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 Instituto de Salud Pública (ISP)

Instituto de Salud Pública
Ministerio de Salud
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:
Natalie Couratier
Cecilia Leal

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 y Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios del Instituto de Salud Pública (ISP).
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica y web es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados como respondentes en ISP de acuerdo a variables de segmentación (canal y trámite).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios ISP entre mayo y agosto de 2020.
Muestra	:	1.158 casos totales.
Error	:	+/- 2,5% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a la variable trámite.
Fecha de Terreno	:	Desde el 27 de octubre al 18 de diciembre de 2020.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

El Instituto de Salud Pública es una institución cuyos usuarios son **instituciones** casi en su totalidad, a diferencia de otros servicios públicos en la Línea de Satisfacción N°4. Estos usuarios son recurrentes en términos de los trámites que realizan en la institución a lo largo del año, explicando el reducido marco muestral con el cual se trabajó en este proyecto. Si bien el número de transacciones anuales es abultado, quienes las realizan son principalmente los mismos usuarios recurrentes. La Tabla 1 resume la información del universo considerado como marco muestral, la muestra efectiva lograda y el error total estimado.

Tabla 1.
Muestra efectiva para ISP según tipo de Trámite

	Universo de Usuarios	Proporción de Usuarios	Muestra Efectiva	Error Estimado
Autorización/Modificaciones	5.021	98,0%	1.147	-
Realización de ensayos/exámenes	25	0,5%	3	-
Gestión de trasplante	6	0,1%	1	-
Vigilancia	74	1,4%	7	-
Total	5.126	100,0%	1.158	2.5%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de ISP 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	17,4%
	TRR2	17,9%
	TRR3	19,1%
	TRR4	19,6%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	41,3%
	TCoop2	42,3%
	TCoop3	41,3%
	TCoop4	42,3%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	24,4%
	TR2	26,7%
	TR3	35,4%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	42,3%
	TC2	46,2%
	TC3	61,3%

Rendimiento Web

	N°	%
Encuestas completas	698	13,7%
Encuestas incompletas	145	2,8%
Correos con rebote	1.545	30,3%
Correos sin respuesta	2.710	53,2%
Total	5.098	100,0%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

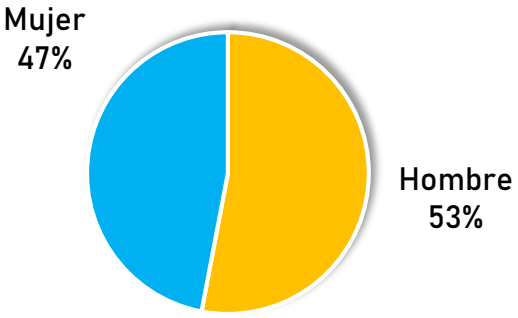
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

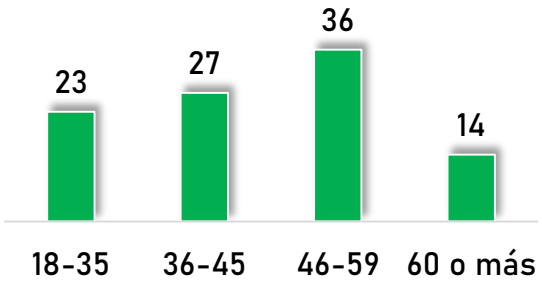
- Hay problemas con el tipo de registro según tipo de trámite: cada base de registro es independiente y contiene información diferente por usuario.
- Falta la consolidación de información en un sistema integrado que permita extraer información directa de los usuarios sin necesidad de pasar por las transacciones.
- Se sugiere un registro más personalizado de los usuarios institucionales: correos y teléfonos personales, dado que las oficinas centrales y correos genéricos no ofrecen una correcta derivación.
- Integrar más información de caracterización de las instituciones también ayudaría a robustecer los análisis en próximas encuestas.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO ENCUESTADO ISP (%)

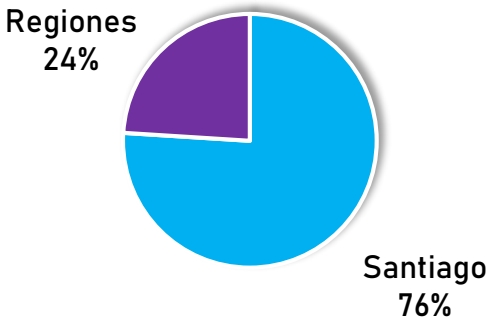
Sexo



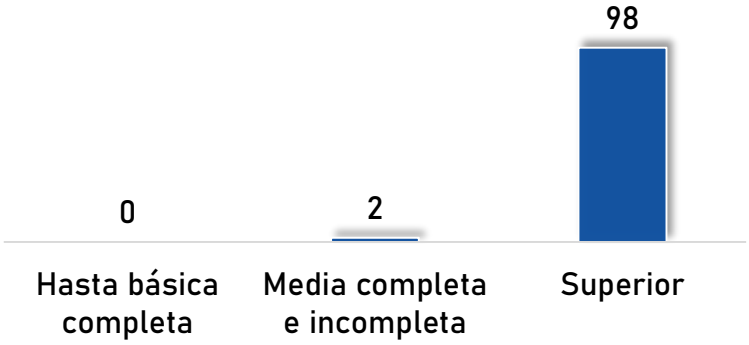
Edad en Tramos



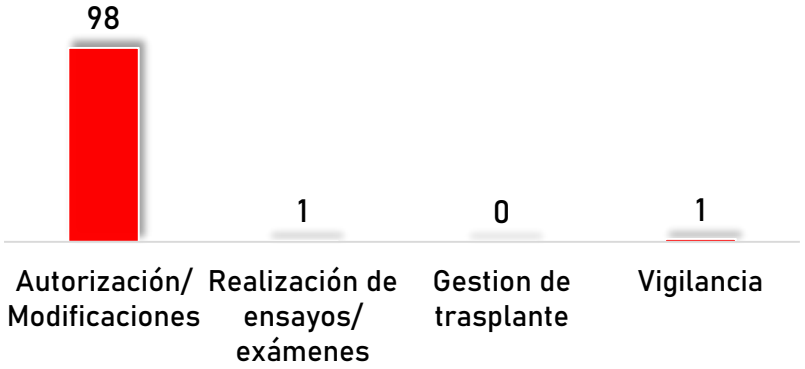
Ubicación



Nivel Educativo



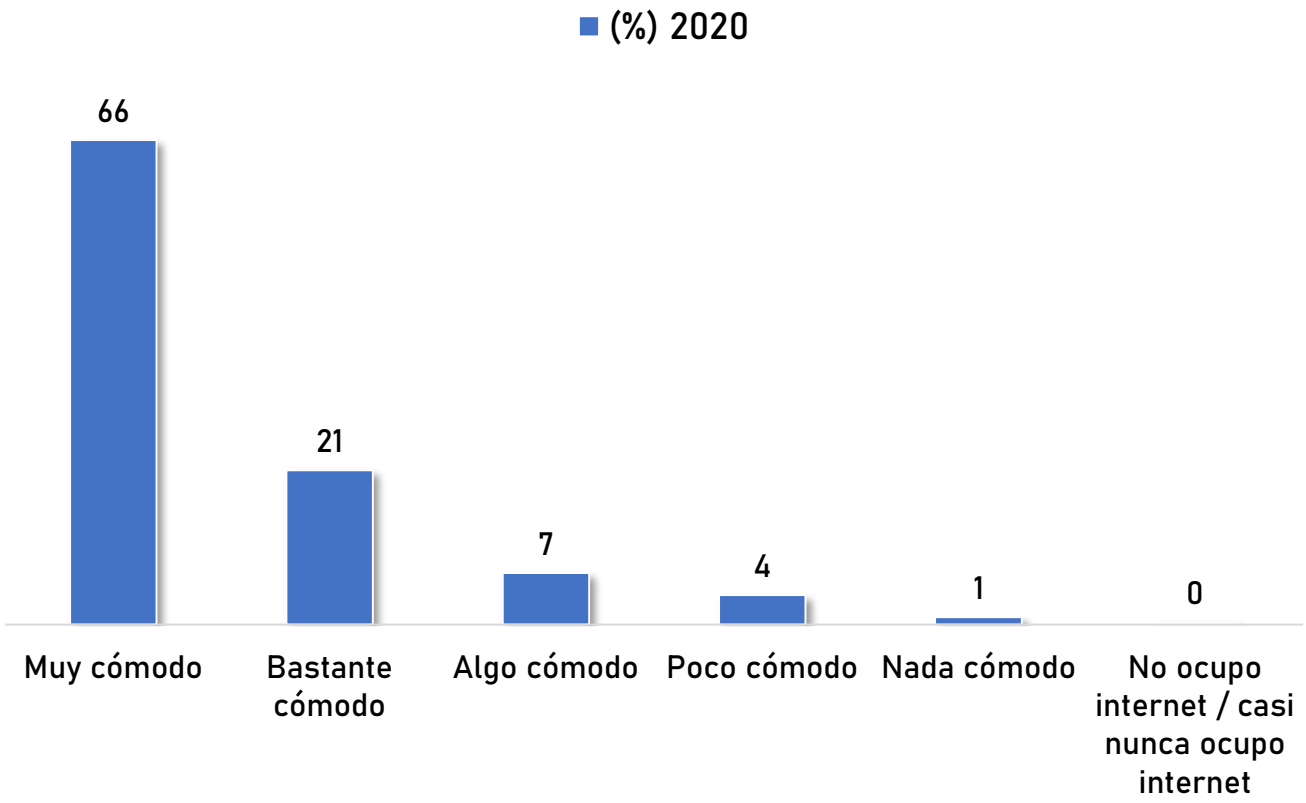
Trámite



*Porcentajes ponderados

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

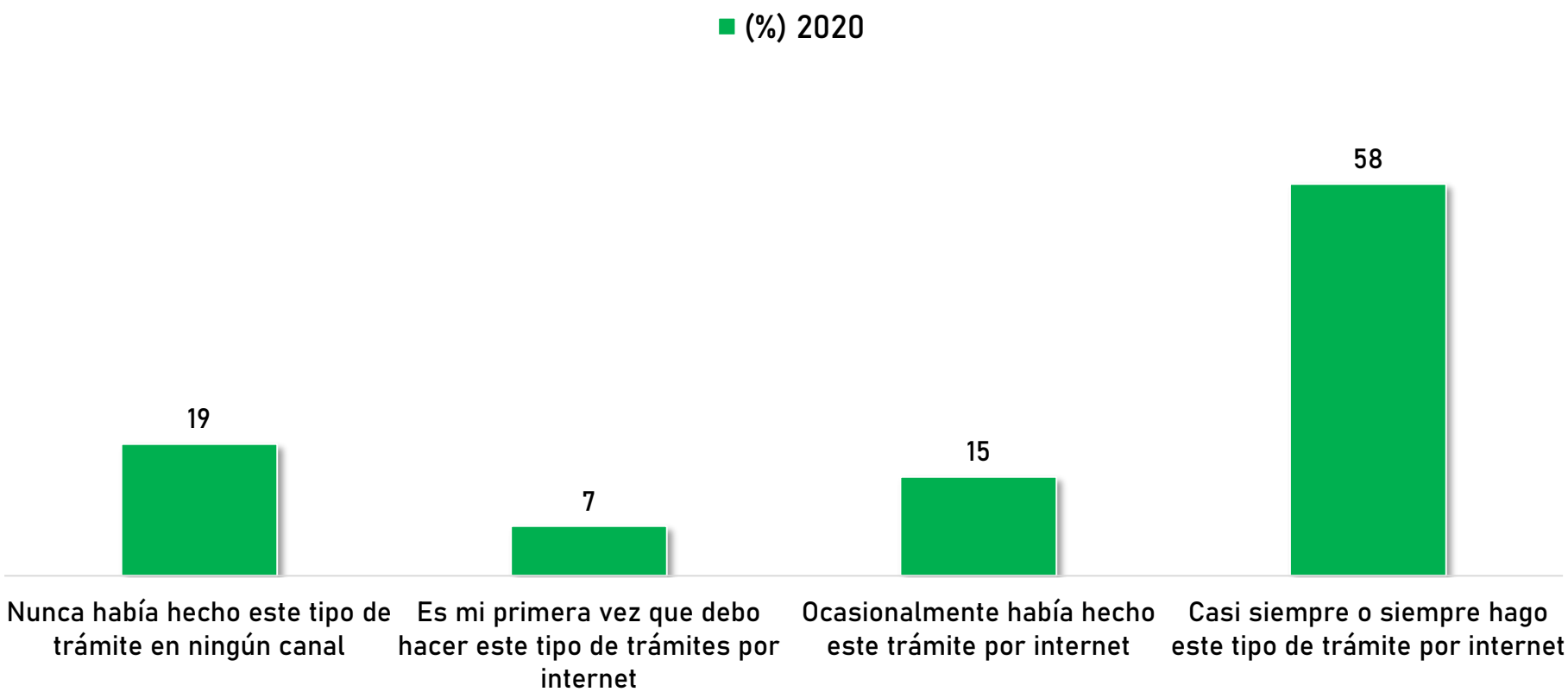
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.158
Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)
SÓLO QUIENES UTILIZARON CANAL DIGITAL

