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 Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA)

DIPRECA
Ministerio del Interior y Seguridad Pública
Gobierno de Chile

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:
Rodrigo Alvear

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 Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados como respondentes en DIPRECA de acuerdo a variables de segmentación (macrozona)
Marco Muestral	:	Registro de usuarios DIPRECA entre mayo y agosto de 2020
Muestra	:	1.615 casos totales.
Error	:	+/- 2,2% 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 (macrozona)
Fecha de Terreno	:	Desde el 10 de noviembre al 20 de noviembre de 2020

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para Previsión de Carabineros de Chile según Macrozona

Macrozona	Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	
Zona Norte	321	4,9%	1.547
Zona Centro	423	4,3%	2.488
Zona Sur	289	4,9%	1.083
Metropolitana	582	3,8%	4.572
Total	1.615	2,2%	9.690

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Dirección de Previsión de Carabineros de Chile 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	19,9%
	TRR2	22,1%
	TRR3	20,7%
	TRR4	23,0%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	36,7%
	TCoop1	40,7%
	TCoop1	36,7%
	TCoop1	40,7%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	32,2%
	TR1	33,5%
	TR1	44,6%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	54,3%
	TC2	56,5%
	TC3	75,2%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

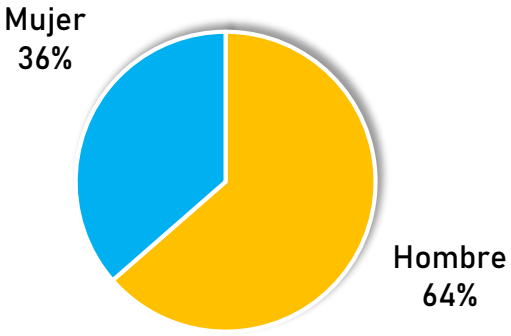
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

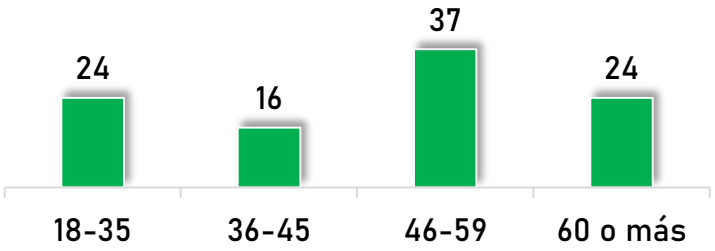
Buenos registros de la base de usuarios, ordenada y con el canal de ingreso bien identificado. Se recomienda agregar variables administrativas para realizar análisis más robustos.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

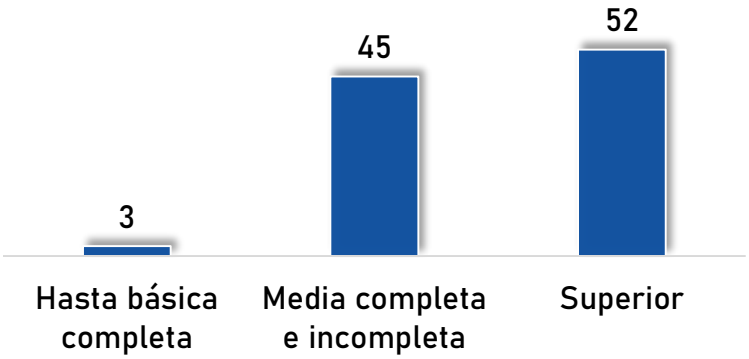
Sexo



Edad en Tramos



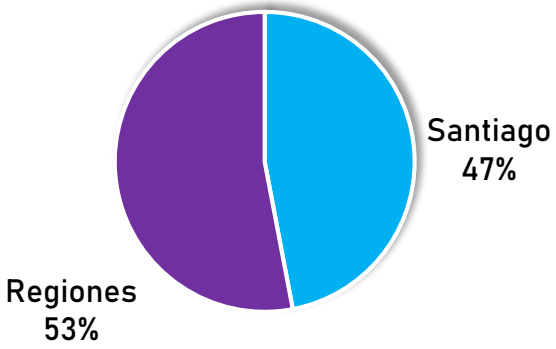
Nivel Educativo



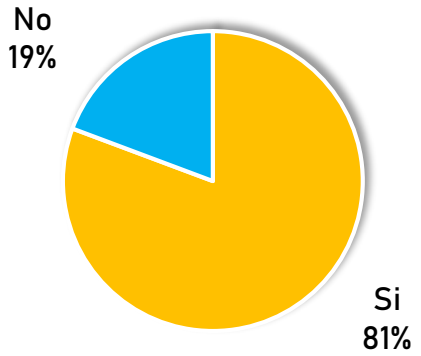
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

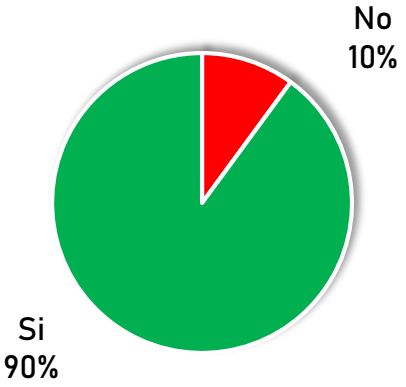
Zona de residencia



Jefatura del Hogar



Tenencia de Clave Única



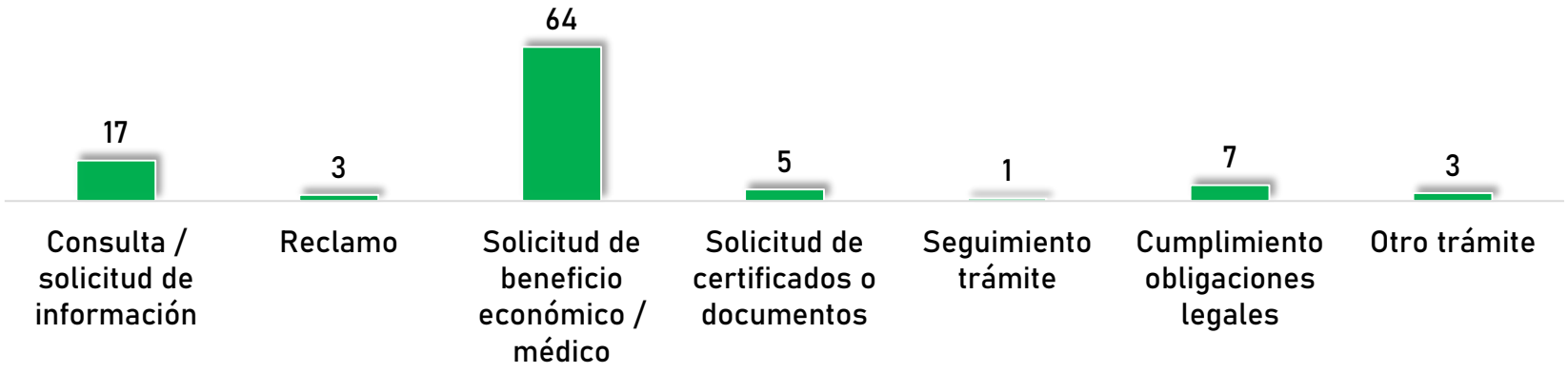
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Canal

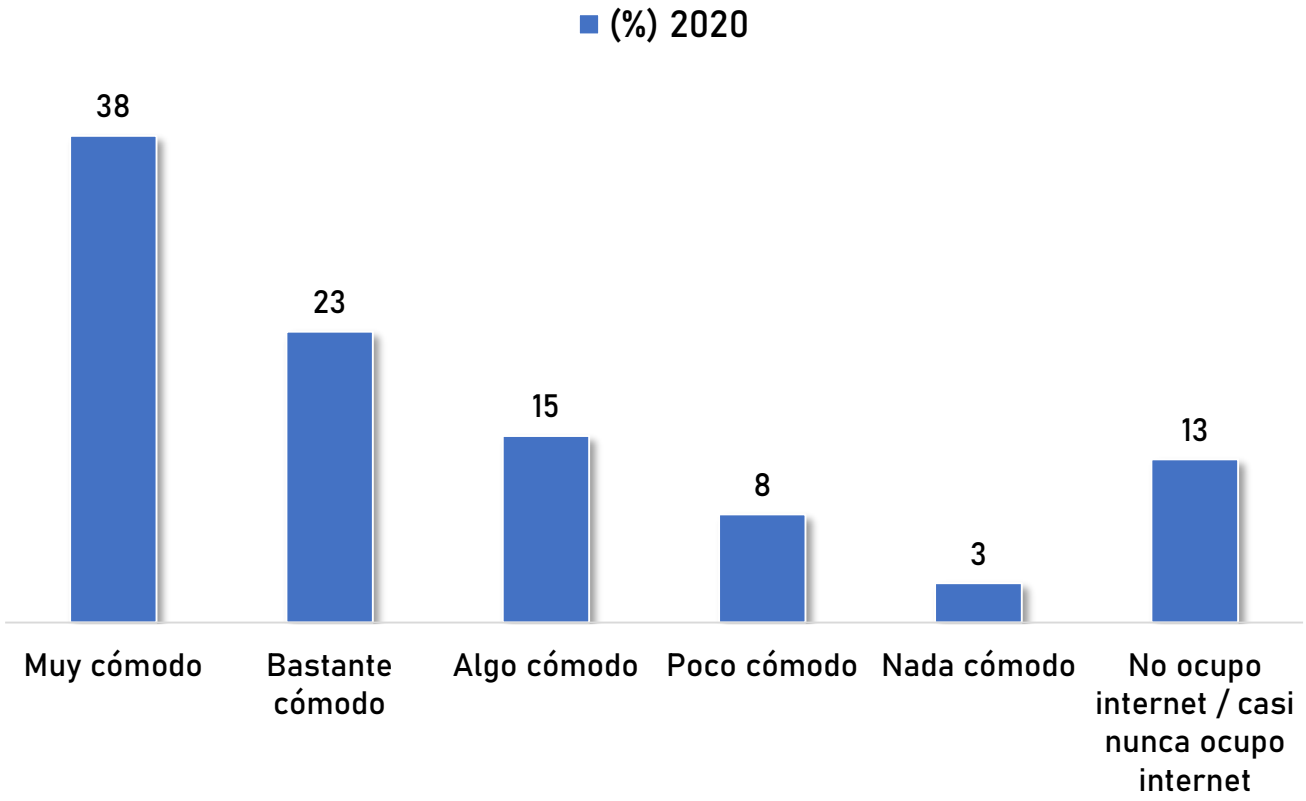


Trámite



Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

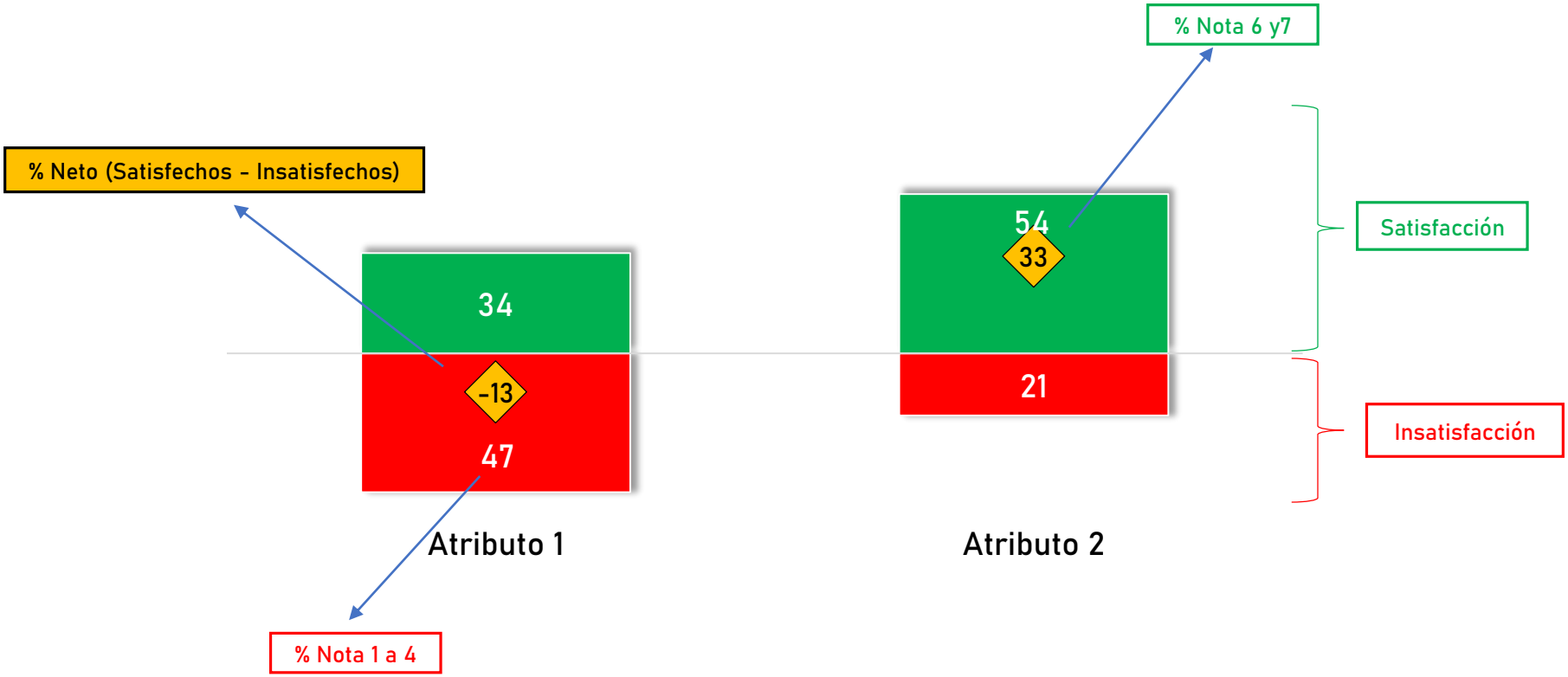
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.615

