Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Comisión para el Mercado Financiero (CMF)

CMF
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

AGENDA

I. OBJETIVOS

II. METODOLOGÍA

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

IX. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

X. RECOMENDACIONES

XI. ANEXO MULTIVARIADO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:
Daniella Leal

Equipo Consultor:
Claudia Yañez
Vicky Rojas
Cristián Ayala
Andrés Jaime
Sebastián Daza
Cristina Marchant
Alejandra Aravena

Contraparte Institucional:
María Ignacia Méndez

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

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 Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

II. METODOLOGÍA

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:



FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI y Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2021 perfilados como respondentes en CMF de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en CMF entre los meses de enero y junio del 2021.
Muestra	:	930 casos totales.
Error	:	+/- 2,5% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a la variable trámite.
Fecha de Terreno	:	Desde el 18 de octubre al 29 de octubre de 2021.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva según Trámite

	Universo de Usuarios	Proporción de Usuarios	Muestra Efectiva	Error Estimado
Consultar sobre tenencia de acciones	165	3,0%	28	16,9%
Consultar los seguros contratados (titulares, beneficiarios o legítimos interesados)	1100	20,2%	212	6,1%
Informe de deudas del sistema financiero	4184	76,8%	690	3,4%
Total	5449	100,0%	930	2,9%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2021.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	16,5%
	TRR2	17,6%
	TRR3	18,3%
	TRR4	19,5%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	46,1%
	TCoop2	49,1%
	TCoop3	46,1%
	TCoop4	49,1%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	18,2%
	TR2	20,2%
	TR3	43,6%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	35,7%
	TC2	39,7%
	TC3	85,7%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	10,3%
	TRR2	11,9%
	TRR3	10,3%
	TRR4	12,0%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	73,0%
	TCoop2	84,8%
	TCoop3	73,0%
	TCoop4	84,8%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	2,1%
	TR2	2,2%
	TR3	3,4%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	14,1%
	TC2	14,1%
	TC3	22,0%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, bien organizadas y bien identificados los usuarios y los trámites.
- Se sugiere, en la medida de lo posible, incorporar más variables administrativas para segmentar e indicar el uso que se requiere dar a estas variables.

Ministerio de Hacienda

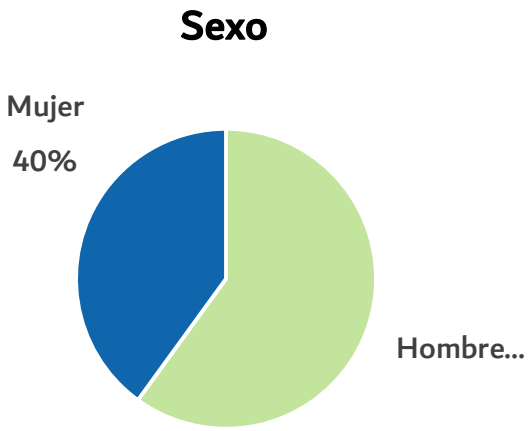
Gobierno de Chile

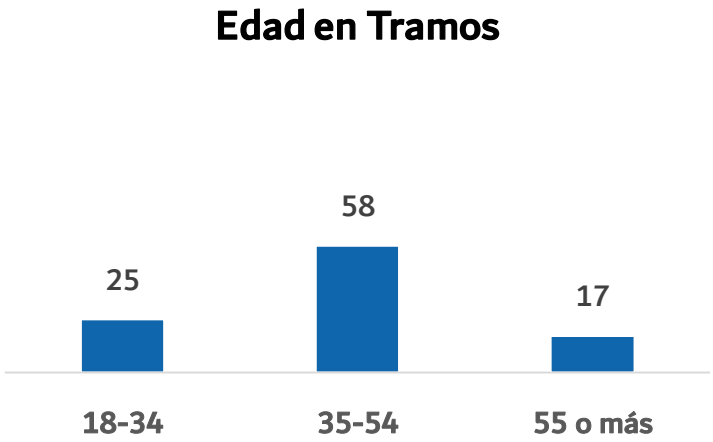
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

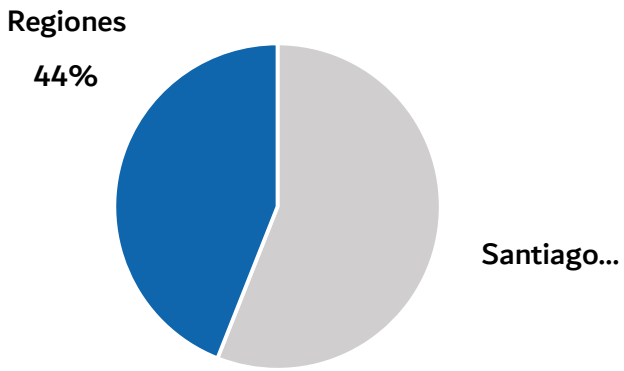




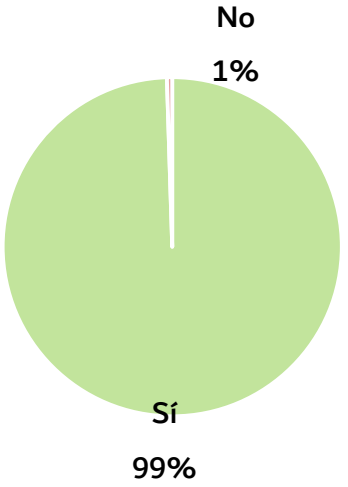


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Zona de residencia

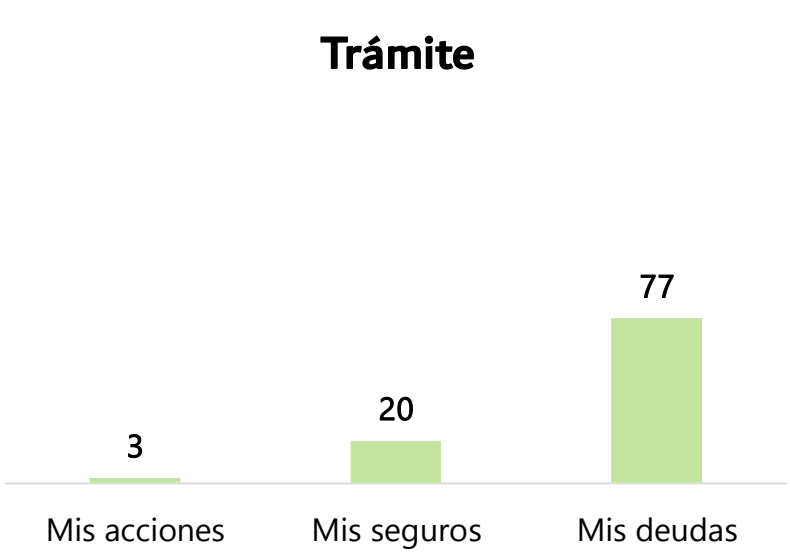


Tenencia de Clave Única



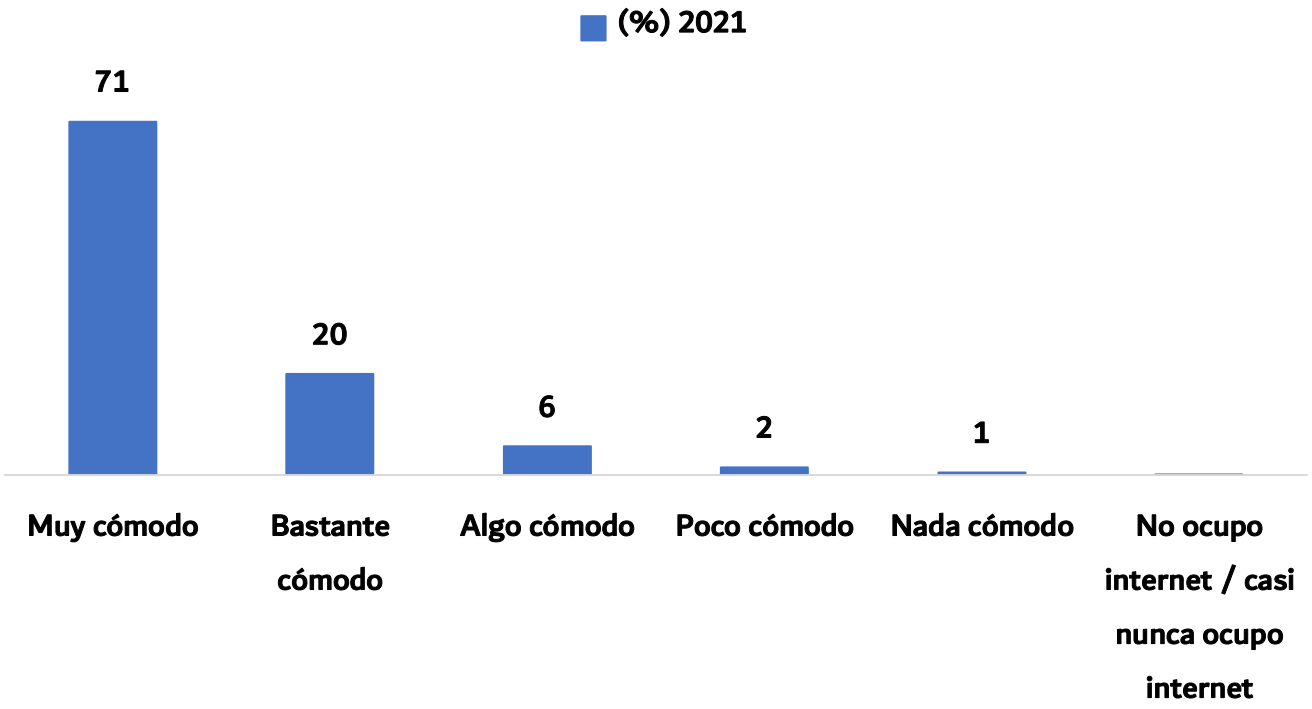
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)





EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

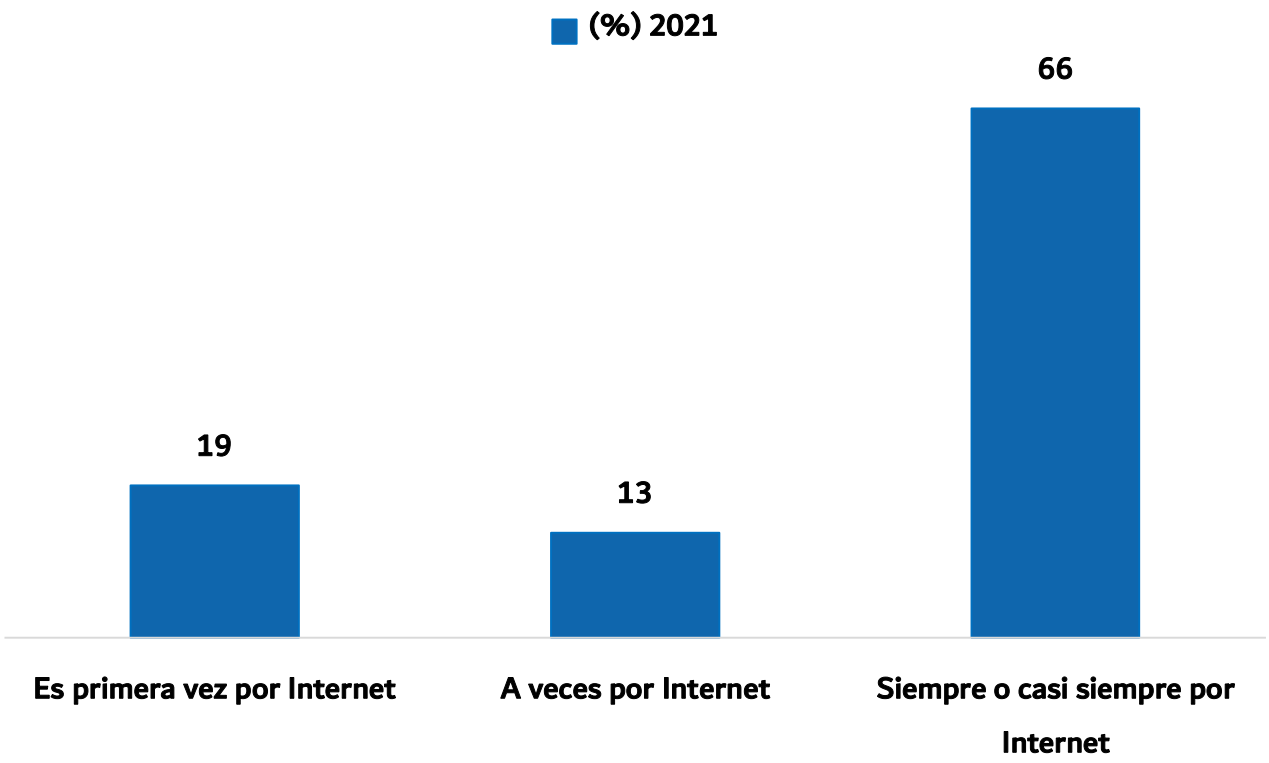
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 930
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DIGITAL – FRECUENCIA USO DE INTERNET PARA TRÁMITES (%)

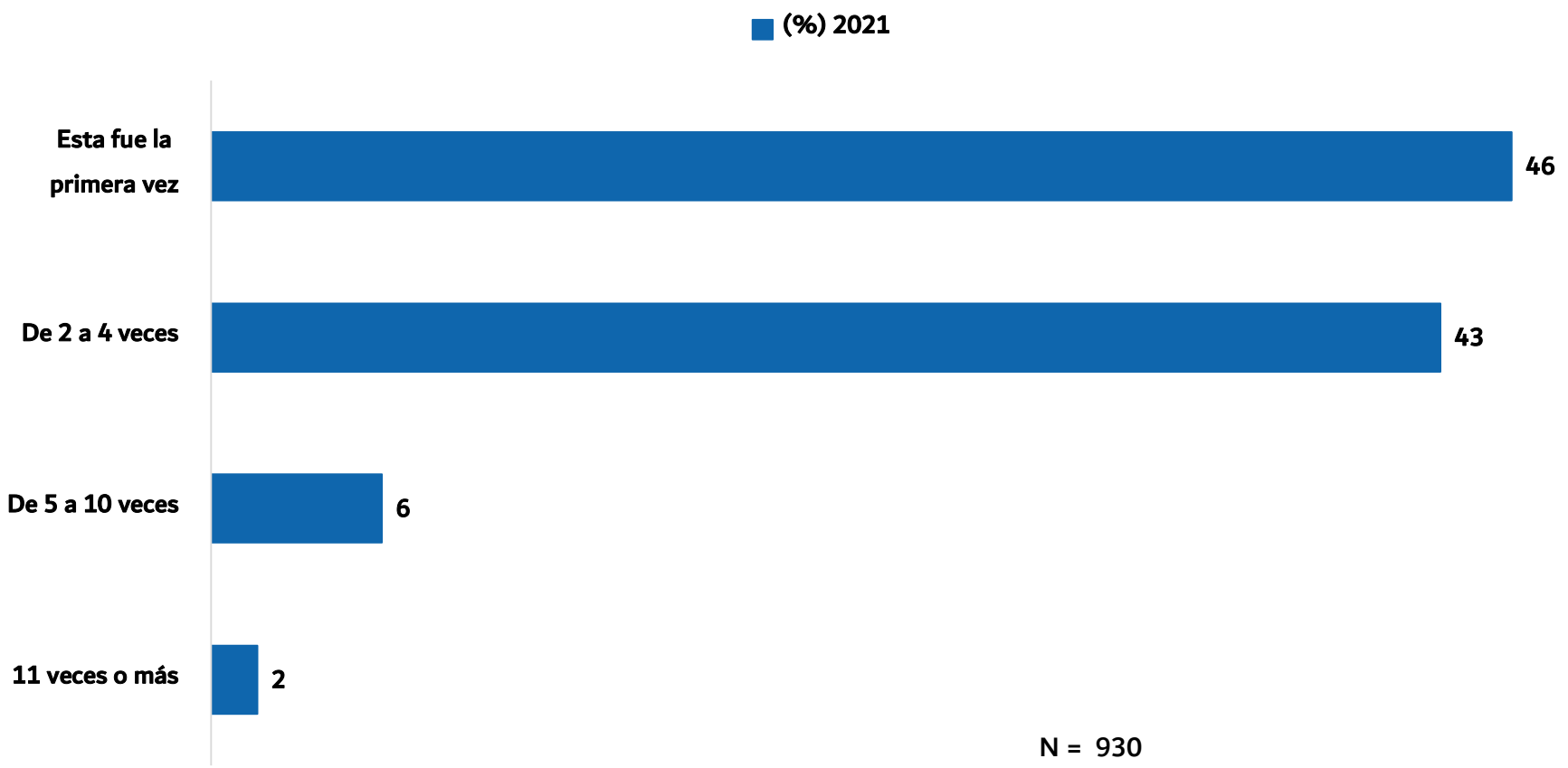
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 930
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) TGR

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



N = 930
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los **3 meses anteriores** al momento en que son encuestados.