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



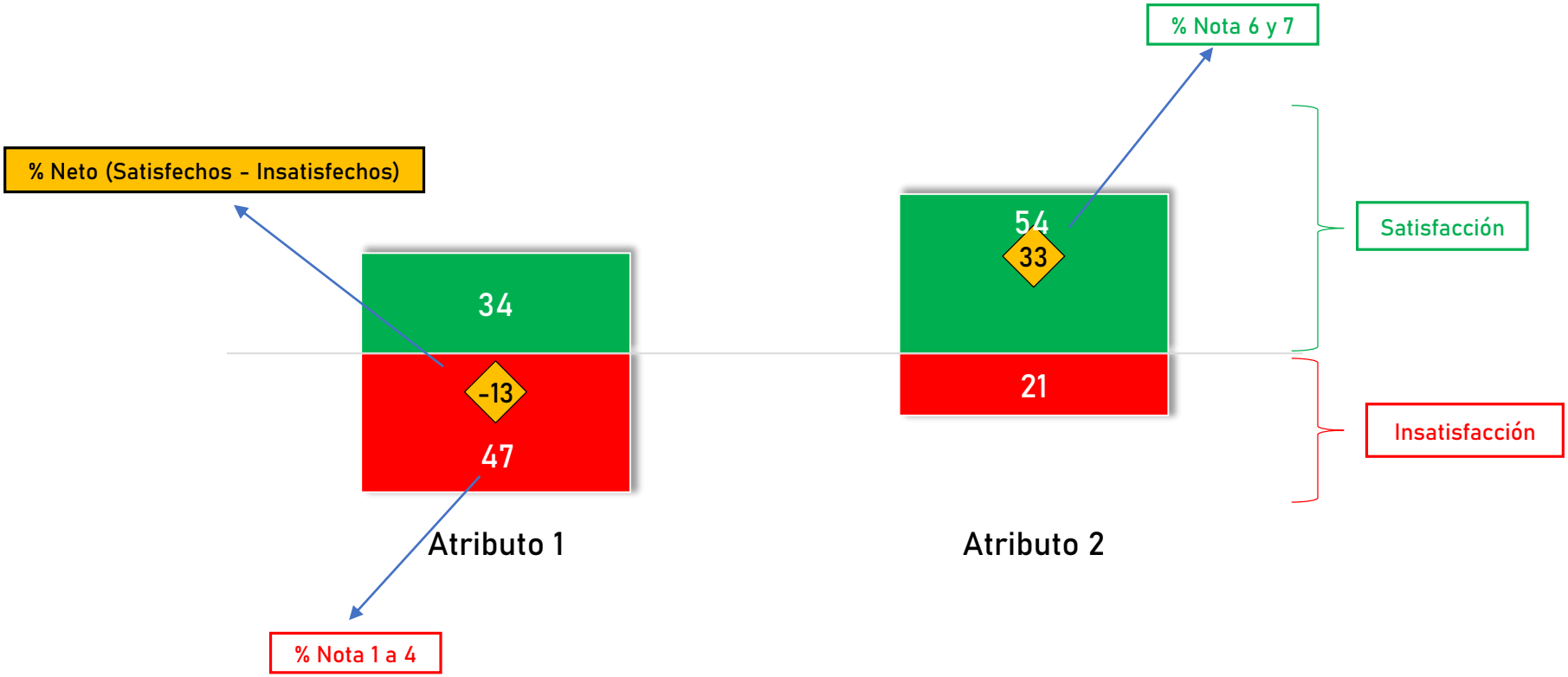
N = 1.086
Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

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 se Neta se debe realizar sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

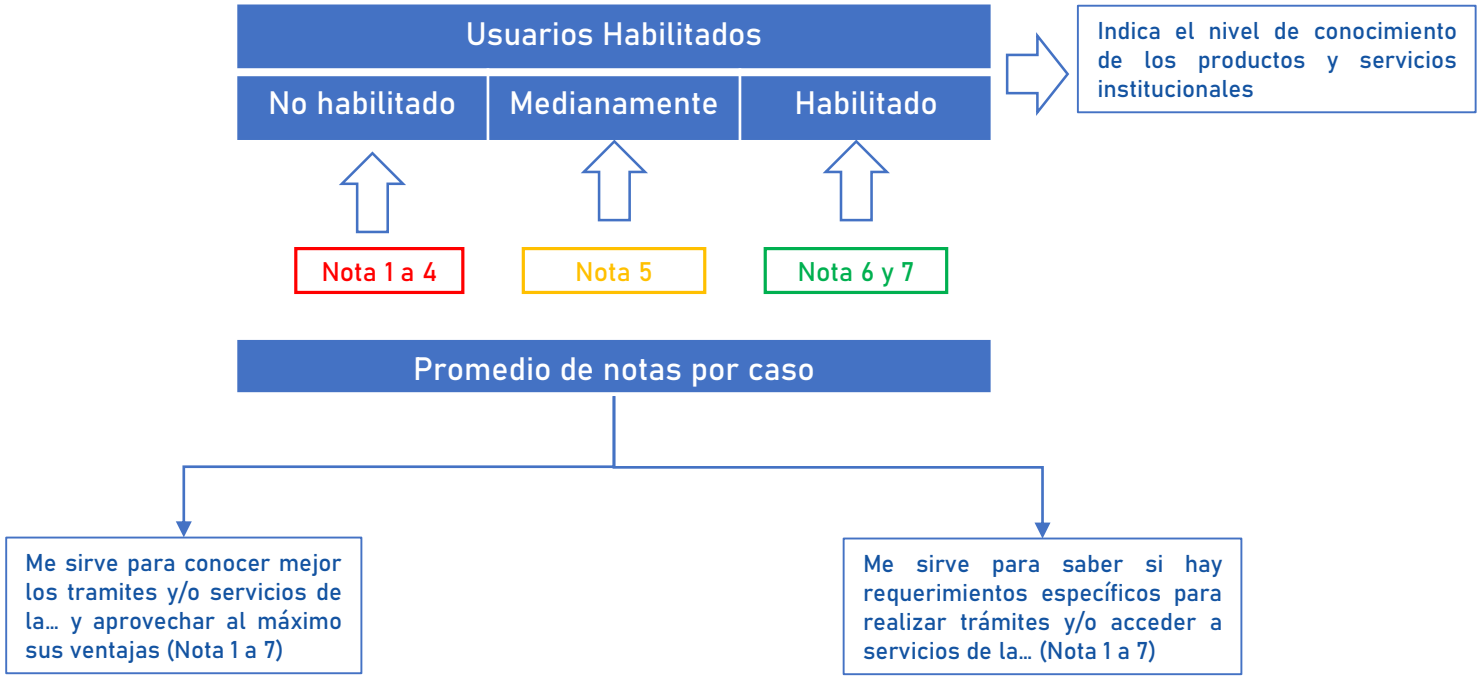
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfecho - %insatisfecho.

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

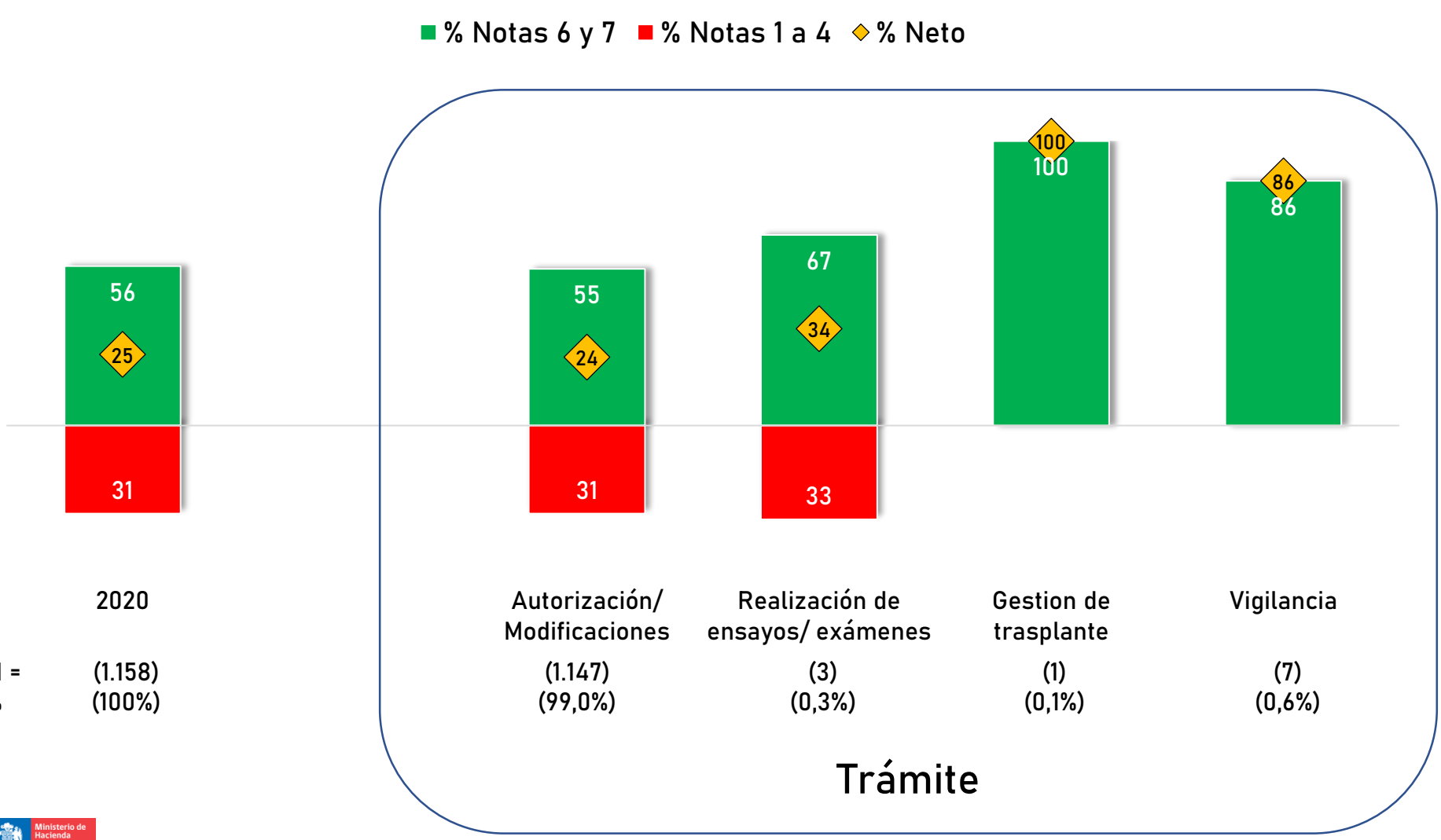
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia(%) - Trámite

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

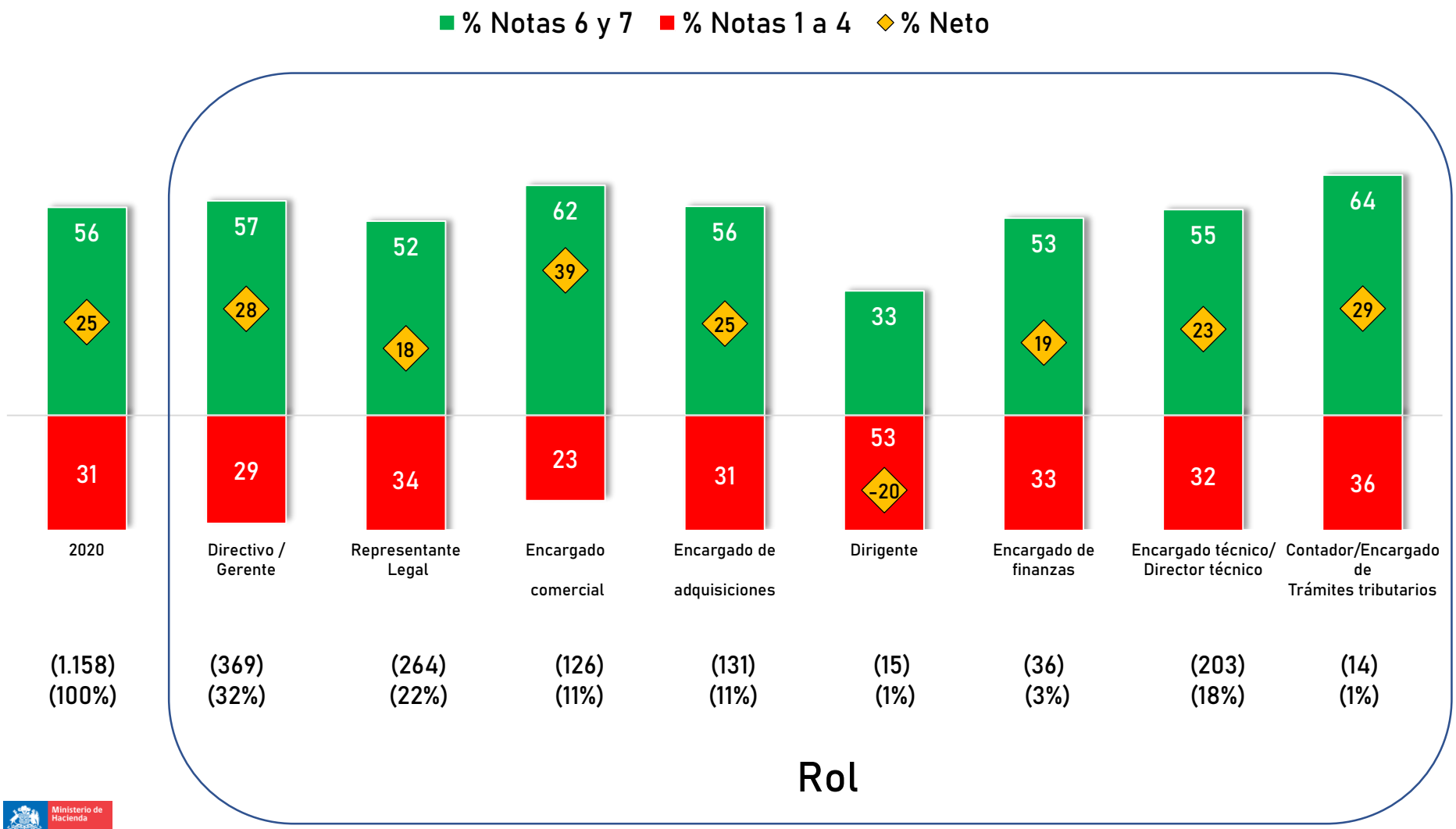


	2020	Autorización/ Modificaciones	Realización de ensayos/ exámenes	Gestion de trasplante	Vigilancia
N =	(1.158)	(1.147)	(3)	(1)	(7)
%	(100%)	(99,0%)	(0,3%)	(0,1%)	(0,6%)

