Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

ChileAtiende-IPS

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Chile Atiende

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

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"

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

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.

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

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:



DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	Encuestas telefónicas CATI y encuestas WEB mediante CAWI.
Universo	Usuarios de la Red ChileAtiende y del Instituto de Previsión Social IPS
Muestreo	Probabilístico en selección de usuarios 2020 perfilados como usuarios de ChileAtiende-IPS perfilados como usuarios de la institución de acuerdo a variables de segmentación (canal)
Marco Muestral	Registro de usuarios ChileAtiende-IPS entre agosto y noviembre de 2020, y pop-up durante diciembre 2020.
Muestra obtenida	10.716 casos para ChileAtiende - IPS
Error Muestral	+/- 0,9 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados el canal de atención utilizado por los usuarios.
Fecha de terreno	El levantamiento de datos web y telefónico se realizó entre el 1 de diciembre de 2020 al 25 de enero de 2021.

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

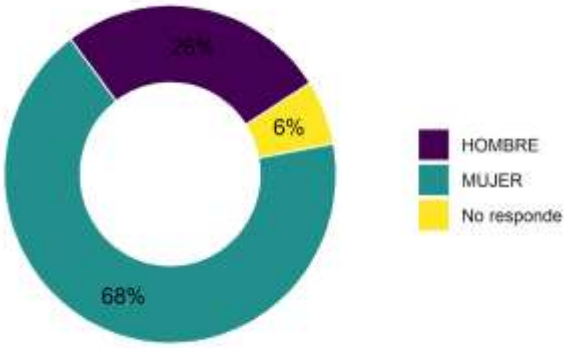
Tabla 1.
Muestra efectiva para ChileAtiende-IPS según canal - trámite

	Universo	Muestra efectiva	
Presencial	151.226	2.123	Operación asistida
Telefónico	47.391	801	
Digital-Formulario	14.997	381	
Digital RRSS	77.727	436	
IPS en linea	3.095.480	860	Operación digital (autoatención)
Chile Atiende Certificados	13.423.237	6115	
Chile Atiende WEB	32.376.149		
Total	**49.186.207**	**10.716**	

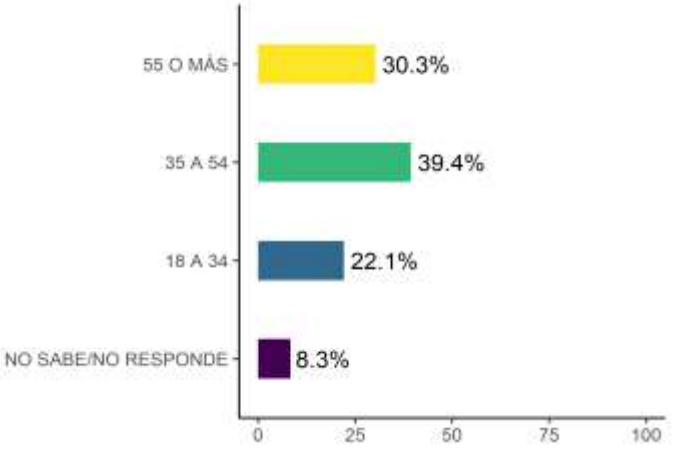
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

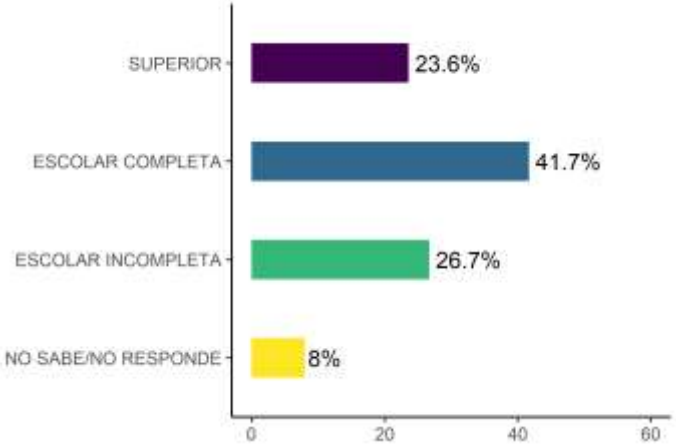
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo



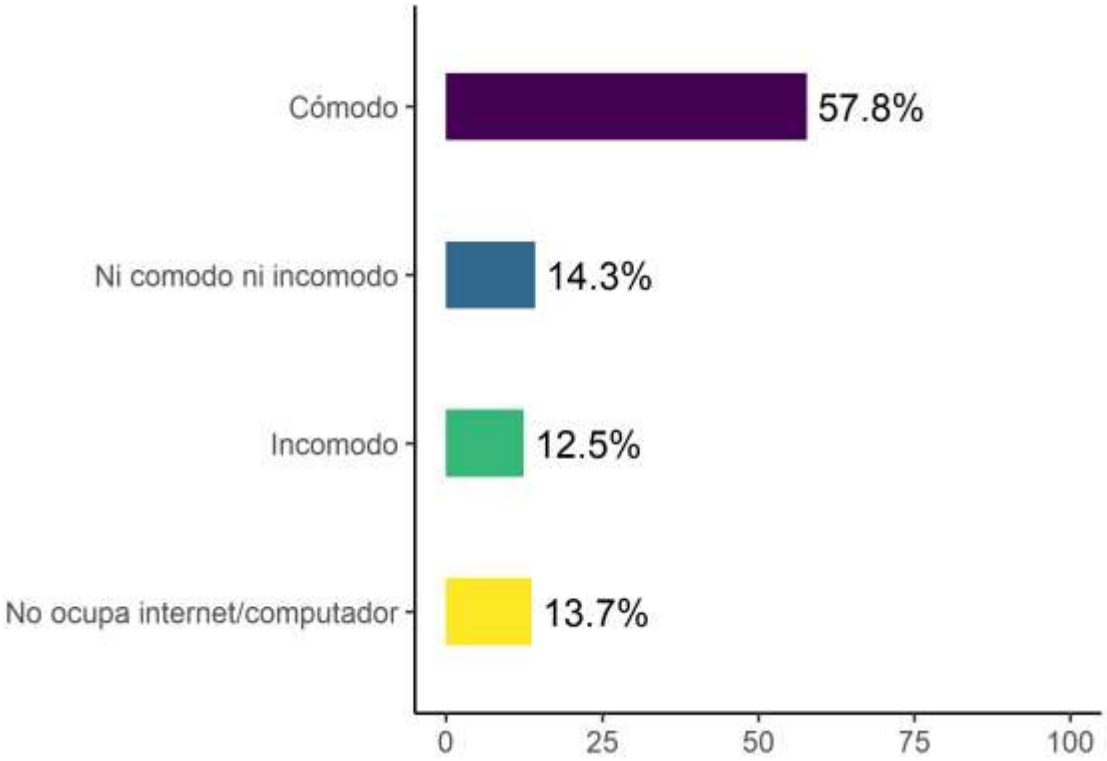
* Porcentajes ponderados

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

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

Variable recodificada:
Cómodo= Muy cómodo + algo cómodo
Incómodo= Muy incomodo + algo incómodo

