“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Servicio Civil (2021)

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:

Carlos de la Calle

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 del Servicio Civil
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2021 perfilados como respondentes en Servicio Civil de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en el Servicio Civil entre los meses de mayo y agosto del 2021.
Muestra	:	1.662 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 01 de septiembre al 20 de septiembre de 2021.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva según Trámite

	Universo de Usuarios	Proporción de Usuarios	Muestra Efectiva	Error Estimado
Registro de usuario en Portal de Empleos Públicos	52.929	87,4%	1.147	2,9%
Postulación en Portal Alta Dirección Pública	5.404	8,9%	380	4,8%
Solicitud de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)	2.240	3,7%	135	8,2%
Total	60.573	100,0%	1.662	2,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2021.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	25,0%
	TRR2	26,7%
	TRR3	27,7%
	TRR4	29,5%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	73,4%
	TCoop2	78,2%
	TCoop3	73,4%
	TCoop4	78,2%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	7,4%
	TR2	8,2%
	TR3	13,6%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	34,1%
	TC2	37,7%
	TC3	62,5%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	2,3%
	TRR2	2,5%
	TRR3	2,3%
	TRR4	2,6%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	72,7%
	TCoop2	79,8%
	TCoop3	72,7%
	TCoop4	79,8%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	0,6%
	TR2	0,7%
	TR3	1,7%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	3,2%
	TC2	3,2%
	TC3	8,3%

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

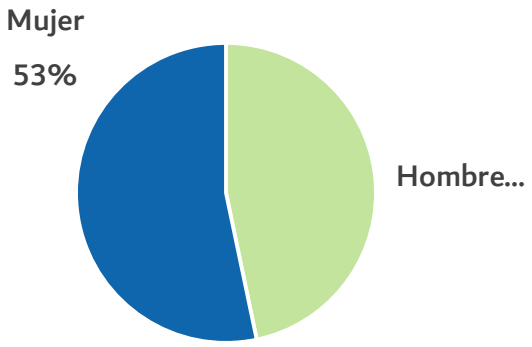
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

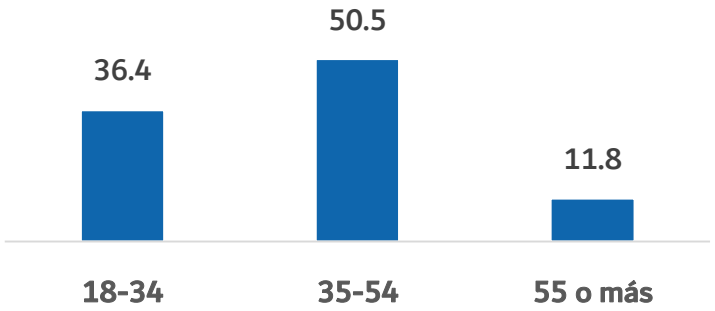
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

Sexo



Edad en Tramos

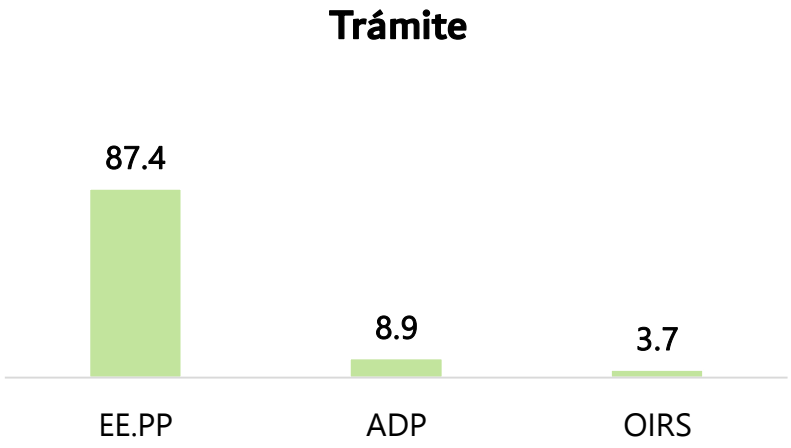


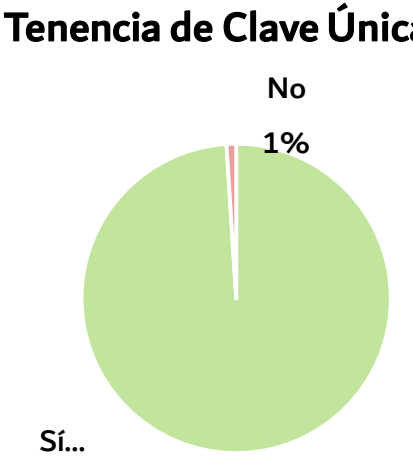
Nivel Educativo



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

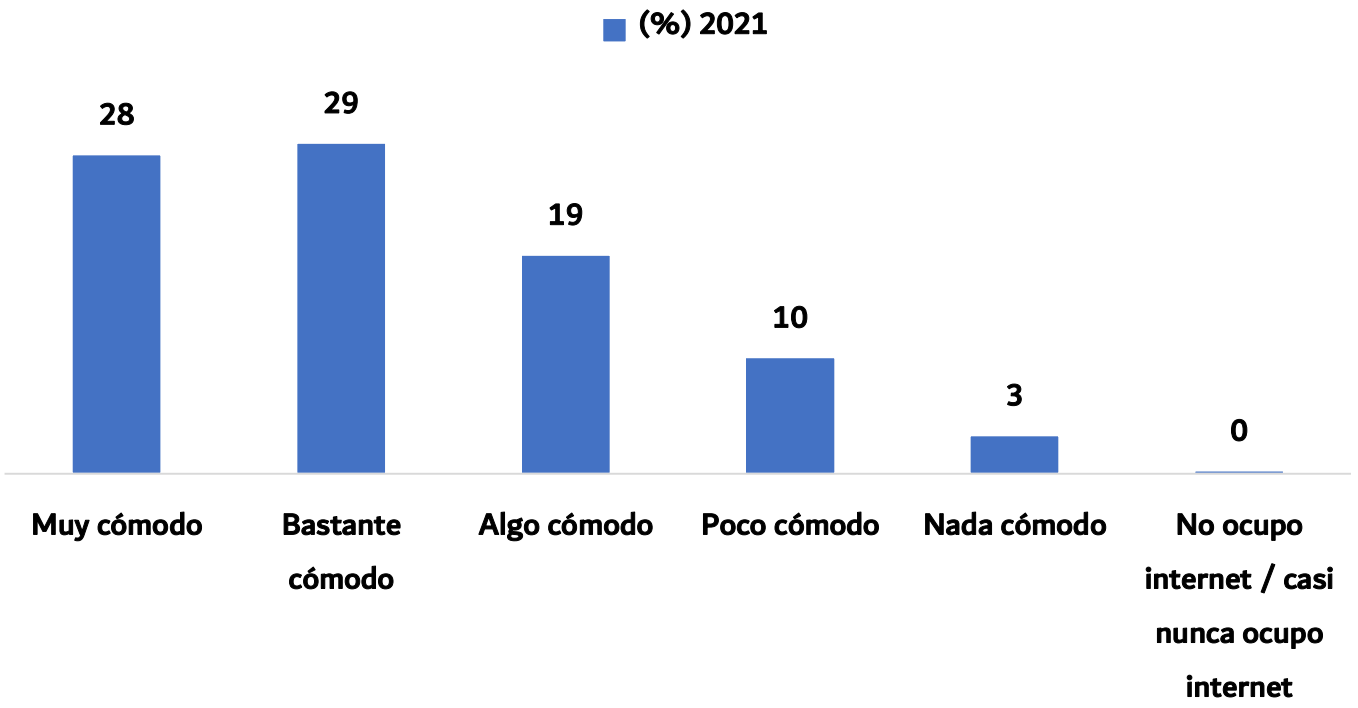






EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

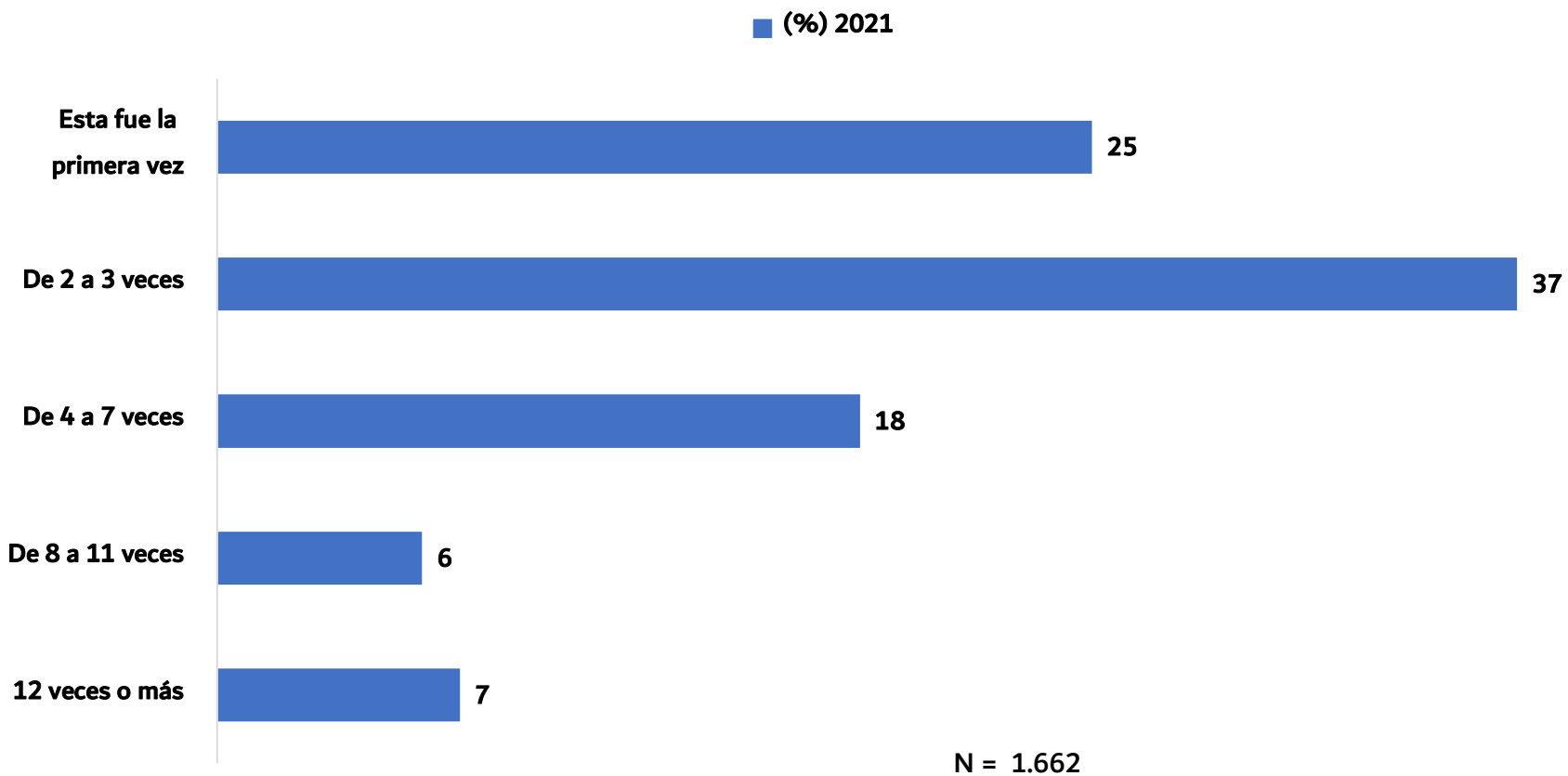
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar las plataformas ADP y/o EEPP y/o formulario OIRS?



N = 1.662
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SERVICIO CIVIL

En el último año, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



N = 1.662
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.

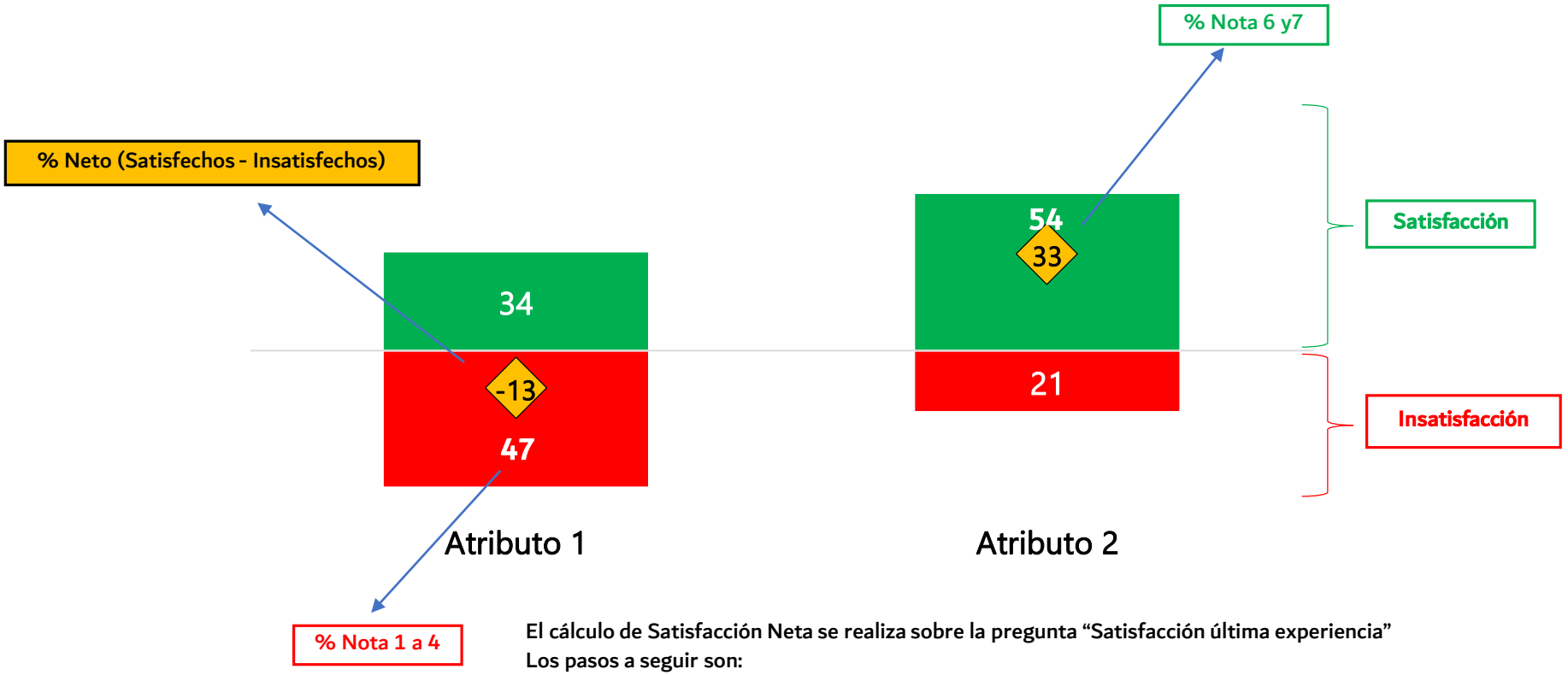
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

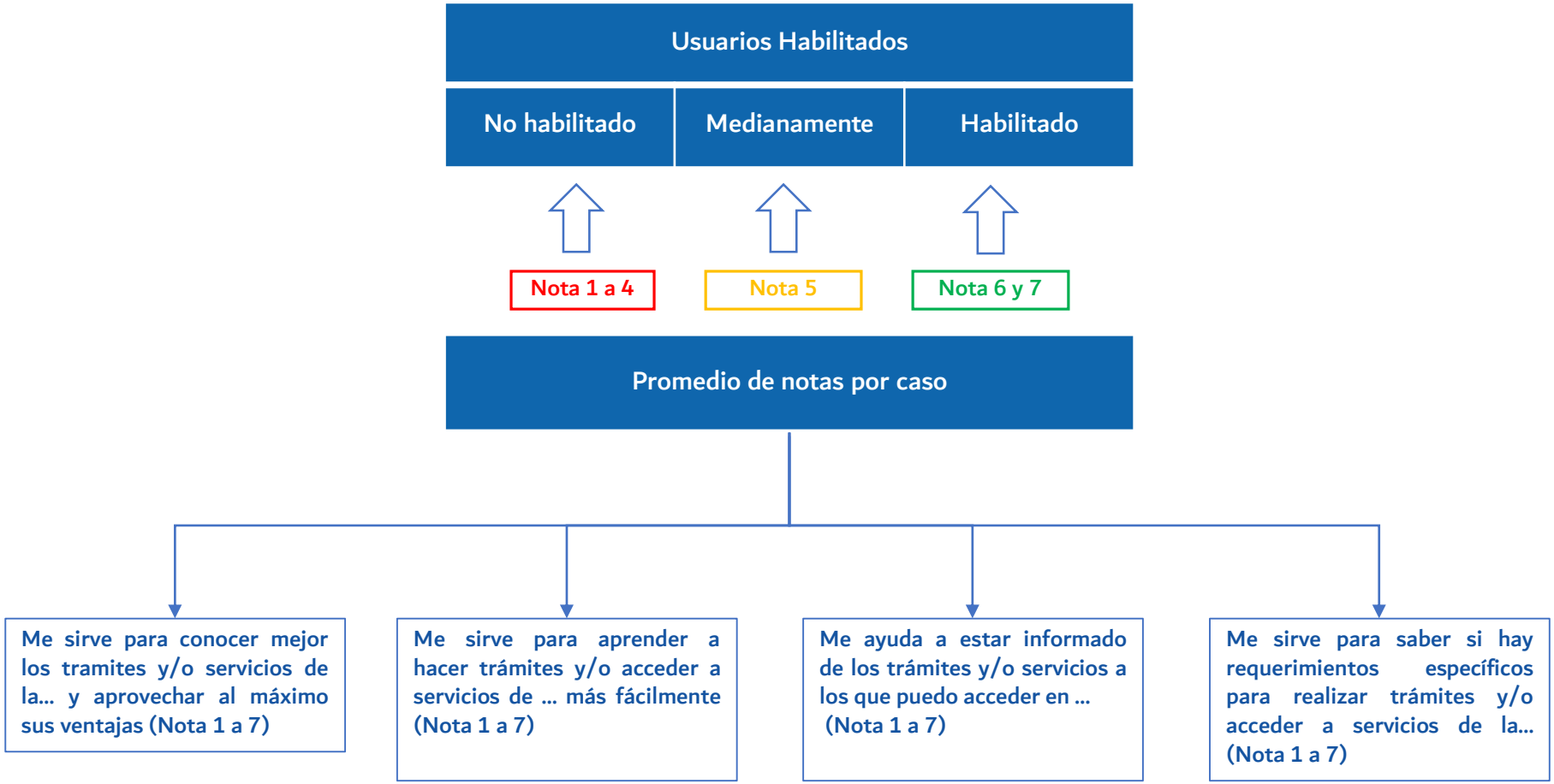
HABILITACIÓN

- 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

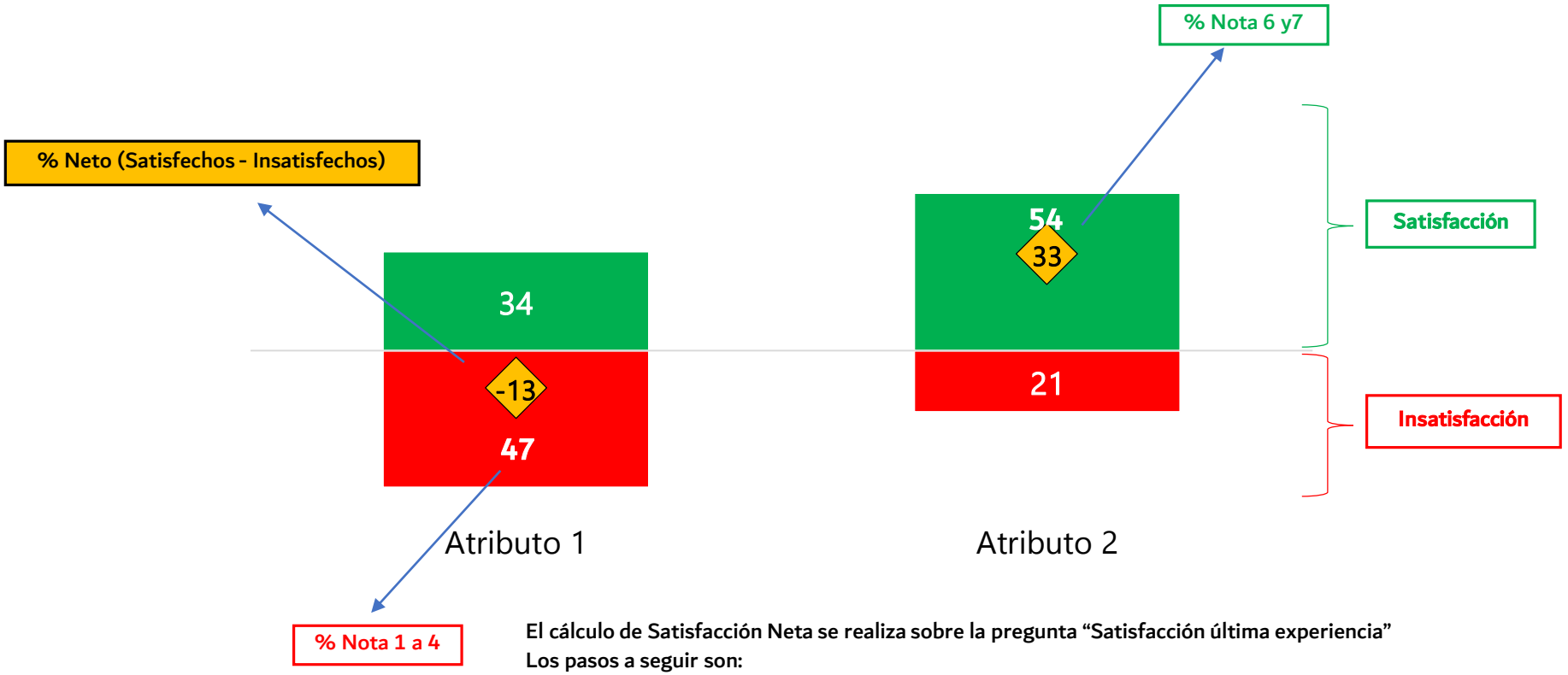
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



