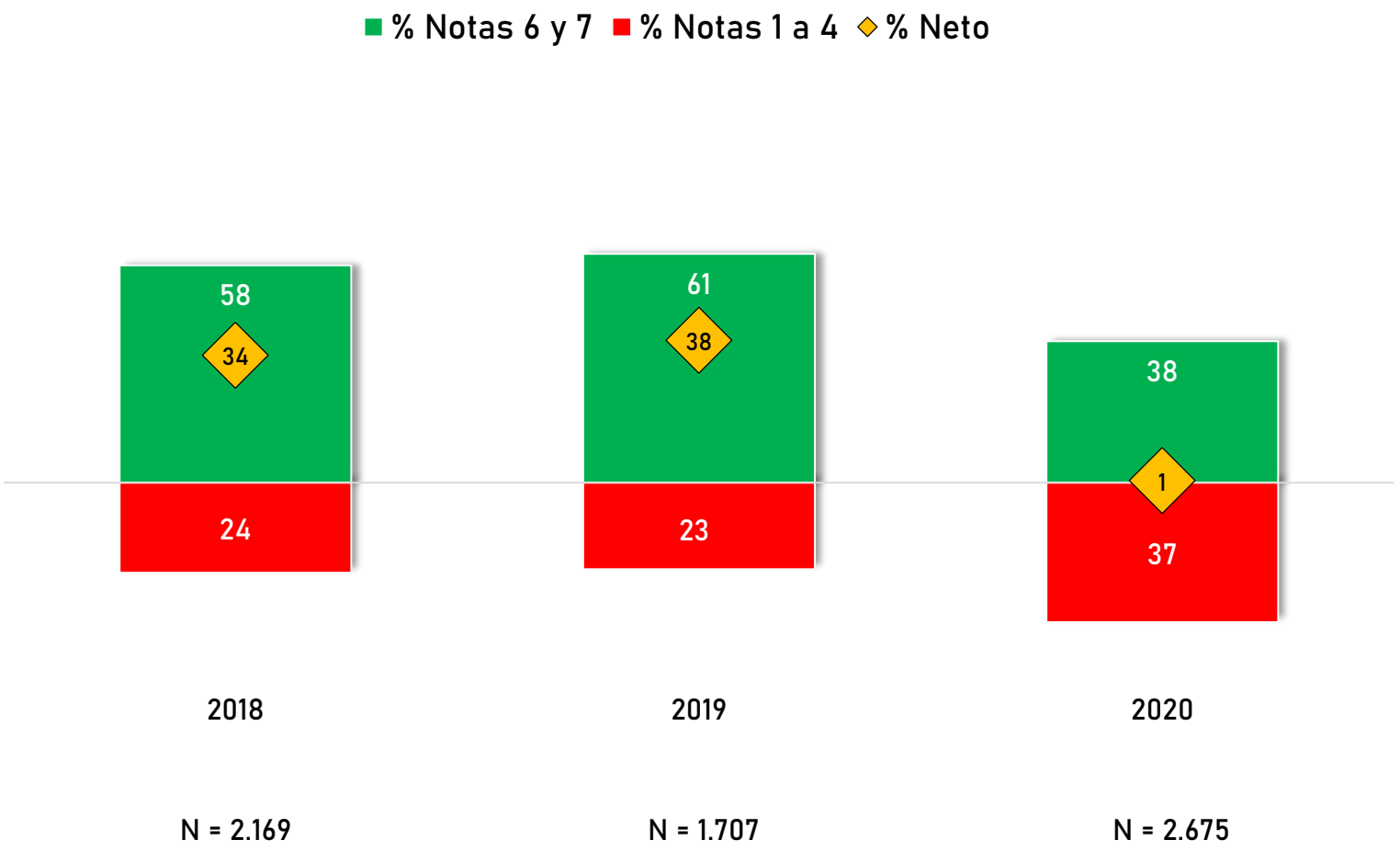
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... ¿qué nota le pondría?



