“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría del Interior

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 presenciales y encuestas WEB mediante CAWI.
Universo	Organizaciones postulantes a Fondo Presidente de la Republica, postulantes a Fondo Organización Regional de Acción Social (ORASMI) y usuarios de Departamento de Extranjería
Muestreo	Probabilístico en selección de usuarios 2020 perfilados como usuarios de la Subsecretaría de Interior de acuerdo a variables de segmentación (trámite)
Marco Muestral	Registro de trámites digitales realizados por usuarios durante el año 2020.
Muestra obtenida	3.250 casos para Registro Civil
Error Muestral	+/- 1,7 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados el trámite realizado por los usuarios.
Fecha de terreno	El levantamiento de datos web y telefónico se realizó entre el 3 de diciembre de 2020 al 9 de enero de 2021.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

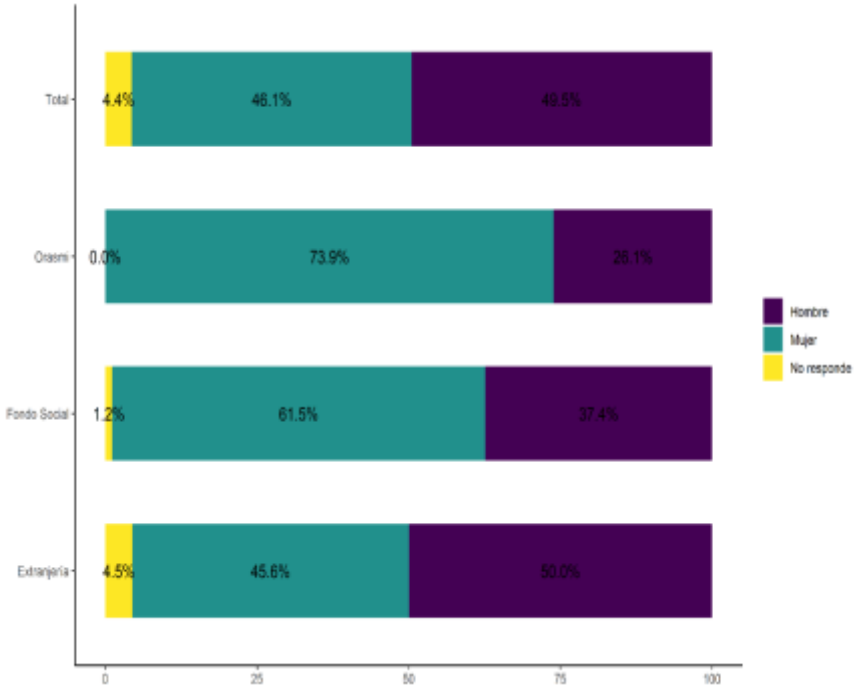
Tabla 1.
Muestra efectiva para Subsecretaría del Interior según canal - trámite

Trámite	Universo	Muestra
Fondo PR	9.291	519
ORASMI	2.470	345
Otorga PD	73.747	551
Otorga Visa	199.238	670
Solicita PD	100.453	806
Solicita VISA	18.294	359
Total	**403.493**	**3.250**

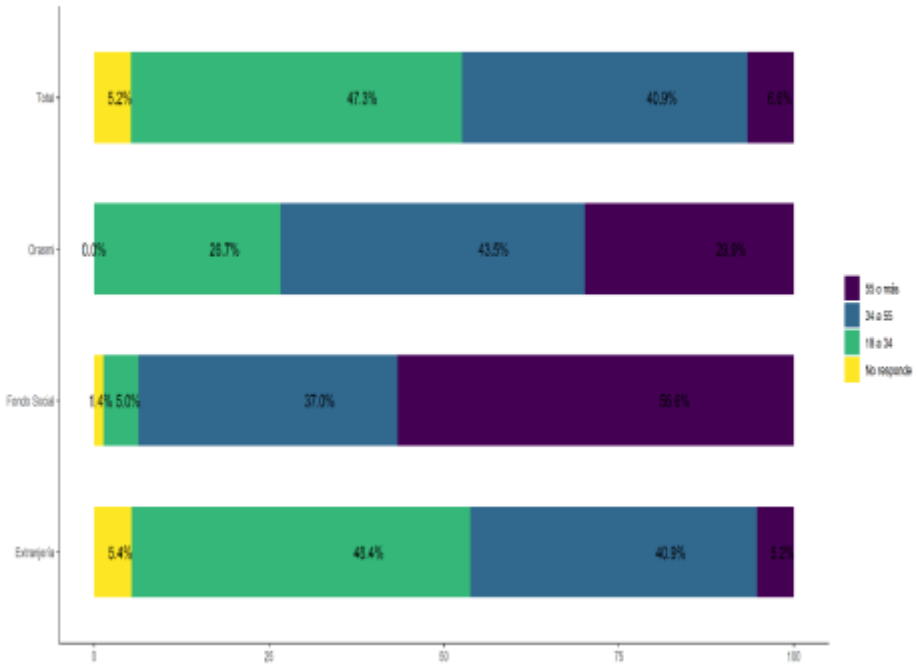
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Sexo



