“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP)

Información general del proyecto

Institución Ejecutora: Datavoz

Jefe/a de Proyecto: Paulina Valenzuela

Equipo Consultor: Eduardo de la Fuente

Jorge Fábrega

Luis Bertoglia

Carlos Macuada

Contraparte Institucional: Claudia Mena Muñoz

Débora Constenla Farias

Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización del Estado

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

I. OBJETIVOS

Objetivo general

"Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile"

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Objetivos específicos

- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

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:



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Ficha metodológica general

Técnica de levantamiento	Encuestas telefónicas (CATI) y web (CAWI)
Fecha de terreno	25 agosto – 05 noviembre
Universo	Usuarios del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)
Muestreo	Muestreo probabilístico mediante asignación fija para los trámites con mayor número de usuarios, y asignación proporcional para los demás.
Marco muestral	Registro de usuarios de enero a septiembre del 2021
Muestra lograda	1.708 casos
Error muestral	+/- 2,1 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados según el trámite realizado por los usuarios

Muestra efectiva para la institución

Tabla 1.
Muestra efectiva para INDAP según trámite

Trámite	Universo	Muestra lograda	e.m.m.
Inscribirse en el Programa de Turismo Rural	46	6	37,3%
Postular al Programa Agropecuario para el Desarrollo de los Pequeños Productores Campesinos de la Región de Coquimbo (PADIS)	3	3	0,0%
Postular al programa de alianzas productivas	80	9	30,8%
Postular al Programa de Desarrollo de Acción Local (PRODESAL)	411	230	4,3%
Postular al Programa de Desarrollo Territorial Indígena (PDTI)	182	74	8,8%
Postular al Programa de Estudios de Riego y Drenaje	2	3	0,0%
Postular al Programa de riego asociativo (PRA)	82	14	23,9%
Postular al Programa de Servicio de Asesoría Técnica (SAT)	168	26	17,7%
Postular al Programa Mujeres Rurales (Convenio INDAP - PRODEMU)	60	13	24,1%
Solicitar digitalmente un Crédito de Corto Plazo individual	4.281	431	4,5%
Solicitar el bono legal de aguas	194	22	19,7%
Solicitar el incentivo Mercados Campesinos	11	3	48,3%
Solicitar el Sello Manos Campesinas	11	2	62,7%
Solicitar el sistema de incentivos para la sustentabilidad agroambiental de los suelos agropecuarios (SIRSD-S)	6.448	430	4,6%
Solicitar Programa de Asociatividad Económica (PAE)	49	6	37,5%
Solicitar Programa de Gestión y Soporte Organizacional (PROGYSO)	87	9	30,9%
Solicitar Programa de praderas suplementarias y recursos forrajeros	302	106	7,7%
Solicitar Programa de riego y drenaje intrapredial (PRI)	536	94	9,2%
Solicitar un Crédito de Corto Plazo Empresas	11	3	48,3%
Solicitar un Crédito de enlace para obras de riego y drenaje	17	3	51,3%
Solicitar un Crédito de Largo Plazo Empresas	6	2	56,6%
Solicitar un Crédito de Largo Plazo Individual	1.823	219	6,2%
Total	14.810	1.708	2,1%

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

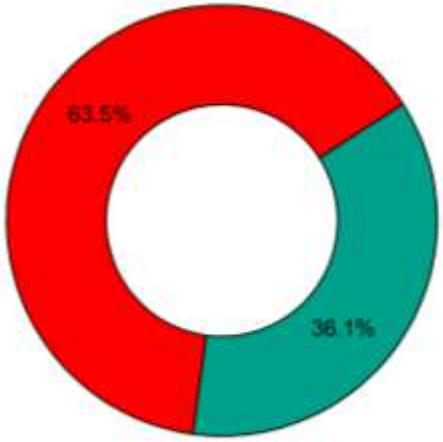
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

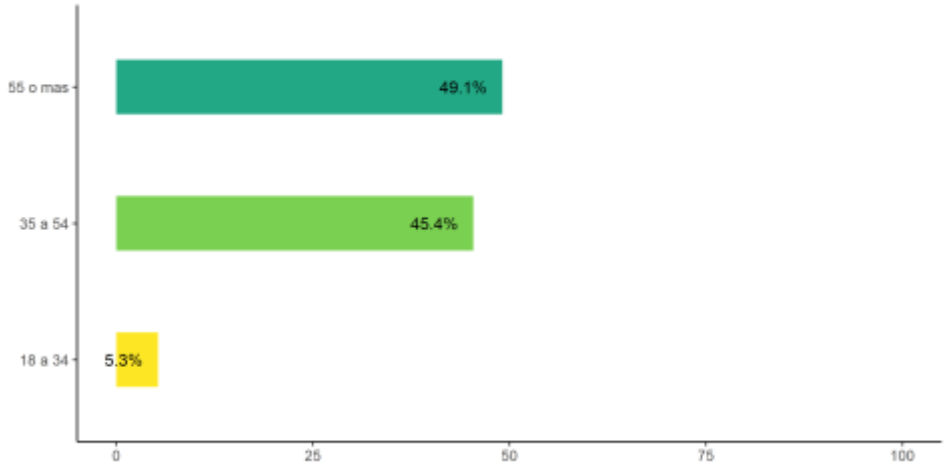
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Características generales de los usuarios encuestados (%)

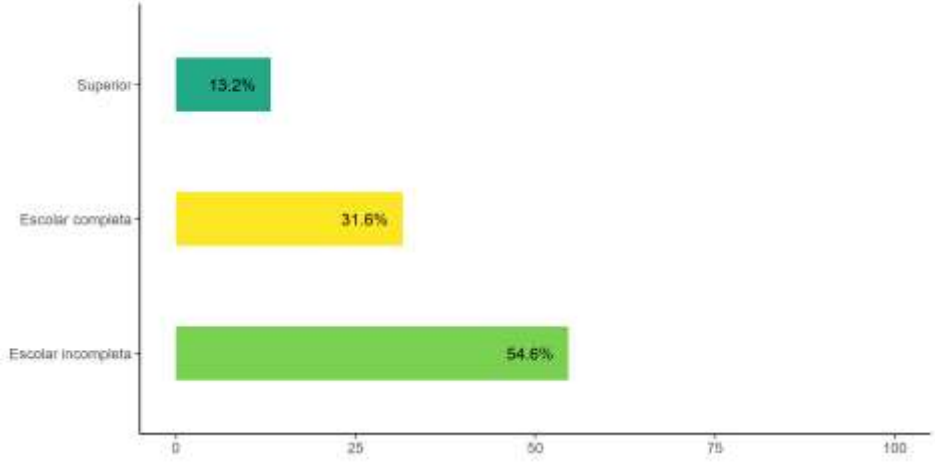
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo



n =1.708

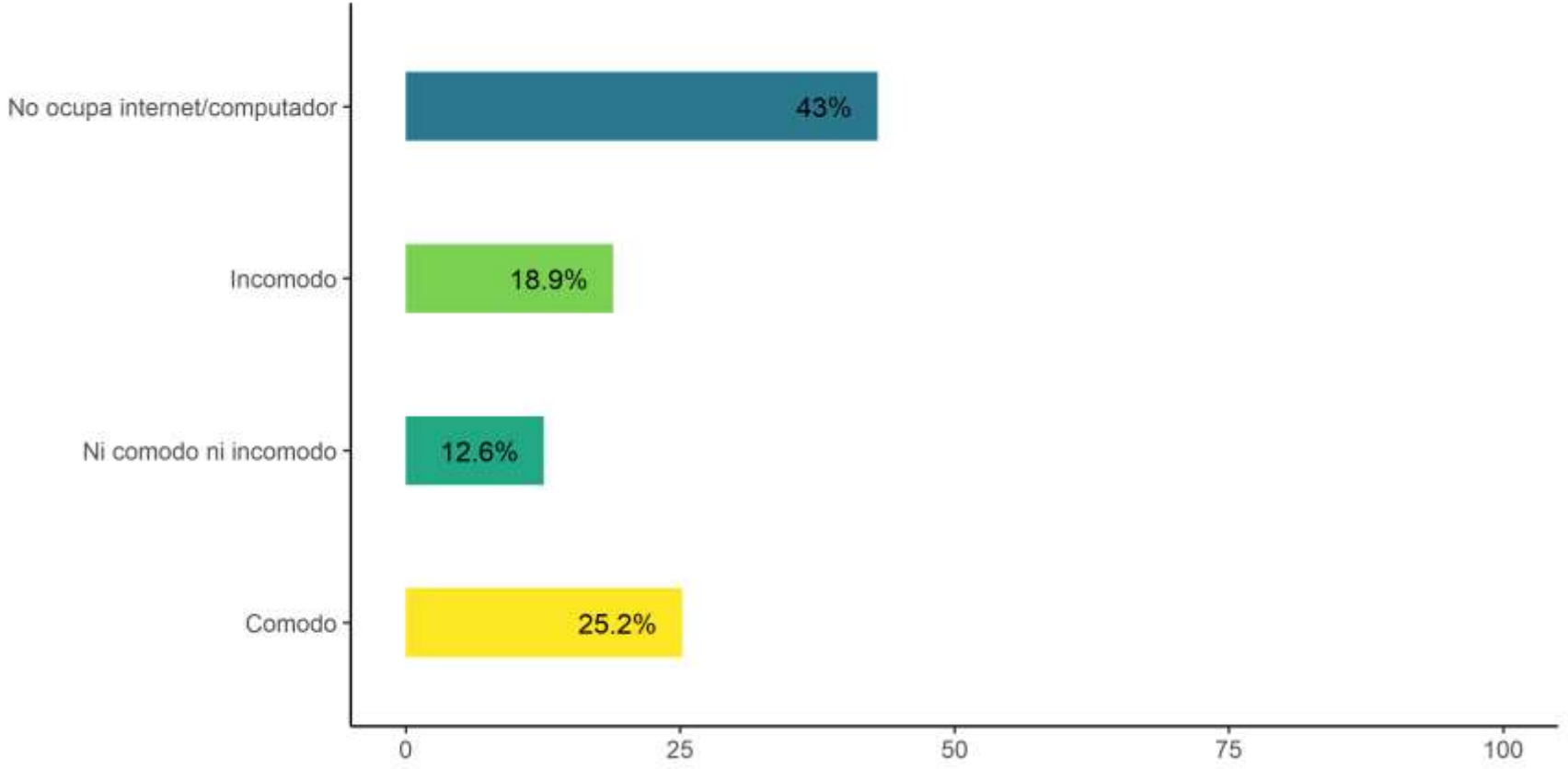
* Porcentajes ponderados

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

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

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

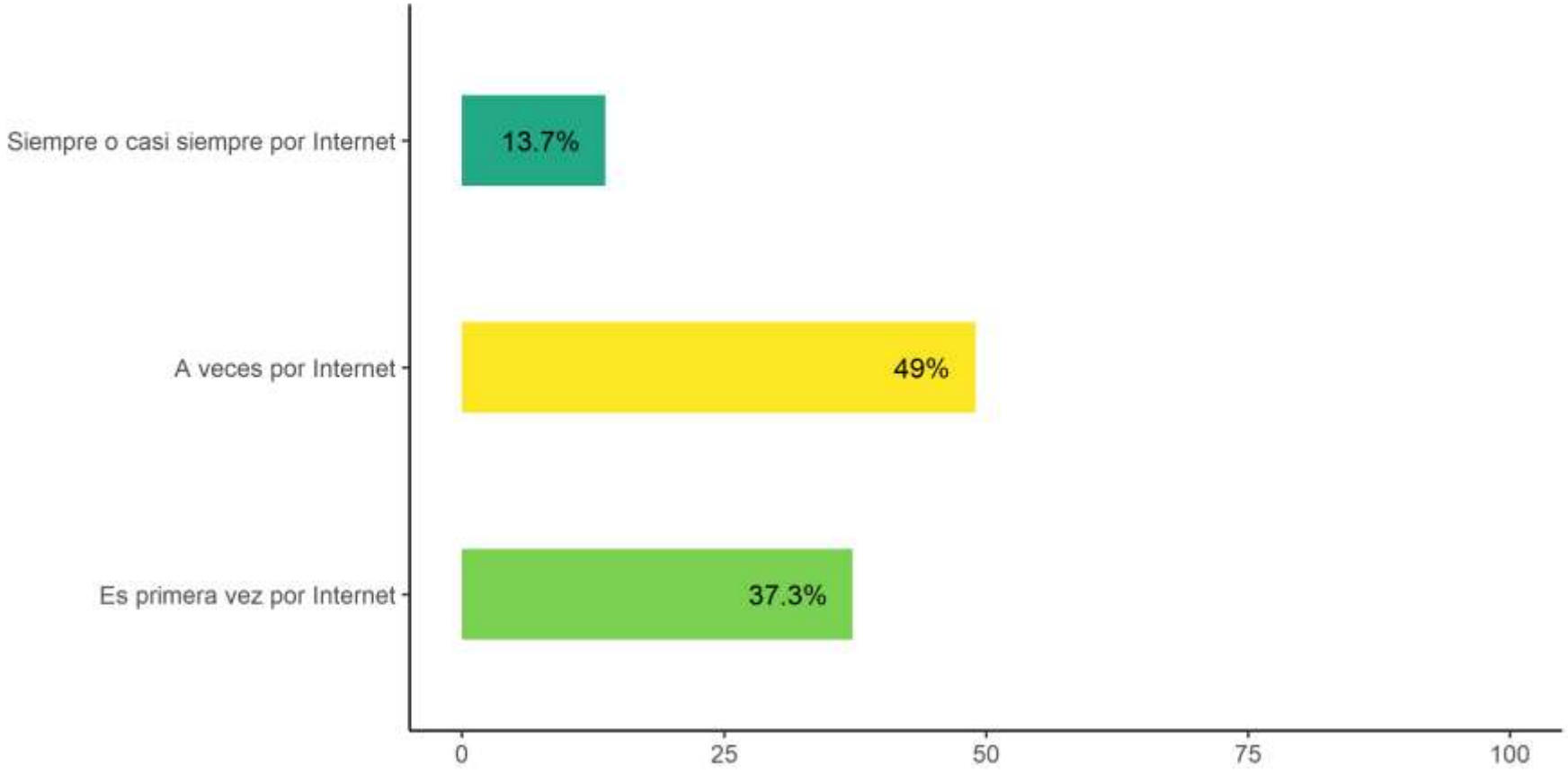


n=1.708

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

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?

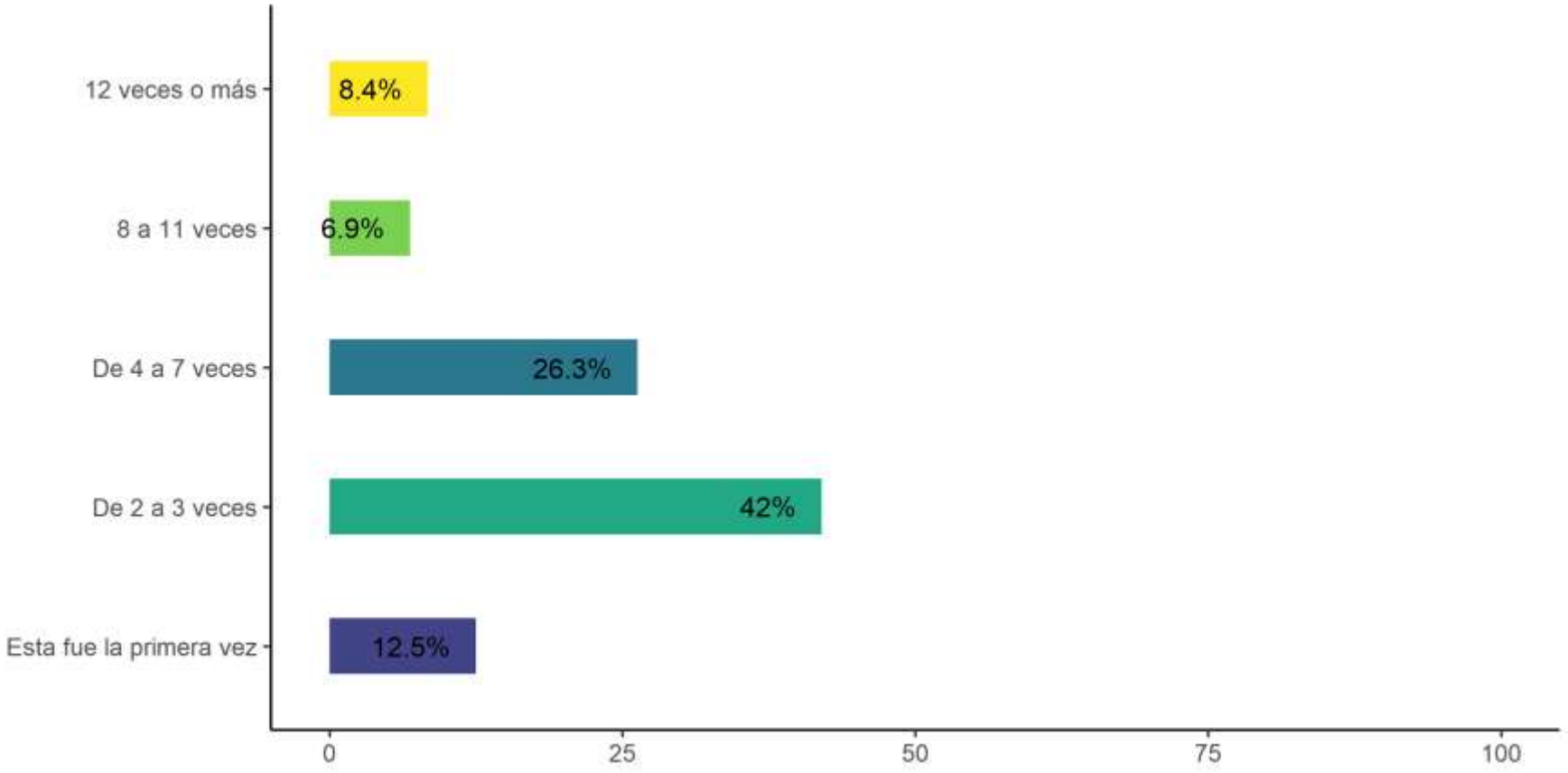


n = 30

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Intensidad del usuarios (%)

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



n=1.708

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

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.

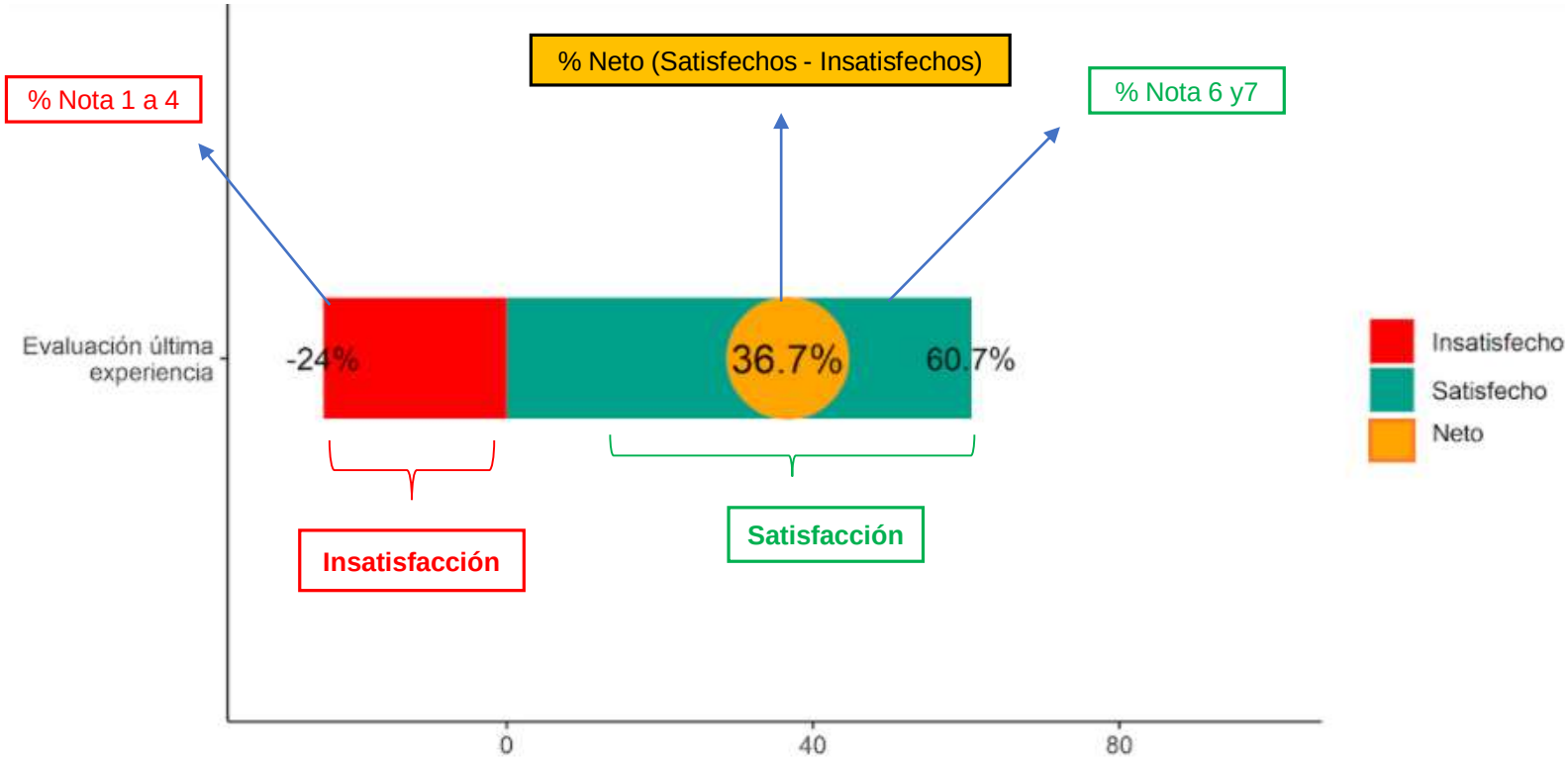
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