Trámite

Satisfacción Última Experiencia (%) Por rol dentro de la institución*

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



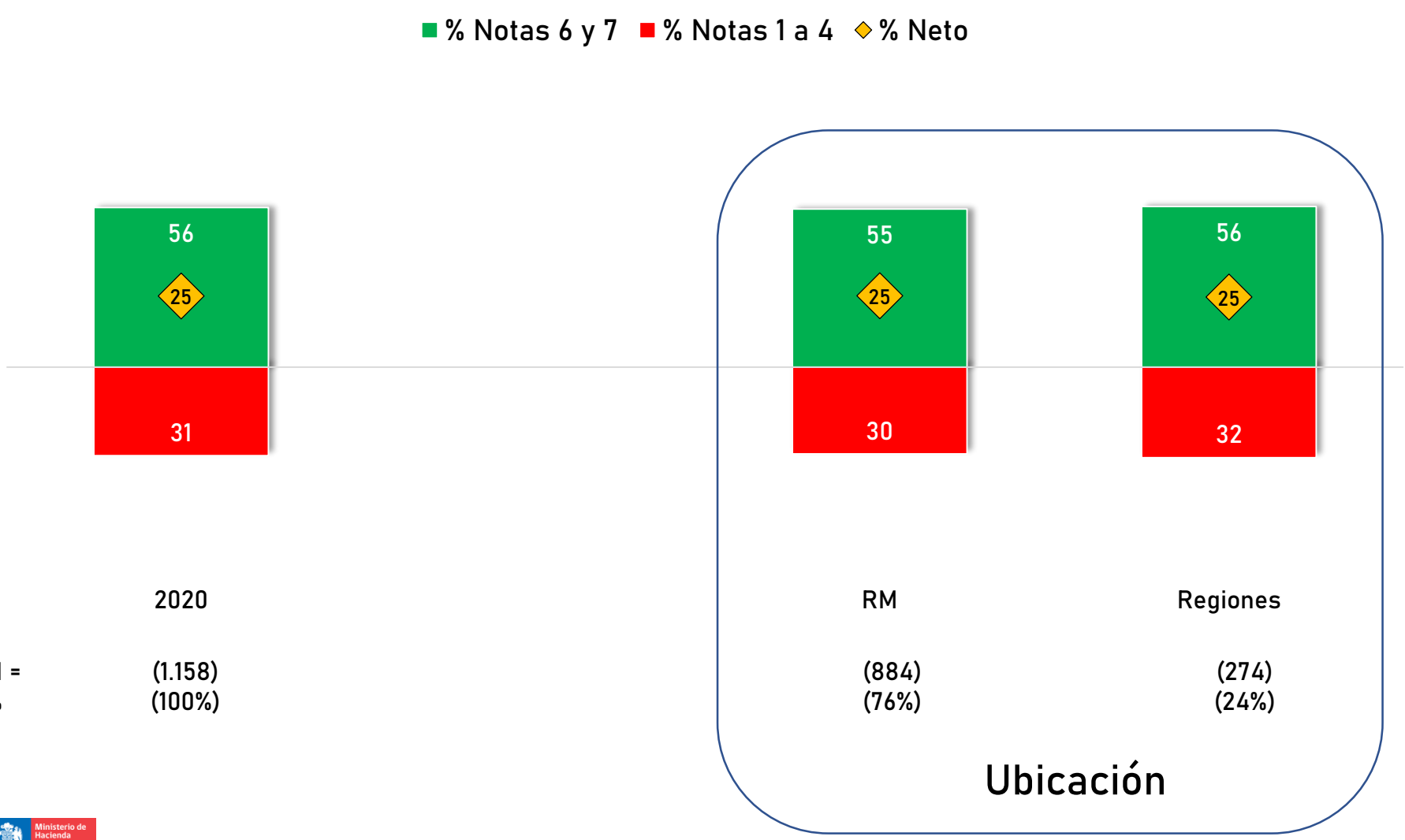
*Se considera el rol de la institución como variable de segmentación para usuarios institucionales

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción Última Experiencia(%) Ubicación de la Organización*

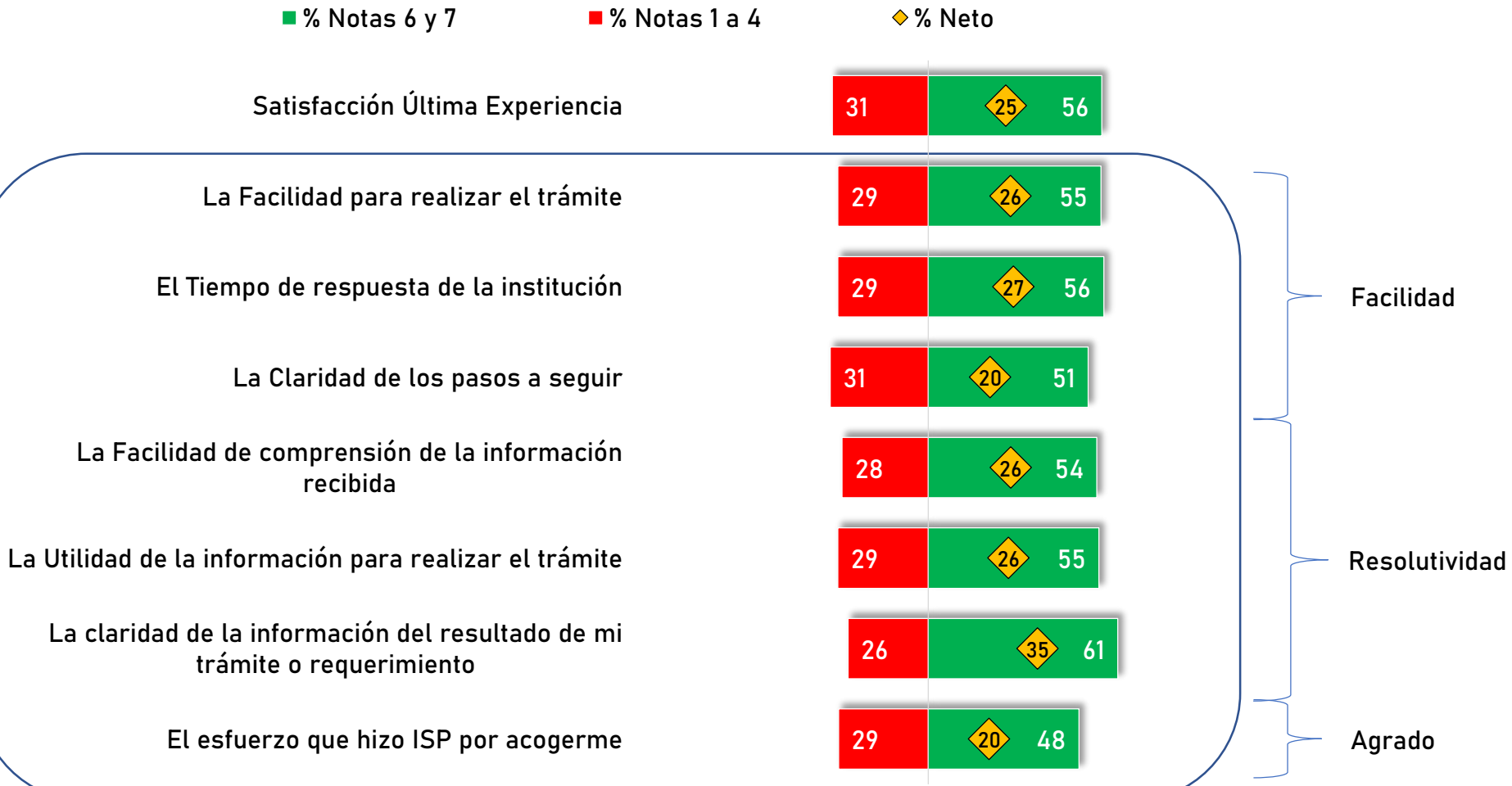
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el ISP, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



*Se considera el ubicación de la institución como variable de segmentación para usuarios institucionales

Satisfacción Última Experiencia - Atributos de Experiencia (%)

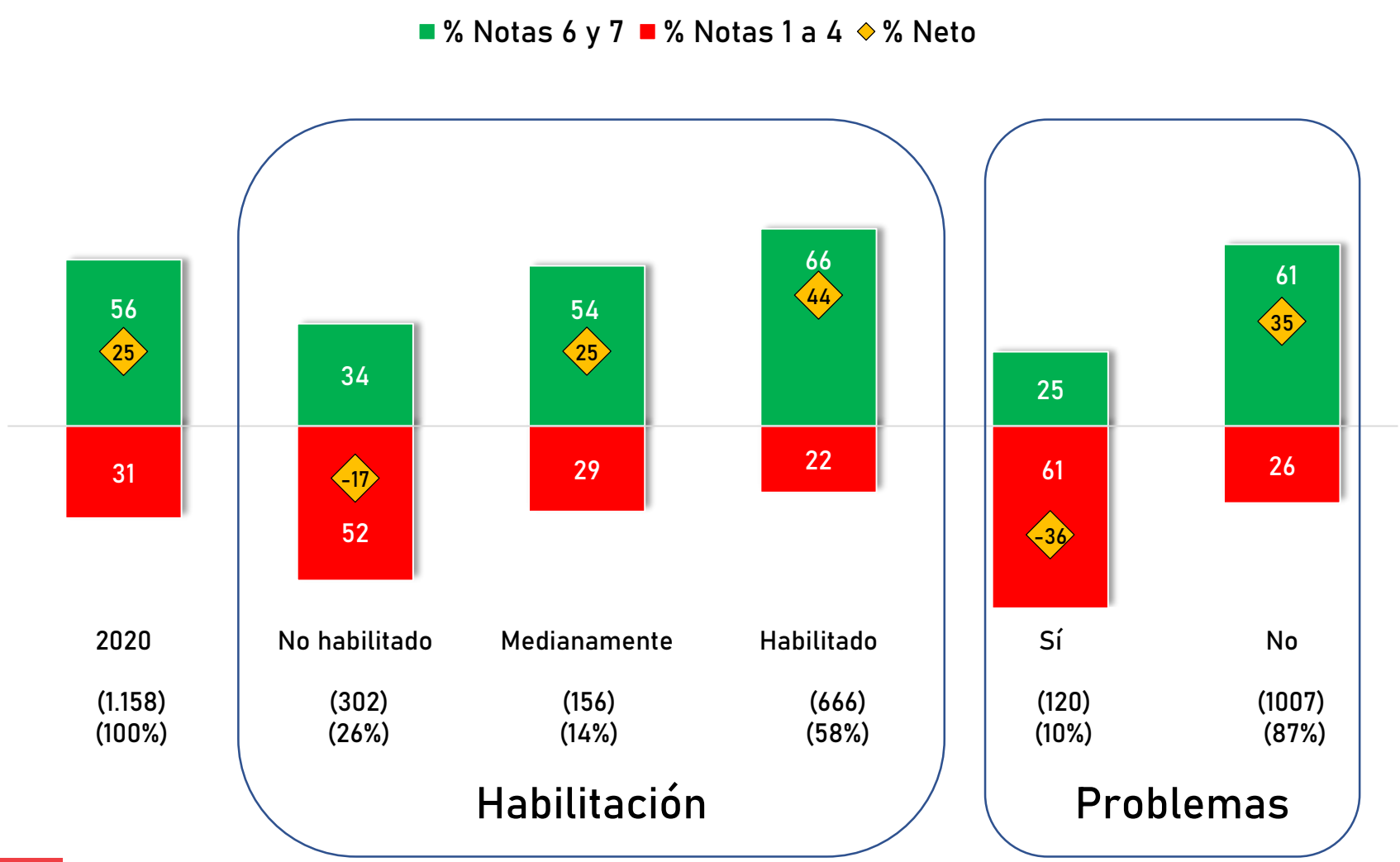
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en el ISP, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".