Edad en Tramos

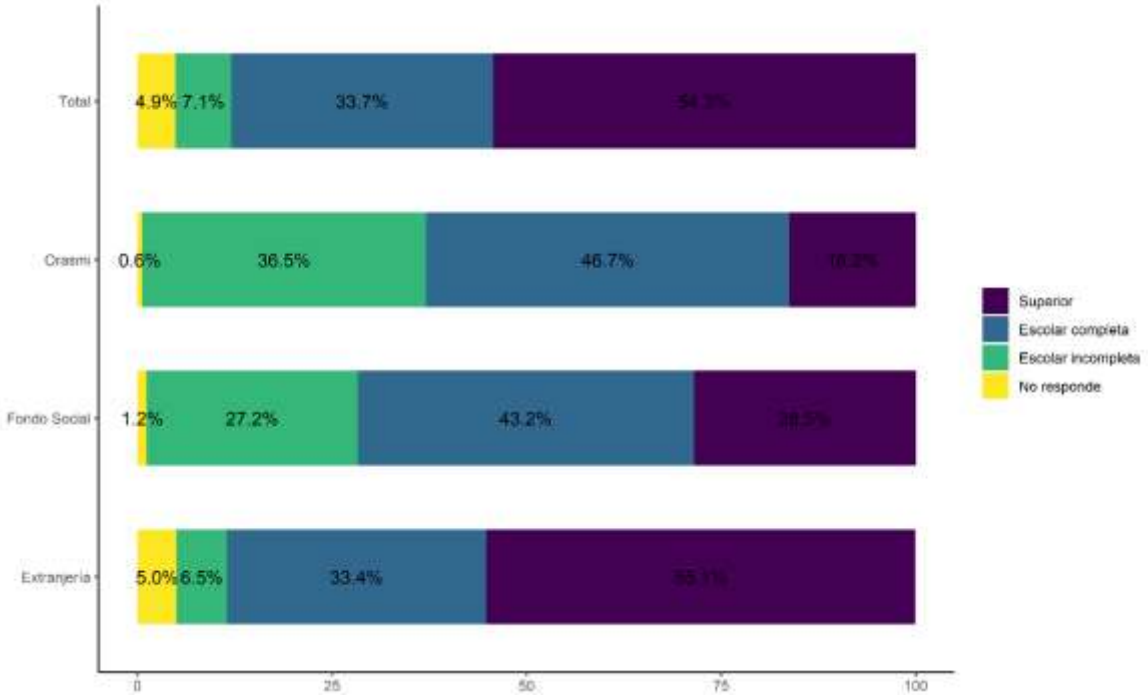


* Porcentajes ponderados

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Nivel educacional



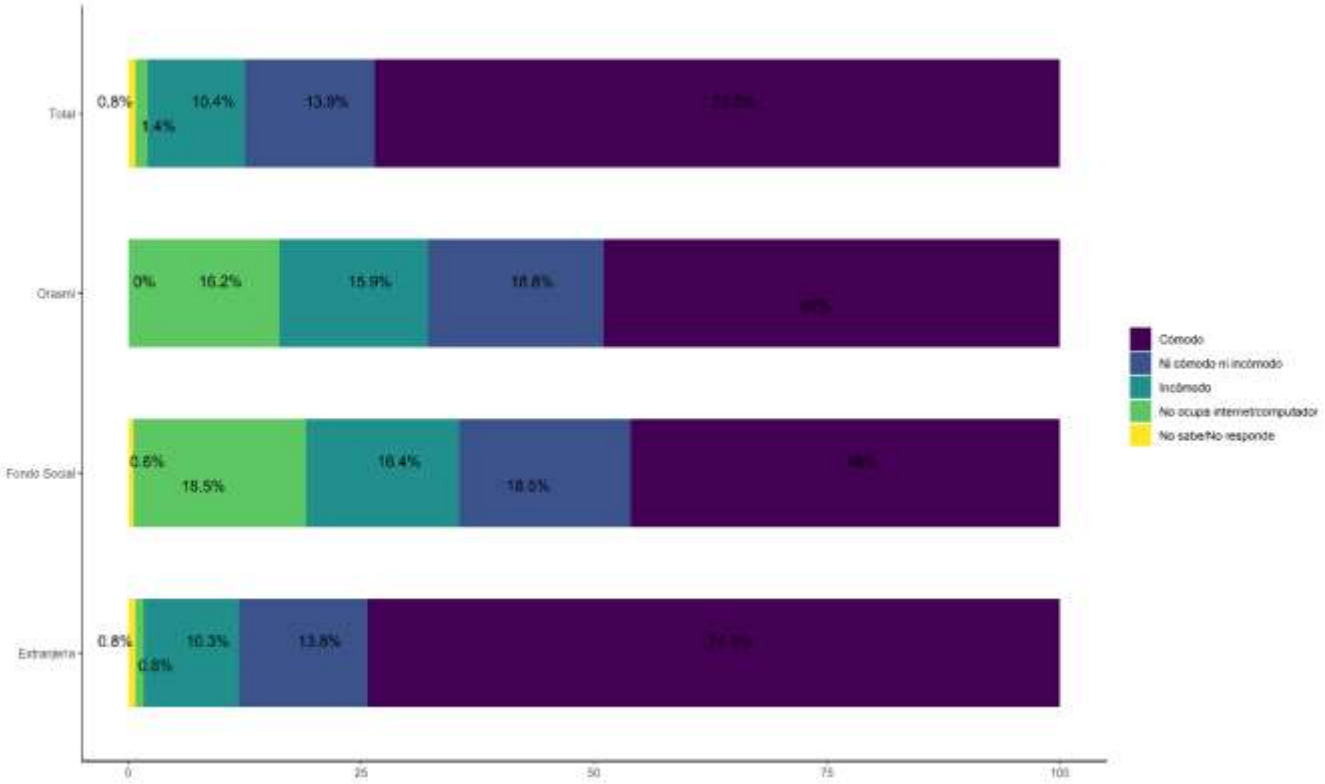
* Porcentajes ponderados

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?

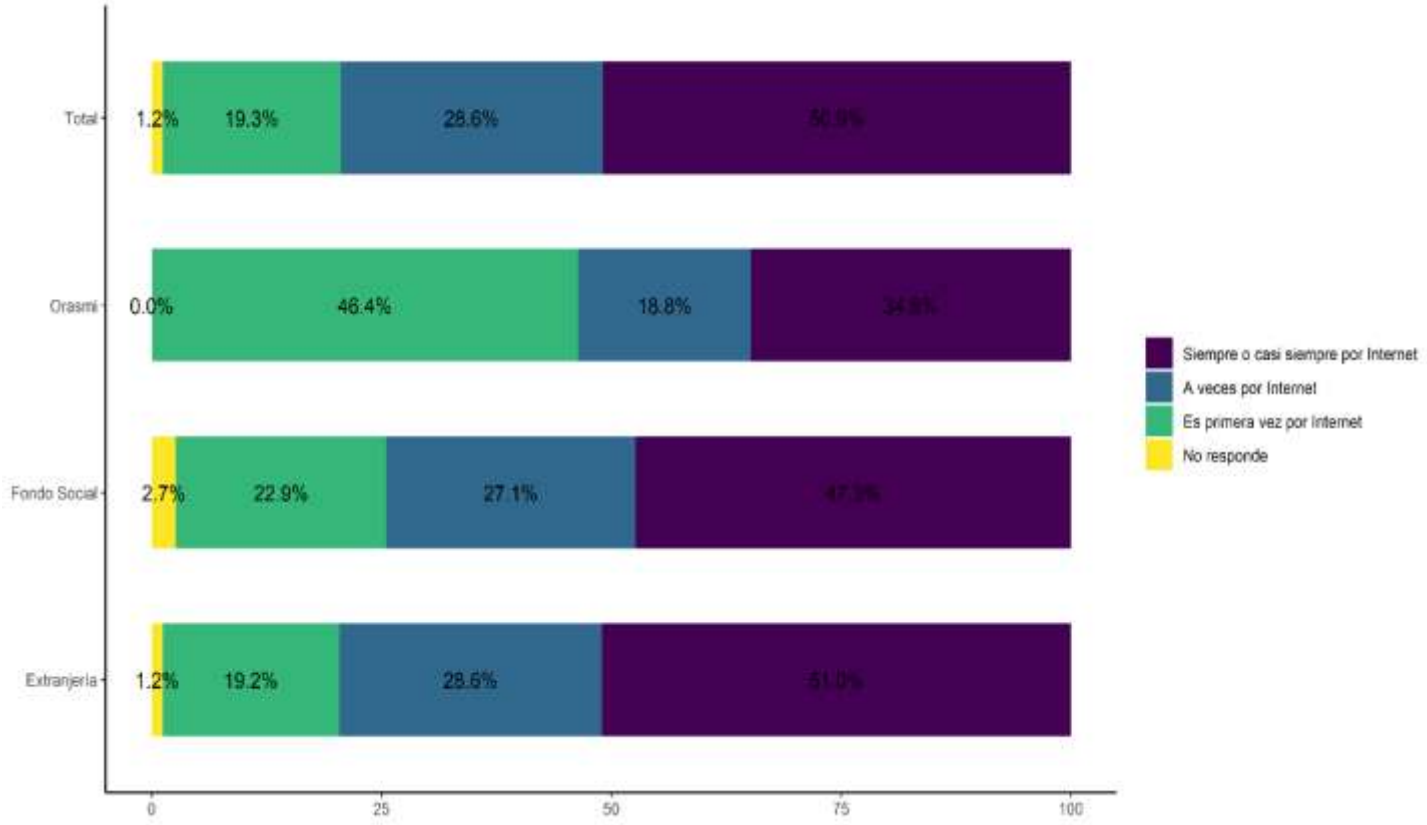
Variable recodificada:
Cómodo= Muy cómodo + algo cómodo
Incómodo= Muy incomodo + algo incómodo



n =3.250

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 = 2.467

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia Digital – Principal obstáculo (%)

Si este trámite contara con una versión en formato digital, ¿cuál sería para usted el principal obstáculo para hacerlo por Internet?

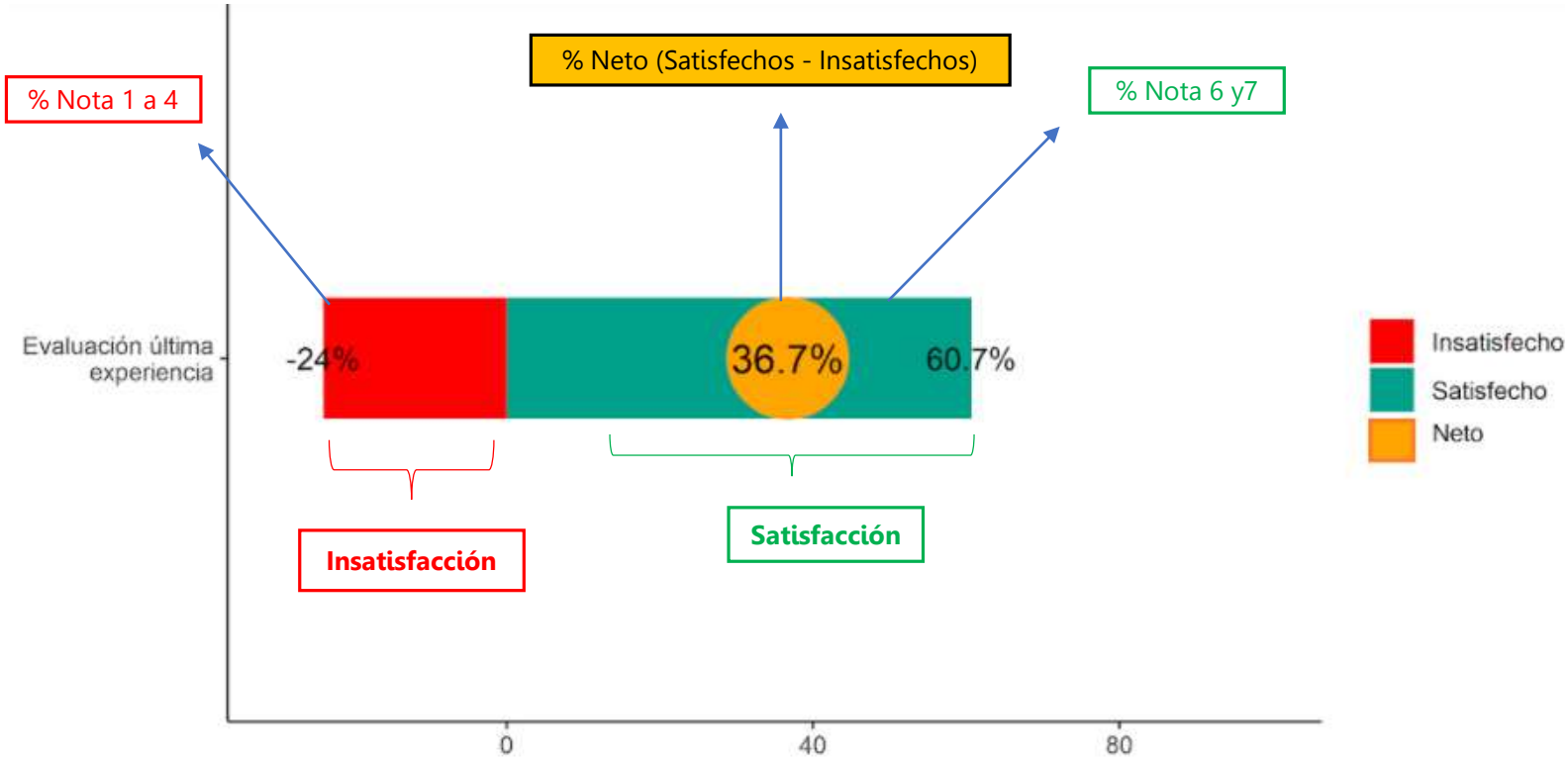
%	Total	Tipo de usuario		
		Fondo Social	Orasmi	Departamento Extranjería
No tendría obstáculos	31,5	27,2%	32,2%	31,8%
Tiene dificultades para manejarse con internet/computador	8,8	44,1%	44,2%	5,8%
Tiene problemas de conexión o acceso a internet	6,8	20,8%	11,2%	5,8%

