Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Subsecretaría de Vivienda

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

AGENDA

I. OBJETIVOS
II. METODOLOGÍA
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS
IV. DEFINICIONES RELEVANTES
V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA
VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS
VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS
IX. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO
X. RECOMENDACIONES
XI. ANEXO MULTIVARIADO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

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

Jefe de Proyecto:
Daniella Leal

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

Contraparte Institucional:
Andrea Ubal

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 que postularon a los subsidios DS01 y/o DS52.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2021 perfilados como postulantes en subsidio DS01 y/o DS 52.
Marco Muestral	:	Registro de subsidios realizados en la Subsecretaría de vivienda para los programas DS01 y/o DS52.
Muestra	:	12.905 casos totales. Para la subsecretaría de vivienda se incluyen a los usuarios de los canales de atención de los Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización.
Error	:	+/- 0,8% 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 Octubre al 16 de Noviembre de 2021.
Nota		Los resultados que se presentan son agregados de todas las regiones del país.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para Subsecretaría de Vivienda

Programa/Subsidio	Universo de Usuarios	Proporción de Usuarios	Muestra Efectiva**	Error Estimado
DS01	99.995	89.6%	10.497	0.9%
DS52	11.632	10.4%	2.408	1.8%
Total	111.627	100.0%	12.905	0.8%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Ministerio de Vivienda 2021.
**Para la subsecretaría de vivienda se incluyen a los usuarios de los canales de atención de los Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización. Los resultados que se presentan son agregados de todas las regiones del país.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	29,0%
	TRR2	30,6%
	TRR3	30,9%
	TRR4	32,6%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	69,6%
	TCoop2	73,4%
	TCoop3	69,6%
	TCoop4	73,4%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	11,1%
	TR2	11,8%
	TR3	17,3%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	41,6%
	TC2	44,4%
	TC3	65,2%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	4,8%
	TRR2	5,2%
	TRR3	4,8%
	TRR4	5,2%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	79,4%
	TCoop2	86,5%
	TCoop3	79,4%
	TCoop4	86,5%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	0,8%
	TR2	0,8%
	TR3	2,0%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	6,0%
	TC2	6,0%
	TC3	14,7%

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

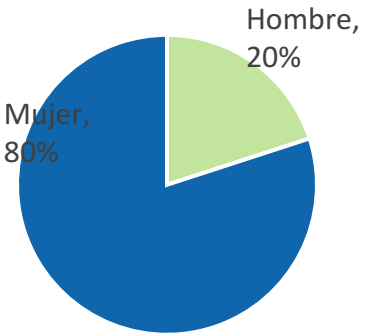
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

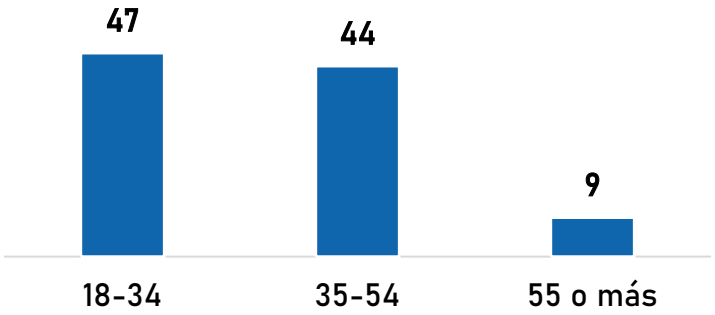
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