N = 1.158

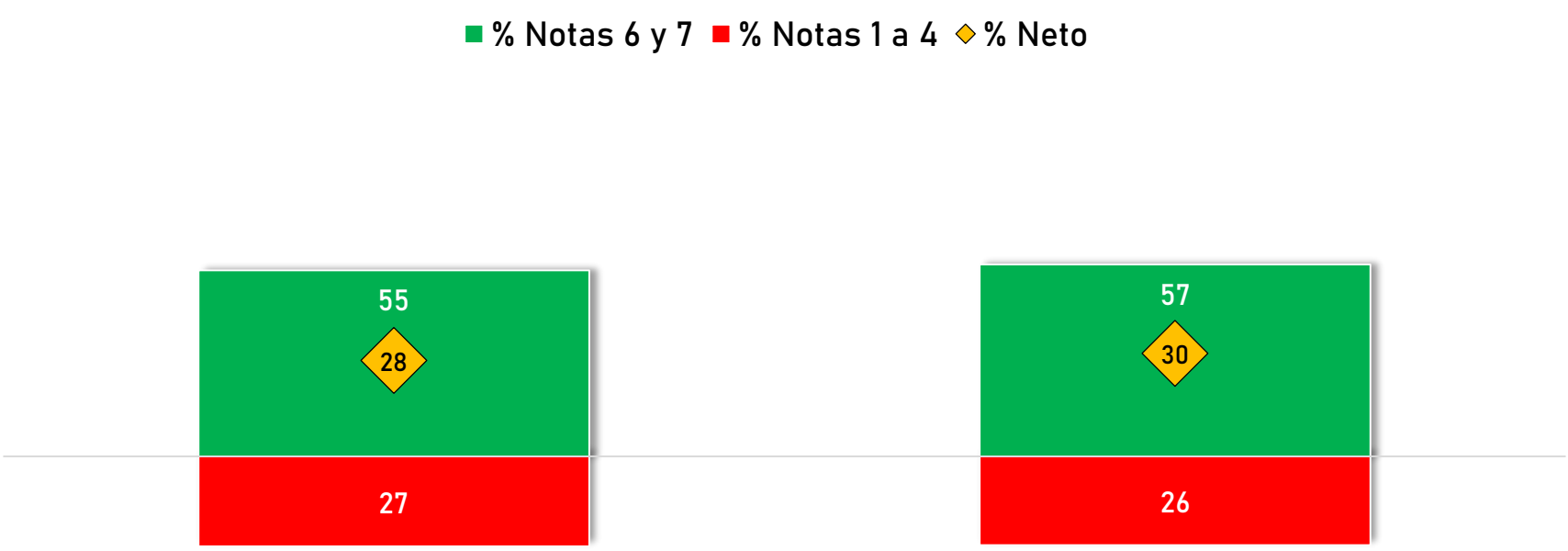
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

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



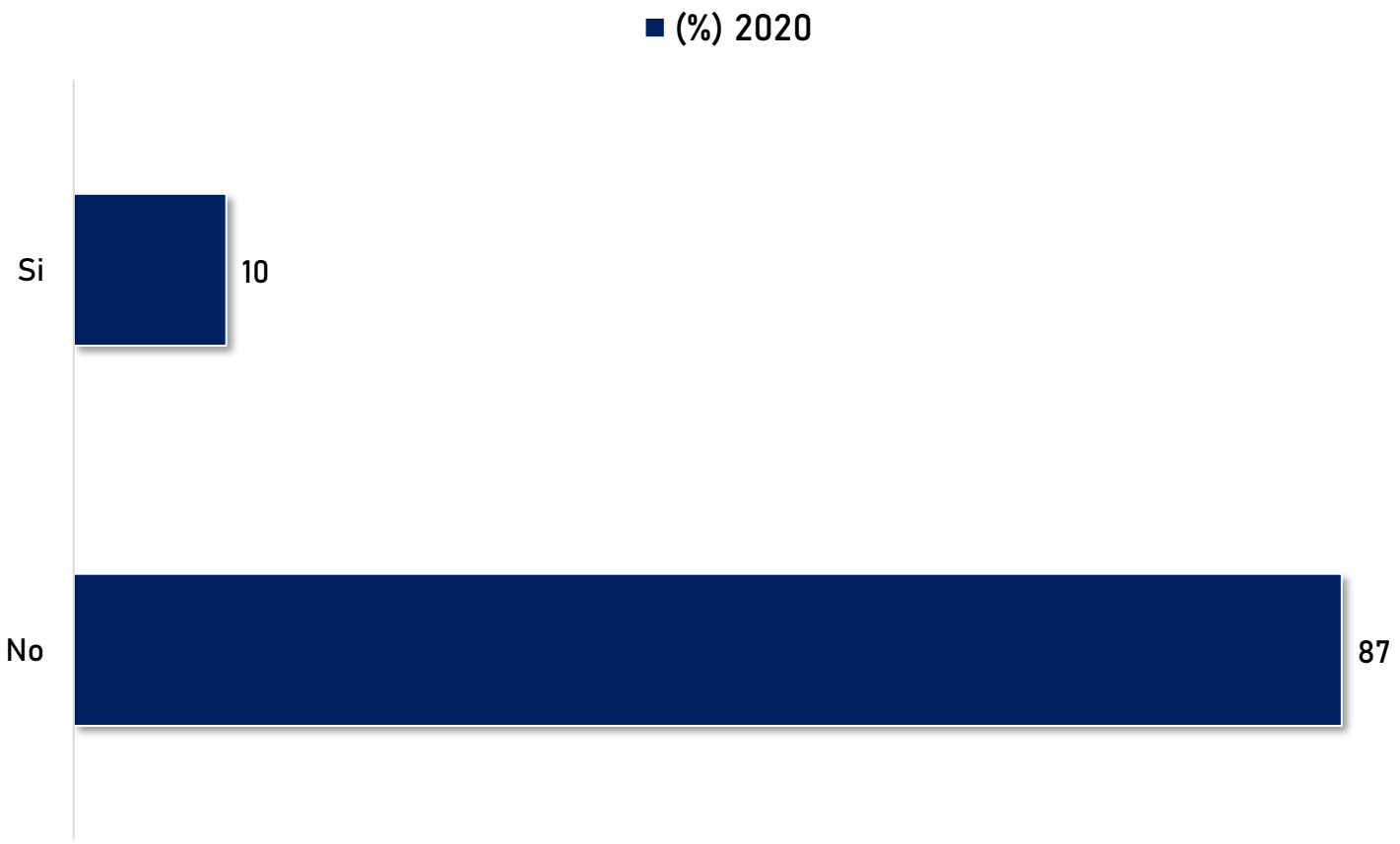
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del ISP y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios del ISP

N = 1.158

Problemas – Ocurrencia (%)

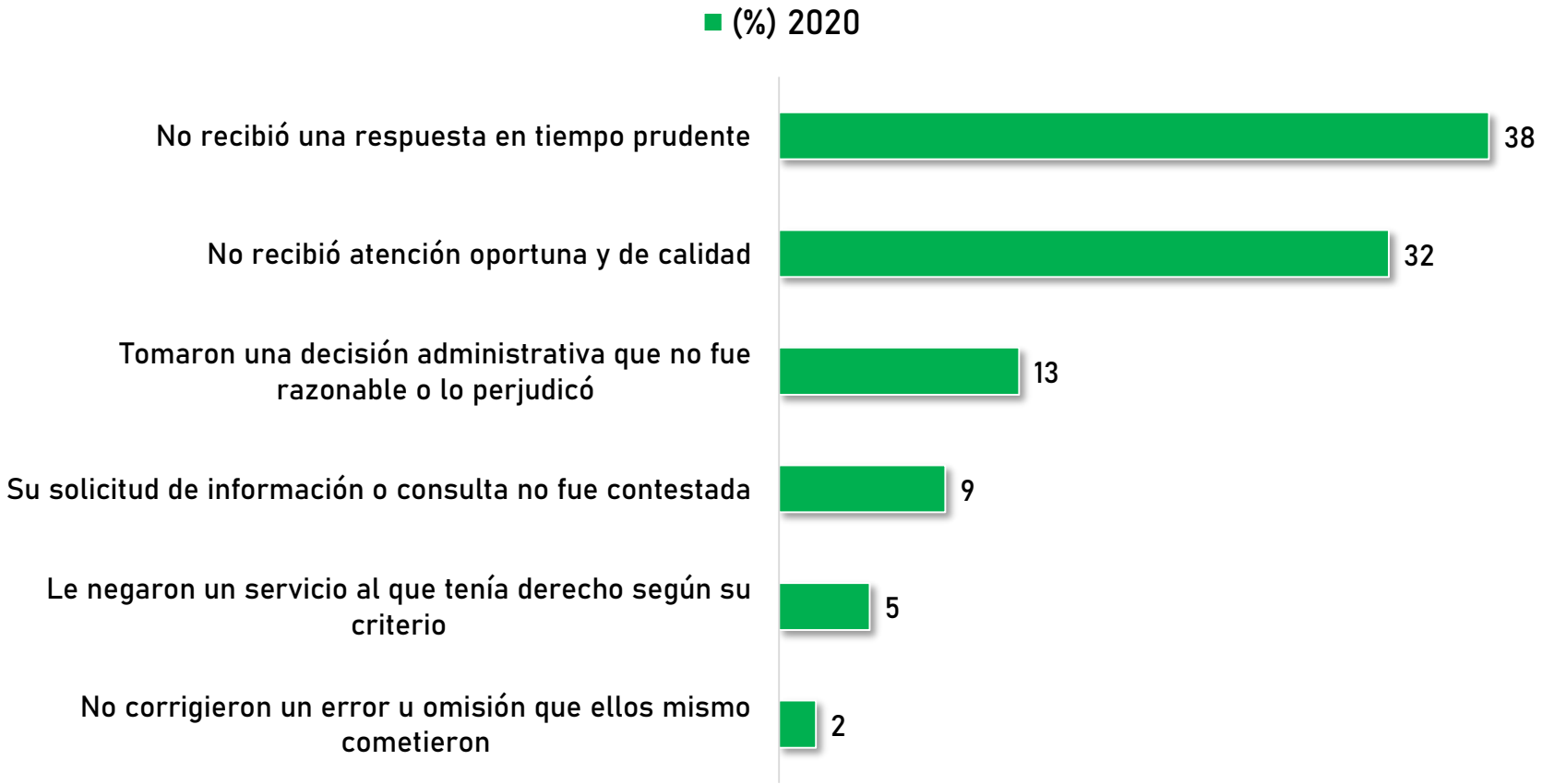
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el ISP hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 1.158.
Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

Problemas - Tipo (%) 2020

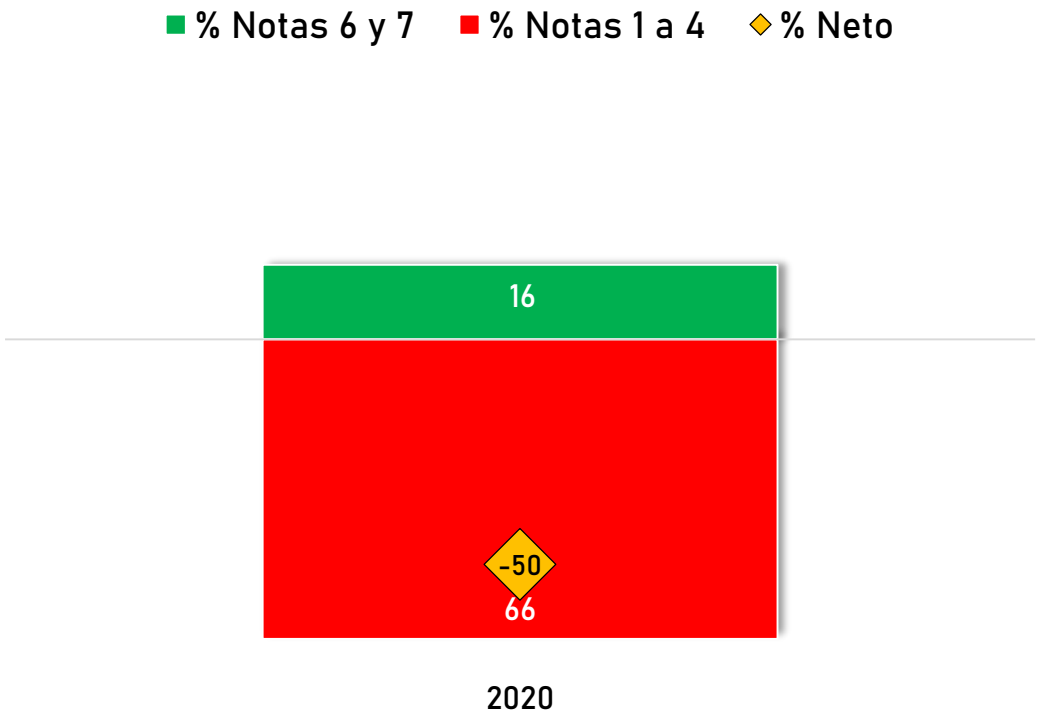
¿Qué problema tuvo?