n = 783

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:

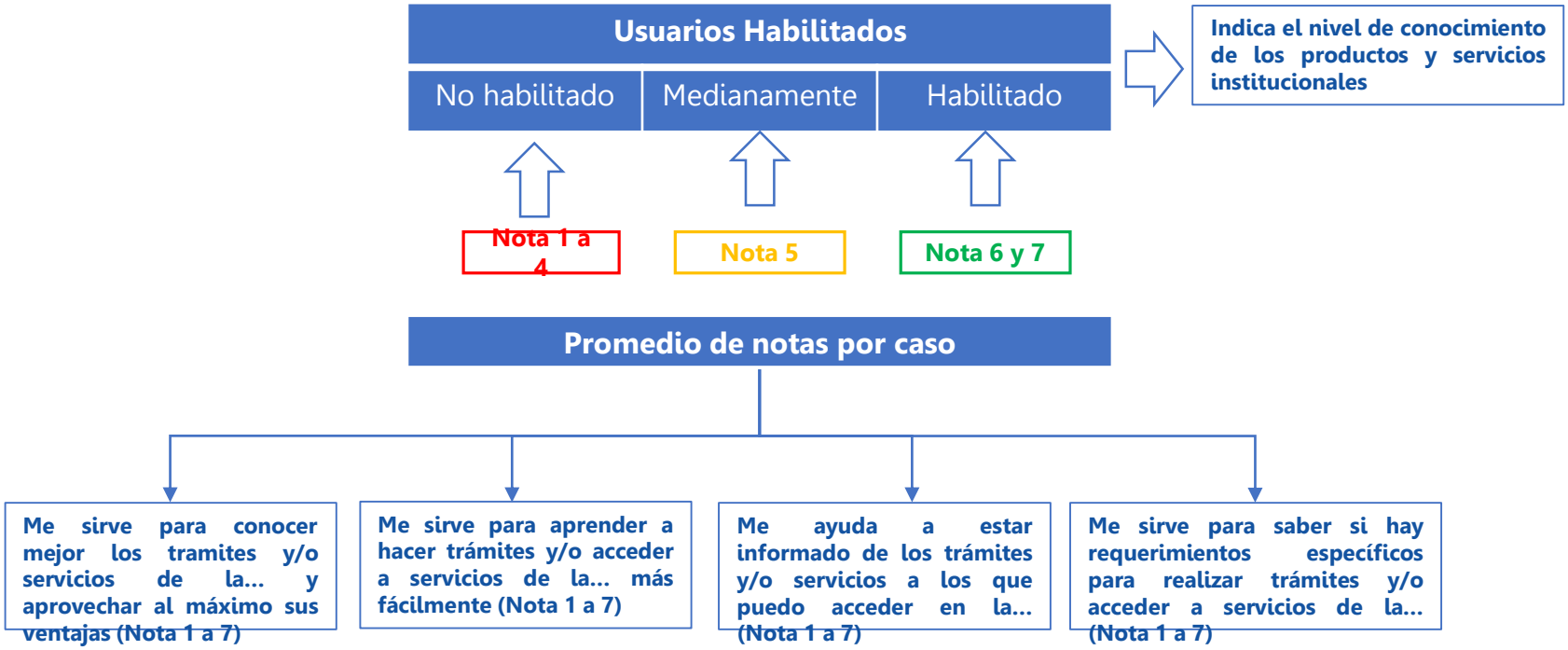
-Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados.

-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

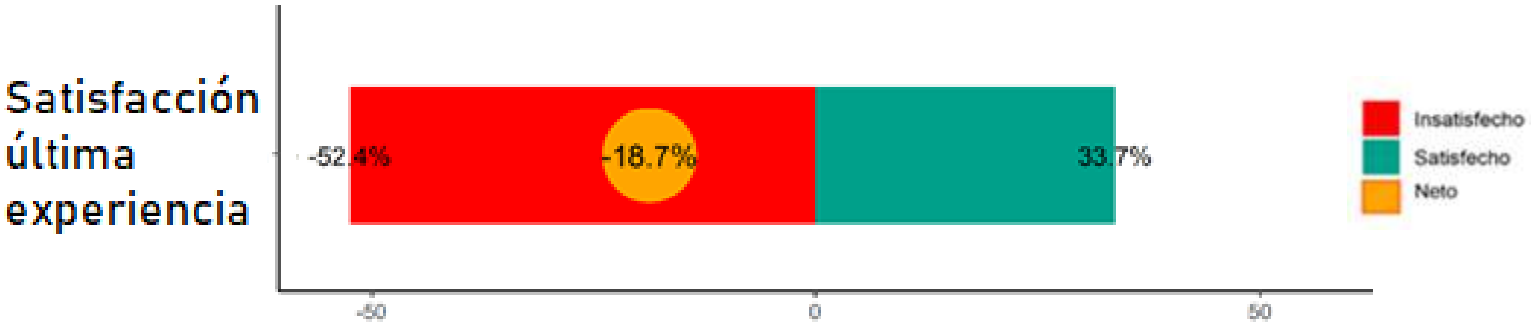


DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia (%)

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR ¿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.

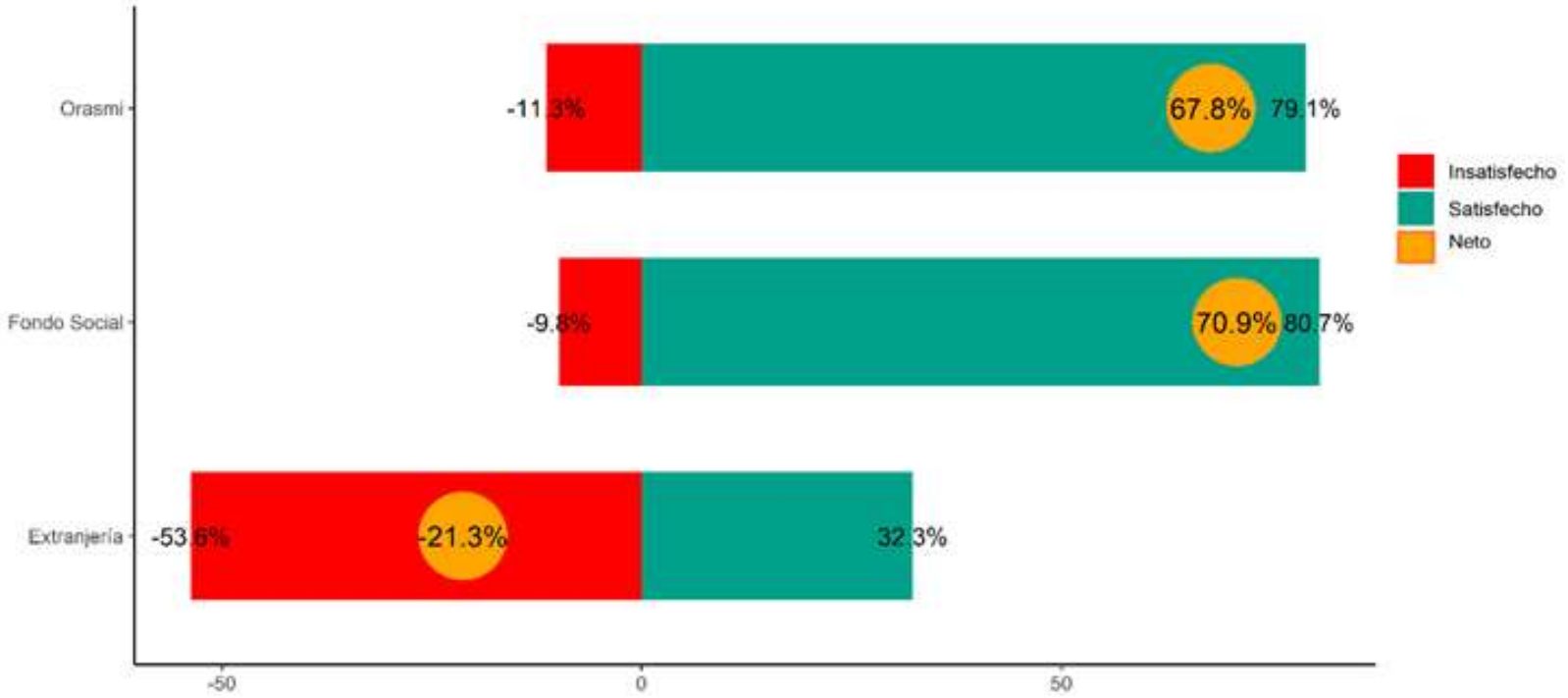


n = 3.250

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por tipo de usuario

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR ¿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.

