“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Dirección de Presupuestos y Ministerio de Desarrollo Social y Familia

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. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ESPECIFICAS DE LA INSTITUCIÓN

X. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

XI. RECOMENDACIONES

XII. 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:
Christian Contreras
Camilo Vera
Luna Israel
Roy Rogers

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 Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios de los procesos de gestión (indicadores e incentivos) y de monitoreo, y Jefes de servicios
Muestreo	:	Catastro de usuarios de los procesos de gestión (indicadores e incentivos) y de monitoreo, y Jefes de servicios
Marco Muestral	:	Registro de contrapartes (usuarios) que realizan procesos de gestión de indicadores y monitoreo en la DIPRES y el MDSYF, y registros de jefes de servicios.
Muestra	:	237 casos totales.
Error	:	+/- 5,5% 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 tipo de usuario/contraparte.
Fecha de Terreno	:	Desde el 22 de octubre al 15 de noviembre de 2021.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva Según Trámite

TIPO		Universo de Usuarios	Proporción de Usuarios	Muestra Efectiva	Error Estimado
Jefes de Servicio	Jefe de Servicio	172	19%	29	16,6%
Proceso de Monitoreo de programas	Coordinadores Ministeriales - Contrapartes Servicios DIPRES	420	42	4,6%	13	22,9%
	Formuladores DIPRES		47	5,2%	12	24,7%
	Coordinadores Ministeriales - Contrapartes Servicios MDS		204	22,4%	38	14,4%
	Formuladores MDS		127	13,9%	22	19,1%
Proceso de Evaluación de Indicadores y Mecanismos de Incentivo	Coordinadores ministeriales	320	25	2,7%	7	32,1%
	Contrapartes Servicios		140	15,4%	55	10,3%
	Profesionales Apoyo a Coordinadores y Contrapartes		155	17,0%	61	9,8%
Total		**912**	**100,0%**	**237**	**5,5%**

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2021.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	25,7%
	TRR2	30,6%
	TRR3	25,7%
	TRR4	30,6%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	77,2%
	TCoop2	91,9%
	TCoop3	77,2%
	TCoop4	91,9%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	2,7%
	TR2	2,7%
	TR3	5,7%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	33,3%
	TC2	33,3%
	TC3	70,4%

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 un registro más personalizado de los usuarios institucionales: correos y teléfonos personales, dado que las oficinas centrales y correos genéricos no ofrecen una correcta derivación.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

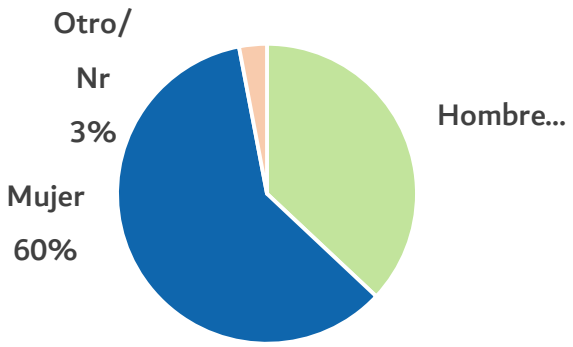
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

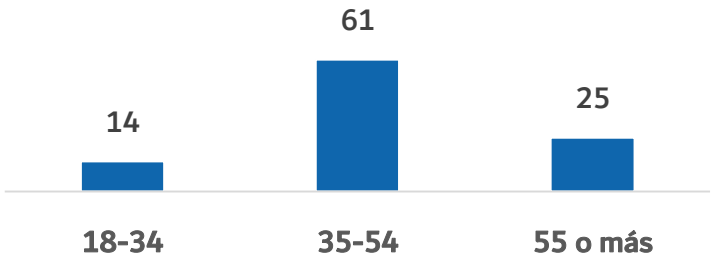
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

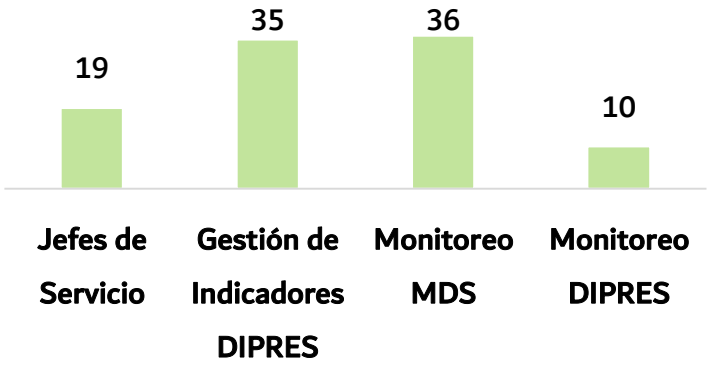
Sexo



Edad en Tramos



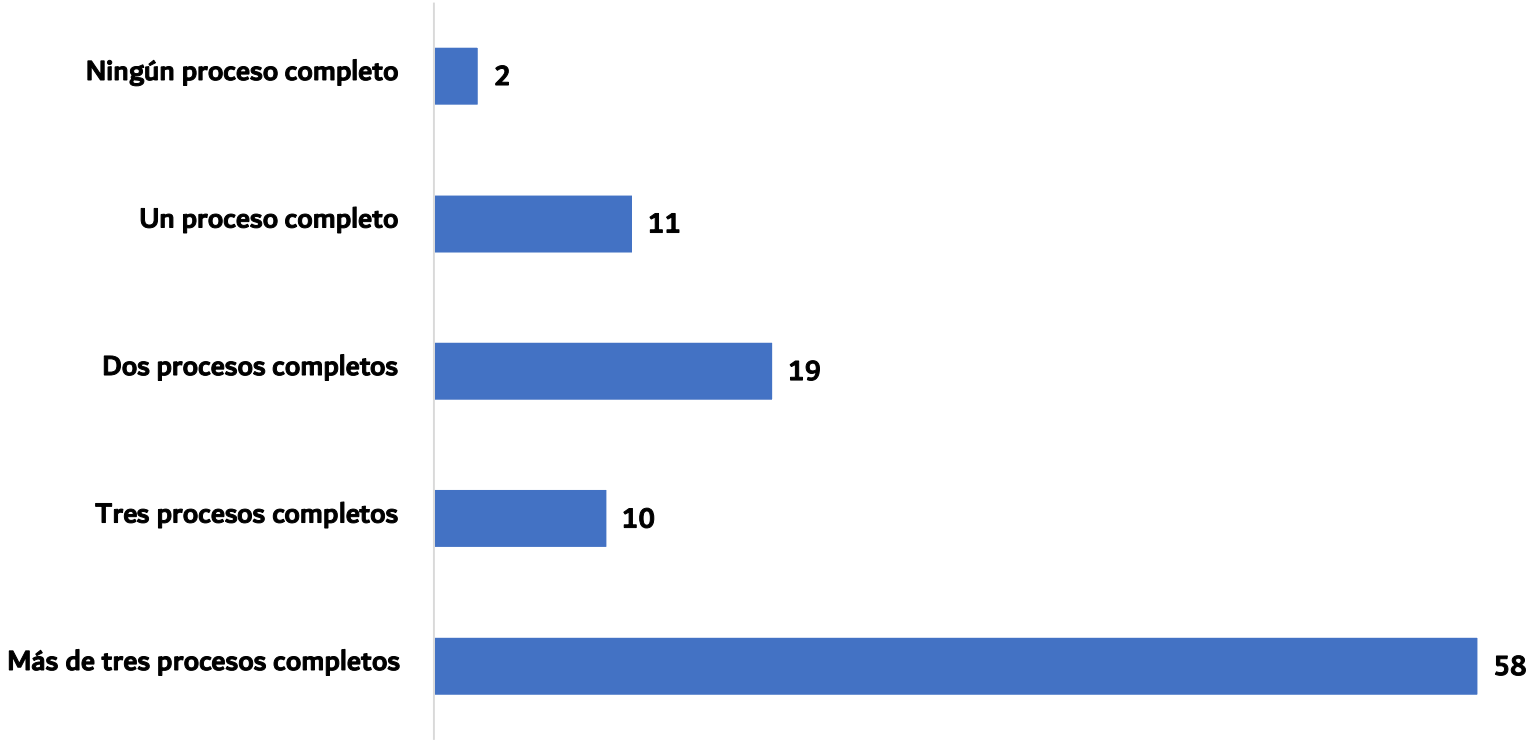
Grupo



*Porcentajes ponderados

INTENSIDAD DEL USUARIO (%)

En los últimos 5 años, ¿En cuántos procesos de ... ha participado en conjunto con...?



N = 208
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 proceso en la Institución el mismo año en que son encuestados.

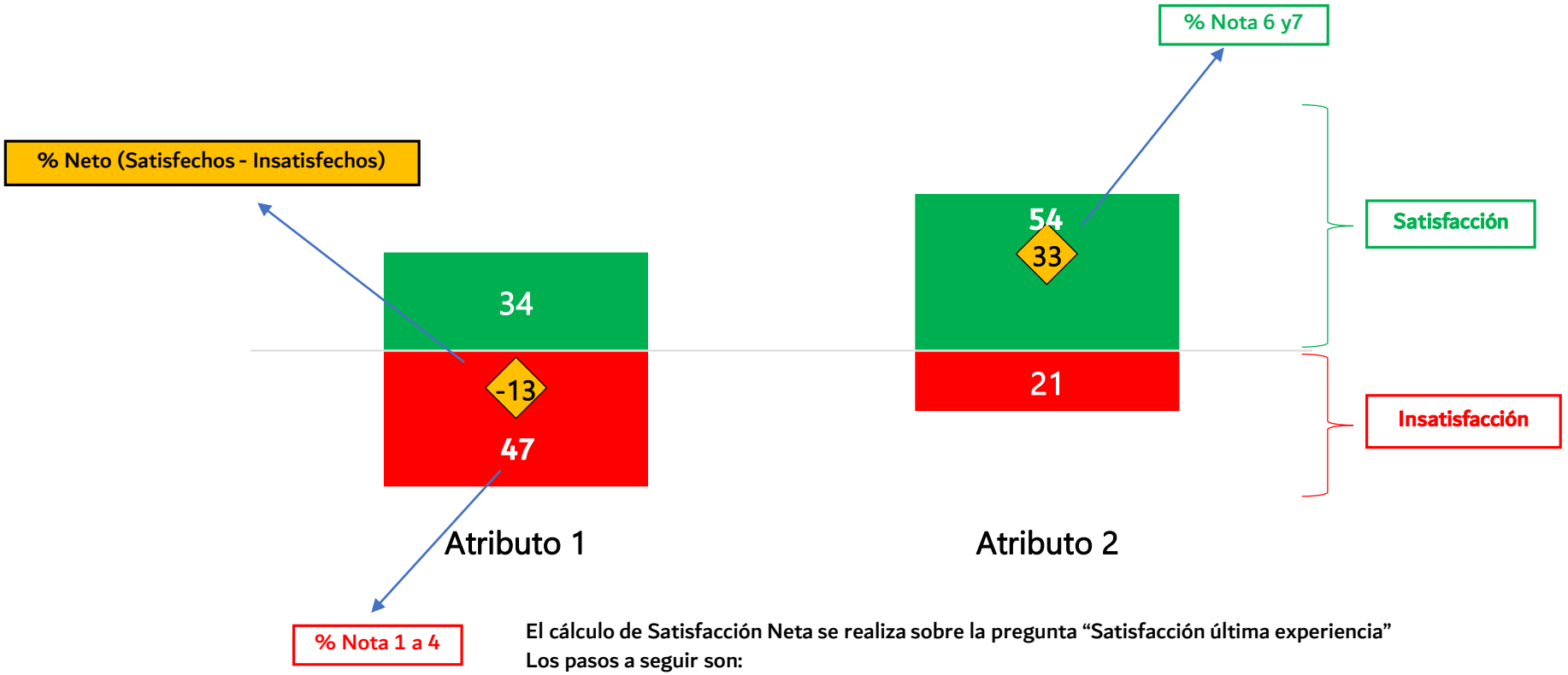
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- La medición entrega dos indicadores principales:
  - **Satisfacción con el Último Proceso**: En el caso de DIPRES y MDSYF los indicadores son los Procesos de Evaluación de Indicadores y Mecanismos de Incentivo realizados por DIPRES y los Procesos de Monitoreo de Programas realizado tanto por DIPRES como MDSYF. Es por lo mismo, que se consideran tres indicadores distintos.

  - **Satisfacción con la institución**: Dado que la los procesos que se evalúan son realizado tanto por la DIPRES como por MDSYF, entonces se evalúan ambas instituciones.

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

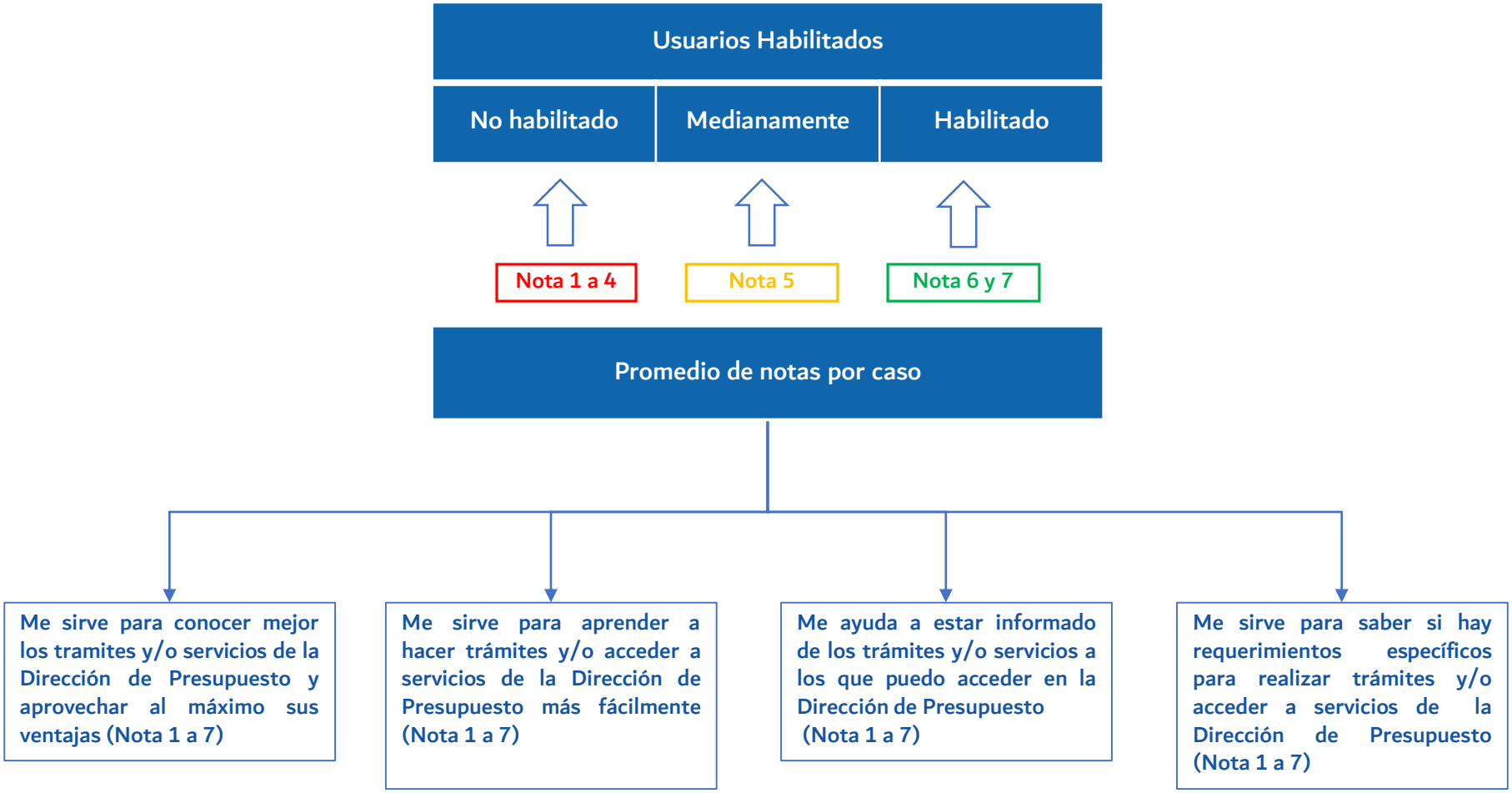
HABILITACIÓN

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

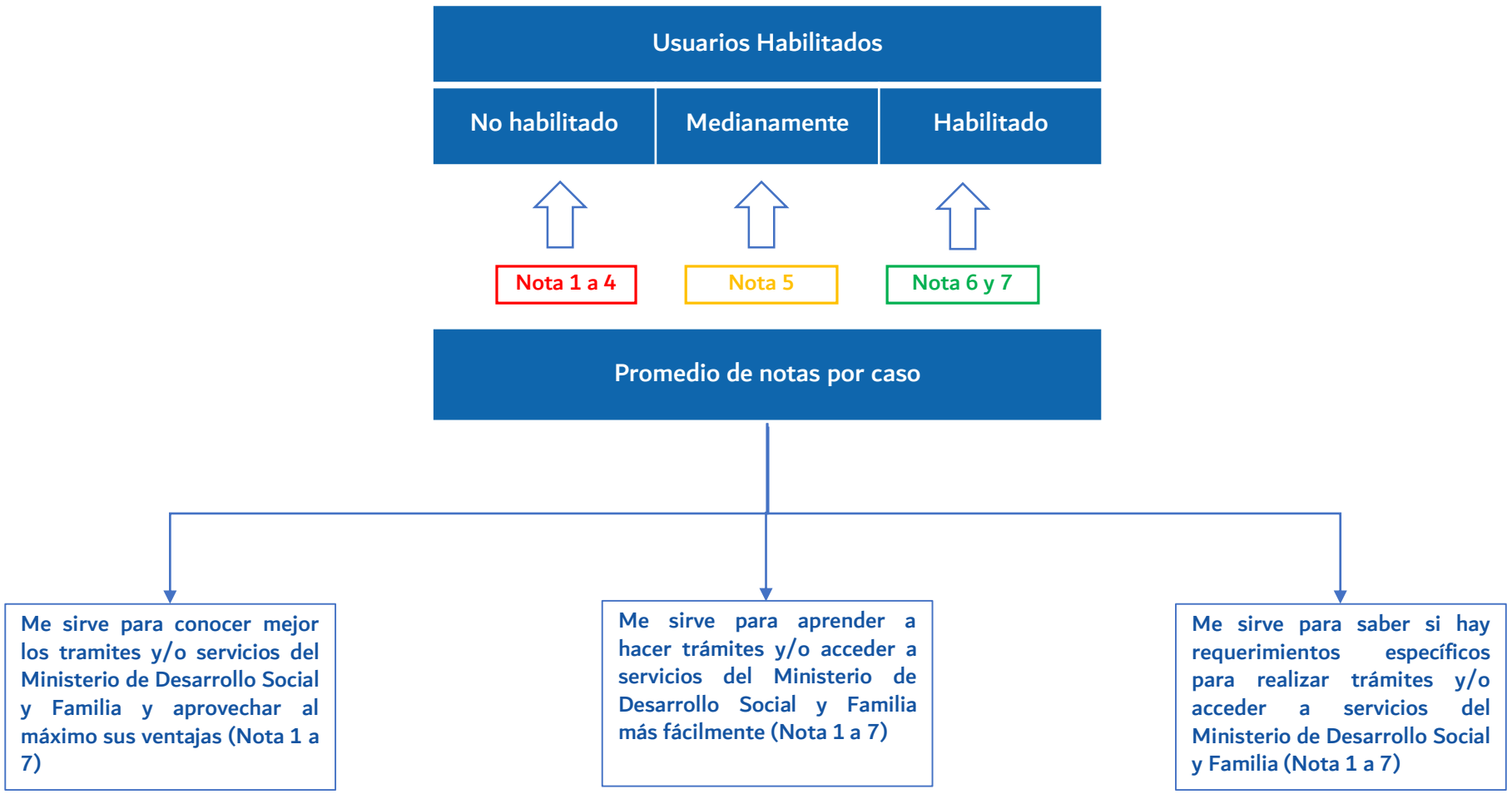
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- 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: DIPRES



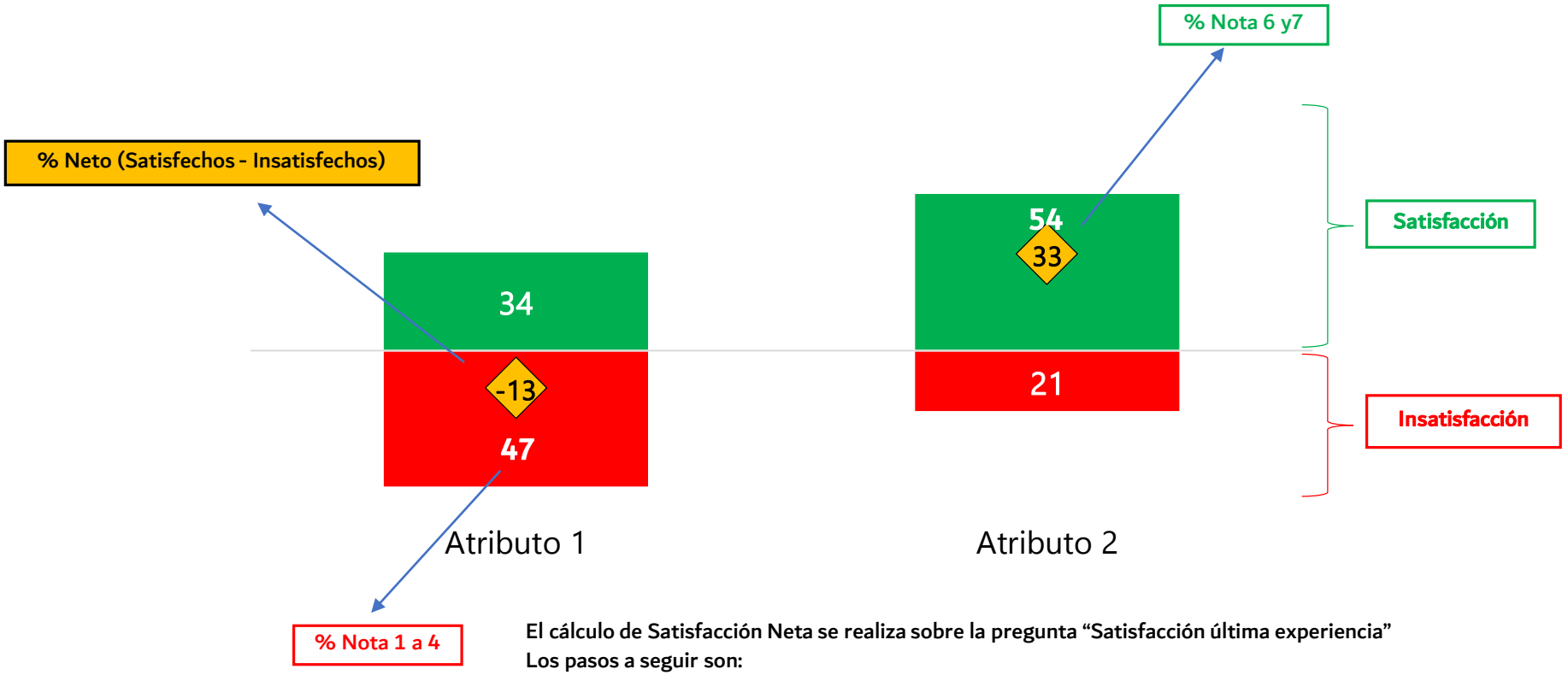
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN: MDSYF