Sexo



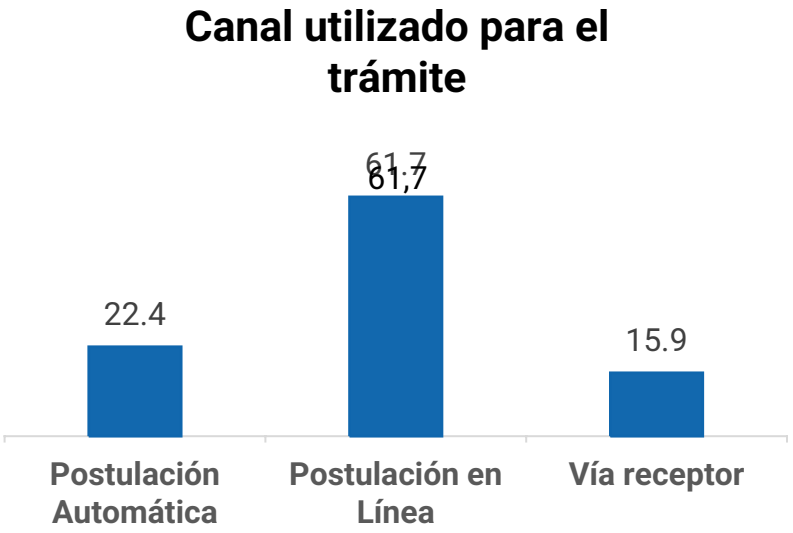
Edad en Tramos

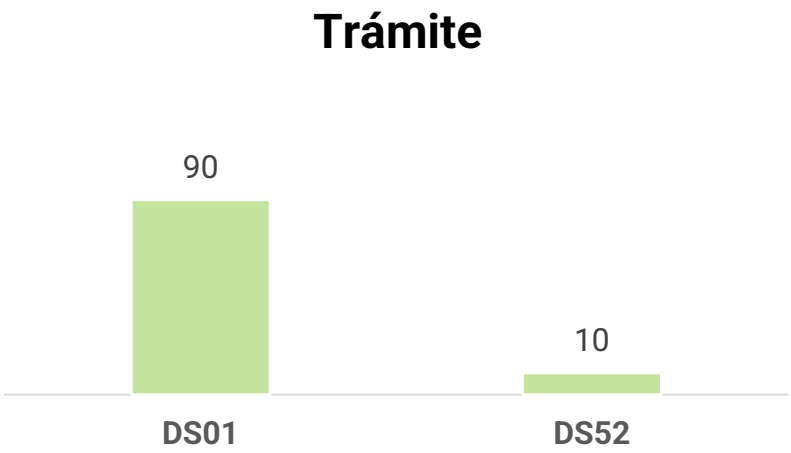


Nivel Educativo



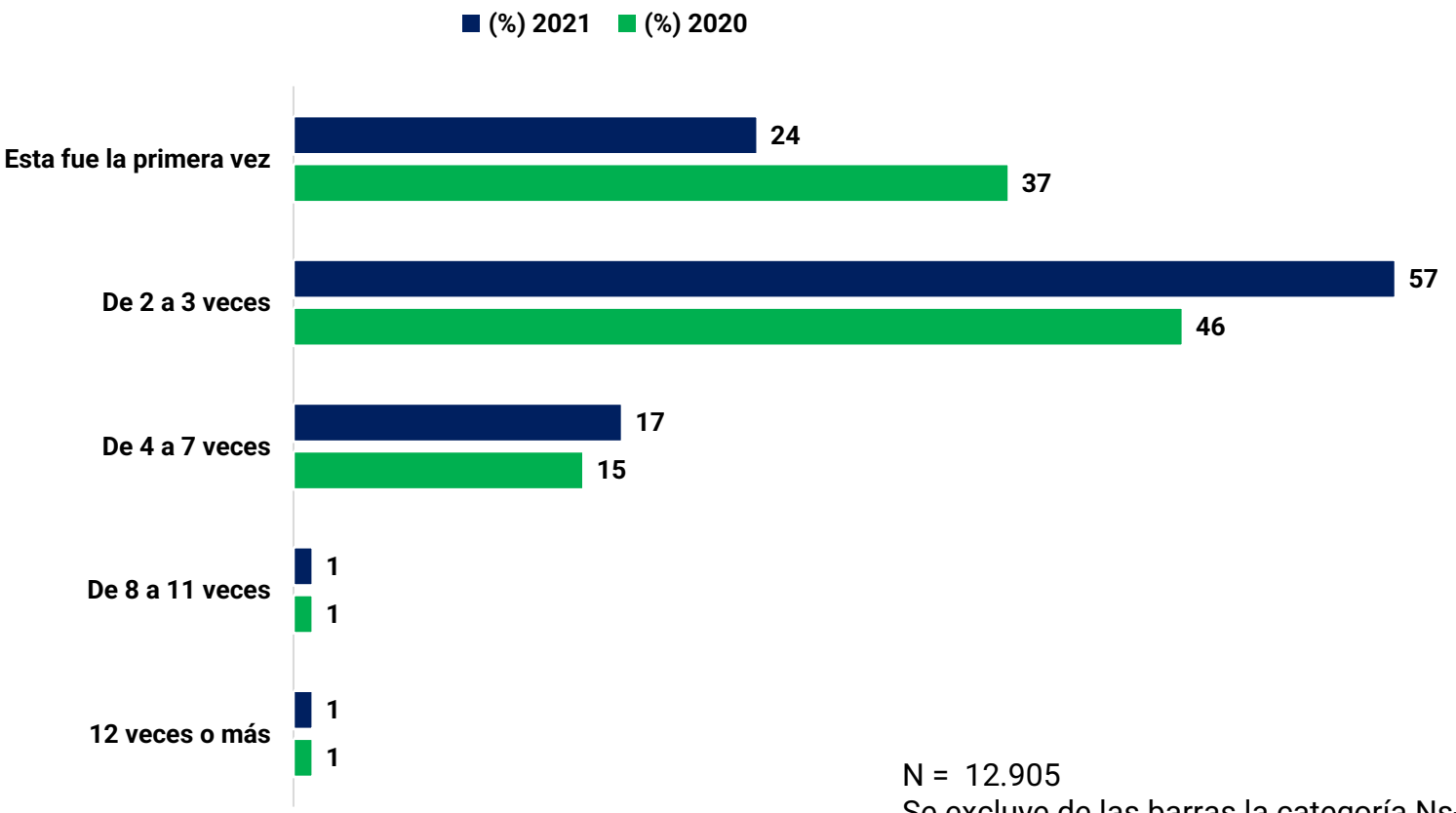
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)





