“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados SERVIU Región del Libertador General Bernardo O’Higgins

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 Libertador General Bernardo O'Higgins.
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	:	696 casos para SERVIU Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.
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

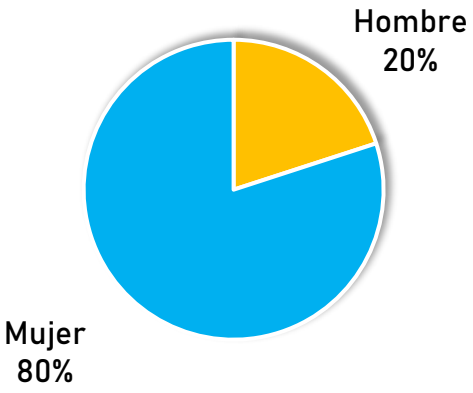
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	52	3,2%
Se negaron y cortaron	25	1,5%
Se negó un familiar del entrevistado	3	0,2%
Se negó el entrevistado	13	0,8%
Cortaron	395	24,5%
Entrevistado no está disponible	7	0,4%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	3	0,2%
Problema con lenguaje del entrevistado	1	0,1%
Otra razón. Especifique	33	2,0%
Siempre ocupado	7	0,4%
No hay respuesta	372	23,15
Máquina contestadora	8	0,5%
Buzón de voz	56	3,55
Línea de fax	1	0,1%
Temporalmente fuera de servicio	2	0,15
Entrevista correcta	634	39,3%
Entrevista rechazada por supervisión	1	0,1%
Total general	1613	100,0%

CAWI

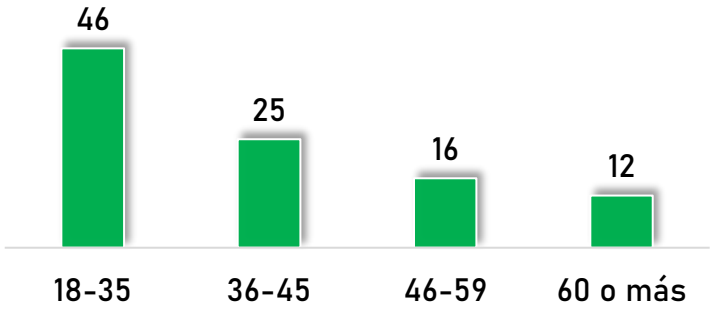
Situación	Envíos	%
Correos clickeados	34	11,4%
Correos enviados	66	22,2%
Correos eliminados	8	2,7%
Unsuscribes global	1	0,3%
Correos abiertos	124	41,8%
Correos que rebotaron	2	0,7%
Entrevista completa	62	20,9%
Total	297	100

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

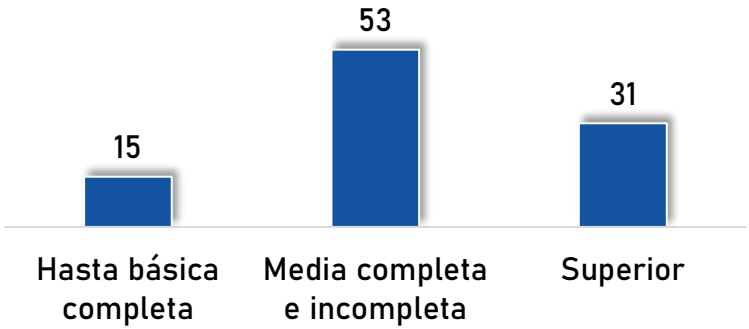
Sexo



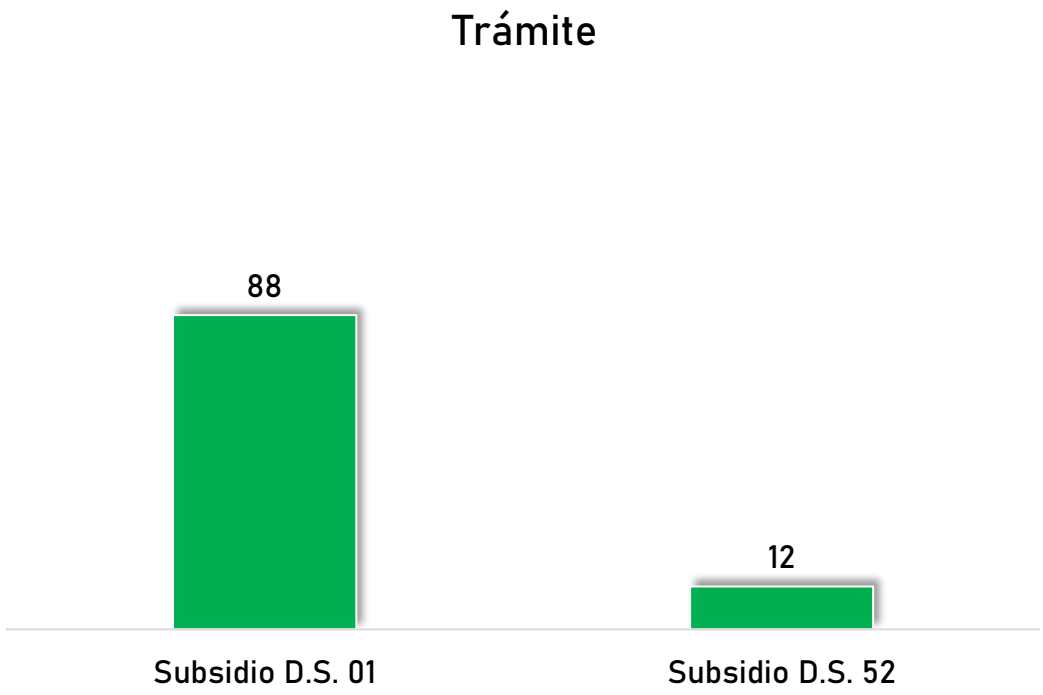
Edad en Tramos



Nivel Educativo

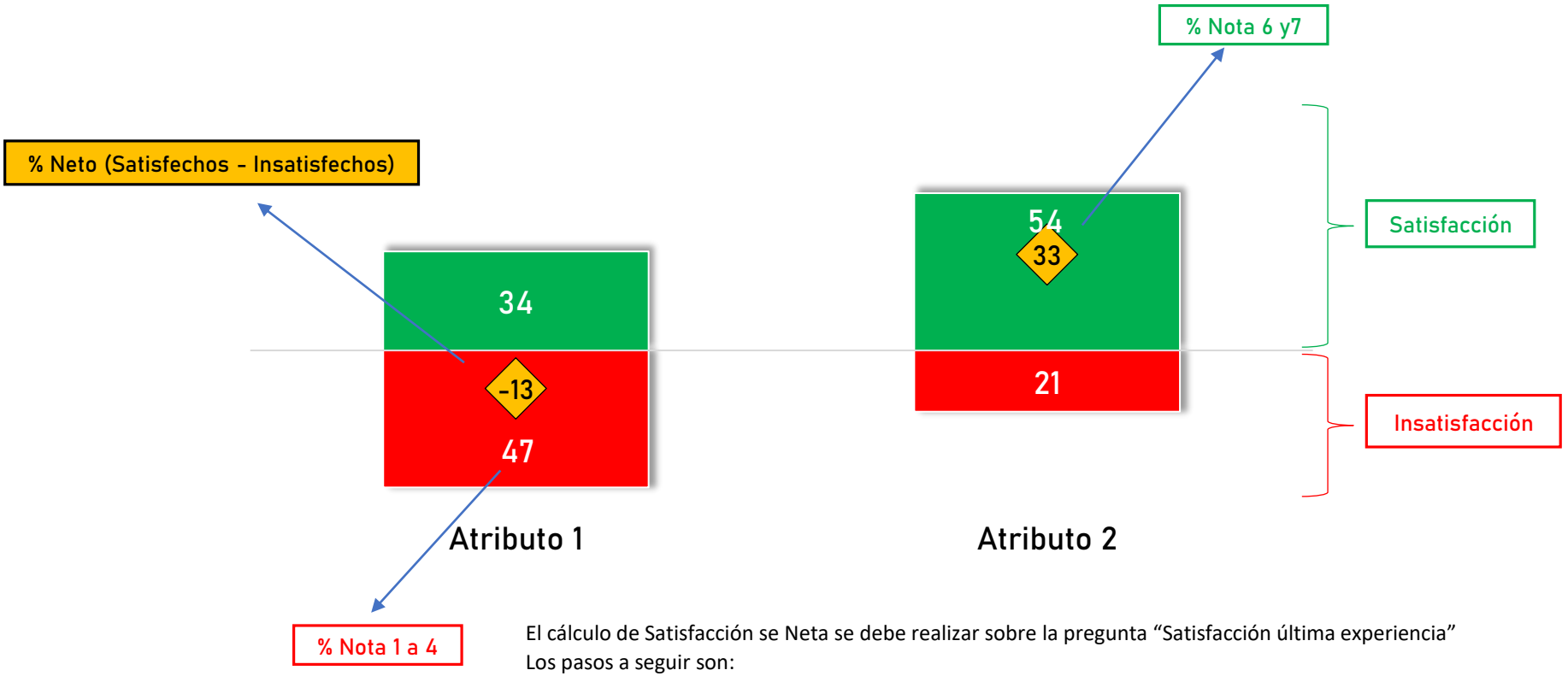


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)



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

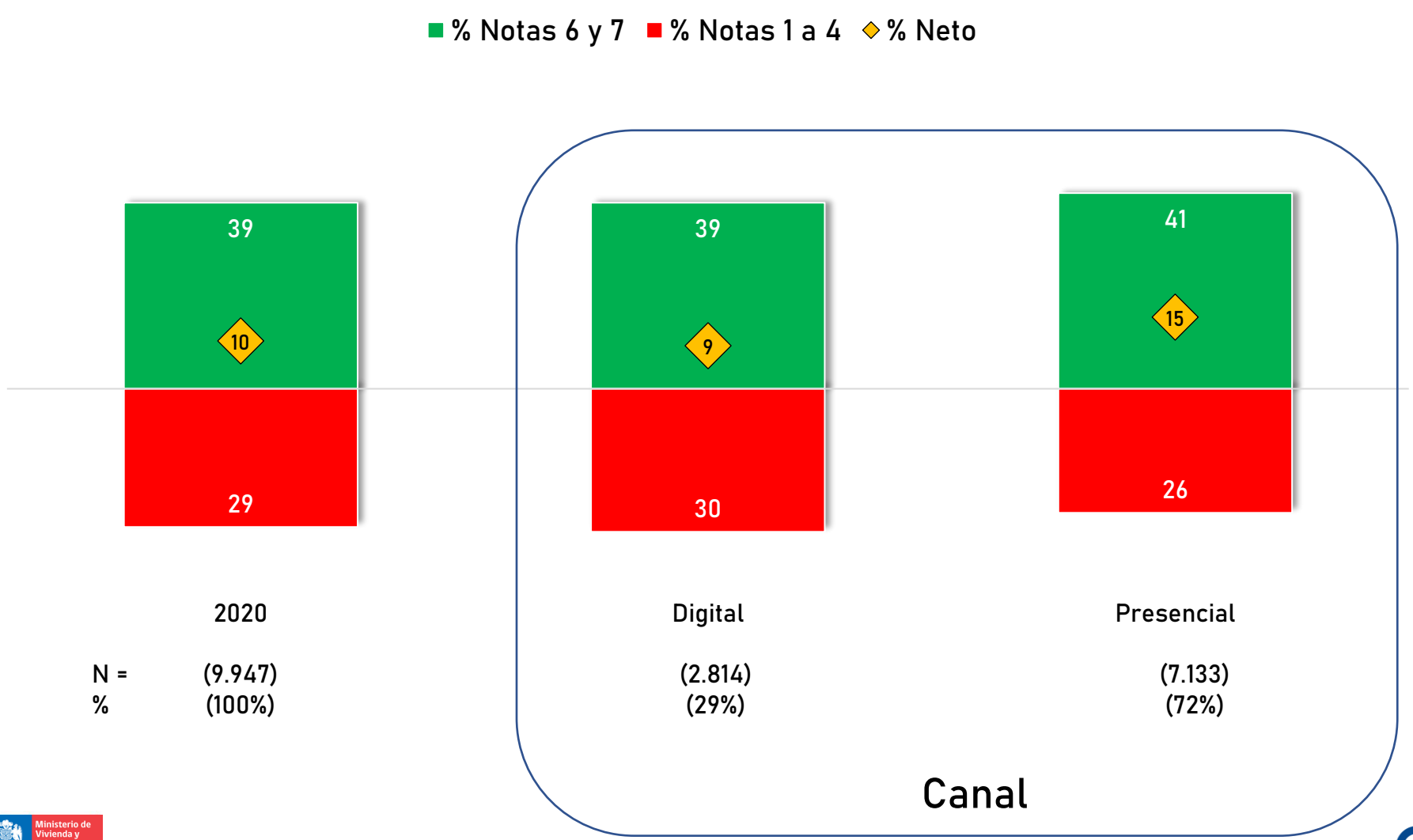
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Resultados de la medición

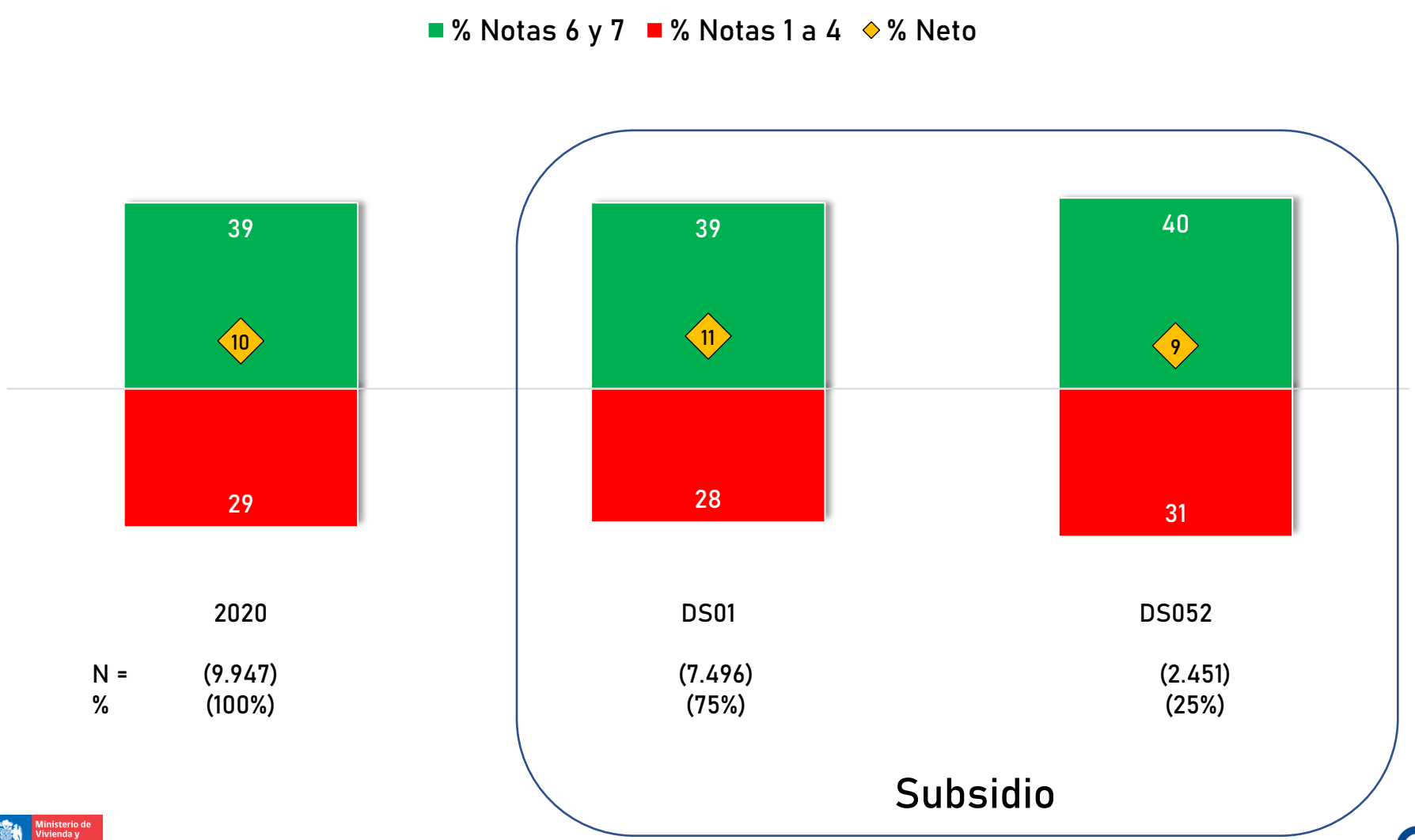
Evaluación General (%) Total por Canal

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?



