# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

## Resultados SERVIU Región del Biobío

# INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Cadem S.A

Jefe de Proyecto:
Raúl Olivos

Equipo Consultor:
Martín Schuster
Felipe Díaz
Claudia Orrego
Paulina Urmeneta
Andrés Costas
José Miguel Cabezas
Karen Thal
Andrés Valderrama

Contraparte Institucional:
María Teresa Herrera Urrutia, Gabriela Campusano Ortega y Javiera Soto Monardes

Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Gobierno de Chile

cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

# 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"*

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile



cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

# 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 Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile



cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Gobierno de Chile

cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

# II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Gobierno de Chile

# 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 Vivienda y Urbanismo

Gobierno de Chile

cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

# III. METODOLOGÍA

# FICHA METODOLÓGICA GENERAL

| | | |
|---|---|---|
| Técnica | : | Encuestas Telefónicas con CATI, Encuestas Web con CAWI. |
| Universo | : | Usuarios SERVIU Región del Bío -Bío. |
| Muestreo | : | Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados en cada institución de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal). |
| Marco Muestral | : | Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico y/o correo electrónico. |
| Muestra | : | 795 casos para SERVIU Bío – Bío . |
| Error general | : | +/- 0,9% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima. |
| Error total SERVIU/ Subsecretaría | | El error total para los SERVIU es de +/- 0,9%, mientras que para la subsecretaría es de +/- 1,8%. Ambos calculados bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima. |
| Ponderación | : | Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Trámite y Canal). |
| Fecha de Terreno | : | Desde el 27 de Octubre al 17 de Diciembre de 2020 |

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

# TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

## CATI

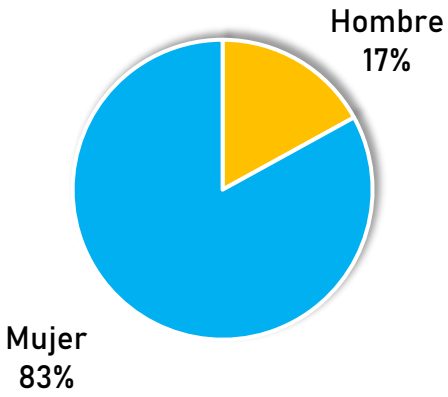
| Situación | Llamados | % |
|---|---|---|
| Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado | 56 | 2,74% |
| Se negaron y cortaron | 26 | 1,27% |
| Se negó un familiar del entrevistado | 3 | 0,15% |
| Se negó el entrevistado | 27 | 1,32% |
| Cortaron | 530 | 25,90% |
| Entrevistado no está disponible | 15 | 0,73% |
| Fallecido(a) | 2 | 0,10% |
| Problemas físicos o mentales del entrevistado | 7 | 0,34% |
| Problema con lenguaje en el hogar | 2 | 0,10% |
| Problema con lenguaje del entrevistado | 1 | 0,05% |
| Otra razón. Especifique | 64 | 3,13% |
| Siempre ocupado | 10 | 0,49% |
| No hay respuesta | 498 | 24,34% |
| Máquina contestadora | 11 | 0,54% |
| Buzón de voz | 59 | 2,88% |
| Línea de fax | 1 | 0,05% |
| Número no funcionando | 1 | 0,05% |
| Temporalmente fuera de servicio | 3 | 0,15% |
| Entrevista correcta | 736 | 35,97% |
| Entrevista rechazada por supervisión | 3 | 0,15% |
| Total general | 2046 | 100,00% |

## CAWI

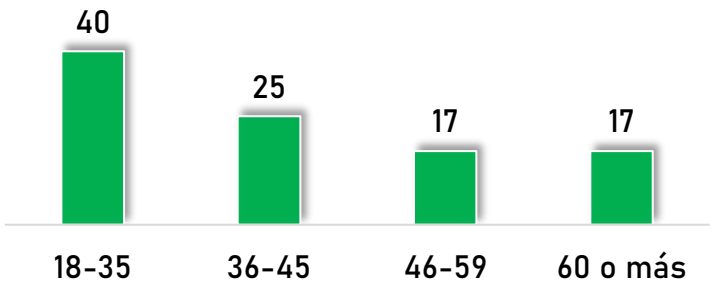
| Situación | Envíos | % |
|---|---|---|
| Correos clickeados | 34 | 11,11% |
| Correos denegados por el servidor de destino | 0 | 0,00% |
| Unsuscribes | 1 | 0,33% |
| Correos que rebotaron | 0 | 0,00% |
| Correos reportados como spam | 0 | 0,00% |
| Correos enviados | 68 | 22,22% |
| Correos eliminados | 11 | 3,59% |
| Correos abiertos | 133 | 43,46% |
| Entrevista completa | 59 | 19,28% |
| Total | 306 | 100,00% |

# CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

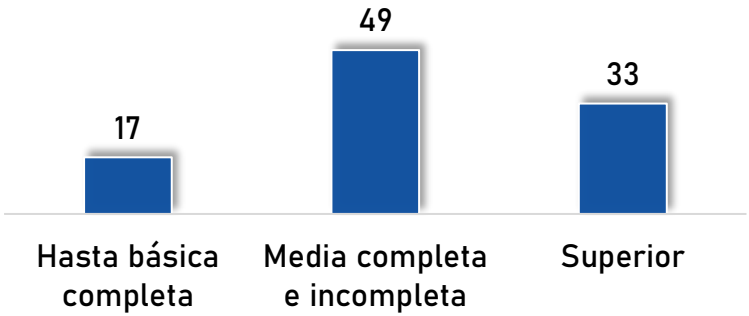
## Sexo



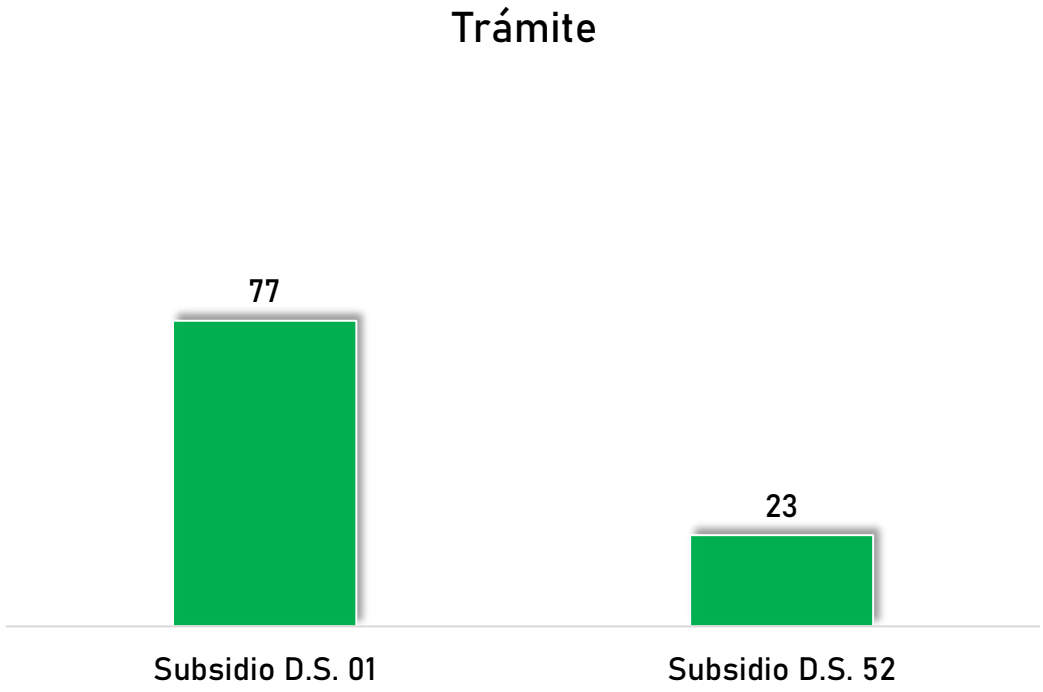

## Edad en Tramos




## Nivel Educativo

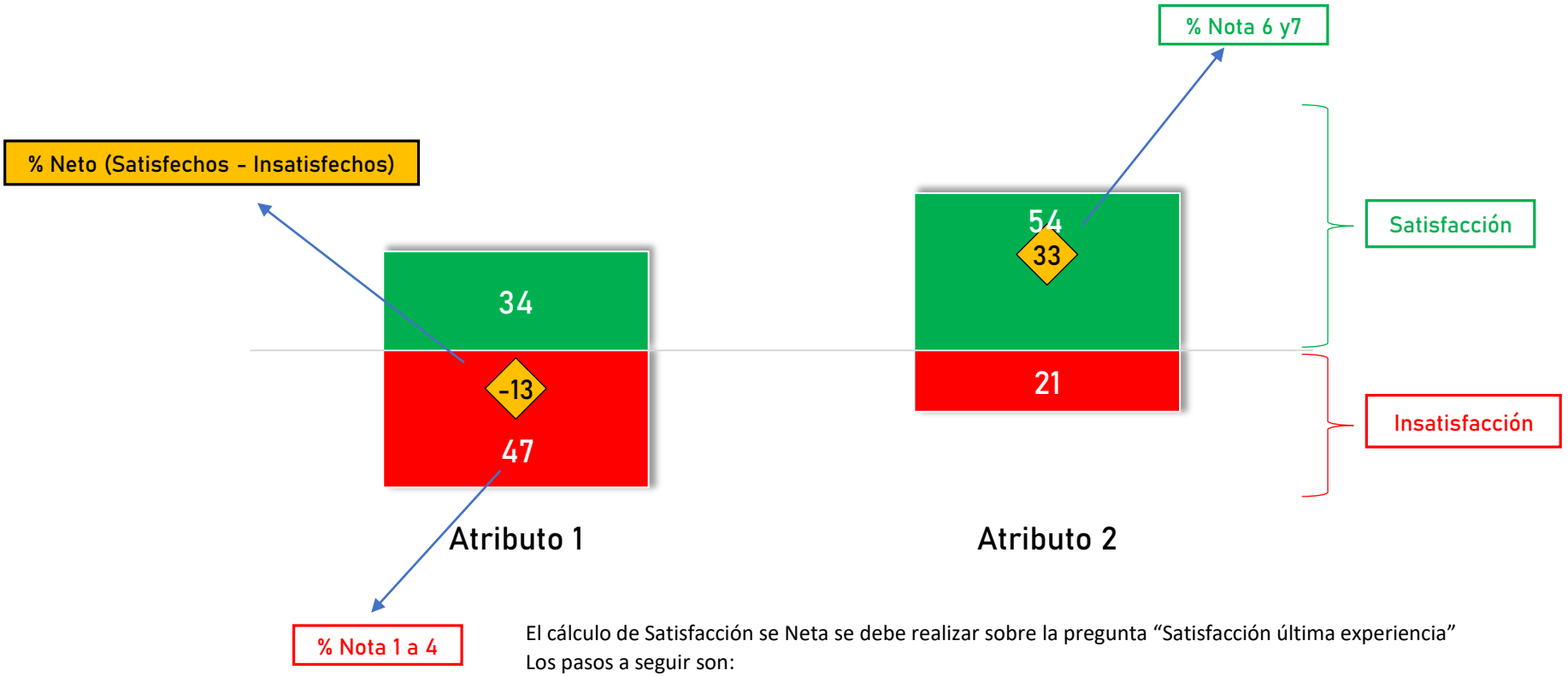


# CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)



# 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 %sat - %insat**

- La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5
- Asimismo al no incluirse los NS/NR baja el número de casos para cada diapositiva ya que se omiten.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo

Gobierno de Chile

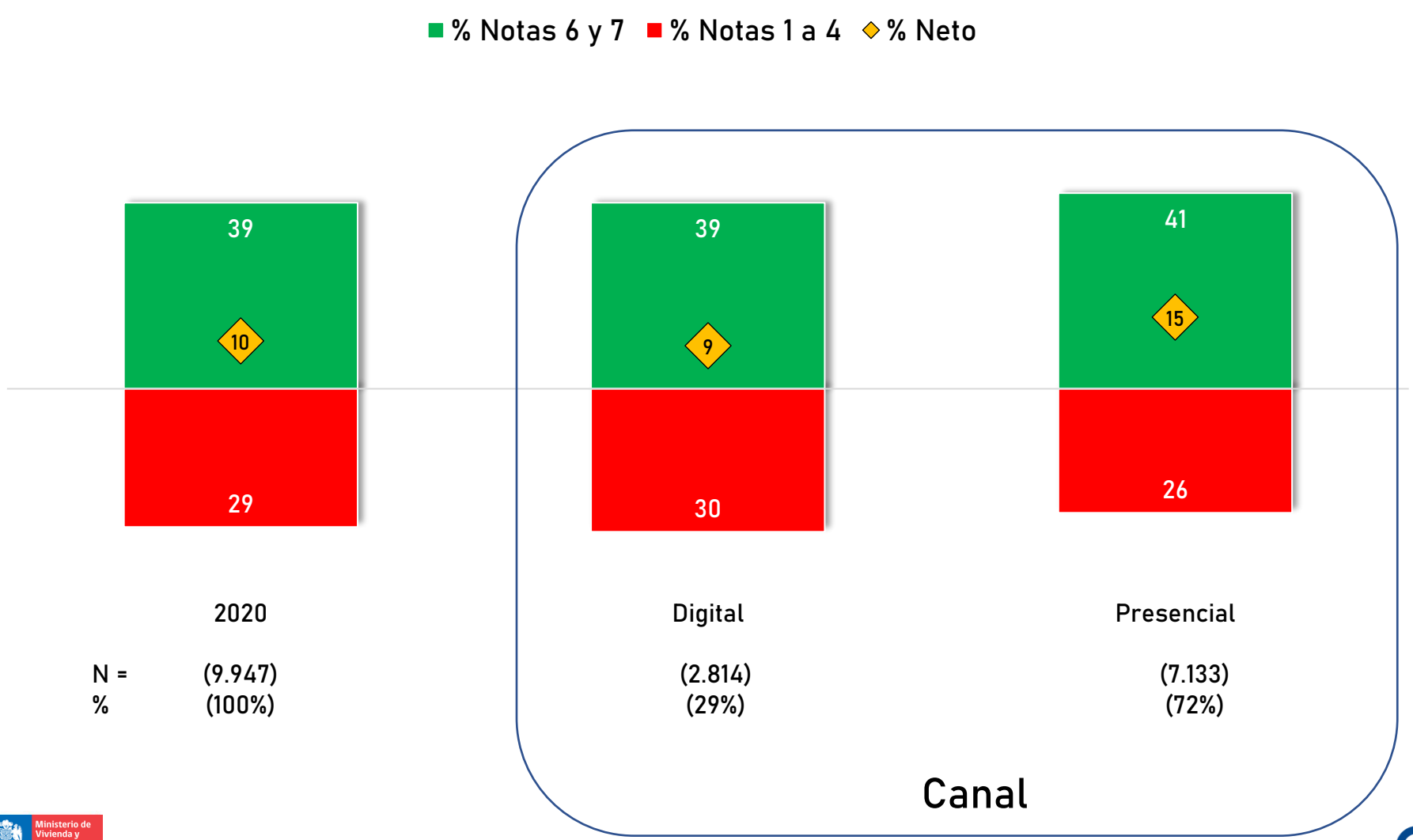
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

# Resultados de la medición

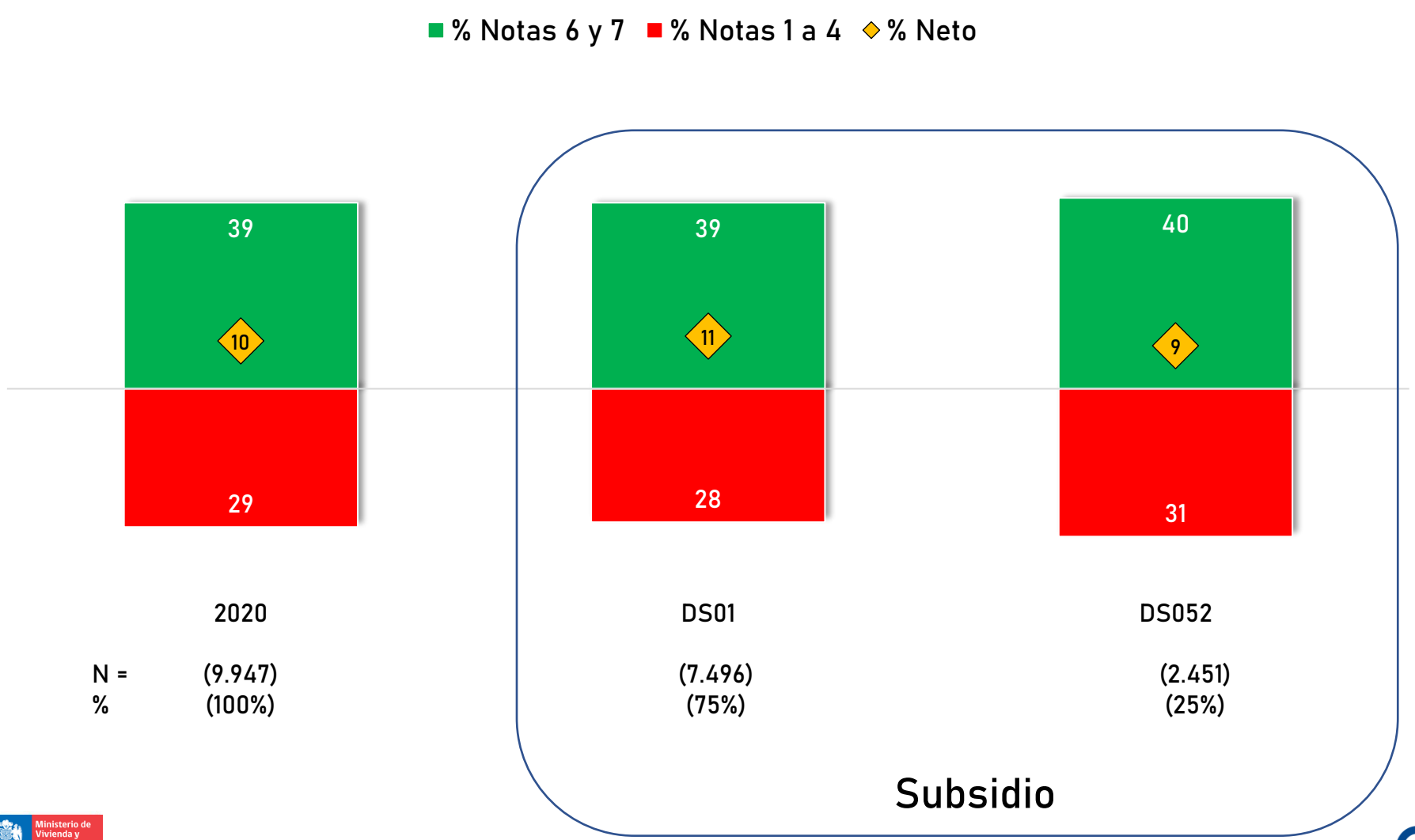
# Evaluación General (%) Total por Canal

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



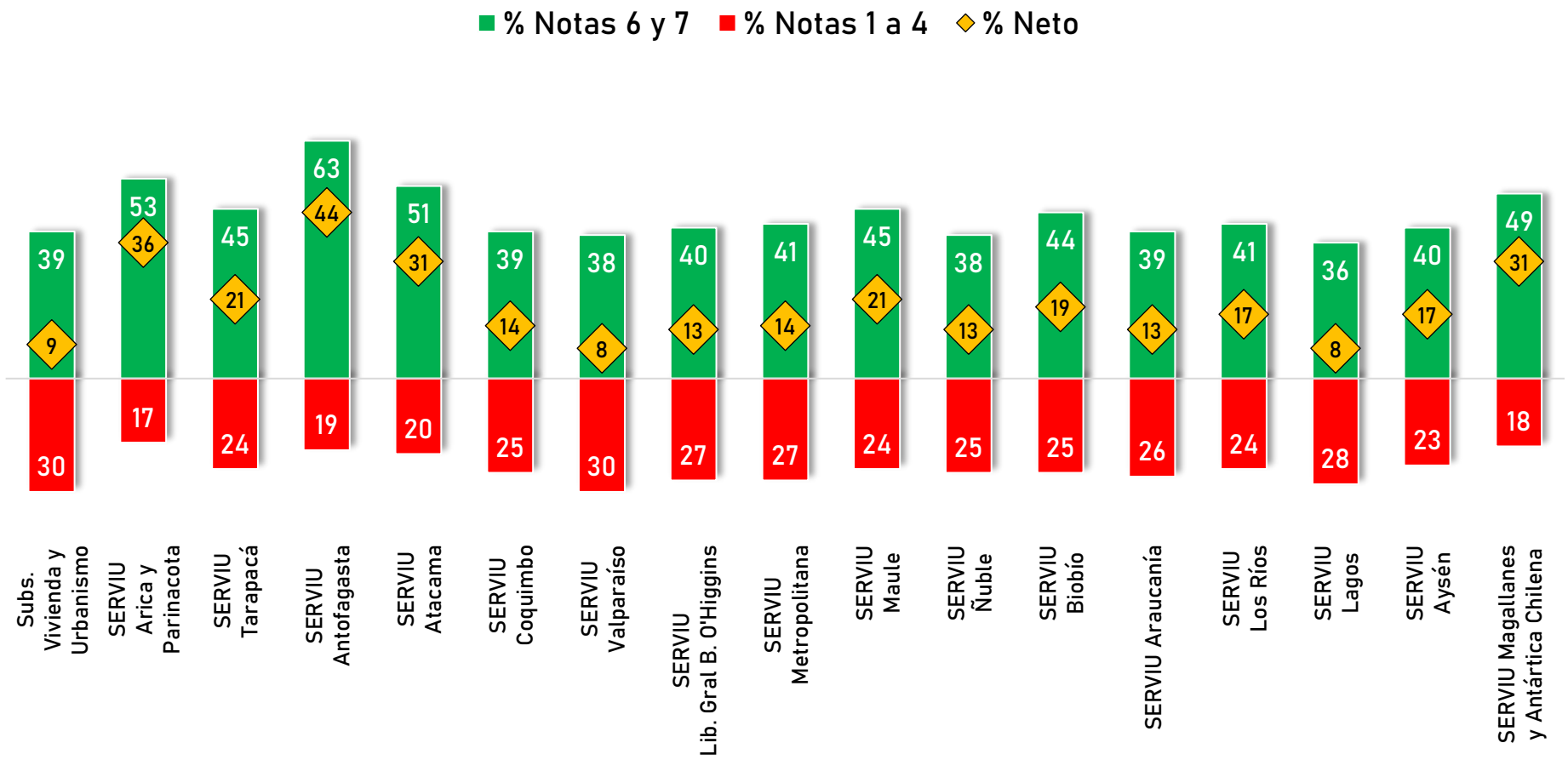
# Evaluación General (%) Total por Subsidio

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



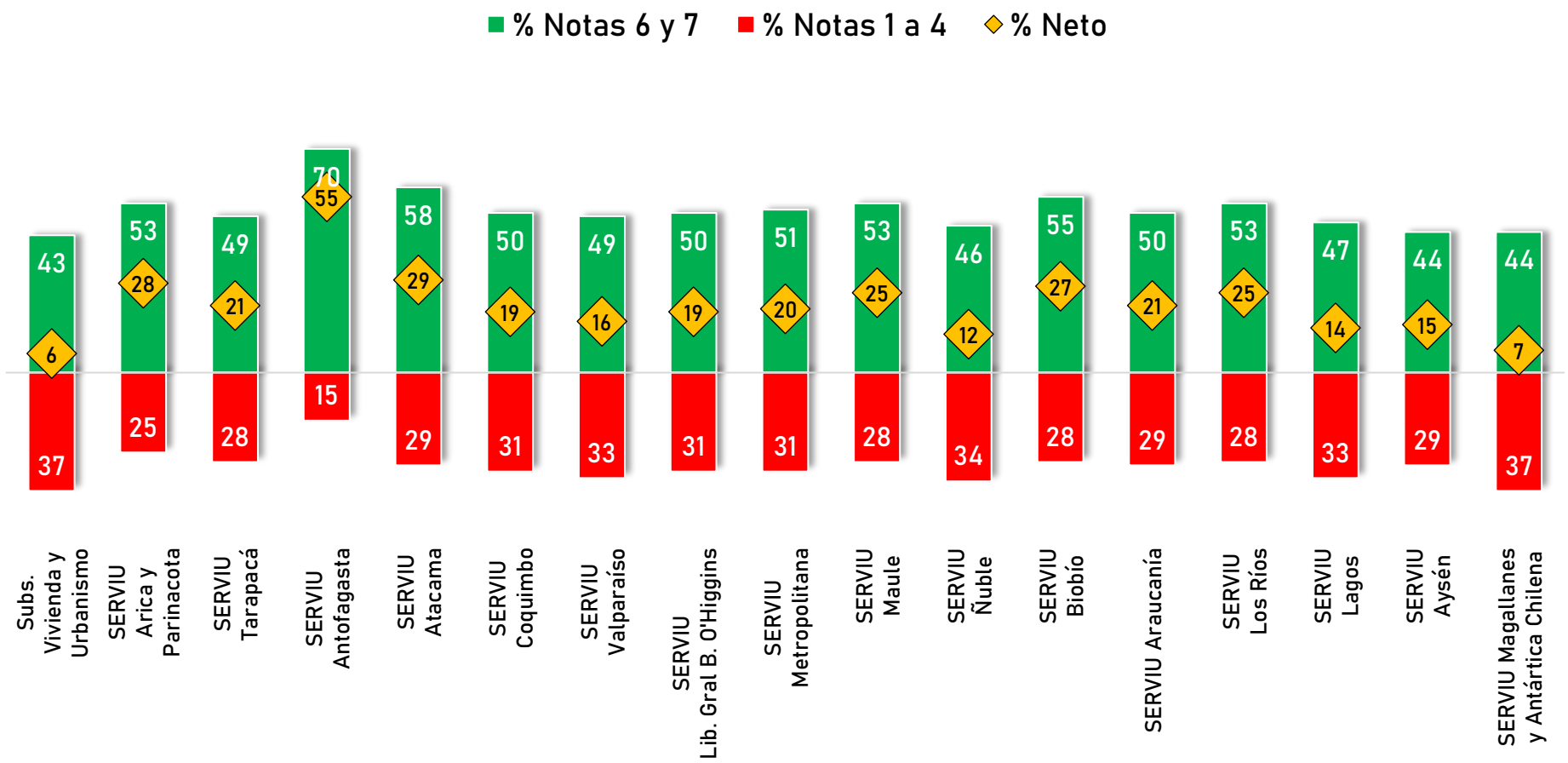
# Evaluación General (%) Total por MINVU y SERVIU

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



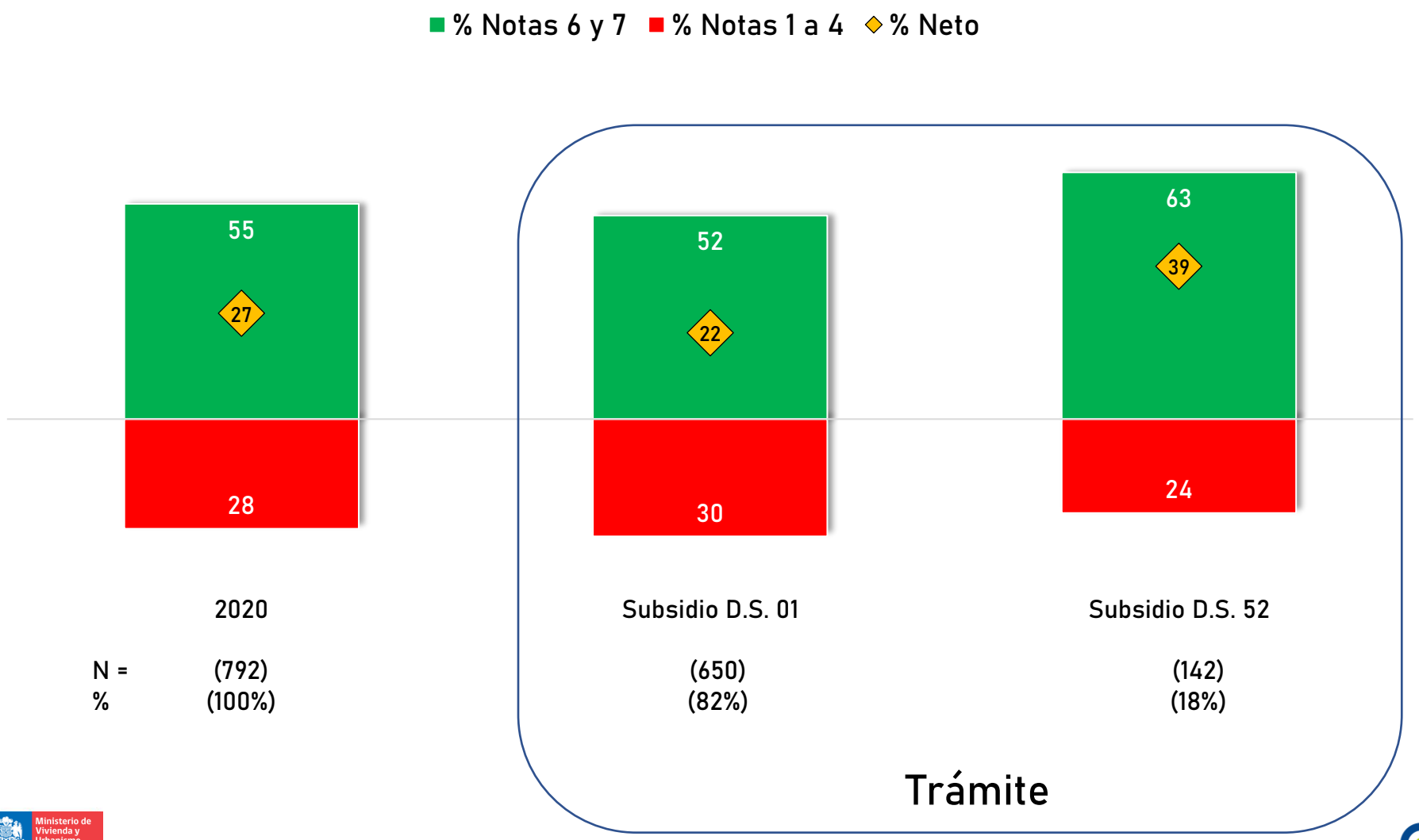
# Evaluación Última Experiencia (%) Total por MINVU y SERVIU

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del MINVU, ¿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.



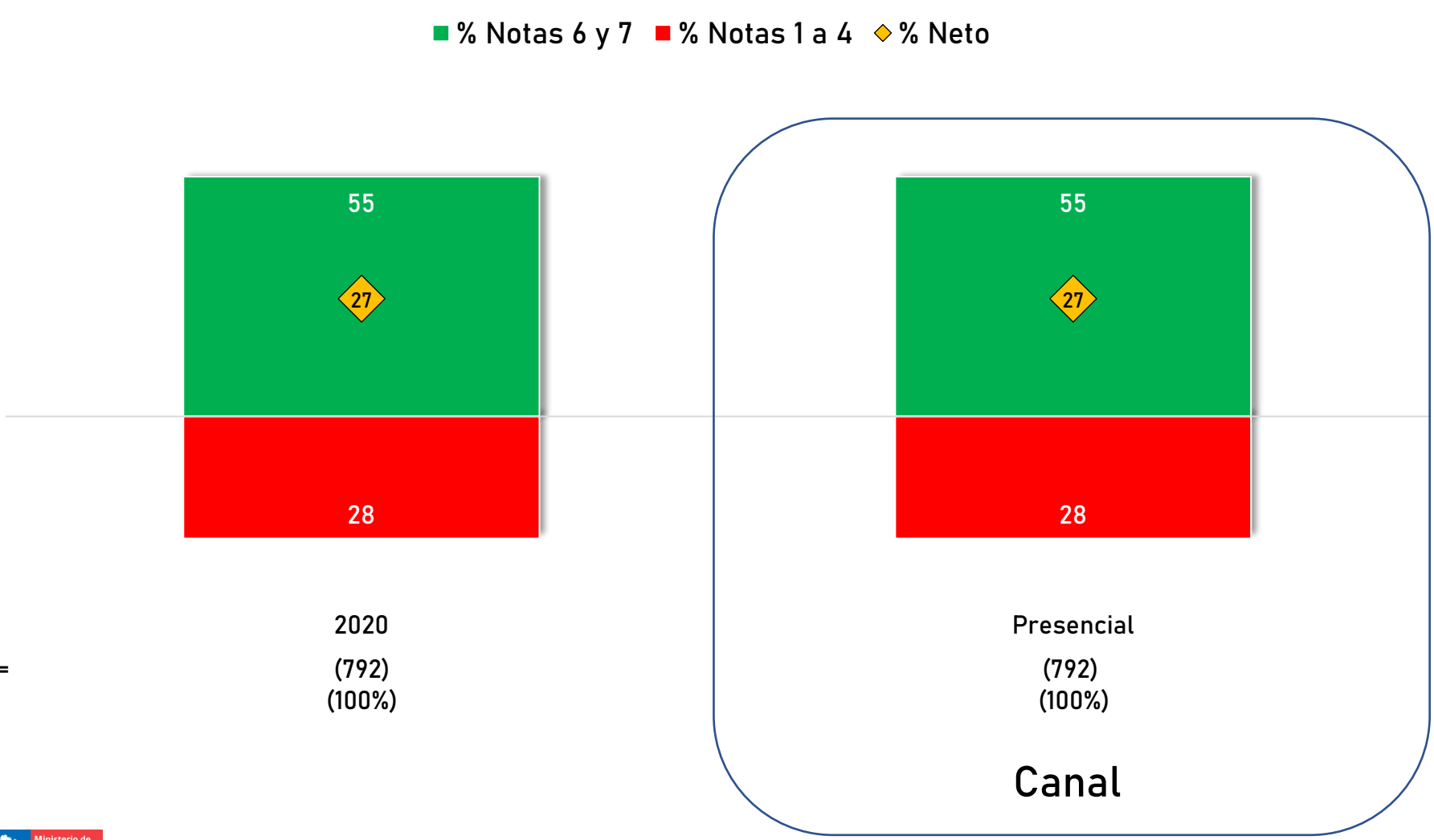
# Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿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



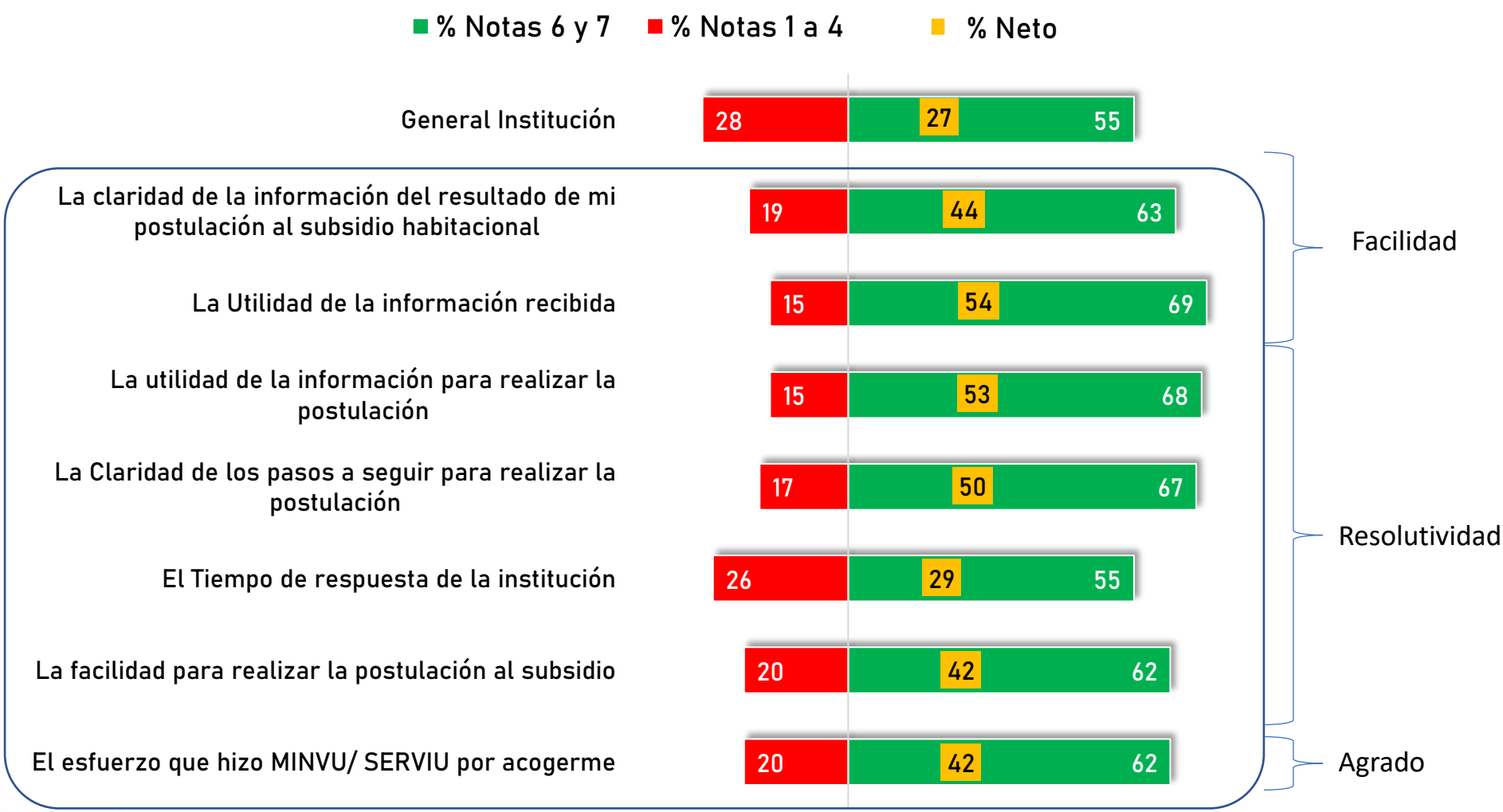
# Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿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 (%): Atributos de Experiencia

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

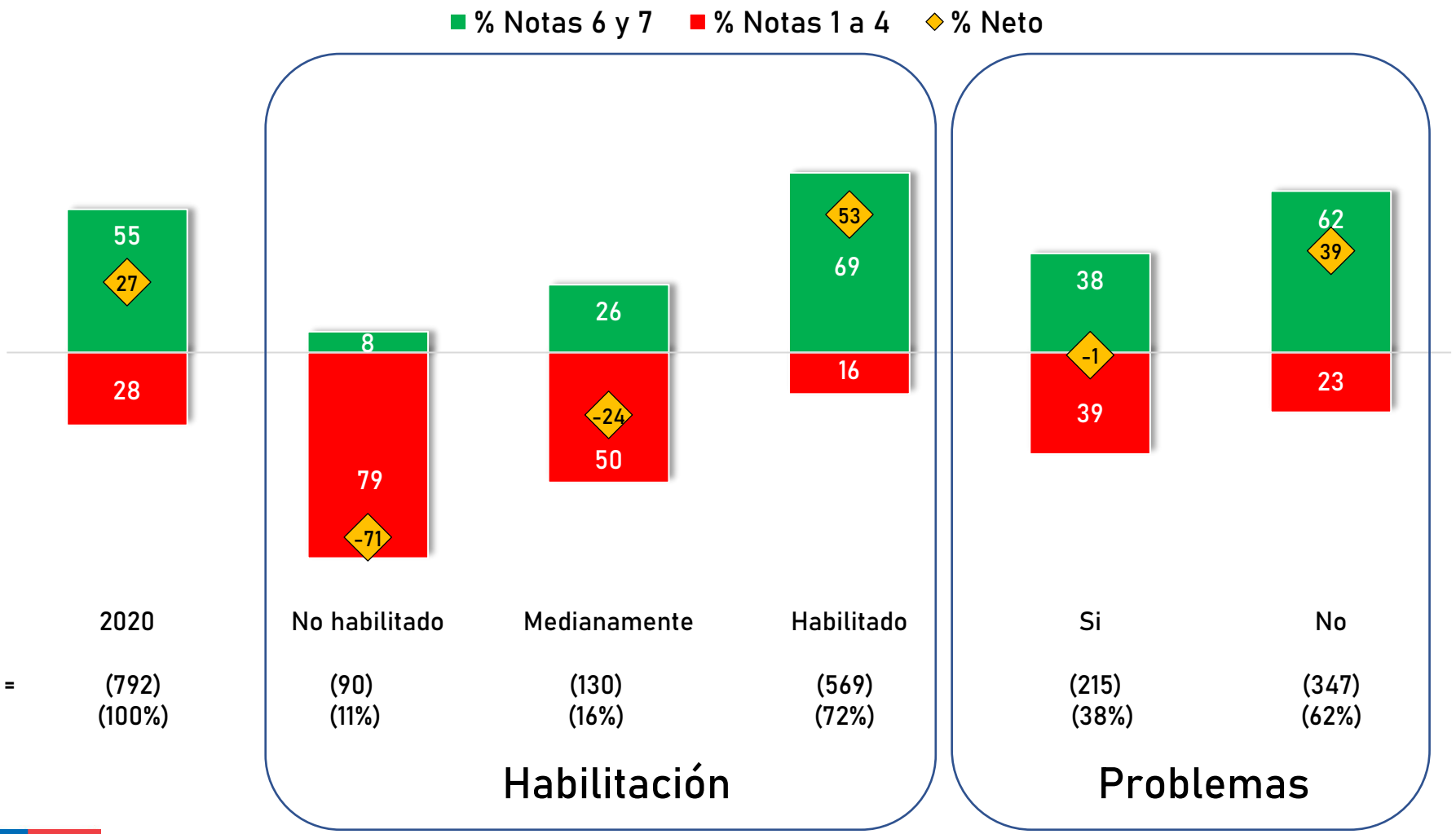



Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

# Satisfacción Última Experiencia (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

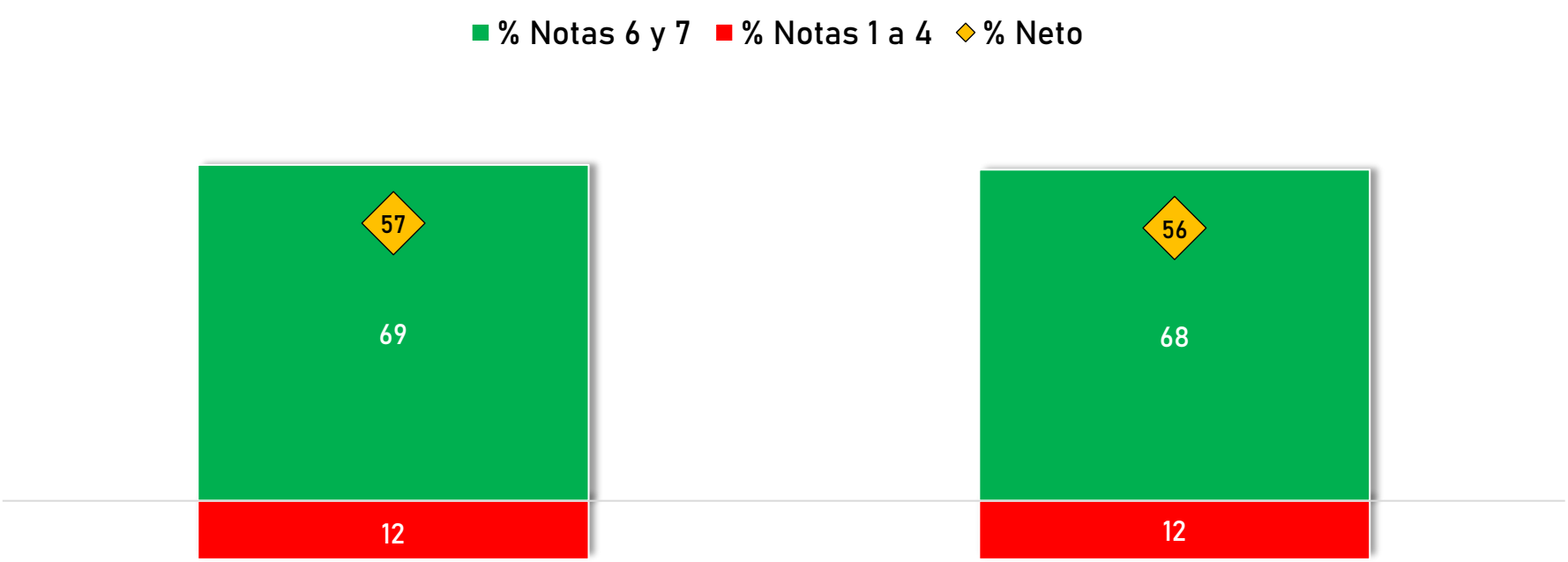
Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho. donde




Se omiten categorías NS-NR

# Habilitación (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del SERVIU u otro organismo (a través de oficinas, página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) 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…?



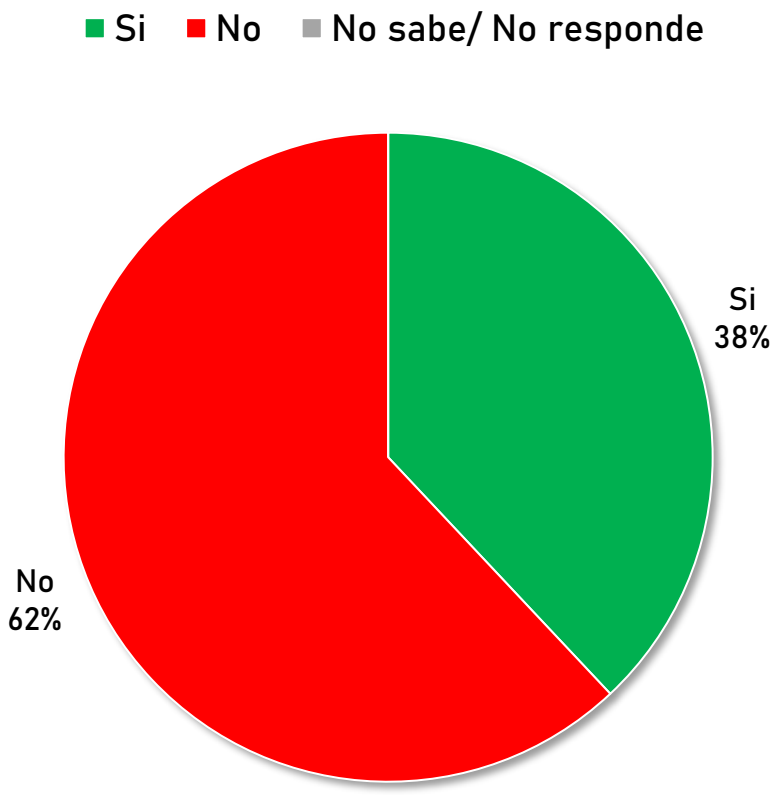

Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del MINVU/SERVIU y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar subsidio y/o acceder a servicios del MINVU/SERVIU

N = 789

# Problemas – Ocurrencia (%) SERVIU Bío – Bío 2020

Pensando en aspectos más técnicos, mientras se encontraba realizando la postulación ¿Se presentó algún problema?

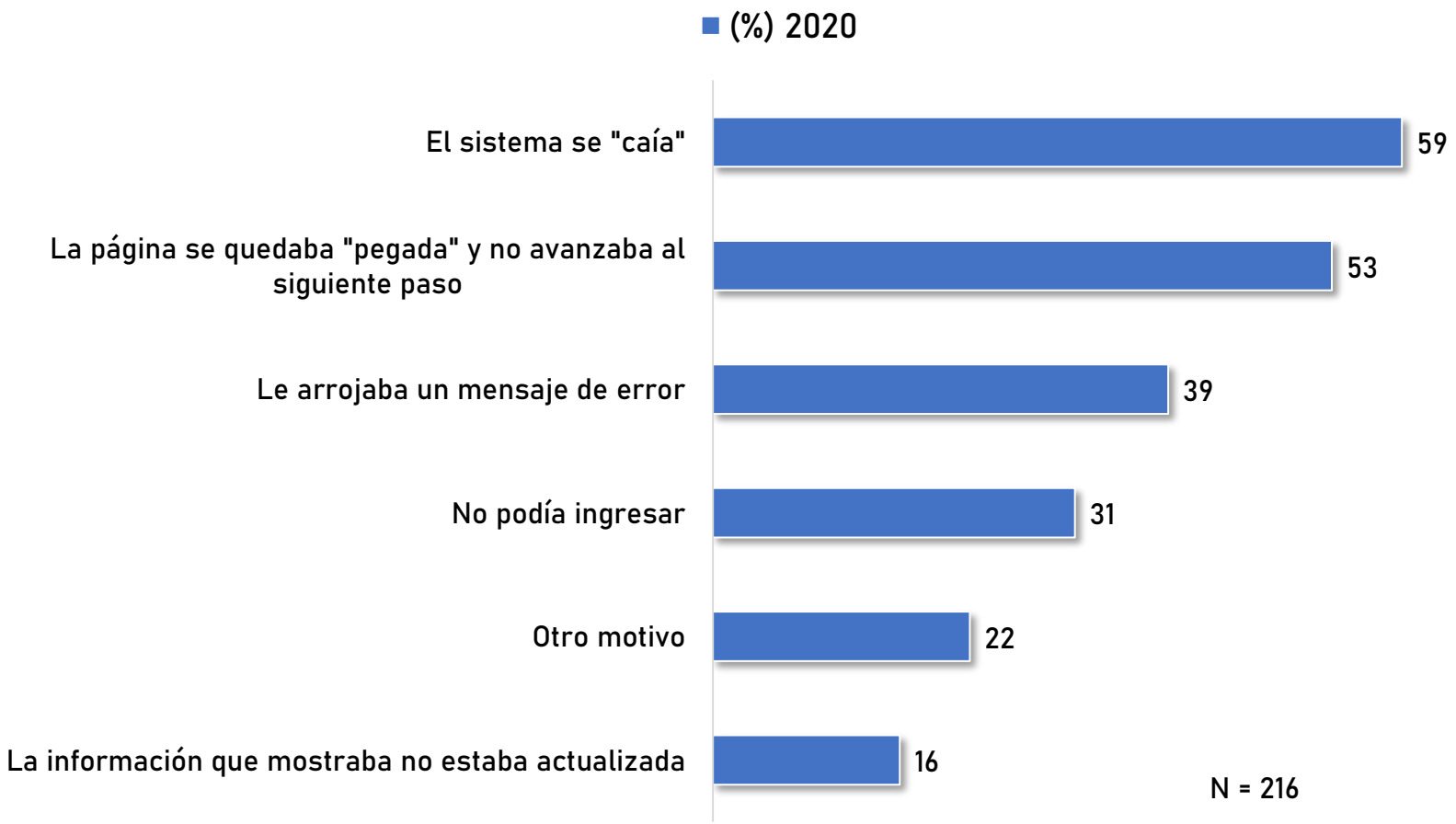



N = 565

Pregunta solo para quienes se contactaron vía web

# Problemas - Tipo (%) SERVIU Bío – Bío 2020

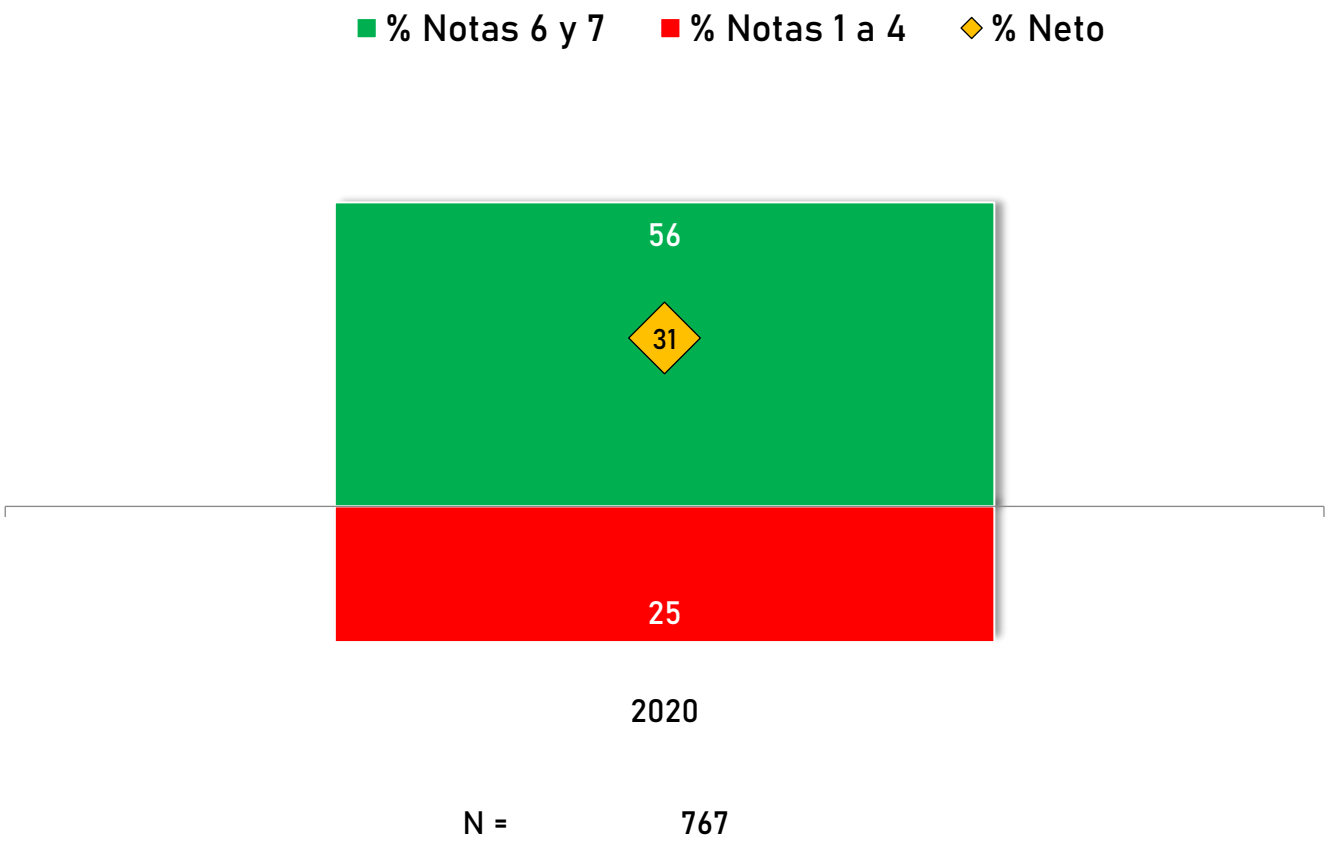
¿Qué problema tuvo?




Pregunta de respuesta múltiple. Solo contestan quienes se contactaron vía web. Los otros problemas se relacionan, principalmente, con el poco tiempo para rellenar los datos y dificultad para adjuntar documentos.

# Problemas – Satisfacción con Respuesta (%)
# 2020

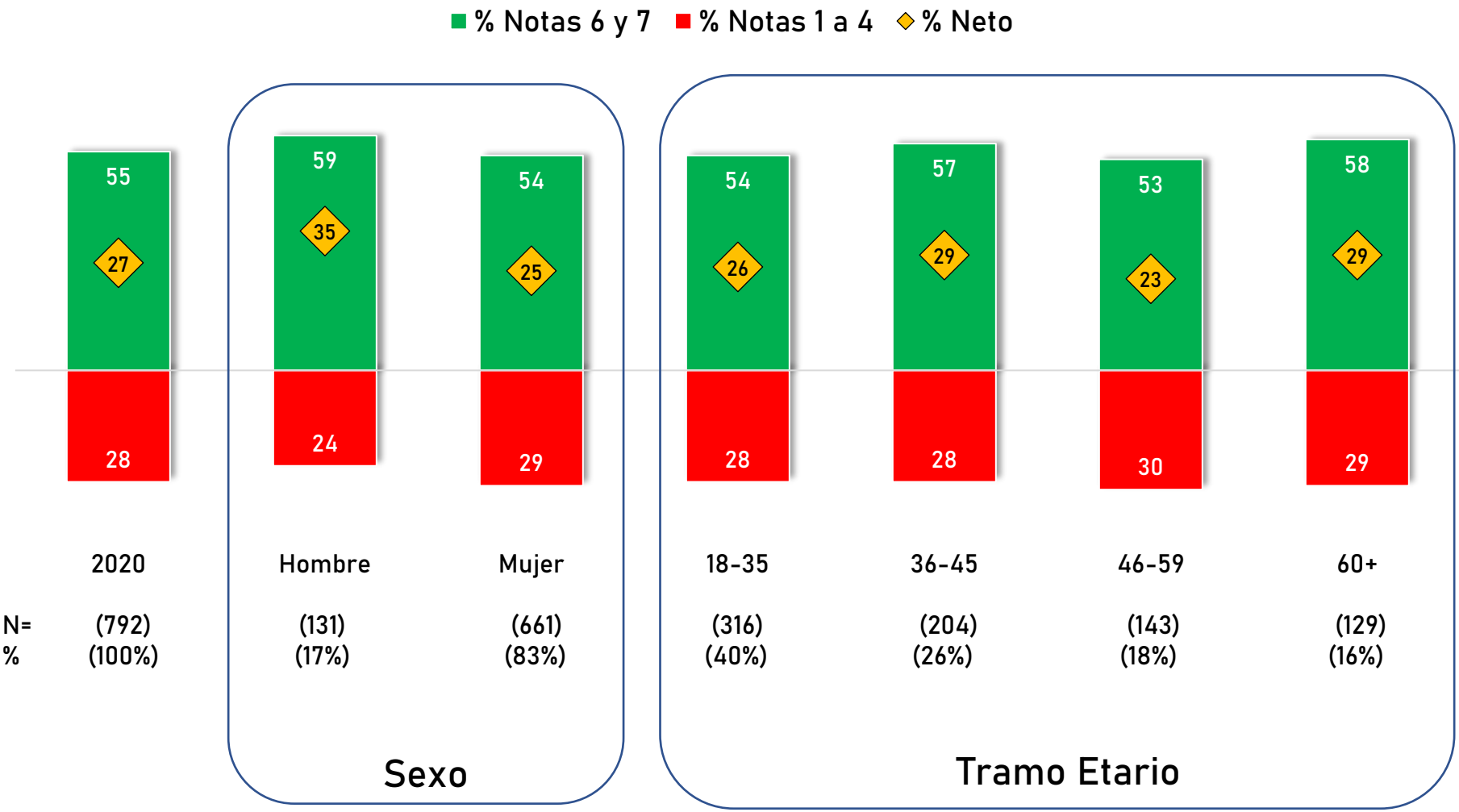
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte del SERVIU?




Se omiten categorías NS-NR

# Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo y tramo etario

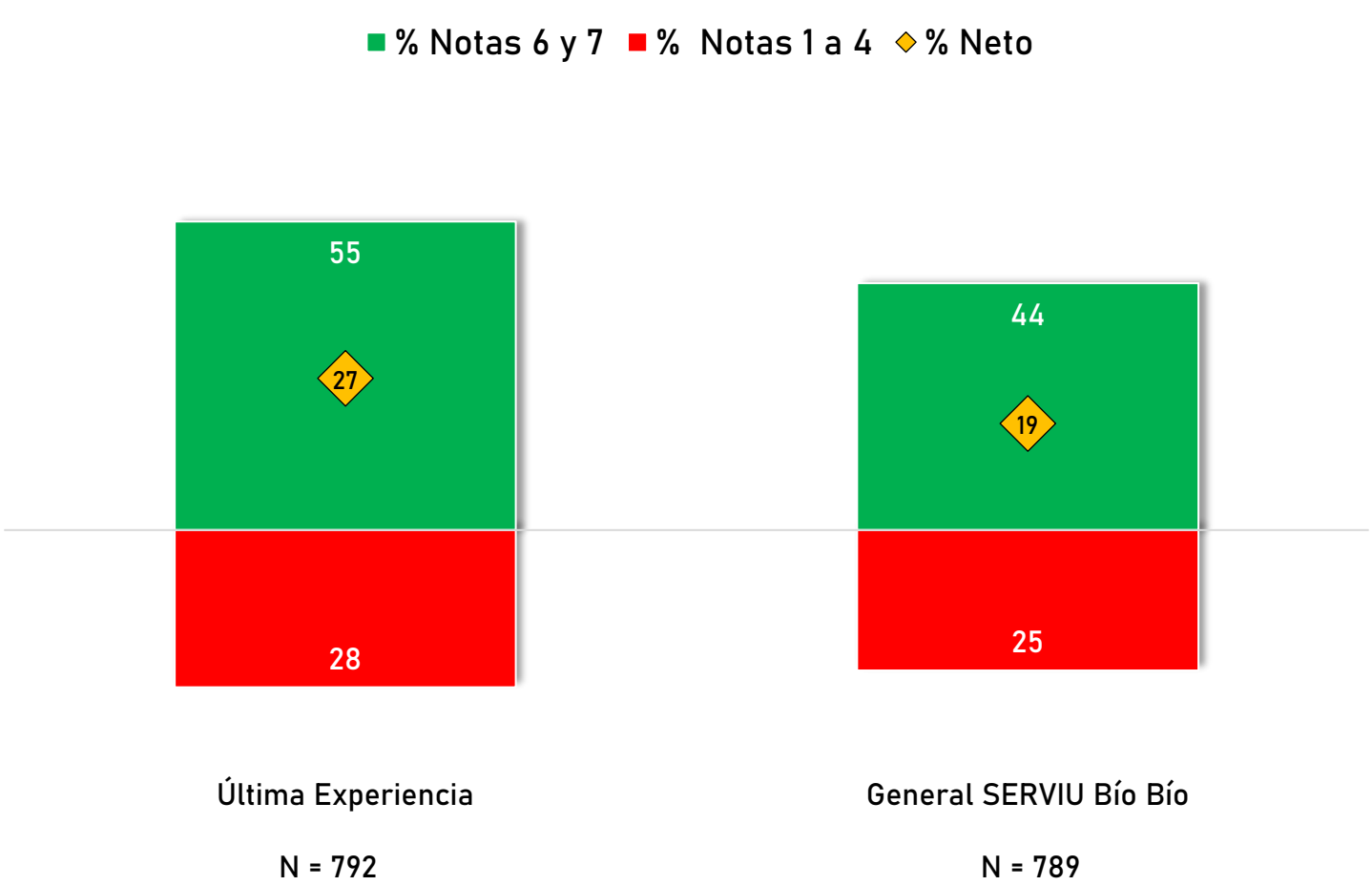
Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.




Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

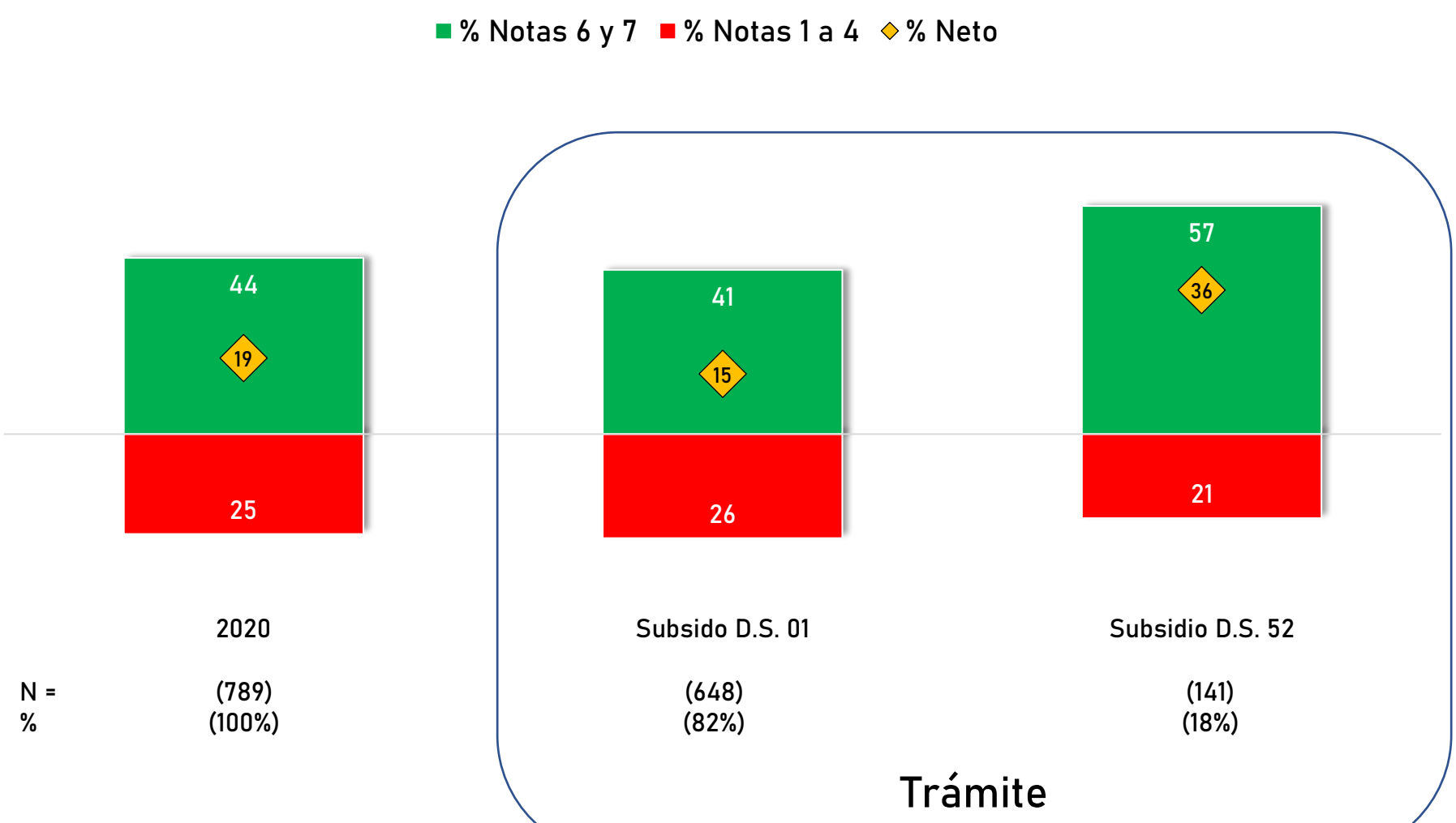
# Satisfacción Última Experiencia (%) versus Evaluación General Institución (%)




Se omiten categorías NS-NR

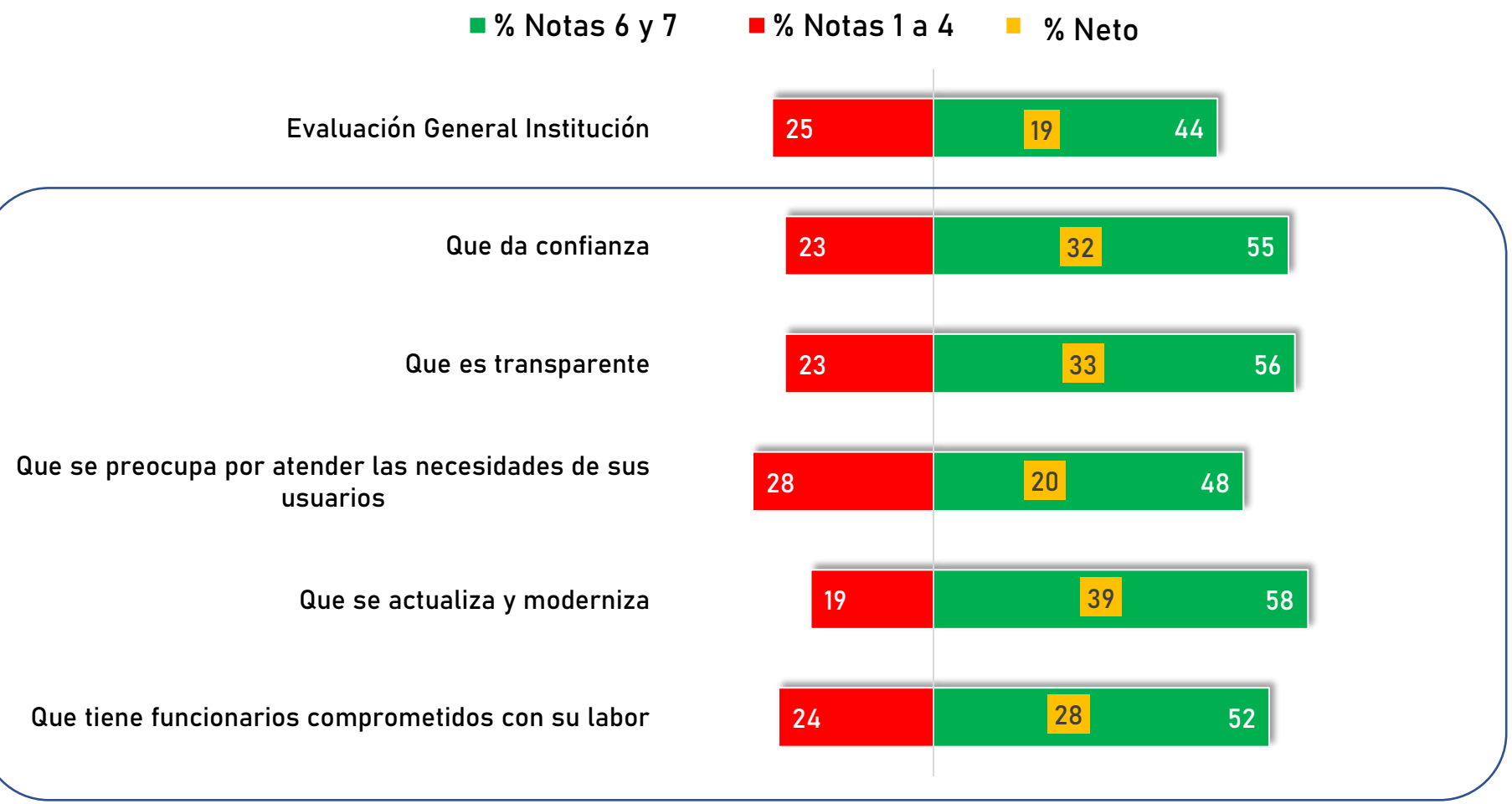
# Evaluación General SERVIU Bío - Bío (%) Por trámite

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



# Imagen SERVIU Bío – Bío (%) 2020

Ahora pensando en su experiencia de postulación a un subsidio habitacional del SERVIU ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que la institución…?

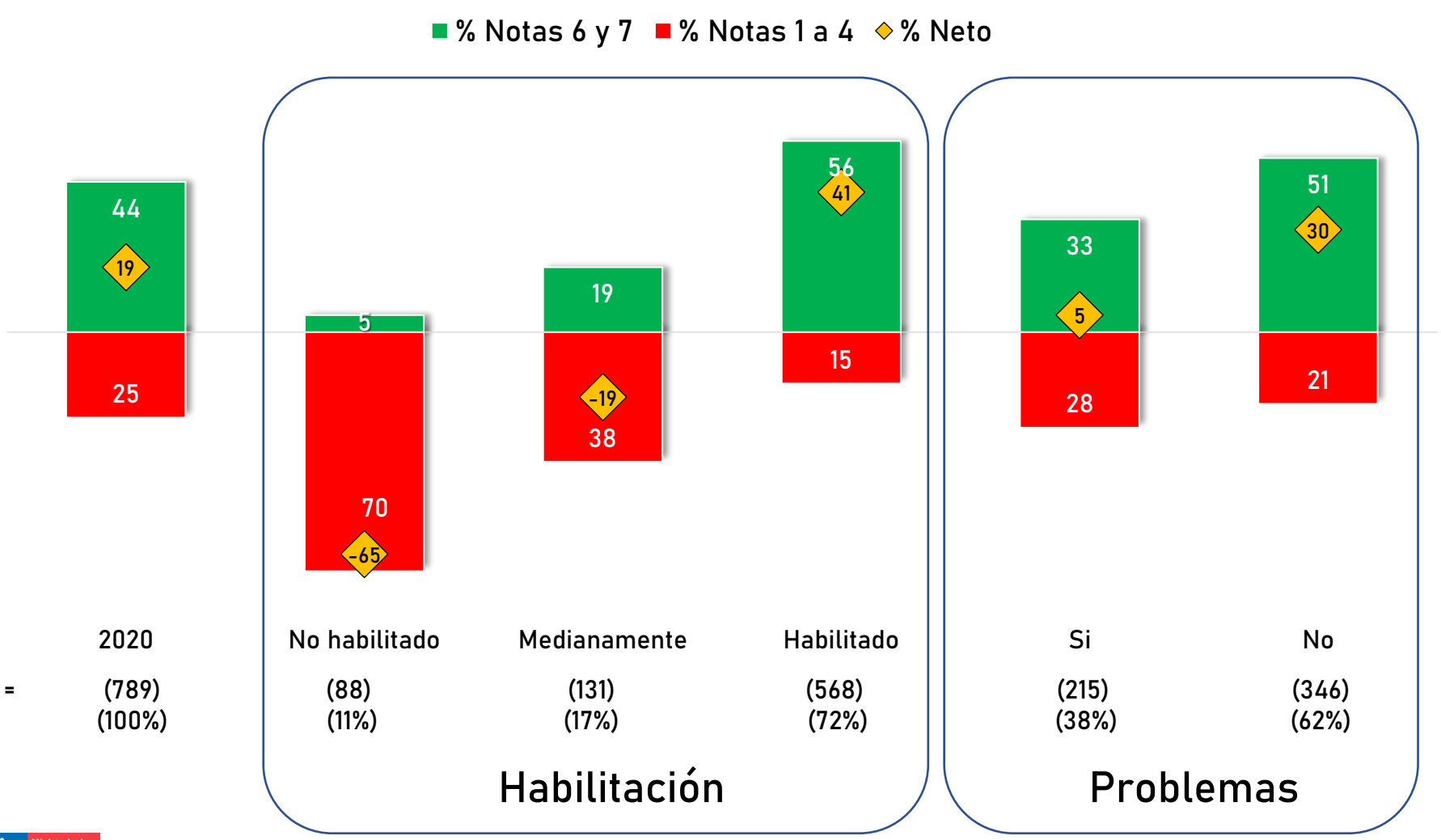



N = 789

Se omiten categorías NS-NR

# Evaluación General SERVIU Bío – Bío (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

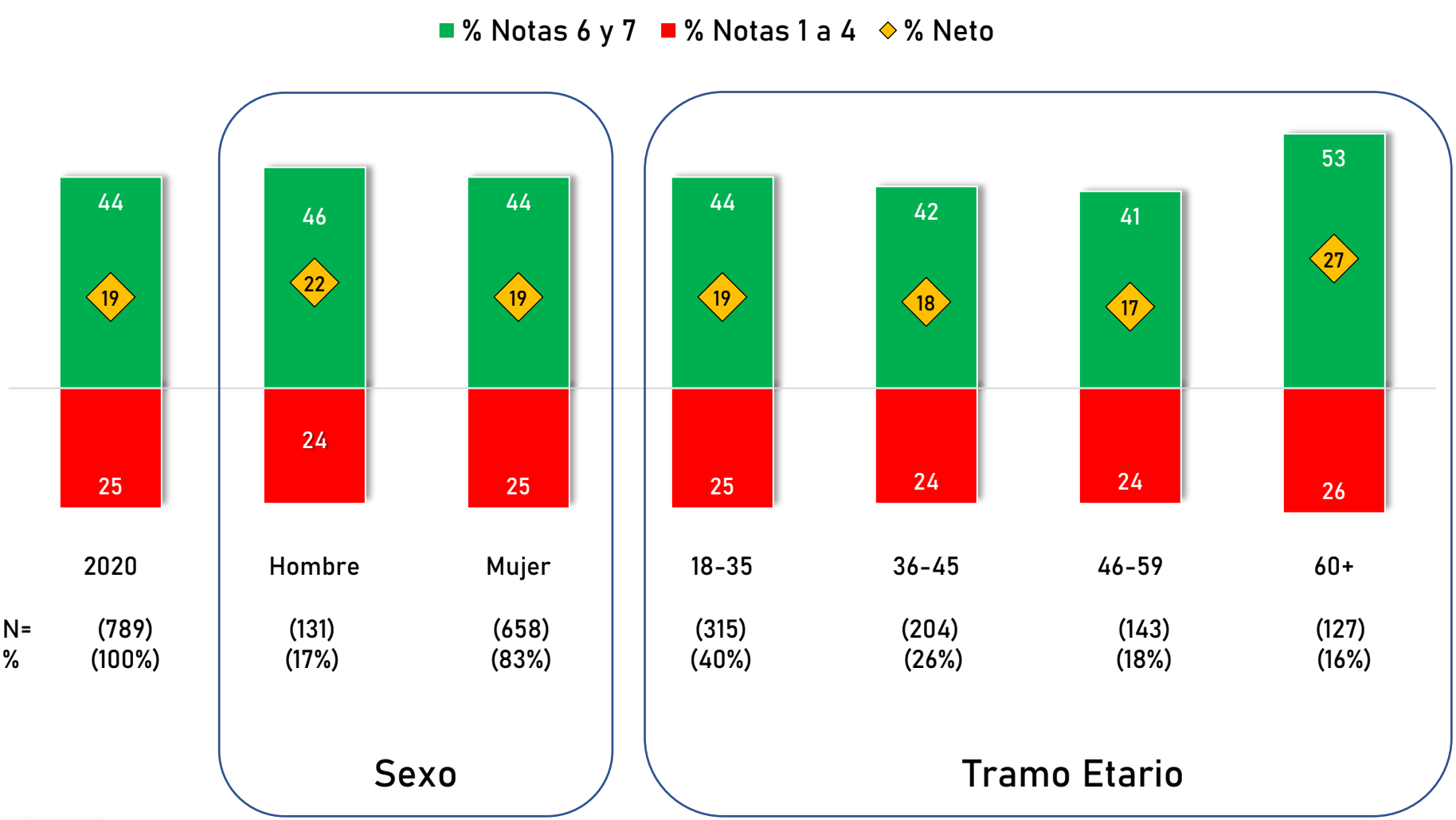
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al SERVIU?, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?




Se omiten categorías NS-NR

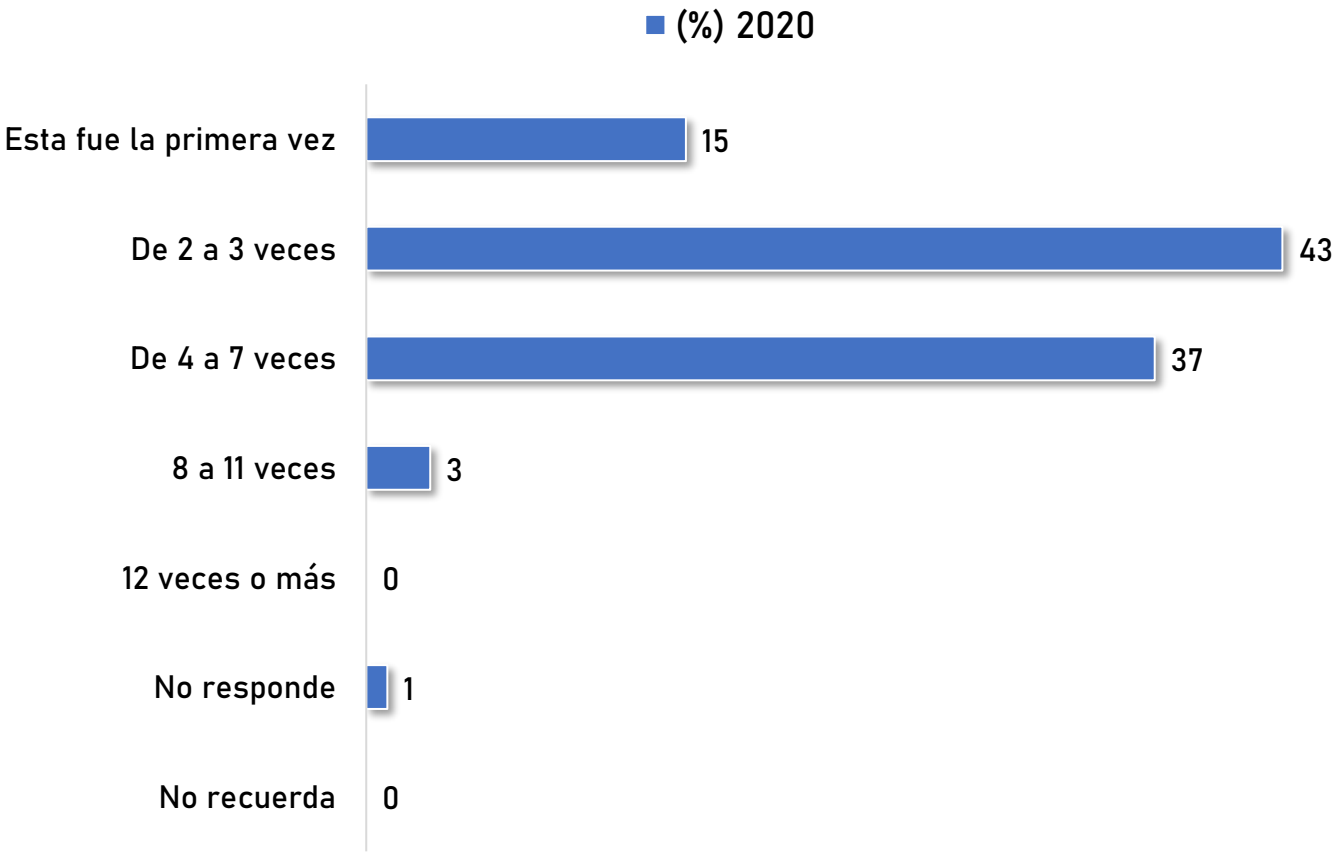
# Evaluación General SERVIU Bío – Bío (%) Por sexo, tramo etario

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



# Intensidad del Usuario SERVIU Bío – Bío (%) 2020

En los últimos dos años, ¿Cuántas veces ha postulado a un subsidio habitacional?




N = 795

# Conocimiento SERVIU Bío – Bío (%) 2020

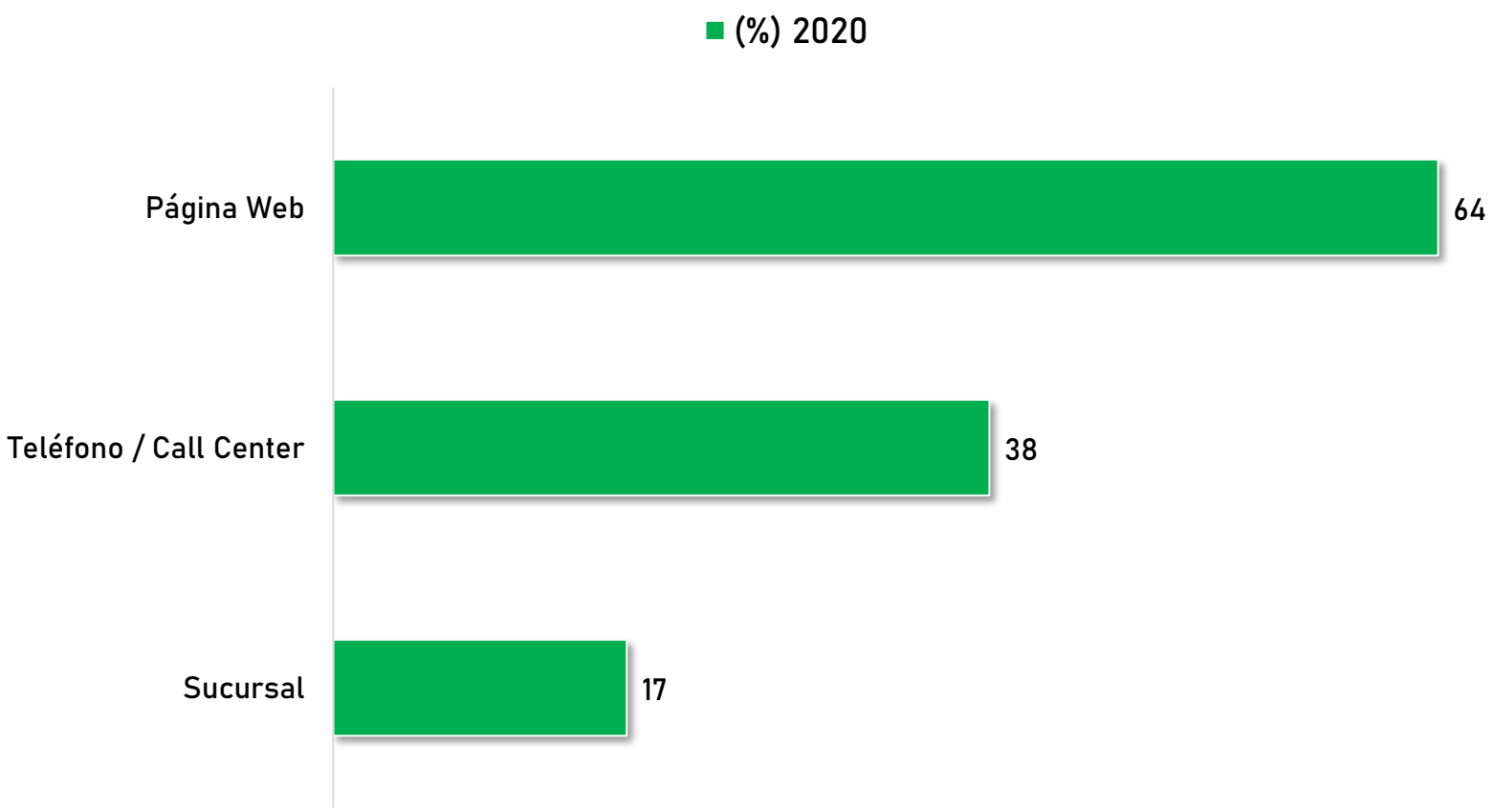
¿A través de qué medio usted se enteró de la existencia del subsidio al que postuló?




N = 795
Pregunta de respuesta múltiple
Se omiten las categorías NS-NR

# Contacto con SERVIU Bío – Bío – Medios de Contacto (%) 2020

¿Pensando ahora en los últimos 12 meses a través de qué medios se ha contactado con SERVIU? %Sí



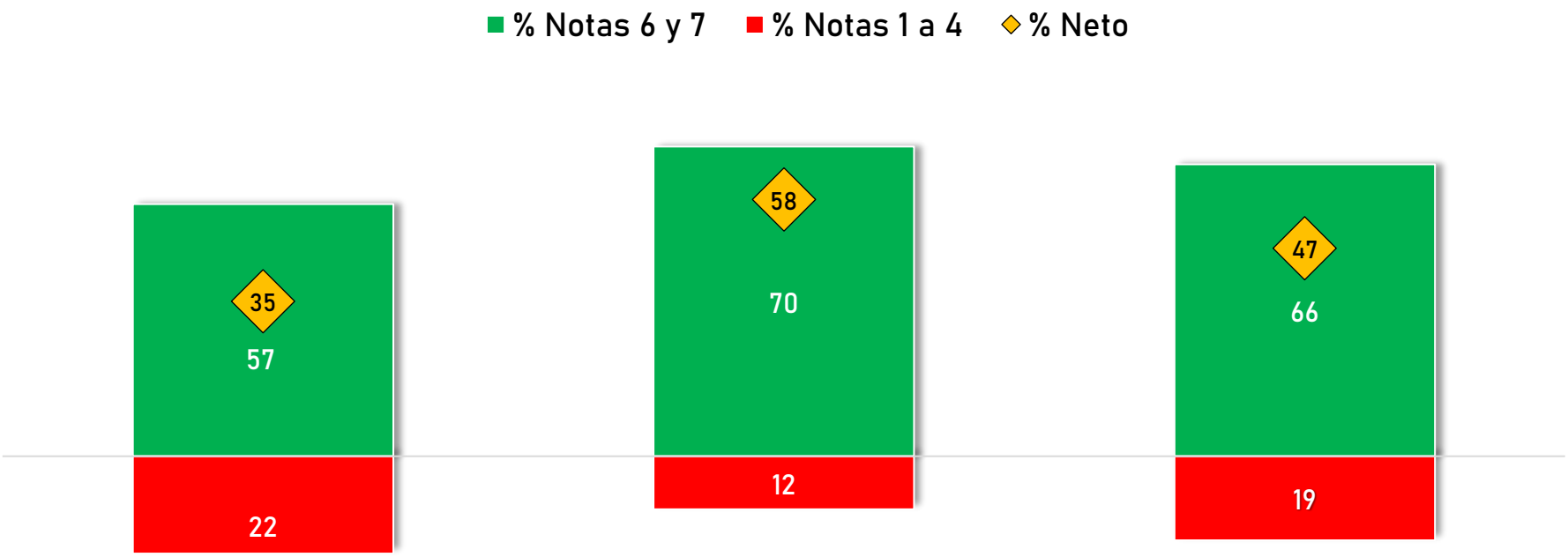

N = 795
Pregunta de respuesta múltiple
Se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

# Satisfacción con canales

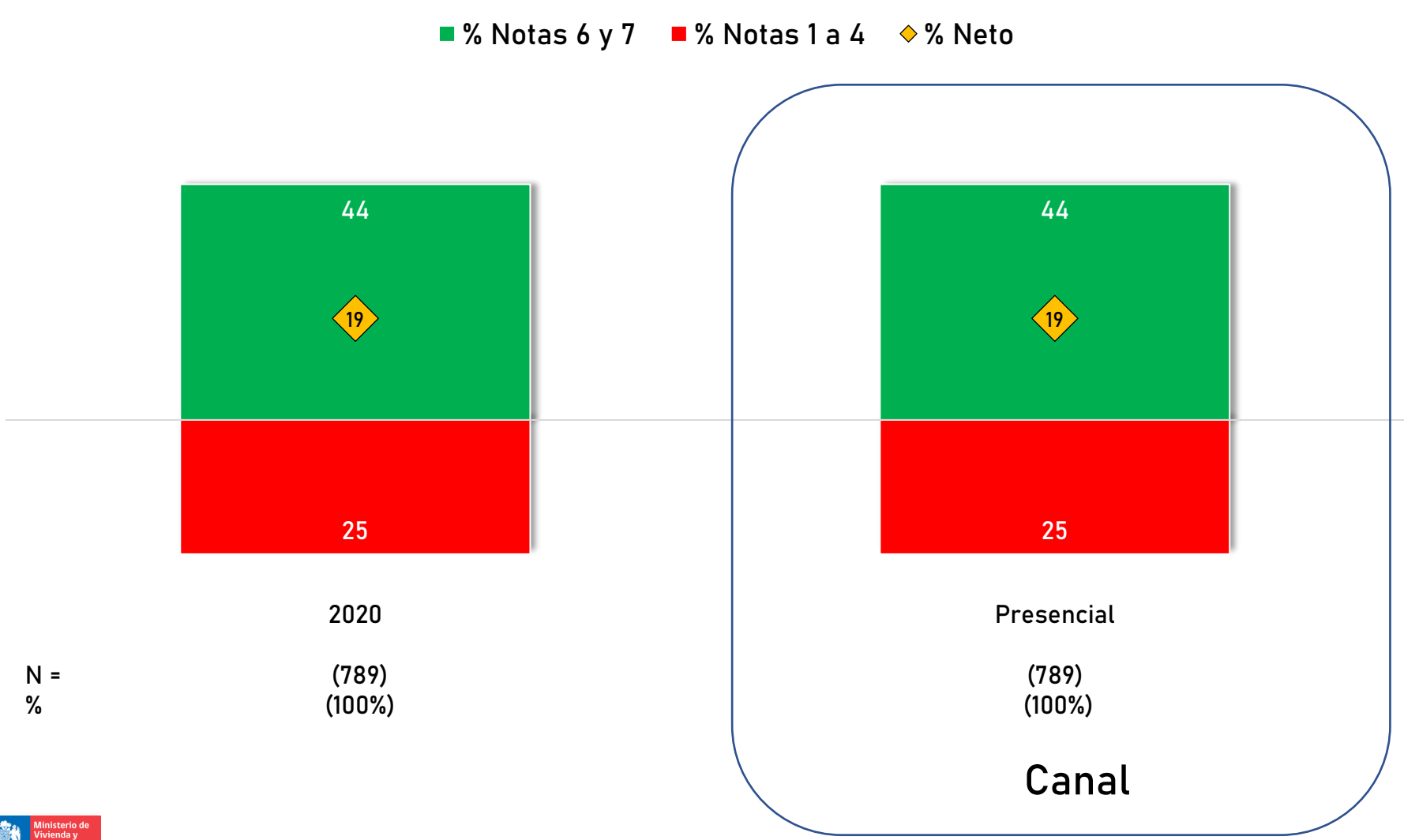
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…¿qué nota le pondría?




| | | | |
|---|---|---|---|
| N= | 338 | 559 | 147 |

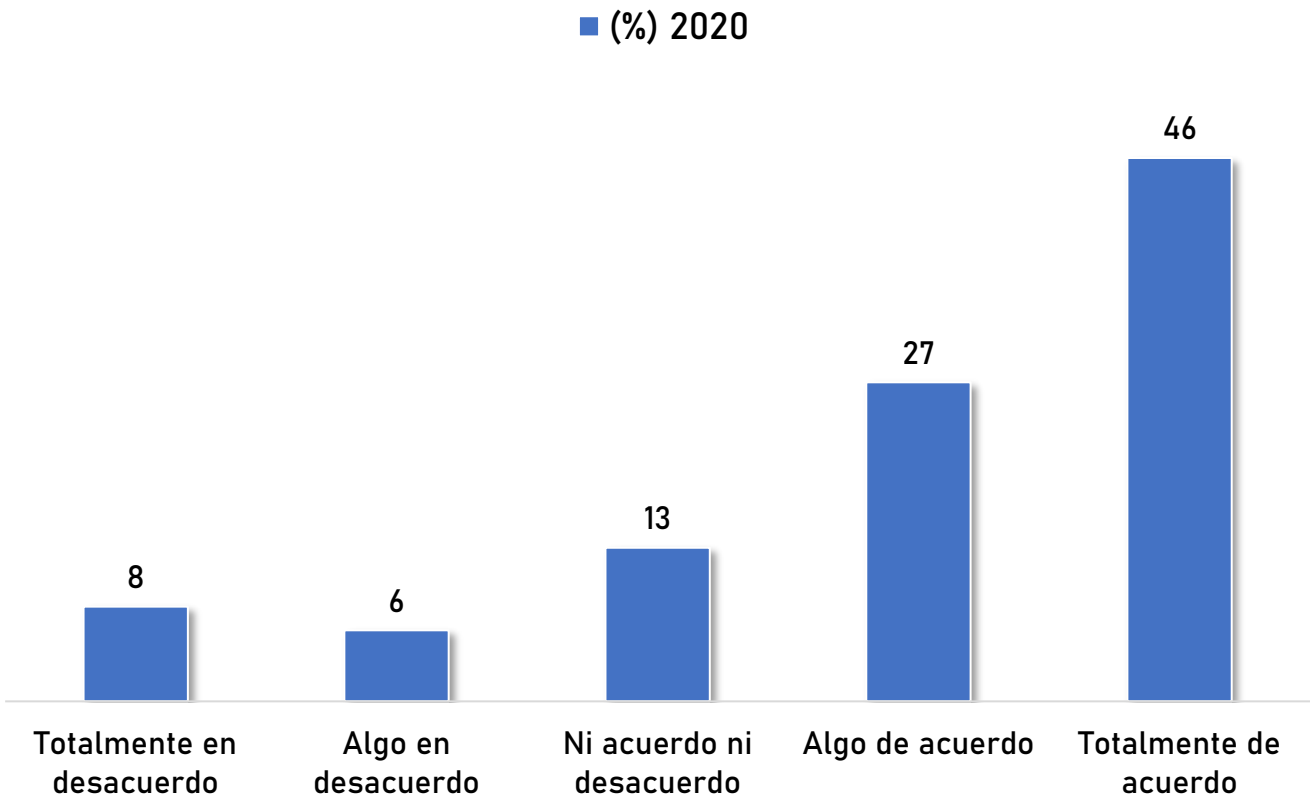
# Evaluación General SERVIU Bío –Bío (%) Por Canal

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



# Experiencia de Servicio y Confianza (%) SERVIU Bío – Bío 2020

Esta experiencia de postulación a un subsidio habitacional de SERVIU aumentó mi confianza en el servicio público:

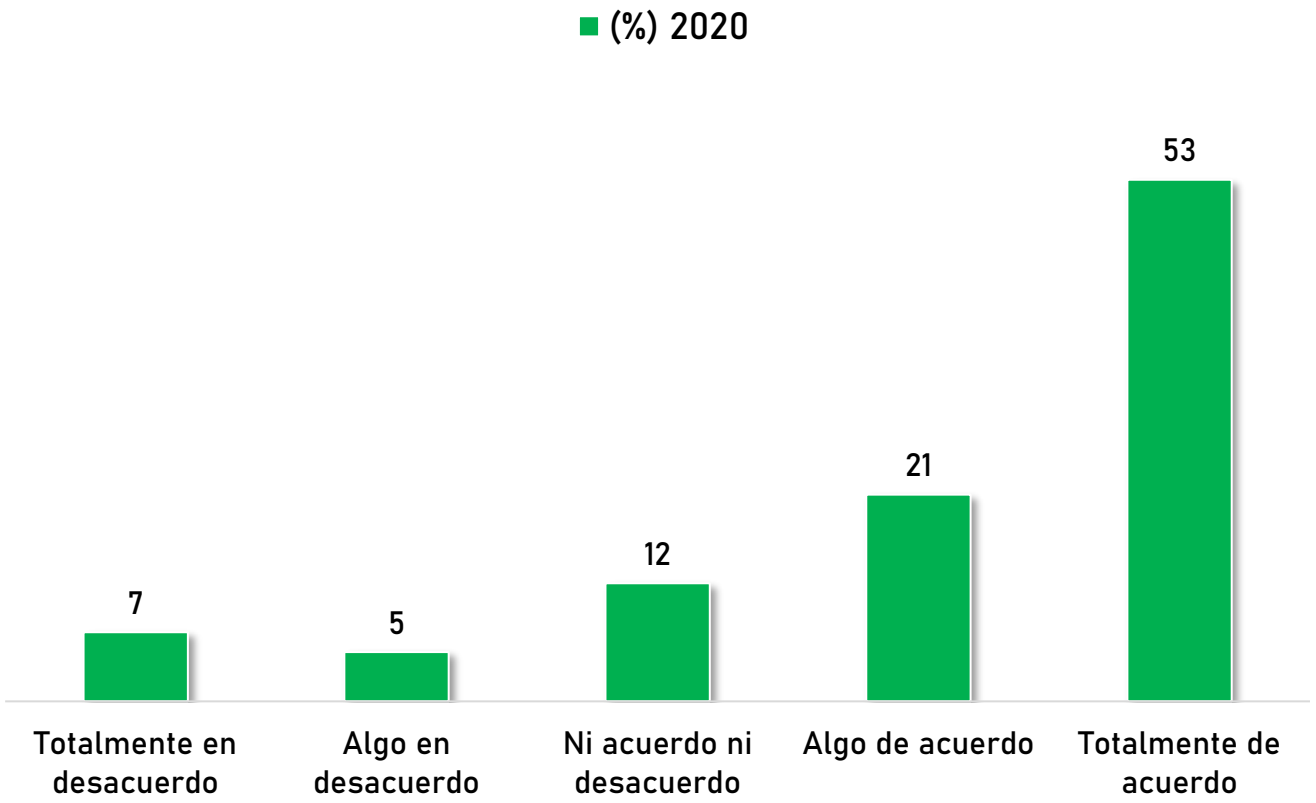



N = 795

Se omiten categorías NS-NR

# Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) SERVIU Bío – Bío 2020

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con SERVIU:




N = 795

Se omiten categorías NS-NR

# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

## LÍNEA 2

Fondo de Solidaridad e Inversión Social
Servicio Nacional del Adulto Mayor
Subsecretaría de Servicio Sociales
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
Dirección General de Crédito Prendario