INTENSIDAD DEL USUARIO (%)

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



N = 12.905
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.

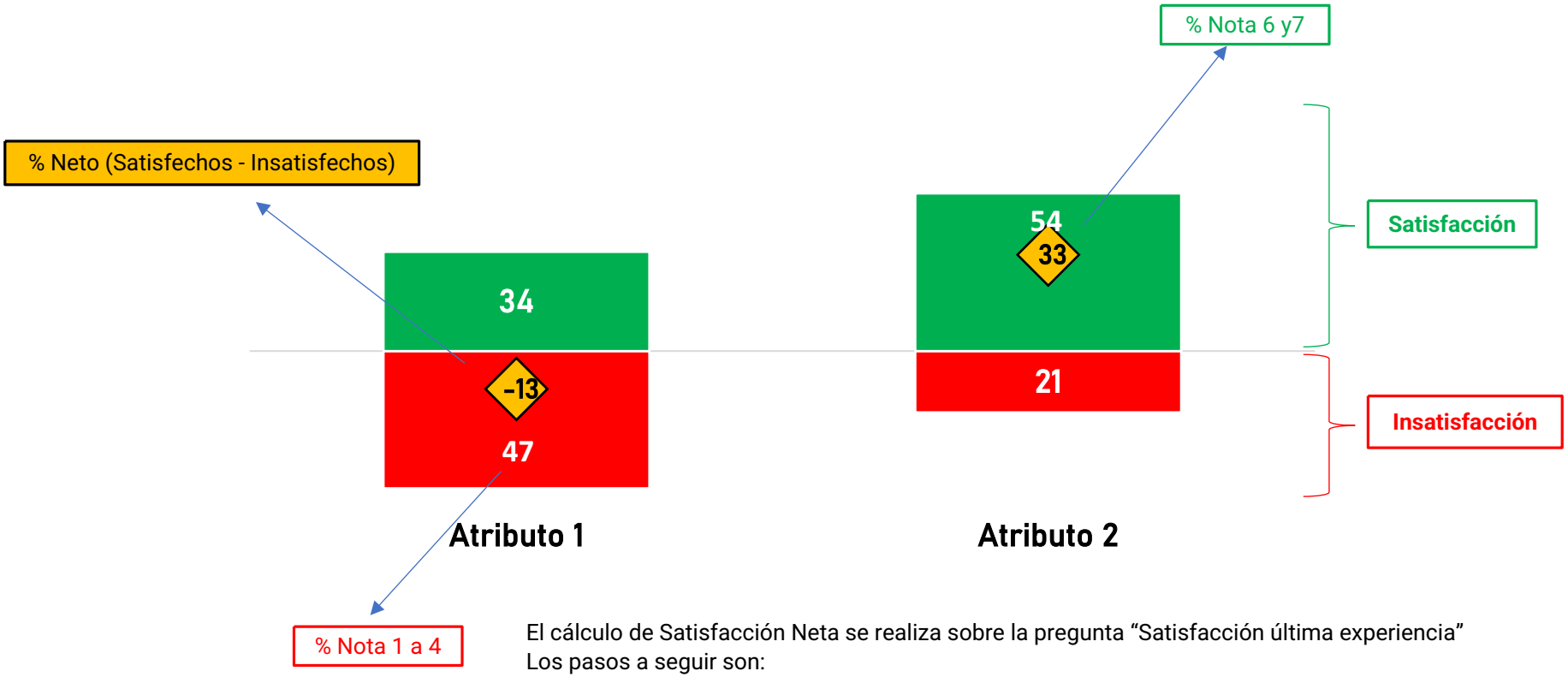
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