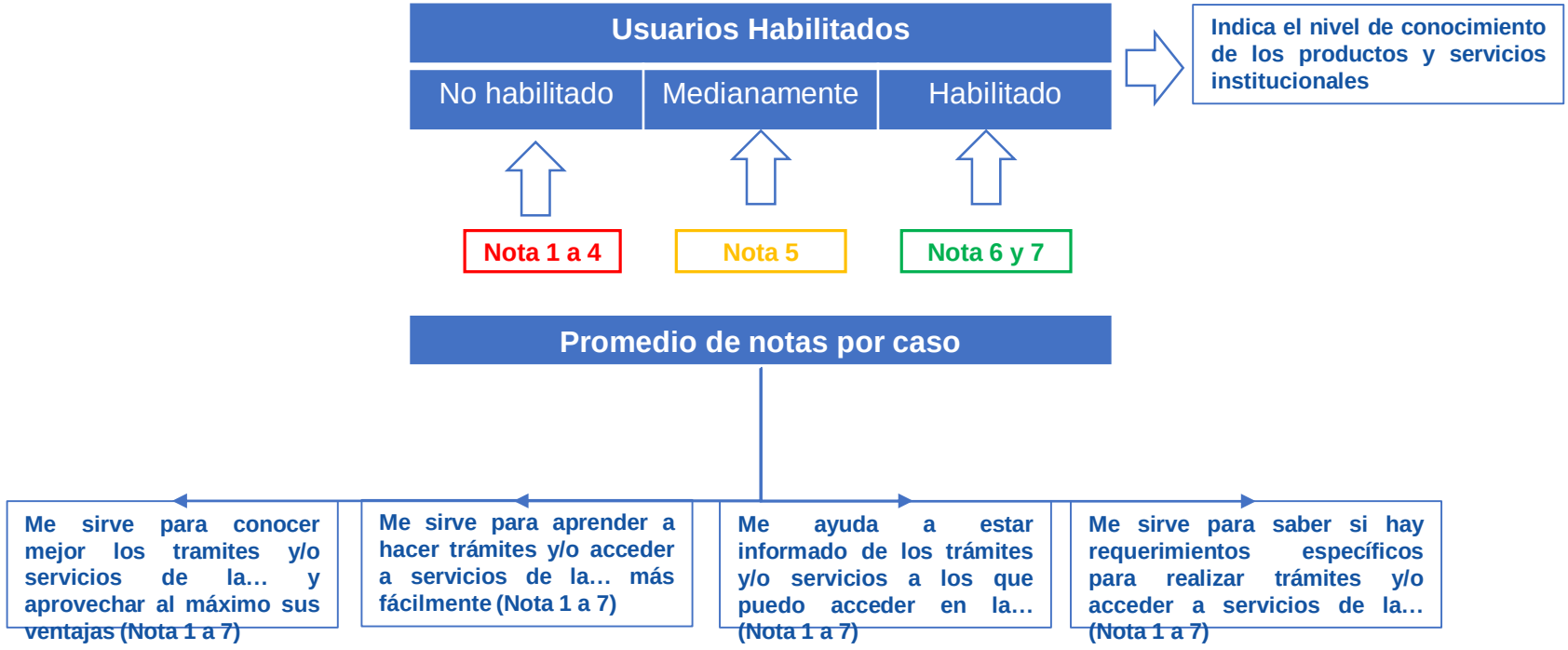
Habilitación

- 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 de Usuarios Habilitados: Información Significativa

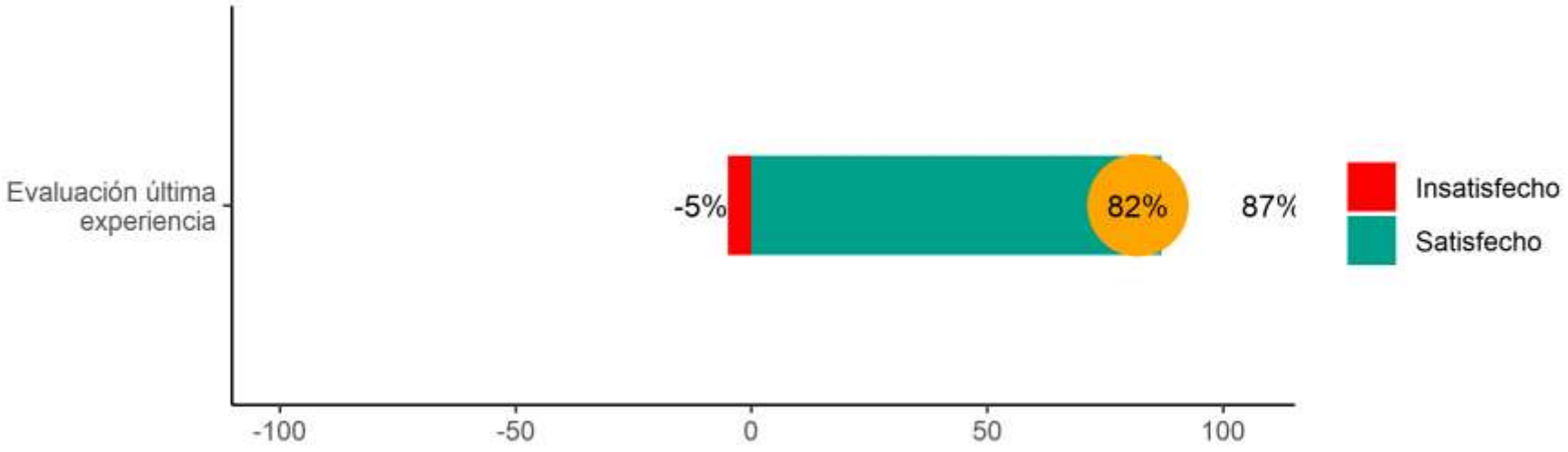


DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

Satisfacción Última Experiencia (%)

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en INDAP, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

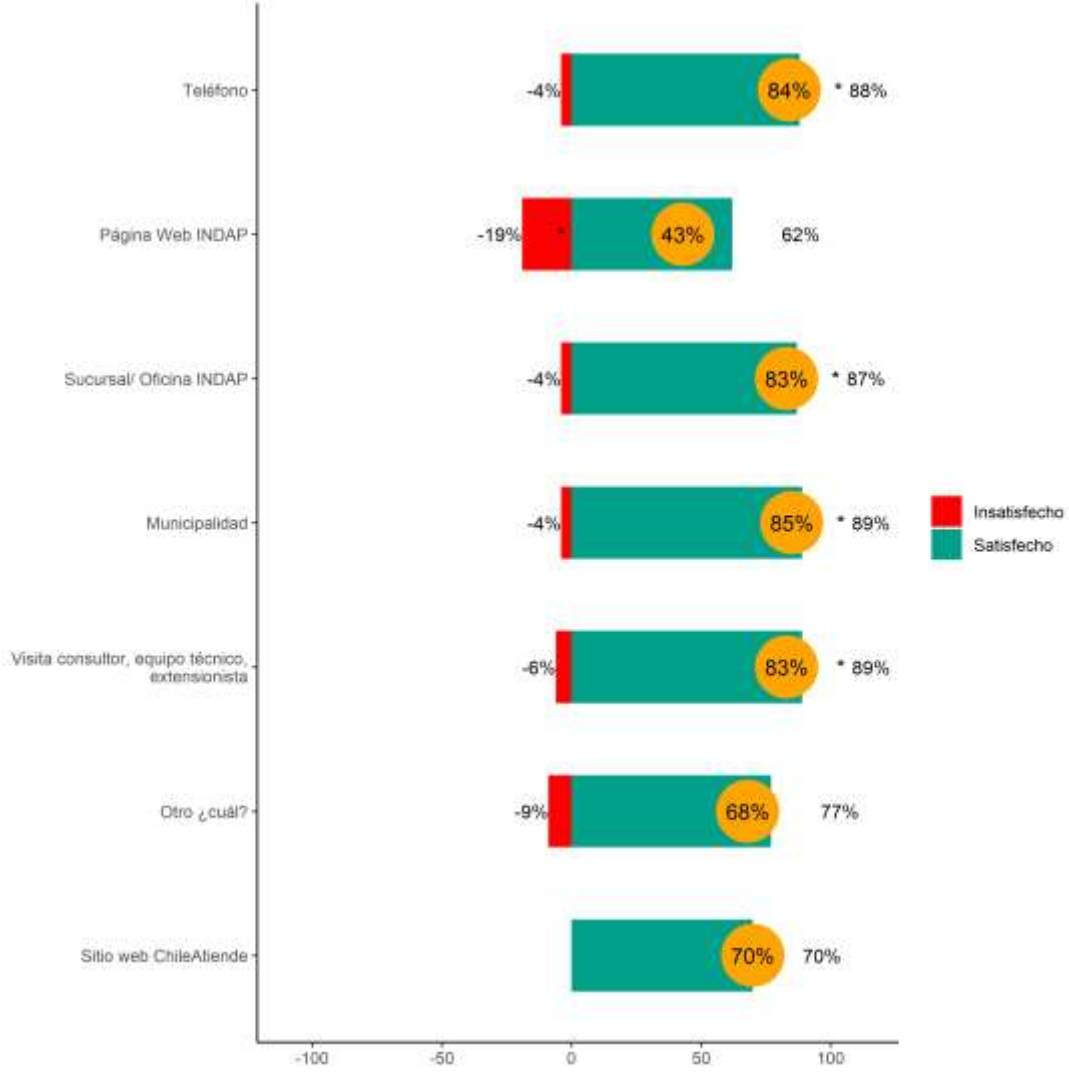


n= 1.708

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en INDAP, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

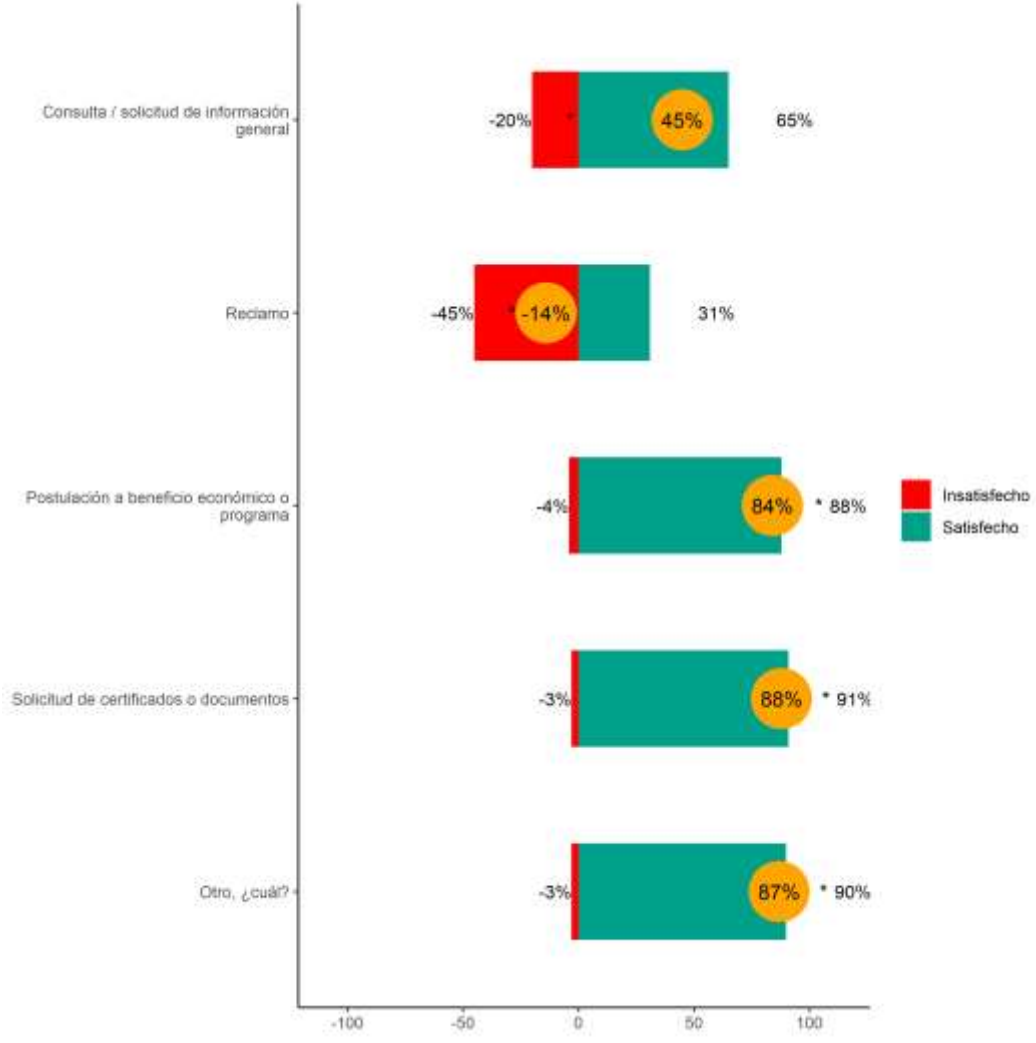


n =1.708
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a INDAP ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