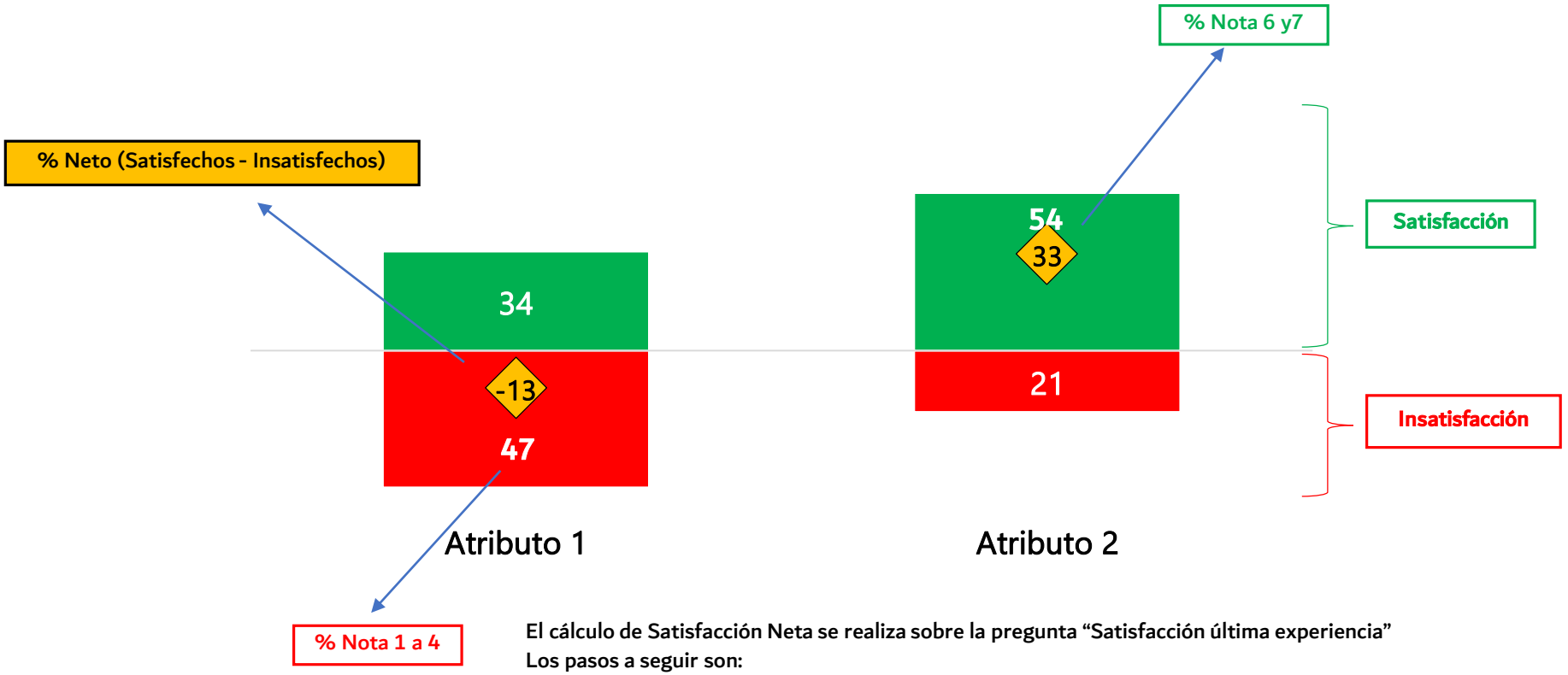
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- La medición entrega dos indicadores principales:
  - **Satisfacción con la última experiencia**: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de [...], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

  - **Evaluación general de la institución**: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales.**
- **Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos**

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

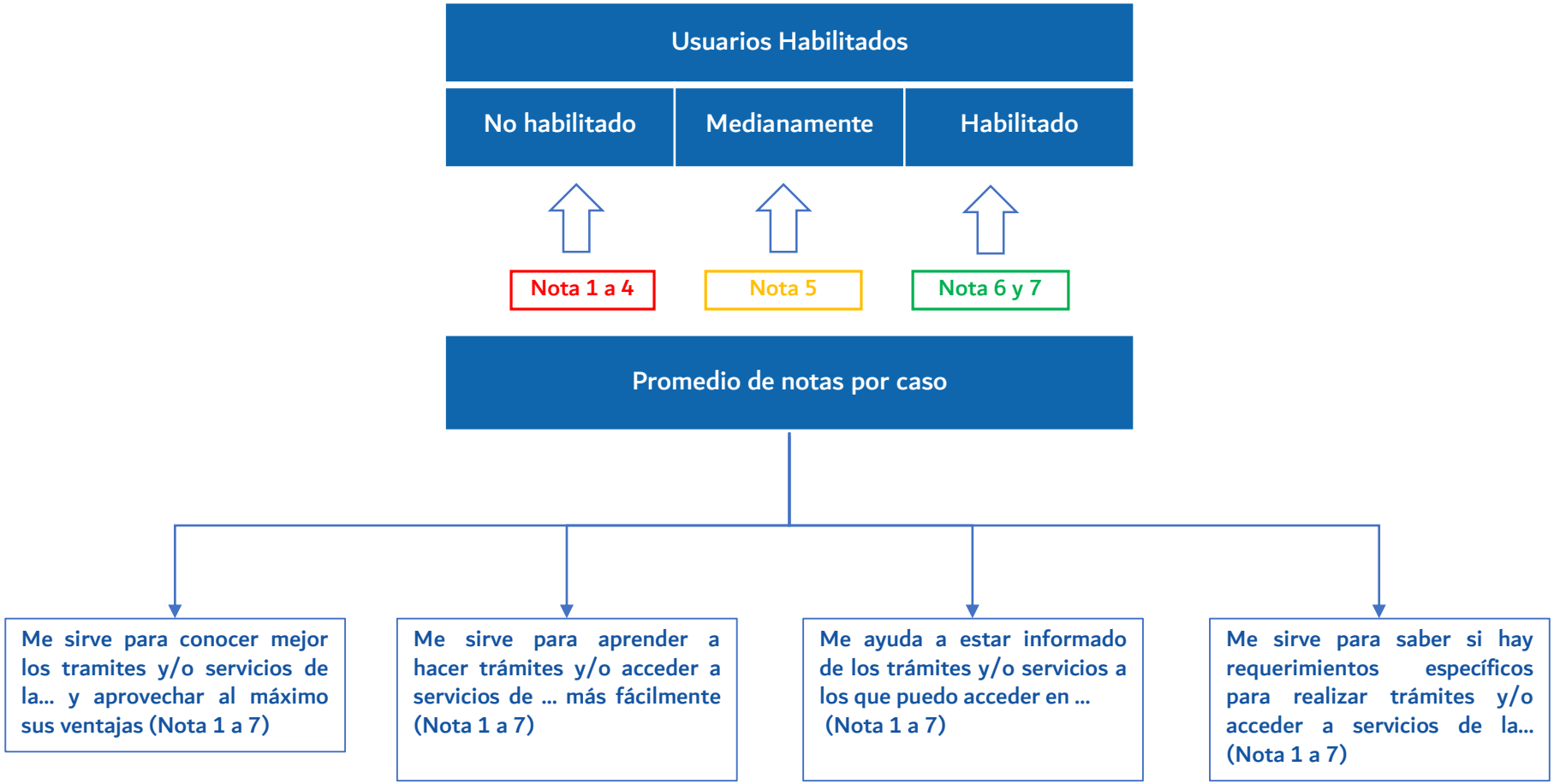
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.**

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

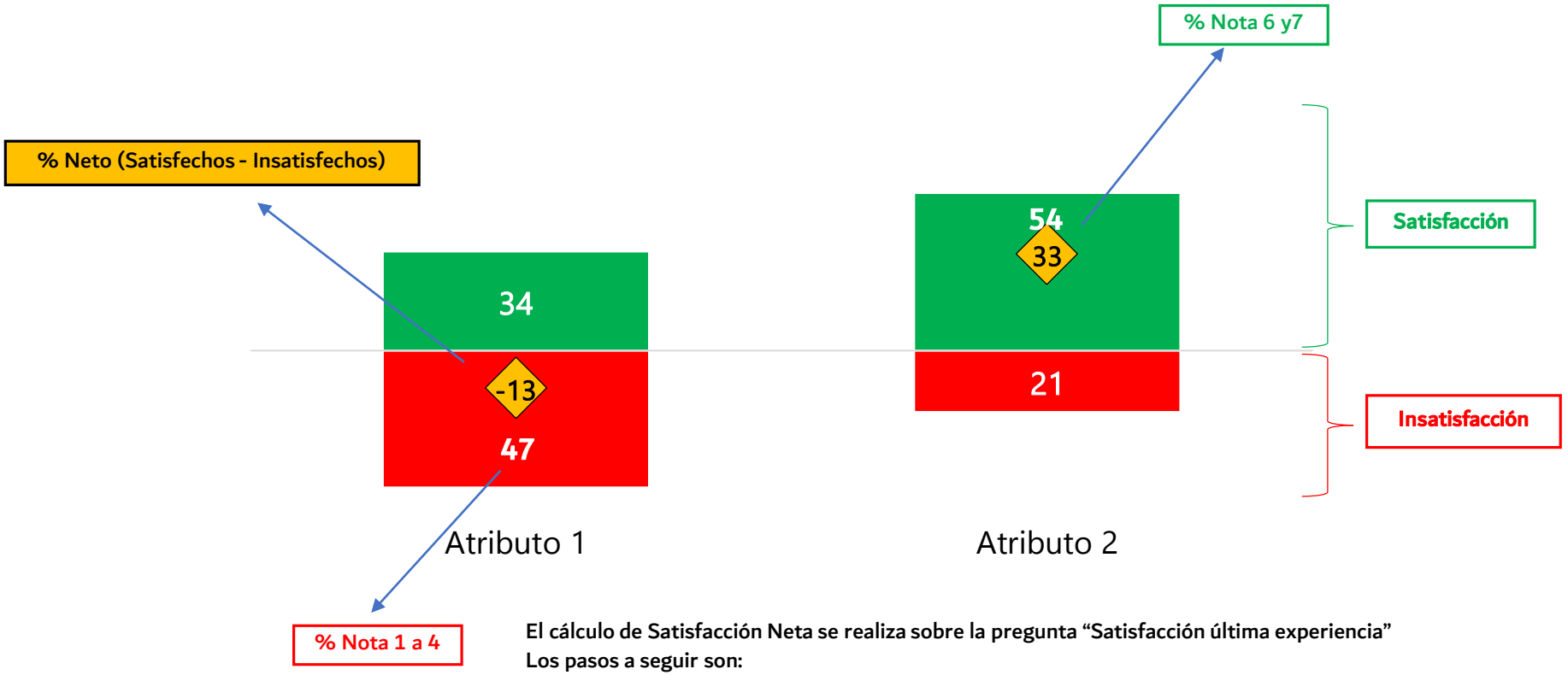
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



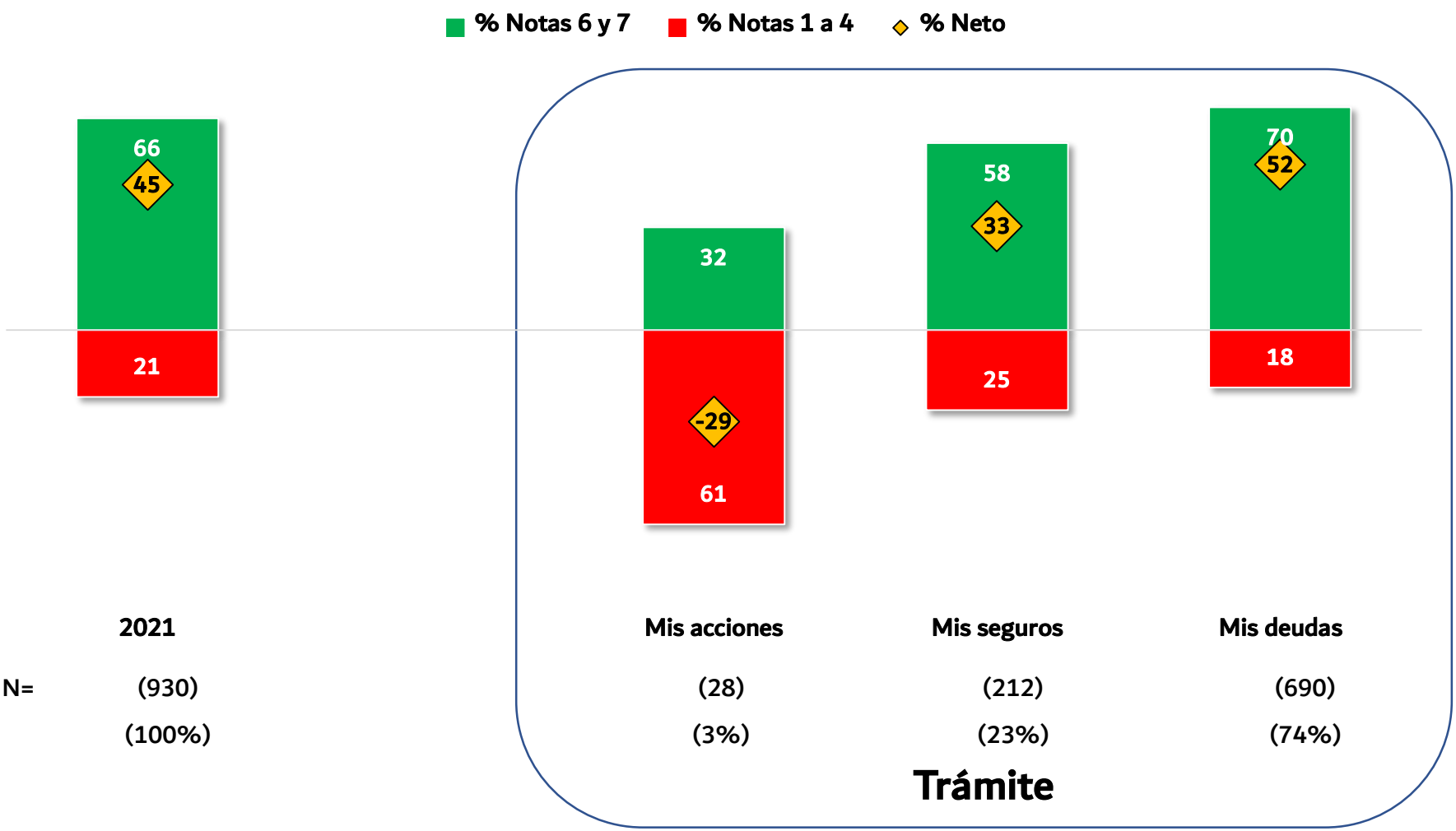
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales.**
- **Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos**

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

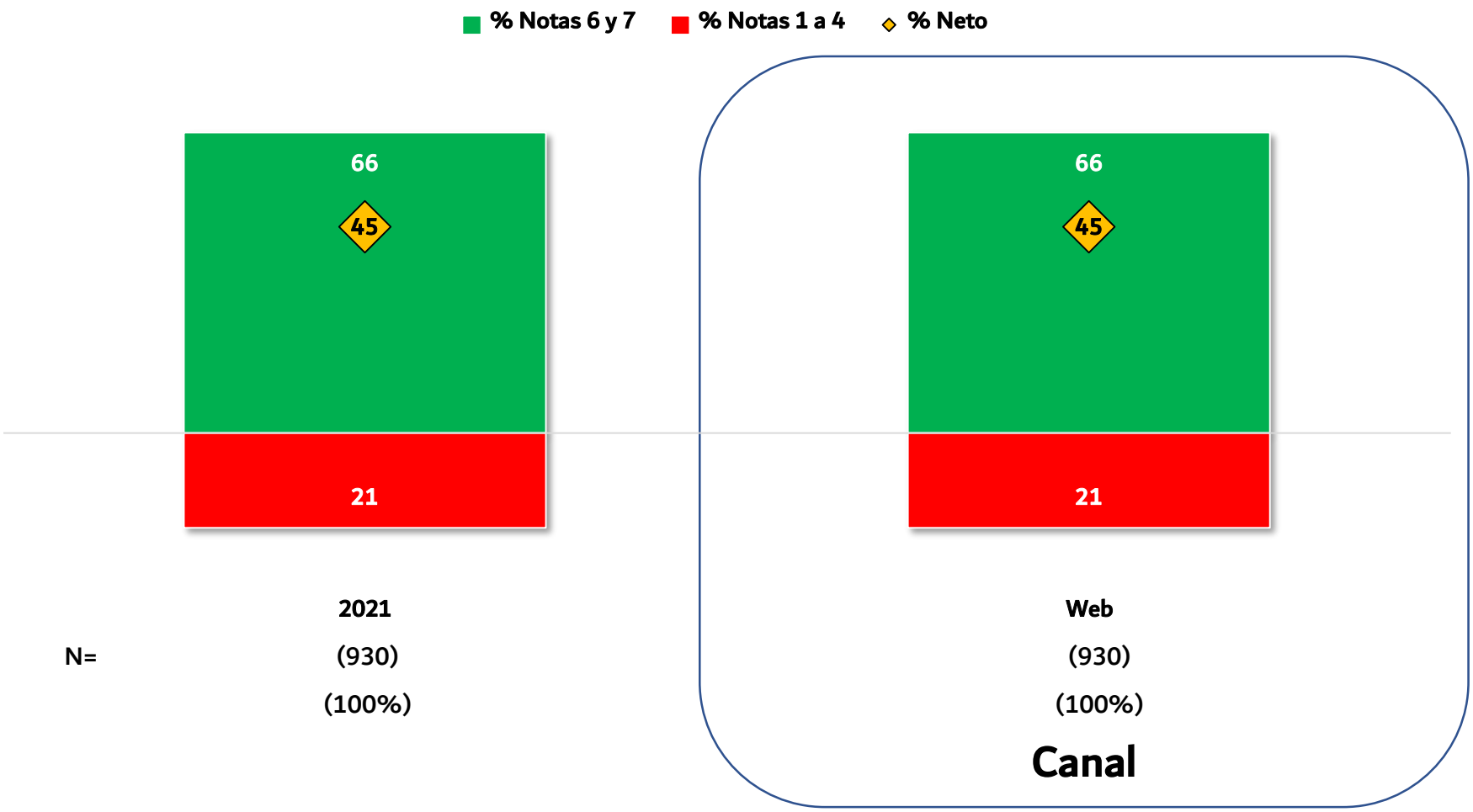
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



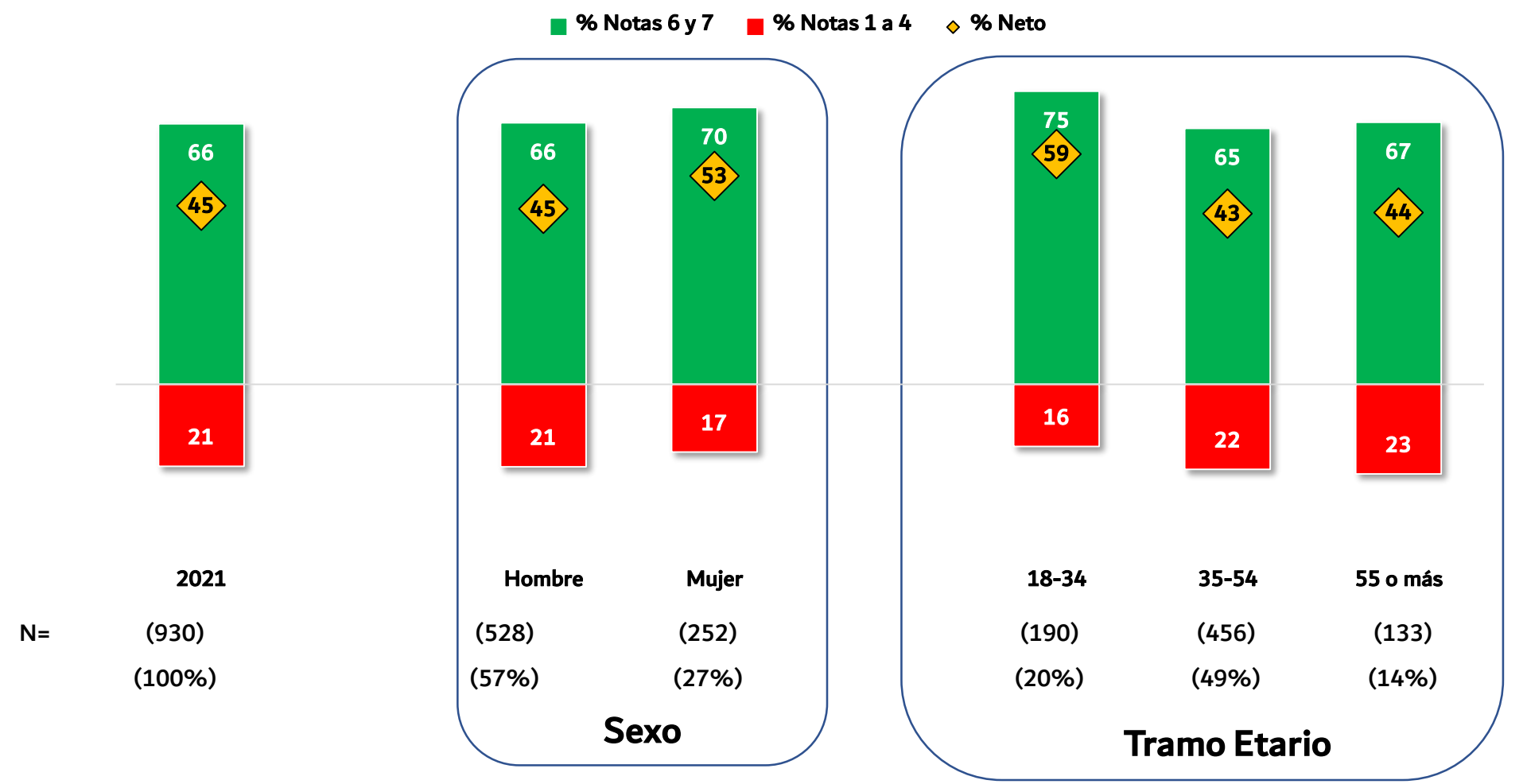
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



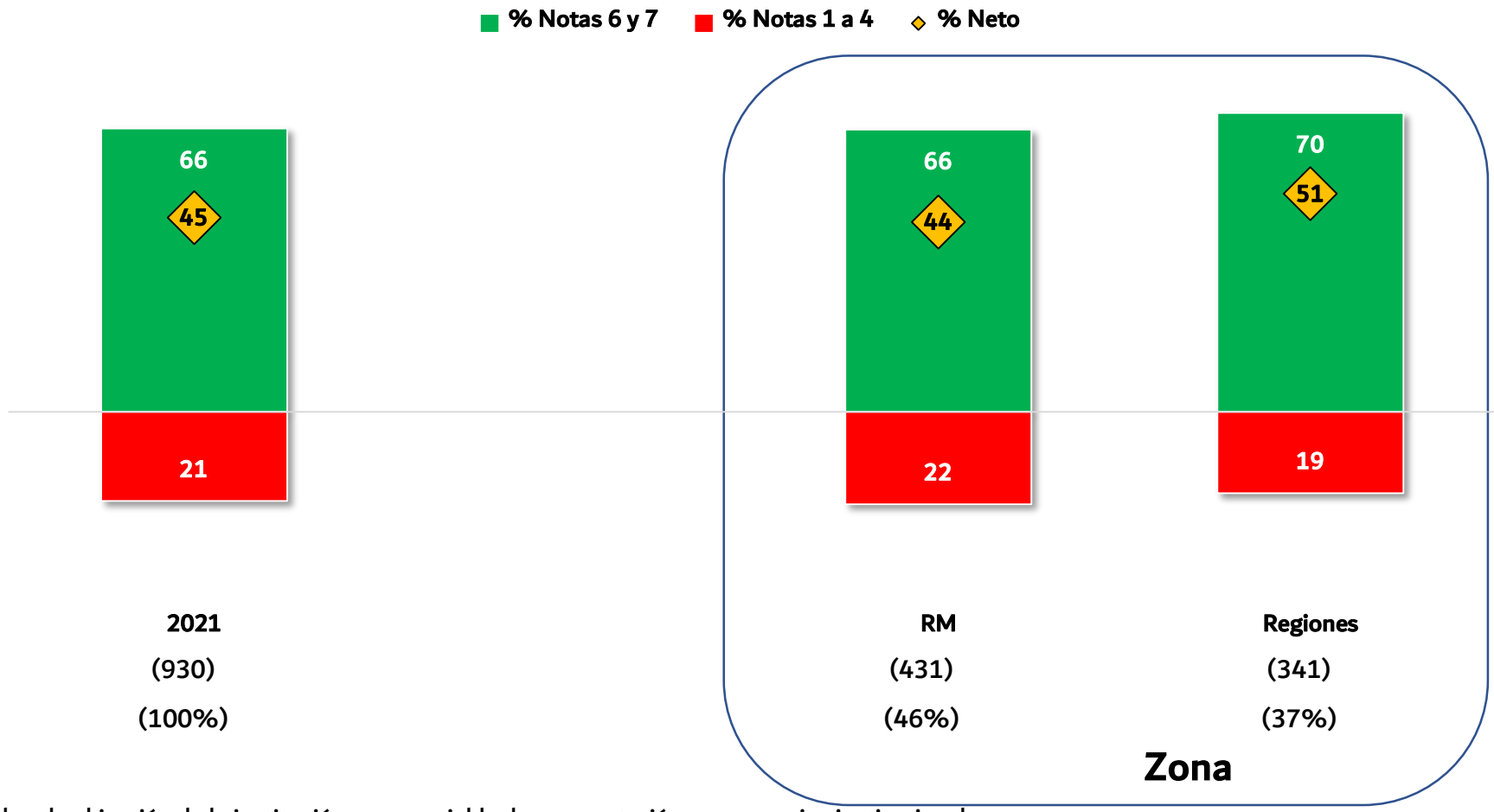
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR ZONA

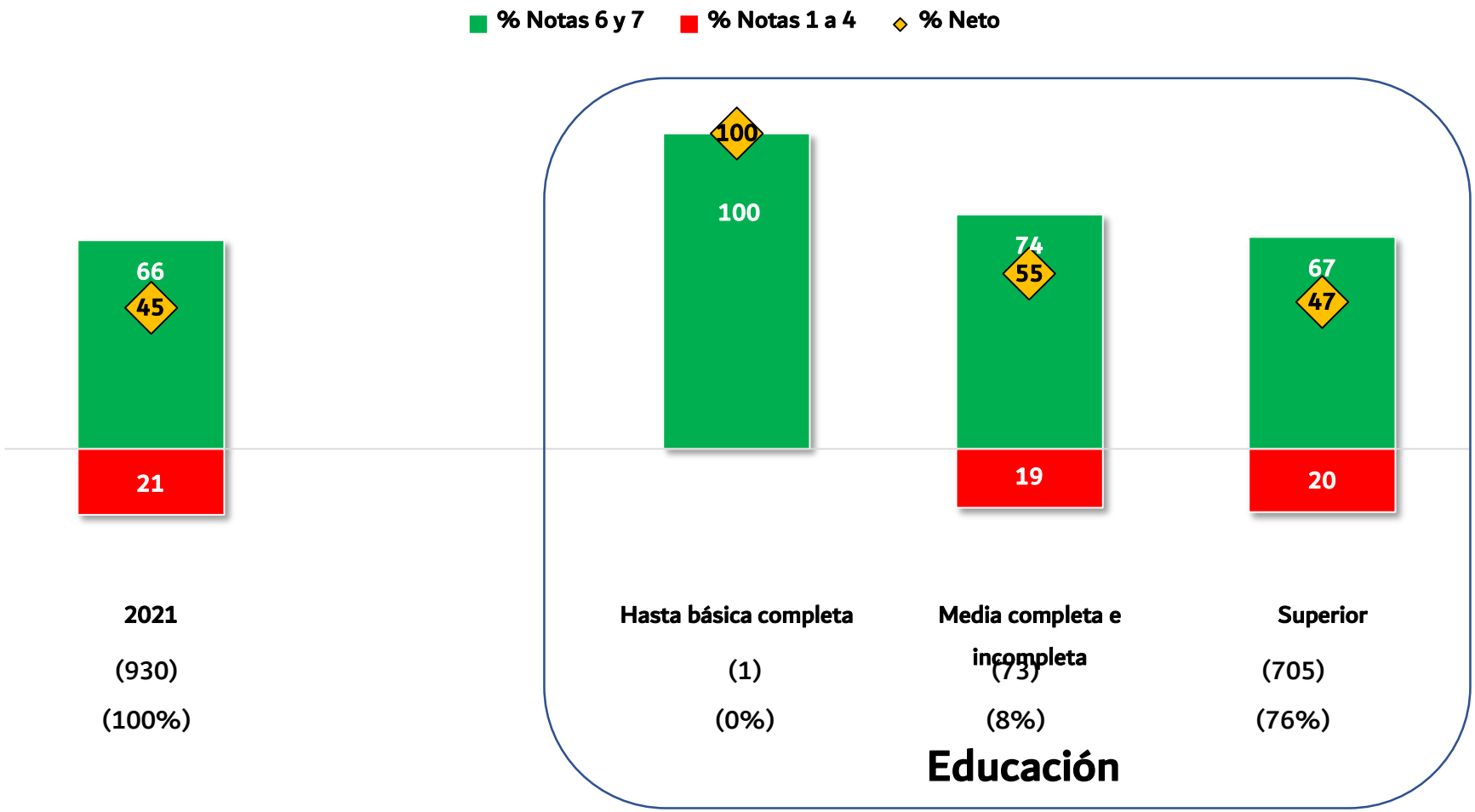
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



*Se considera la ubicación de la institución como variable de segmentación para usuarios institucionales

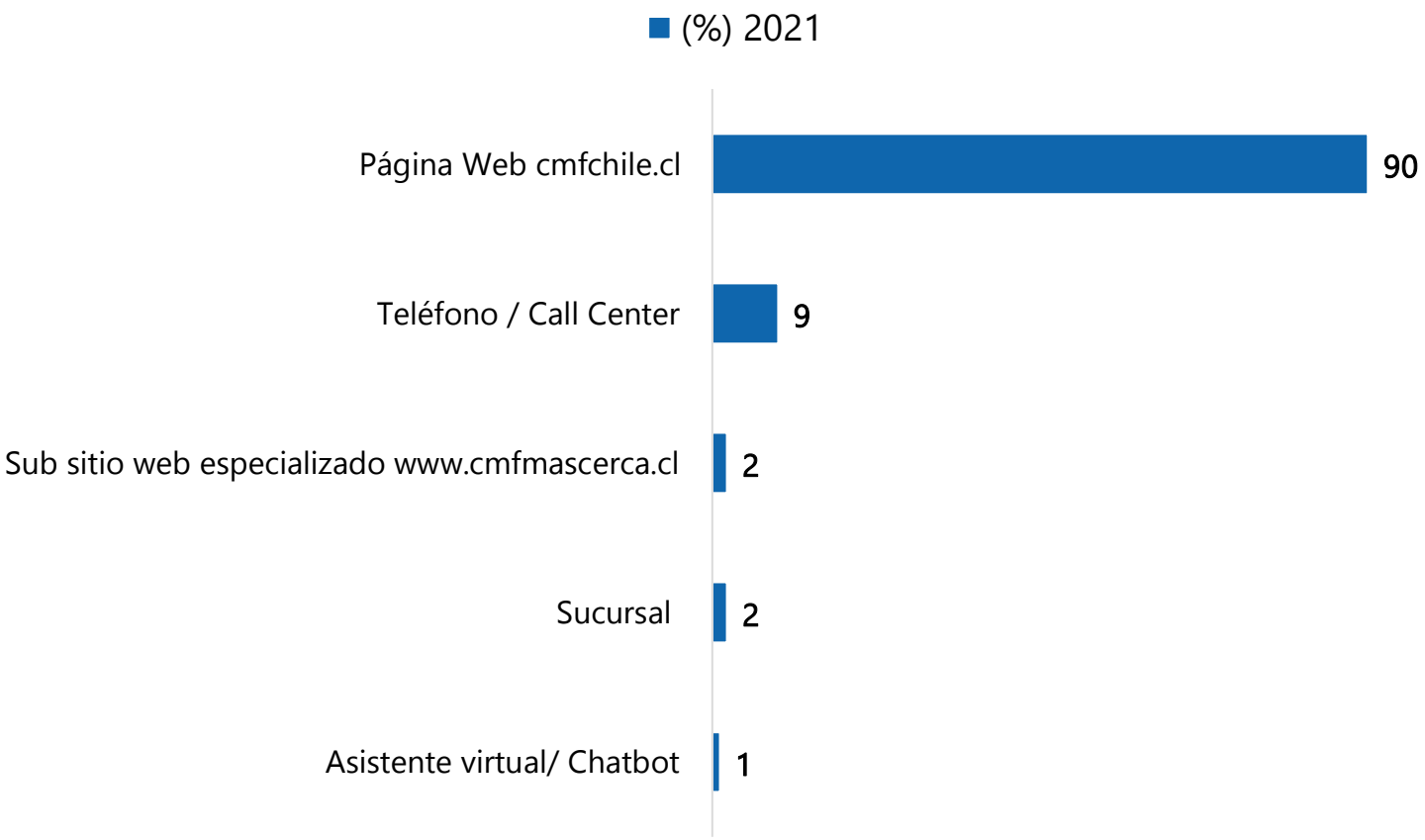
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) POR EDUCACIÓN

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en CMF, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

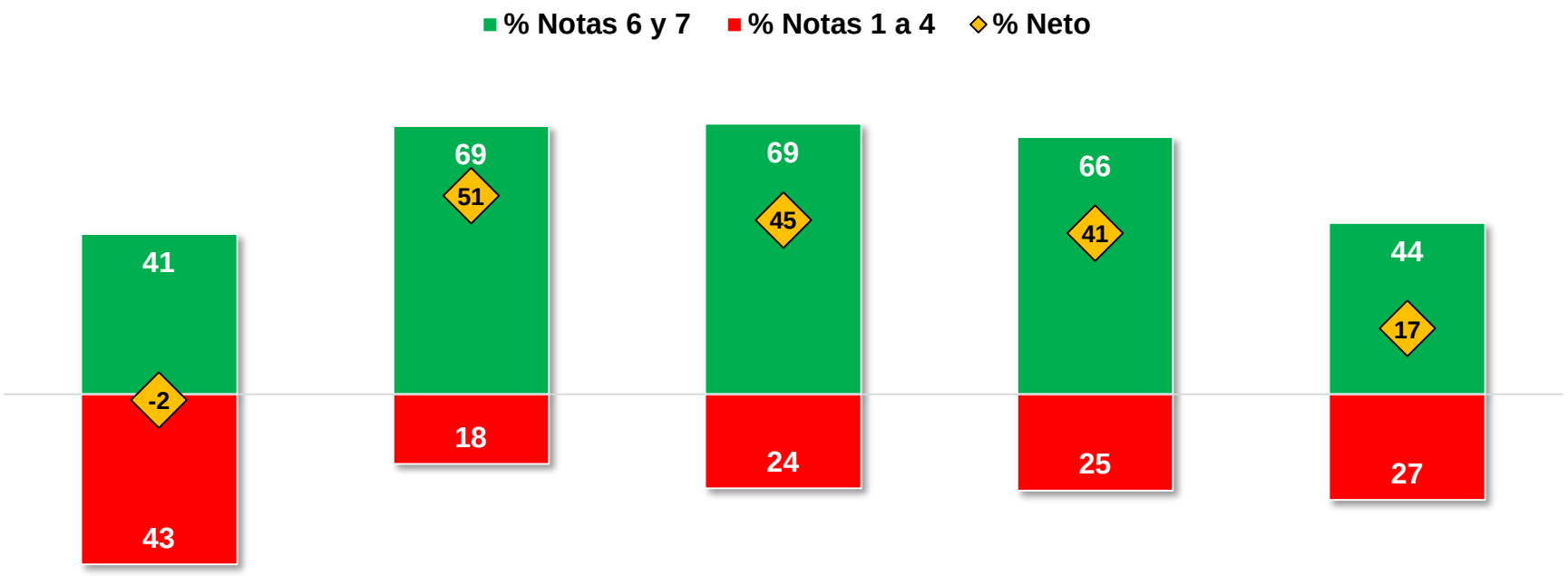
Pensando en los últimos 6 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N = 930
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)

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 www.cmfchile.cl	Sucursal	Sub sitio web especializado www.cmfmascerca.cl	Asistente virtual/ Chatbot
N=	(82)	(839)	(16)	(20)	(7)

Ministerio de Hacienda

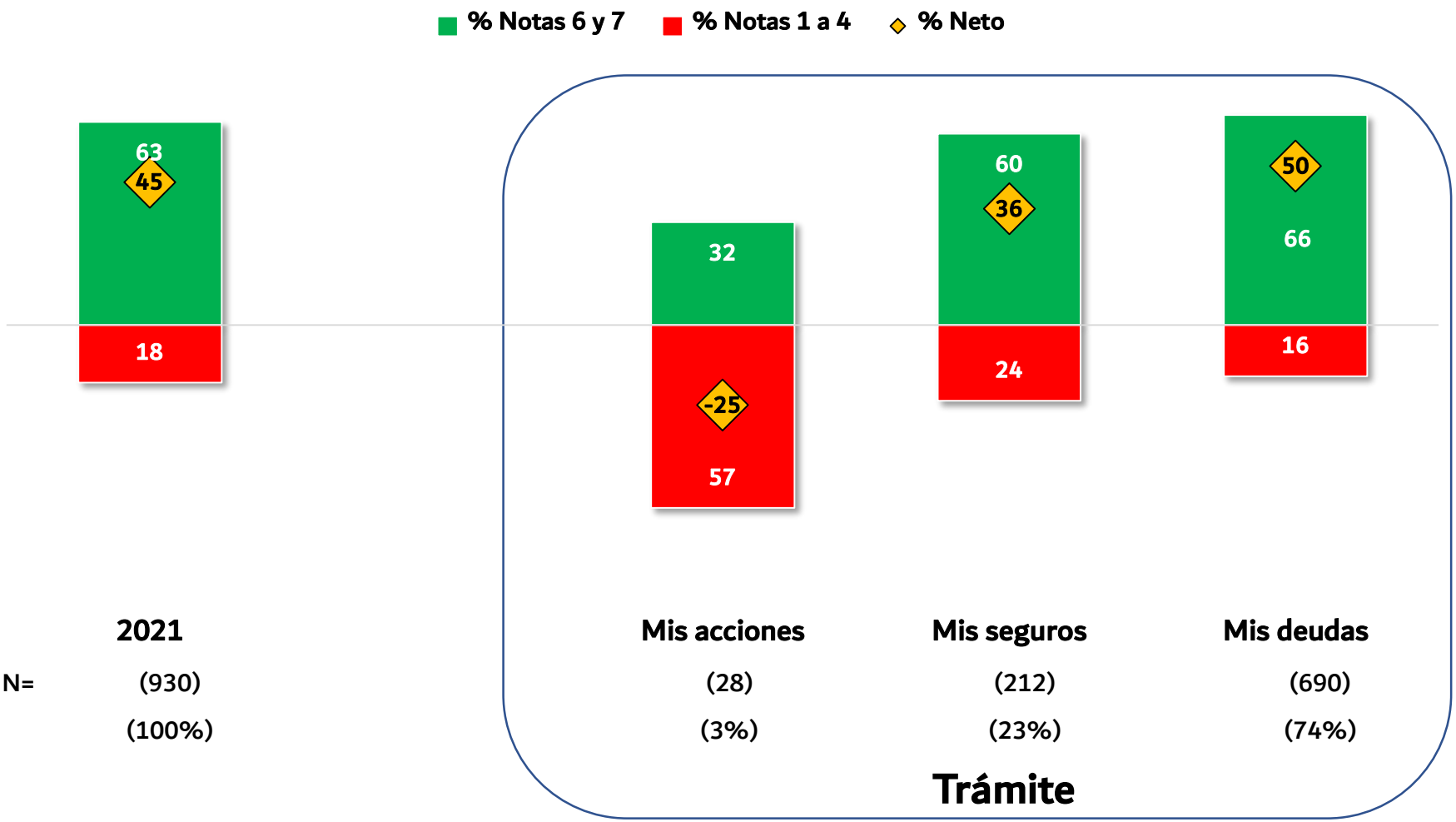
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

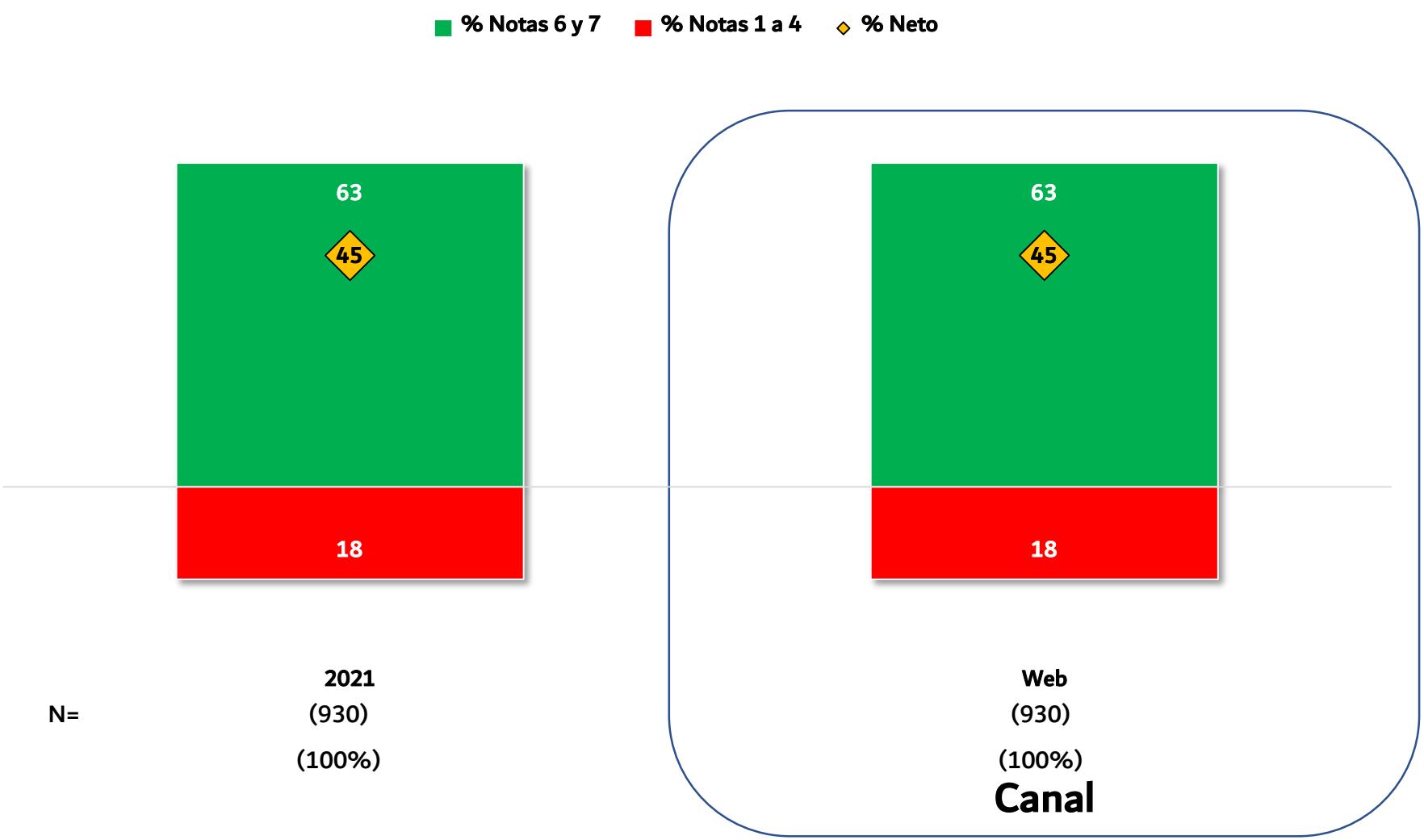
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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



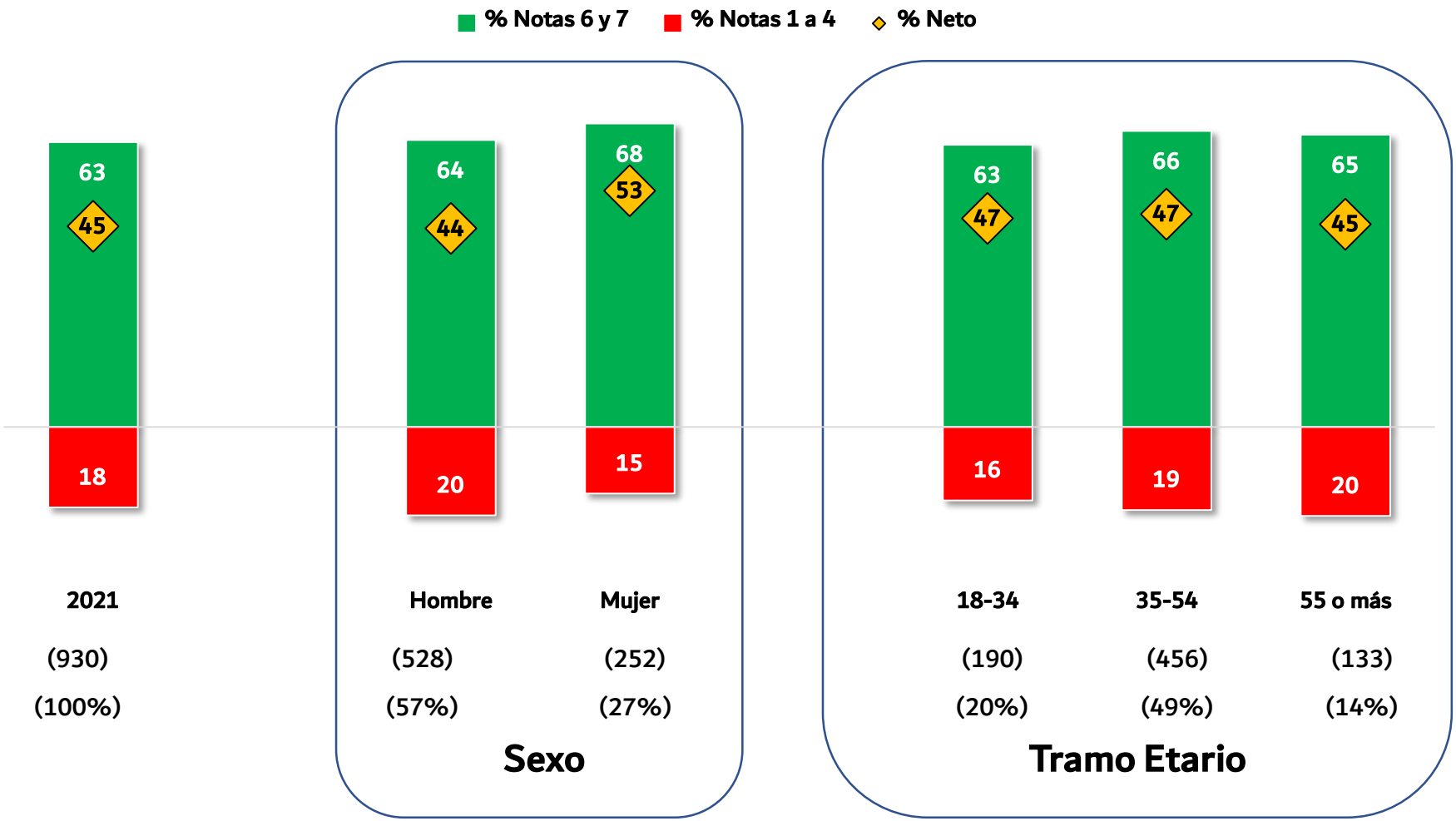
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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



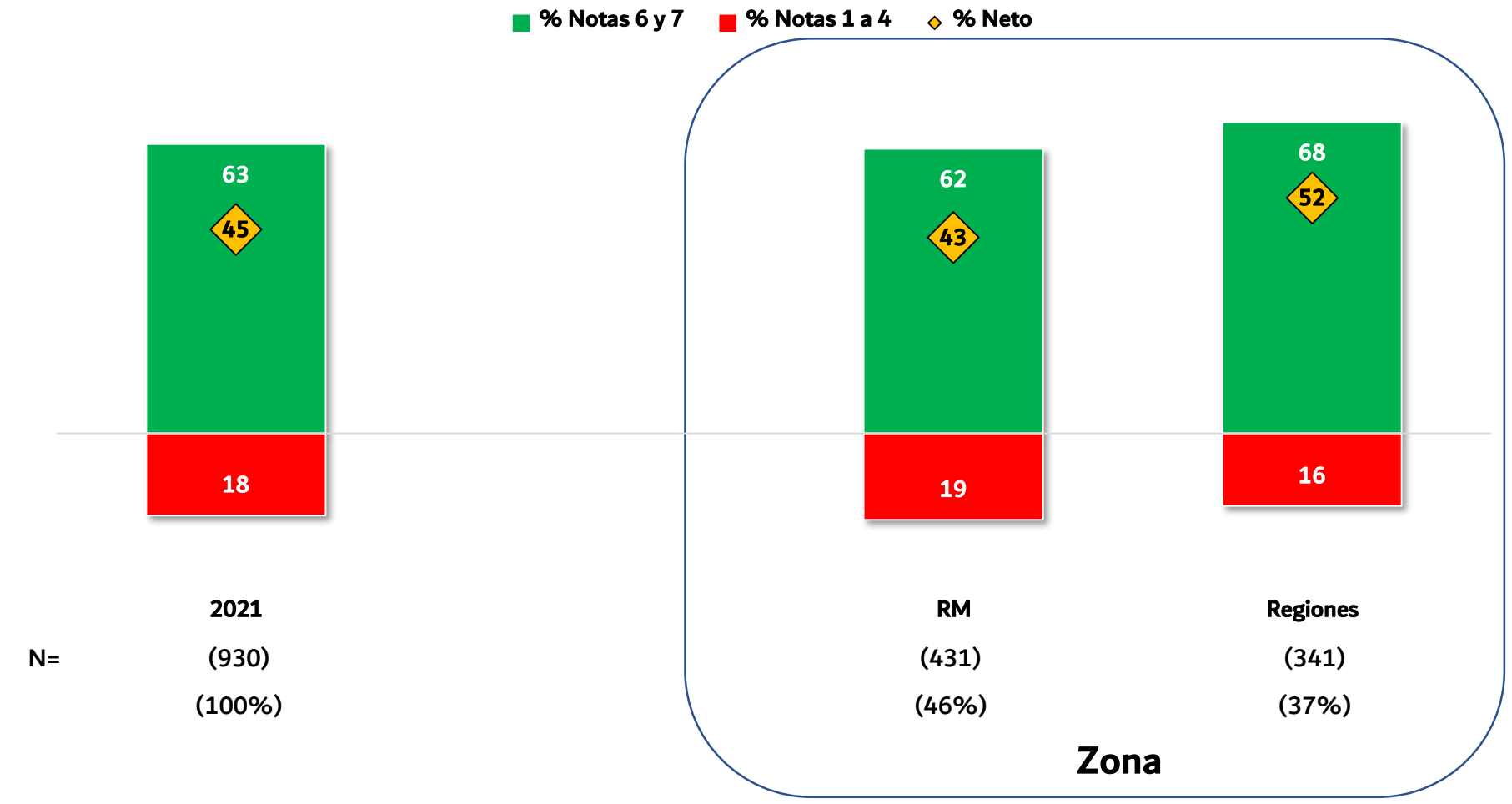
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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



EVALUACIÓN GENERAL (%) ZONA

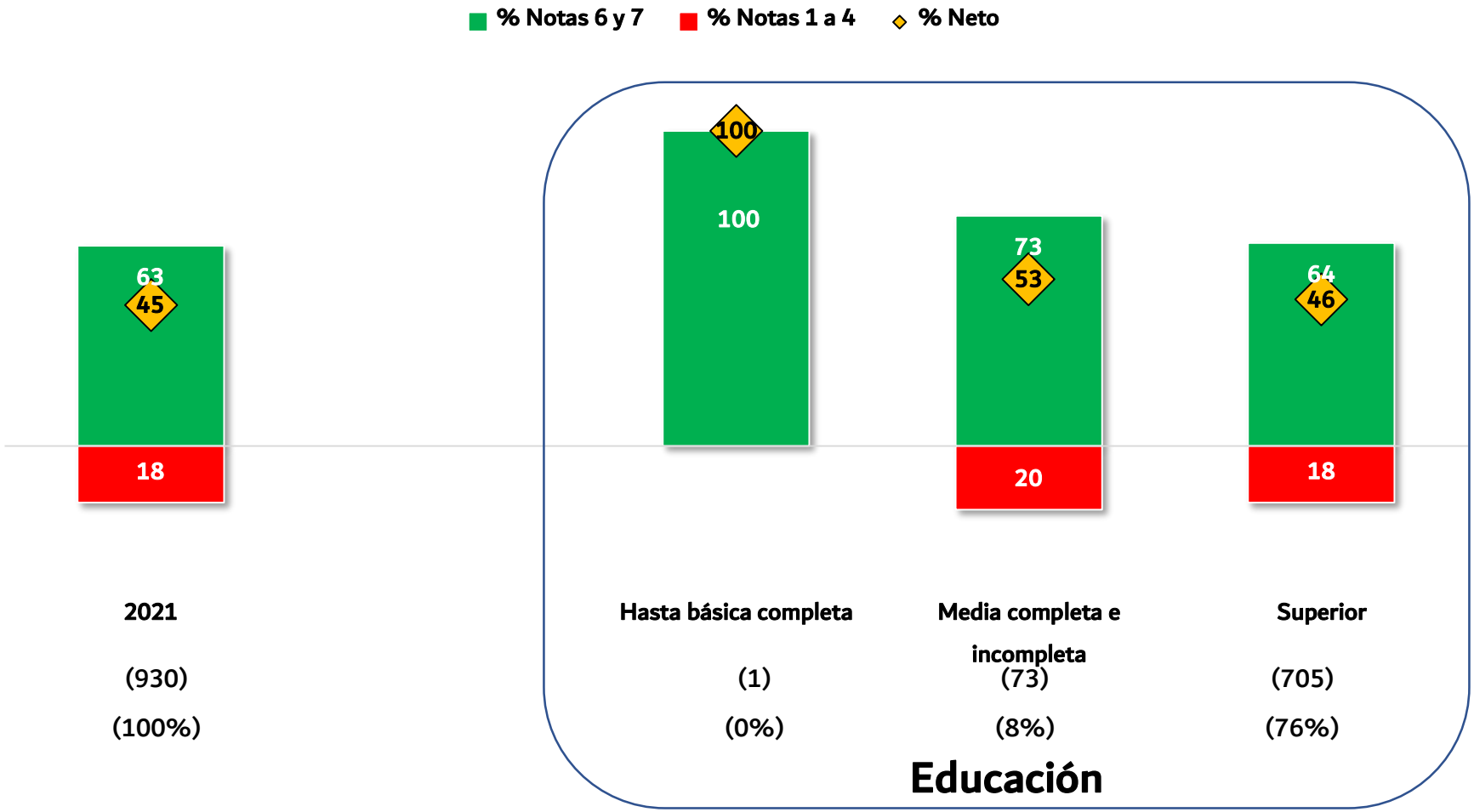
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



*Se considera la ubicación de la institución como variable de segmentación para usuarios institucionales

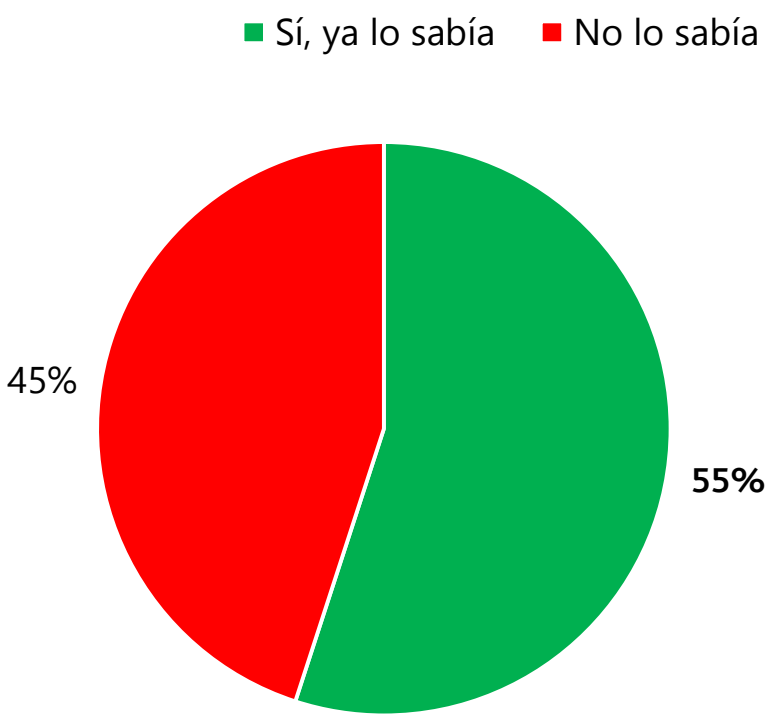
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR EDUCACIÓN

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



CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

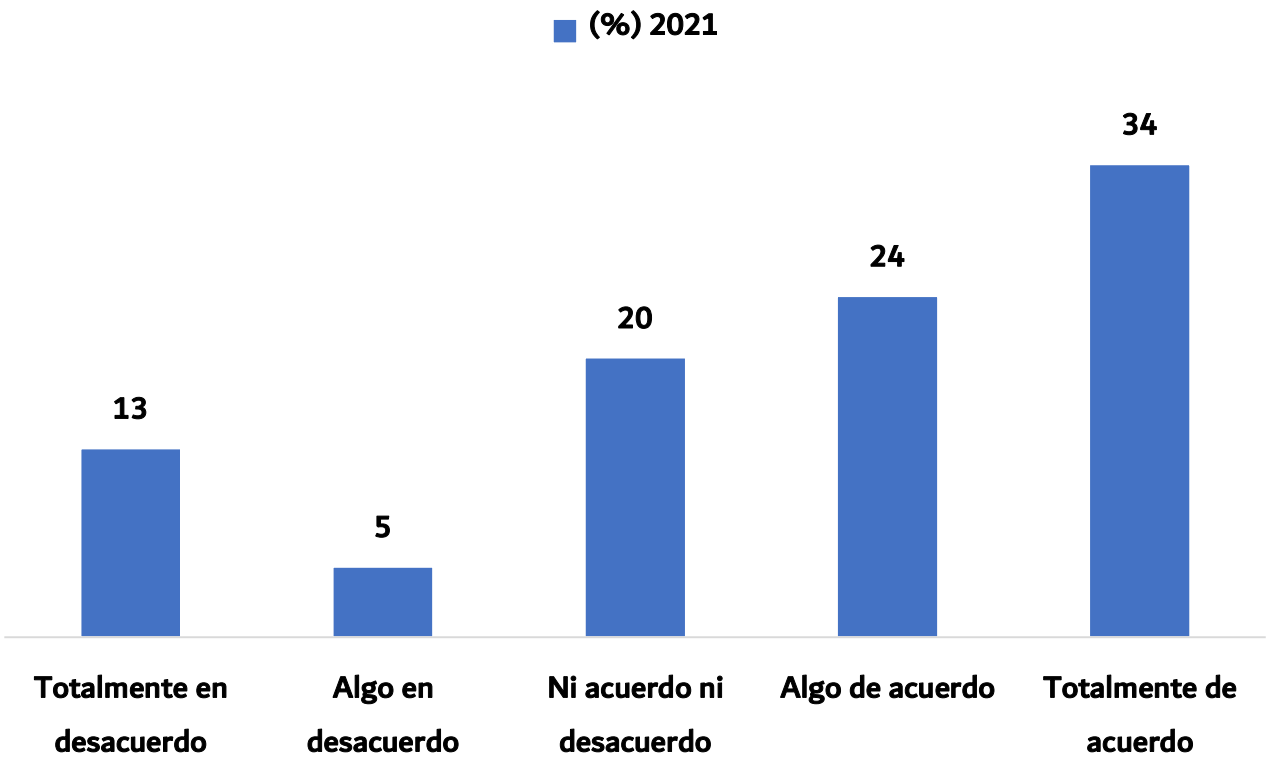
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



N = 930
Se excluyen los 'Ns-Nr'

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) CMF

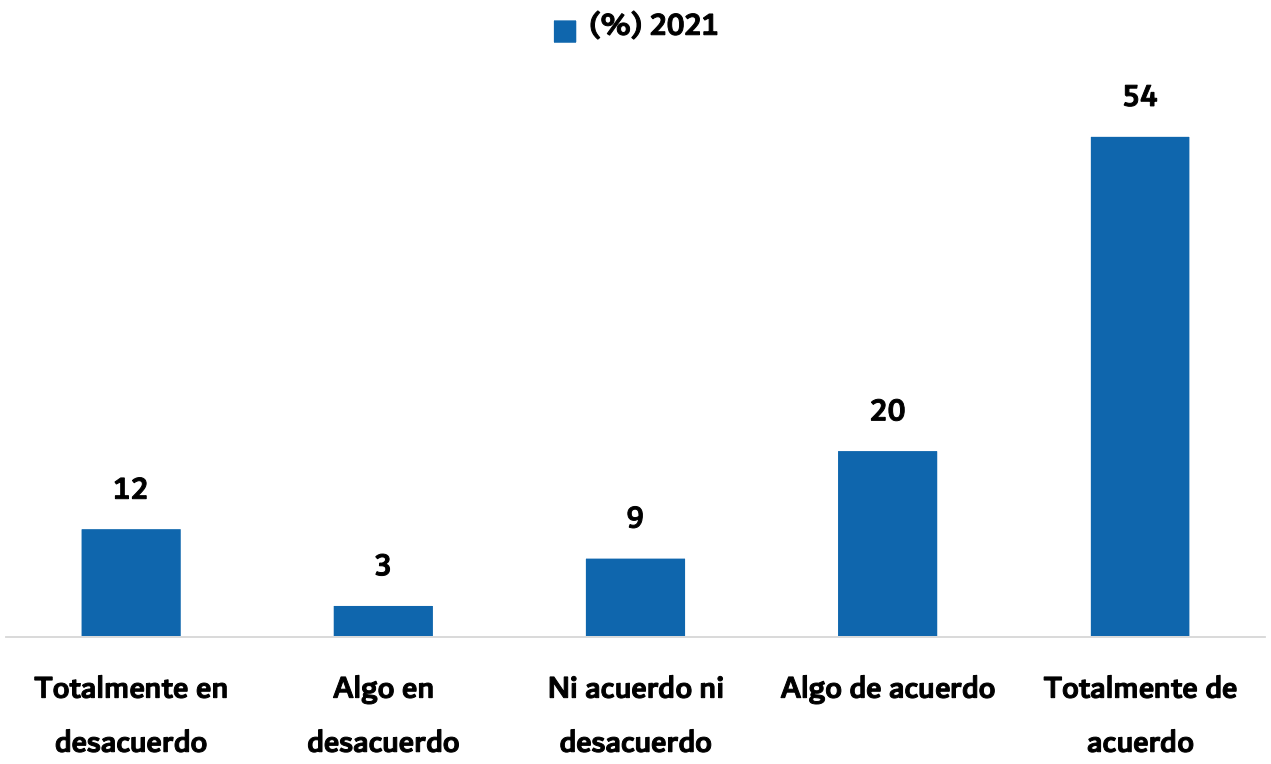
Esta experiencia de servicio en la CMF aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 930
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) CMF

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la CMF:



N = 930
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

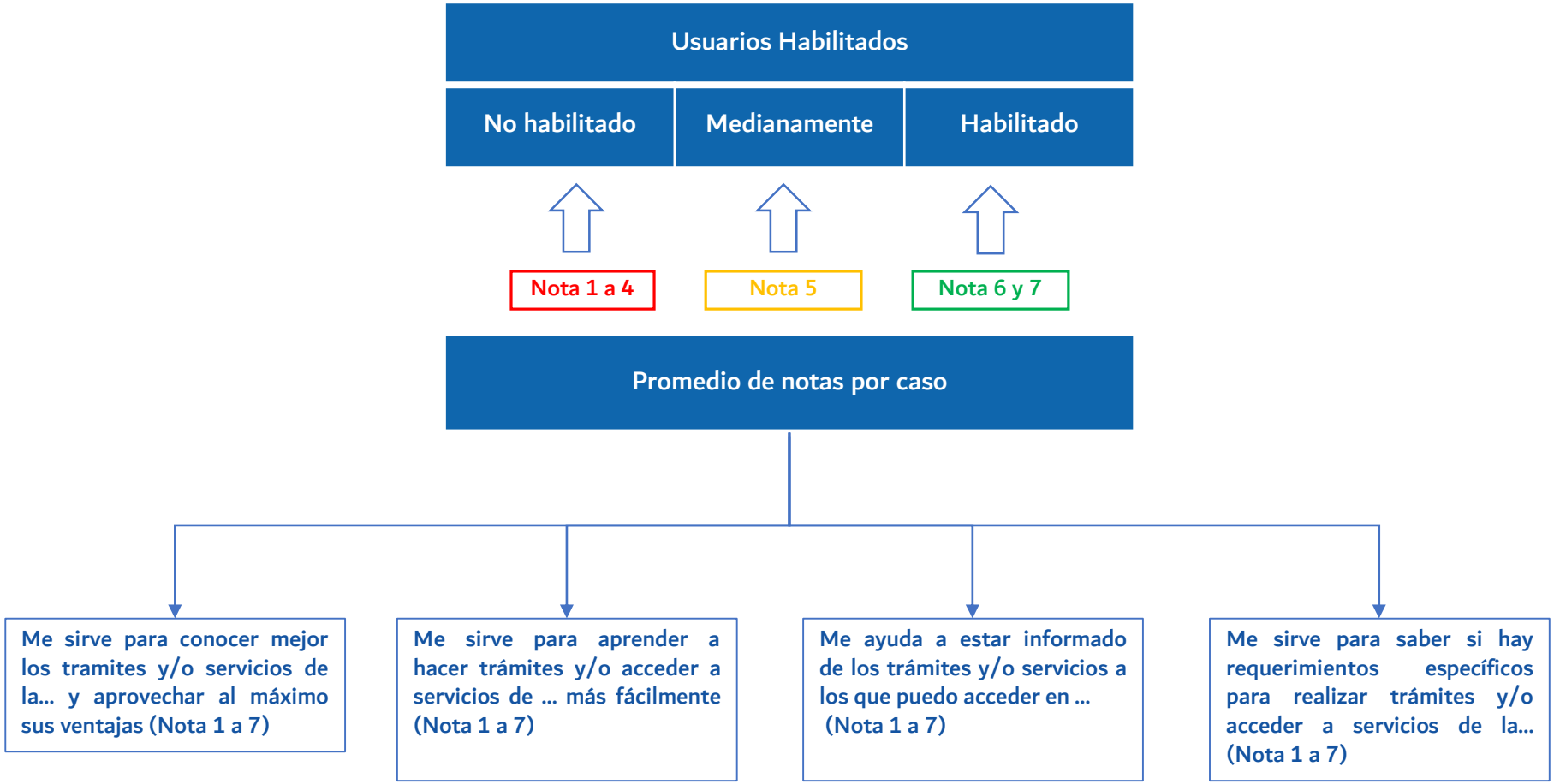
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.**

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

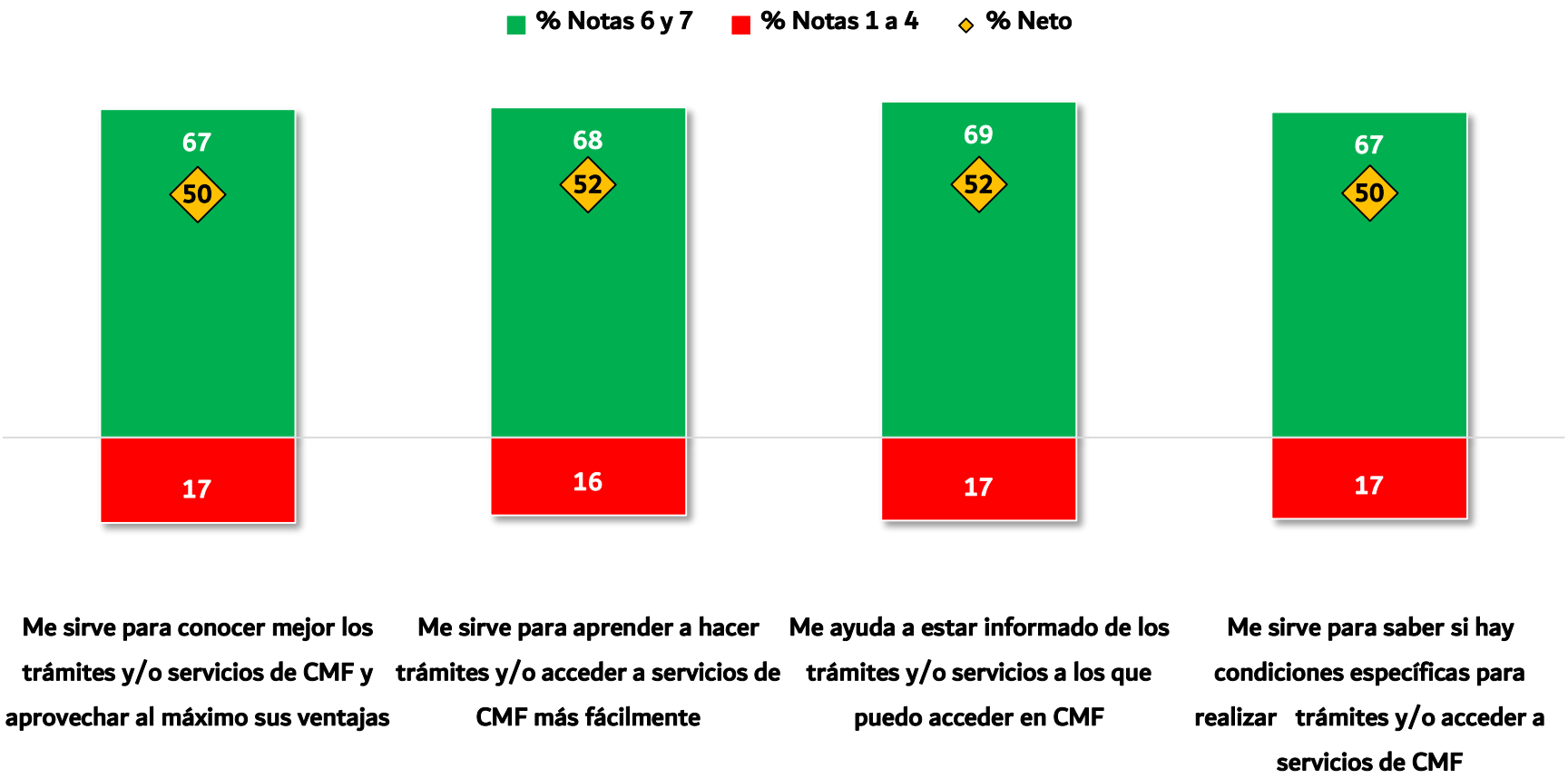
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



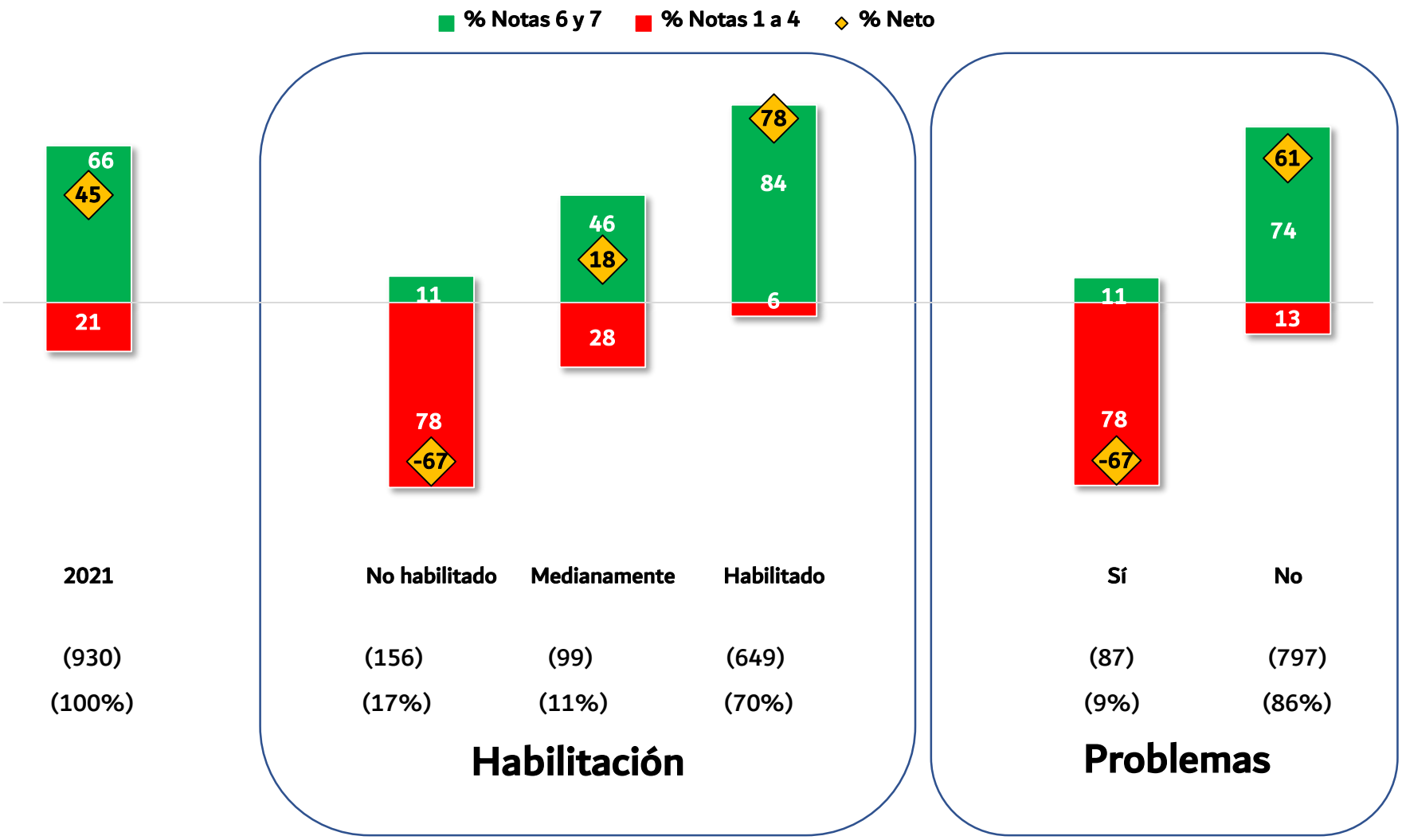
HABILITACIÓN (%) CMF

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución 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...?



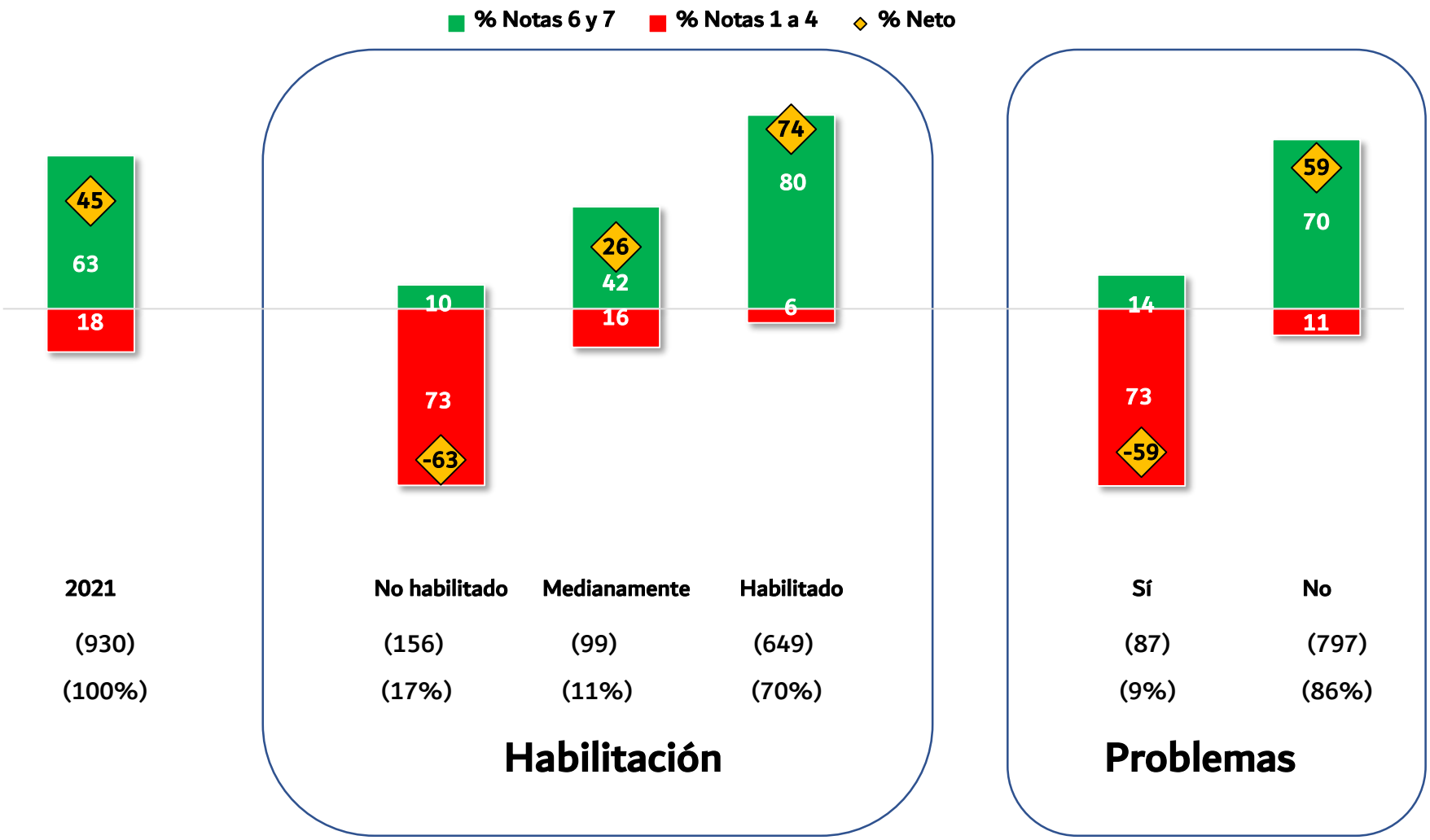
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



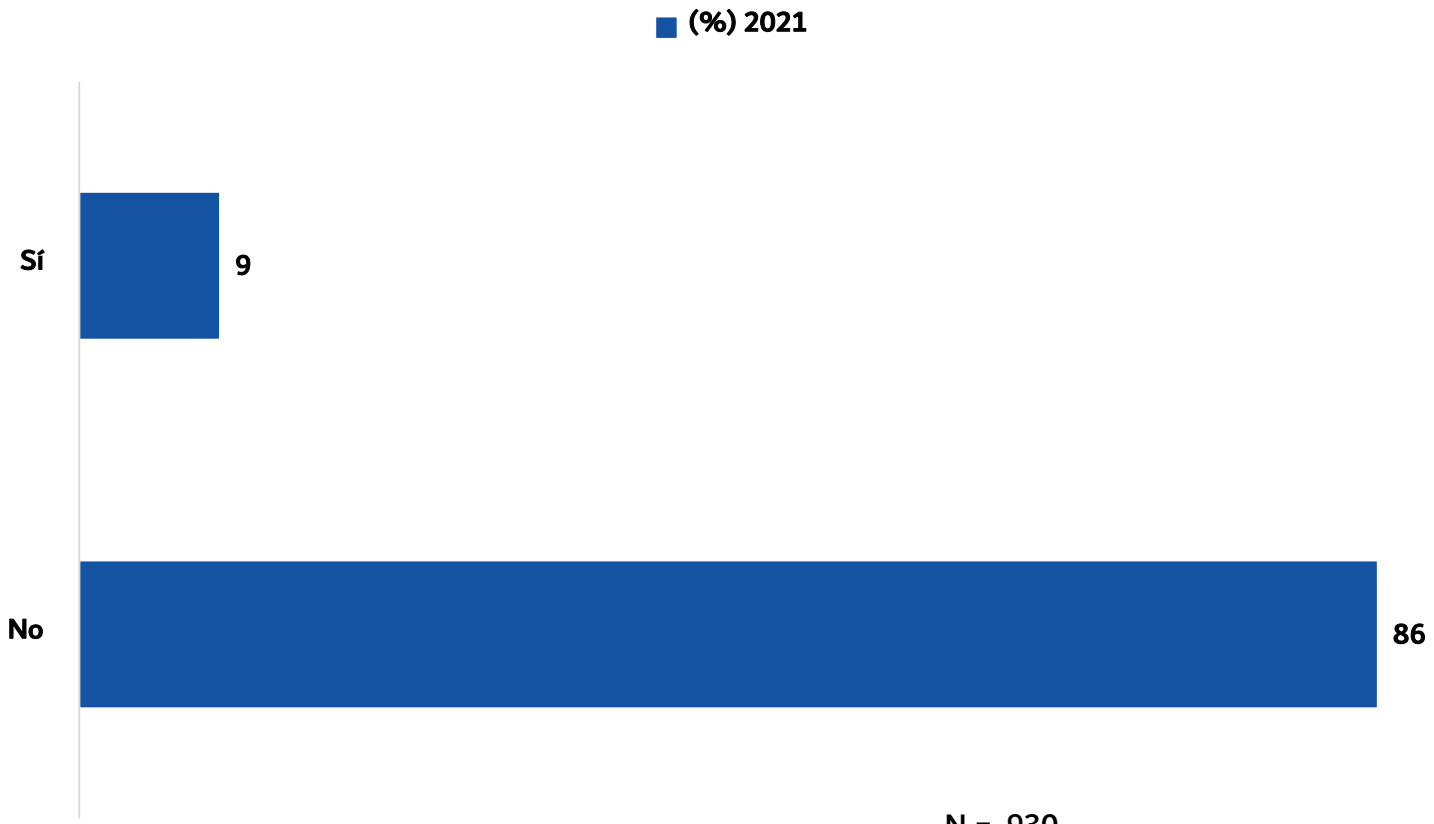
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



Problemas – Ocurrencia (%)

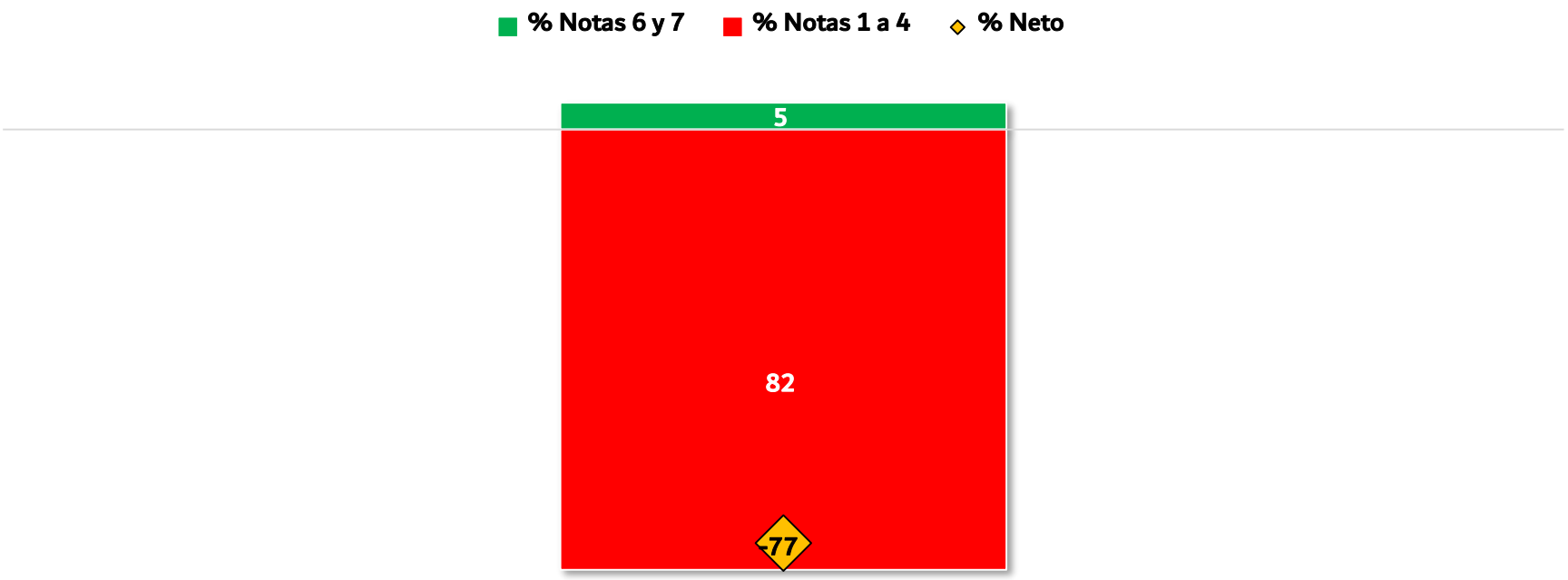
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el CMF hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 930
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2021

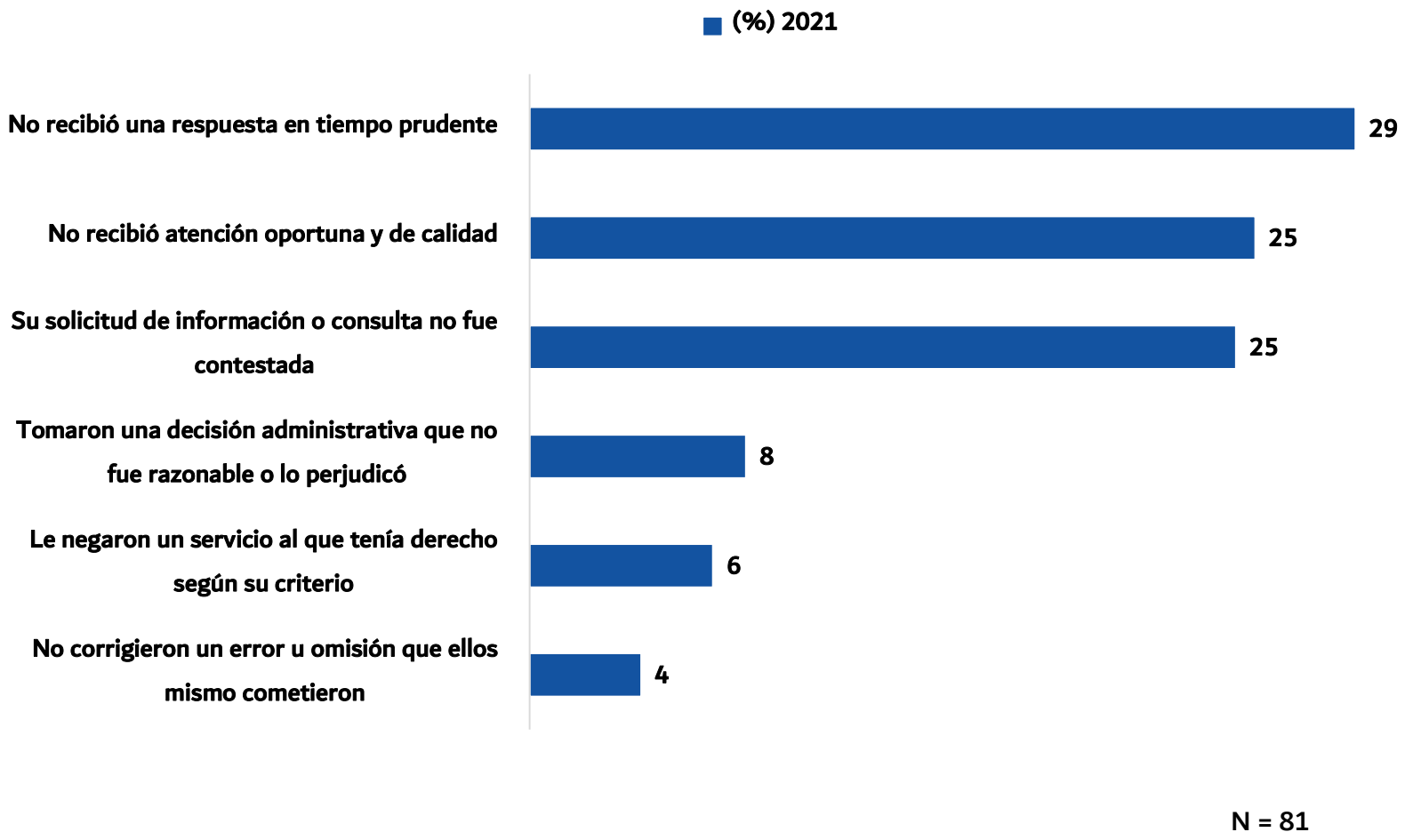
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de CMF?



N = 84

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



N = 81

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

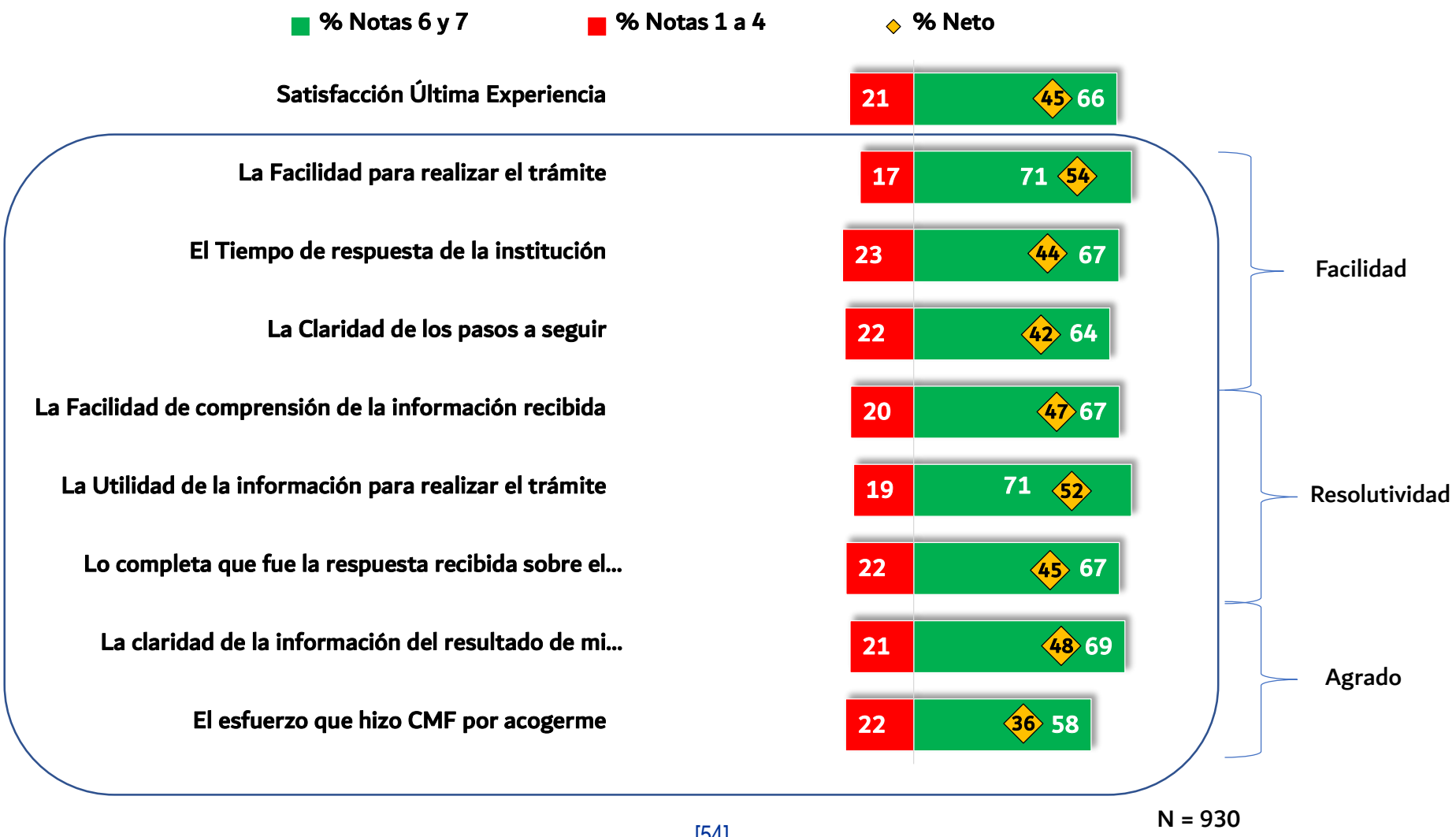
MODELO DE ANÁLISIS

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

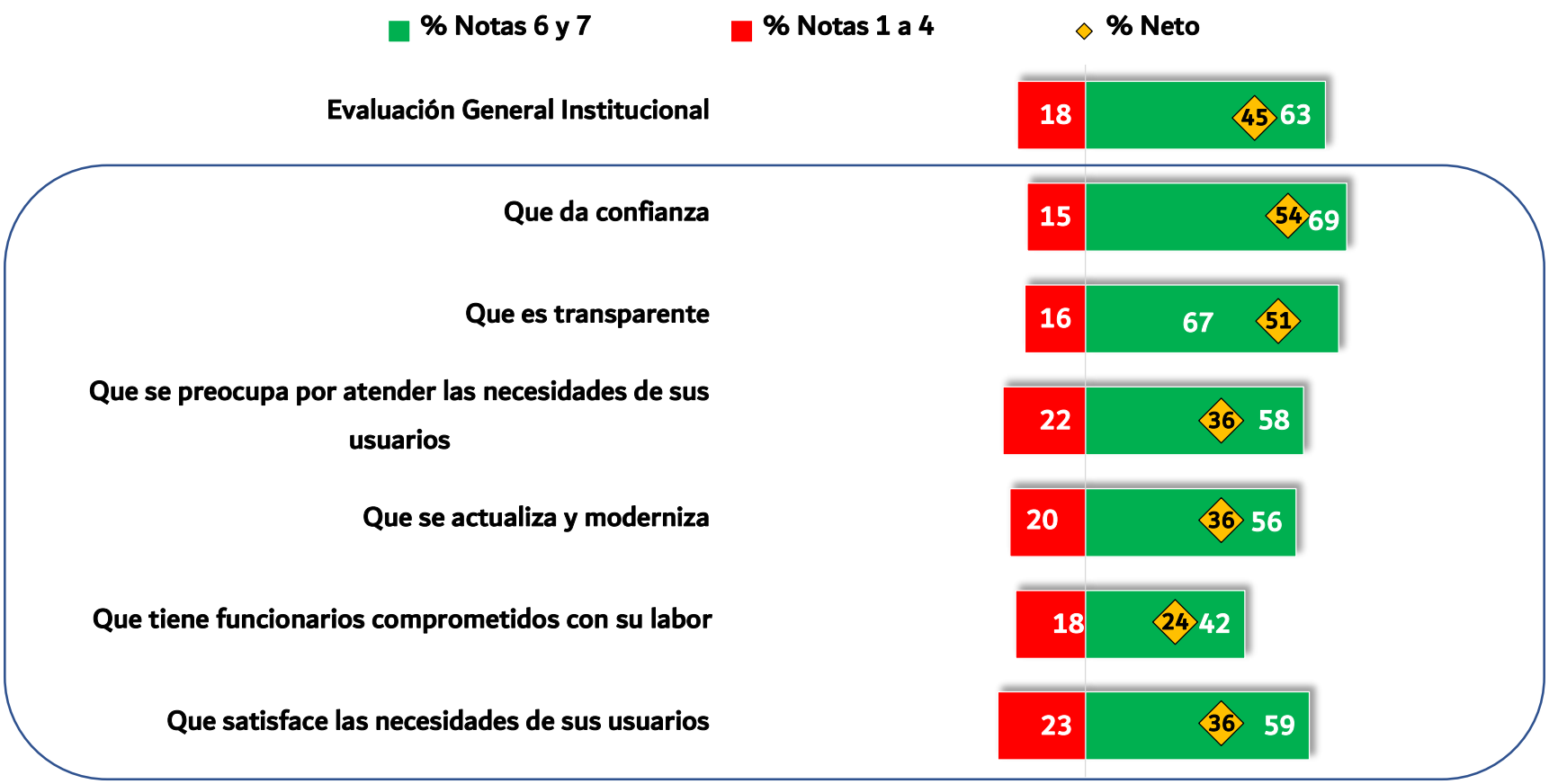
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en CMF, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 930

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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



N = 930

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IX. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

Nombre Institución	Comisión para el Mercado Financiero
Fecha levantamiento cualitativo	Agosto-septiembre 2021
Tipo de recolección	• Entrevistas en profundidad. • Grupos focales.
Perfil participantes	• Departamento de Atención al Público • Departamento de Gestión Documental • Software de la Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas • Subdepartamento de Tecnología de Información y Comunicaciones
Muestra teórica lograda	• 5 entrevistas en profundidad a directivos y jefaturas. • 1 grupos focales a usuarios. Total: 6 personas que realizaron trámites en la institución.

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Hallazgo 1: Los usuarios de CMF suelen no conocer a la institución antes de realizar un trámite, y con ello, sus experiencias comienzan cuando tienen un problema con una institución financiera y/o requieren de documentación para otro proceso en el que se encuentran.

- Hallazgo 2: Actualmente se cuenta con el portal CMF sin papel, que cumple funciones similares a la Oficina de Partes, ingresando solicitudes a través de formularios y CMF más cerca donde se disponen trámites a realizar de manera Online. Se considera una debilidad que sean portales diferenciados, ya que es confusa su separación para usuarios, y se observa que no cuentan con un diseño intuitivo para quienes recién se acercan a la institución.

- Hallazgo 3: La satisfacción de los usuarios guardaría relación con el conocimiento de la ciudadanía sobre el área financiera y funciones de la CMF. Se percibe una ciudadanía más empoderada que exige respuestas claras y oportunas a la institución, sobre todo cuando se trata de procesos de reclamación a entidades financieras.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

X. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Sería relevante el poder continuar en la unión de los portales web, considerando que usuarios encuestados reconocieron una mayor satisfacción y uso con cmfchile, a pesar de que el portal cmfmascerca es el canal prioritario para realizar los trámites de manera 100% online.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

XI. ANEXO MULTIVARIADO

Metodología

A continuación se presentan los Análisis Multivariados que se realizaron a partir de los datos levantados para CMF. Se presentan 3 tipos de resultados.

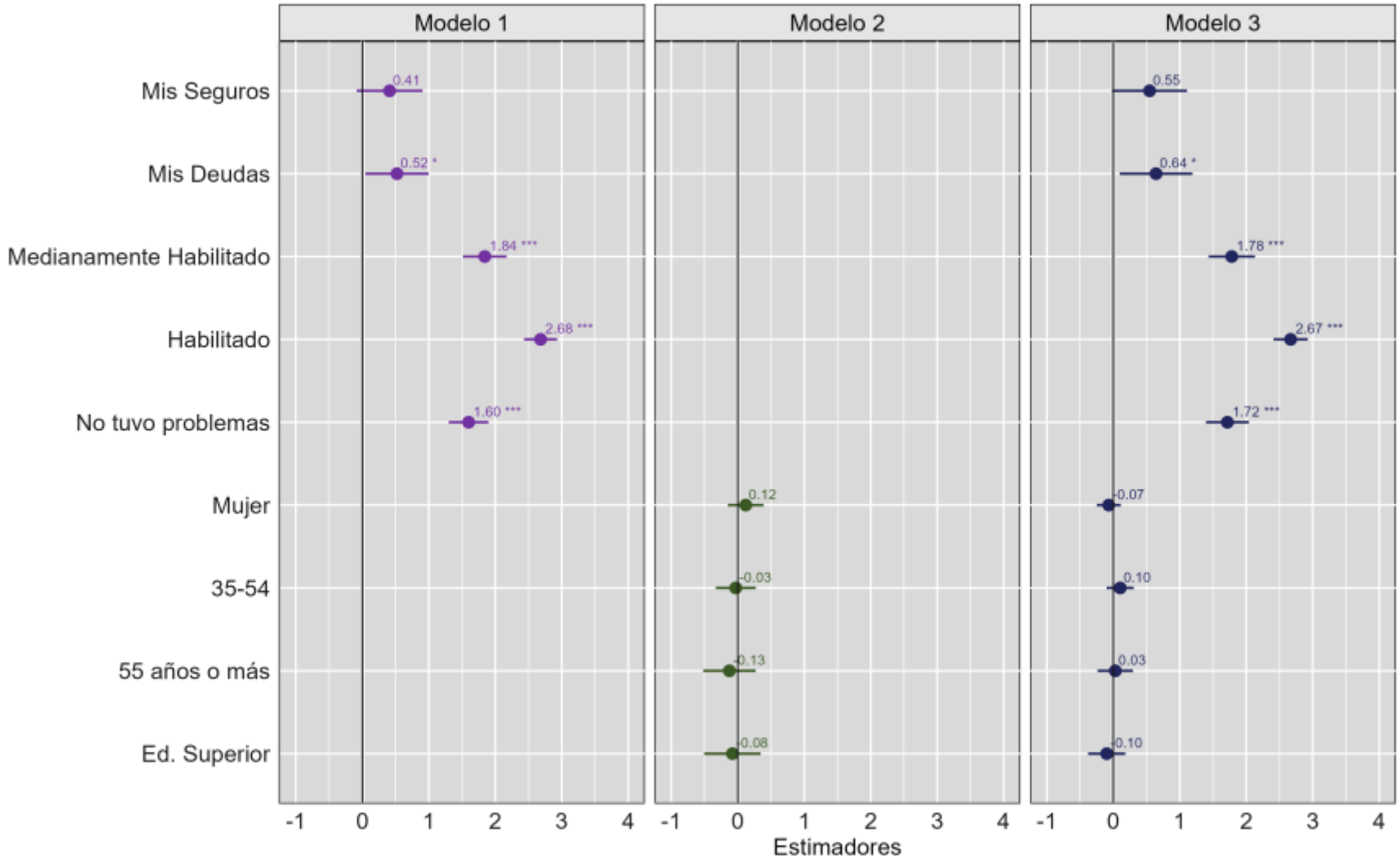
En primer lugar se presentan Modelos de Regresión Lineal (OLS) tanto para última experiencia como para la evaluación institucional. Se realizaron 3 modelos, el primero con covariables del cuestionario y el marco muestral, el segundo con covariables de la muestra obtenida (características sociodemográficas), y un tercer modelo que aúna estos dos últimos. Para realizar el ejercicio, se consideraron como "NA" las categorías de respuesta Ns-Nr (8-9).

En segundo lugar se dan a conocer Regresiones Logísticas, donde la variable dependiente es la satisfacción con la última experiencia o la satisfacción con la institución, esto es, notas 6-7. Para crear la variable dependiente binaria, se consideraron las categorías "nota 5" y "Ns-Nr (8-9)" como "NA", de manera de comparar la satisfacción con la insatisfacción (categoría de referencia). Tal como en el primer ejercicio, se muestran 3 modelos. Los estimadores corresponden a las chances (Odds) de estar satisfecho.

En tercer lugar, se presentan Modelos de Regresión Logística y Diagramaciones respecto a los atributos de la experiencia y la imagen institucional. Para realizar las diagramaciones, se doble estandarizaron los estimadores de las regresiones logísticas de las variables independientes de los modelos. La primera estandarización se realizó en base a puntaje Z, y la segunda como peso relativo dentro del modelo.

Satisfacción Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Lineal



Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Satisfacción Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Lineal

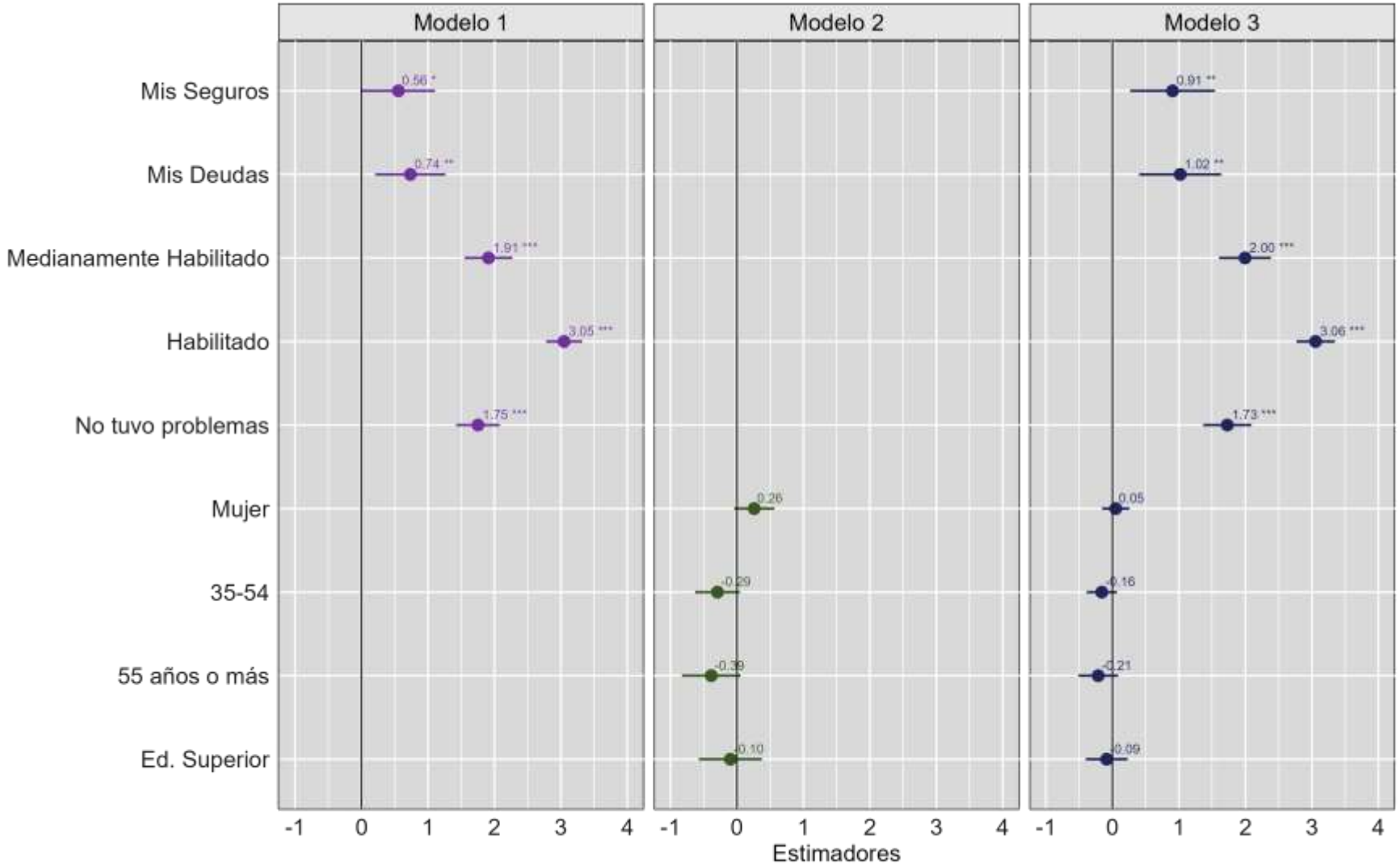
En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la **Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia** por parte de los usuarios de CMF. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Nivel de Habilitación y Tenencia de Problemas en el proceso, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que las variables más importantes en este caso son la Tenencia de Problemas y la Habilitación. Específicamente, el Modelo 3 muestra que no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en **1,72** puntos en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

En el caso de la habilitación, estar habilitado aumenta en **2,67** puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%. Mientras que estar medianamente habilitado aumenta en **1,78** puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9%.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Lineal



Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores con su significancia estadística.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión

También se realizaron 3 modelos para conocer en qué medida distintas variables afectan la **Evaluación de la Satisfacción General** con la Institución por parte de los usuarios de CMF. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

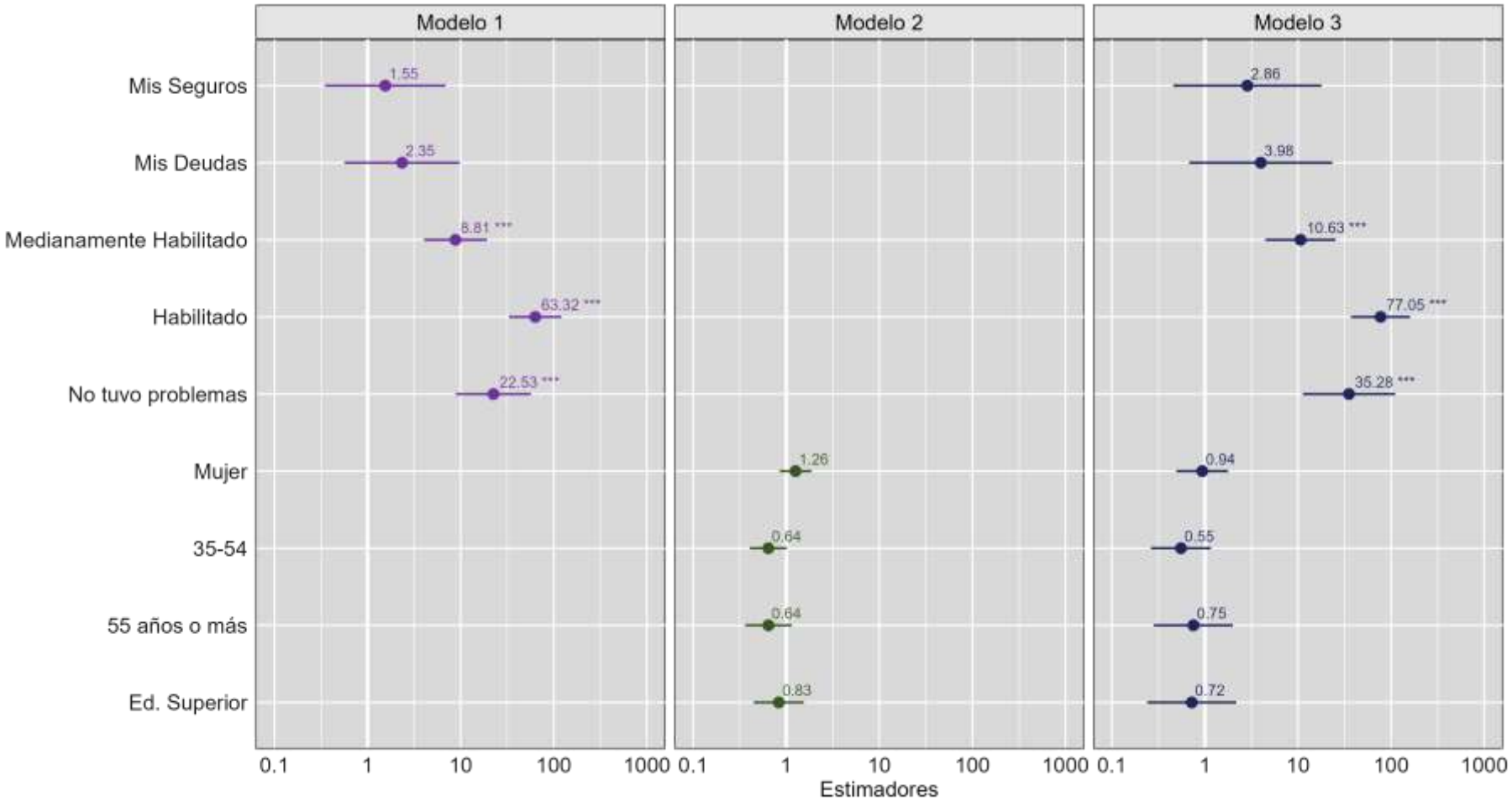
En este caso, las variables más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar habilitado aumenta en **3,06** puntos la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Mientras que no tener problemas durante el proceso aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en **1,73** al ser comparado a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Es interesante observar que los usuarios de Mis Seguros como los de Mis Deudas aumentan su satisfacción en comparación a los usuarios de Mis Acciones (tenencia de acciones) en 0,91 y 1,02 respectivamente. Ambos coeficientes significativos a un 99% nivel de confianza.

Satisfacción Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la última experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Satisfacción Última Experiencia 2021

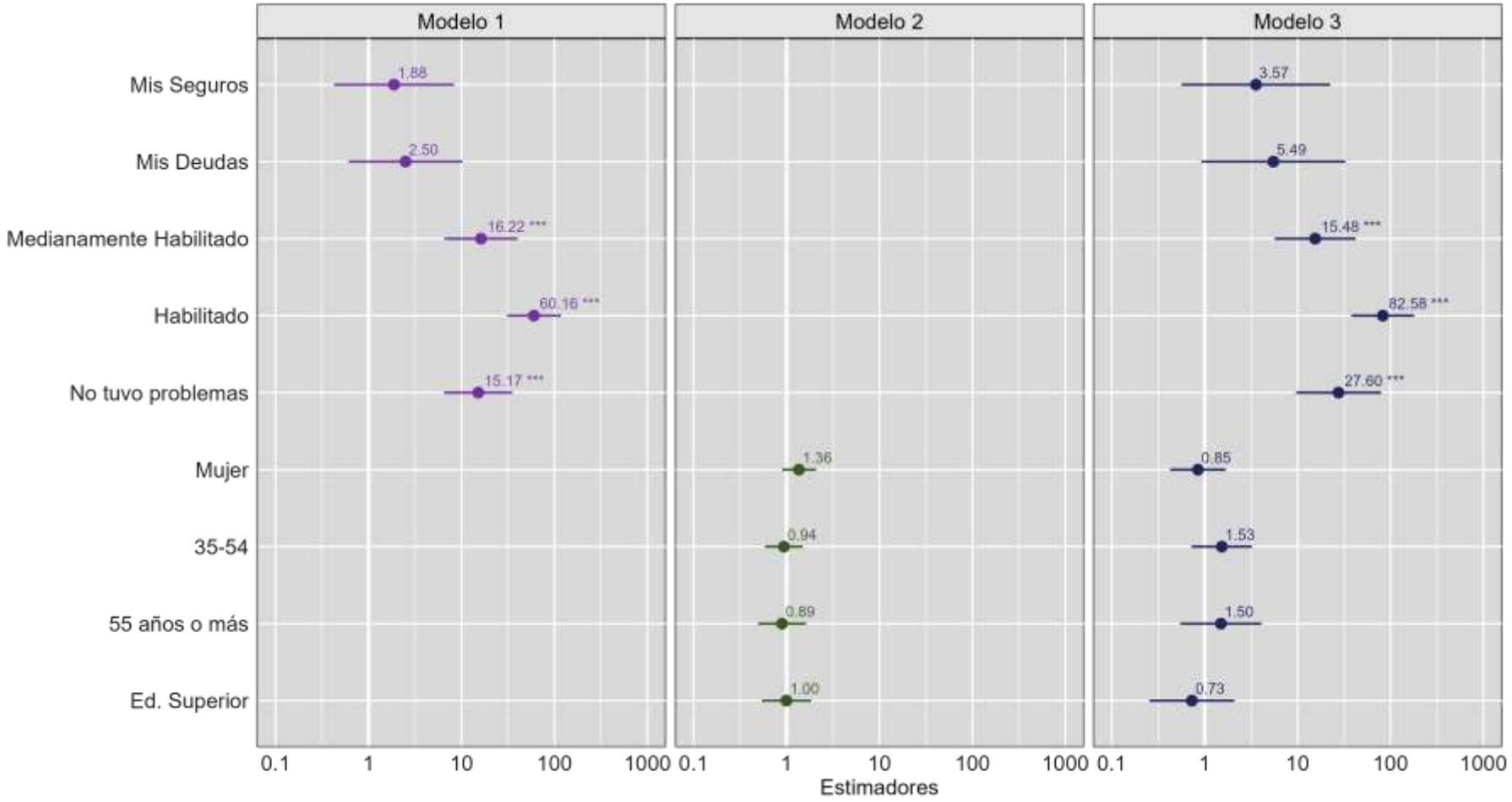
Modelos de Regresión Logística

En el gráfico anterior se presentan los **Modelos de Regresión Logística** estimados para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de la CMF. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Canal, Nivel de Habilitación y Tenencia de Problemas en el proceso, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que –a un 99,9% de nivel de confianza- las variables más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el modelo 3 muestra que estar habilitado aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **77,05** -en referencia a no estar habilitado-, ceteris paribus. Además, estar medianamente habilitado –en referencia a no estar habilitado- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **10,63**, ceteris paribus. Mientras que no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **35,28** -en referencia a sí tener problemas-, dejando el resto de las variables constantes.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Institución.
Estimadores con su significancia estadística.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Logística

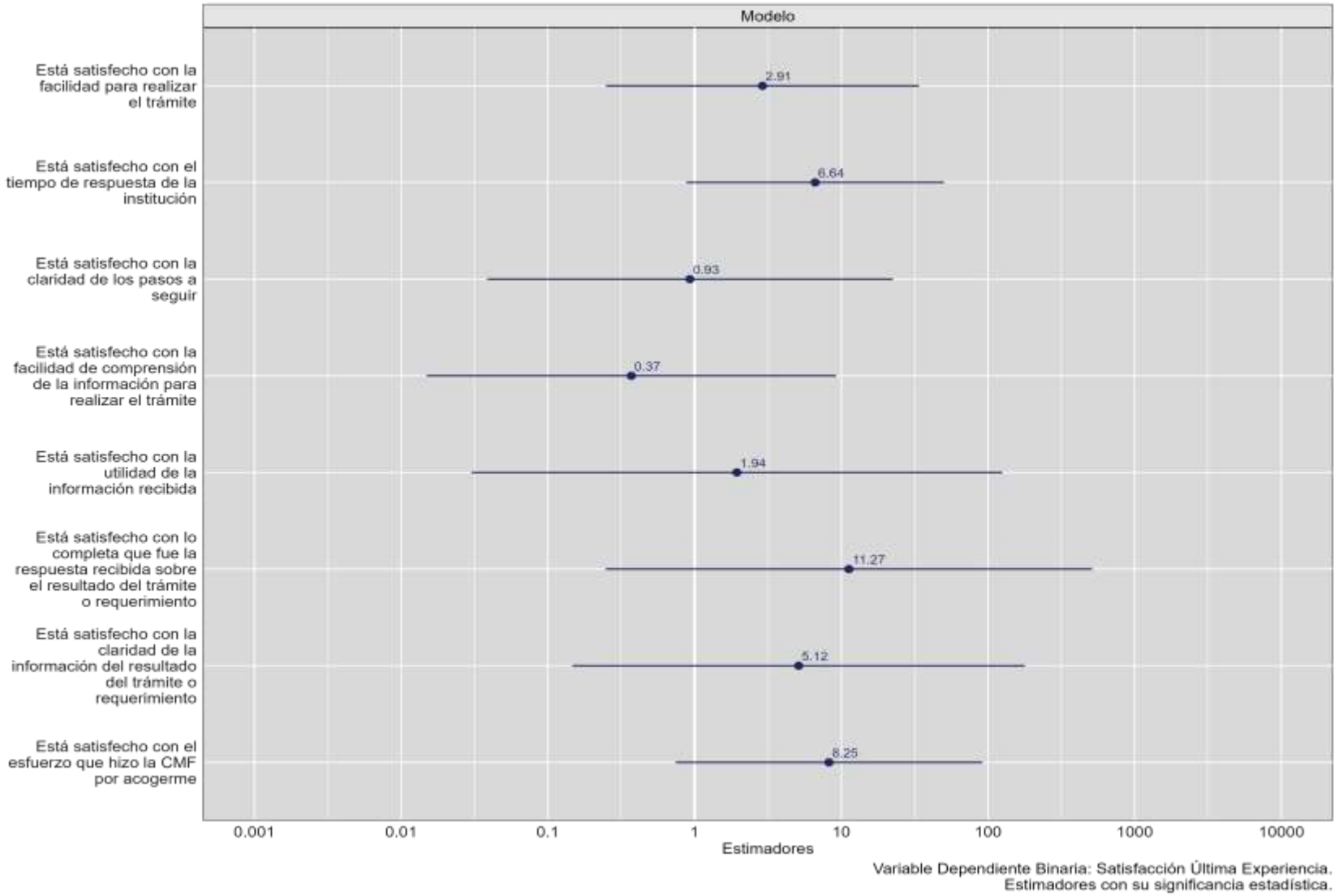
También se estimaron 3 **Modelos Logísticos** para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación General de la Institución*** por parte de los usuarios de la CMF. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. En específico, según el modelo 3 estar habilitado aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **82,58**, ceteris paribus, en referencia a no estar habilitado, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Asimismo, a un 99,9% de nivel de confianza, se observa que estar medianamente habilitado –en referencia a no estar habilitado- aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **15,48**, dejando el resto de las variables constantes.

Además, a un 99,9% de nivel de confianza, se puede decir que no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **27,60**, dejando las otras variables constantes, en referencia a sí tener problemas.

Atributos de la experiencia 2021

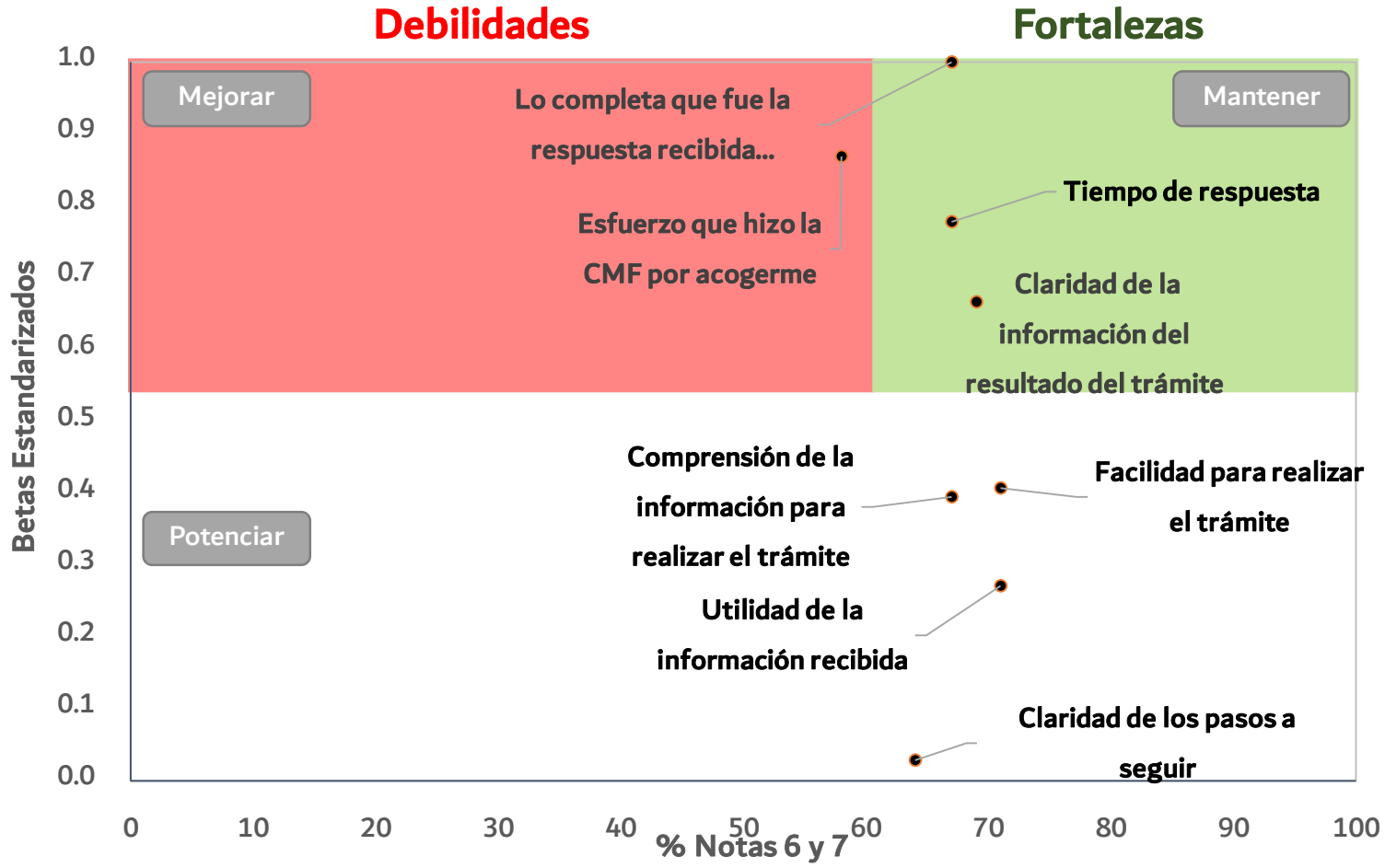
Modelos de Regresión



Variable Dependiente Binaria: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Atributos de la Última Experiencia 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades



Atributos de la Última Experiencia 2021

Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

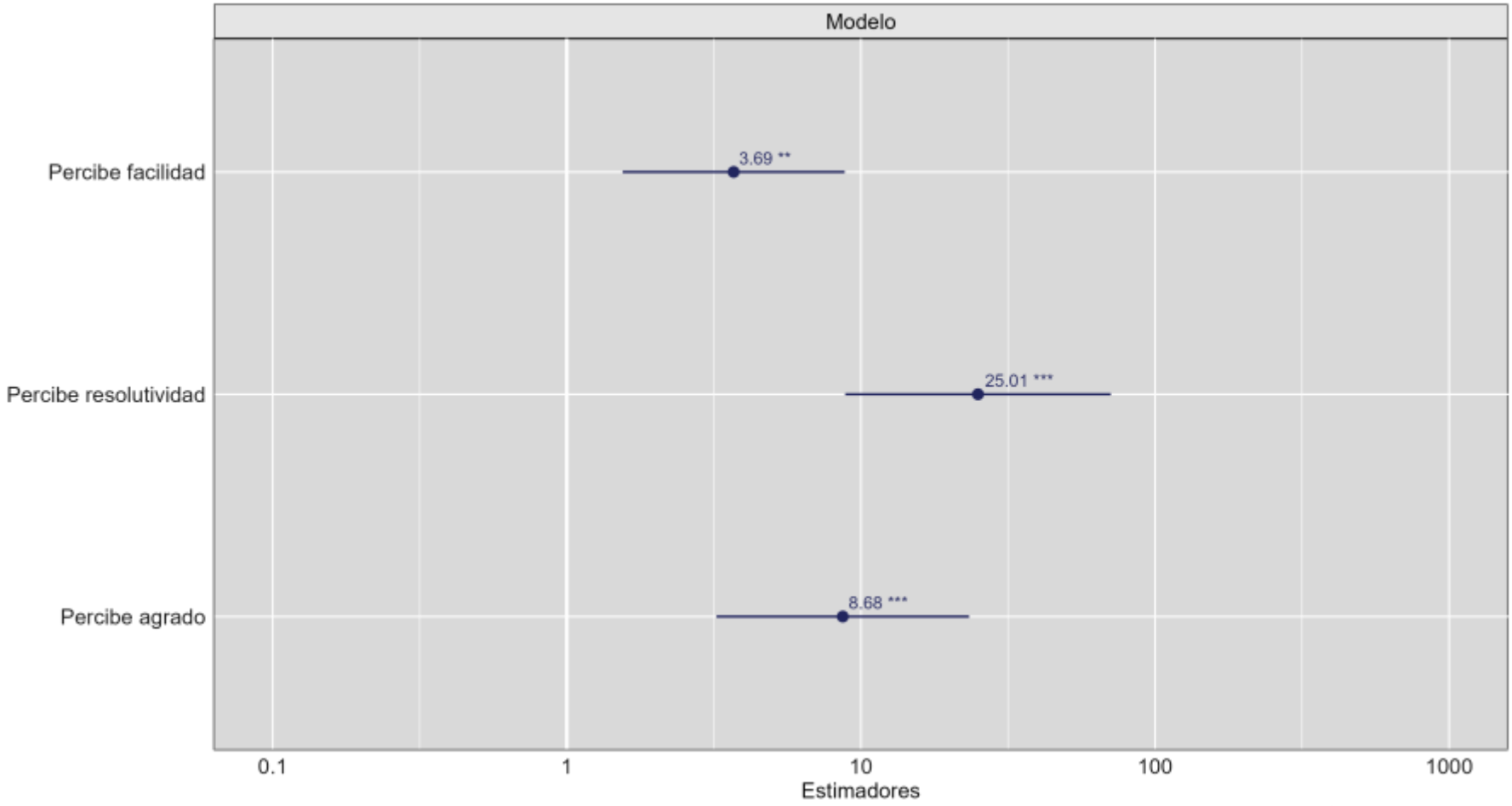
Anteriormente se presentan los **Modelos de Regresión Logística** estimados para conocer en qué medida los atributos de la última experiencia afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de CMF. En primer lugar se presenta un modelo que incluye todos los atributos de la última experiencia a través de un gráfico, que incluye las preguntas relacionadas a la facilidad, la resolutividad y al agrado.

En base al primer modelo se puede decir que las variables no son significativas respecto a la satisfacción con la institución.

A partir del modelo de regresión que incluye todos los atributos de la última experiencia, se diseñó un Mapa de Fortalezas y Debilidades, donde se ubican los atributos de la última experiencia en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 y su beta doblemente estandarizado. Los datos indican que no existen atributos por mejorar, pero sí se debe potenciar la claridad de los pasos a seguir, la facilidad para realizar el trámite, la compresión de la información para realizar el trámite, la utilidad de la información recibida y la claridad de los pasos a seguir. Mientras que se debe mantener lo completa que fue la respuesta sobre el resultado de trámite, el esfuerzo que hizo CMF por acogerme, la claridad de la información de resultado de trámite y el tiempo de respuesta.

Atributos de la experiencia 2021

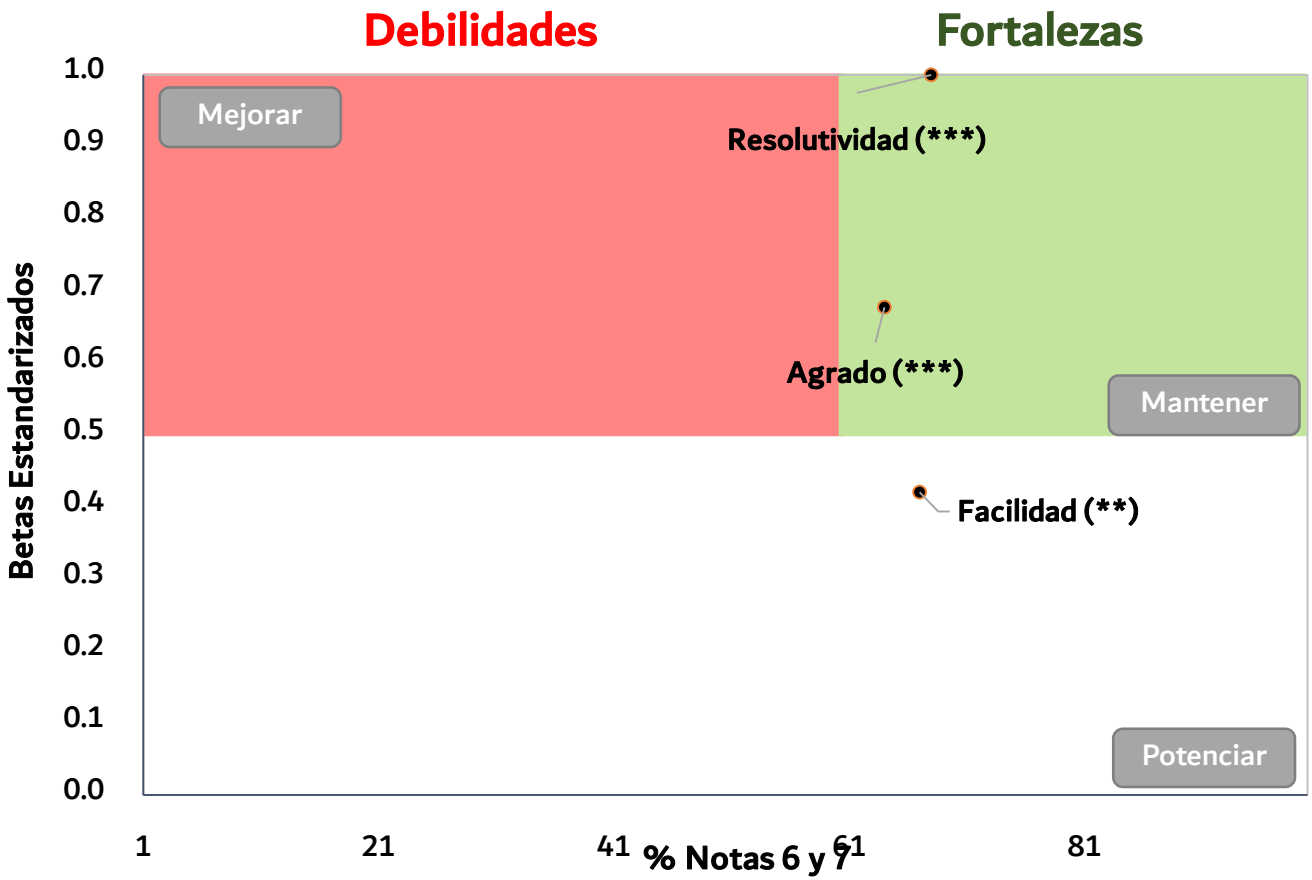
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Última Experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Atributos de la Última Experiencia 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades



Atributos de la Última Experiencia 2021

Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

También se estimó un **Modelo de Regresión Logística** agrupando los atributos de la última experiencia en base a los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado.

En base a dicho modelo se puede decir que los atributos más importantes son la Resolutividad y el Agrado. Específicamente, percibir resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **25,01**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Mientras que percibir agrado –en referencia a no percibirla- aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **8,68**, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99% de nivel de confianza.

El **Mapa de Fortalezas y Debilidades**, por su parte, indica que no existen atributos por mejorar, pero sí se debe potenciar la facilidad. Mientras que se debe mantener el agrado y la resolutividad.

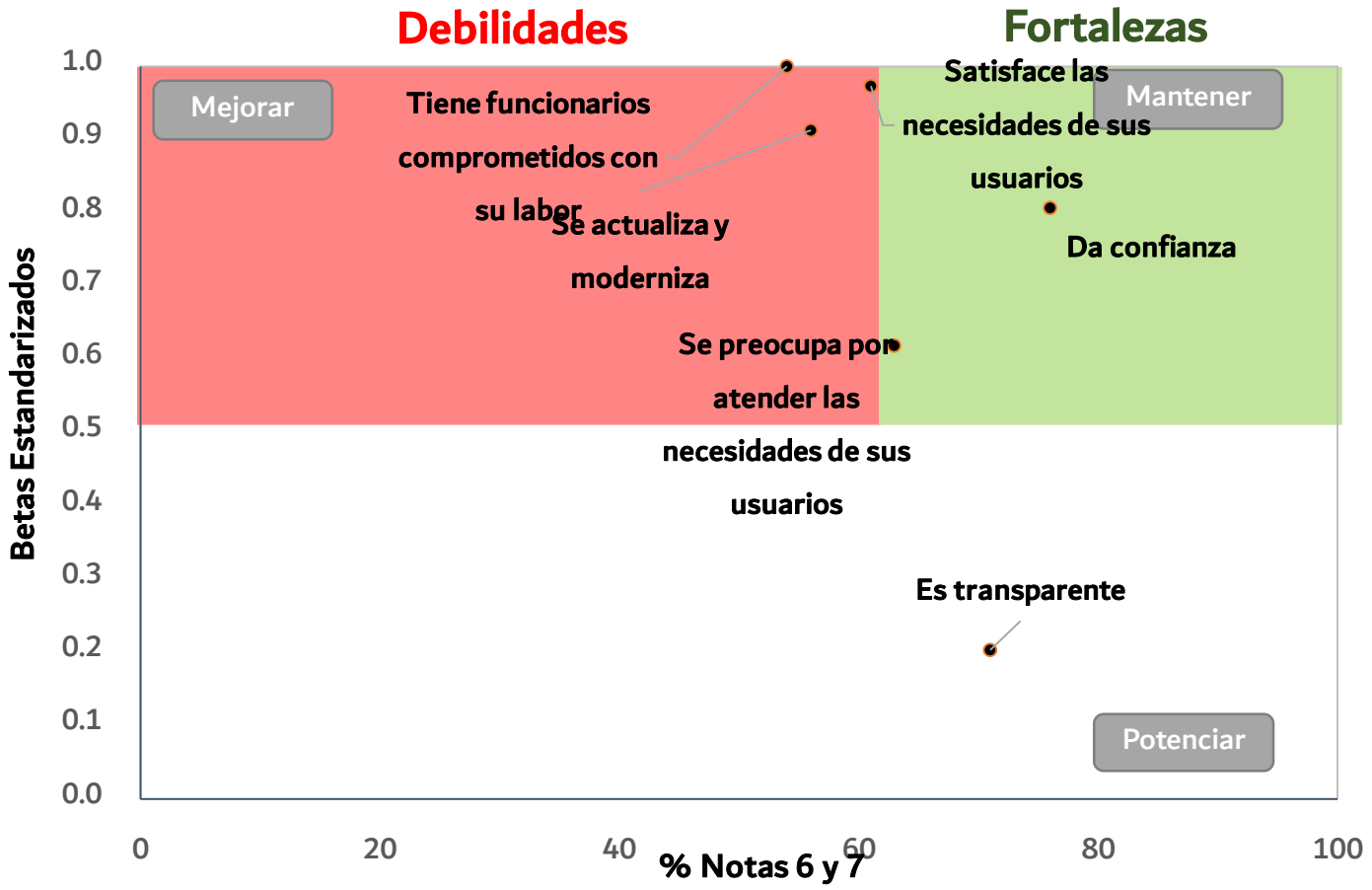
Imagen institucional 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)

Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Última experiencia	
	Modelo 1
Satisface las necesidades de sus usuarios	54.973
Tiene funcionarios comprometidos con su labor	-13.728
Se actualiza y moderniza	41.218
Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	61.236
Es transparente	-64.612
Da confianza	64.612
Constant	-82.463
Observations	371
Log Likelihood	-2.773
Akaike Inf. Crit.	19.545
Note:	*p<0.1; **p<0.05; ***p<0.01

Imagen Institucional 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades



Se presenta el **Modelo de Regresión Logística** estimado para conocer en qué medida los atributos de la imagen institucional afectan la ***Evaluación de la Satisfacción General con la Institucional*** por parte de los usuarios de CMF.

En base a dicho modelo se puede decir que la diferencia entre percibir o no las variables expuestas no es significativa.

Finalmente, se presenta el **Modelo de Regresión Logística** estimado para conocer en qué a partir del modelo de regresión, además, se diseñó un **Mapa de Fortalezas y Debilidades**, donde se ubican los atributos de imagen institucional en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 y su beta doblemente estandarizado. Los datos indican que existen atributos por mejorar, se actualiza y moderniza y tiene funcionarios comprometidos con su labor. Además, debe potenciar la transparencia. Mientras que se debe mantener la preocupación por atender las necesidades de los usuarios, la confianza y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Línea 1

MINVU, DIPRES, ADUANAS, CHILECOMPRA, CMF, SERVICIO CIVIL, AN, SII, SCJ y TGR