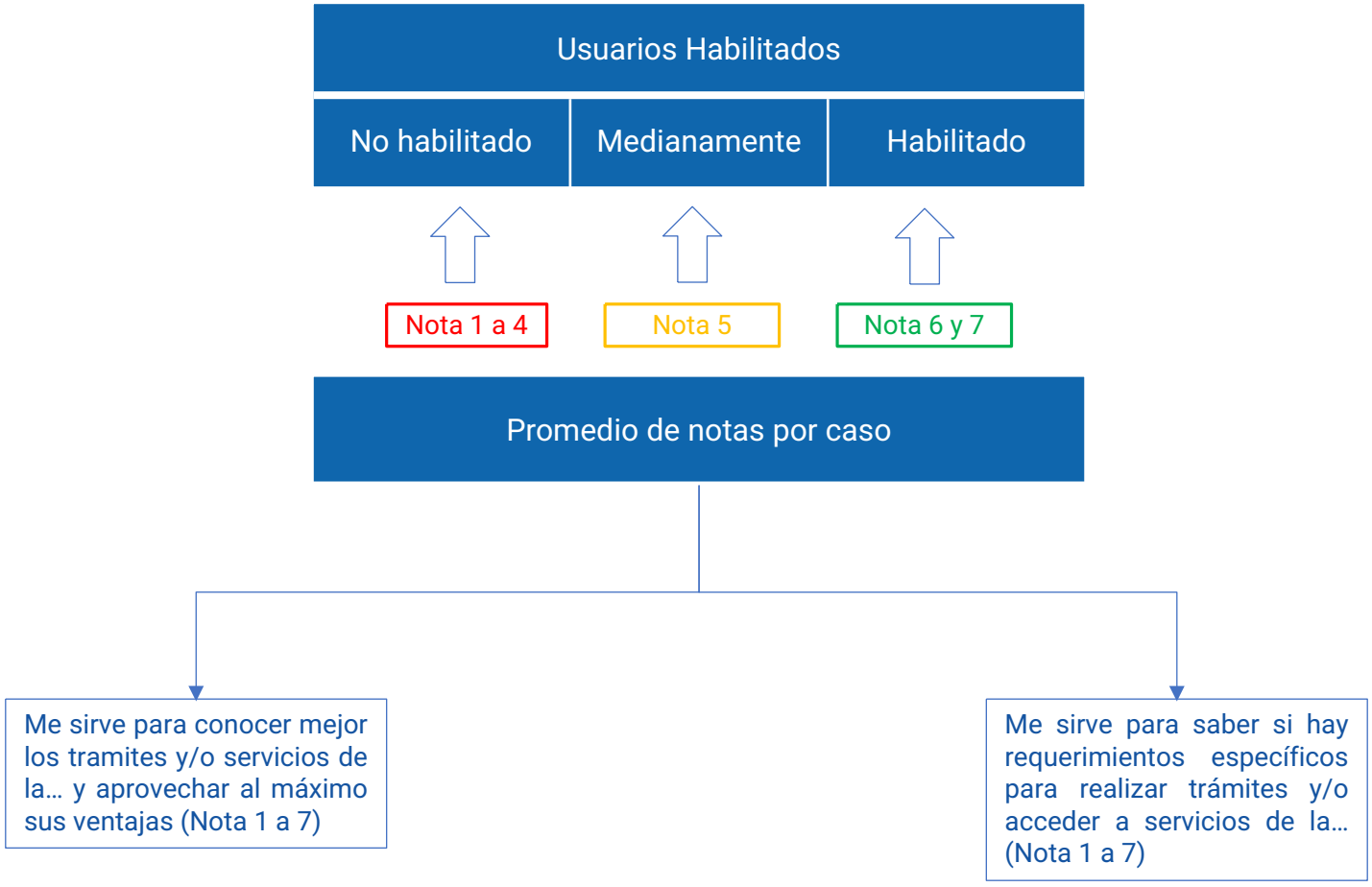
HABILITACIÓN

- 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