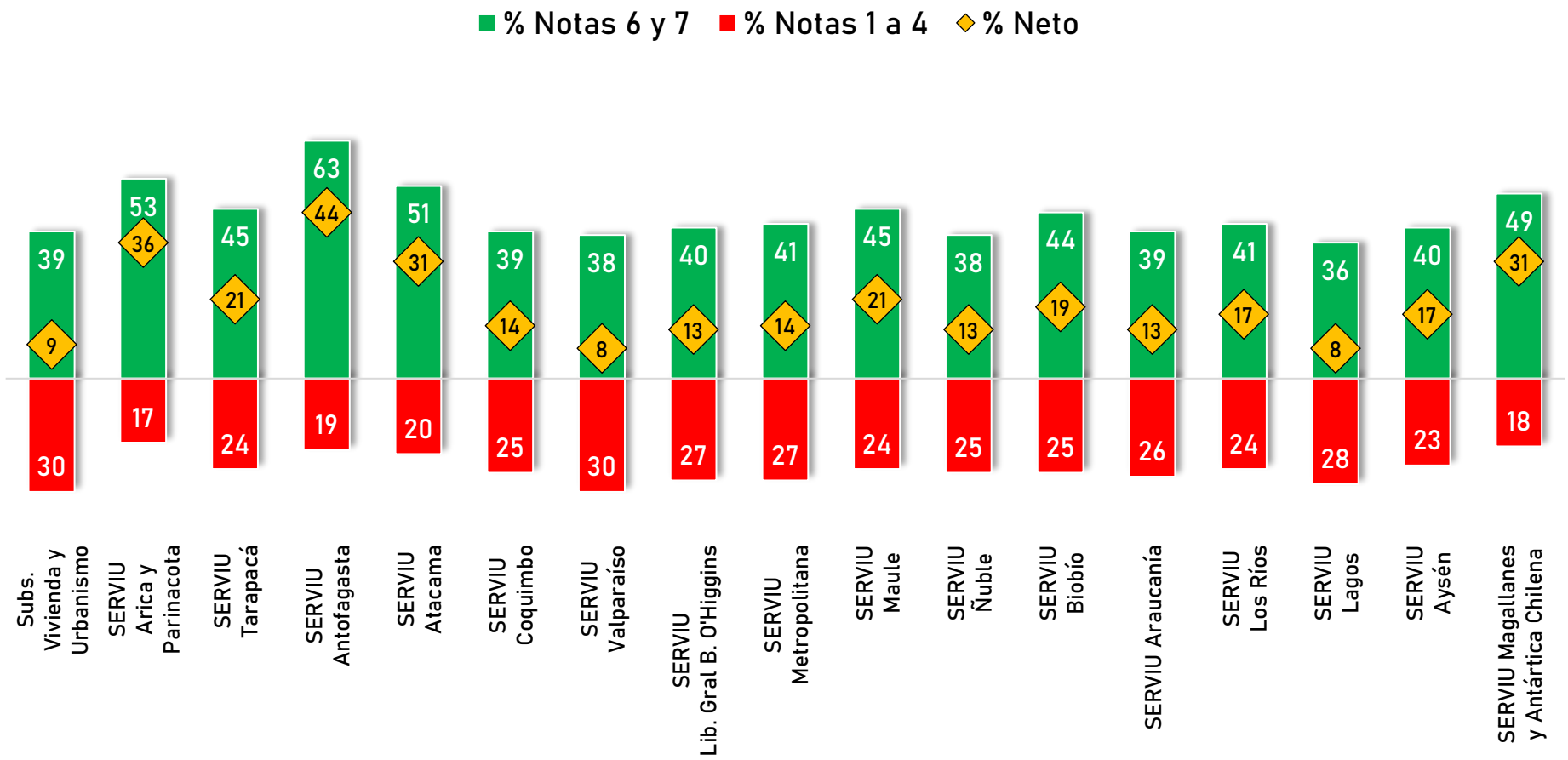
Evaluación General (%) Total por Subsidio

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?



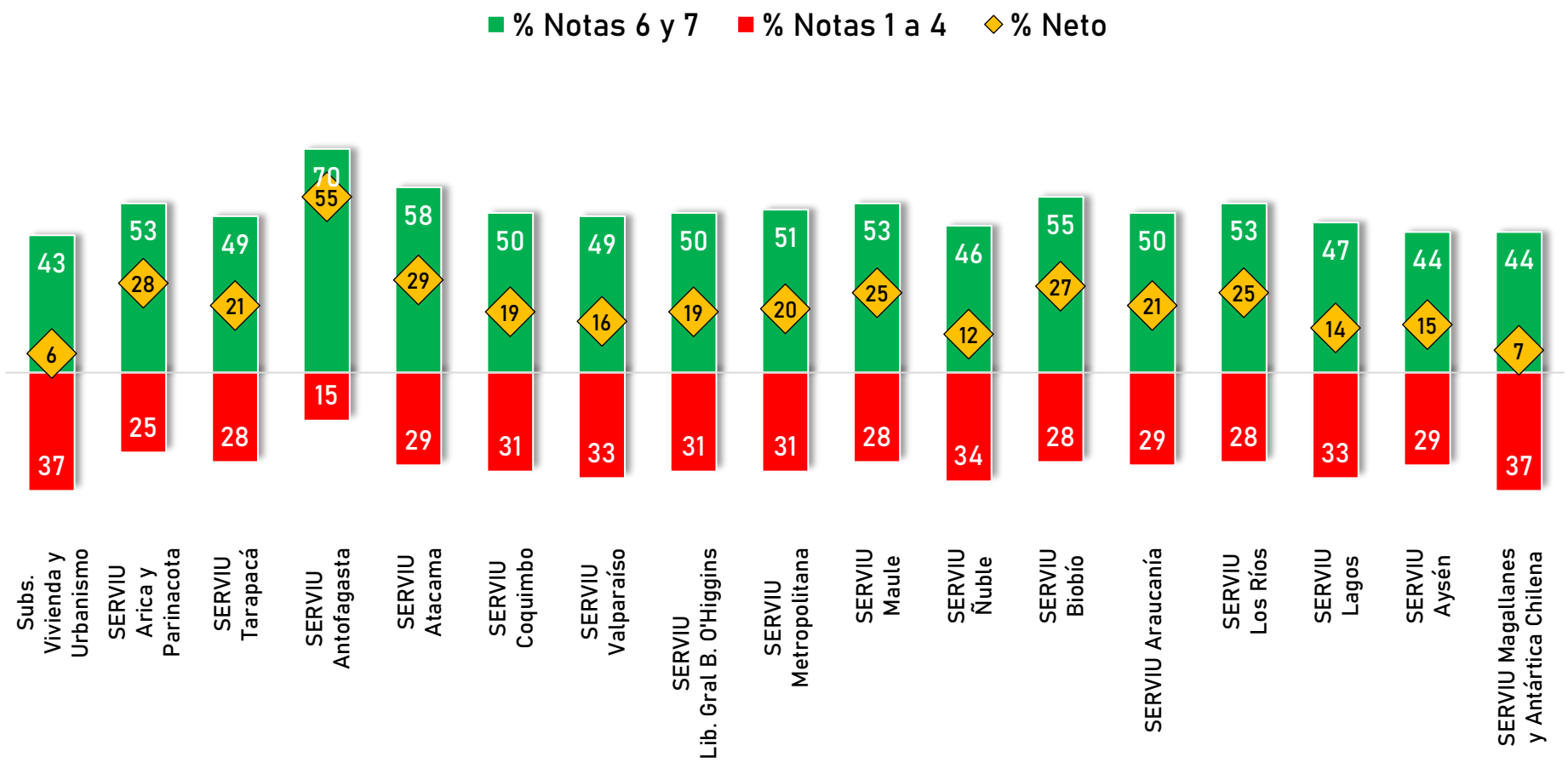
Evaluación General (%) Total por MINVU y SERVIU

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?



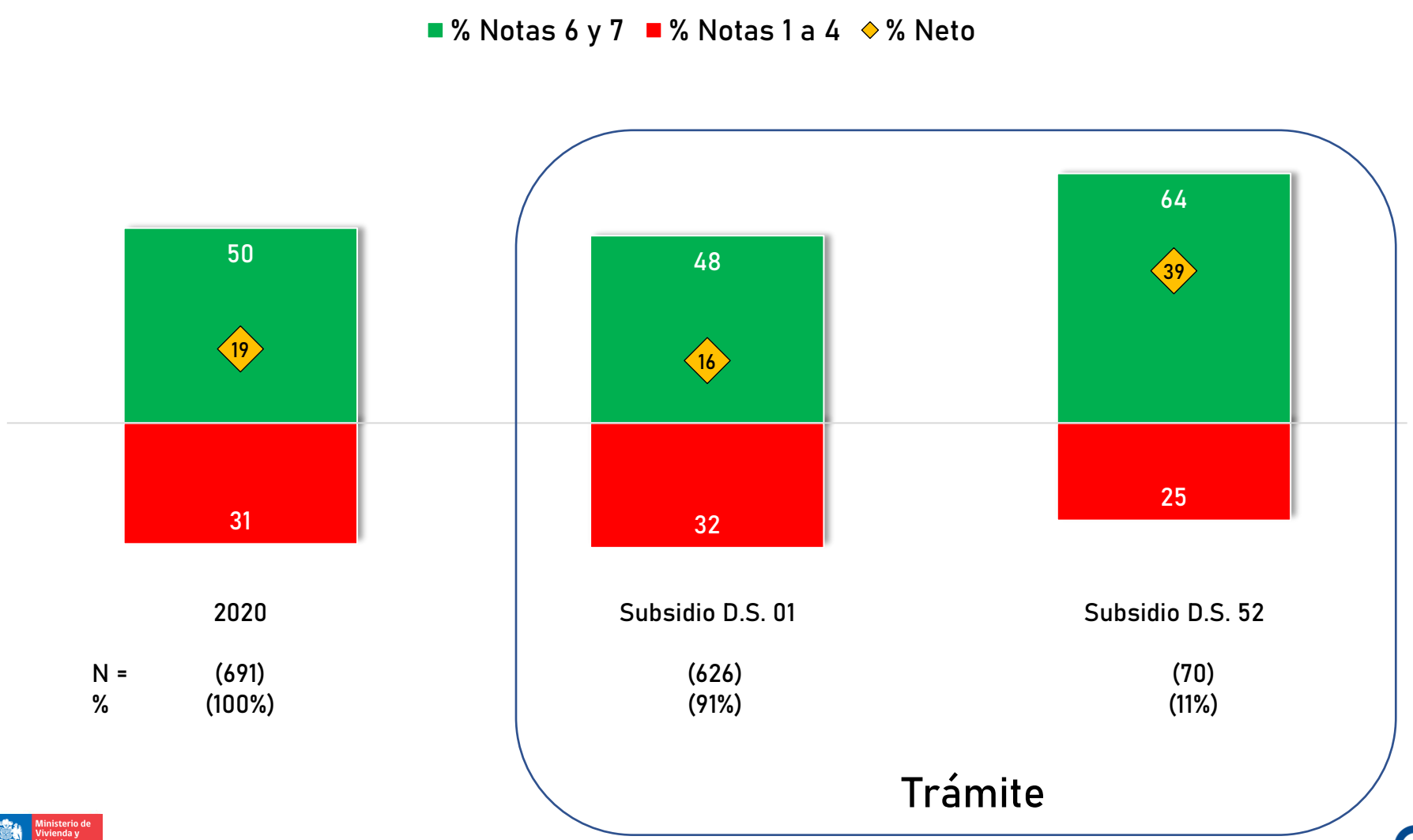
Evaluación Última Experiencia (%) Total por MINVU y SERVIU

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.