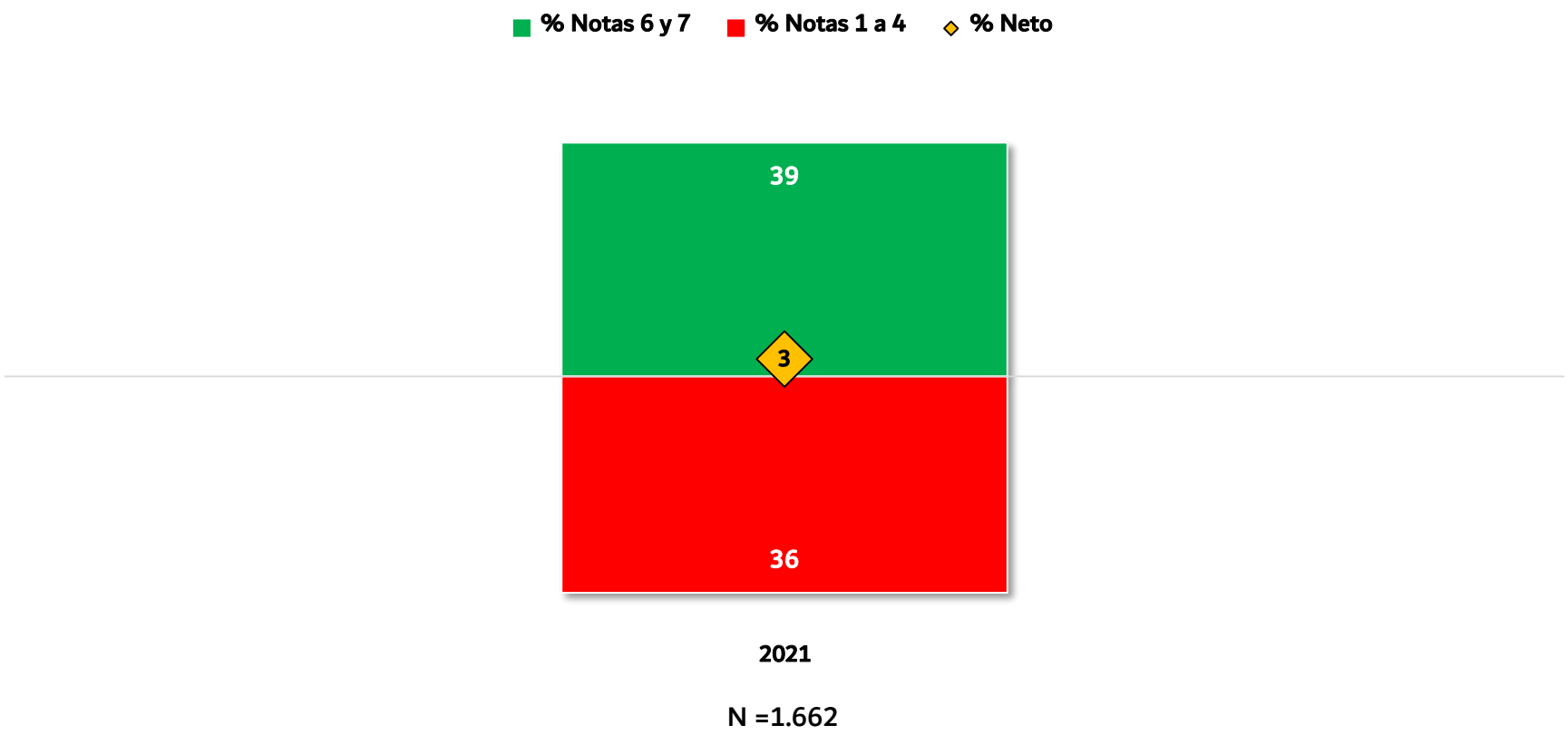
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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

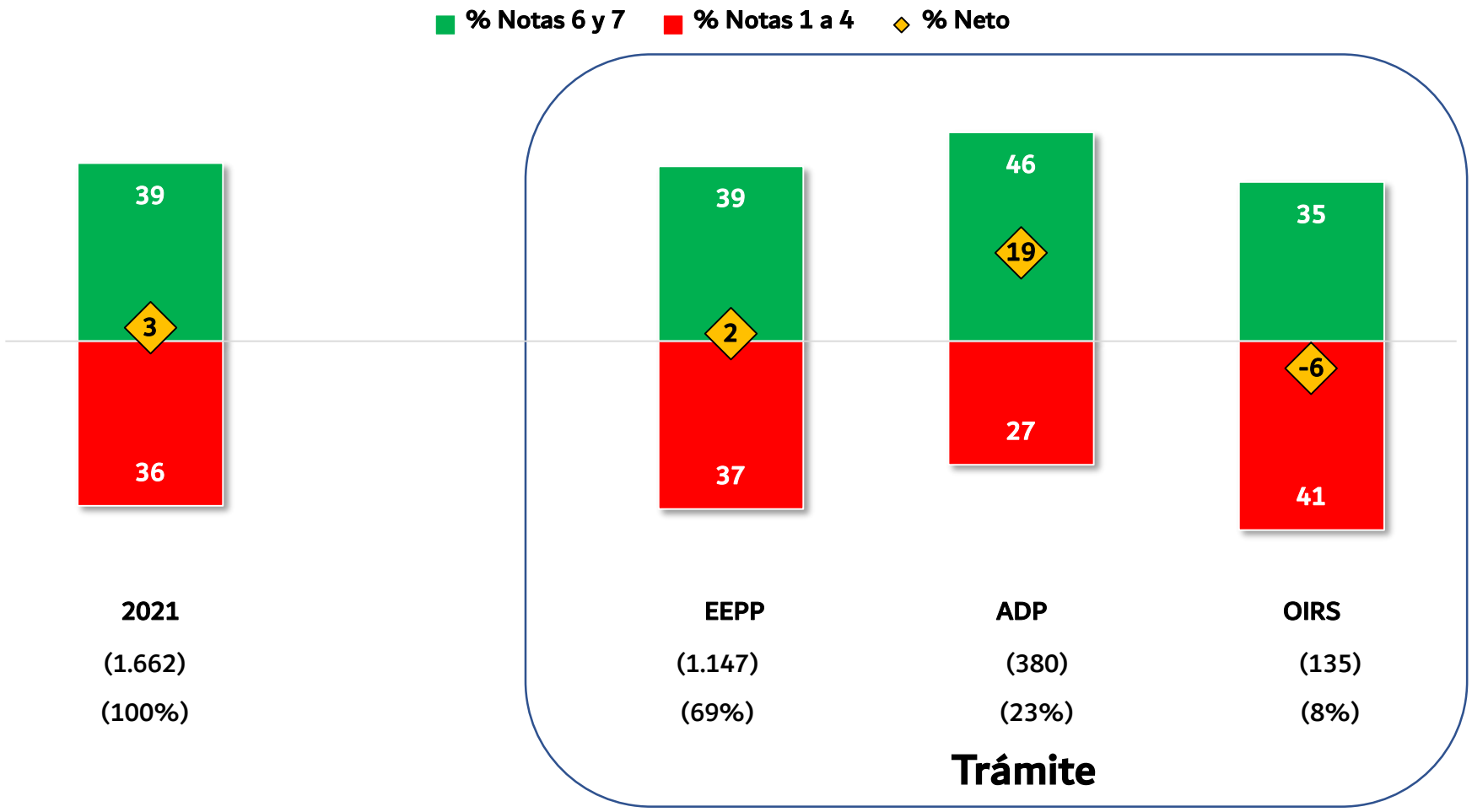
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SERVICIO CIVIL 2021

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?



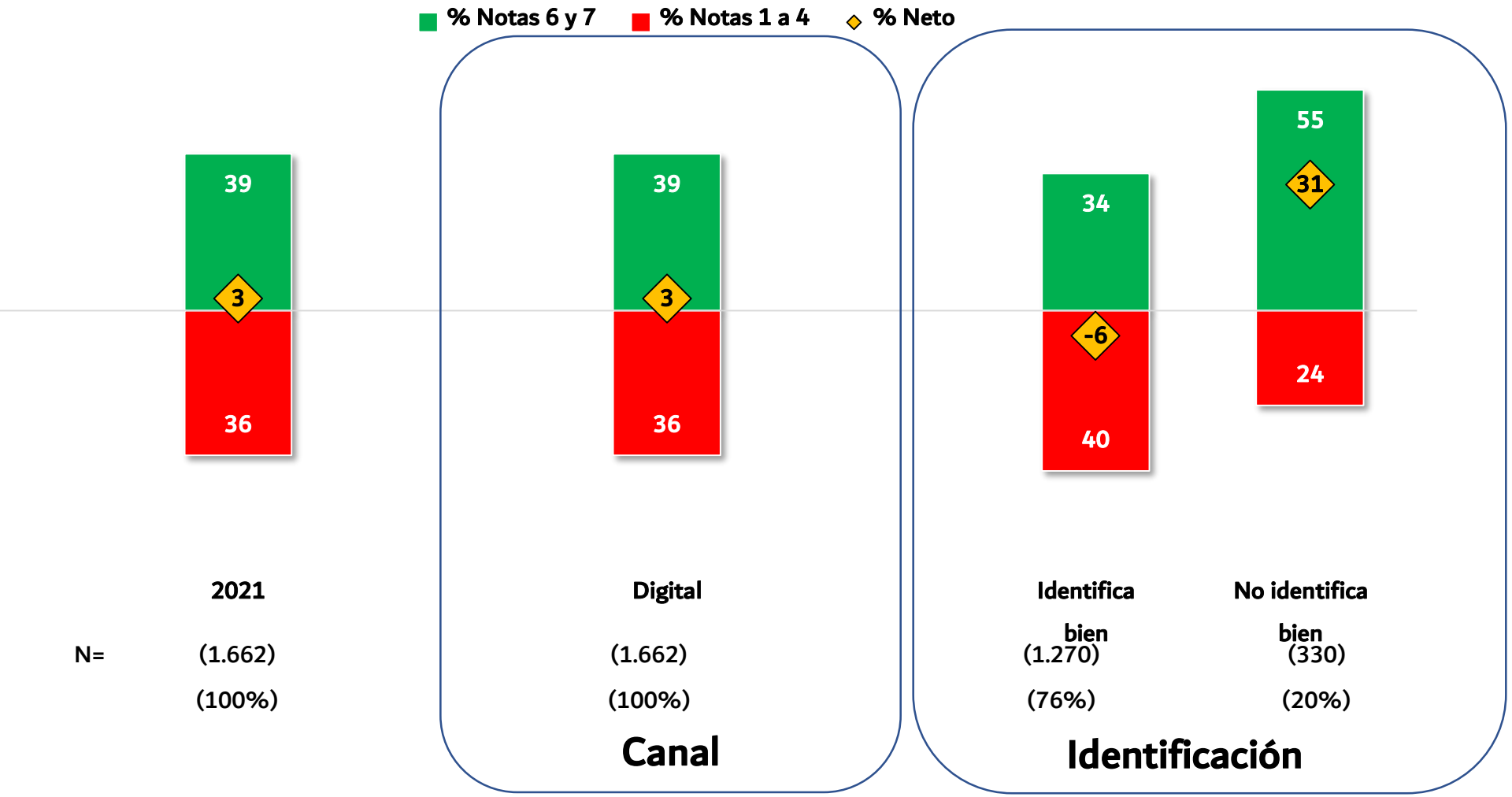
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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?



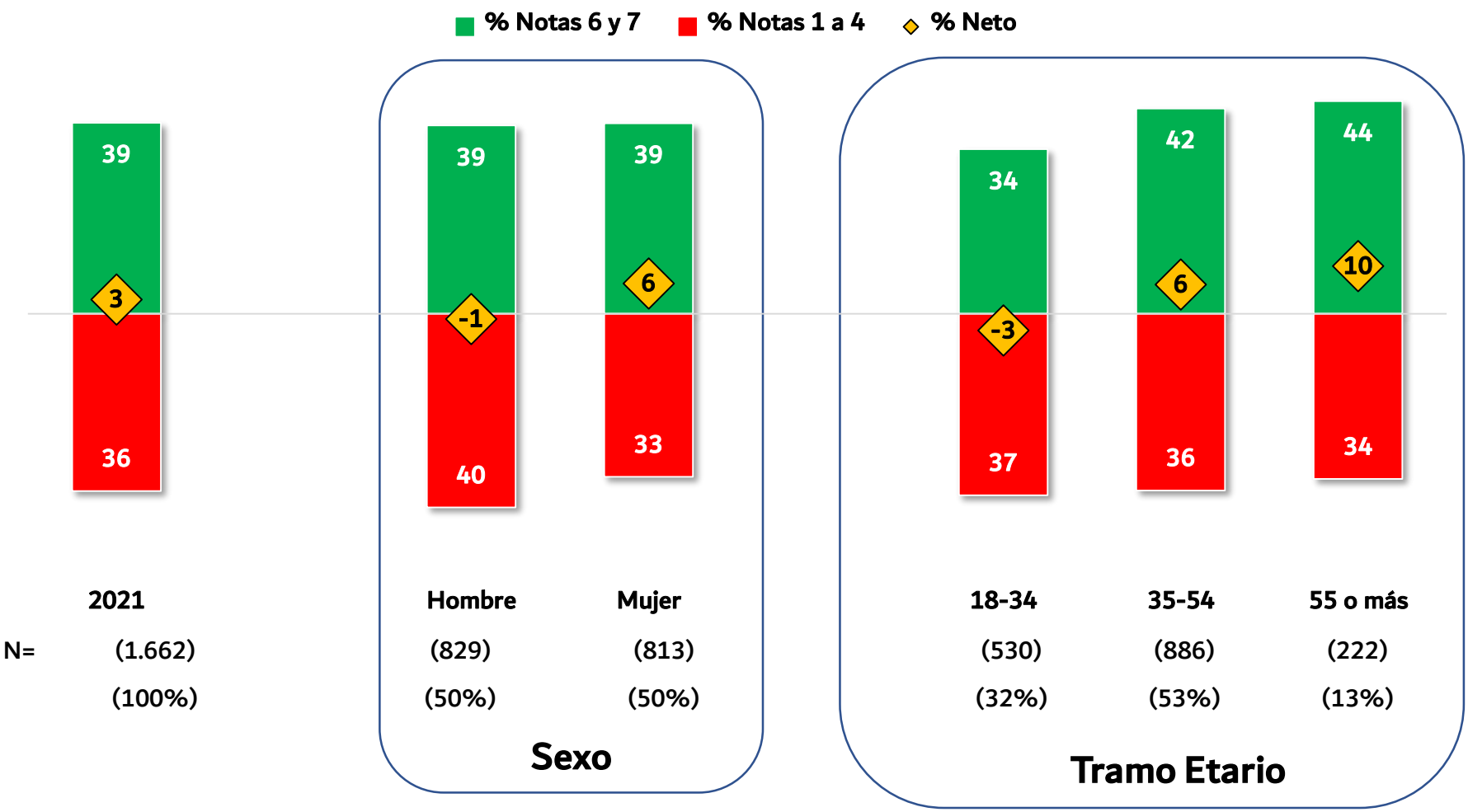
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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?



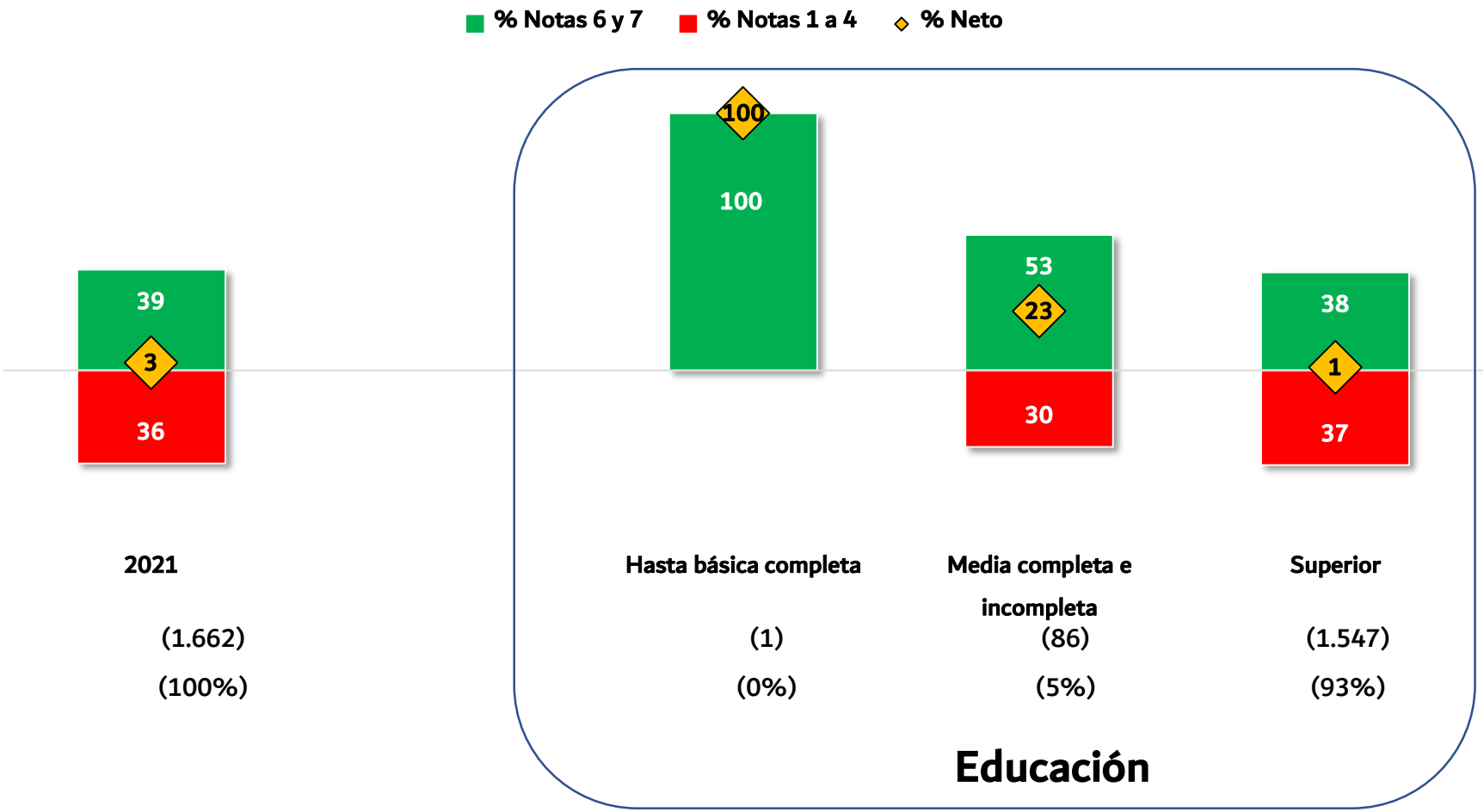
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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?