N =	(2.675)	(1.951)	(1.298)

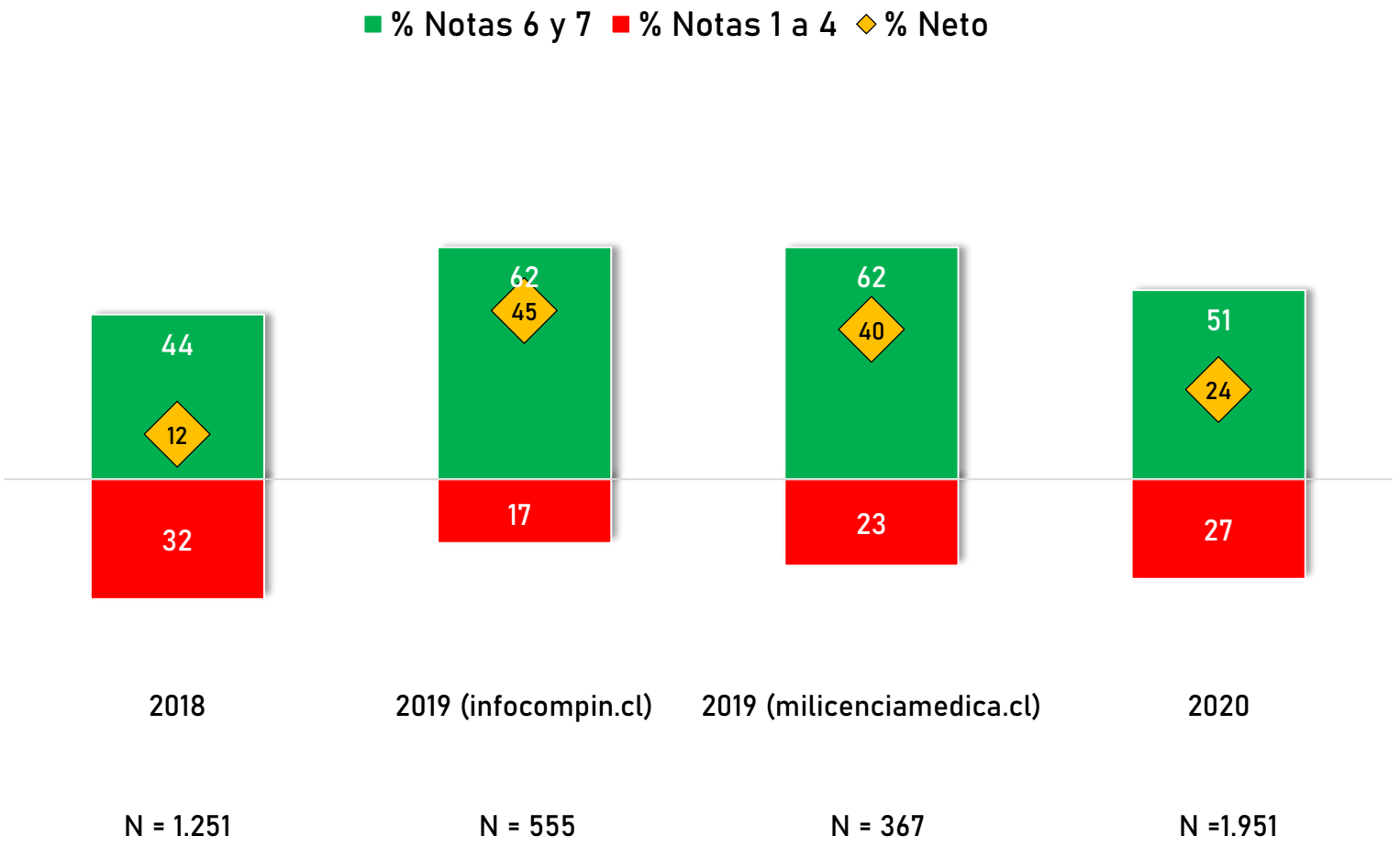
Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2018 - 2019 - 2020

