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 Ríos

SERVIU

Región de Los Ríos

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 Ríos.
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	:	165 casos para SERVIU Los Ríos.
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

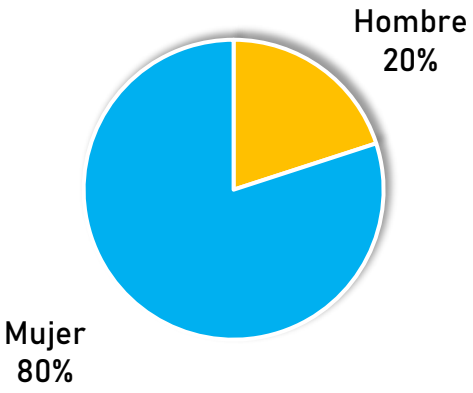
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	14	2,93%
Se negaron y cortaron	7	1,46%
Se negó un familiar del entrevistado	1	0,21%
Se negó el entrevistado	6	1,26%
Cortaron	127	26,57%
Entrevistado no está disponible	7	1,46%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	1	0,21%
Otra razón. Especifique	17	3,56%
Siempre ocupado	5	1,05%
No hay respuesta	118	24,69%
Máquina contestadora	2	0,42%
Buzón de voz	14	2,93%
Línea de fax	1	0,21%
Número desconectado	1	0,21%
Temporalmente fuera de servicio	1	0,21%
Entrevista correcta	155	32,43%
Entrevista rechazada por supervisión	1	0,21%
Total general	478	100,0%

CAWI

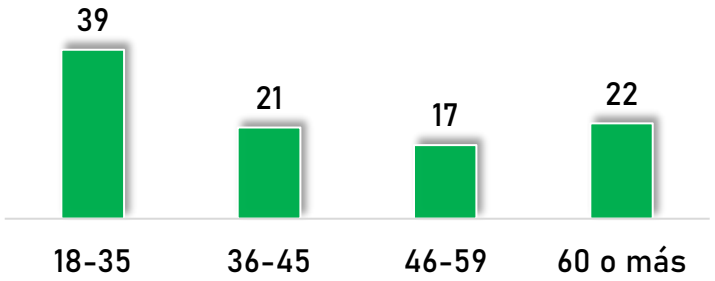
Situación	Envíos	%
Correos clickeados	7	9,86%
Correos denegados por el servidor de destino	0	0,00%
Unsuscribes	0	0,00%
Correos que rebotaron	2	2,82%
Correos reportados como spam	0	0,00%
Correos enviados	19	26,76%
Correos eliminados	2	2,82%
Correos abiertos	31	43,66%
Entrevista completa	10	14,08%
Total	71	100,00%

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

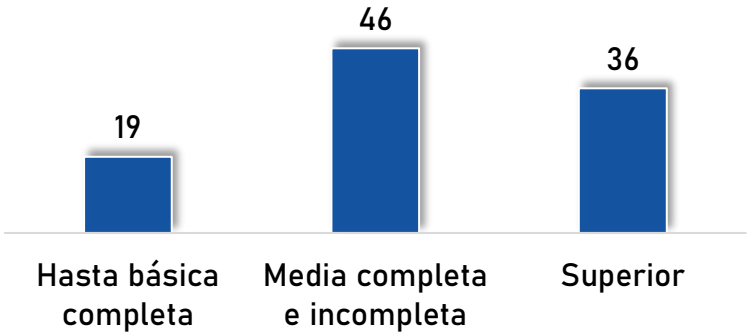
Sexo



Edad en Tramos



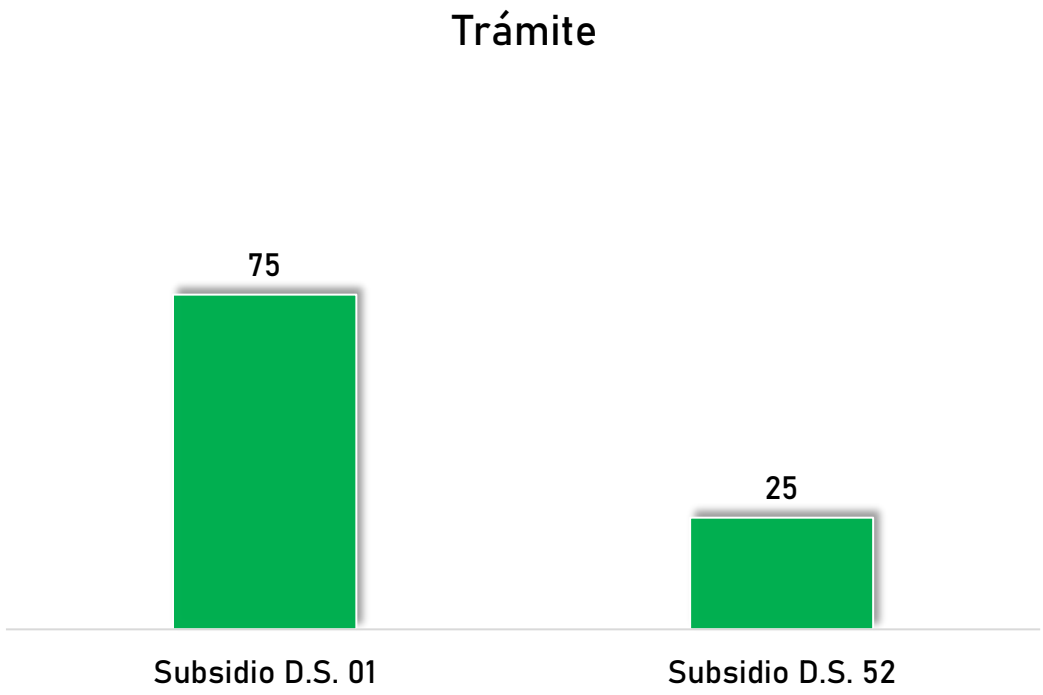
Nivel Educativo



Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

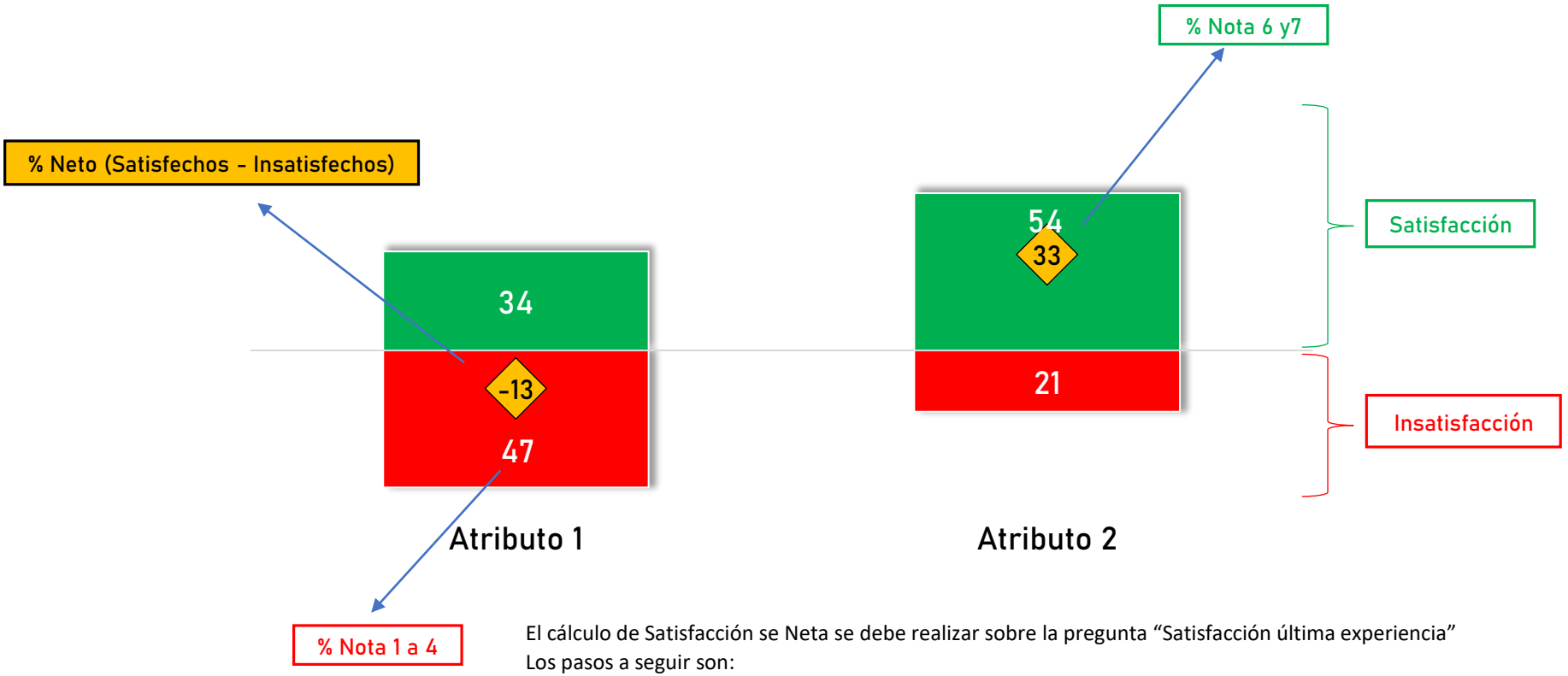
cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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

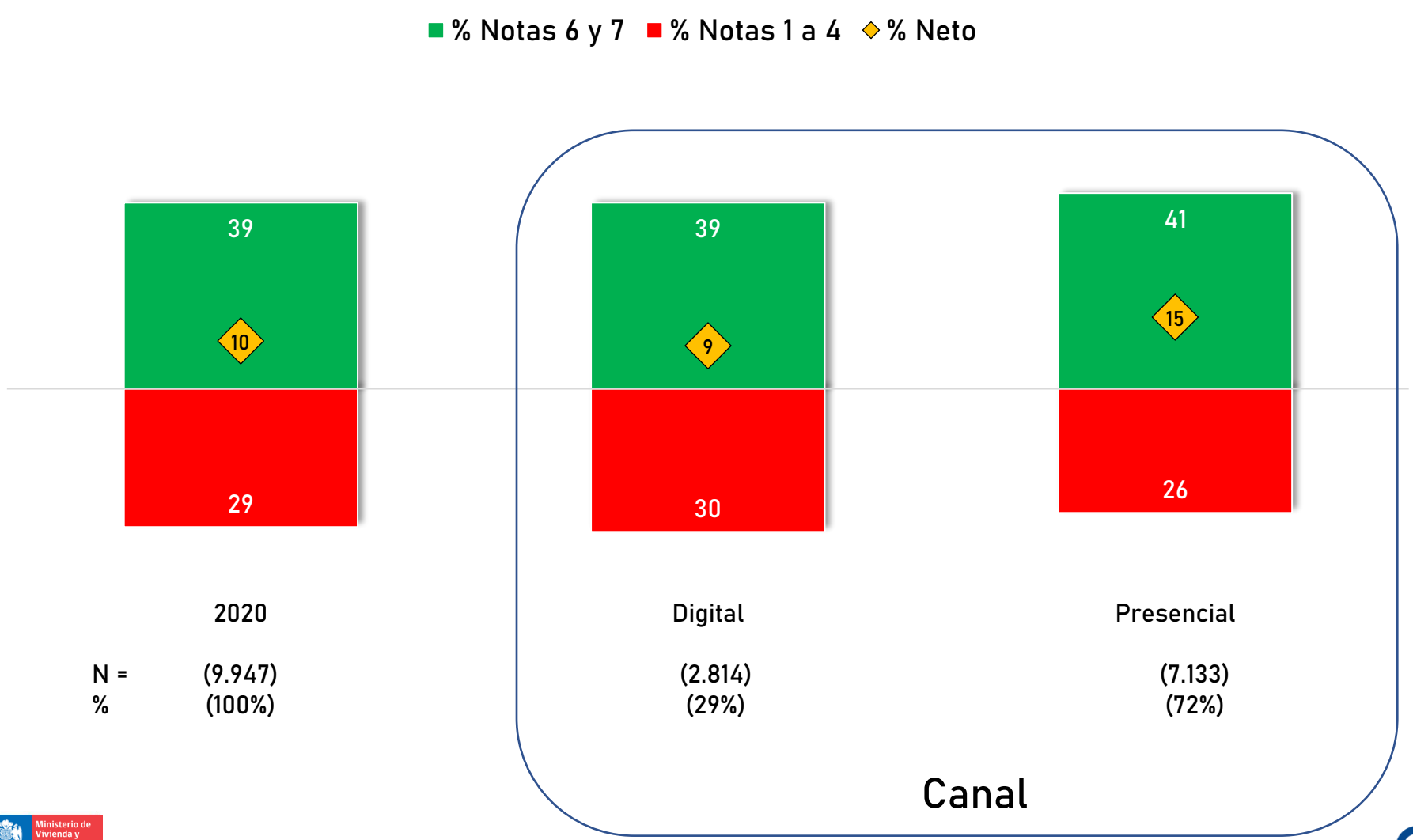
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Resultados de la medición

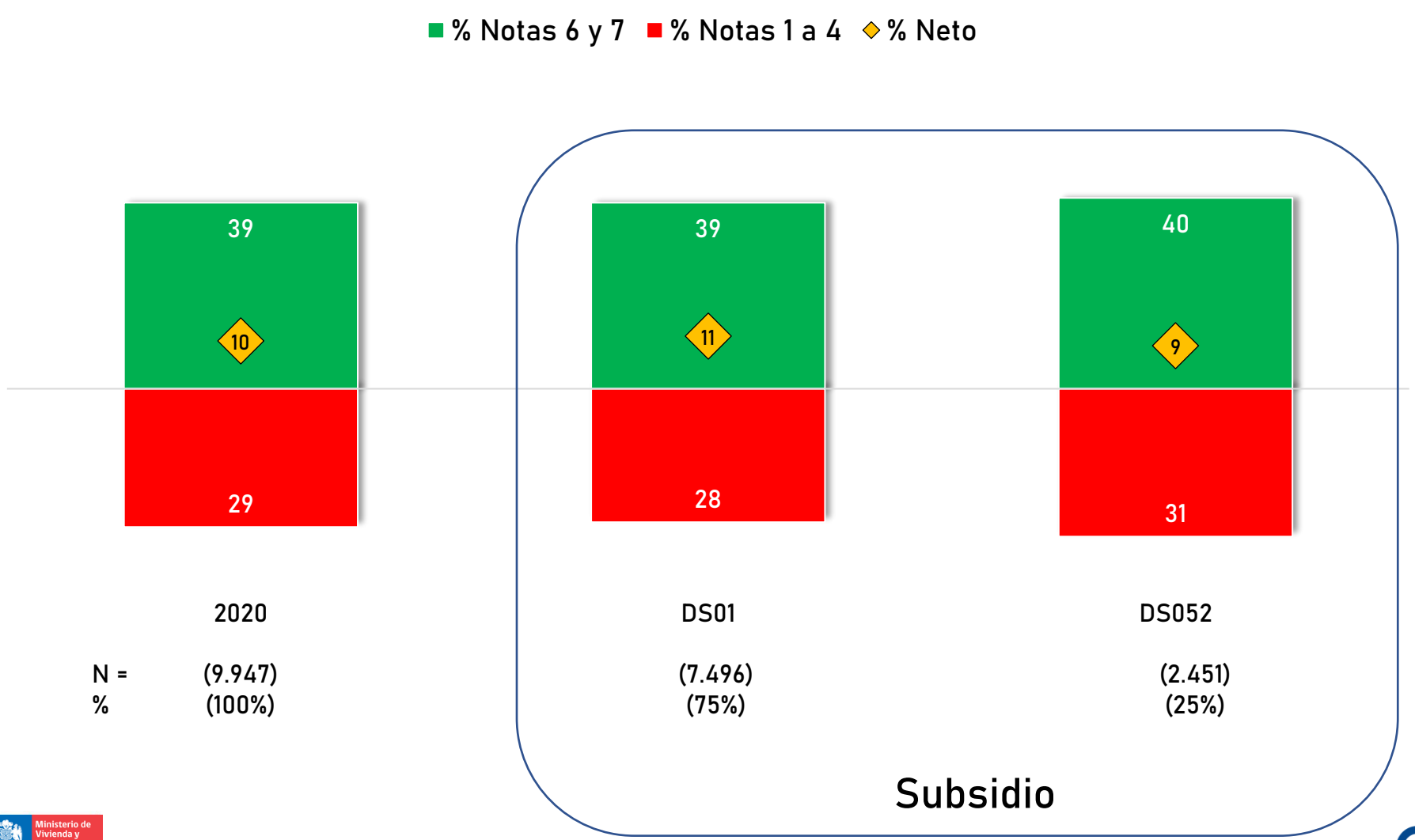
Evaluación General (%) Total por Canal

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?