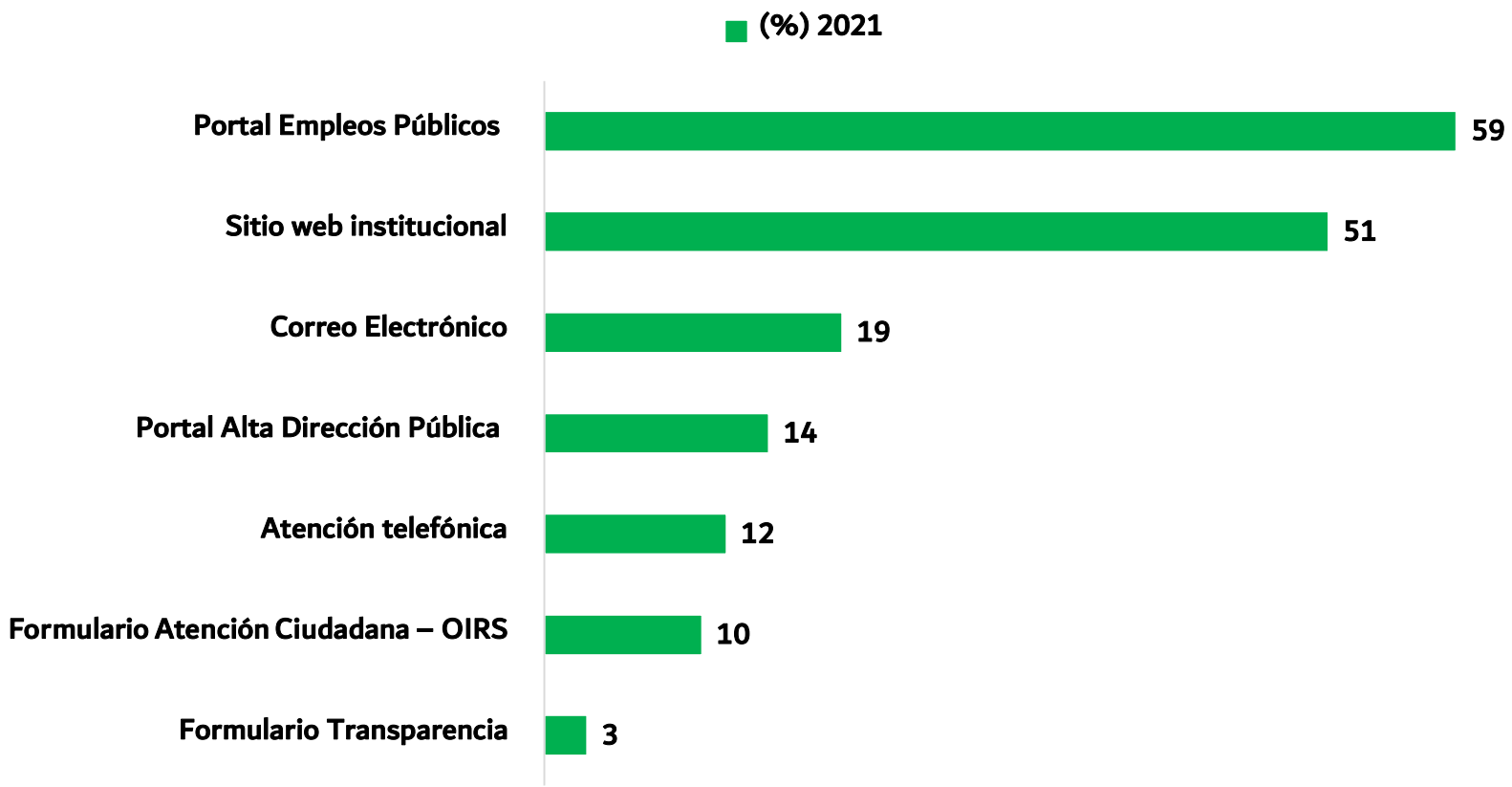
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) POR EDUCACIÓN

Y si piensa en la última vez que realizó una postulación o requerimiento por medio de Servicio Civil, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

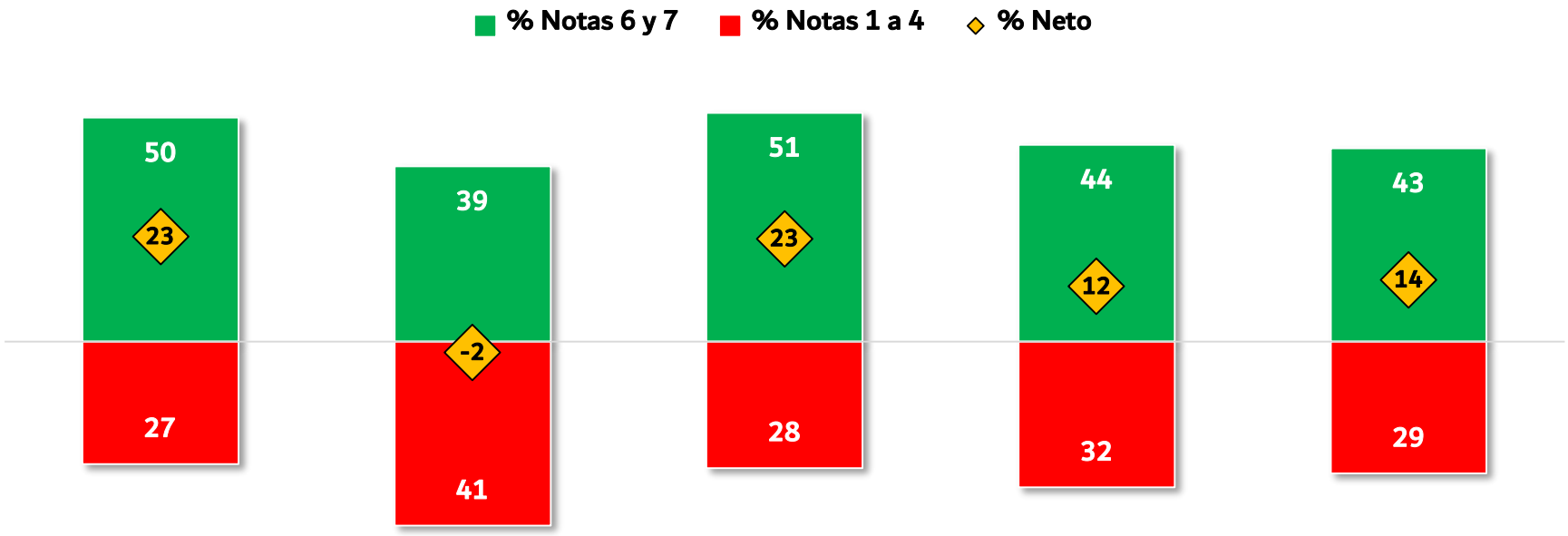
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N = 1.613

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2021

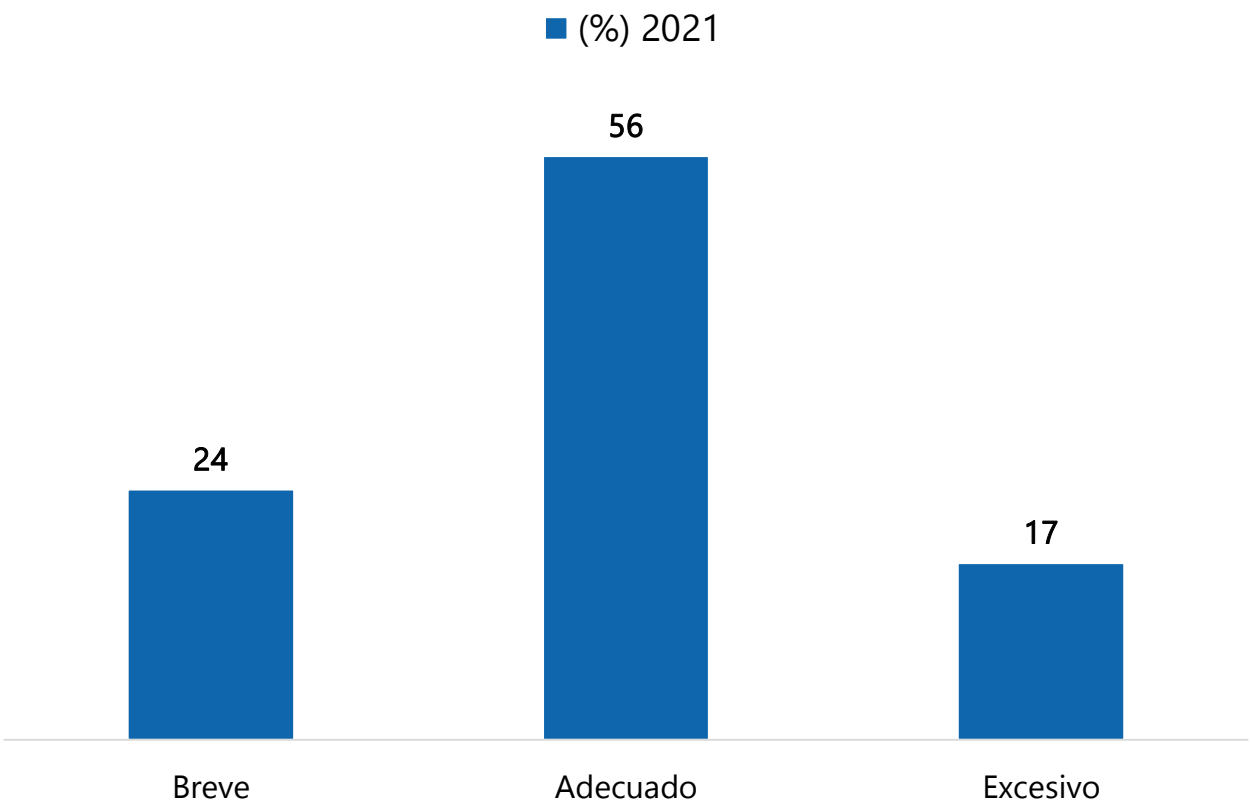
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... ¿qué nota le pondría?



	Sitio web institucional	Atención Telefónica	Portal Alta Dirección Pública	Portal Empleos Públicos	Formulario Atención Ciudadana – OIRS
N=	(769)	(178)	(388)	(876)	(165)

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



N = 1.662
Se omiten categorías 'Ns-Nr'

Ministerio de Hacienda

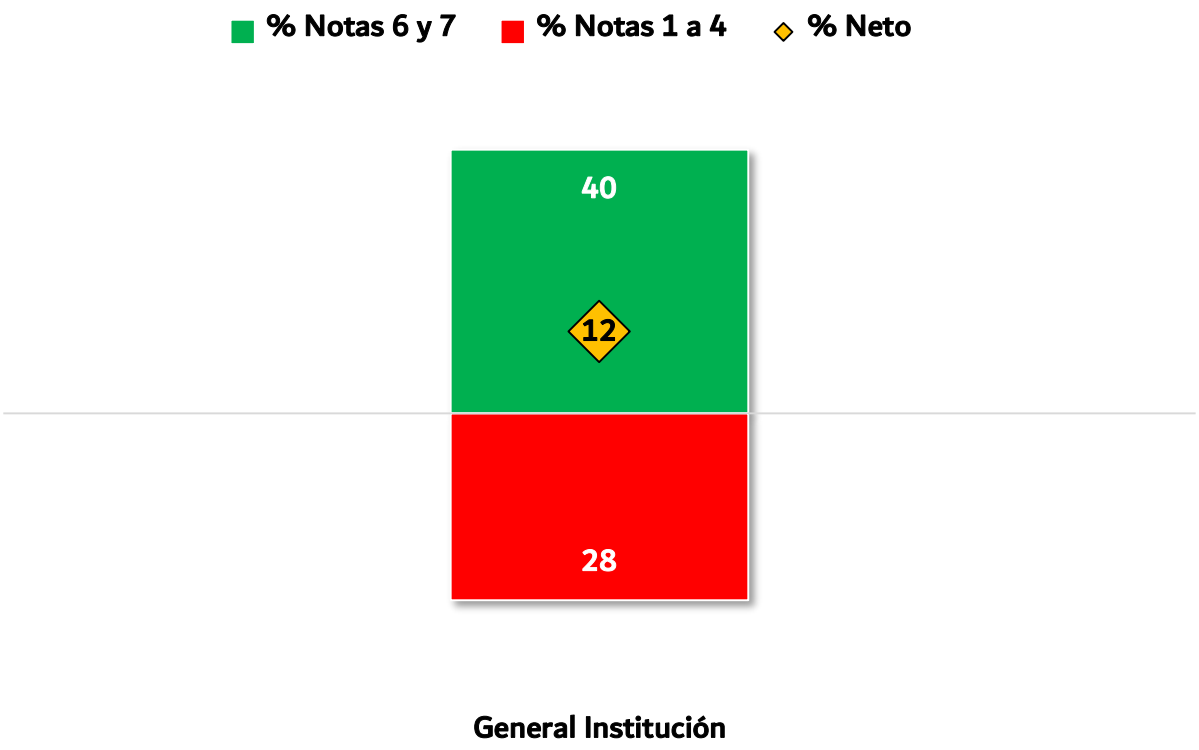
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SERVICIO CIVIL

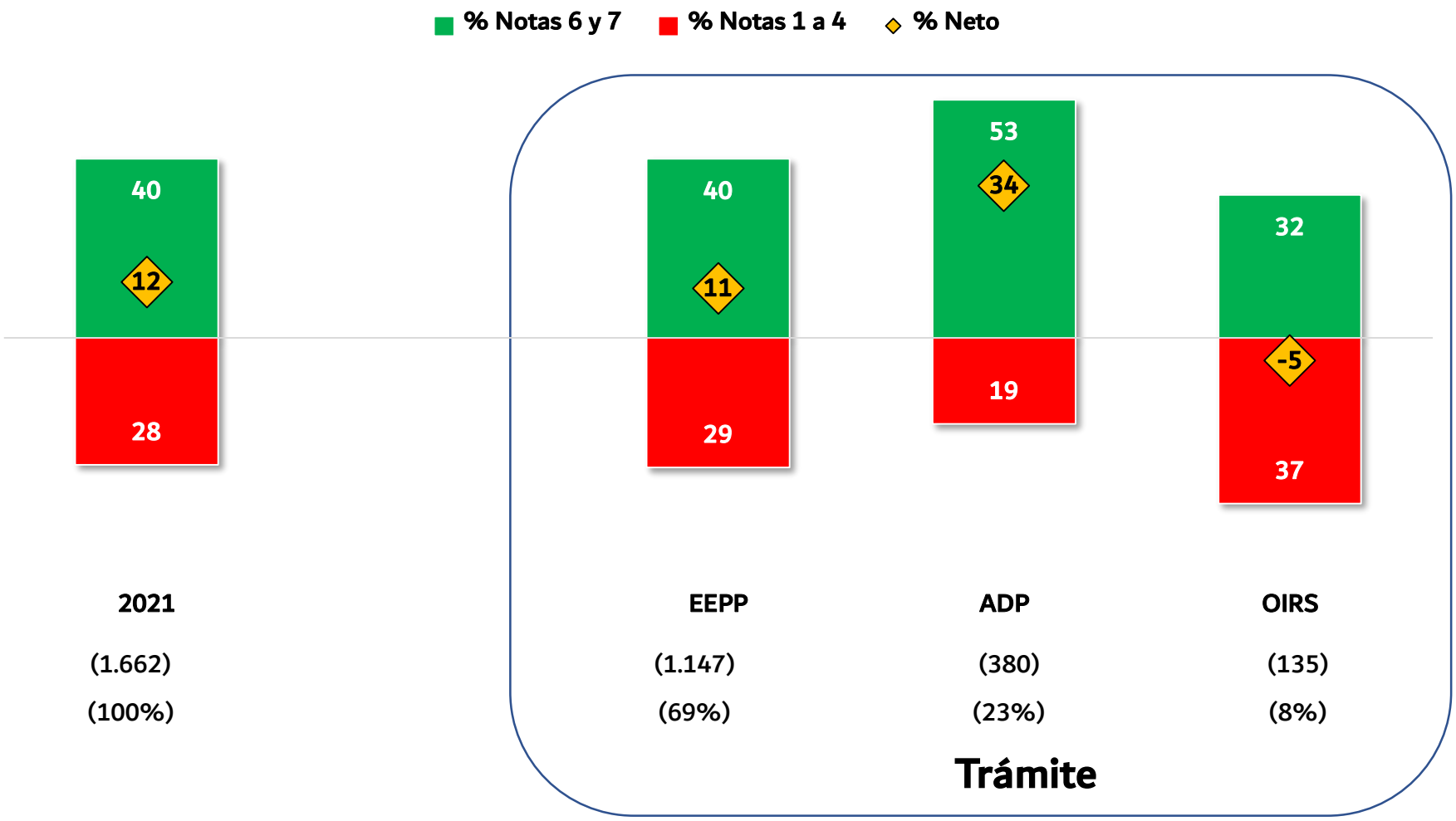
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N = 1.662

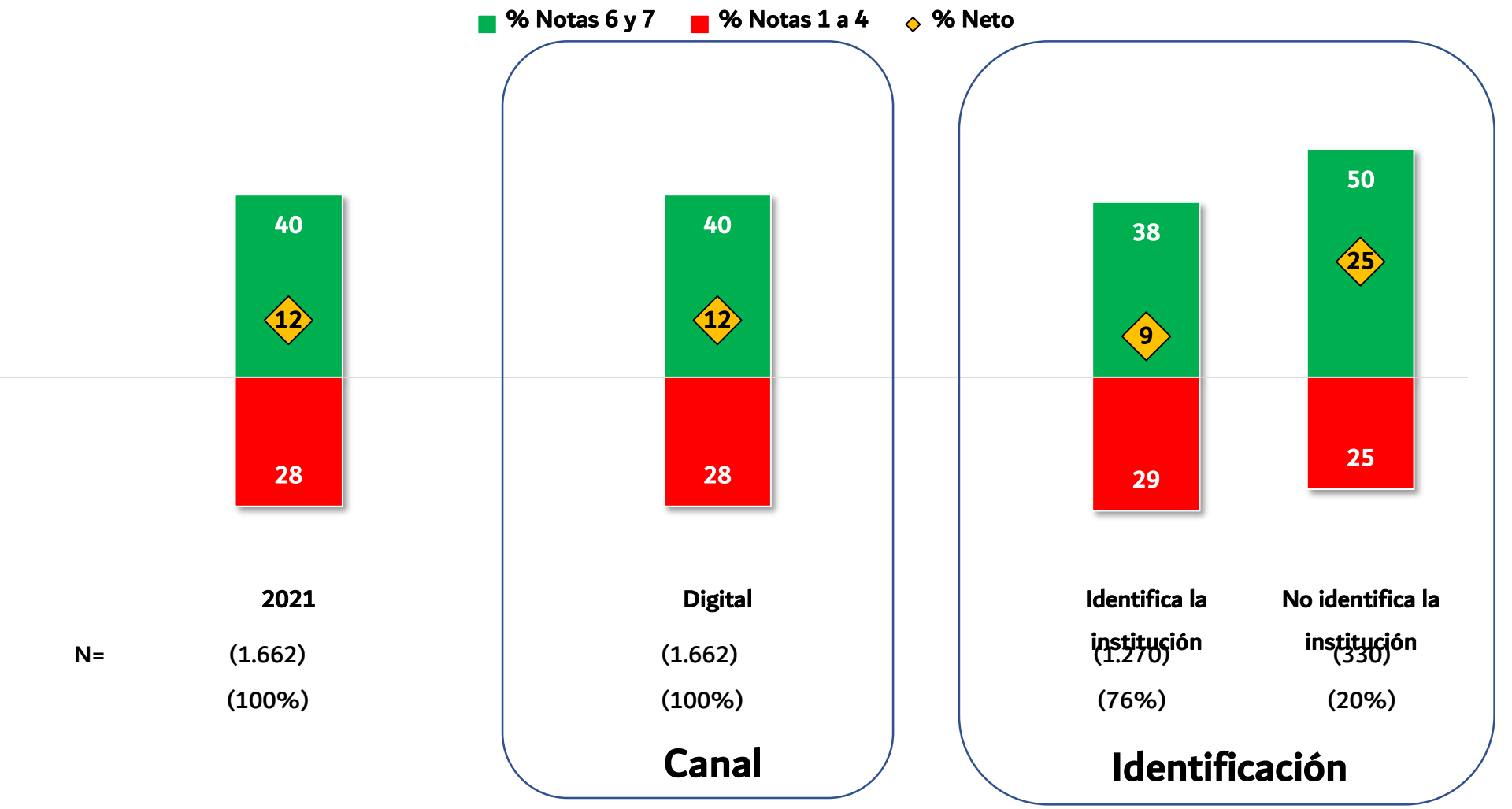
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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?



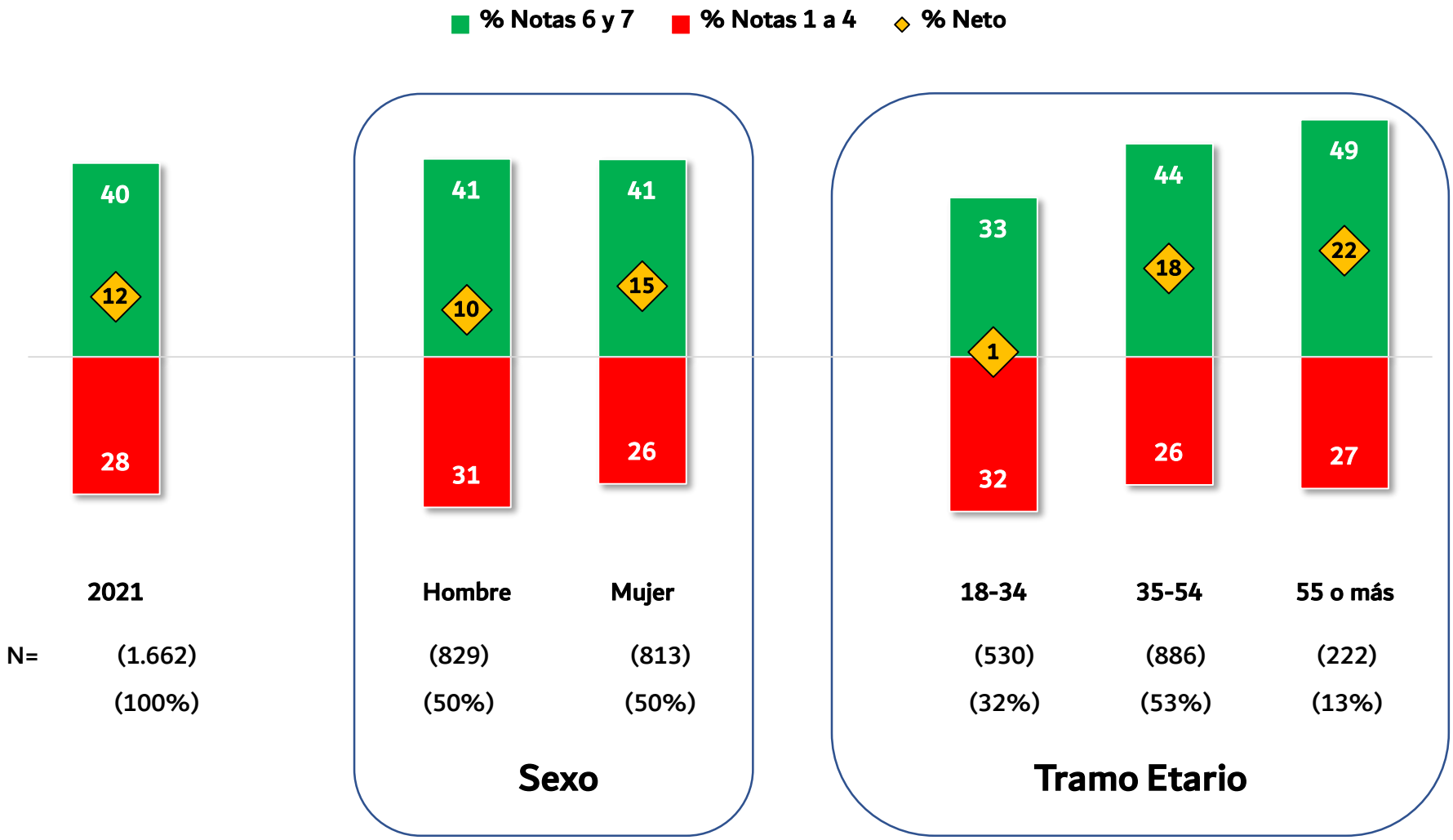
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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



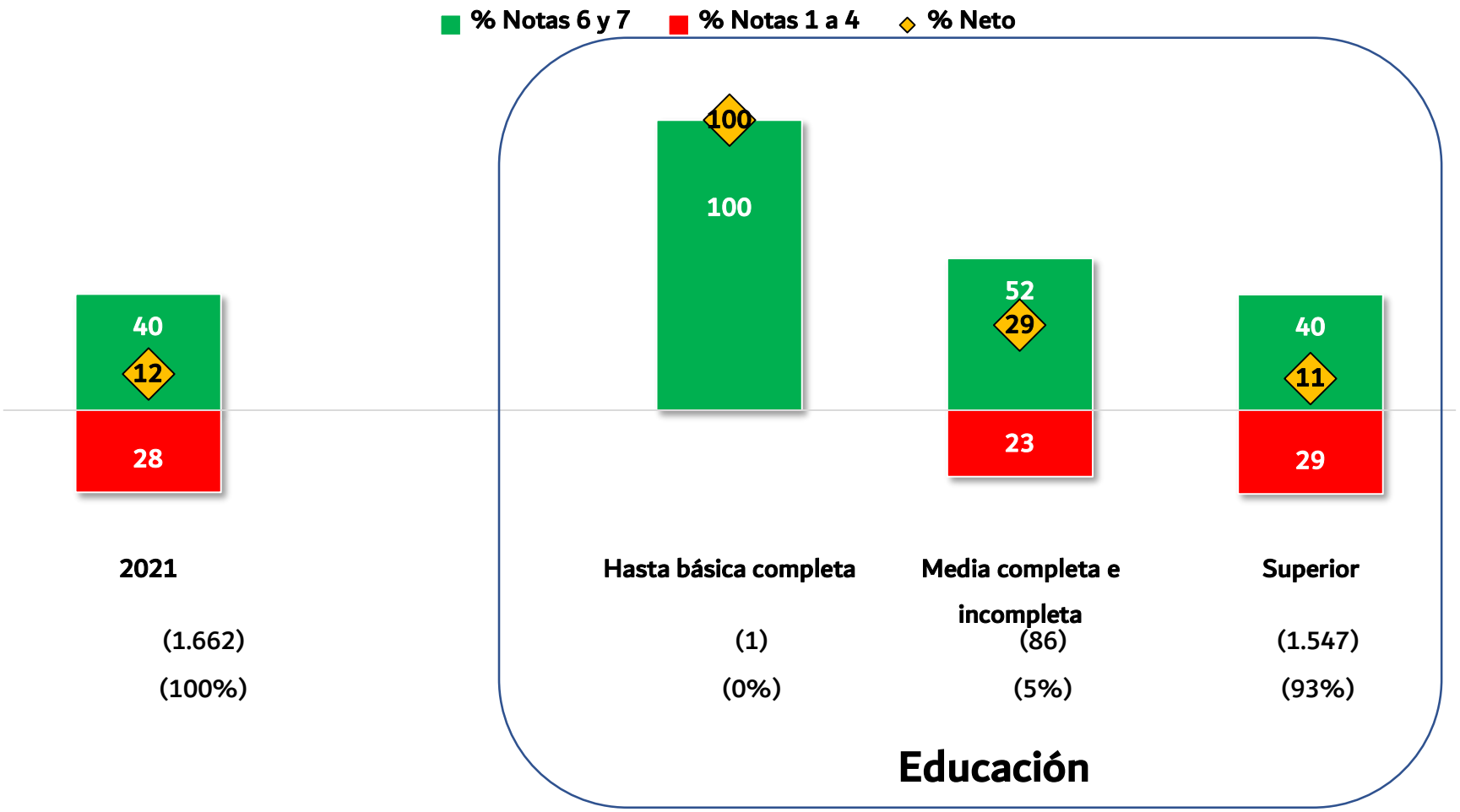
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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?



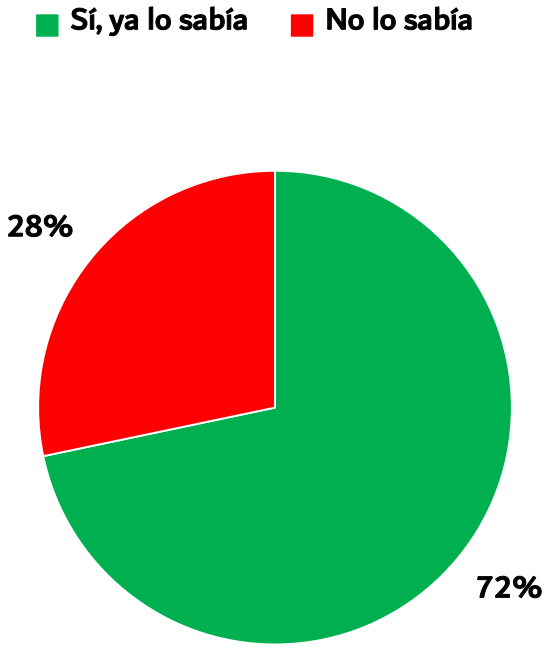
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR EDUCACIÓN

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa al Servicio Civil, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

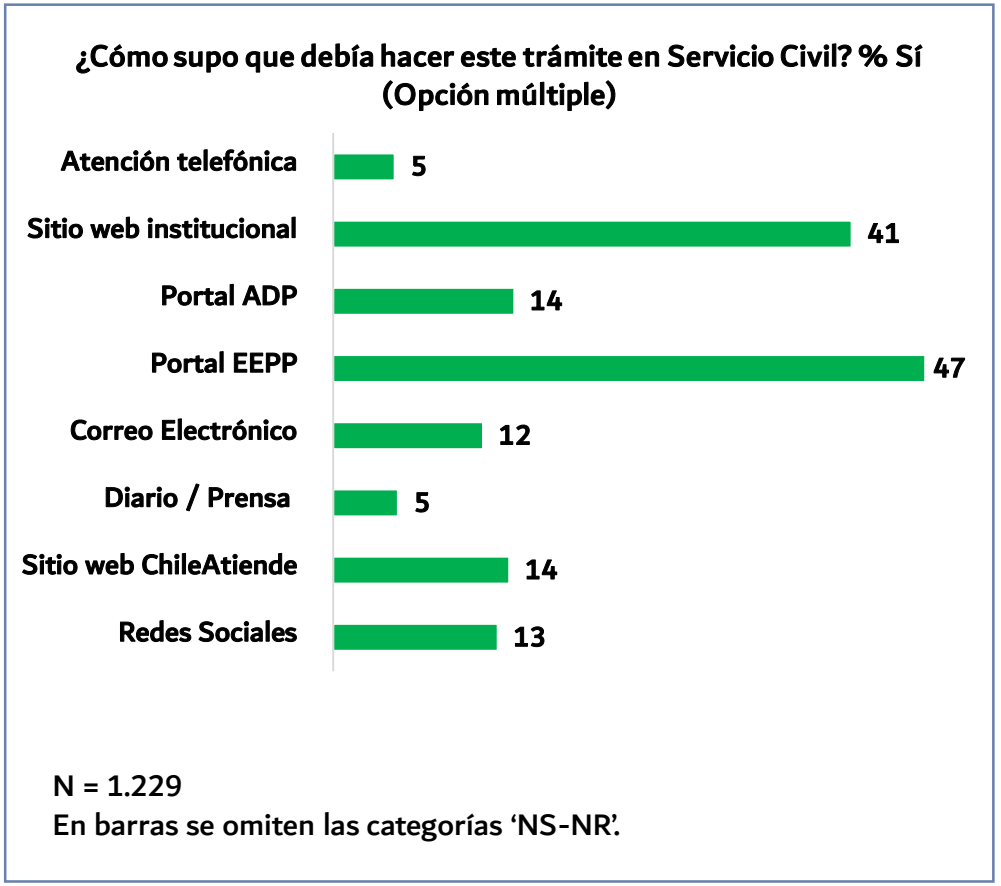


CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%) - 2021

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



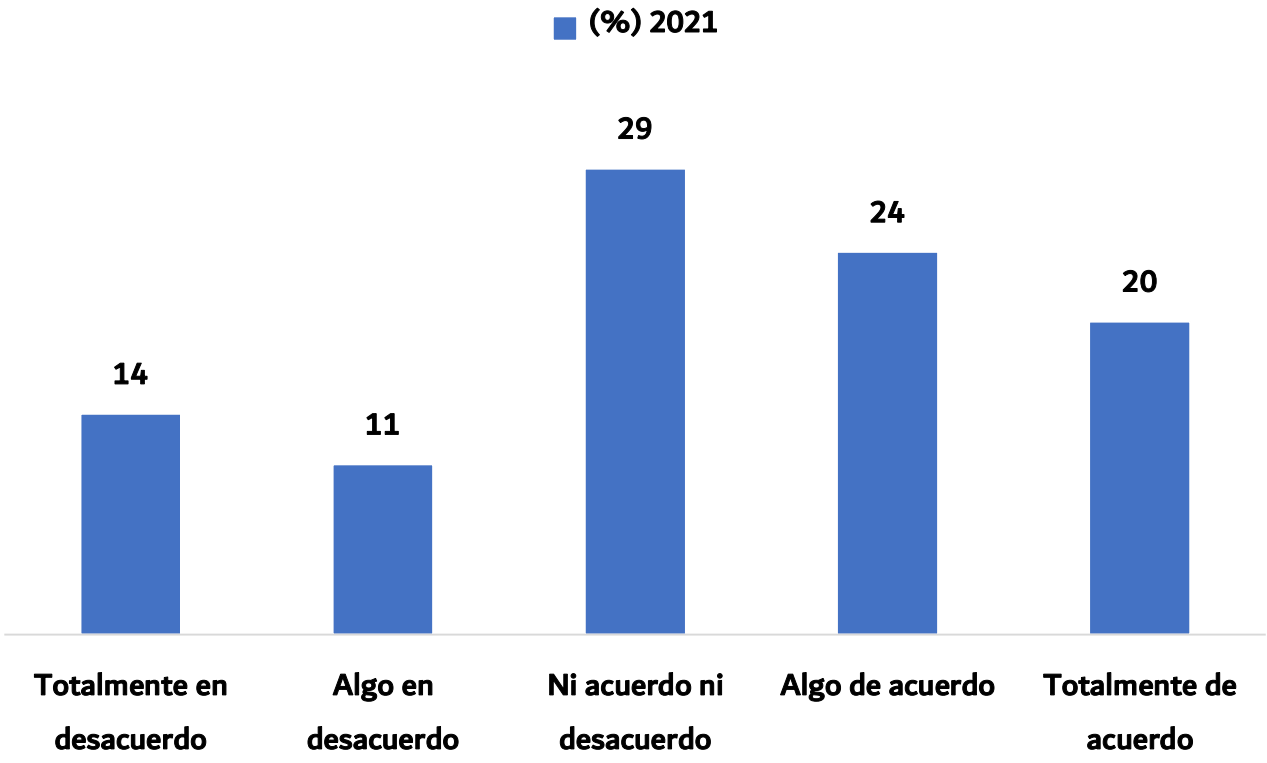
N = 1.662



N = 1.229
En barras se omiten las categorías 'NS-NR'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERVICIO CIVIL

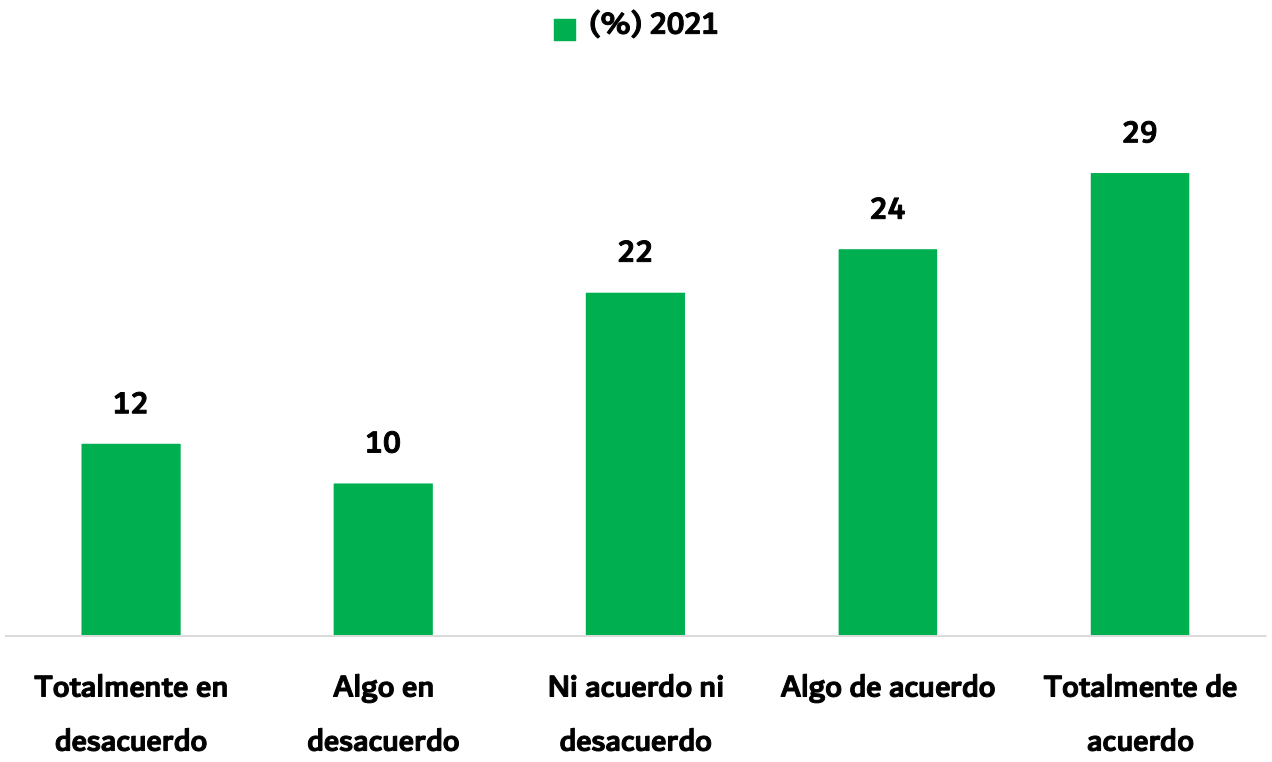
Esta experiencia de servicio en la Servicio Civil aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.662
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERVICIO CIVIL

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la Servicio Civil:



N = 1.662
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

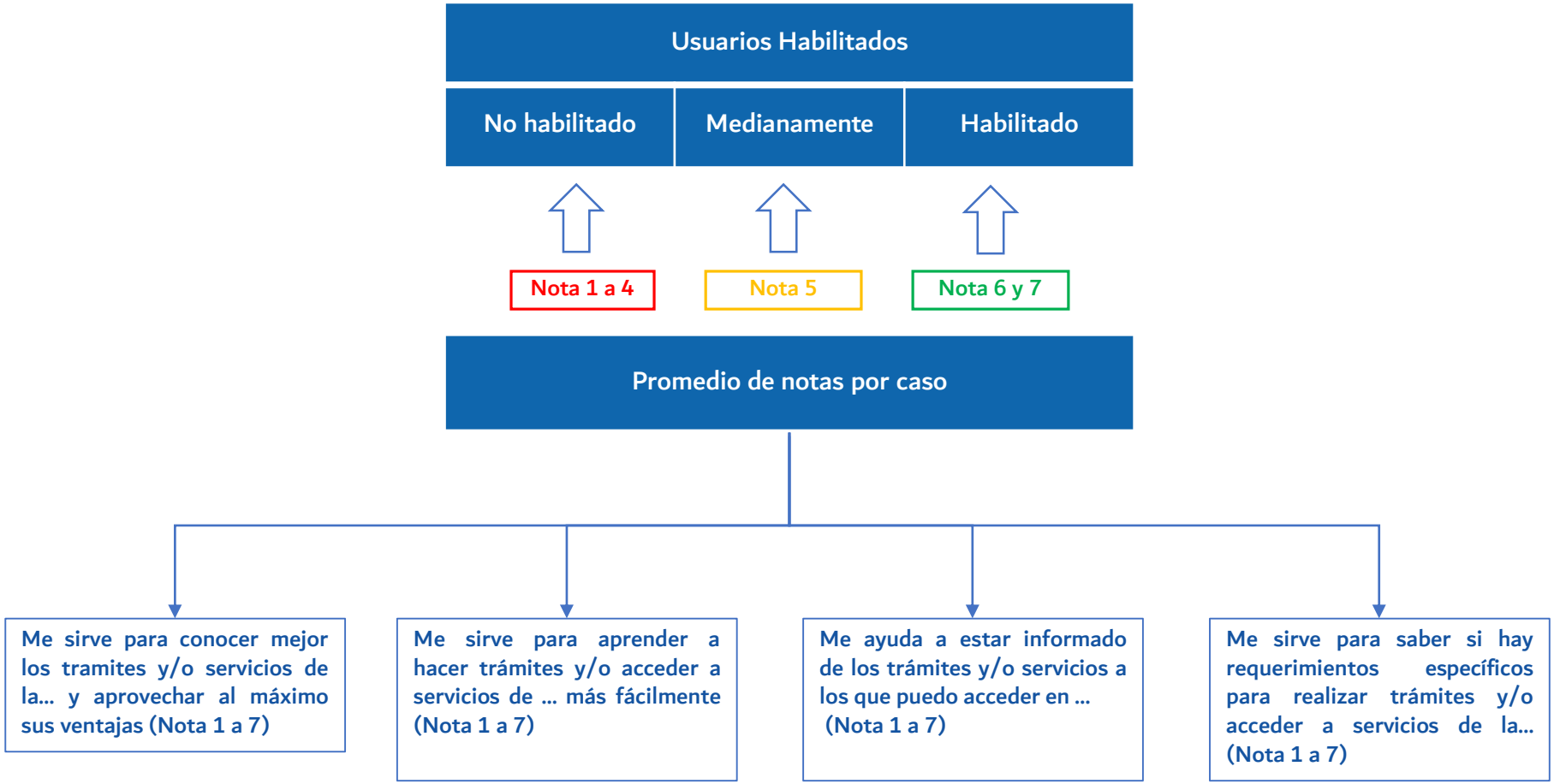
HABILITACIÓN

- 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.

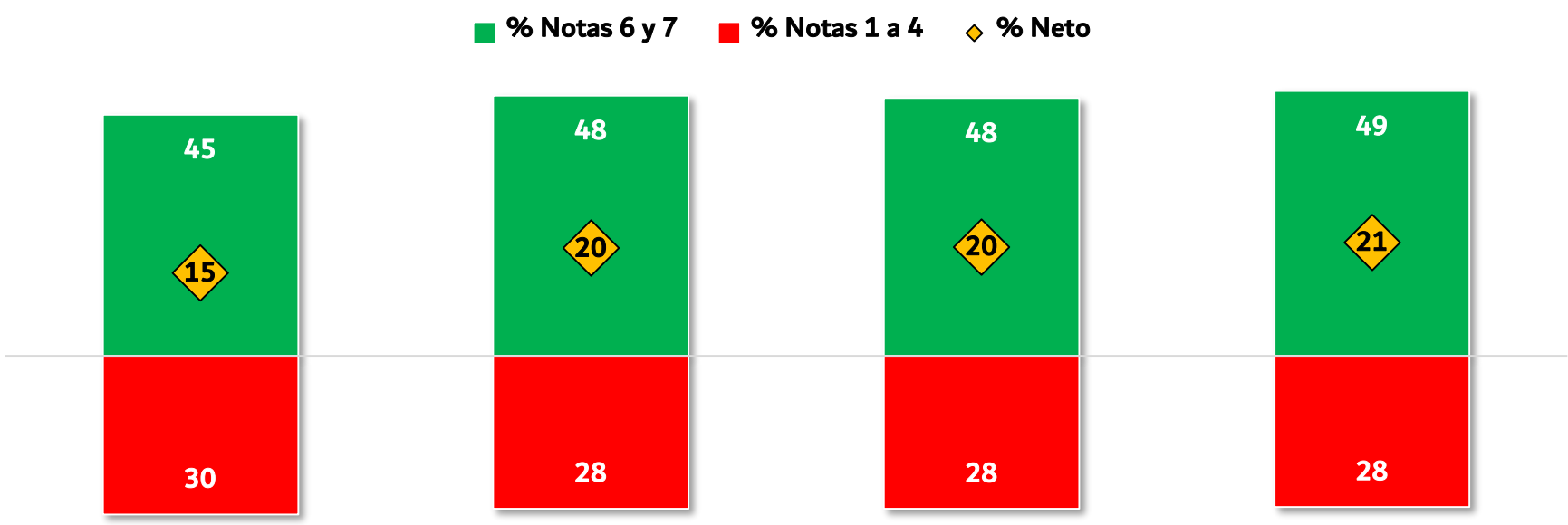
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) Servicio Civil

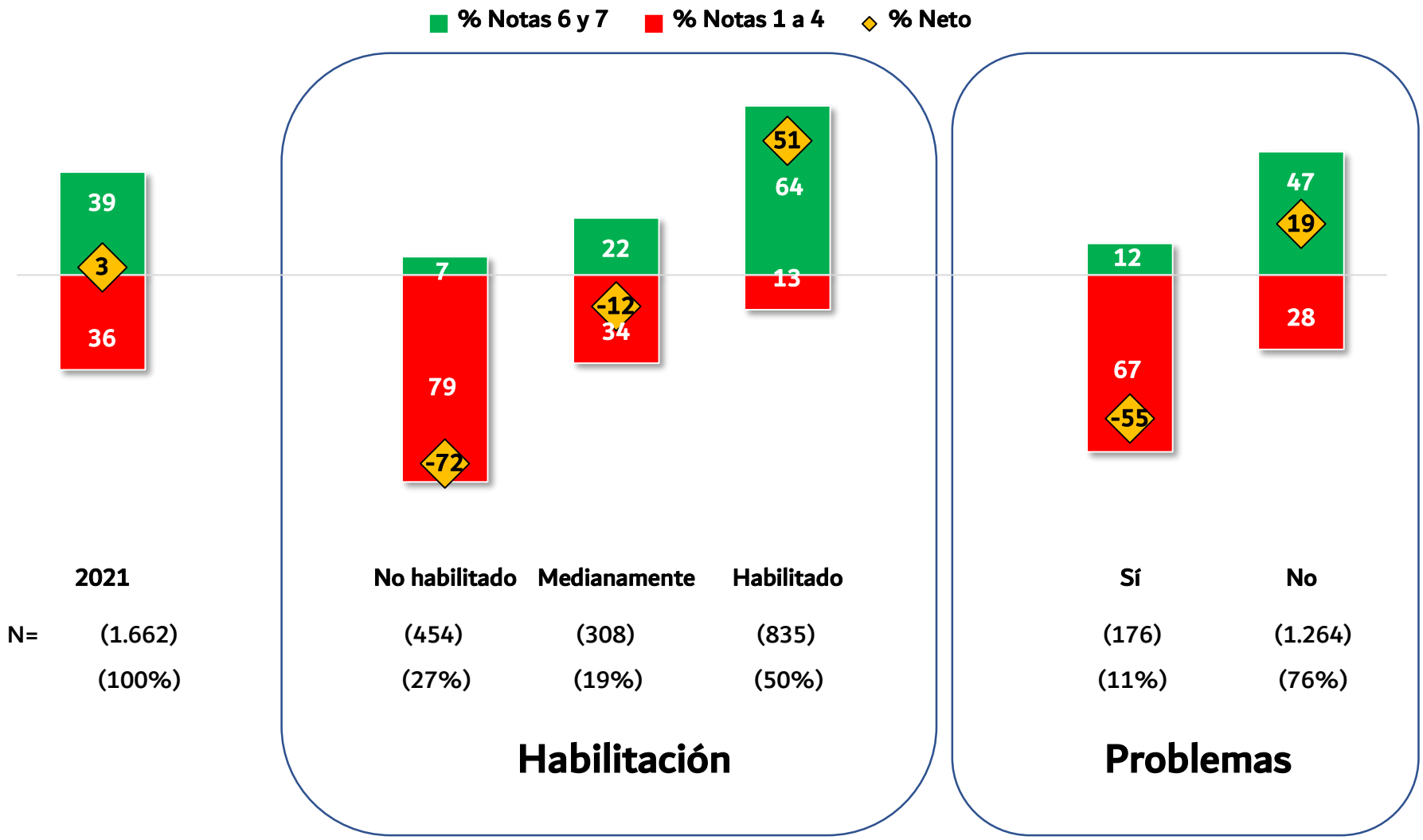
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de Servicio Civil y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de Servicio Civil más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en Servicio Civil	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de Servicio Civil

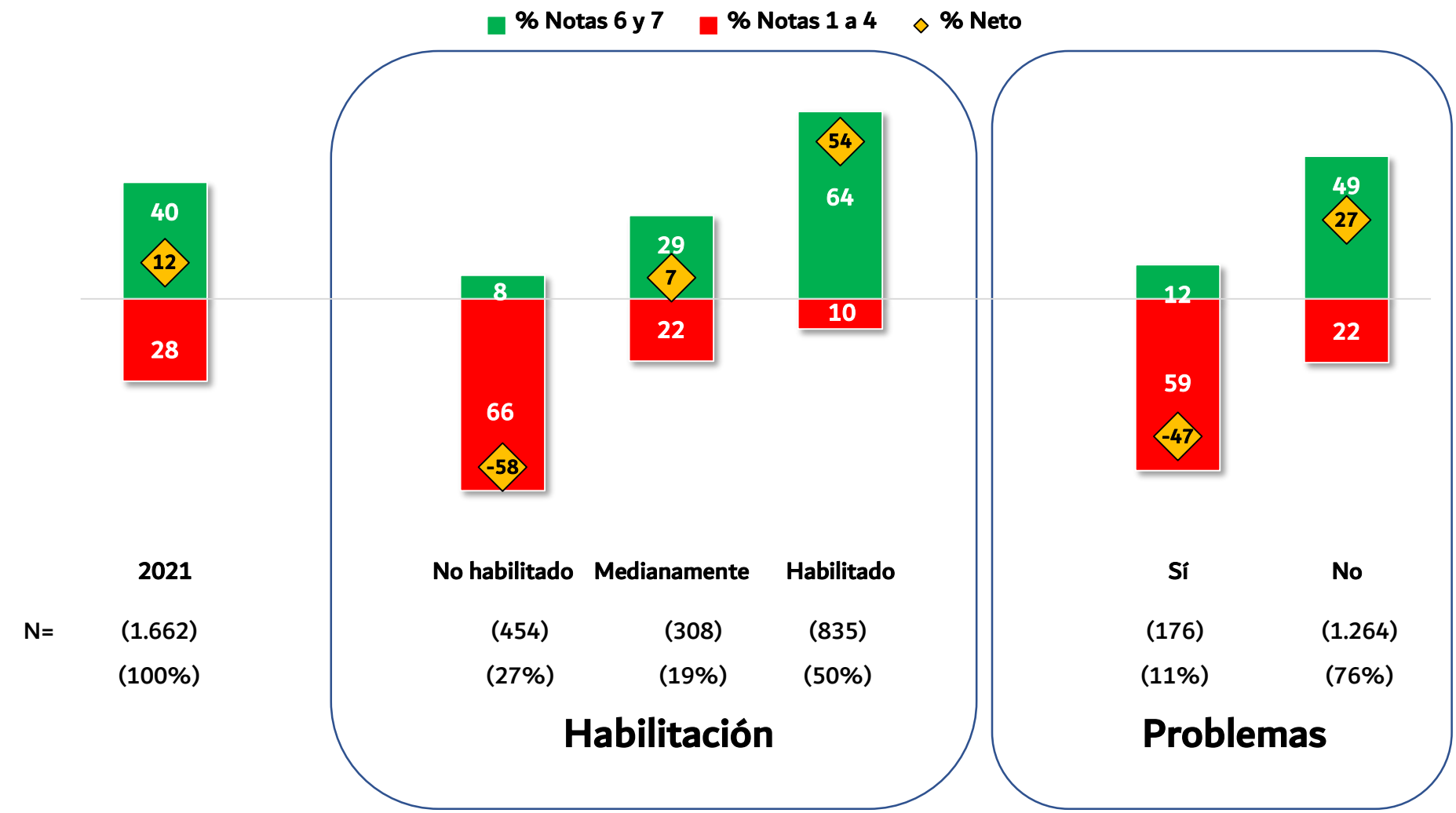
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



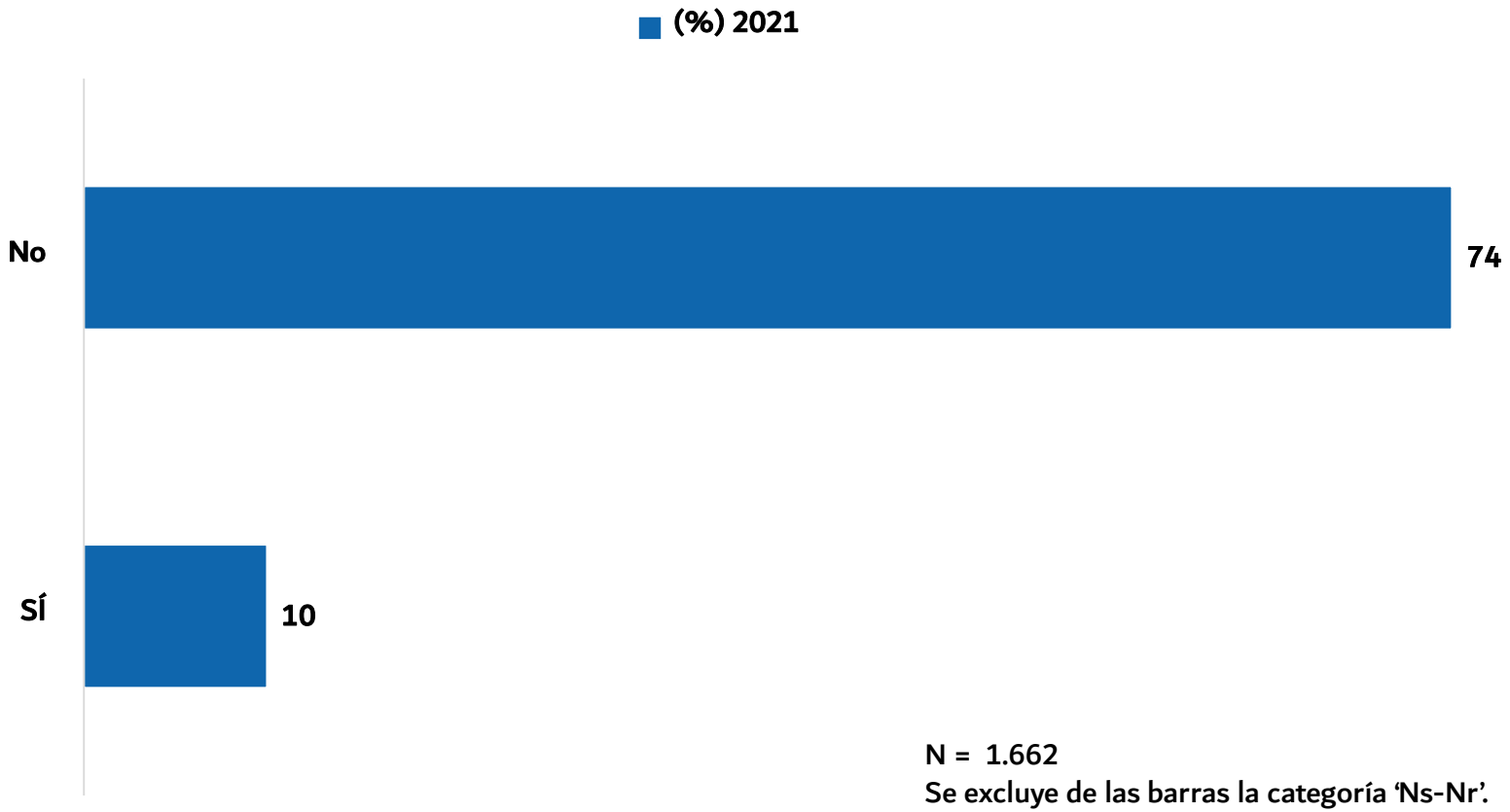
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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 (%)
2021

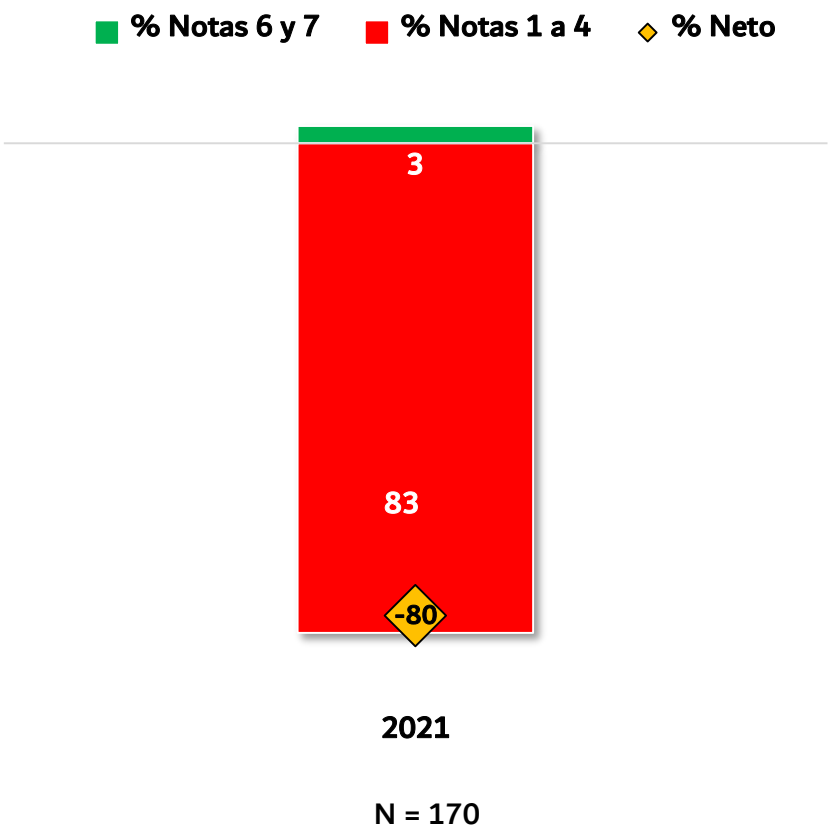
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 1.662
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 a este problema por parte de la institución?



PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



Dentro de a categorías otros se consideran:
Problemas con la plataforma web
No identificar de forma correcta la institución

N = 175

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

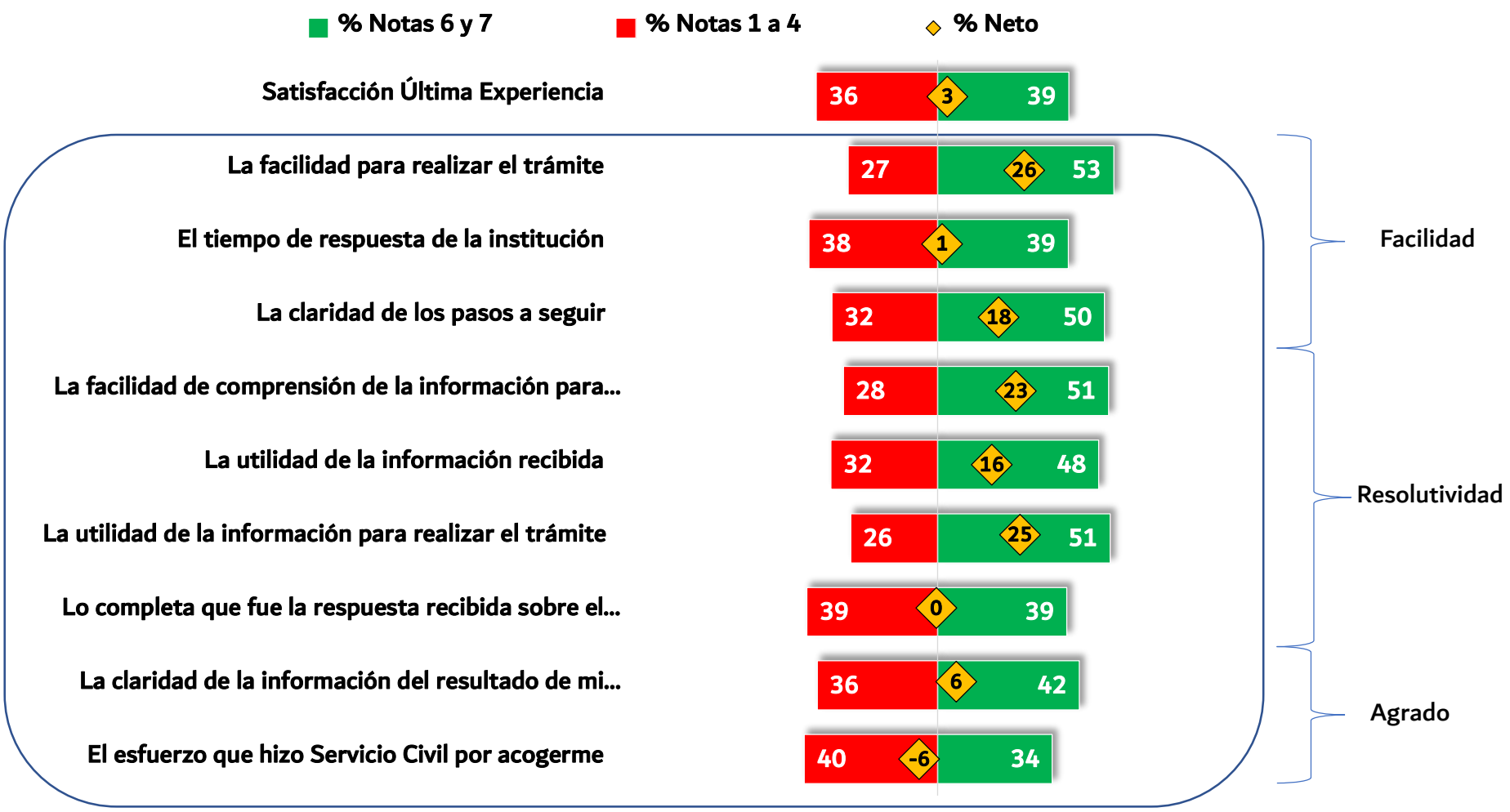
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

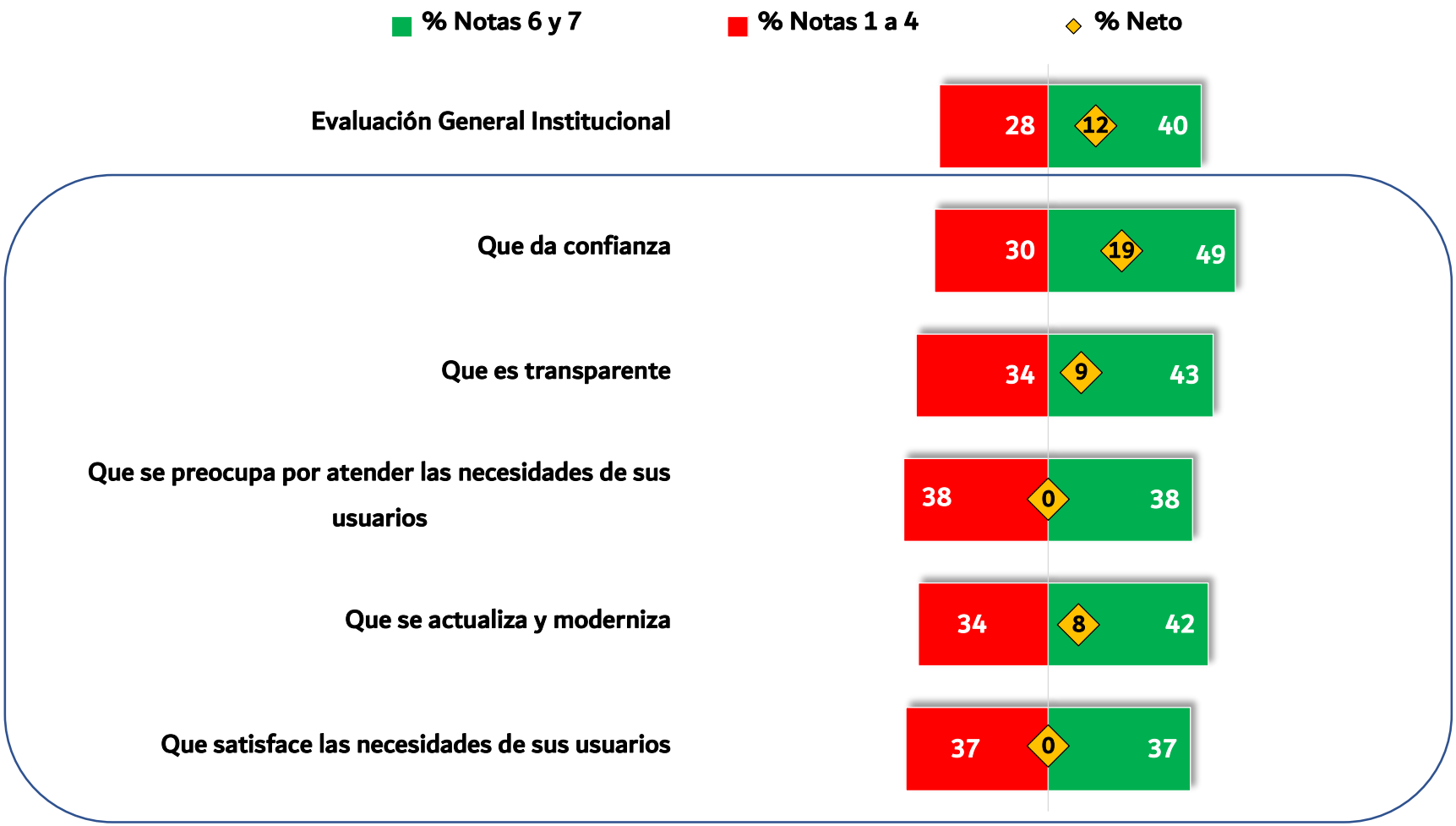
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Servicio Civil, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”



N = 1.662

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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

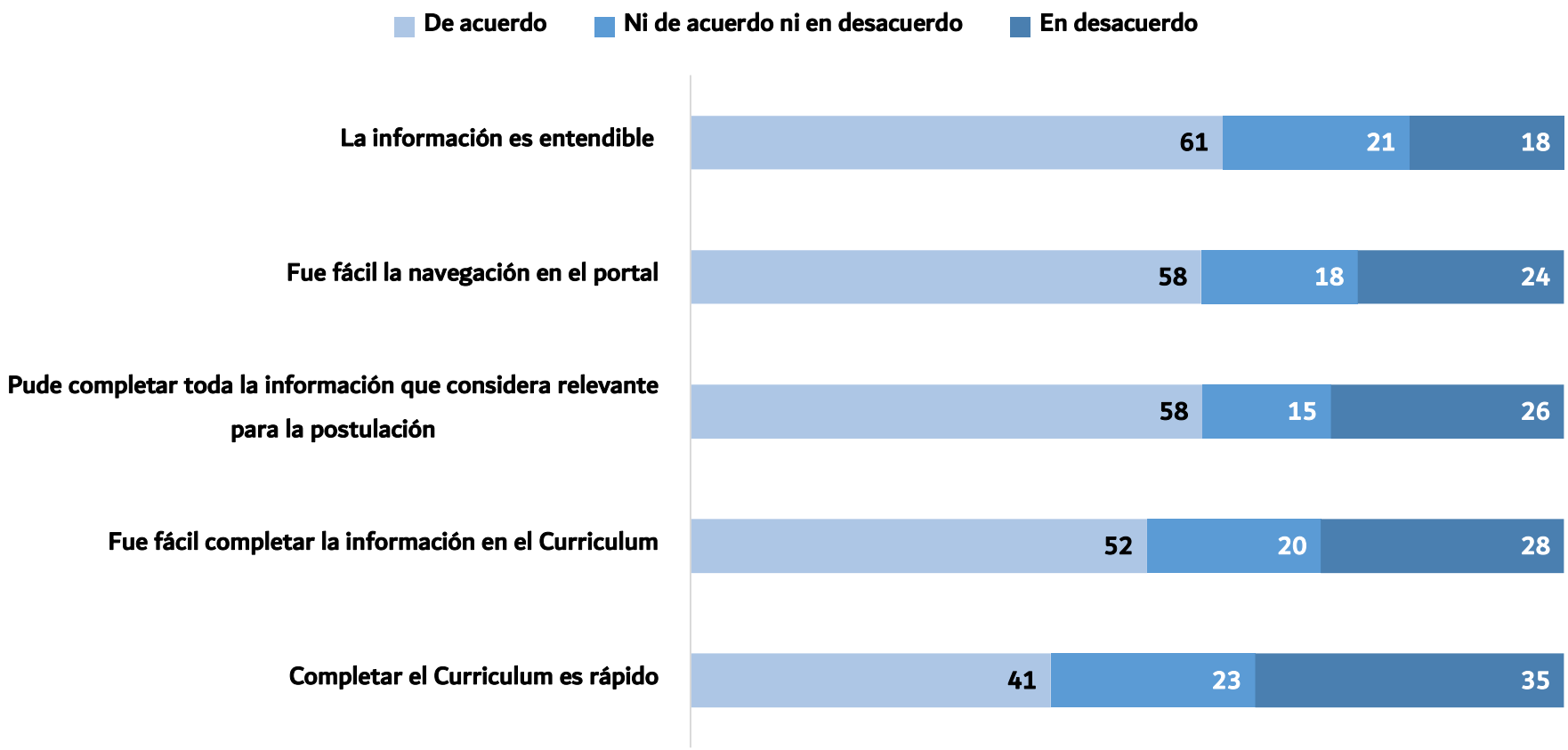


N =1.662

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

POSTULACIÓN (%) - ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

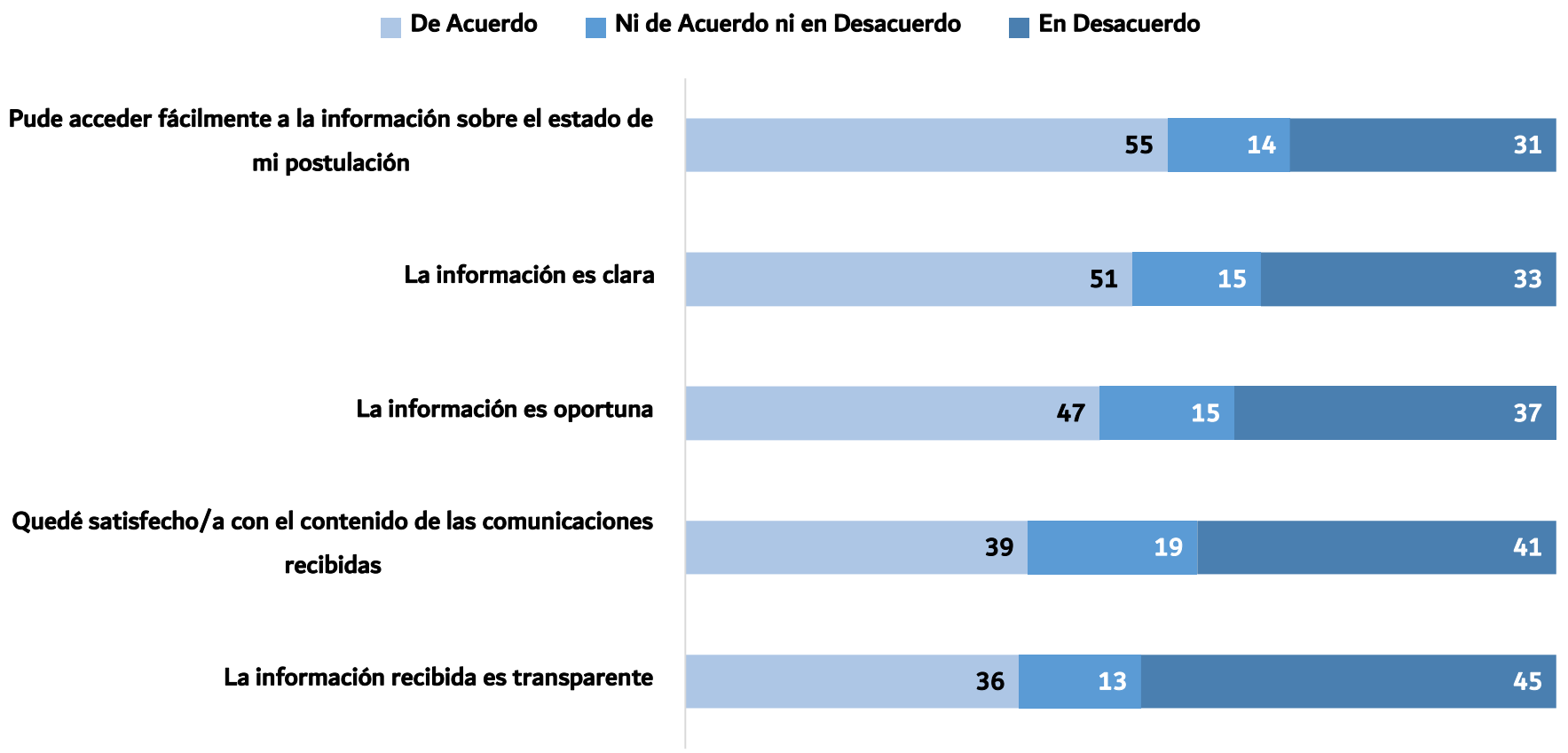
Pensando en la postulación en el portal de Alta Dirección Pública y su experiencia en el llenado y completado de la información del currículum ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que ...?



N = 446
En barras se omiten categorías 'Ns-Nr'.

NOTIFICACIONES O INFORMACIONES (%) - ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

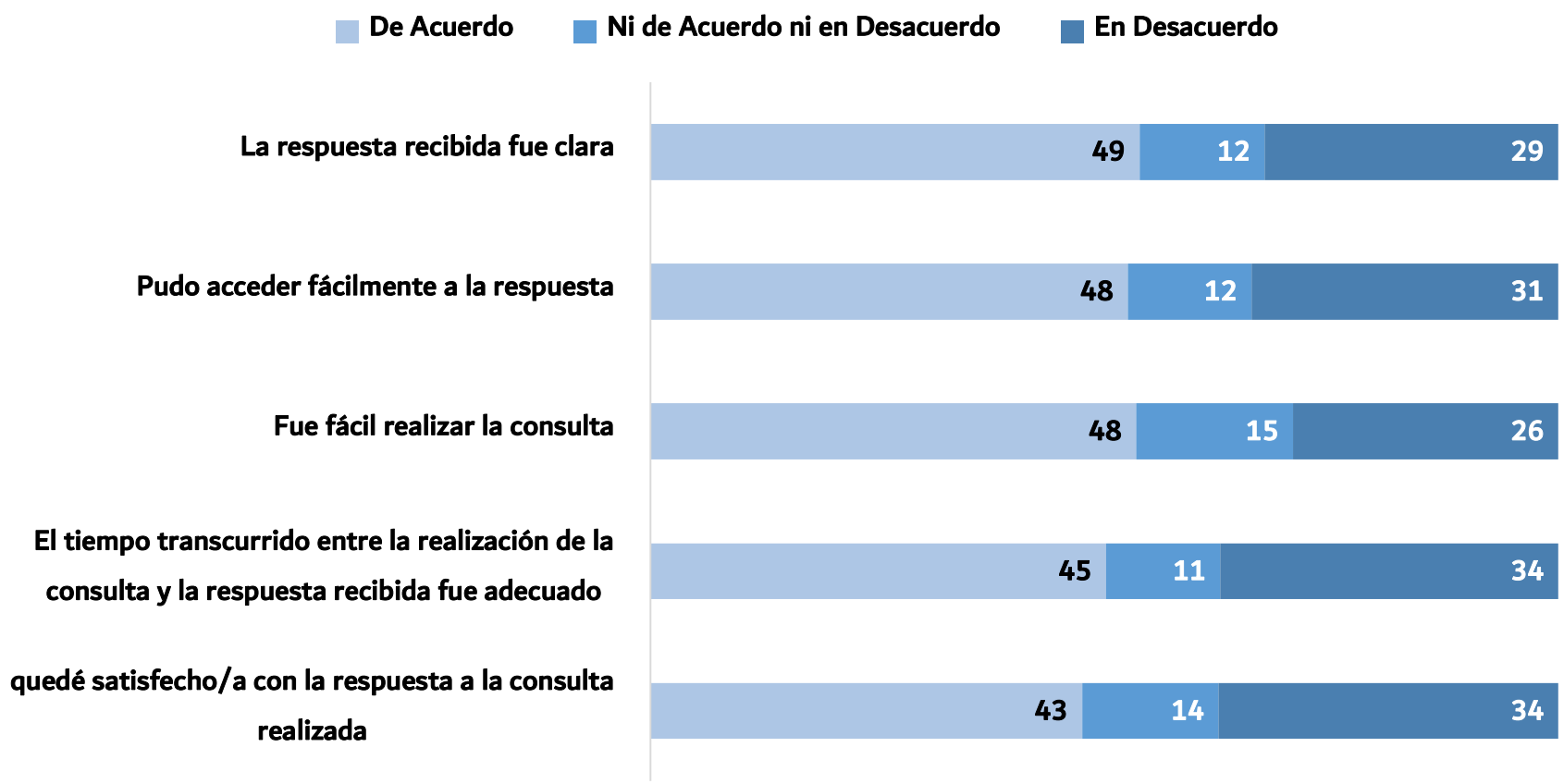
Pensando en la postulación en el portal de Alta Dirección Pública y su experiencia en el llenado y completado de la información del currículum ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que ...?



N = 446
En barras se omiten categorías 'Ns-Nr'.

CONSULTAS Y RESPUESTAS (%) - OIRS

Pensando en la postulación en el portal de Alta Dirección Pública y su experiencia en el llenado y completado de la información del currículum ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que ...?



N = 231
En barras se omiten categorías 'Ns-Nr'.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

X. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

Nombre Institución	Servicio Civil
Fecha levantamiento cualitativo	Agosto-septiembre 2021
Tipo de recolección	• Entrevistas en profundidad. • Grupos focales.
Perfil participantes	• Subdirector Gestión y Desarrollo de Personas • Subdirector de Alta Dirección Pública • Jefe/a División Gestión y Desarrollo Institucional • Profesional Subdirección Gestión y Desarrollo de Personas • Profesional área Comunicaciones
Muestra teórica lograda	• 5 entrevistas en profundidad a directivos y jefaturas. • 1 grupos focales a usuarios. Total: 5 participantes. Hombres y mujeres que se han registrado y han postulado a través del portal de Empleos Públicos y/o Alta Dirección Pública.

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Hallazgo 1: El modelo de atención usuaria de Servicio Civil contempla principalmente la realización de postulaciones en sus cuatro portales y la interacción con funcionarios mediante las mesas de atención y OIRS, no contando con atención presencial. En el caso de Empleos Públicos, el Servicio está a cargo del proceso hasta el ingreso de la postulación, mientras que en ADP se encargaría de todas sus etapas.

- Hallazgo 2: Como evaluación, los usuarios valoraron positivamente la accesibilidad y usabilidad de las plataformas. Sobre las debilidades, se encuentra la disponibilidad y edición de datos, donde un parte importante de OIRS serían dificultades para adjuntar datos de experiencia laboral y estudios. También se considera que el seguimiento del proceso en Empleos Públicos y ADP aún requiere de mayor información, sobre todo para fortalecer su transparencia.

- Hallazgo 3: Se observa que el usuario no siempre reconoce al Servicio Civil, y sus funciones en los procesos, lo que podría afectar a la satisfacción usuaria. Dicho desconocimiento es mayor en postulaciones por Empleos Públicos.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

XI. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Continuar con las innovaciones de los portales, considerando el comportamiento y opinión de usuarios. Estas debiesen estar enfocadas especialmente en la facilitación de la declaración de antecedentes académicos y laborales.

- Facilitar la firma de certificados y declaraciones juradas, especialmente en Empleos Públicos

- Habilitación de usuarios. En el caso de Servicio Civil también debiese enfocarse en informar a los usuarios sobre las funciones de la institución en las postulaciones que se disponen en sus portales.

- Habilitación ciudadana como forma de realizar la distinción entre Servicio Civil y el Servicio de Registro Civil.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

XII. ANEXO MULTIVARIADO

Metodología

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

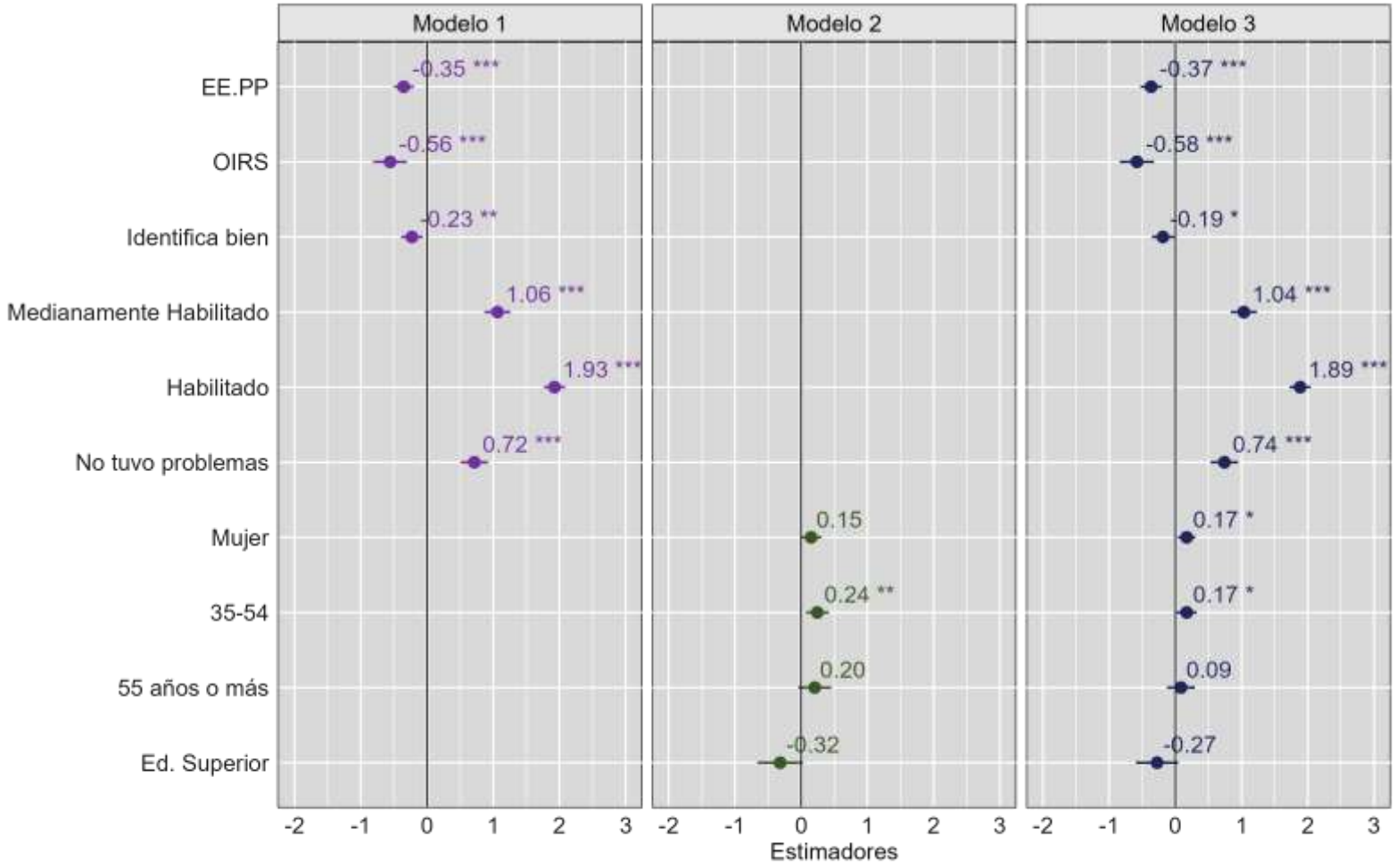
En primer lugar se presentan Modelos de Regresión Lineal (OLS) tanto para última experiencia como para la evaluación institucional. Se realizaron 3 modelos, el primero con covariables del cuestionario y el marco muestral, el segundo con covariables de la muestra obtenida (características sociodemográficas), 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 del Servicio Civil. 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.

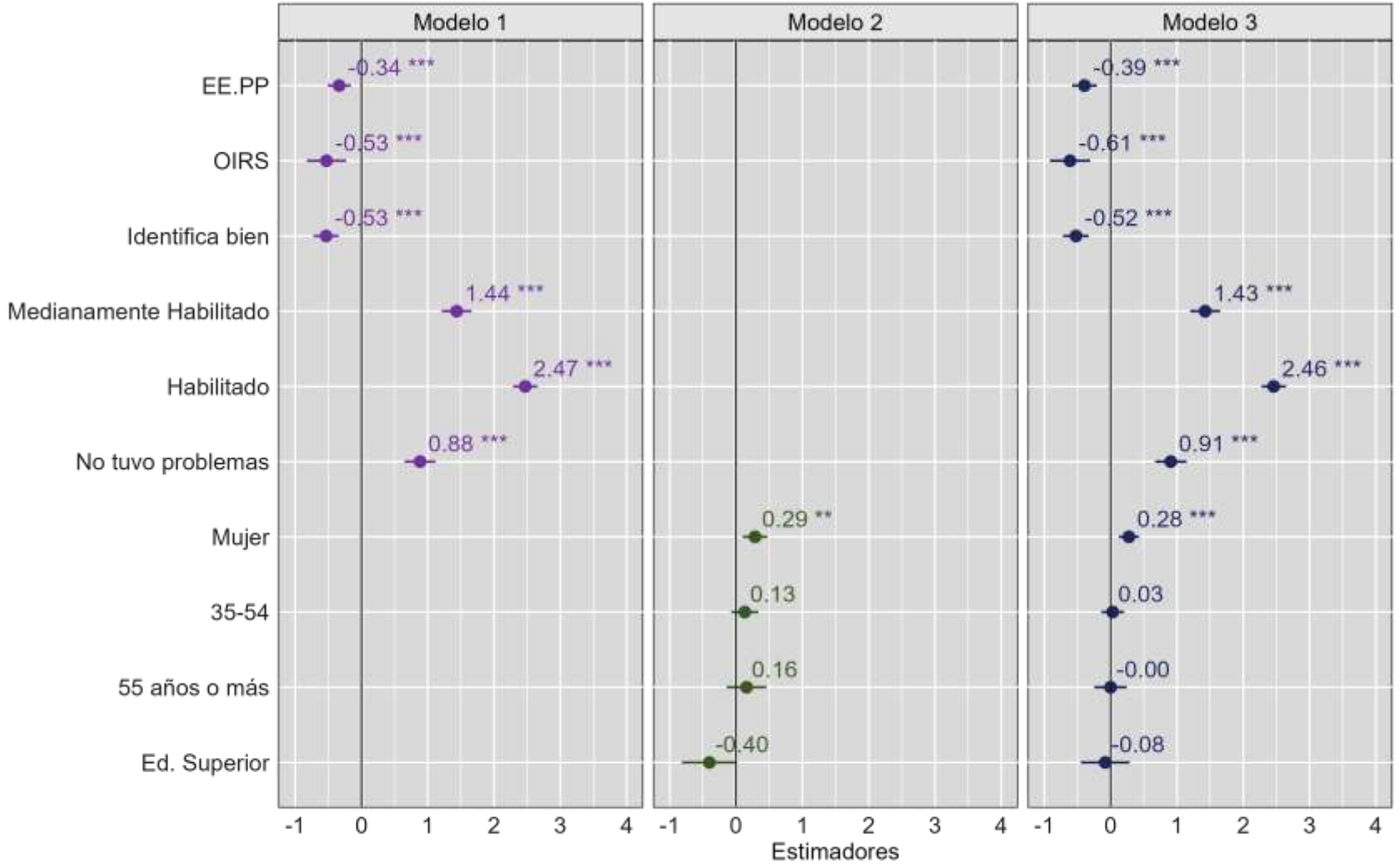
Se observa que las variables más importantes en este caso son la Tenencia de Problemas y la Habilitación. Específicamente, el Modelo 3 muestra que no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en **0,72** puntos en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Interesante observar que la variable por si identifica bien a la institución disminuye la satisfacción con la última experiencia en **0,23** puntos, lo que es significativo al 95% nivel de confianza. En tanto, respecto a los trámites, tanto los usuarios de EE.PP como de OIRS disminuyen su satisfacción en comparación a los usuarios de ADP en **0,35** y **0,56** respectivamente. Ambos coeficientes significativos a un 99,9% nivel de confianza.

En el caso de la habilitación, estar habilitado aumenta en **1,93** puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%. Mientras que estar medianamente habilitado aumenta en **1,06** 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 Lineal

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 del Servicio Civil. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

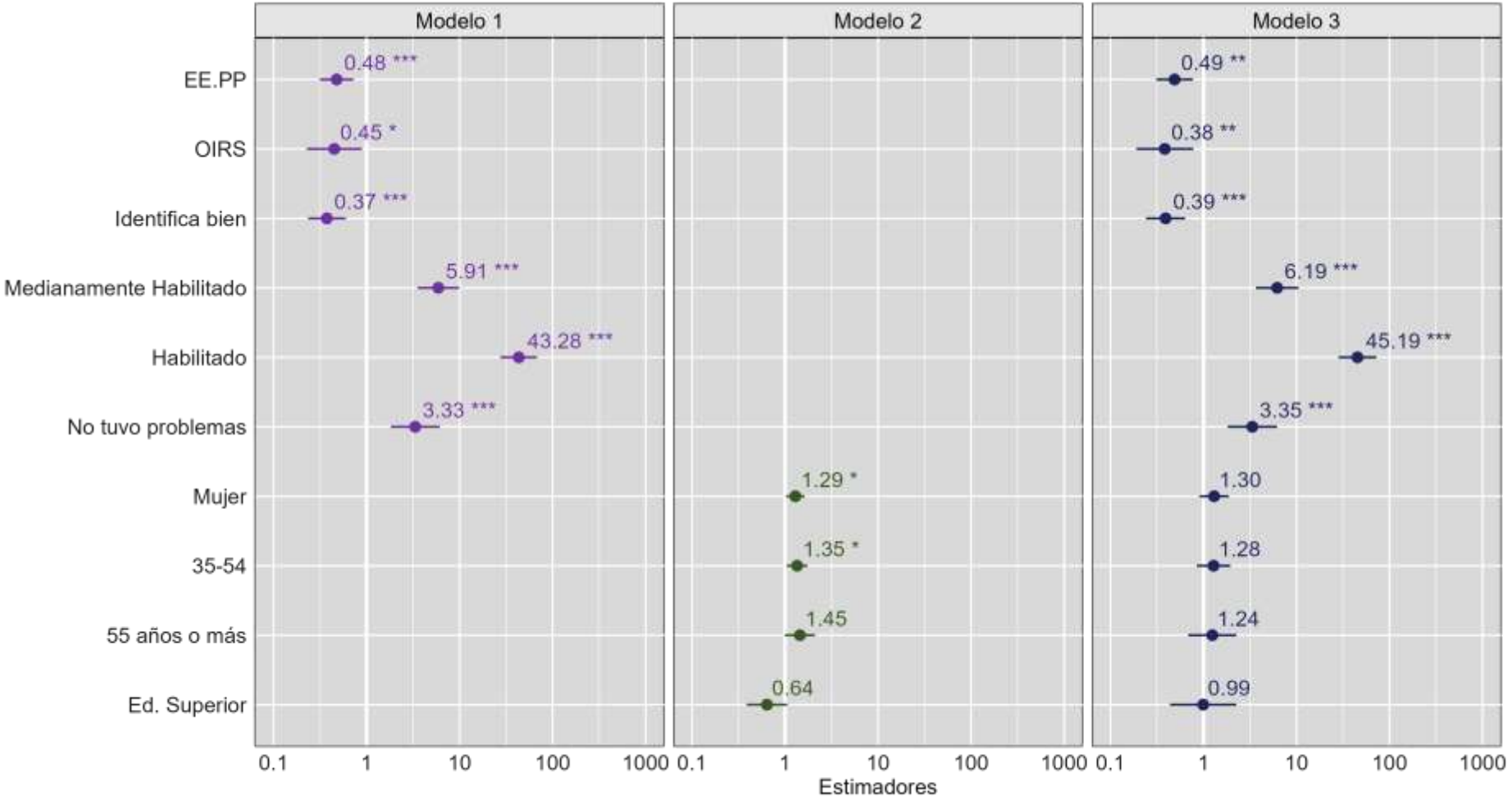
En este caso, las variables más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar habilitado aumenta en **2,46** puntos la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de las variables 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 **0,91** en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Al igual que en los modelos anteriores la variable por si identifica bien a la institución disminuye la satisfacción general con la institución esta vez en 0,52 puntos, lo que es significativo al 99,9% nivel de confianza. En tanto, respecto a los trámites, tanto los usuarios de EE.PP como de OIRS disminuyen su satisfacción en comparación a los usuarios de ADP en 0,39 y 0,61 respectivamente. Ambos coeficientes significativos a un 99,9% 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

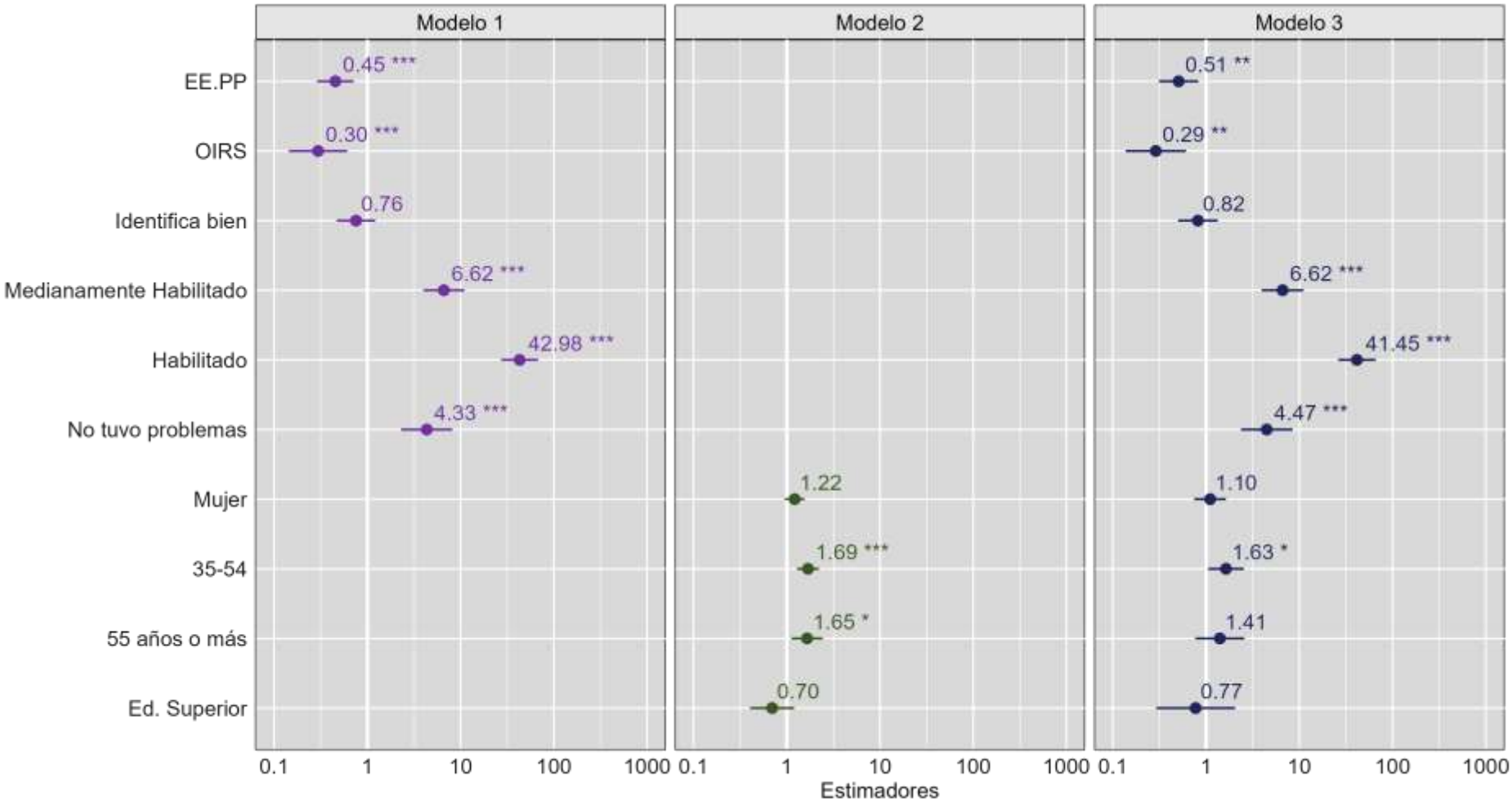
En el gráfico anterior se presentan los **Modelos de Regresión Logística** estimados para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de Servicio Civil. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al 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 **45,19** -en referencia a no estar habilitado-, ceteris paribus. Además, estar medianamente habilitado–en referencia a no estarlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **6,19** , ceteris paribus. Mientras que no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **3,35** -en referencia a sí tener problemas-, dejando el resto de las variables constantes.

También se observan resultados significativos respecto a la Identificación de la Institución, a un 99,9% de nivel de confianza. En específico, Identificar bien la institución aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **0,39** –en referencia no identificar bien la institución, dejando las otras 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

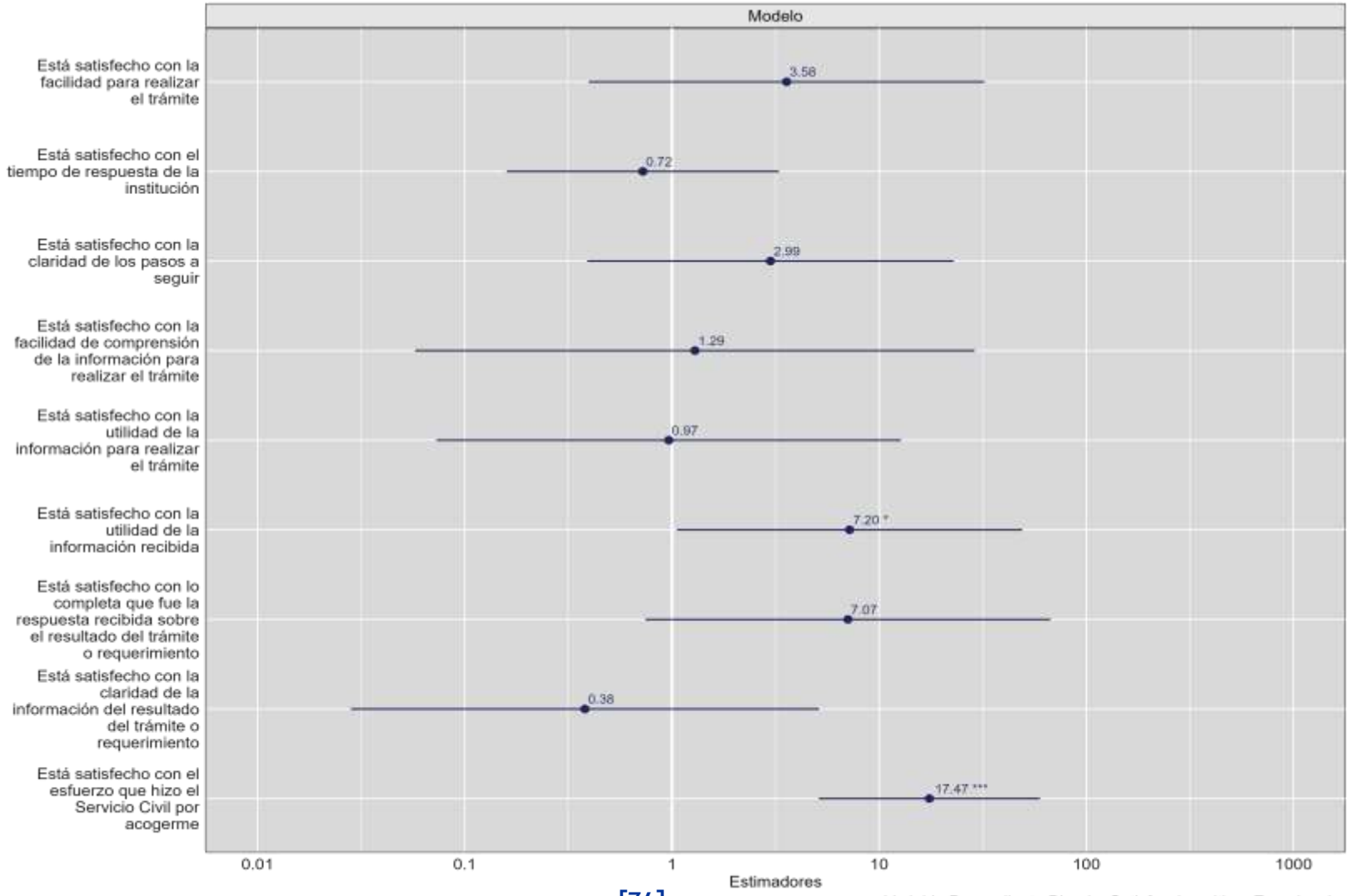
También se estimaron 3 **Modelos Logísticos** para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación General de la Institución*** por parte de los usuarios de Servicio Civil. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

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 **41,45**, 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 **6,62**, 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 **4,47**, dejando las otras variables constantes, en referencia a sí tener problemas.