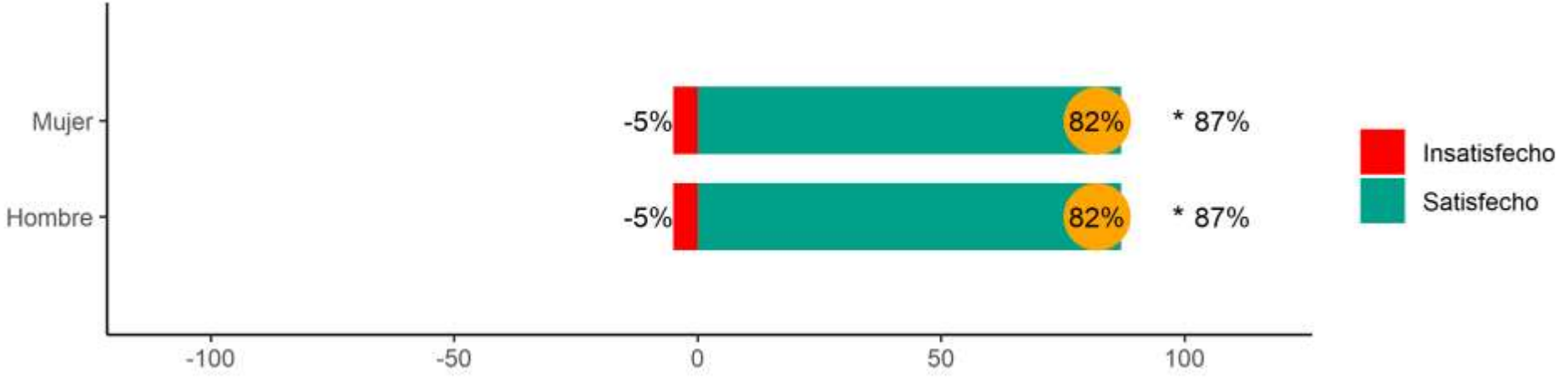


n =1.708
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por sexo

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a INDAP ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

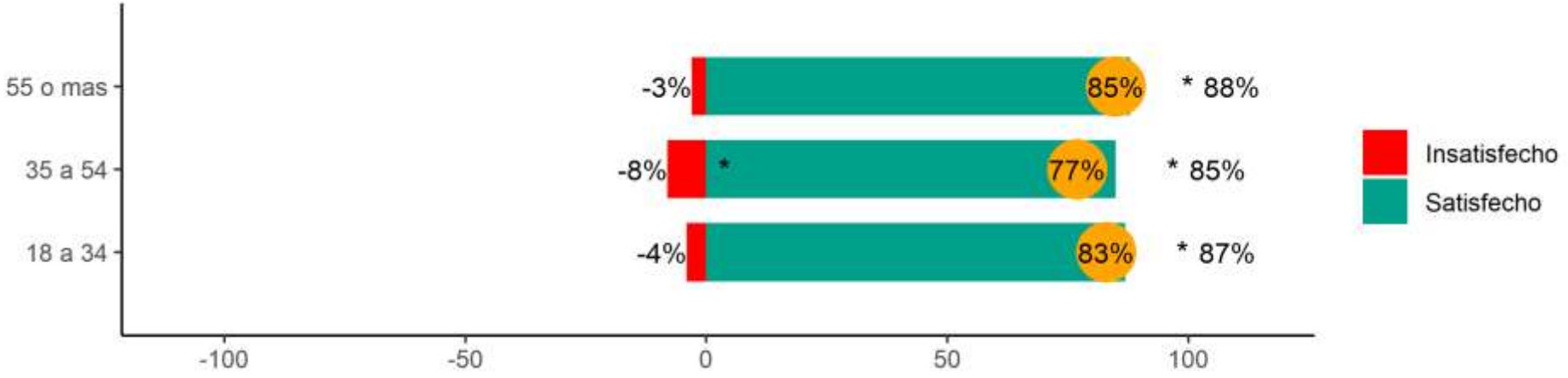


n =1.708
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por edad en tramos

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a INDAP ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

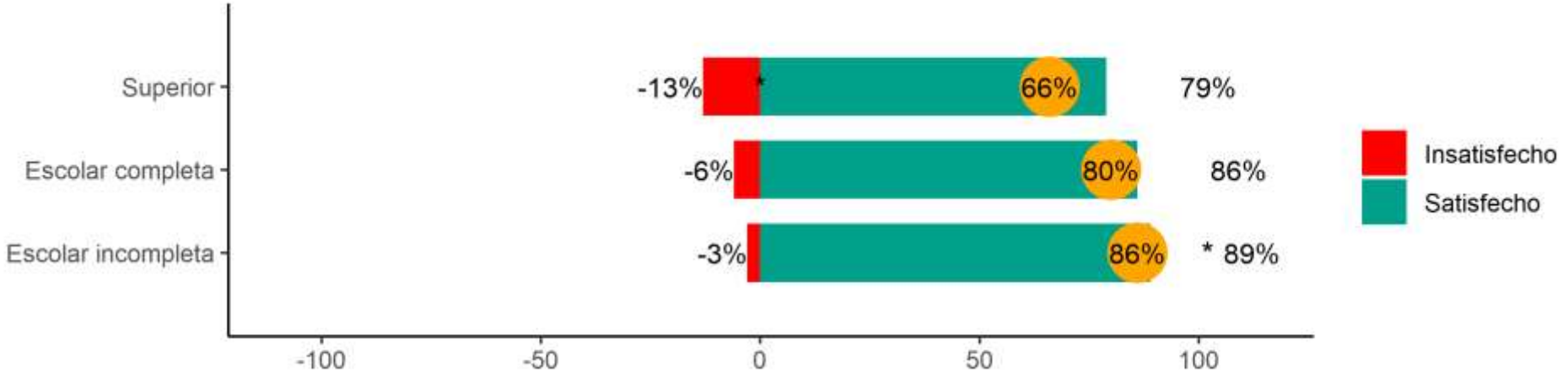


n =1.708
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a INDAP ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

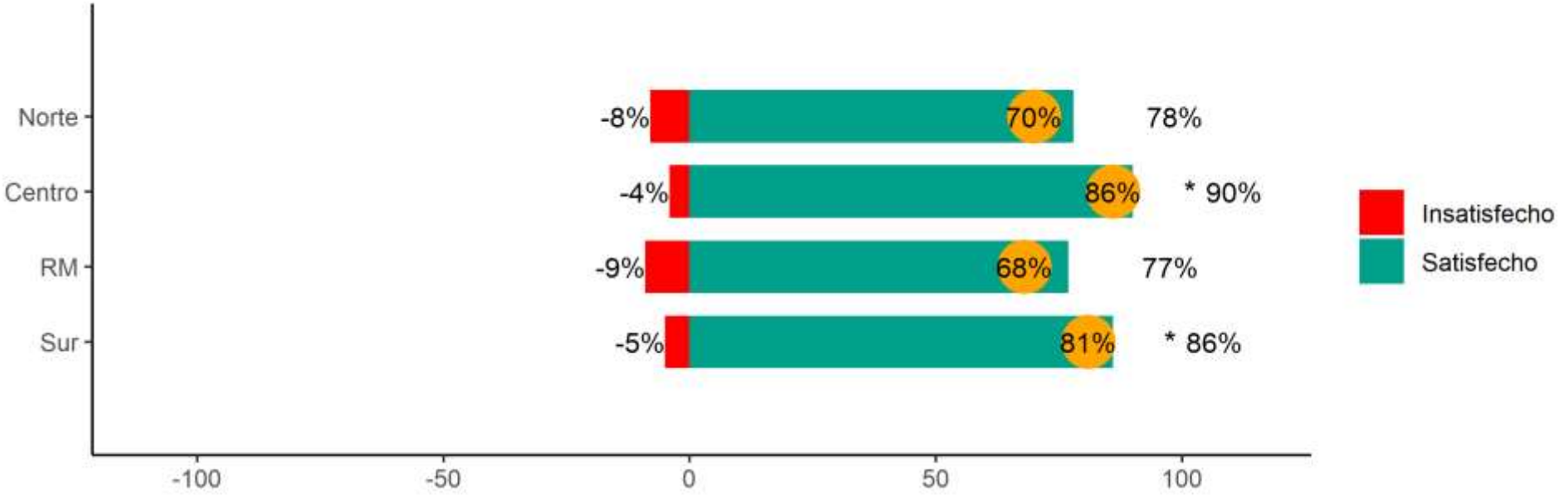


n =1.708
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por macrozona de residencia

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a INDAP ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



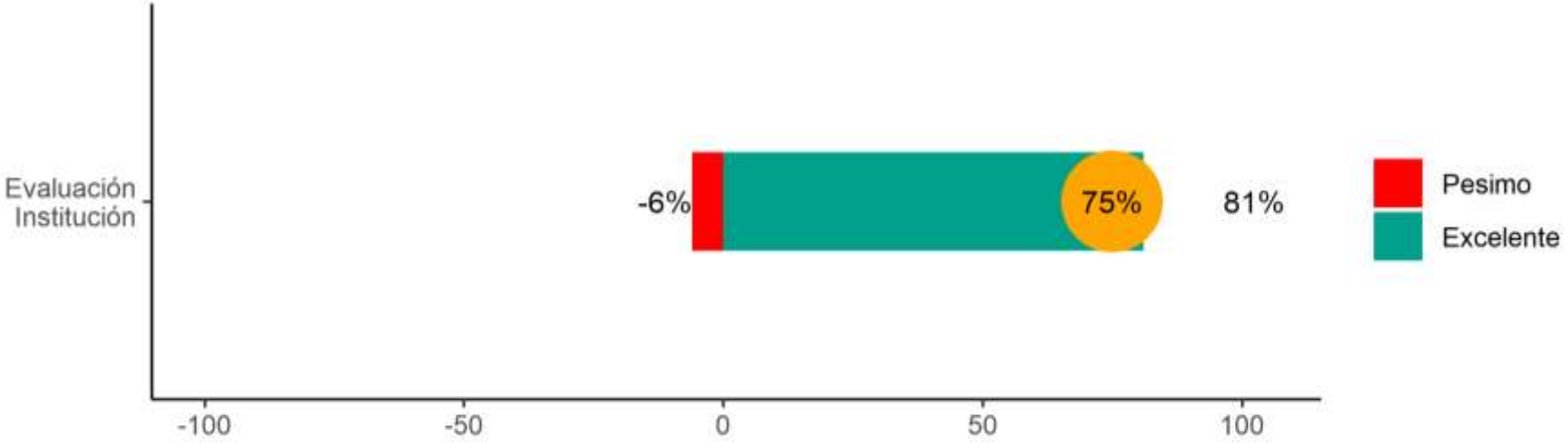
n =1.708
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Evaluación general (%) INDAP