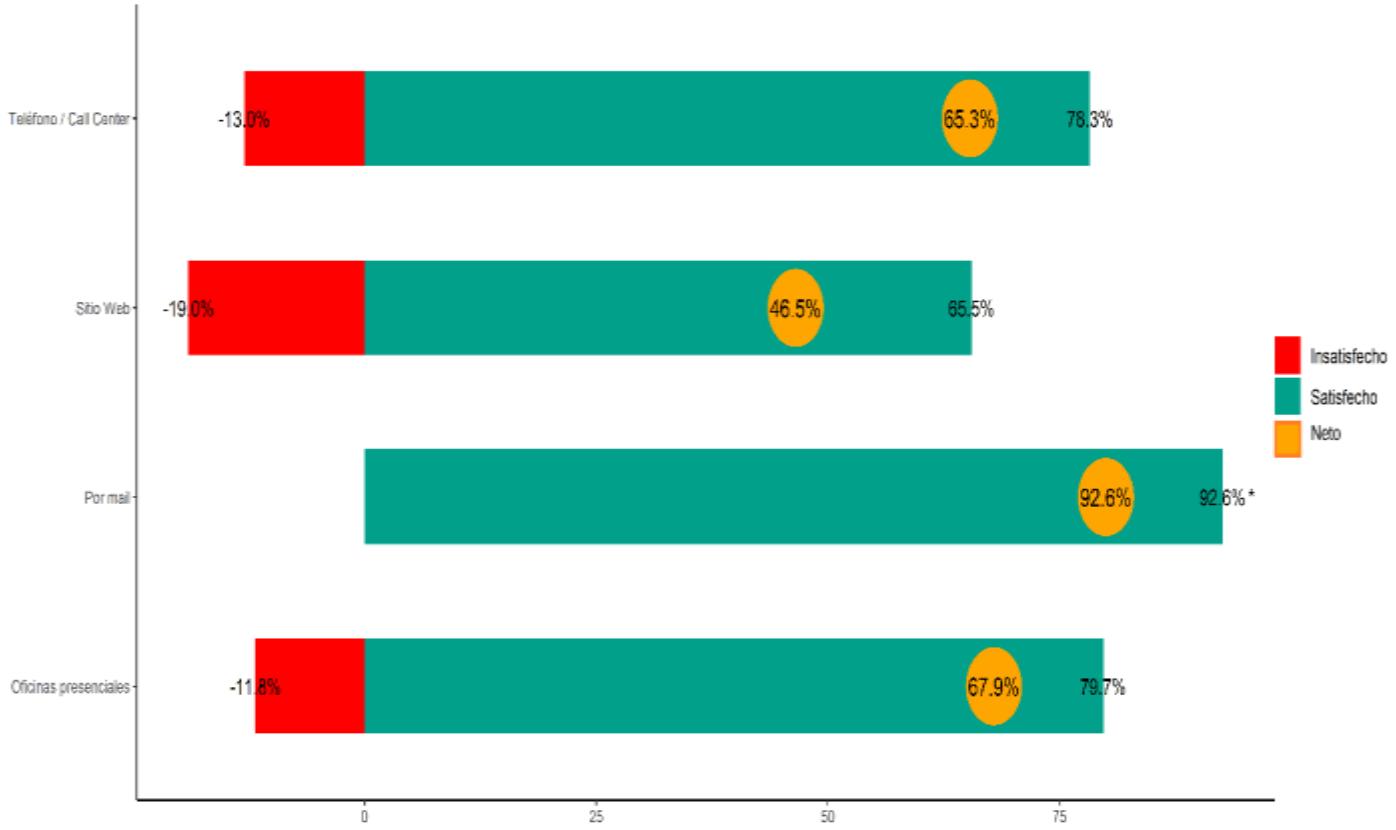


n=345
n=519
n=2.387

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención - ORASMI

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

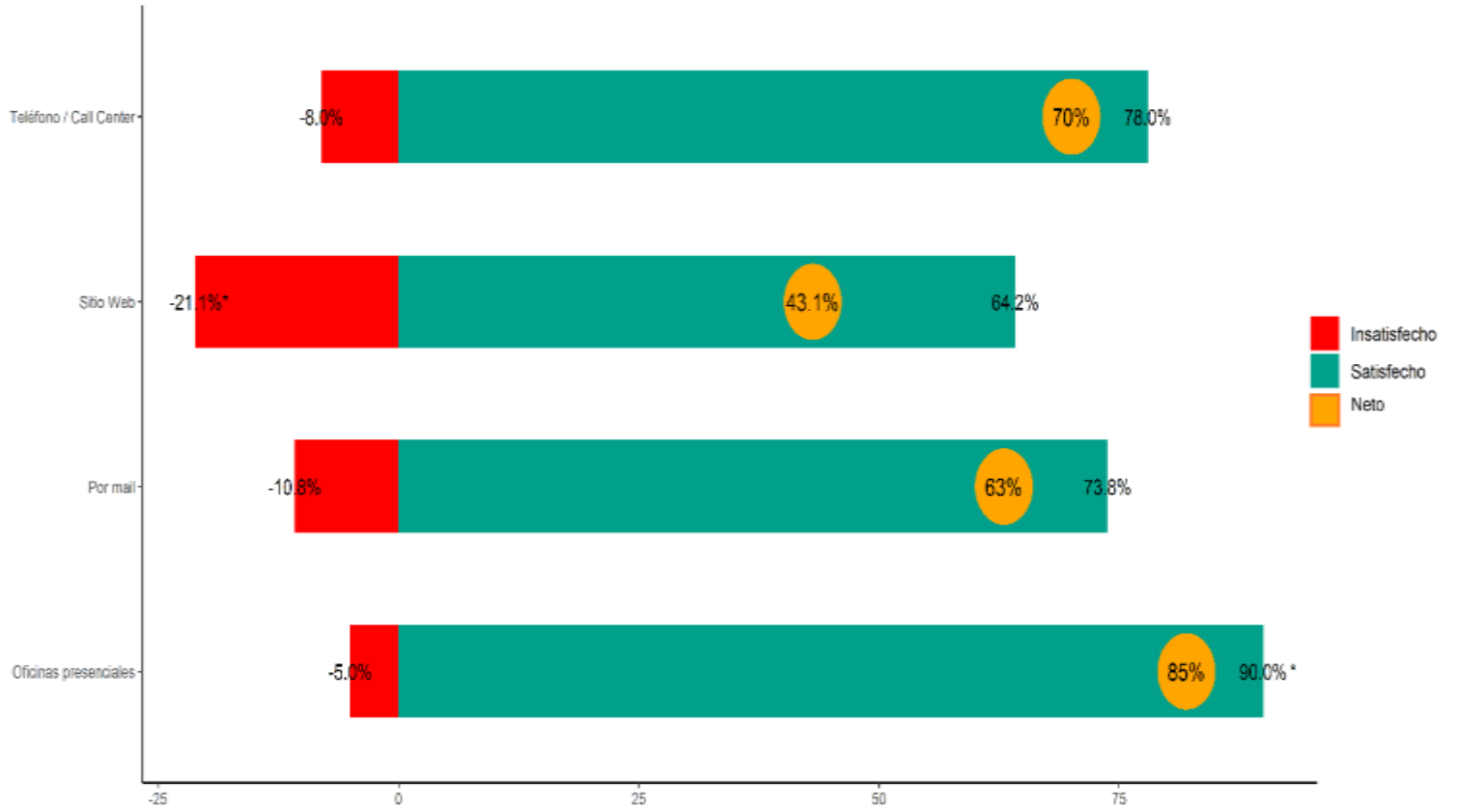


n=46
n=58
n=54
n=187

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Ultima Experiencia (%) por canal de atención – Fondo Social