N = 120

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020

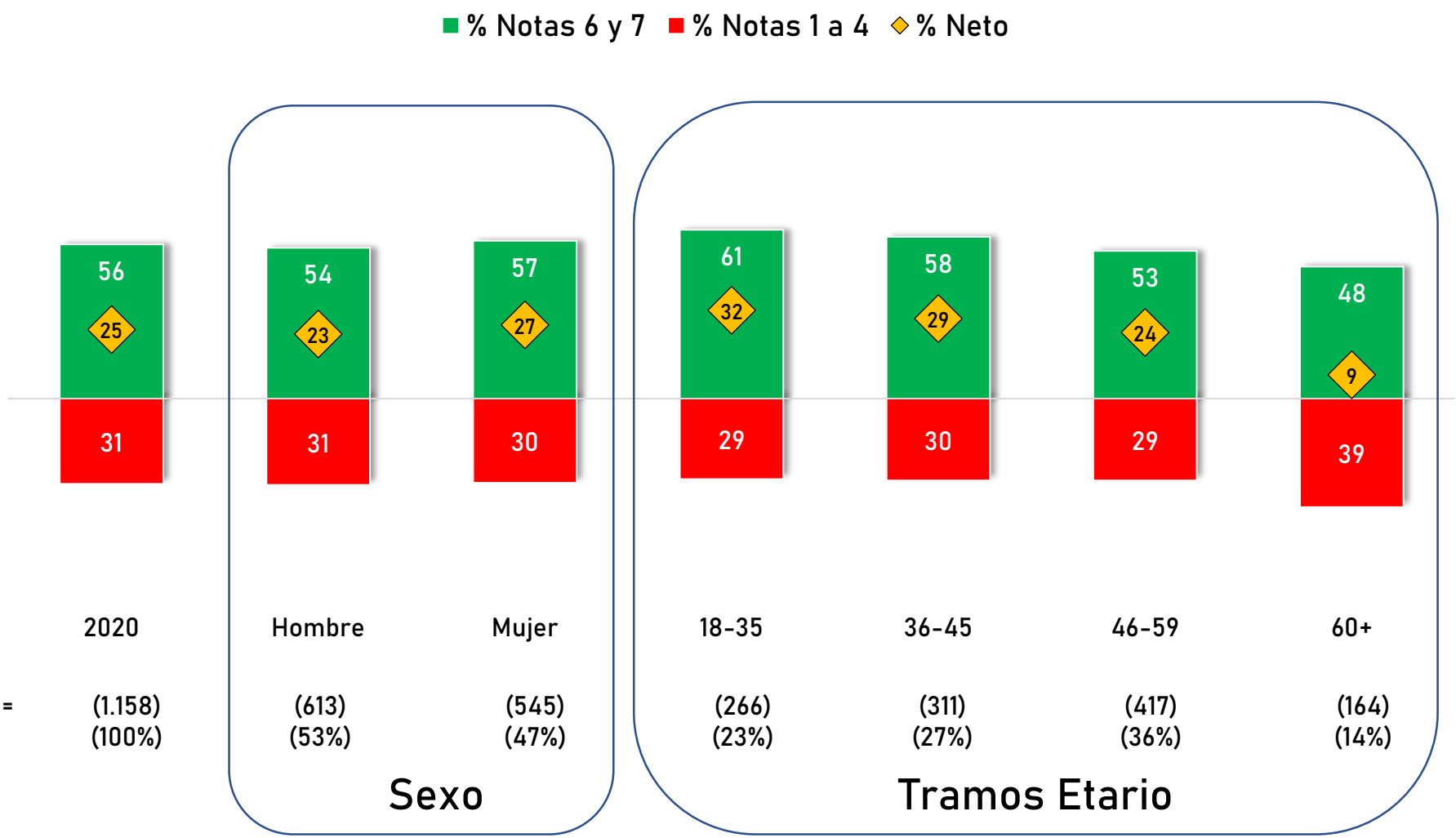
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte del ISP?



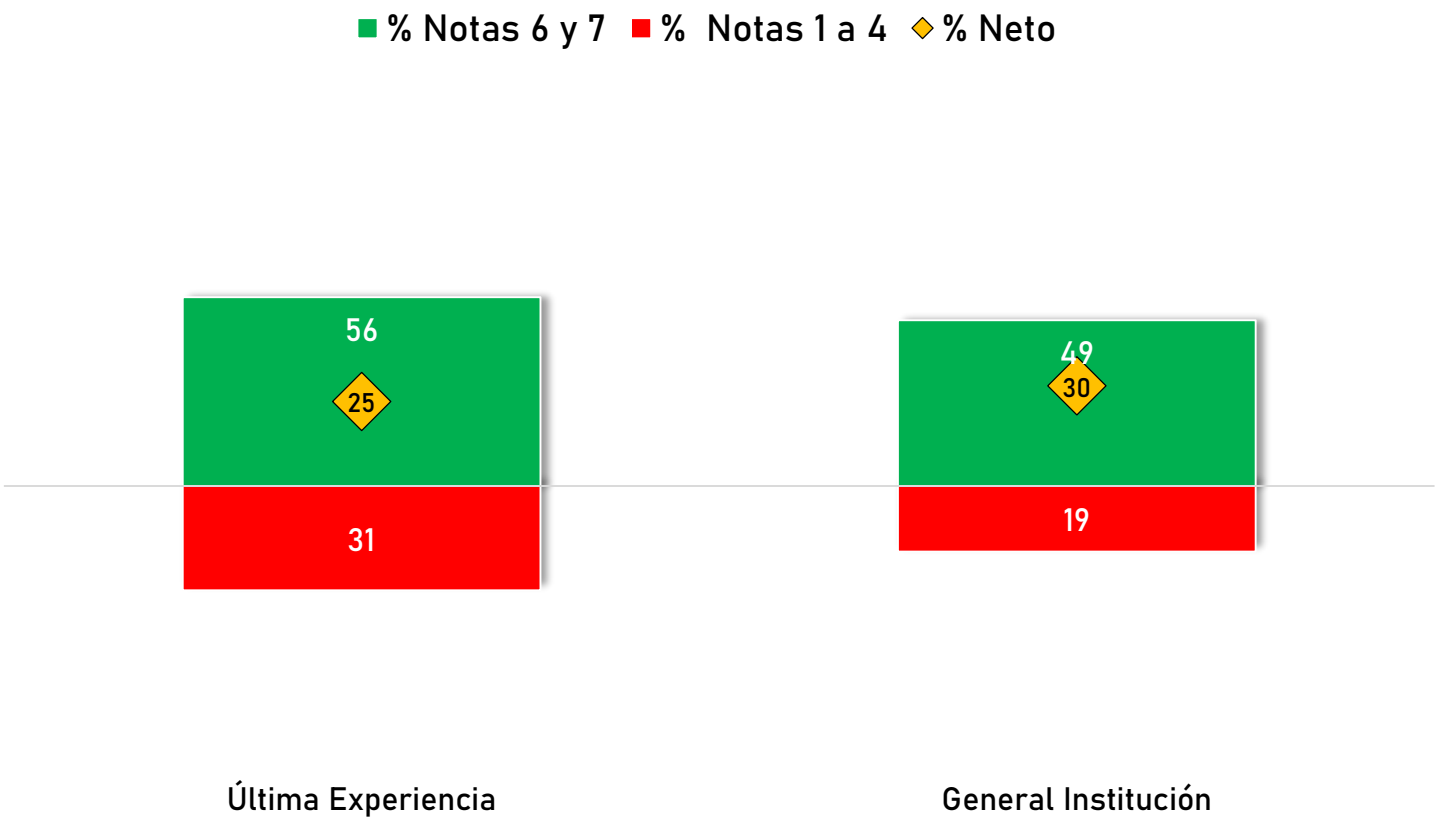
N = 120

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Sexo y Tramo Etario

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



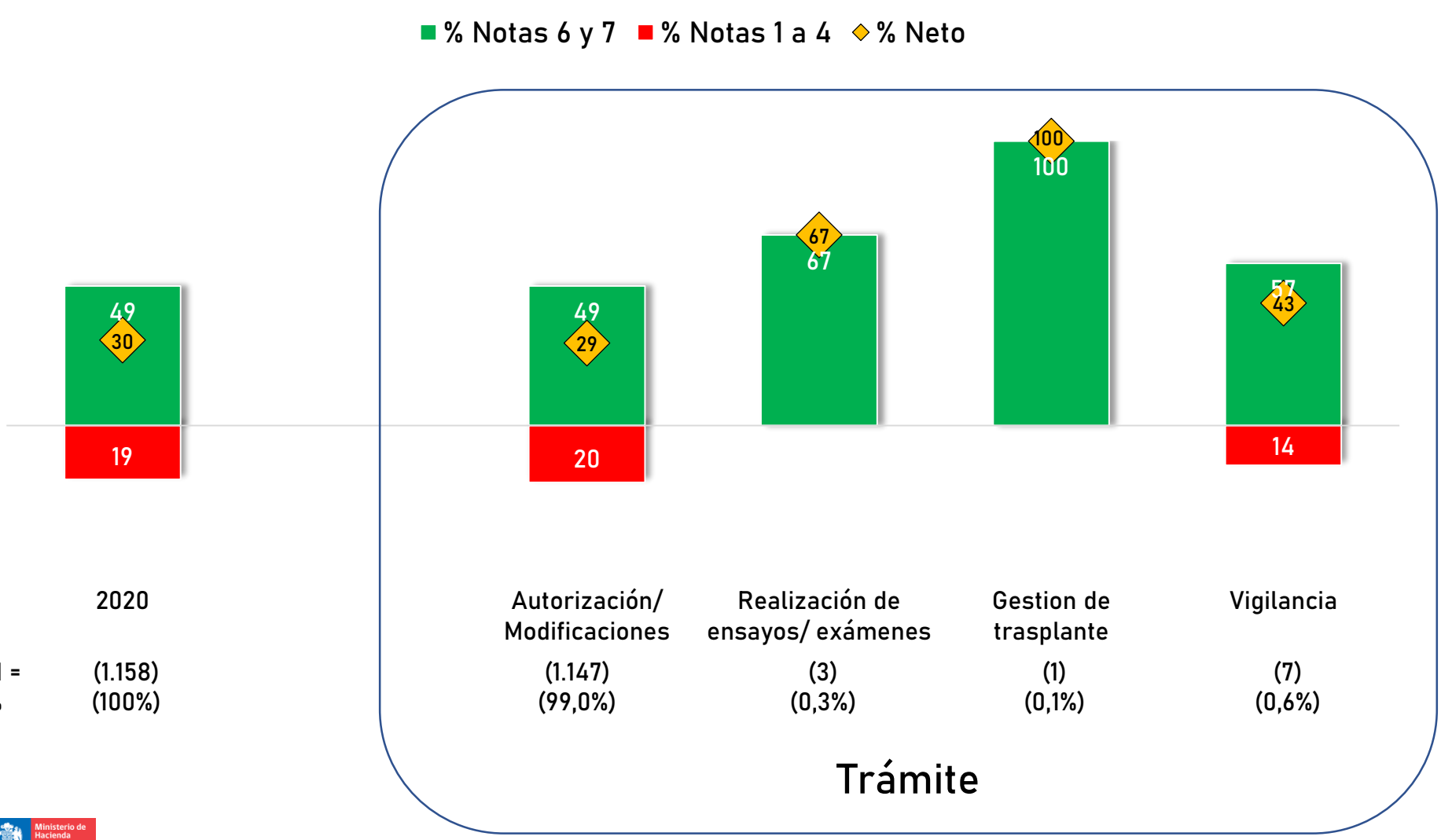
Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)



N = 1.158

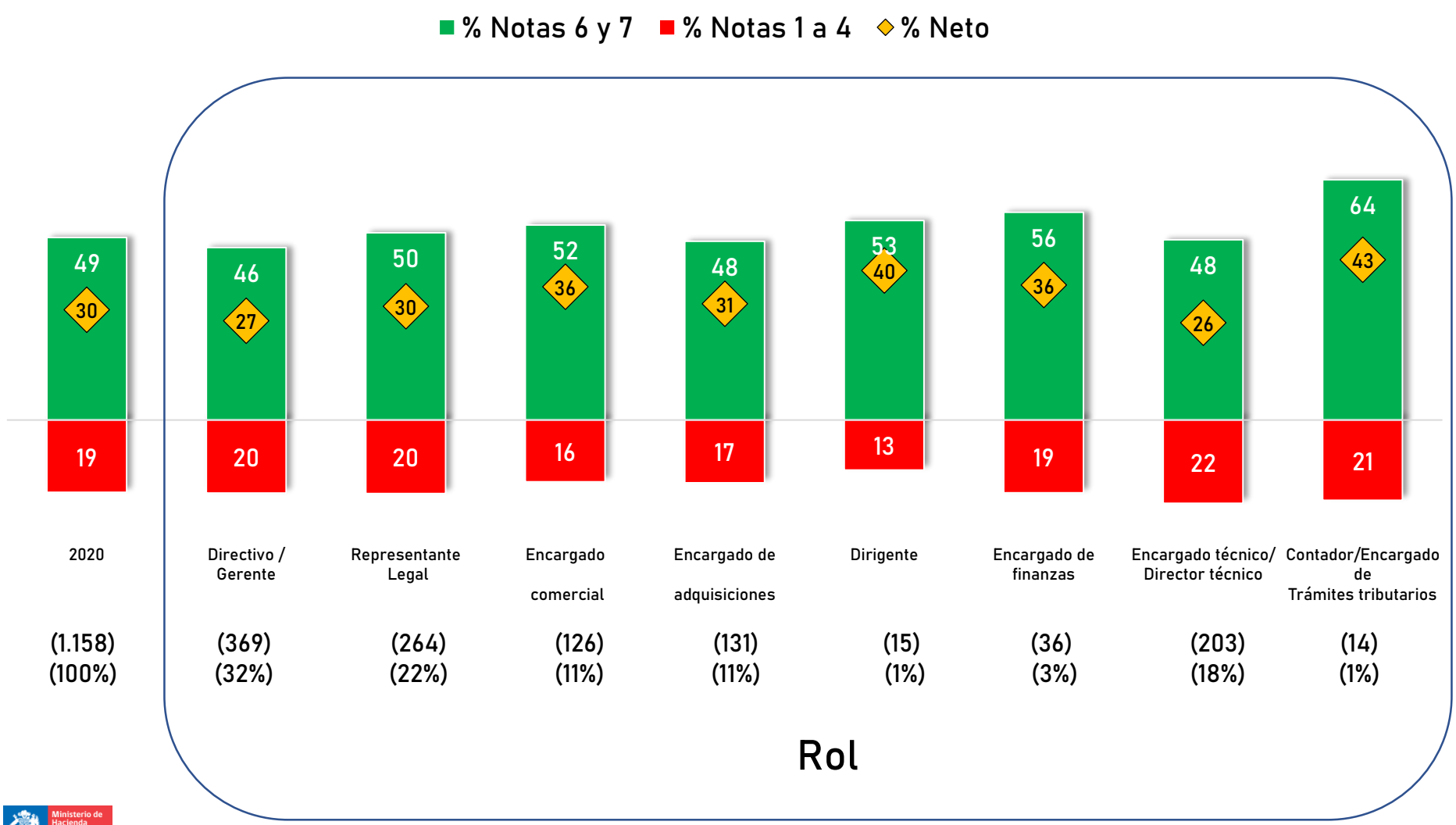
Evaluación General Institución (%) - Trámite

