“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo 2020

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 Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo.
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	:	2.846 casos para Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo.
Error general	:	+/- 1,8% 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	:	30 de noviembre hasta el 17 de diciembre.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra efectiva (total)		Universo
	N	Error	
Subsidio D.S. 01	1.537	2,4	32.899
Subsidio D.S. 52	1.309	2,6	12.245
Total	2.846	1,8	45.144

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

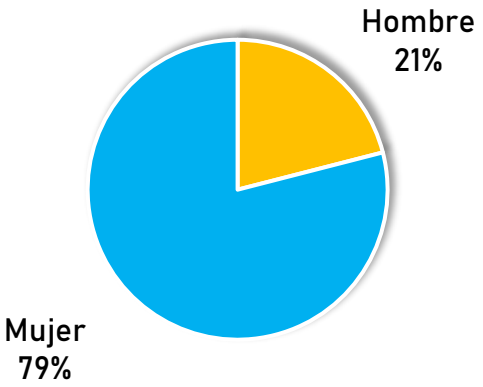
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	731	8,0%
Se negaron y cortaron	483	5,3%
Se negó un familiar del entrevistado	15	0,2%
Se negó el entrevistado	81	0,9%
Cortaron	1.186	12,9%
Entrevistado no está disponible	37	0,4%
Se dejó mensaje	1	0,0%
No se dejó mensaje	1	0,0%
Fallecido(a)	2	0,0%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	14	0,2%
Problema con lenguaje en el hogar	2	0,0%
Problema con lenguaje del entrevistado	1	0,0%
Otra razón. Especifique	235	2,6%
Siempre ocupado	111	1,2%
No hay respuesta	3.745	40,8%
Máquina contestadora	8	0,1%
Buzón de voz	514	5,6%
Número no funcionando	3	0,0%
Temporalmente fuera de servicio	6	0,1%
Entrevista rechazada por supervisión	3	0,0%
Entrevista completa	1.999	21,8%
Total	9.178	100,0%

CAWI

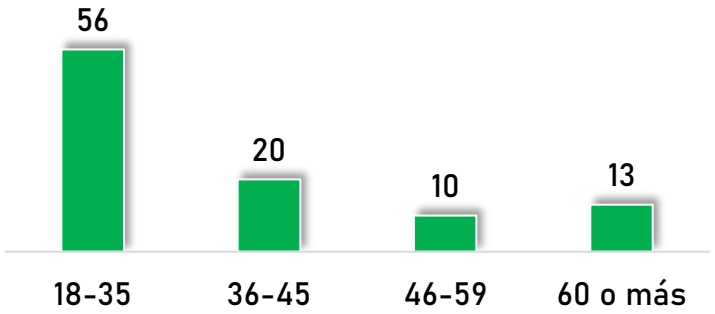
Situación	Envíos	%
Correos clickeados	1.614	9,4%
Unsuscribes global	105	0,6%
Correos que rebotaron	364	2,1%
Correos enviados	7.044	41,1%
Correos reportados como spam	3	0,0%
Correos eliminados	1.914	11,2%
Correos abiertos	5.261	30,7%
Entrevista completa	847	4,9%
Total	17.152	100,0%

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

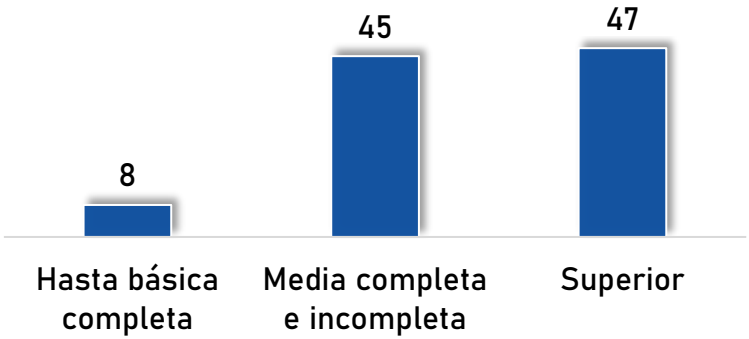
Sexo



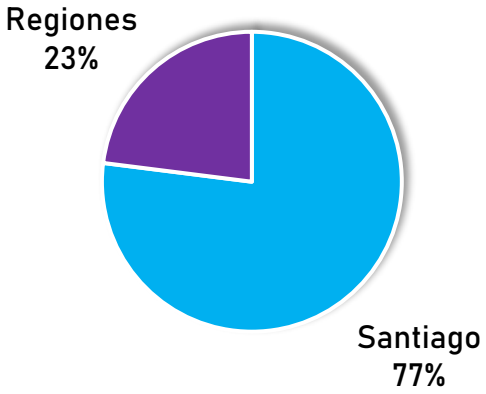
Edad en Tramos



Nivel Educativo



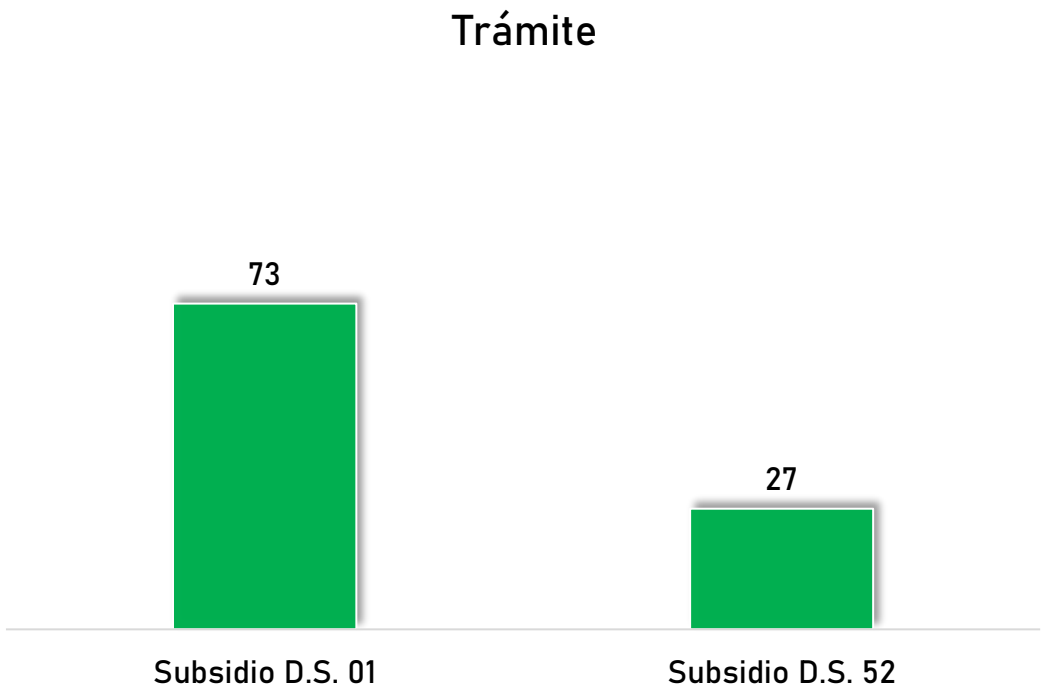
Zona de residencia



Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

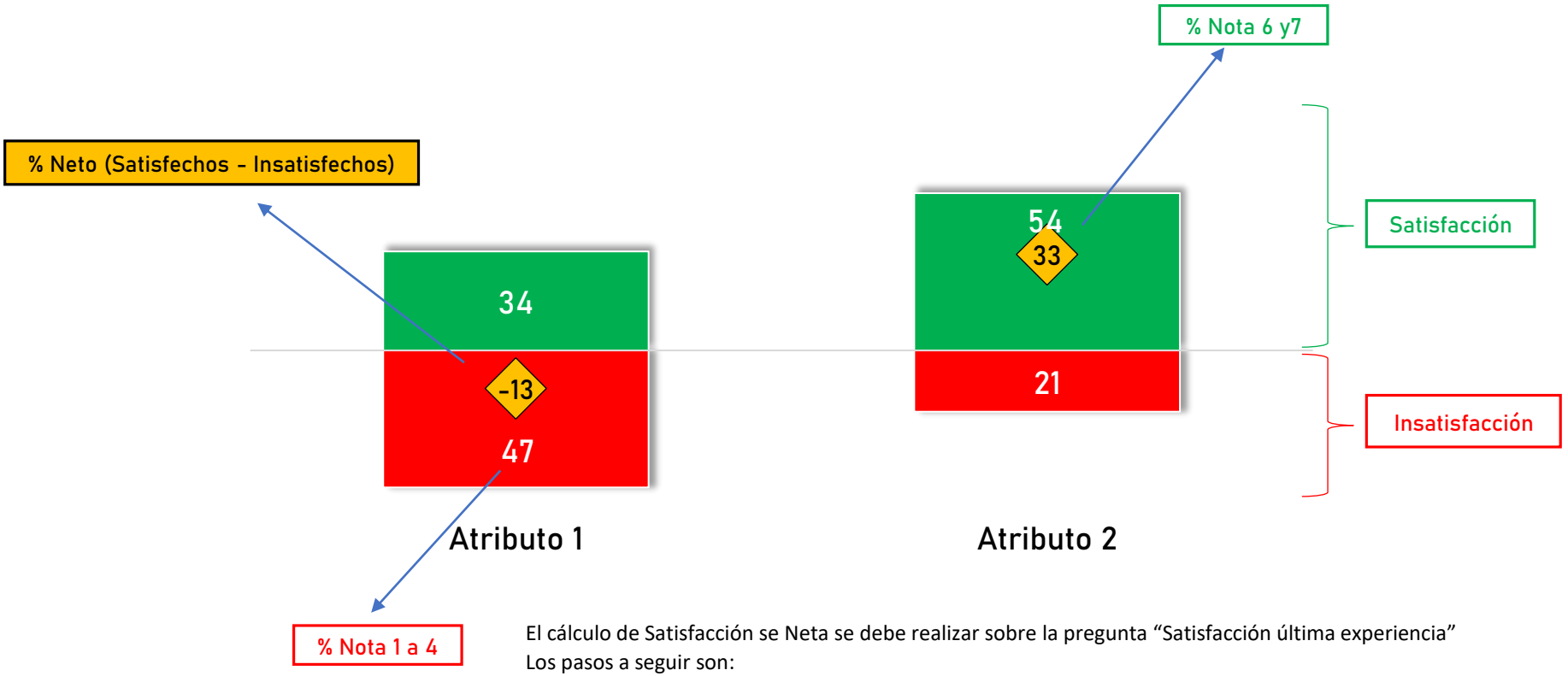
cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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

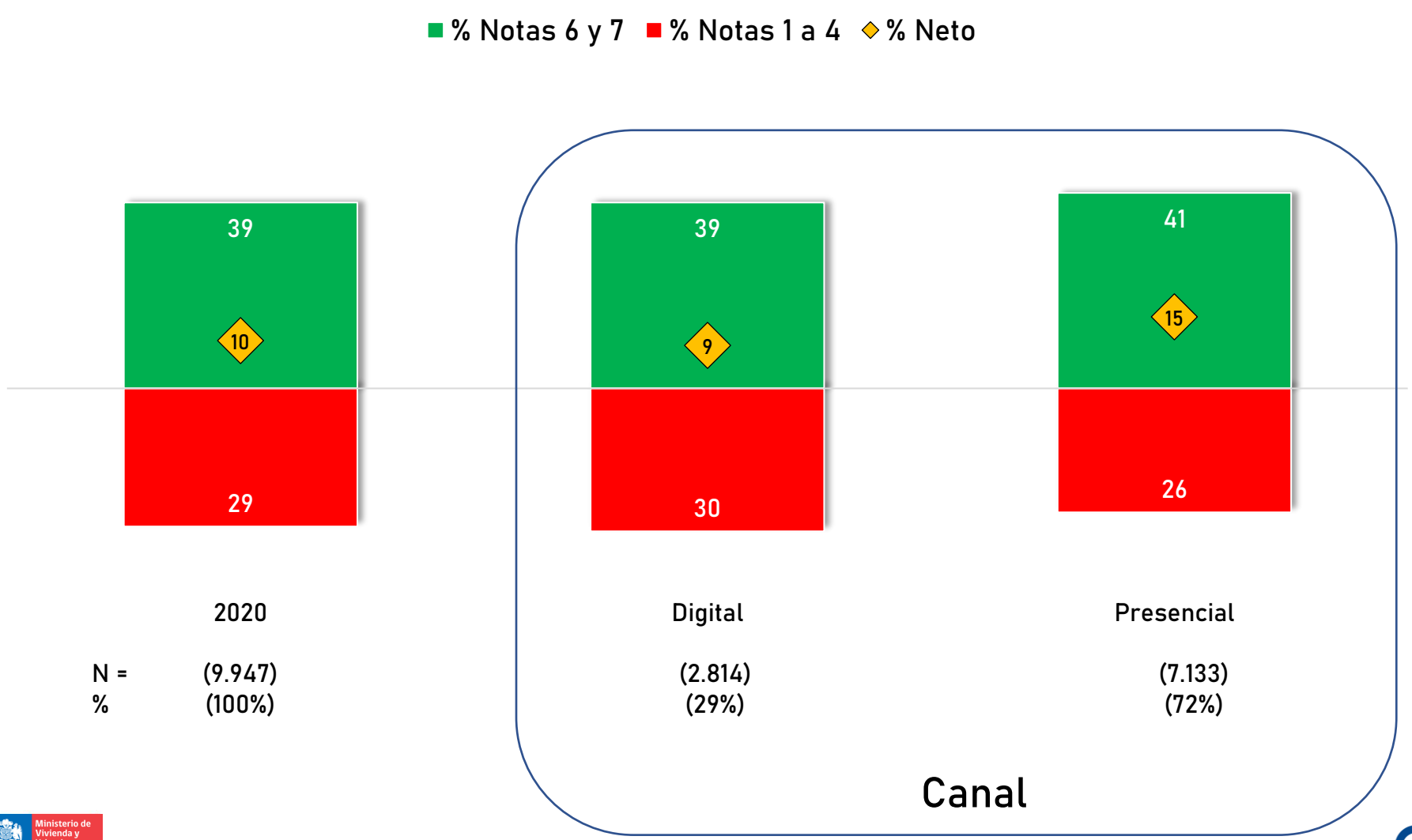
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Resultados de la medición