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

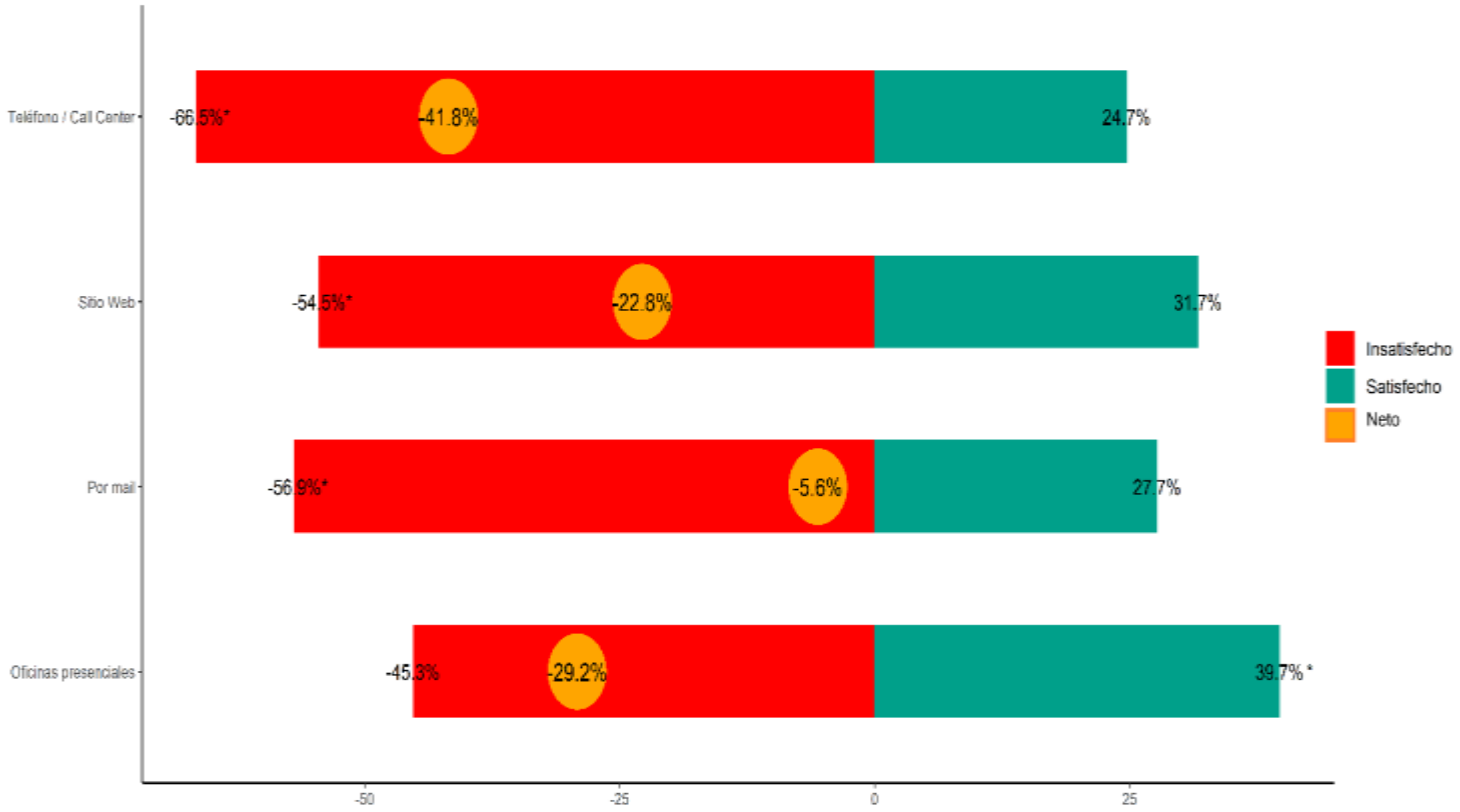


n=50
n=123
n=65
n=281

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Ultima Experiencia (%) por canal de atención – Departamento de Extrnajería

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

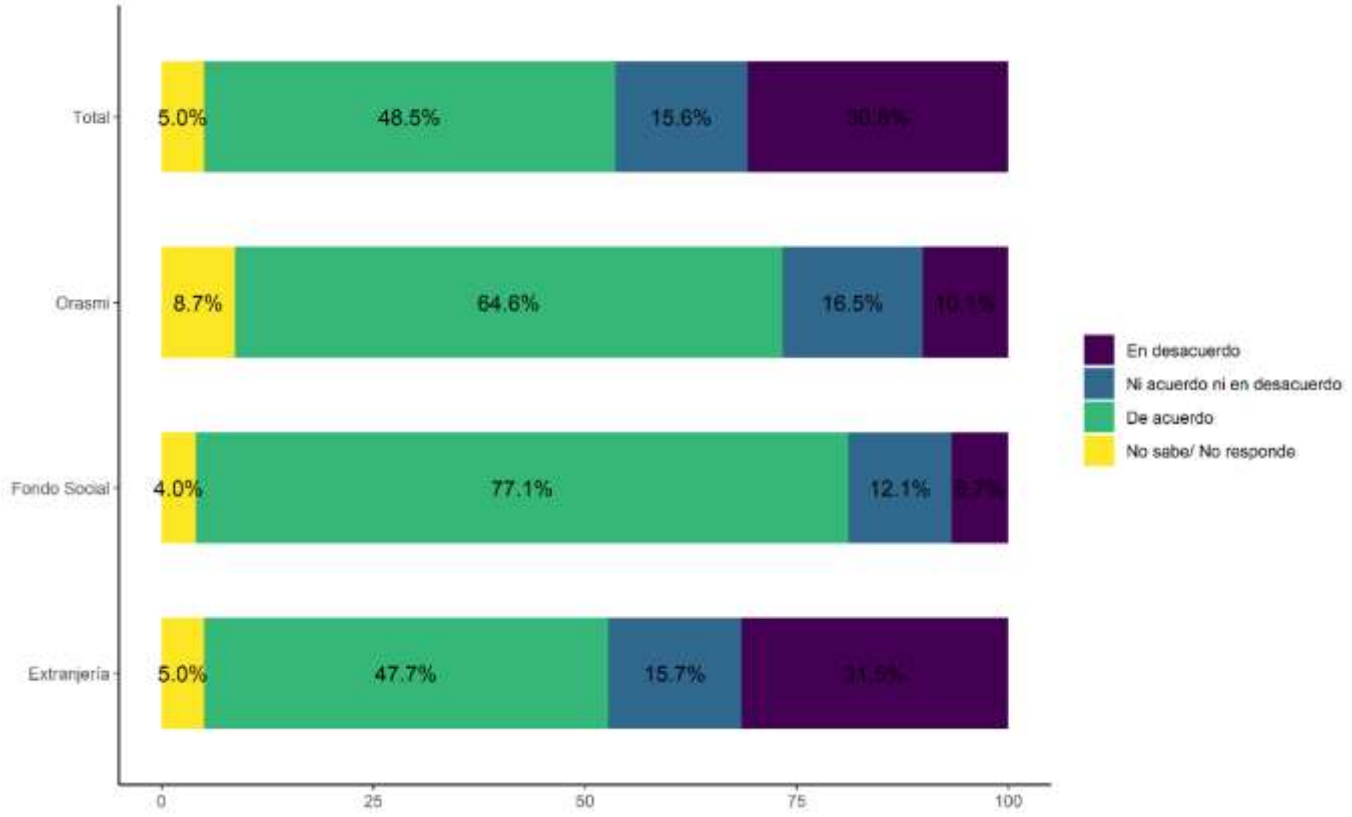


n=111
n=1.551
n=290
n=435

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR 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...?