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



Evaluación General Institución (%) Por rol dentro de la institución

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

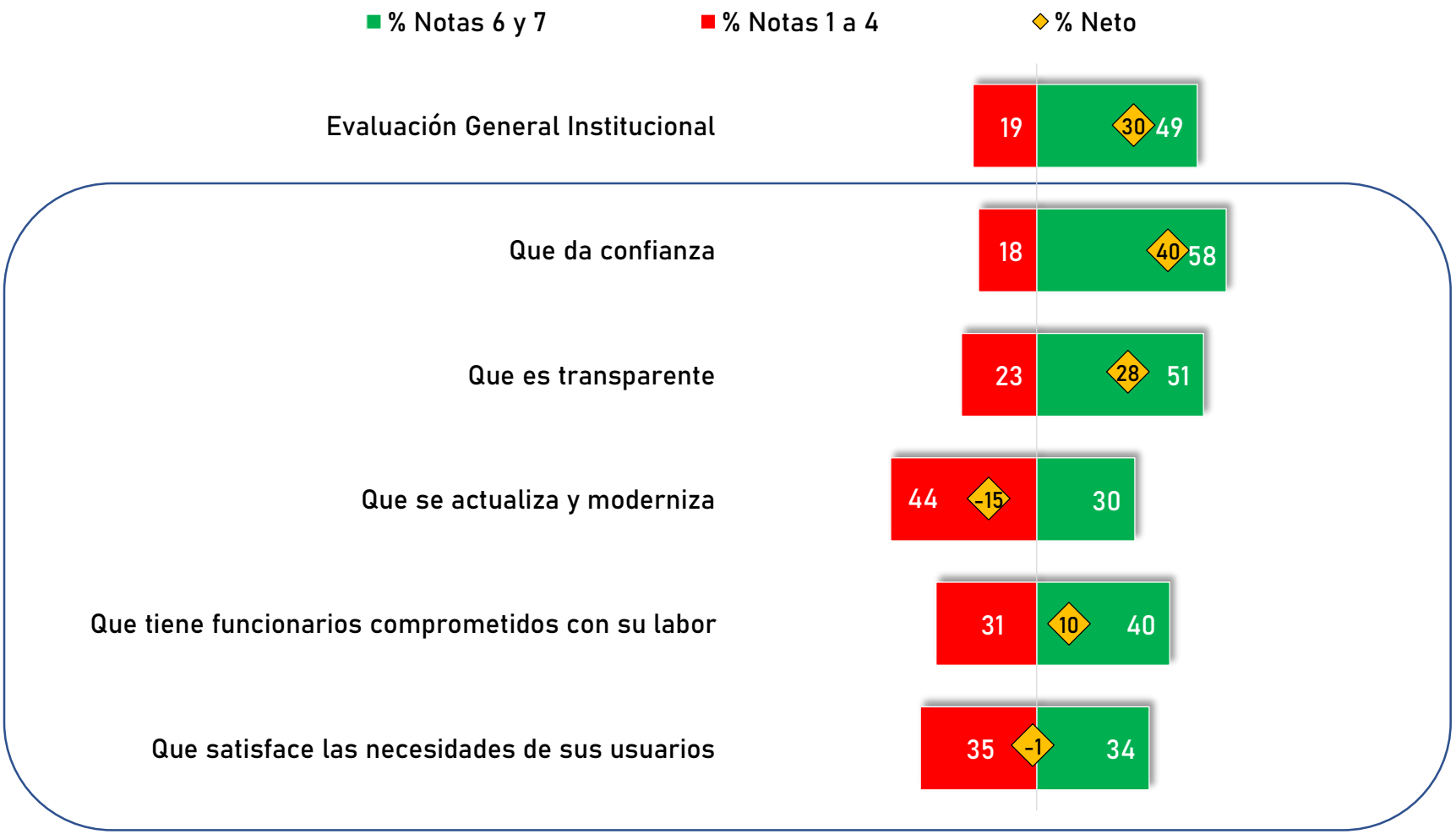


*Se considera el rol de la institución como variable de segmentación para usuarios institucionales

DESUC Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional (%) - 2020

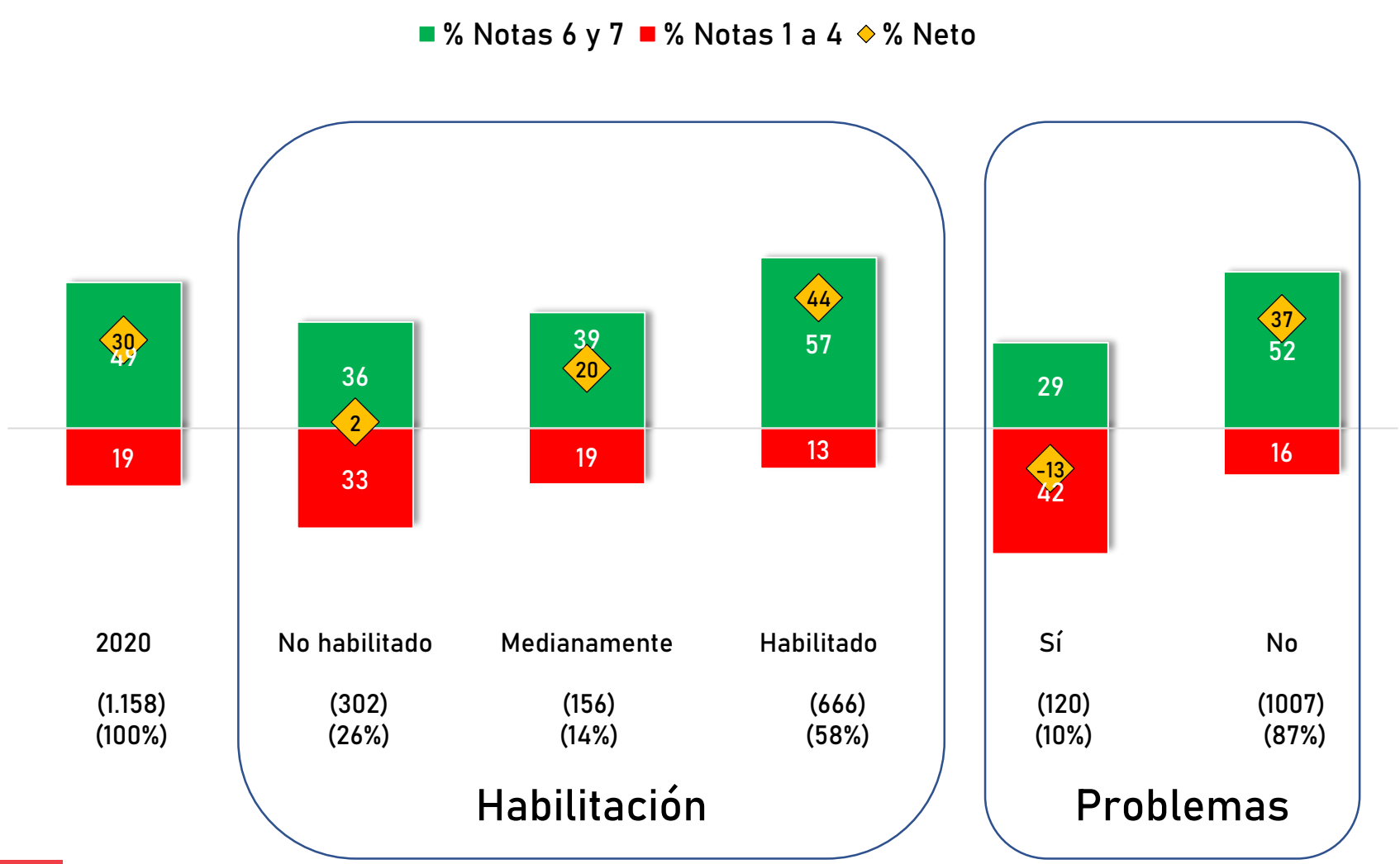
Ahora pensando en ISP, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que es una institución…?



N = 1.158

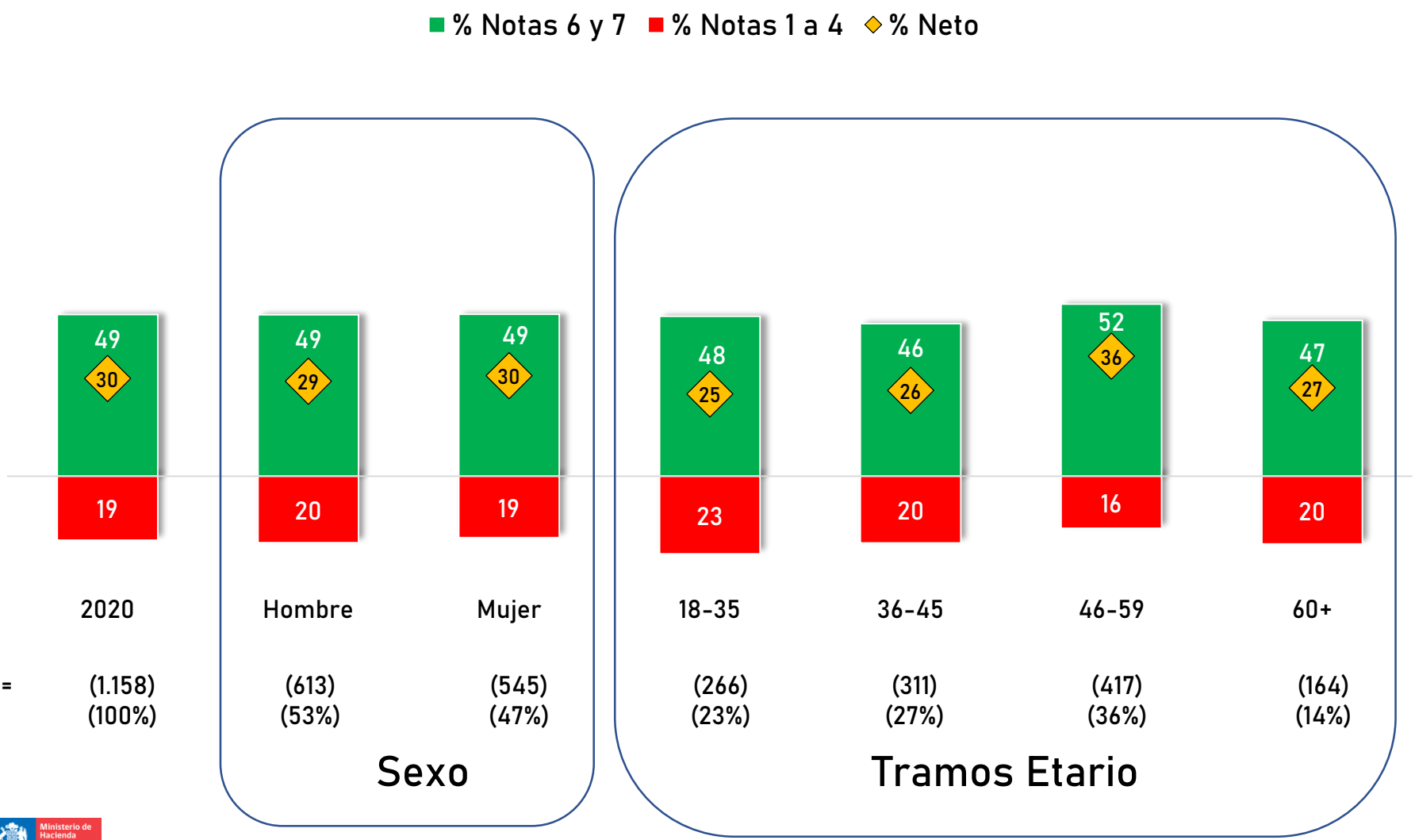
Evaluación General Institución (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