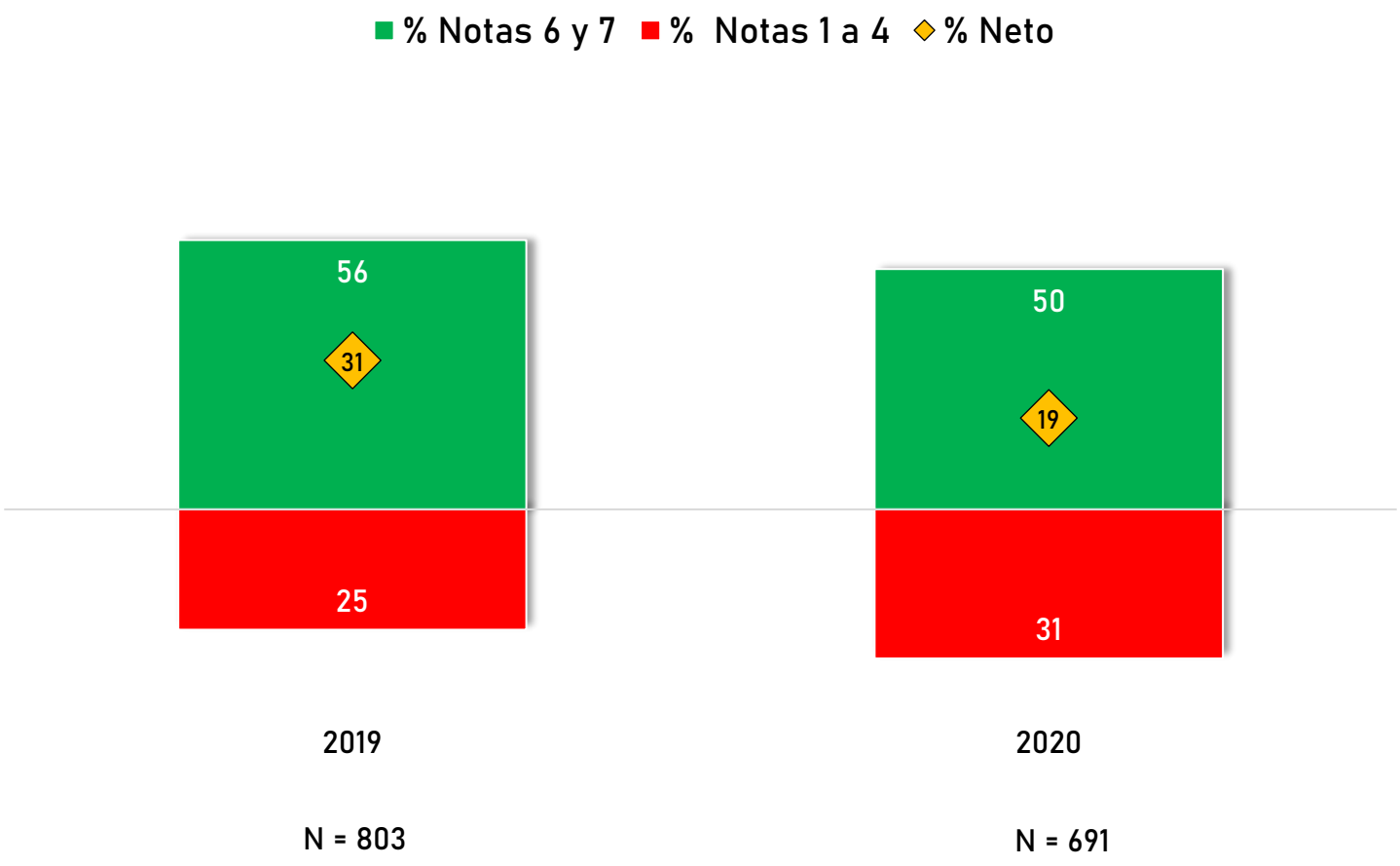
Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

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



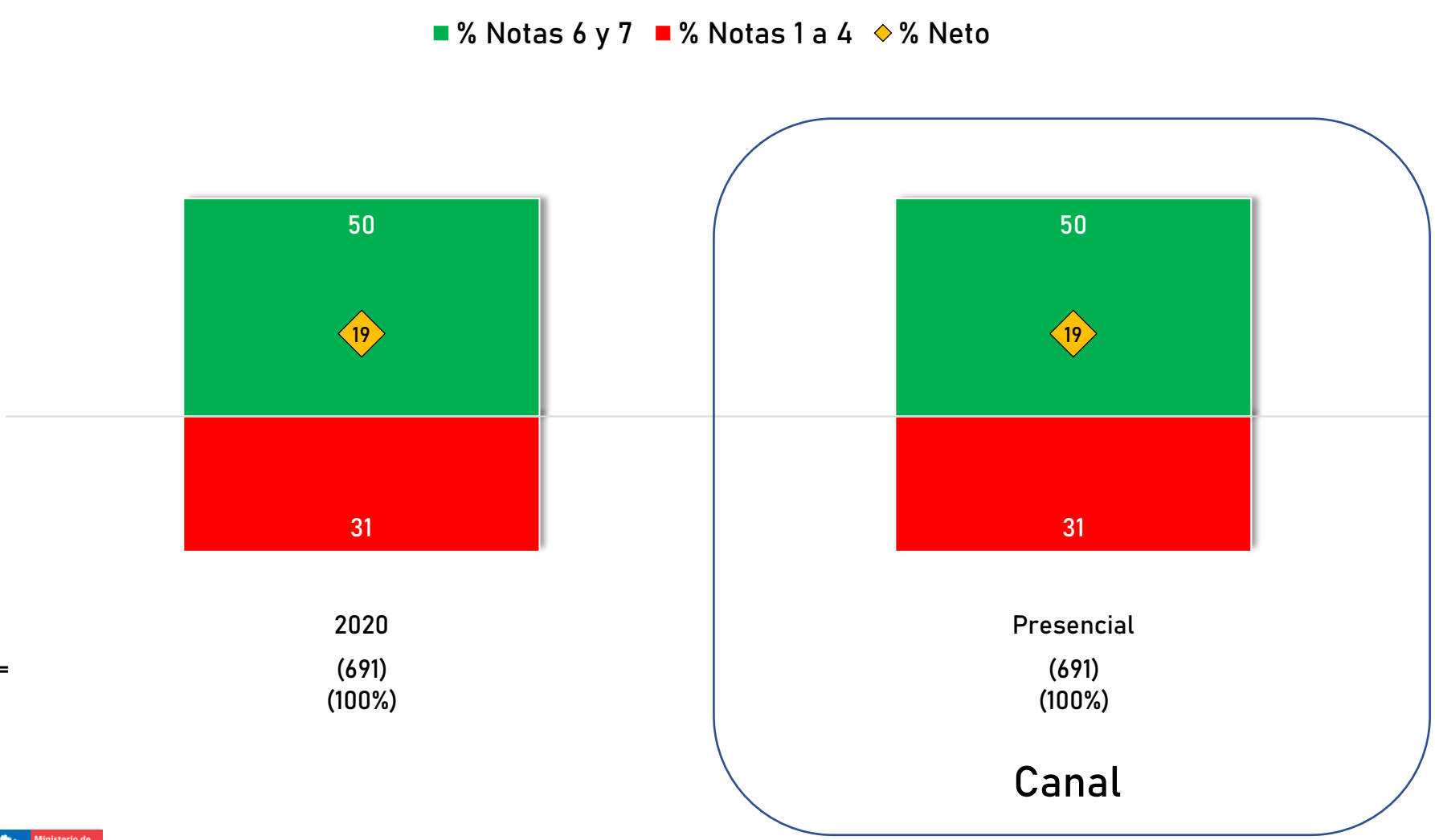
Satisfacción Última Experiencia (%) SERVIU O'Higgins 2019 - 2020

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.



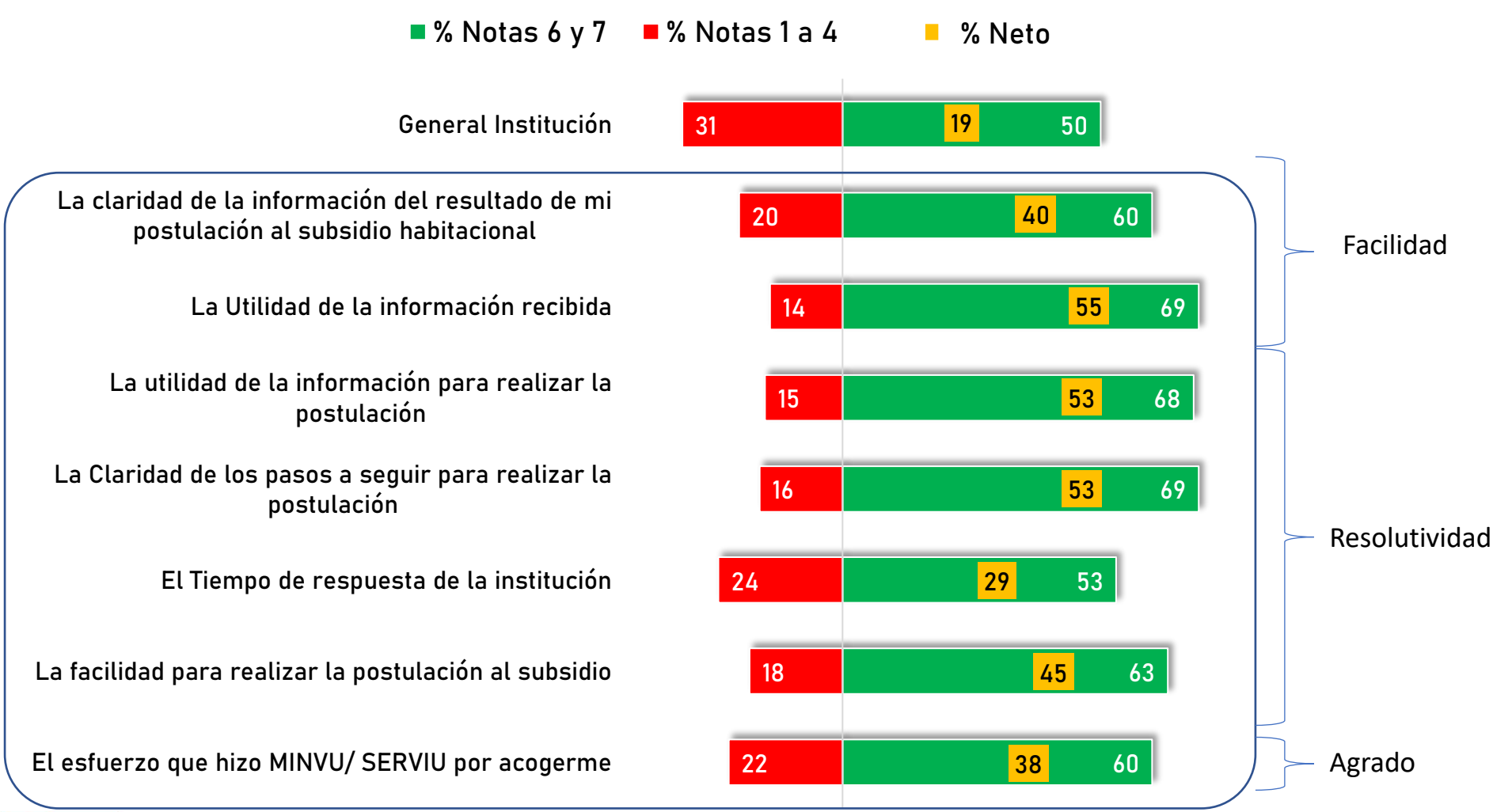
Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

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.



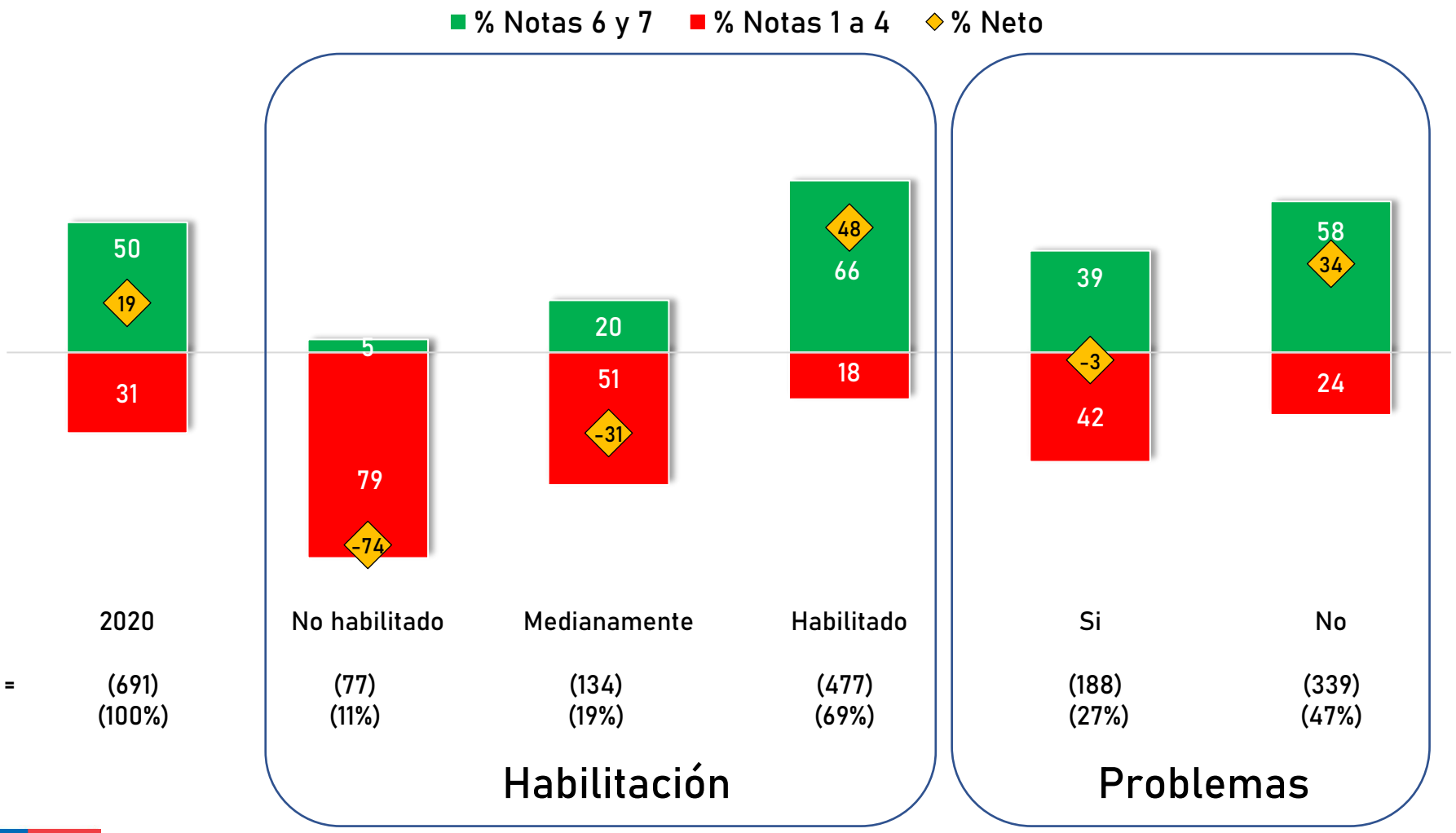
Satisfacción Última Experiencia (%): Atributos de Experiencia