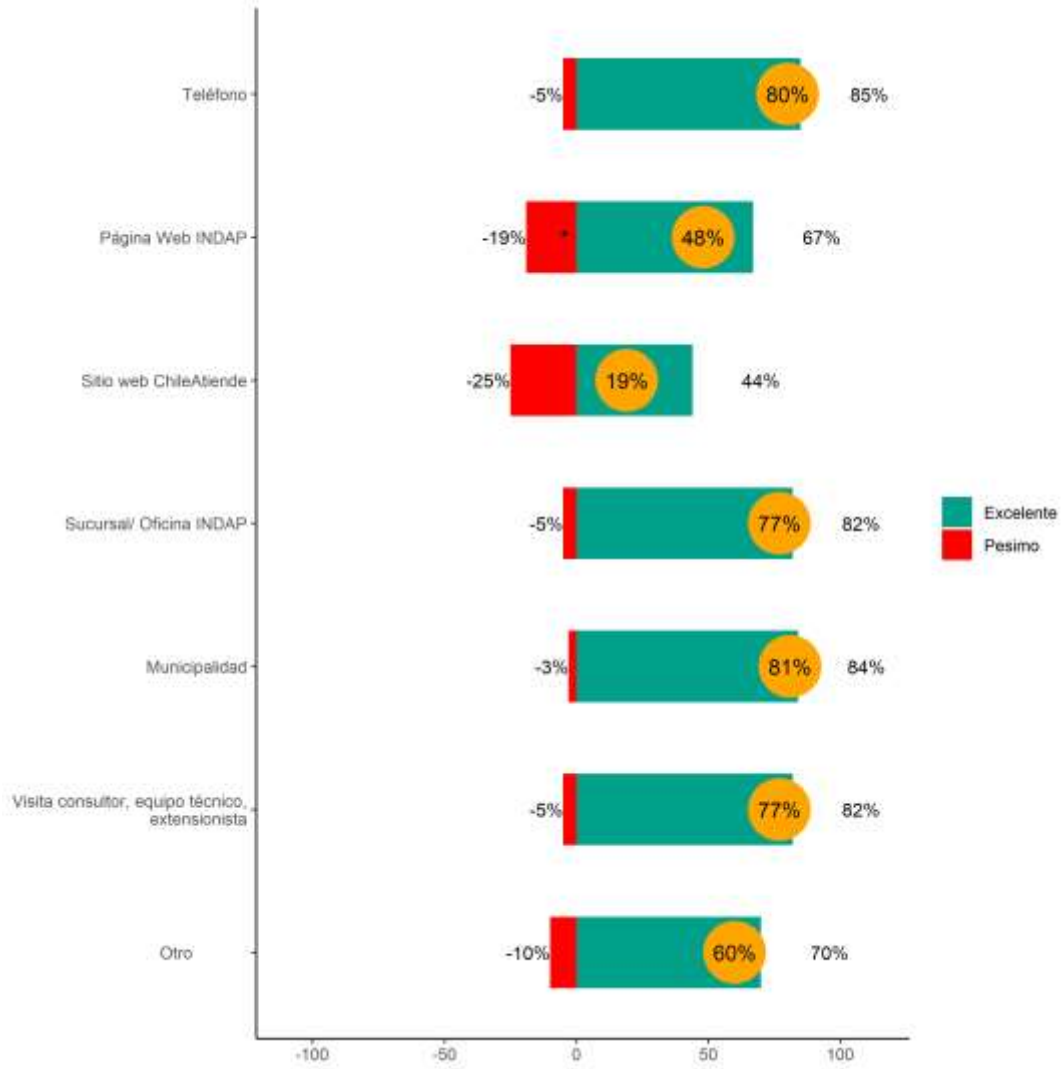
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =1.708
En barras se omiten categorías NS-NR

Evaluación general (%) por canal de atención

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 =1.708

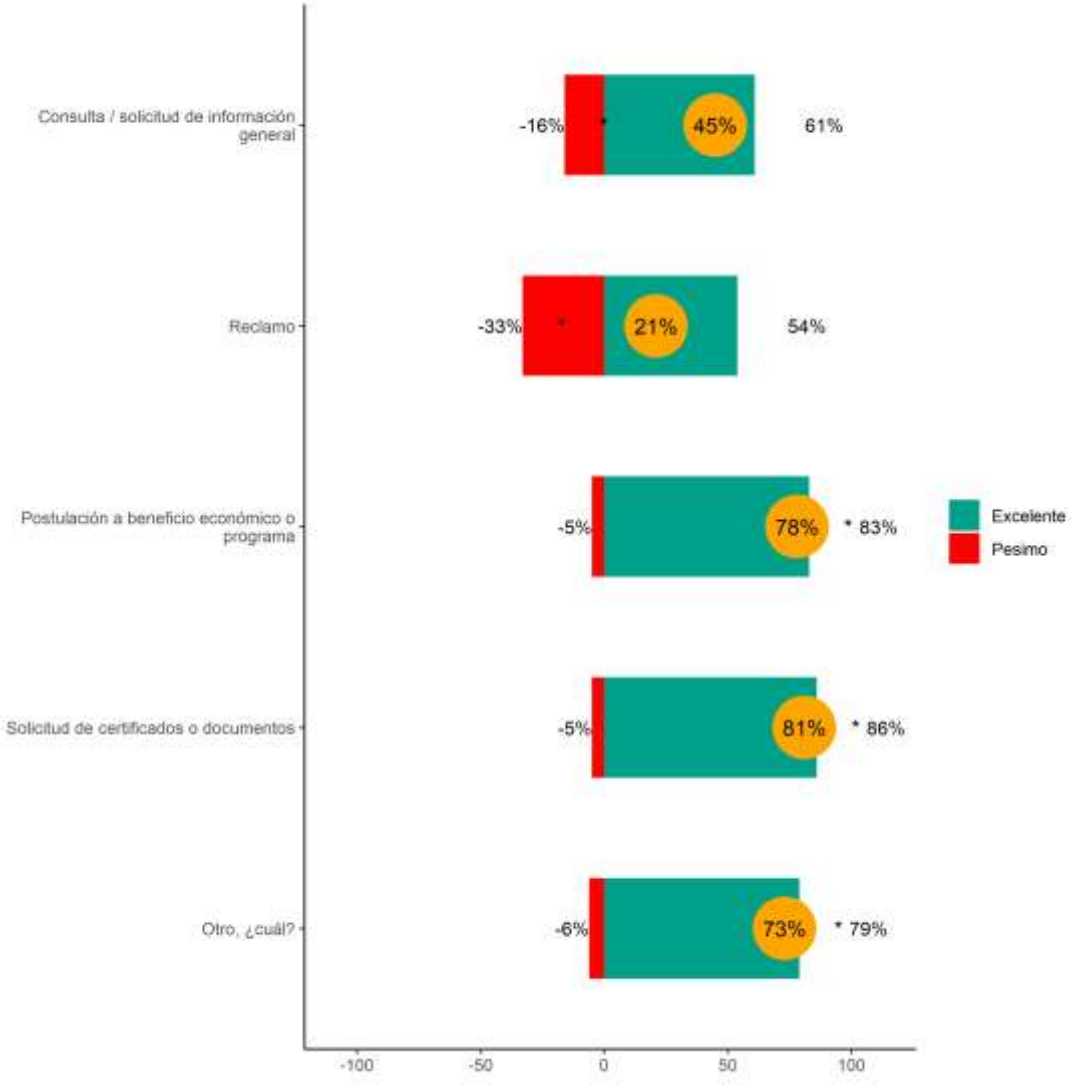
En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

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?



n =1.708

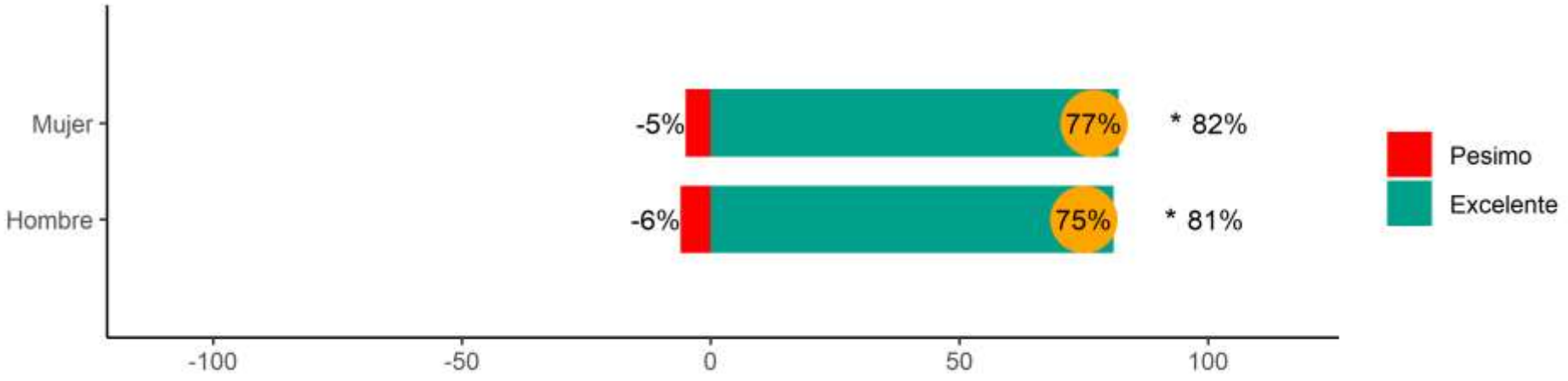
En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) por sexo

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?

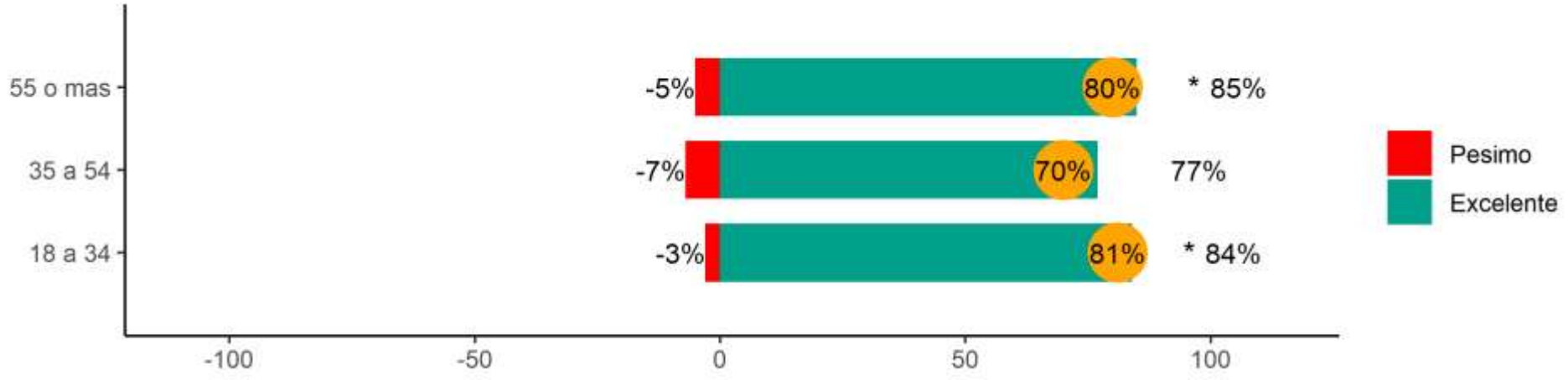


n =1.708
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) por edad en tramos

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?