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

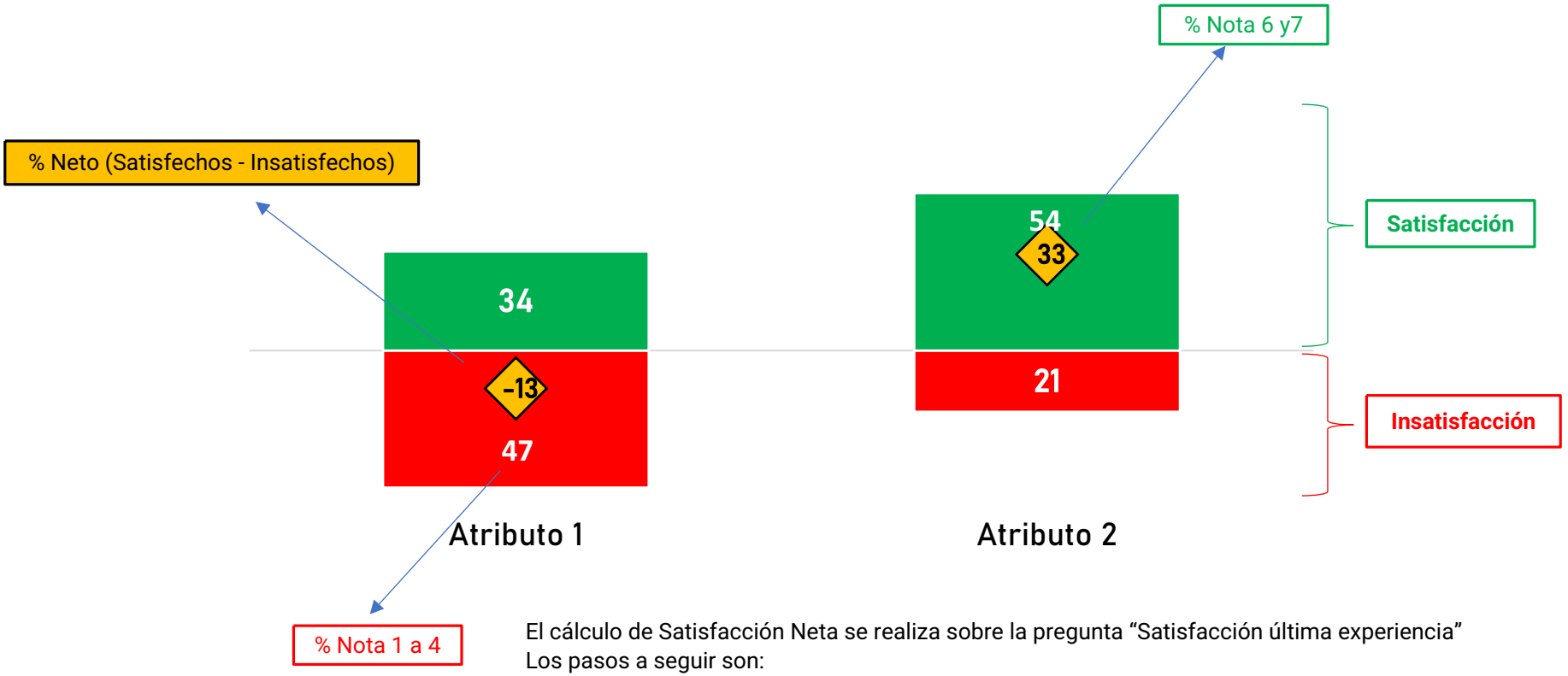
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