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



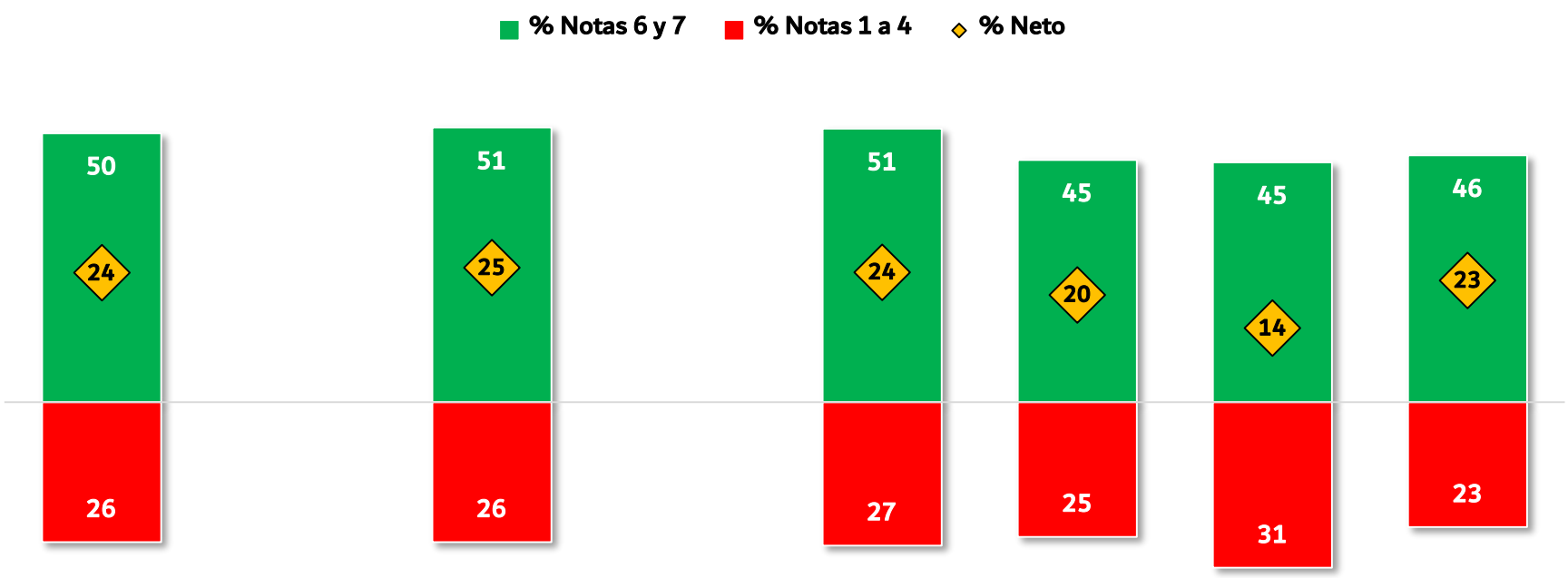
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 PROCESOS DE GESTIÓN Y MONITOREO – DIPRES Y MDSYF

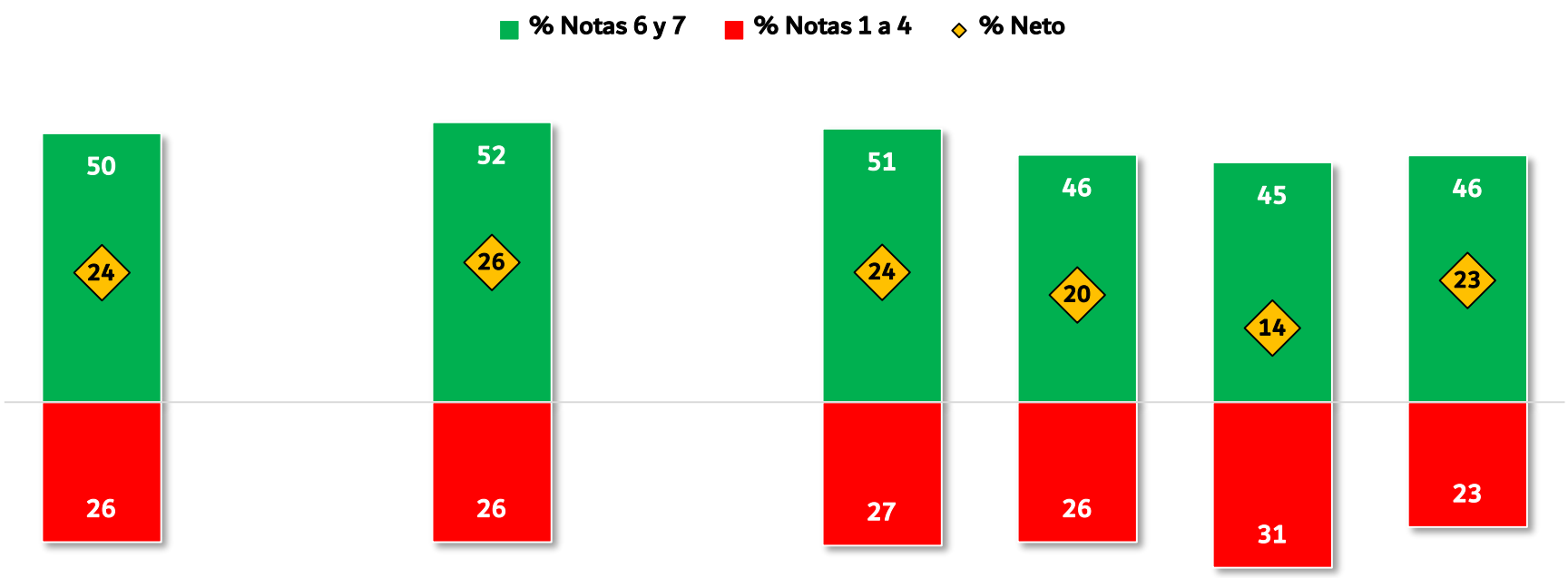
Si piensa en el trabajo que ha realizado con la DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los procesos .... de DIPRES/MDSYF en general? (Todos los casos)



	Satisfacción último Proceso	Satisfacción procesos DIPRES	Gestión	Monitoreo global	Monitoreo DIPRES	Monitoreo MDSYF
N=	237	182	152	95	30	65

SATISFACCIÓN PROCESOS DE GESTIÓN Y MONITOREO – DIPRES Y MDSYF

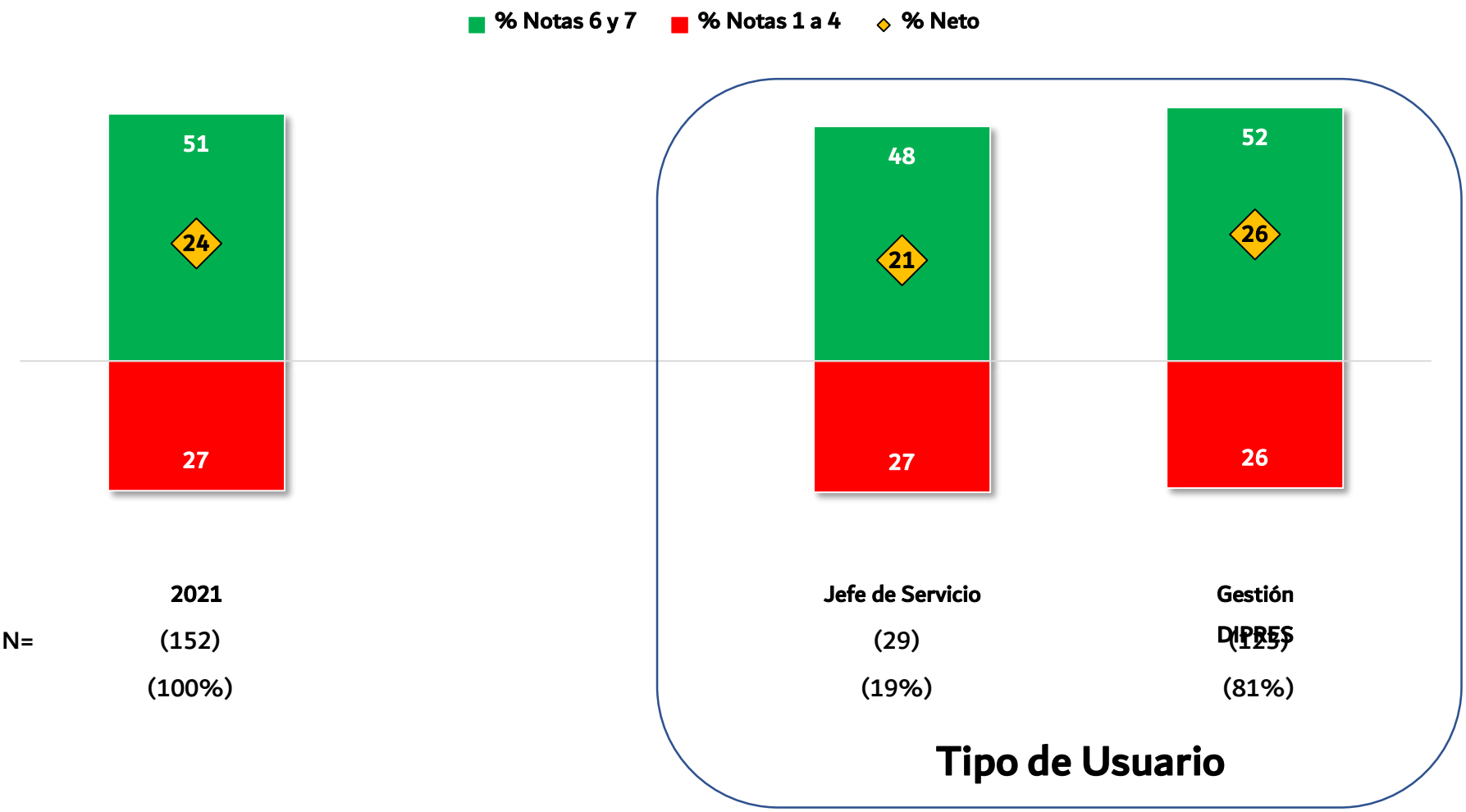
Si piensa en el trabajo que ha realizado con la DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los procesos .... de DIPRES/MDSYF en general? (Sin jefes de servicio)



	Satisfacción último Proceso	Satisfacción procesos DIPRES	Gestión	Monitoreo global	Monitoreo DIPRES	Monitoreo MDSYF
N=	208	128	123	85	25	60

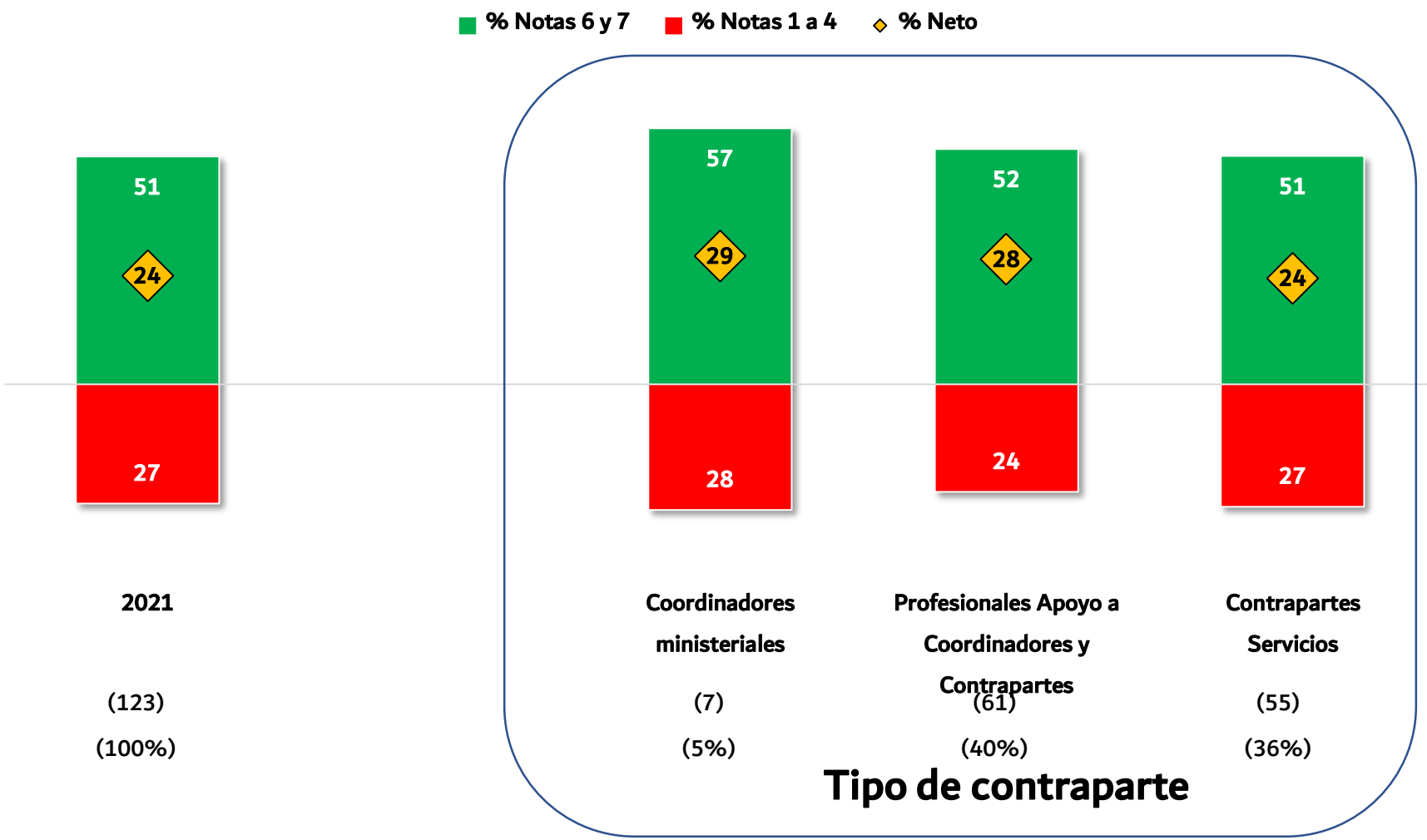
SATISFACCIÓN PROCESOS DE GESTIÓN (%) POR GRUPO

Si piensa en el trabajo que ha realizado con la DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los procesos de gestión de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS en general?



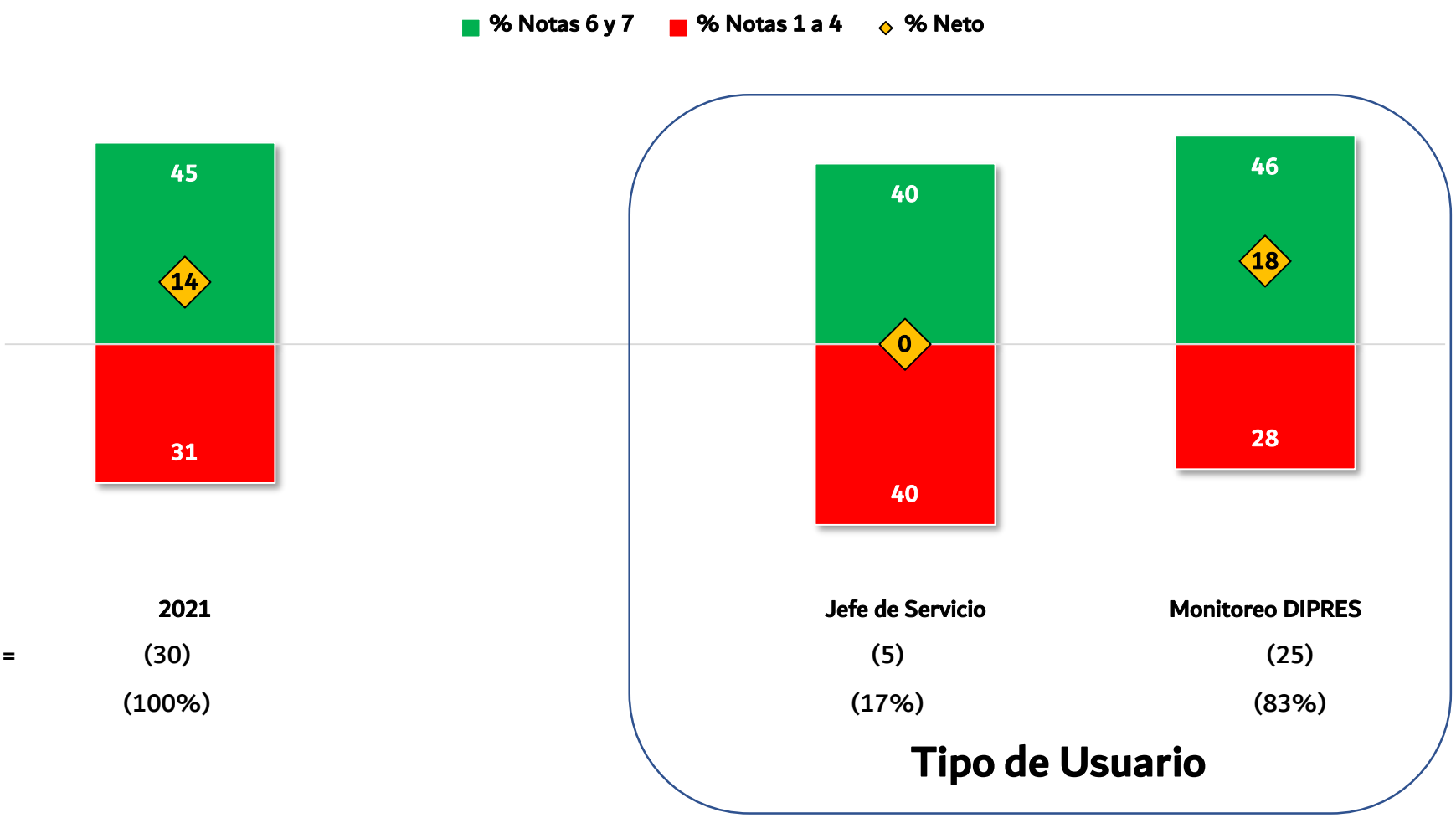
SATISFACCIÓN PROCESOS DE GESTIÓN (%) POR TIPO DE CONTRAPARTE

Si piensa en el trabajo que ha realizado con la DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los procesos de gestión de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS en general?



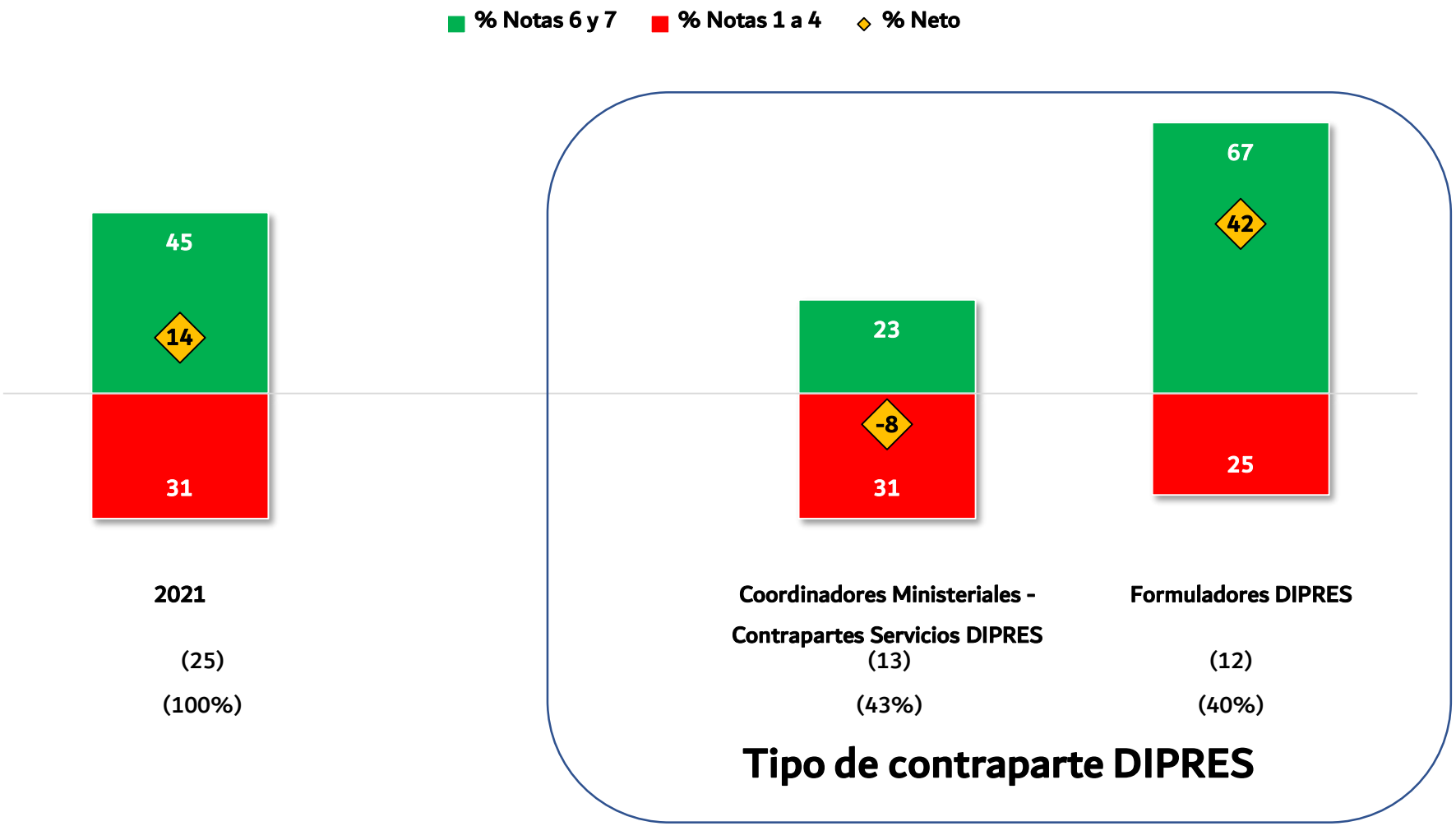
SATISFACCIÓN PROCESOS DE MONITOREO DIPRES (%) - GRUPO

Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



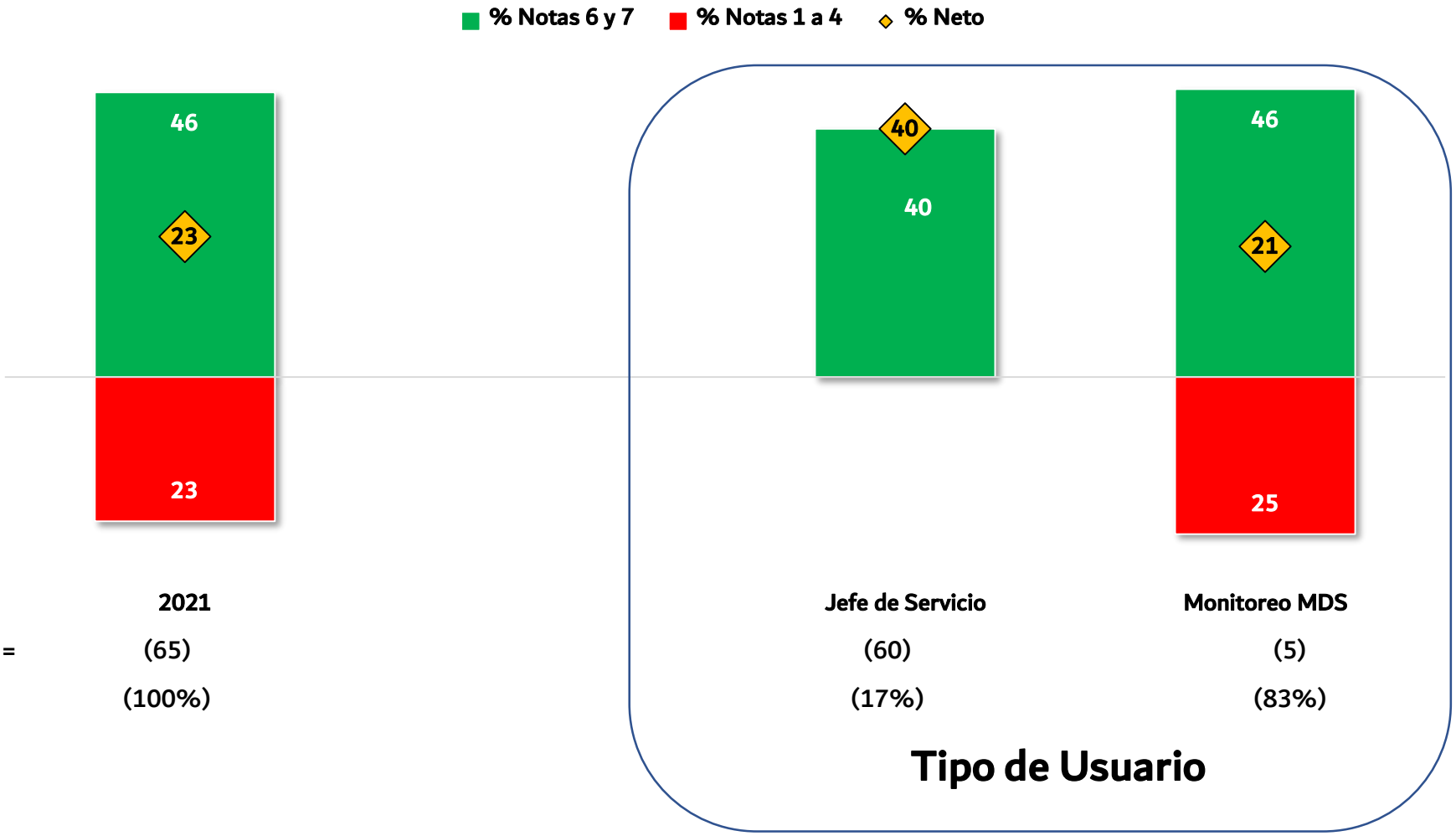
SATISFACCIÓN PROCESOS DE MONITOREO DIPRES (%) – TIPO DE CONTRAPARTE

Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



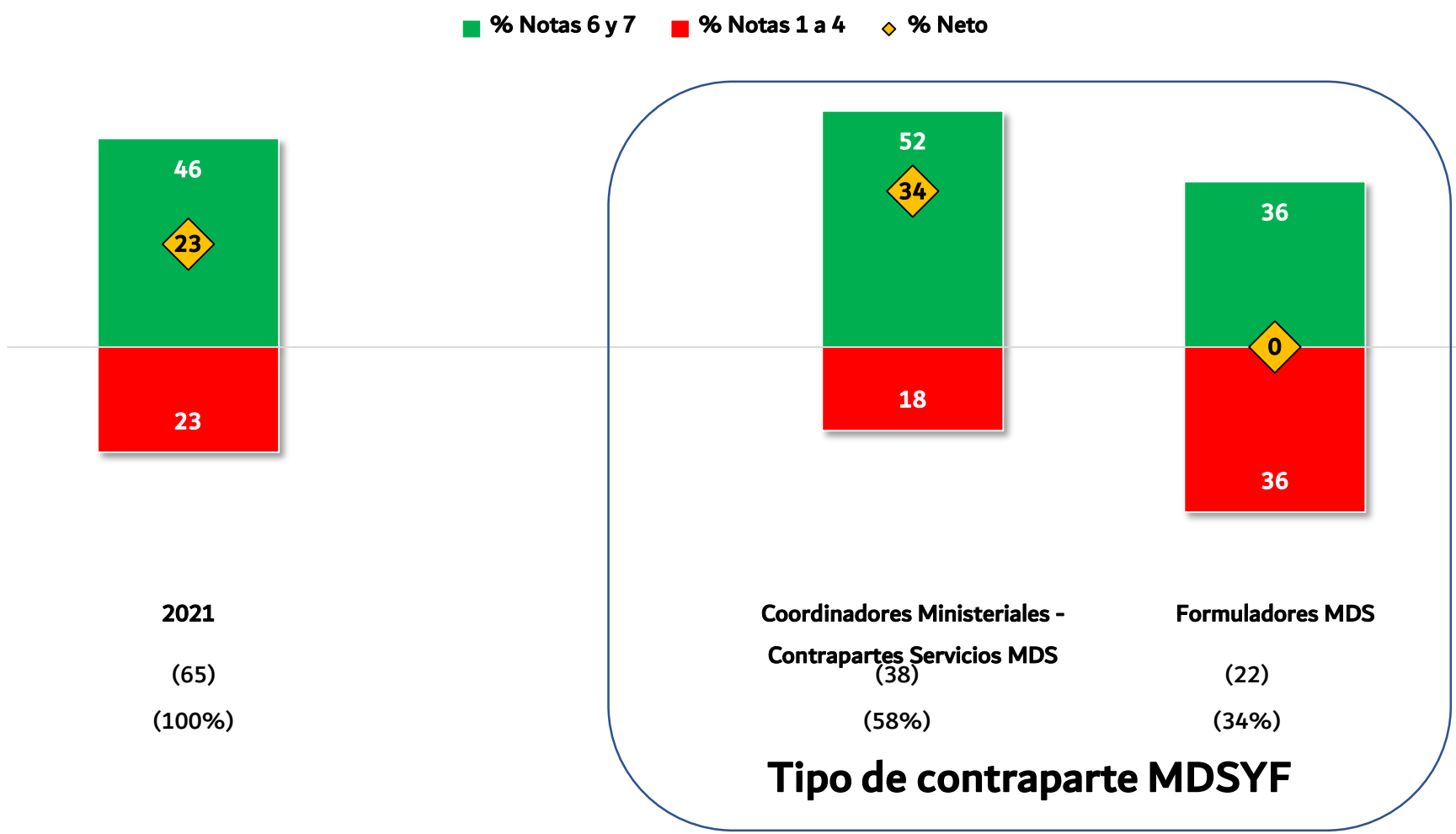
SATISFACCIÓN PROCESOS DE MONITOREO MDSYF (%) - GRUPO

Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



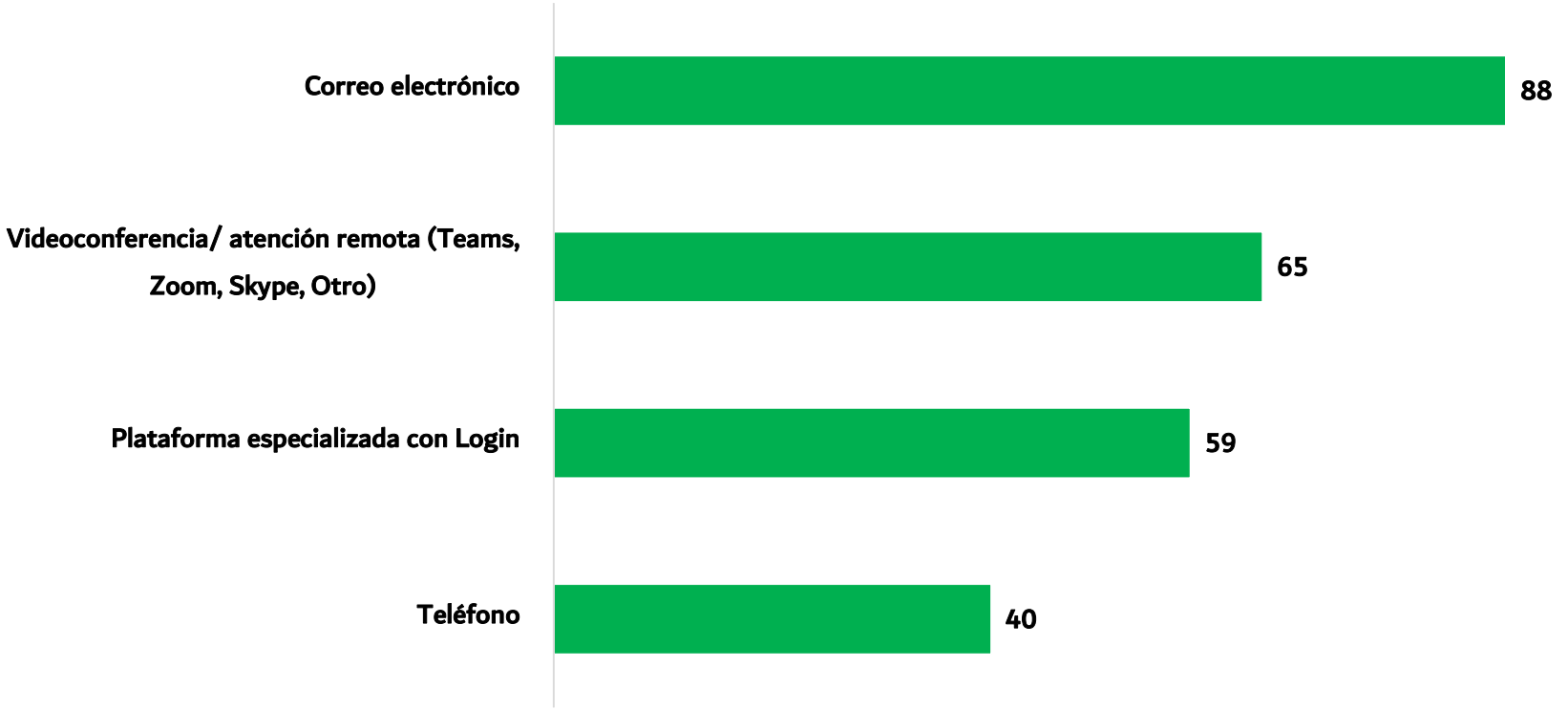
SATISFACCIÓN PROCESOS DE MONITOREO MDSYF (%) – TIPO DE CONTRAPARTE

Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



CANALES POR LOS QUE TUVIERON CONTACTO CON DIPRES (%)

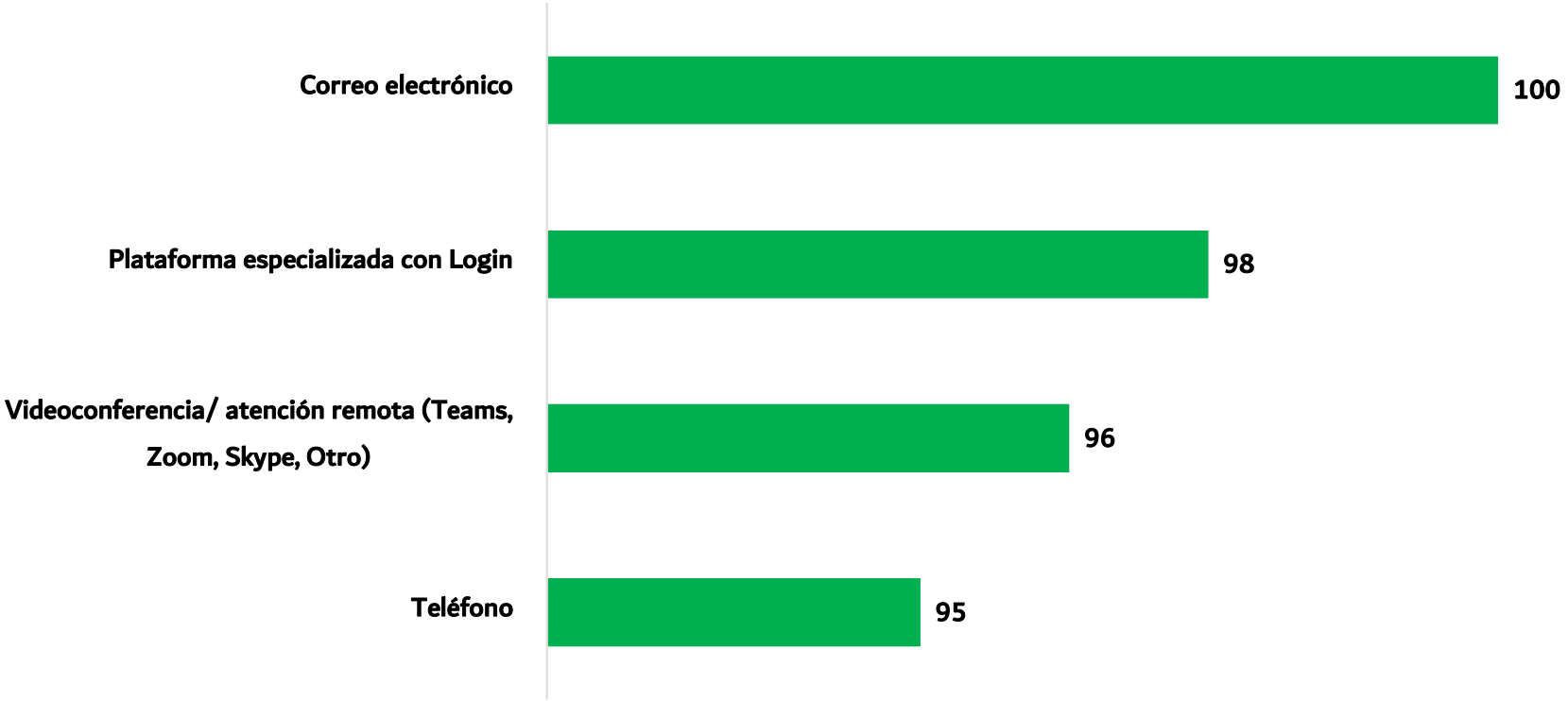
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS en el marco de los procesos de gestión/monitoreo?



N = 148

CANALES POR LOS QUE TUVIERON CONTACTO CON MDSFY (%)

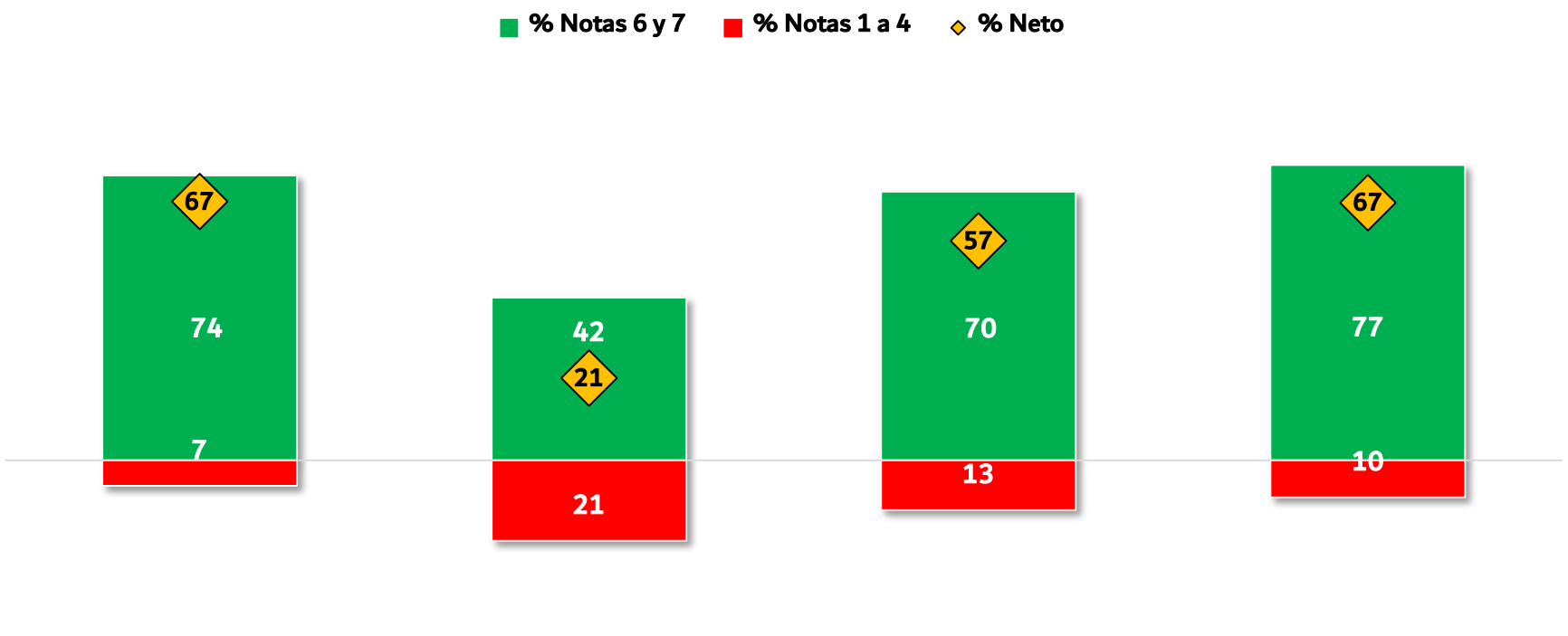
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA en el marco de los procesos de monitoreo?



N = 40

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%) DIPRES

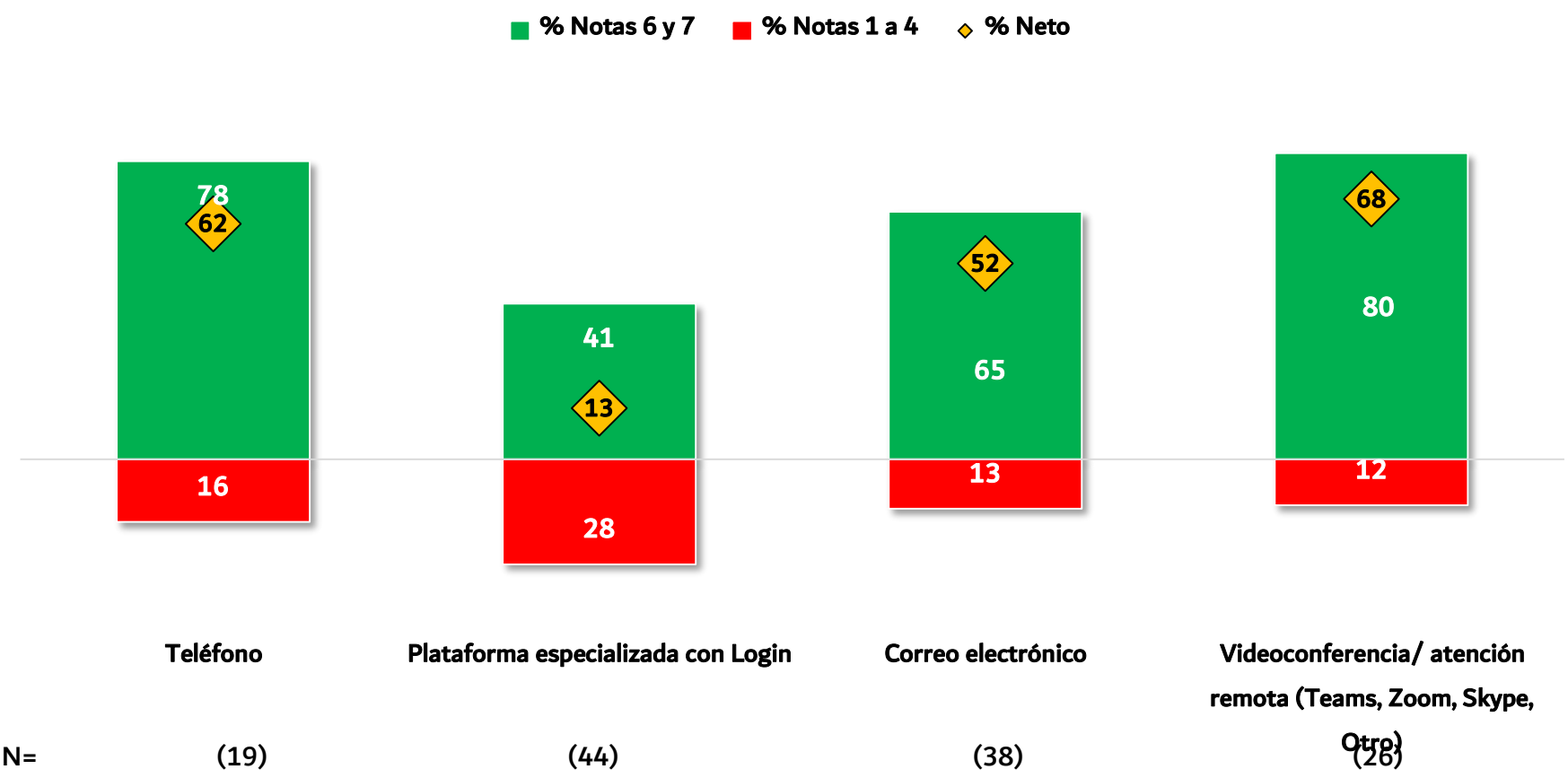
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... ¿qué nota le pondría? (MULTIPLE)



	Teléfono	Plataforma especializada con Login	Correo electrónico	Videoconferencia/ atención remota (Teams, Zoom, Skype, Otro)
N=	(59)	(111)	(131)	(100)

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%) MDSYF

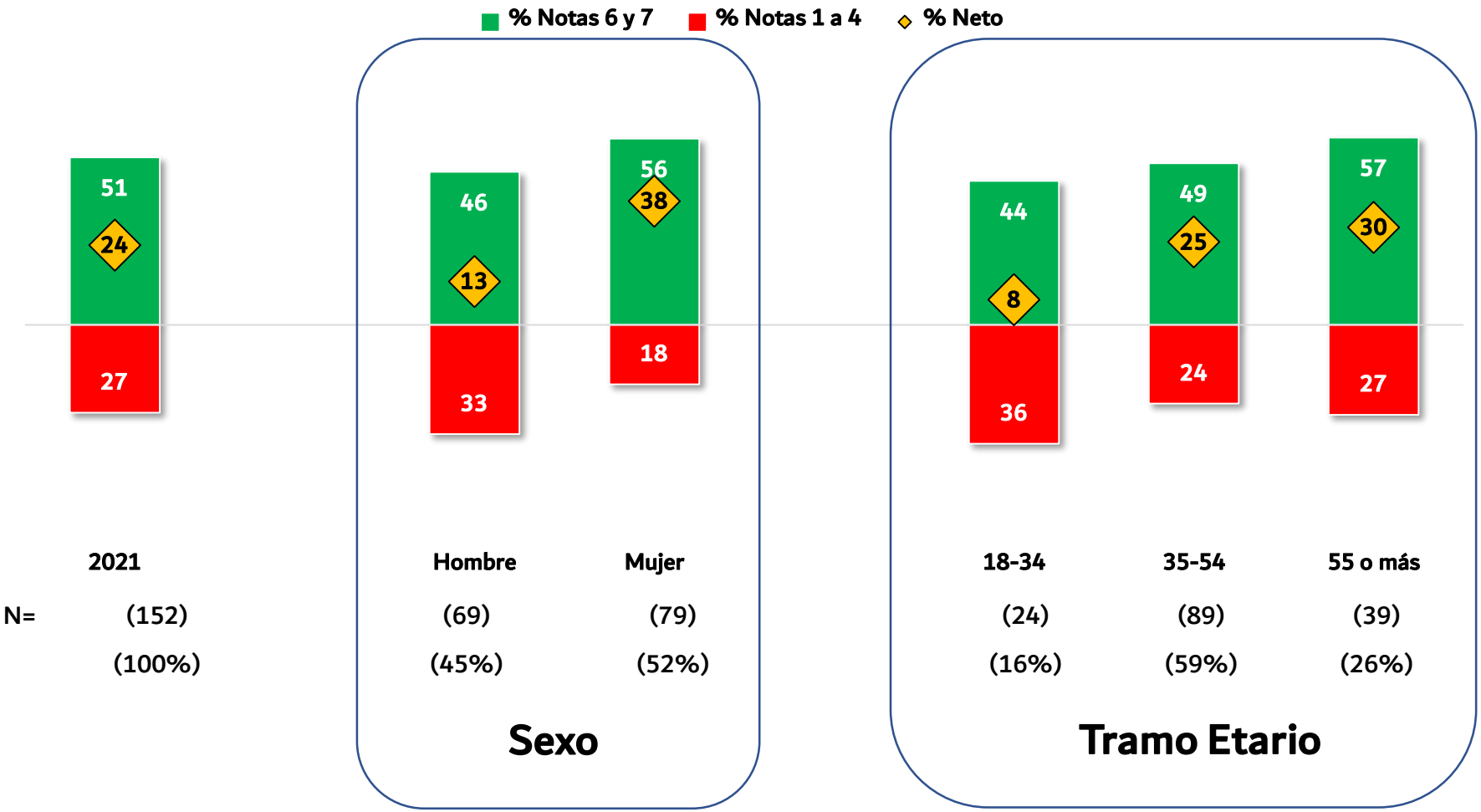
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... ¿qué nota le pondría? (MULTIPLE)



	Teléfono	Plataforma especializada con Login	Correo electrónico	Videoconferencia/ atención remota (Teams, Zoom, Skype, Otro)
N=	(19)	(44)	(38)	(26)

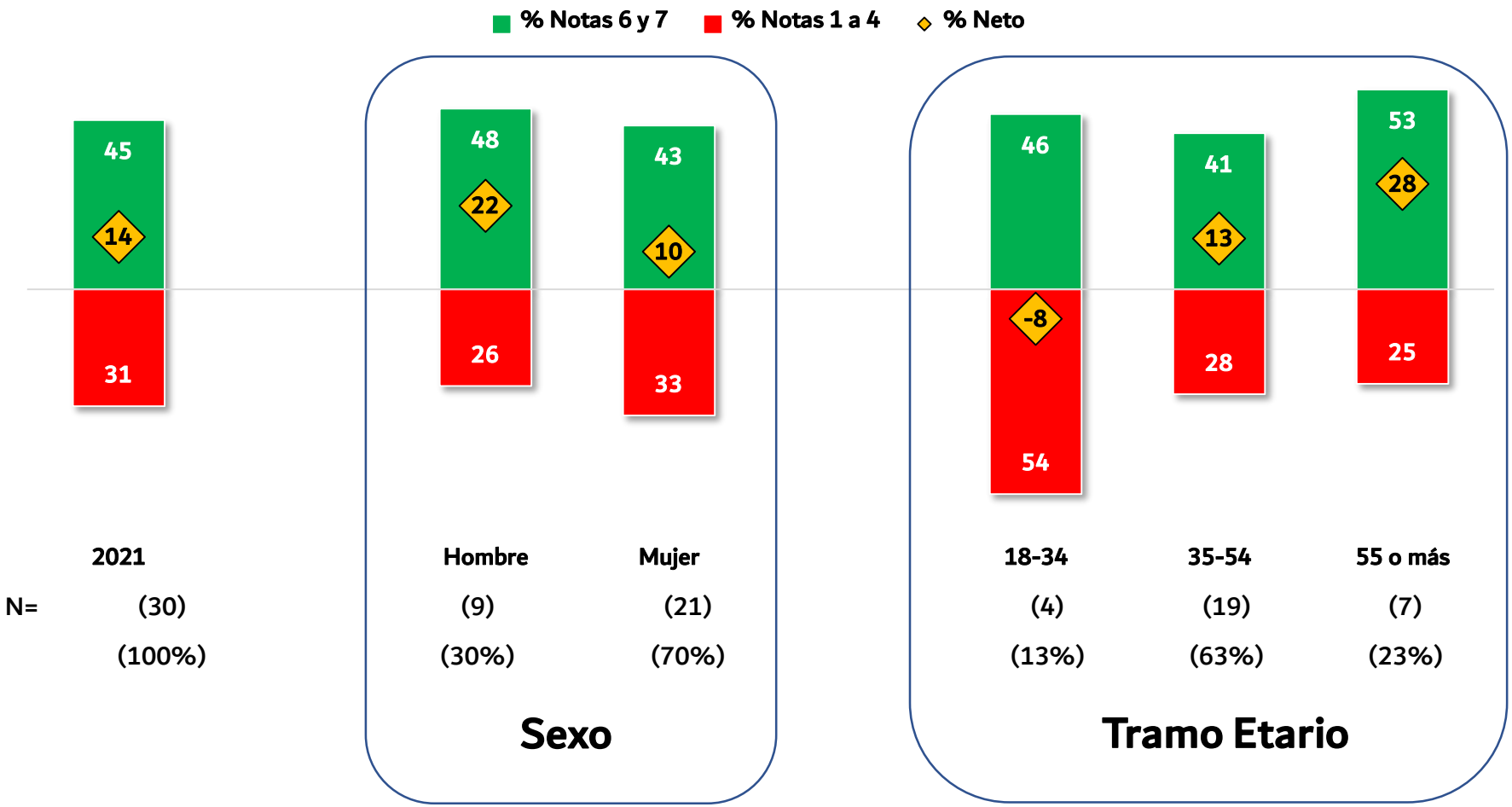
SATISFACCIÓN PROCESOS DE GESTIÓN (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

Si piensa en el trabajo que ha realizado con la DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los procesos de gestión de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS en general?



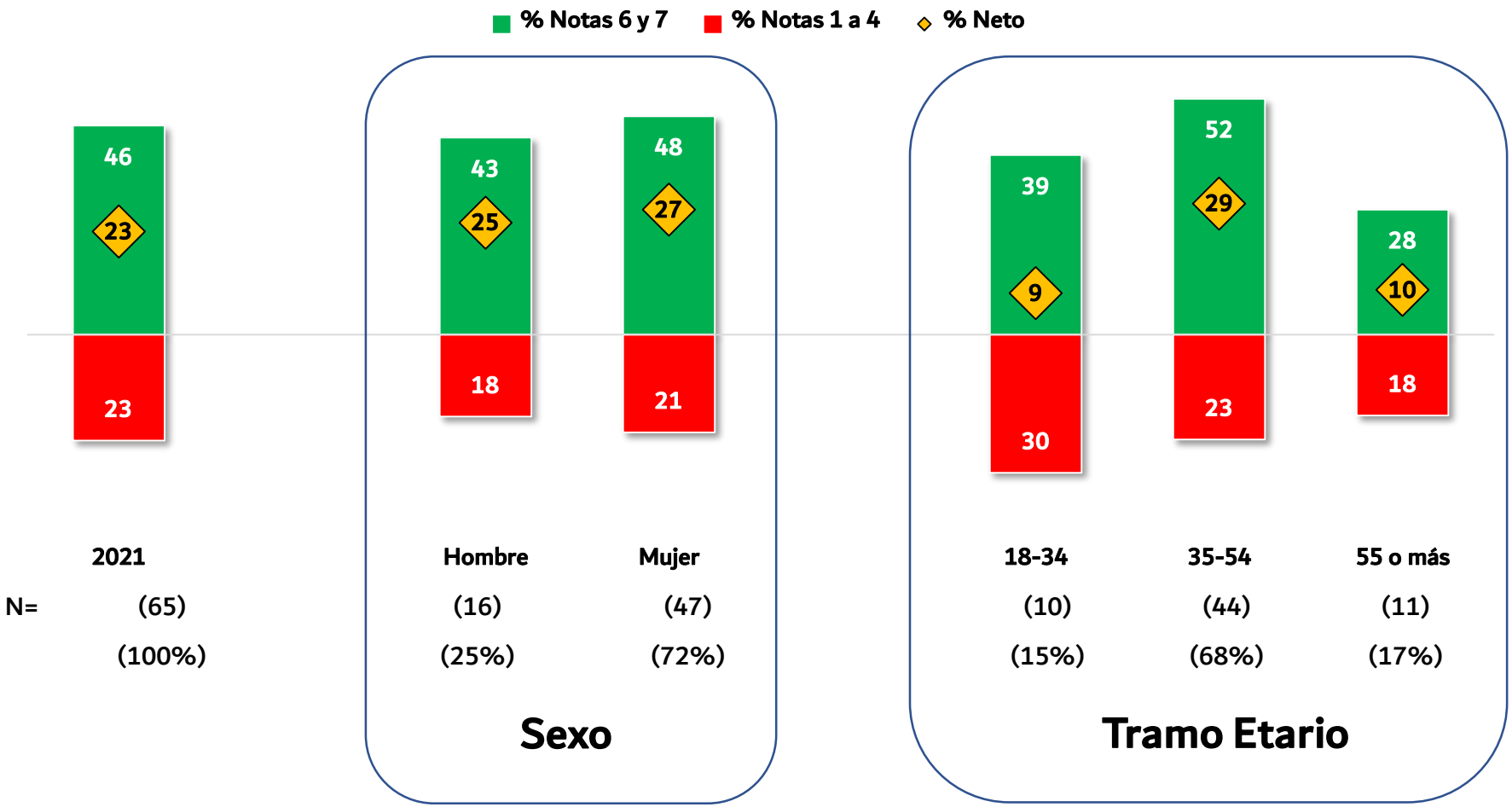
SATISFACCIÓN PROCESOS DE MONITOREO DIPRES (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



SATISFACCIÓN PROCESOS DE MONITOREO MDSYF (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



Ministerio de Hacienda

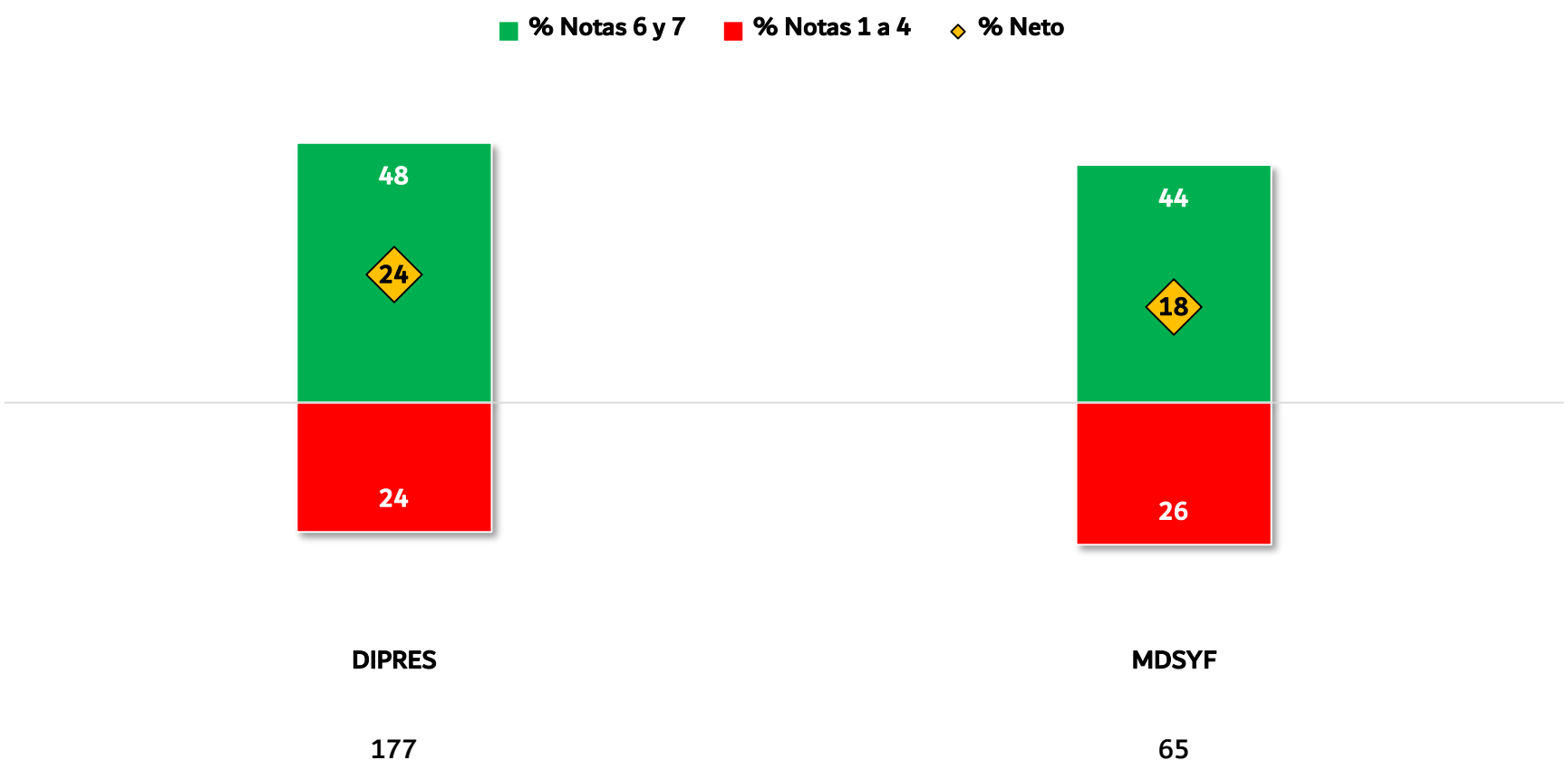
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

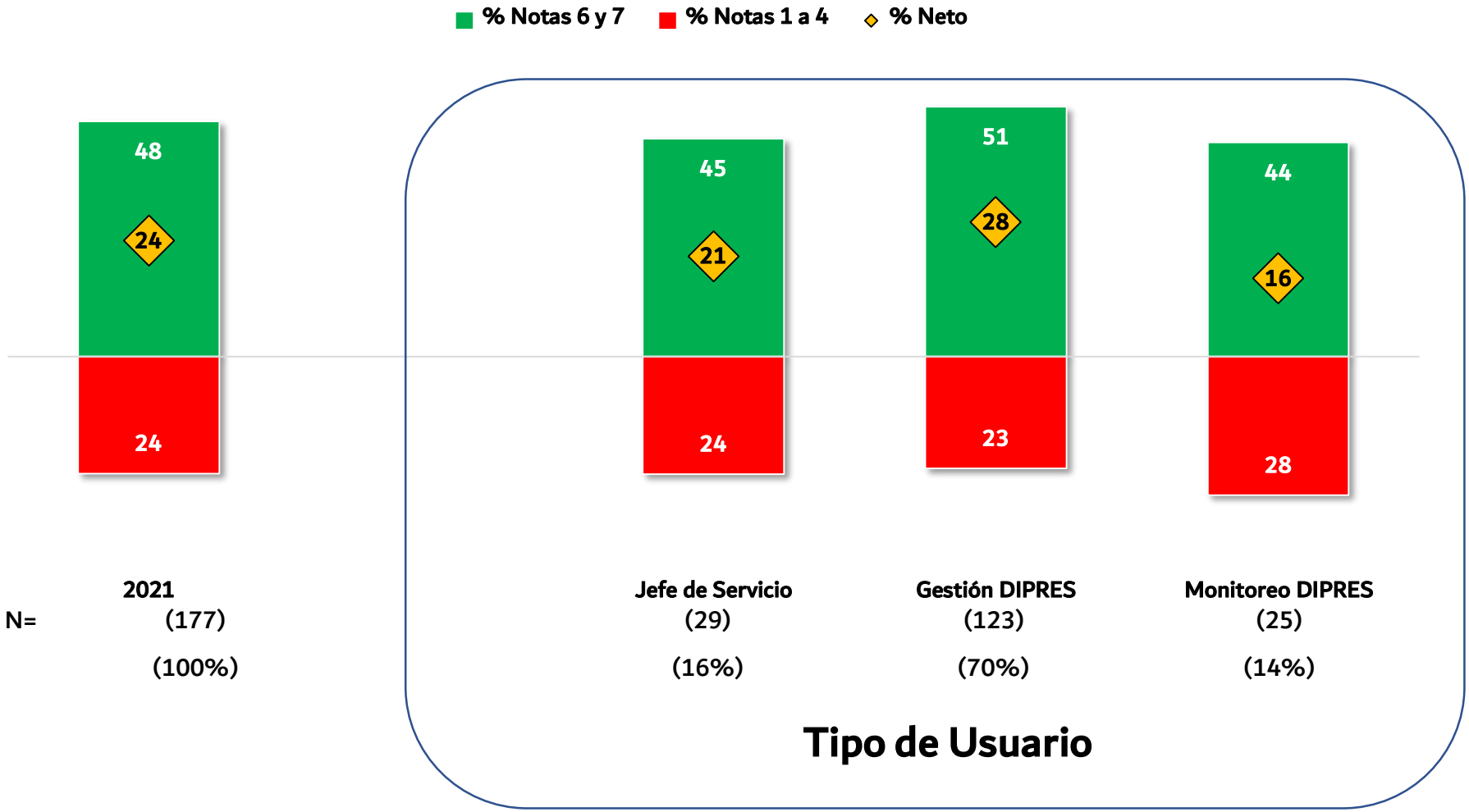
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) DIPRES Y MDSYF

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



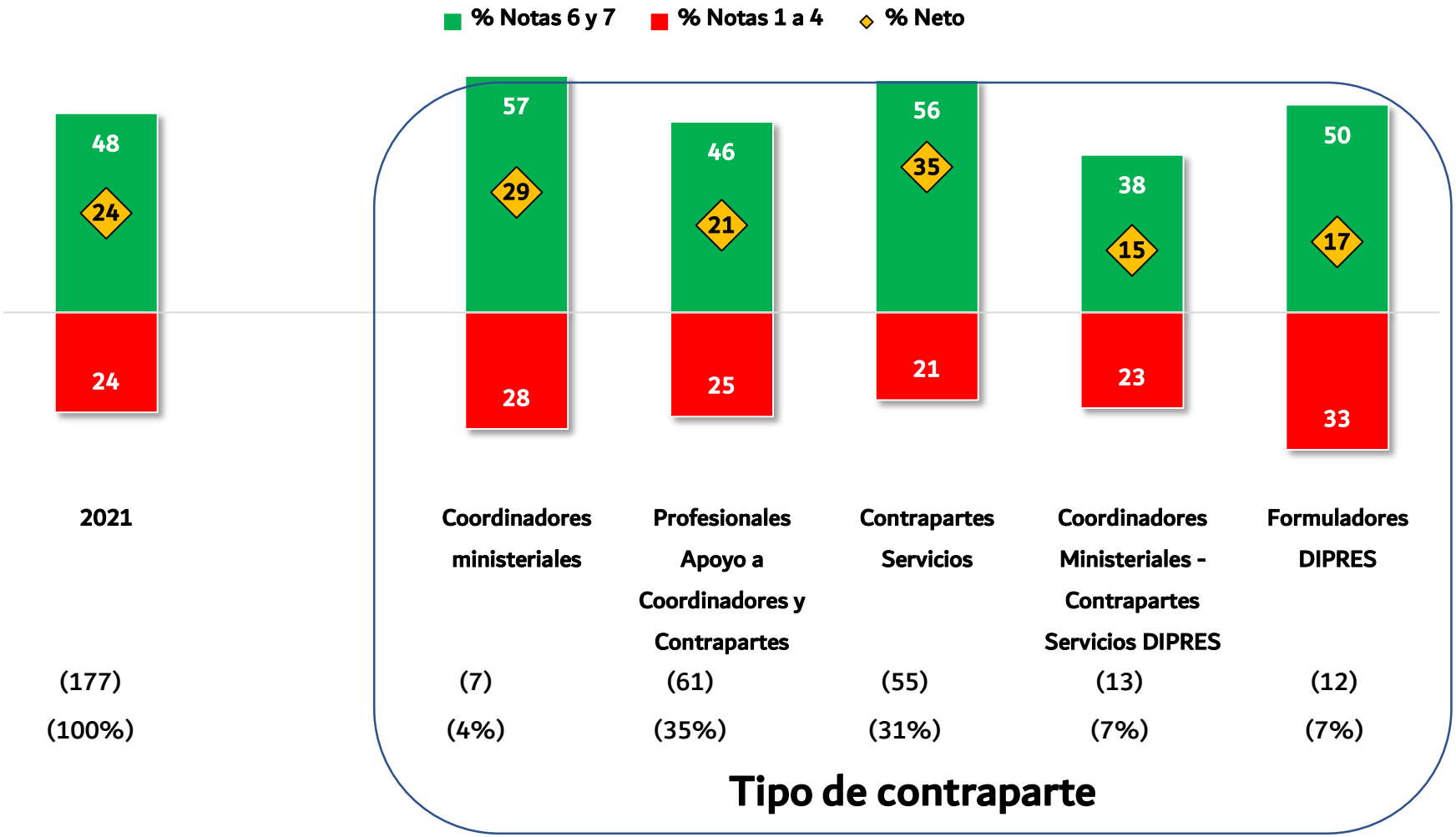
EVALUACIÓN GENERAL DIPRES (%) – TIPO DE USUARIO

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



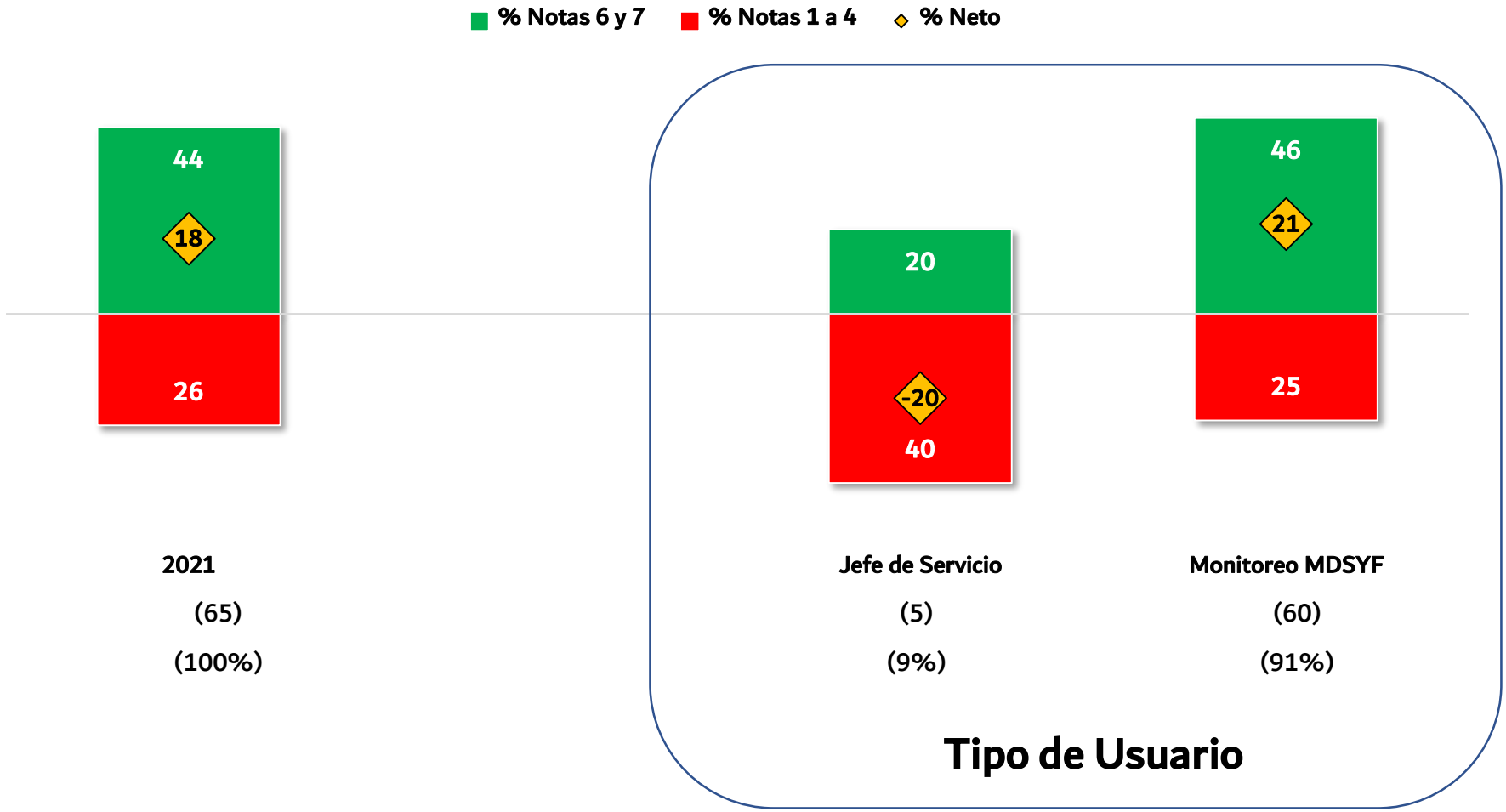
EVALUACIÓN GENERAL DIPRES (%) – TIPO DE CONTRAPARTE

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



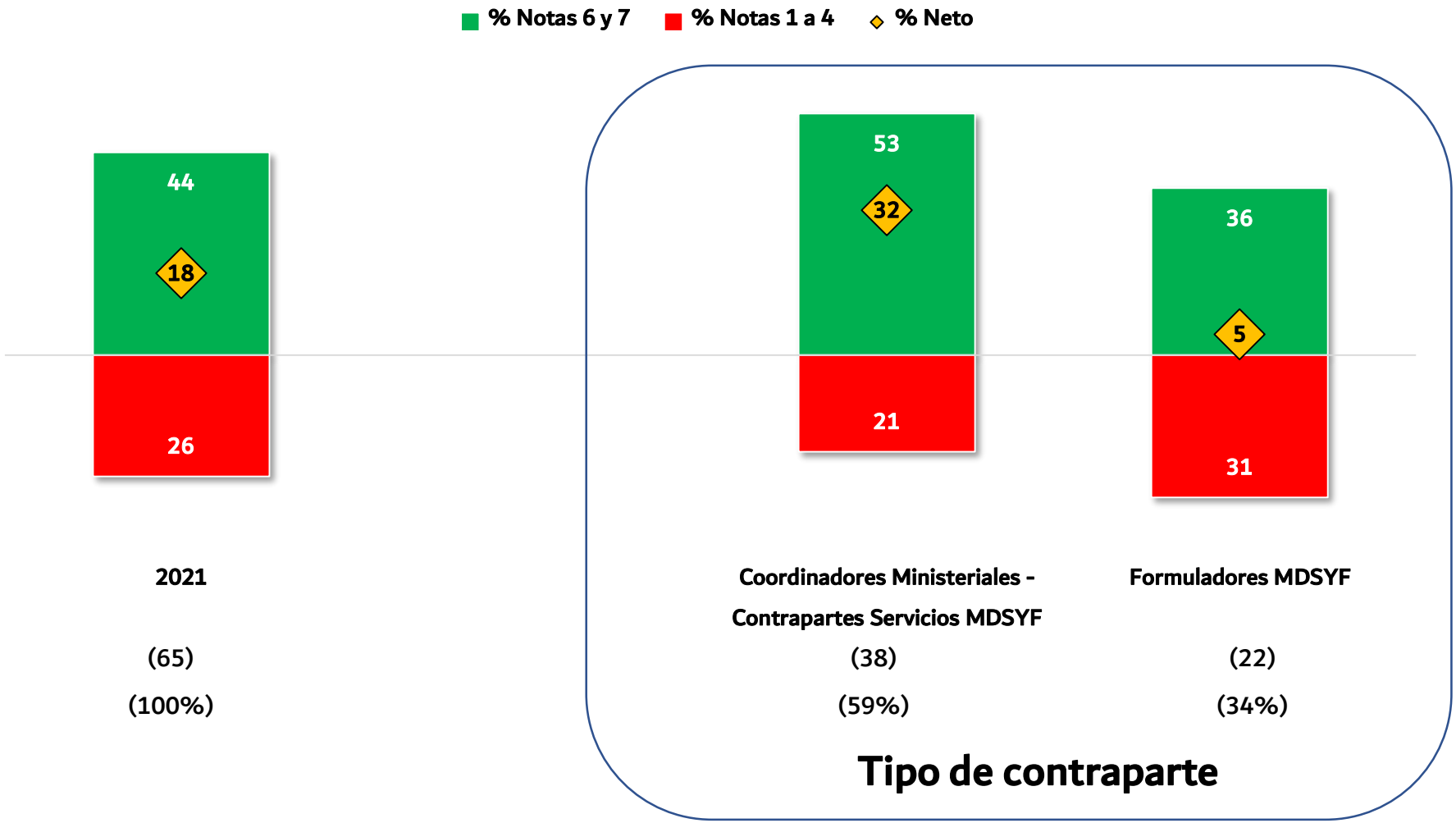
Evaluación General MDSYF (%) – Tipo de Usuario

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



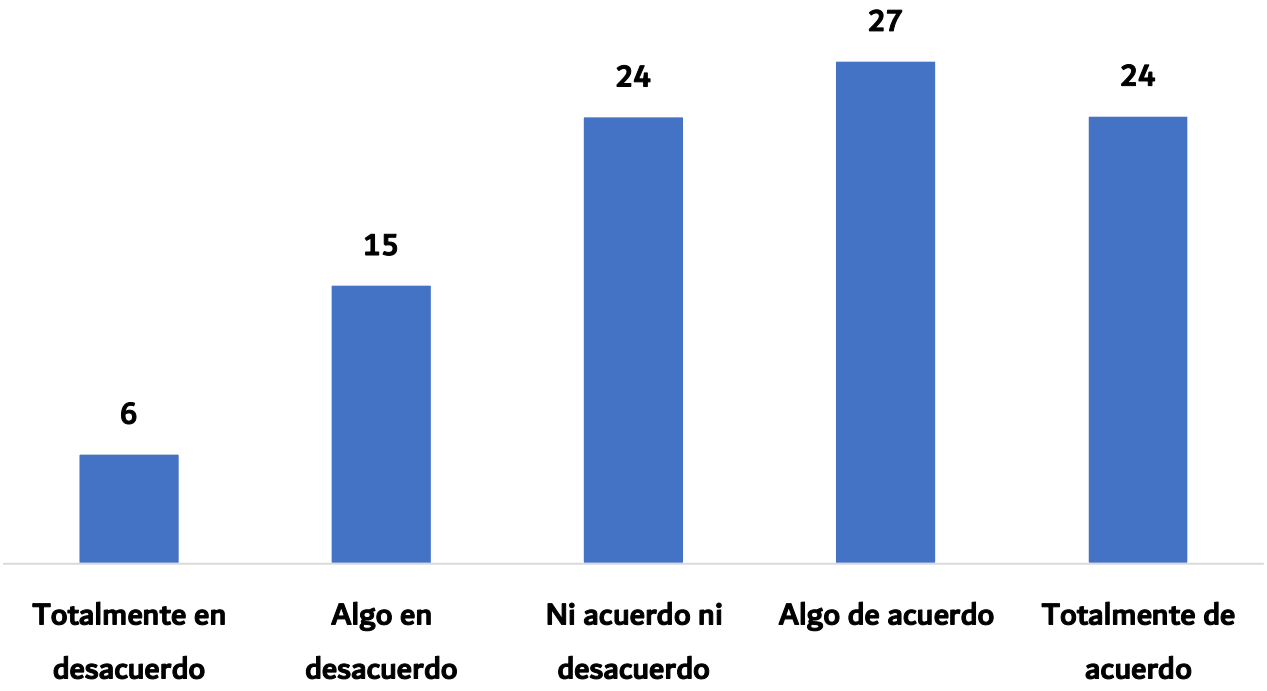
Evaluación General MDSYF (%) – Tipo de contraparte

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



EXPERIENCIA DE SERVICIO Y CONFIANZA (%) DIPRES

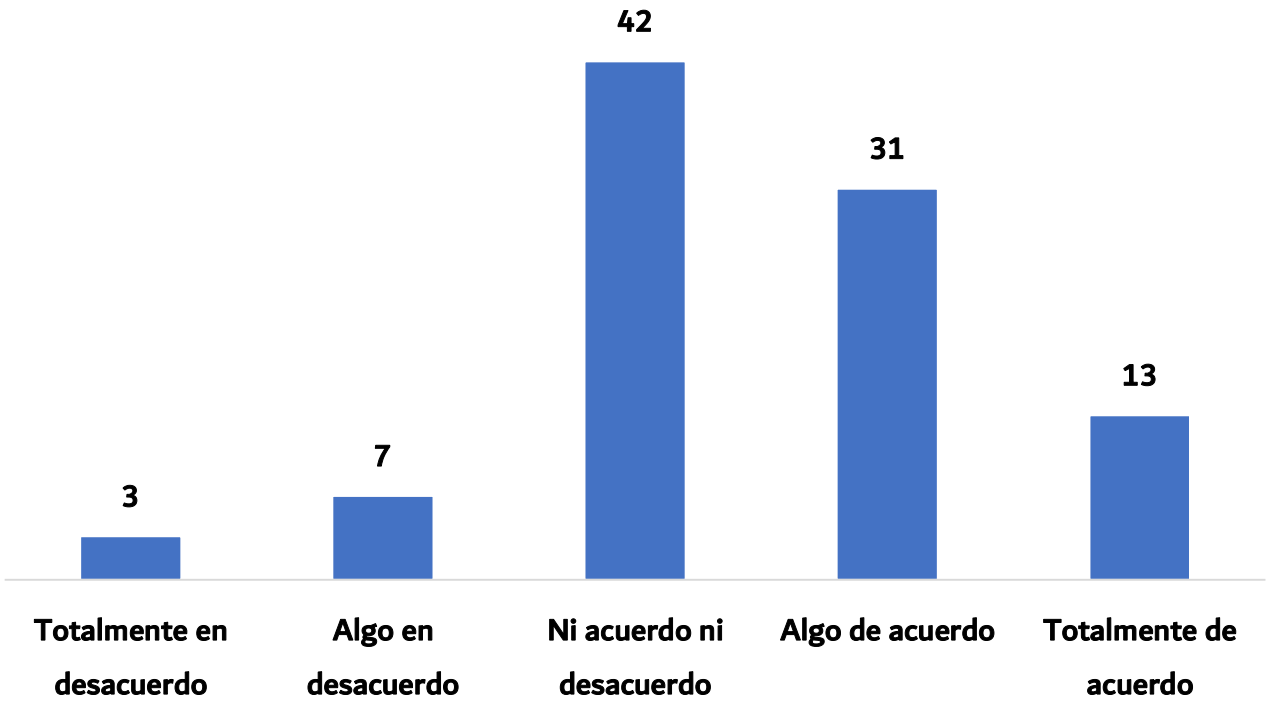
Esta experiencia en la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 177
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO Y CONFIANZA (%) MDSYF

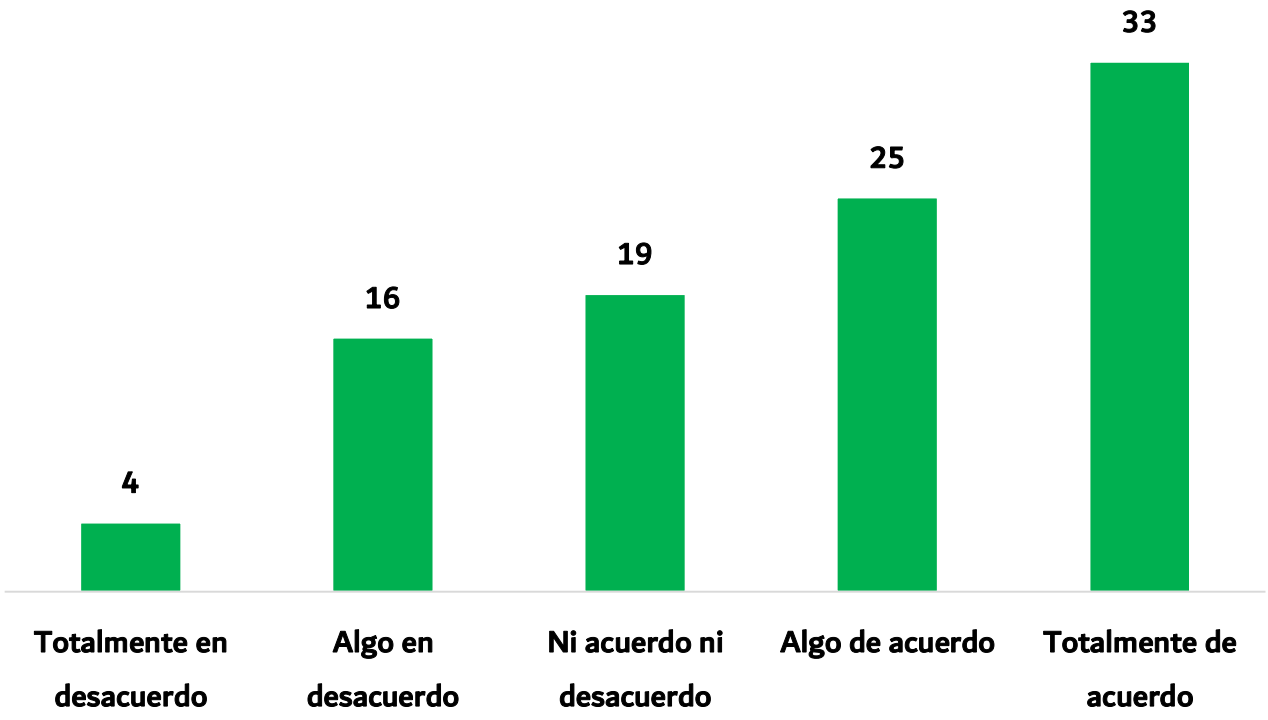
Esta experiencia en el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 60
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO Y HABLARÍA POSITIVAMENTE (%) DIPRES

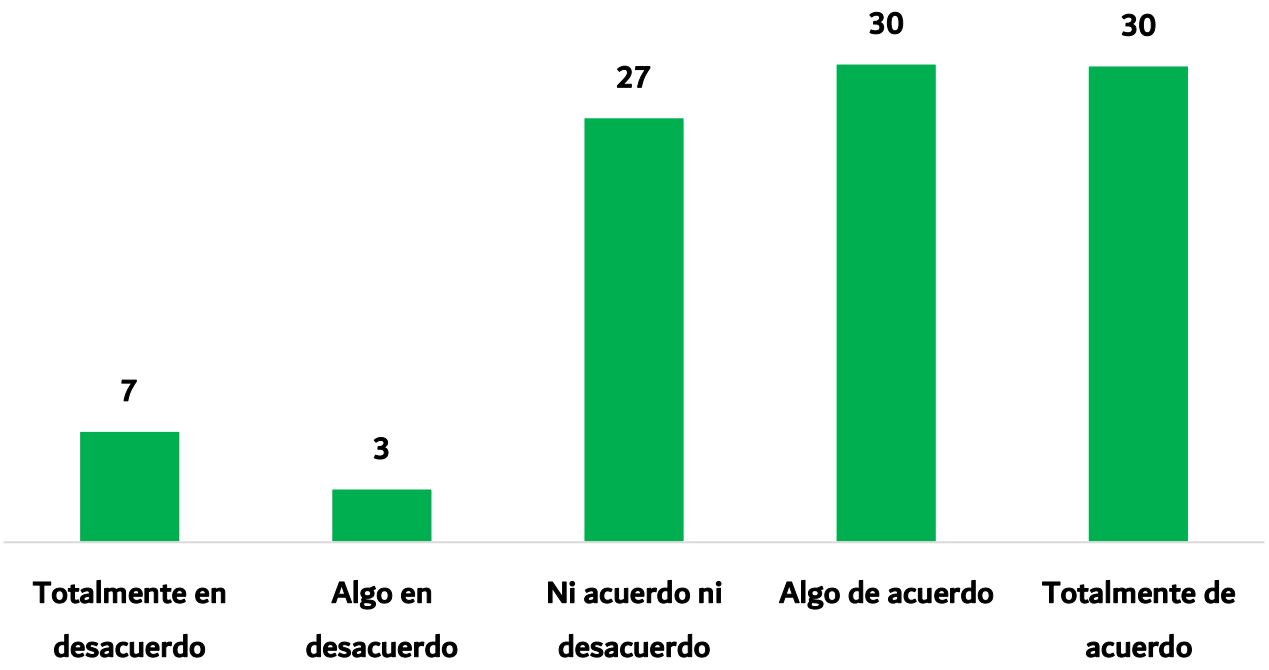
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia en la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS:



N = 177
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO Y HABLARÍA POSITIVAMENTE (%) MDSYF

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia en el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA:



N = 60
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

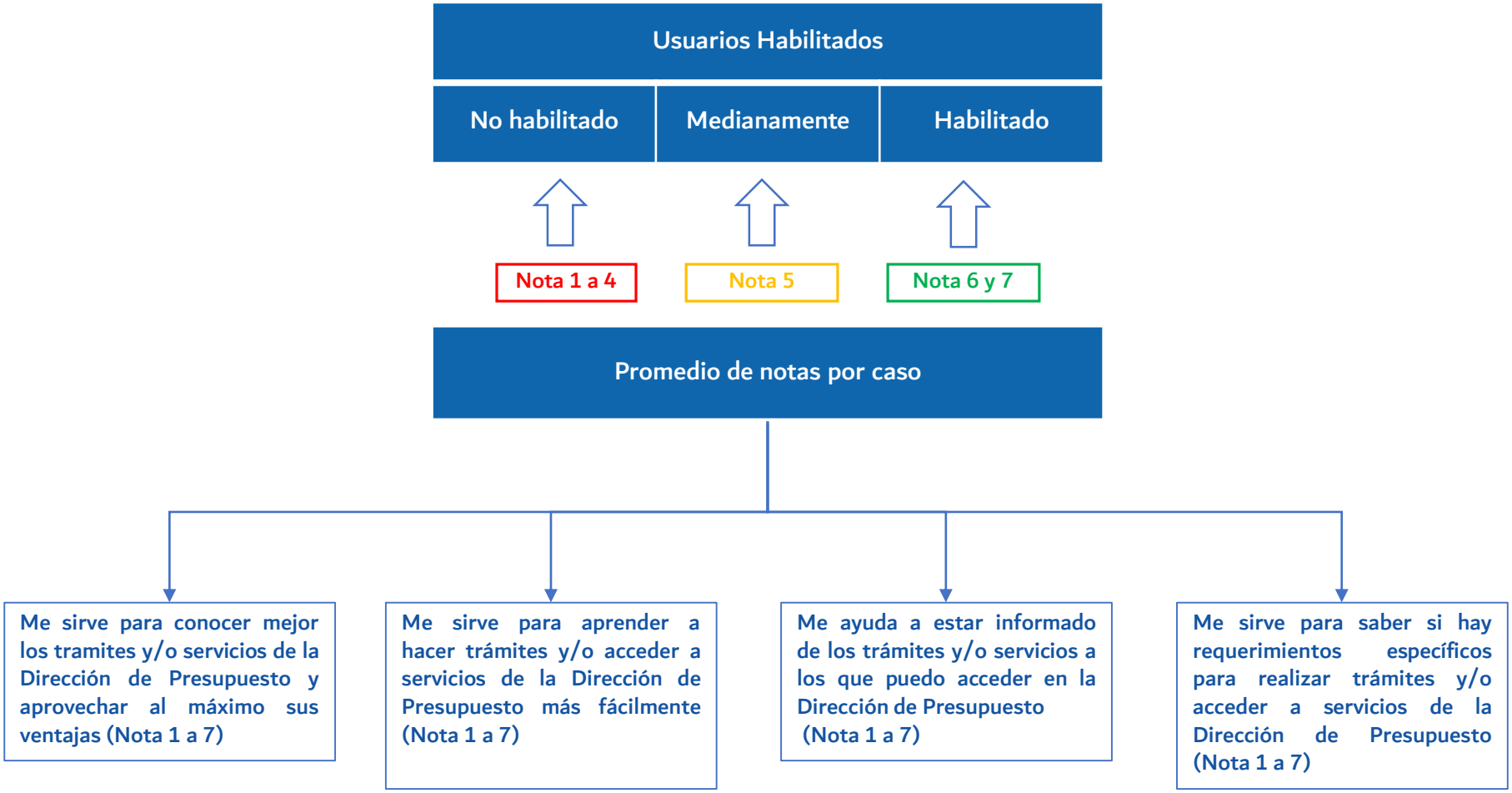
HABILITACIÓN

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

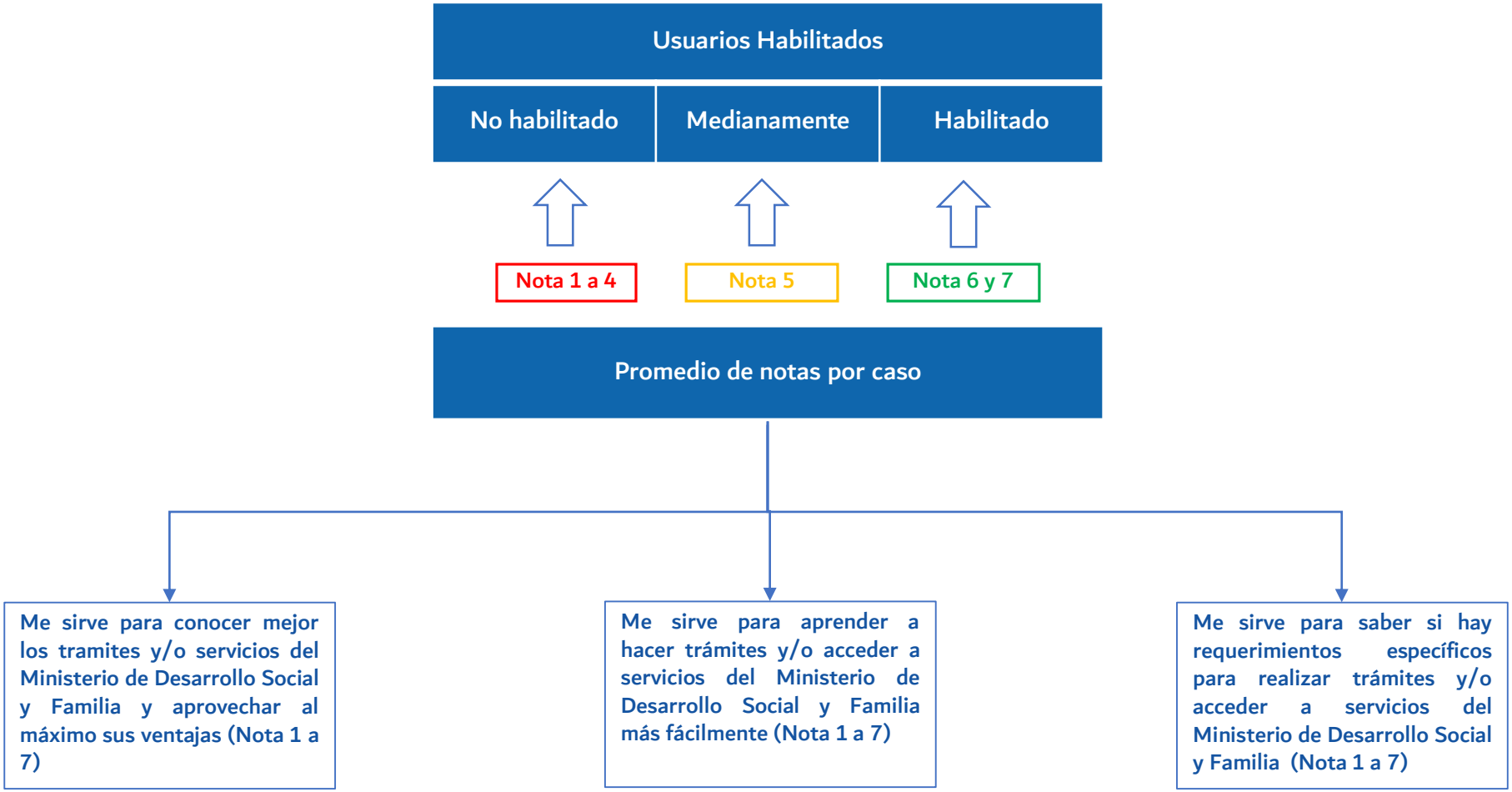
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- 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: DIPRES

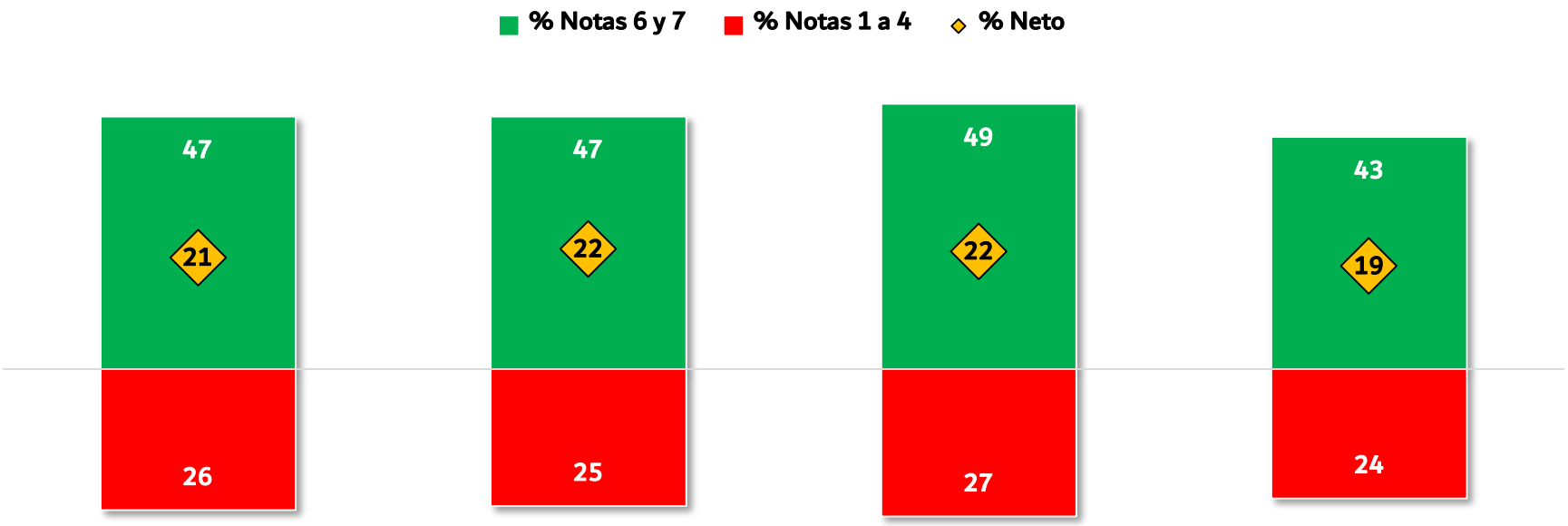


CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN: MDSYF



HABILITACIÓN DIPRES (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS 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...?

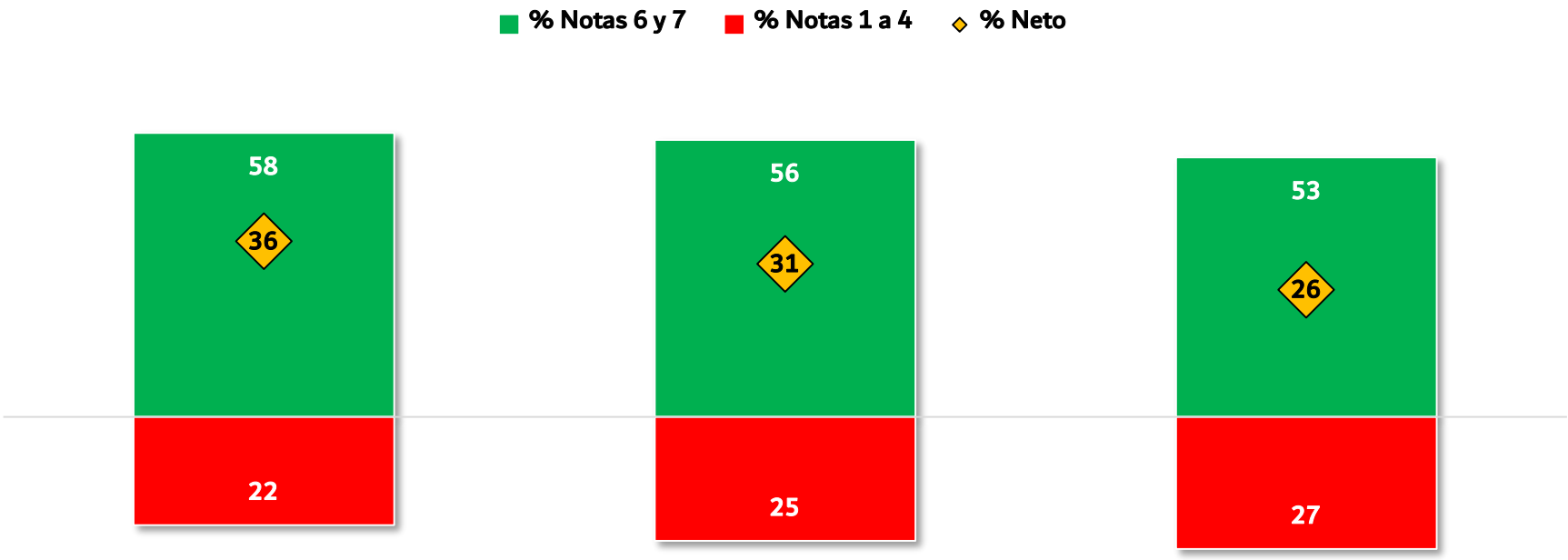


Me sirve para conocer mejor los procesos de gestión/monitoreo de la DIPRES y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer mejor los procesos de gestión/monitoreo en mi institución DIPRES	Me ayuda a estar informado de los procesos de gestión en los que puedo participar en la DIPRES	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar los procesos de gestión/monitoreo de la DIPRES

N = 148

HABILITACIÓN MDSYF (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA 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...?



Me sirve para conocer mejor los procesos de monitoreo del MDS y aprovechar al máximo sus ventajas

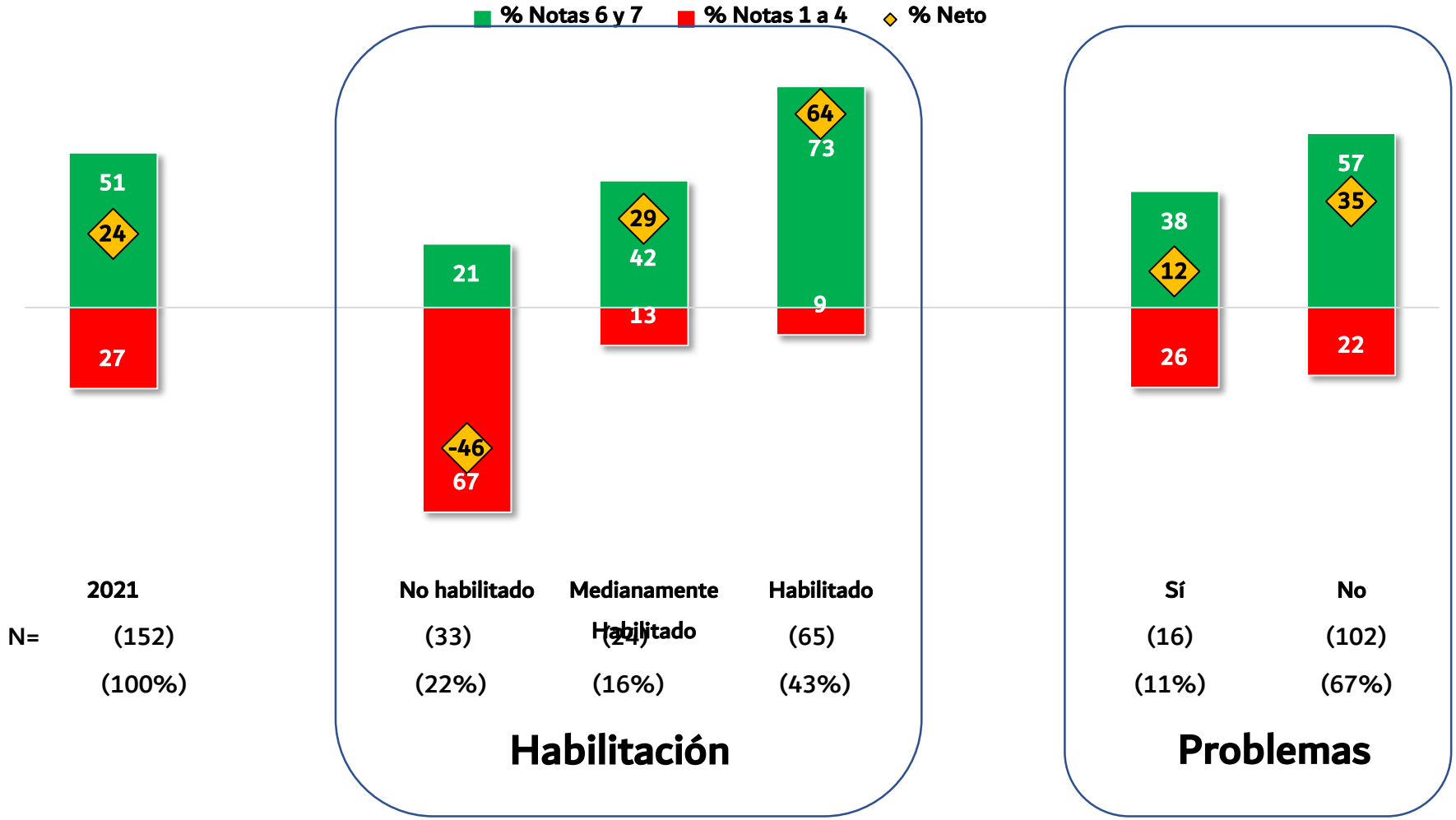
Me sirve para aprender a hacer mejor los procesos de monitoreo en mi institución MDS

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar los procesos de monitoreo del MDS

N = 60

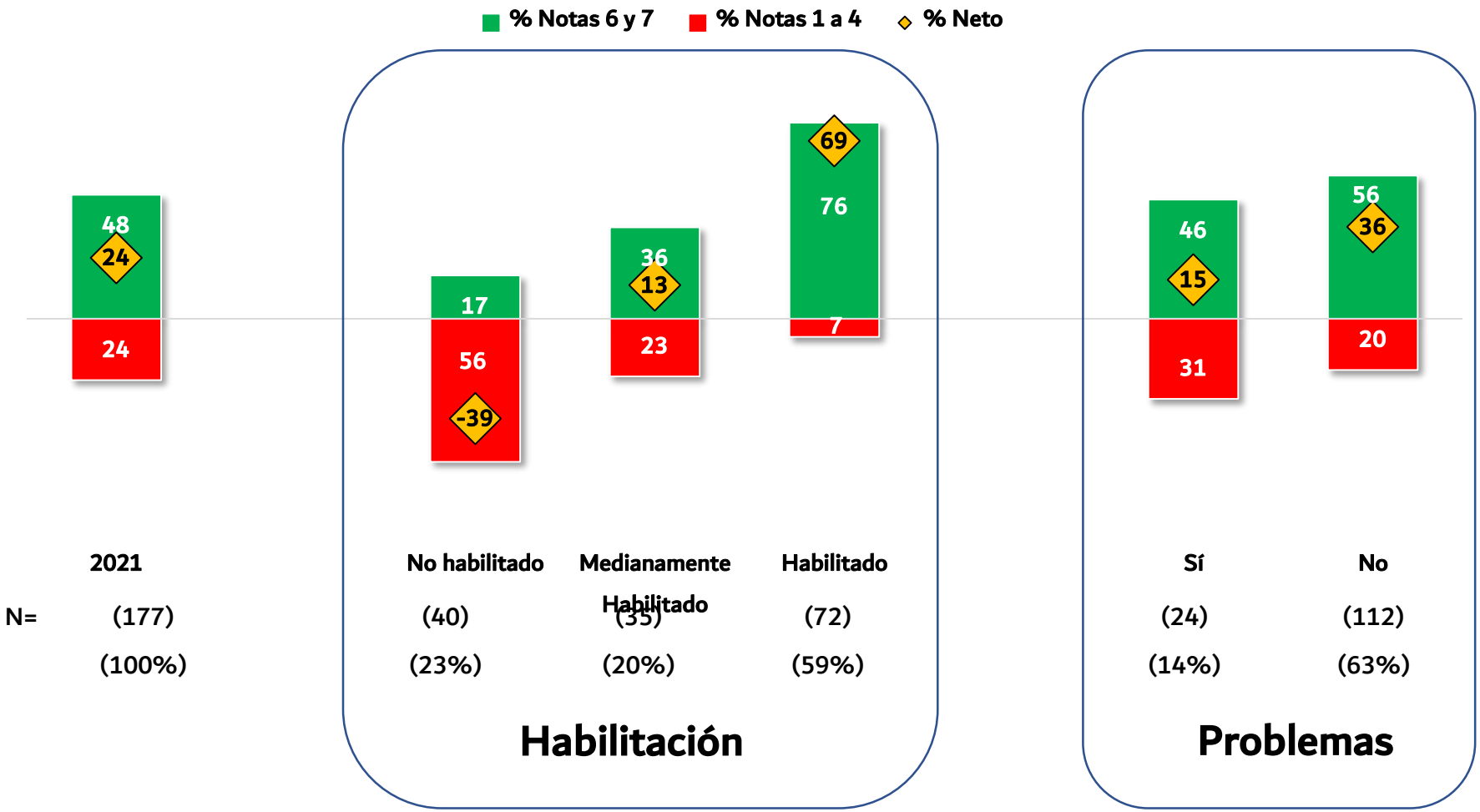
SATISFACCIÓN PROCESOS DE GESTIÓN (%) POR HABILITACIÓN Y PROBLEMAS EN EL PROCESO

Si piensa en el trabajo que ha realizado con la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los procesos de gestión de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS en general?



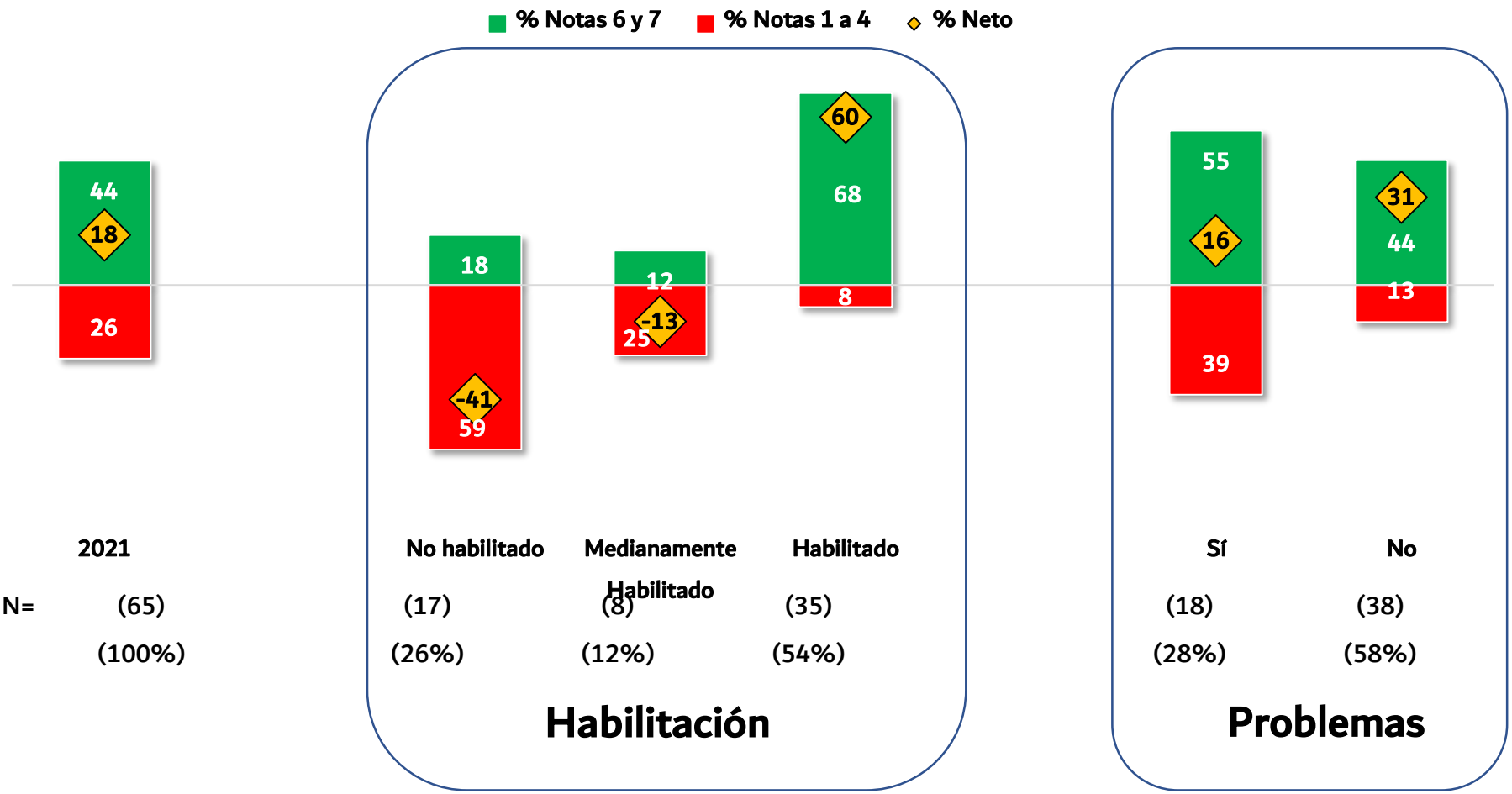
EVALUACIÓN GENERAL DIPRES (%) POR HABILITACIÓN Y PROBLEMAS EN EL PROCESO

¿Cómo evalúa en general a la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



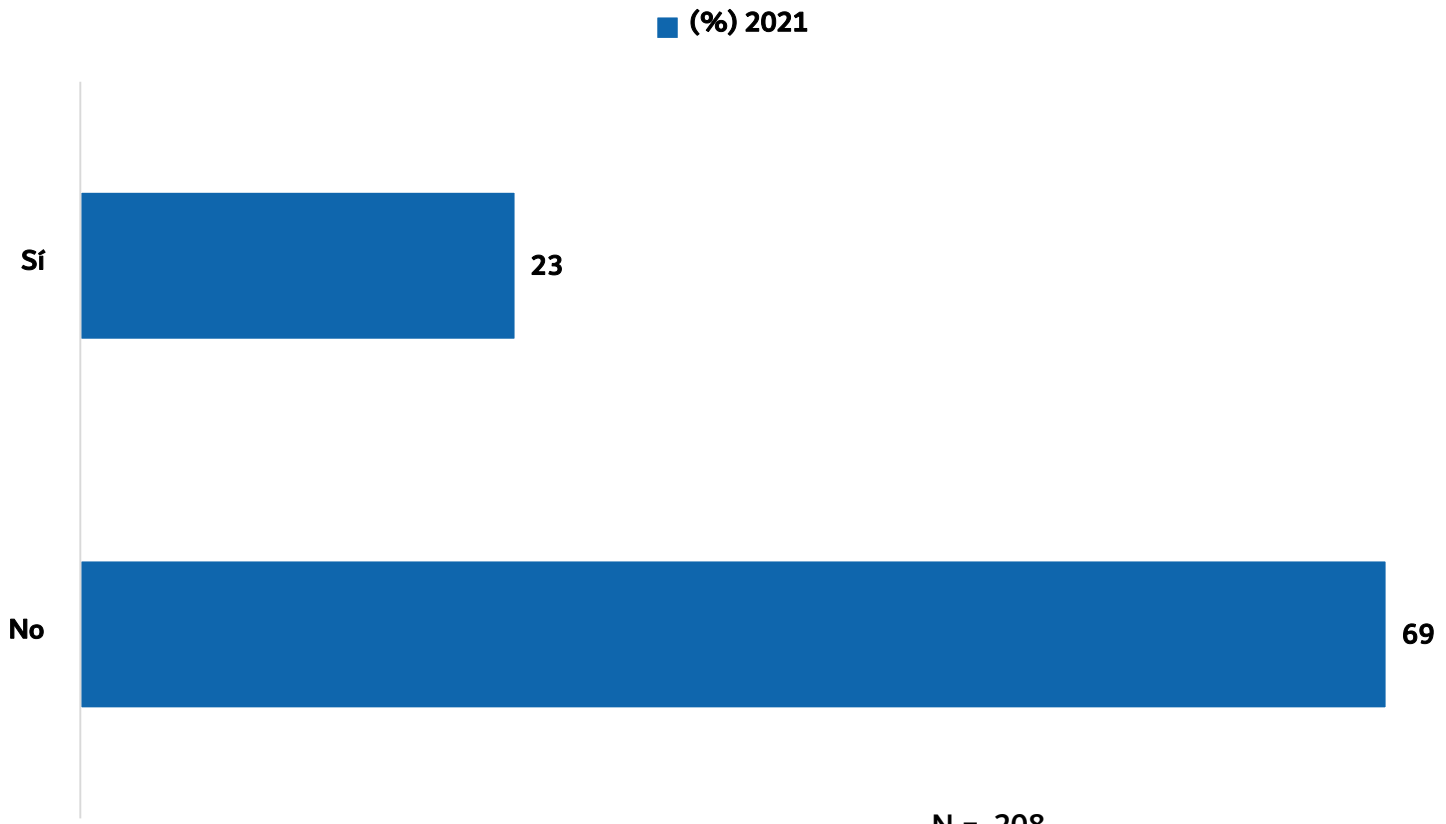
EVALUACIÓN GENERAL MDSYF (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)

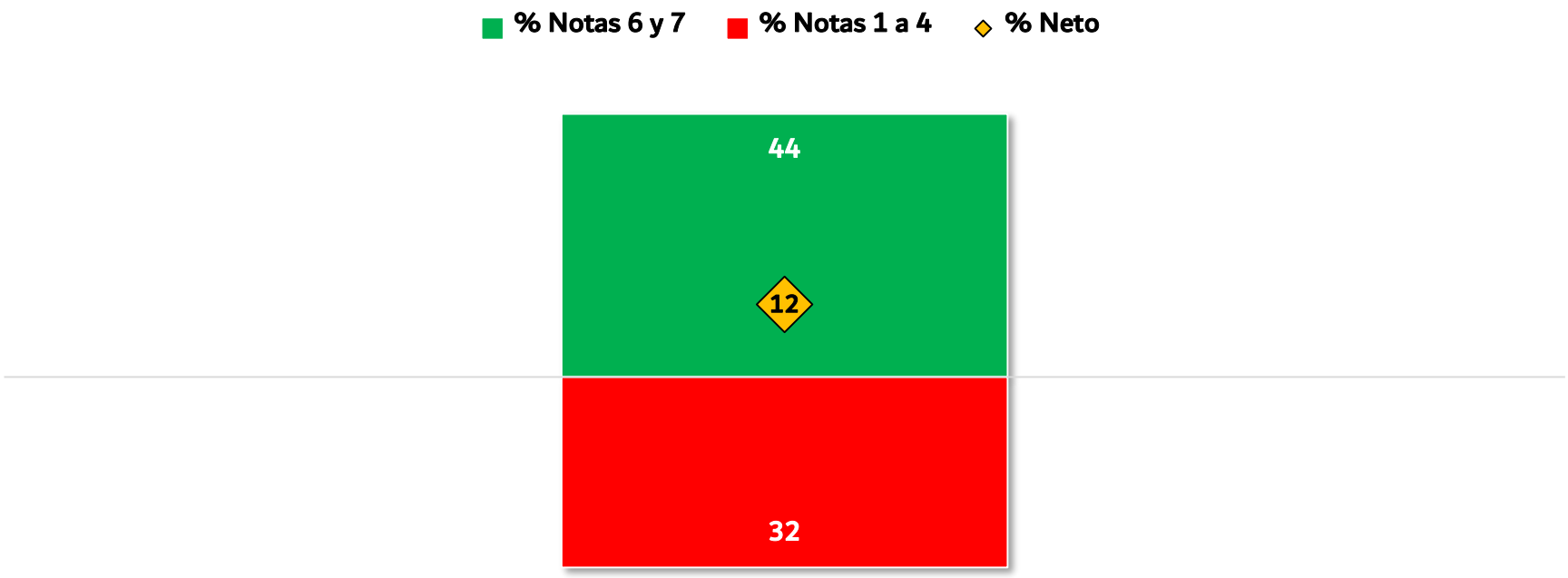
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la DIPRES/MDSYF hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 208
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%) 2021

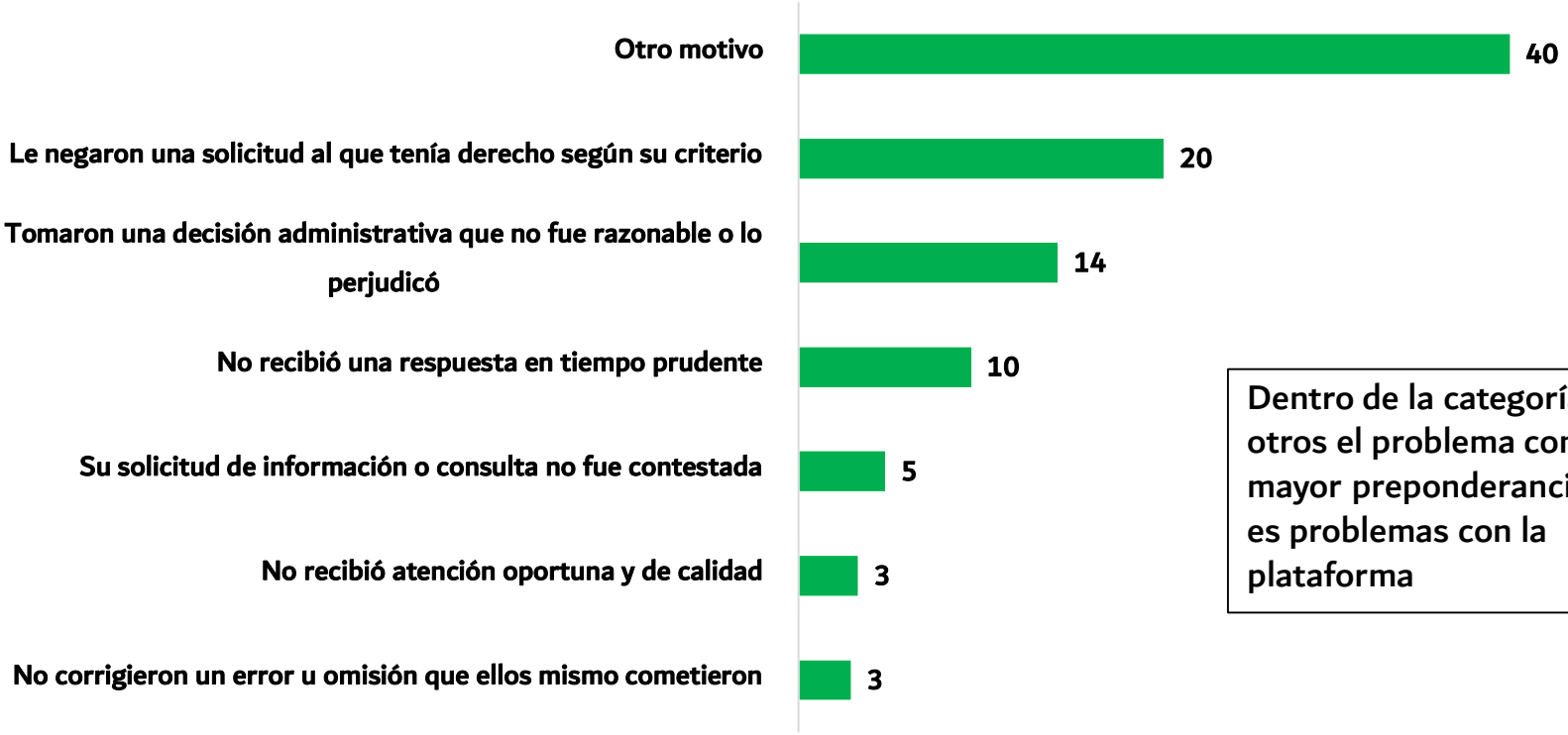
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de la DIPRES/MDSYF?



N = 32

PROBLEMAS – TIPO (%)

¿Qué problema tuvo?



Dentro de la categoría otros el problema con mayor preponderancia es problemas con la plataforma

N = 42

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

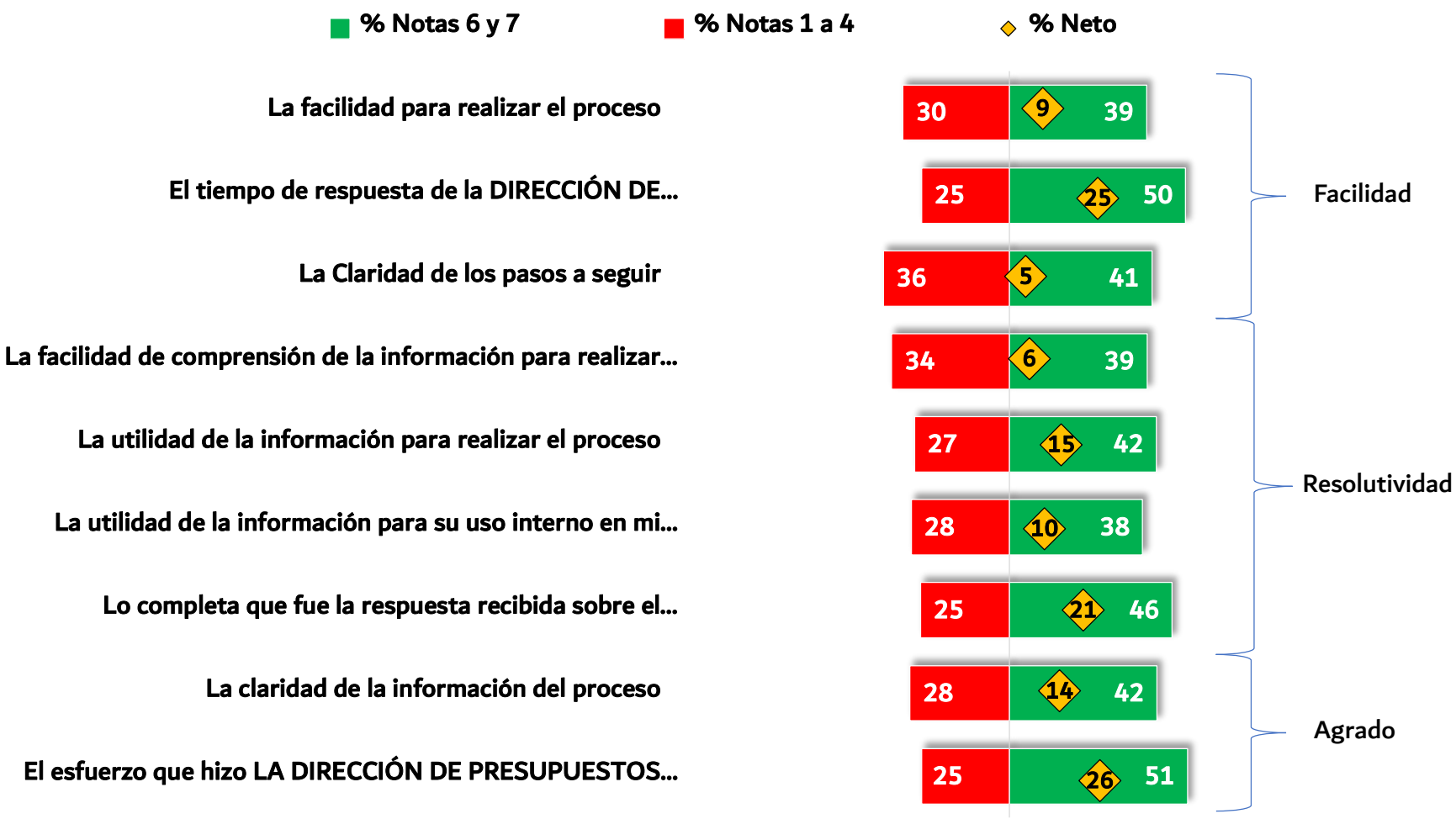
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

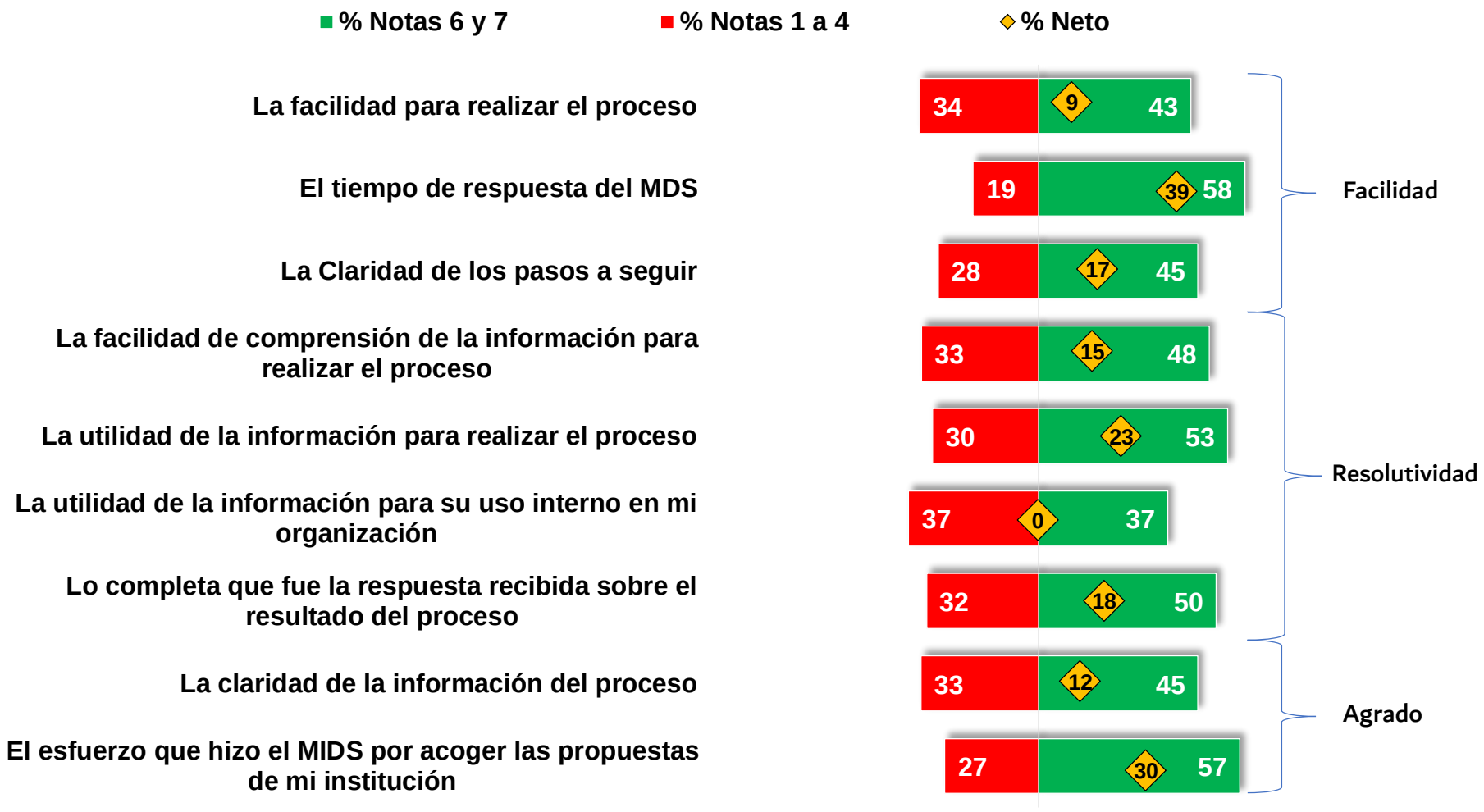
Considerando la última experiencia con la Dirección de Presupuesto, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”



N = 148

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

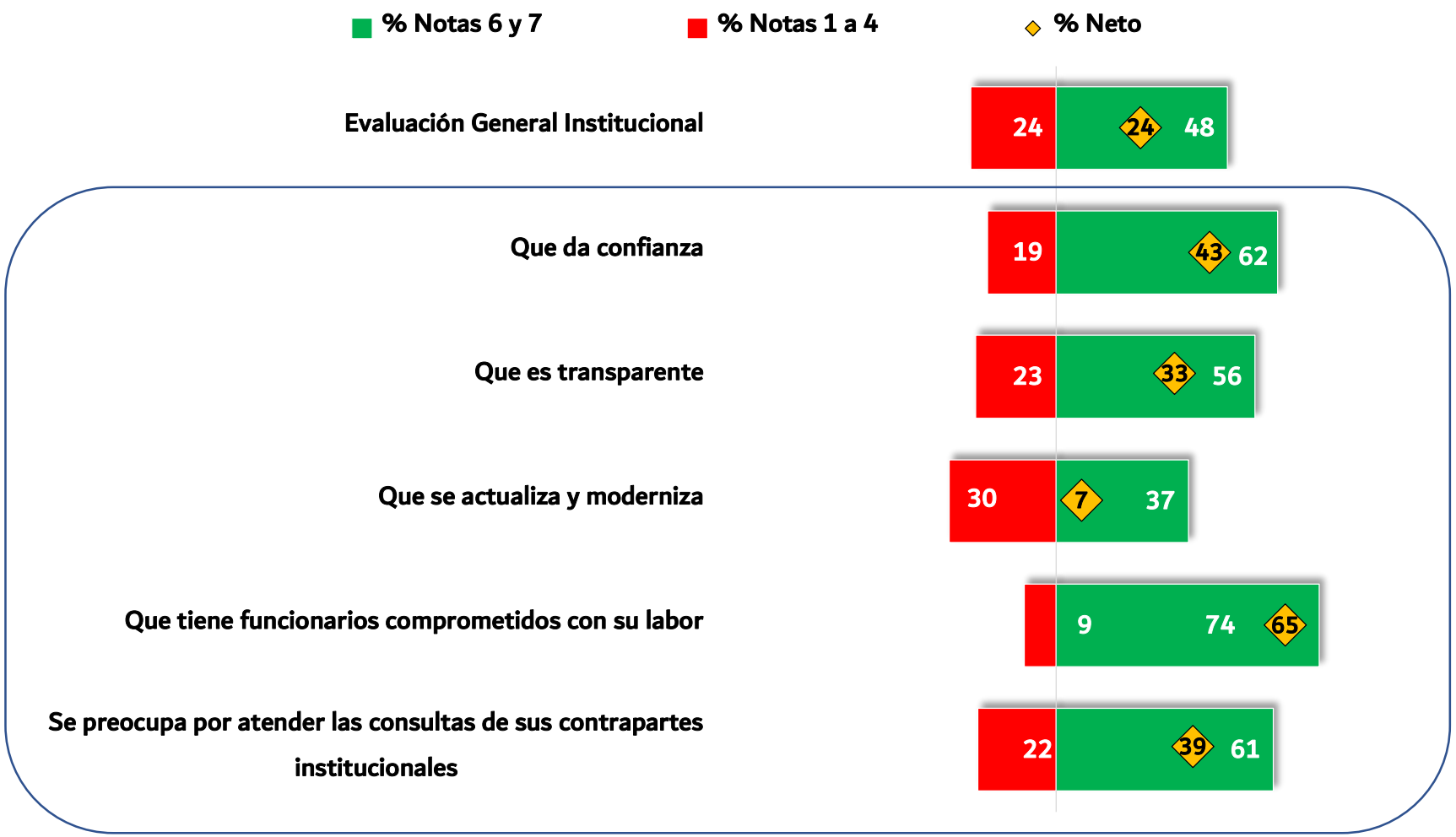
Considerando la última experiencia con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 60

IMAGEN INSTITUCIONAL (%) DIPRES

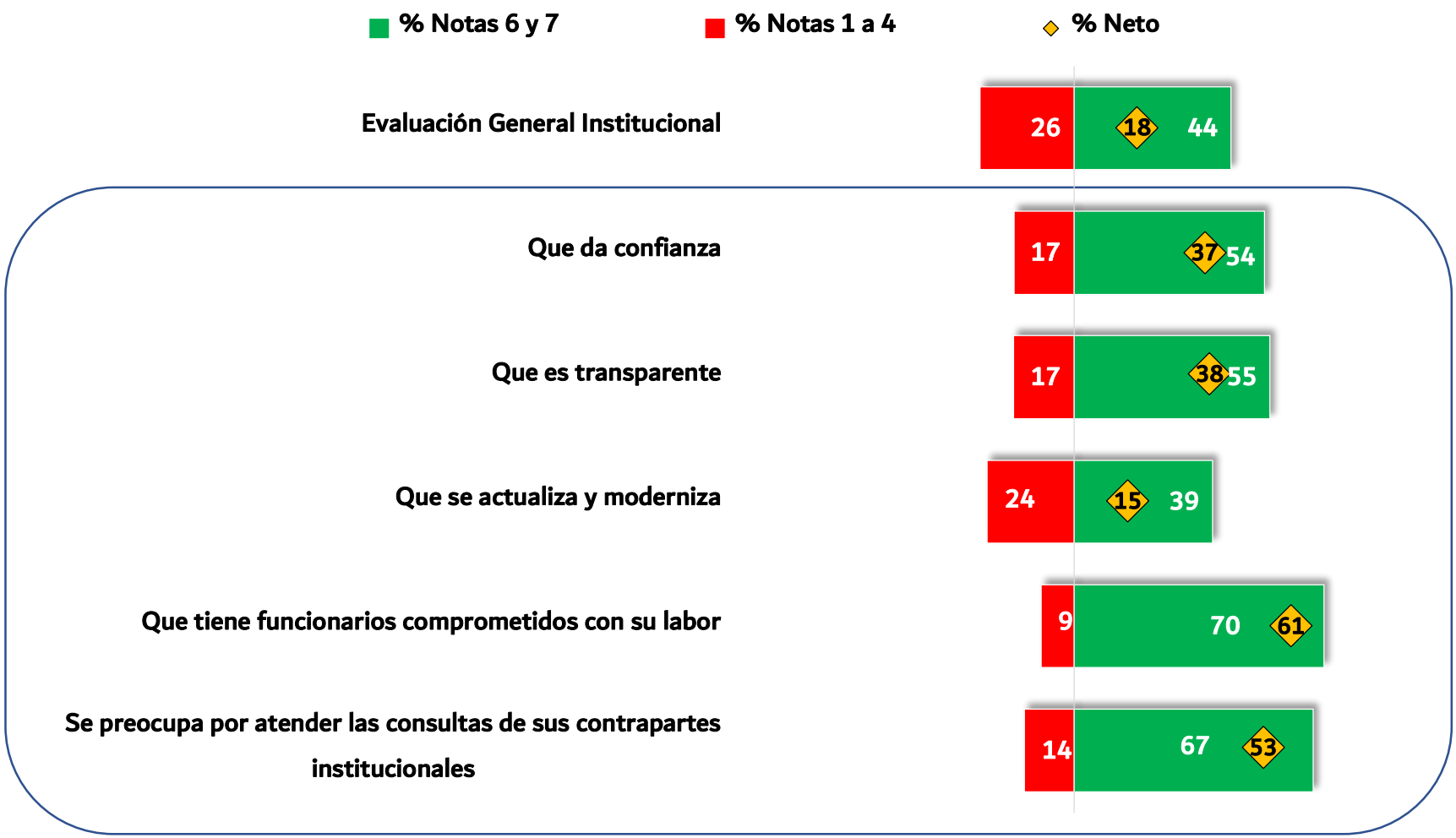
Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



N = 177

IMAGEN INSTITUCIONAL (%) MDSYF

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



N = 65

Ministerio de Hacienda

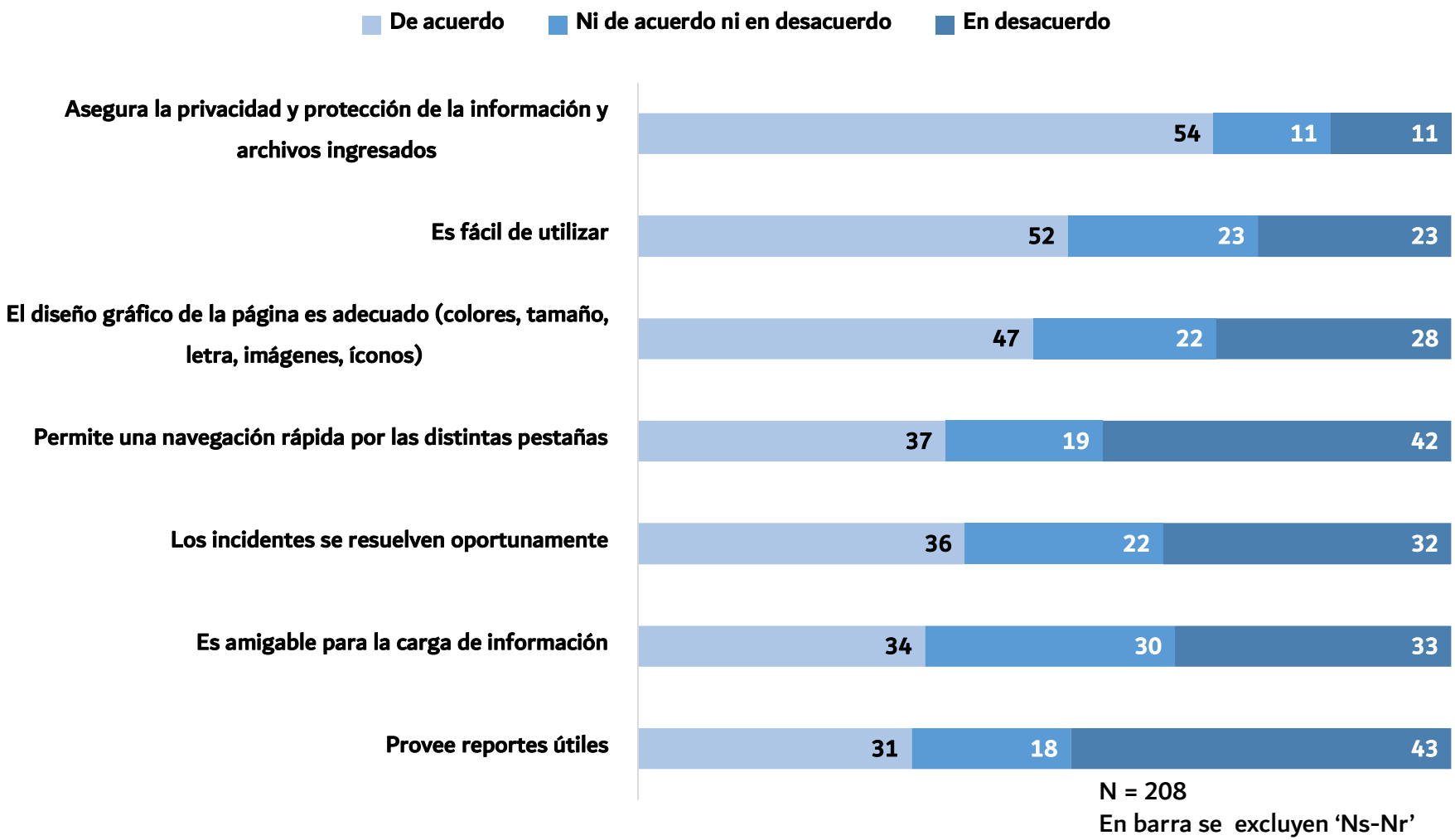
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ESPECIFICAS DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN PLATAFORMA (%)

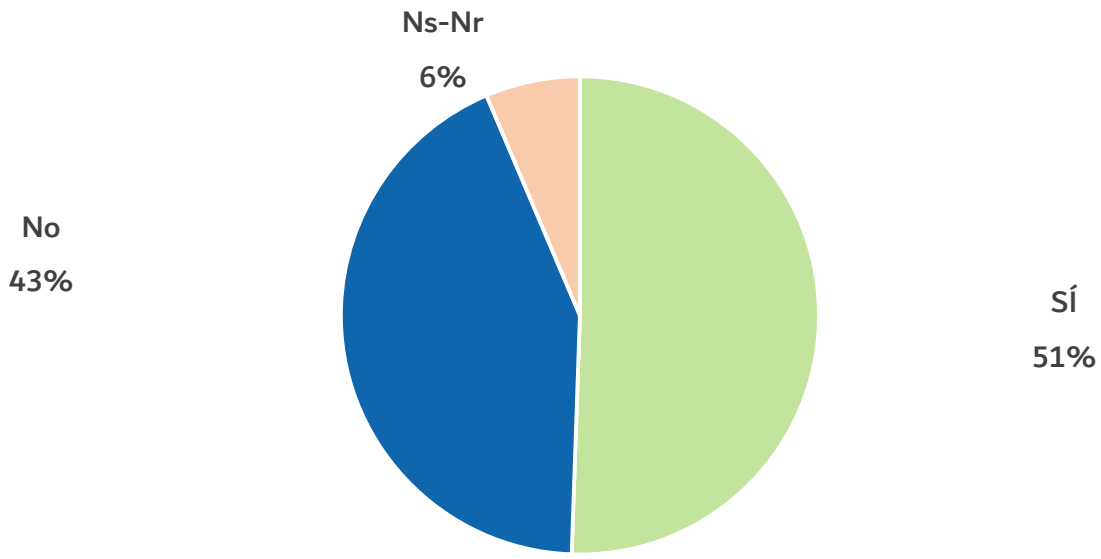
Ahora, respecto de la plataforma web especializada con Login que utiliza DIPRES para realizar los procesos de gestión y su experiencia de uso … ¿cómo evaluaría los siguientes aspectos de la plataforma…?



N = 208
En barra se excluyen 'Ns-Nr'

EVALUACIÓN PLATAFORMA (%)

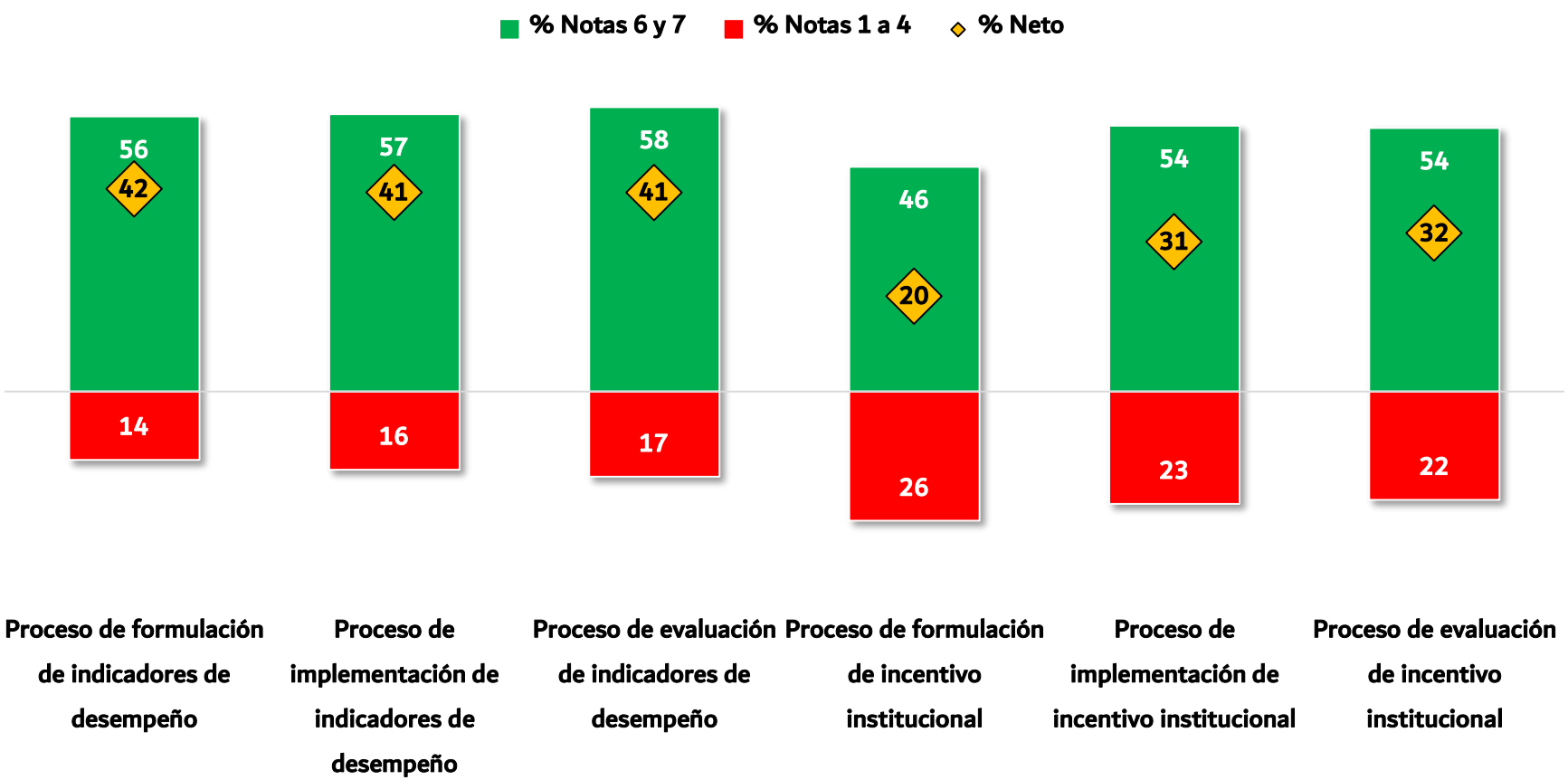
Según su percepción como contraparte de la DIPRES ¿El acceso a la plataforma web que sostiene los procesos de gestión debiese ser con Clave Única?



N = 123

EVALUACIÓN DE PROCESOS (%)

Pensando en el trabajo actual y en el último proceso finalizado en que participó con DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?



N indicadores de desempeño = 147
N incentivo institucional = 143

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

X. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

Nombre Institución	**DIPRES**
Fecha levantamiento cualitativo	Agosto-Septiembre 2021
Tipo de recolección	• Entrevistas en profundidad • Grupos focales
Perfiles participantes	• Jefe División Control de Gestión Pública • Equipo Directivo Área Monitoreo MDS • Equipo Directivo Área Indicadores-Incentivos DIPRES • Funcionario Área Monitoreo DIPRES • Equipo Directivo Área Monitoreo DIPRES
Muestra teórica lograda	• 6 entrevistas en profundidad a directivos y jefaturas. • 1 grupos focales a usuarios. Total: 8 participantes. Funcionarios/as que han participado de los procesos de monitoreo de programas y gestión de indicadores e incentivos.

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Hallazgo 1: El Monitoreo de Programas y en gestión de indicadores e incentivos se definen como procesos de entrega de información constante de parte de los servicios a DIPRES, asegurando: la veracidad y legitimidad de lo declarado, y su entrega en la calendarización propuesta, por su relevancia para la toma de decisiones. Para ello es clave el uso de los portales web, que se perciben como débiles en términos de usabilidad y estabilidad.

- Hallazgo 2: El modelo de atención usuaria está delimitado especialmente por las capacidades de las contrapartes técnicas en los servicios, donde DIPRES no tiene un marco de acción claro, y en lo que se observa importantes diferencias entre ellos. Dicho aspecto es más crítico en casos donde se observan debilidades en el apoyo de sectorialistas. Además, se observa un mejor manejo y apoyo a los usuarios por parte del MDSyF que en DIPRES.

- Hallazgo 3: La experiencia usuaria en DIPRES está marcada por la alta tensión de los procesos, por su connotación pública y por la alta carga laboral que implican, donde los equipos de Servicios no alcanzan a reconocer el valor y oportunidades de mejora que se podrían desprender de los procesos de monitoreo de programas y gestión de indicadores.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

XI. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Se recomienda el generar mayores instancias de capacitación y/o de encuentro entre los funcionarios de DIPRES y sus contrapartes en los Servicios.

- Un elemento principal es el poder mejorar las plataformas, considerando el modelo de atención a usuarios actual de DIPRES cuyo eje es la transacción de información y la verificación de esta. Por tanto, se espera que los cambios puedan facilitar la gestión de información y se avance en su estabilidad.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

XII. ANEXO MULTIVARIADO

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Análisis CHAID

CHAID (CHi-square Automatic Interaction Detector)

Técnica creada por Gordon V. Kass en 1980 que consiste en un rápido algoritmo de árbol estadístico y multidireccional que explora datos de forma rápida y eficaz, y crea segmentos y perfiles con respecto al resultado deseado.

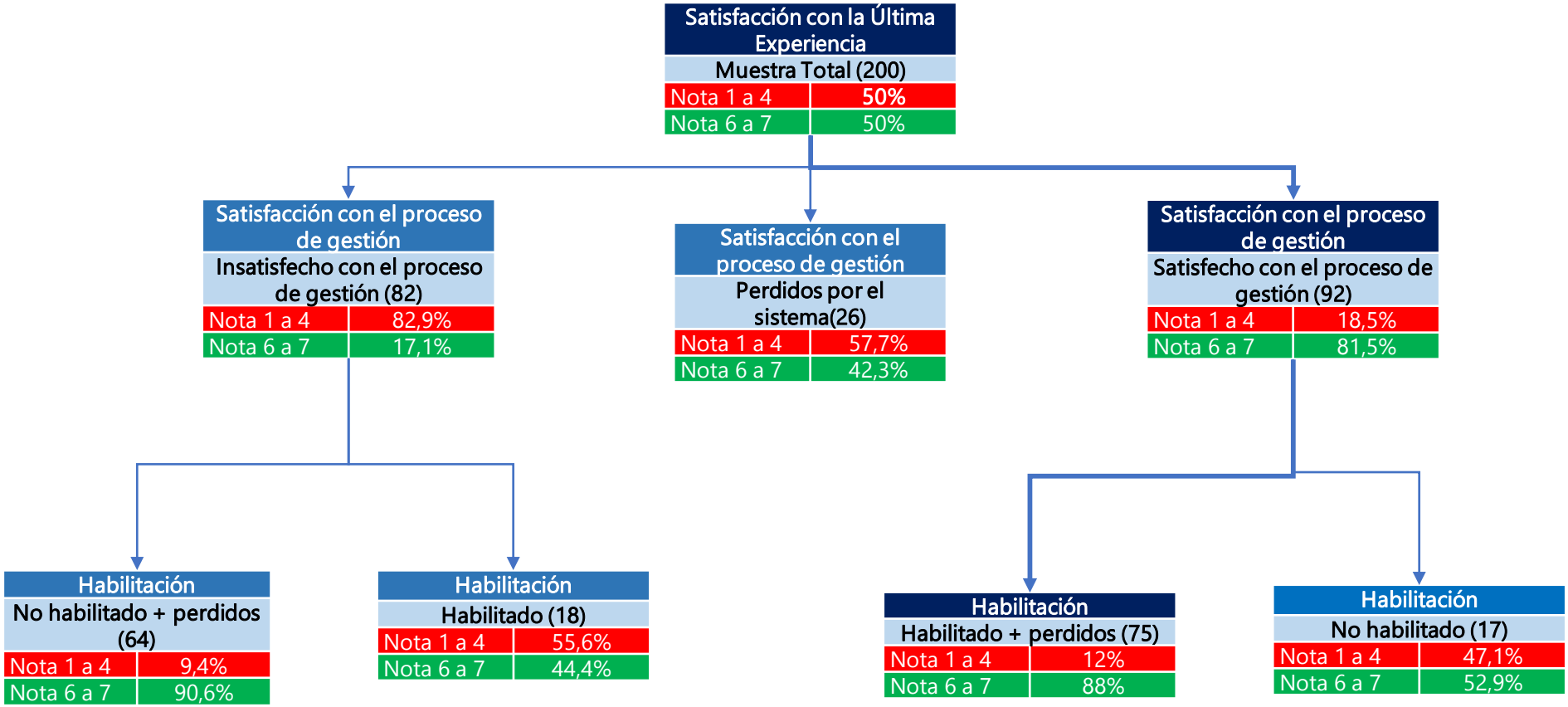
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la variable dependiente.

En la siguiente lámina se presentan los resultados usando el método CHAID. Este busca encontrar aquellas variables que mejor predicen la satisfacción del usuario con el proceso de gestión.

Los resultados indican que para las personas que evalúan de manera positiva su última experiencia con la institución, los predictores más importantes son la satisfacción con el proceso de gestión y la habilitación, la cual se encuentra en el segundo nivel.

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Análisis CHAID



Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en la DIPRES?

Satisfacción con el proceso de gestión	
Satisfecho el proceso de gestión (92)	
Nota 1 a 4	18,5%
Nota 6 a 7	81,5%



Habilitación	
Habilitado + perdidos (75)	
Nota 1 a 4	12%
Nota 6 a 7	88%

NIVEL 1: Proceso de gestión.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Proceso de gestión". Dentro de este grupo, casi el 81,5% de la muestra califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Habilitación.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que están "habilitados". Entre los usuarios que están "satisfechos con el proceso de gestión", los que están habilitados, aproximadamente el 88% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con el proceso de gestión es la que determina mayor insatisfacción, luego es el no estar habilitado sumado con los casos perdidos.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Línea 1

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