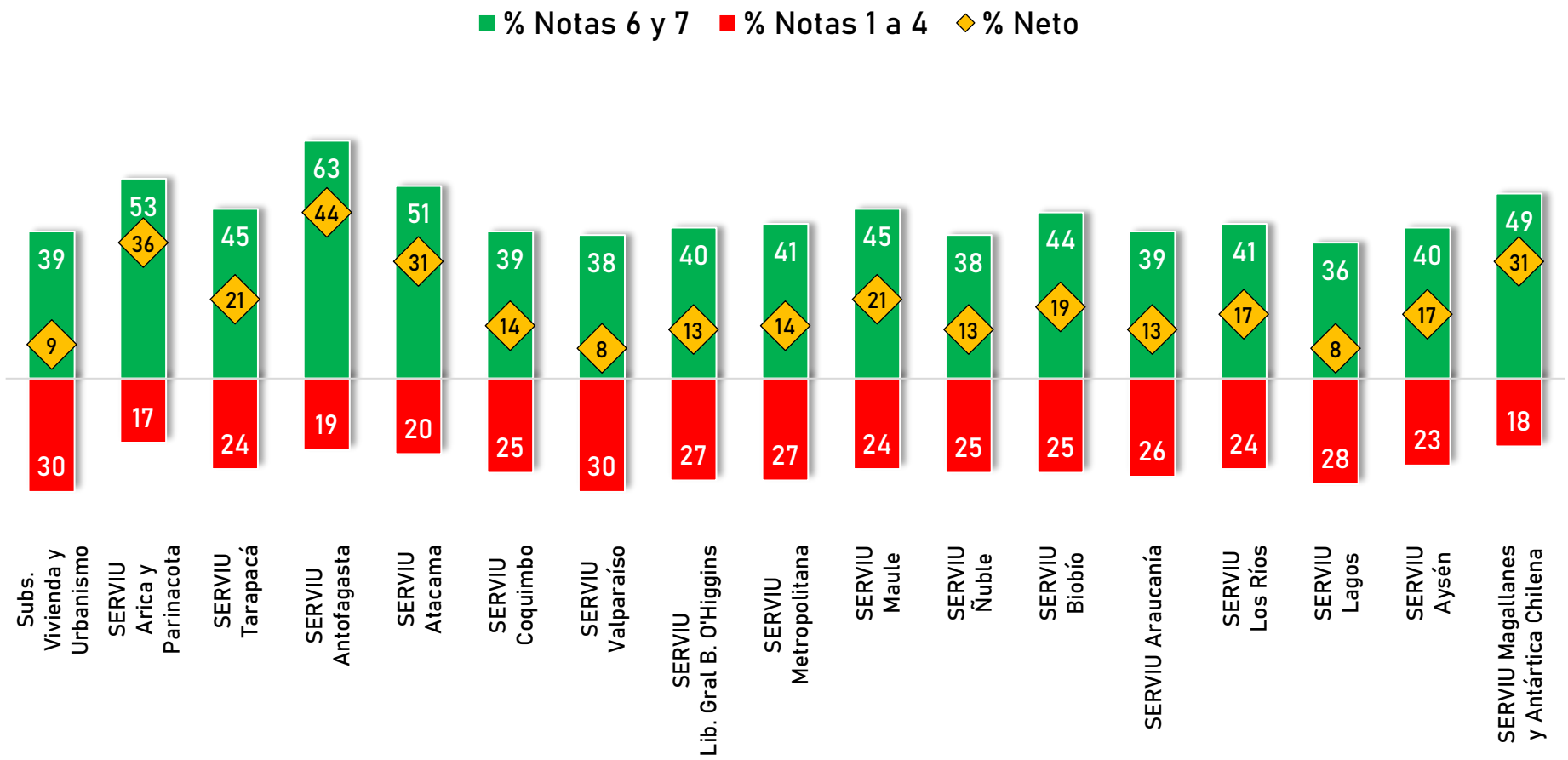
Evaluación General (%) Total por Subsidio

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?



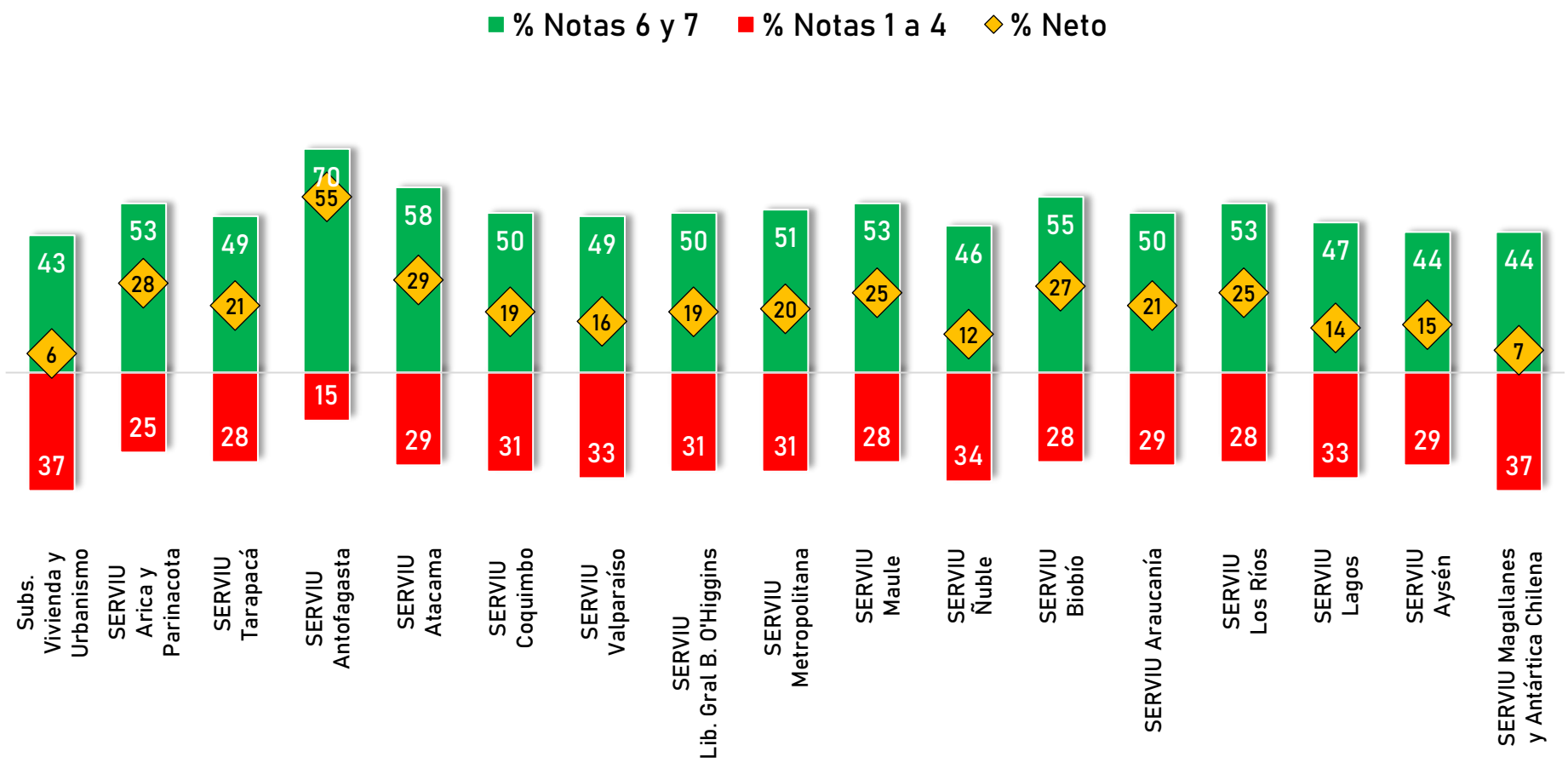
Evaluación General (%) Total por MINVU y SERVIU

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?



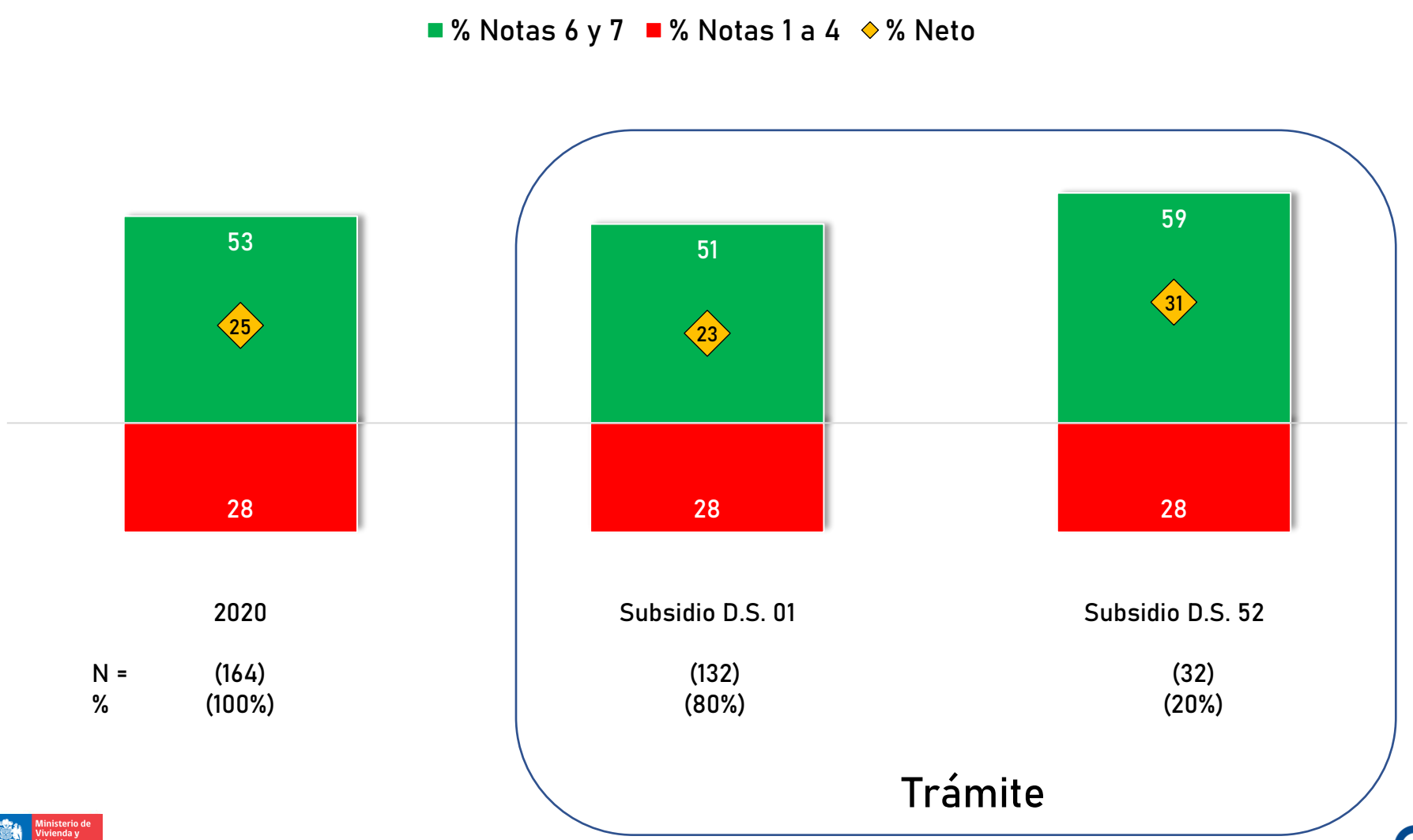
Evaluación Última Experiencia (%) Total por MINVU y SERVIU

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.