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

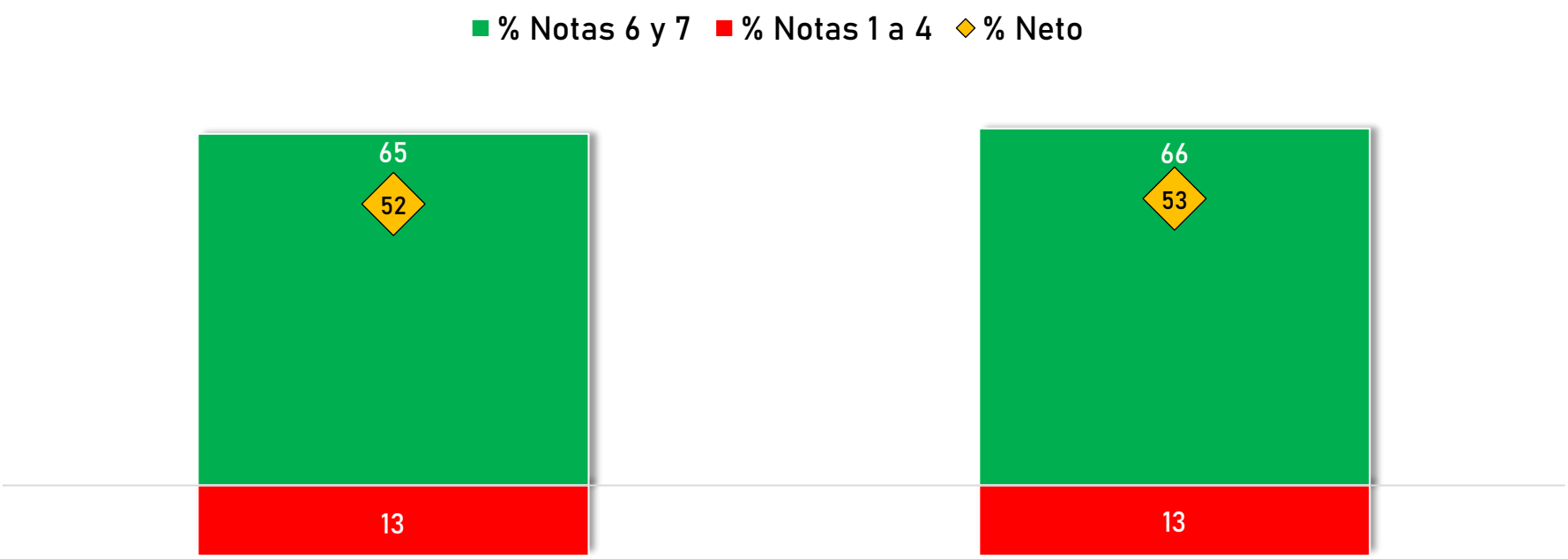
Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho. donde



Se omiten categorías NS-NR
Problemas 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

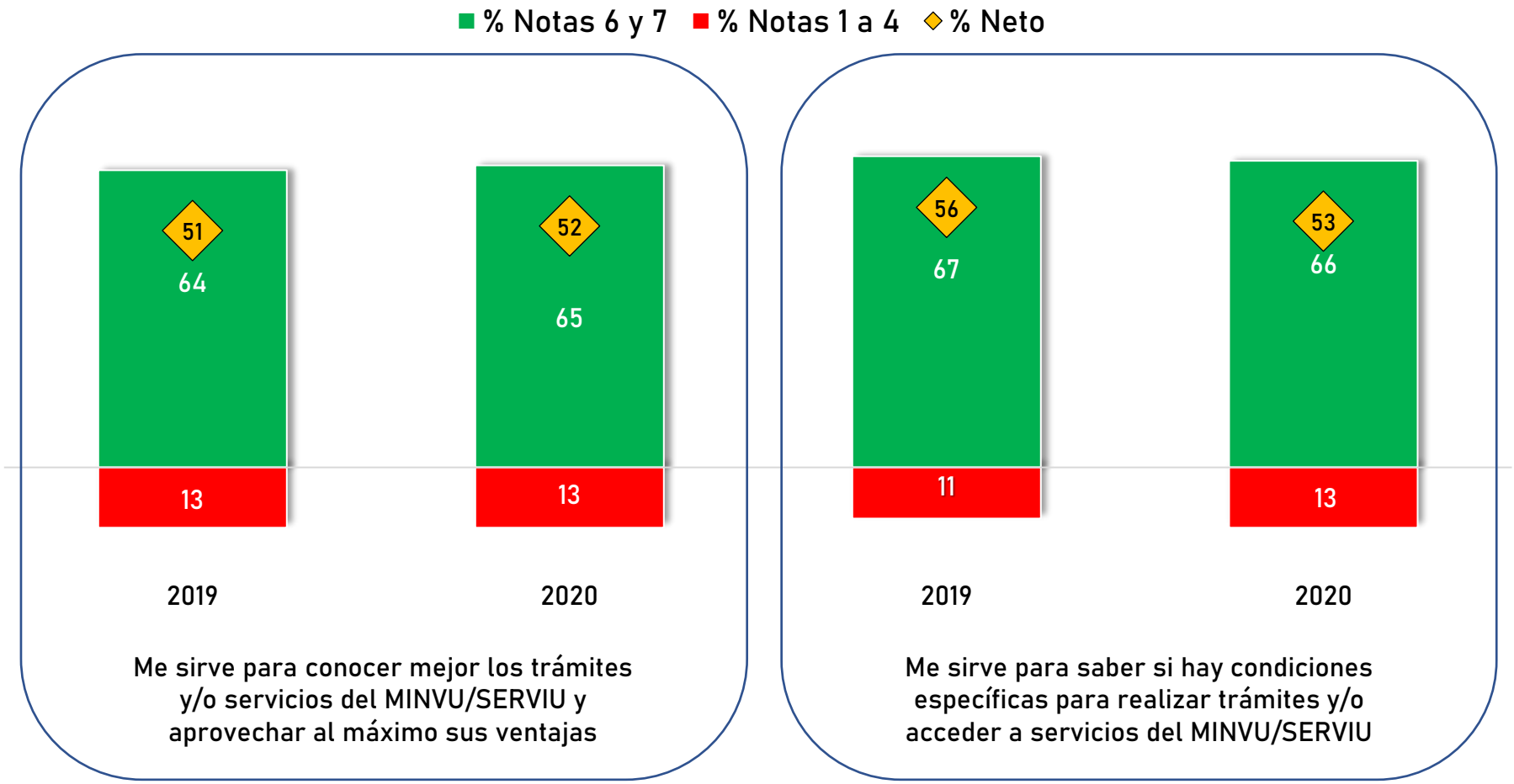
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar subsidio y/o acceder a servicios del MINVU/SERVIU

N = 696

Se omiten categorías NS-NR

Habilitación (%) 2019 -2020

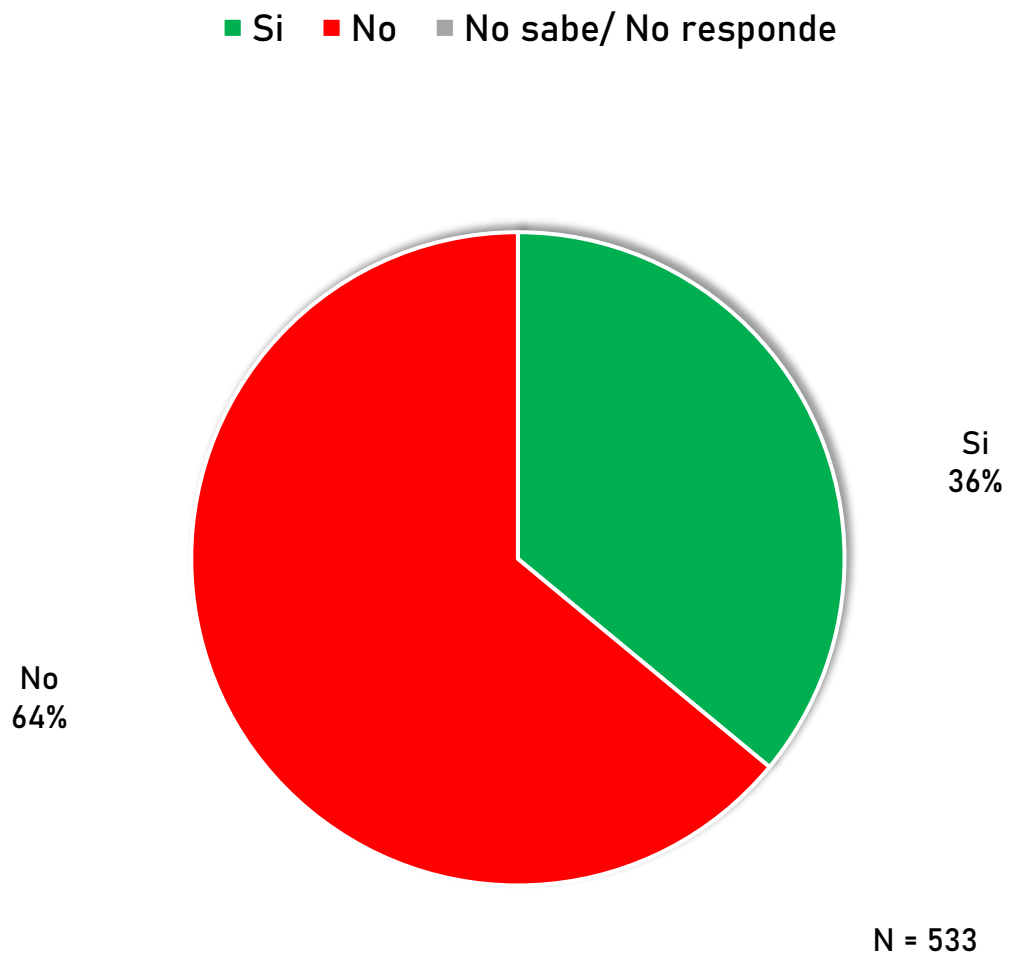
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del SERVIU u otro organismo (a través de oficinas, página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2019 = 803
N 2020 = 696

Problemas – Ocurrencia (%) SERVIU O'Higgins 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 O'Higgins 2020

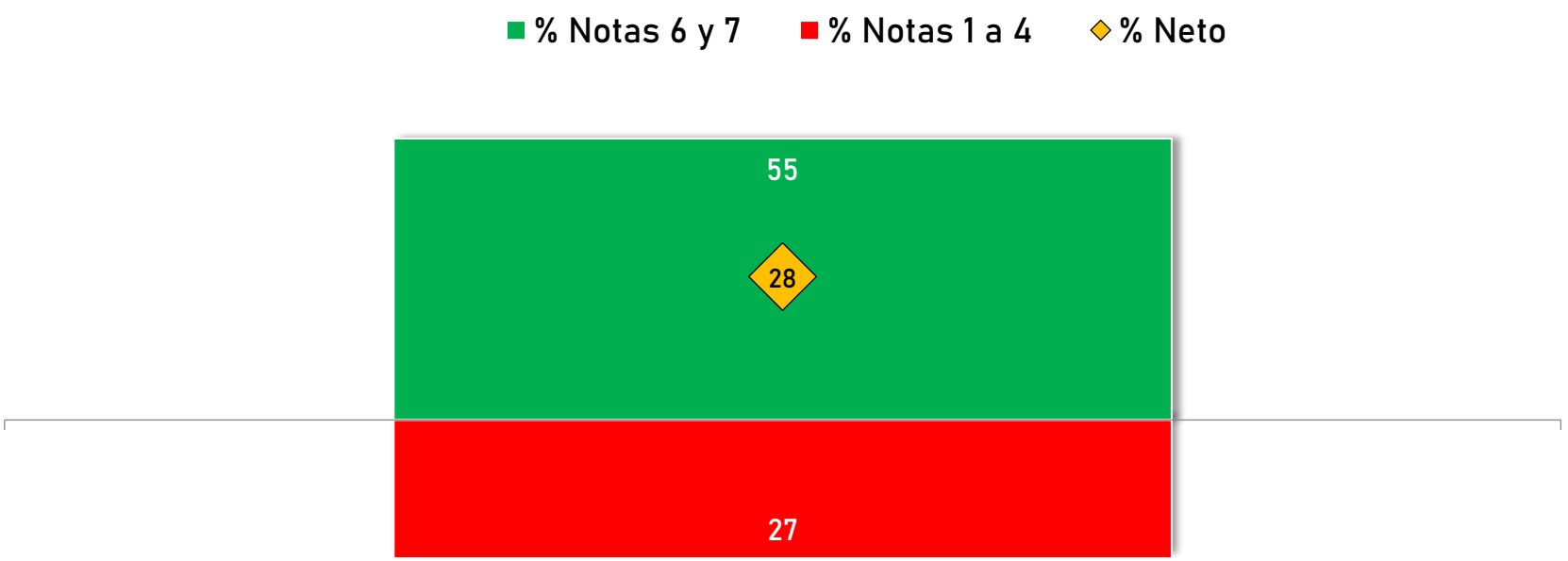
¿Qué problema tuvo?



Pregunta de respuesta múltiple. Solo contestan quienes se contactaron vía web. Los otros problemas se relacionan, principalmente, con desconocimiento sobre el proceso y errores en el registro.

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020

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



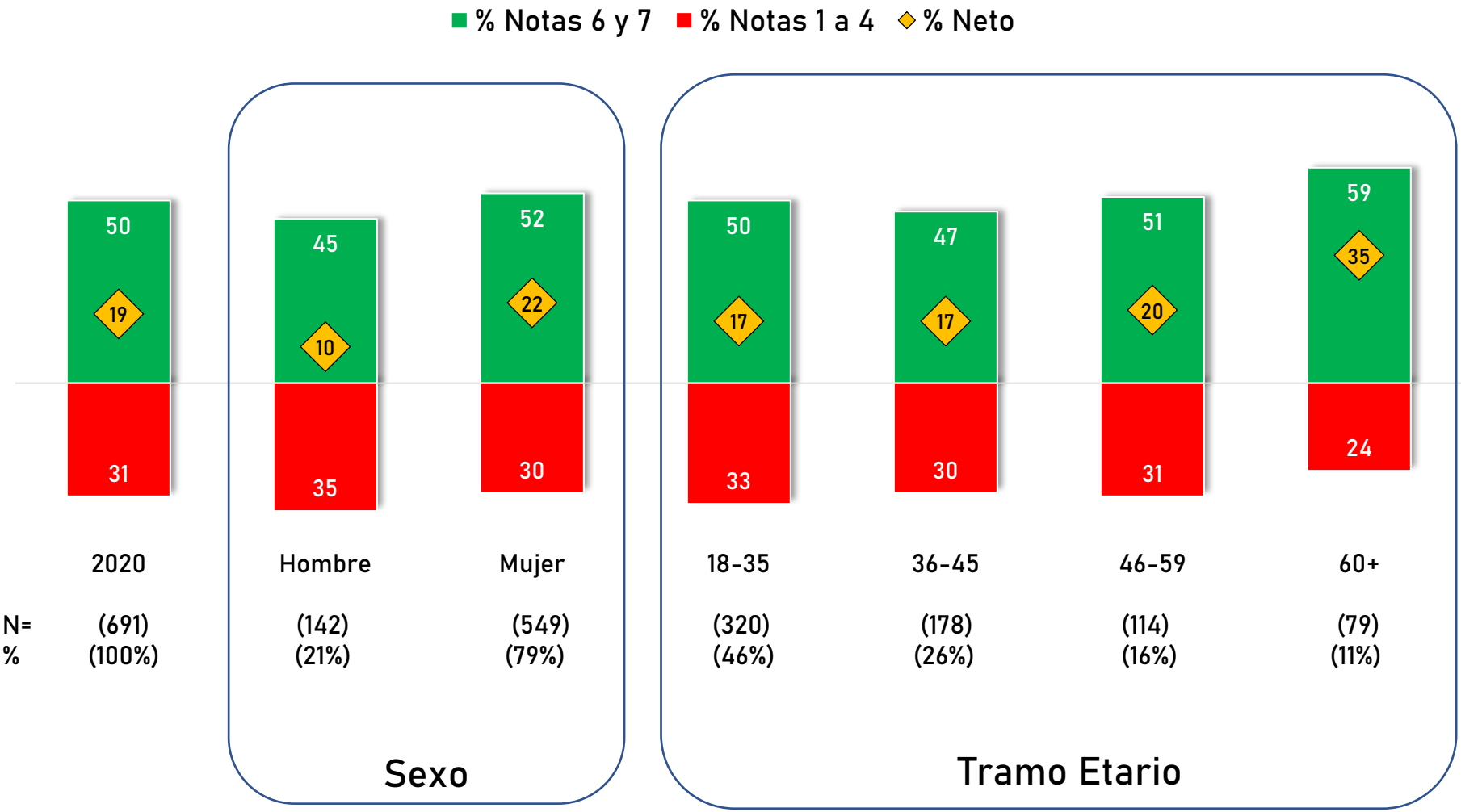
2020

N = 671

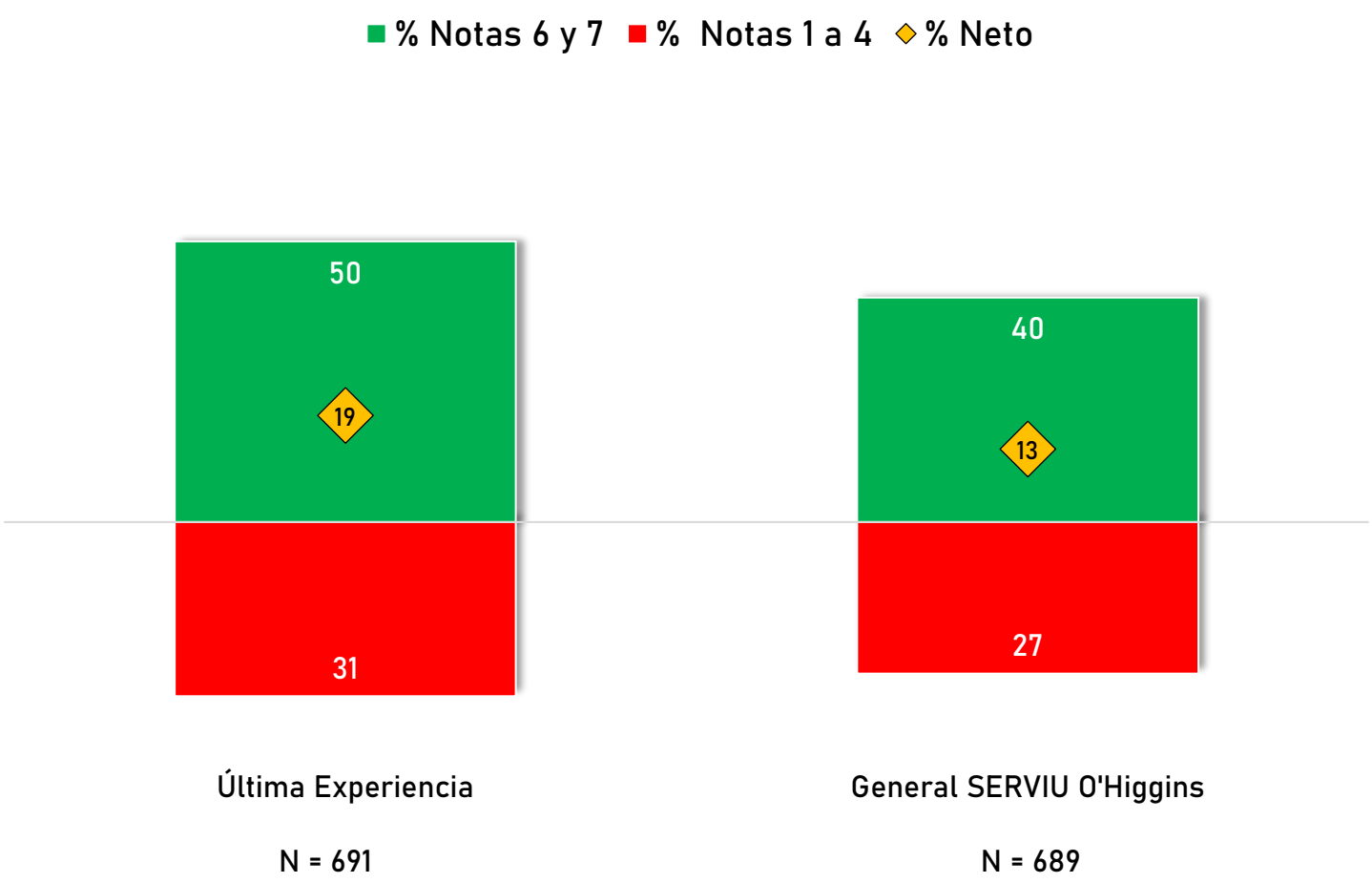
Se omiten categorías NS-NR

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.



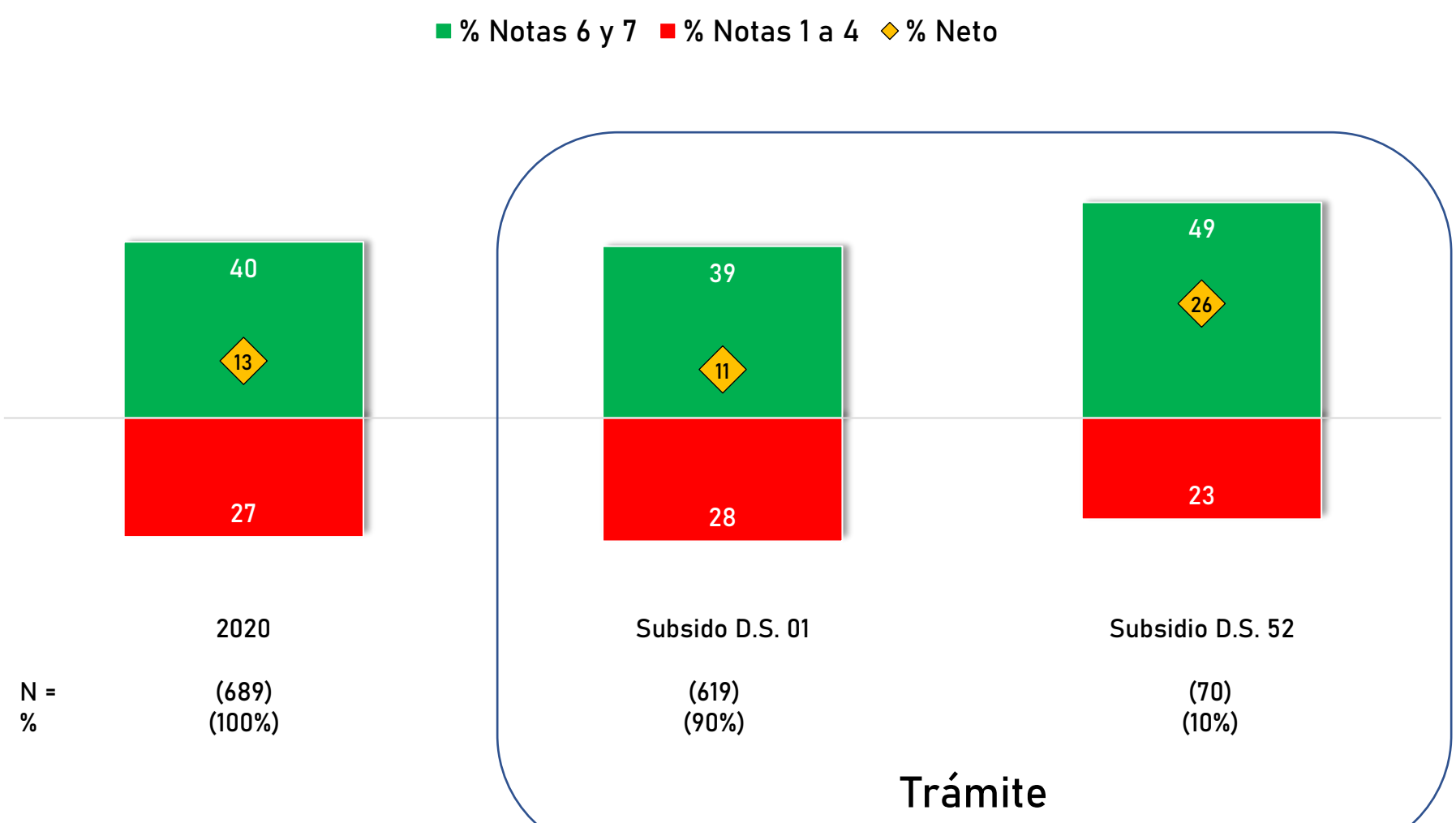
Satisfacción Última Experiencia (%) versus Evaluación General Institución (%)



Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General SERVIU O'Higgins (%) 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 O'Higgins (%) 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?

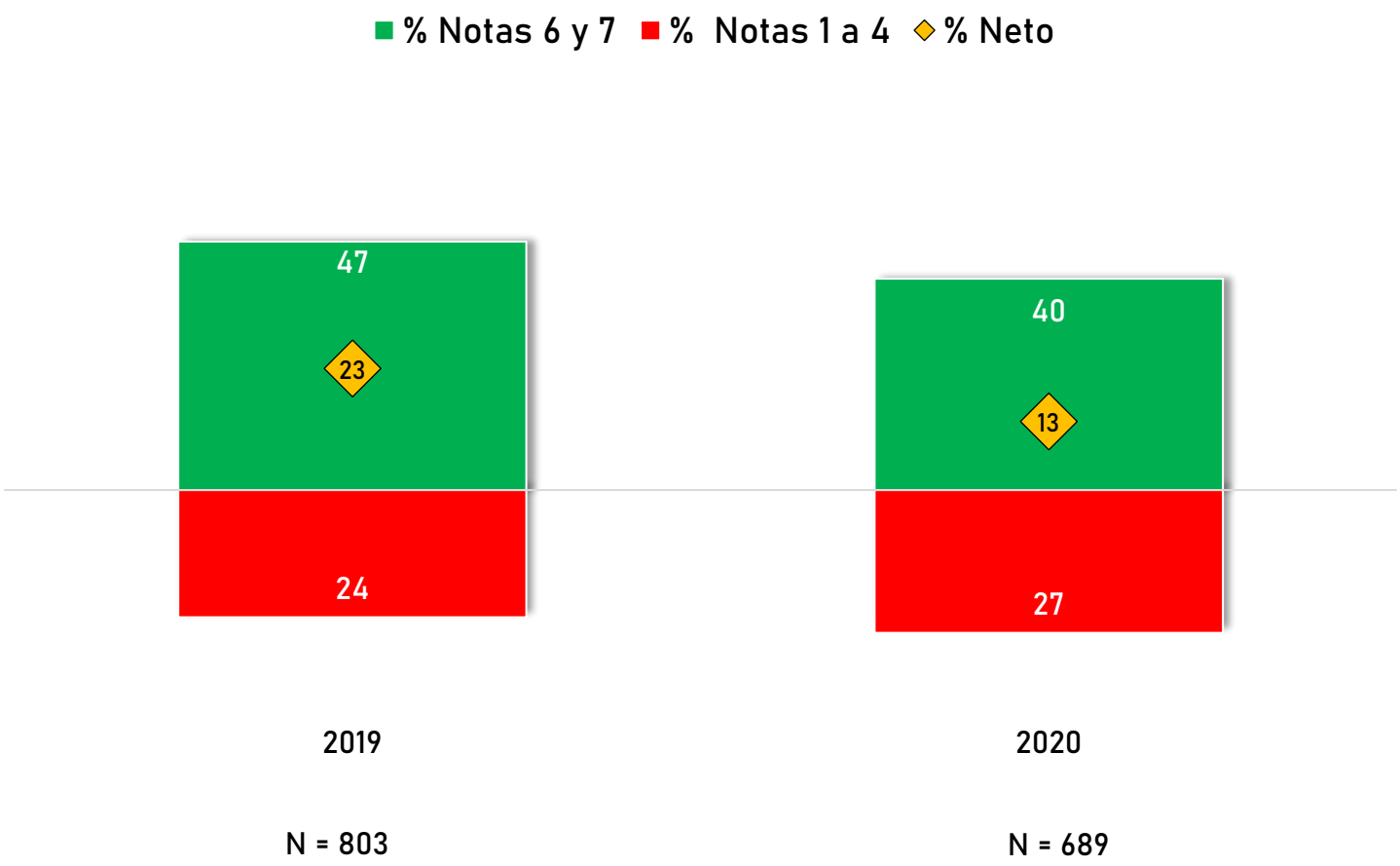
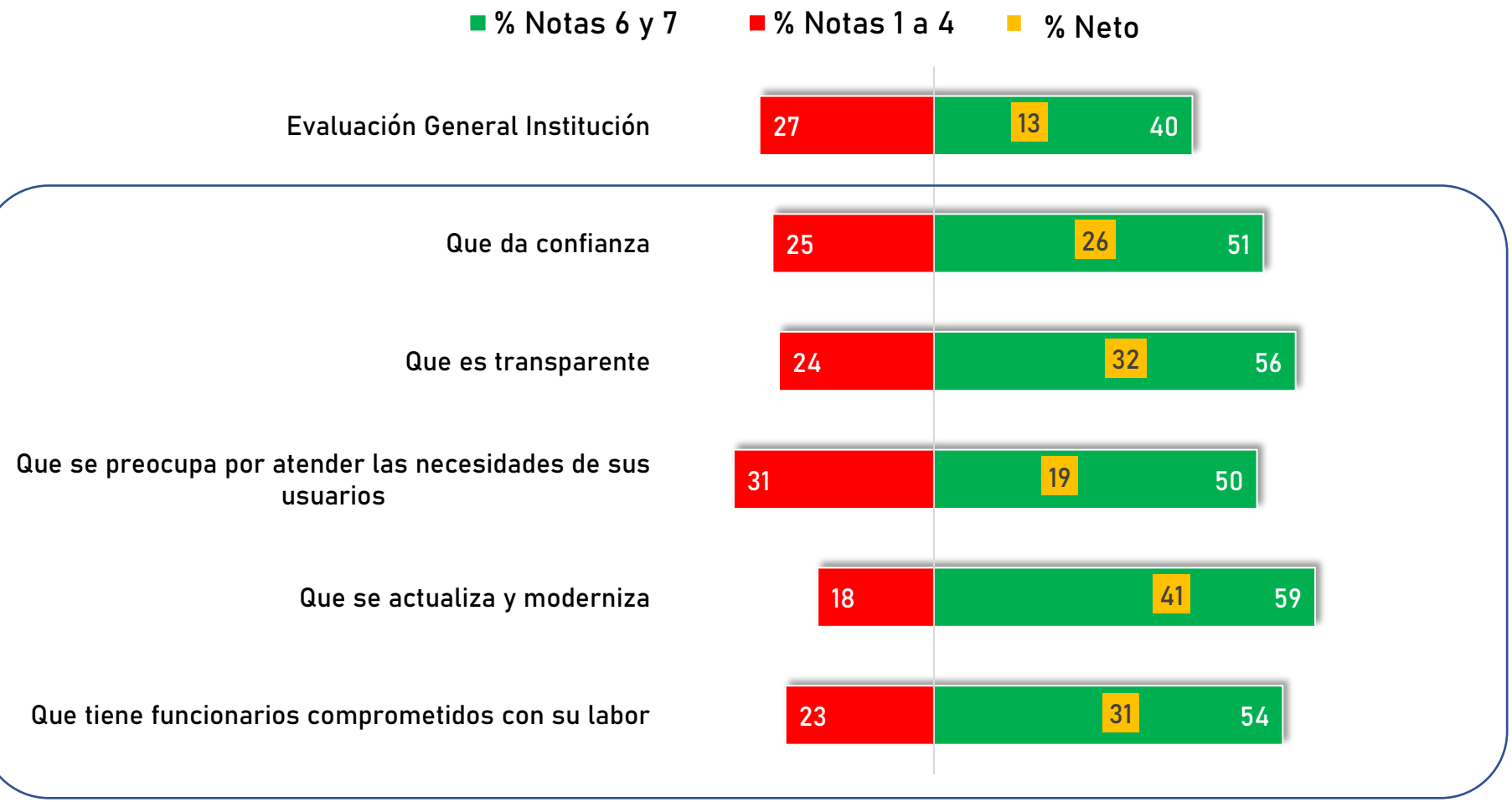


Imagen SERVIU O'Higgins (%) 2020

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…?

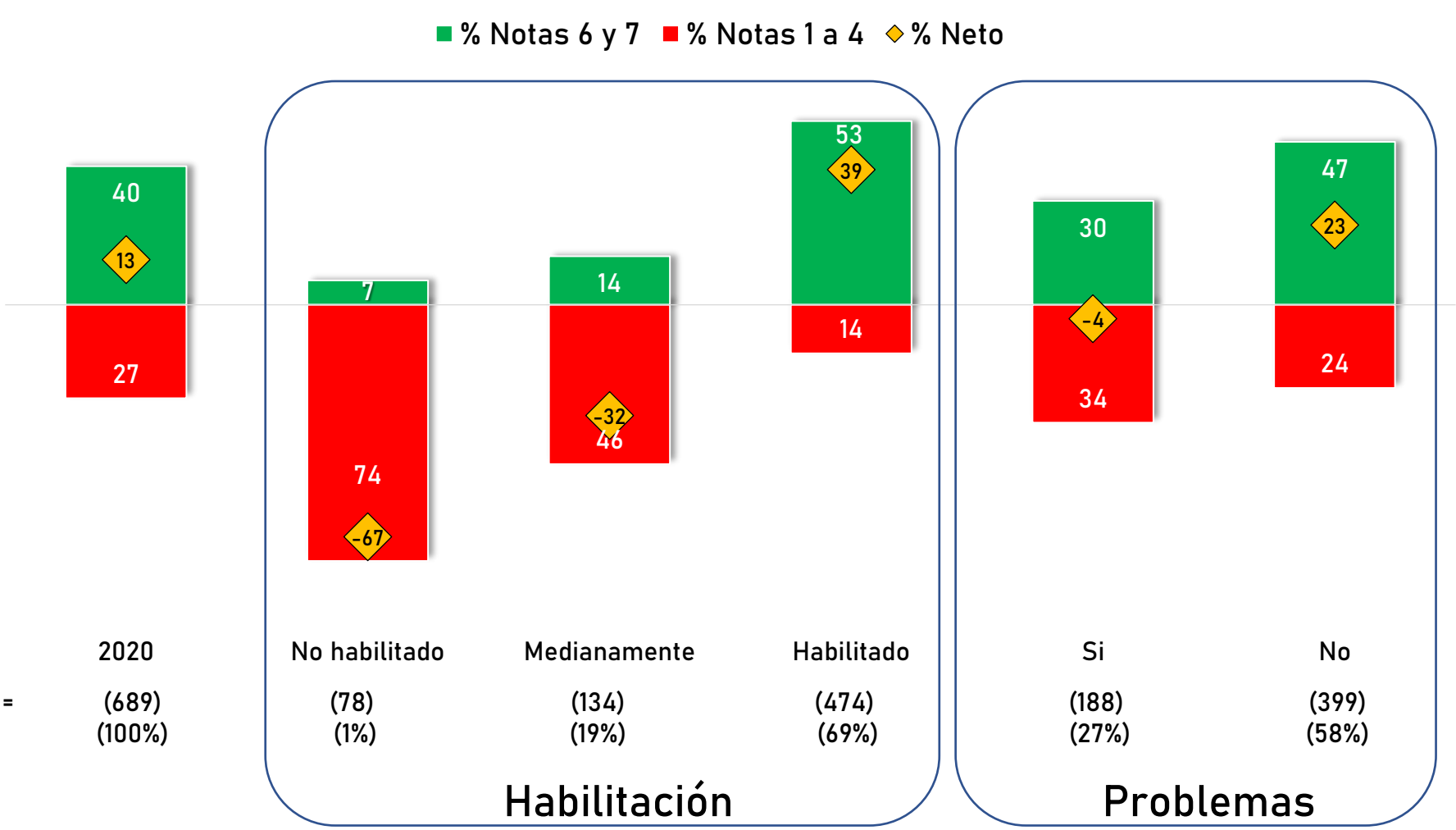


N = 696

Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General SERVIU O'Higgins (%) 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?

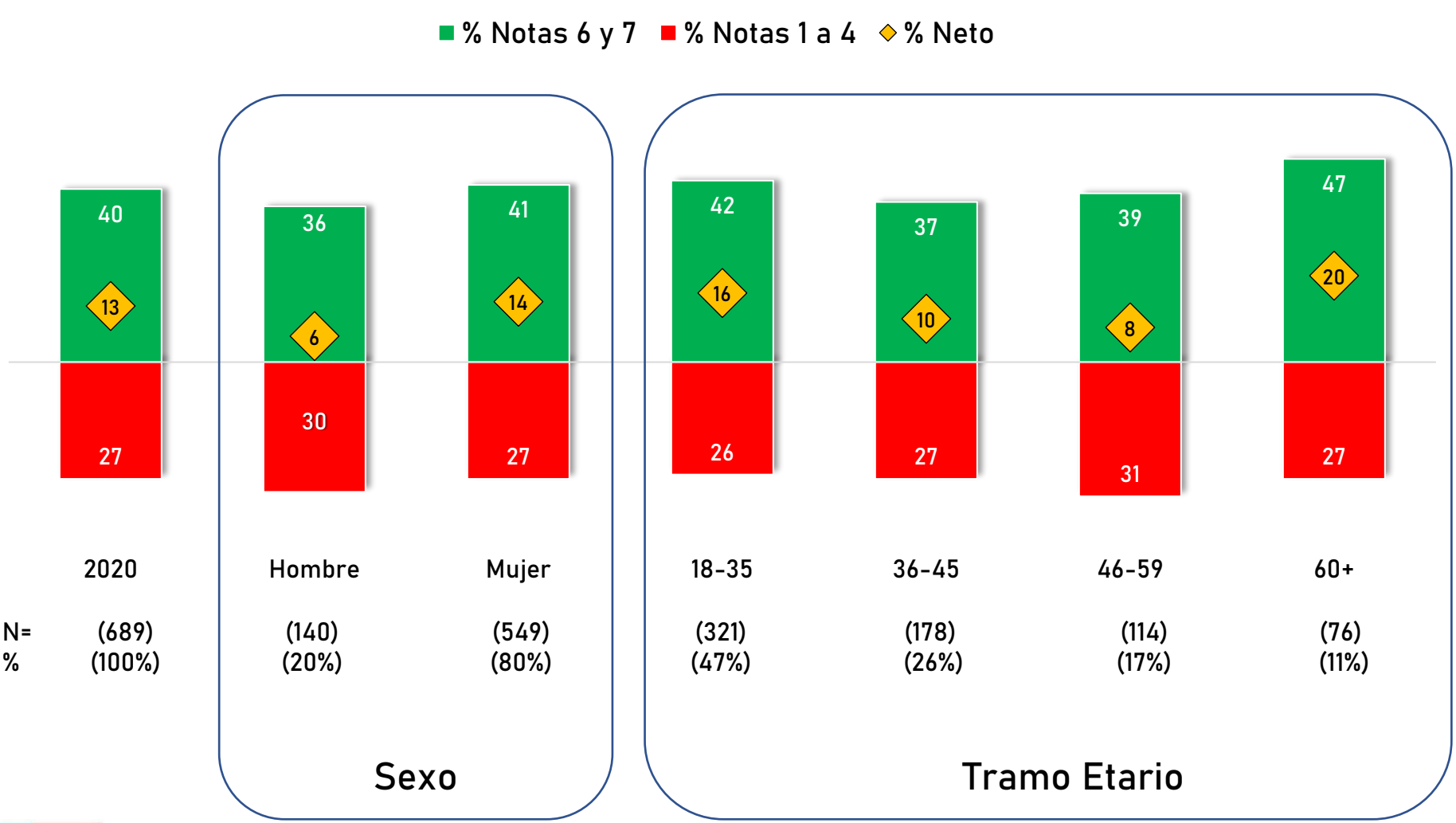


Se omiten categorías NS-NR

Problemas solo para quienes se contactaron vía web.

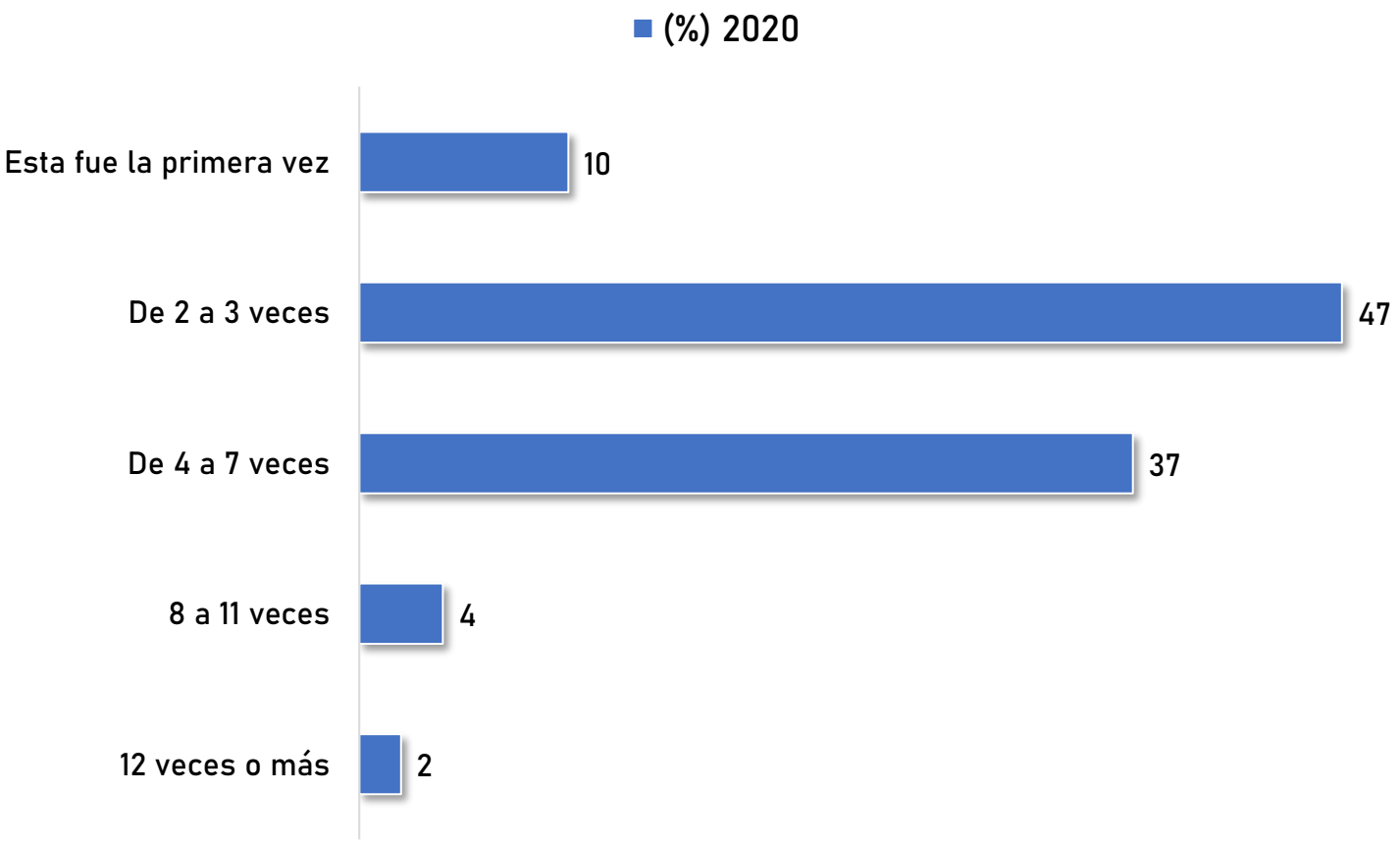
Evaluación General SERVIU O'Higgins (%) Por sexo, tramo etario

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 O'Higgins 2020

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



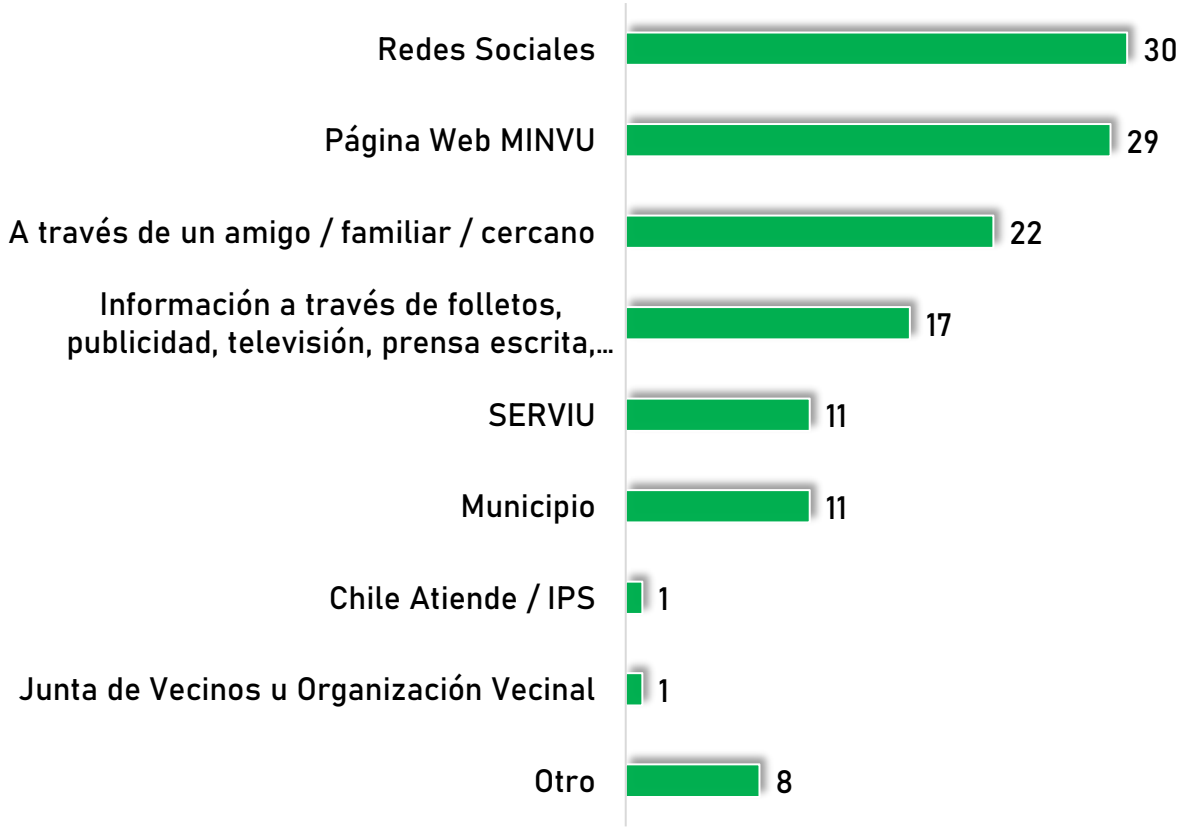
N = 696
Se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Conocimiento SERVIU O'Higgins (%) 2020

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



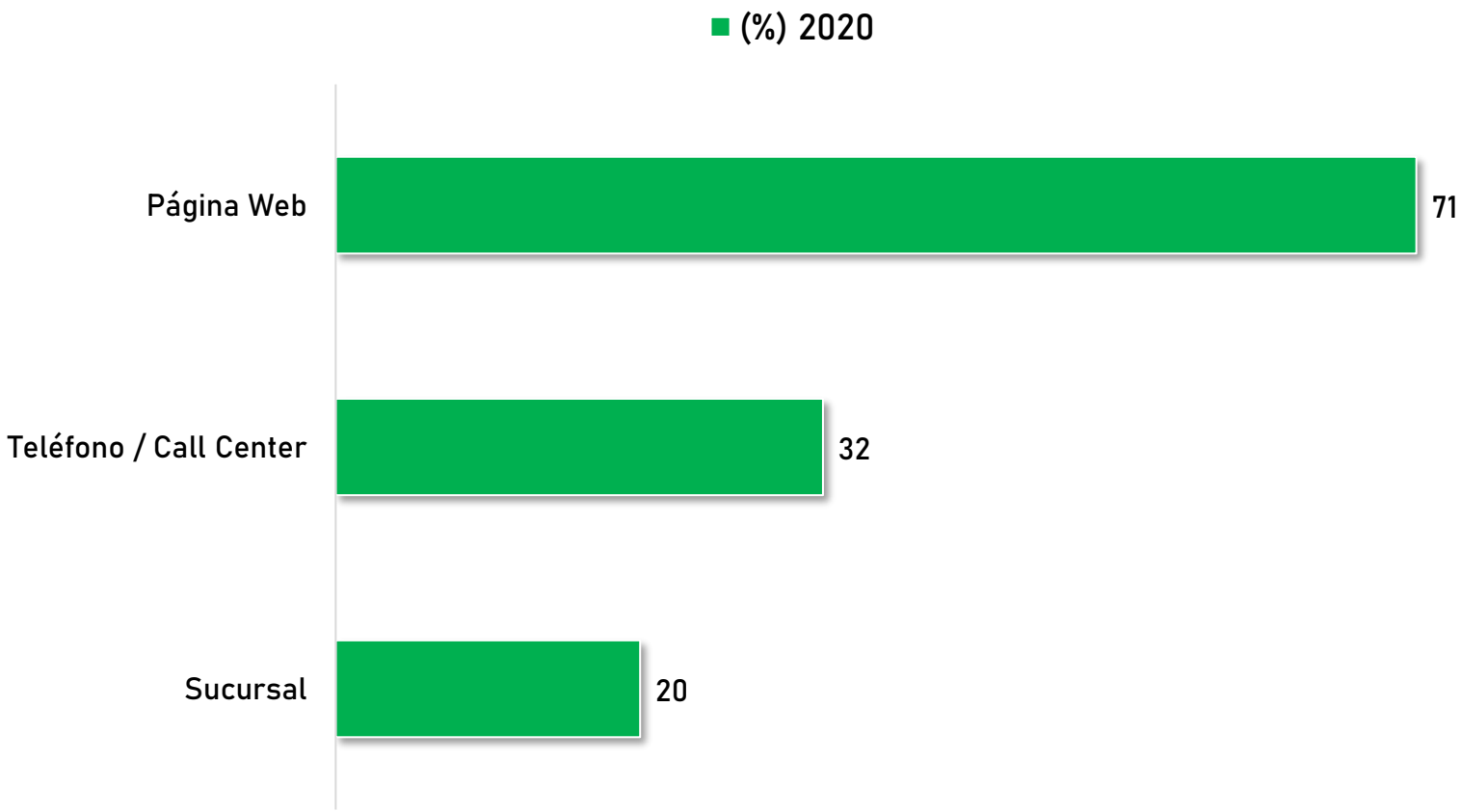
N = 696
Pregunta de respuesta múltiple
Se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Contacto con SERVIU O'Higgins – Medios de Contacto (%) 2020

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



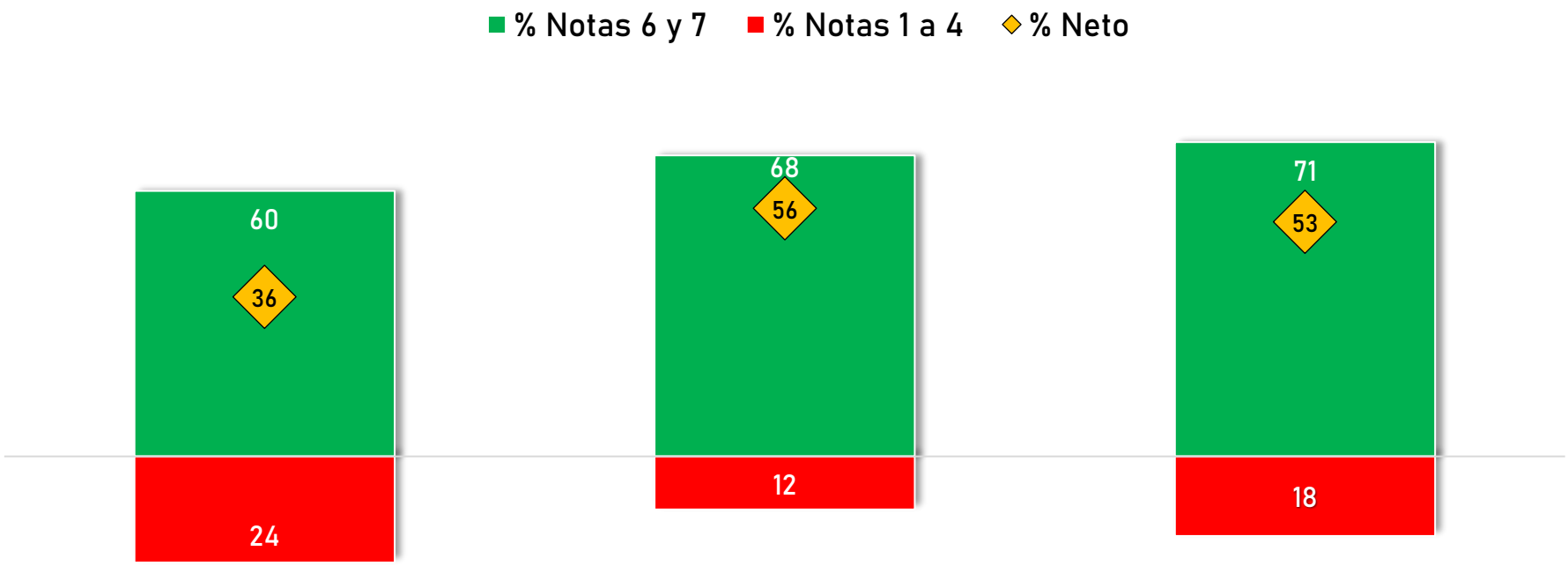
N = 696
Pregunta de respuesta múltiple
Se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Satisfacción con canales

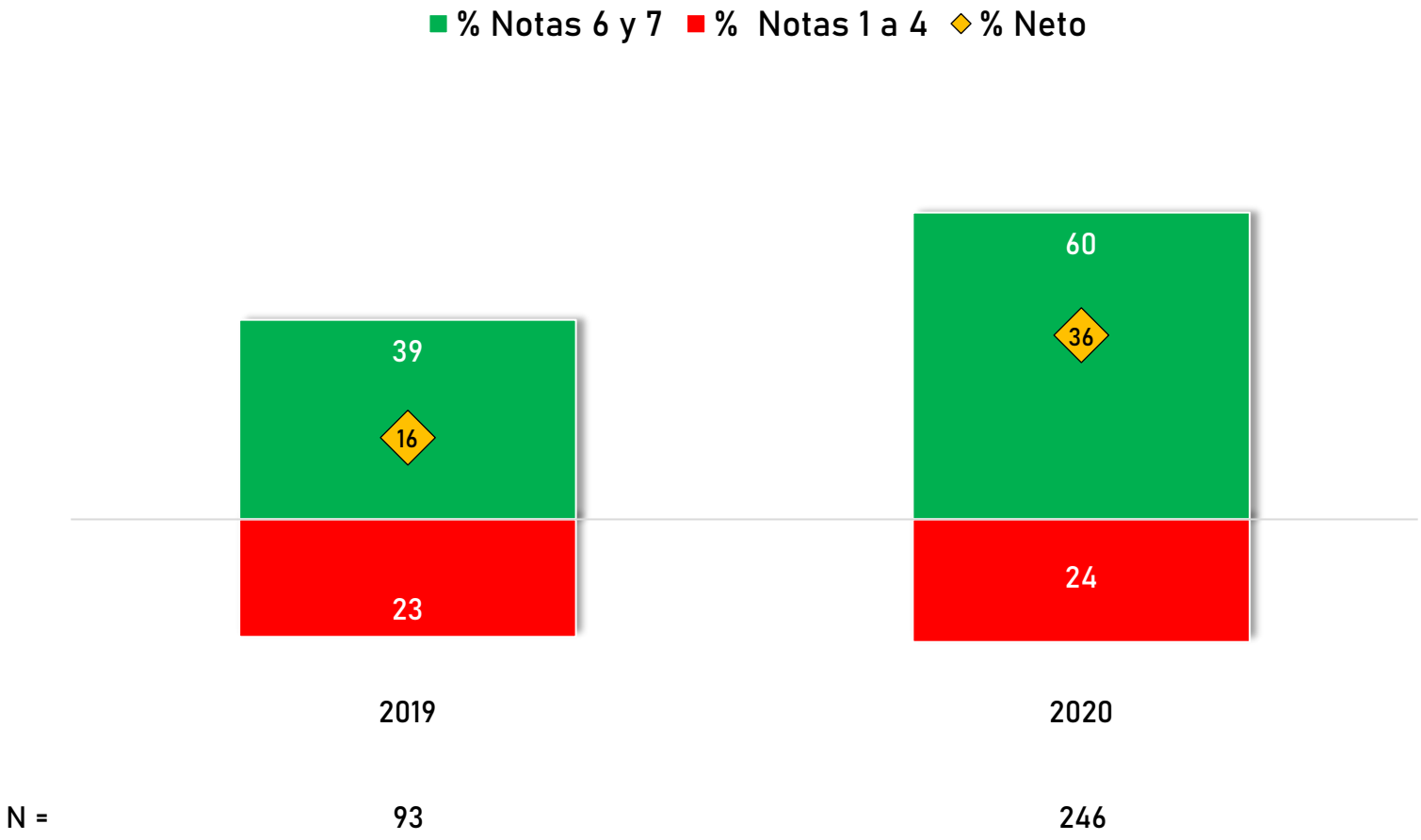
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…¿qué nota le pondría?



N=	246	526	144

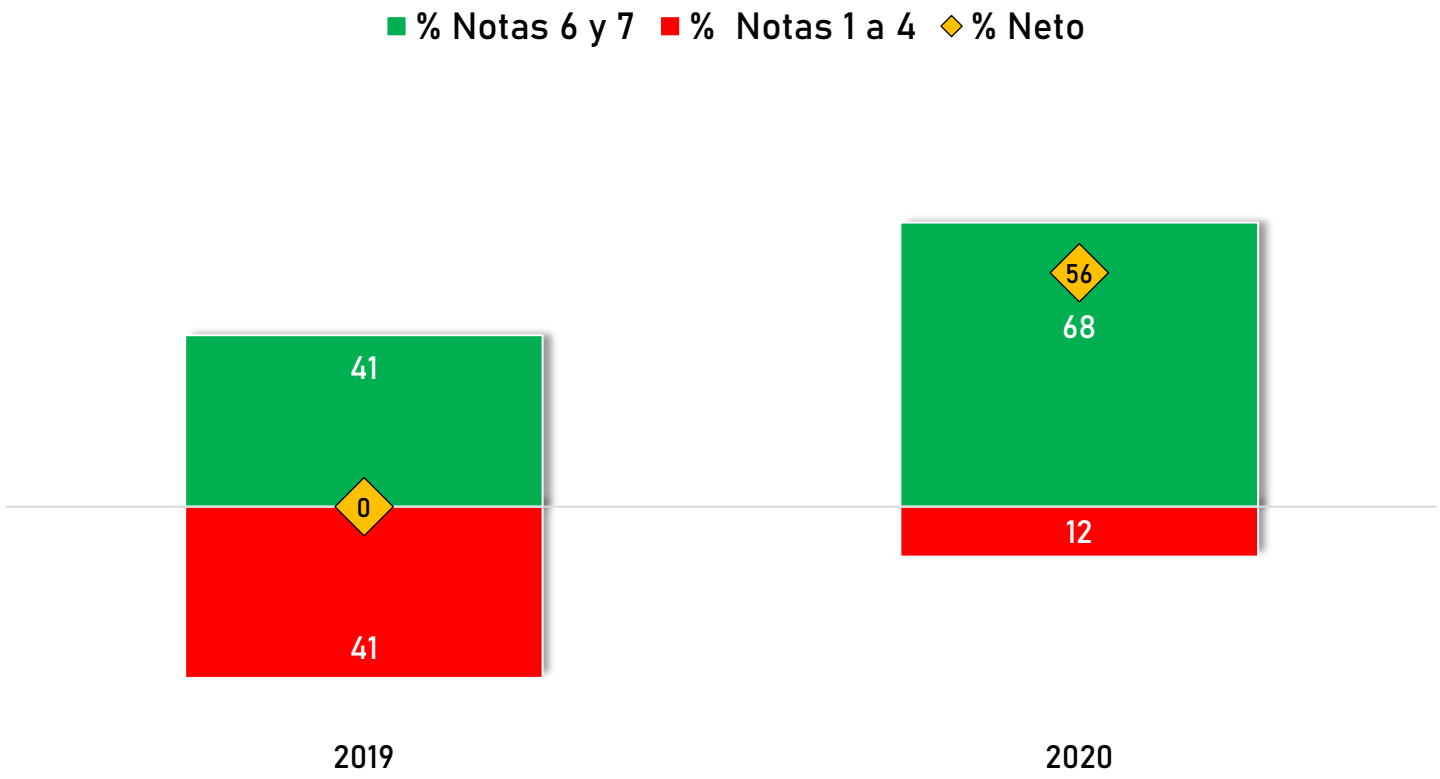
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2020

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?



Satisfacción Servicio en Canales (%) 2020

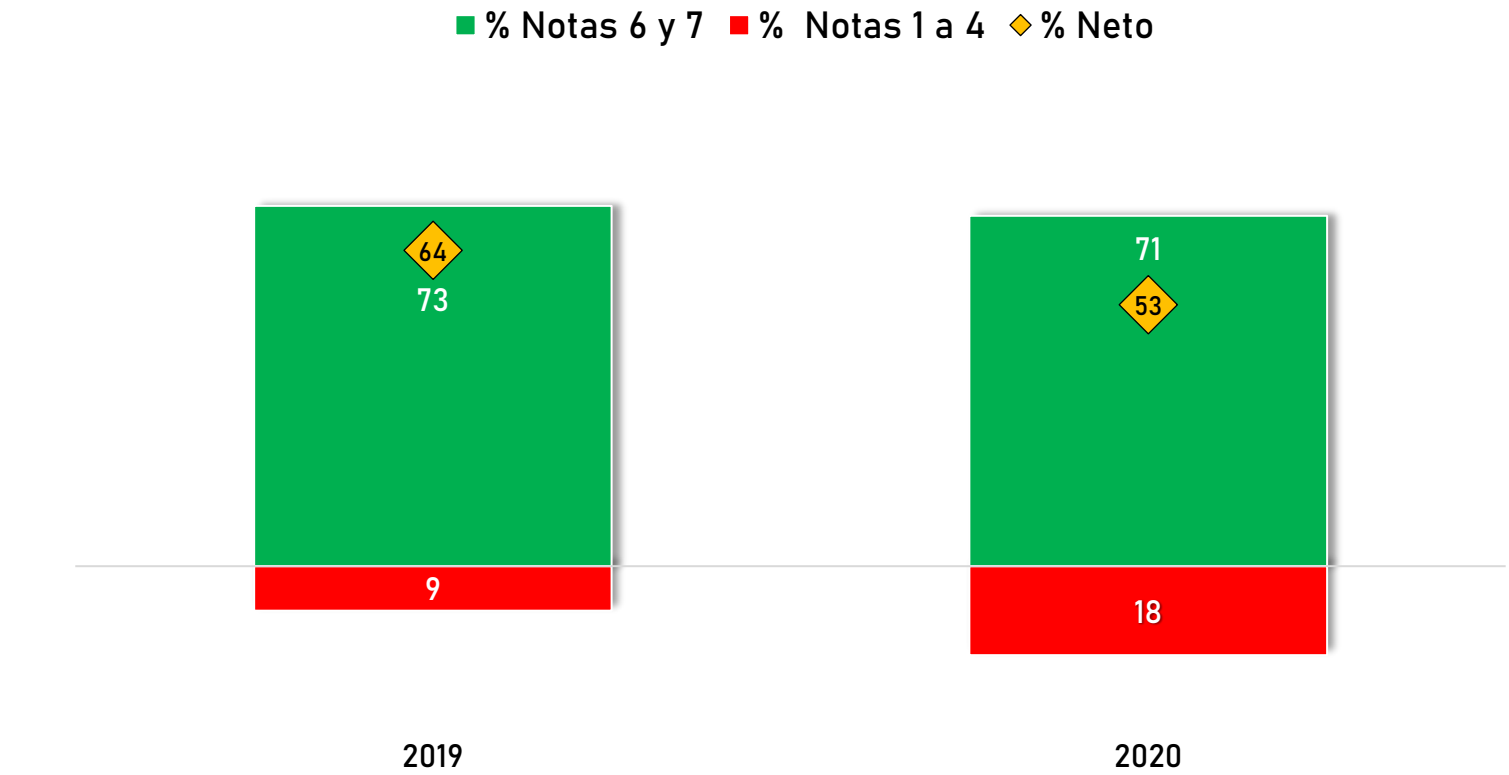
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?



N =	133	526

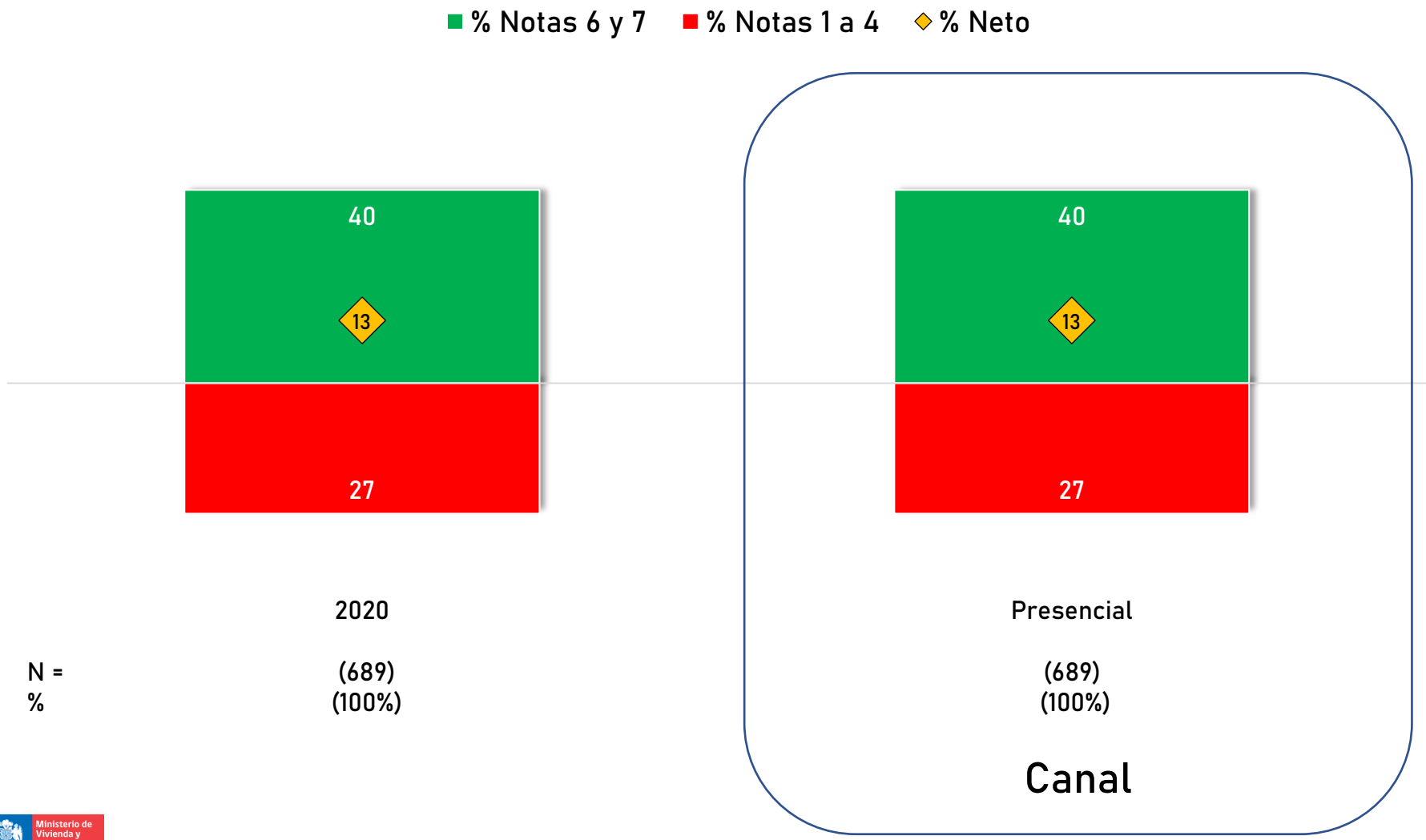
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2020

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



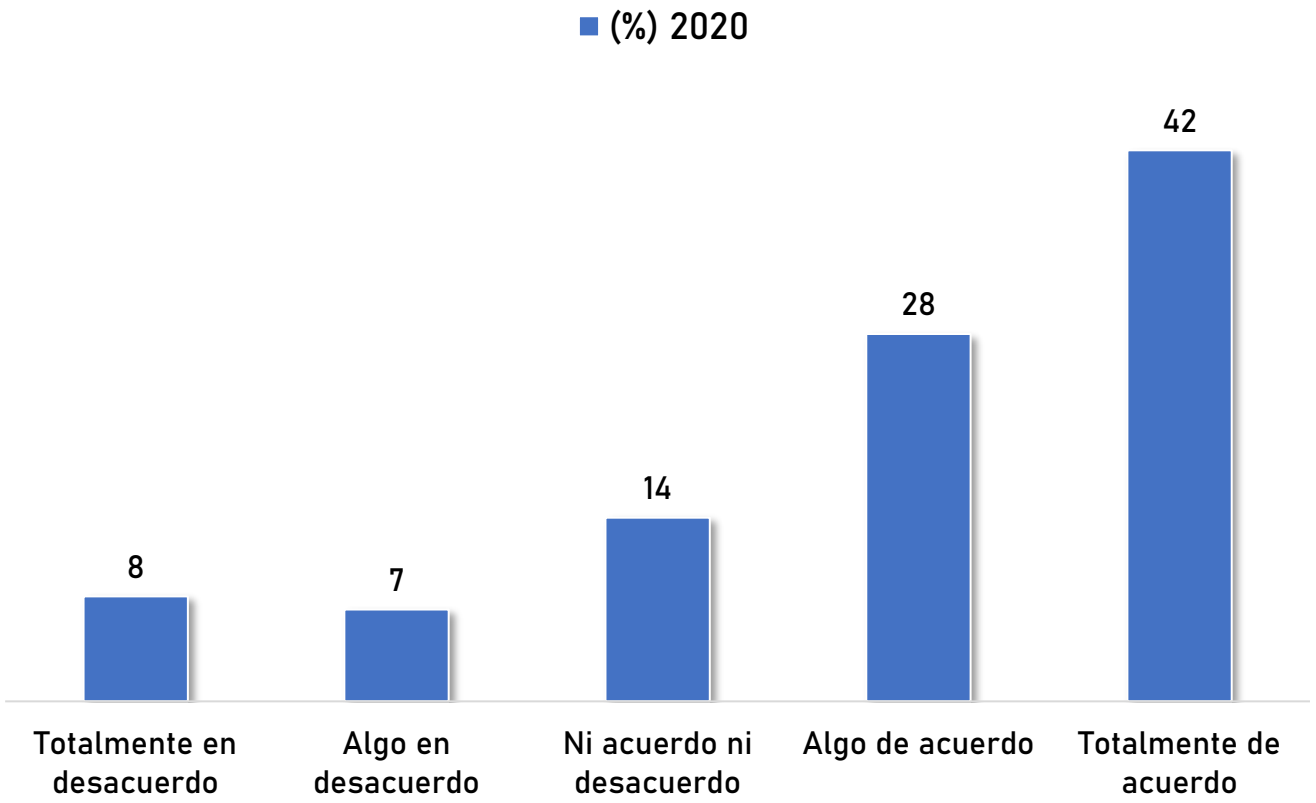
Evaluación General SERVIU O'Higgins (%) Por Canal

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 O'Higgins 2020

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

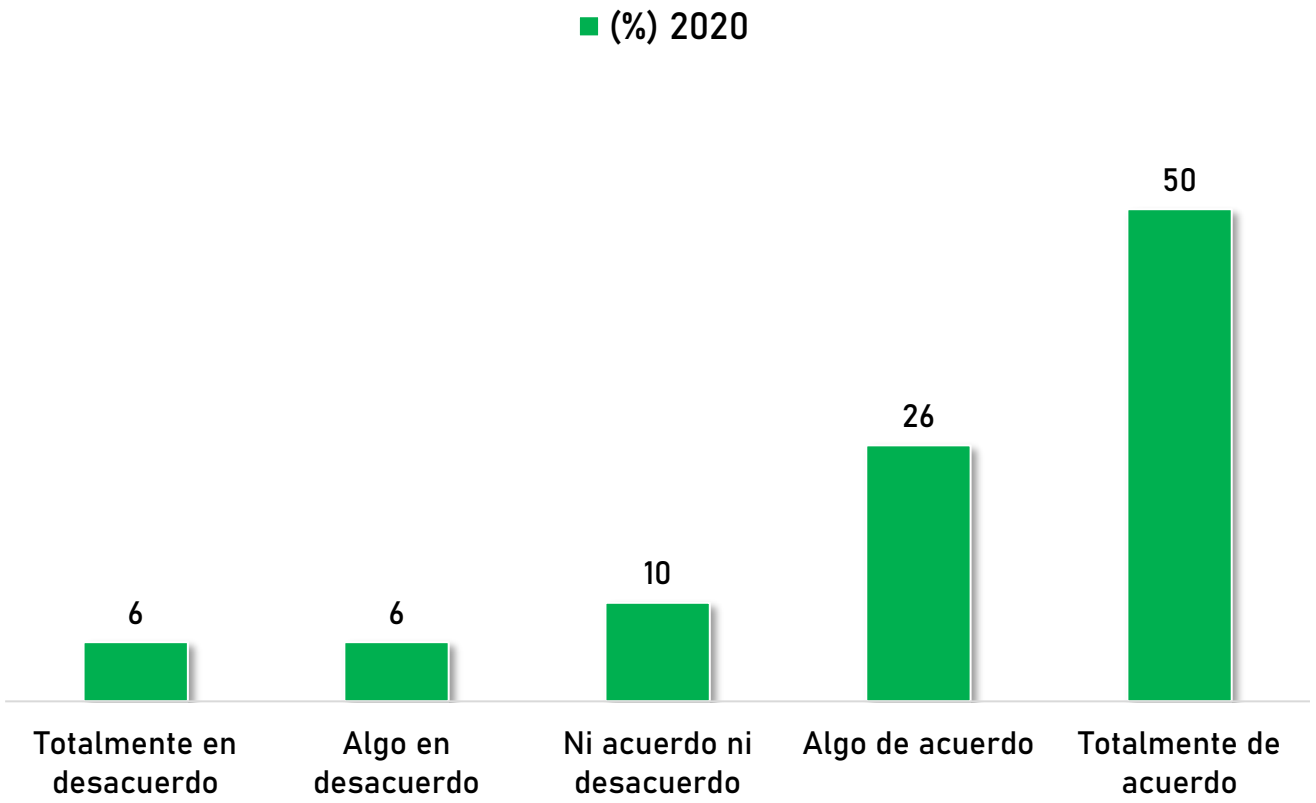


N = 696

Se omiten categorías NS-NR

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) SERVIU O'Higgins 2020

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



N = 696

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