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



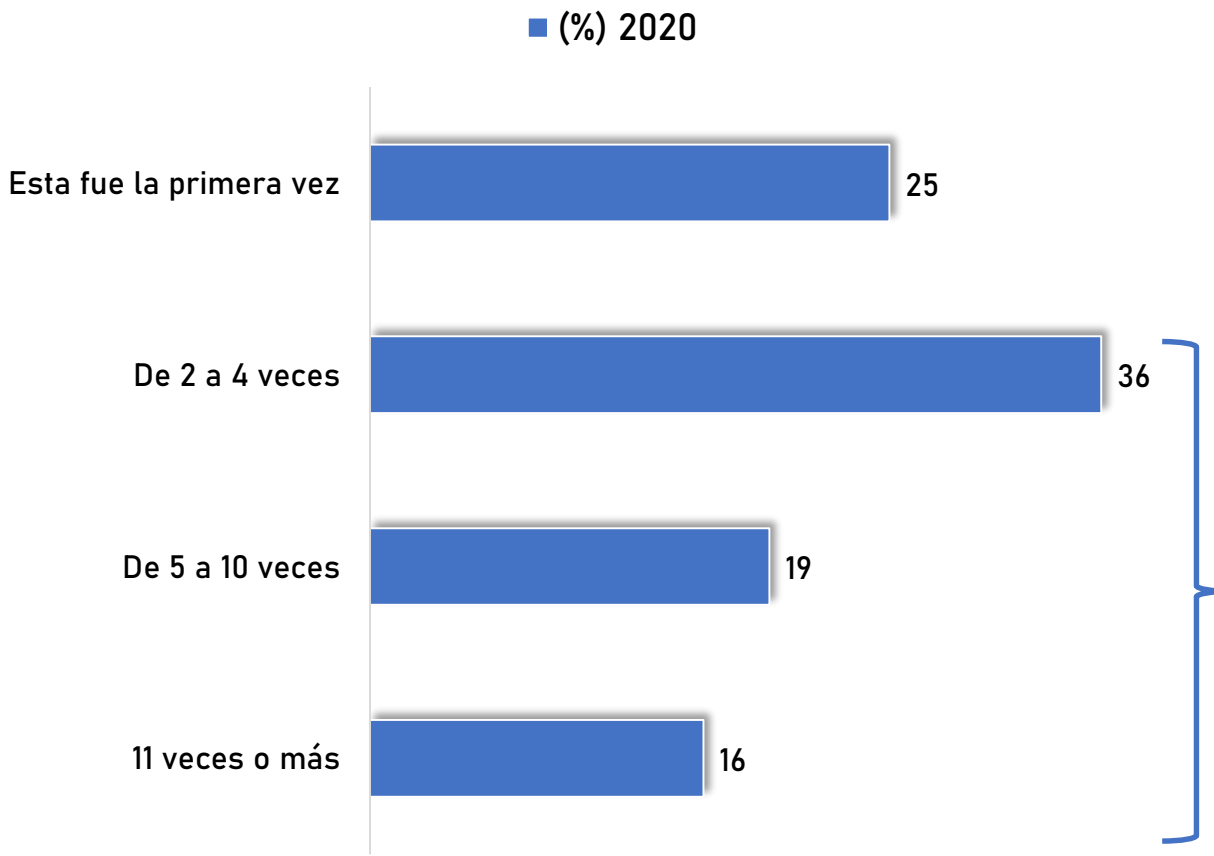
Evaluación General Institución(%) Por Sexo y Tramo Etario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ISP, 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 ISP?

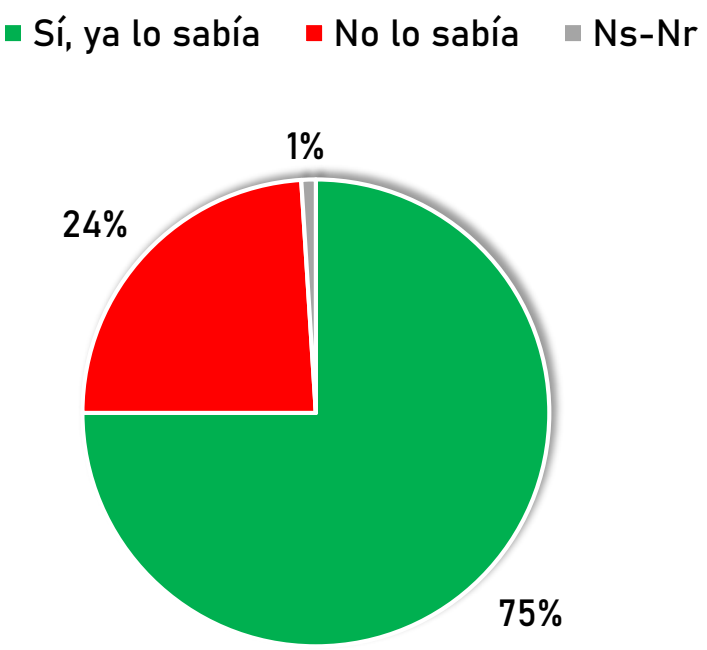


El usuario ISP es proclive a realizar tramitaciones con frecuencia en la institución. Este valor podría incrementarse si solo se consideraran usuarios institucionales.

N = 1.158
Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

Conocimiento Institución (%) - 2020

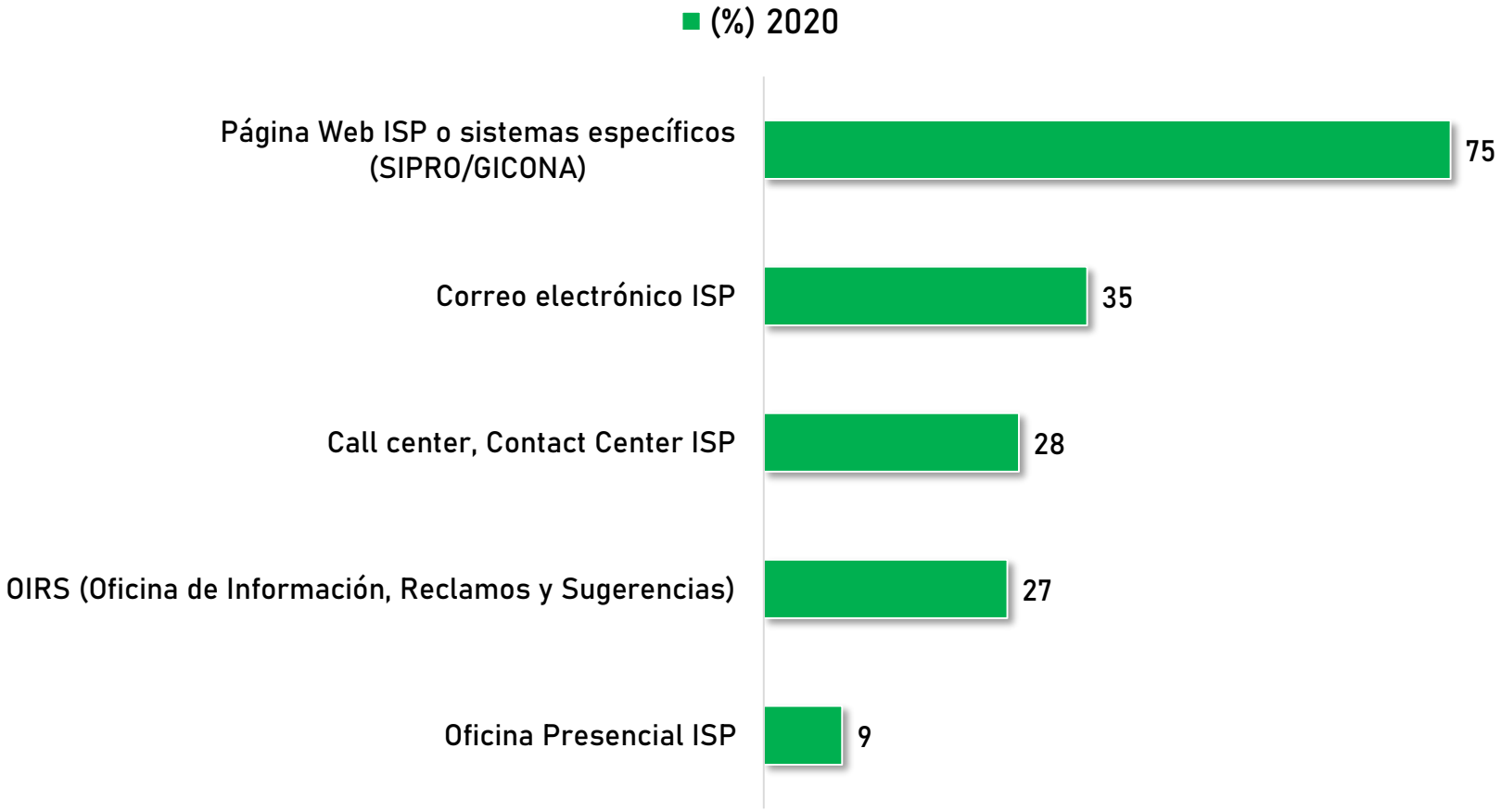
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



N = 1.158

Contacto con Institución – Medios de Contacto (%) 2020

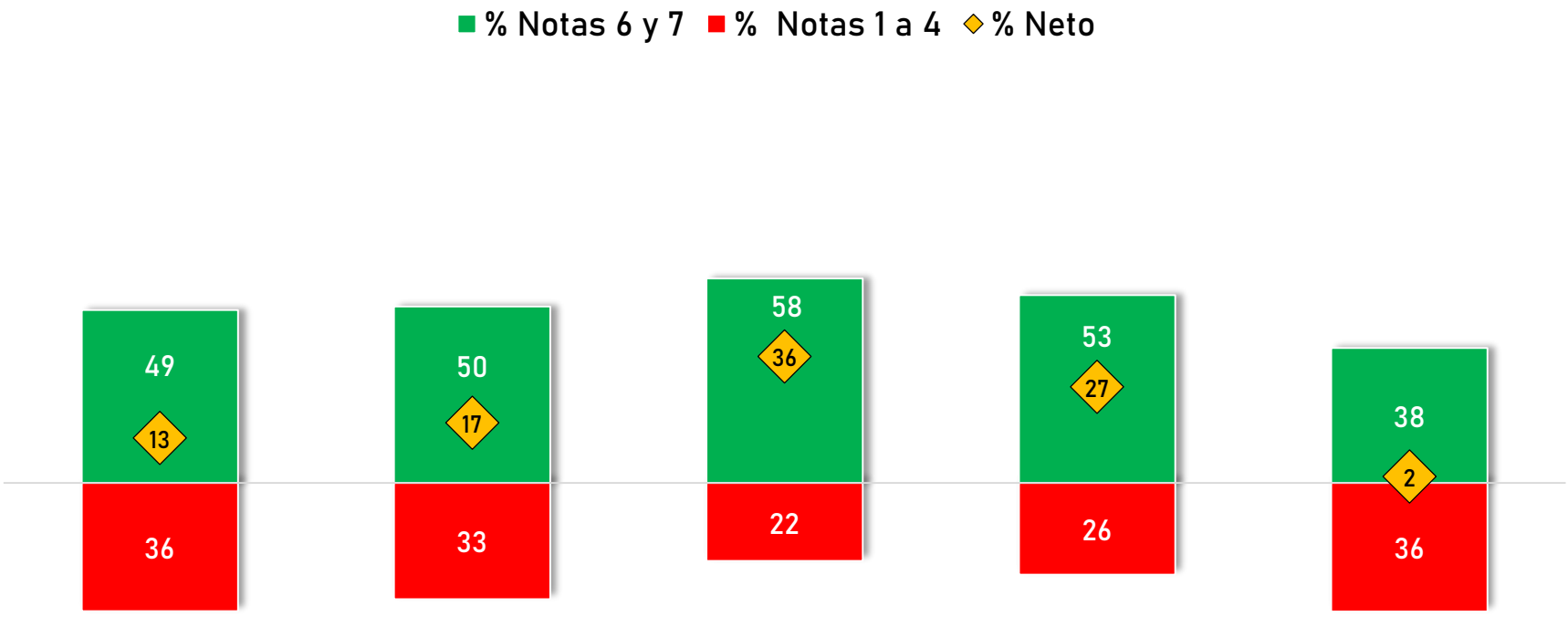
Pensando en los últimos 6 meses, ¿a través de qué medio se ha contactado con el ISP? %Sí



N = 1.158

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

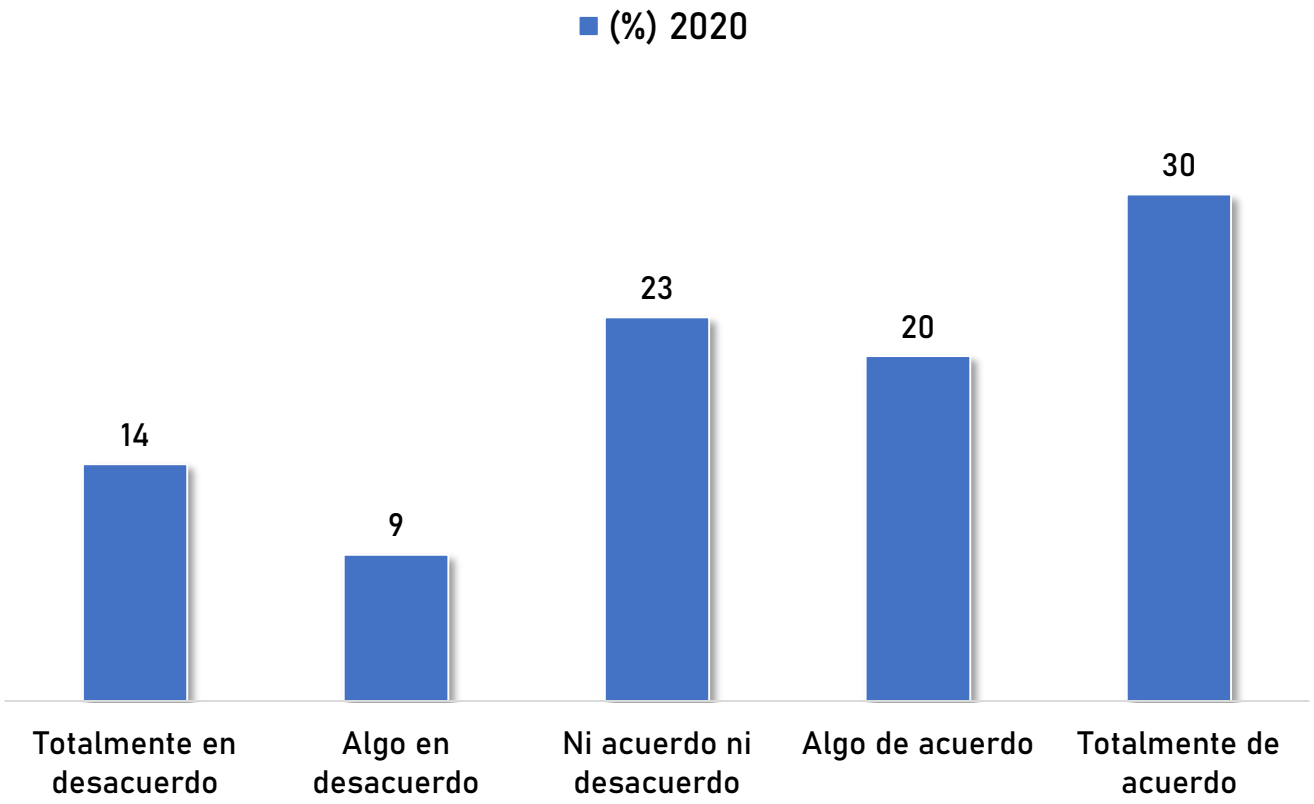
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... ¿qué nota le pondría? (MULTIPLE)