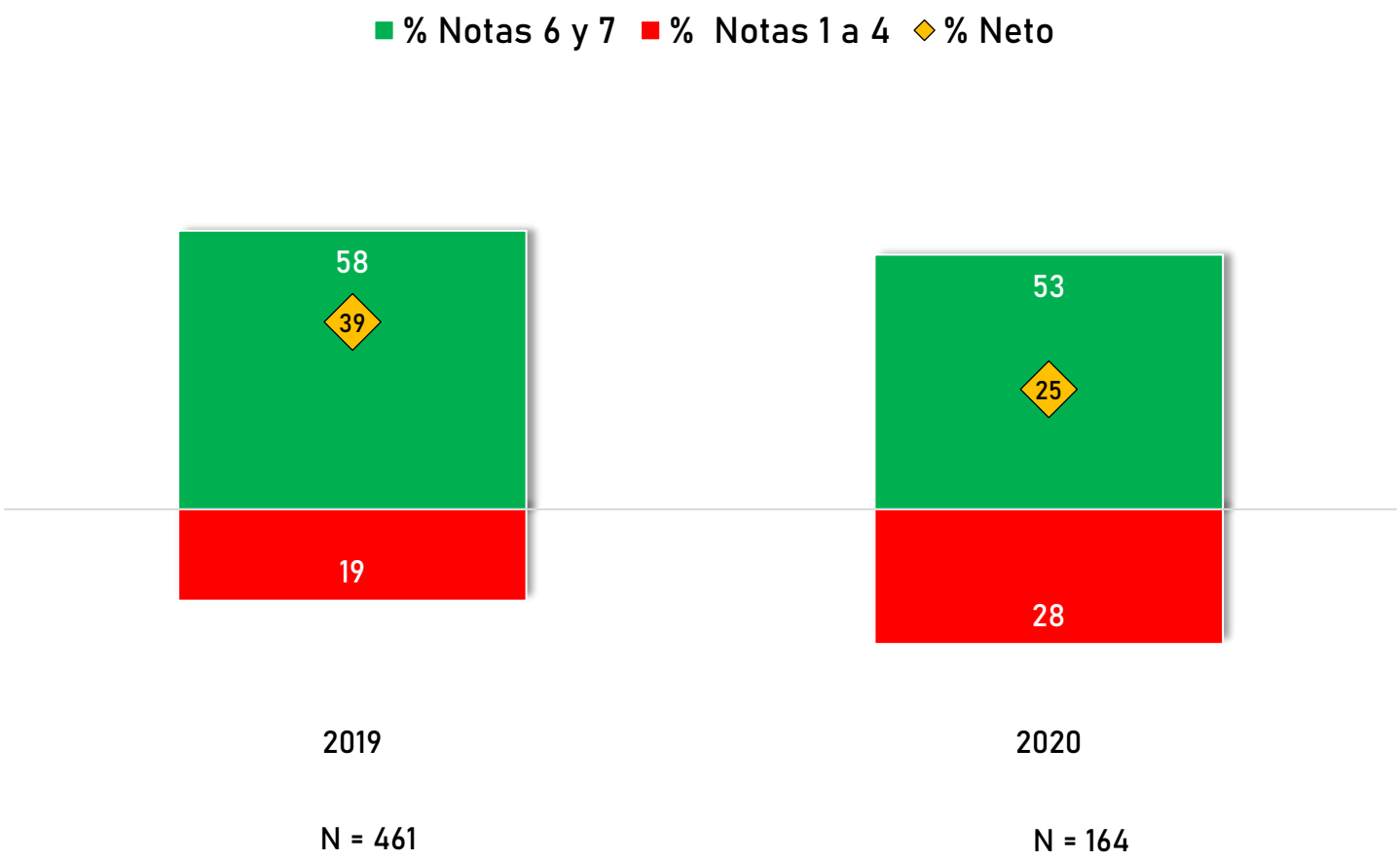
Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

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



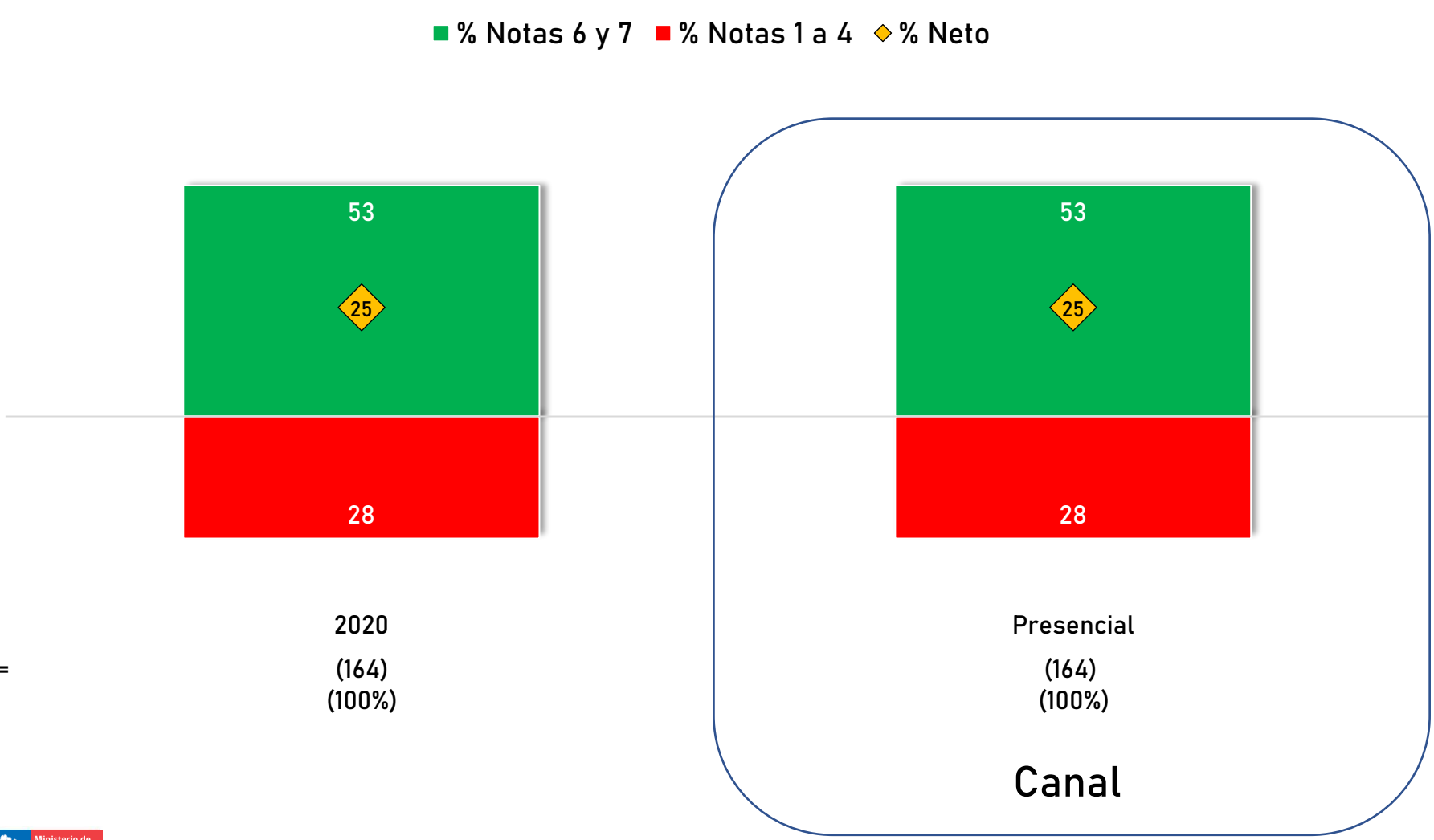
Satisfacción Última Experiencia (%) SERVIU 2019 - 2020

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.



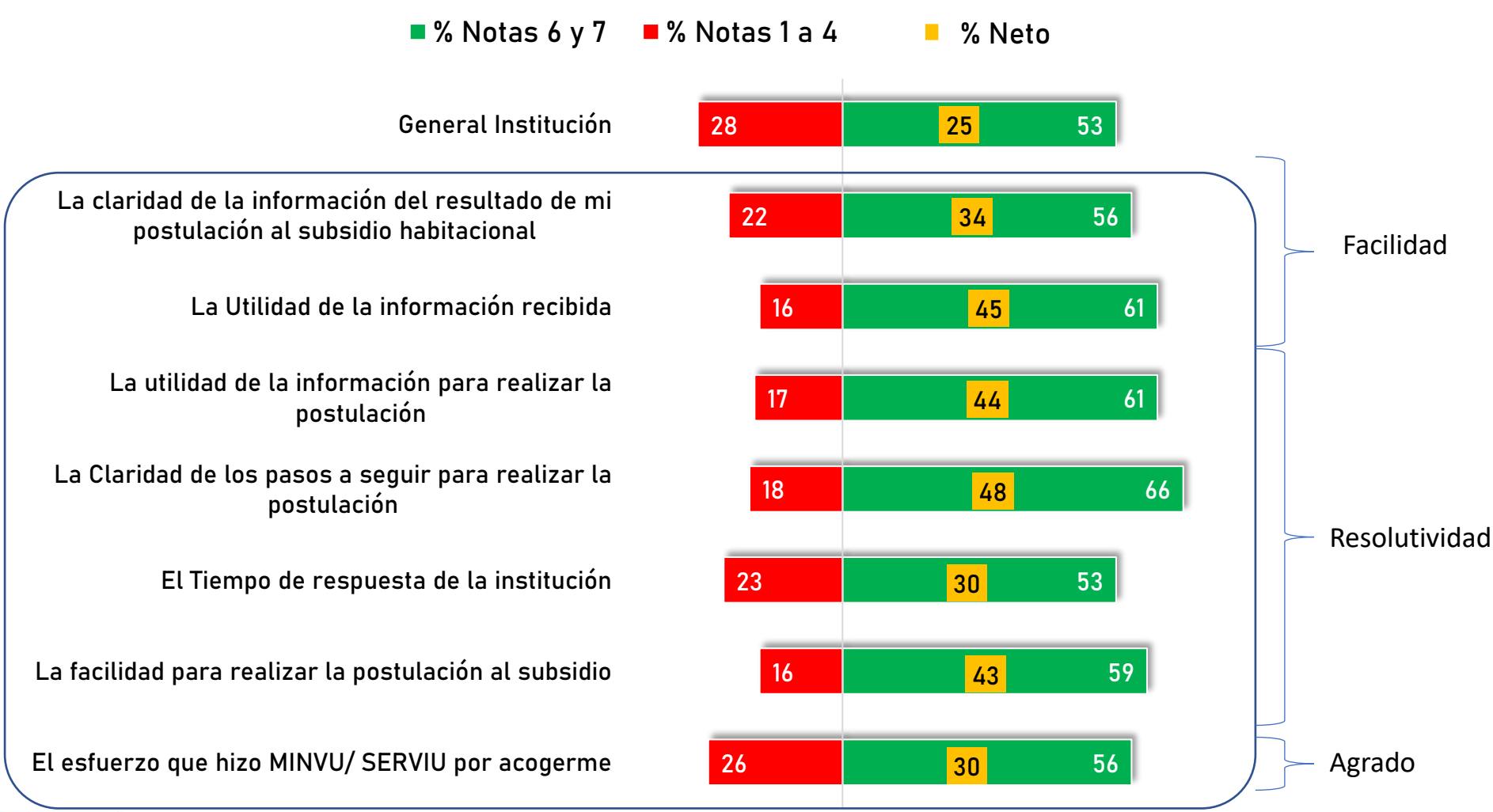
Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

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.

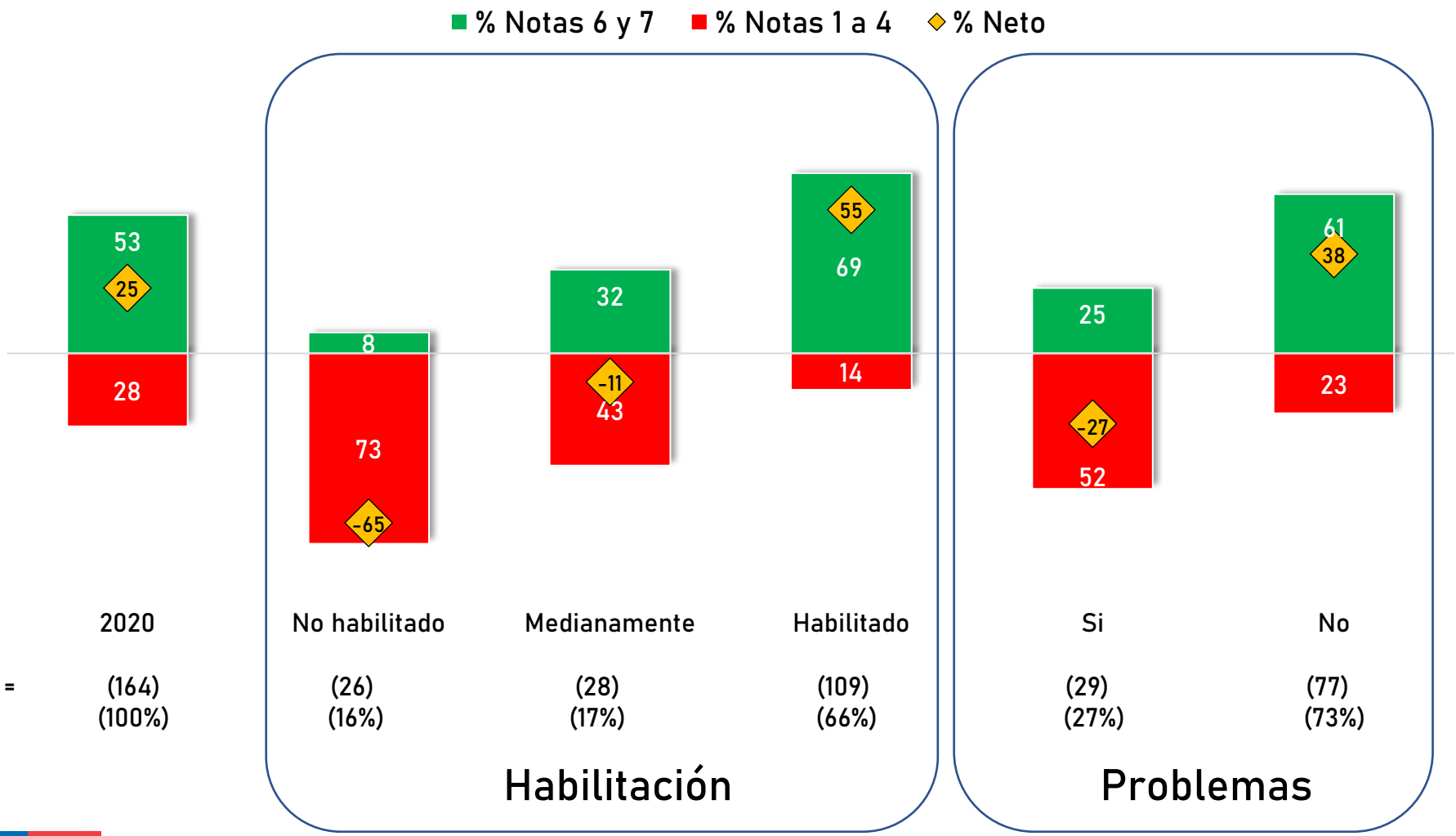


Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

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

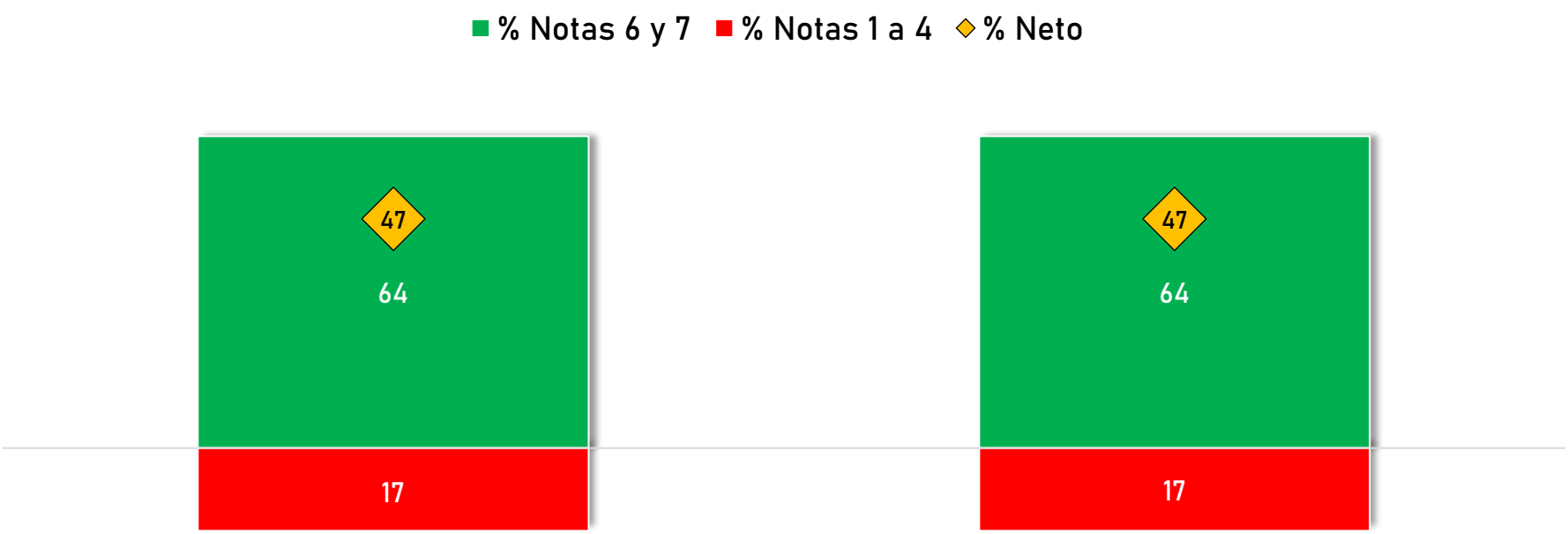


Se omiten categorías NS-NR

Problemas solo 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…?



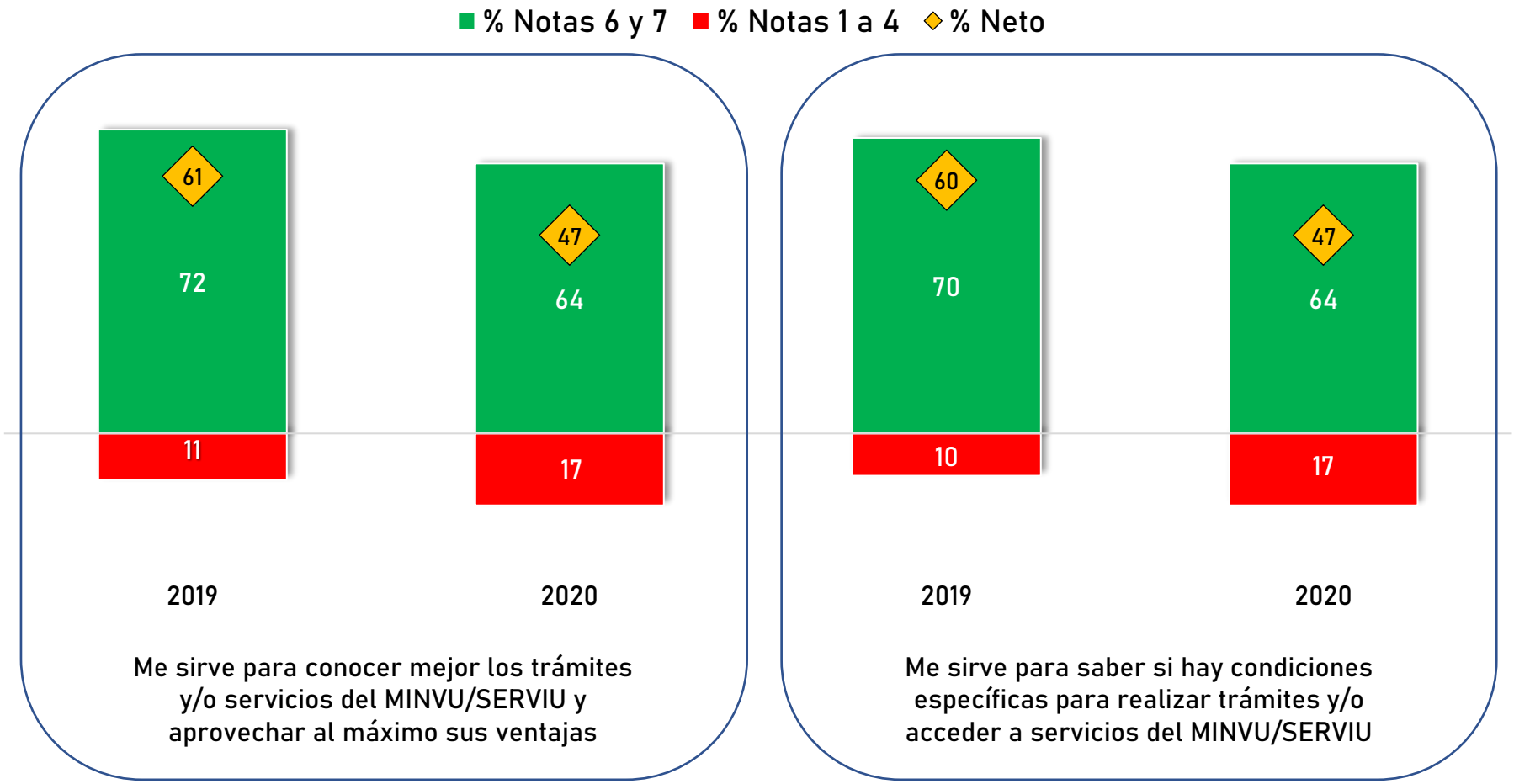
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del MINVU/SERVIU y aprovechar al máximo sus ventajas

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

N = 163

Habilitación (%) 2019 -2020

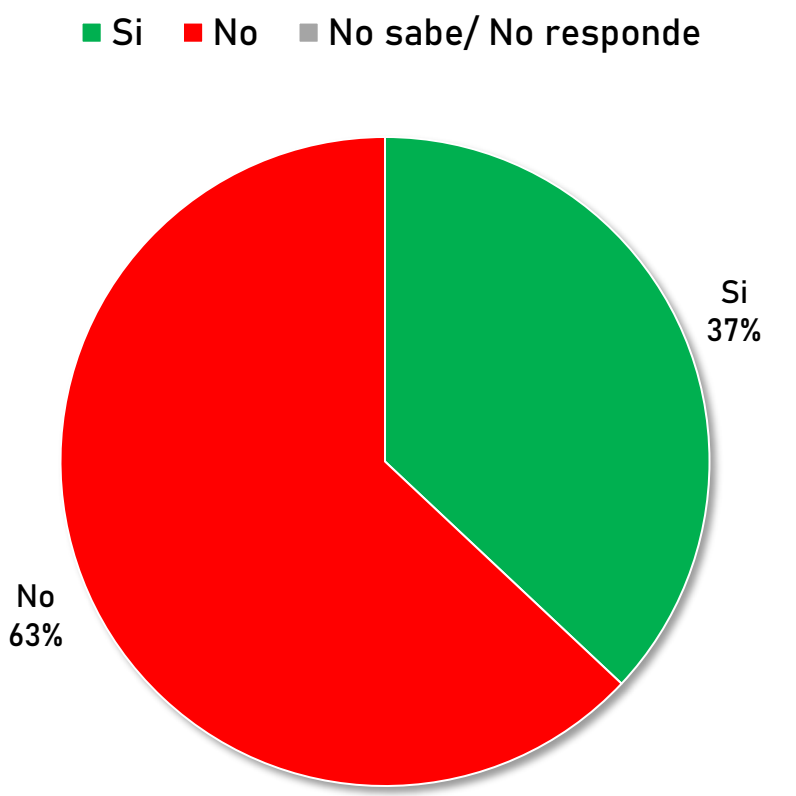
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del SERVIU u otro organismo (a través de oficinas, página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2019 = 461
N 2020 = 163

Problemas – Ocurrencia (%) SERVIU Los Ríos 2020

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



N = 107

Pregunta solo para quienes se contactaron vía web

Problemas - Tipo (%) SERVIU Los Ríos 2020

¿Qué problema tuvo?

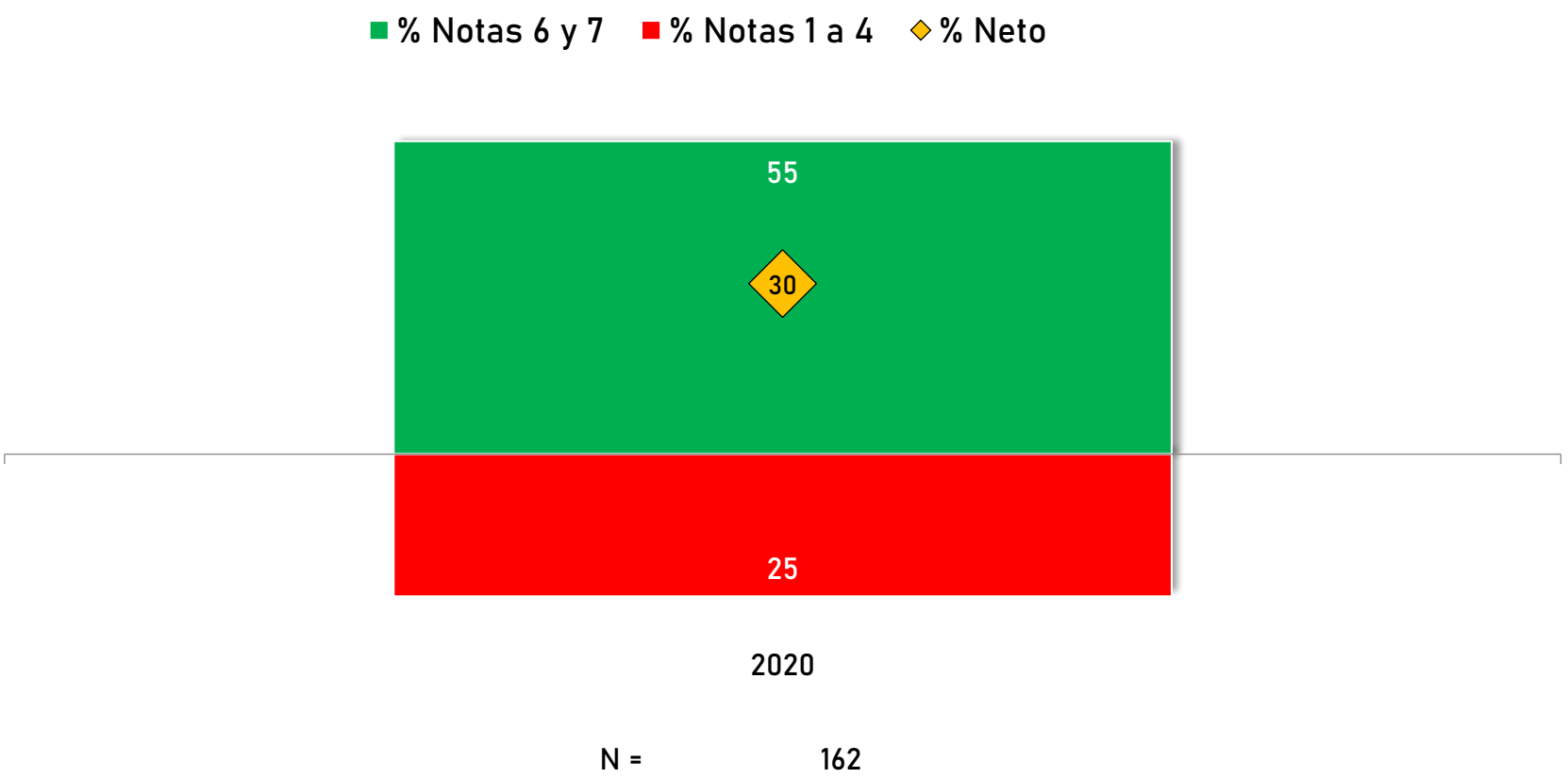


N = 29

Pregunta de respuesta múltiple. Solo contestan quienes se contactaron vía web. Los otros problemas se relacionan, principalmente, con problemas para ingresar a la página web.

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%)
2020

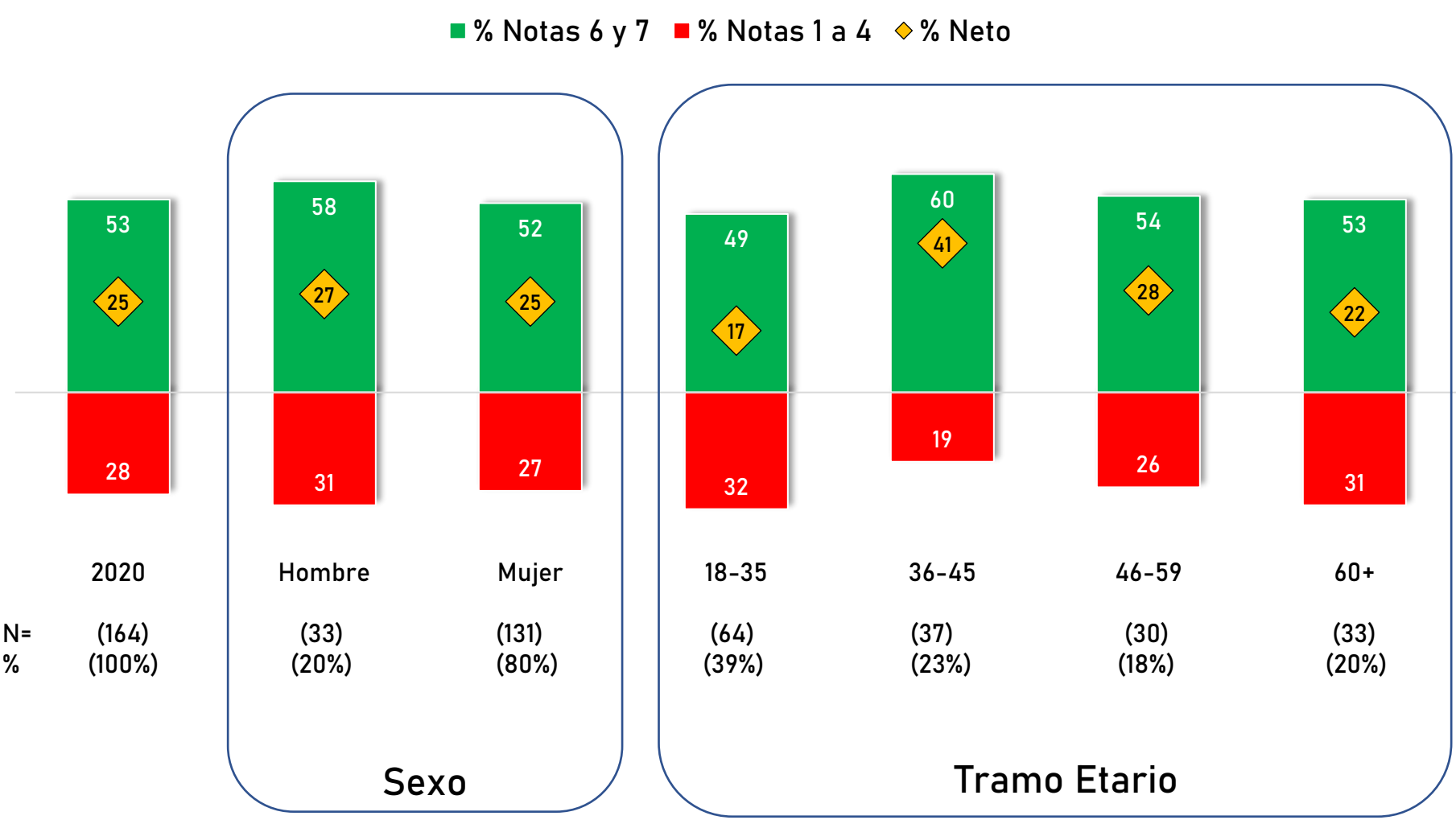
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte del SERVIU?



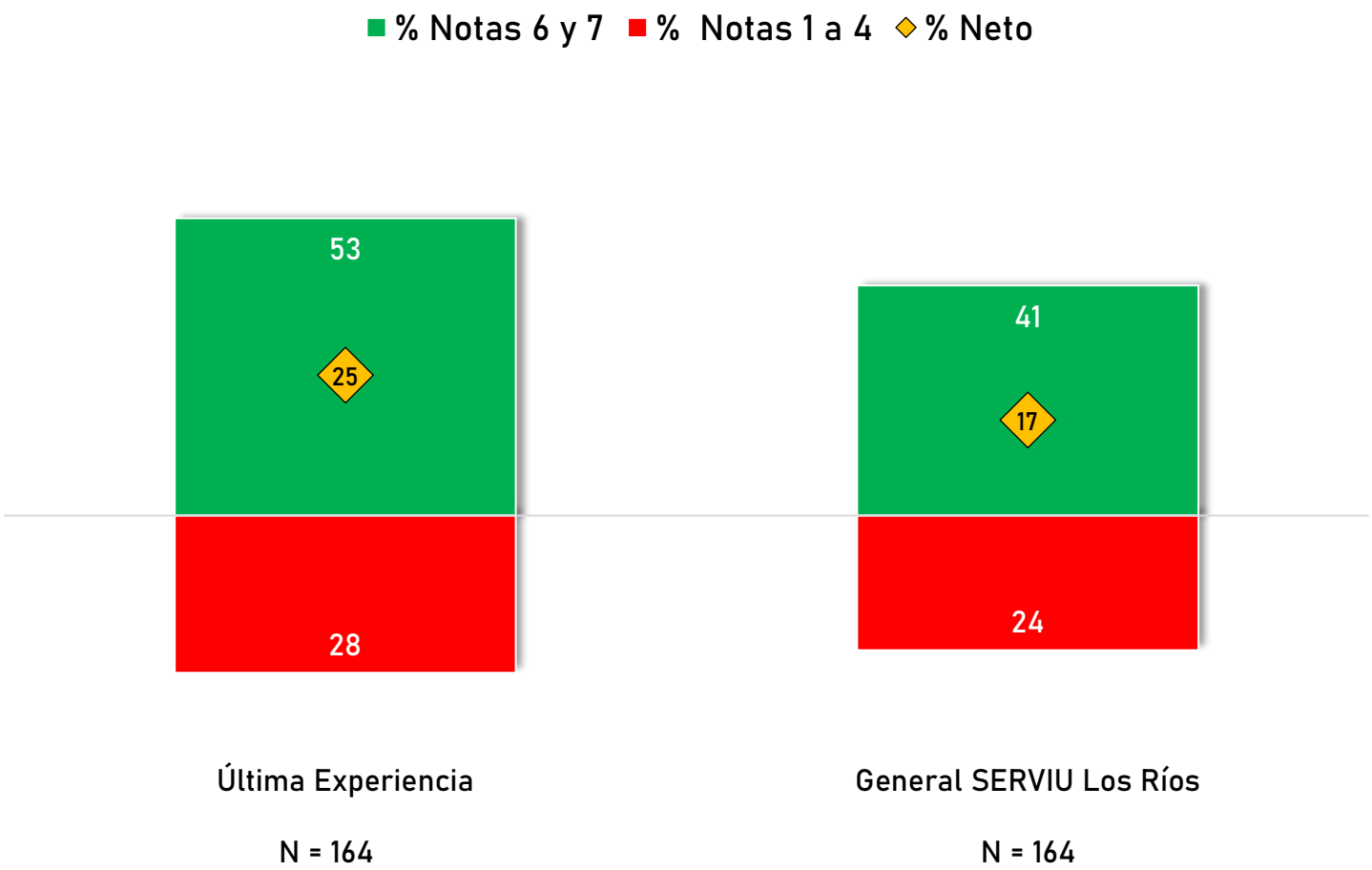
Se omiten categorías NS-NR

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.



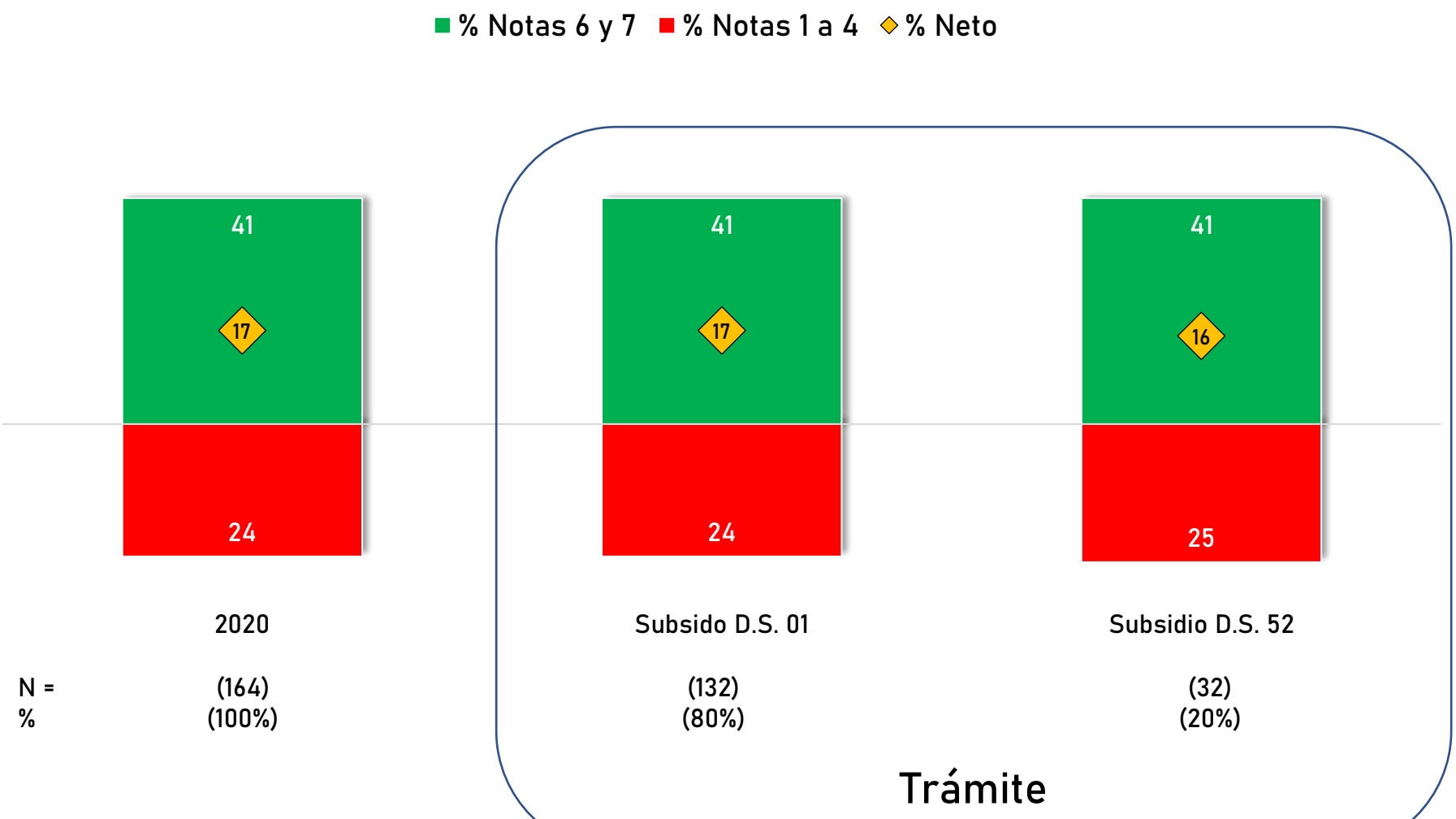
Satisfacción Última Experiencia (%) versus Evaluación General Institución (%)



Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General SERVIU Los Ríos (%) 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 Ríos (%) 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?

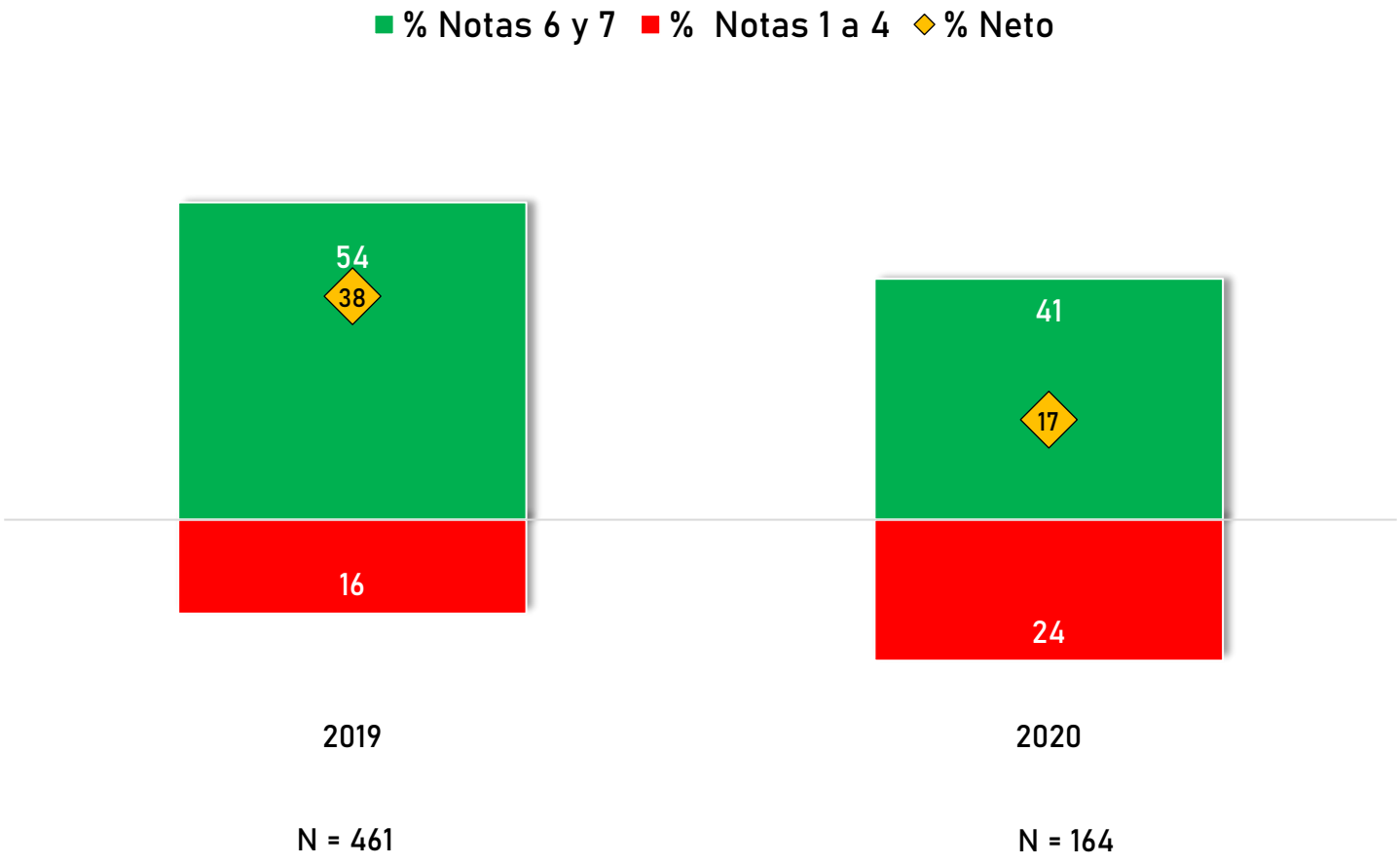
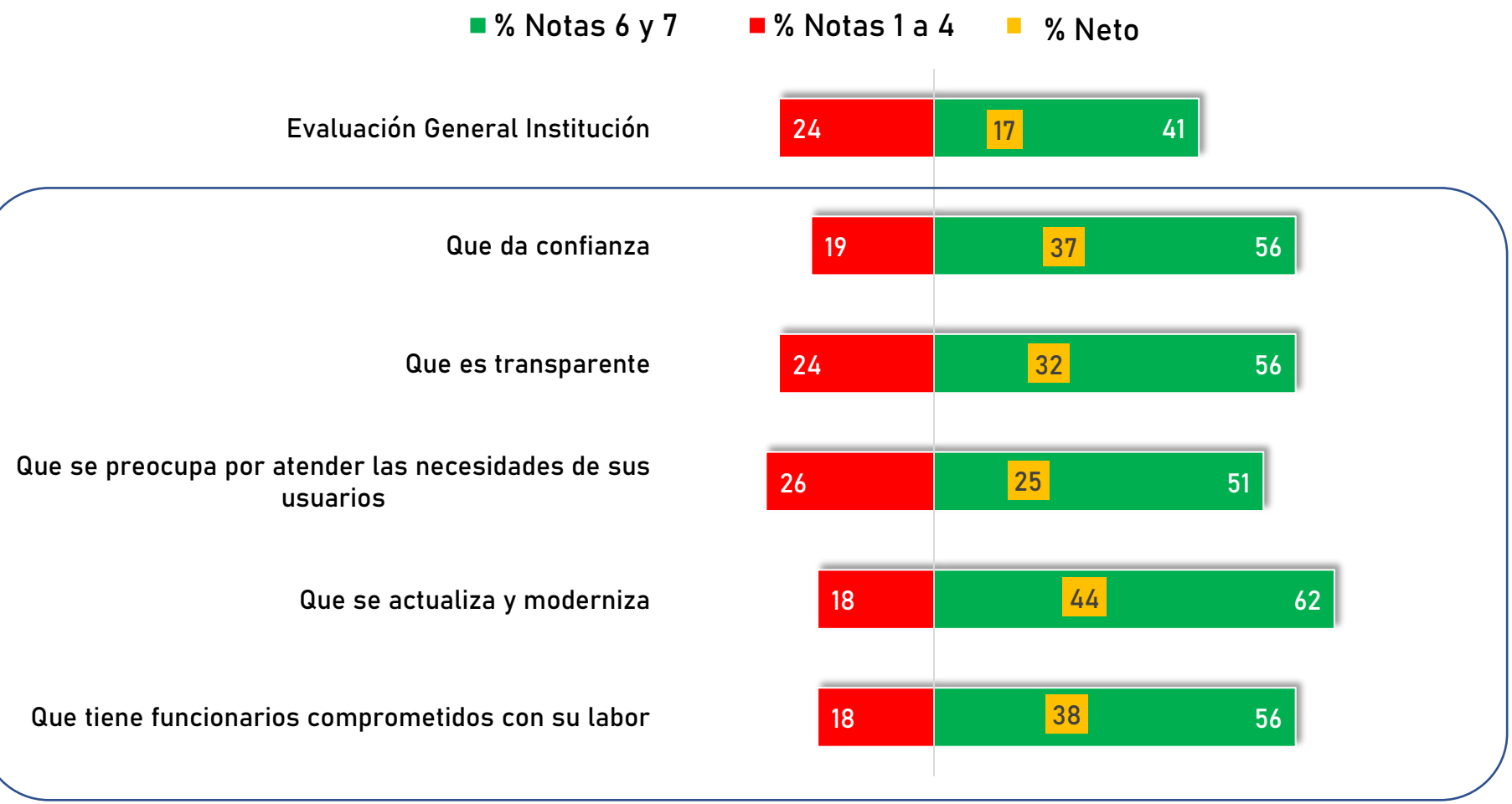


Imagen SERVIU Los Ríos (%) 2020

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…?

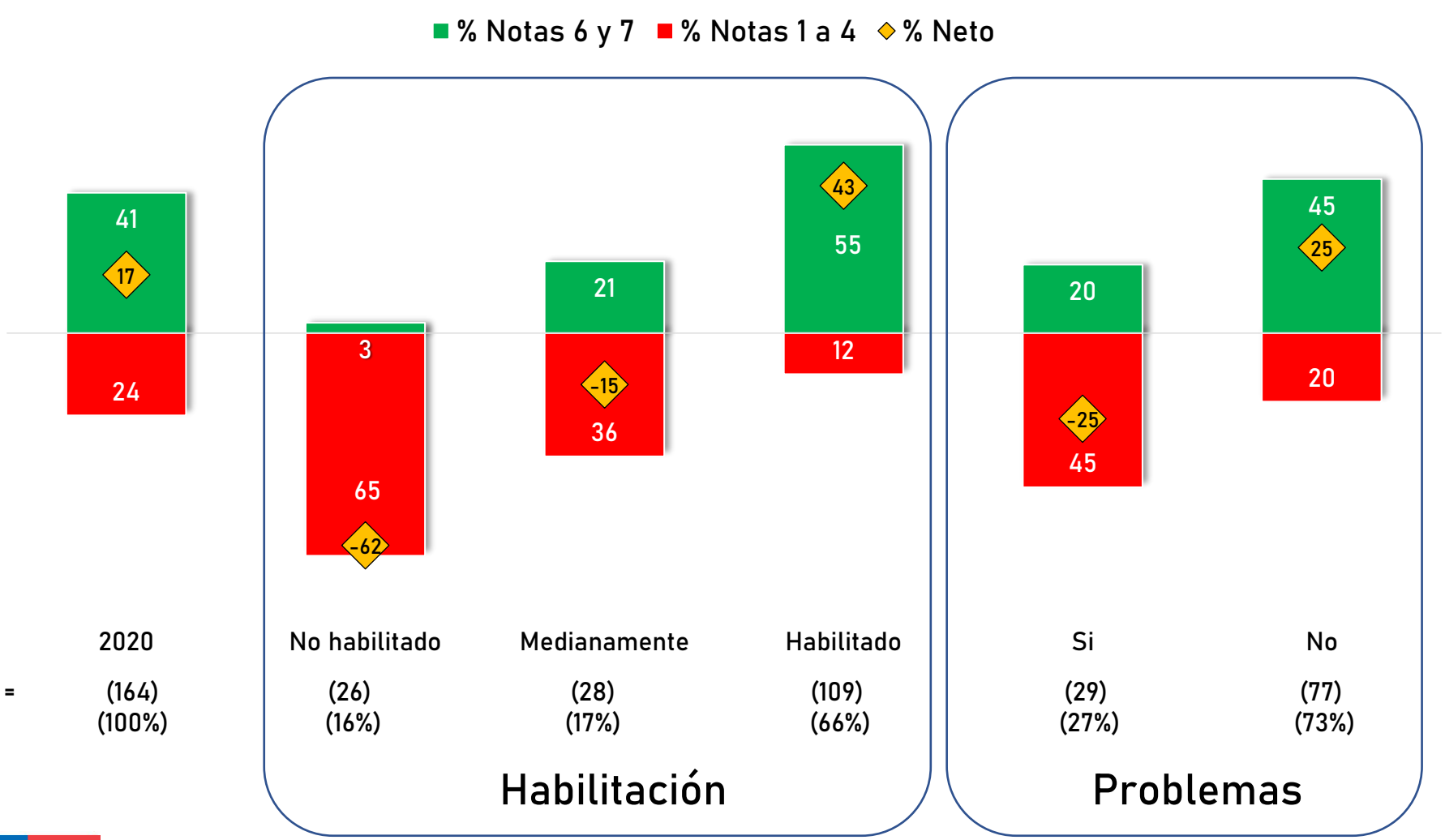


N = 164

Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General SERVIU Los Ríos (%) 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?

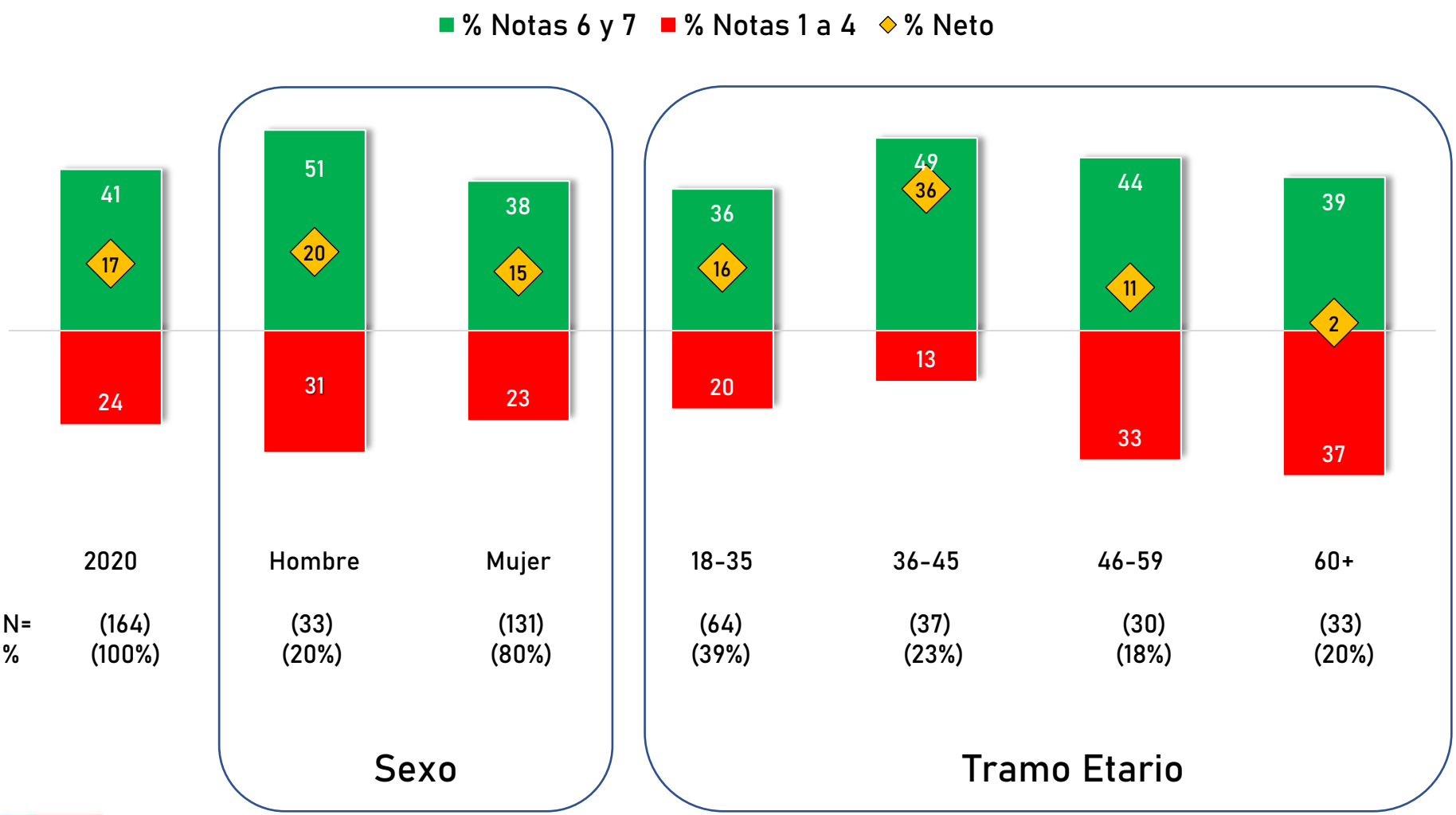


Se omiten categorías NS-NR

Problemas solo para quienes se contactaron vía web

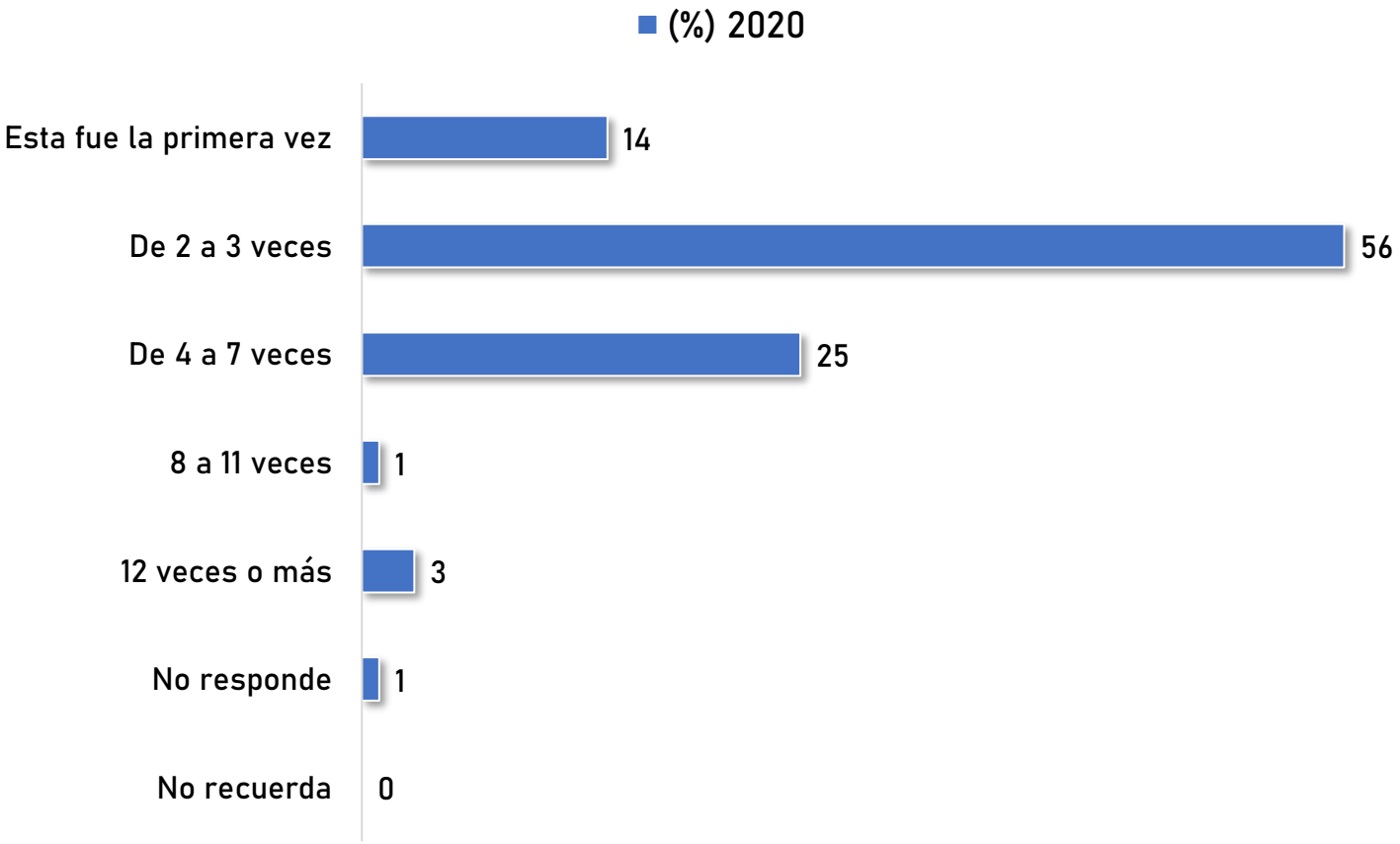
Evaluación General SERVIU Los Ríos (%) Por sexo, tramo etario

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 Los Ríos 2020

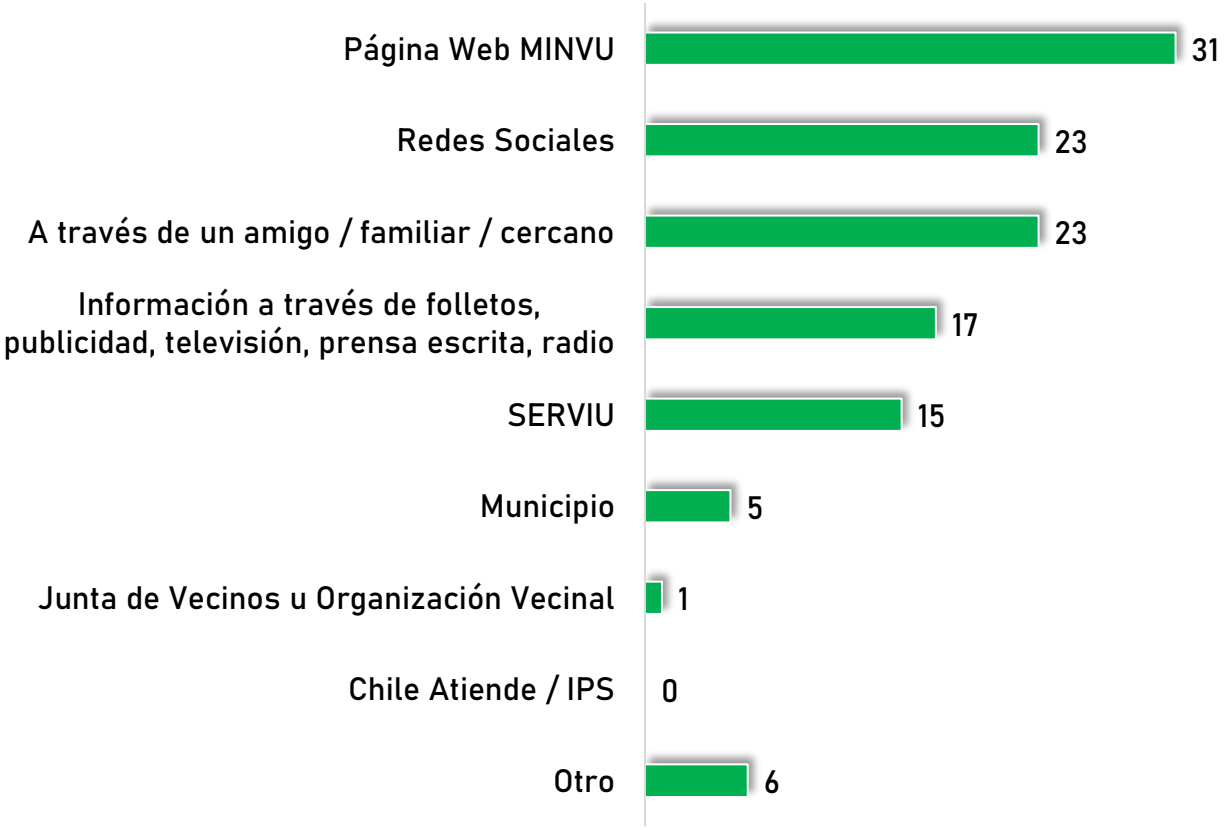
En los últimos dos años, ¿Cuántas veces ha postulado a un subsidio habitacional?



N = 165

Conocimiento SERVIU (%) Los Ríos 2020

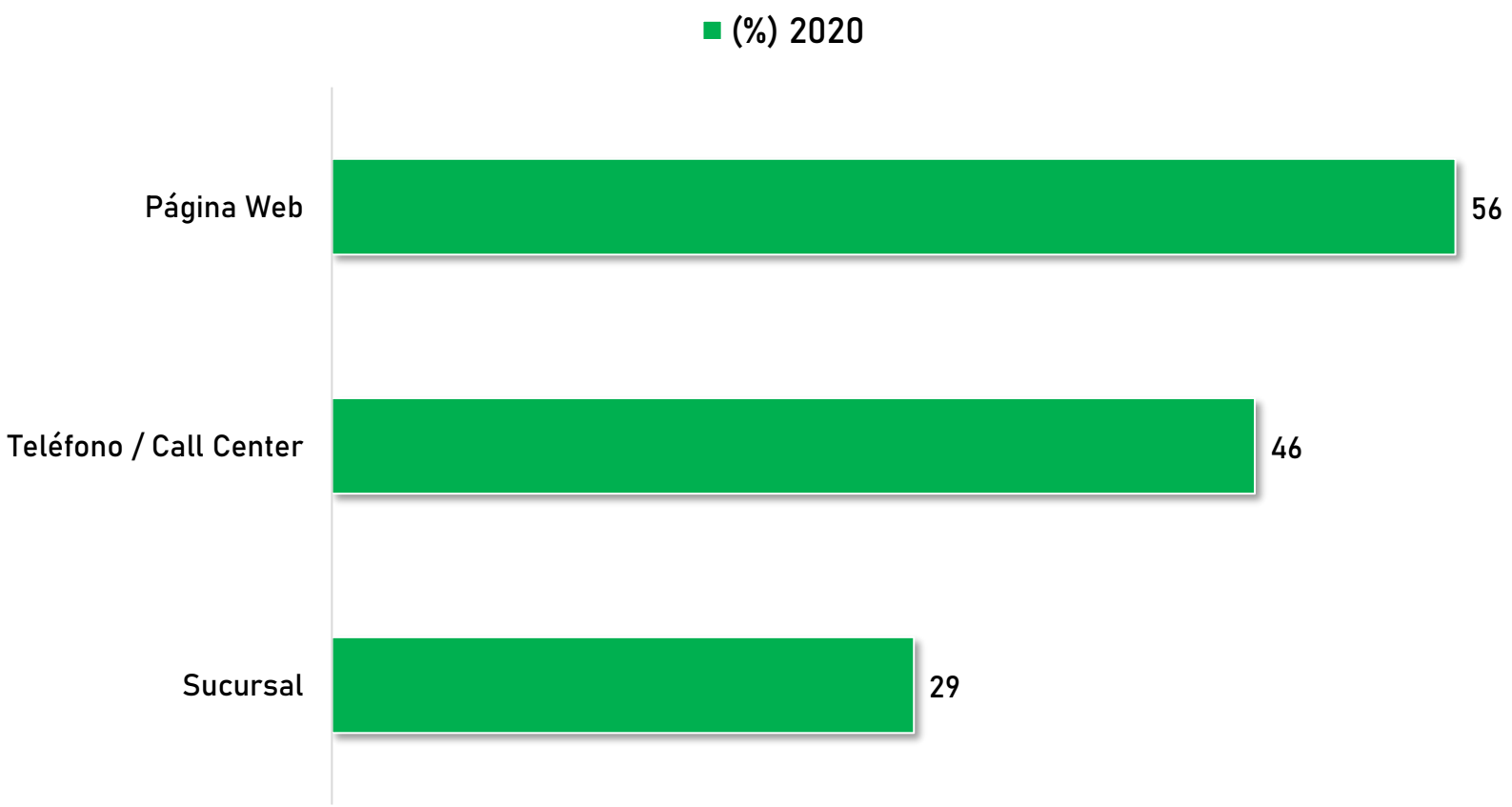
¿A través de qué medio usted se enteró de la existencia del subsidio al que postuló?



N = 165
Pregunta de respuesta múltiple
Se omiten las categorías NS-NR

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

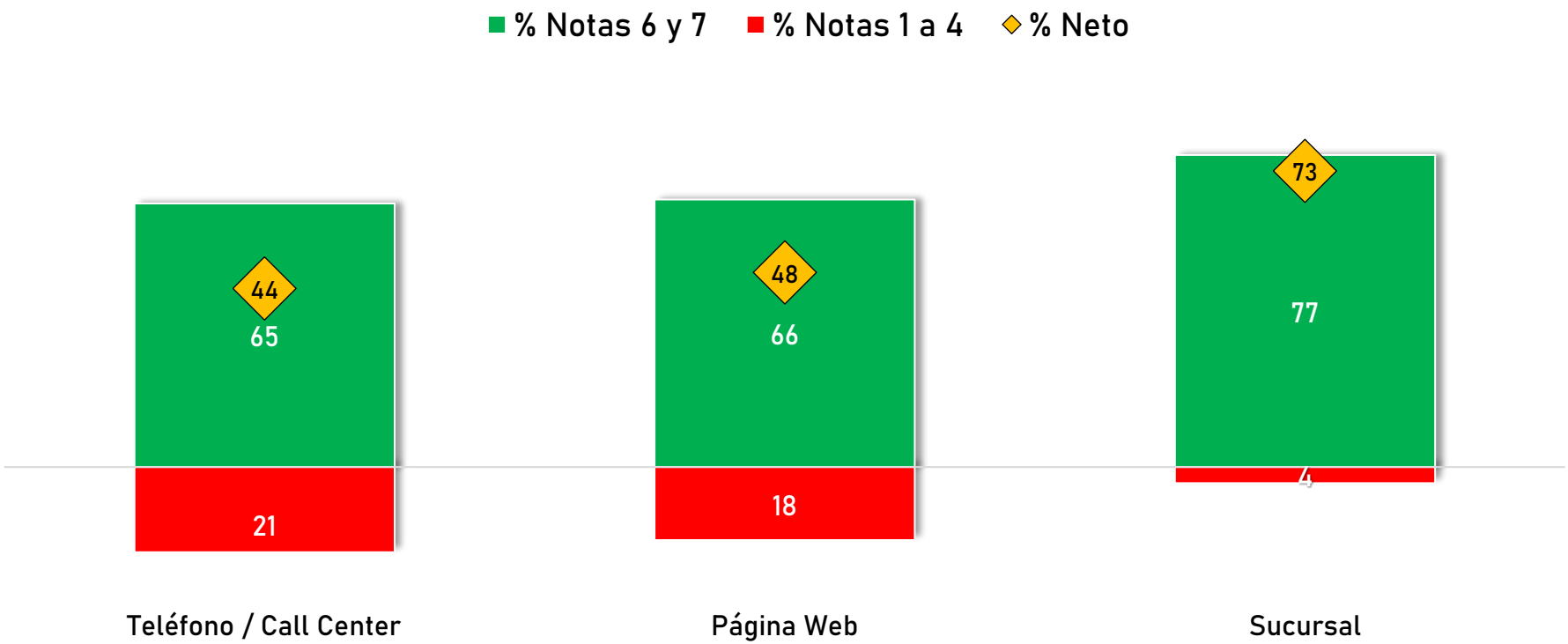
¿Pensando ahora en los últimos 12 meses a través de qué medios se ha contactado con SERVIU? %Sí



N = 165
Pregunta de respuesta múltiple
Se omiten las categorías NS-NR

Satisfacción con canales

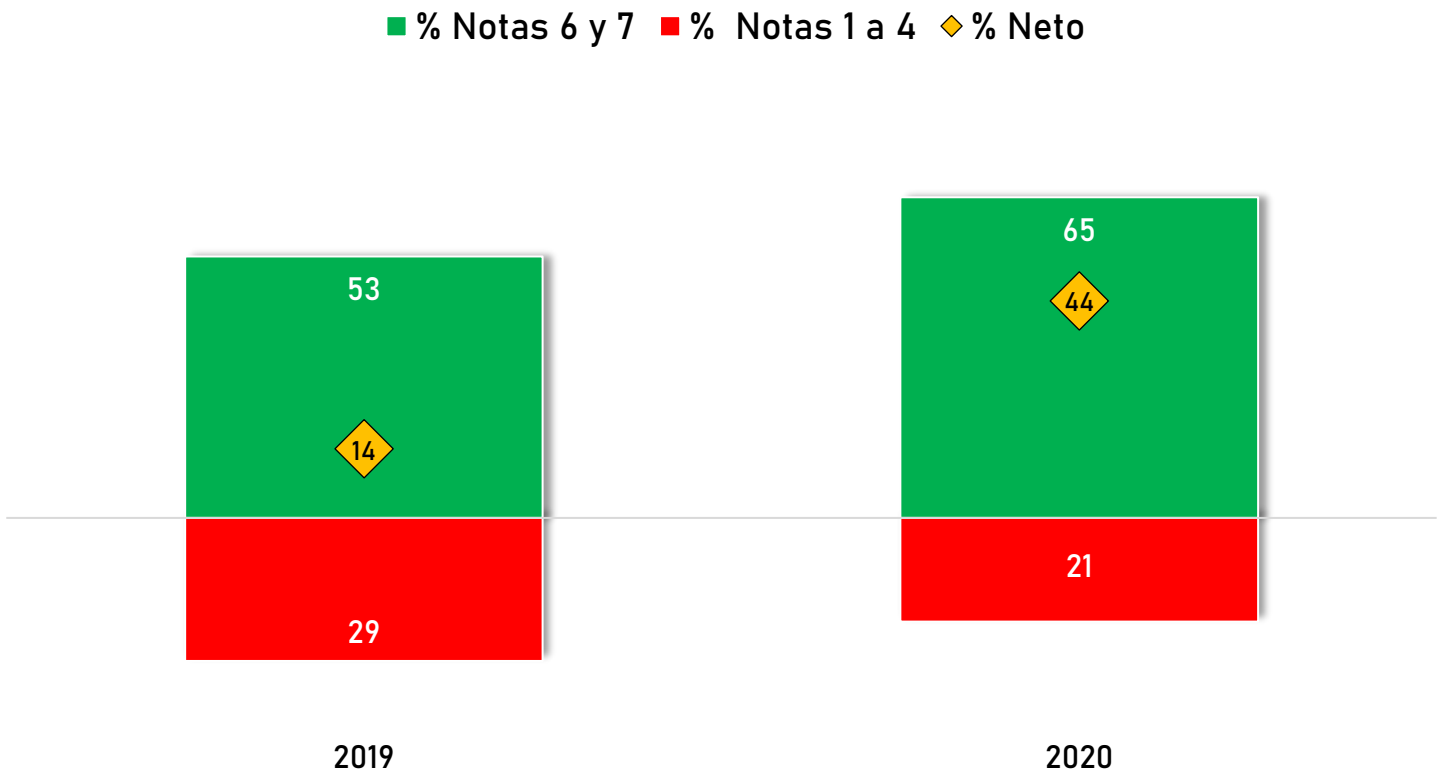
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…¿qué nota le pondría?



	Teléfono / Call Center	Página Web	Sucursal
N=	77	106	50

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?



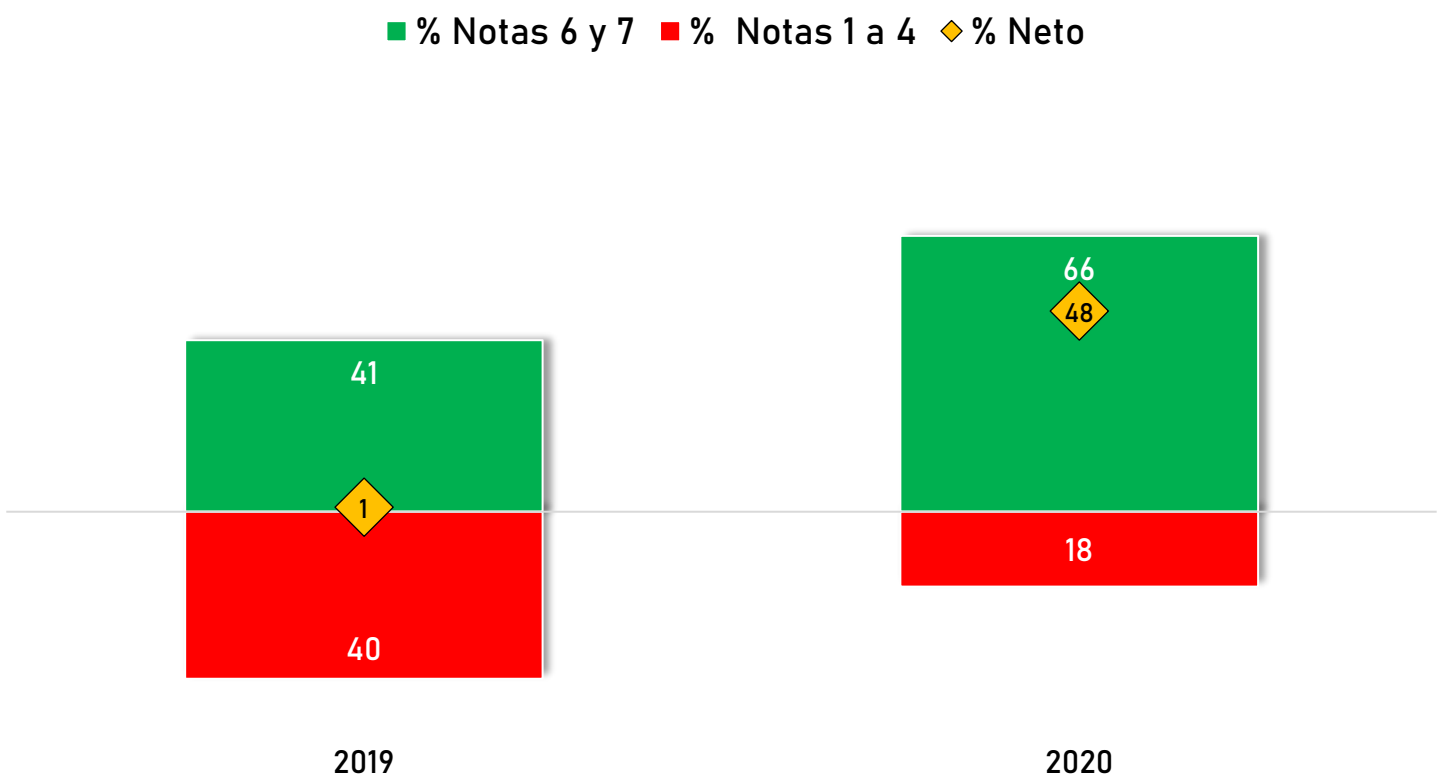
N =	51	77

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

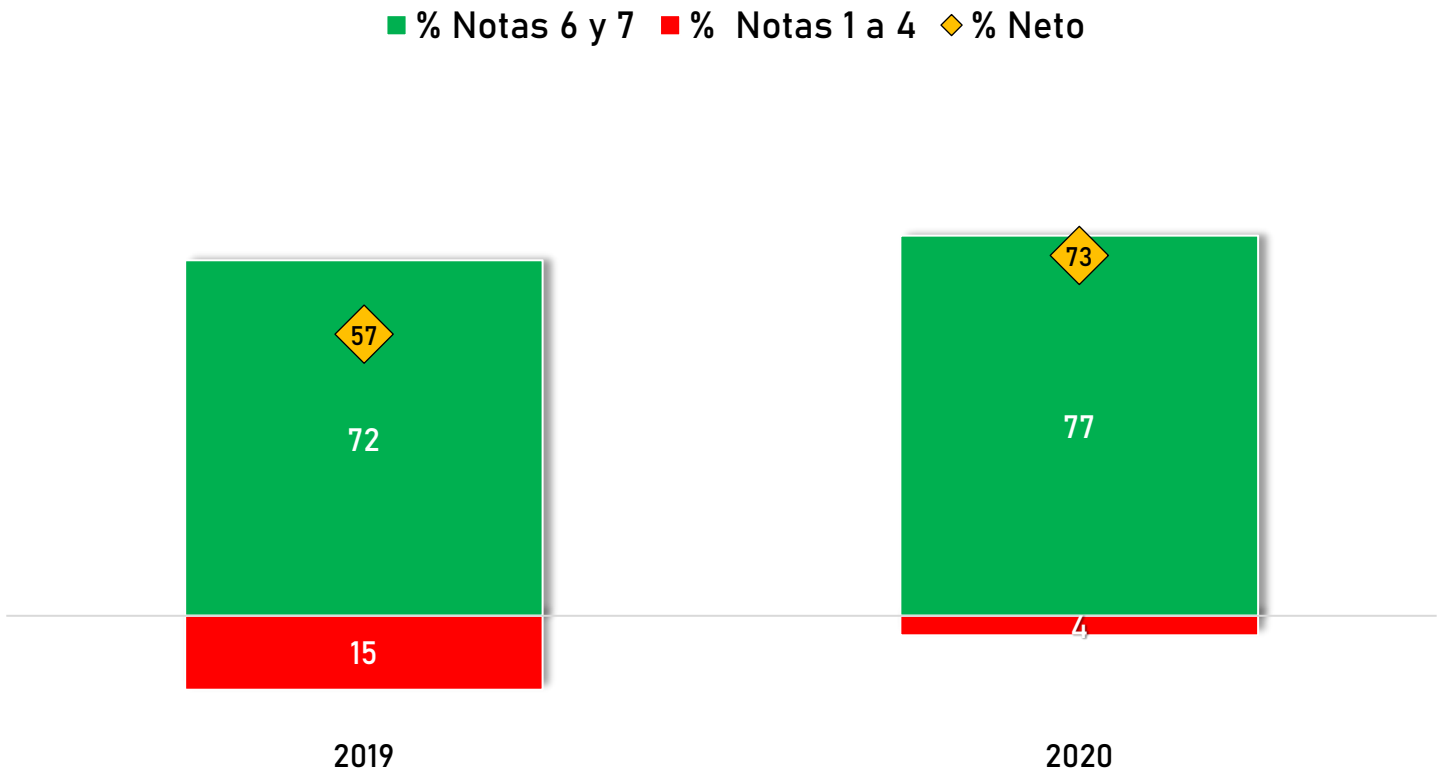
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?



N =	82	106

Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

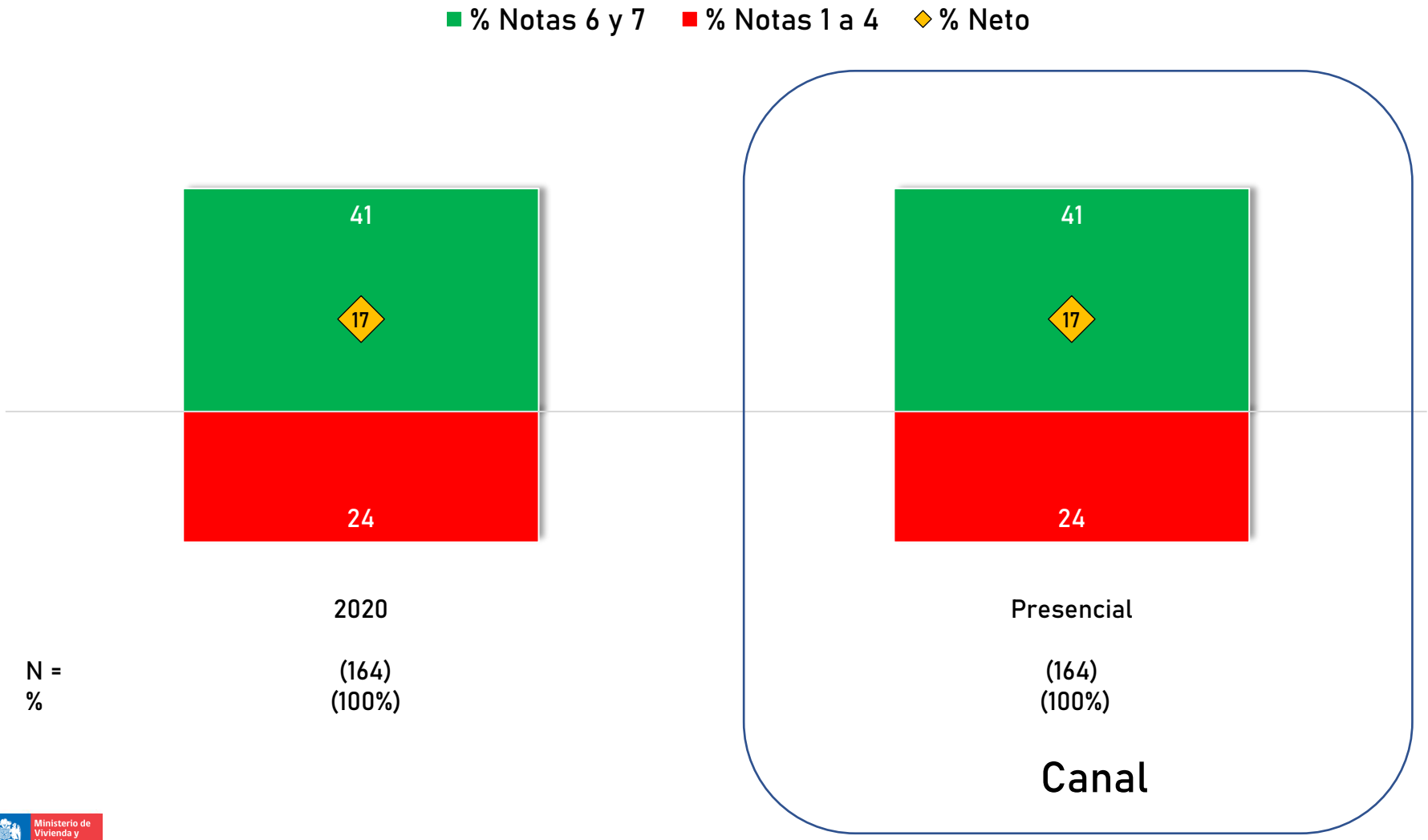
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la SUCURSAL ¿qué nota le pondría?



	2019	2020
N =	104	50

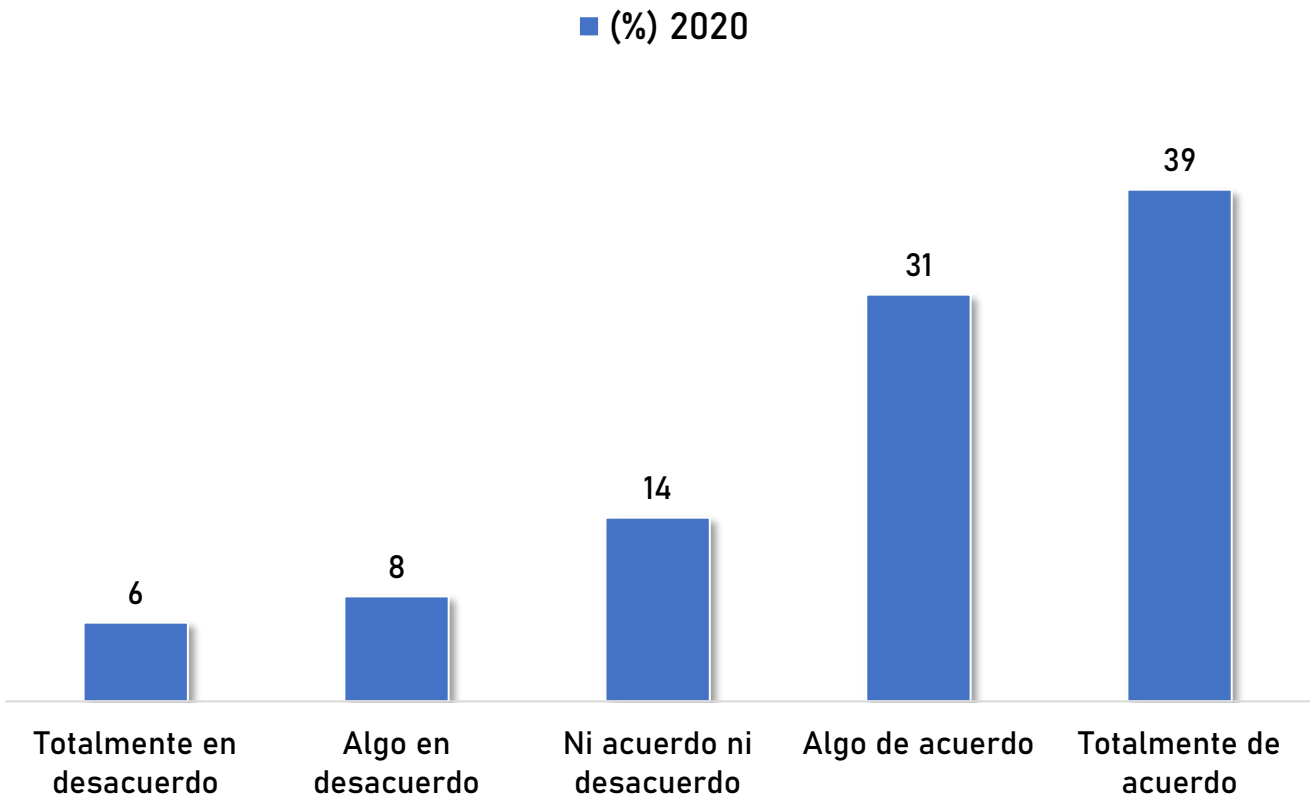
Evaluación General SERVIU Los Ríos (%) Por Canal

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 Ríos 2020

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

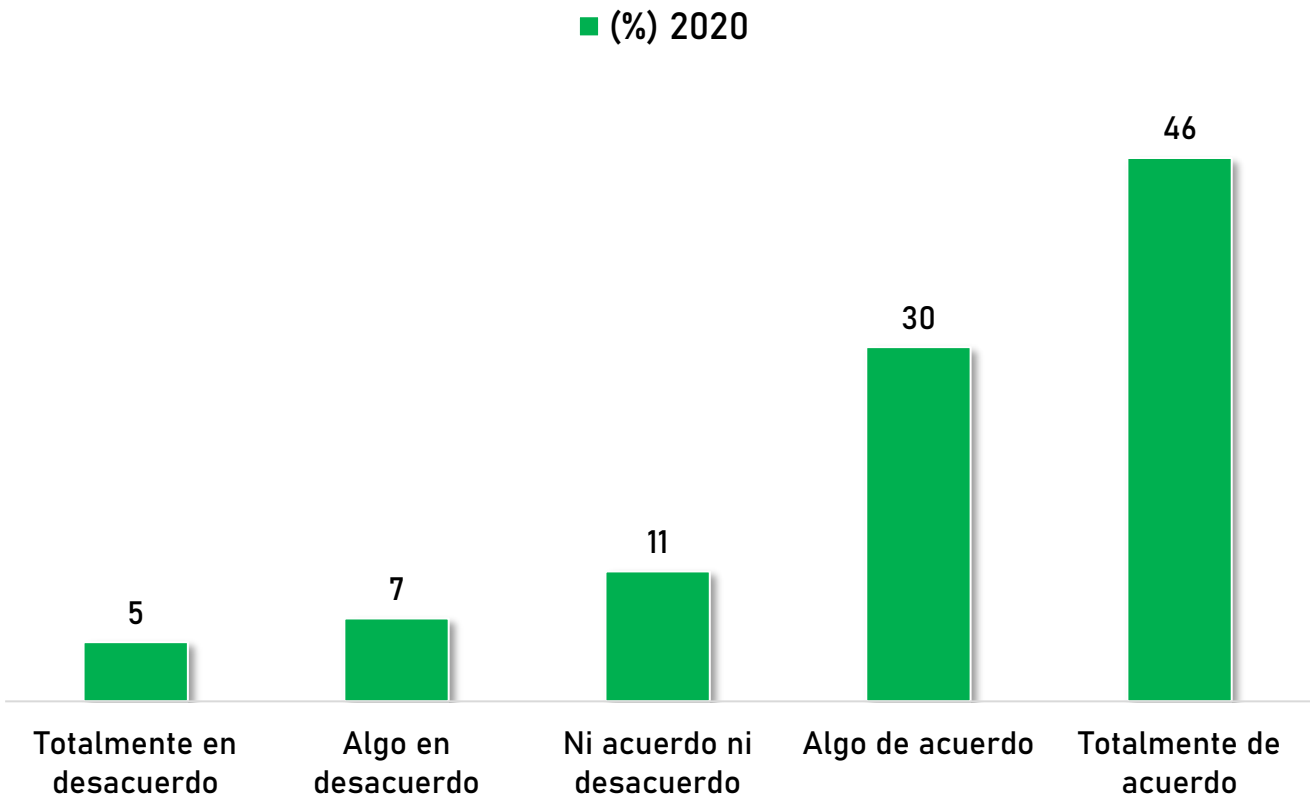


N = 165

Se omiten categorías NS-NR

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

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



N = 165

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