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores

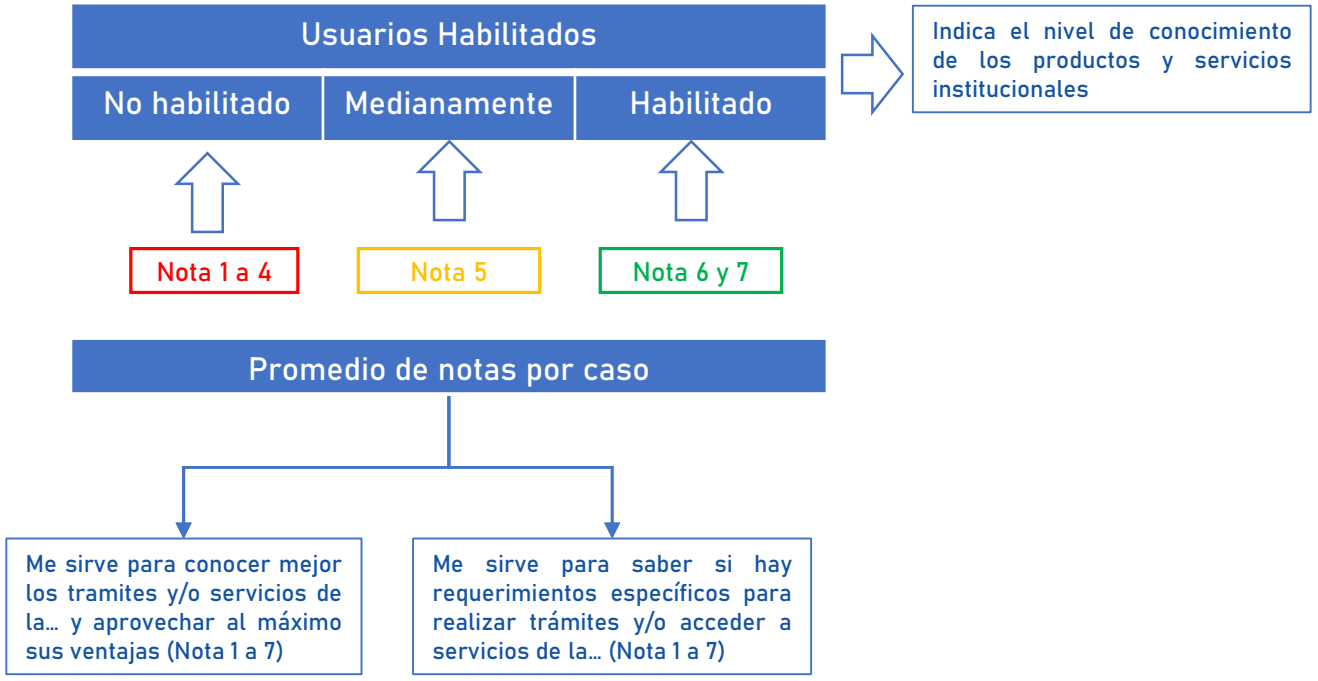


El cálculo de Satisfacción Neta se debe realizar sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:
-Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
-Realizar la resta de %sat - %insat
*La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Construcción de Usuarios Habilitados: Información significativa



Ministerio de Hacienda

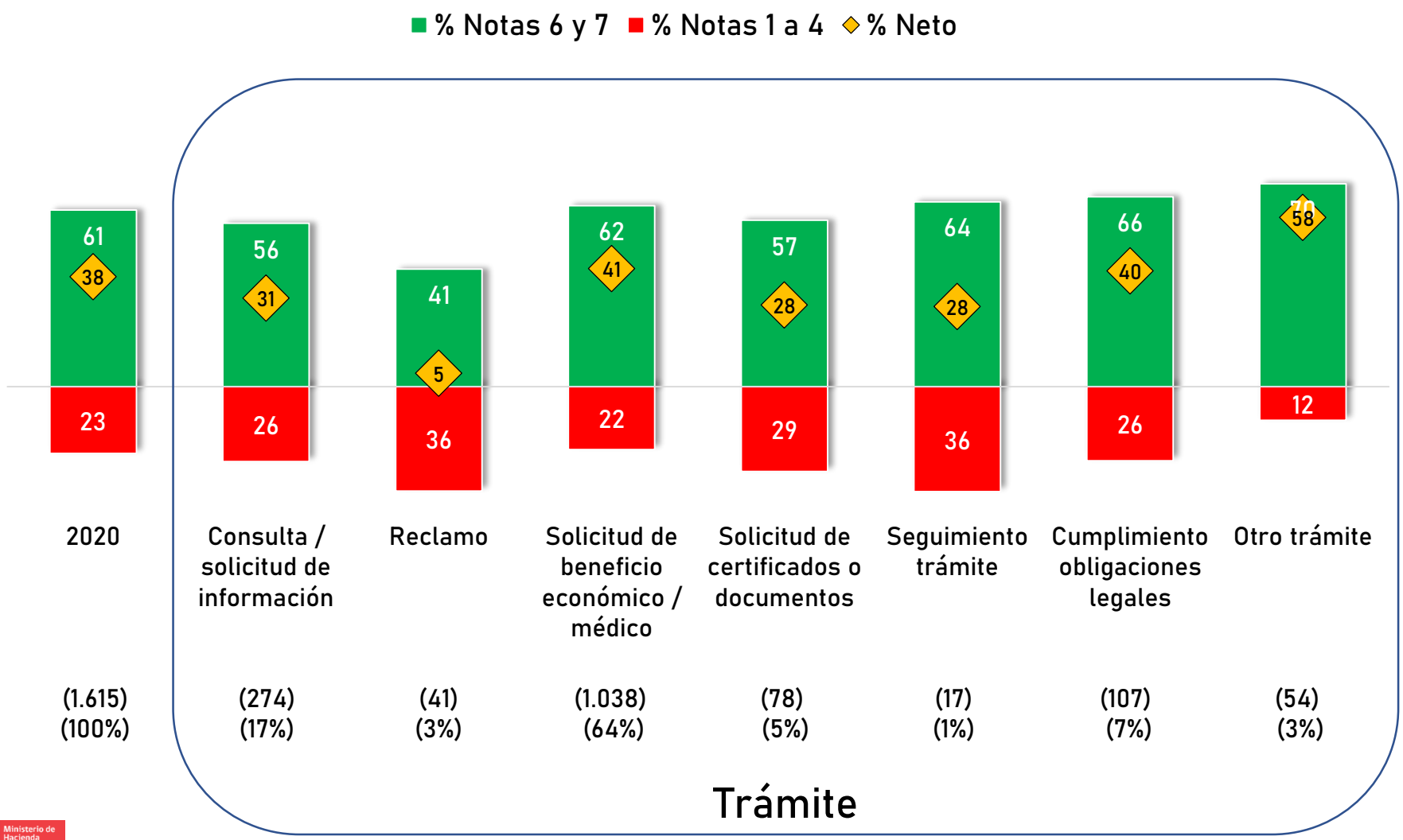
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

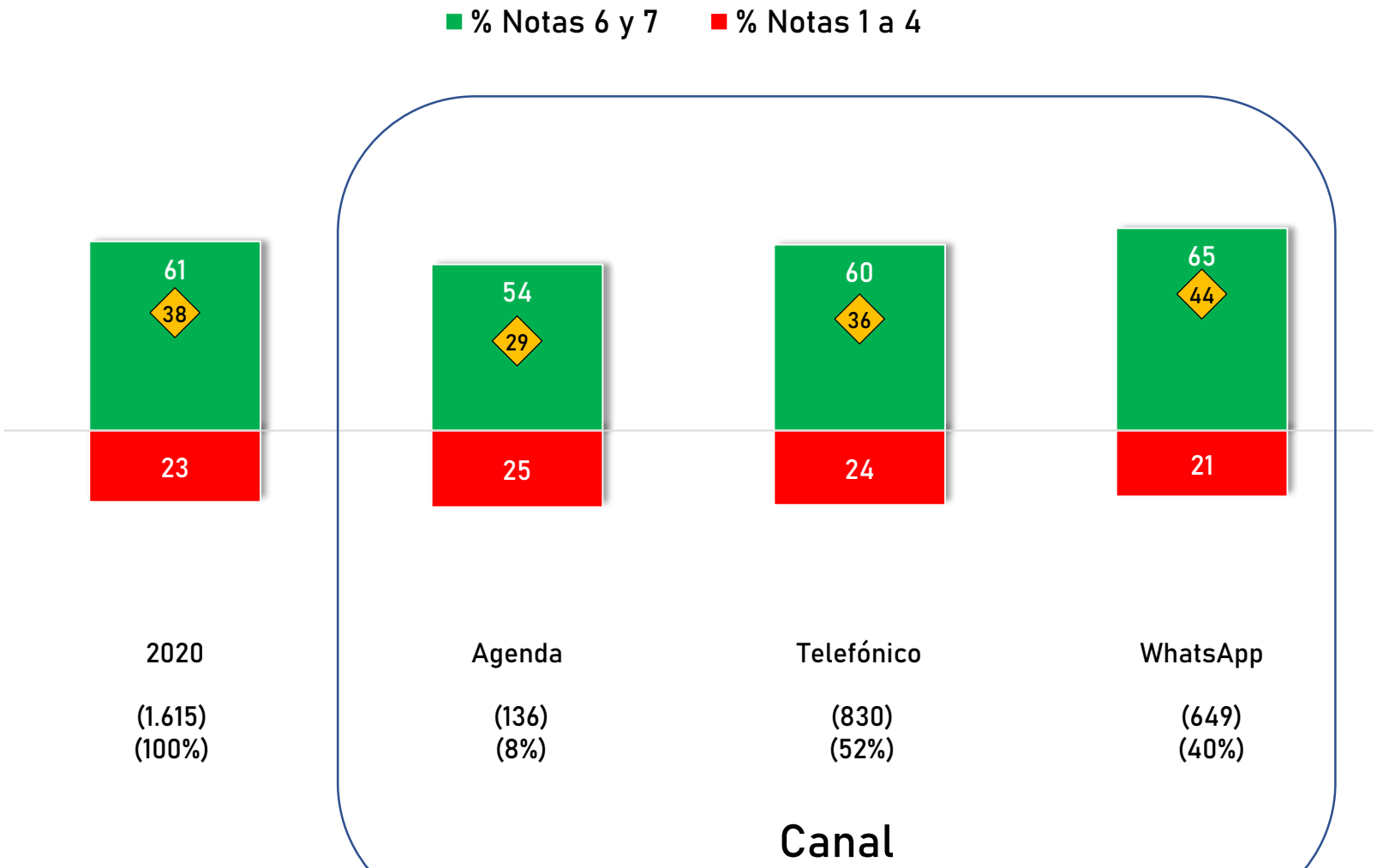
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento DIPRECA ¿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 Canal

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento DIPRECA ¿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 (%)

