“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría de Educación

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 Subsecretaría de Educación
Muestreo	Probabilístico en selección de postulantes según canal y tipo de trámite
Marco Muestral	Registro usuarios Subsecretaría de Educación entre noviembre 2020 y marzo 2021
Muestra obtenida	1.878
Error Muestral	+/- 2,4 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados según el canal y tipo de trámite
Fecha de terreno	El levantamiento de datos web y telefónico se realizó entre el 24 de febrero y el 27 marzo del 2021.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

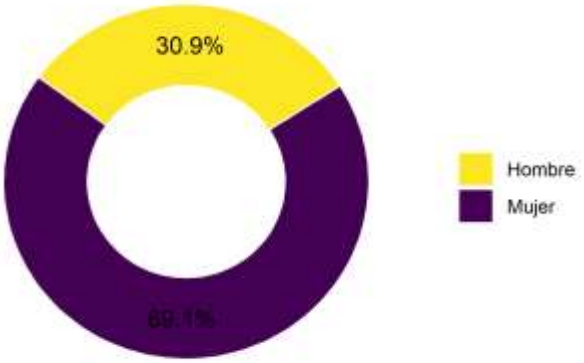
Tabla 1.
Muestra efectiva para Subsecretaría de Educación

Canal	Trámite	Total
Call Center	Consultas	216
	Reclamos	159
	Trámites	186
	Otros Trámites	148
Presencial	Consultas	92
	Reclamos	57
	Trámites	222
	Otros Trámites	134
Web	Consultas	194
	Reclamos	121
	Trámites	169
	Otros Trámites	180
Total		**1.878**

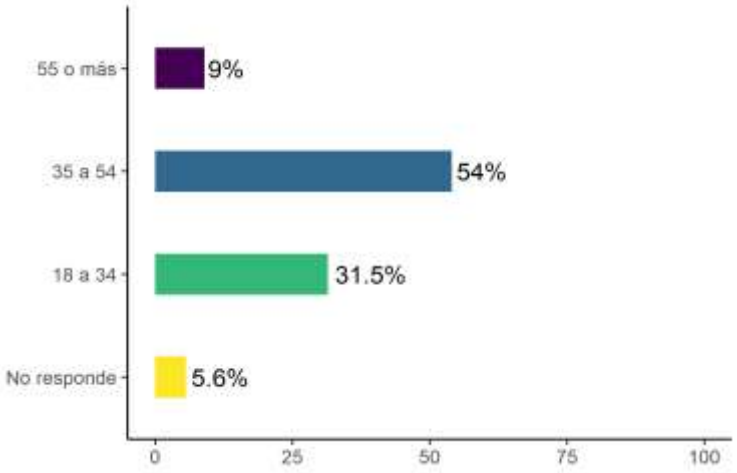
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

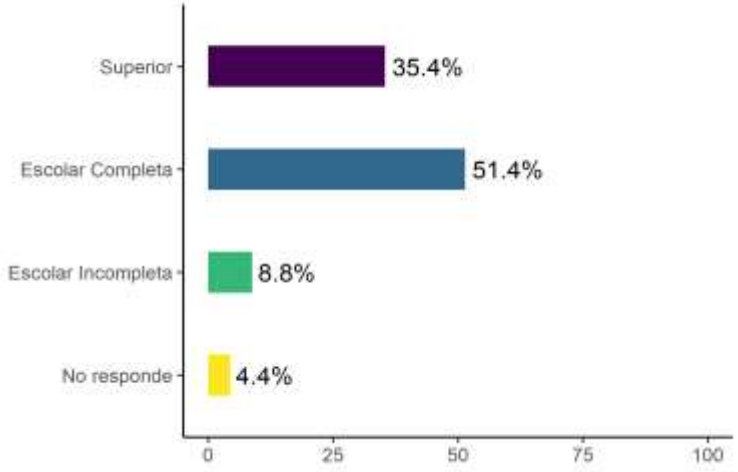
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo



n = 1.878

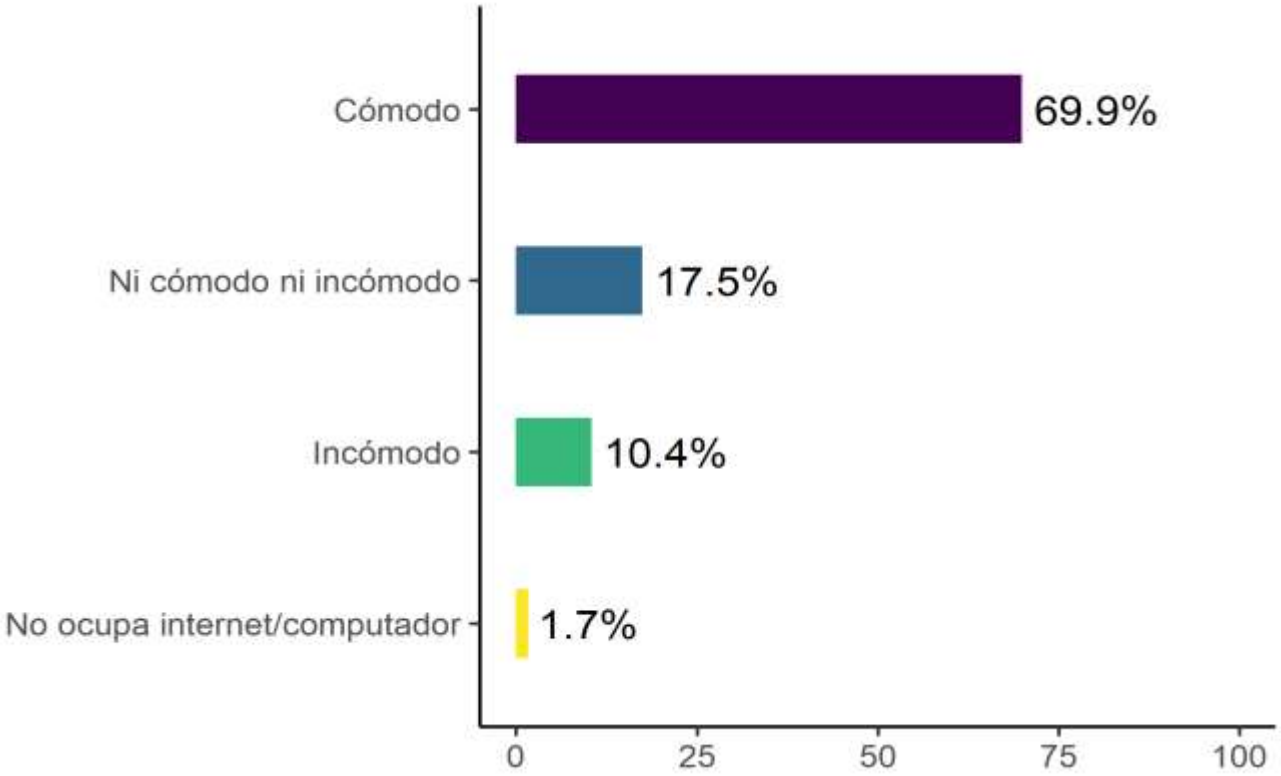
* Porcentajes ponderados

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

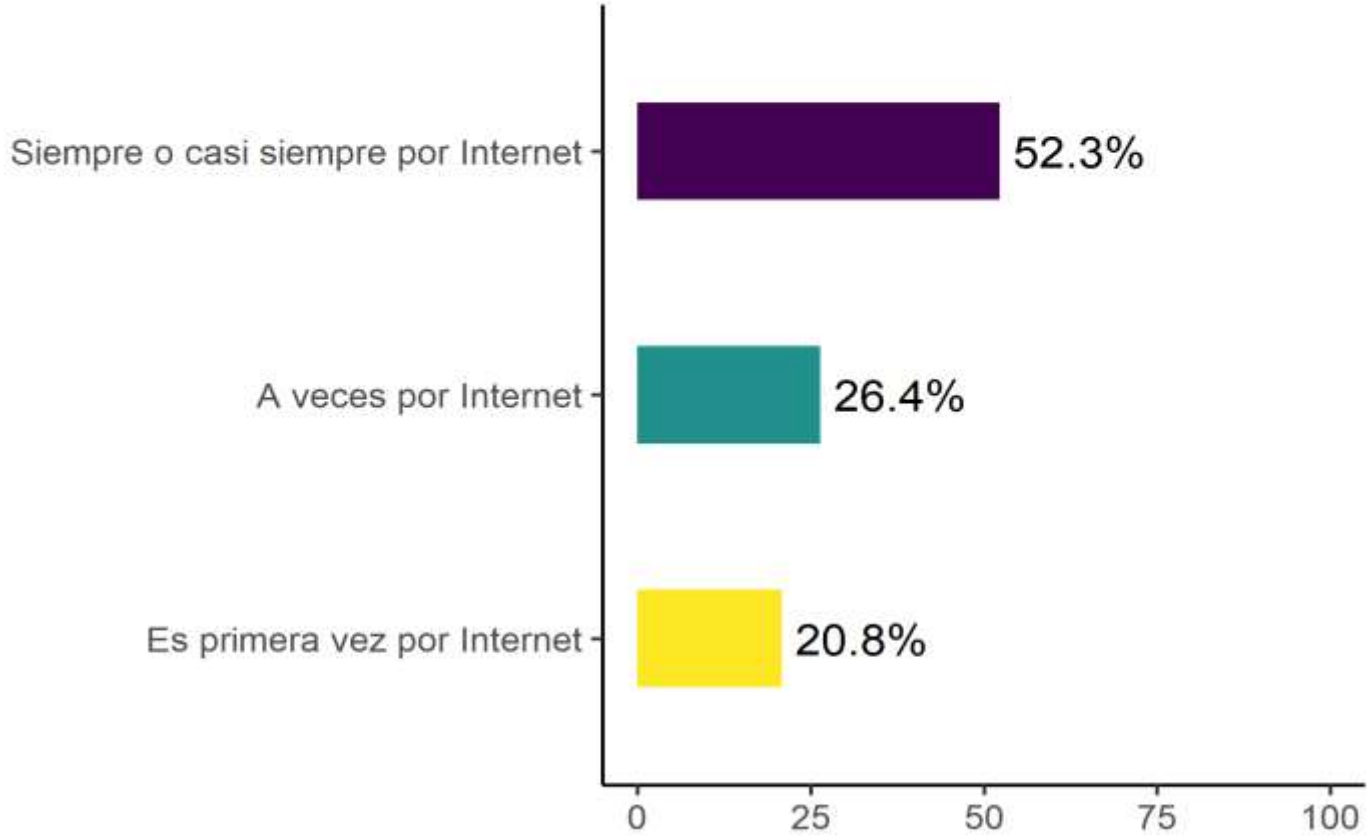


n =1.878
En barras se omiten categorías NS-NR

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?



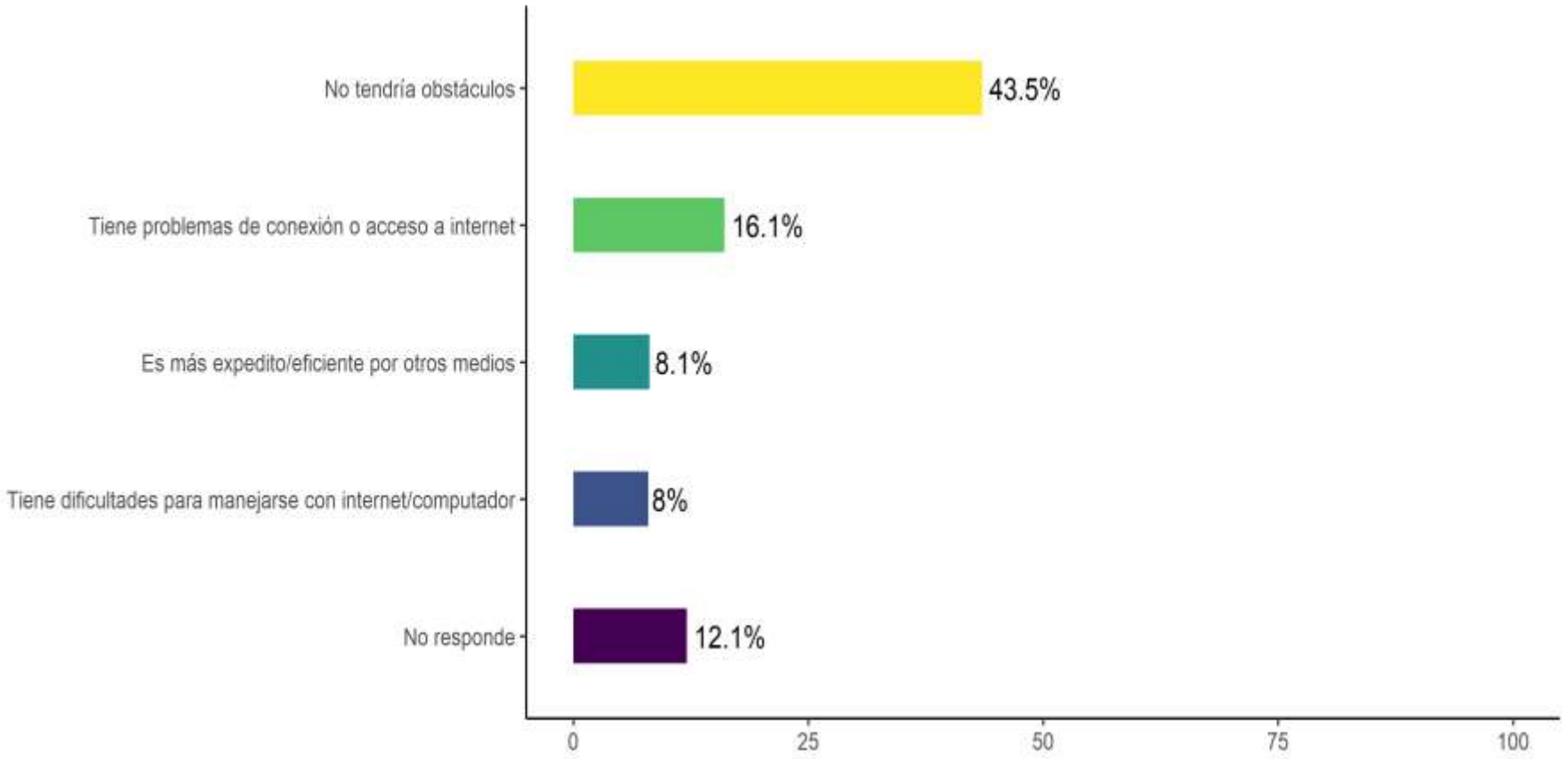
n = 639

En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

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

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

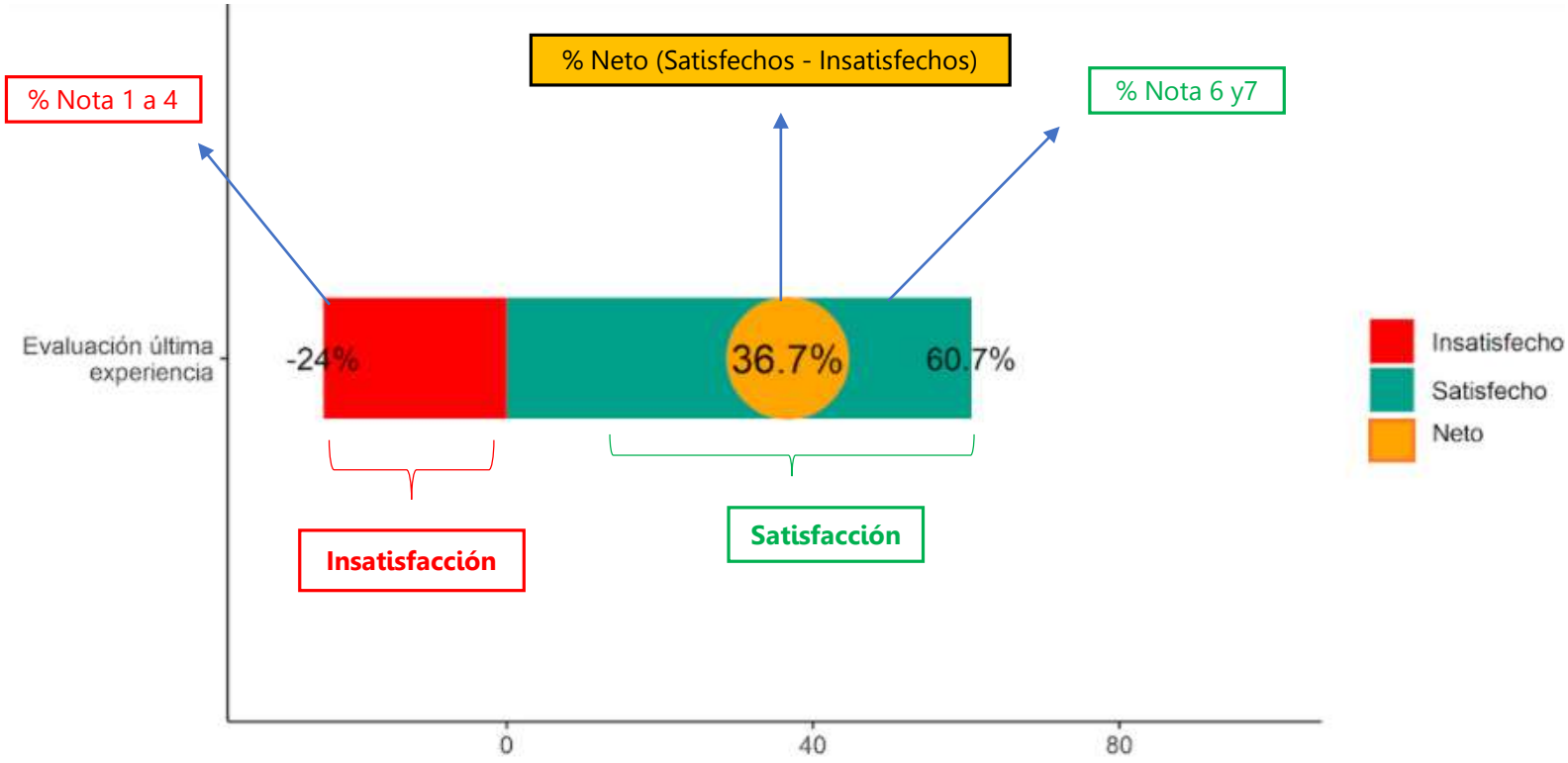


n = 1.239

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:

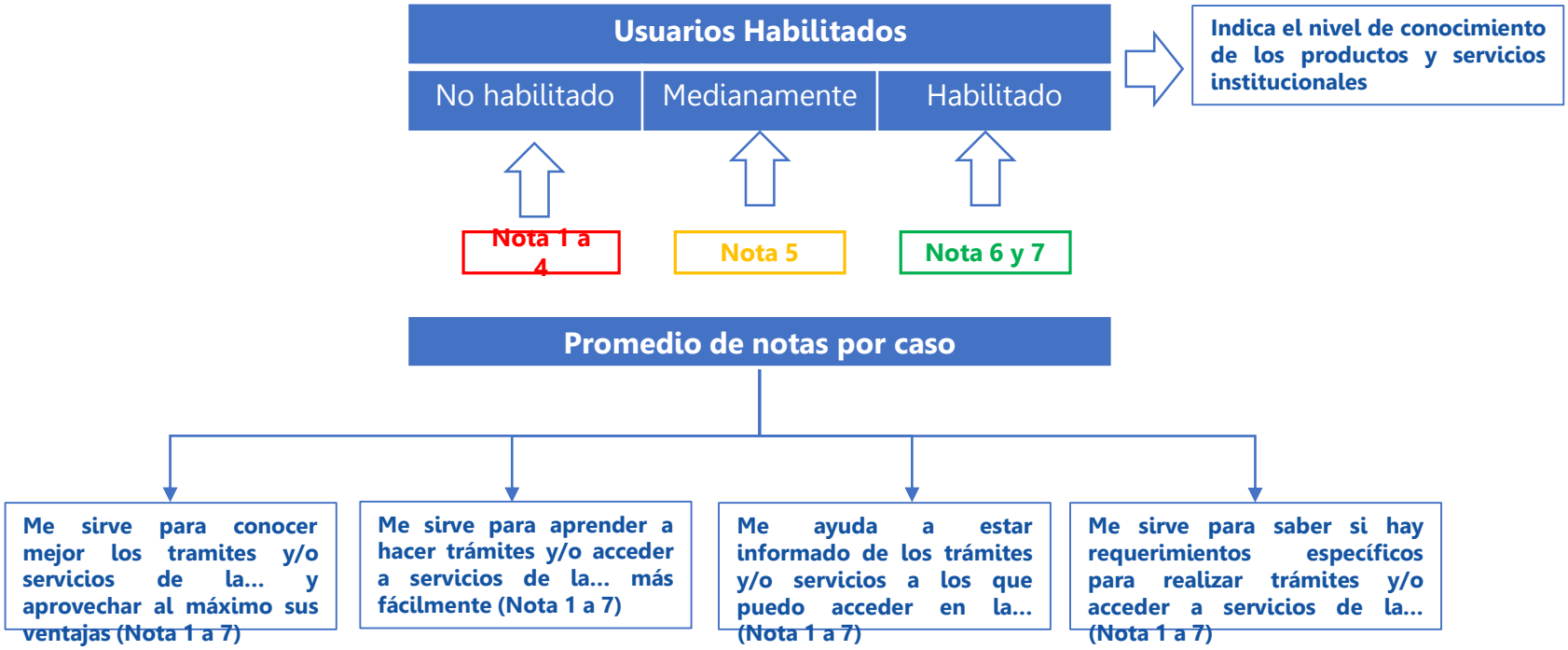
-Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados.

-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

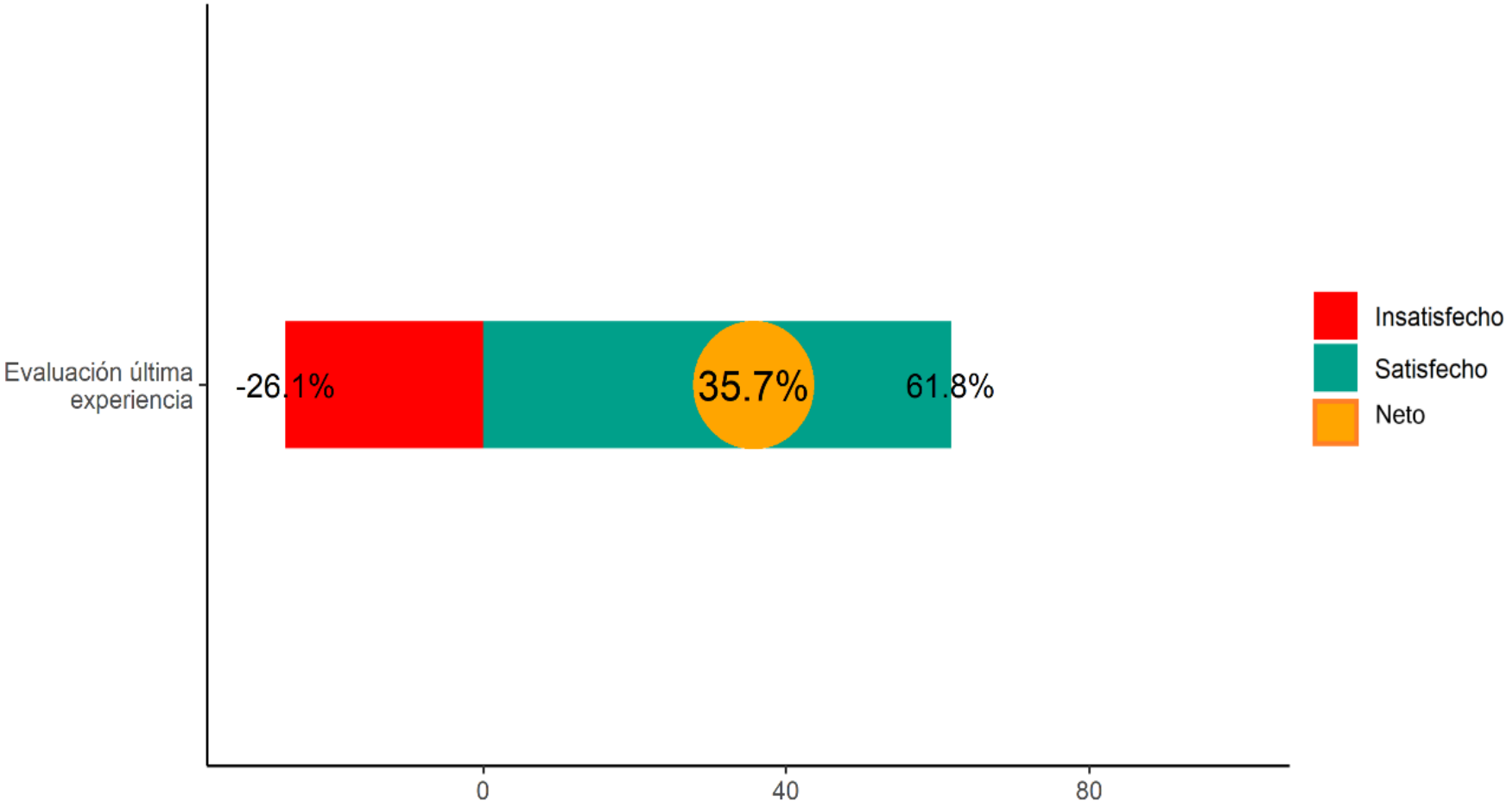


DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia (%)

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



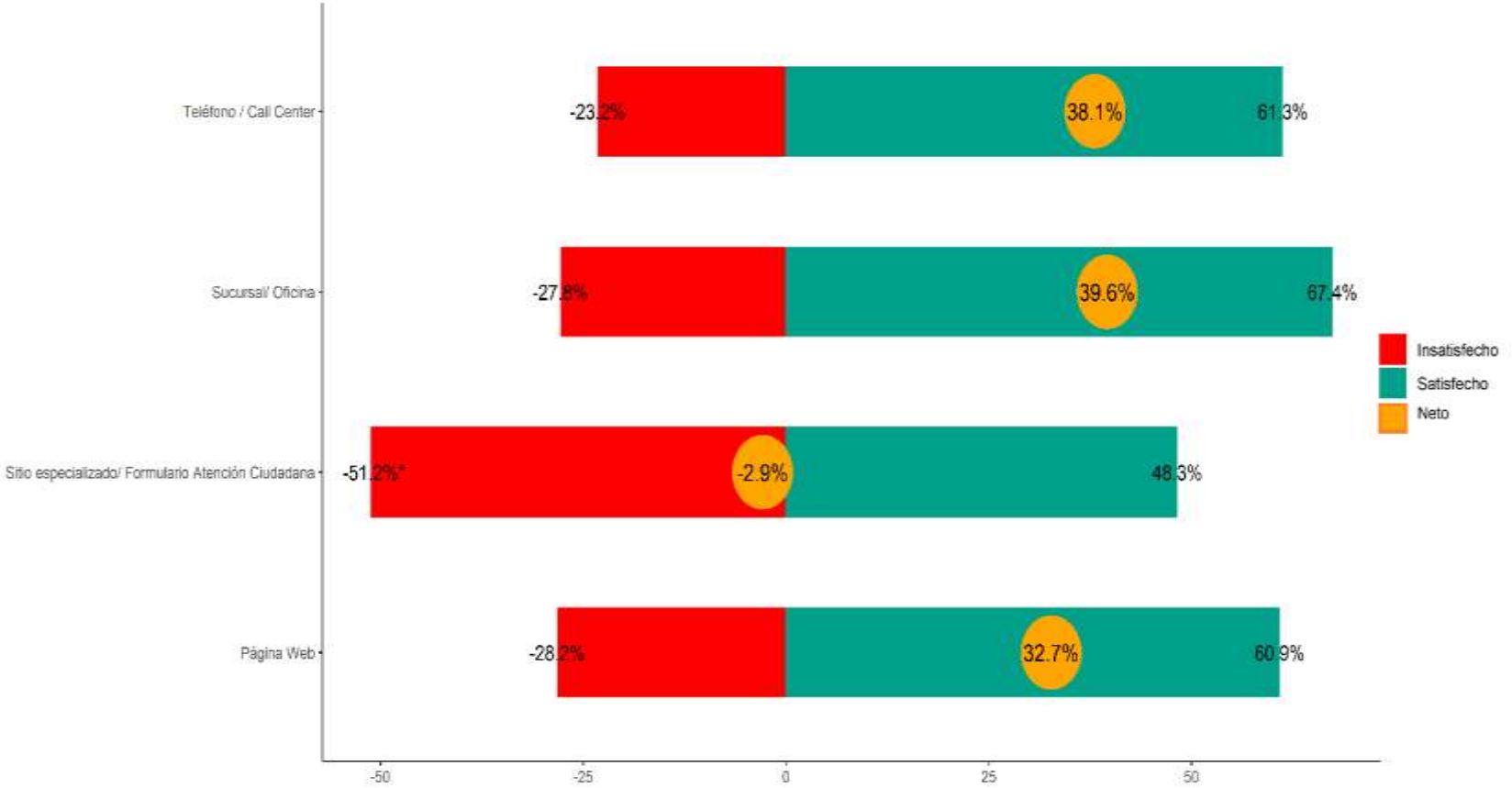
n =1.878

En barras se omiten categorías NS-NR

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 el MINEDUC ¿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=957
n=281
n=42
n=598

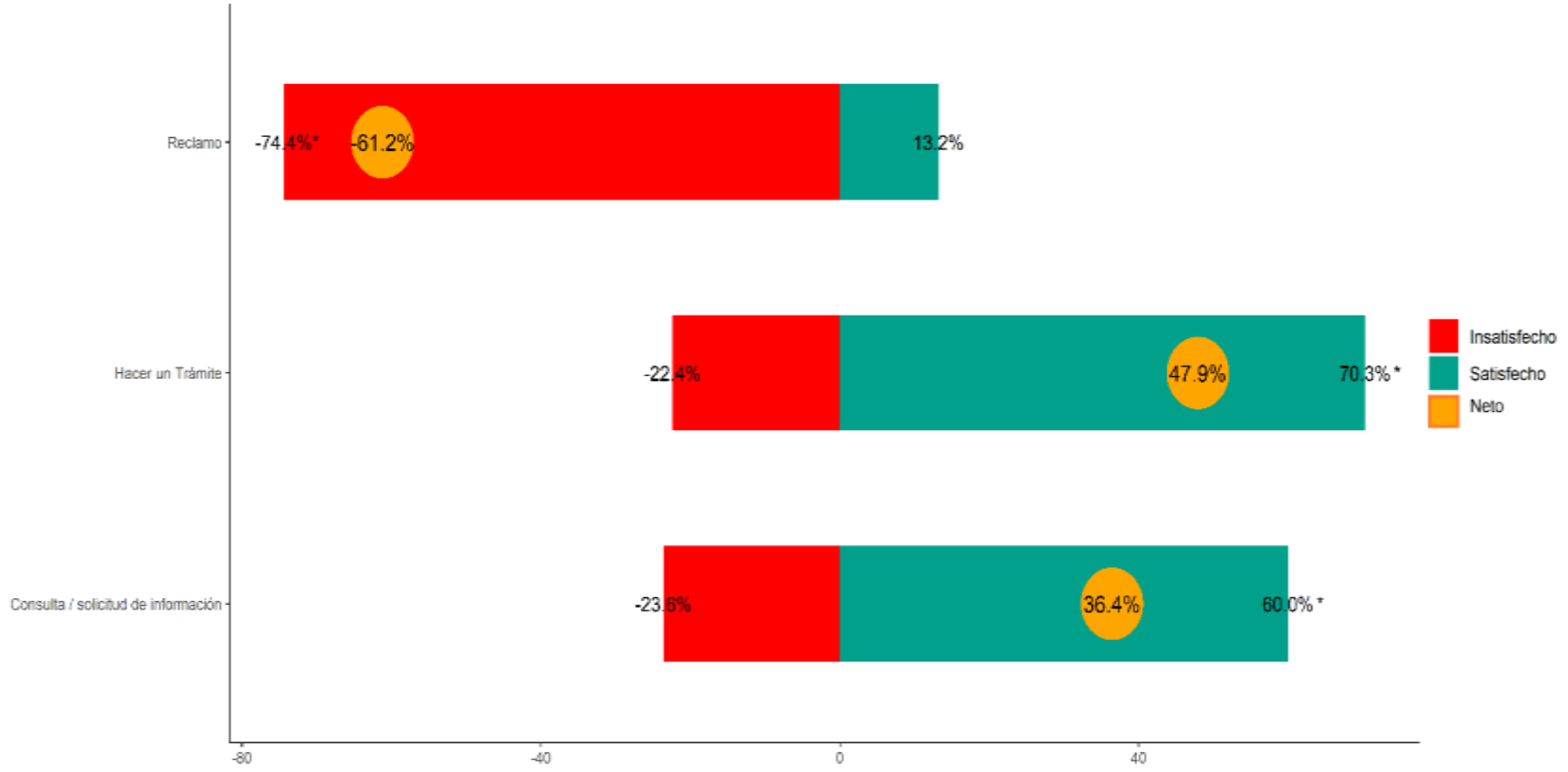
n =1.878

En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el MINEDUC ¿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=829
n=939

n =1.878

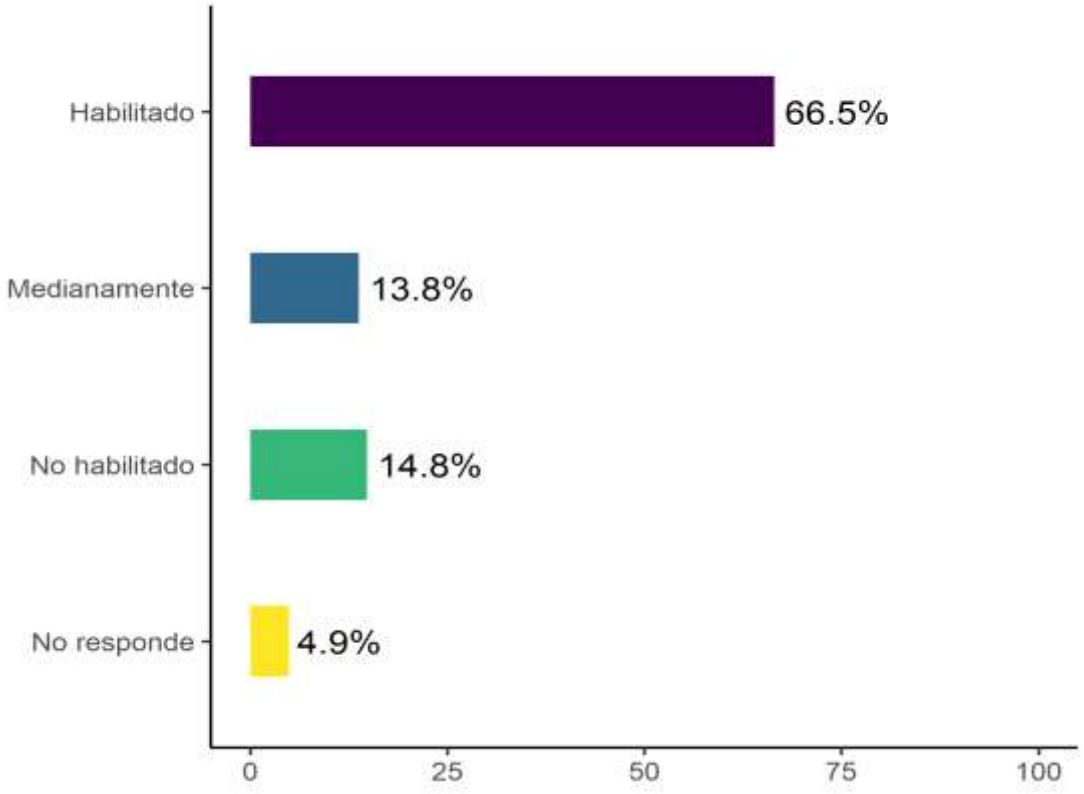
En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de MINEDUC en distintos medios y utilizando 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...?

Las variables utilizadas para la construcción de la habilitación base:
PH01 Habilitación: conocer mejor trámites y servicios
PH04 Habilitación: saber condiciones específicas para hacer trámites

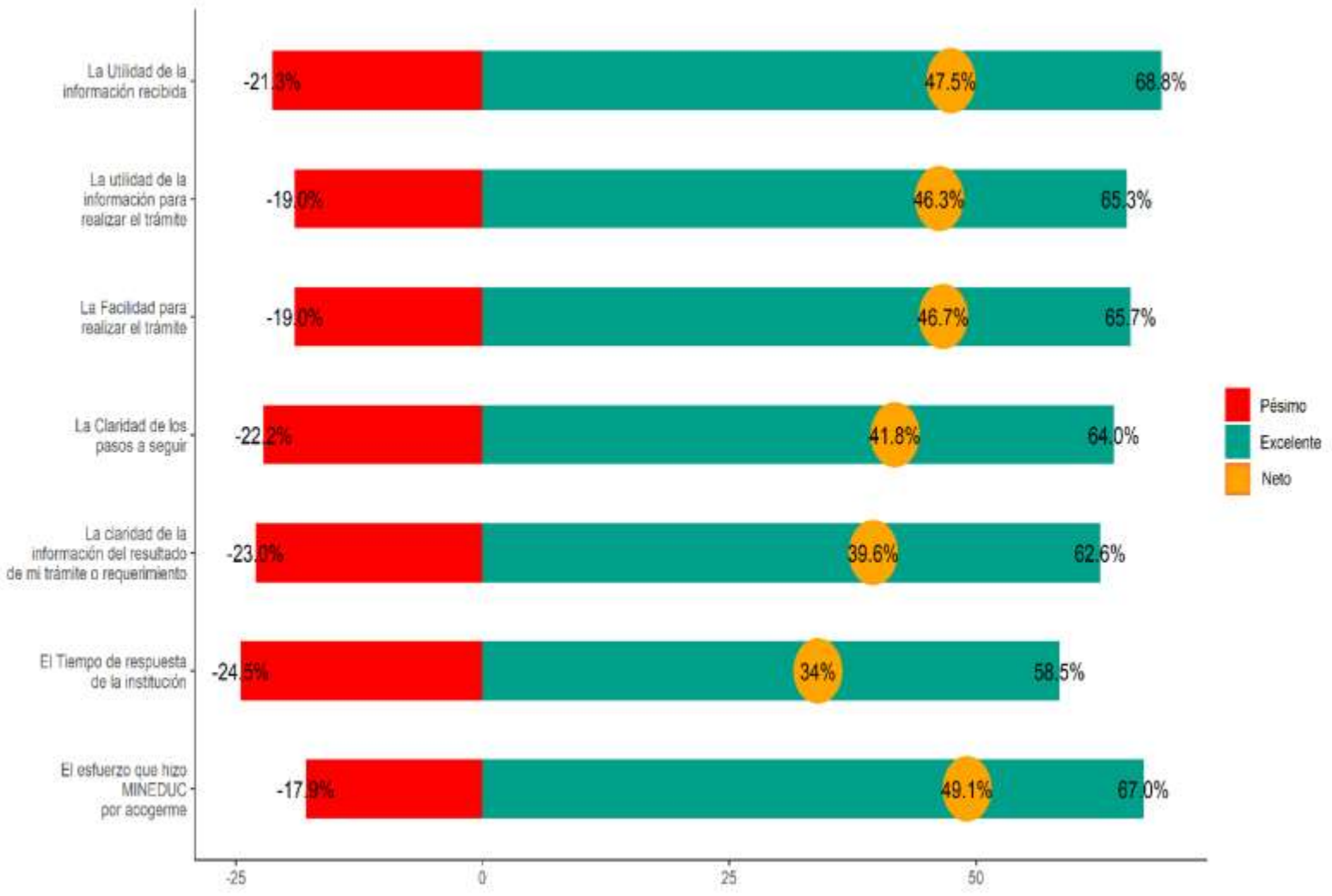


n =1.878

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO: ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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

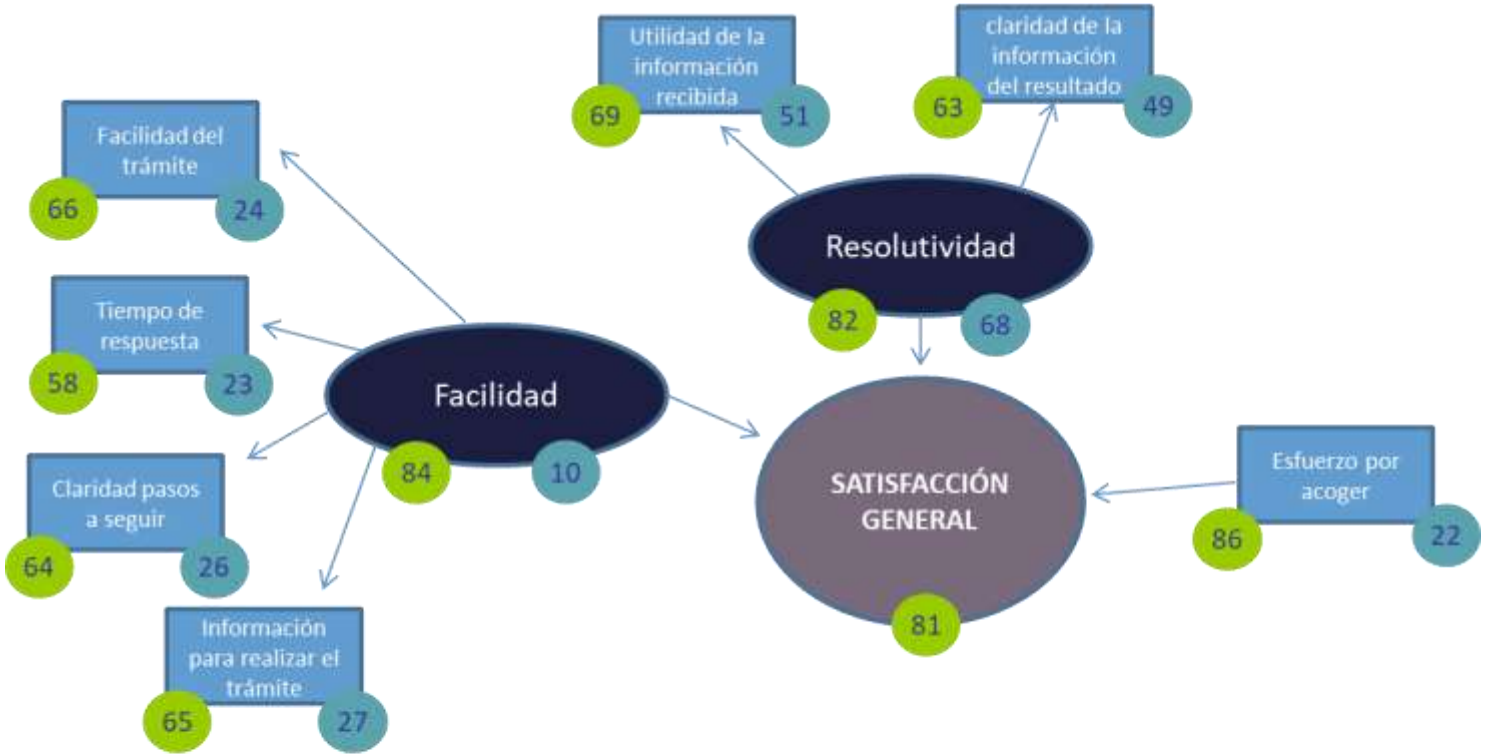


DIMENSIONES
Resolutividad
Facilidad
Facilidad
Facilidad
Resolutividad
Facilidad
Agrado

n =1.878
En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN

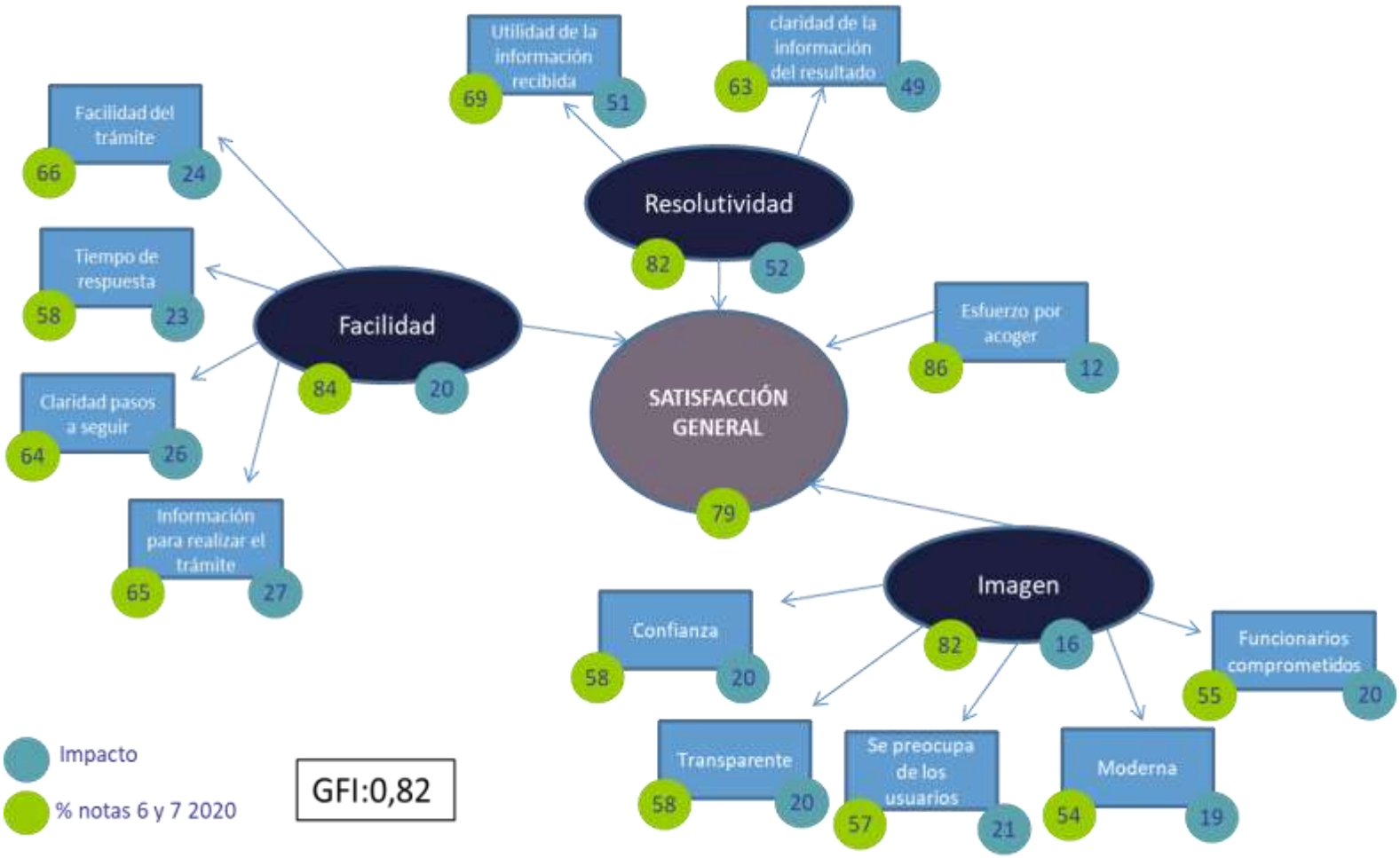


n =1.878

- 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 DE EDUCACIÓN



n =1.878

- 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 DE EDUCACIÓN
Según Problemas y Habilitación de usuarios

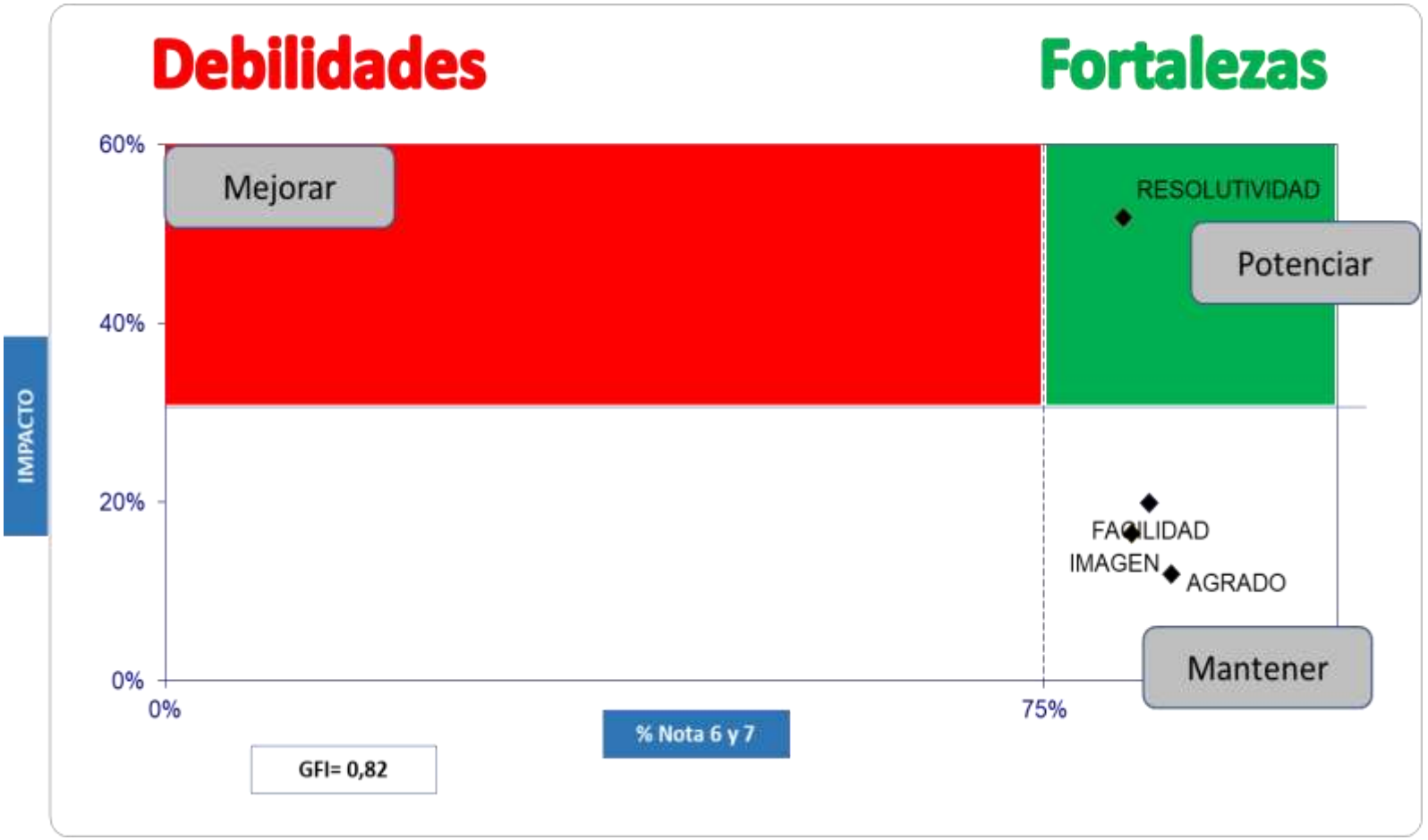
		GENERAL (0,82)		PROBLEMAS				HABILITADOS						USUARIOS			
				SI (0,79)		NO (0,84)		NO HABILITADO (0,83)		MEDIANAMENTE (0,77)		HABILITADO (0,83)		PERSONA NATURAL (0,82)		USUARIO ORGANIZACIONAL (0,55)	
		1878		*464*		*1356*		*279*		*245*		*1267*		*1782*		*35*	
		SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO
	SATISFACCIÓN GENERAL	**79%**	-	**65%**	-	**88%**	-	**34%**	-	**72%**	-	**91%**	-	**80%**	-	**82%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	84%	20%	78%	24%	95%	14%	36%	14%	82%	4%	97%	28%	85%	21%	82%	34%
	RESOLUTIVIDAD	82%	52%	65%	37%	93%	62%	32%	60%	72%	32%	95%	49%	82%	50%	91%	50%
	AGRADO	86%	12%	73%	18%	95%	7%	41%	7%	87%	25%	97%	12%	86%	13%	99%	16%
	IMAGEN	82%	16%	67%	21%	90%	17%	36%	19%	83%	39%	93%	11%	82%	17%	99%	32%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	66%	24%	35%	23%	78%	23%	87%	23%	33%	22%	8%	22%	66%	24%	82%	18%
	El Tiempo de respuesta de la institución	58%	23%	24%	21%	72%	23%	78%	22%	24%	19%	6%	23%	59%	23%	81%	25%
	La Claridad de los pasos a seguir	64%	26%	32%	27%	77%	26%	85%	26%	28%	30%	11%	27%	65%	26%	80%	27%
	La utilidad de la información para realizar el trámite	65%	27%	34%	28%	78%	27%	88%	28%	23%	29%	13%	28%	67%	27%	82%	30%
RESOLUTIVIDAD	La Utilidad de la información recibida	69%	51%	36%	53%	82%	51%	88%	52%	38%	50%	18%	52%	70%	51%	82%	50%
	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	63%	49%	24%	47%	78%	49%	82%	48%	26%	50%	14%	48%	64%	49%	65%	50%
AGRADO	El esfuerzo que hizo [LA INSTITUCIÓN] por acogerme	67%	-	32%	-	81%	-	85%	-	43%	-	13%	-	68%	-	74%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	58%	20%	30%	20%	68%	21%	72%	20%	32%	21%	20%	21%	58%	20%	73%	20%
	Imagen: es transparente	58%	20%	31%	20%	69%	21%	73%	20%	38%	21%	16%	21%	58%	20%	82%	20%
	Imagen: se preocupa por atender necesidades de usuarios	57%	21%	24%	21%	70%	21%	75%	22%	28%	22%	6%	21%	58%	21%	65%	22%
	Imagen: se actualiza y moderniza	54%	19%	24%	19%	66%	18%	68%	19%	33%	18%	12%	18%	55%	19%	55%	19%
	Imagen: funcionarios comprometidos	55%	20%	25%	20%	66%	19%	70%	19%	34%	18%	5%	19%	55%	20%	66%	19%

n =1.878

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 DE EDUCACIÓN
Según modelo de experiencia de usuario + imagen



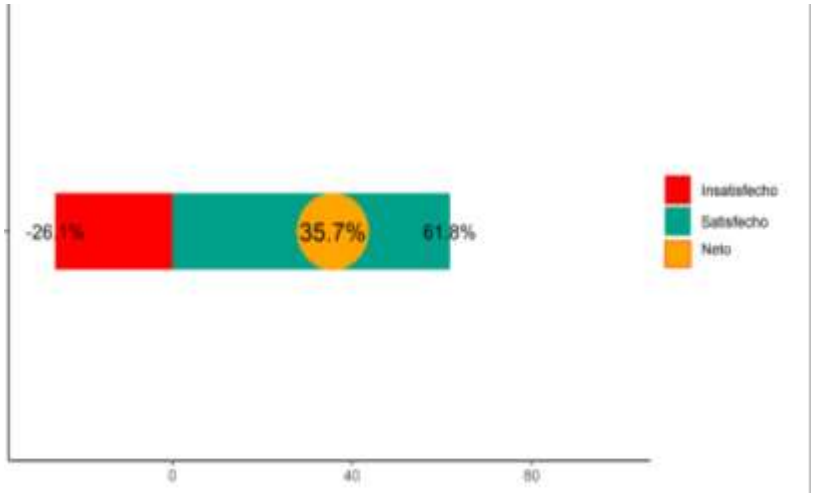
n =1.878

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

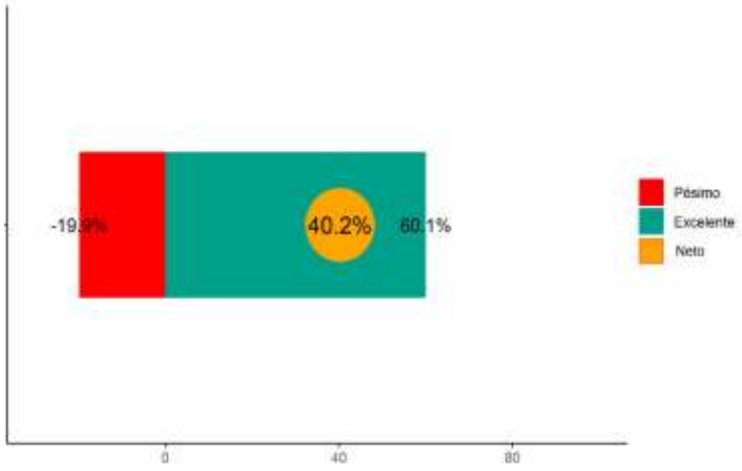
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

Satisfacción última experiencia



Evaluación General

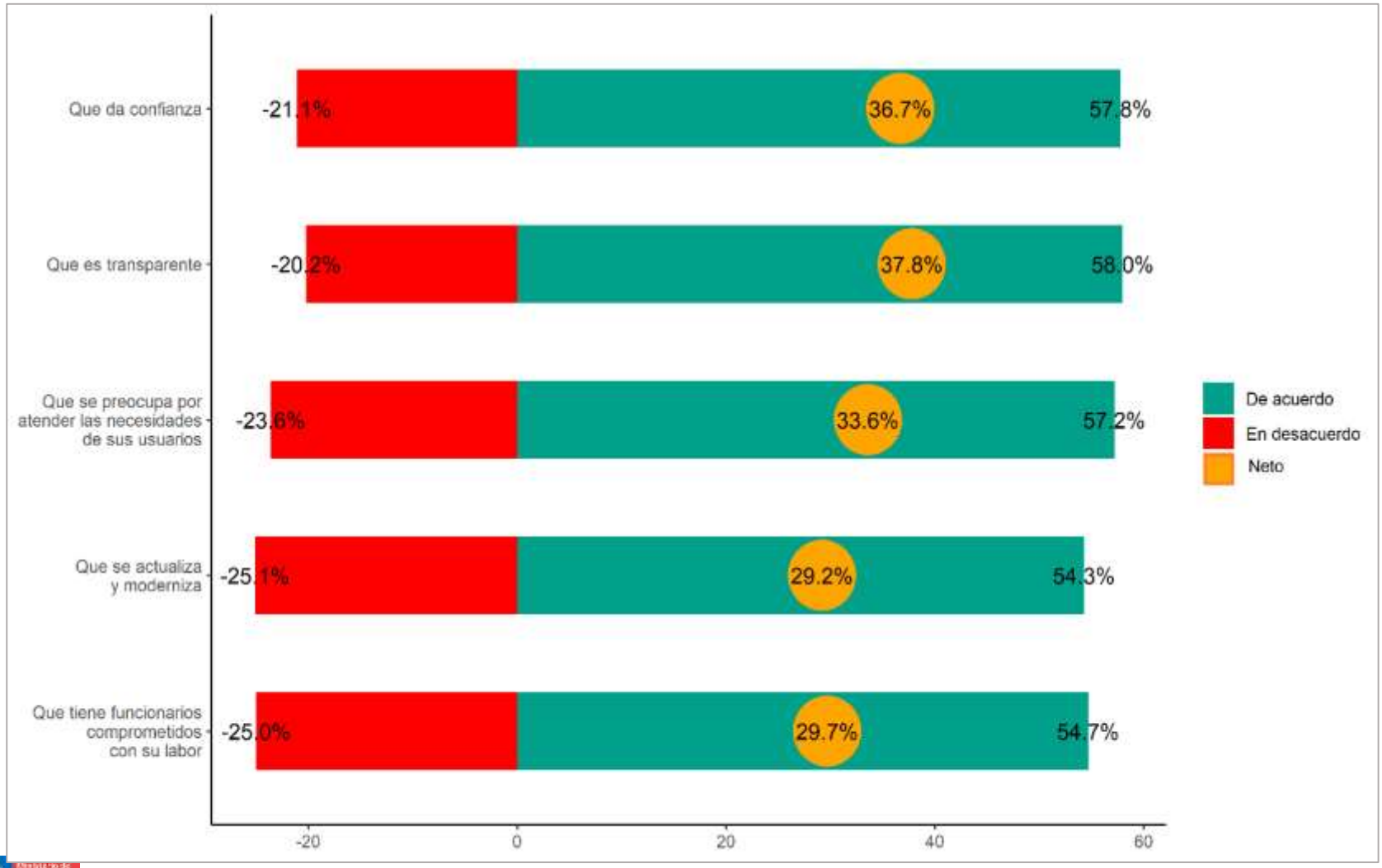


n =1.878
En barras se omiten categorías NS-NR

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...?



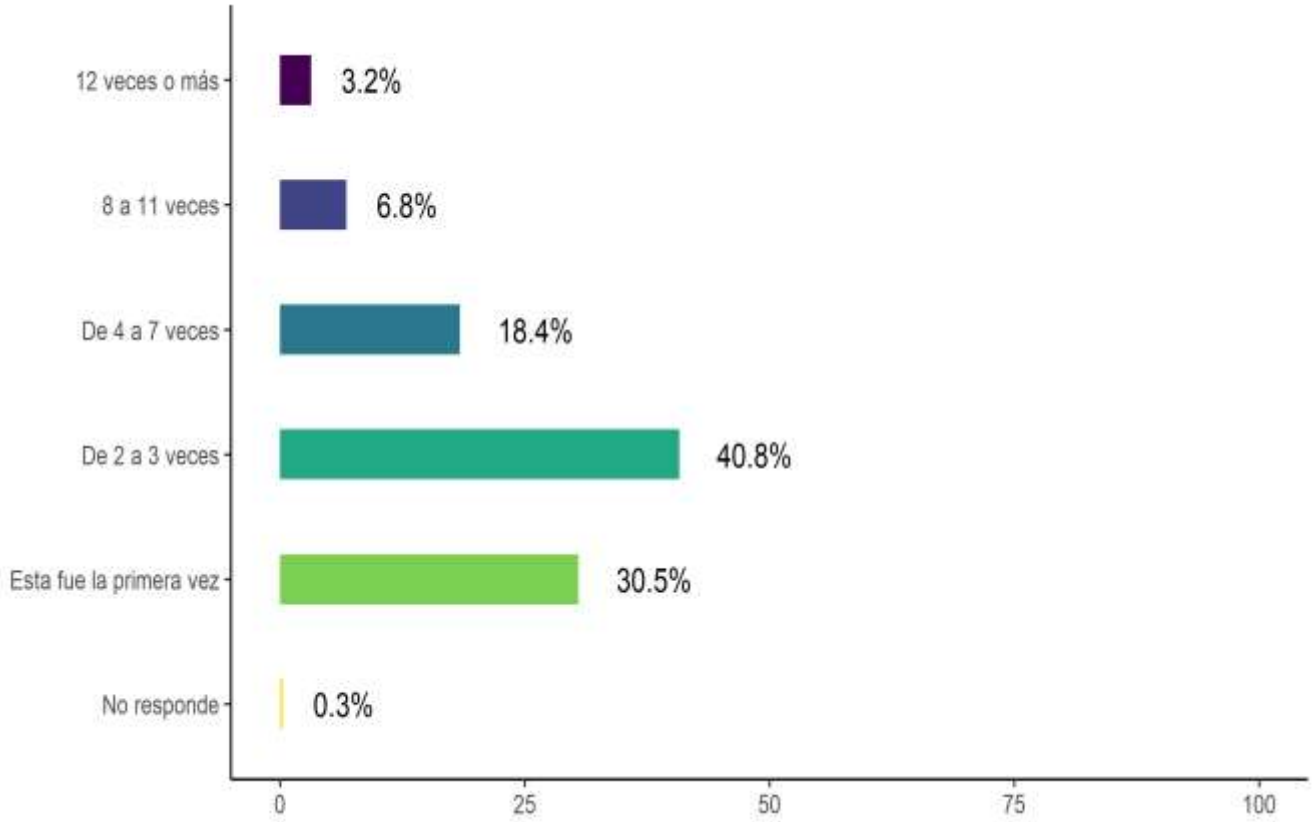
n =1.878

En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Intensidad del Usuario (%) 2020

En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en el MINEDUC?

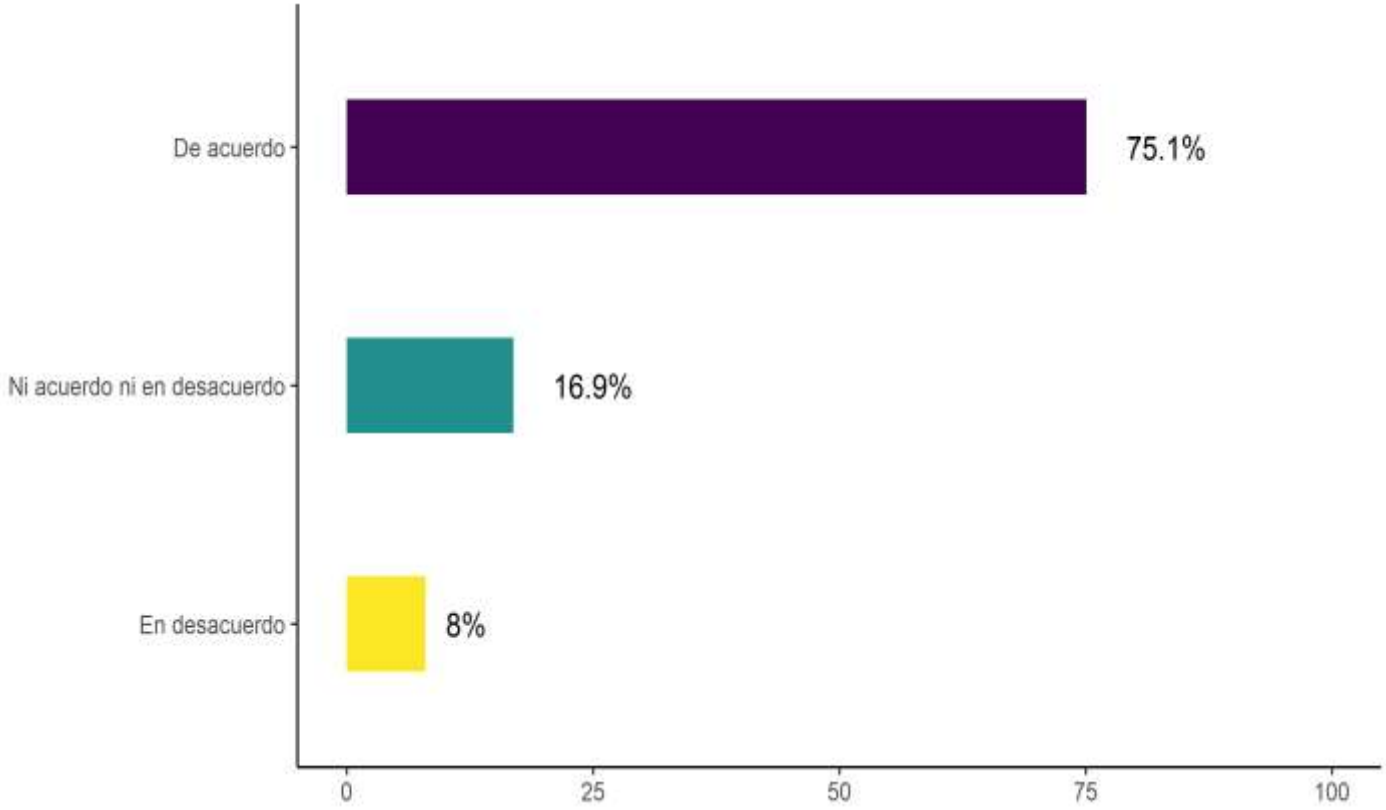


n = 1.878

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

Esta experiencia de servicio con el MINEDUC aumentó mi confianza en el servicio público



n = 1.878

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría de Educación