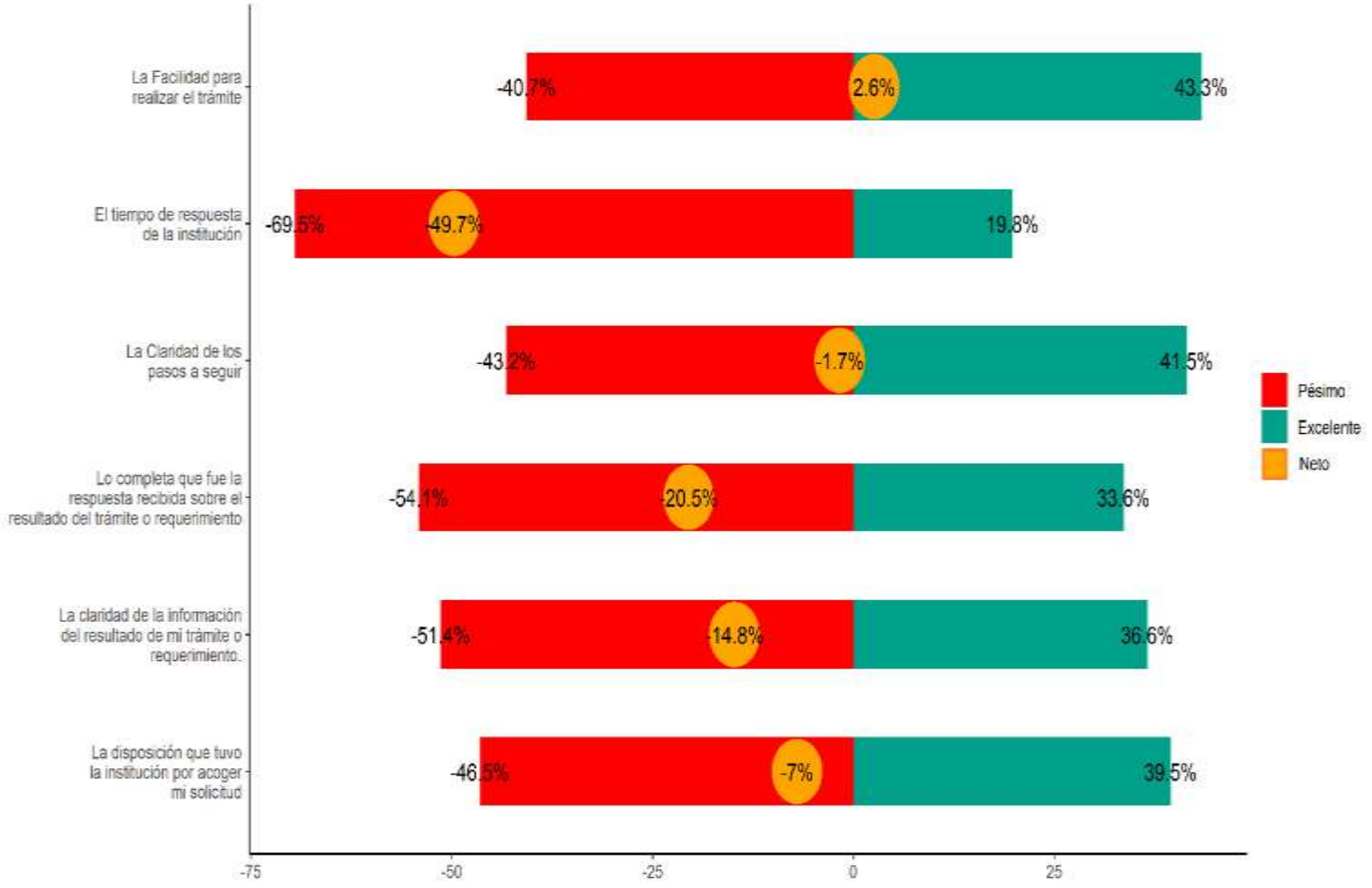


n = 3.250

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO: ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR , evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



DIMENSIONES
Facilidad
Facilidad
Facilidad
Resolutividad
Resolutividad
Agrado

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR

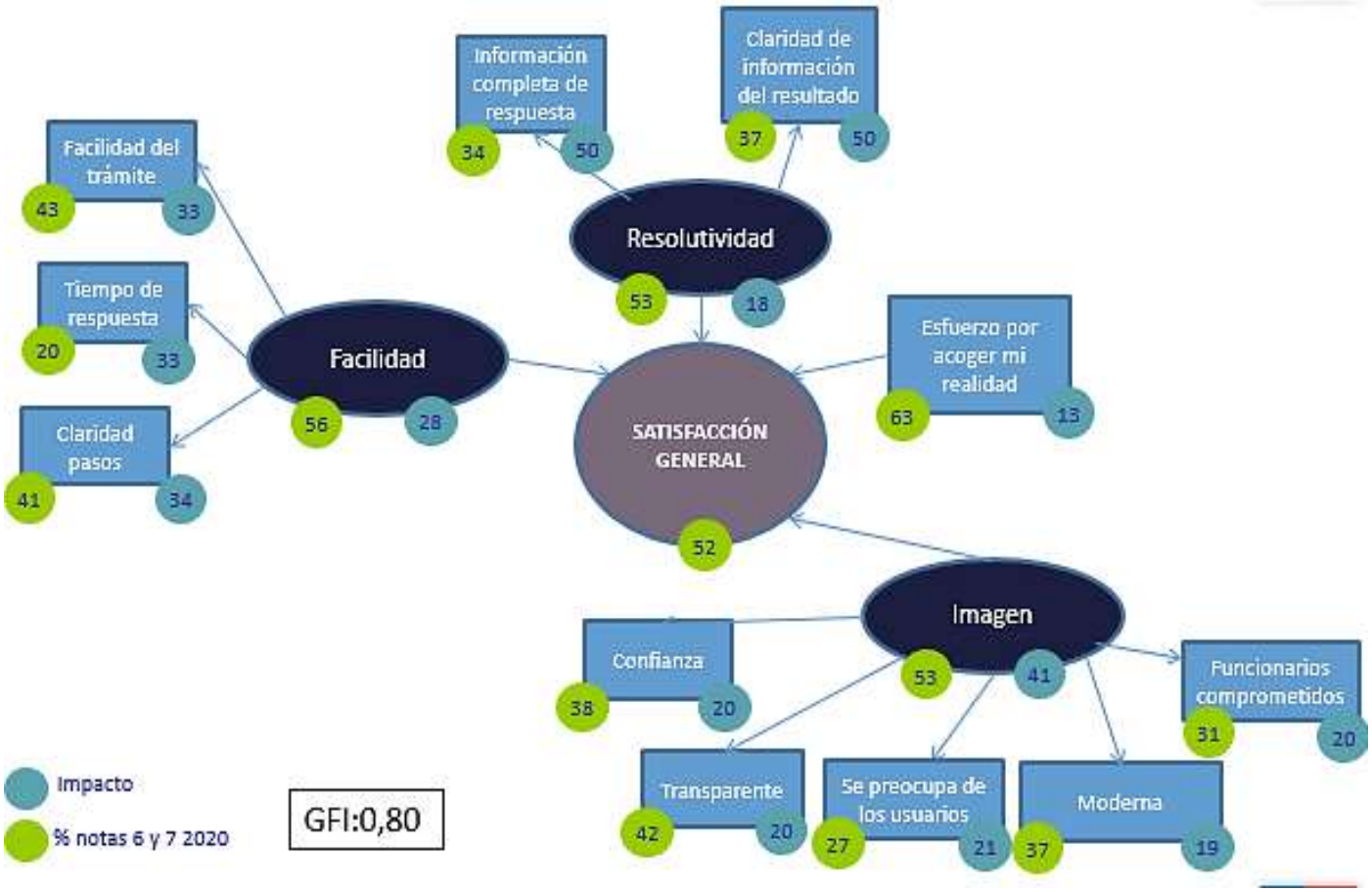


n = 3.030

- 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
SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR



n = 2.893

- 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 SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR
Según Problemas y Habilitación de usuarios