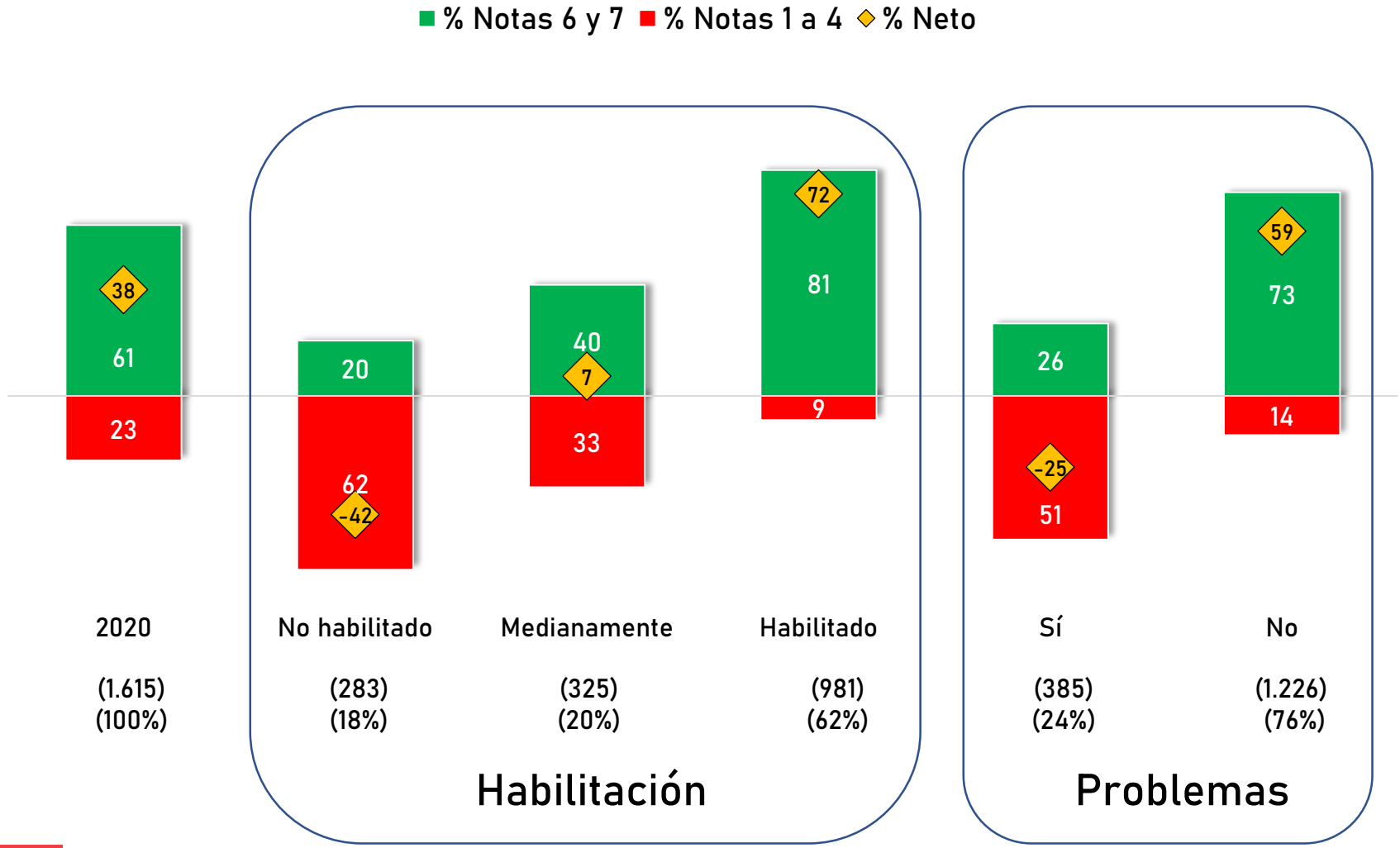
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en DIPRECA, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".



N = 1.615

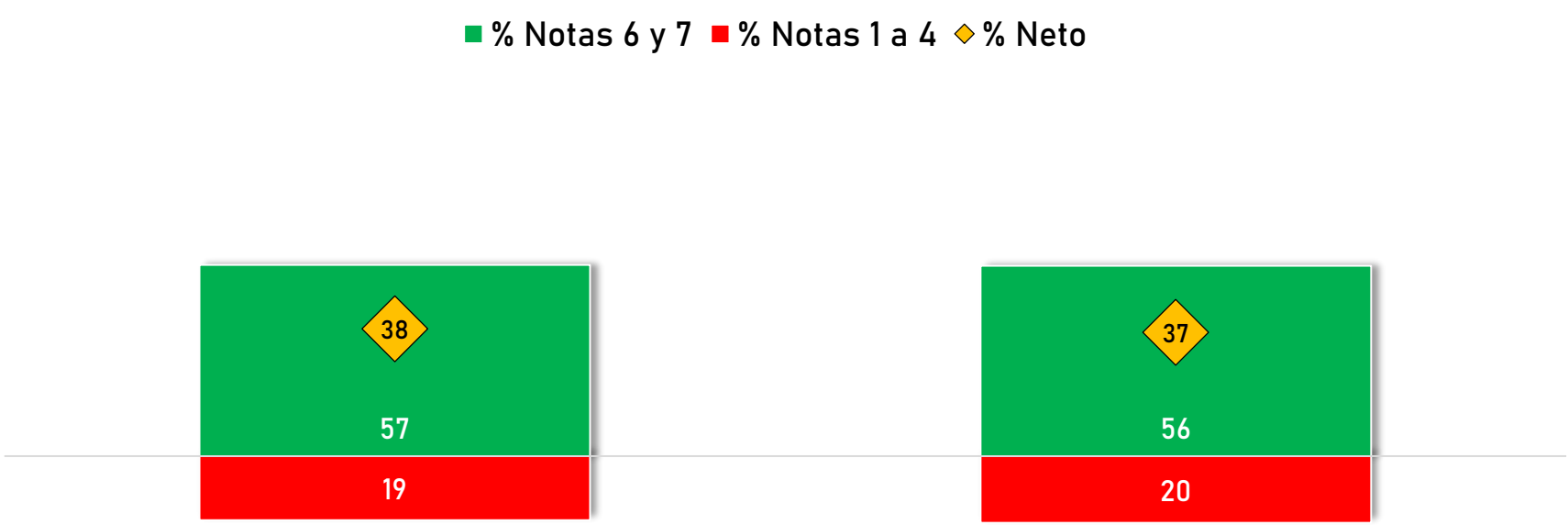
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento DIPRECA ¿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 DIPRECA 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…?



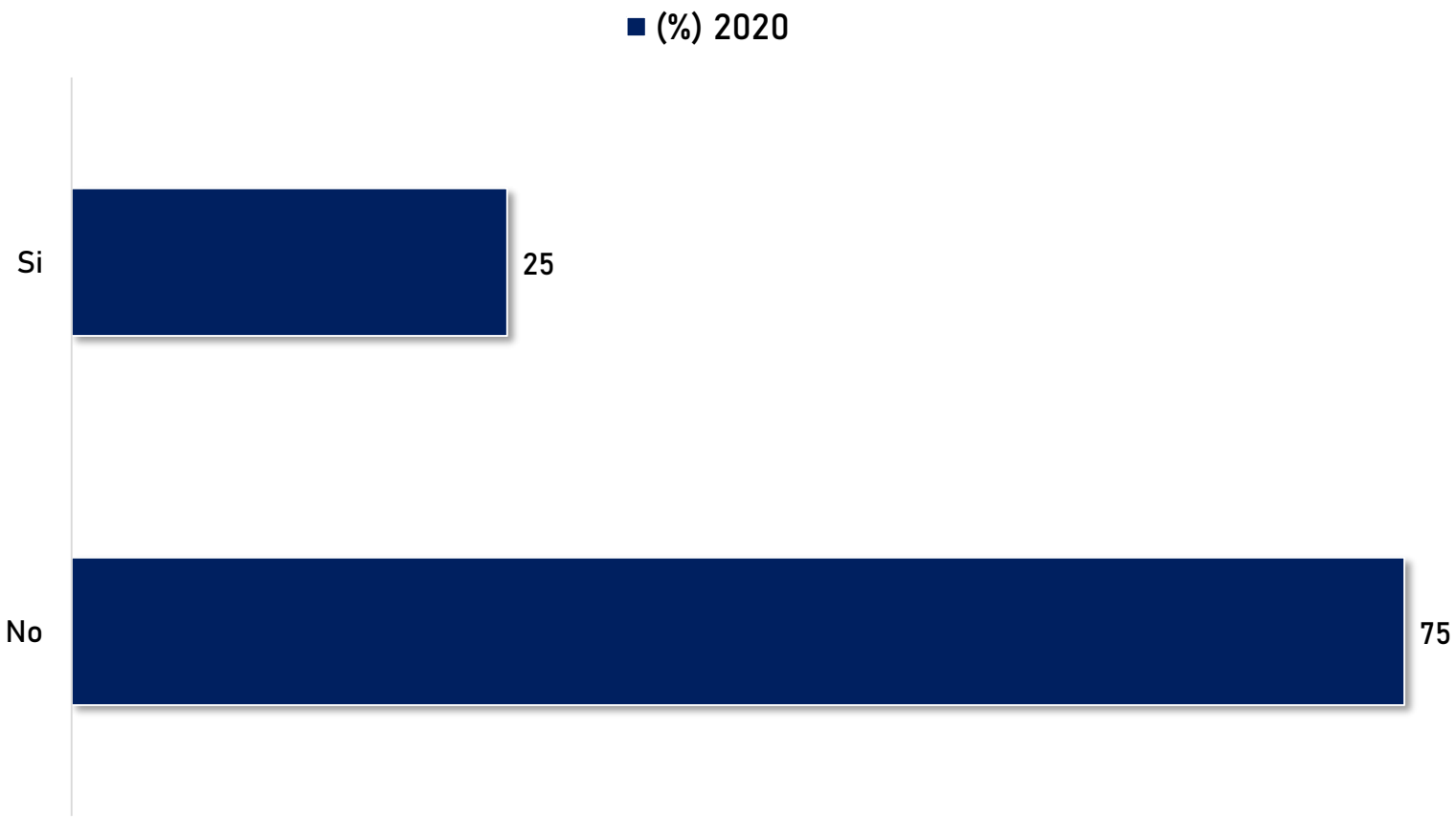
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de DIPRECA y aprovechar al máximo sus ventajas.

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de DIPRECA.

N = 1.615

Problemas – Ocurrencia (%)

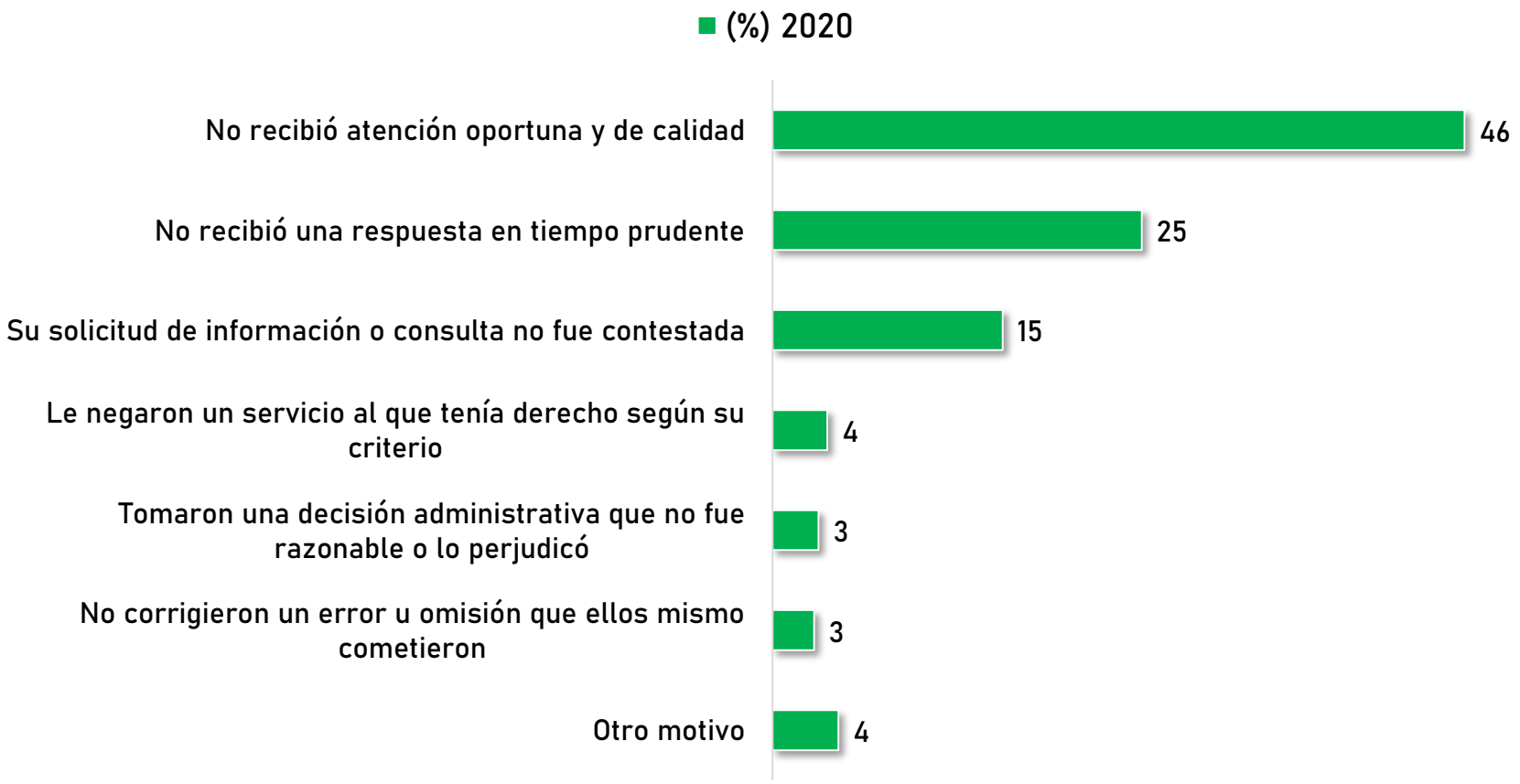
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con DIPRECA hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 1.615

Problemas - Tipo (%) 2020

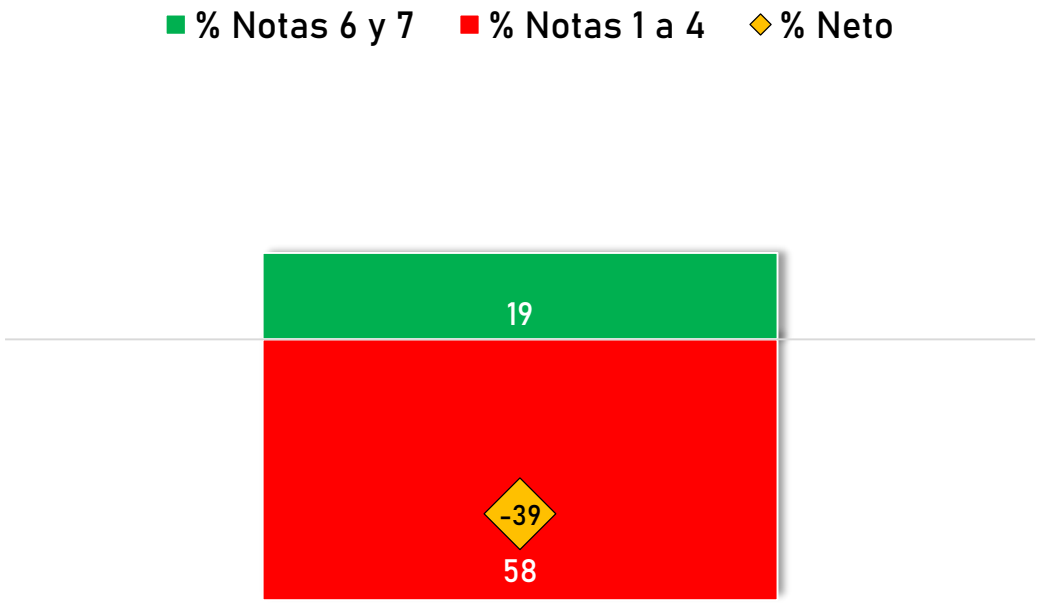
¿Qué problema tuvo?



N = 385

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020

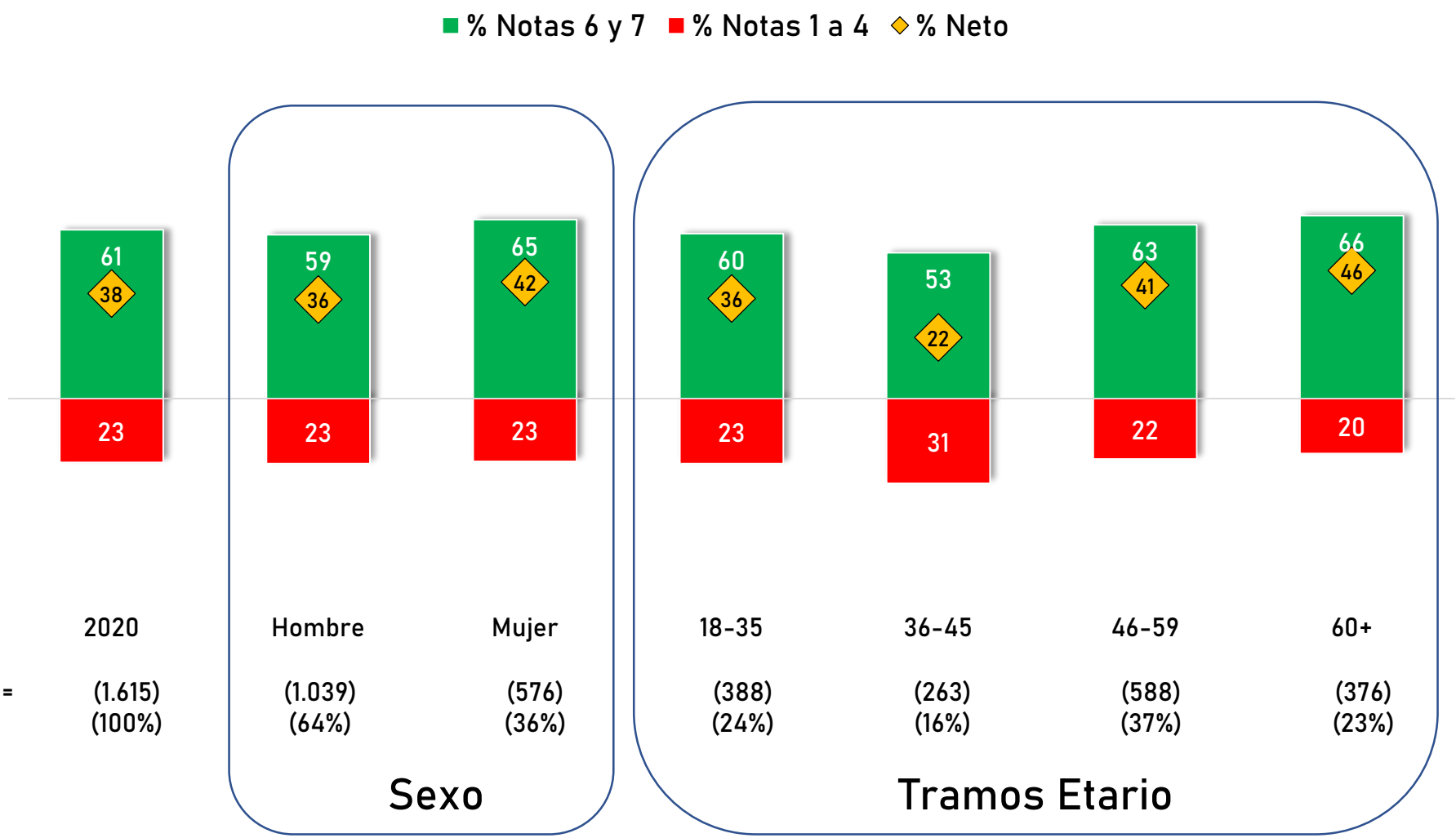
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de DIPRECA?



N = 374

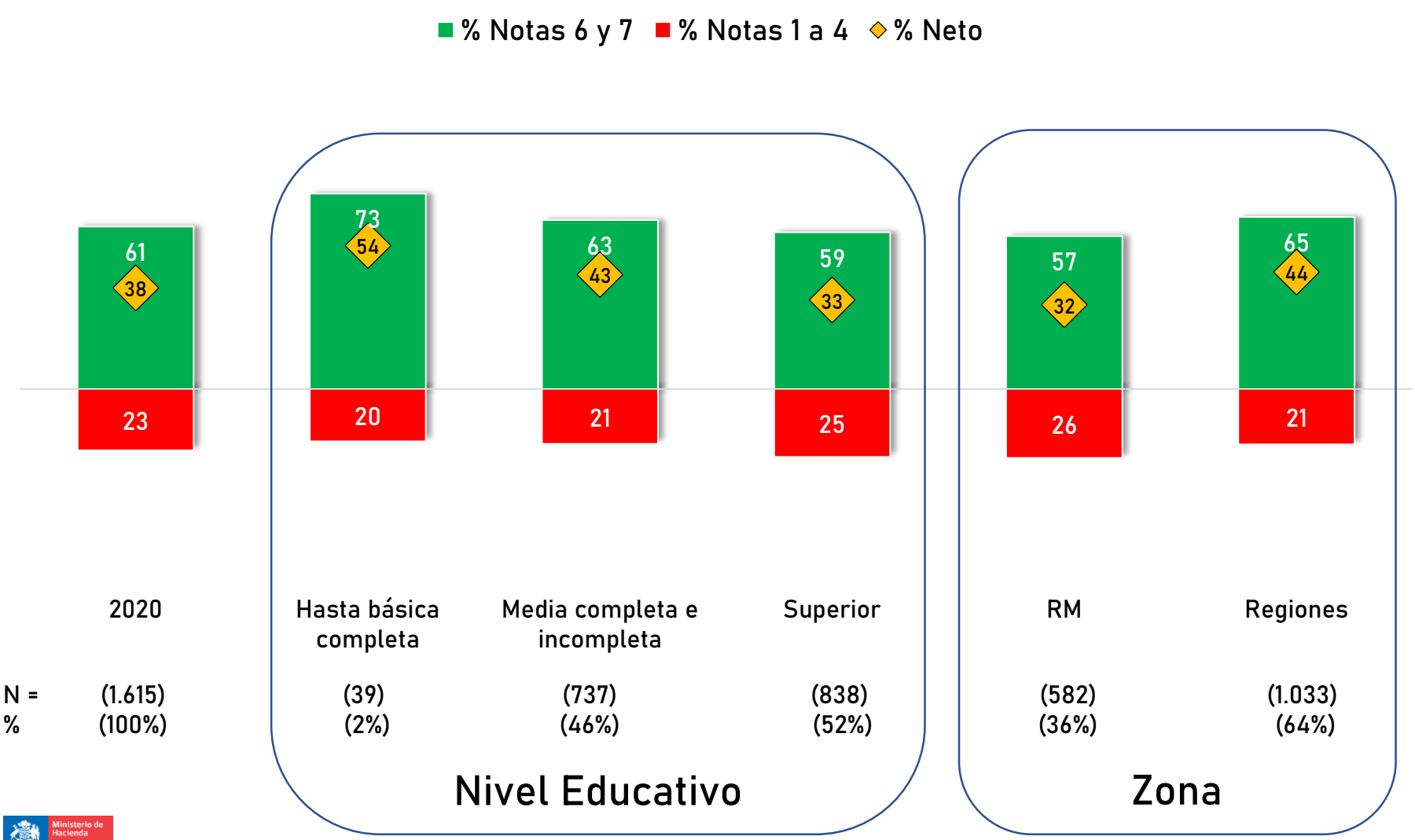
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento DIPRECA ¿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.

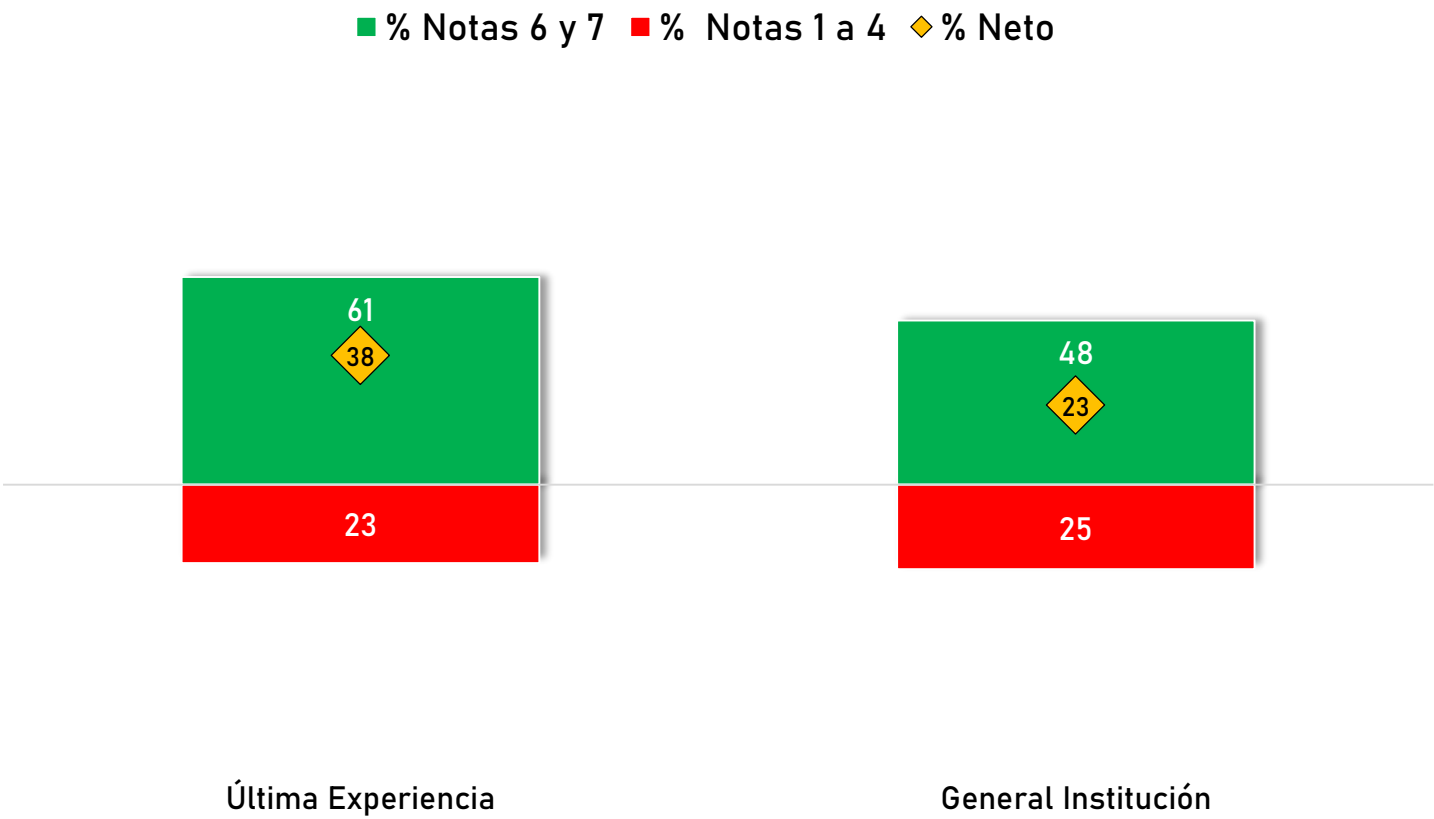


Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel Educativo y Zona

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento DIPRECA ¿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 = 1.615

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 DIPRECA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

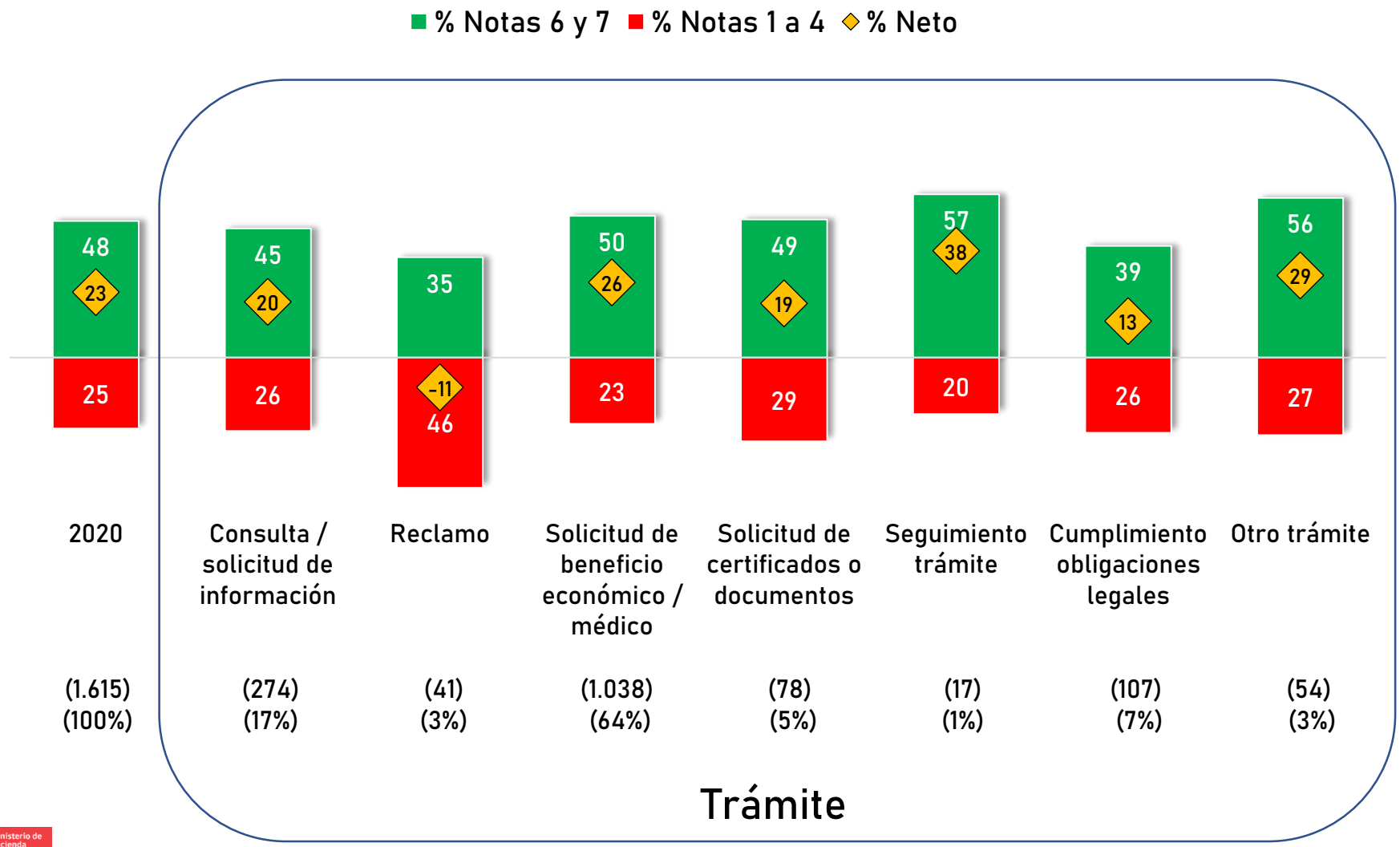
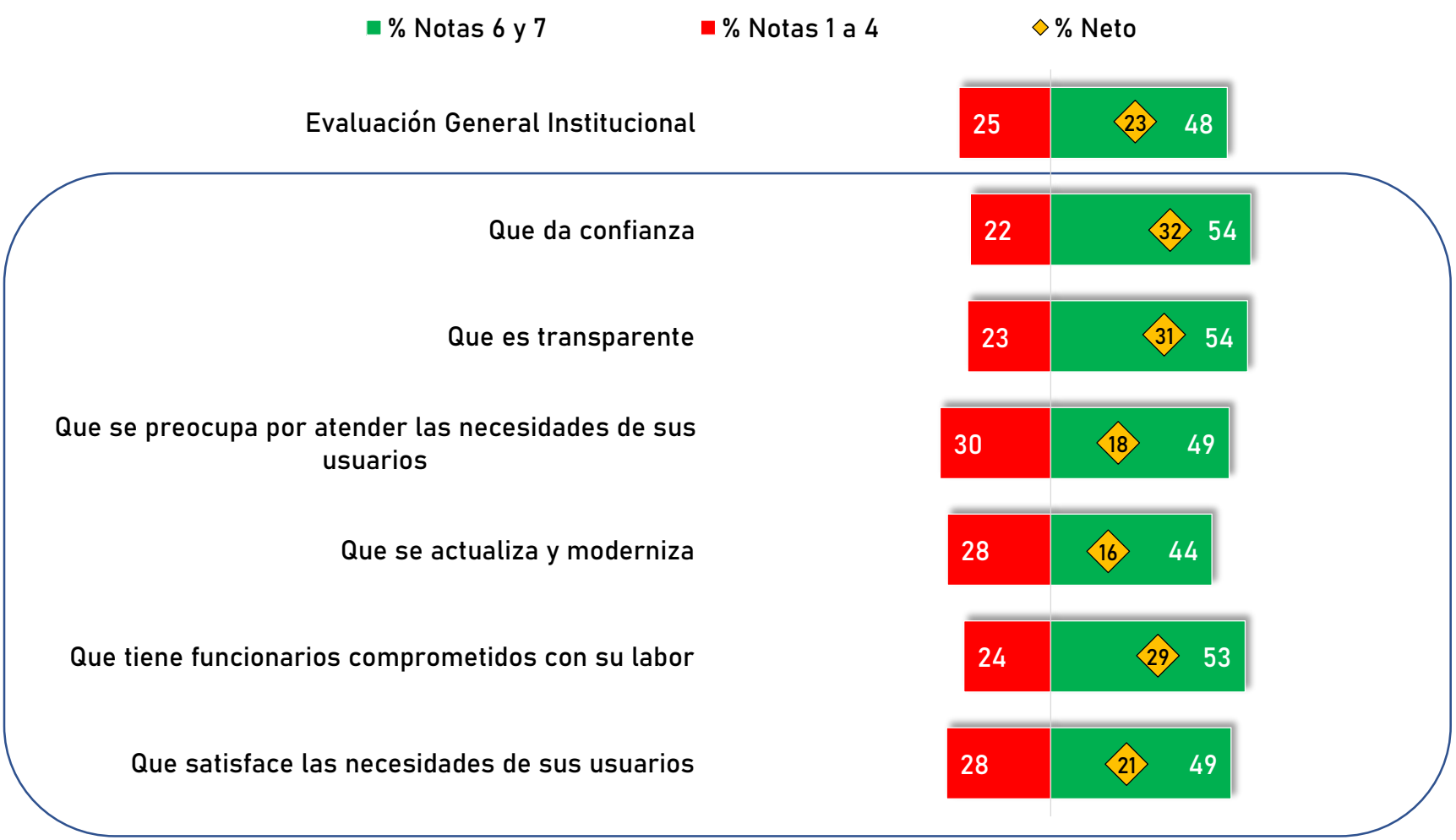


Imagen Institucional (%)

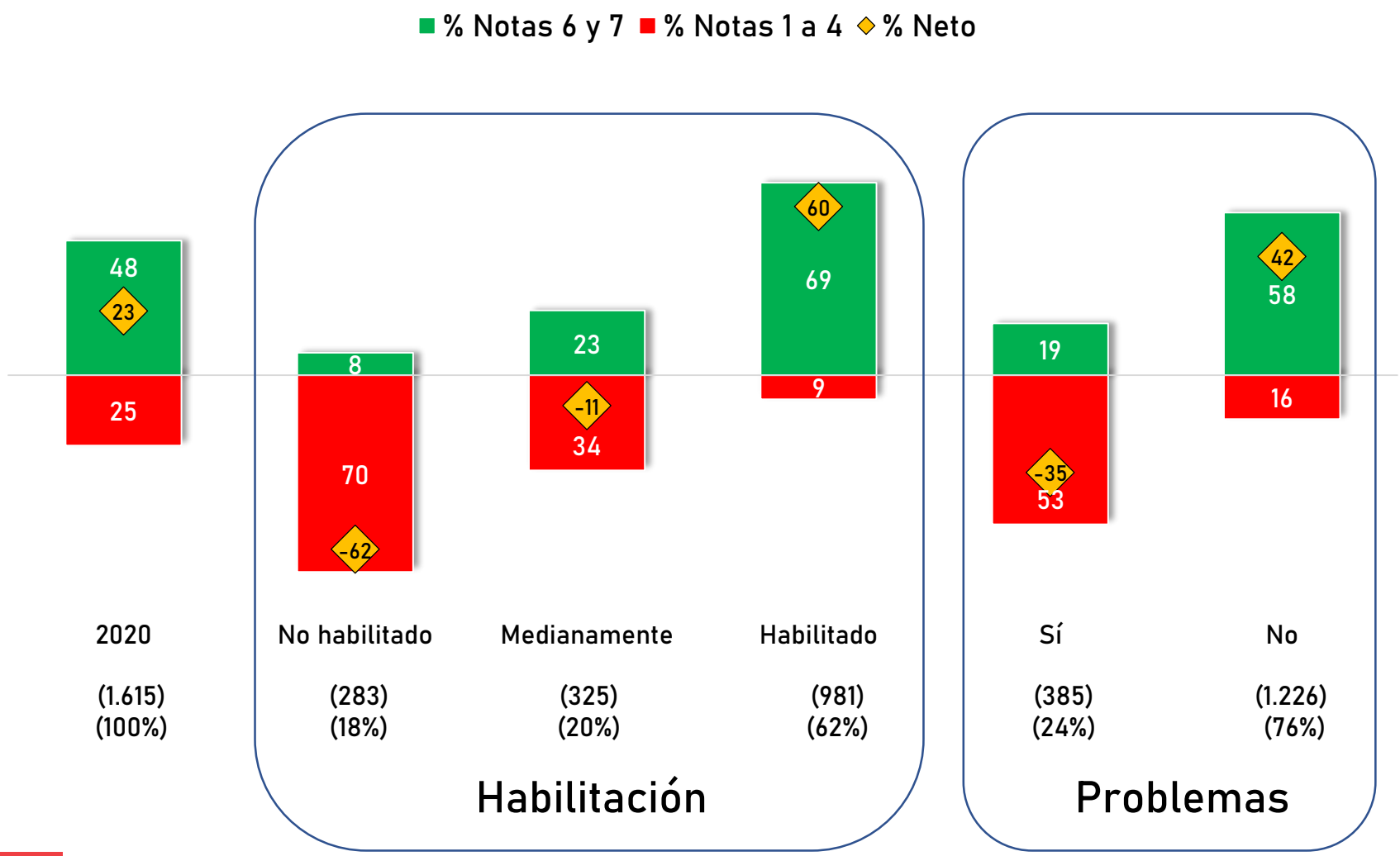
Ahora pensando en DIPRECA en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 1.615

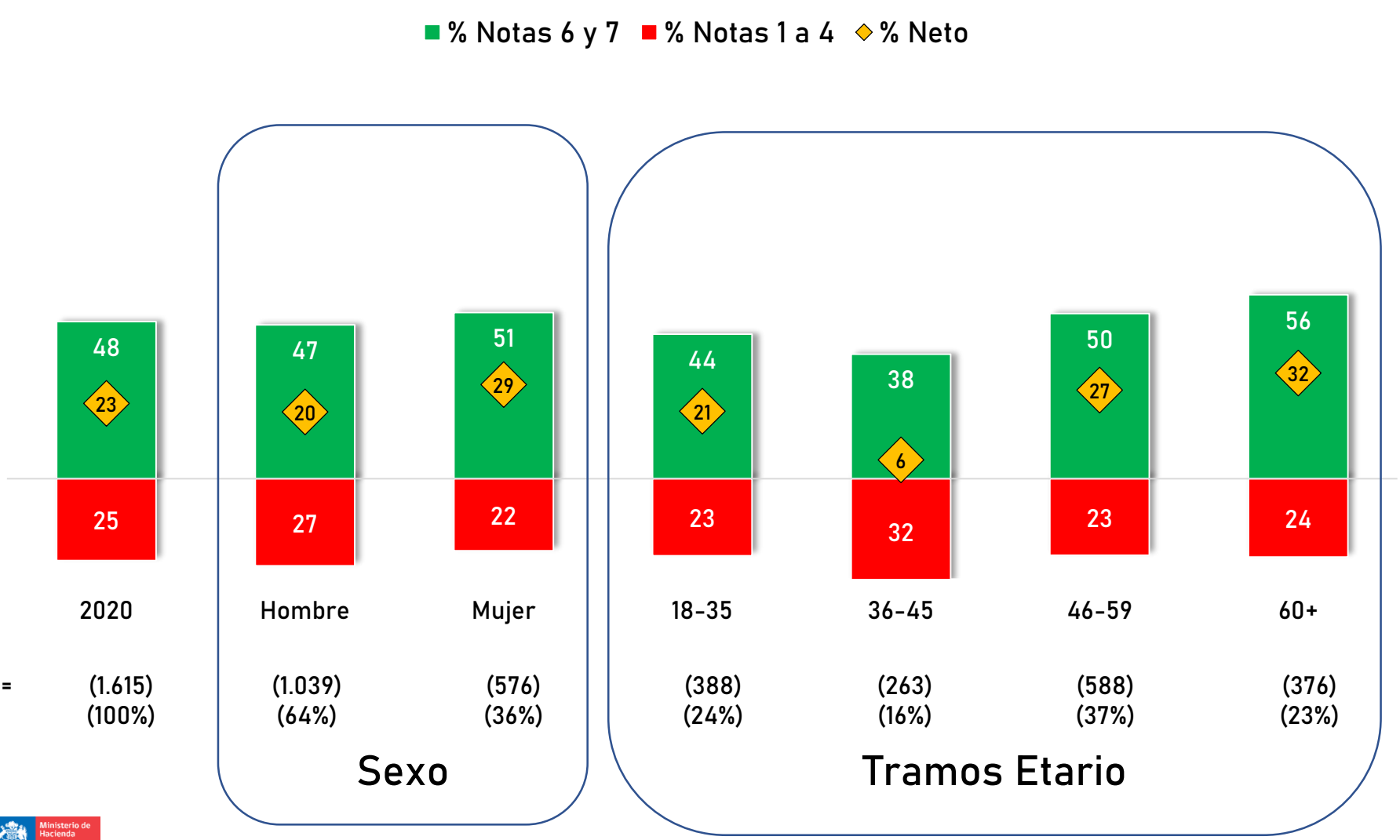
Evaluación General Institución (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

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



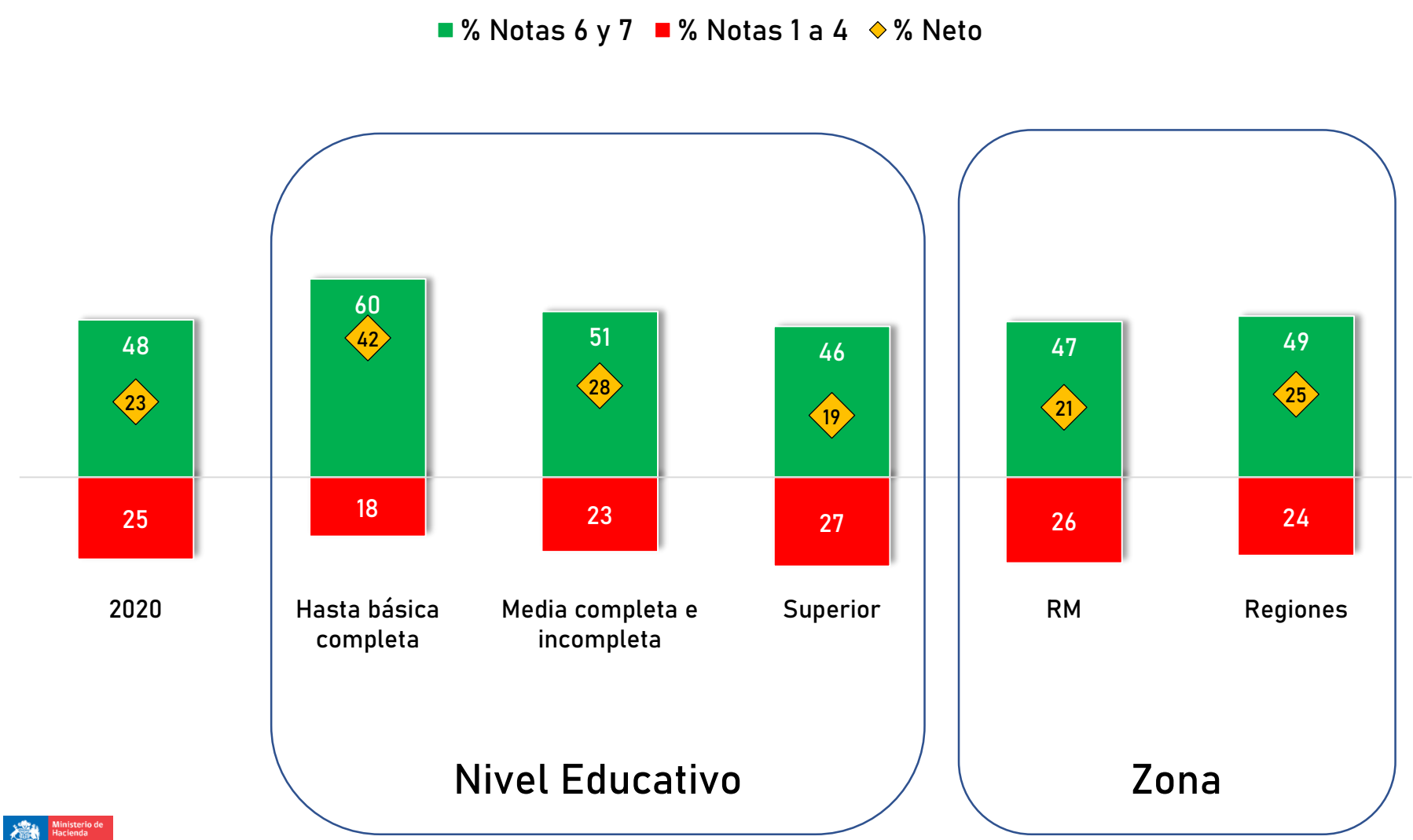
Evaluación General Institución(%) Por Sexo y Tramo Etario

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



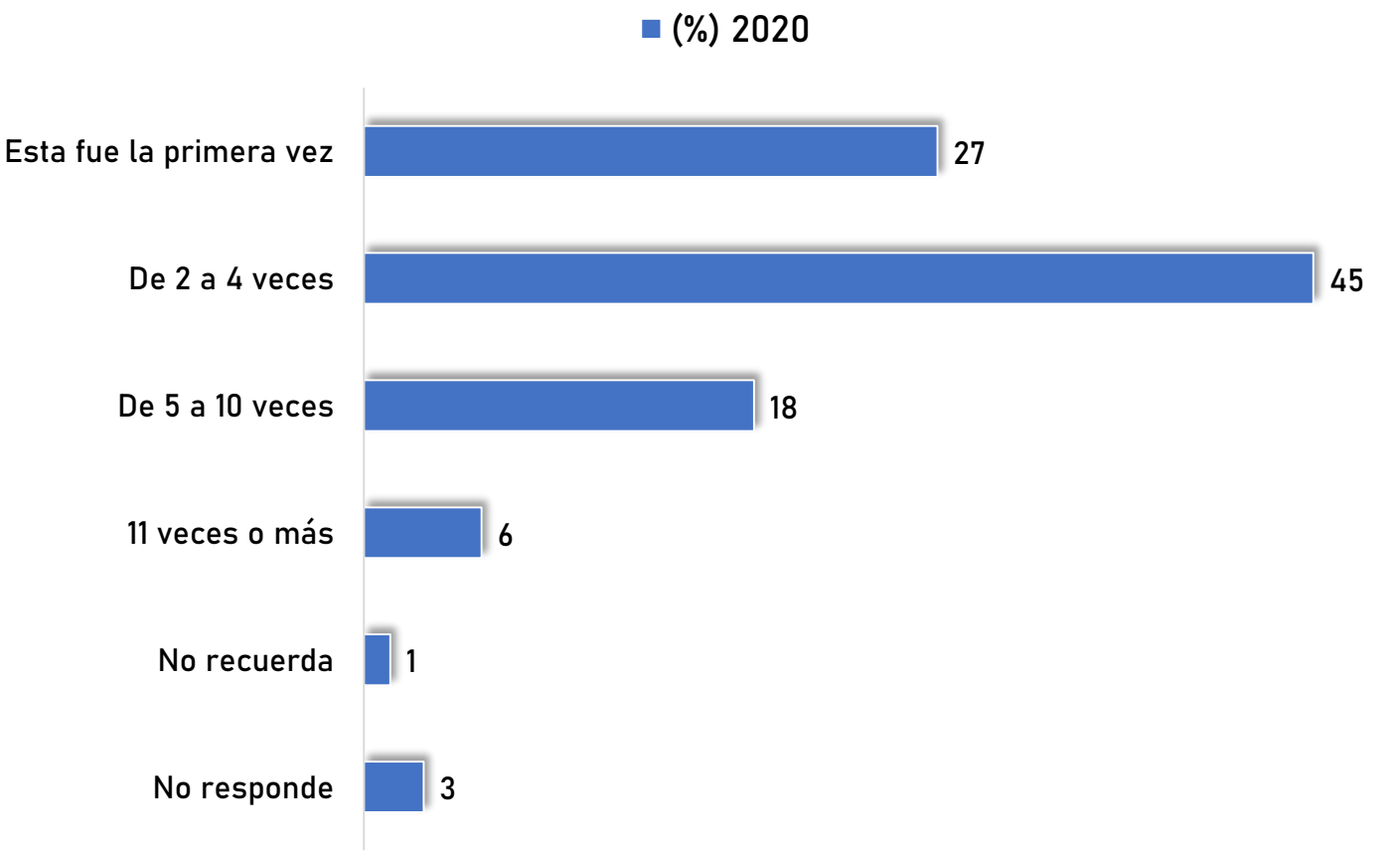
Evaluación General Institución (%) Por Nivel Educativo y Zona

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



Intensidad del Usuario (%)

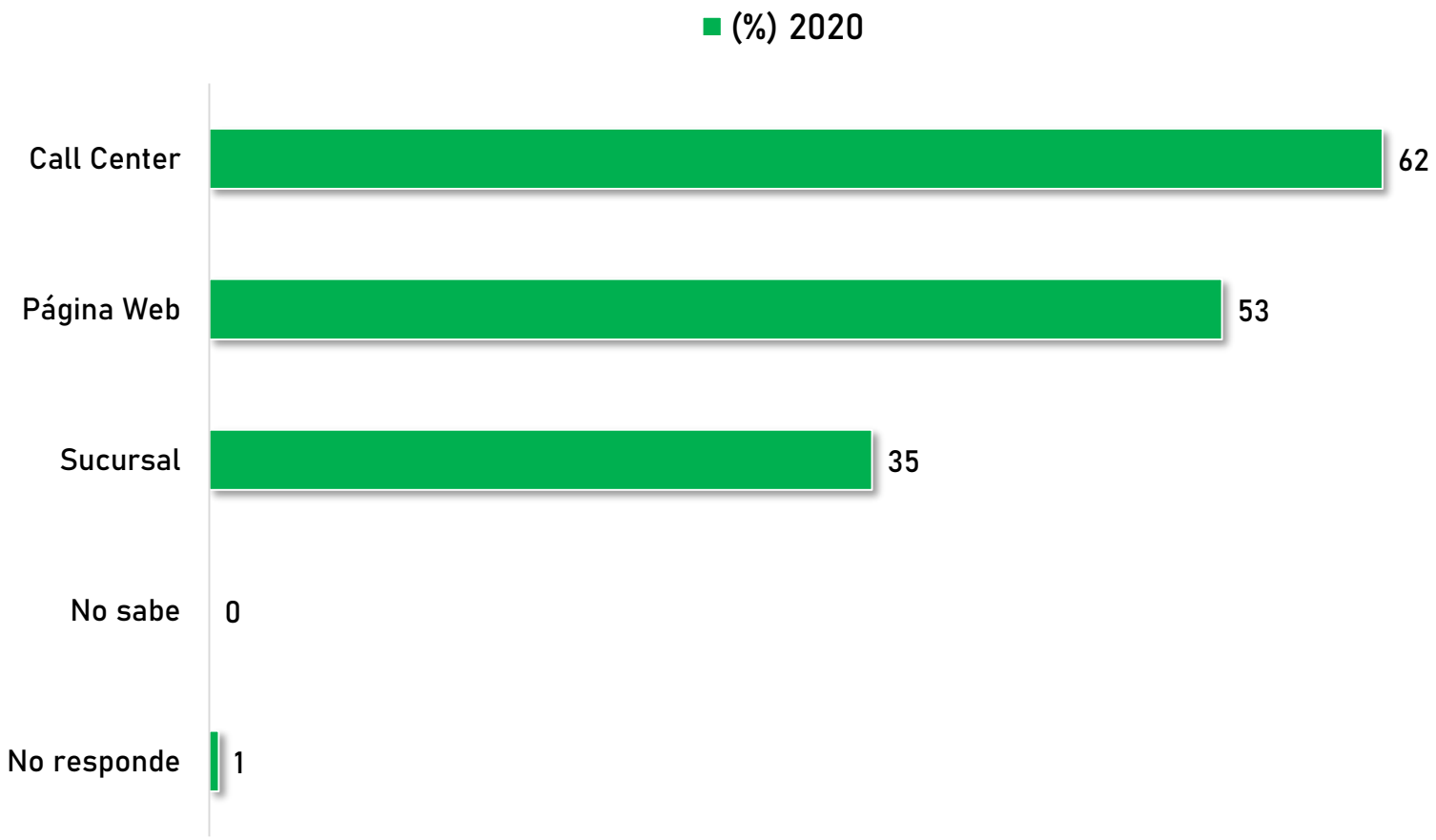
En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha realizado algún requerimiento o trámite en DIPRECA?



N = 1.615

Contacto con Institución – Medios de Contacto (%)

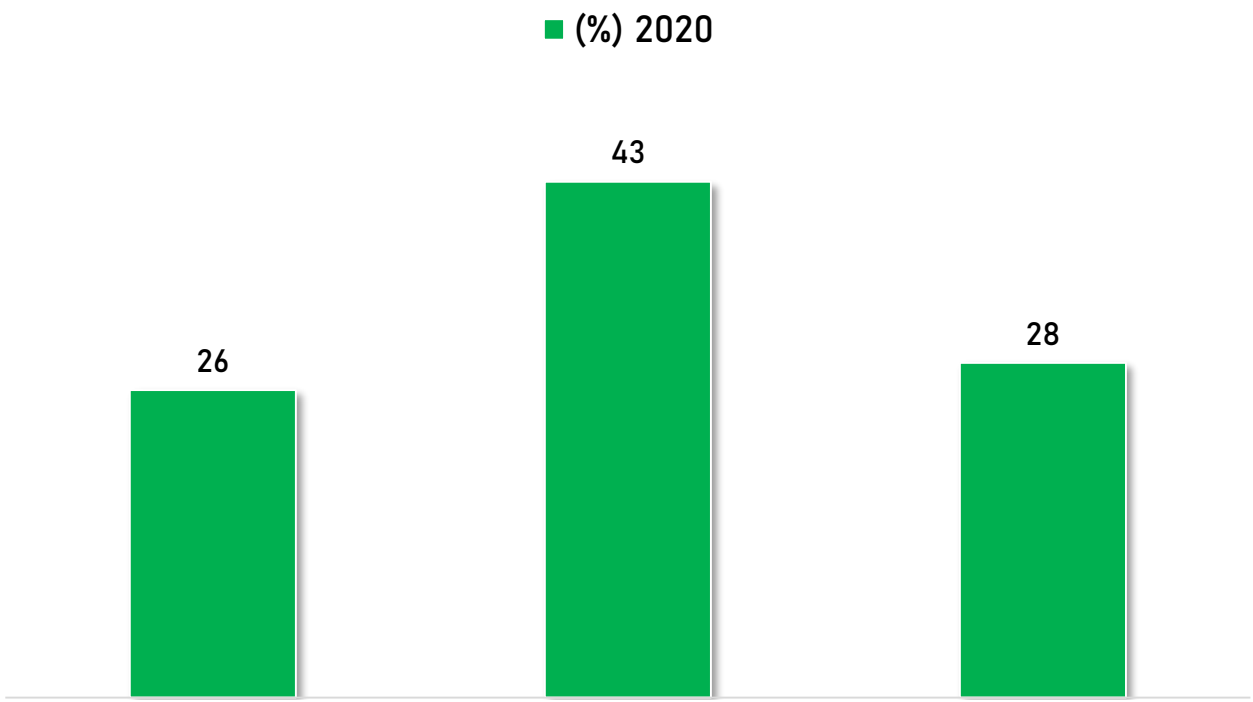
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con DIPRECA? %Sí



N = 1.615

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%)

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



	Breve	Adecuado	Excesivo
Media (minutos)	188	244	692
Mediana (minutos)	5	15	45

N = 1.615
Se omiten las categorías NS-NR

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

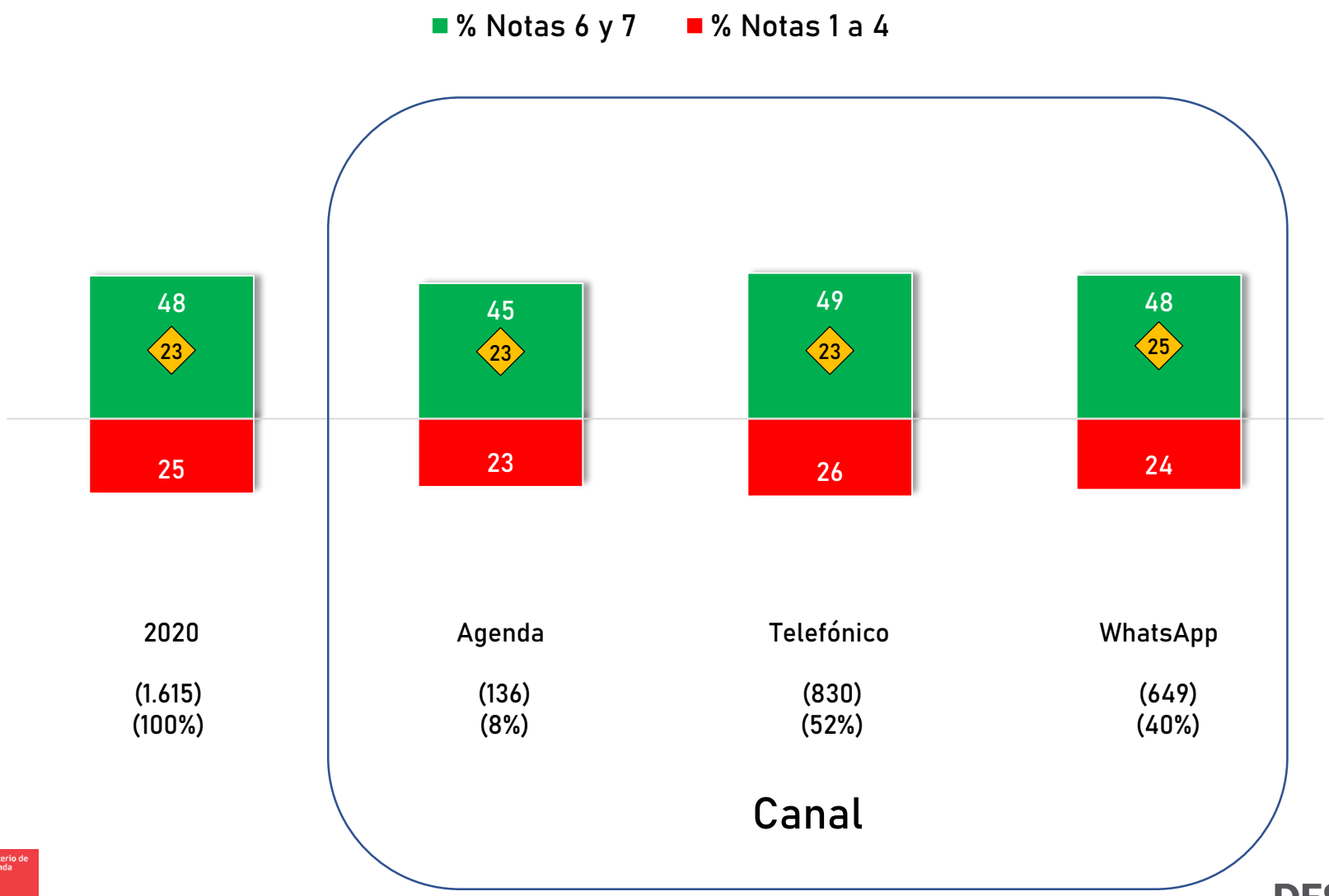
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... ¿qué nota le pondría?



N =	(1.059)	(925)	(587)

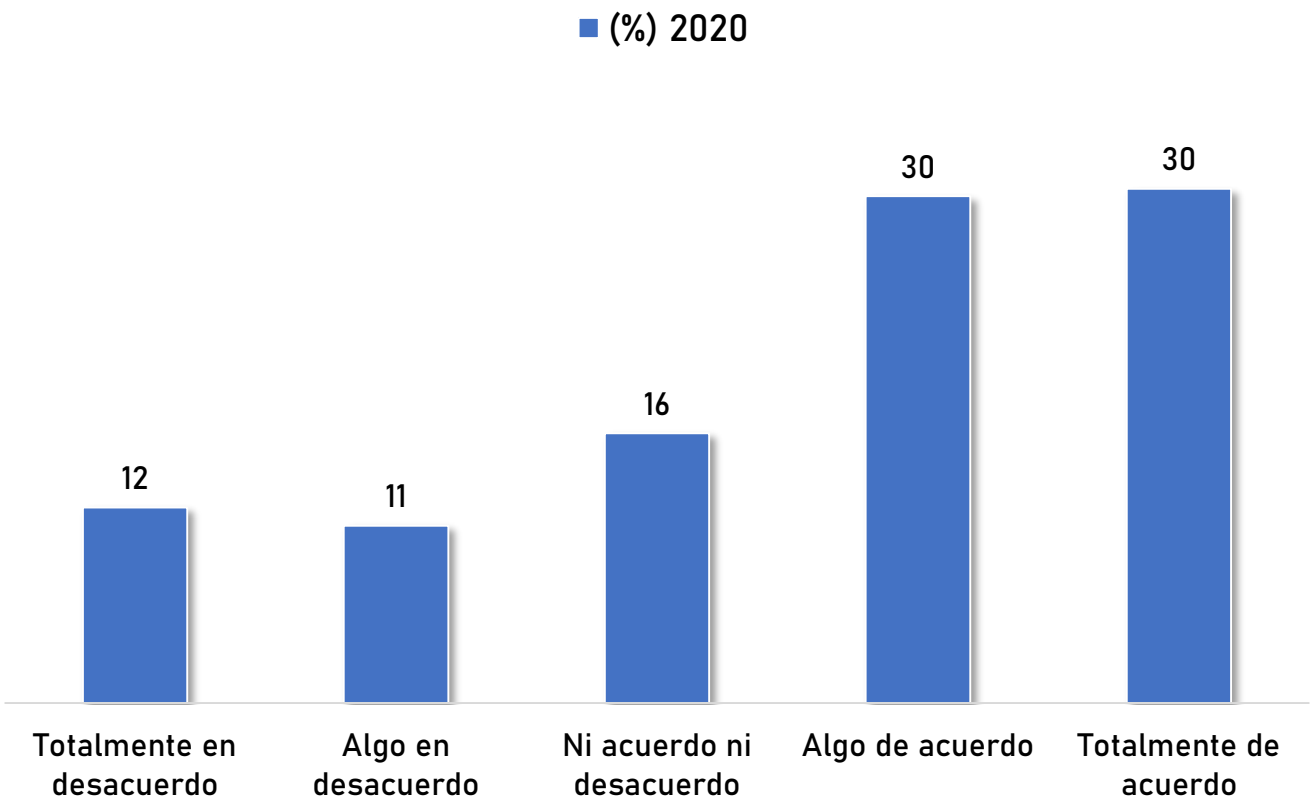
Evaluación General Institución (%) Por Canal

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



Experiencia de Servicio (%)

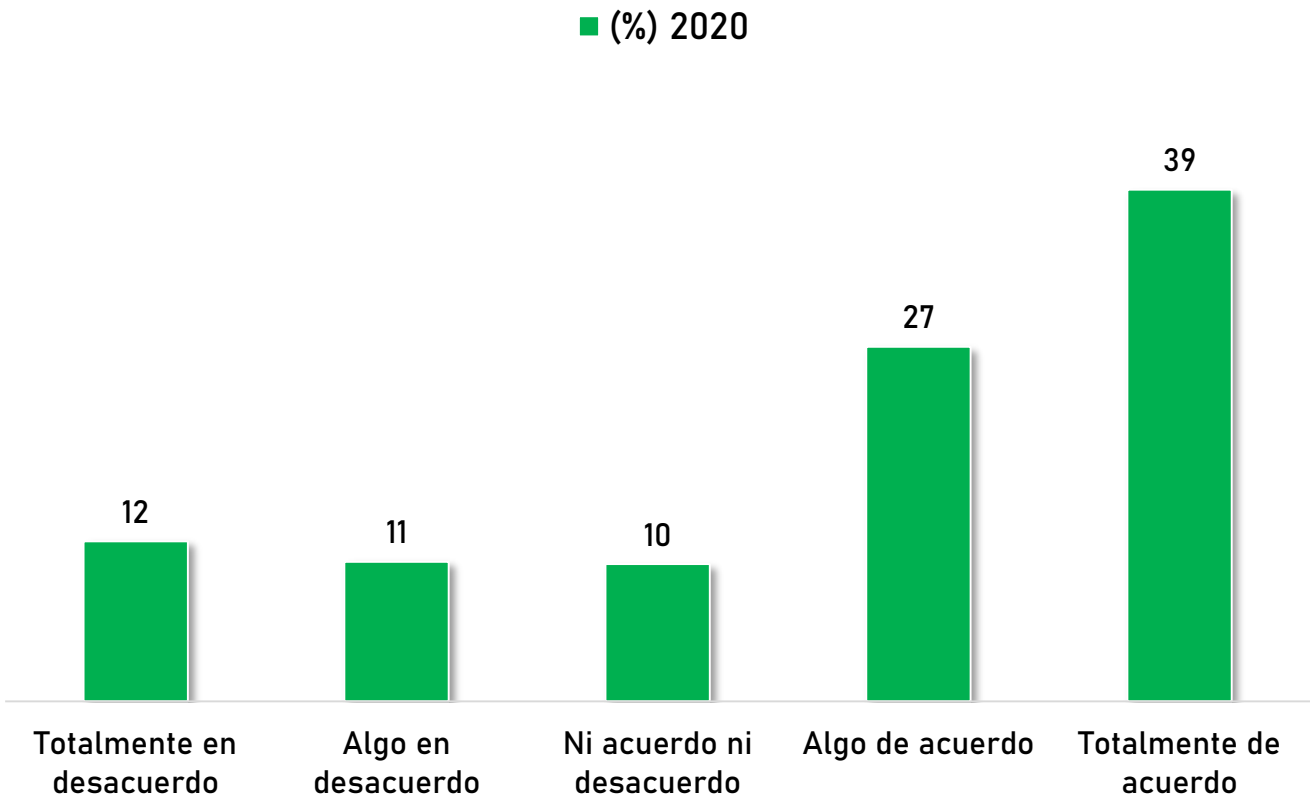
Esta experiencia de servicio en DIPRECA aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.615
Se omiten las categorías NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

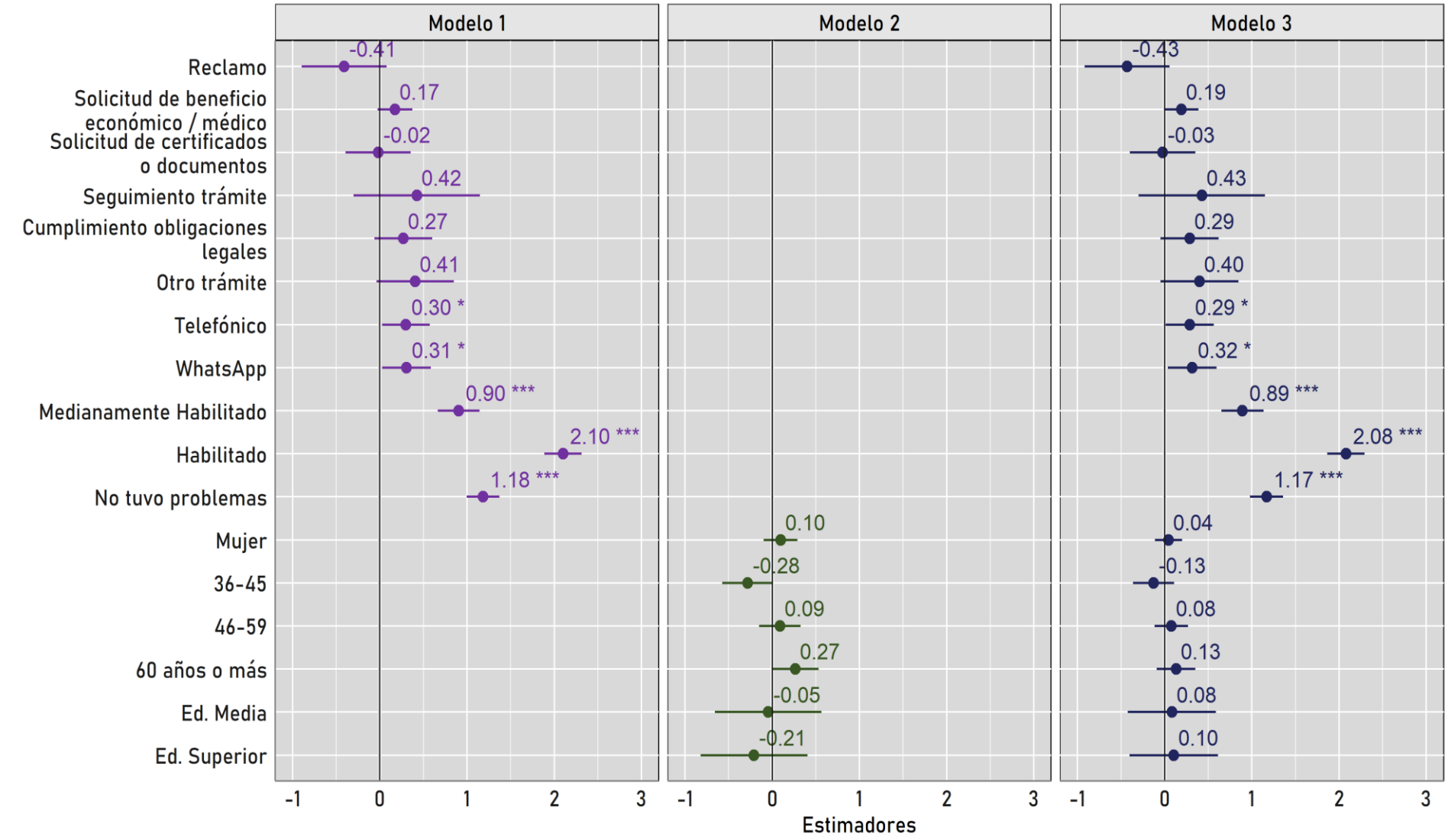
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en DIPRECA:



N = 1.615
Se omiten las categorías NS-NR

Satisfacción Última Experiencia 2020

Modelos de Regresión



Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Satisfacción Última Experiencia 2020

Modelos de Regresión

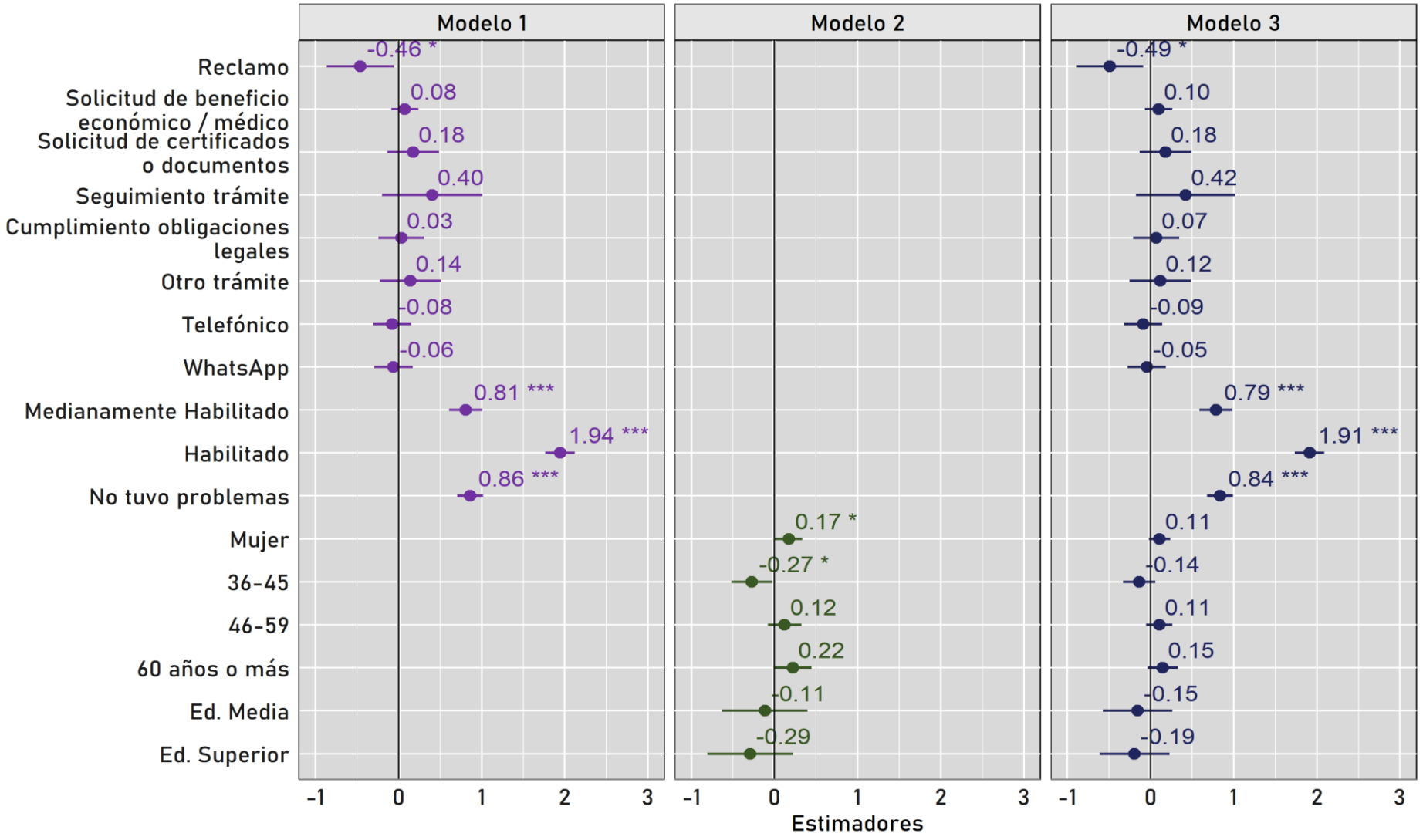
En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia por parte de los usuarios de DIPRECA. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Canal, Nivel de Habilitación y Tenencia de Problemas en el proceso, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que las variables más importantes en este caso son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el Modelo 3 muestra que estar habilitado aumenta en 2,08 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Mientras que estar medianamente habilitado aumenta en 0,89 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9%. En el caso de la tenencia de problemas, no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 1,17 puntos en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Evaluación General Institución 2020

Modelos de Regresión



Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores con su significancia estadística.

Evaluación General Institución 2020

Modelos de Regresión

También se realizaron 3 modelos para conocer en qué medida distintas variables afectan la Evaluación General de la Institución por parte de los usuarios de DIPRECA. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, se observa que las variables más importantes también son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar habilitado aumenta en 1,91 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Mientras que estar medianamente habilitado aumenta en 0,79 puntos la evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9%. Respecto a la tenencia de problemas, se puede decir que no tener problemas aumenta la evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 0,84 en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA)