“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría del Interior

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 presenciales y encuestas WEB mediante CAWI.
Universo	Organizaciones postulantes a Fondo Presidente de la Republica, postulantes a Fondo Organización Regional de Acción Social (ORASMI) y usuarios de Departamento de Extranjería
Muestreo	Probabilístico en selección de usuarios 2020 perfilados como usuarios de la Subsecretaría de Interior de acuerdo a variables de segmentación (trámite)
Marco Muestral	Registro de trámites digitales realizados por usuarios durante el año 2020.
Muestra obtenida	3.250 casos para Registro Civil
Error Muestral	+/- 1,7 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados el trámite realizado por los usuarios.
Fecha de terreno	El levantamiento de datos web y telefónico se realizó entre el 3 de diciembre de 2020 al 9 de enero de 2021.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

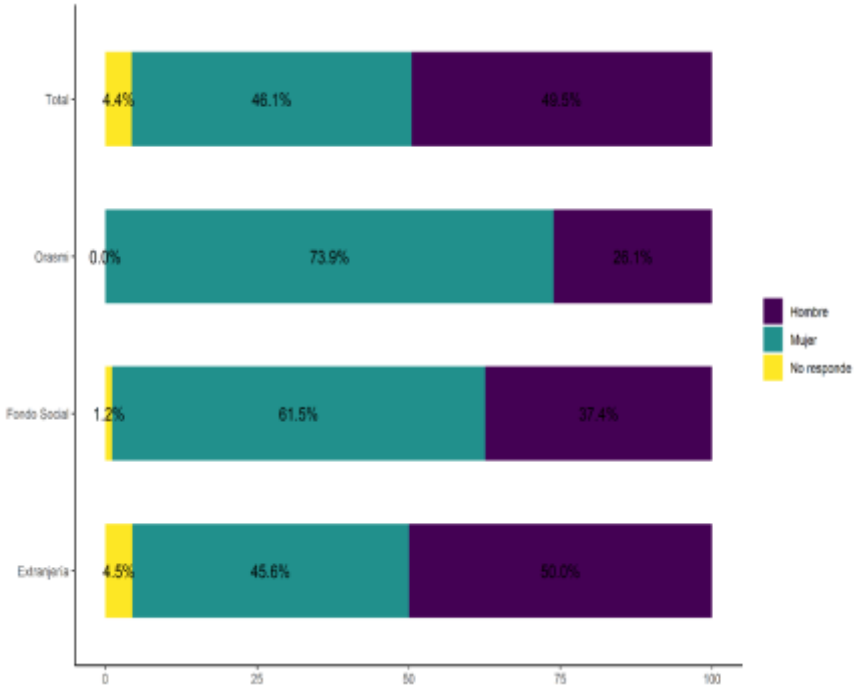
Tabla 1.
Muestra efectiva para Subsecretaría del Interior según canal - trámite

Trámite	Universo	Muestra
Fondo PR	9.291	519
ORASMI	2.470	345
Otorga PD	73.747	551
Otorga Visa	199.238	670
Solicita PD	100.453	806
Solicita VISA	18.294	359
Total	**403.493**	**3.250**

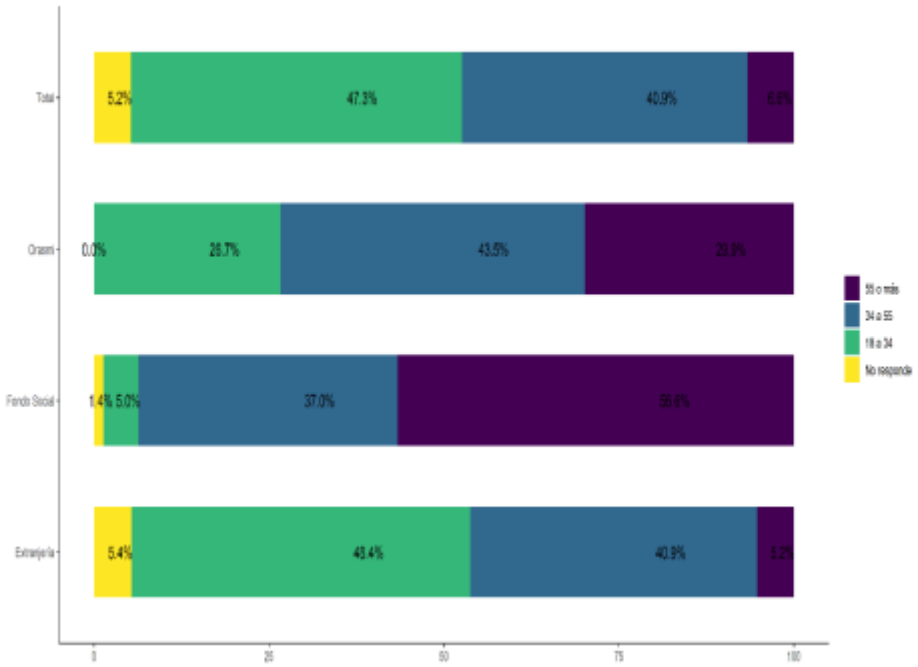
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Sexo



Edad en Tramos

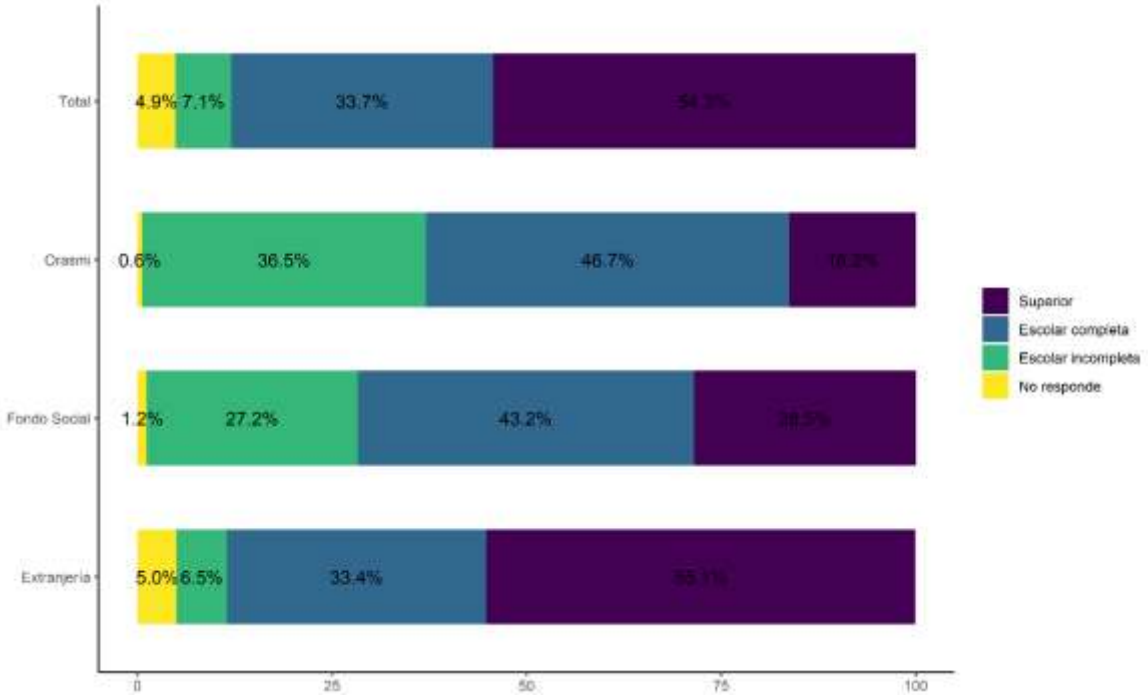


* Porcentajes ponderados

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Nivel educacional



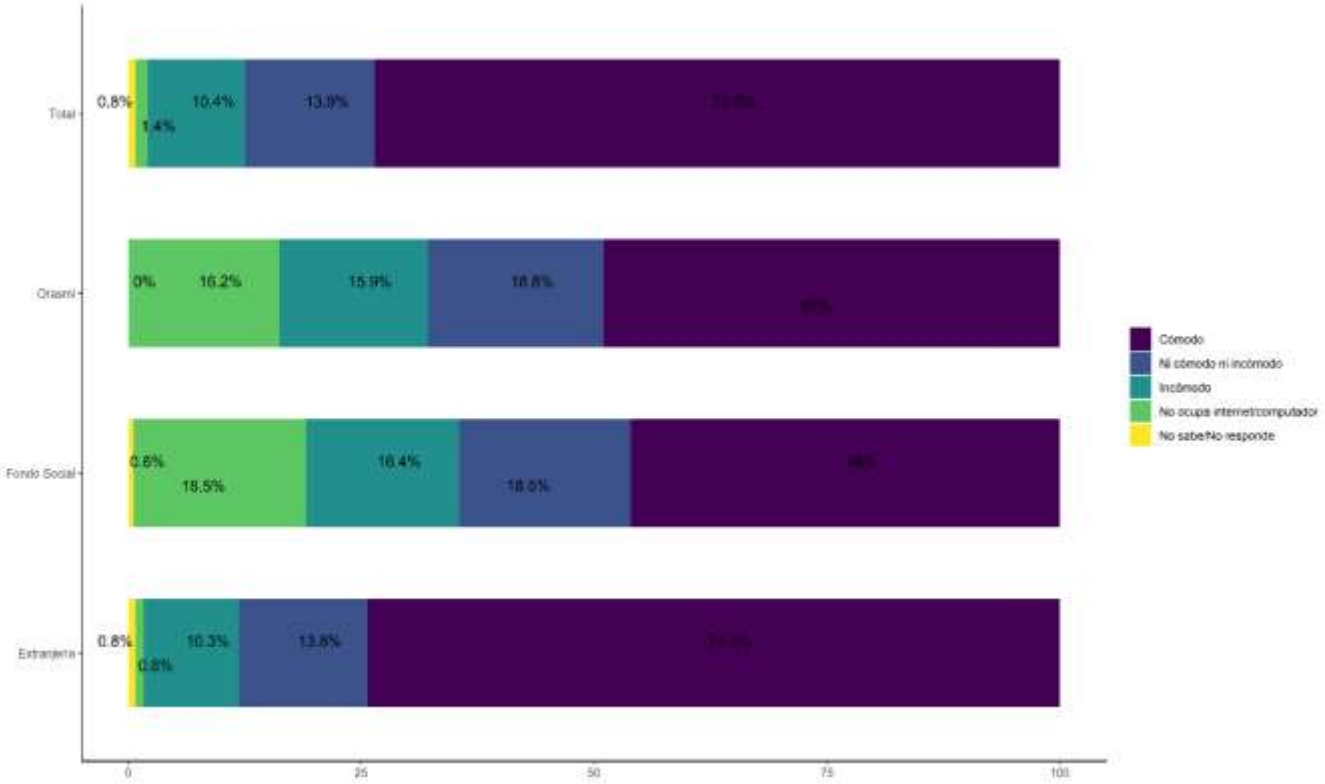
* Porcentajes ponderados

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

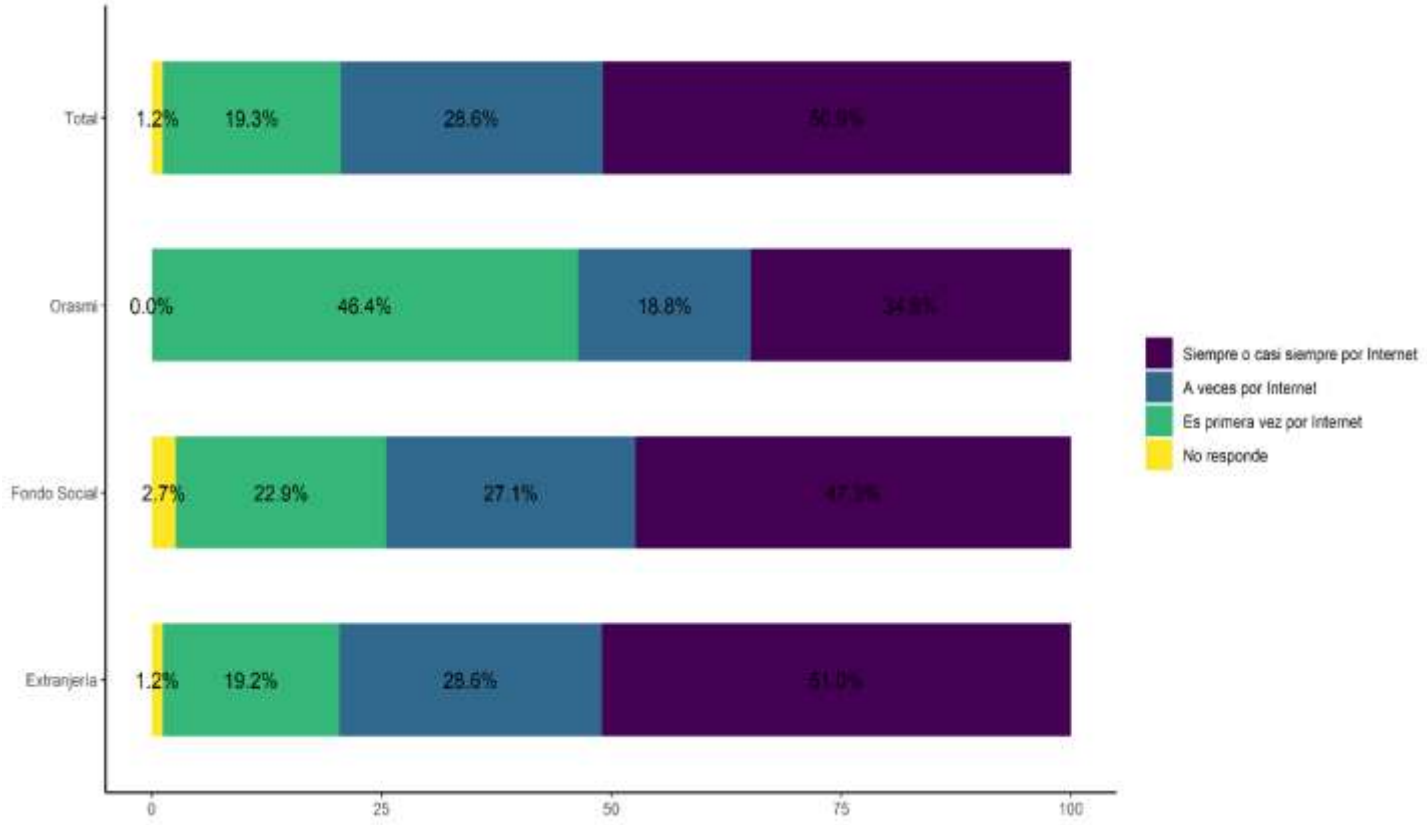


n =3.250

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 = 2.467

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?

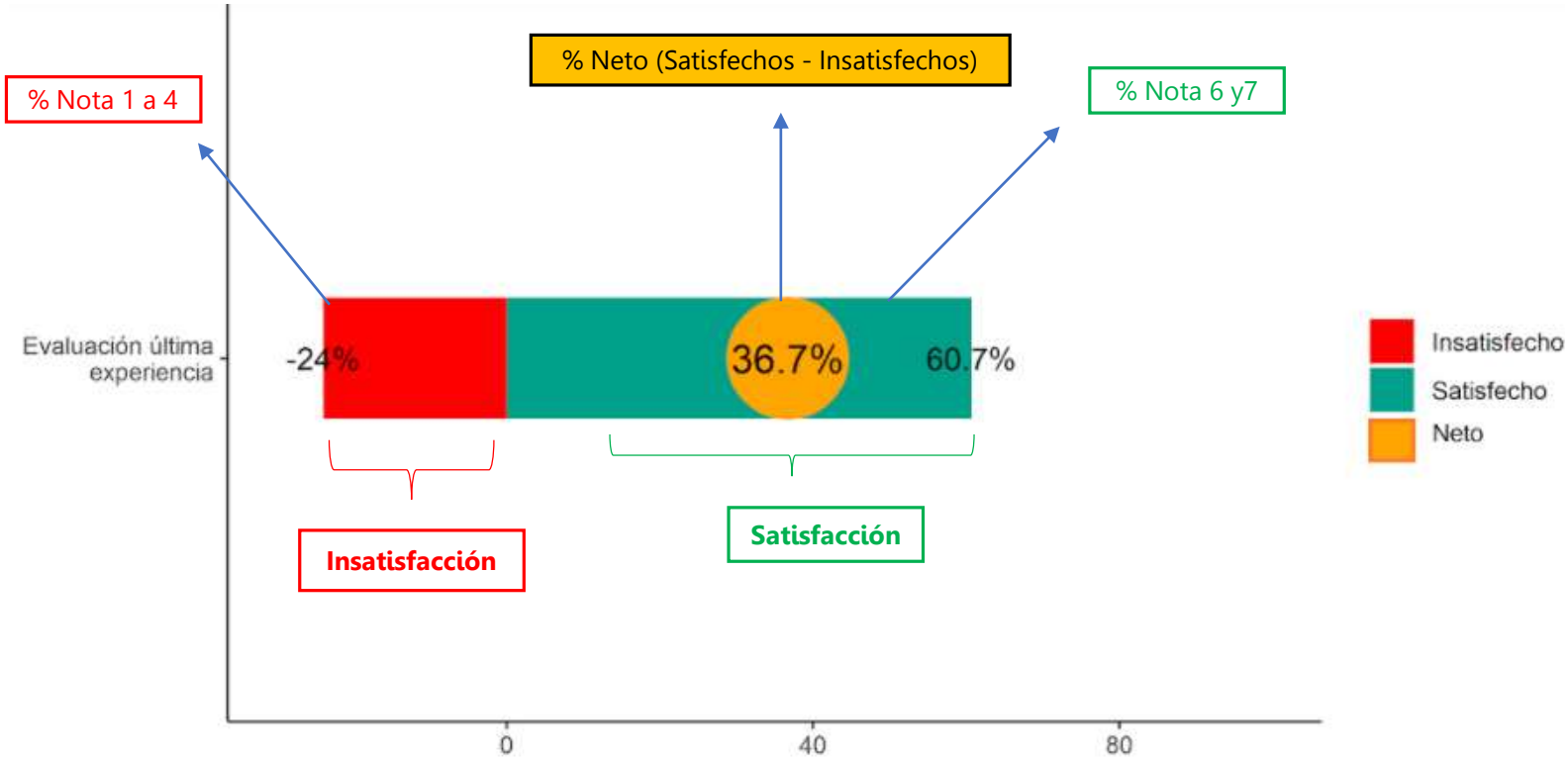
%	Total	Tipo de usuario		
		Fondo Social	Orasmi	Departamento Extranjería
No tendría obstáculos	31,5	27,2%	32,2%	31,8%
Tiene dificultades para manejarse con internet/computador	8,8	44,1%	44,2%	5,8%
Tiene problemas de conexión o acceso a internet	6,8	20,8%	11,2%	5,8%