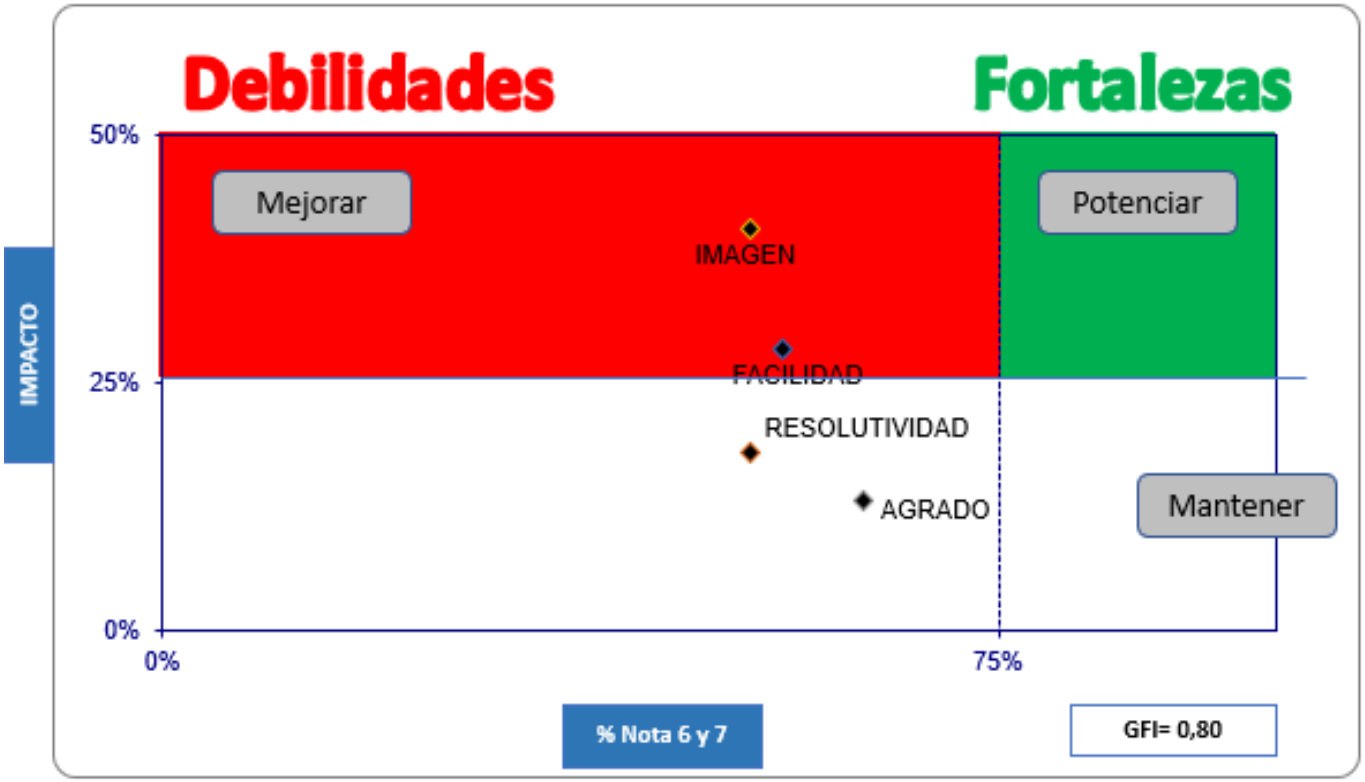
		GENERAL (0,80)		PROBLEMAS				HABILITADOS					
				SI (0,81)		NO (0,82)		NO HABILITADO (0,83)		MEDIANAMENTE (0,84)		HABILITADO (0,82)	
		3250		*1065*		*2088*		*752*		*454*		*1867*	
		SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO
SATISFACCIÓN GENERAL		**52%**	-	**26%**	-	**71%**	-	**10%**	-	**49%**	-	**77%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	56%	28%	31%	2%	75%	55%	16%	34%	49%	37%	80%	37%
	RESOLUTIVIDAD	53%	18%	27%	24%	72%	3%	14%	11%	53%	11%	75%	15%
	AGRADO	63%	13%	40%	9%	81%	16%	27%	15%	68%	0%	83%	17%
	IMAGEN	53%	41%	29%	64%	71%	27%	13%	40%	50%	53%	77%	31%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	43%	33%	22%	35%	61%	32%	12%	33%	24%	31%	67%	31%
	El Tiempo de respuesta de la institución	20%	33%	6%	29%	31%	34%	3%	33%	9%	38%	33%	35%
	La Claridad de los pasos a seguir	41%	34%	20%	36%	59%	34%	9%	34%	20%	31%	67%	33%
RESOLUTIVIDAD	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	34%	50%	12%	50%	51%	50%	4%	50%	16%	50%	56%	50%
	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite o requerimiento	37%	50%	13%	50%	55%	50%	4%	50%	17%	50%	61%	50%
AGRADO	El esfuerzo que hizo la institución por acogerme	39%	-	18%	-	56%	-	8%	-	21%	-	63%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	38%	20%	18%	20%	29%	20%	8%	21%	21%	20%	61%	20%
	Imagen: es transparente	42%	20%	20%	20%	59%	19%	11%	21%	25%	19%	64%	19%
	Imagen: se preocupa por atender necesidades de usuarios	27%	21%	8%	21%	41%	21%	3%	20%	8%	23%	46%	22%
	Imagen: se actualiza y moderniza	37%	19%	18%	19%	52%	19%	8%	18%	19%	17%	58%	19%
	Imagen: funcionarios comprometidos	31%	20%	12%	20%	45%	20%	4%	20%	14%	21%	51%	20%

n = 3.250

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 SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR
Según modelo de experiencia de usuario + imagen



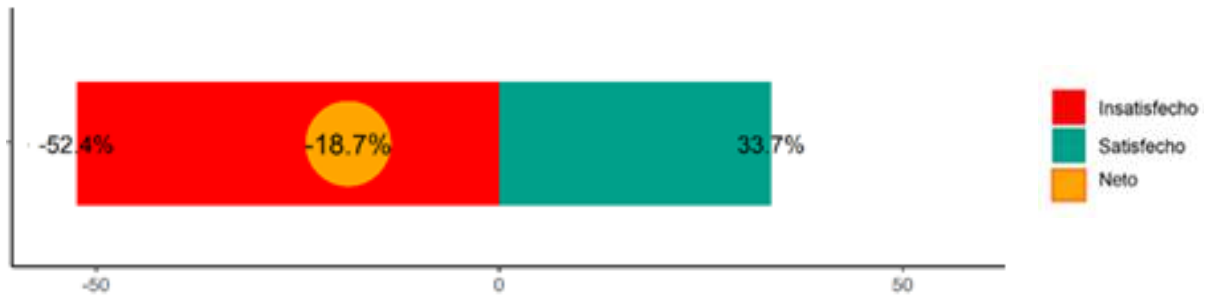
n = 2.893

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

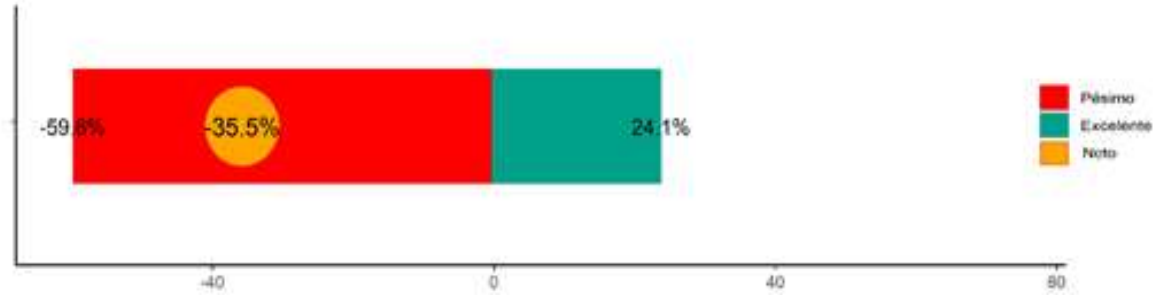
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

Satisfacción última experiencia



Evaluación General

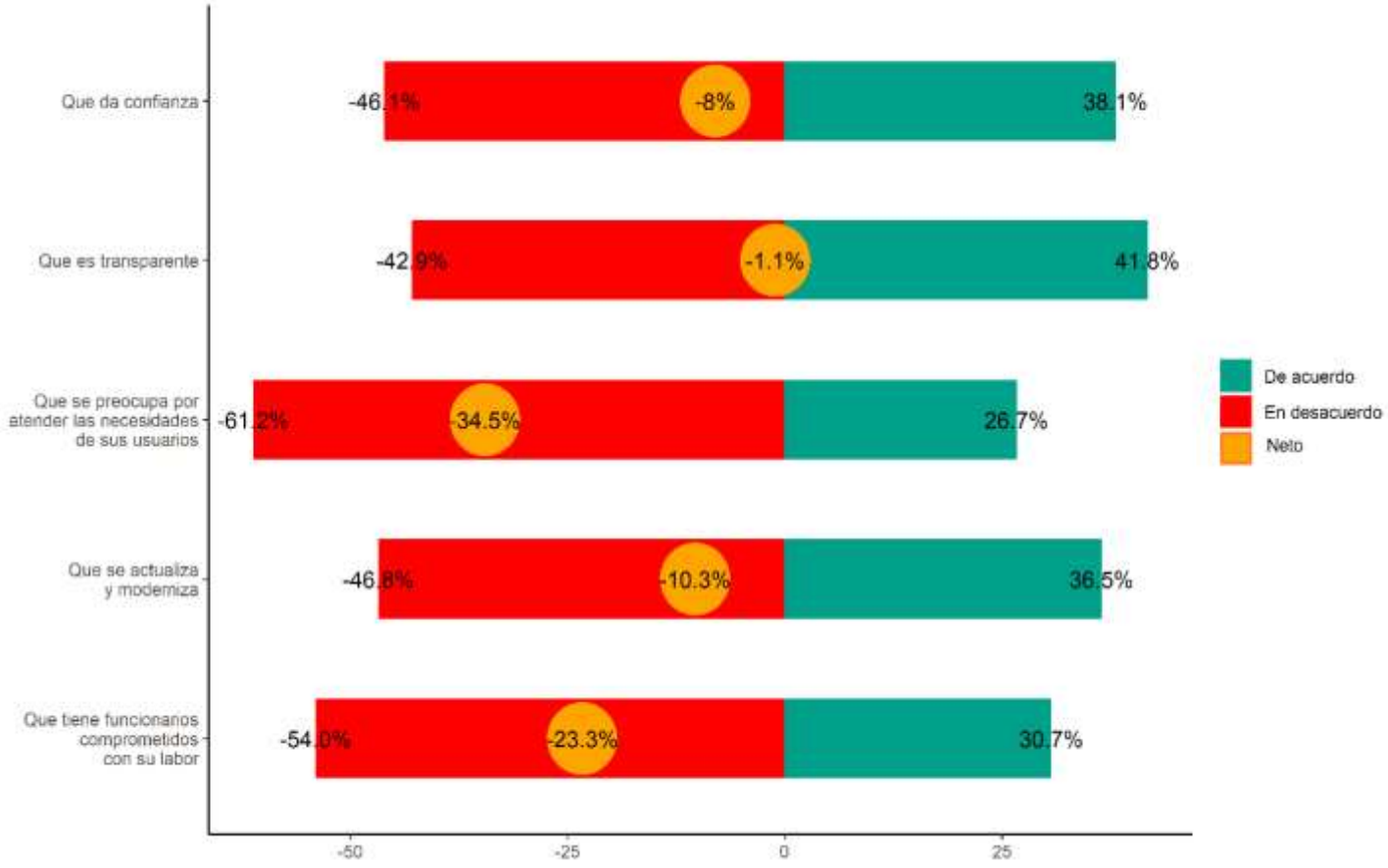


n = 3.250

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Imagen Institucional (%) 2020

Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

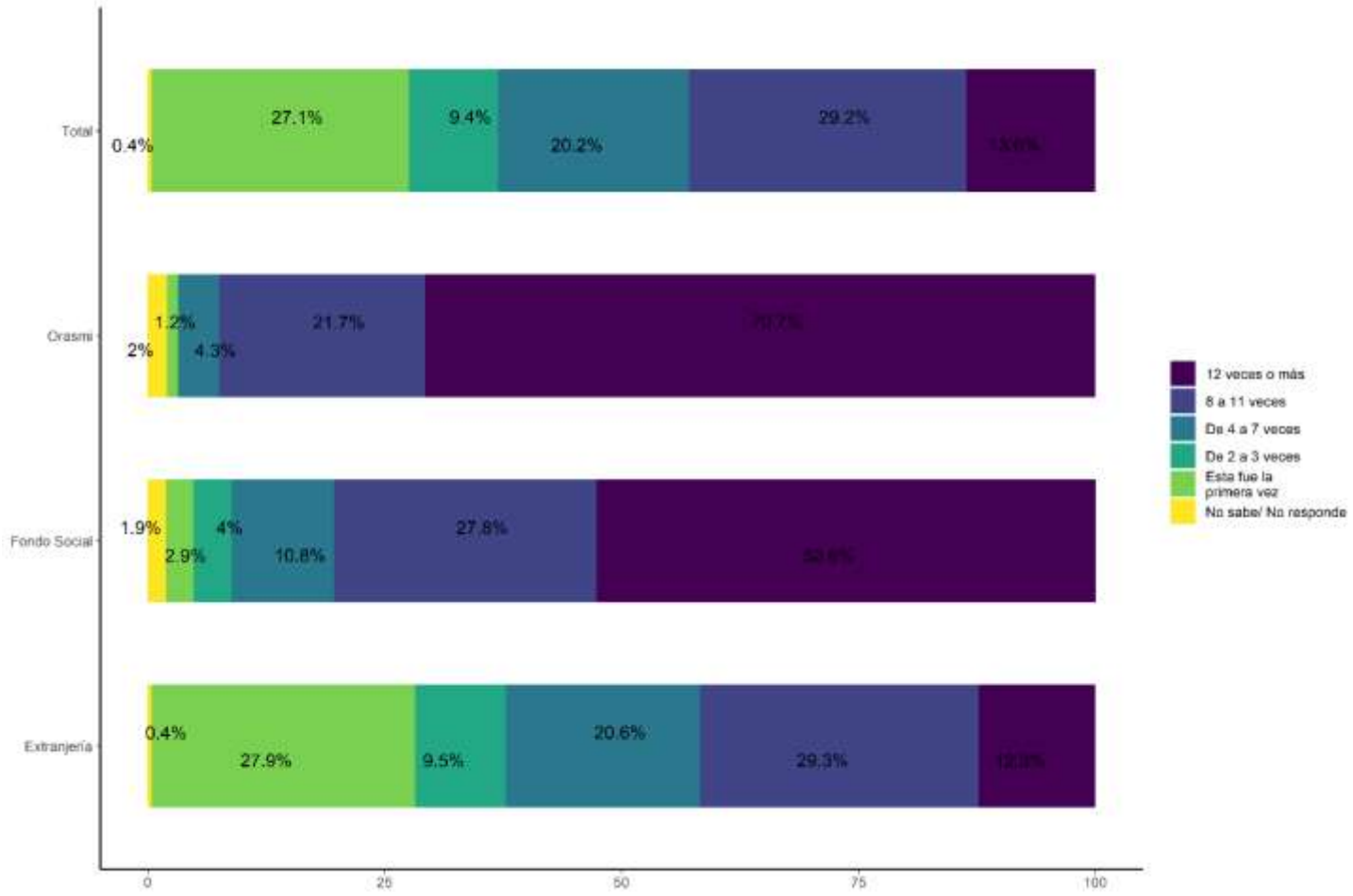


n = 3.250

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Intensidad del Usuario (%) 2020

En los últimos 24 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR ?

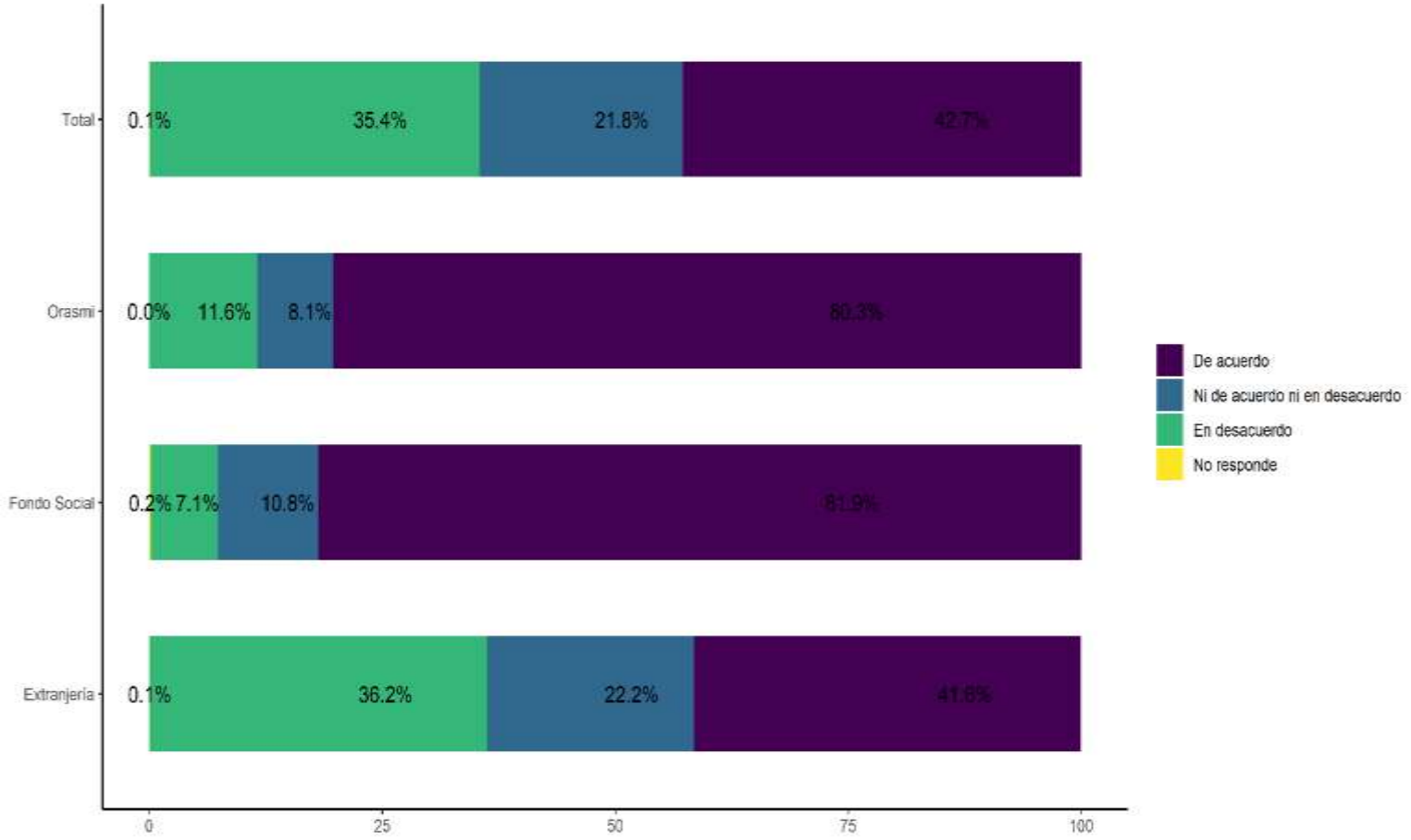


n = 3.250

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

Esta experiencia de servicio en la SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR aumentó mi confianza en el servicio público:



n = 6.789

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría del Interior