Atributos de la experiencia 2021

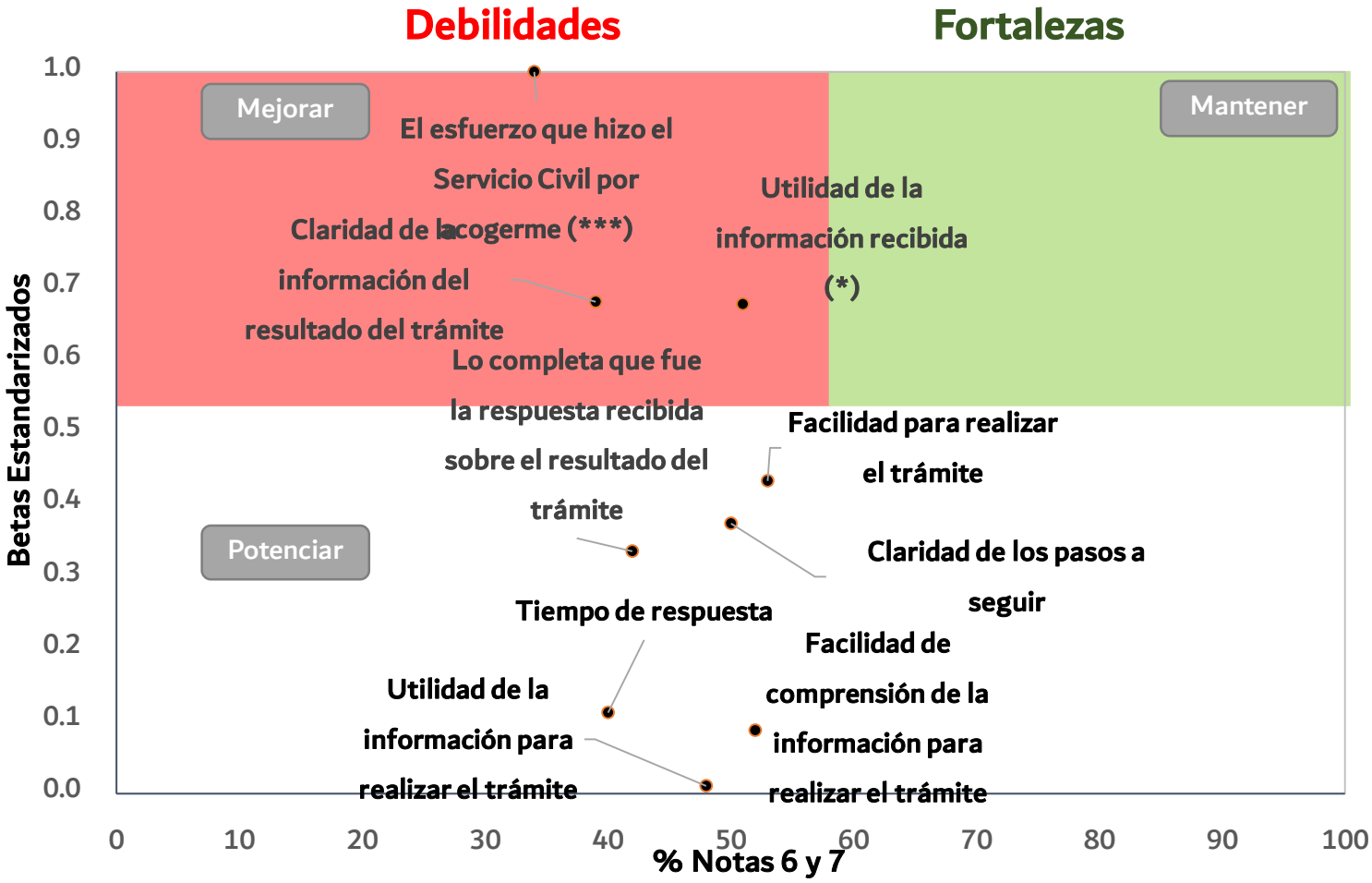
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Satisfaccion ultima Experiencia.
Estimadores con su significancia estadistica.

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 TGR. 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 estar satisfecho con el esfuerzo que hizo el Servicio Civil por acogerme –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **17,47**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Mientras que estar satisfecho con la utilidad de la información recibida –en referencia a no estarlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **7,20**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 95% de nivel de confianza.

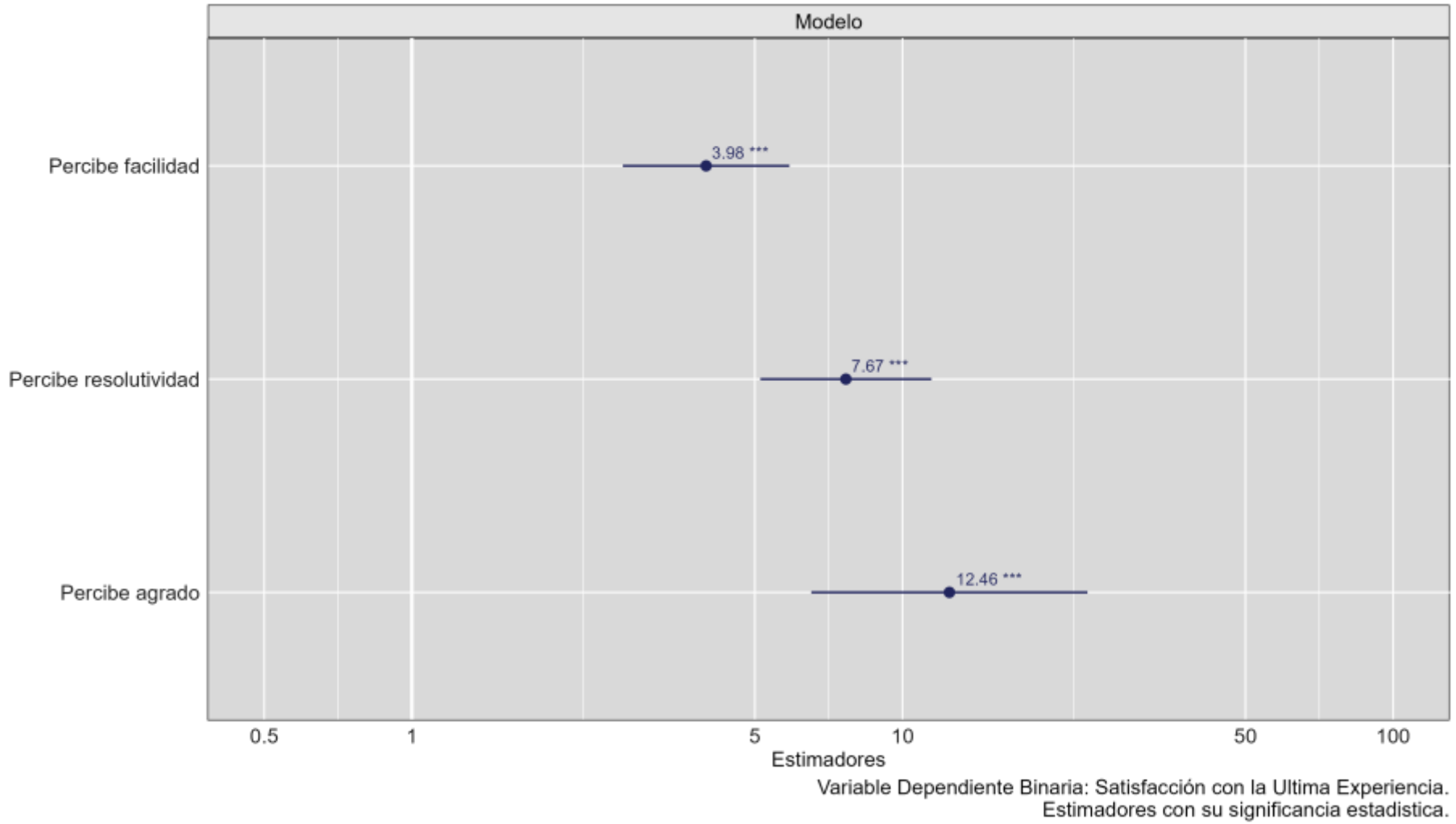
Atributos de la Última Experiencia 2021

Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

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 los atributos por mejorar, son el esfuerzo que hizo Servicio Civil por acogerme, la utilidad de la información recibida y la claridad de la información del resultado del trámite. Además se debe potenciar la claridad de los pasos a seguir, el tiempo de respuesta, lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite, utilidad de la información para realizar el trámite, facilidad para hacer el trámite y la facilidad de compresión de la información para realizar el trámite. Mientras que no hay atributos que se deben mantener

Atributos de la experiencia 2021

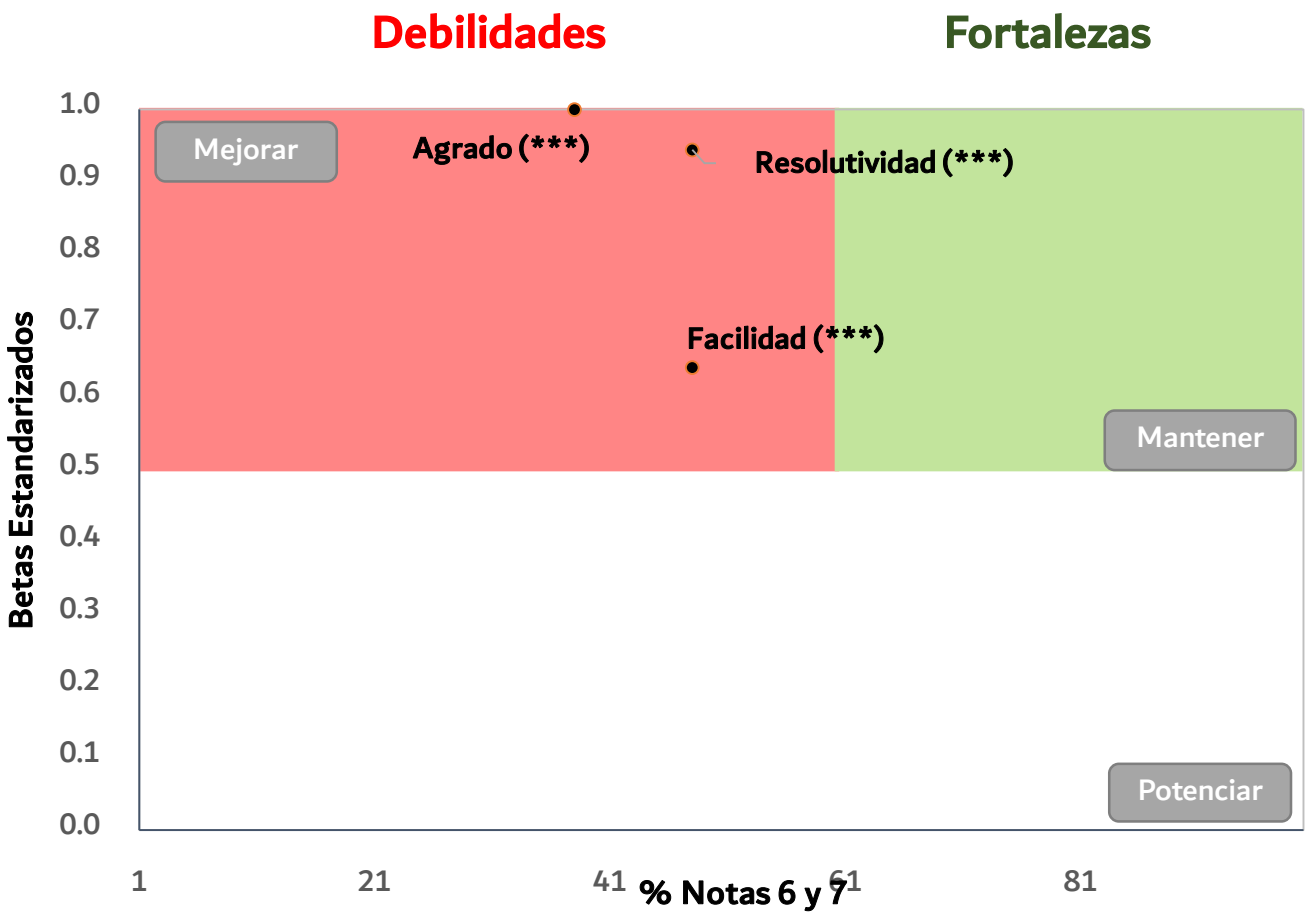
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Ultima Experiencia.
Estimadores con su significancia estadistica.

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

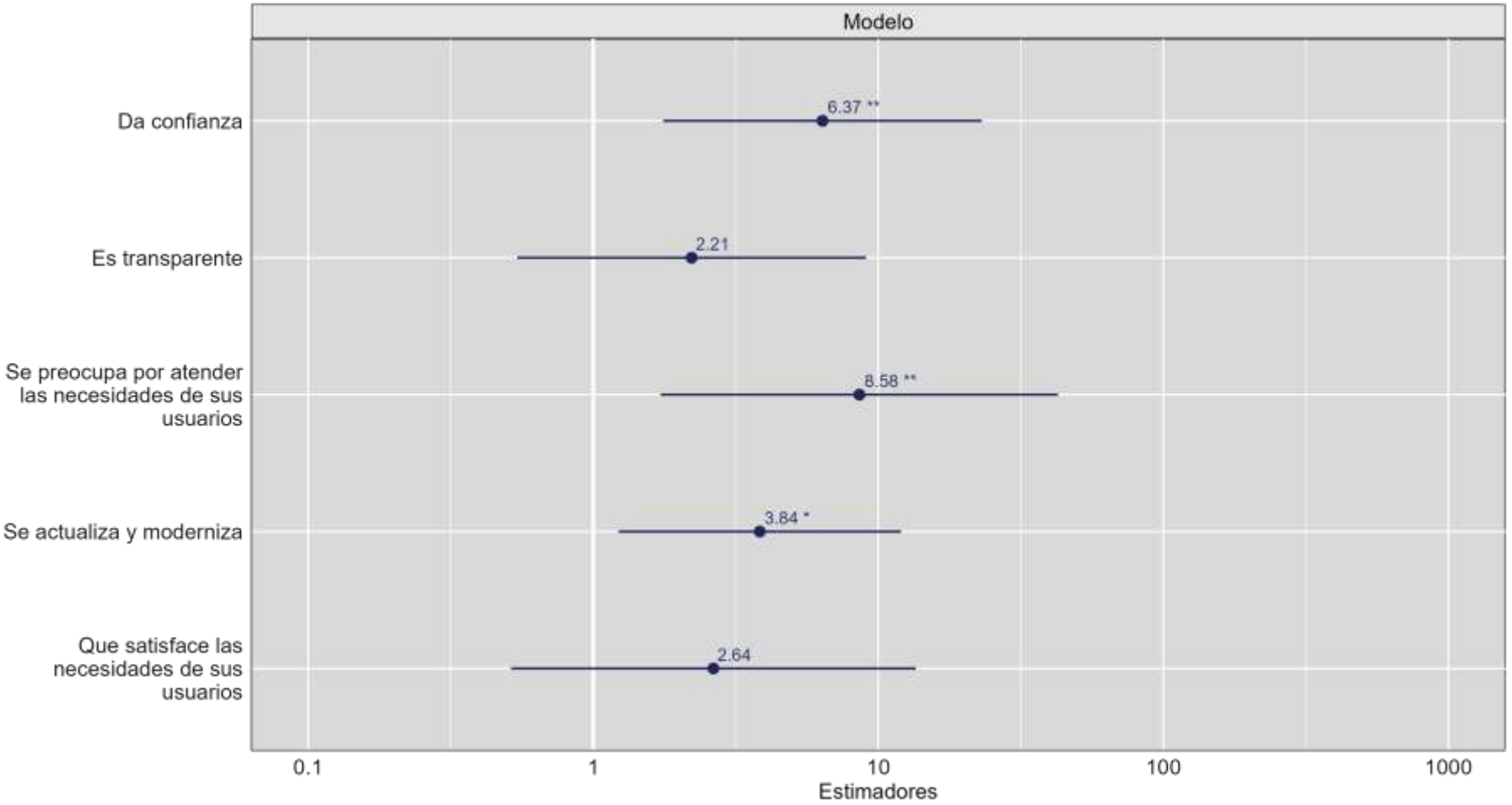
También se estimó un **Modelo de Regresión Logística** agrupando los atributos de la última experiencia en base a los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado.

En base a dicho modelo se puede decir que los atributos más importantes son la Resolutividad y el Agrado. Específicamente, percibir la resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **7,67**, 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 **12,46**, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

El **Mapa de Fortalezas y Debilidades**, por su parte, indica que los atributos por mejorar son la resolutividad el agrado y la facilidad. Mientras que no hay atributos por potenciar ni mantener.

Imagen institucional 2021

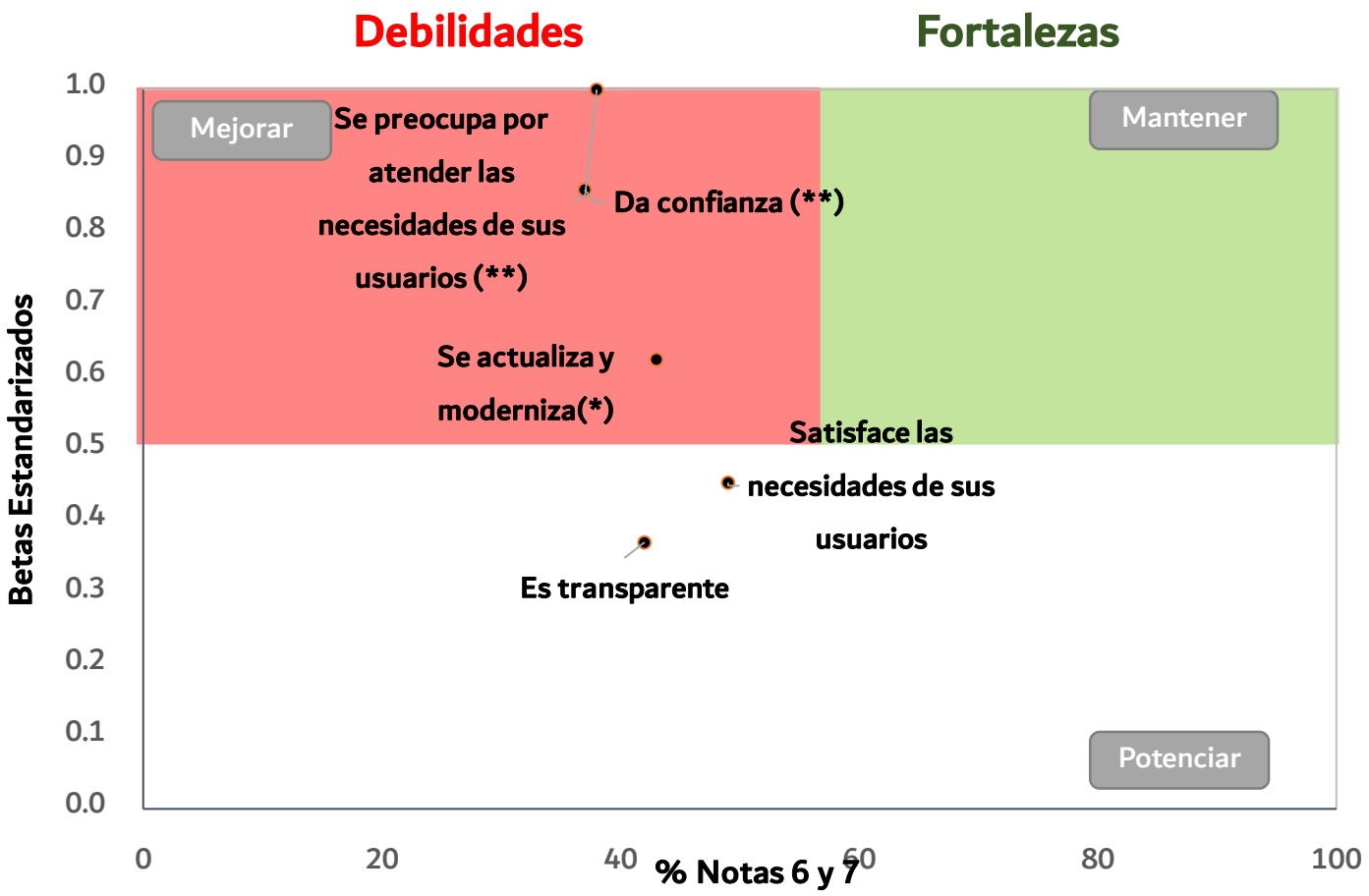
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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

Imagen Institucional 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades



Finalmente, 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 Servicio Civil.

En base a dicho modelo se puede decir que percibir que la institución se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios –en referencia a no percibirlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la institución por un factor de **8,58**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99% de nivel de confianza. Además, percibir que la institución da confianza –en referencia a no percibirlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **6,37**, ceteris paribus, es significativo a un 99% nivel de confianza. Mientras que percibir que la institución se actualiza y moderniza–en referencia a no percibirlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **3,84**, dejando el resto de las variables constantes, lo que es significativo a un 95% de nivel de confianza.

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, este es se actualiza y moderniza, la confianza y la preocupación por atender las necesidades de sus usuarios. Además, debe potenciar la transparencia y satisfacer las necesidades de los usuarios. Mientras que no hay atributos que mantener.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Línea 1

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