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



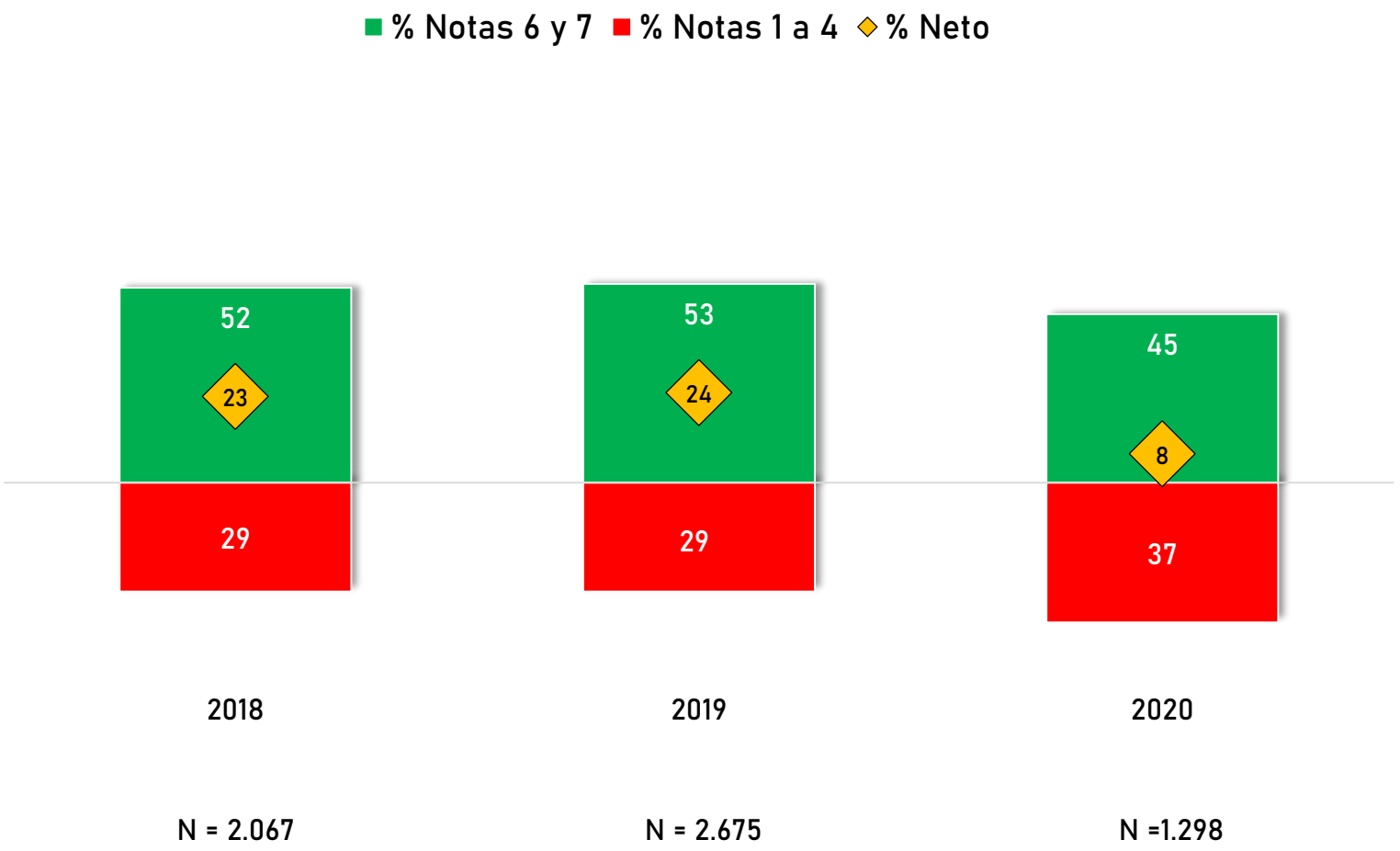
Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2018 - 2019 - 2020