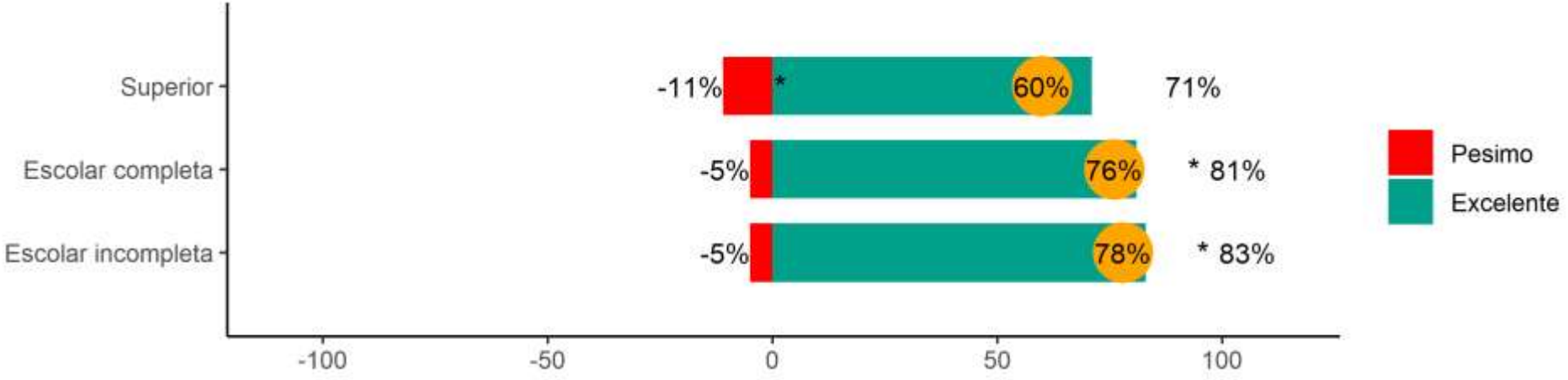


n =1.708
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) por nivel educacional

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?

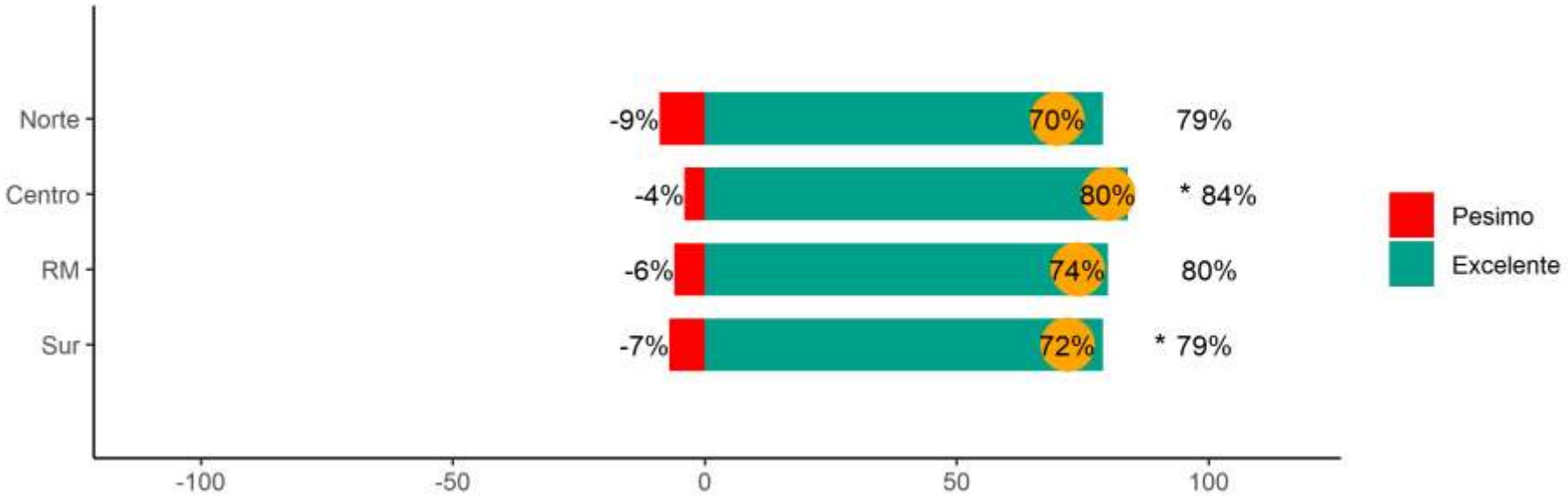


n =1.708
En barras se omiten categorías NS-NR
Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) por macrozona de residencia

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 =1.708

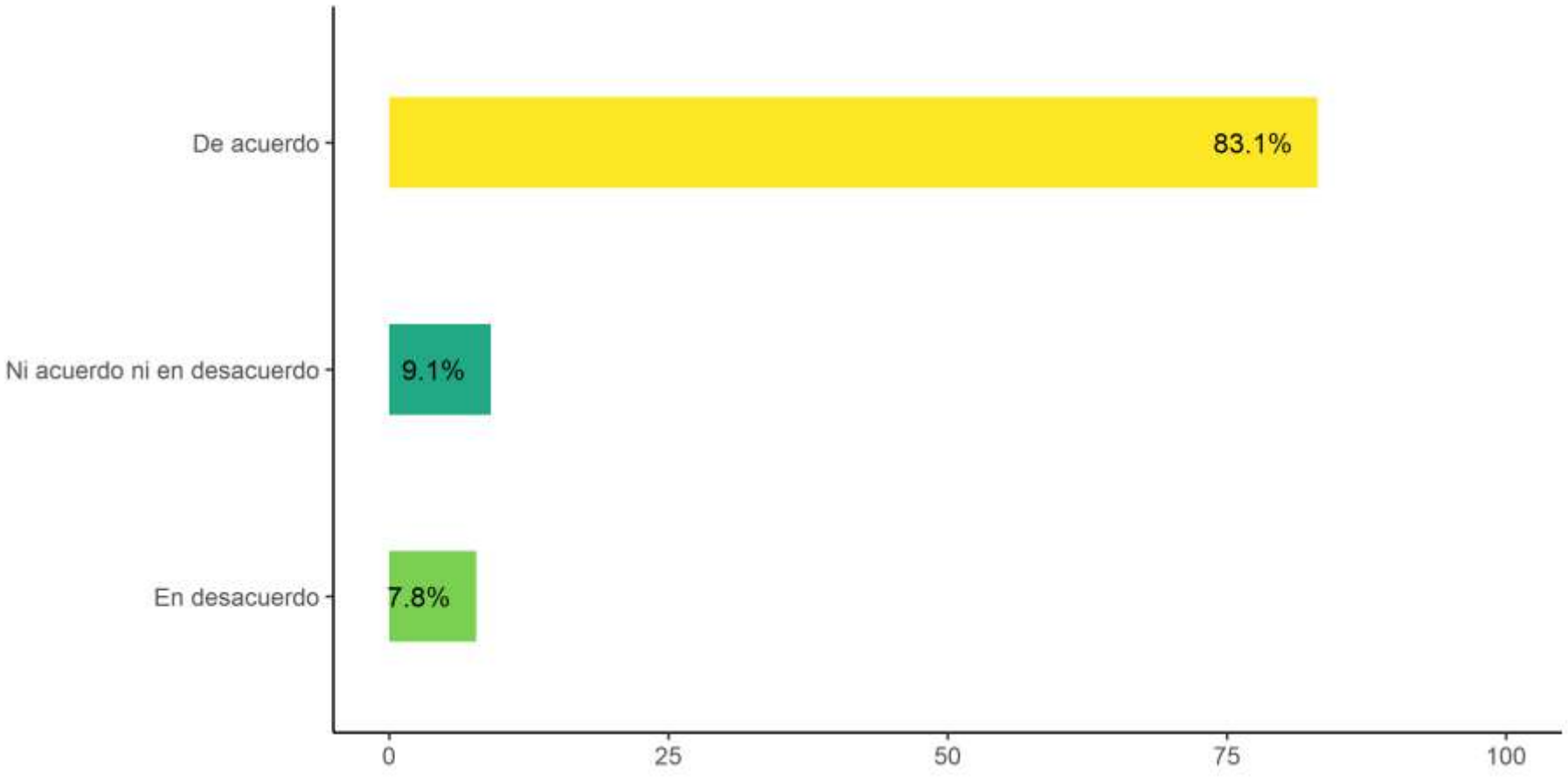
En barras se omiten categorías NS-NR

Asterisco (*) en gráfico indica diferencias estadísticamente significativas

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

Esta experiencia de servicio en INDAP aumentó mi confianza en el servicio público:

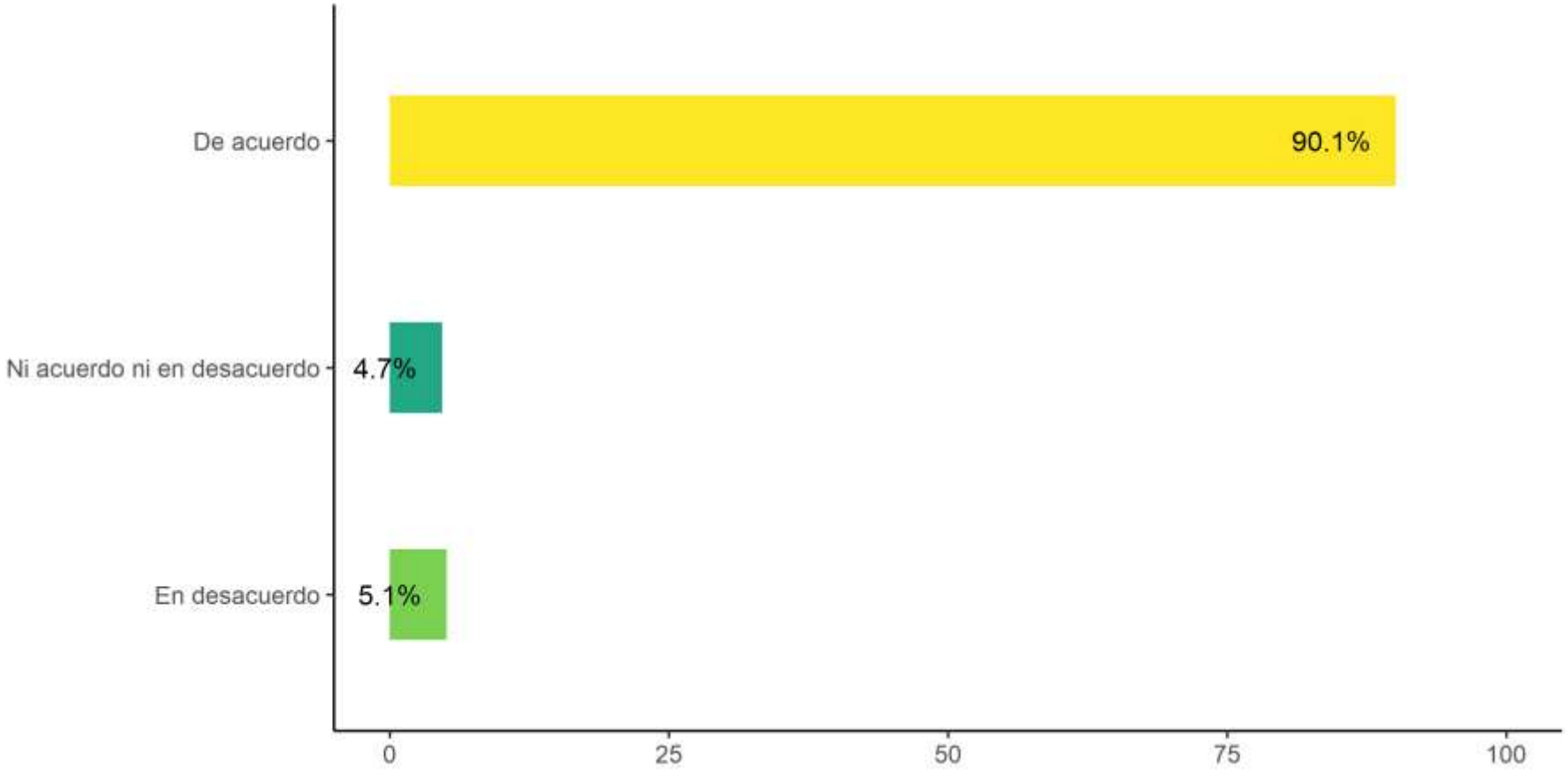


n =1.708

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

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



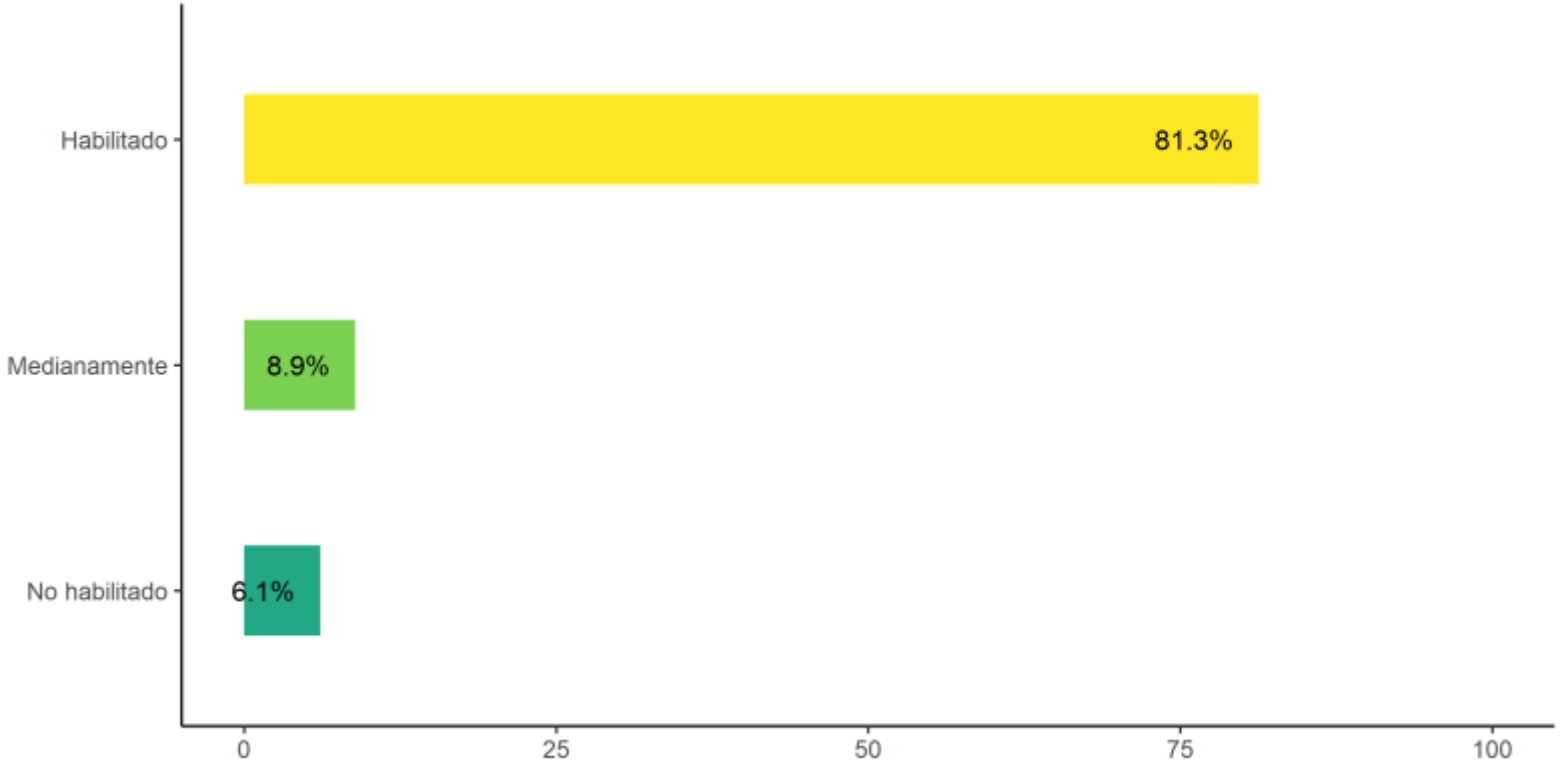
n =1.708

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de INDAP 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…?

Las variables utilizadas para la construcción de la habilitación base:
PH01 Habilitación: conocer mejor trámites y servicios
PH04 Habilitación: saber condiciones específicas para hacer trámites



n =1.708

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

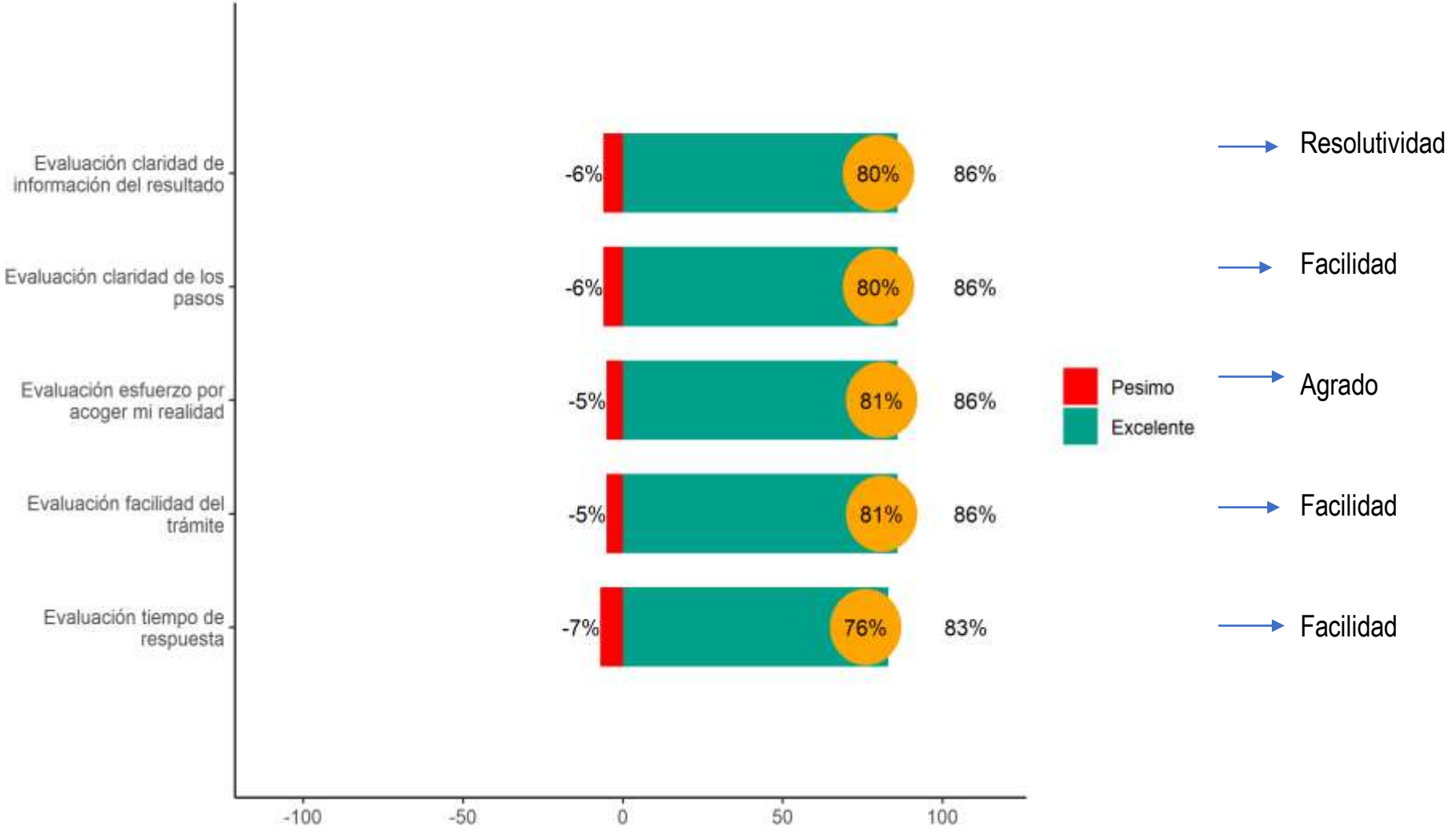
Modelo de análisis

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



Modelo de experiencia de usuario: Atributos de experiencia

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

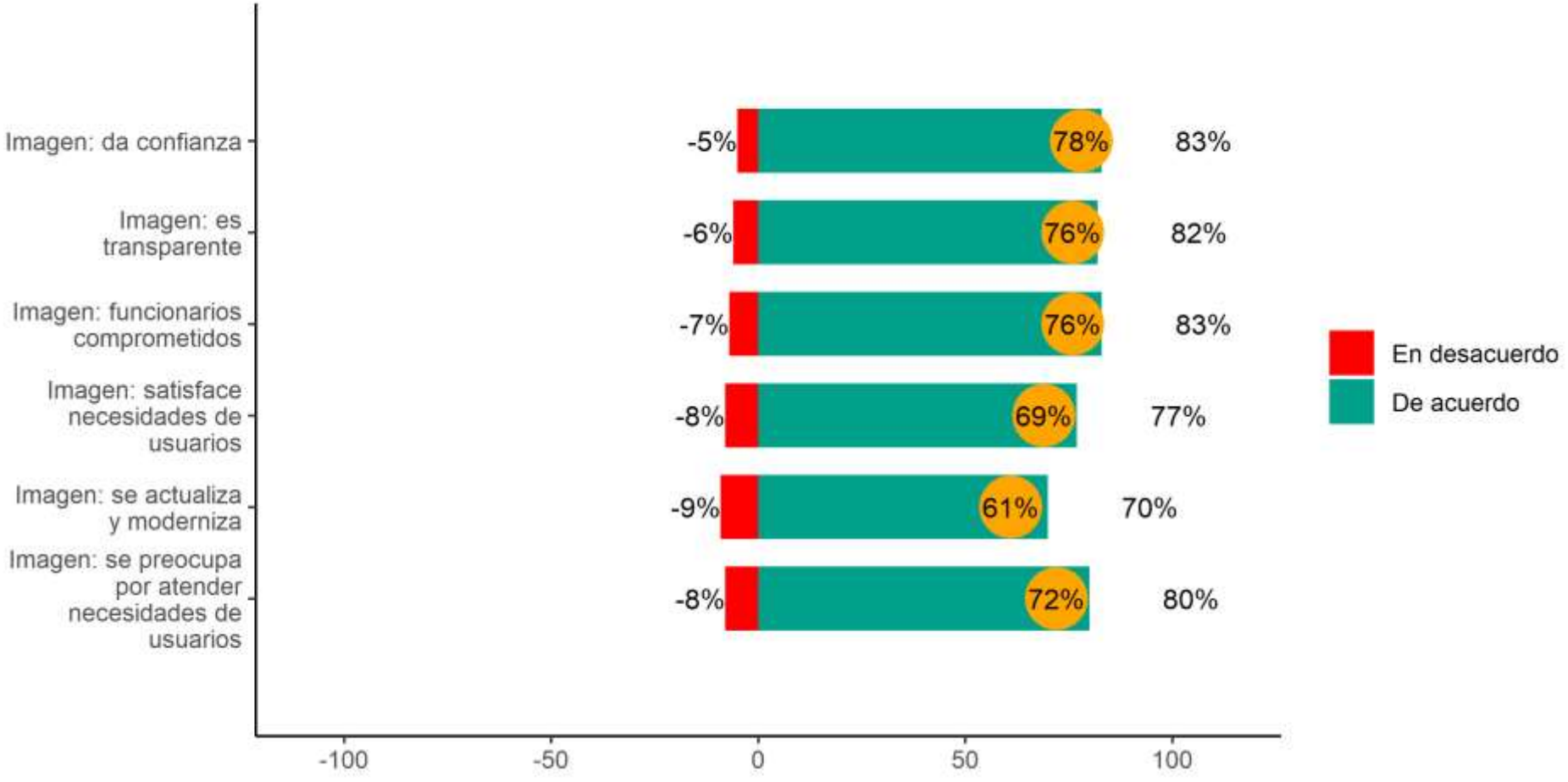


n =1.708
En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Imagen Institucional (%) 2021