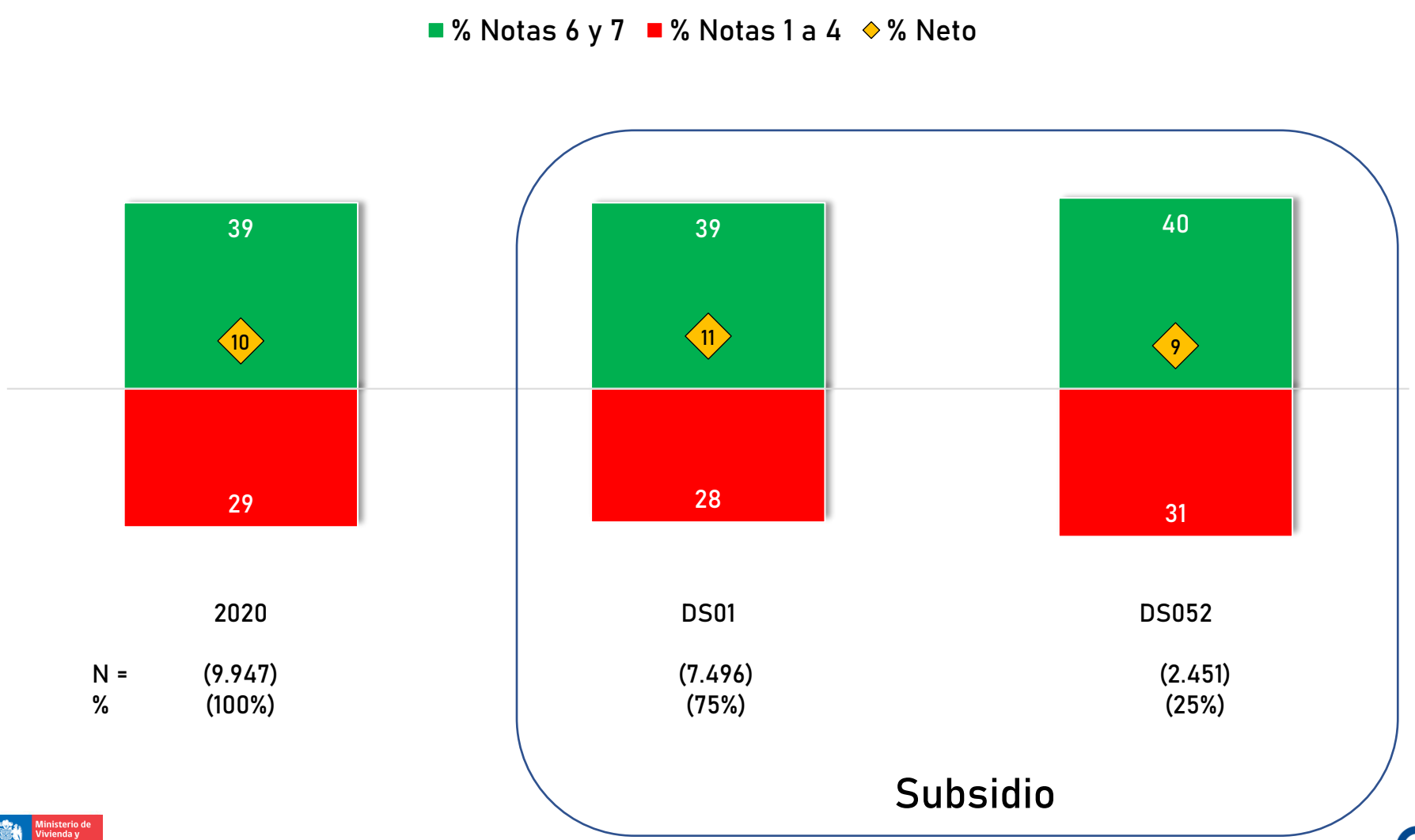
Evaluación General (%) Total por Canal

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?



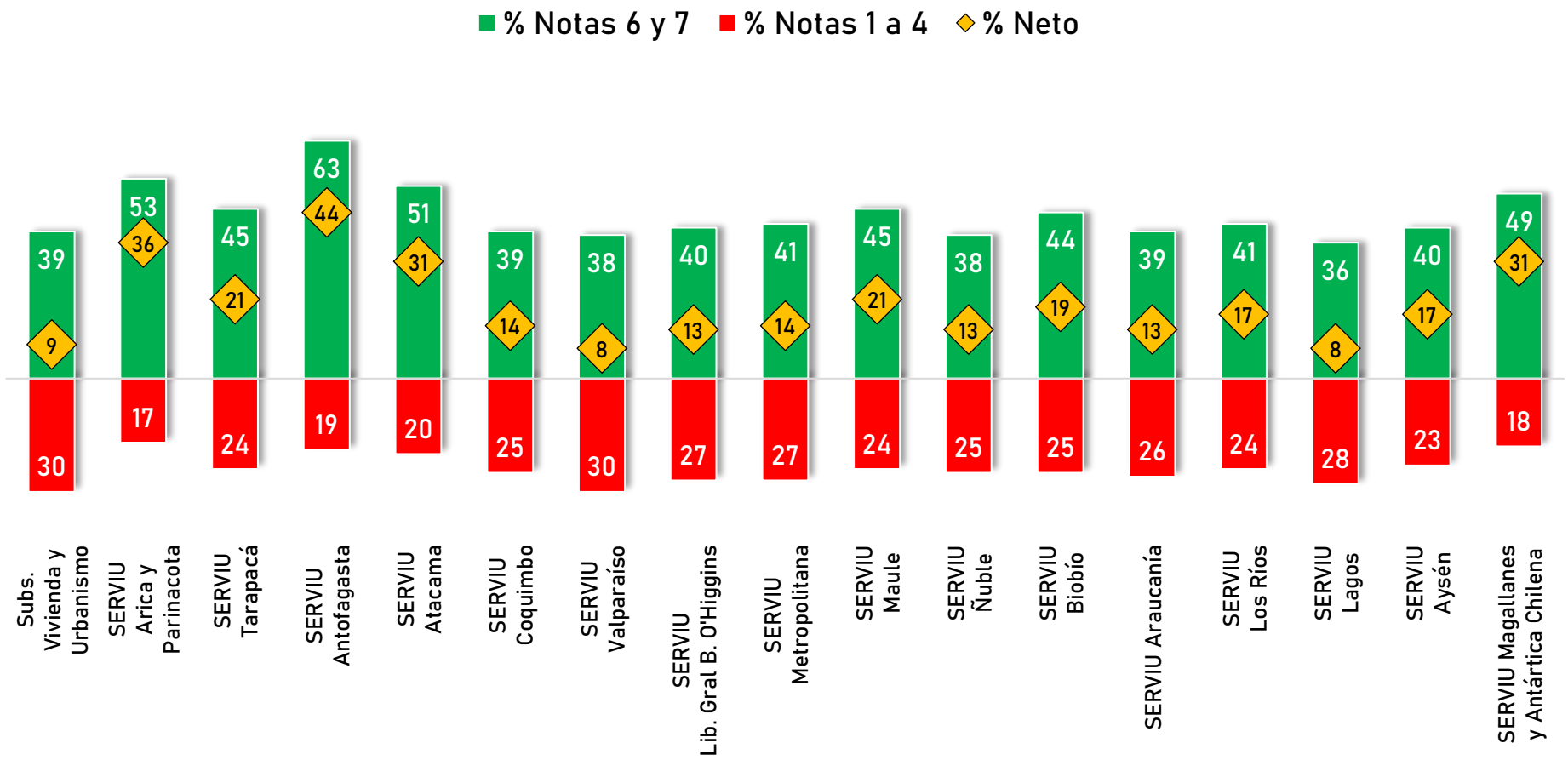
Evaluación General (%) Total por Subsidio

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?



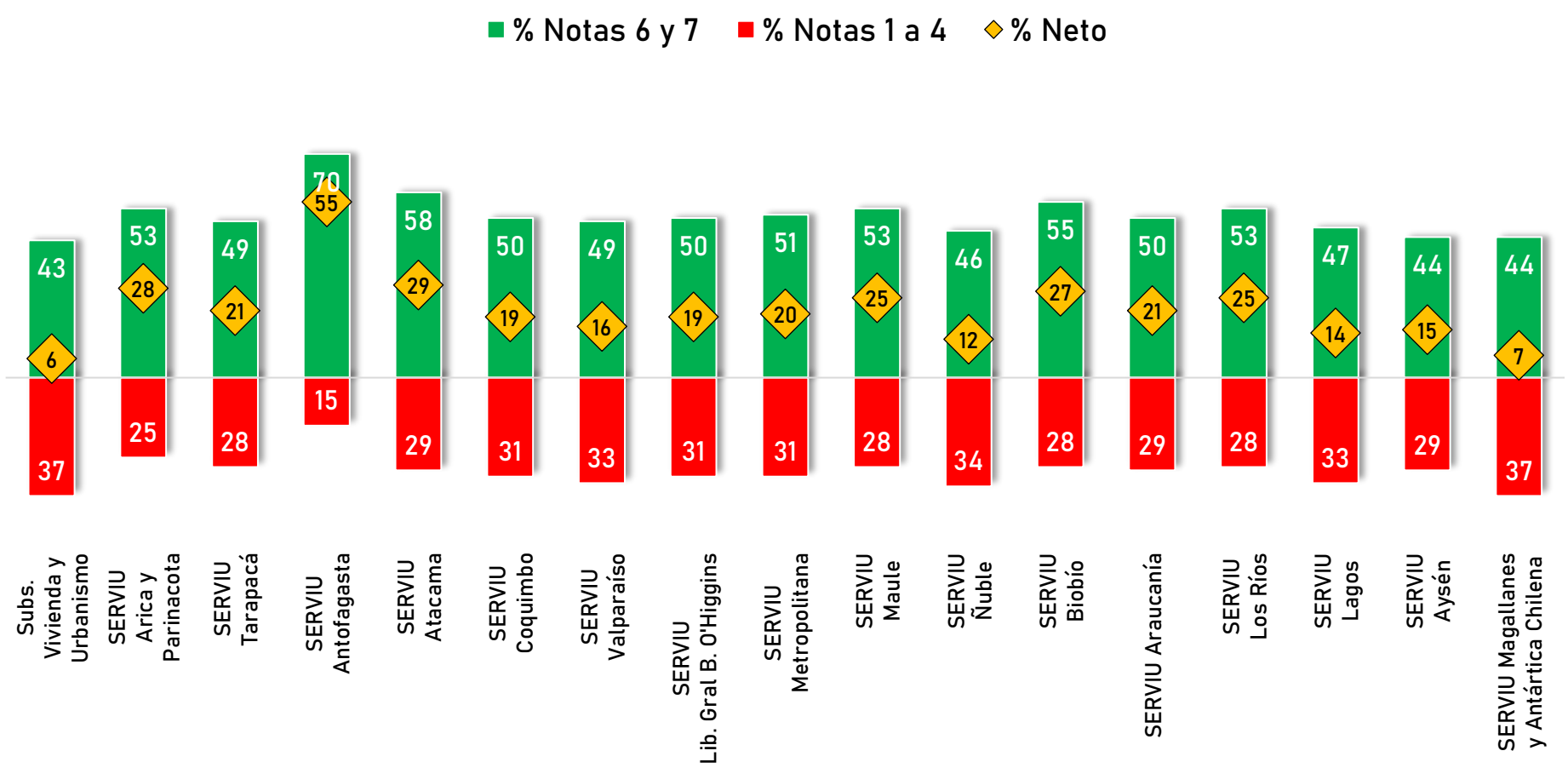
Evaluación General (%) Total por MINVU y SERVIU

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?



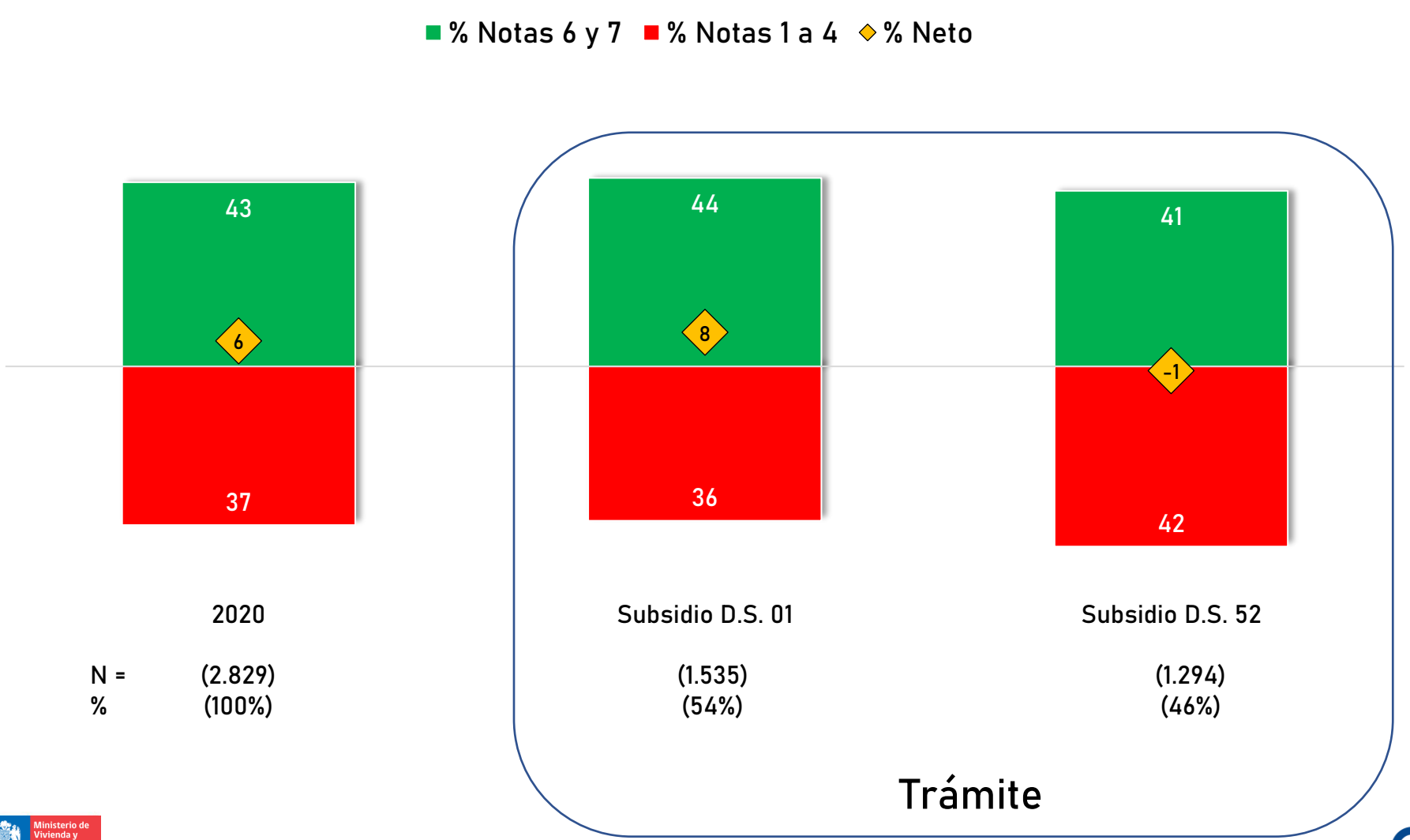
Evaluación Última Experiencia (%) Total por MINVU y SERVIU

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.



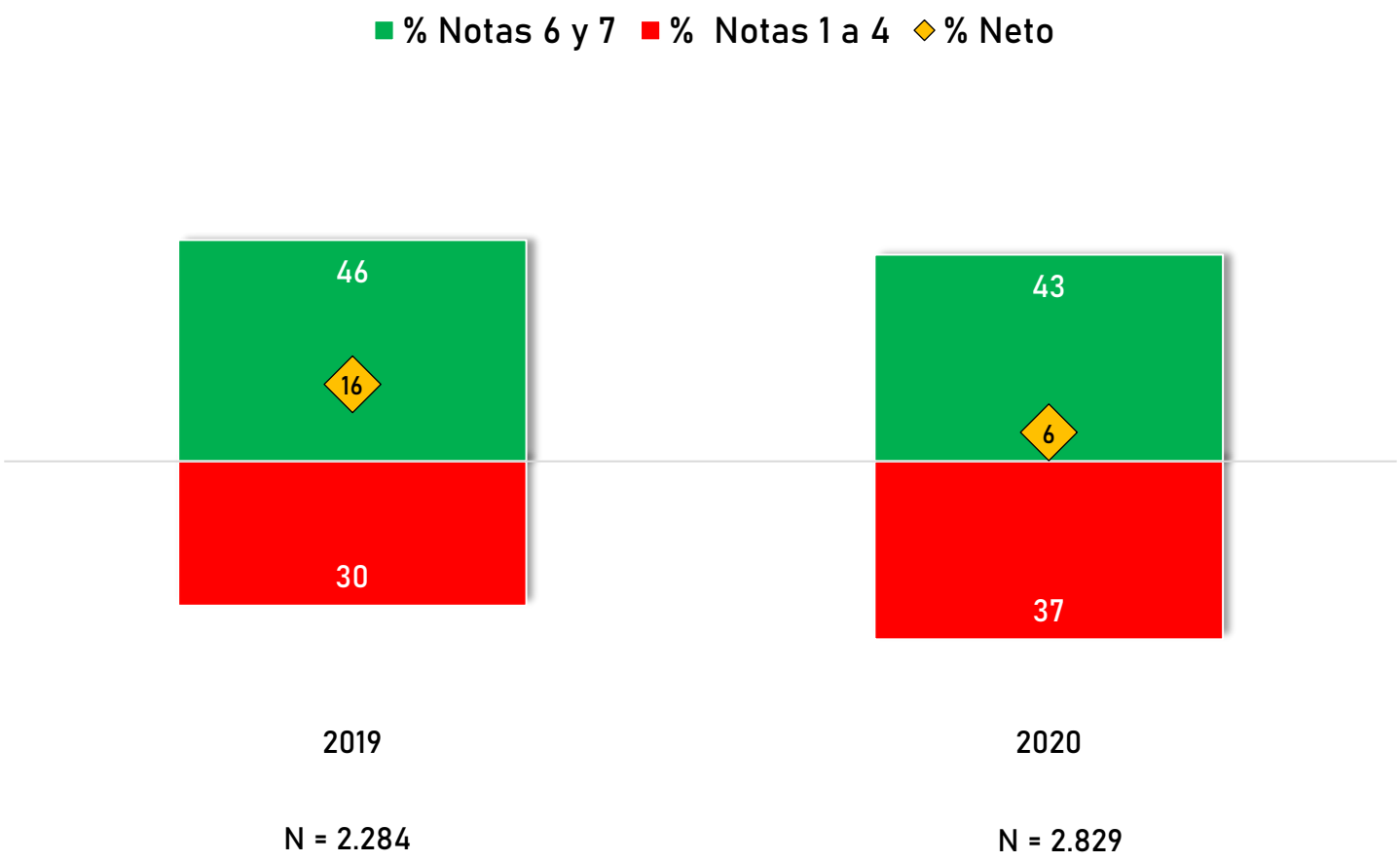
Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

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



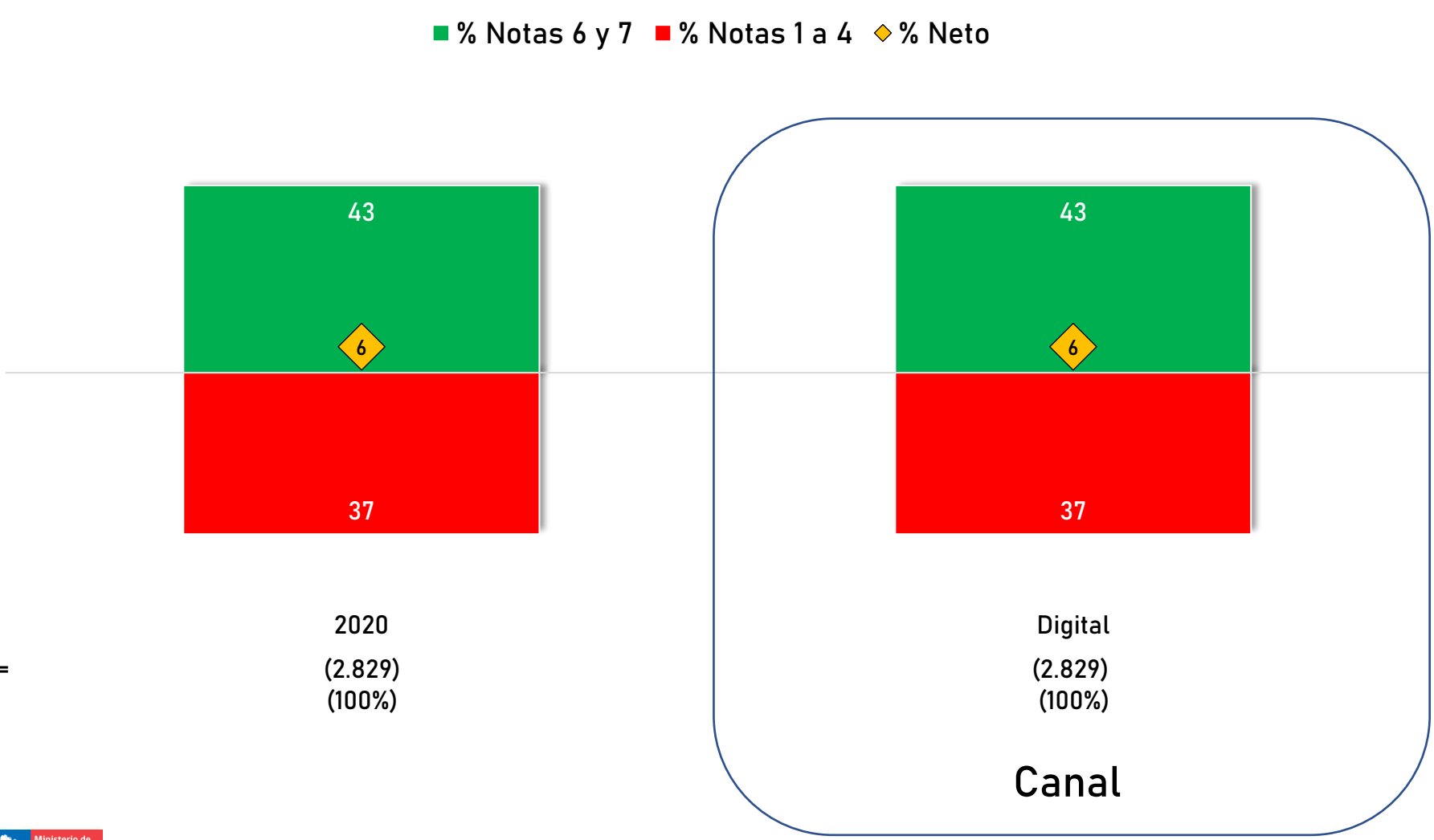
Satisfacción Última Experiencia (%) MINVU 2019 - 2020

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.



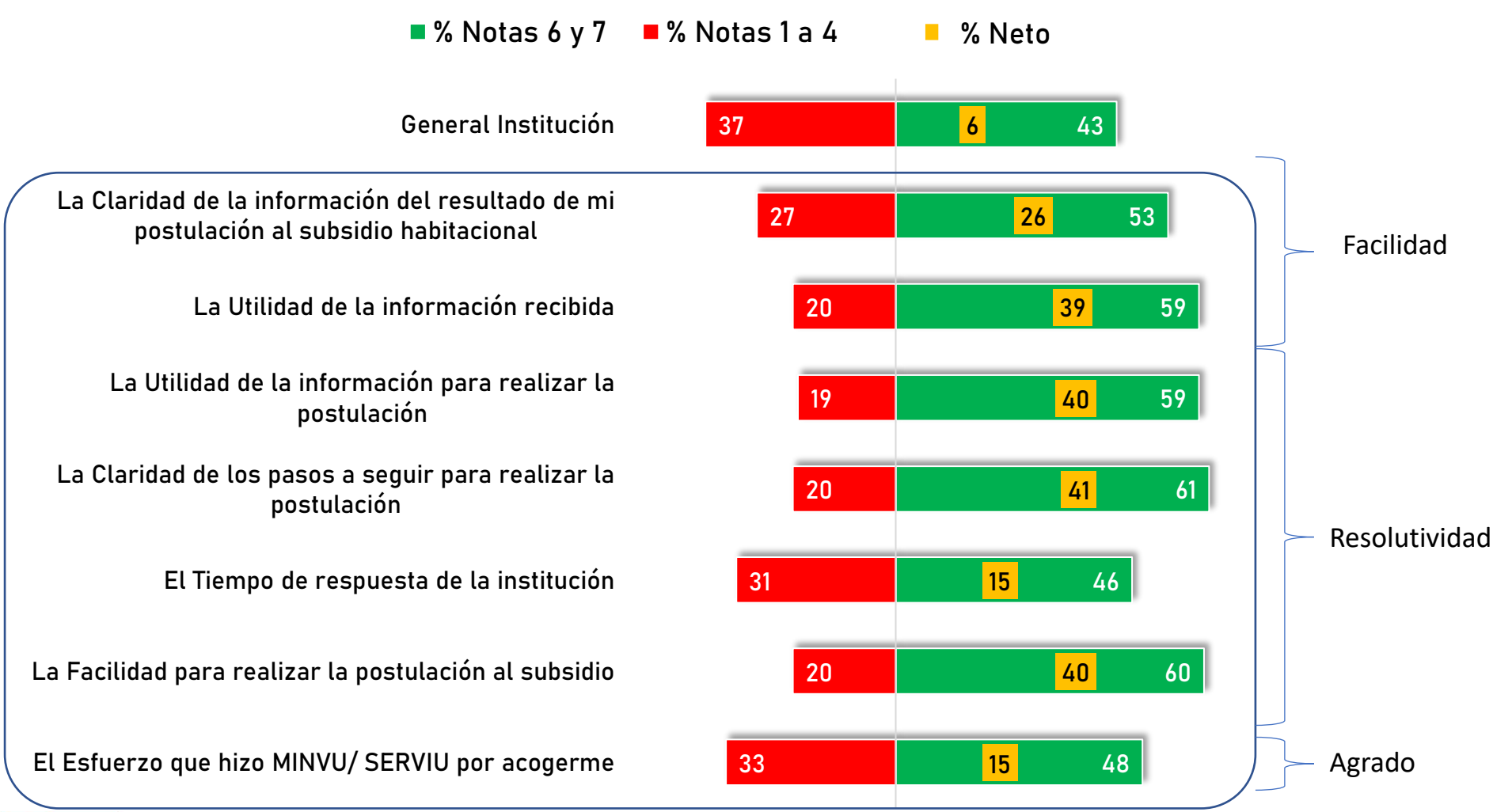
Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

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.



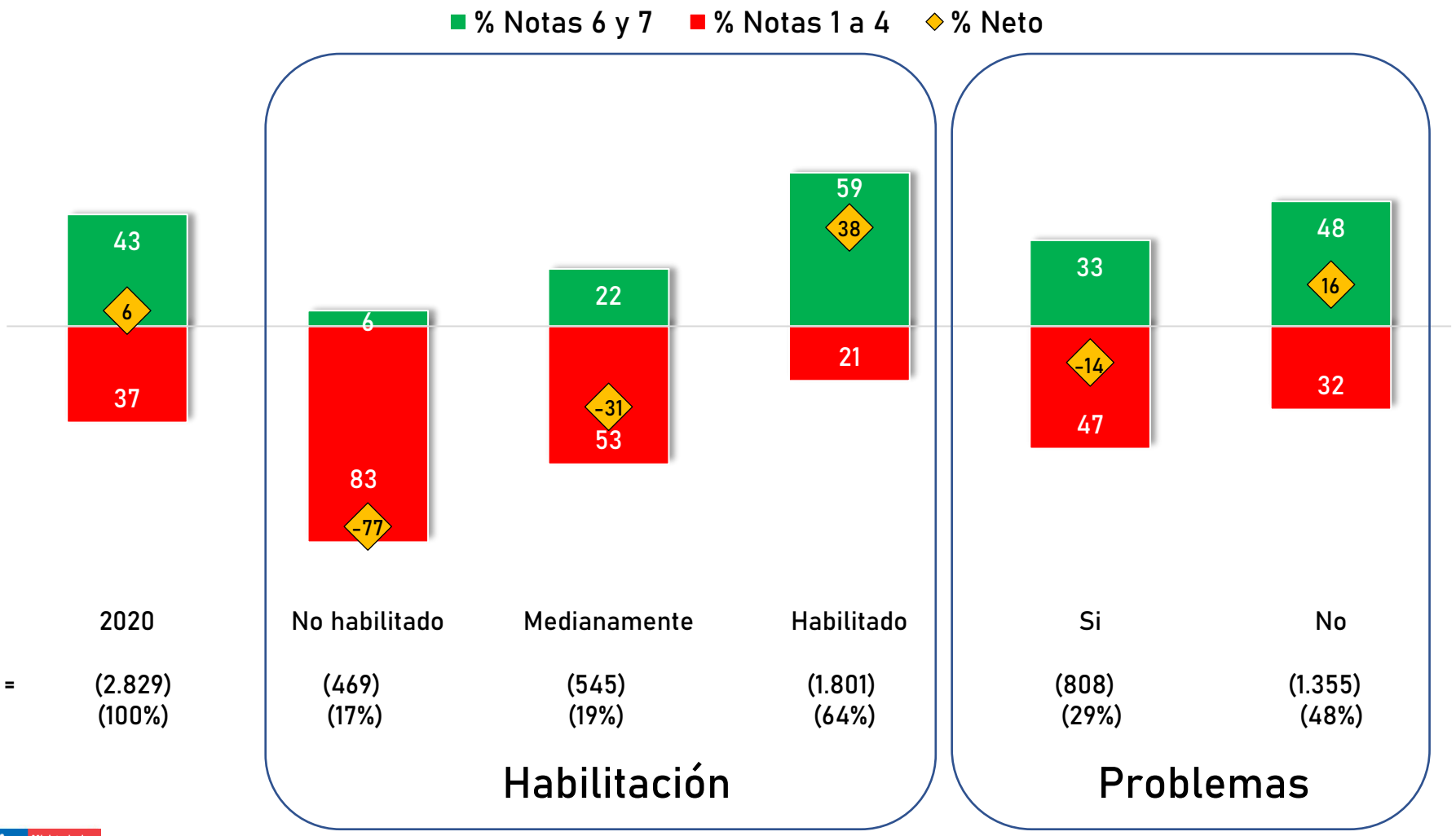
Satisfacción Última Experiencia (%): Atributos de Experiencia

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en 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 nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

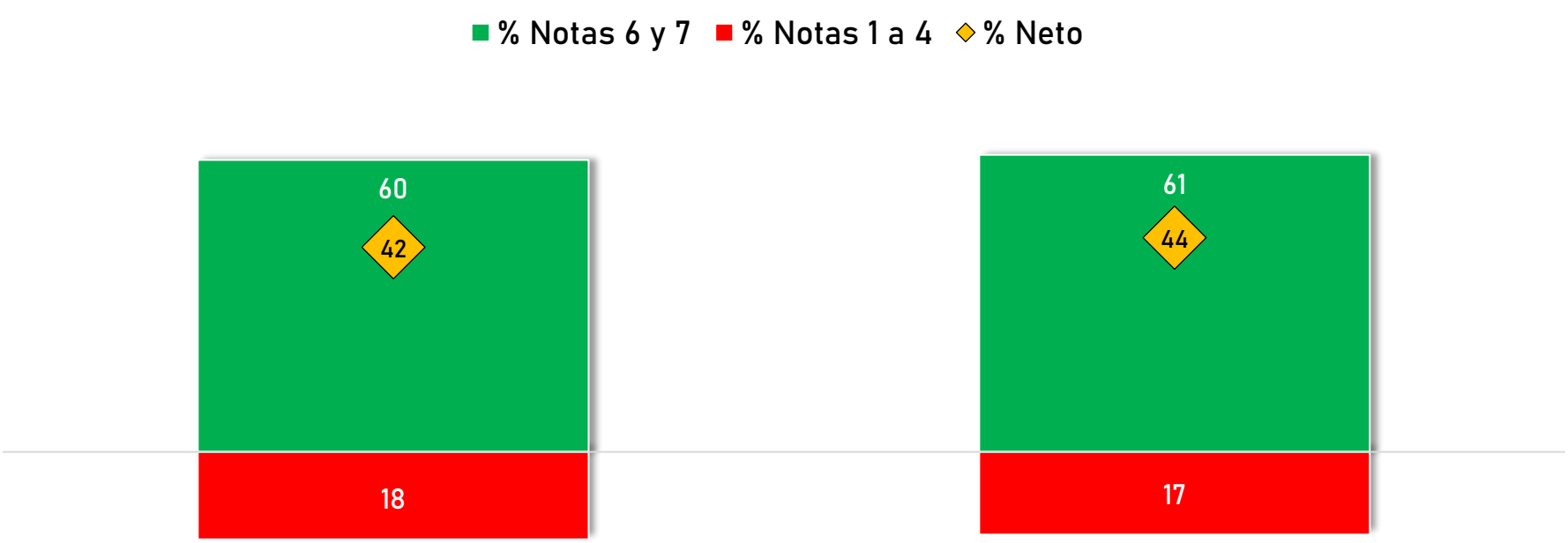
Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del MINVU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho. donde



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

Habilitación (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del MINVU 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…?

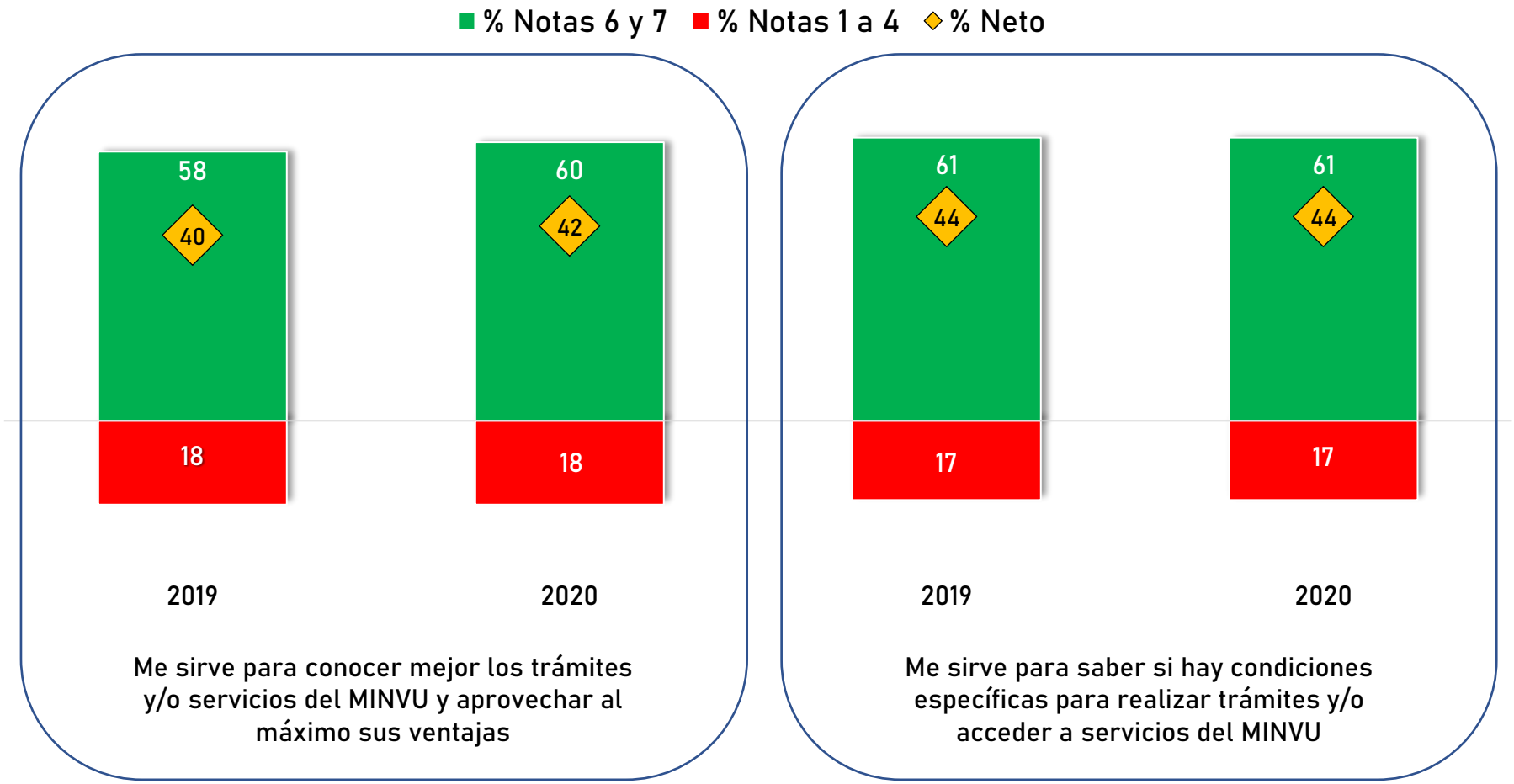


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del MINVU y aprovechar al máximo sus ventajas

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

Habilitación (%) 2019 -2020

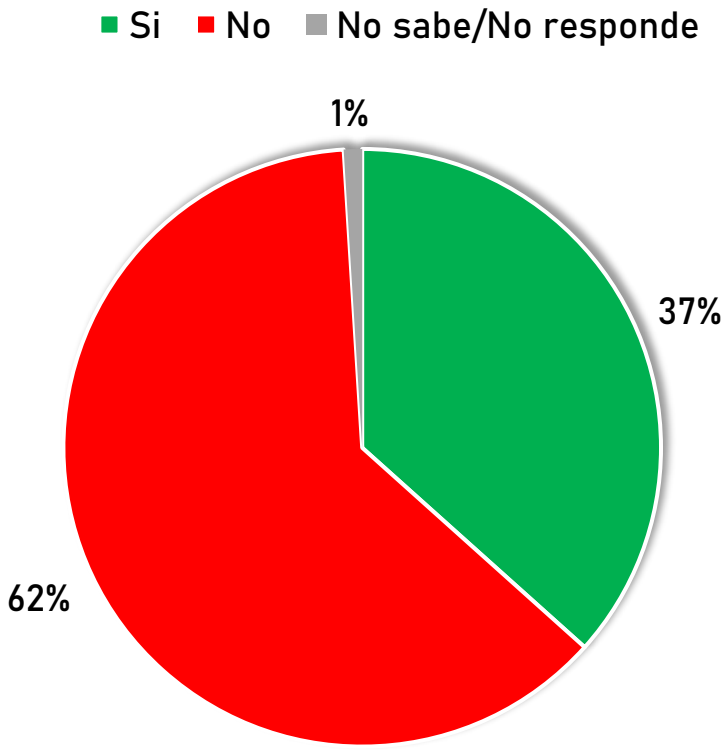
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del MINVU u otro organismo (a través de oficinas, página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2019 = 2.284
N 2020 = 2.821

Problemas – Ocurrencia (%) MINVU 2020

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

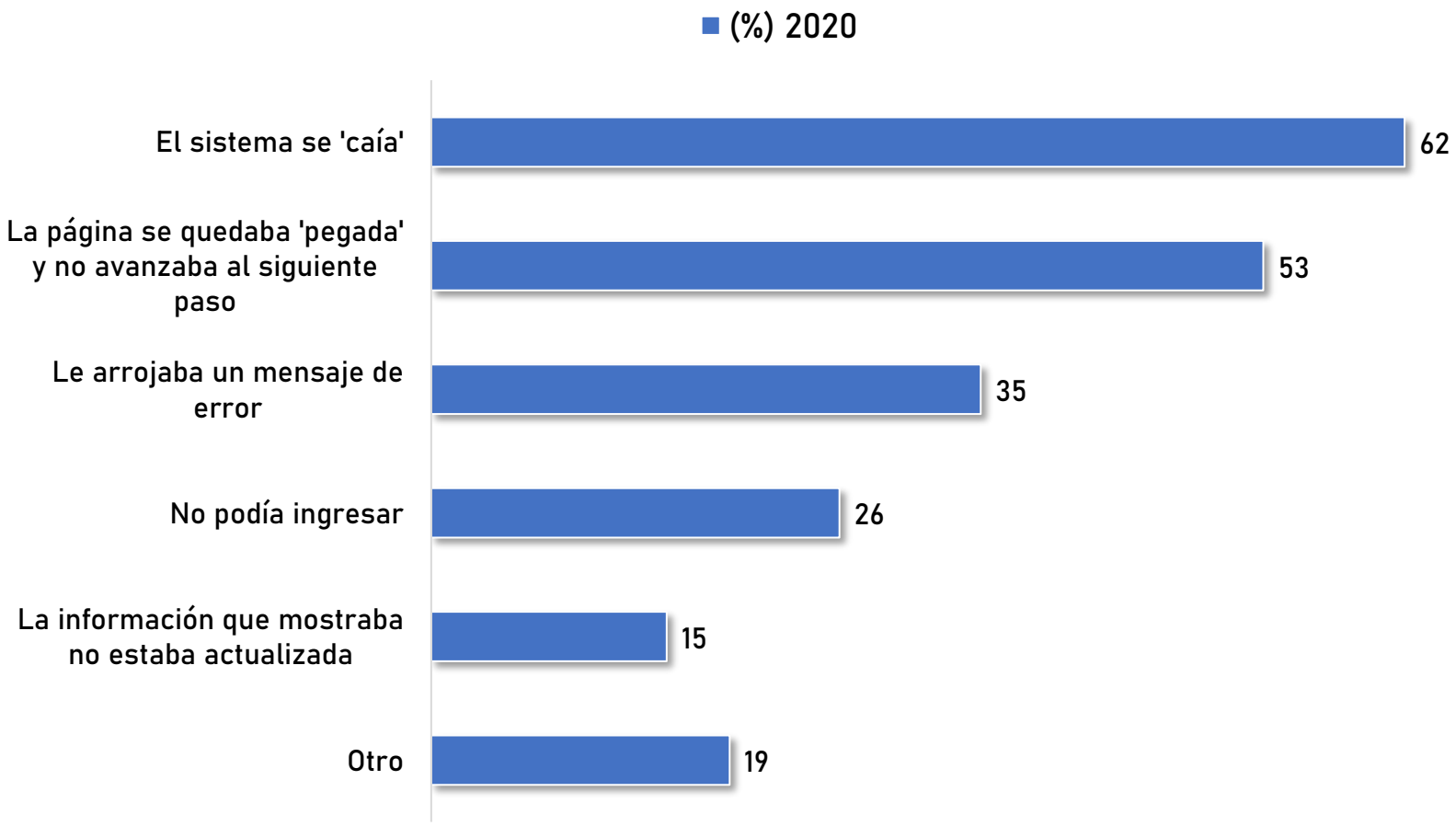


Pregunta solo para quienes se contactaron vía web

N = 2.199

Problemas - Tipo (%) MINVU 2020

¿Qué tipo de problema(s) presentó la página web de postulación?

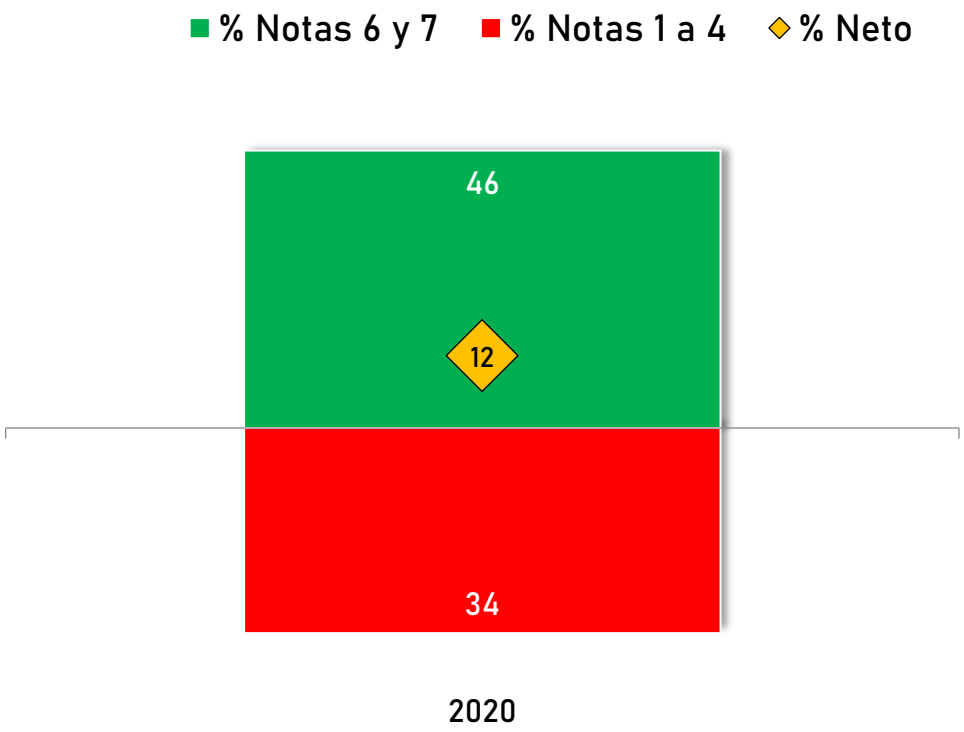


N = 812

Pregunta de respuesta múltiple. Solo contestan quienes se contactaron vía web. Los otros problemas se relacionan, principalmente, con subir documentos y actualizar datos del núcleo familiar en la página.

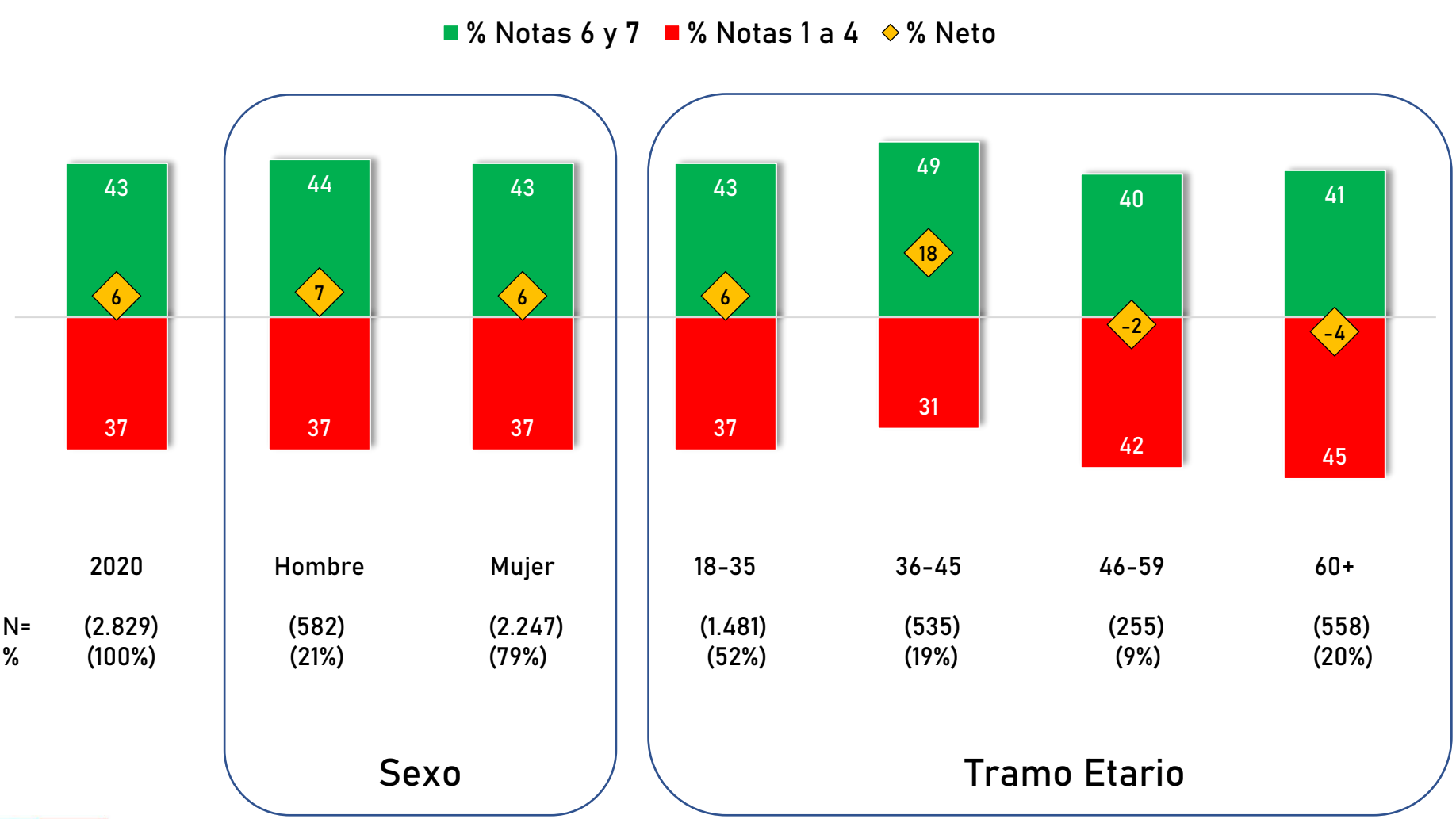
Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020

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



Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo y tramo etario

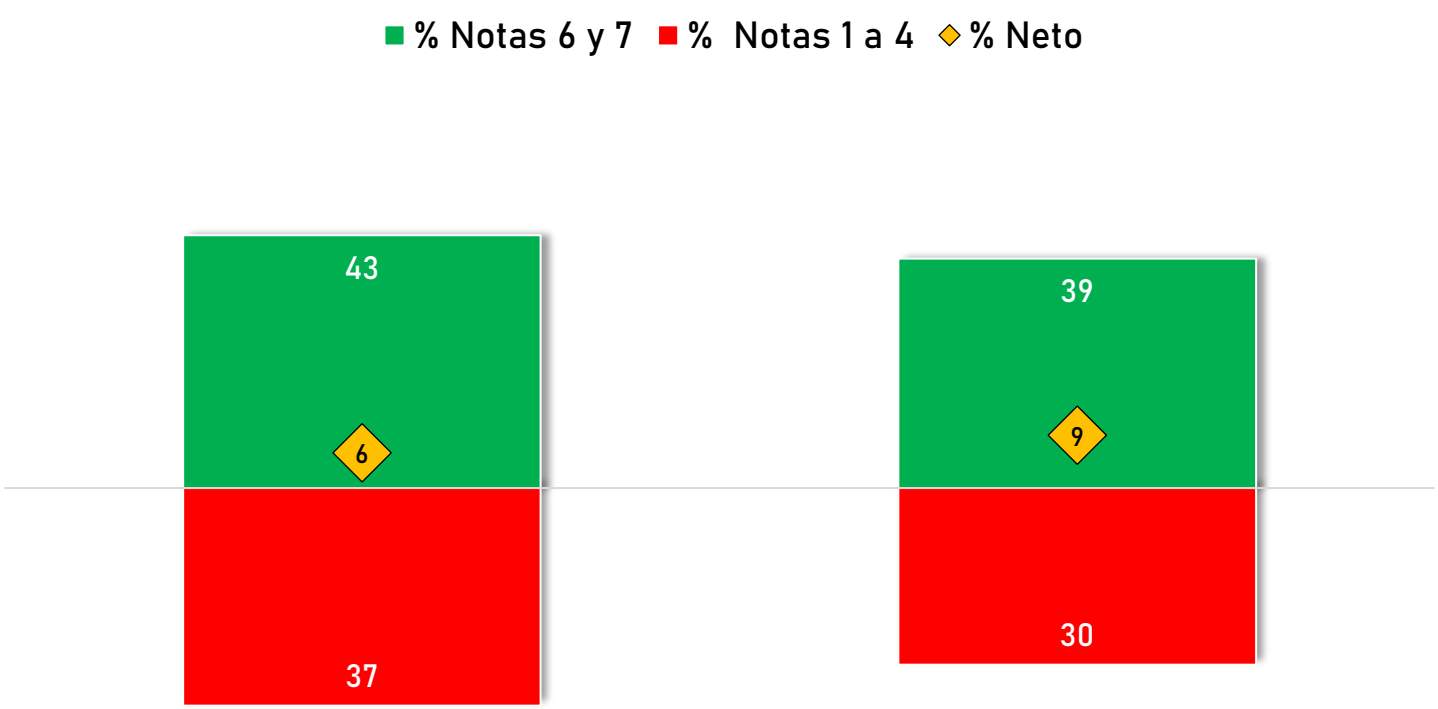
Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del MINVU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

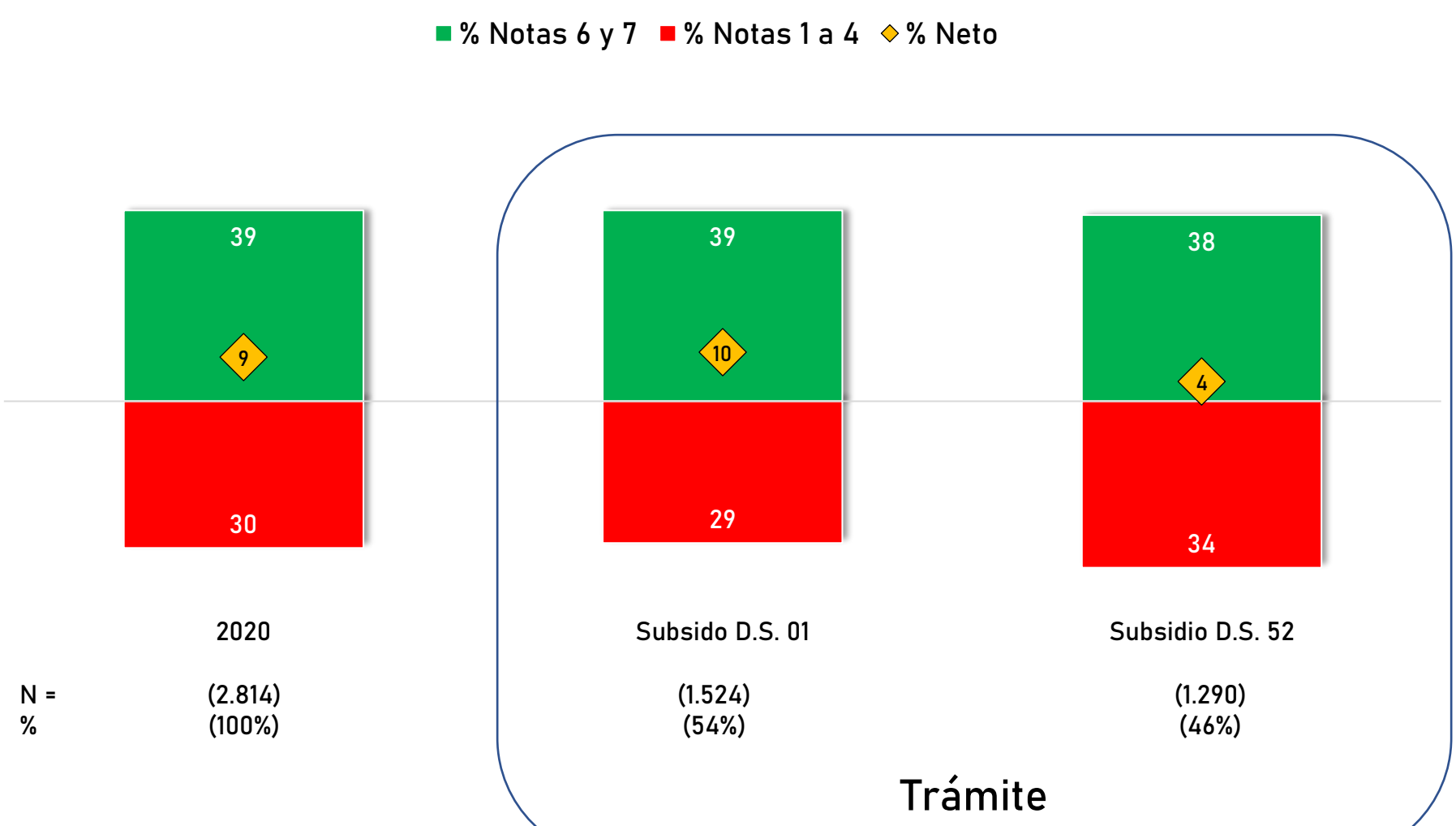
Satisfacción Última Experiencia (%) versus Evaluación General Institución (%)



Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General MINVU (%) Por trámite

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



Evaluación General MINVU (%) 2019 - 2020

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

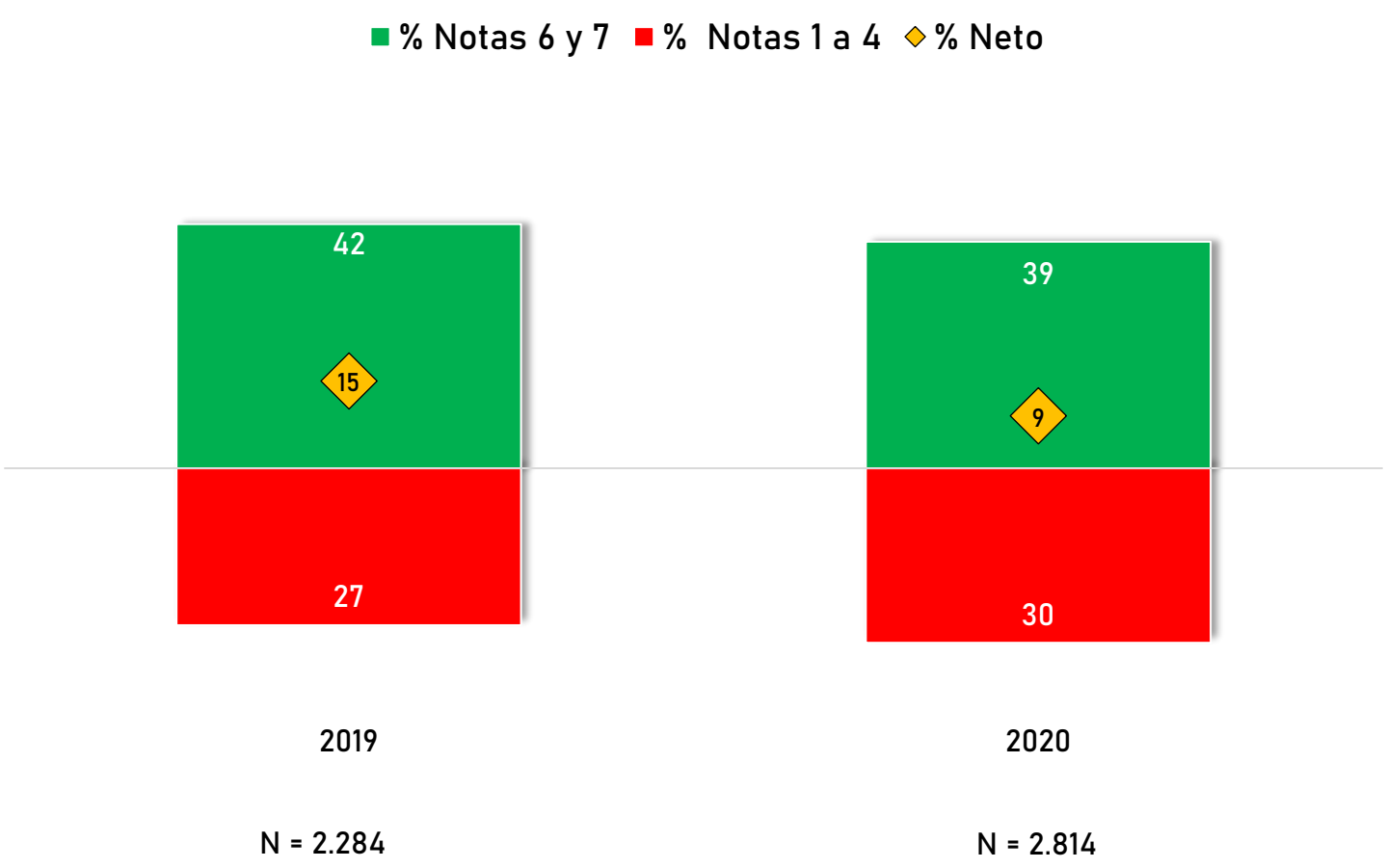
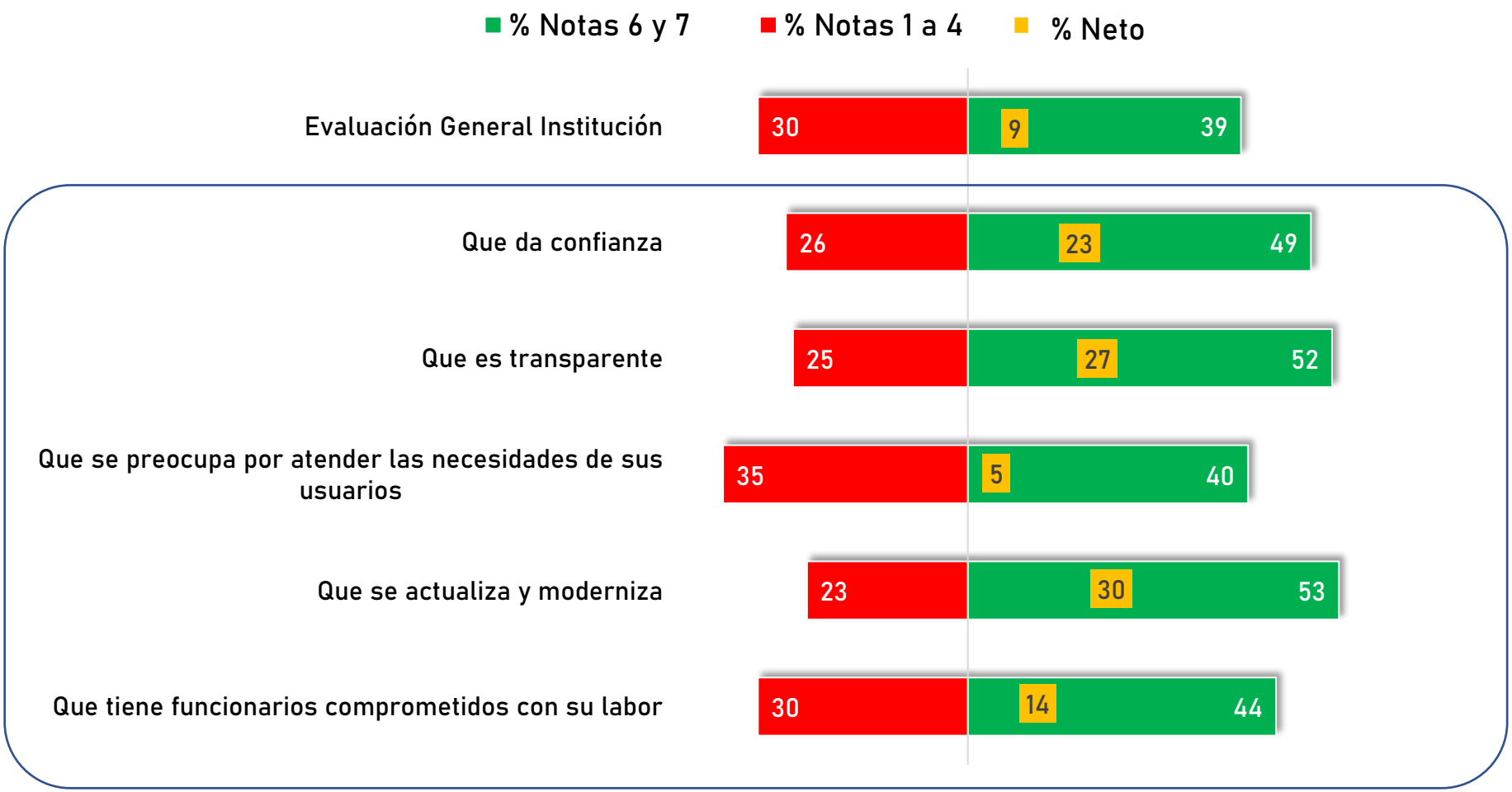


Imagen MINVU (%) 2020

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



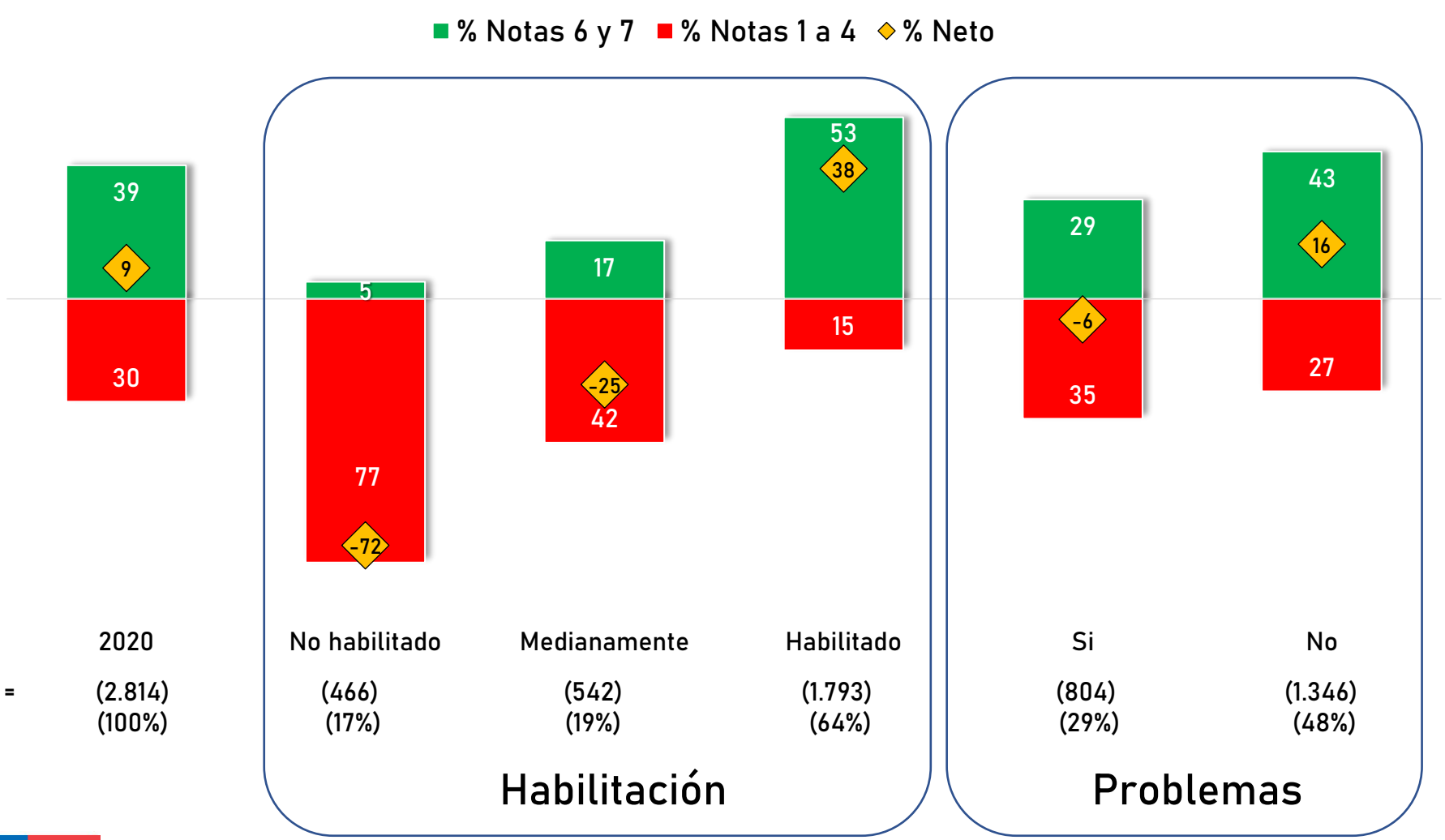
N = 2.814

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Evaluación General MINVU (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

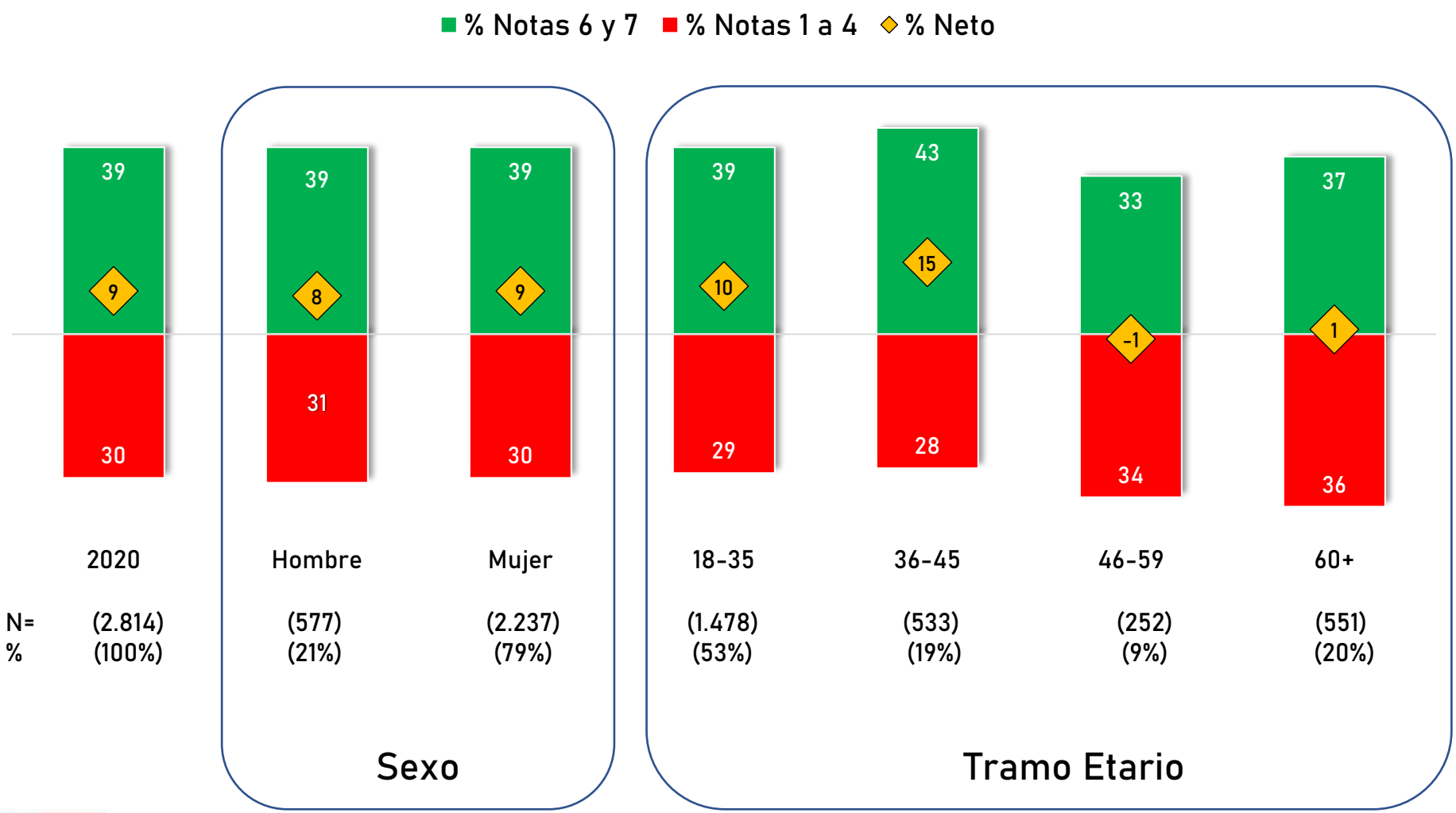
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al MINVU?, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten categorías NS-NR

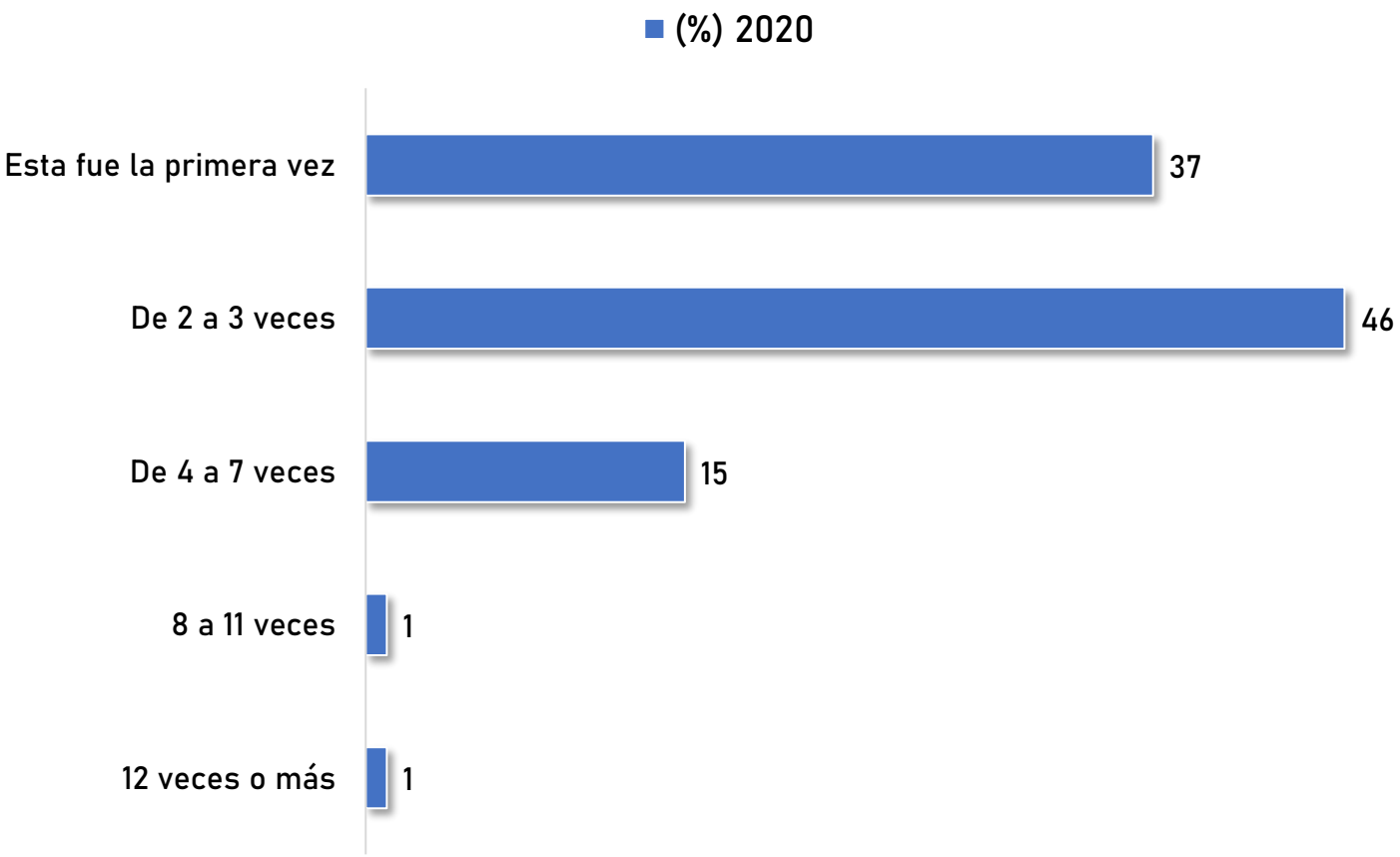
Evaluación General MINVU (%) Por sexo, tramo etario

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



Intensidad del Usuario (%) MINVU 2020

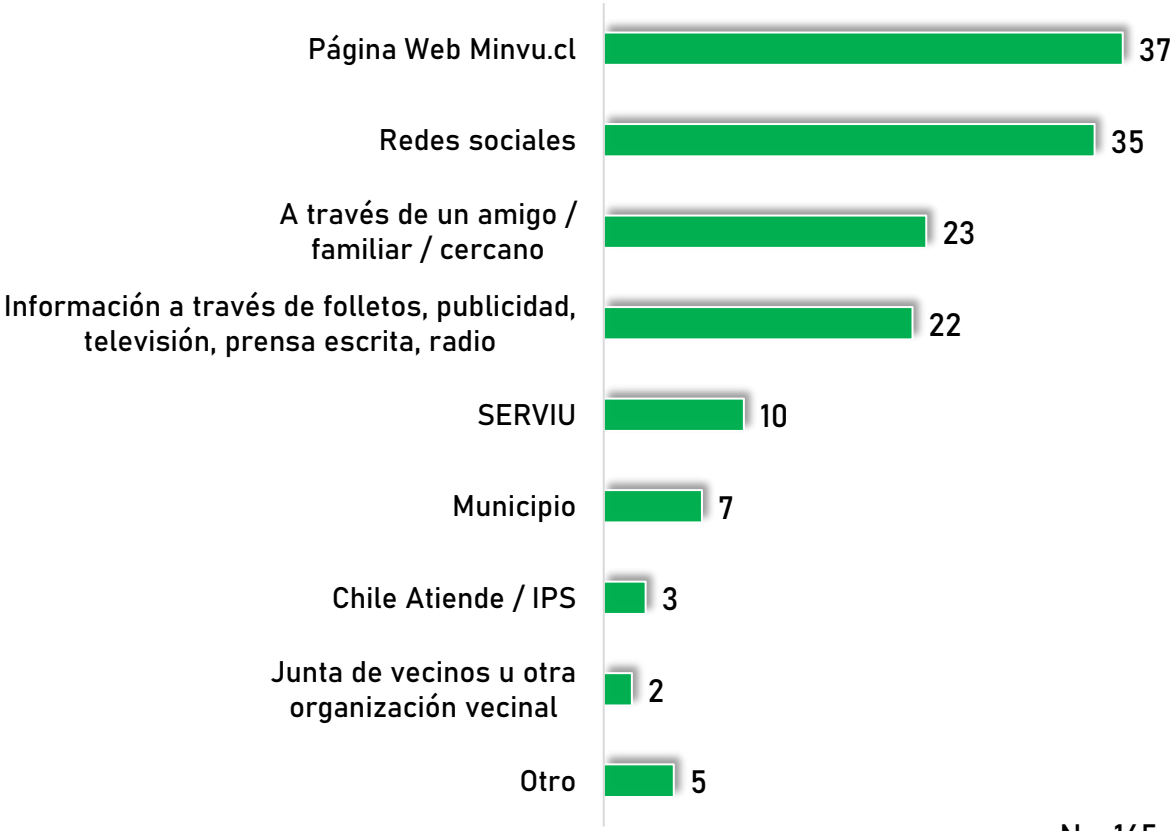
En los últimos dos años, ¿Cuántas veces ha postulado a un subsidio habitacional?



N = 2.846

Conocimiento MINVU (%) 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

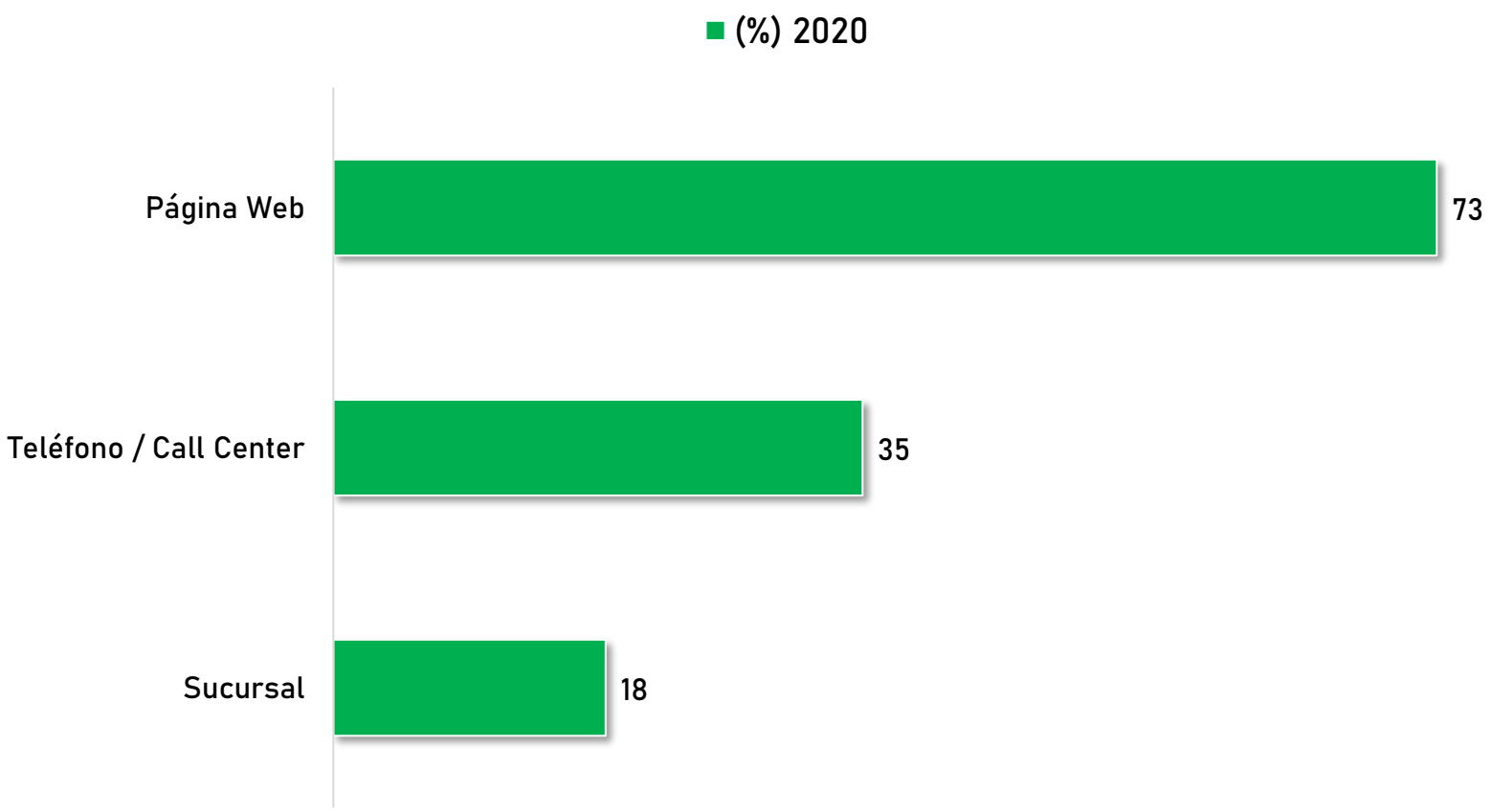
Pregunta de respuesta múltiple. Solo contestan quienes se contactaron vía web. Los otros medios se relacionan, principalmente, con correo electrónico, Facebook y televisión.

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Contacto con MINVU – Medios de Contacto (%) 2020

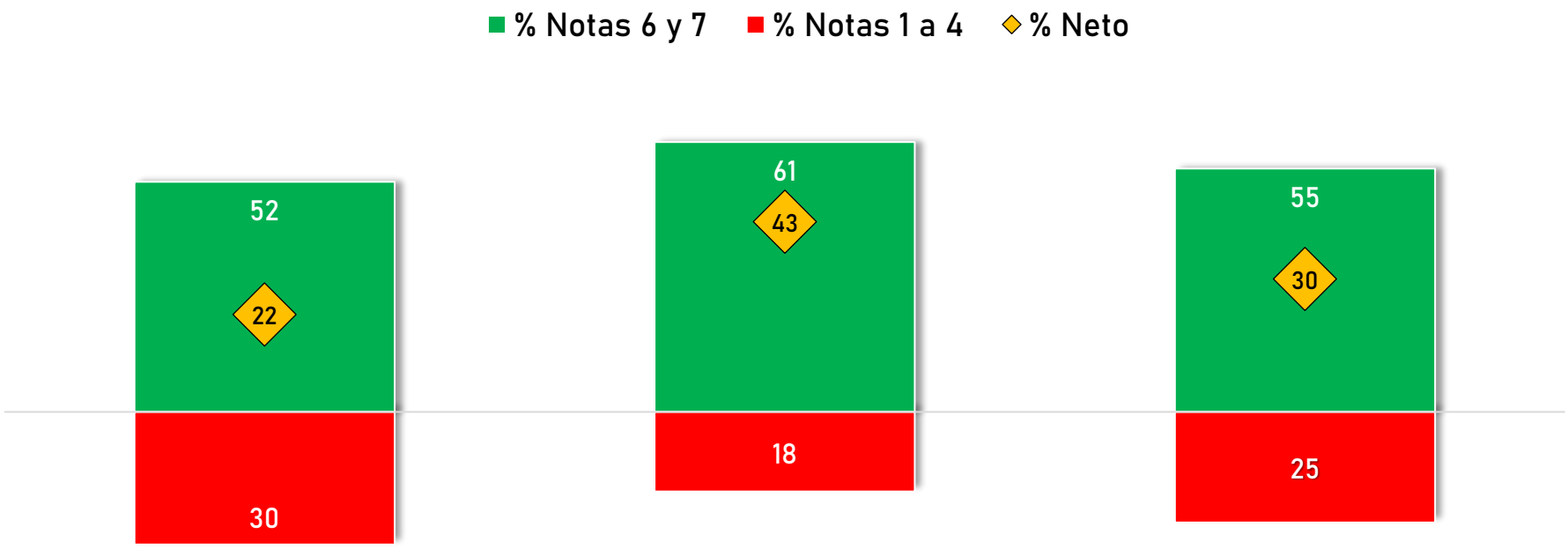
¿Pensando ahora en los últimos 12 meses a través de qué medios se ha contactado con MINVU? %Sí



N = 2.846
Pregunta de respuesta múltiple
Se omiten las categorías NS-NR

Satisfacción con canales

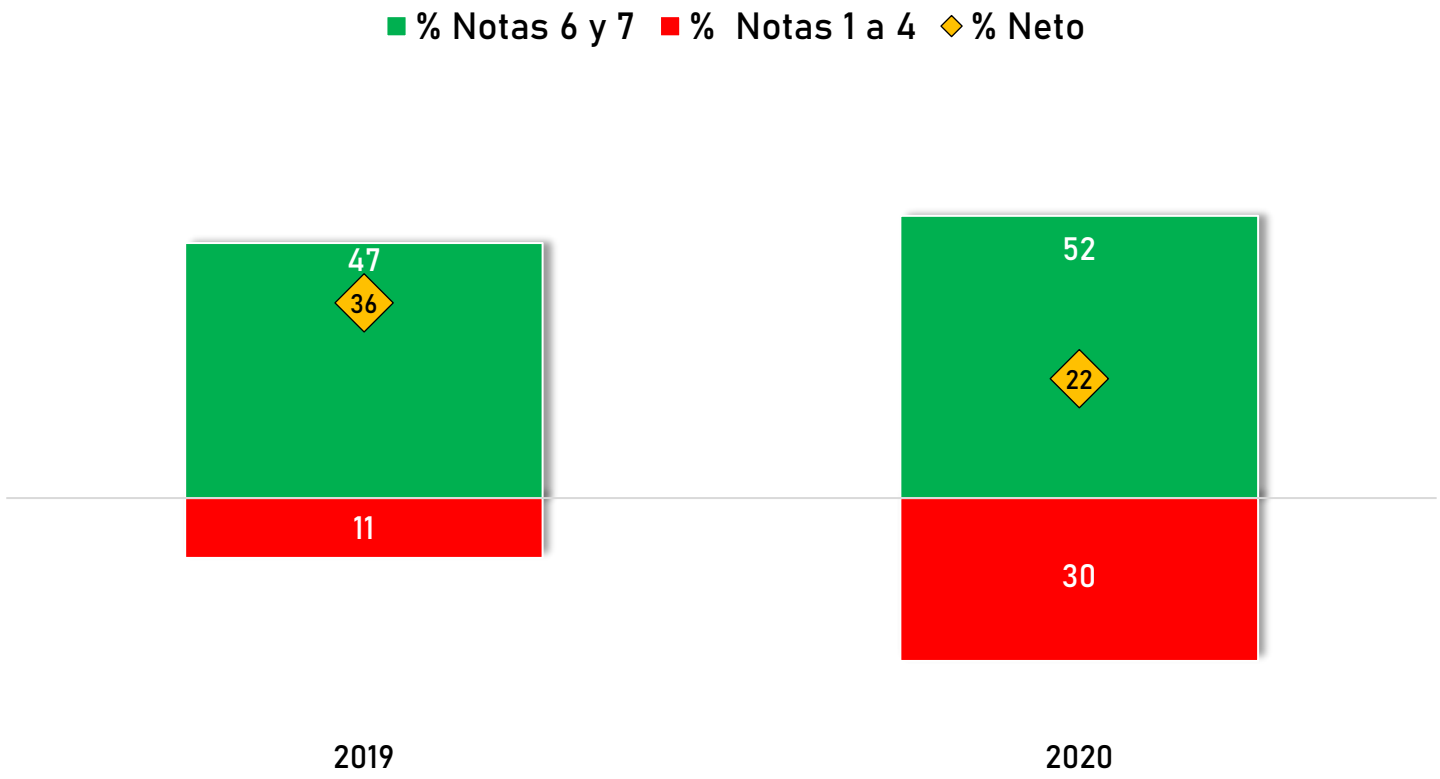
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…¿qué nota le pondría?



	Teléfono (MINVU ALÓ)	Página Web	Oficina de Atención
N=	1.146	2.186	575

Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

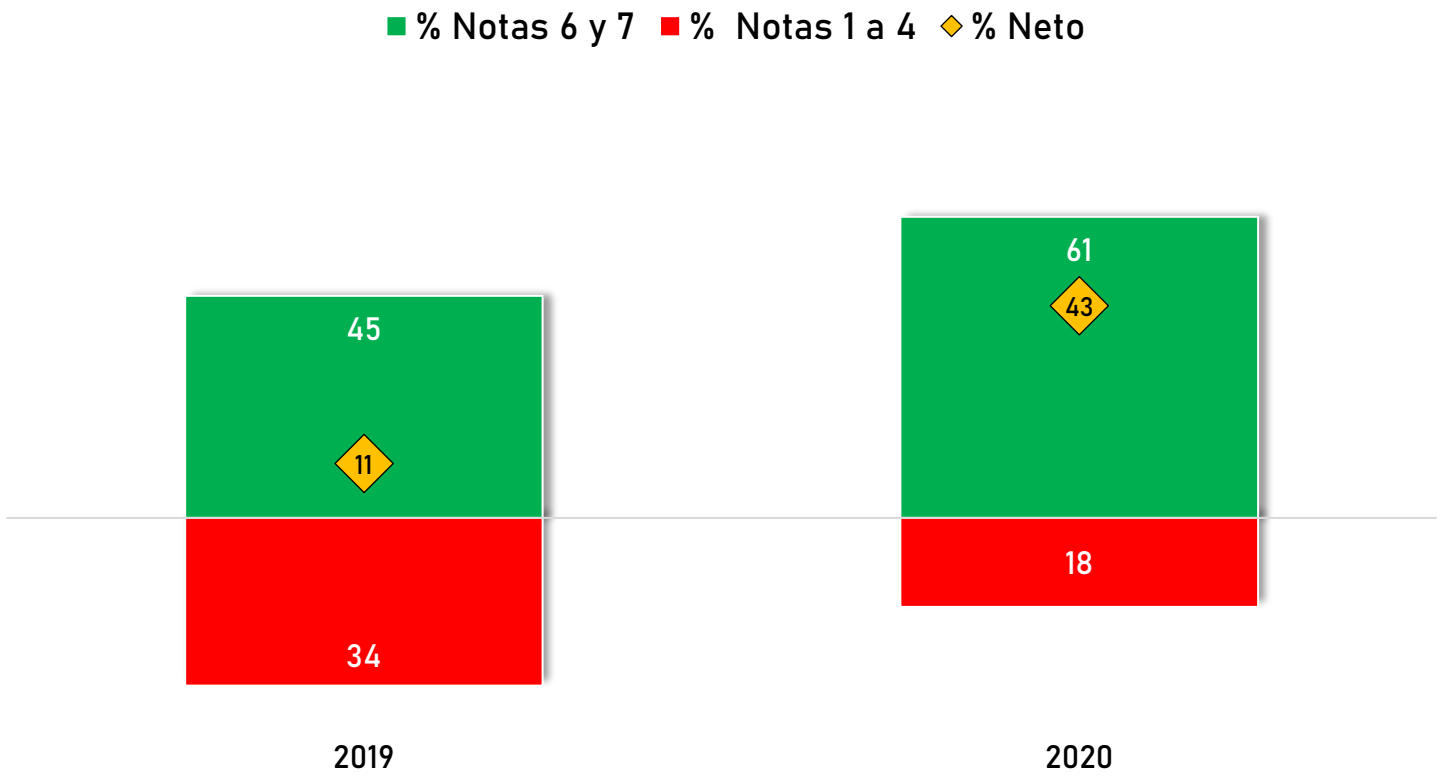
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el TELÉFONO (MINVU ALÓ) ¿qué nota le pondría?



	2019	2020
N =	340	1.146

Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

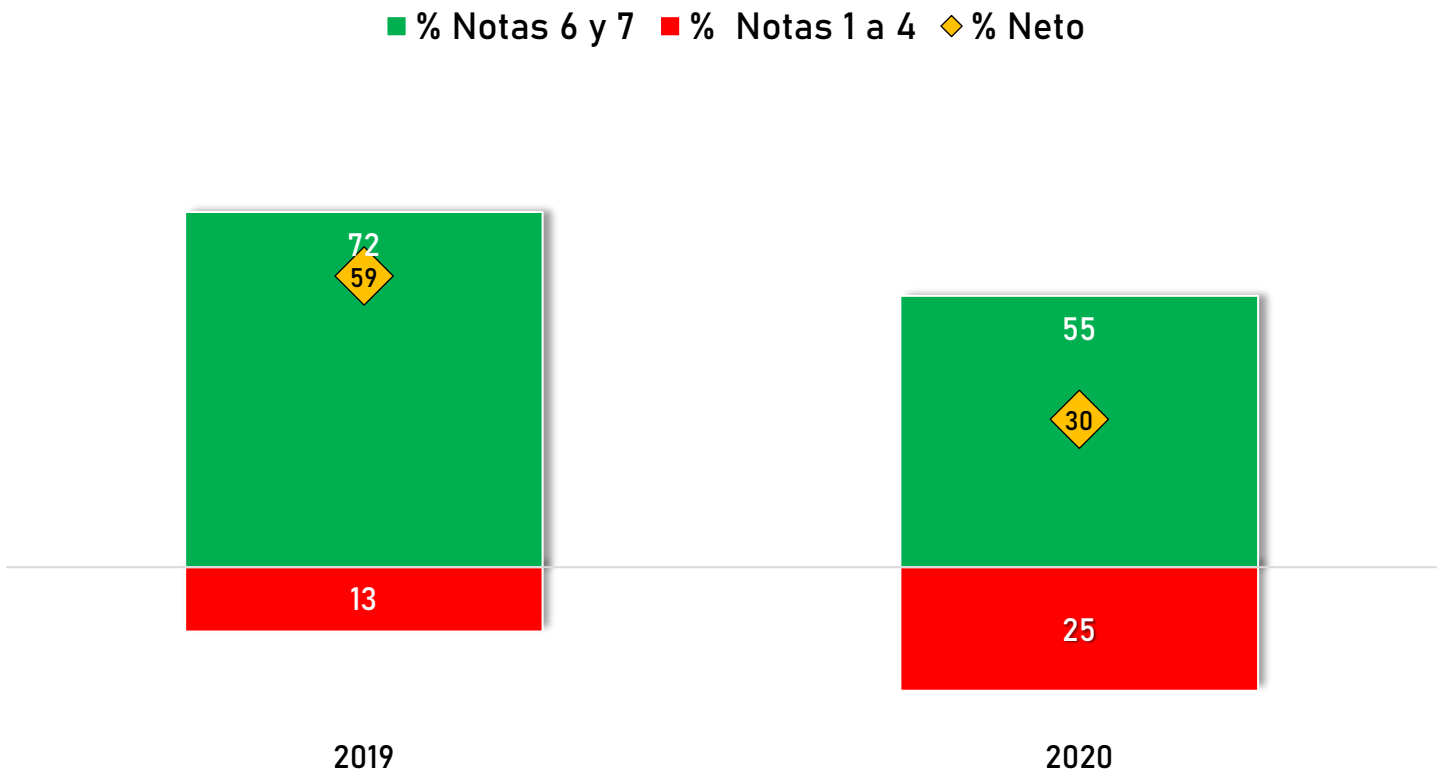
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?



N =	494	2.186

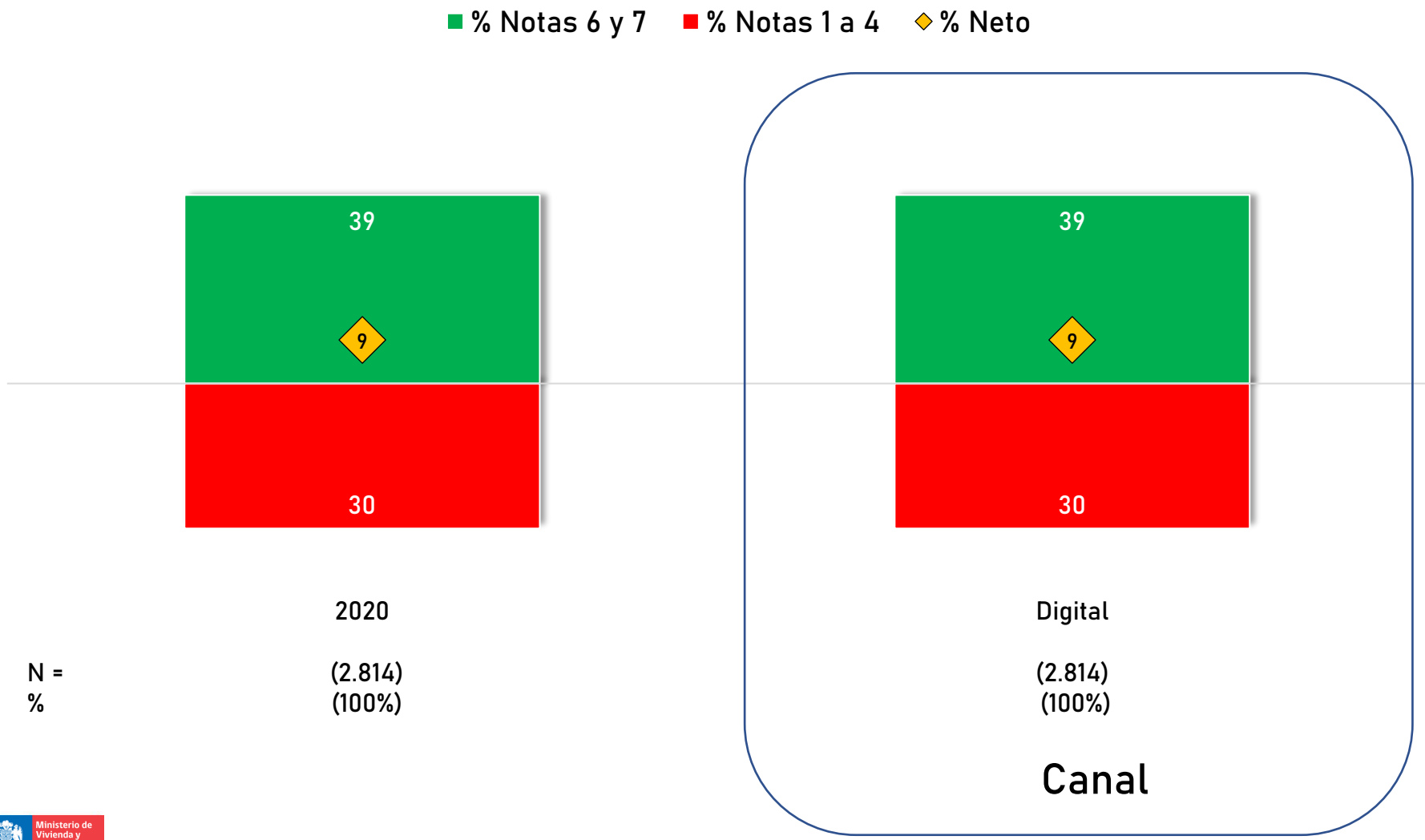
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



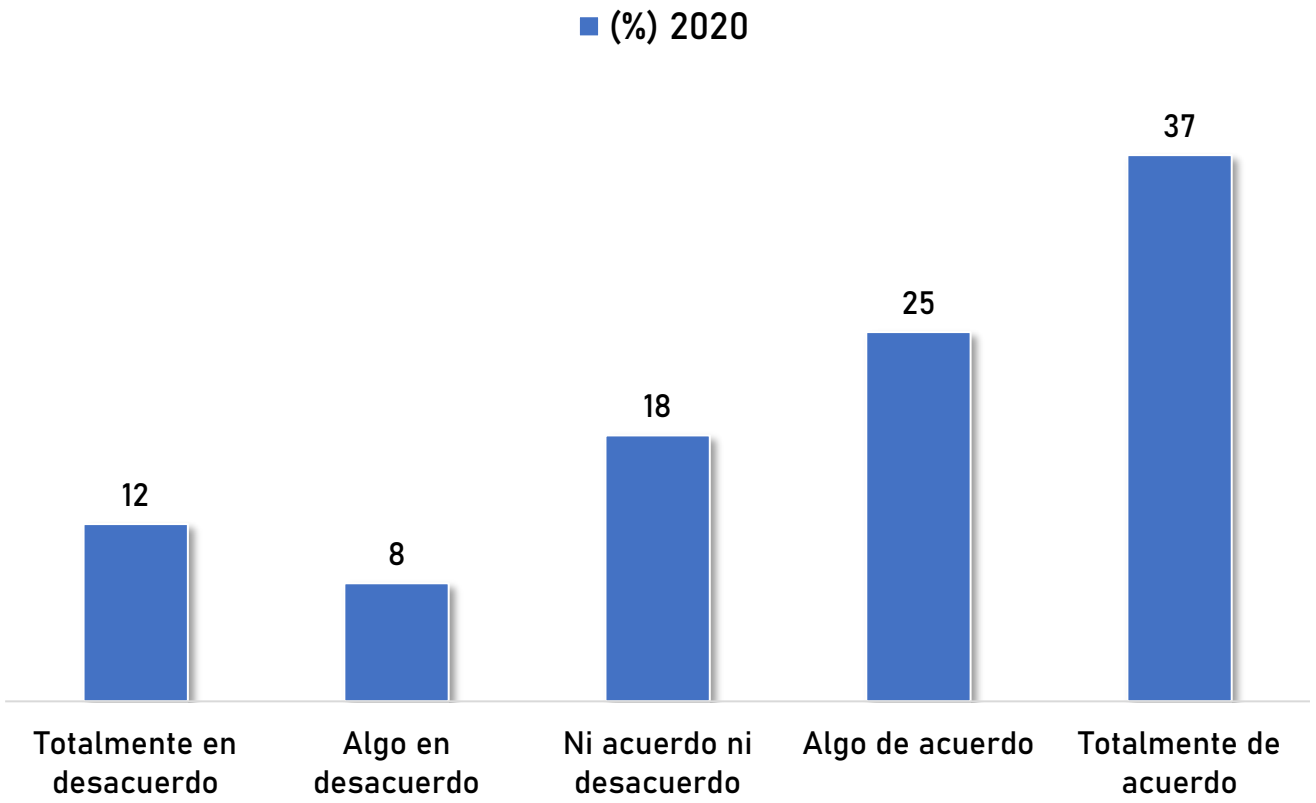
Evaluación General MINVU (%) Por Canal

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



Experiencia de Servicio y Confianza (%) MINVU 2020

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

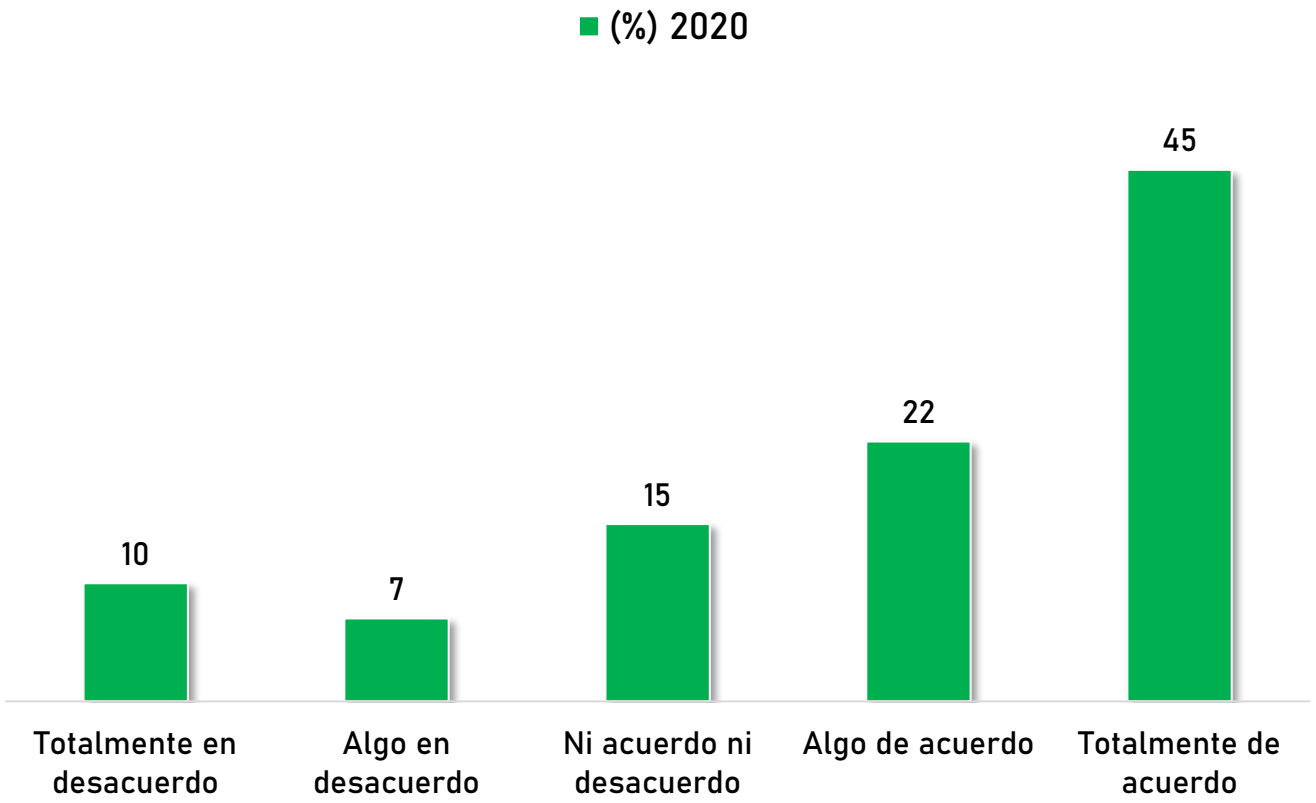


N = 2.846

Se omiten categorías NS-NR

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) MINVU 2020

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



N = 2.846

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