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



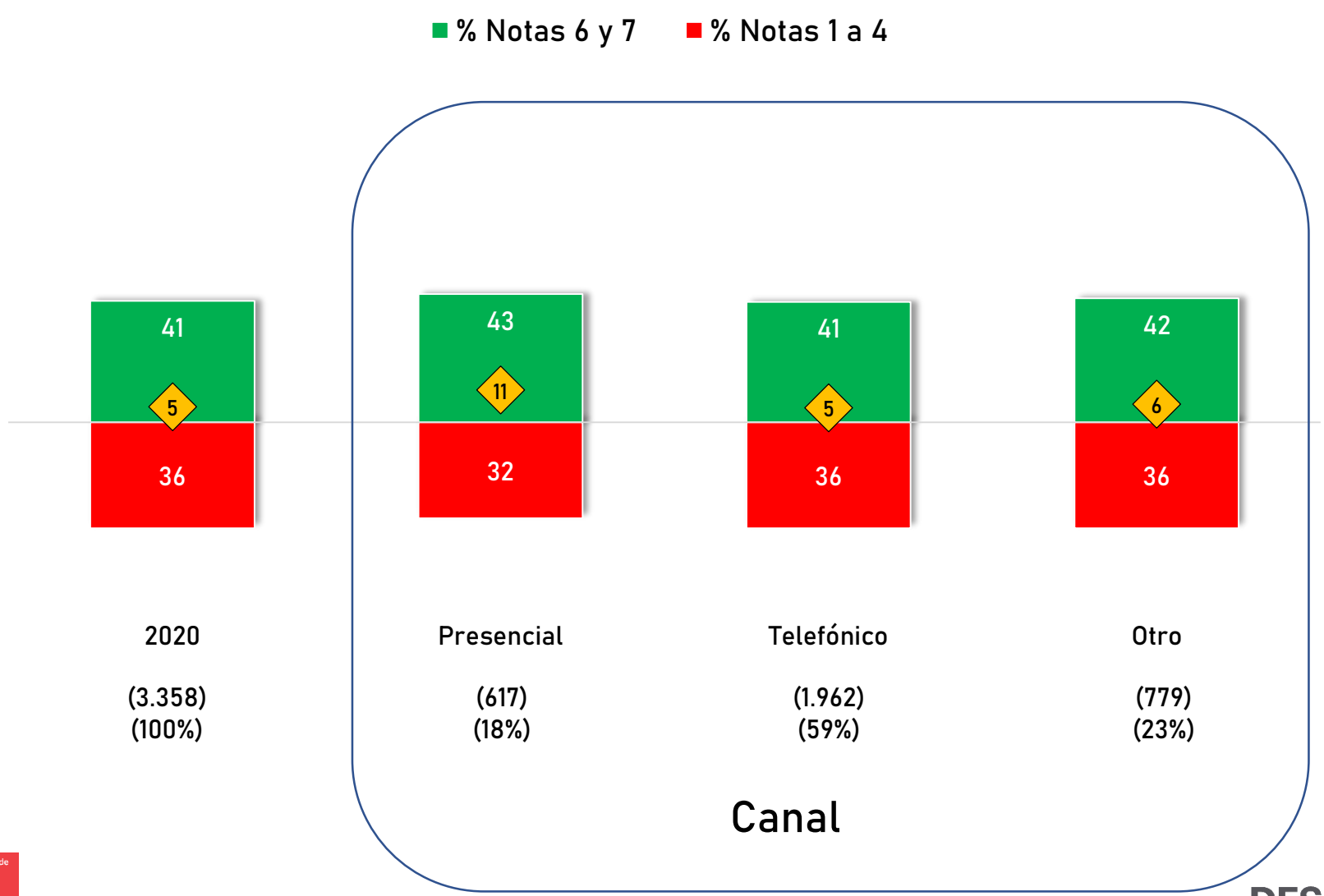
Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2018 - 2019 - 2020

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



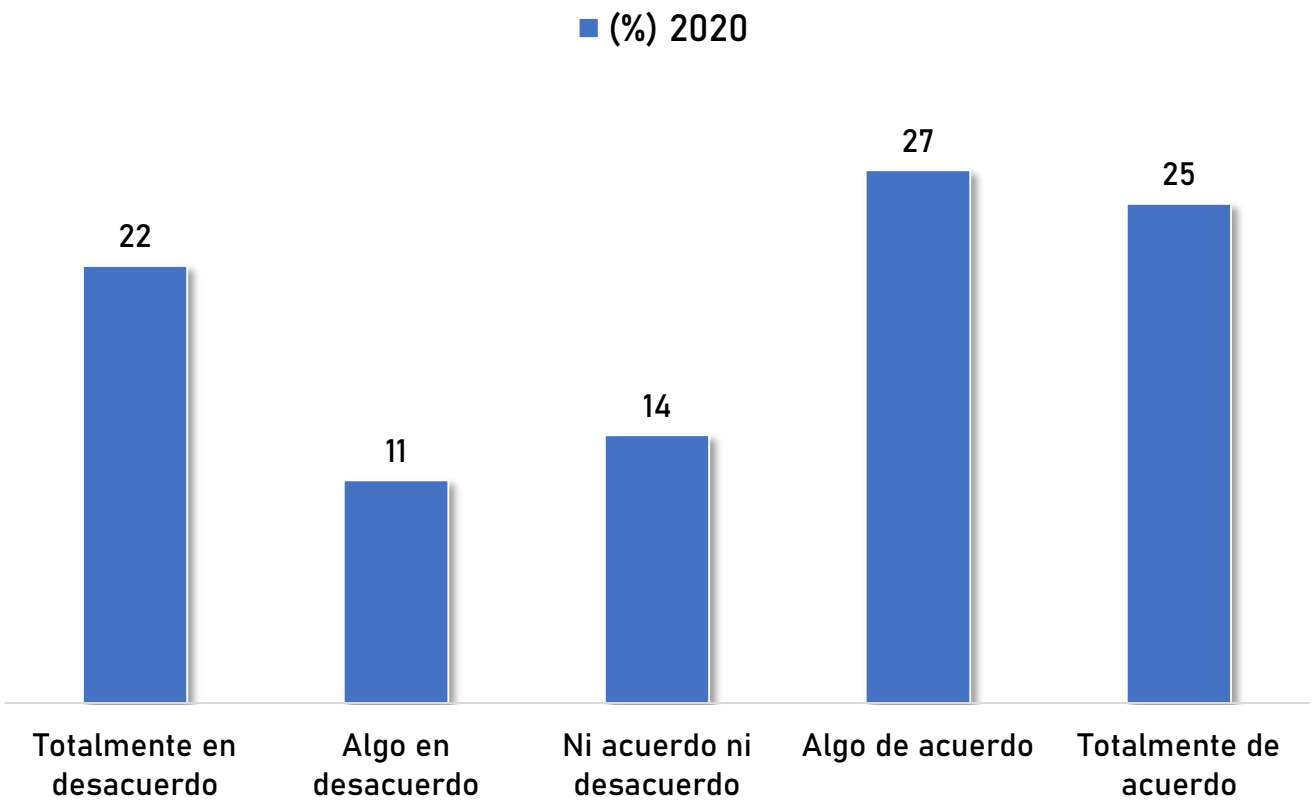
Evaluación General Institución (%) Por Canal

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la COMPIN independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Experiencia de Servicio (%)

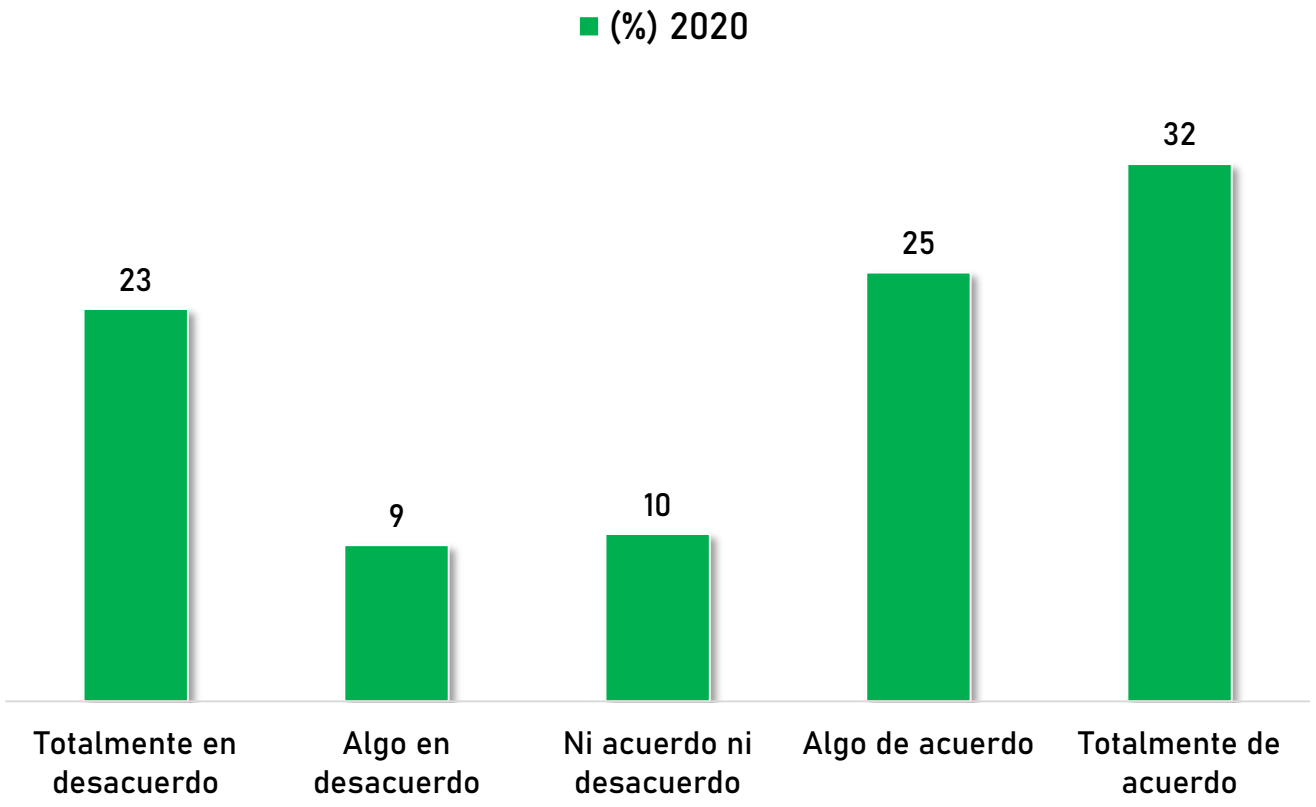
Esta experiencia de servicio en la COMPIN aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 3.358

Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la COMPIN:



N = 3.358

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Subsecretaría de Salud Pública (COMPIN)

Subsecretaría de Salud Pública
COMPIN