n = 783

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:

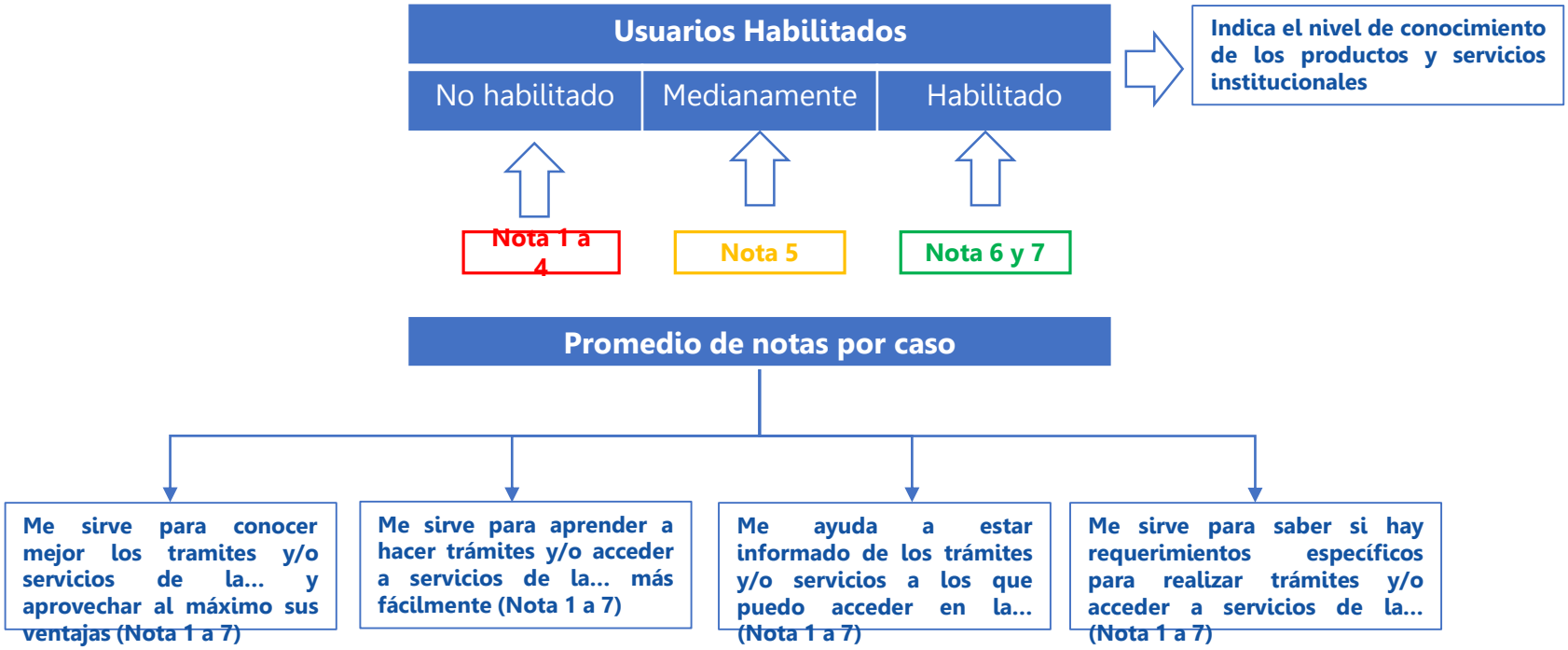
-Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados.

-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

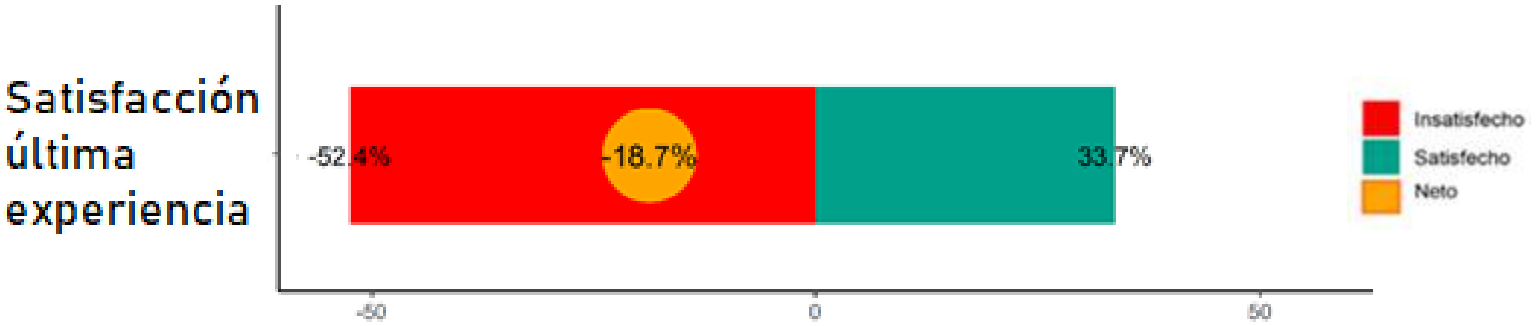


DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia (%)

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR ¿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.

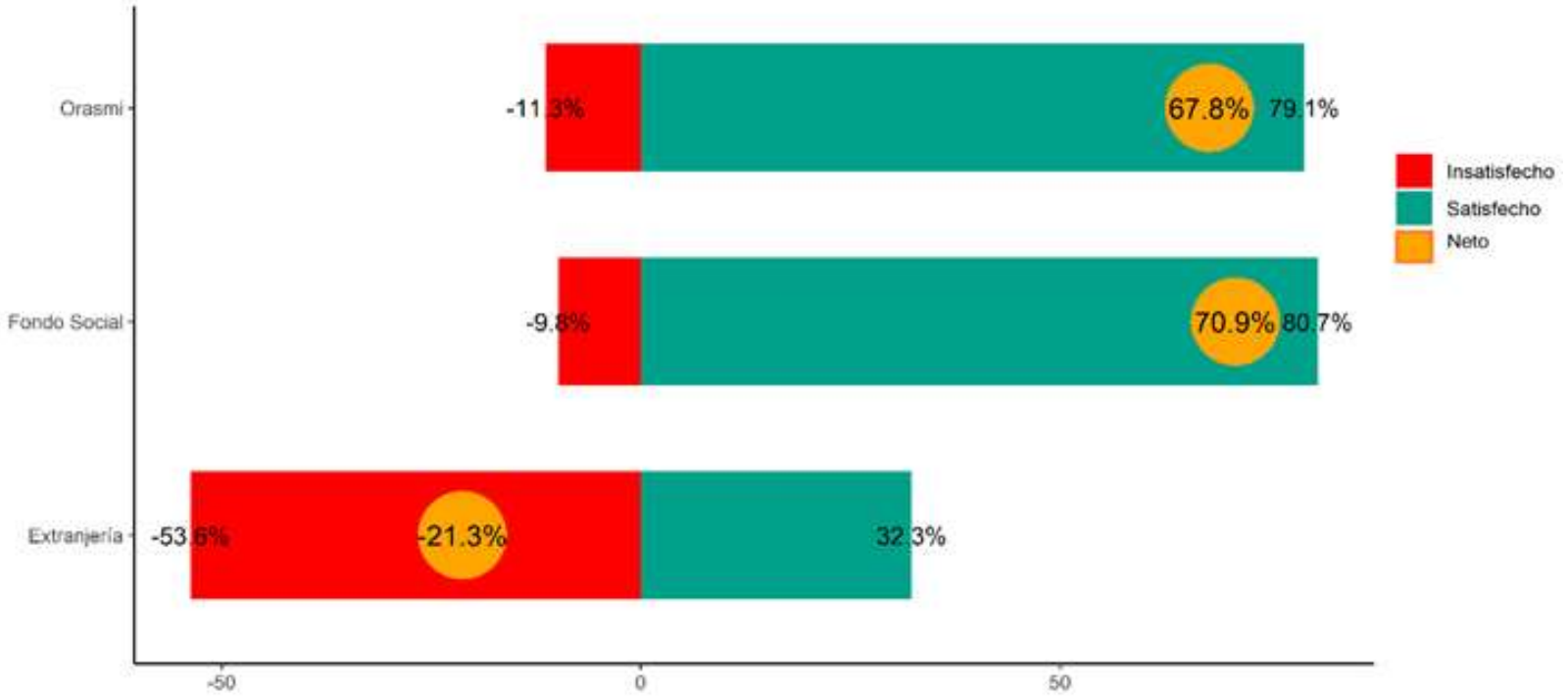


n = 3.250

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por tipo de usuario

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR ¿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.

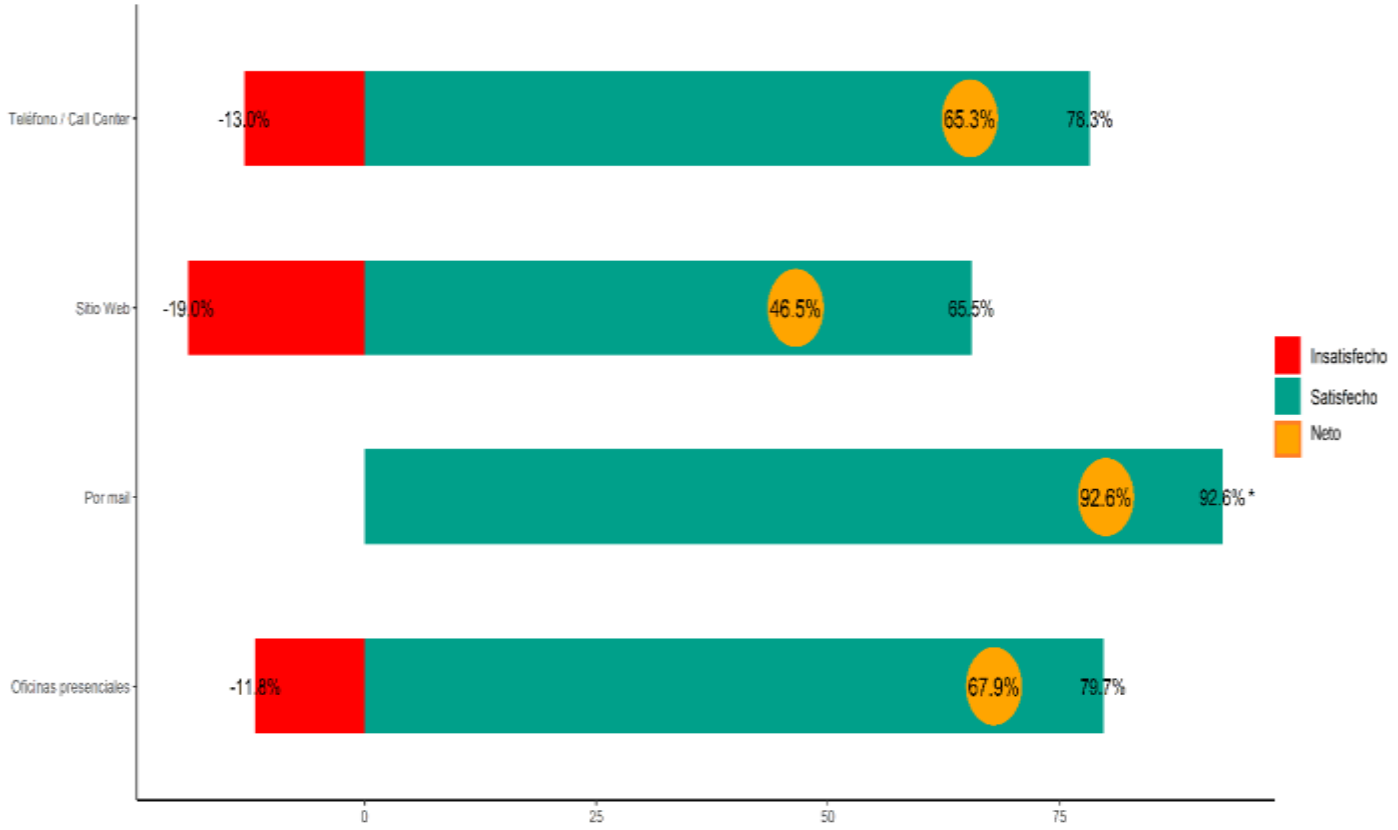


n=345
n=519
n=2.387

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención - ORASMI

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

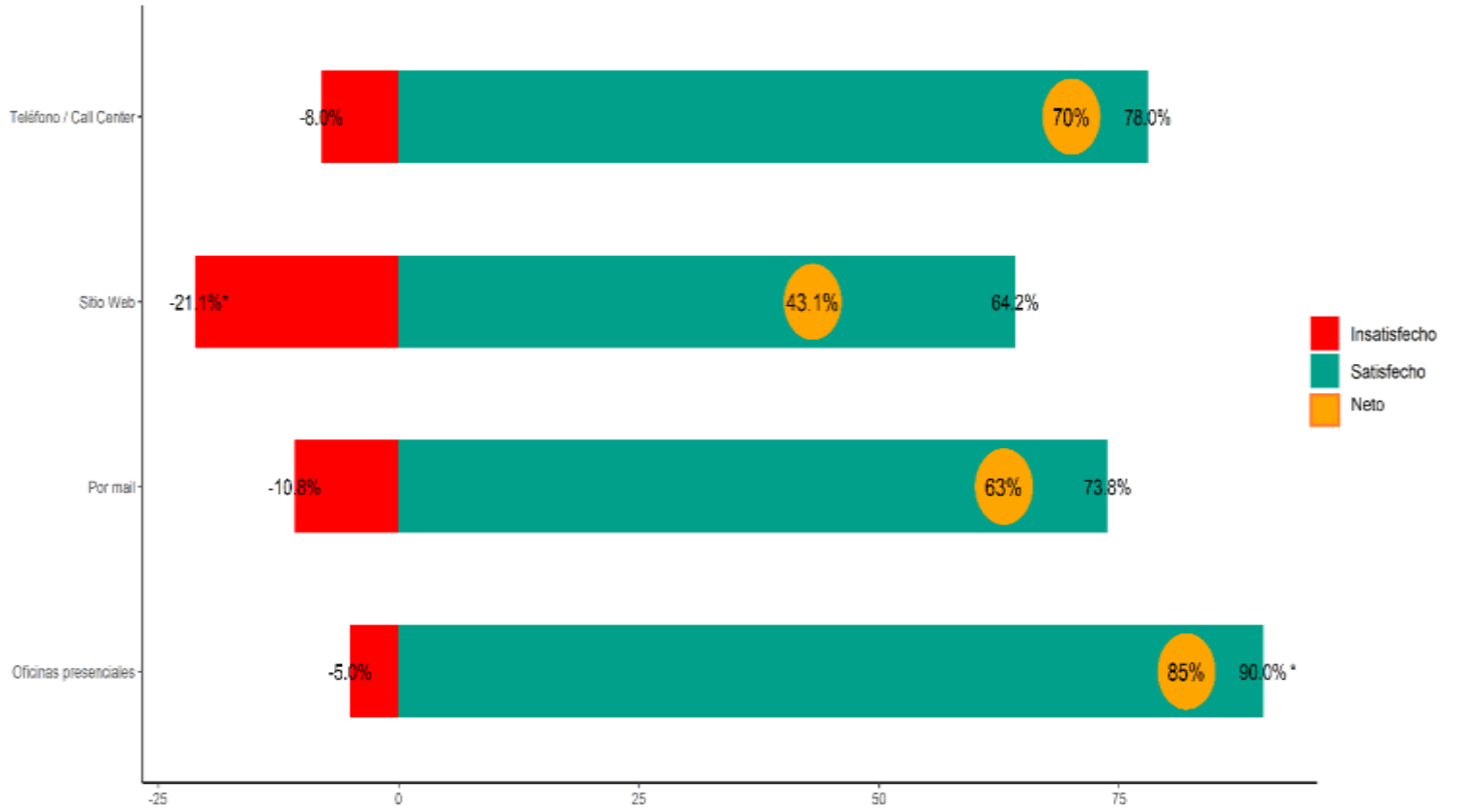


n=46
n=58
n=54
n=187

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Ultima Experiencia (%) por canal de atención – Fondo Social

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

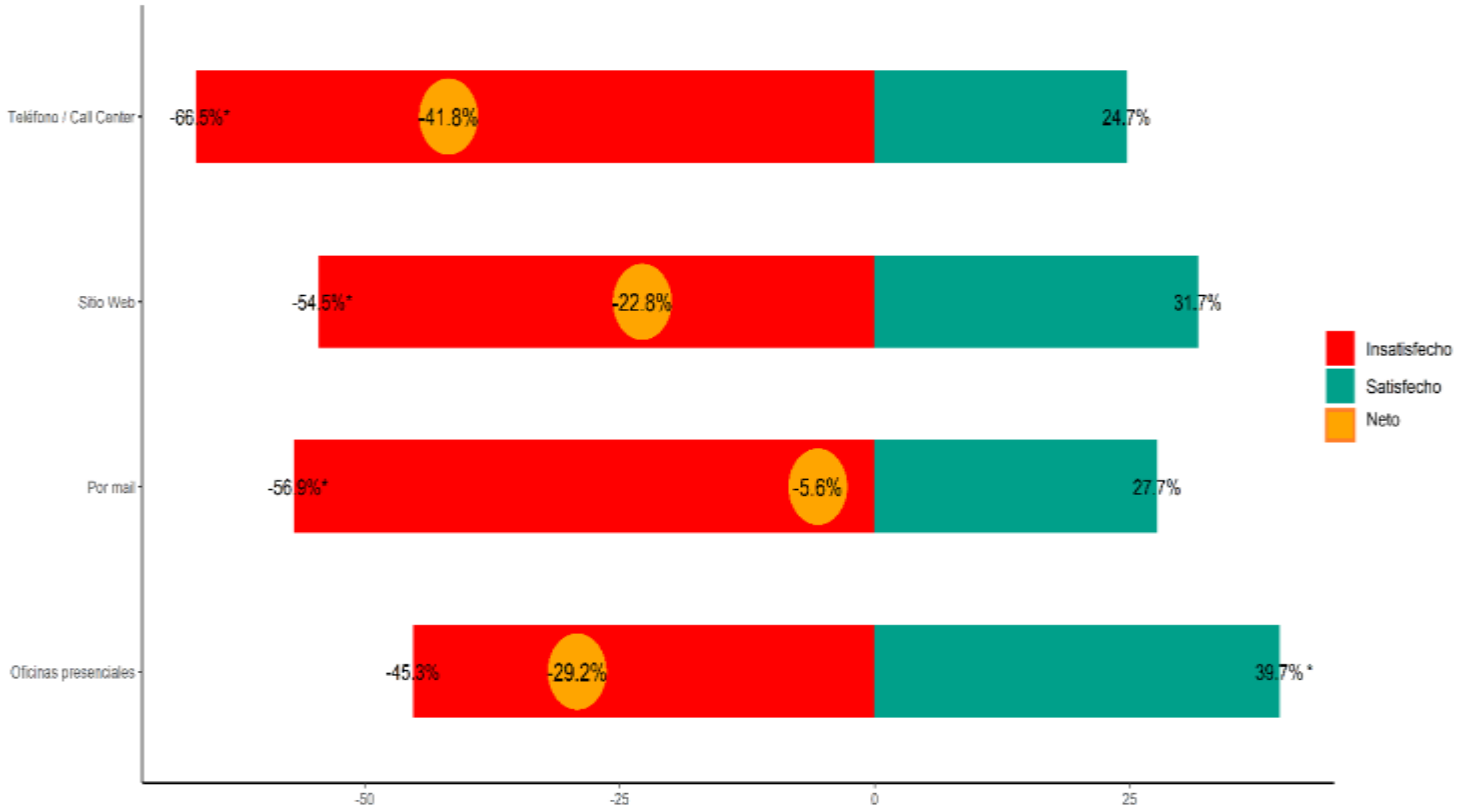


n=50
n=123
n=65
n=281

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Ultima Experiencia (%) por canal de atención – Departamento de Extrnajería

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

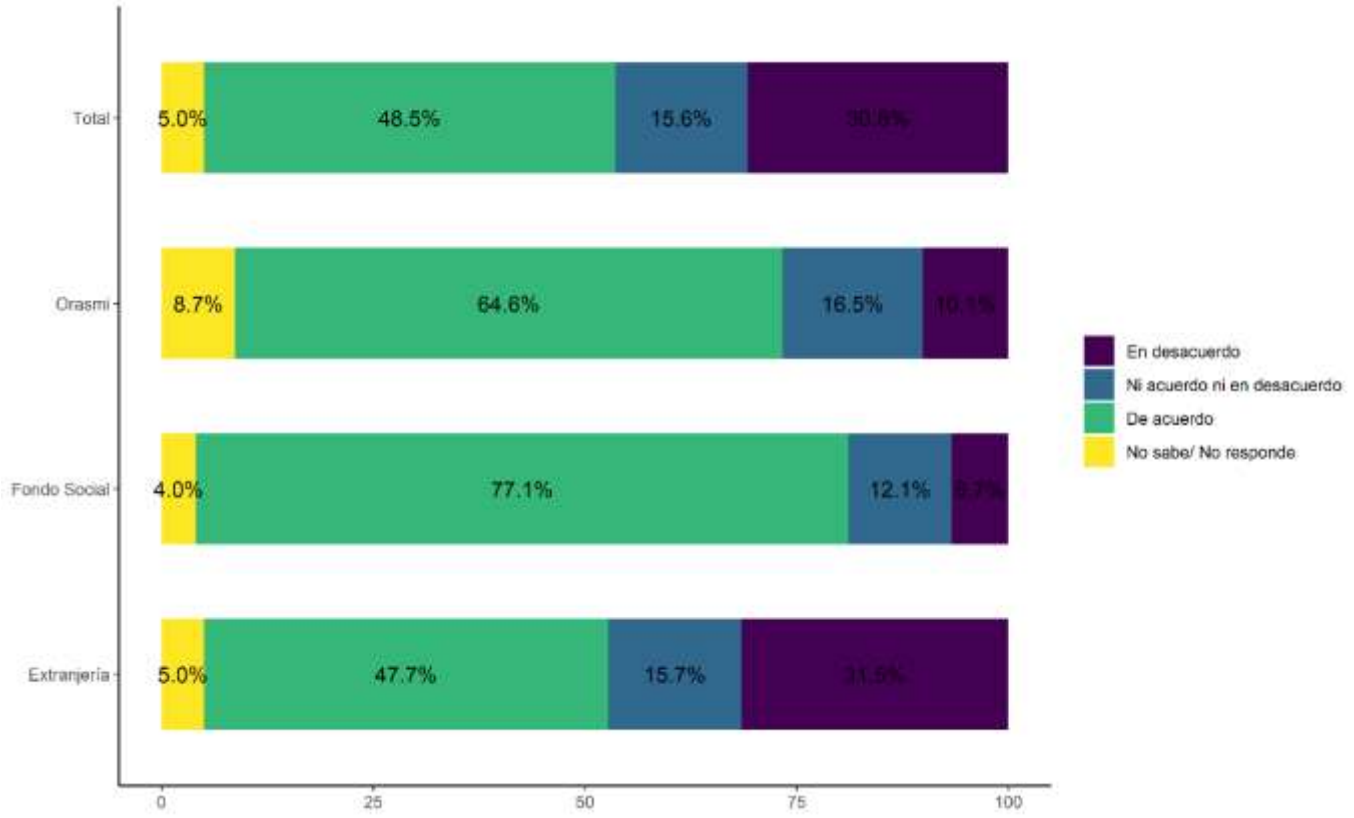


n=111
n=1.551
n=290
n=435

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR 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...?

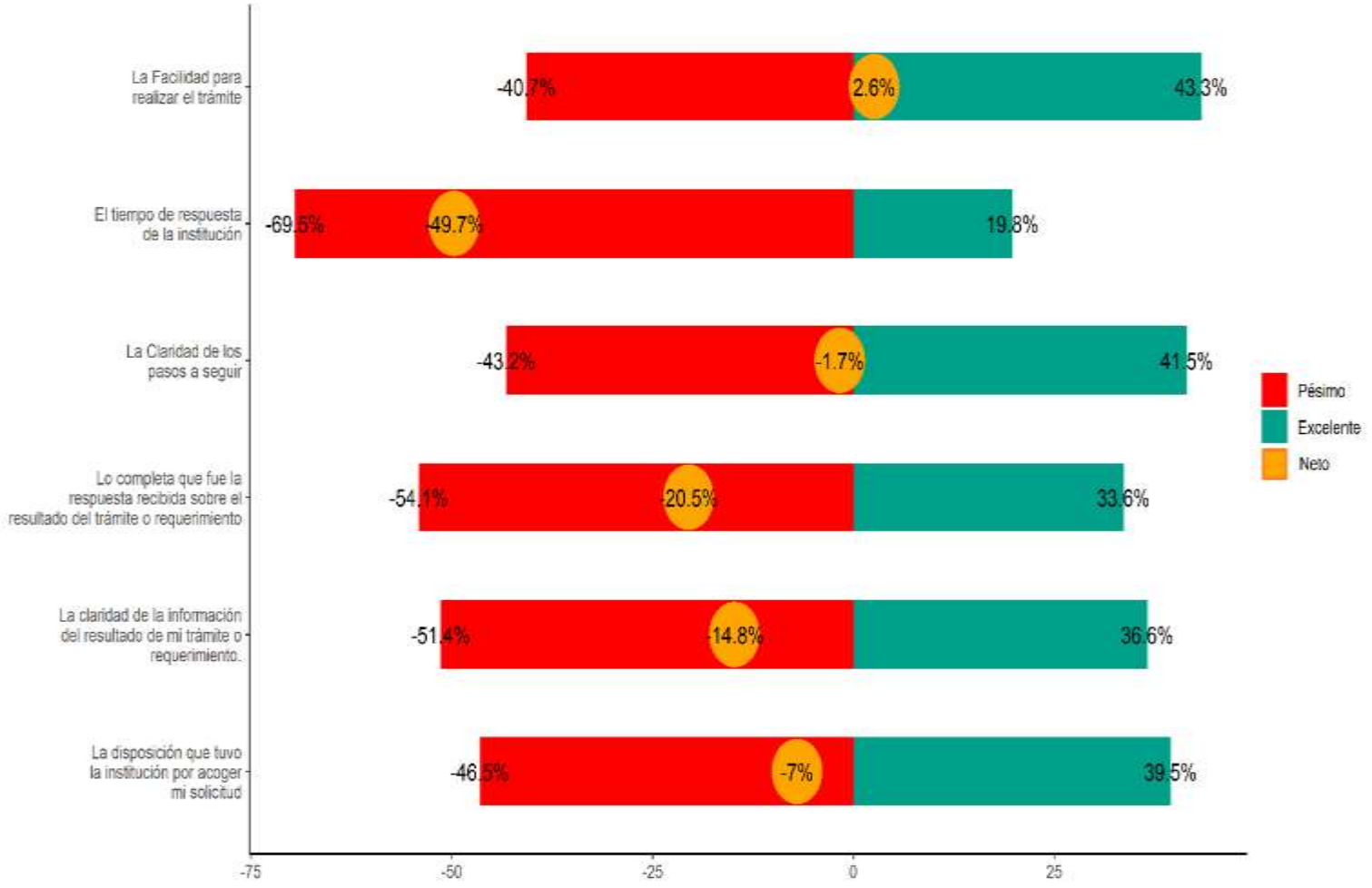


n = 3.250

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO: ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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



DIMENSIONES
Facilidad
Facilidad
Facilidad
Resolutividad
Resolutividad
Agrado

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR

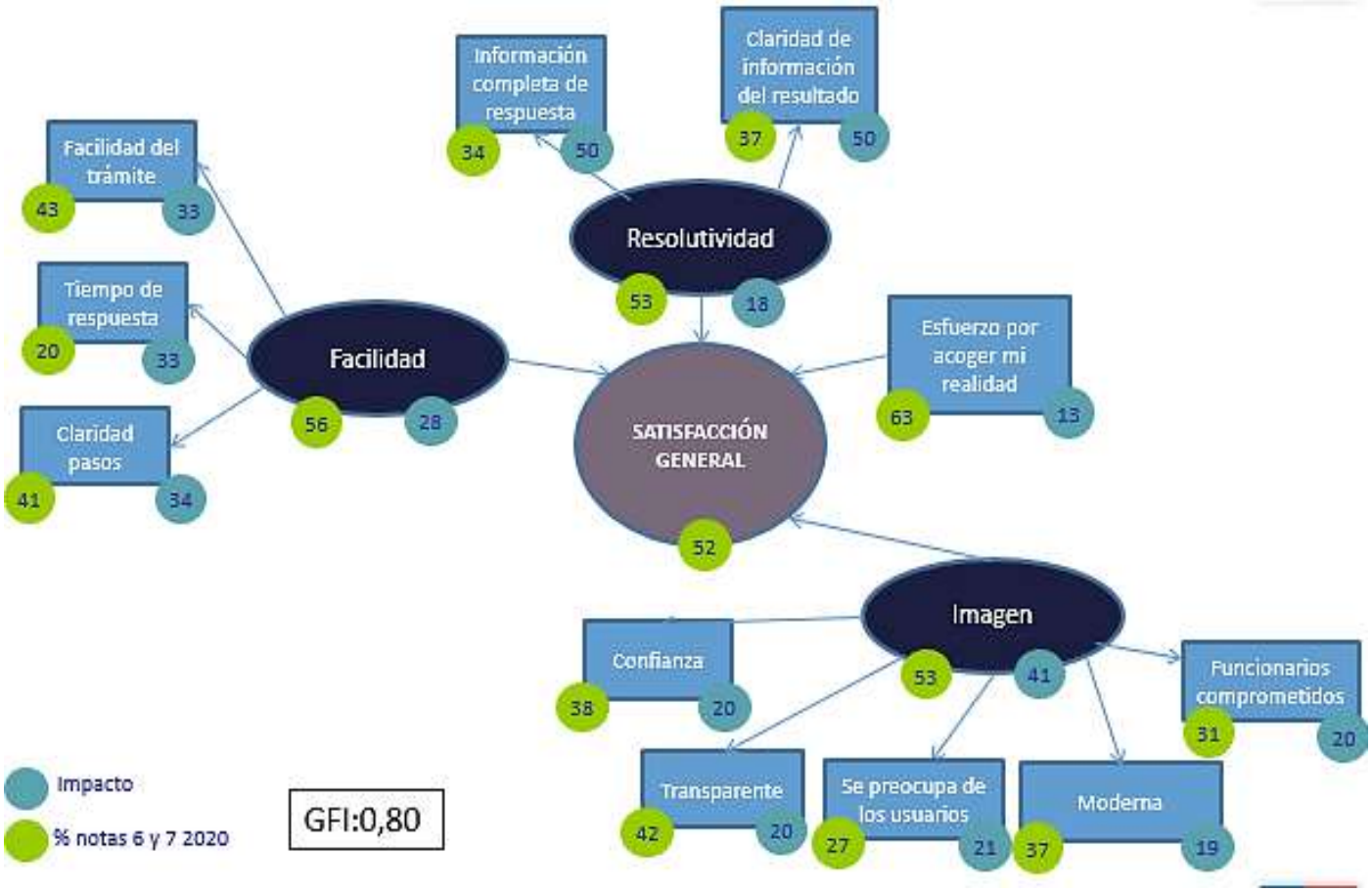


n = 3.030

- 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
SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR



n = 2.893

- 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 SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR
Según Problemas y Habilitación de usuarios

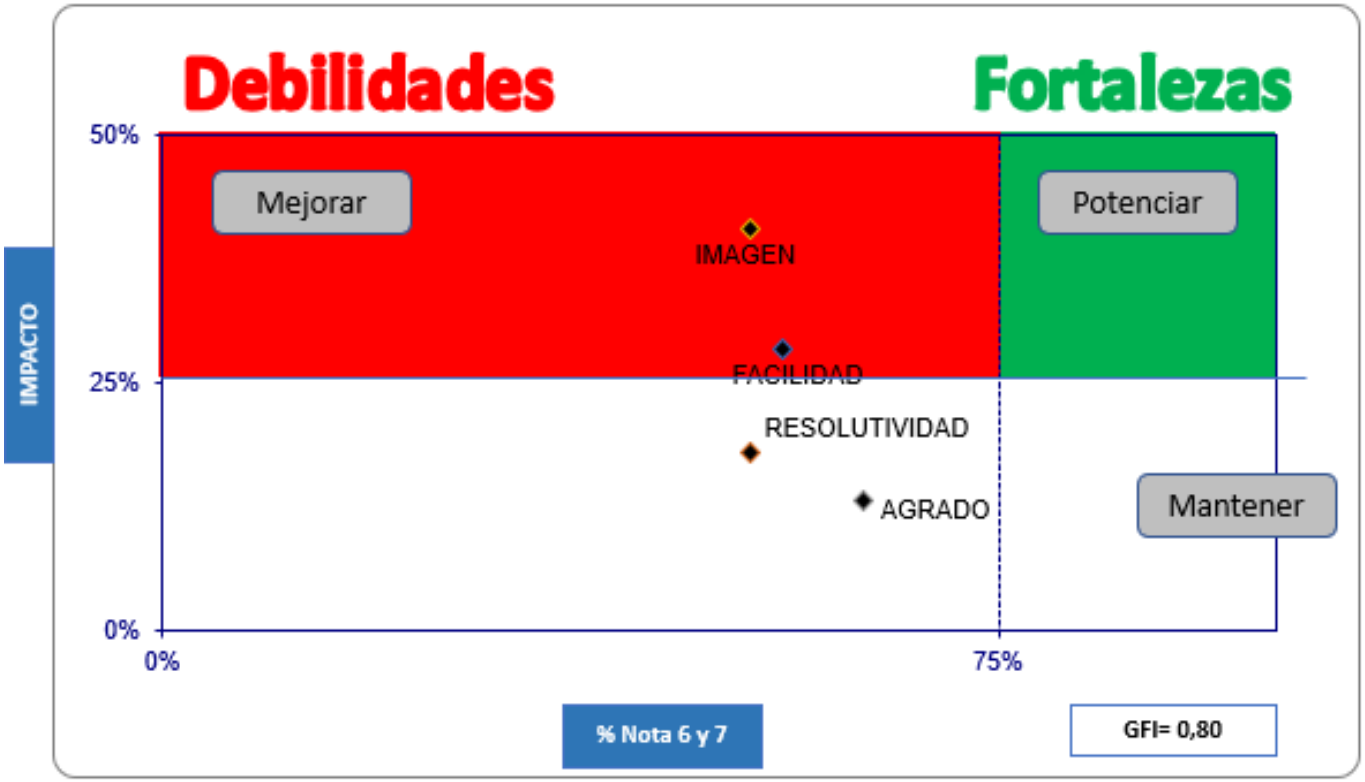
		GENERAL (0,80)		PROBLEMAS				HABILITADOS					
				SI (0,81)		NO (0,82)		NO HABILITADO (0,83)		MEDIANAMENTE (0,84)		HABILITADO (0,82)	
		3250		*1065*		*2088*		*752*		*454*		*1867*	
		SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO
SATISFACCIÓN GENERAL		**52%**	-	**26%**	-	**71%**	-	**10%**	-	**49%**	-	**77%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	56%	28%	31%	2%	75%	55%	16%	34%	49%	37%	80%	37%
	RESOLUTIVIDAD	53%	18%	27%	24%	72%	3%	14%	11%	53%	11%	75%	15%
	AGRADO	63%	13%	40%	9%	81%	16%	27%	15%	68%	0%	83%	17%
	IMAGEN	53%	41%	29%	64%	71%	27%	13%	40%	50%	53%	77%	31%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	43%	33%	22%	35%	61%	32%	12%	33%	24%	31%	67%	31%
	El Tiempo de respuesta de la institución	20%	33%	6%	29%	31%	34%	3%	33%	9%	38%	33%	35%
	La Claridad de los pasos a seguir	41%	34%	20%	36%	59%	34%	9%	34%	20%	31%	67%	33%
RESOLUTIVIDAD	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	34%	50%	12%	50%	51%	50%	4%	50%	16%	50%	56%	50%
	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite o requerimiento	37%	50%	13%	50%	55%	50%	4%	50%	17%	50%	61%	50%
AGRADO	El esfuerzo que hizo la institución por acogerme	39%	-	18%	-	56%	-	8%	-	21%	-	63%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	38%	20%	18%	20%	29%	20%	8%	21%	21%	20%	61%	20%
	Imagen: es transparente	42%	20%	20%	20%	59%	19%	11%	21%	25%	19%	64%	19%
	Imagen: se preocupa por atender necesidades de usuarios	27%	21%	8%	21%	41%	21%	3%	20%	8%	23%	46%	22%
	Imagen: se actualiza y moderniza	37%	19%	18%	19%	52%	19%	8%	18%	19%	17%	58%	19%
	Imagen: funcionarios comprometidos	31%	20%	12%	20%	45%	20%	4%	20%	14%	21%	51%	20%

n = 3.250

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 SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR
Según modelo de experiencia de usuario + imagen



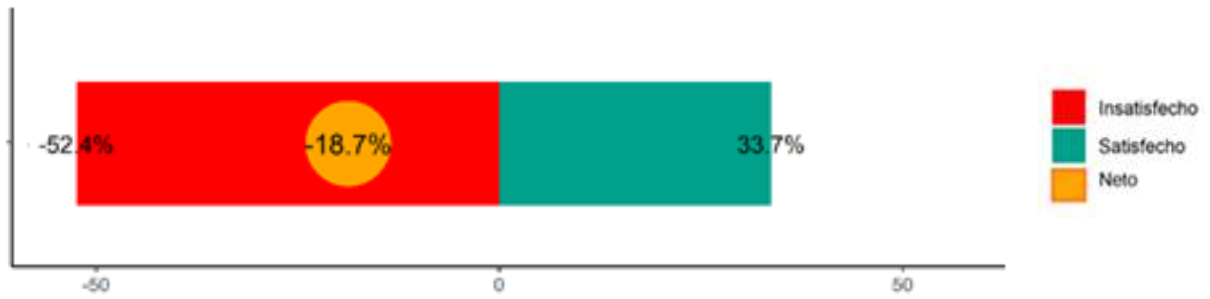
n = 2.893

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

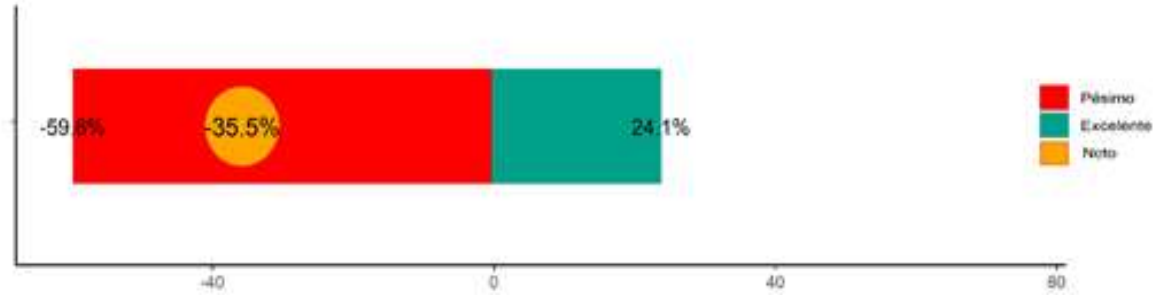
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

Satisfacción última experiencia



Evaluación General

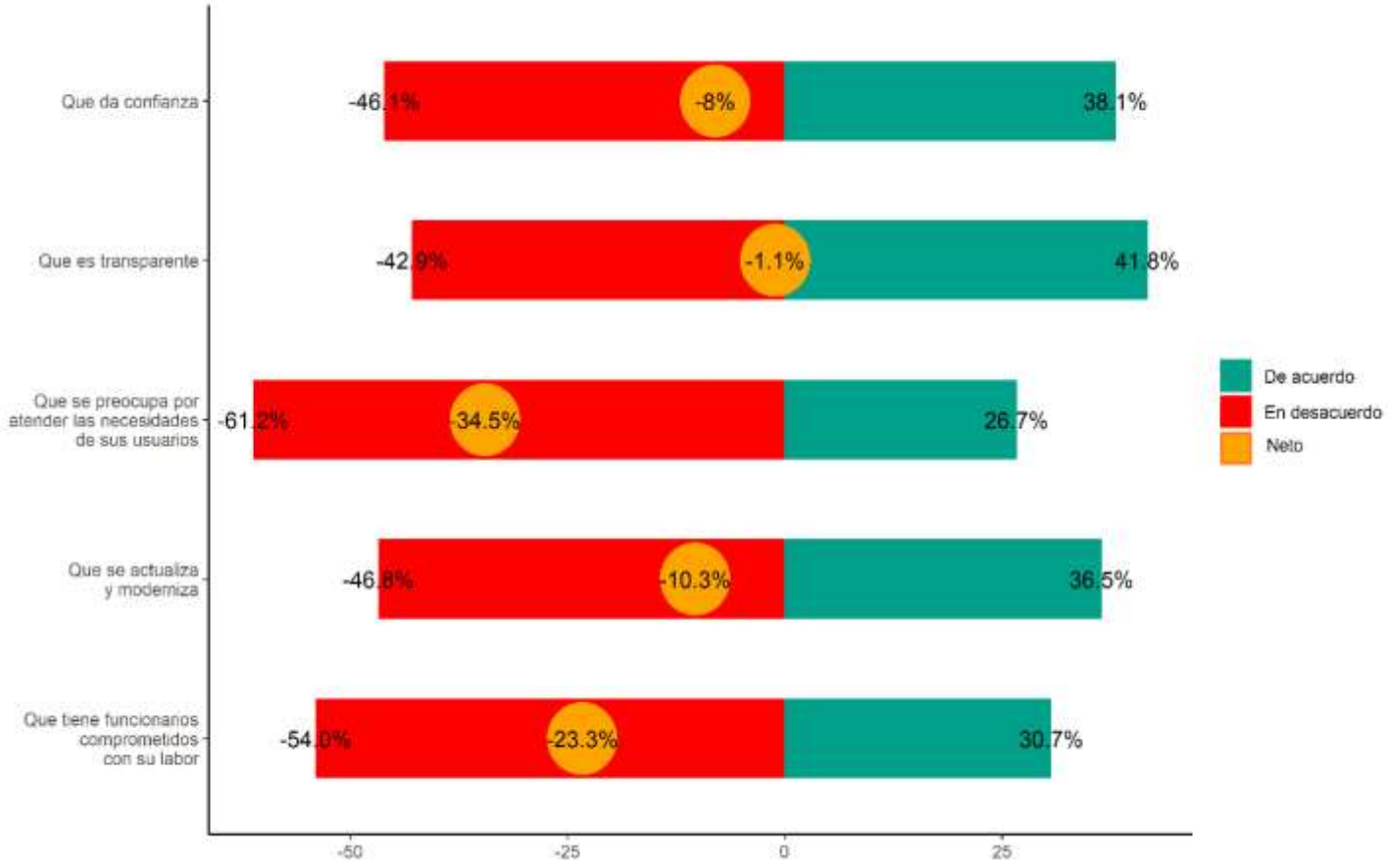


n = 3.250

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...?

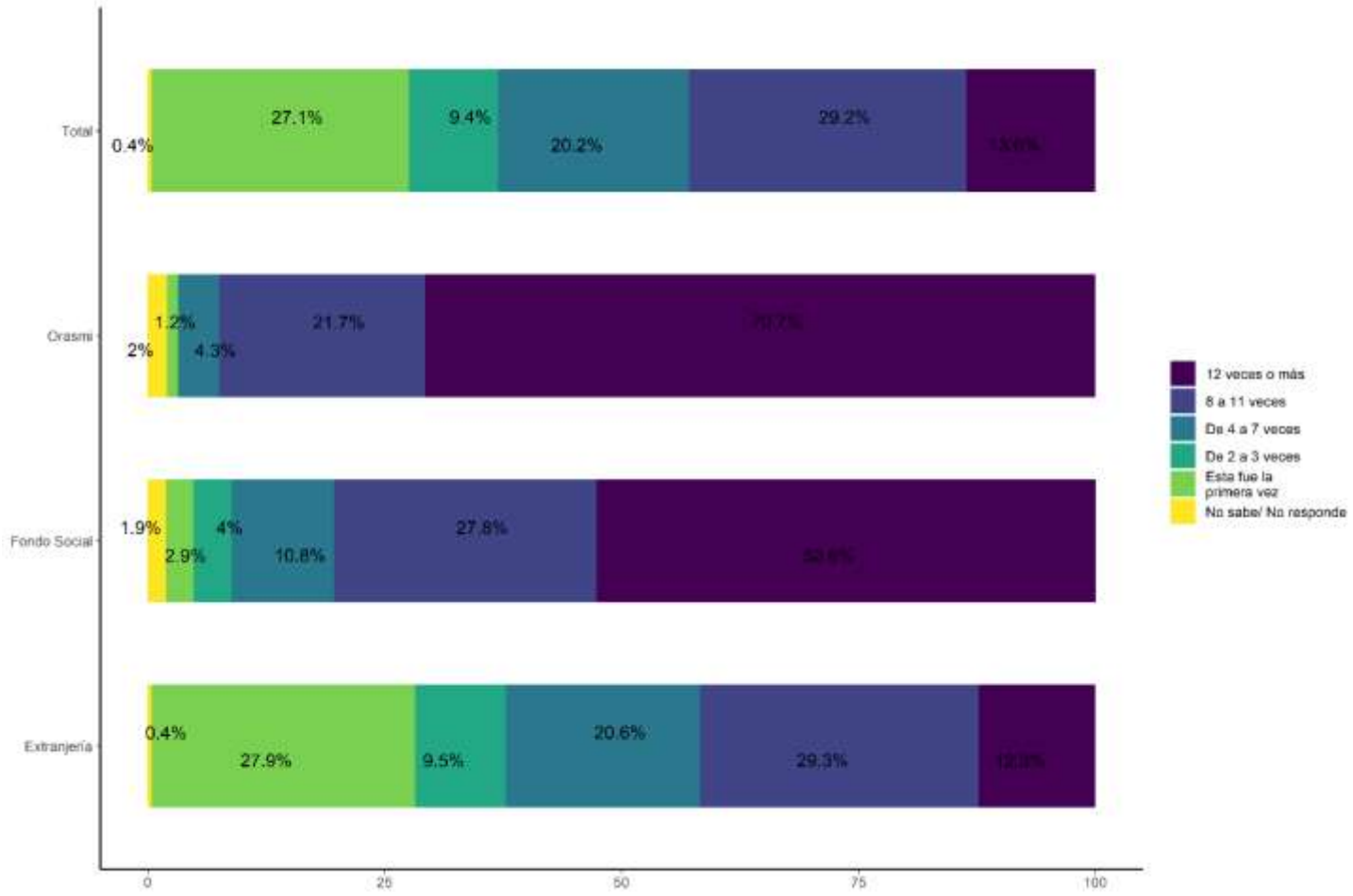


n = 3.250

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Intensidad del Usuario (%) 2020

En los últimos 24 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR ?

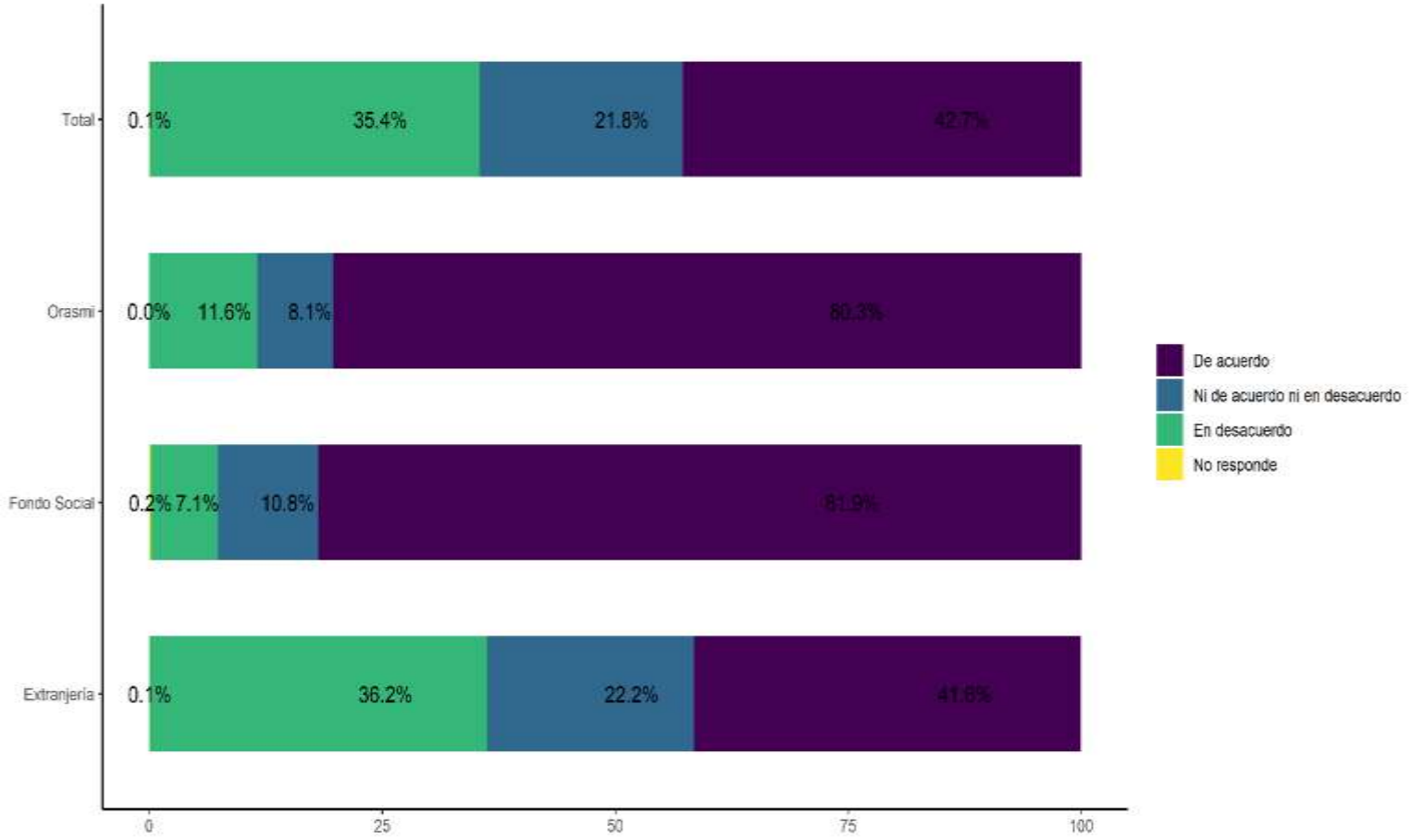


n = 3.250

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

Esta experiencia de servicio en la SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR aumentó mi confianza en el servicio público:



n = 6.789

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría del Interior