Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados SERVIU Región de Los Lagos

SERVIU
Región de los Lagos
Ministerio de Vivienda y Urbanismo

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 de Los Lagos.
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	:	686 casos para SERVIU Los Lagos.
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

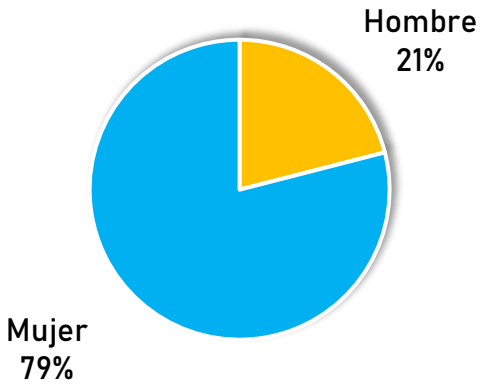
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	64	3,40%
Se negaron y cortaron	26	1,38%
Se negó el entrevistado	24	1,27%
Cortaron	505	26,79%
Entrevistado no está disponible	17	0,90%
Fallecido(a)	2	0,11%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	10	0,53%
Problema con lenguaje en el hogar	1	0,05%
Problema con lenguaje del entrevistado	4	0,21%
Otra razón. Especifique	47	2,49%
Siempre ocupado	12	0,64%
No hay respuesta	458	24,30%
Máquina contestadora	11	0,58%
Buzón de voz	57	3,02%
Línea de fax	1	0,05%
Número no funcionando	1	0,05%
Número desconectado	1	0,05%
Temporalmente fuera de servicio	3	0,16%
Entrevista correcta	639	33,90%
Entrevista rechazada por supervisión	2	0,11%
Total general	1885	100,00%

CAWI

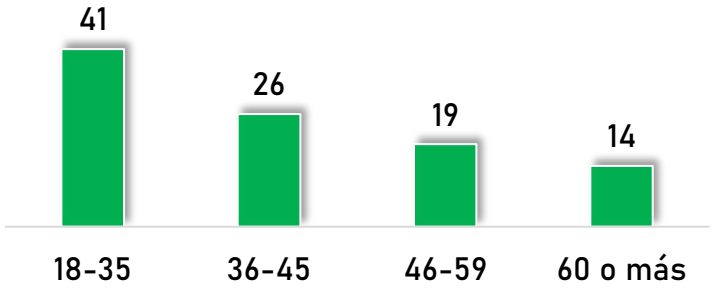
Situación	Envíos	%
Correos clickeados	33	9,97%
Correos denegados por el servidor de destino	0	0,00%
Unsuscribes	1	0,30%
Correos que rebotaron	2	0,60%
Correos reportados como spam	0	0,00%
Correos enviados	100	30,21%
Correos eliminados	7	2,11%
Correos abiertos	141	42,60%
Entrevista completa	47	14,20%
Total	331	100,00%

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Sexo



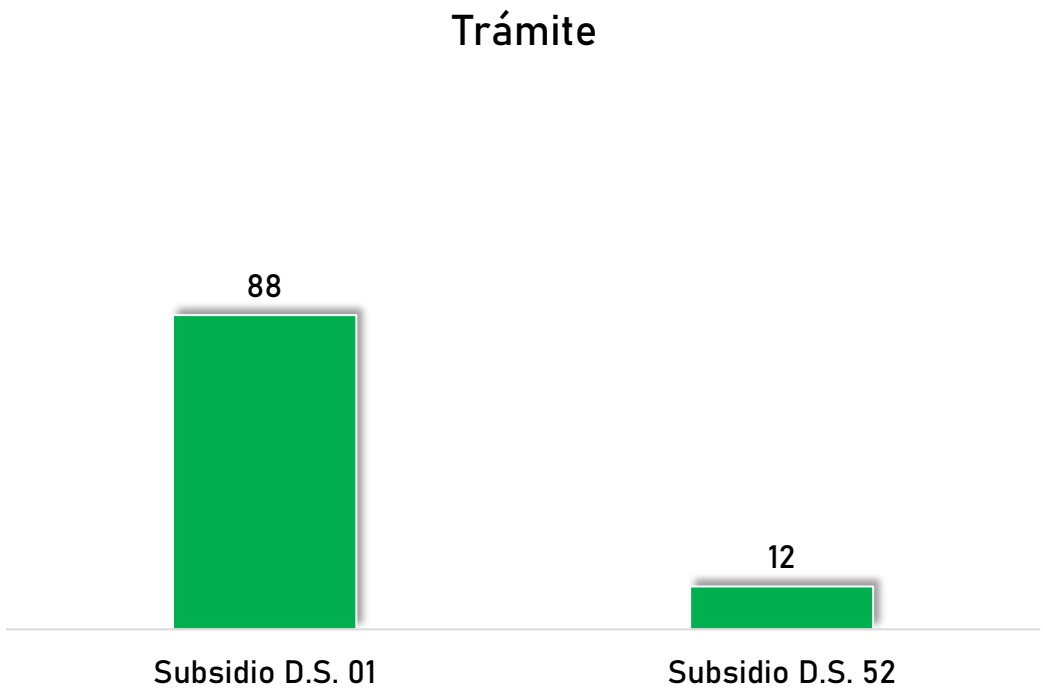
Edad en Tramos



Nivel Educativo

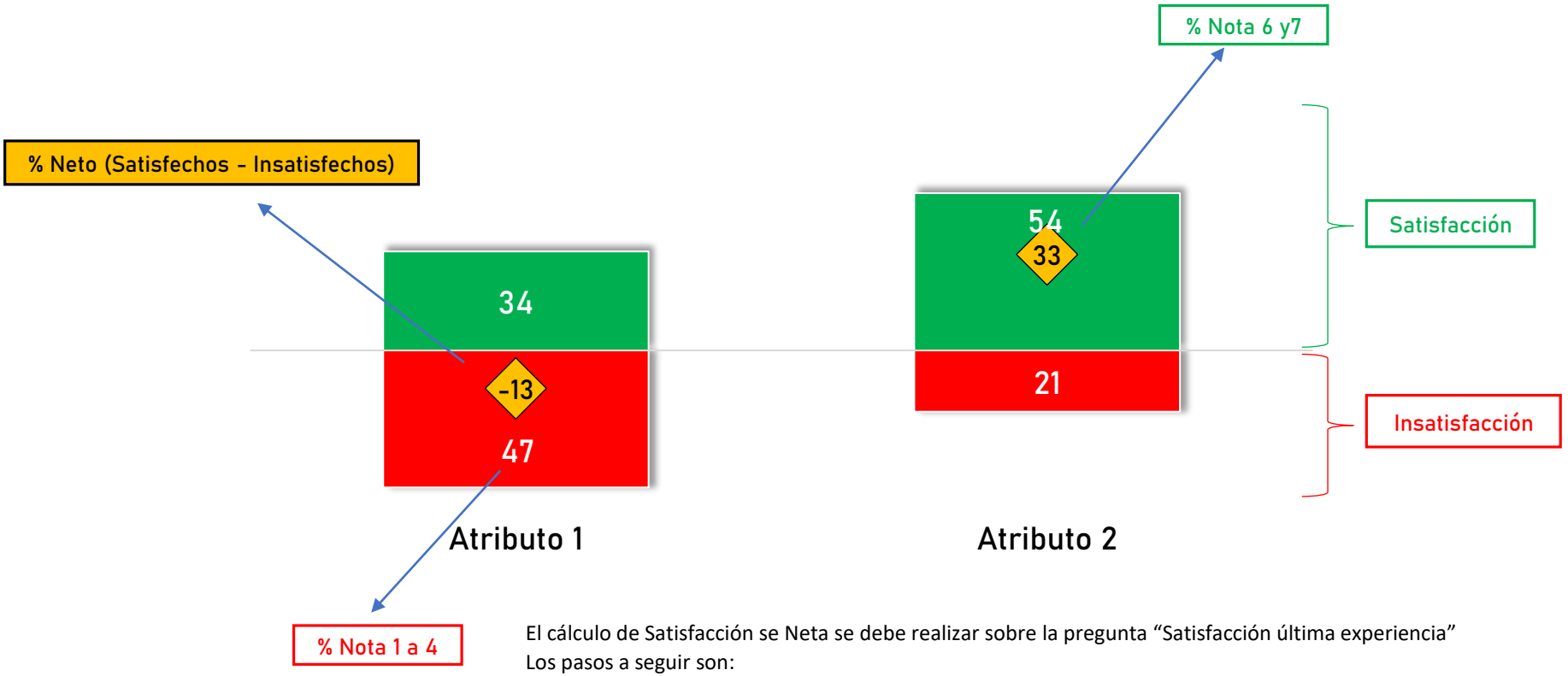


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)



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

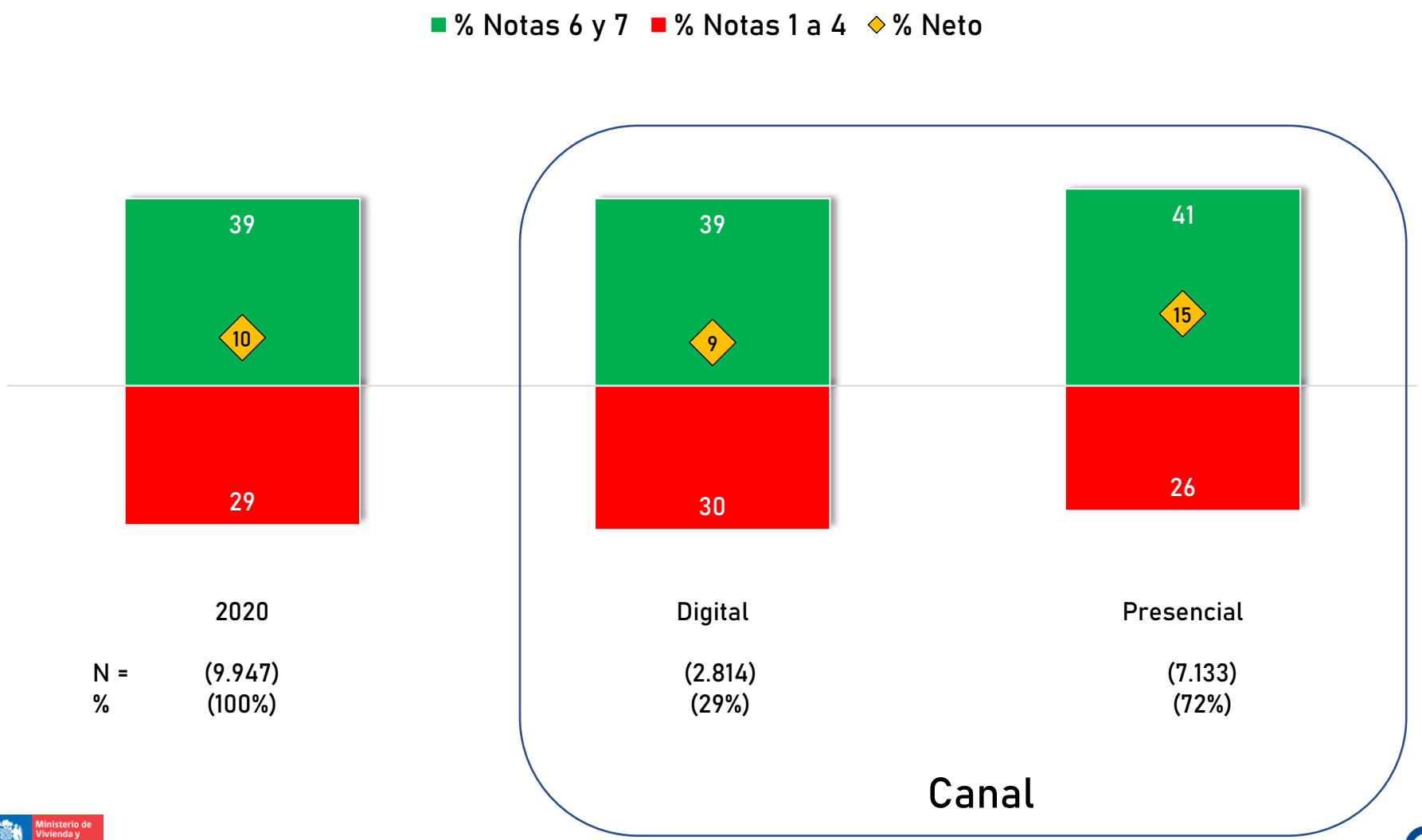
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Resultados de la medición

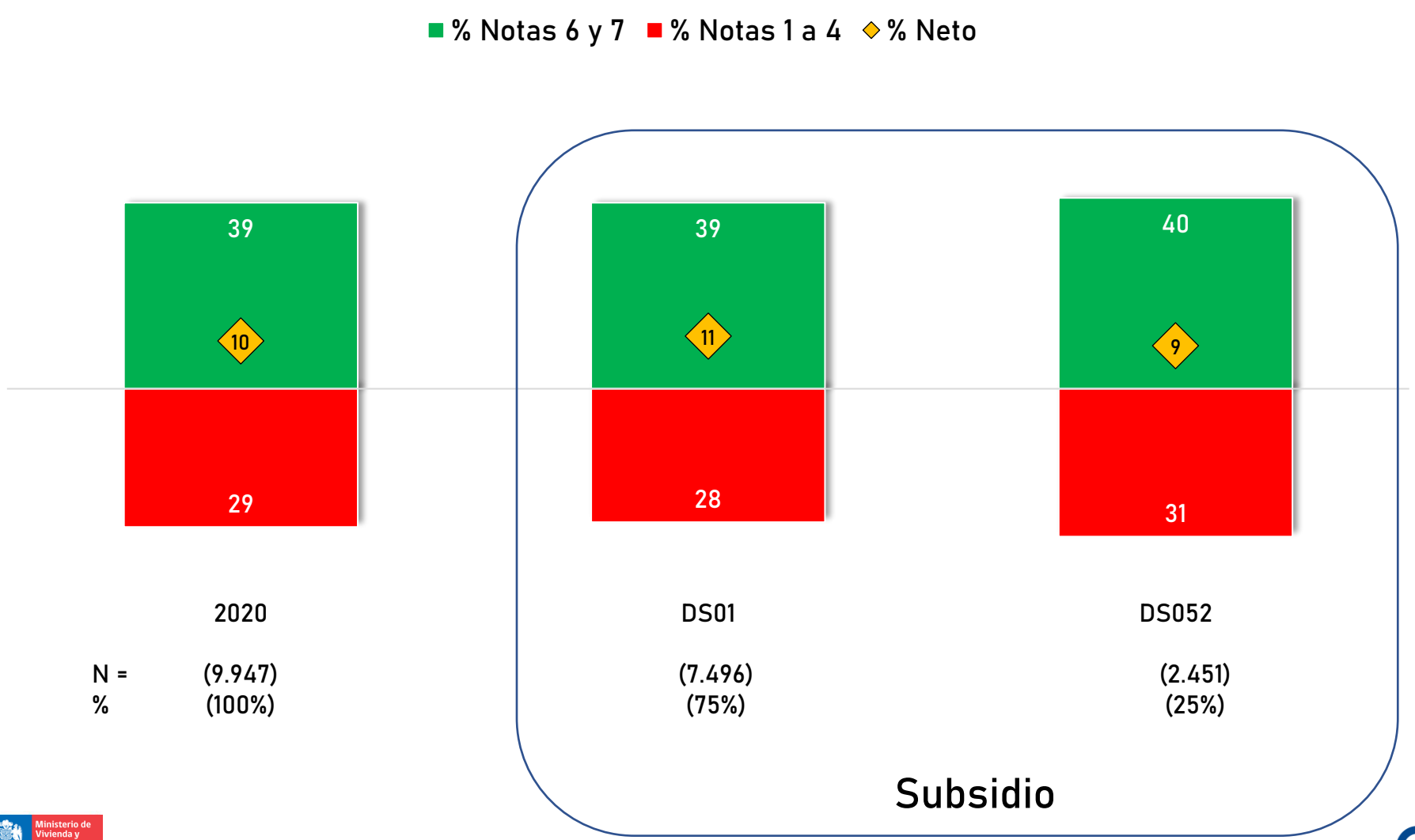
Evaluación General (%) Total por Canal

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?



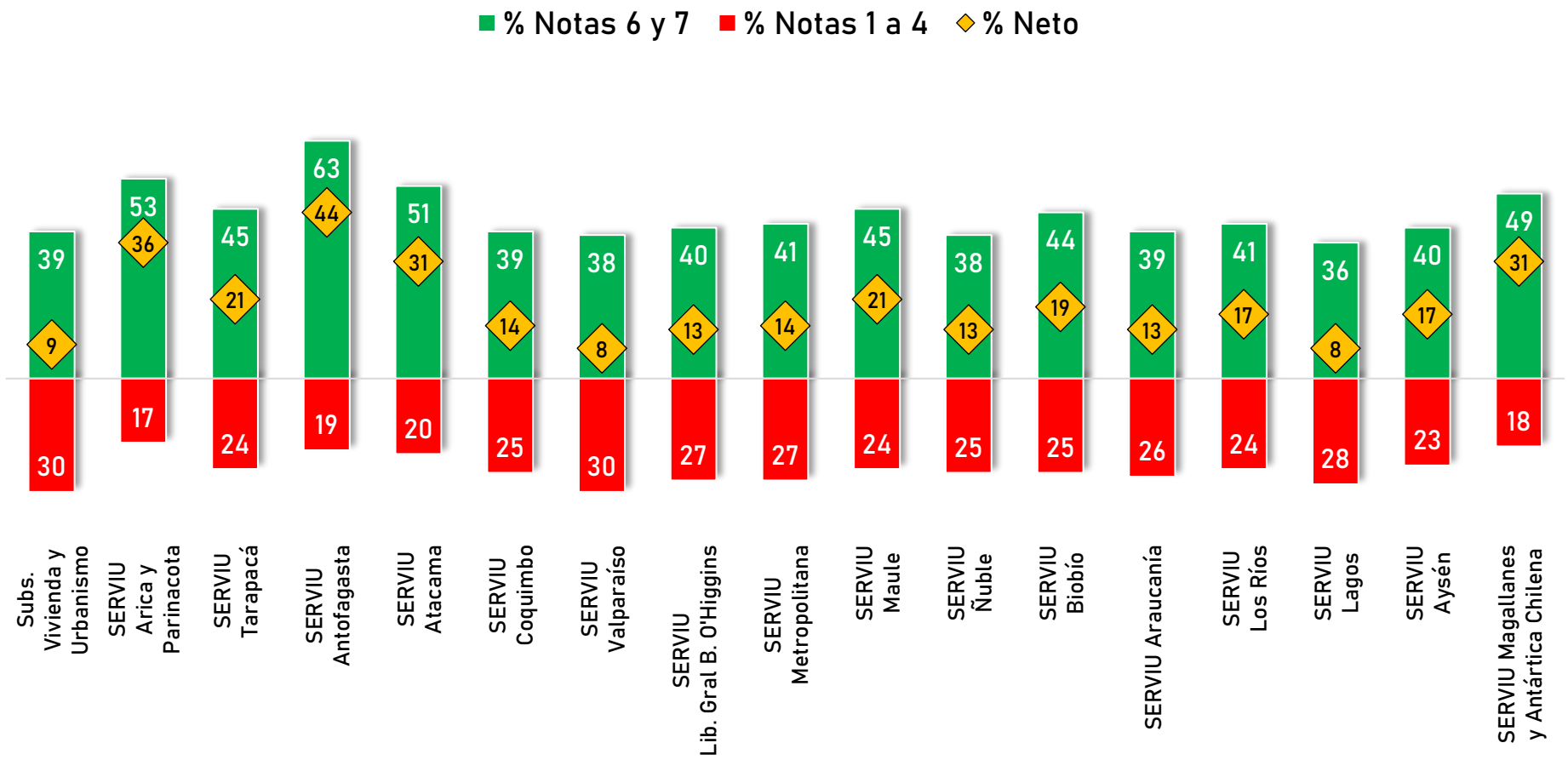
Evaluación General (%) Total por Subsidio

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?



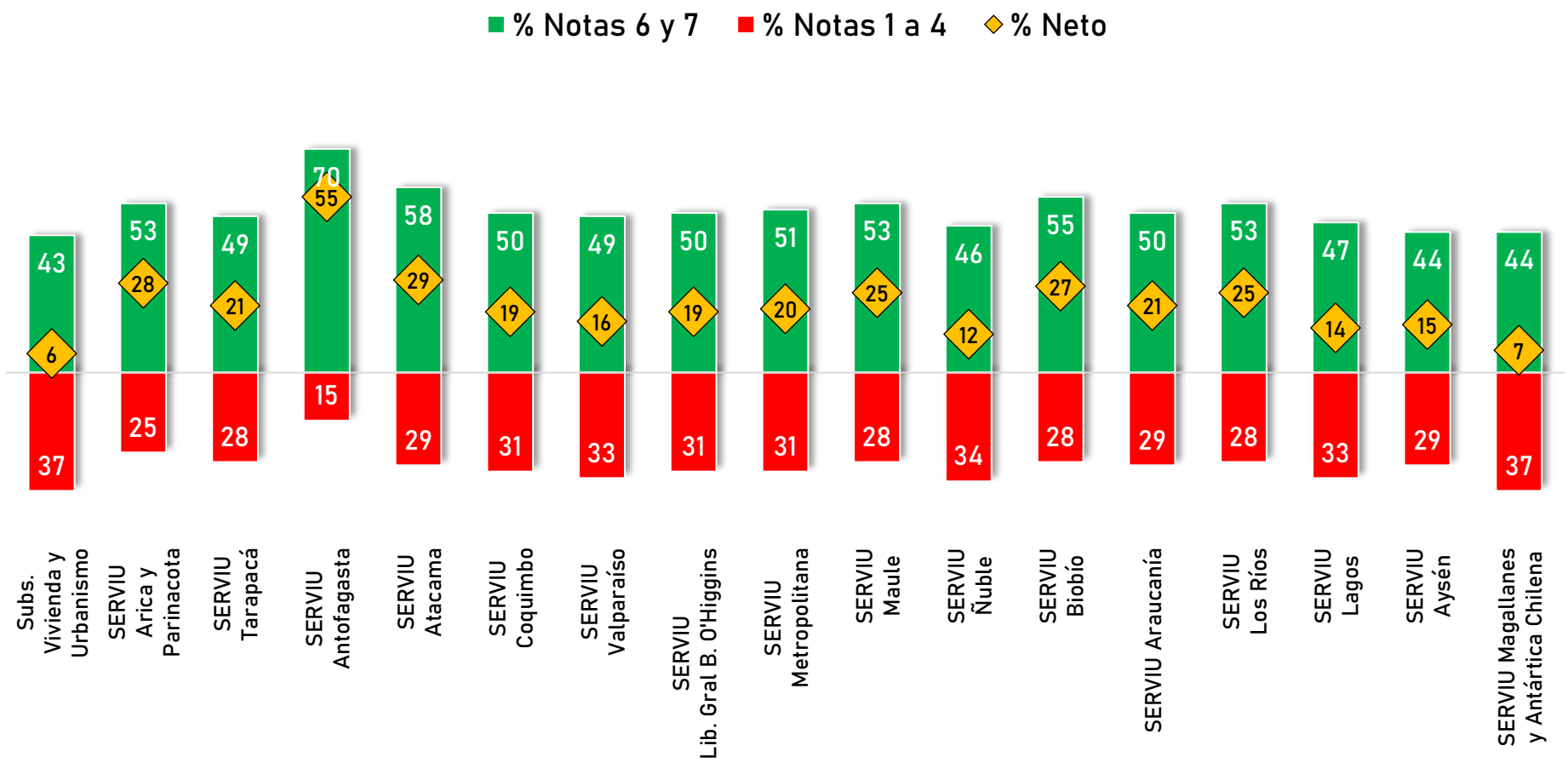
Evaluación General (%) Total por MINVU y SERVIU

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?



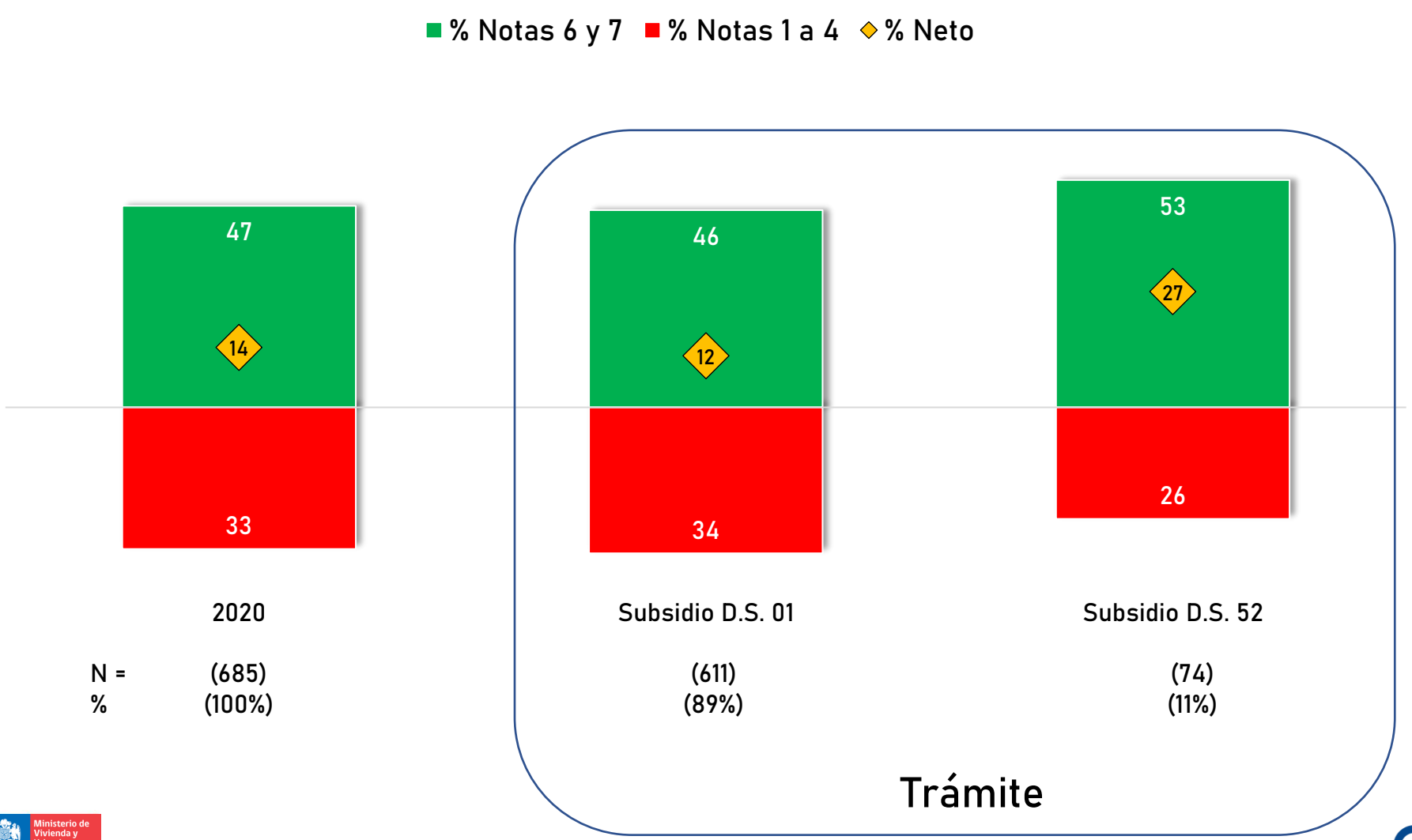
Evaluación Última Experiencia (%) Total por MINVU y SERVIU

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.



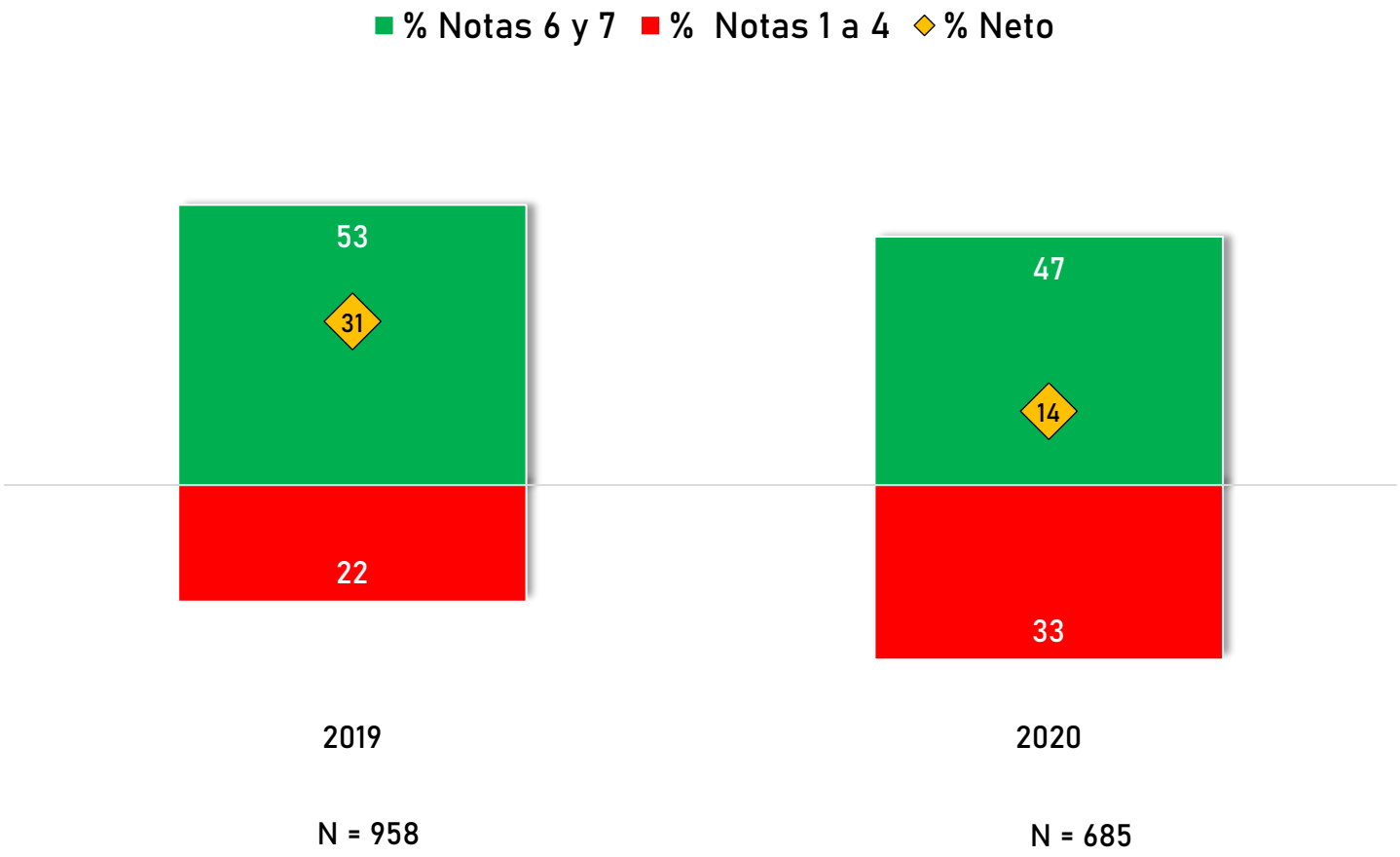
Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

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



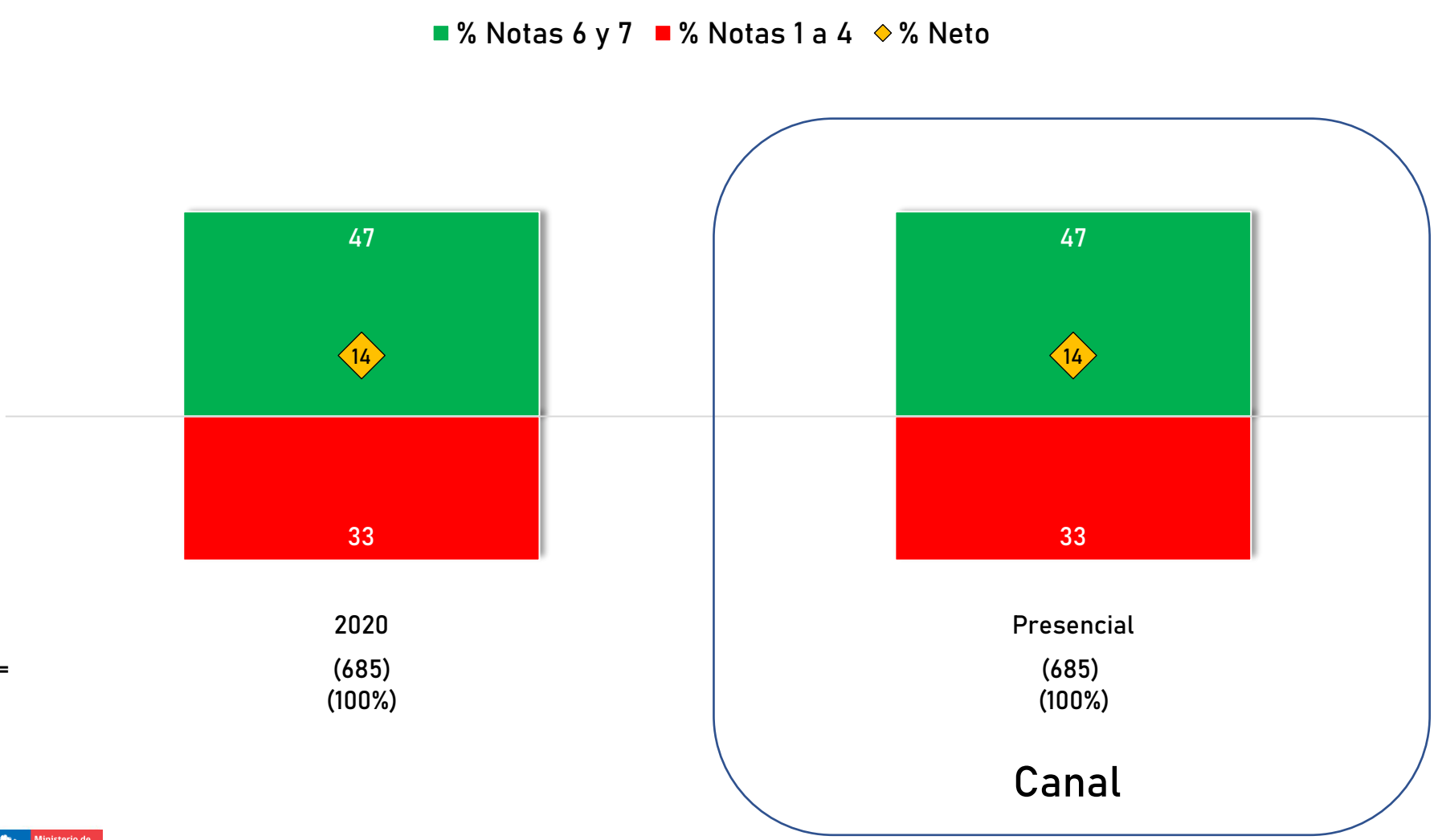
Satisfacción Última Experiencia (%) SERVIU Los Lagos 2019 - 2020

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.



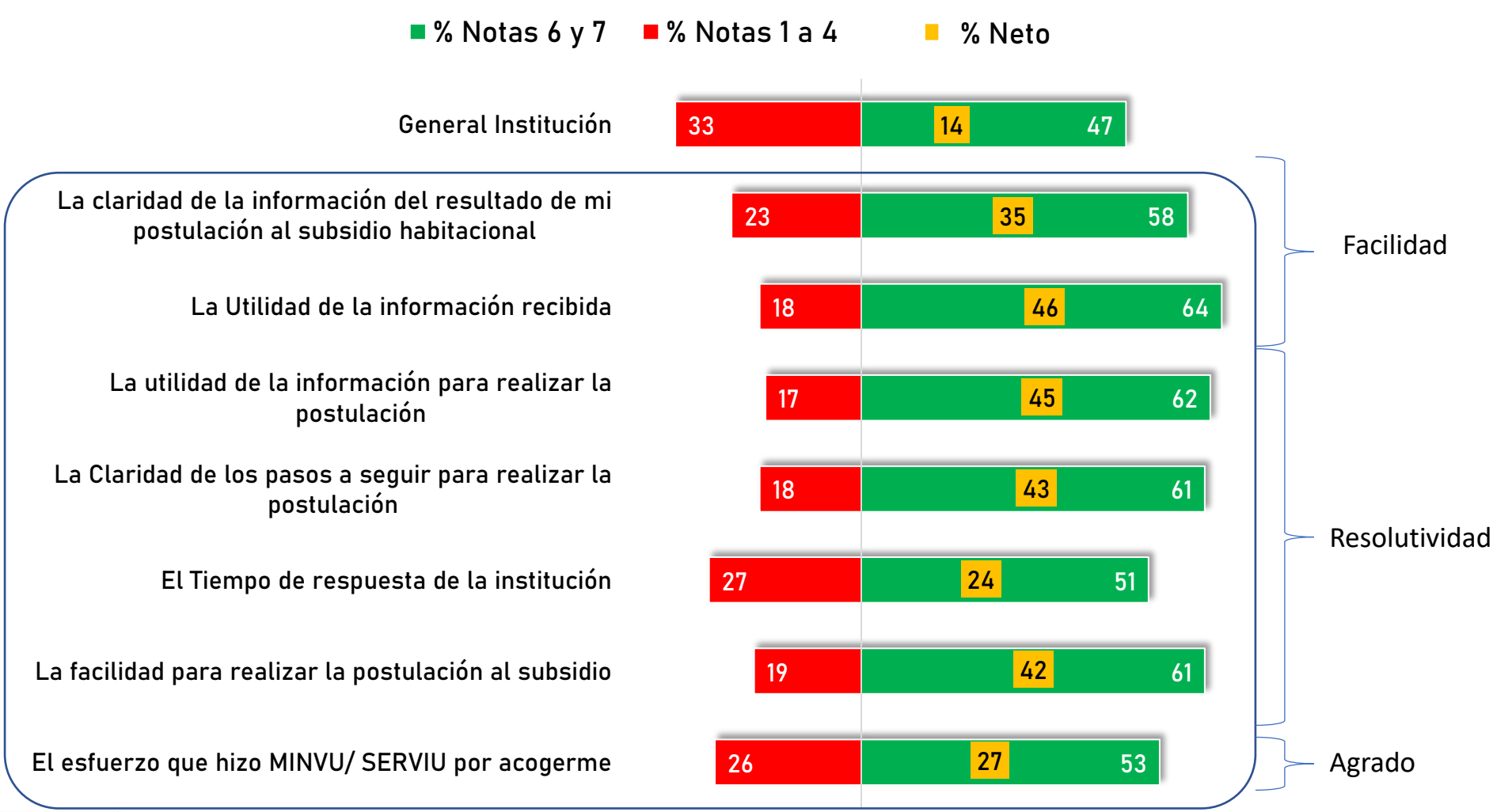
Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

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.



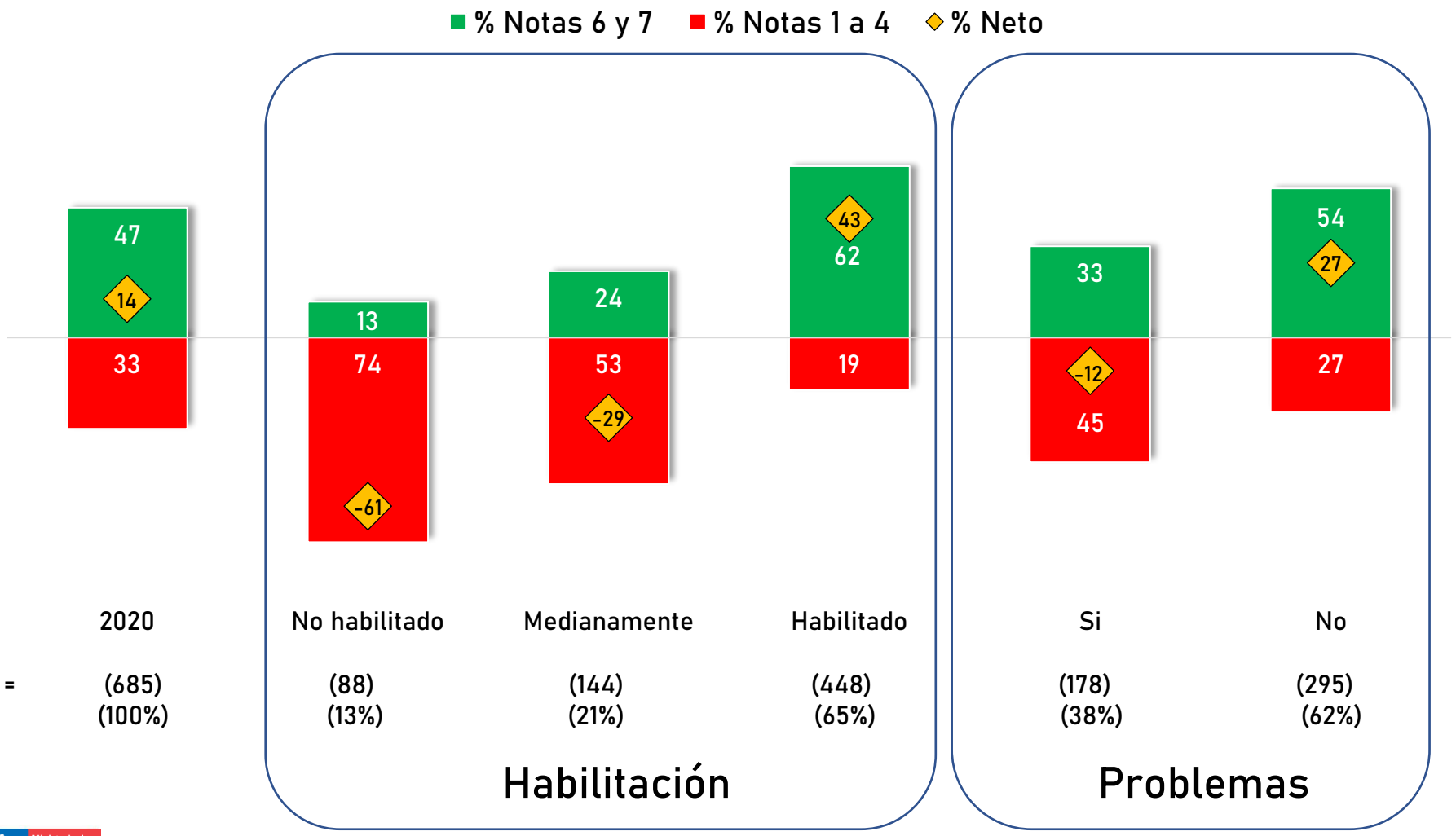
Satisfacción Última Experiencia (%): Atributos de Experiencia

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.



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

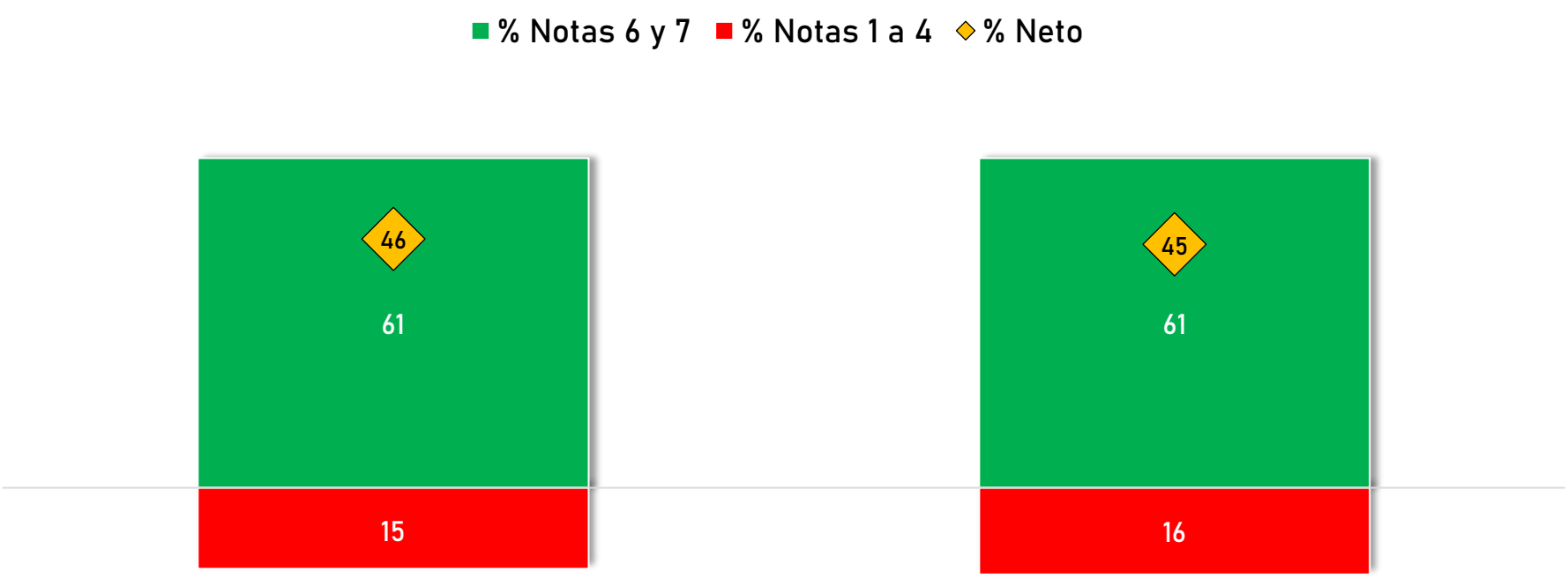
Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho. donde



Se omiten categorías NS-NR
Problemas sólo para quienes se contactaron vía web.

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…?



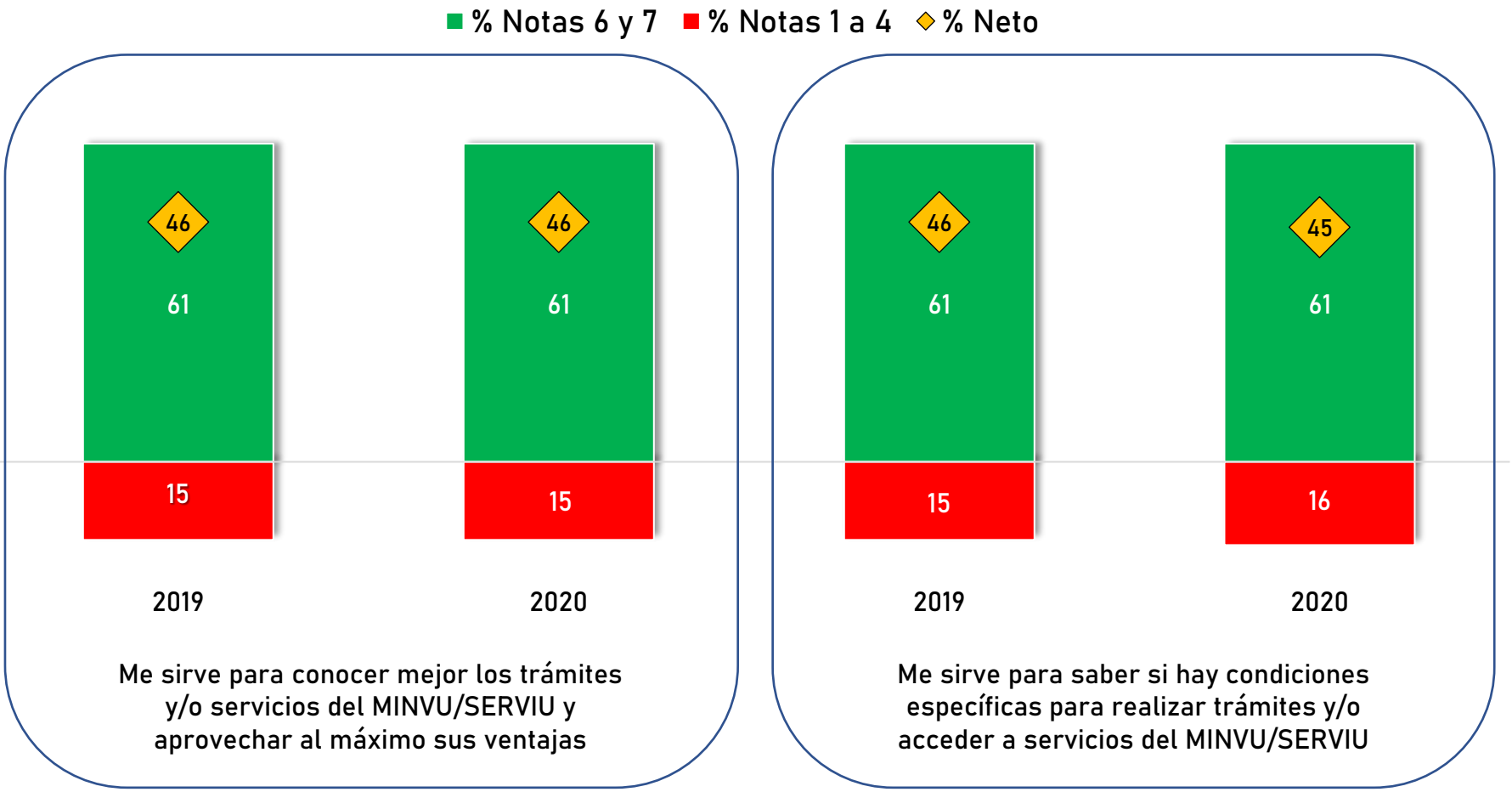
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del MINVU/SERVIU y aprovechar al máximo sus ventajas

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

N = 679

Habilitación (%) 2019 -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…?



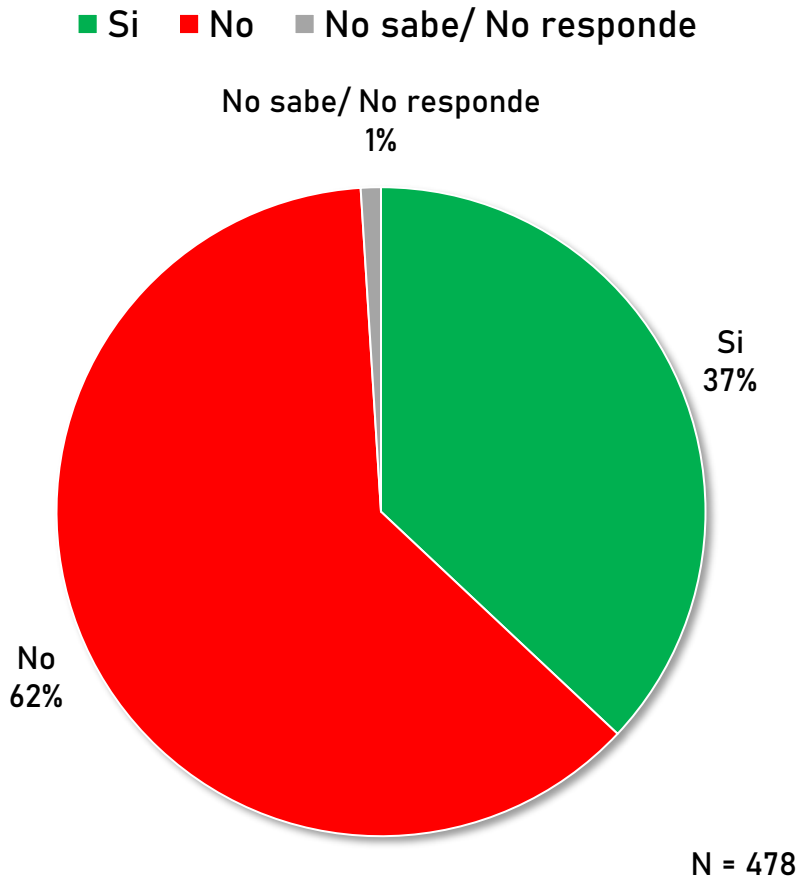
N 2019 = 958
N 2020 = 679

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Problemas – Ocurrencia (%) SERVIU Los Lagos 2020

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



Pregunta solo para quienes se contactaron vía web

Problemas - Tipo (%) SERVIU Los Lagos 2020

¿Qué problema tuvo?

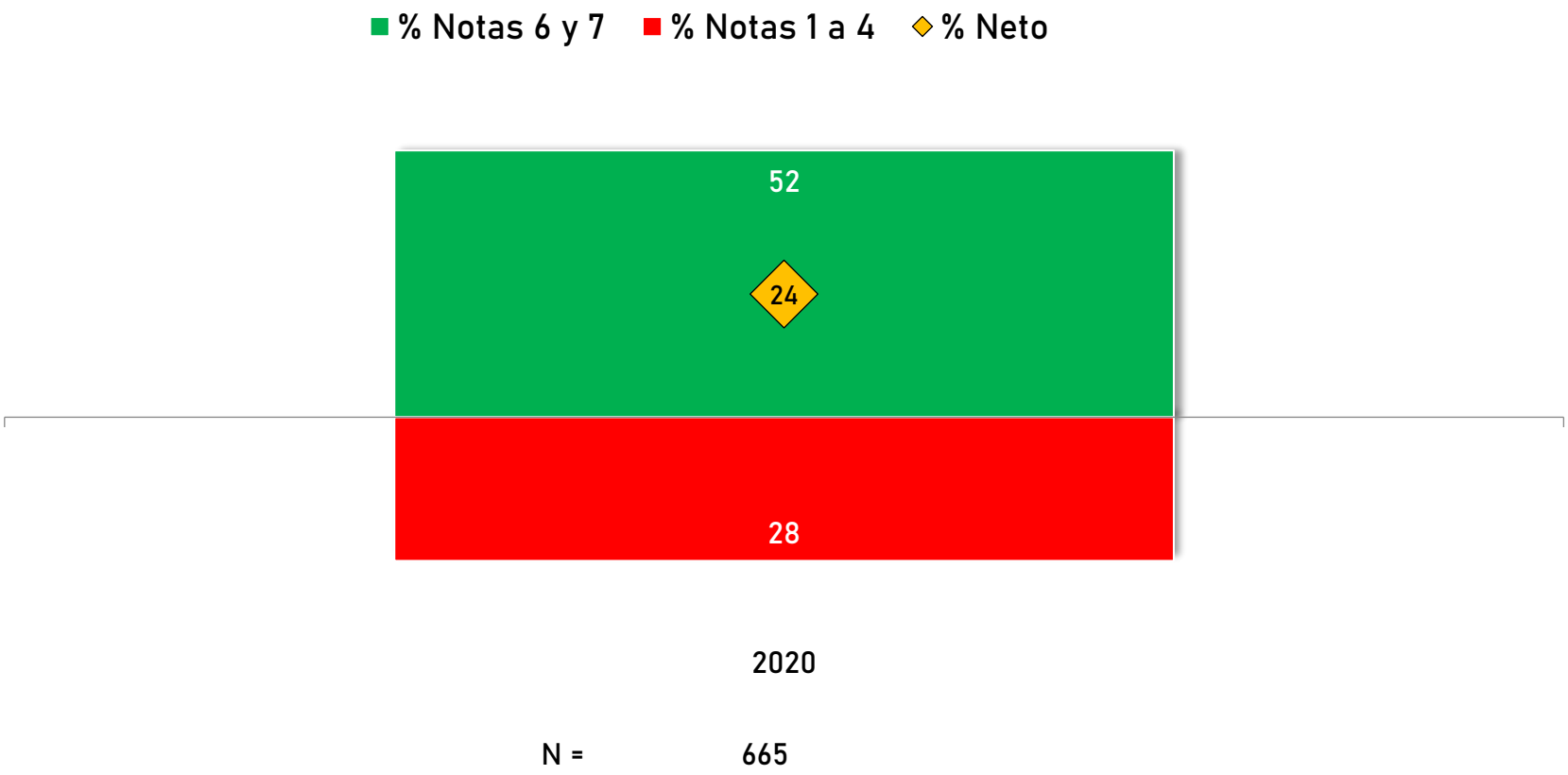


N = 178

Pregunta de respuesta múltiple. Solo contestan quienes se contactaron vía web. Los otros problemas se relacionan, principalmente, con dificultades para comprender la información, lentitud en la página y que los teléfonos de contacto no contestaban.

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%)
2020

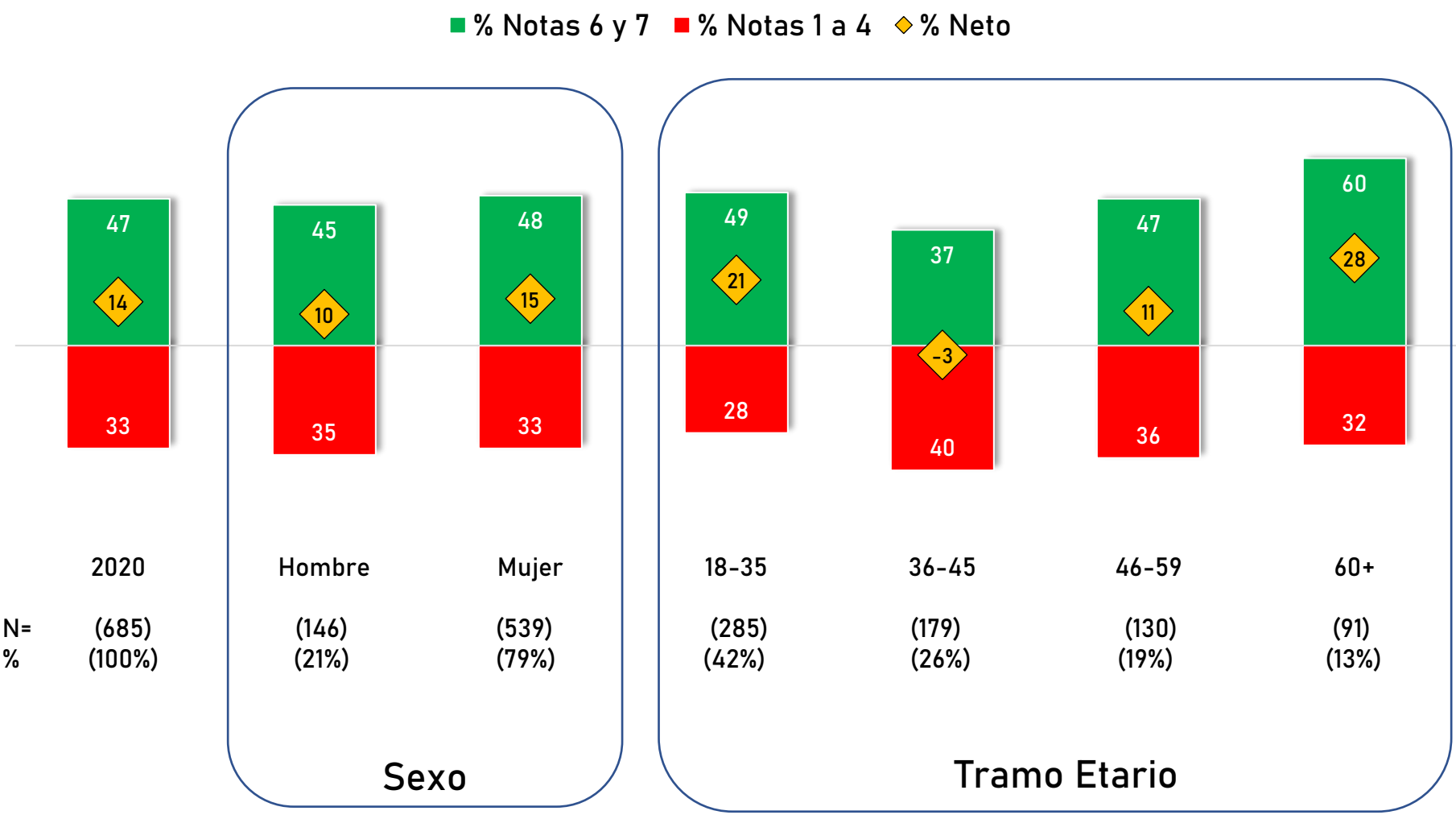
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte del SERVIU?



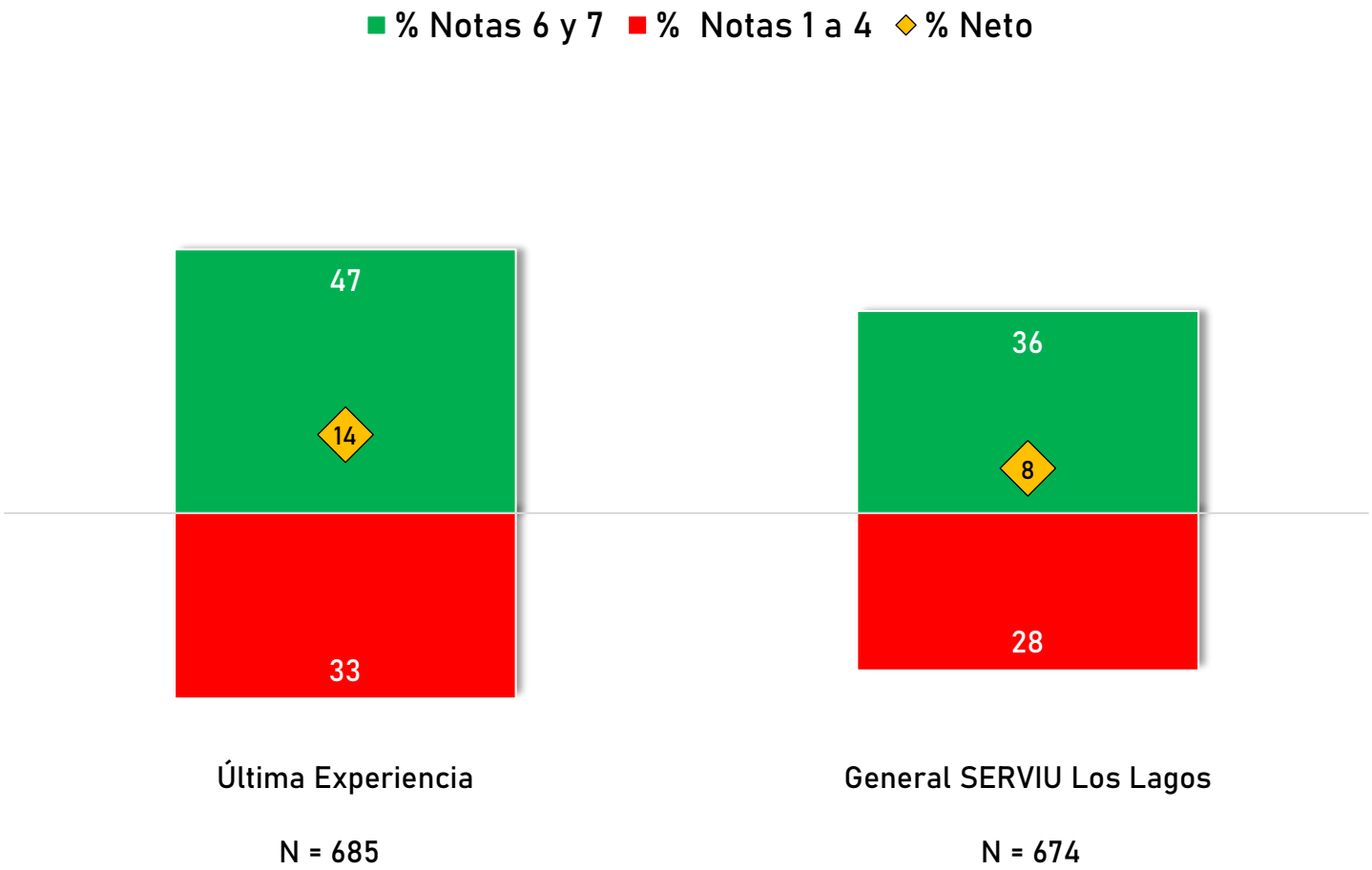
Se omiten categorías NS-NR

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.



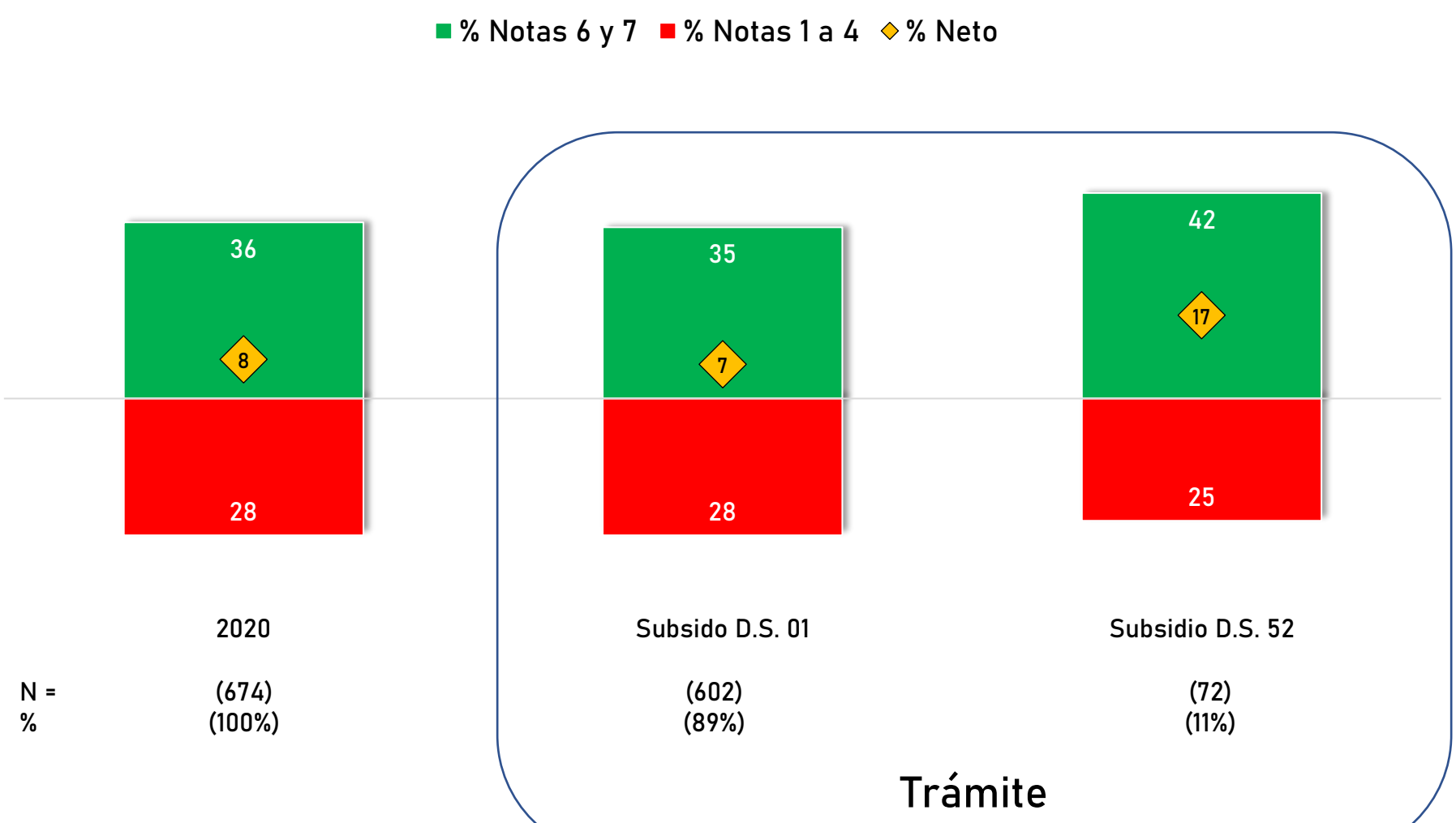
Satisfacción Última Experiencia (%) versus Evaluación General Institución (%)



Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General SERVIU Los Lagos (%) 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?



Evaluación General SERVIU Los Lagos (%) 2019 - 2020

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?

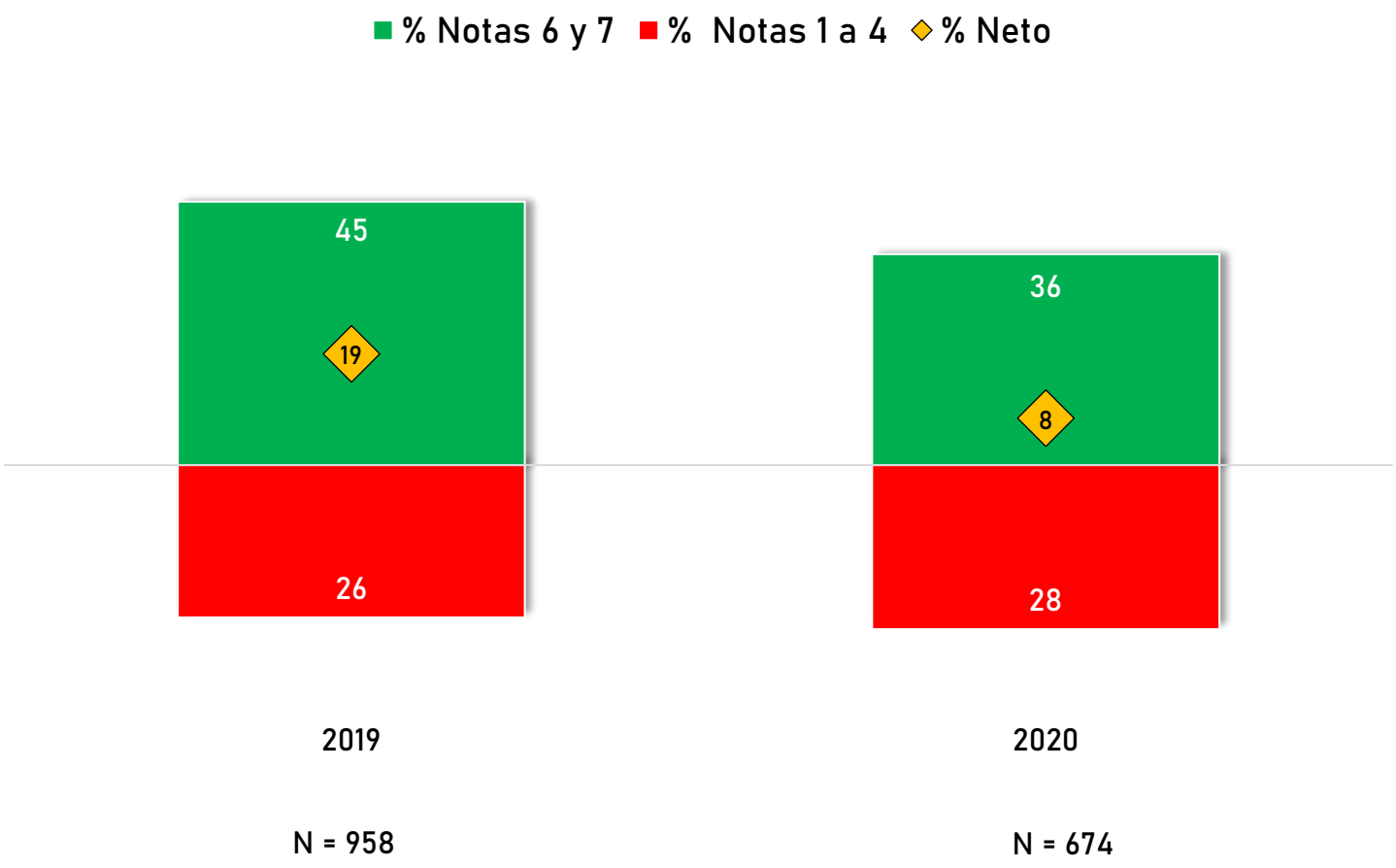
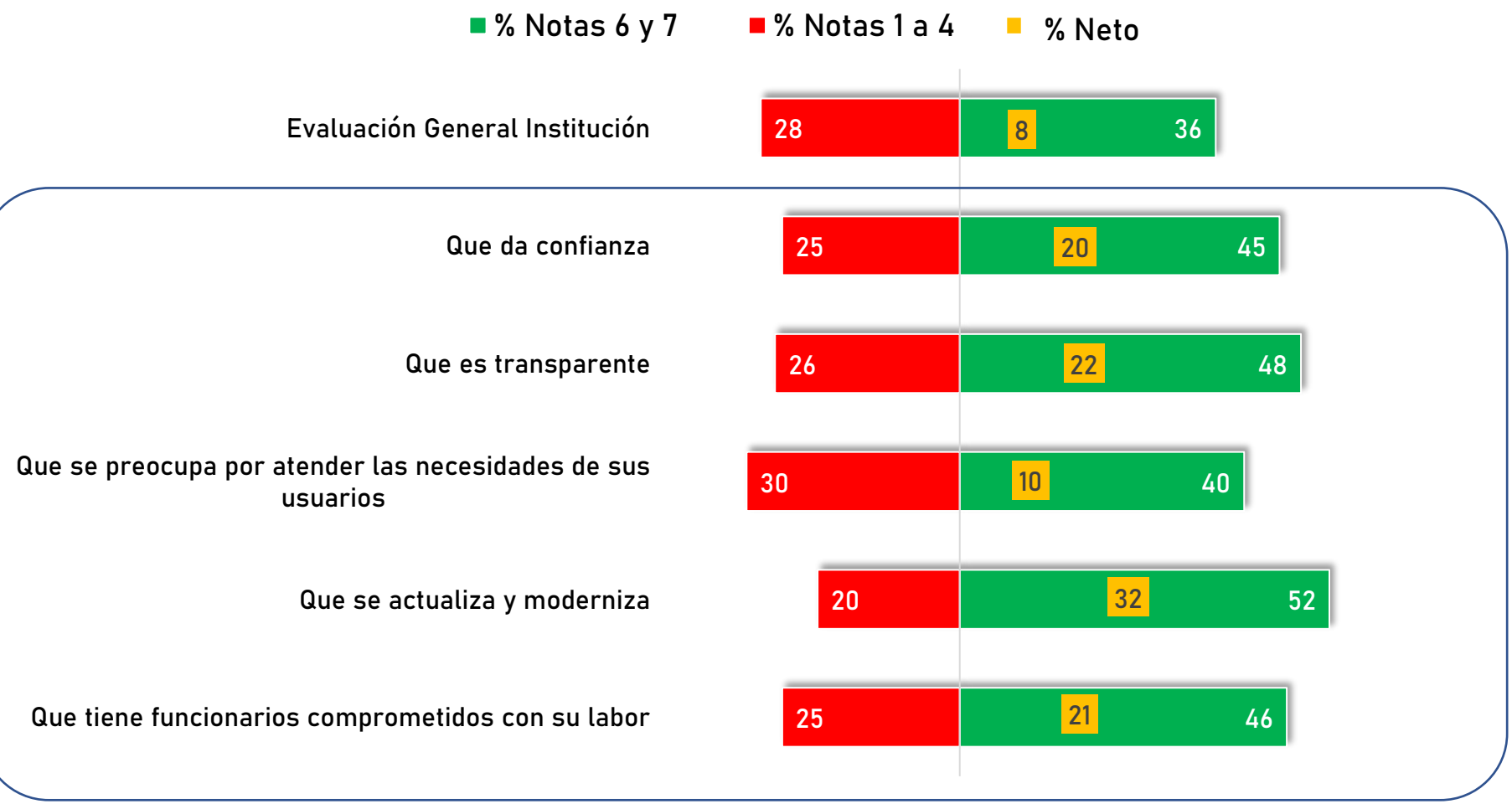


Imagen SERVIU Los Lagos (%) 2020

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…?

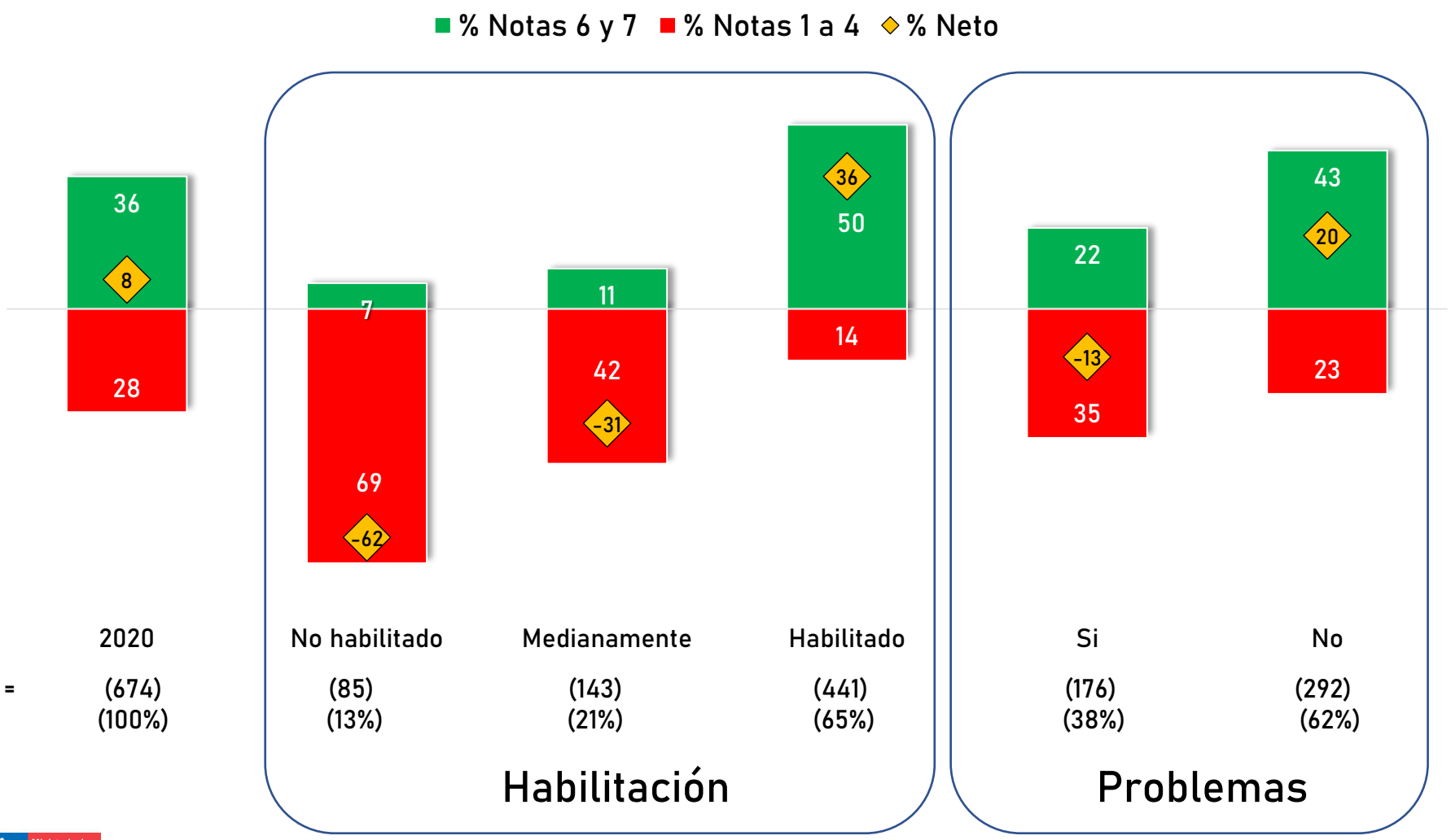


N = 674

Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General SERVIU Los Lagos (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

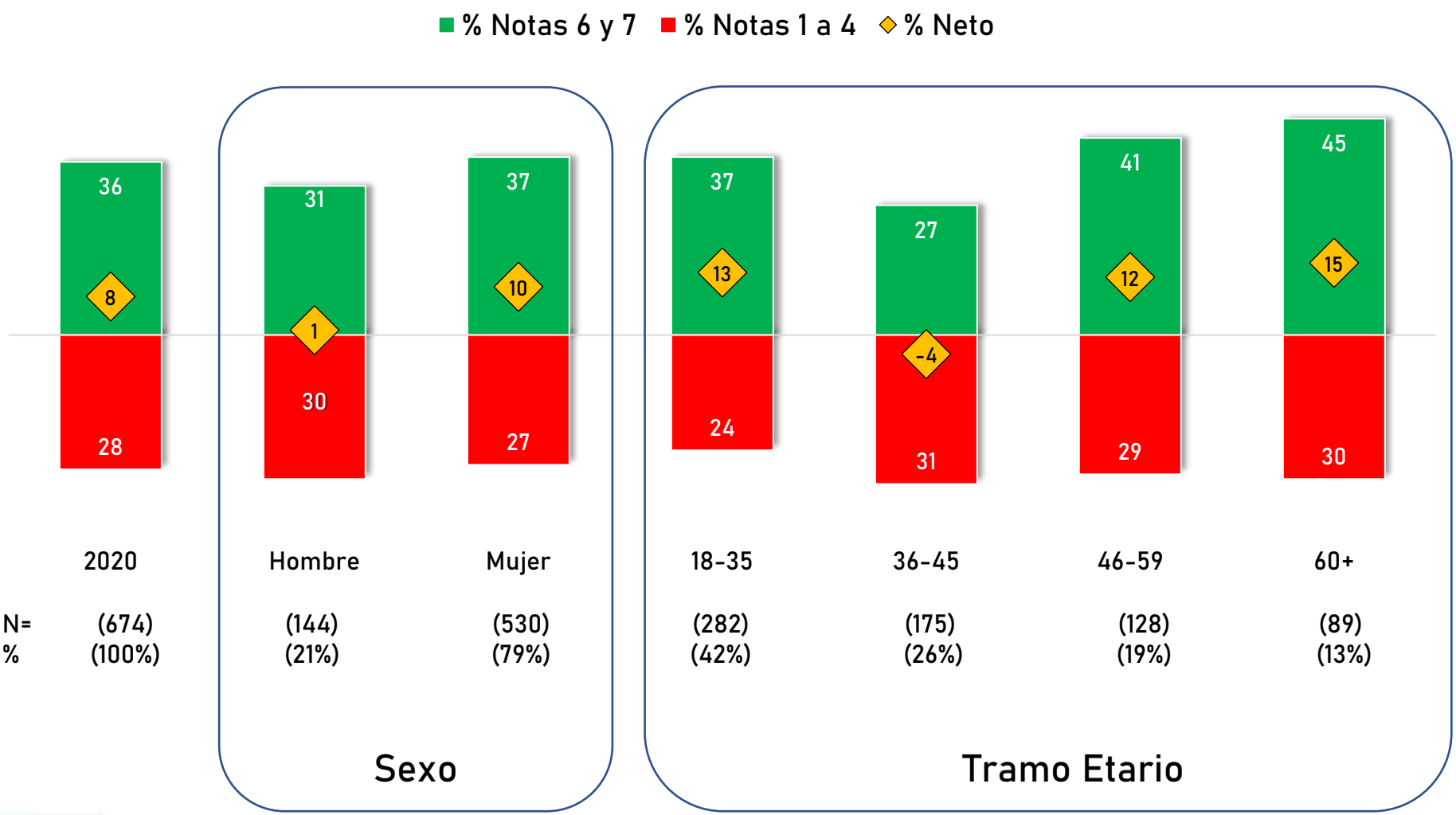
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al SERVIU?, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten categorías NS-NR
Problemas sólo para quienes se contactaron vía web.

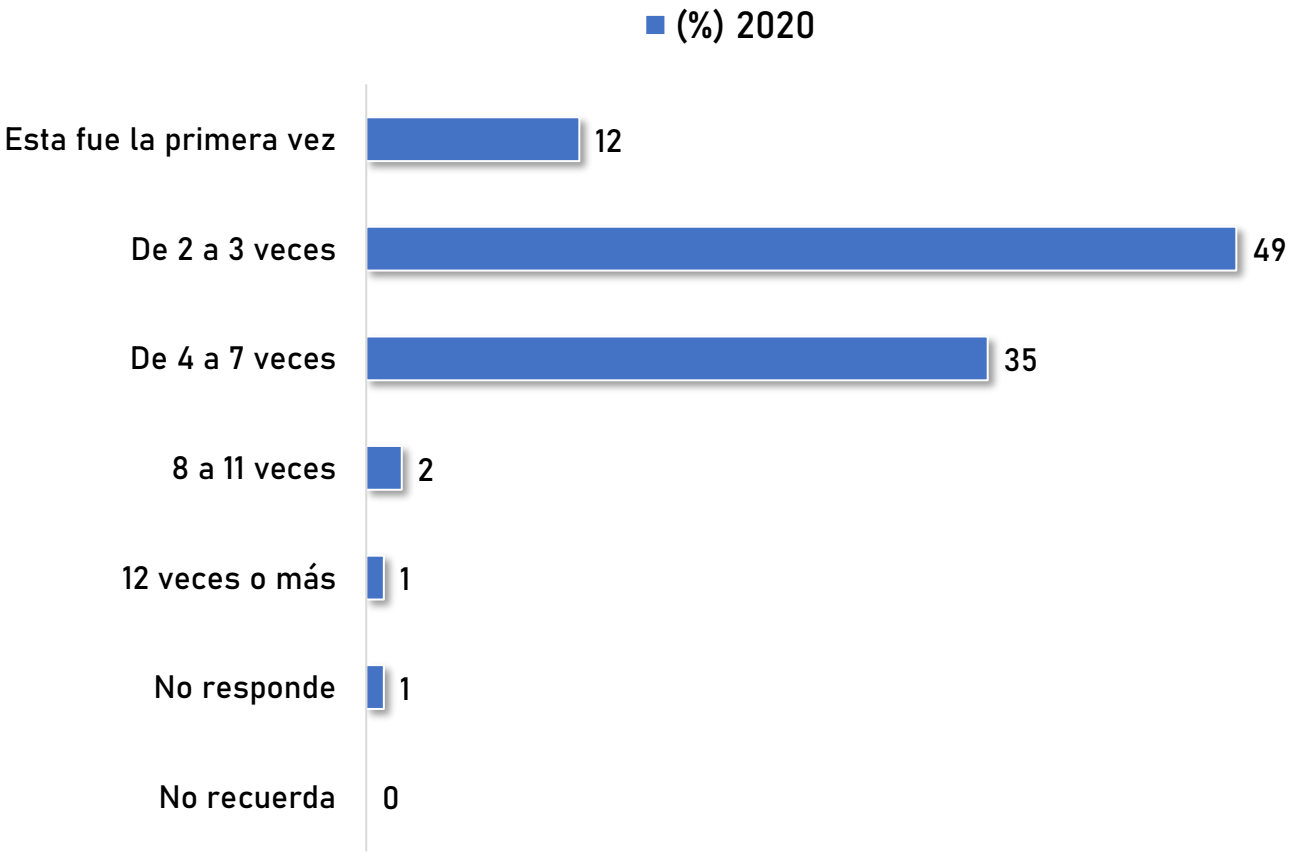
Evaluación General SERVIU Los Lagos (%) Por sexo, tramo etario

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 2020

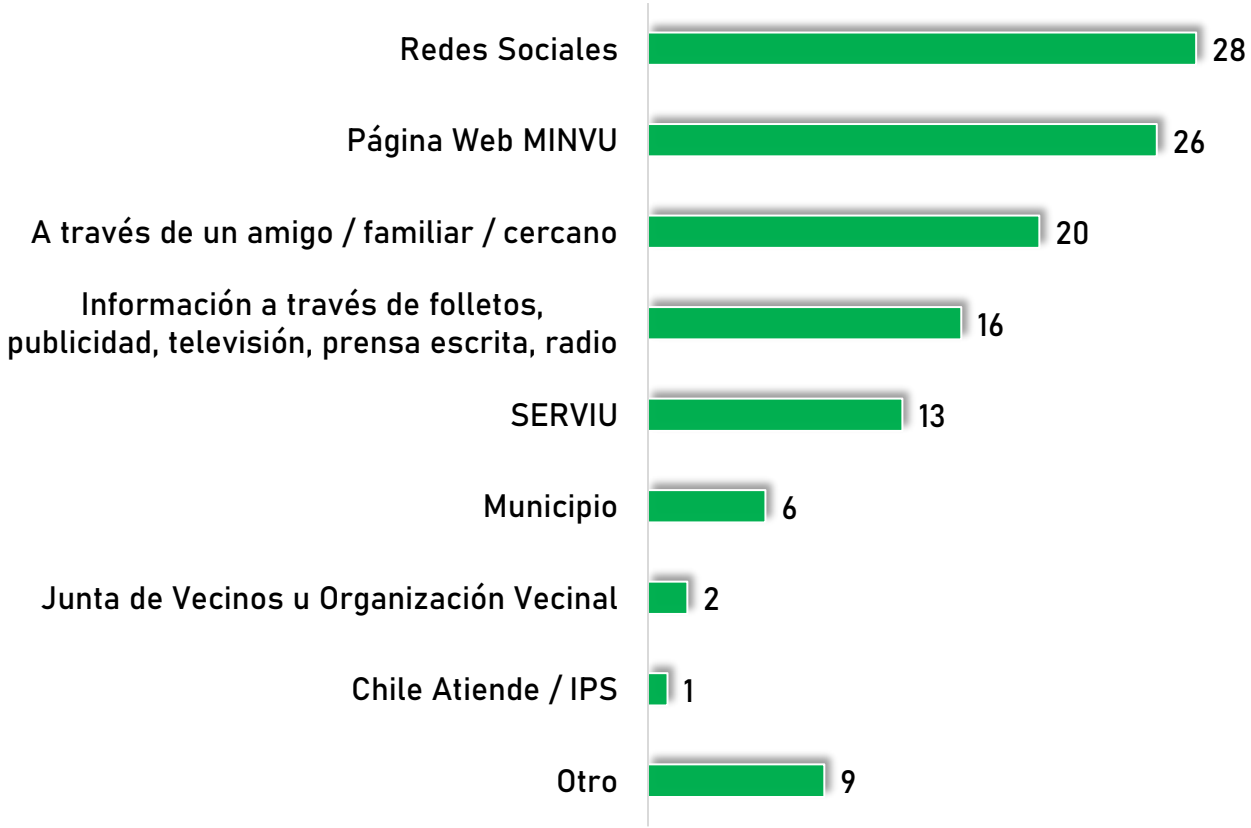
En los últimos dos años, ¿Cuántas veces ha postulado a un subsidio habitacional?



N = 686

Conocimiento SERVIU Los Lagos (%) 2020

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



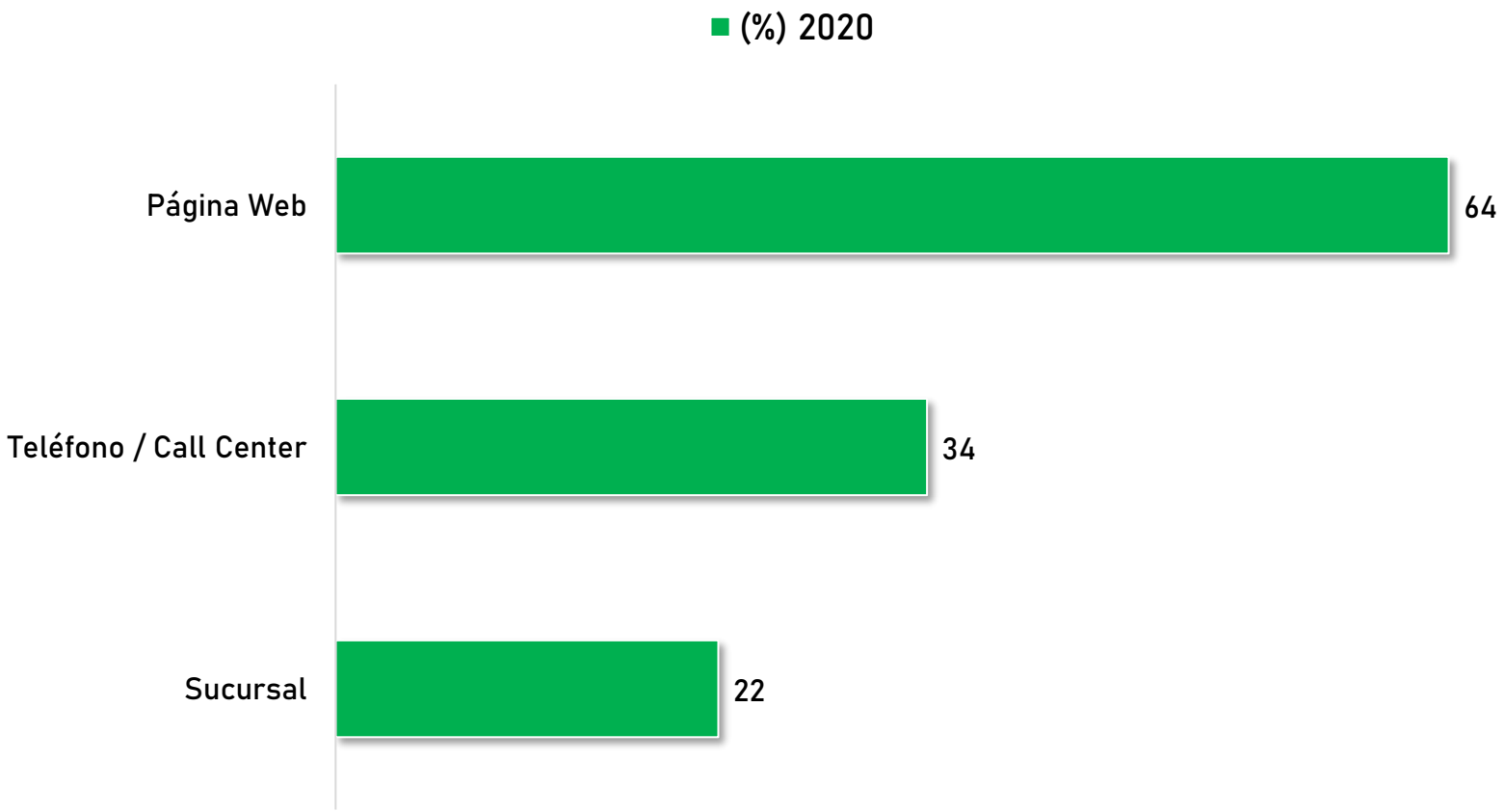
N = 686
Pregunta de respuesta múltiple
Se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Contacto con SERVIU Los Lagos – Medios de Contacto (%) 2020

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



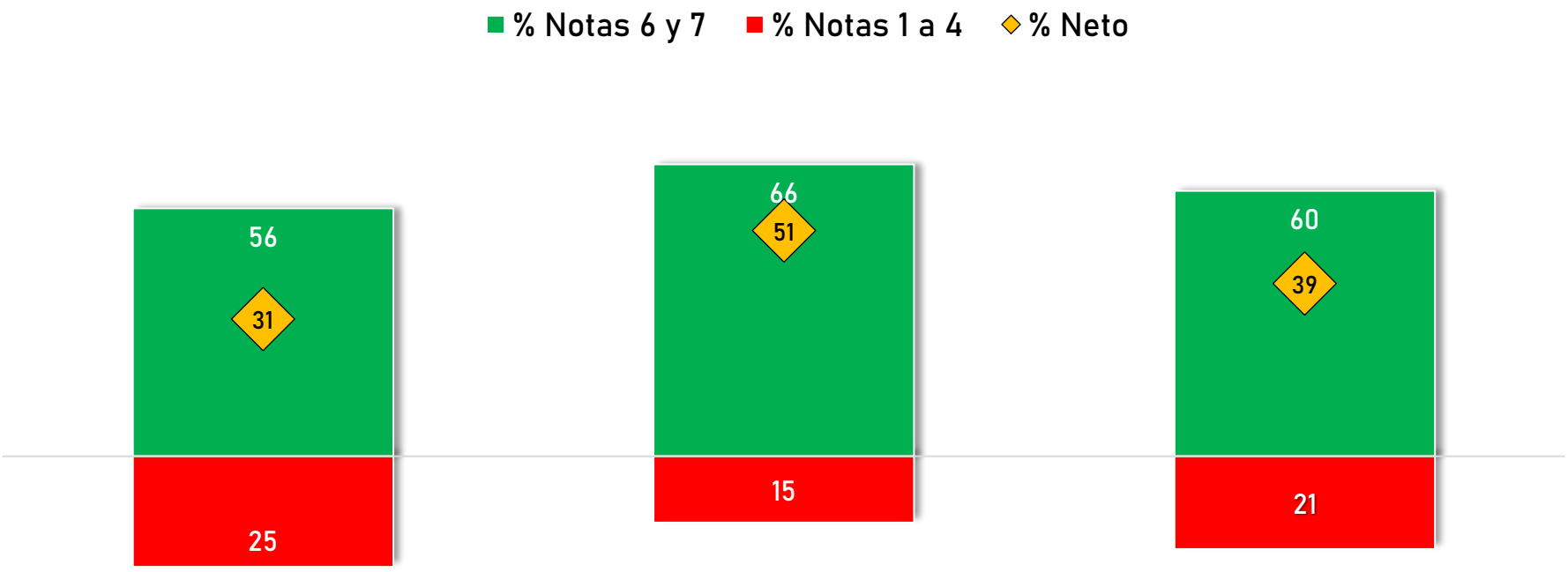
N = 686
Pregunta de respuesta múltiple
Se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Satisfacción con canales

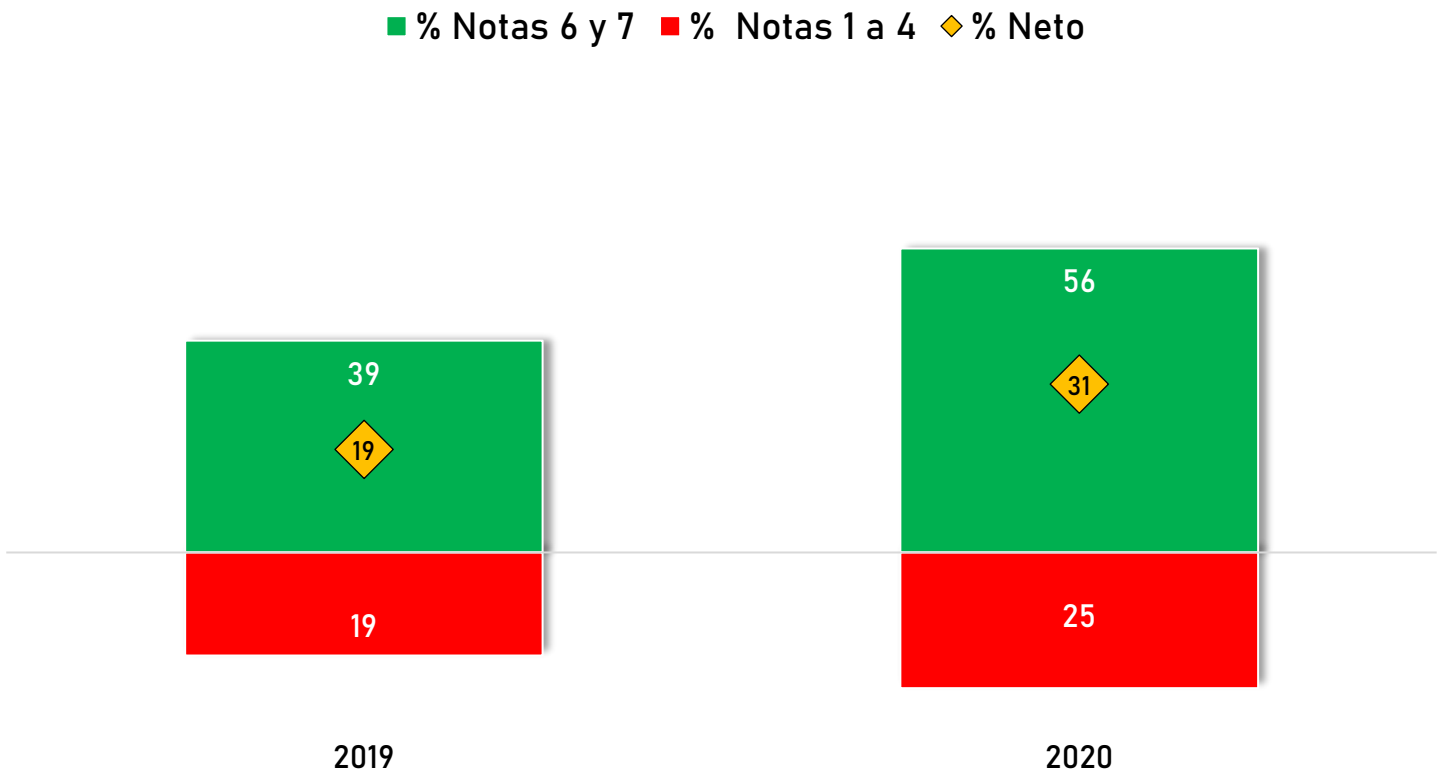
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…¿qué nota le pondría?



N=	266	478	159

Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

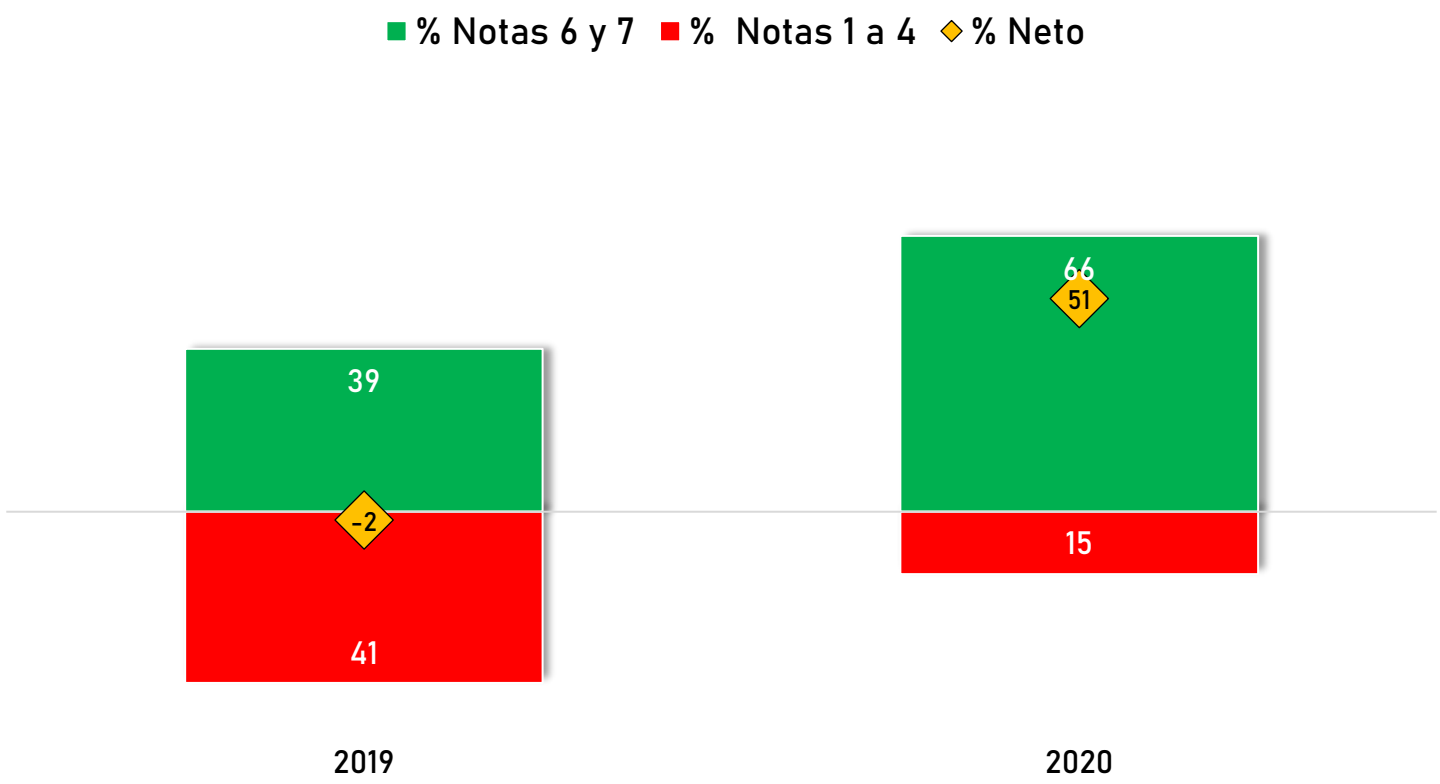
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el TELÉFONO / CALL CENTER ¿qué nota le pondría?



	2019	2020
N =	88	266

Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

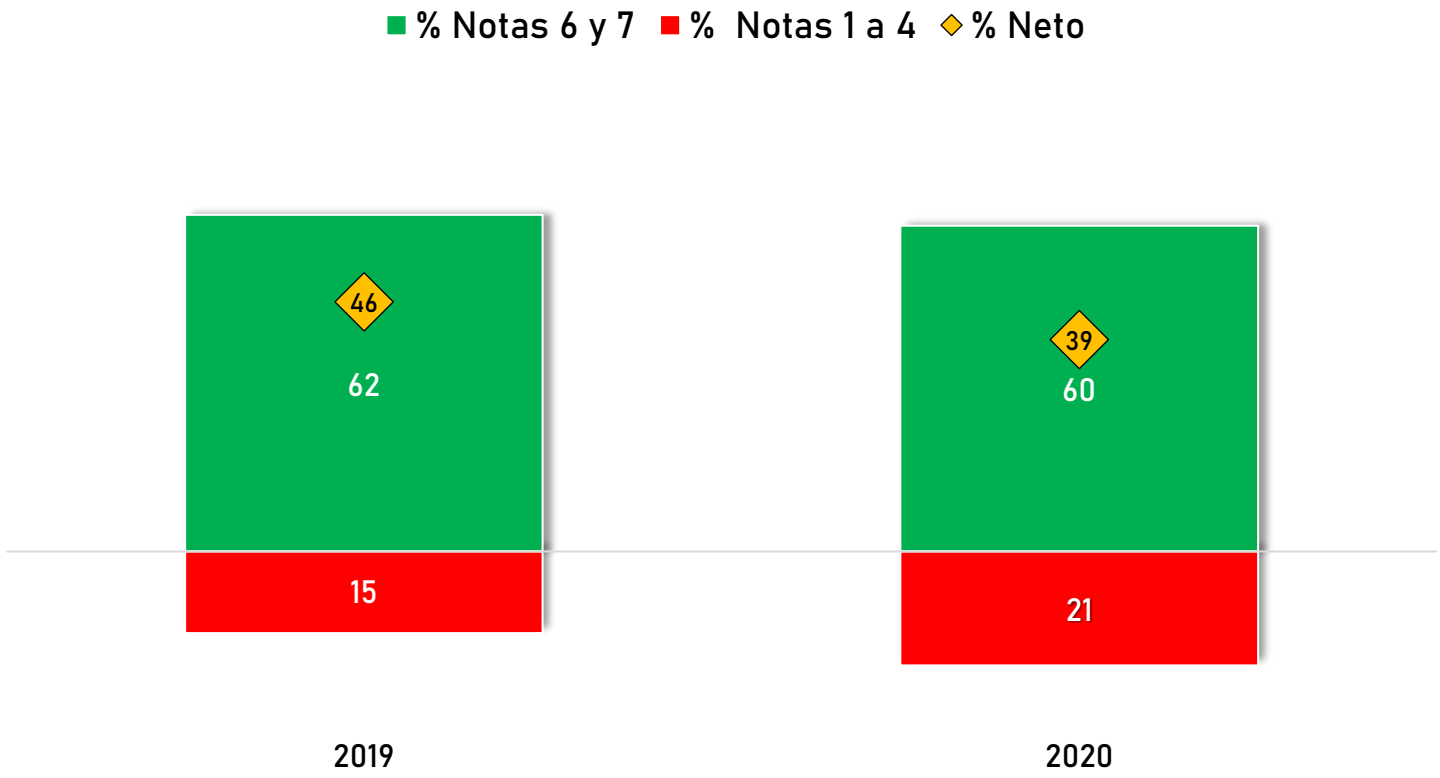
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?



N =	134	478

Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

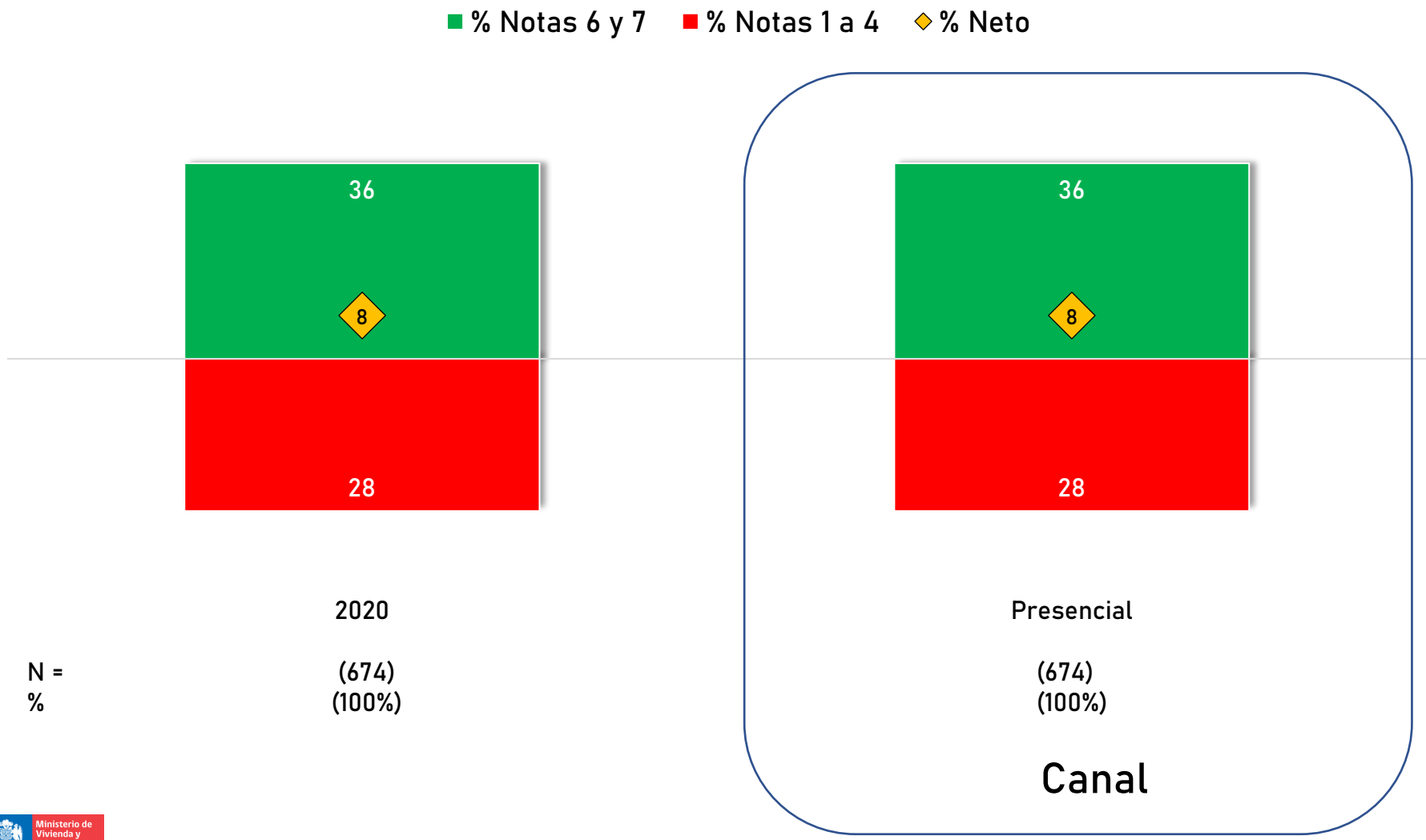
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la SUCURSAL ¿qué nota le pondría?



	2019	2020
N =	242	159

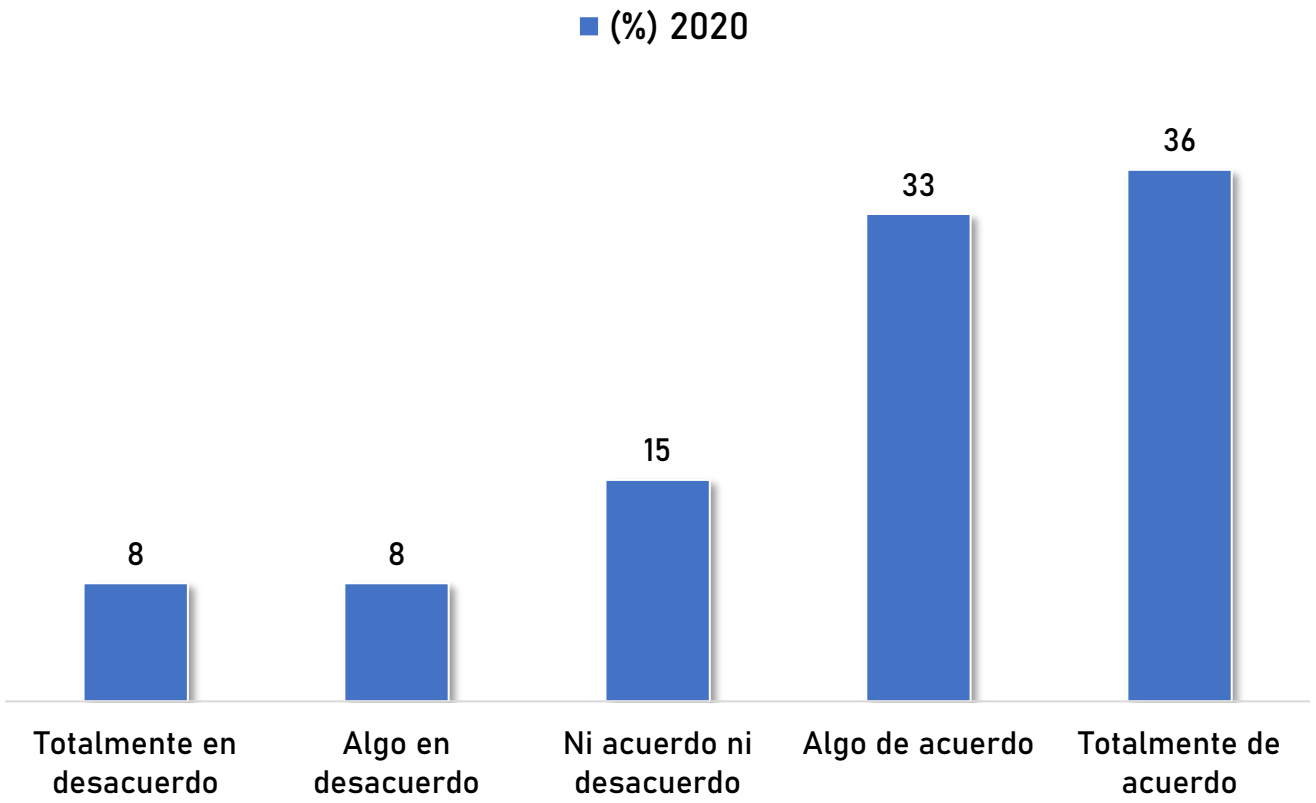
Evaluación General SERVIU Los Lagos (%) Por Canal

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 Los Lagos 2020

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

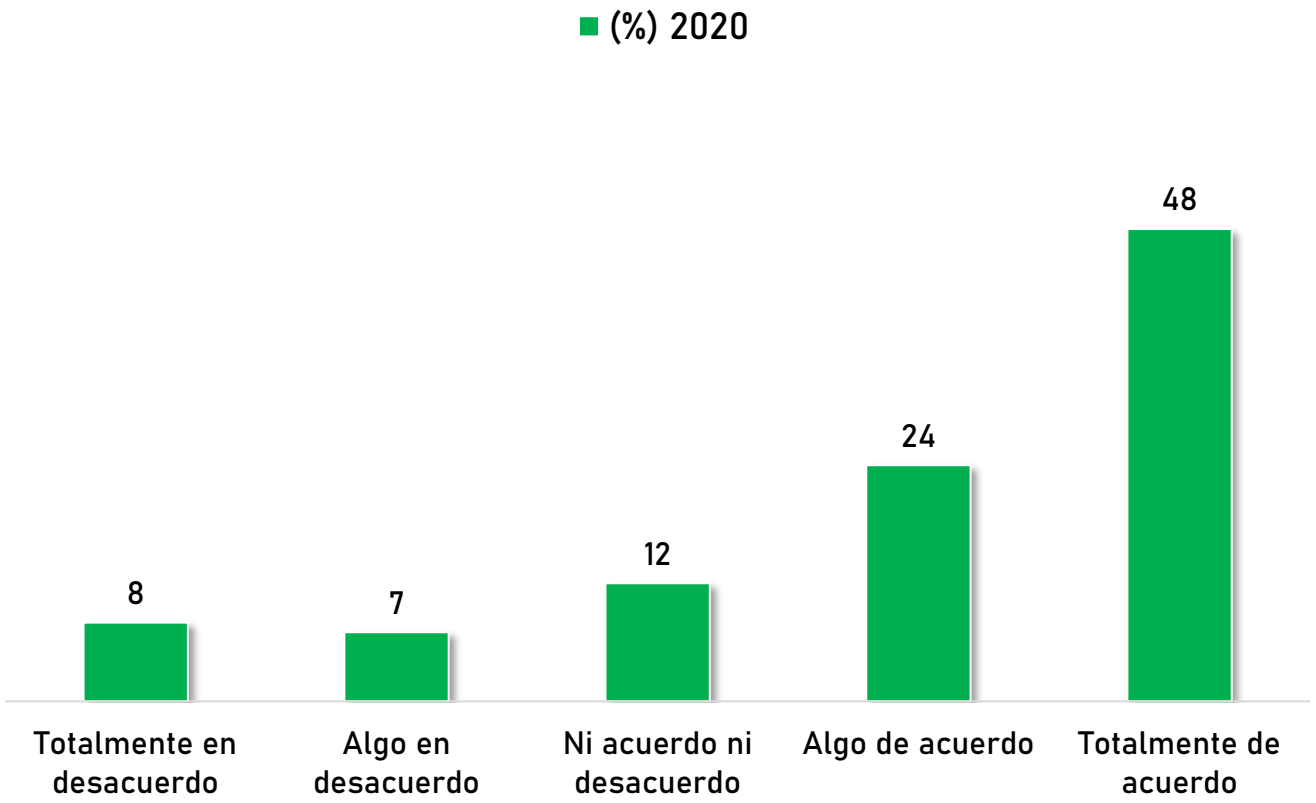


N = 686

Se omiten categorías NS-NR

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) SERVIU Los Lagos 2020

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



N = 686

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