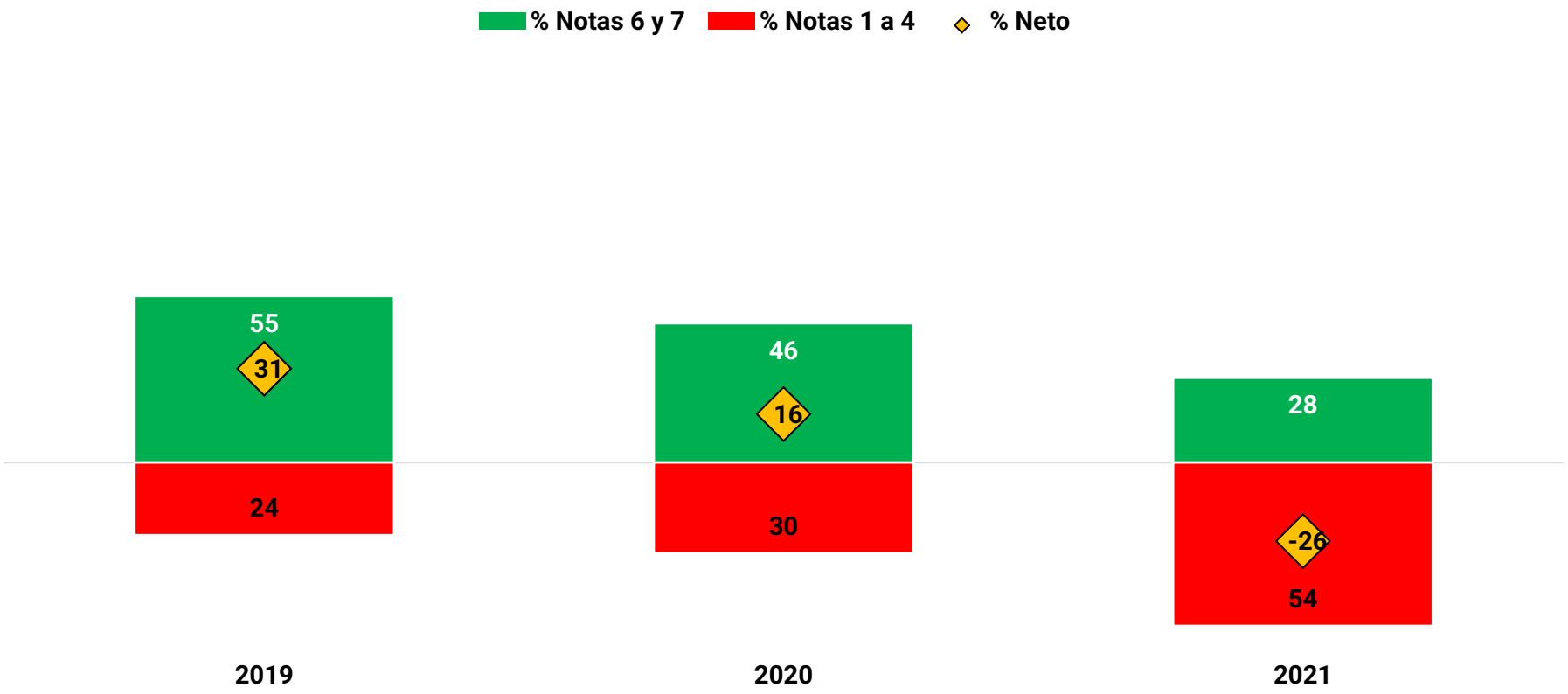
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta “Satisfacción última experiencia”
Los pasos a seguir son:

- 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(%) 2019 - 2021

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del MINVU/SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

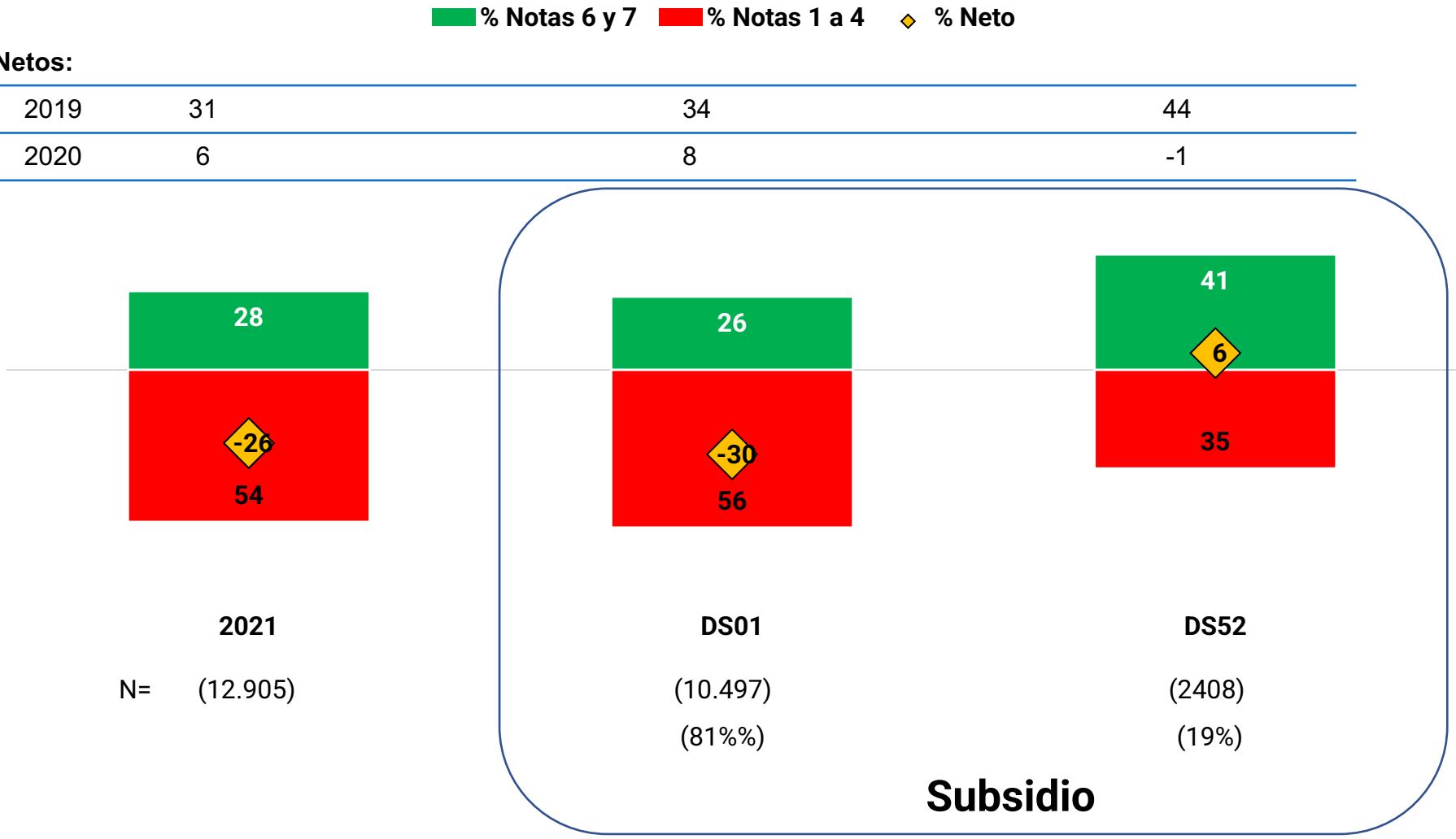


N=	(12.136)	(9.947)	(12.905)