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

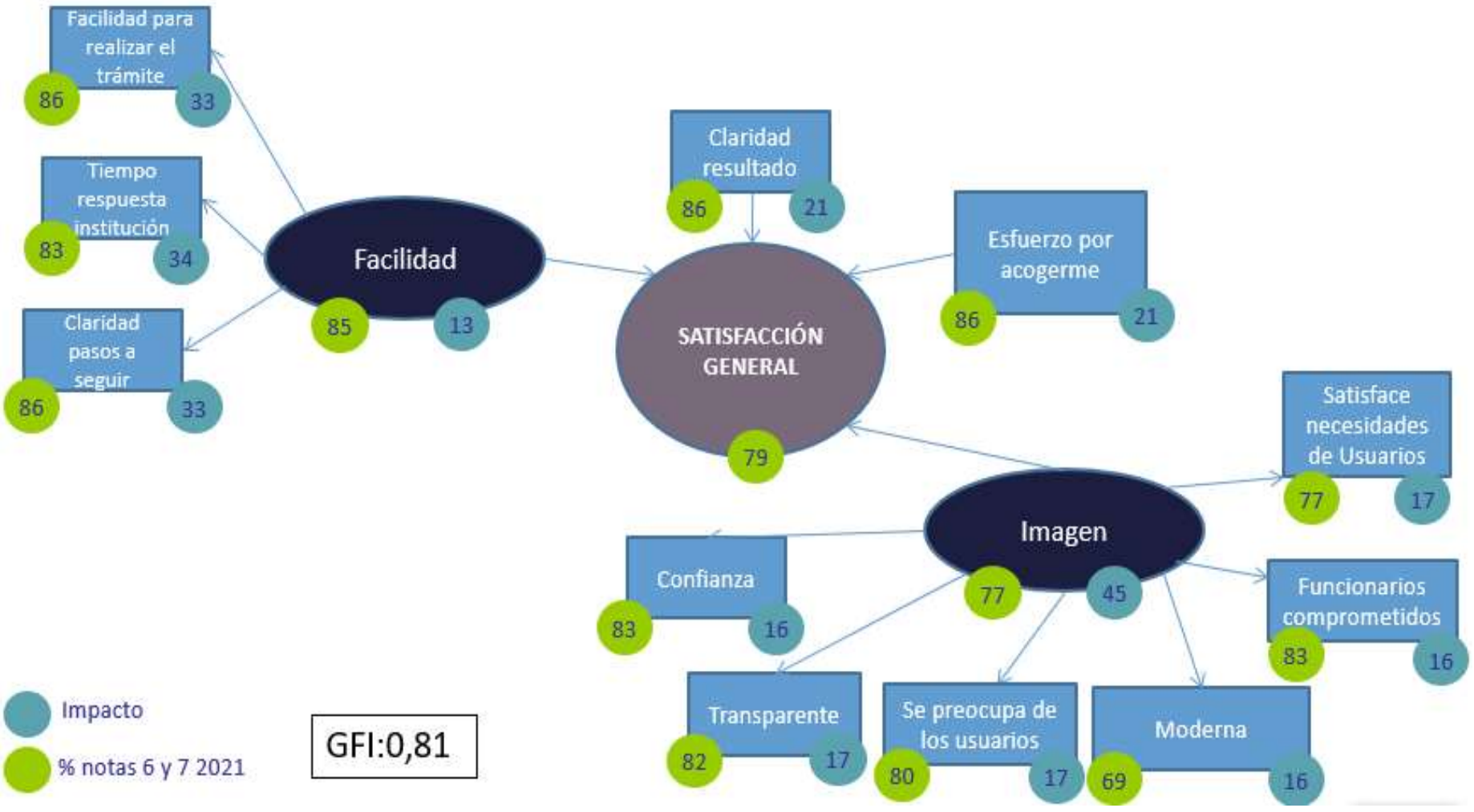


n =1.708

En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Modelo de experiencia de usuario + Imagen
INDAP



n =1.708

- El cálculo de la satisfacción de la última experiencia, sólo considera los casos con respuesta válida. Se excluye del cálculo la respuesta No sabe/No responde.
- GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Modelo de experiencia de usuario + Imagen INDAP

Según Problemas, Habilitación de usuarios y tipo de usuario

		GENERAL (0,81)		PROBLEMAS				HABILITADOS						USUARIOS			
				SI (0,71)		NO (0,83)		NO HABILITADO (0,72)		MEDIANAMENTE (0,78)		HABILITADO (0,83)		PERSONA NATURAL		USUARIO	
		1708		*124*		*1574*		*118*		*163*		*1348*		*1596*		*108*	
		SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO
SATISFACCIÓN GENERAL		**79%**	-	**32%**	-	**82%**	-	**33%**	-	**63%**	-	**85%**	-	**79%**	-	**77%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	85%	13%	39%	16%	88%	22%	36%	27%	68%	7%	91%	10%	86%	17%	75%	25%
	RESOLUTIVIDAD	86%	21%	38%	34%	90%	14%	40%	19%	67%	49%	92%	14%	87%	18%	83%	22%
	AGRADO	86%	21%	35%	12%	90%	16%	41%	11%	67%	20%	92%	28%	86%	23%	83%	7%
	IMAGEN	77%	45%	32%	38%	80%	47%	29%	43%	54%	25%	84%	49%	77%	42%	77%	46%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	86%	33%	42%	33%	89%	33%	39%	32%	66%	35%	92%	33%	87%	33%	76%	33%
	El Tiempo de respuesta de la institución	83%	34%	32%	33%	87%	33%	36%	34%	62%	32%	90%	34%	84%	34%	75%	33%
	La Claridad de los pasos a seguir	86%	33%	43%	34%	89%	34%	39%	34%	64%	33%	92%	33%	86%	33%	81%	35%
RESOLUTIVIDAD	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	86%	-	38%	-	90%	-	40%	-	67%	-	92%	-	87%	-	83%	-
AGRADO	El esfuerzo que hizo INDAP por acogerme	86%	-	35%	-	90%	-	41%	-	67%	-	92%	-	86%	-	83%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	83%	16%	42%	17%	86%	16%	42%	16%	60%	16%	89%	16%	83%	16%	81%	17%
	Imagen: es transparente	82%	17%	40%	17%	86%	17%	37%	16%	61%	17%	89%	16%	83%	17%	76%	17%
	Imagen: se preocupa por atender necesidades de usuarios	80%	17%	30%	17%	84%	18%	30%	18%	51%	17%	88%	17%	81%	17%	77%	17%
	Imagen: se actualiza y moderniza	69%	16%	27%	17%	72%	16%	30%	17%	40%	15%	76%	16%	70%	16%	65%	16%
	Imagen: funcionarios comprometidos	83%	16%	36%	16%	86%	16%	39%	16%	60%	18%	89%	16%	83%	16%	84%	16%
	Imagen: satisface necesidades de usuarios	77%	17%	28%	16%	81%	17%	31%	17%	42%	17%	85%	18%	78%	17%	75%	17%

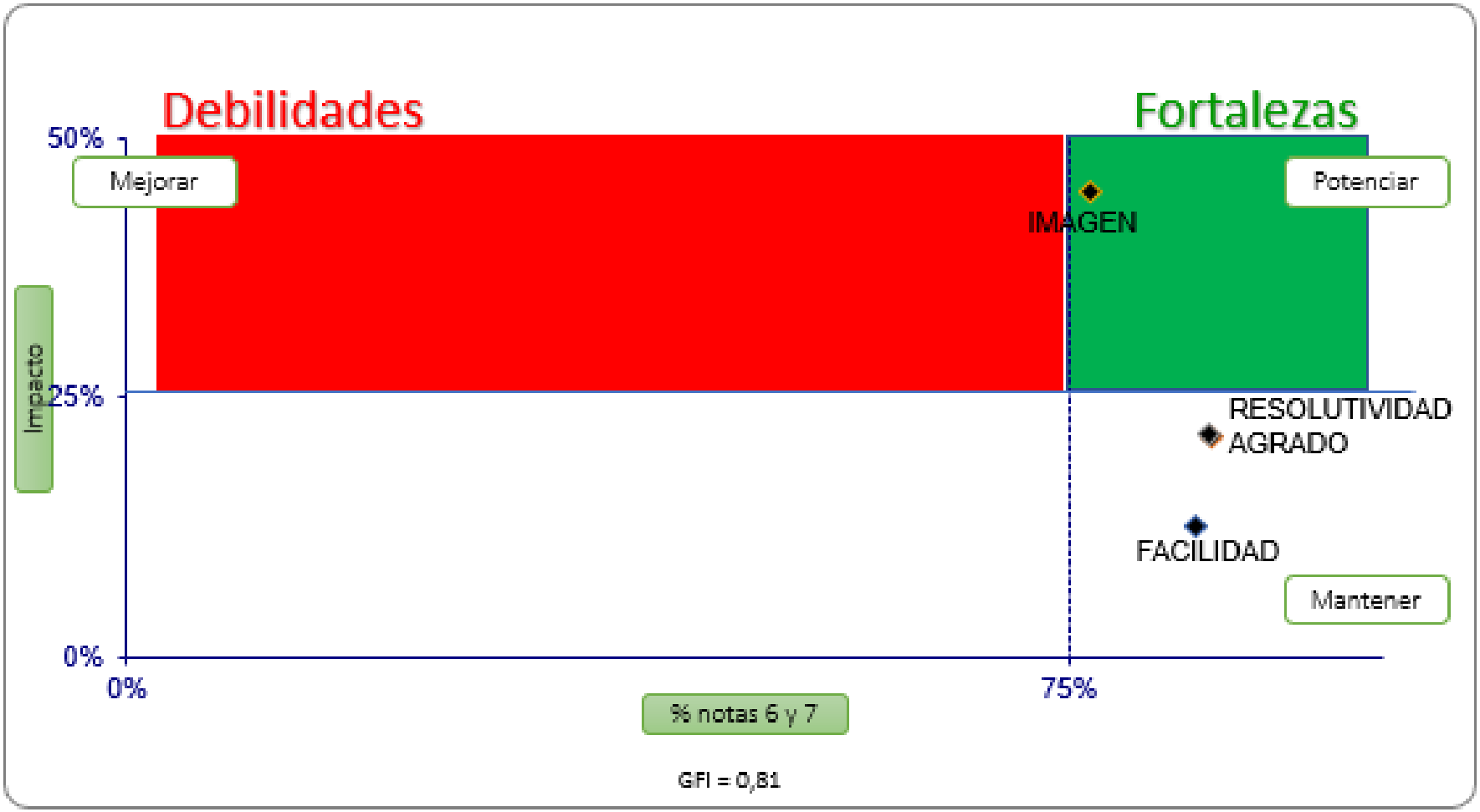
n =1.708

Se omiten categorías NS-NR

El valor en paréntesis en el encabezado de cada columna es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo (GFI) el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES INDAP
Según modelo de experiencia de usuario + imagen



n =1.708

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

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

INSTITUTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO