Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Archivo Nacional

Archivo Nacional de Chile
Servicio Nacional del Patrimonio Cultural

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 los sistemas de solicitudes de documentación de Archivo Nacional
Muestreo	Probabilístico en selección de usuarios 2020 perfilados como usuarios de Archivo Nacional de acuerdo a variables de segmentación (tipo de solicitud)
Marco Muestral	Registro de solicitudes realizadas durante el 2020, y e pop-up entre los meses de noviembre y diciembre de 2020..
Muestra obtenida	1.106 casos para Registro Civil
Error Muestral	+/- 2,3 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados según el tipo de solicitud realizada al Archivo Nacional
Fecha de terreno	El levantamiento de datos web y telefónico se realizó entre el 3 de diciembre de 2020 al 6 de enero de 2021.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

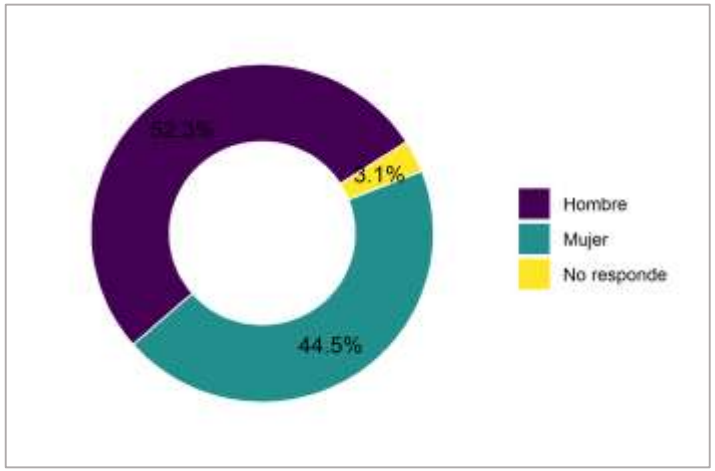
Tabla 1.
Muestra efectiva para Archivo Nacional - trámite

	Universo	Muestra lograda
Copias certificadas de registro de comercio, minas y de bienes raíces Copias legalizadas y certificados	2145	905
Solicitud remota de referencias ANH	240	40
Consulta catálogo Rapa nui (ANH)	29	9
Consulta catálogo Jesuitas (ANH)	129	46
Usuarios remotos_ ARNAD	222	72
Usuarios campaña donación MSXX	74	34
Total	2.839	1.106

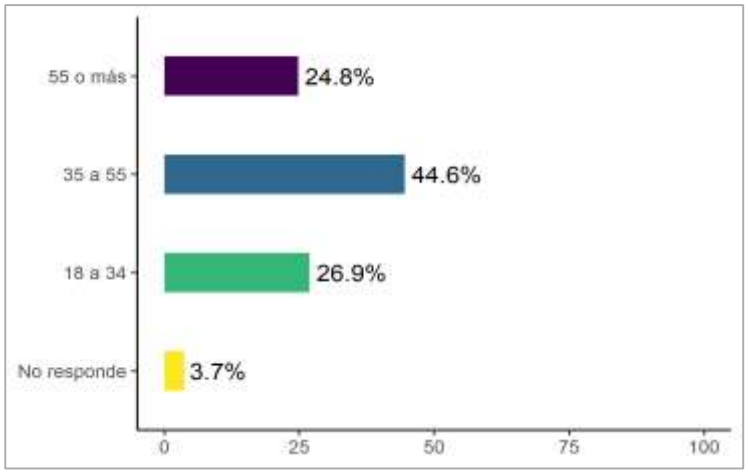
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

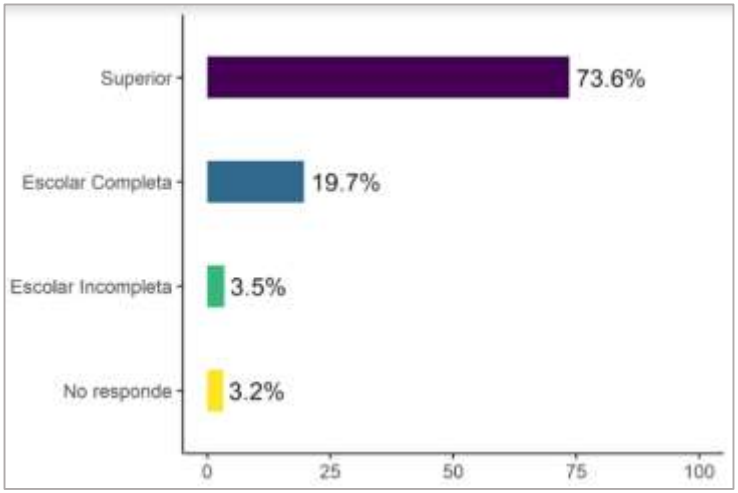
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo



n = 1.106

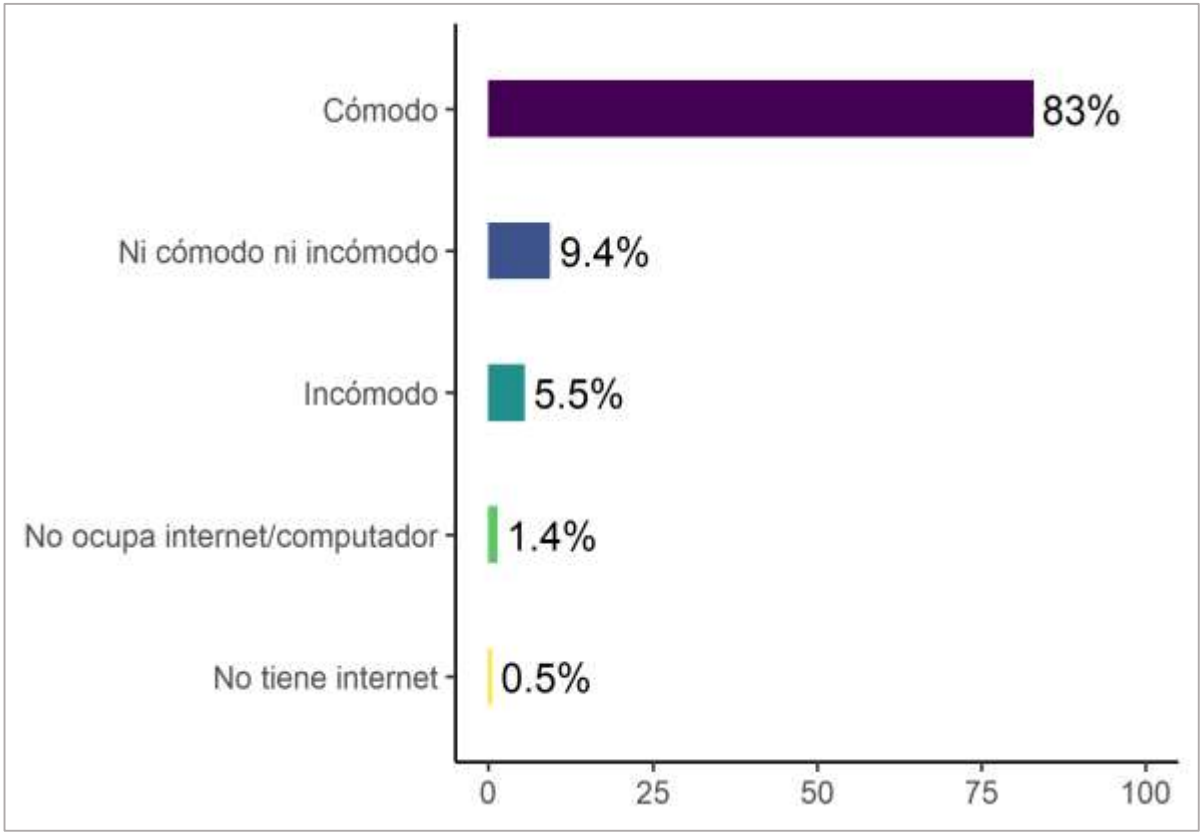
* Porcentajes ponderados

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

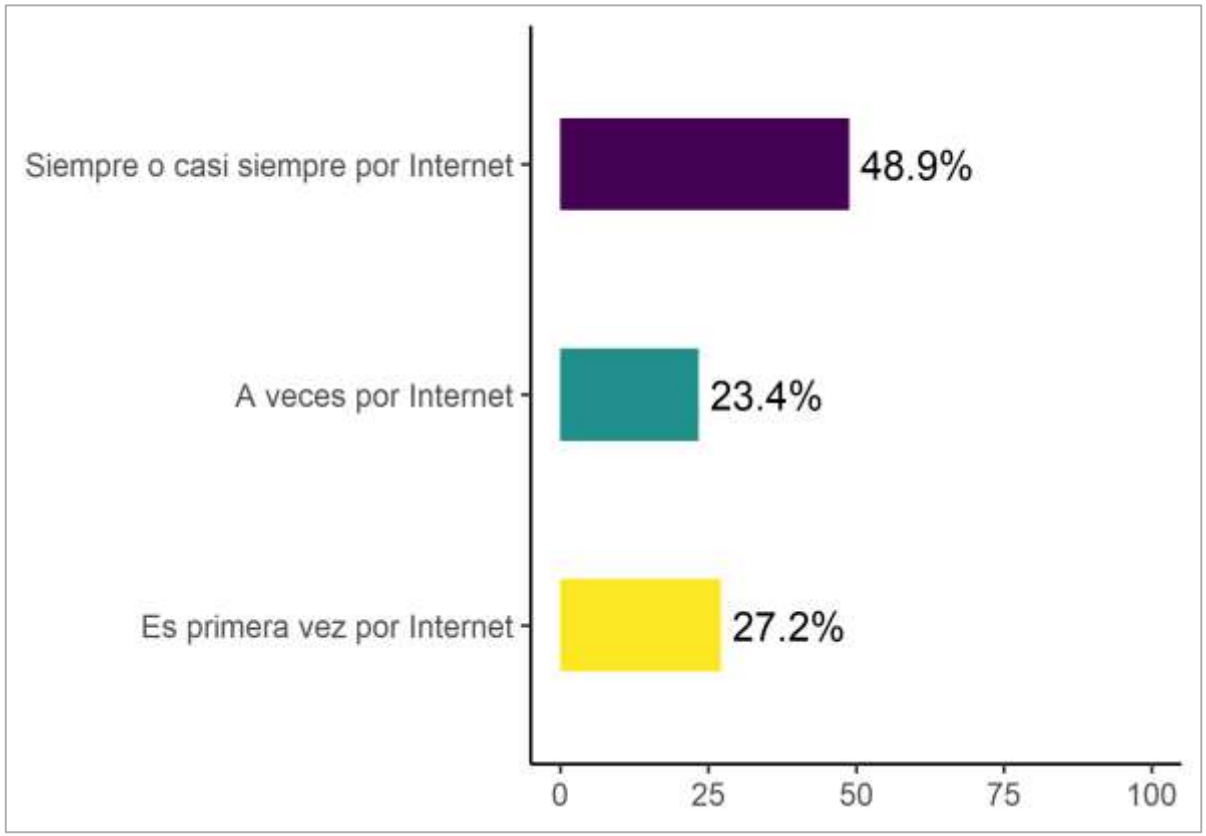


n =1.106
En barras se omiten categorías NS-NR

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?

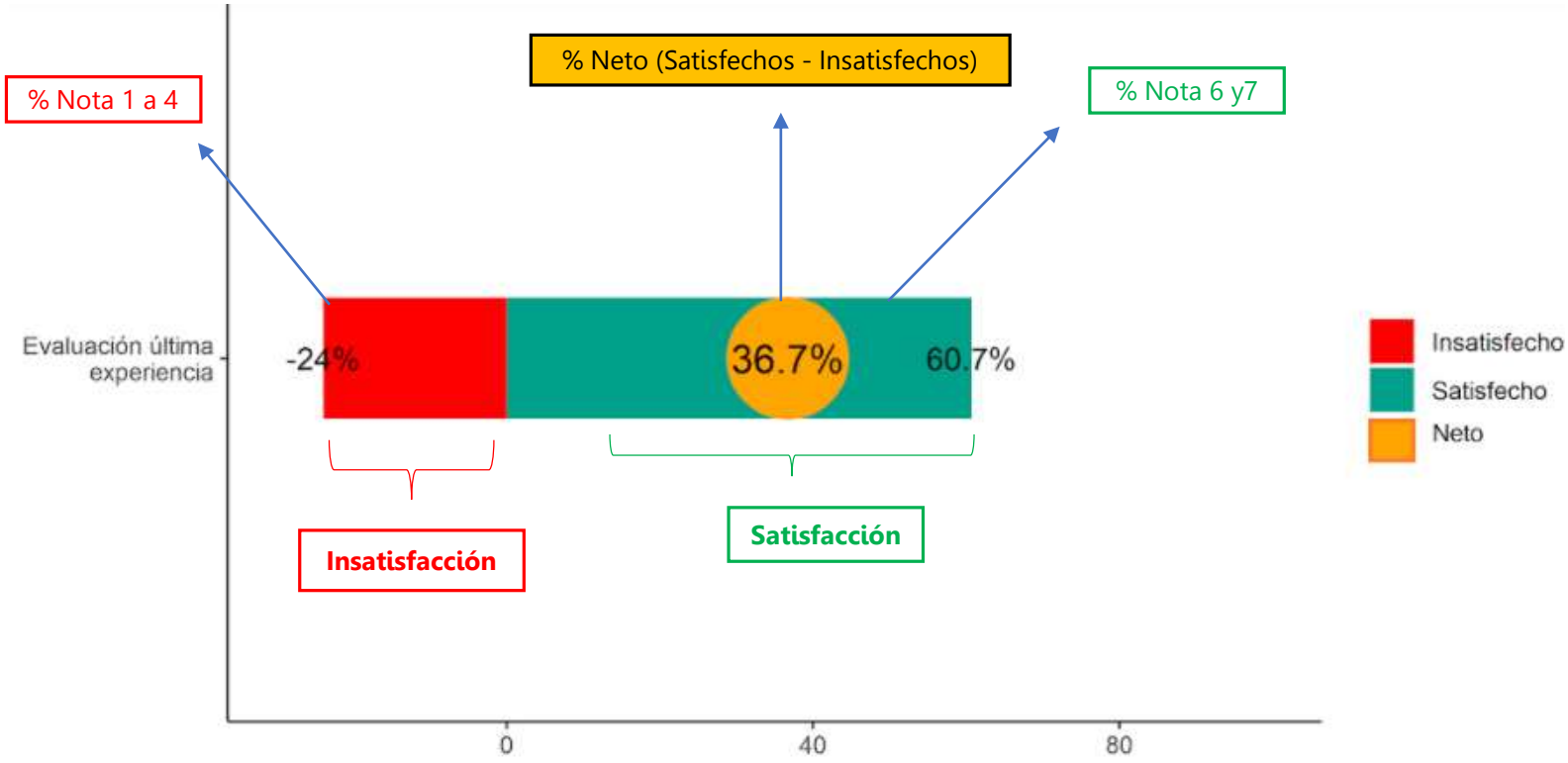


n = 1.049
En barras se omiten categorías NS-NR

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:

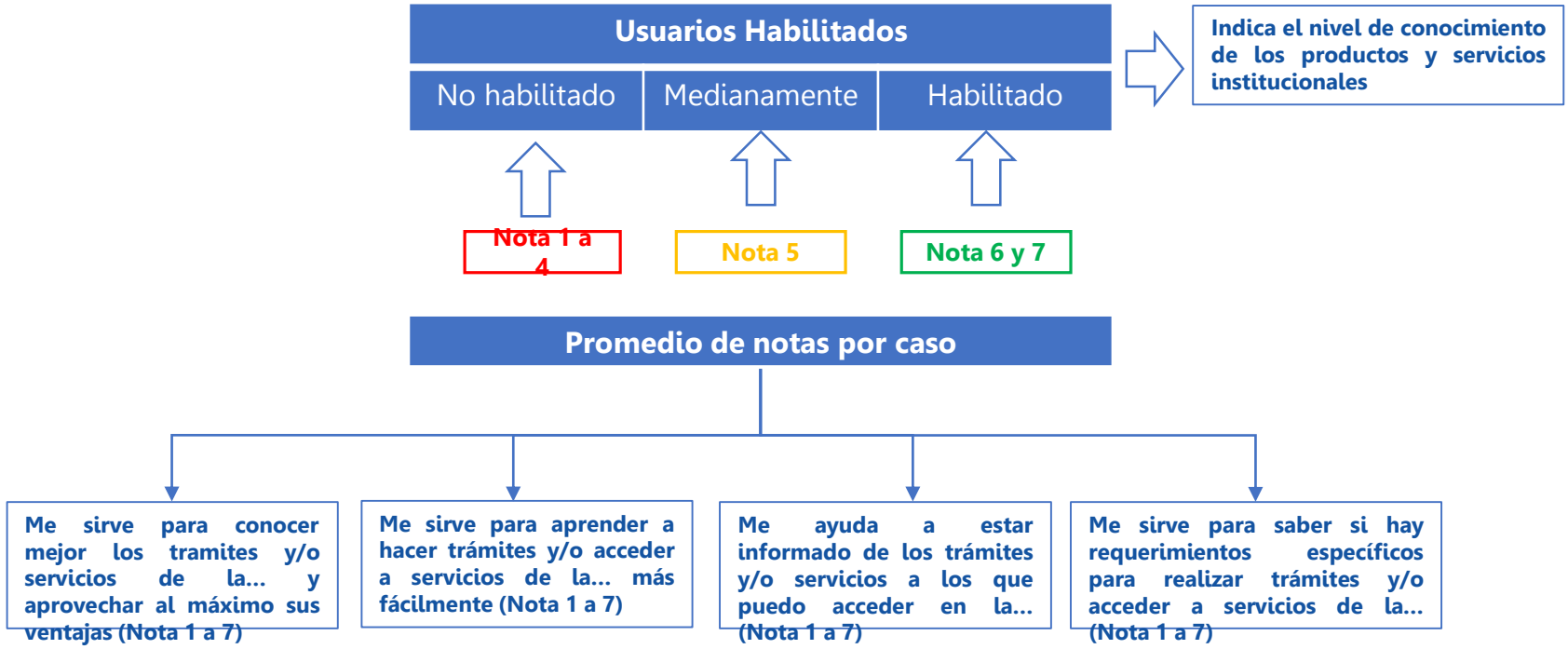
-Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados.

-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

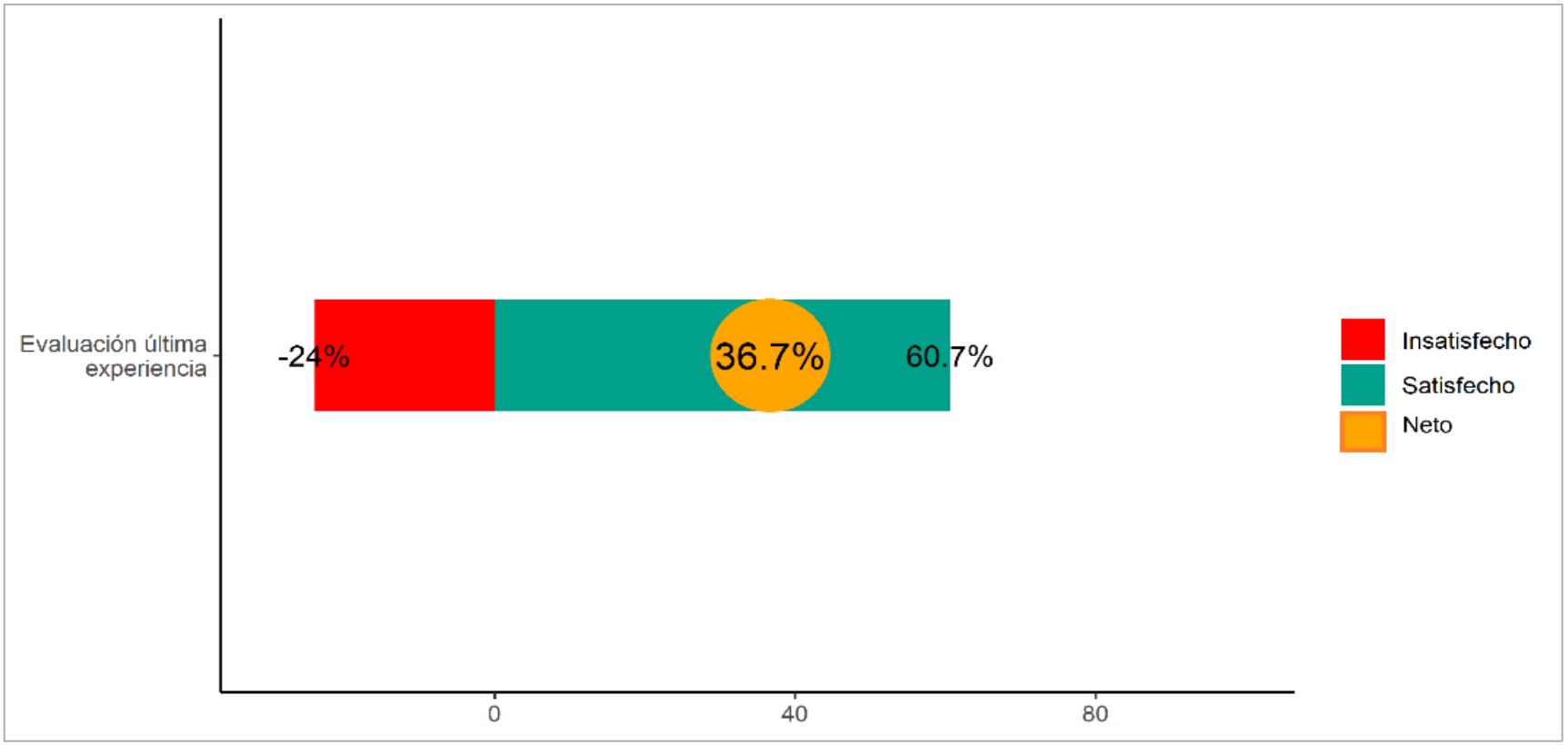


DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia (%)

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en ARCHIVO NACIONAL, ¿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.

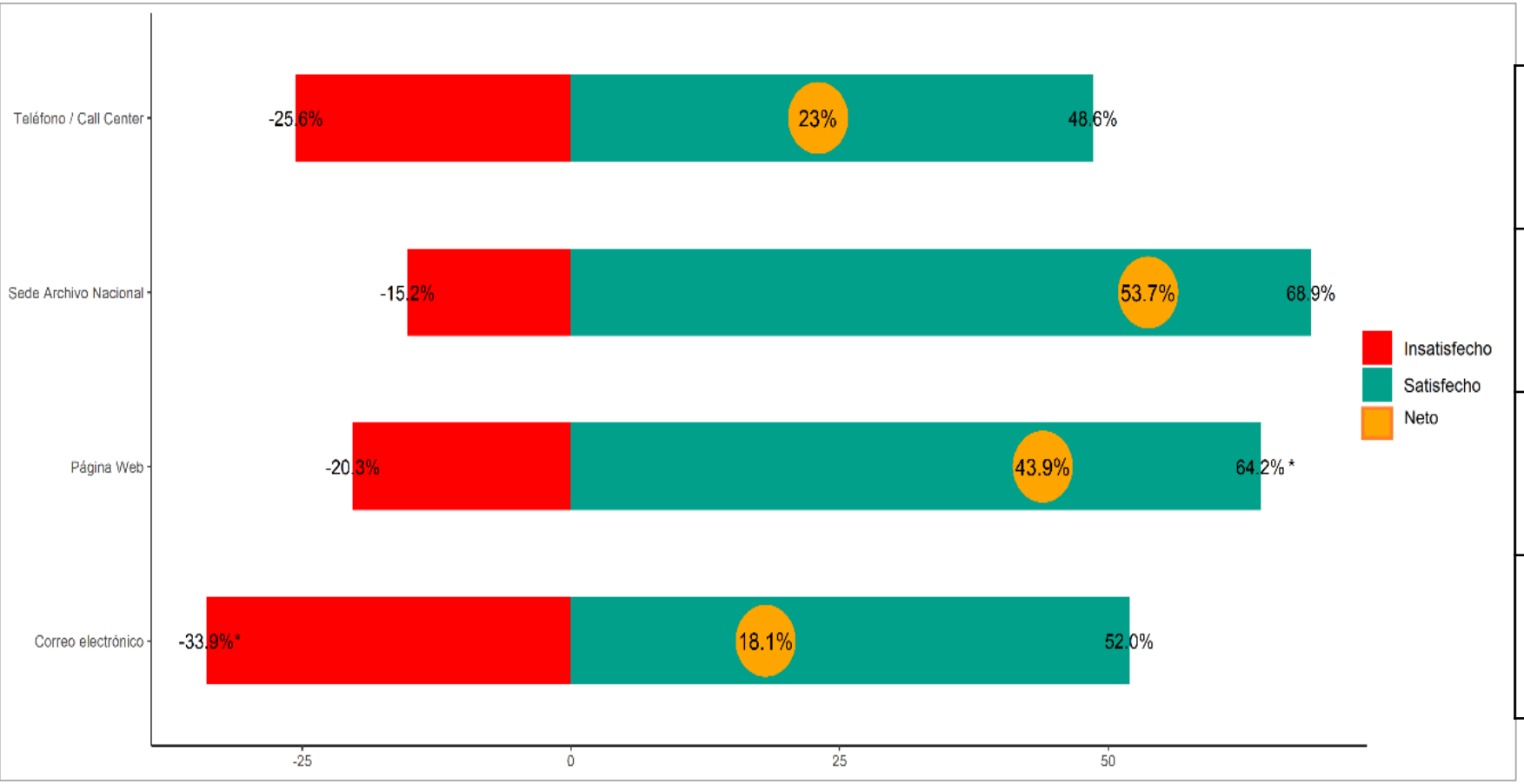


n =1.106
En barras se omiten categorías NS-NR

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 ARCHIVO NACIONAL, ¿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.



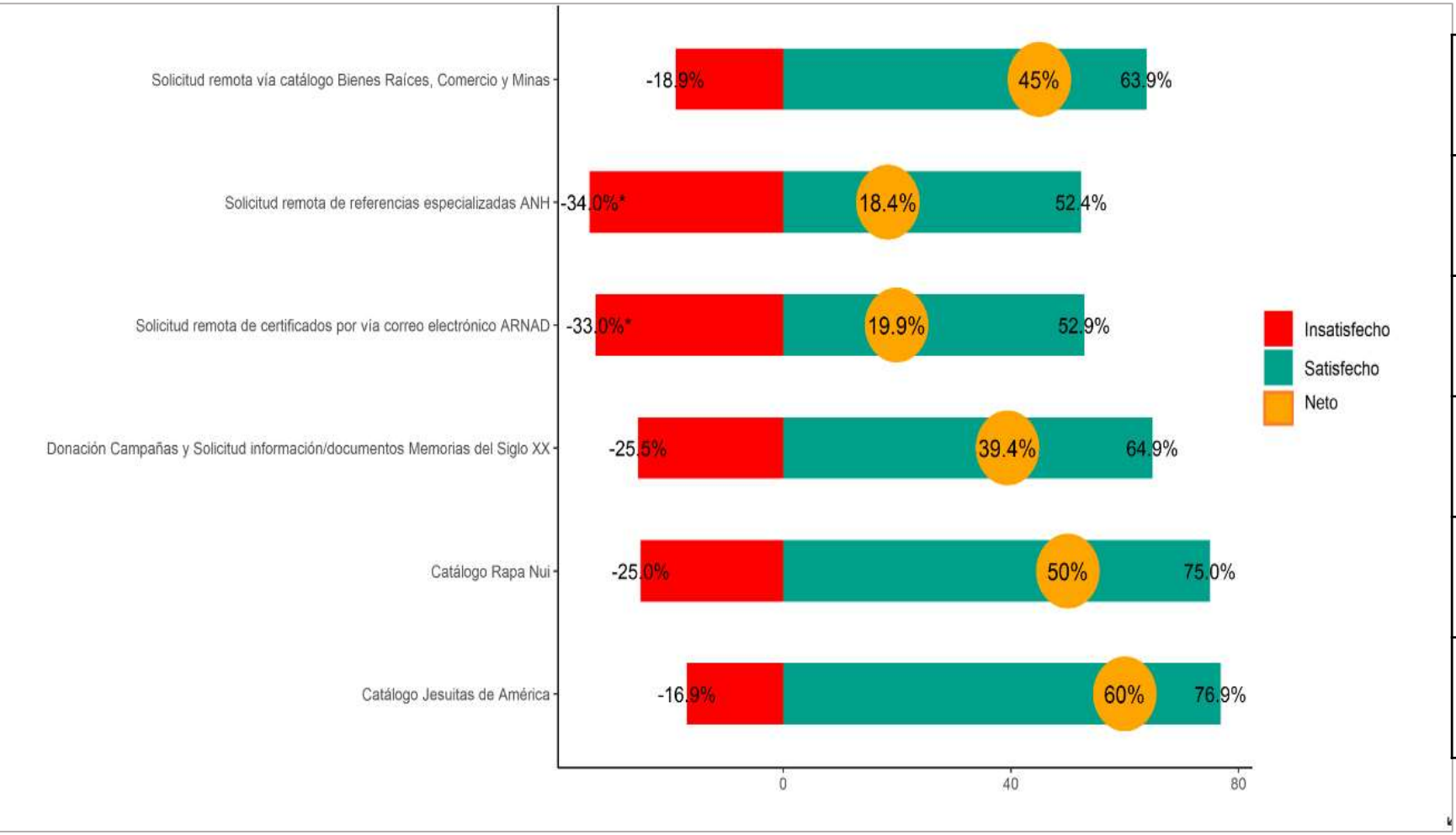
n=21
n=31
n=705
n=315

n =1.106
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 a ARCHIVO NACIONAL ¿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=635
n=124
n=124
n=51
n=14
n=32

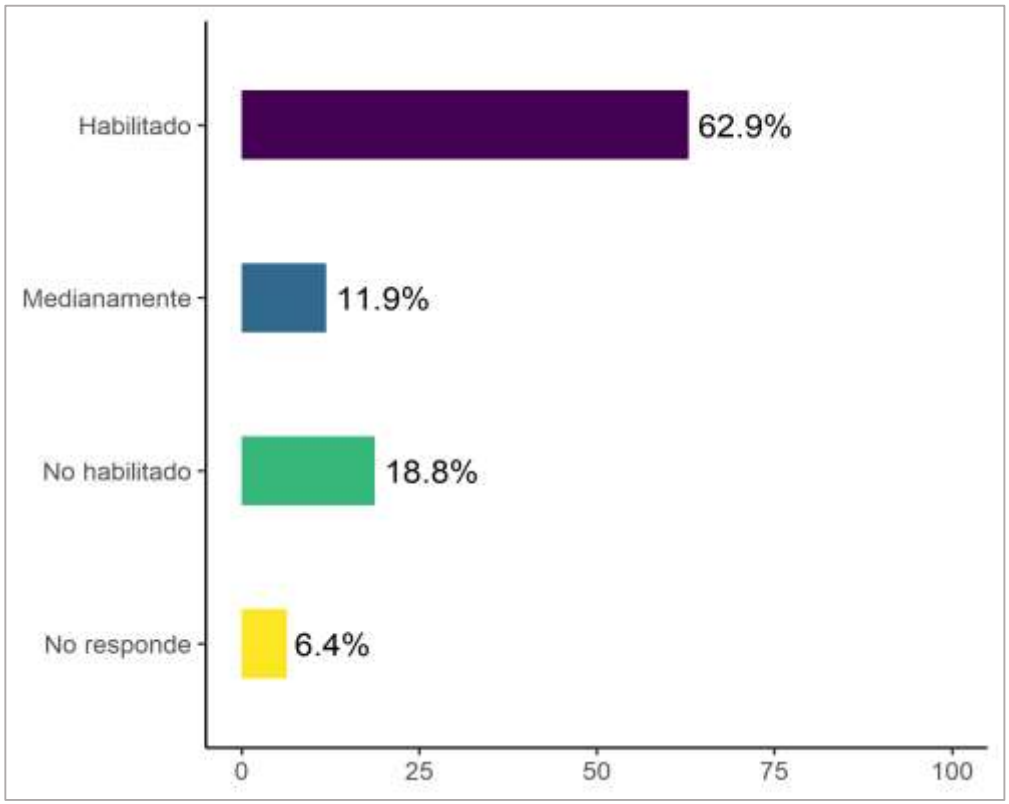
n =1.106
En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de ARCHIVO NACIONAL 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...?

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

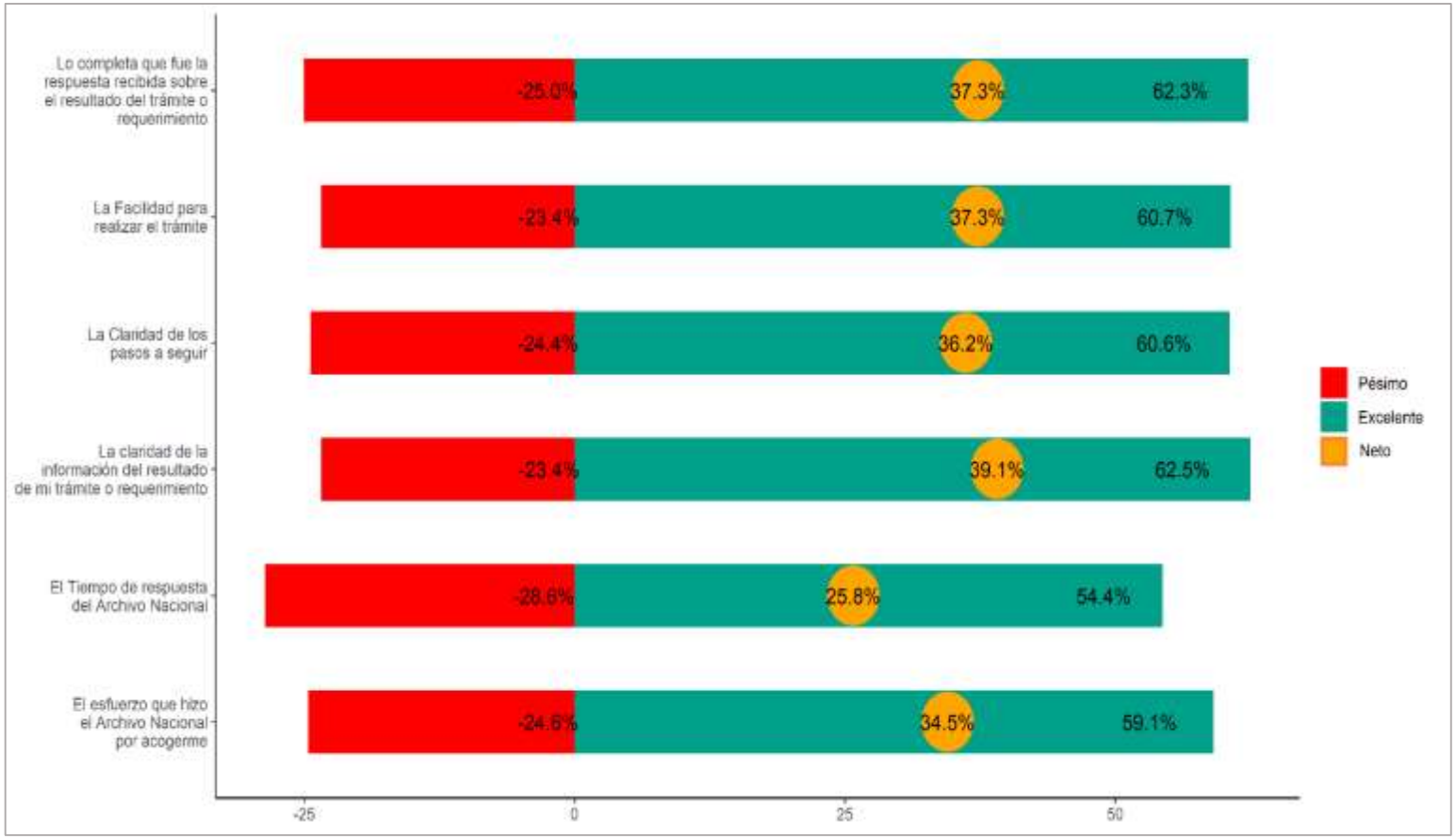


n =1.106

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO: ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

Considerando la última experiencia haciendo un trámite con el ARCHIVO NACIONAL, 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 =1.106
En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO **ARCHIVO NACIONAL**

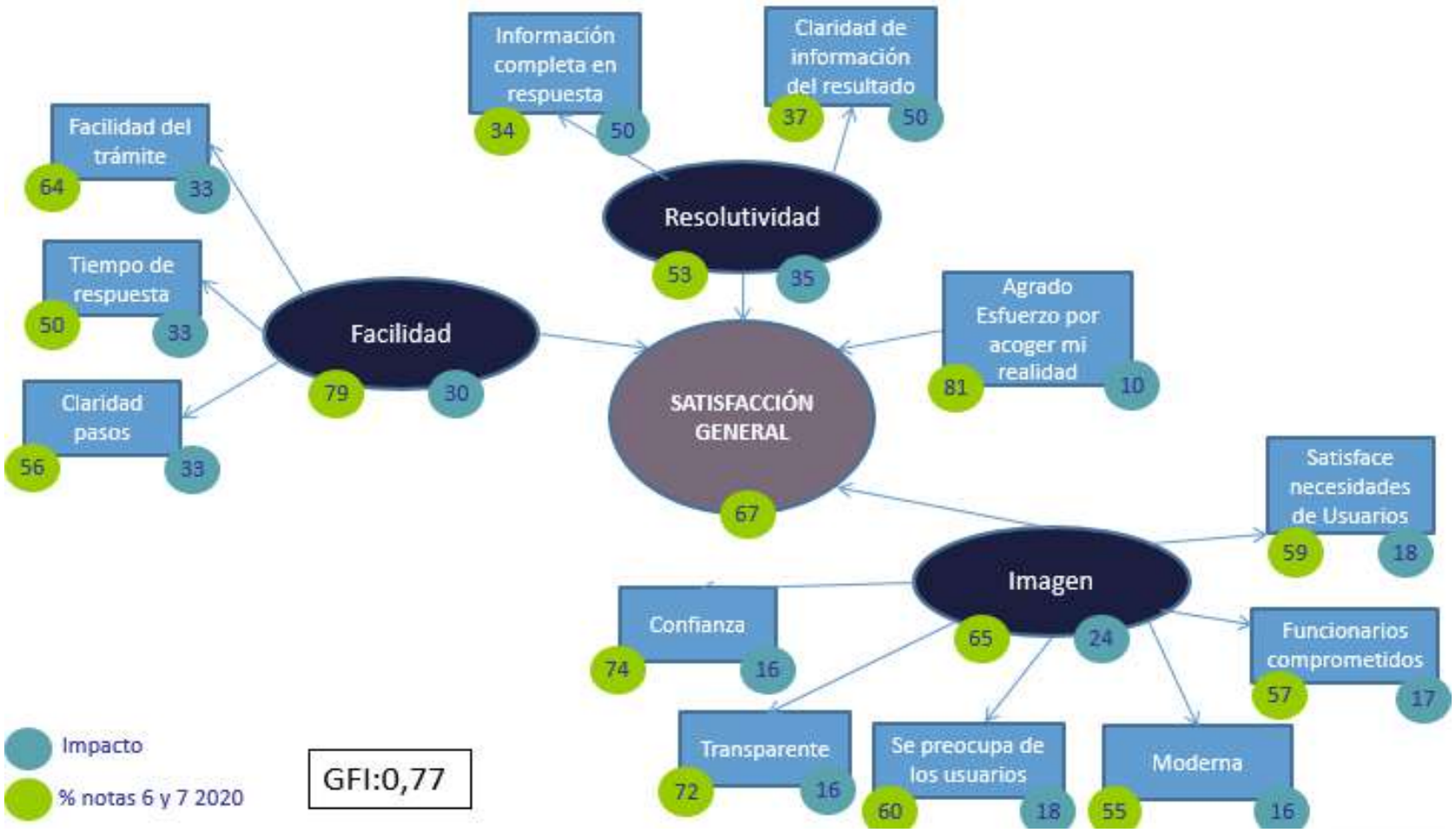


n =1.009

- 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
ARCHIVO NACIONAL



n =896

- 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 ARCHIVO NACIONAL
Según Problemas y Habilitación de usuarios

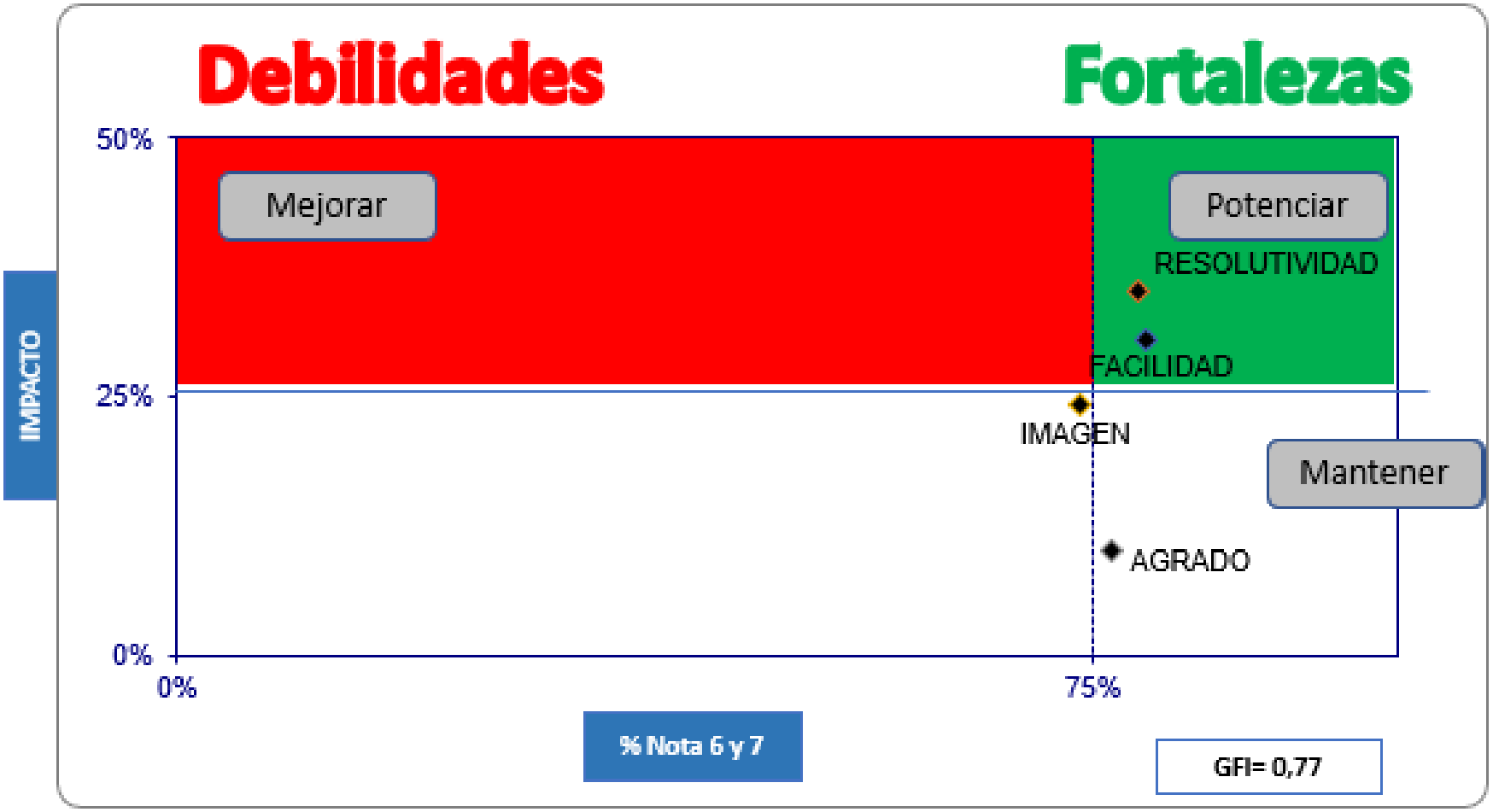
		GENERAL (0,77)		PROBLEMAS				HABILITADOS					
				SI (0,74)		NO (0,81)		NO HABILITADO (0,72)		MEDIANAMENTE (0,76)		HABILITADO (0,79)	
		896		*100*		*242*		*193*		*130*		*713*	
		SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO
SATISFACCIÓN GENERAL		**67%**	-	**39%**	-	**78%**	-	**28%**	-	**69%**	-	**81%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	79%	30%	47%	12%	92%	31%	34%	3%	79%	59%	94%	47%
	RESOLUTIVIDAD	79%	35%	45%	44%	92%	37%	34%	57%	78%	10%	94%	28%
	AGRADO	77%	10%	42%	8%	89%	21%	32%	5%	75%	19%	92%	14%
	IMAGEN	74%	24%	49%	36%	83%	10%	37%	34%	80%	12%	86%	29%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	61%	33%	25%	35%	76%	33%	16%	32%	36%	35%	81%	32%
	El Tiempo de respuesta de la institución	54%	33%	13%	31%	72%	32%	13%	36%	26%	33%	74%	34%
	La Claridad de los pasos a seguir	61%	33%	26%	34%	75%	35%	15%	32%	28%	32%	82%	34%
RESOLUTIVIDAD	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	62%	50%	23%	51%	79%	50%	16%	50%	32%	53%	84%	50%
	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite o requerimiento	63%	50%	22%	49%	80%	50%	14%	50%	33%	47%	84%	50%
AGRADO	El esfuerzo que hizo Archivo Nacional por acogerme	59%	-	21%	-	75%	-	13%	-	27%	-	82%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	74%	16%	47%	16%	85%	17%	30%	16%	64%	15%	90%	15%
	Imagen: es transparente	71%	16%	45%	15%	83%	17%	28%	15%	61%	16%	88%	15%
	Imagen: se preocupa por atender necesidades de usuarios	60%	18%	22%	18%	77%	18%	16%	18%	36%	18%	80%	19%
	Imagen: se actualiza y moderniza	55%	16%	28%	15%	67%	15%	14%	15%	32%	14%	73%	14%
	Imagen: funcionarios comprometidos	57%	17%	27%	18%	70%	16%	18%	17%	42%	18%	74%	17%
	Imagen: satisface necesidades de usuarios	59%	18%	22%	18%	76%	18%	14%	18%	36%	18%	81%	19%

n =896

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 ARCHIVO NACIONAL
Según modelo de experiencia de usuario + imagen



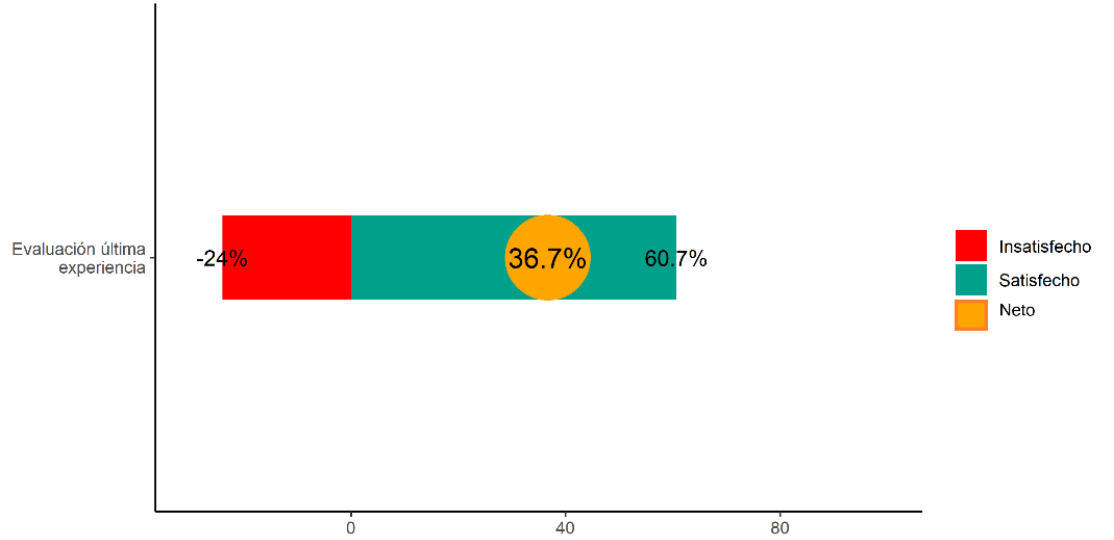
n =896

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

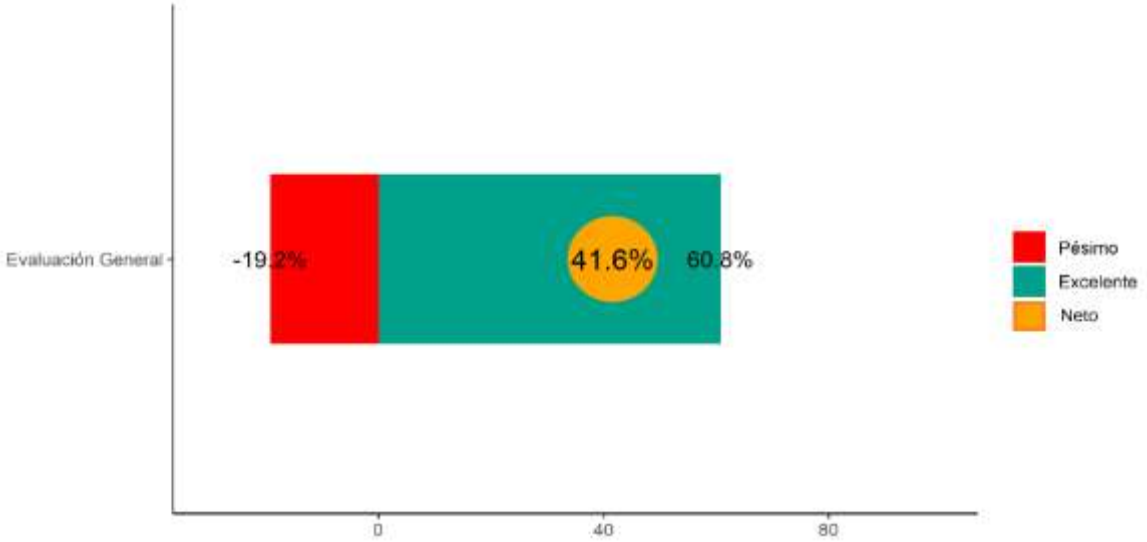
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

Satisfacción última experiencia



Evaluación General

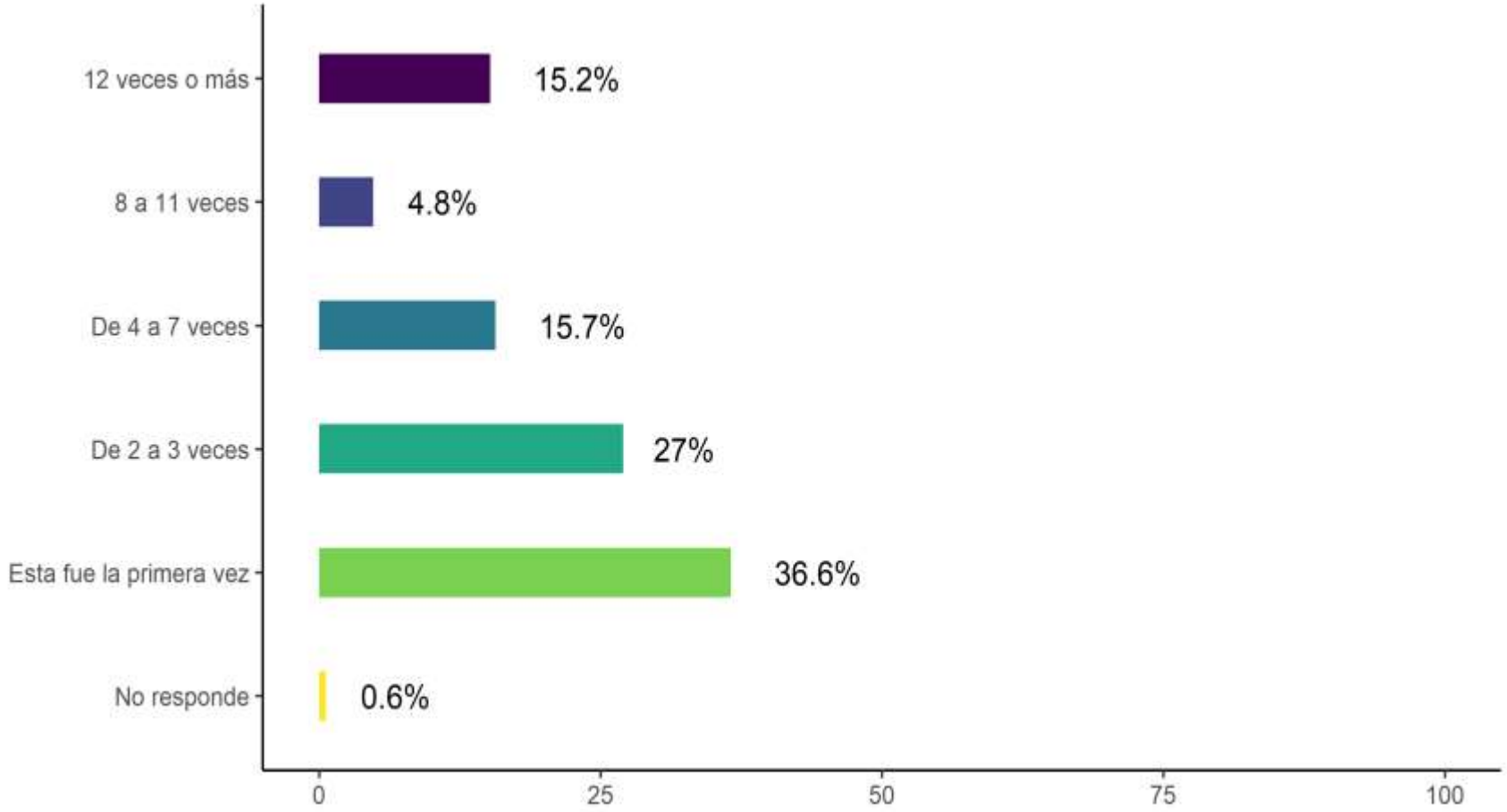


n =1.106
En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Intensidad del Usuario (%) 2020

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

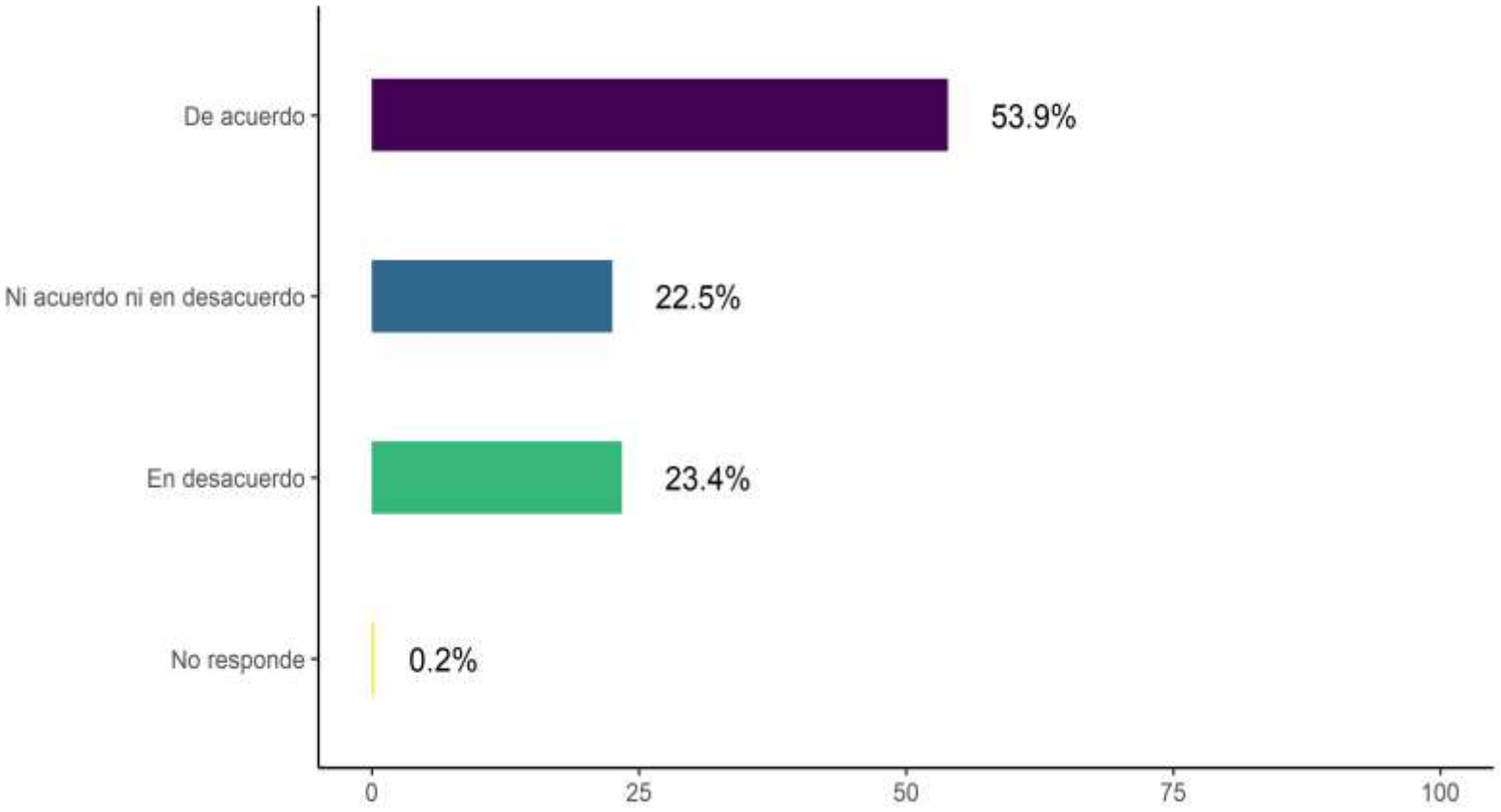


n = 1.106

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

Esta experiencia de servicio en ARCHIVO NACIONAL aumentó mi confianza en el servicio público:



n = 1.106

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Archivo Nacional

Archivo Nacional de Chile
Servicio Nacional del Patrimonio Cultural