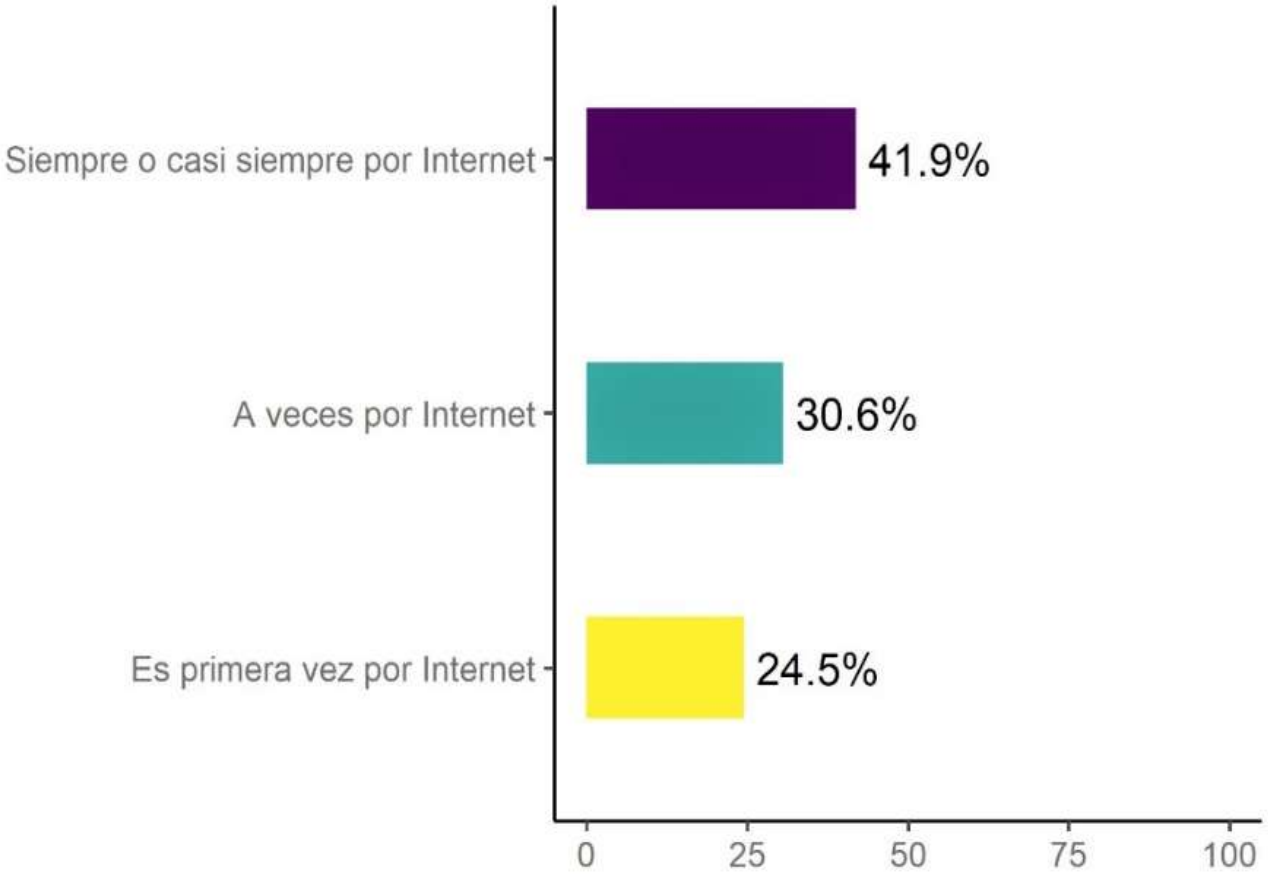


n =10.716
En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

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?

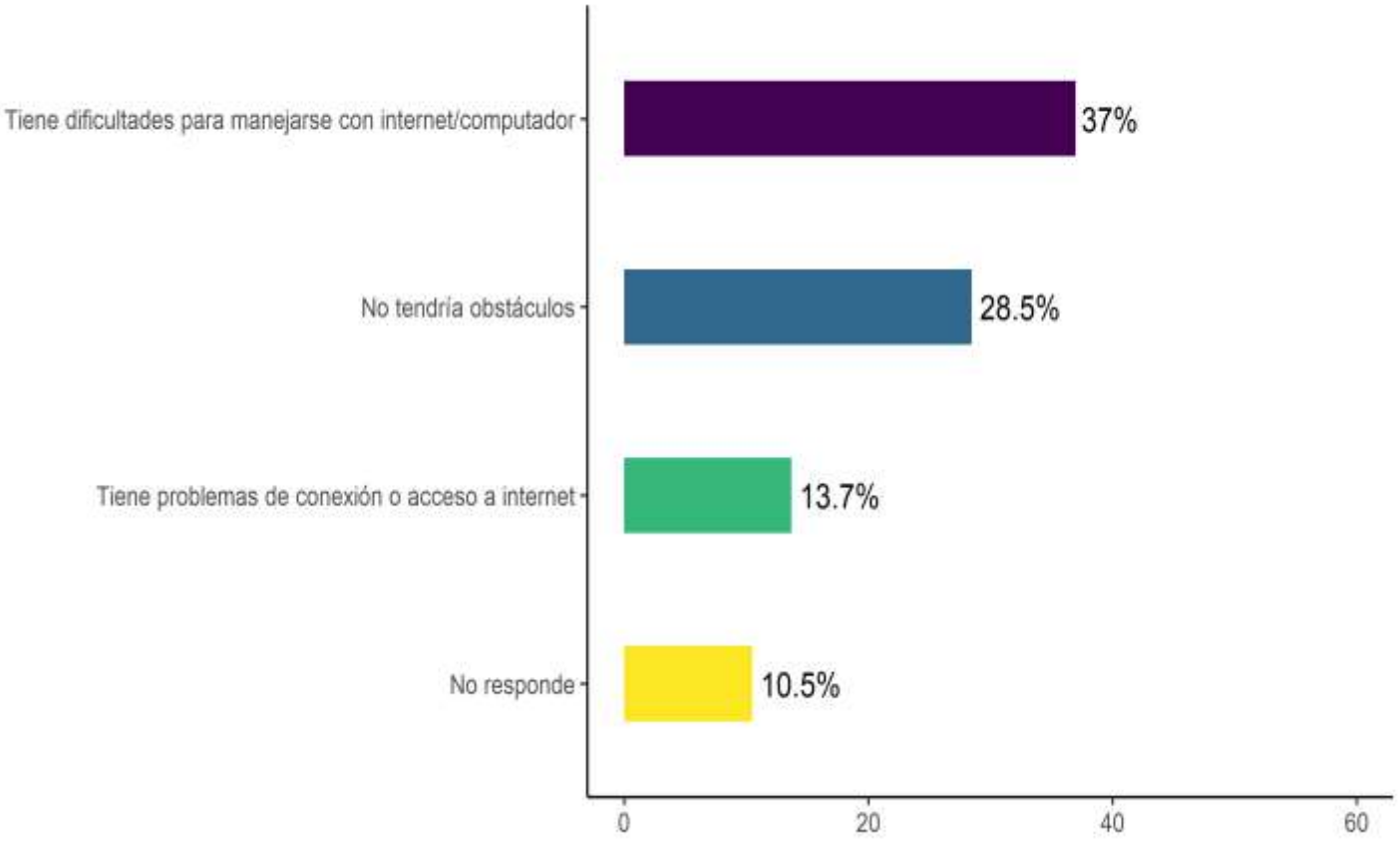


n = 5.033

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia Digital – Principal obstáculo (%)

Si este trámite contara con una versión en formato digital, ¿cuál sería para usted el principal obstáculo para hacerlo por Internet?

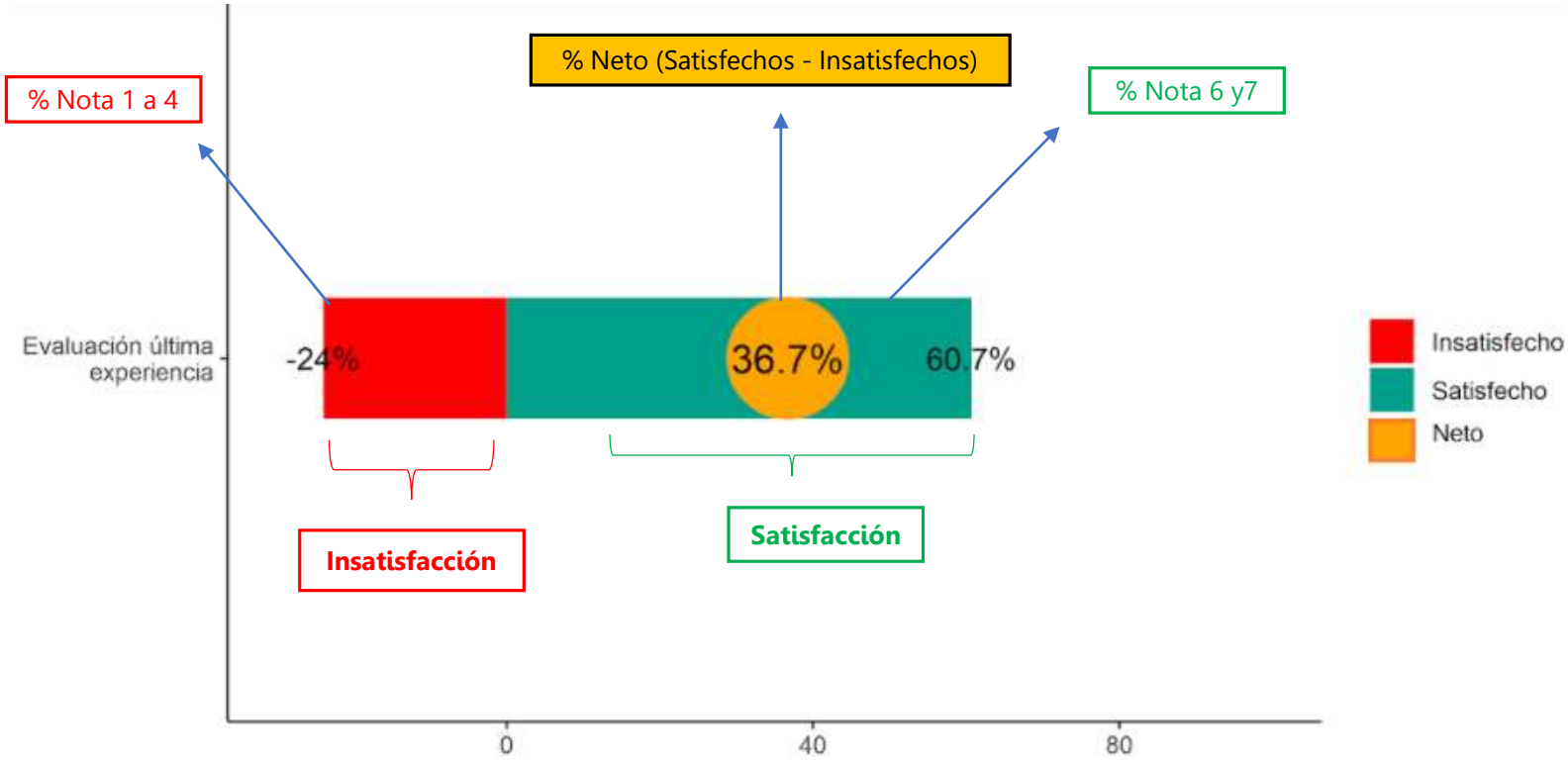


n = 5.682

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

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:

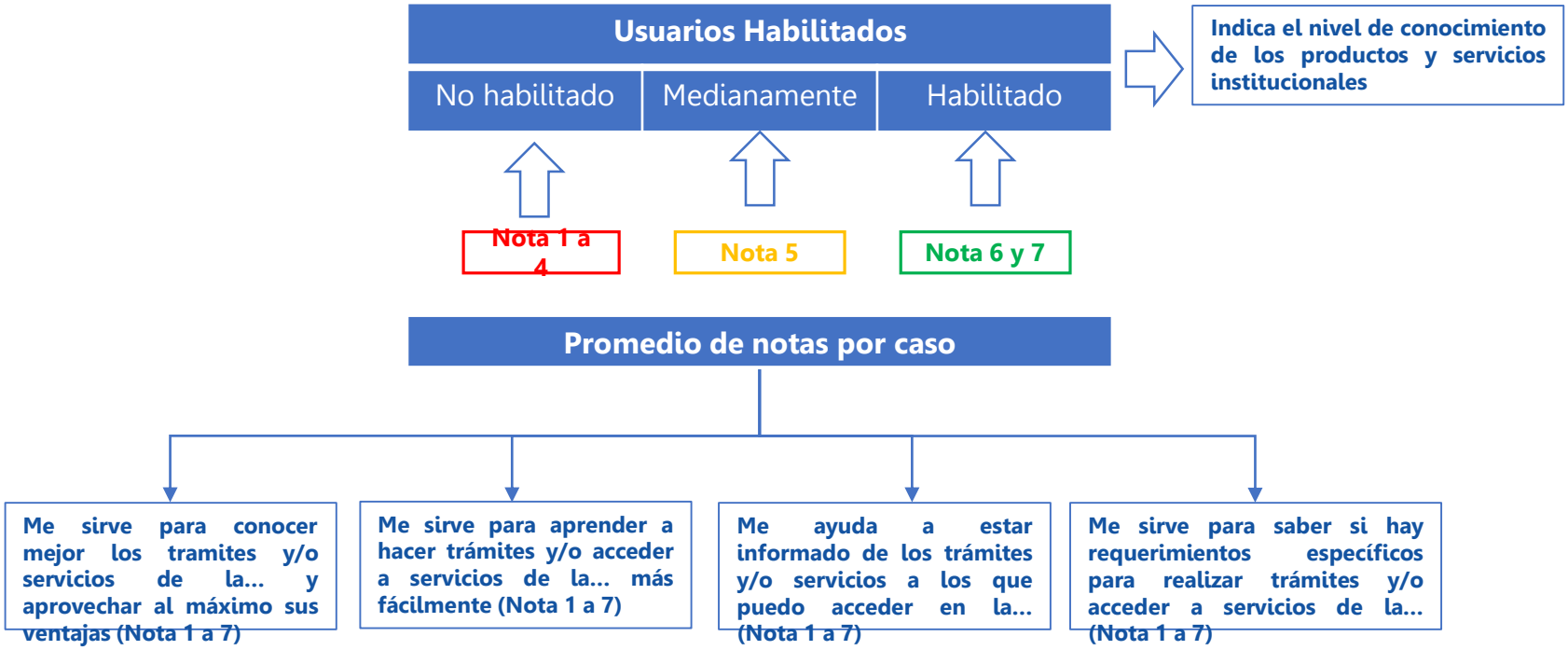
-Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados.

-Realizar la resta de %sat - %insat

*La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5 y los No sabe – No responde

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa

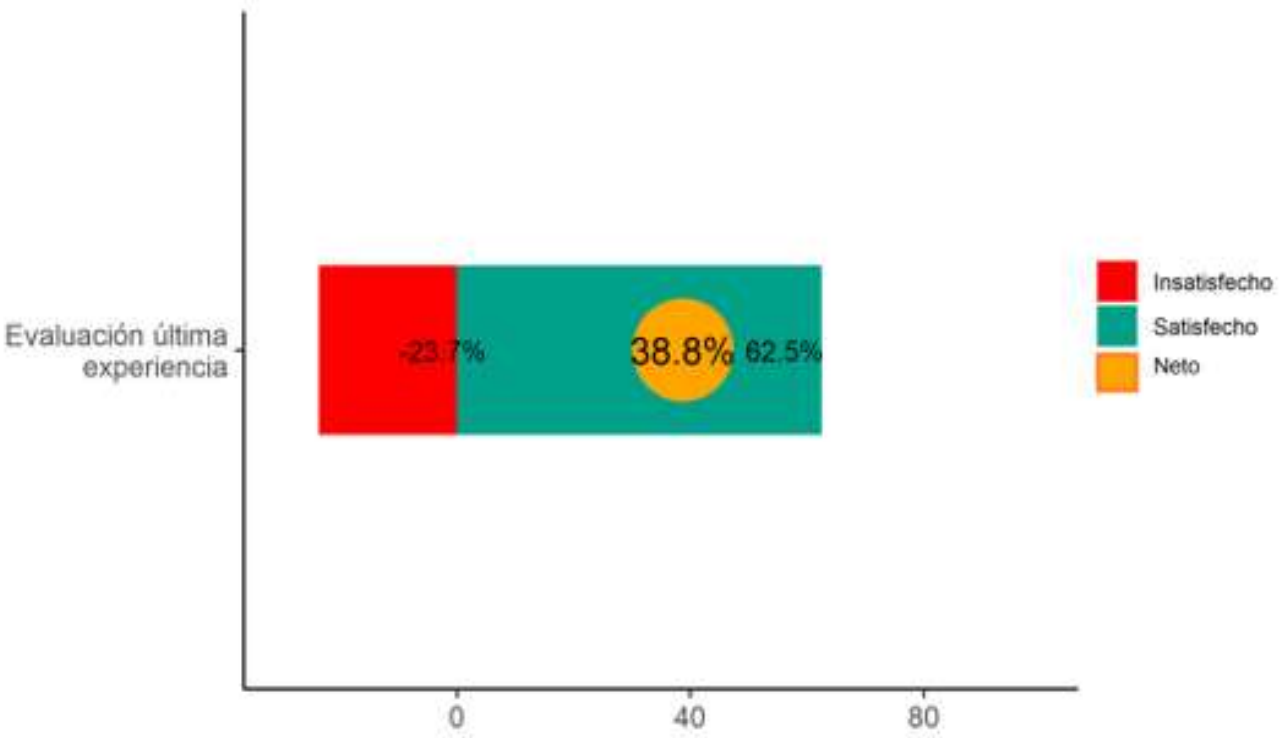


DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia (%)

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en CHILEATIENDE-IPS, ¿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.

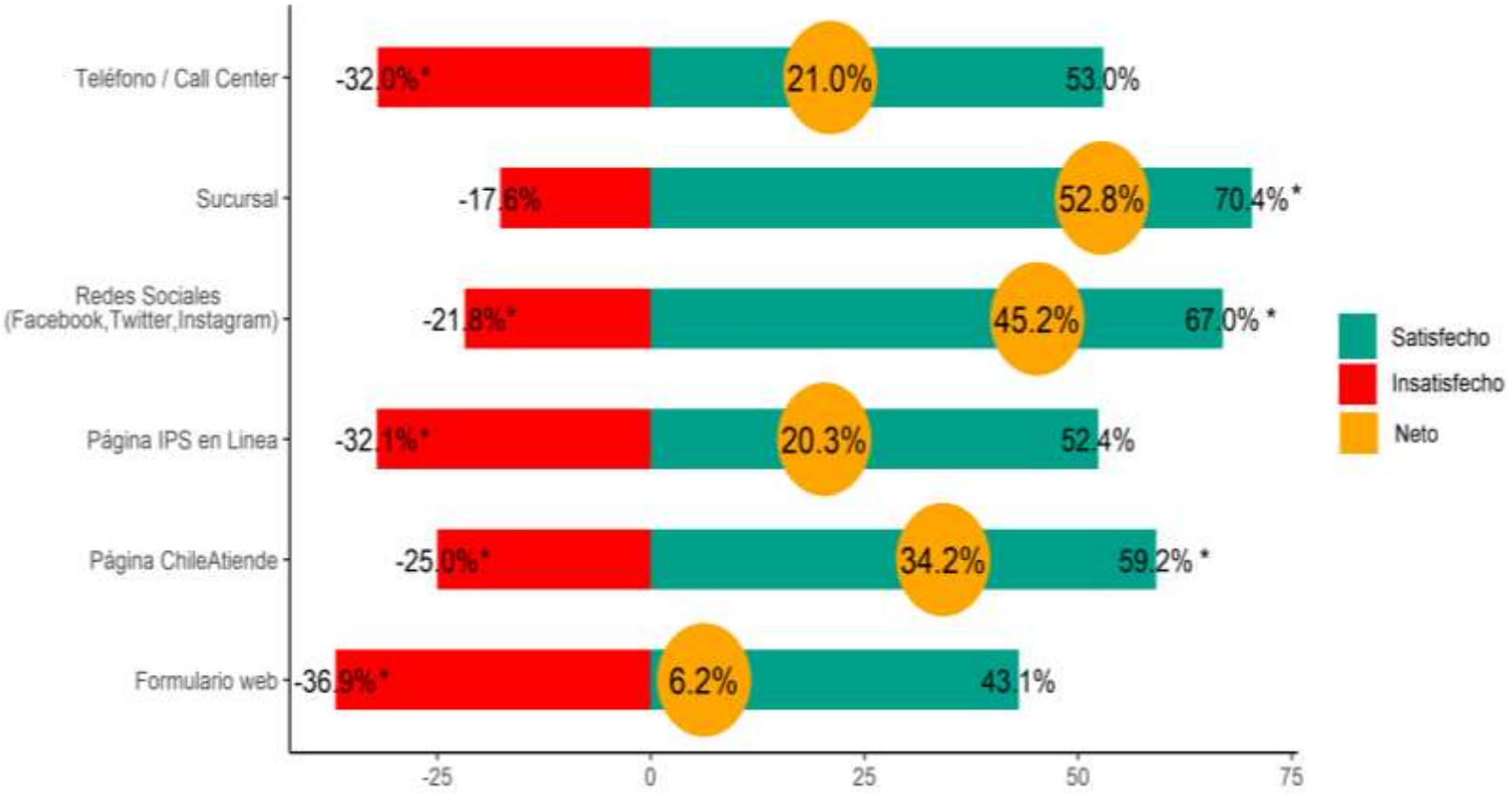


n =10.716

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en REGISTRO CIVIL, ¿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.

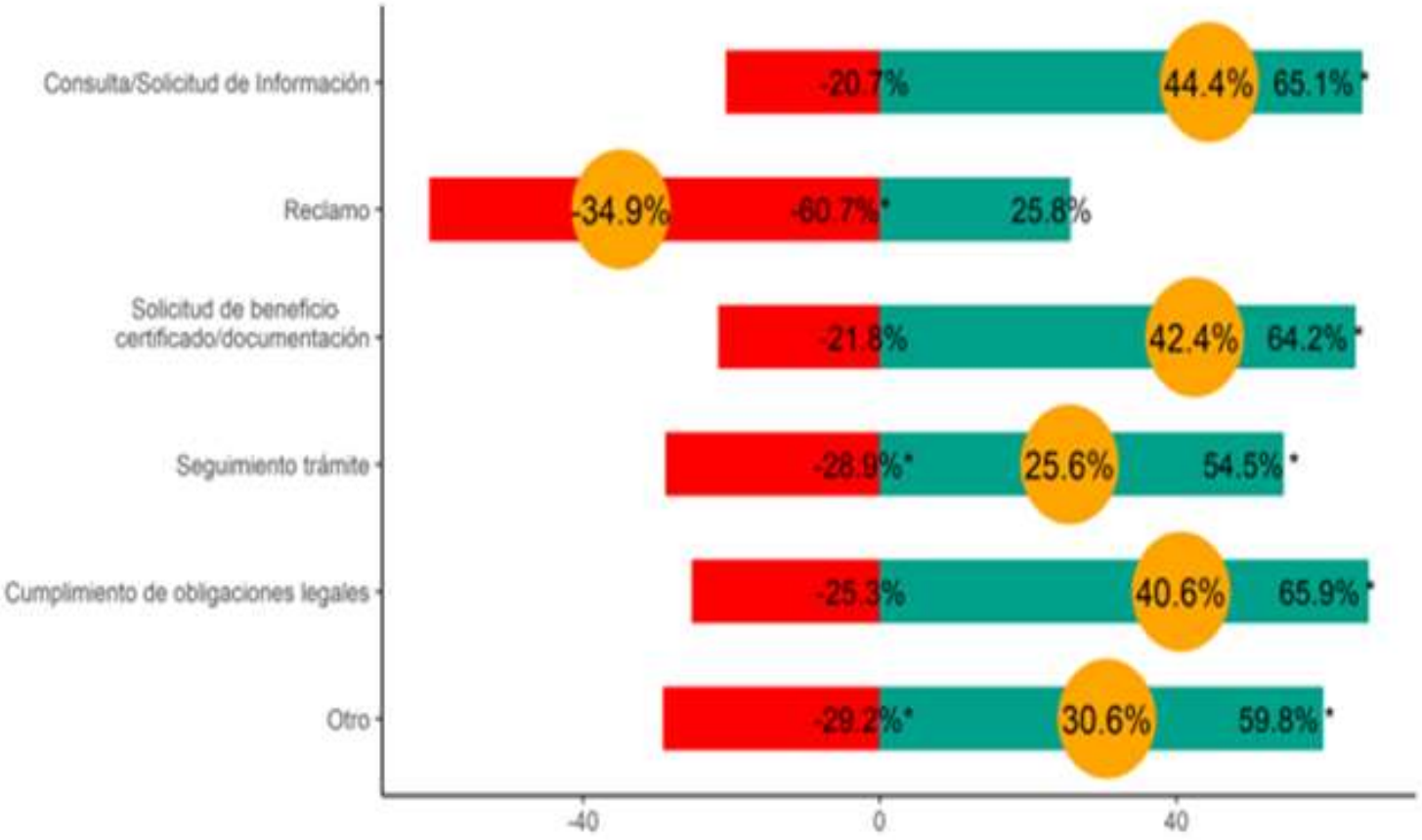


n=1.408
n=4.274
n=951
n=1.070
n=2.759
n=253

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a CHILEATIENDE-IPS ¿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.

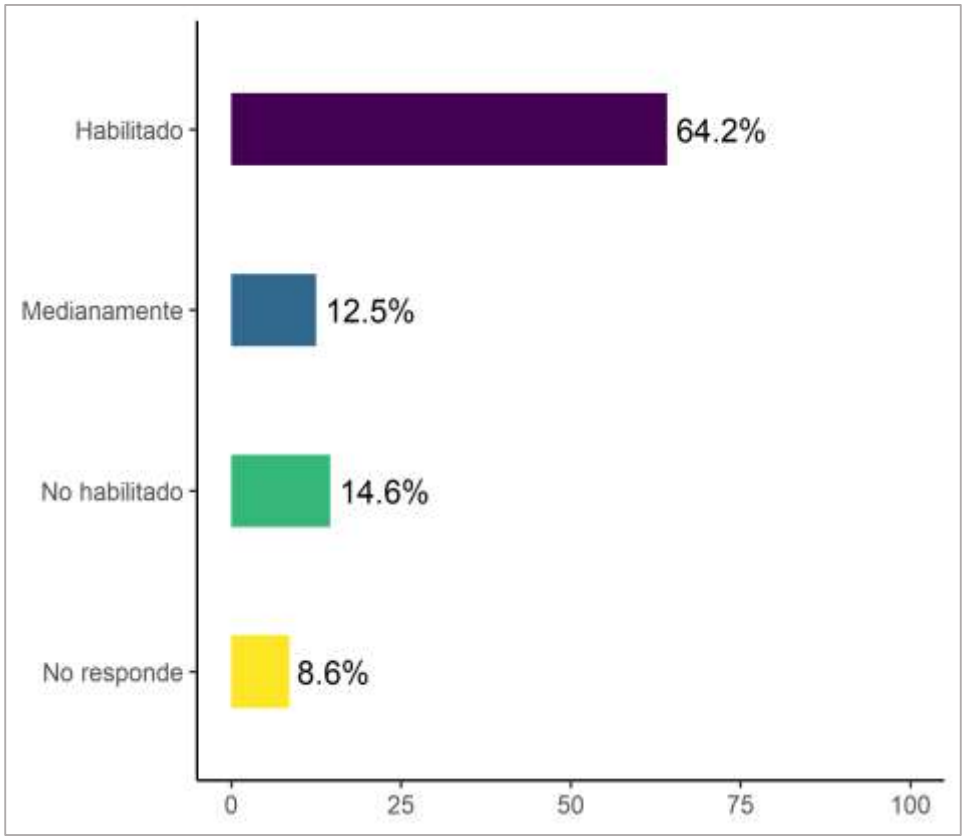


n=4.280
n=322
n=4.338
n=550
n=163
n=1.063

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de CHILEATIENDE-IPS 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...?

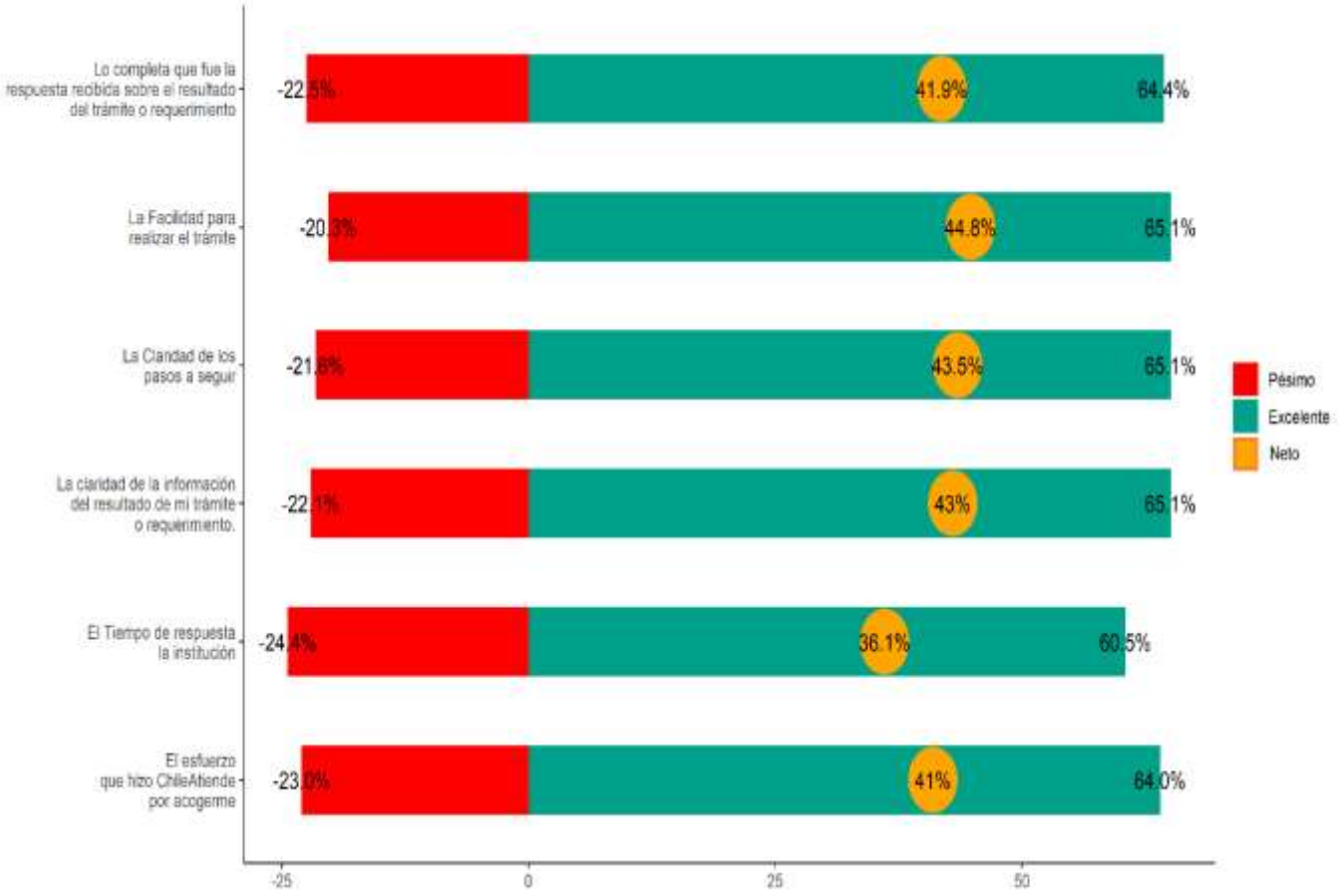


n =10.716

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO: ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

Considerando la última experiencia haciendo un trámite con el CHILEATIENDE-IPS, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"

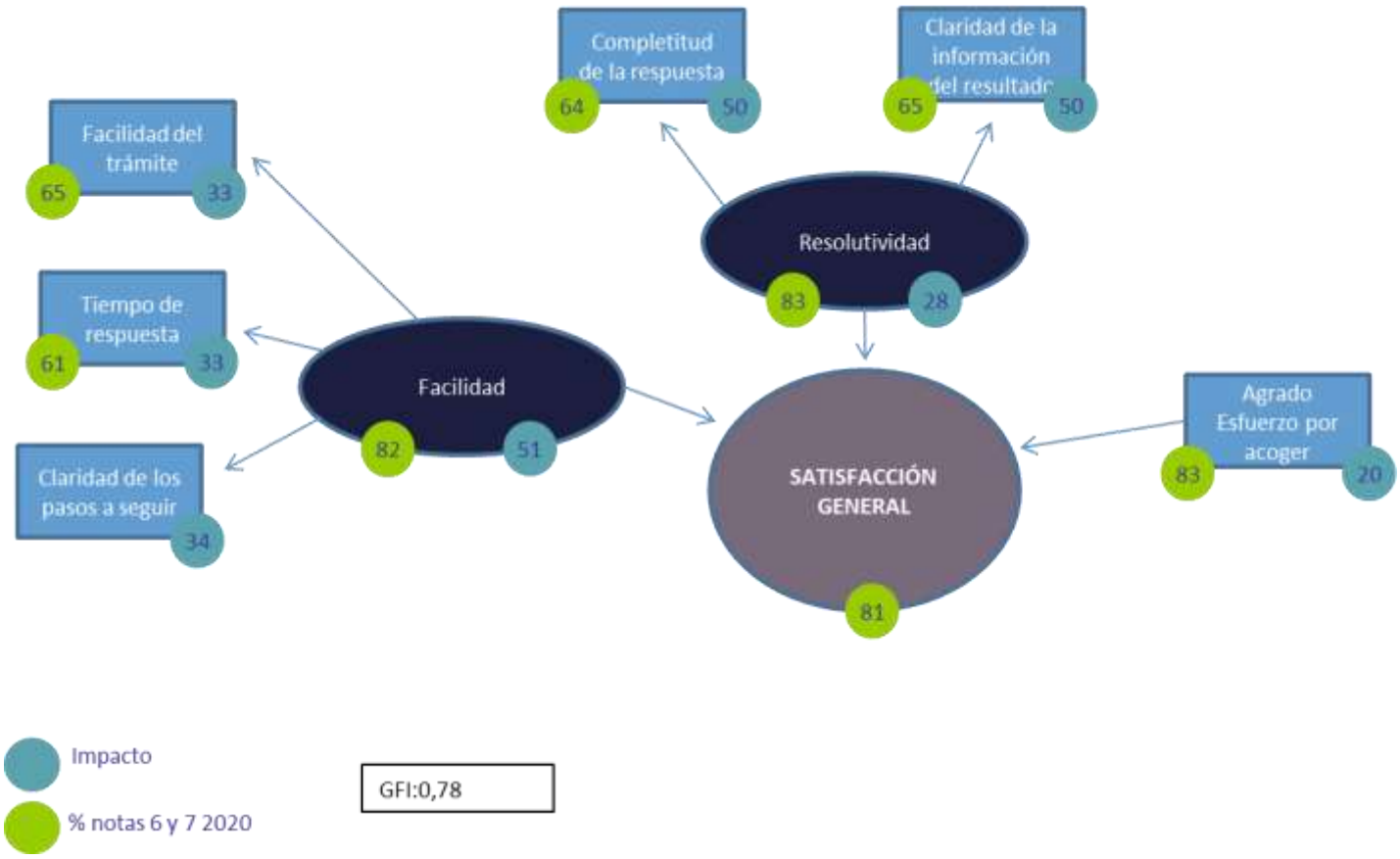


DIMENSIONES
Resolutividad
Facilidad
Facilidad
Resolutividad
Facilidad
Agrado

n =10.716

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO CHILEATIENDE - IPS

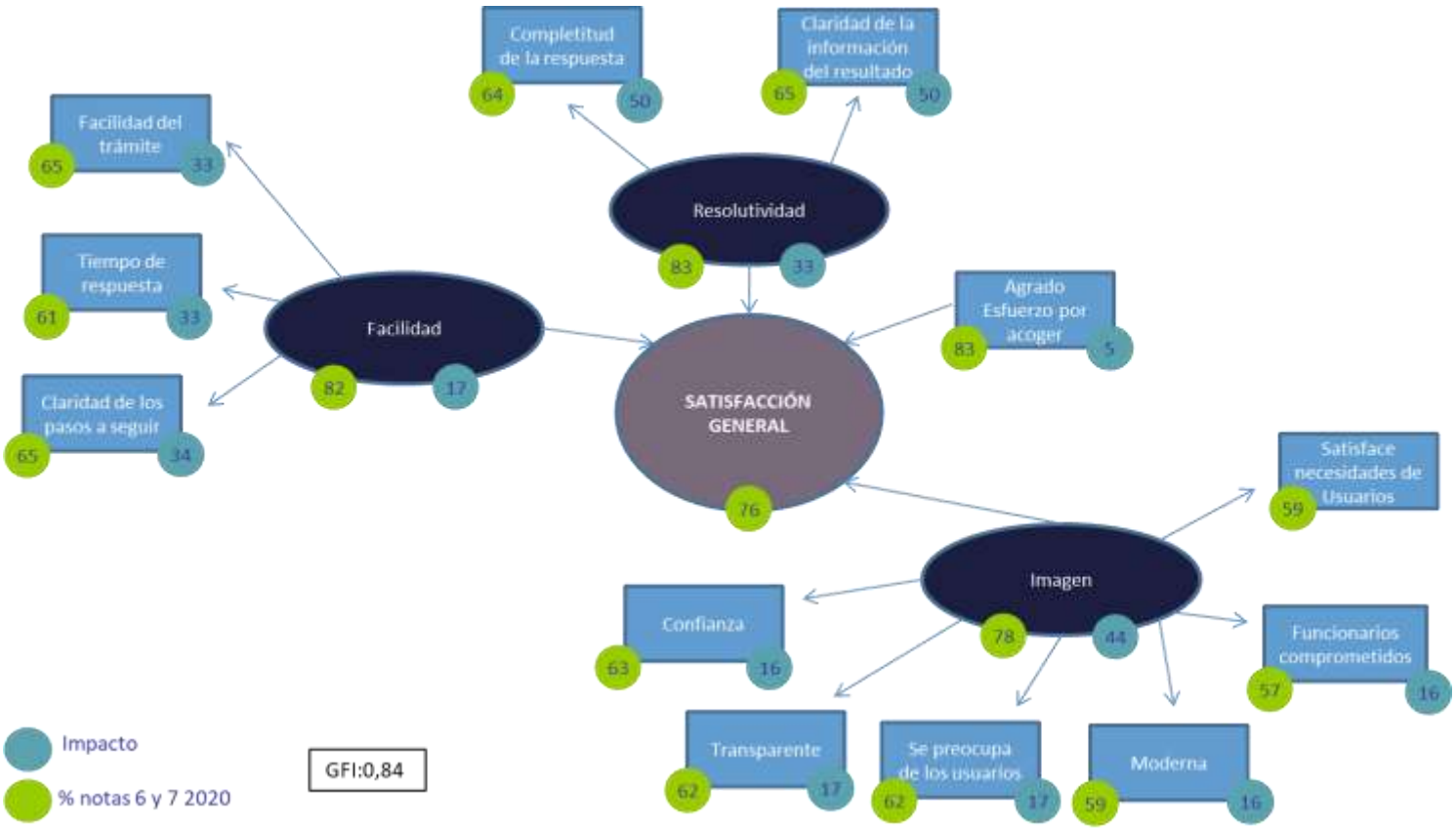


n =10.316

- El cálculo de la satisfacción de la última experiencia, sólo considera los casos con respuesta válida. Se excluye del cálculo la respuesta No sabe/No responde.
- GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO + IMAGEN
CHILEATIENDE - IPS



n =9.672

- El cálculo de la satisfacción de la última experiencia, sólo considera los casos con respuesta válida. Se excluye del cálculo la respuesta No sabe/No responde.
- GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO + IMAGEN REGISTRO CIVIL
Según Problemas y Habilitación de usuarios

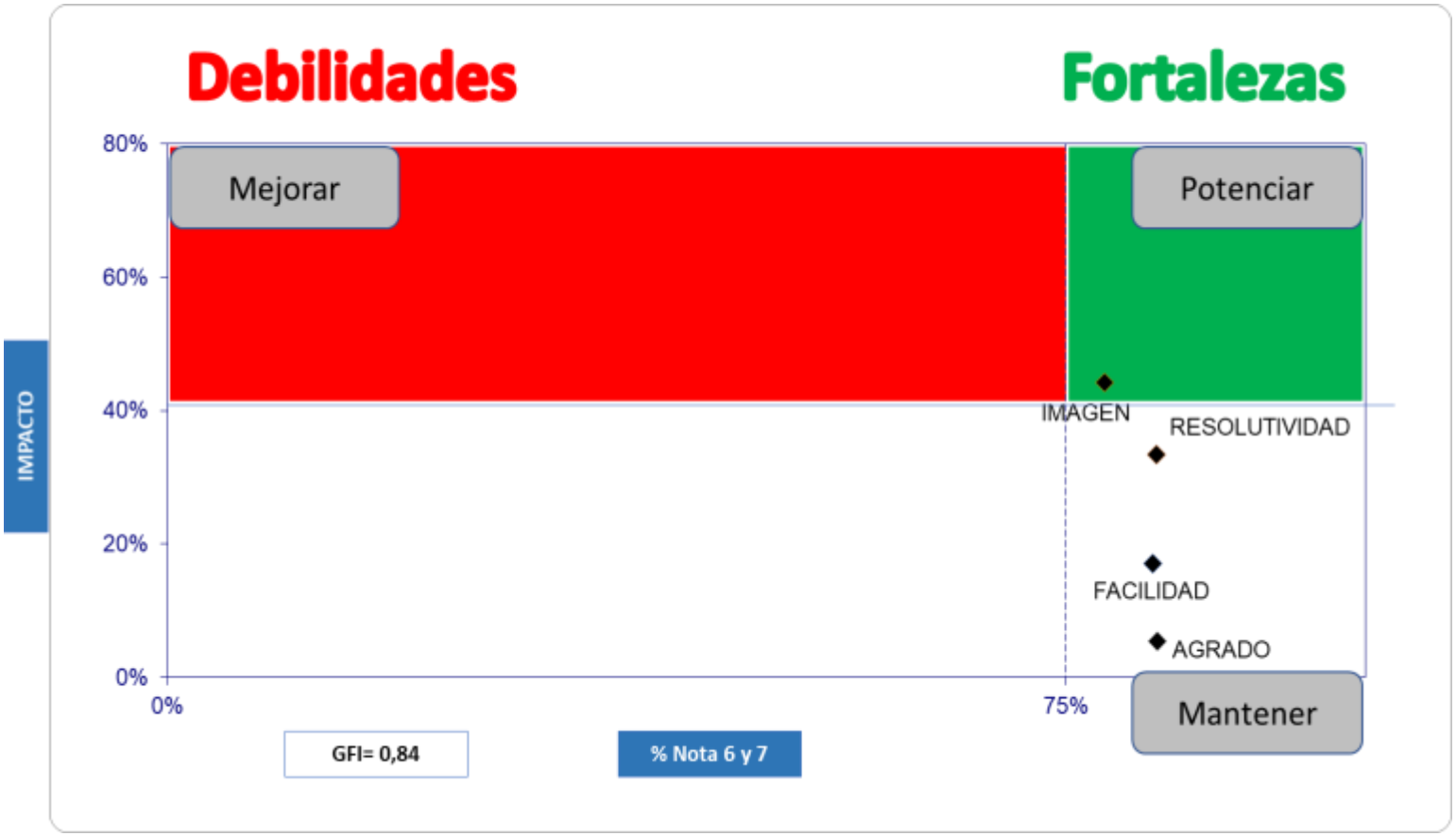
		GENERAL (0,84)		PROBLEMAS				HABILITADOS					
				SI (0,83)		NO (0,85)		NO HABILITADO (0,84)		MEDIANAMENTE (0,86)		HABILITADO (0,86)	
		10716		*2287*		*7861*		*1675*		*1414*		*6694*	
		SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO
SATISFACCIÓN GENERAL		**76%**	-	**47%**	-	**84%**	-	**28%**	-	**78%**	-	**88%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	82%	17%	48%	8%	92%	20%	29%	2%	80%	12%	95%	29%
	RESOLUTIVIDAD	83%	33%	50%	38%	92%	31%	32%	45%	82%	38%	95%	25%
	AGRADO	83%	5%	50%	2%	92%	7%	32%	2%	80%	6%	95%	6%
	IMAGEN	78%	44%	53%	52%	85%	42%	32%	51%	78%	44%	90%	40%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	65%	33%	26%	33%	76%	33%	12%	33%	32%	33%	84%	33%
	El Tiempo de respuesta de la institución	61%	33%	19%	33%	72%	33%	9%	33%	28%	33%	79%	33%
	La Claridad de los pasos a seguir	65%	34%	27%	33%	76%	34%	11%	34%	32%	34%	84%	34%
RESOLUTIVIDAD	La Utilidad de la información recibida	64%	50%	25%	50%	76%	50%	11%	50%	30%	50%	84%	50%
	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	65%	50%	25%	50%	77%	50%	11%	50%	33%	50%	84%	50%
AGRADO	El esfuerzo que hizo ChileAtiende-IPS por acogerme	64%	-	25%	-	75%	-	10%	-	30%	-	84%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	63%	16%	32%	16%	72%	16%	14%	16%	37%	16%	80%	16%
	Imagen: es transparente	62%	17%	30%	16%	71%	17%	13%	17%	34%	16%	79%	16%
	Imagen: se preocupa por atender necesidades de usuarios	62%	17%	28%	17%	72%	17%	12%	18%	32%	18%	80%	18%
	Imagen: se actualiza y moderniza	59%	17%	28%	17%	68%	17%	11%	18%	34%	18%	76%	18%
	Imagen: funcionarios comprometidos	57%	16%	26%	16%	66%	16%	11%	16%	27%	15%	73%	16%
	Imagen: satisface necesidades de usuarios	59%	16%	25%	16%	69%	16%	10%	16%	28%	17%	77%	16%

n =10.716

El valor en paréntesis en el encabezado de cada columna es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo (GFI) el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES CHILEATIENDE - IPS
Según modelo de experiencia de usuario + imagen



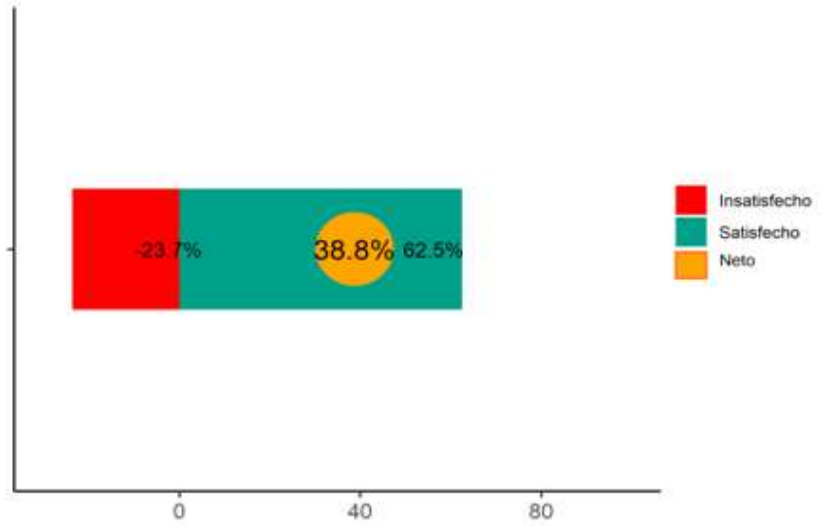
n =9.672

GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

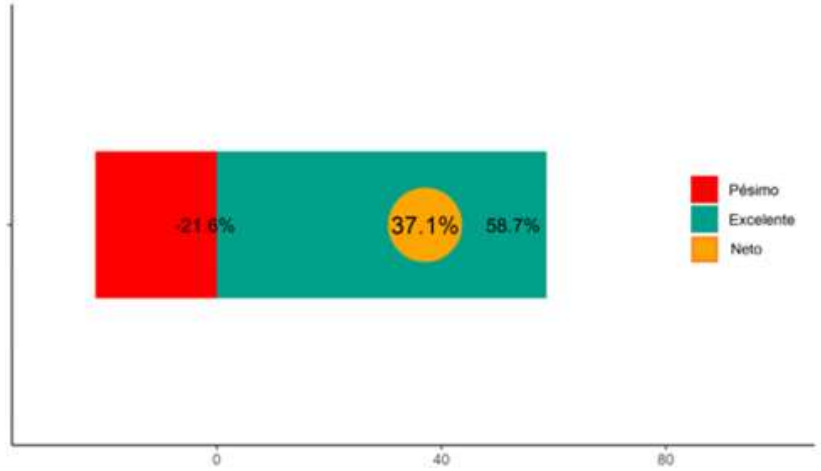
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

Satisfacción última experiencia



Evaluación General

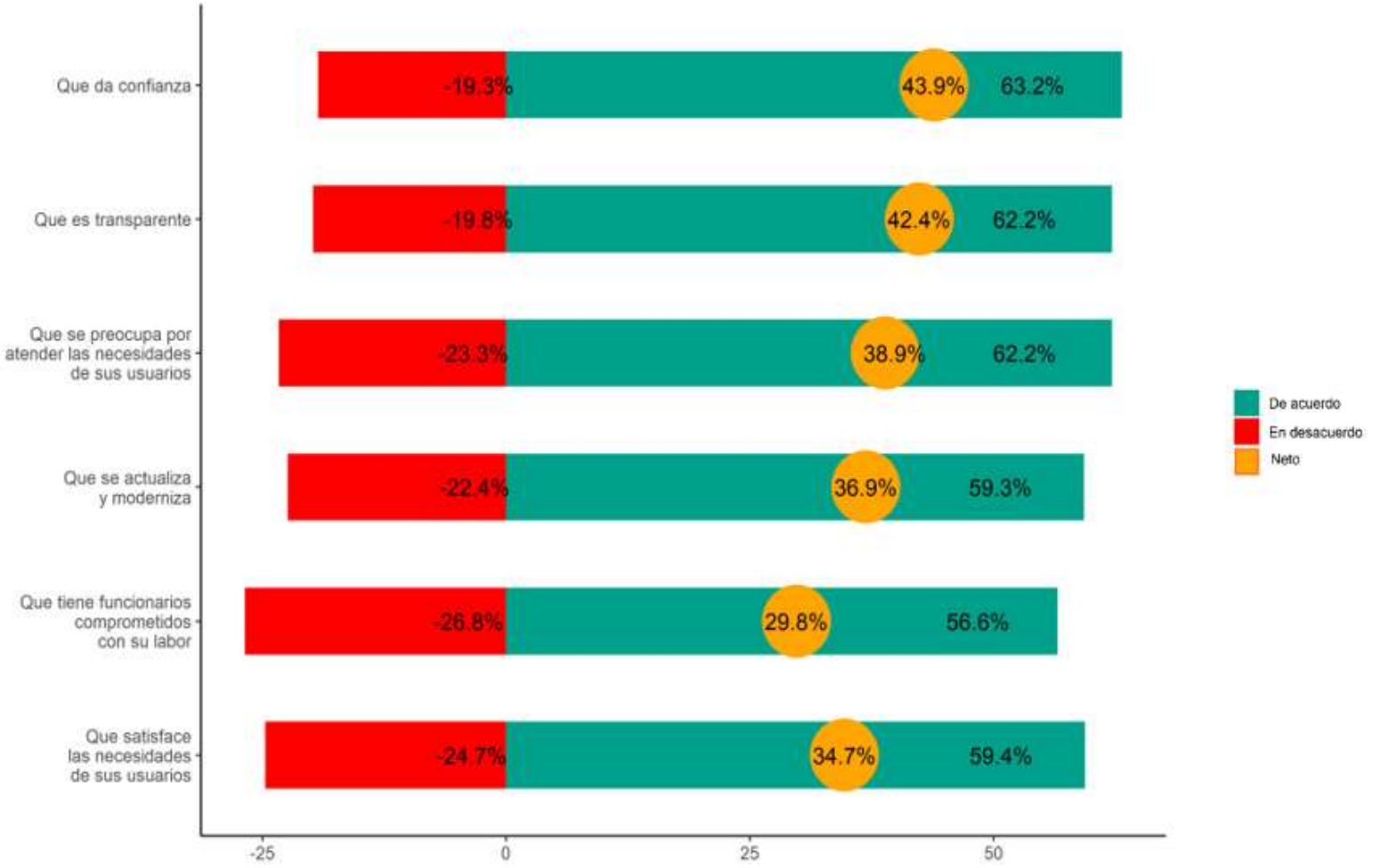


n =10.716

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Imagen Institucional (%) 2020

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

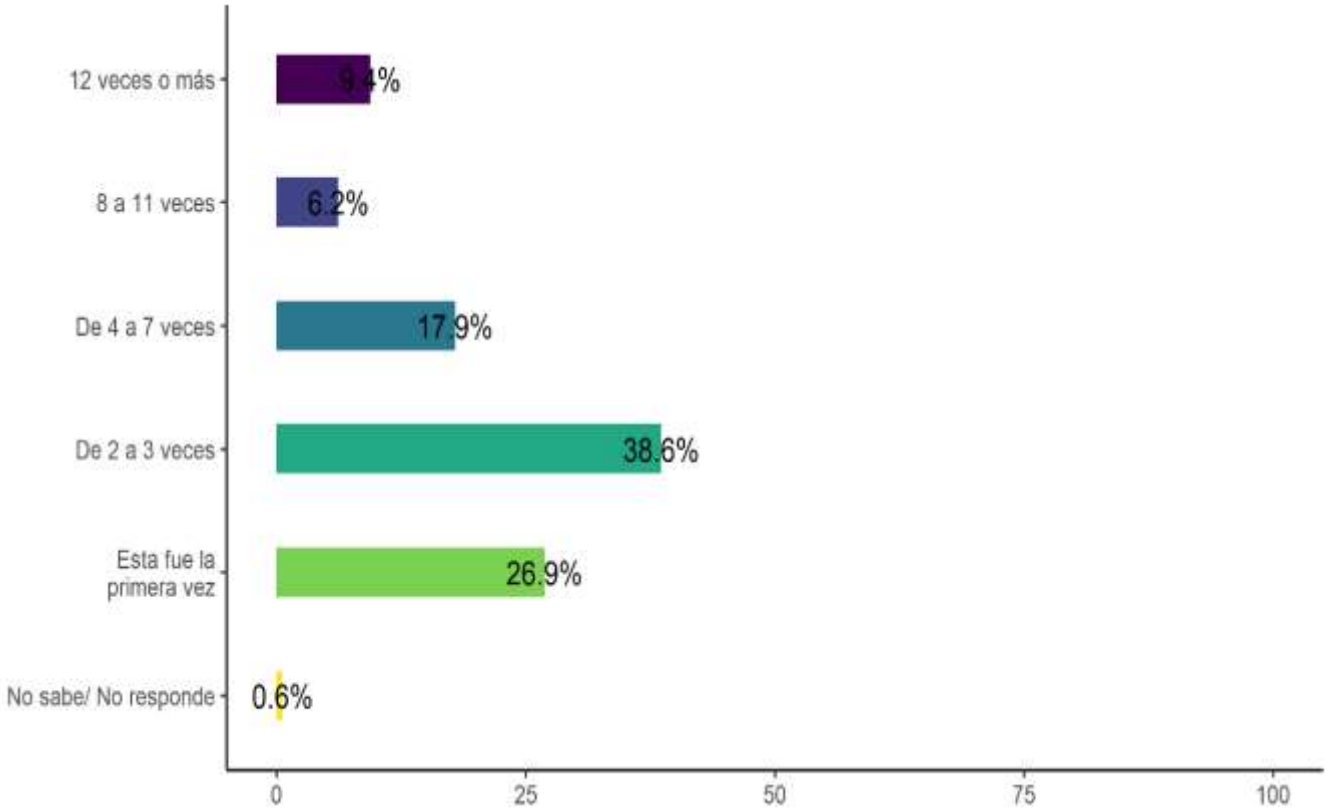


n =10.716

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Intensidad del Usuario (%) 2020

En los últimos 24 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en CHILEATIENDE-IPS?

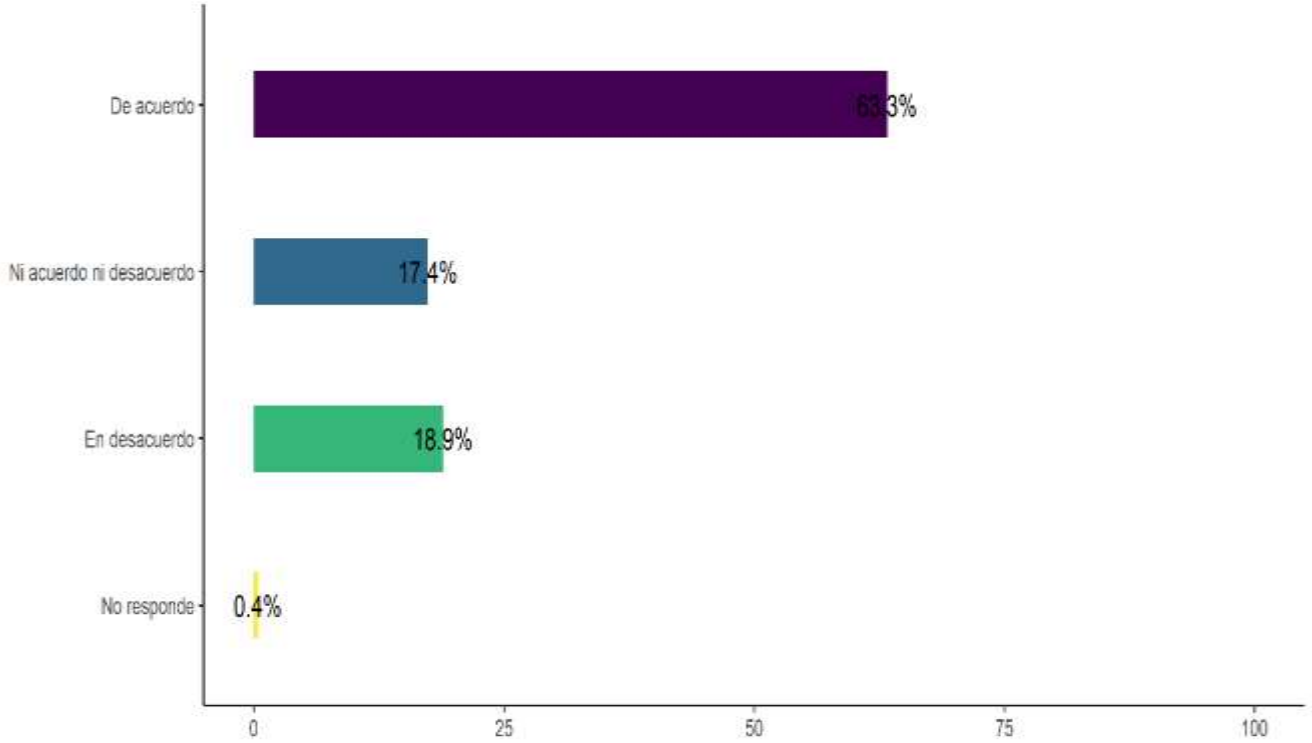


n =10.716

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

Esta experiencia de servicio en CHILEATIENDE-IPS aumentó mi confianza en el servicio público:

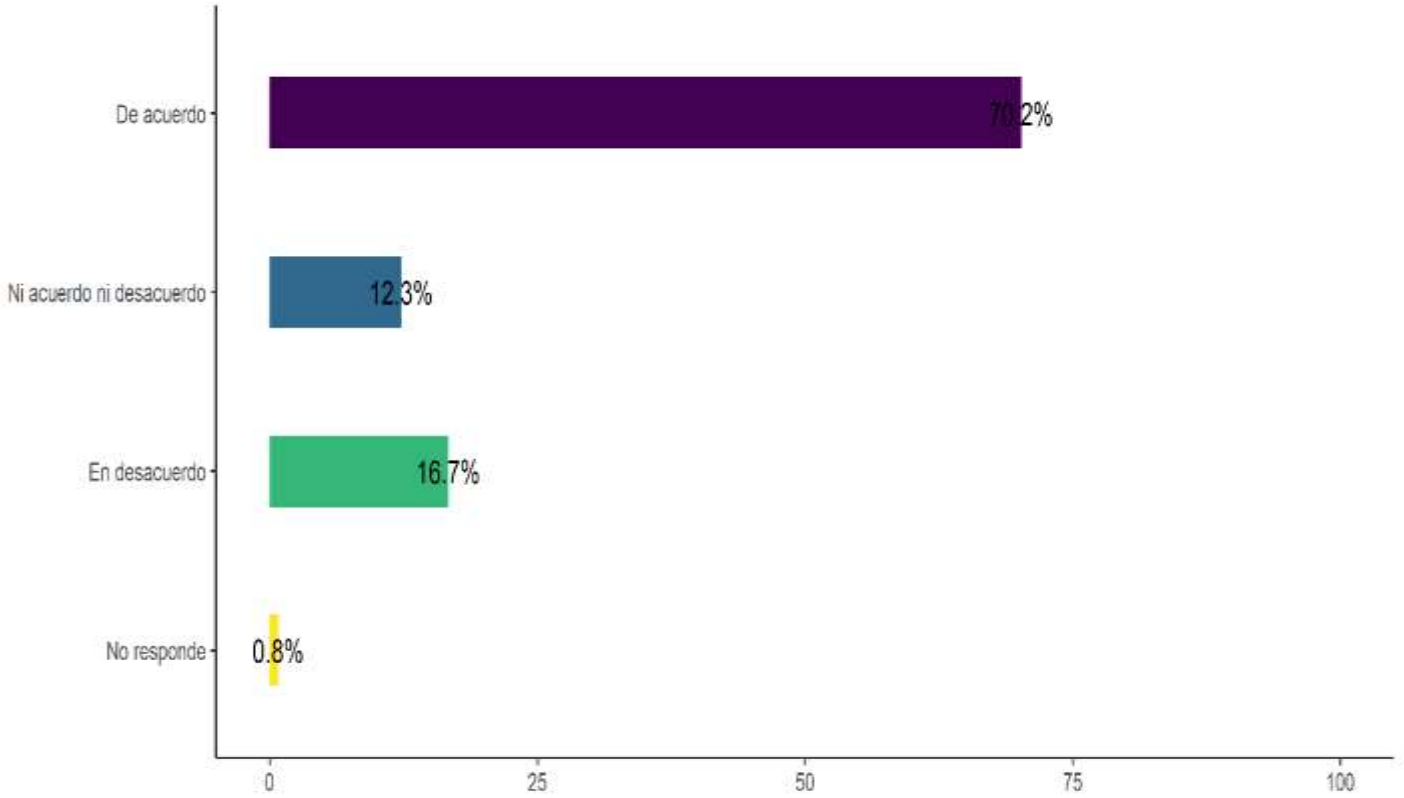


n =10.716

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con CHILEATIENDE-IPS:



n =10.716

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

ChileAtiende-IPS

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Chile Atiende