	Call Center, Contact Center	Página Web	Oficina Presencial ISP	Correo electrónico ISP	OIRS
N =	(362)	(912)	(109)	(428)	(326)

Experiencia de Servicio y Confianza (%) ISP 2020

Esta experiencia en el ISP aumentó mi confianza en el servicio público:

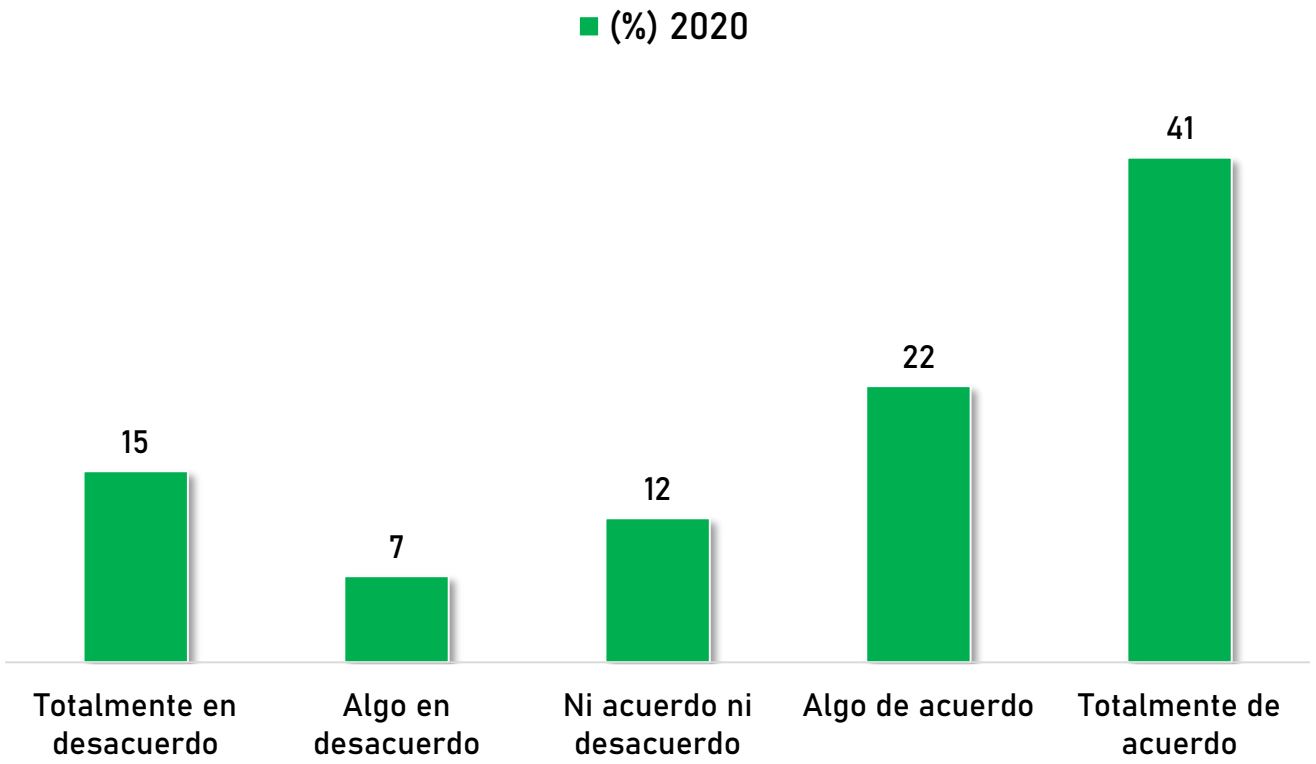


N = 1.158

Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) ISP 2020

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia en el ISP:

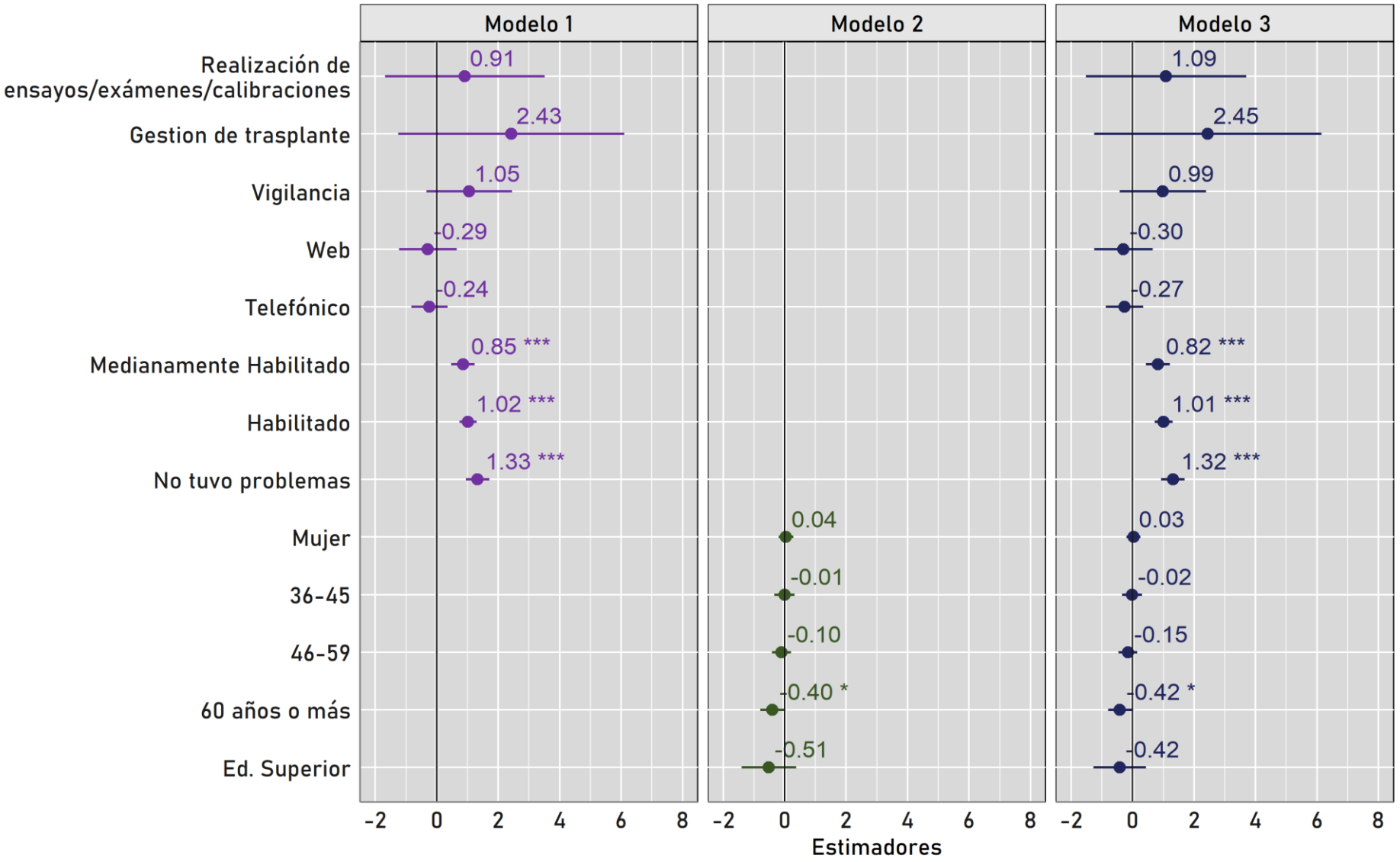


N = 1.158

Se excluye de las barras la categoría 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

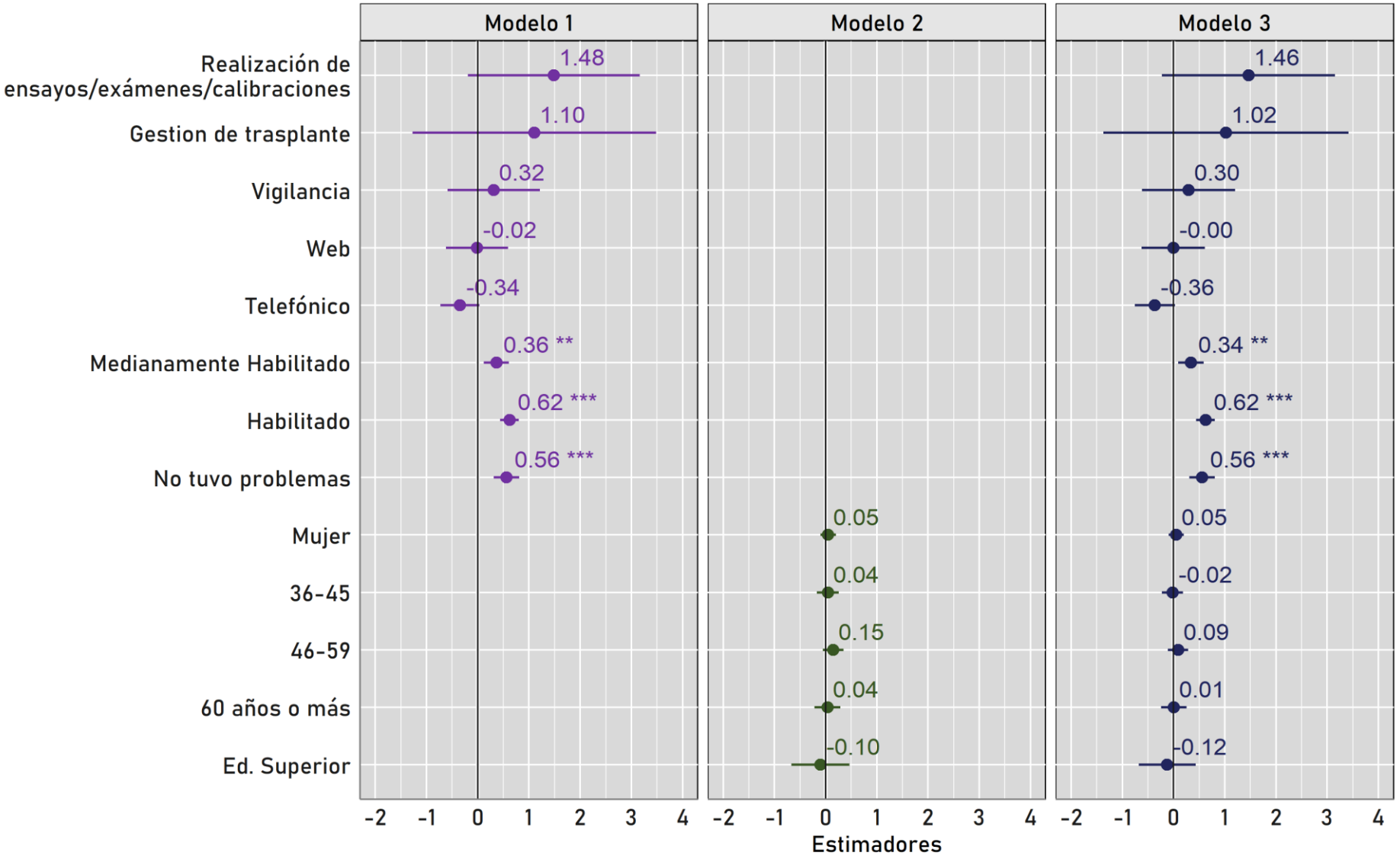
En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios del ISP. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Canal, Nivel de 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 Tenencia de Problemas y la Habilitación. Específicamente, el Modelo 3 muestra que no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 1,32 puntos en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

En el caso de la habilitación, estar habilitado aumenta en 1,01 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 0,82 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%.

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 de la Satisfacción General con la Institución* por parte de los usuarios del ISP. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variable más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar habilitado aumenta en 0,62 puntos la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Mientras que no tener problemas durante el proceso aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en 0,56 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 Instituto de Salud Pública (ISP)