El año 2021 se consideraron todos los casos que corresponden a las regiones medidas para SERVIU.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) - SUBSIDIO

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del MINVU/SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

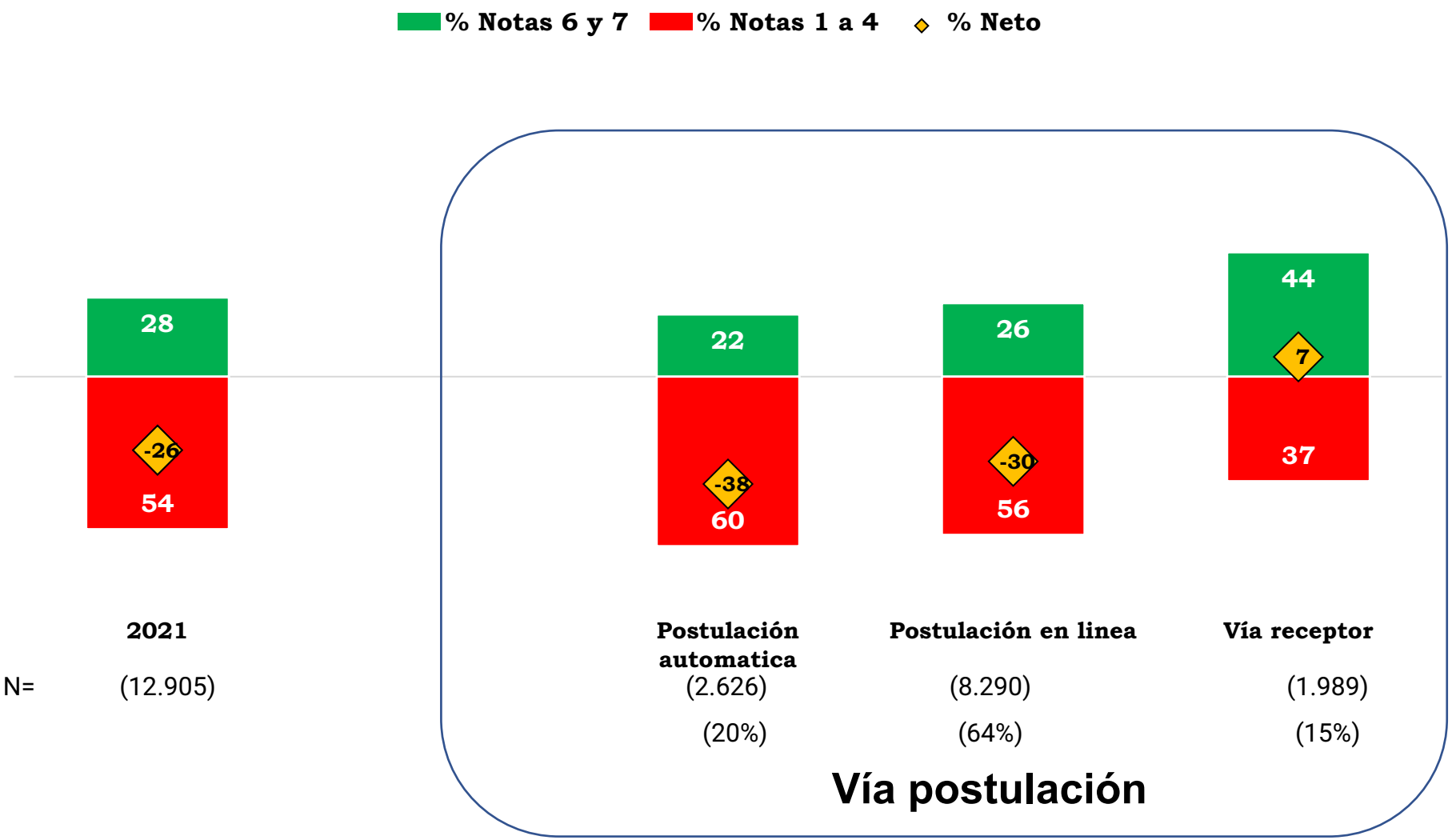


Netos:

2019	31	34	44
2020	6	8	-1

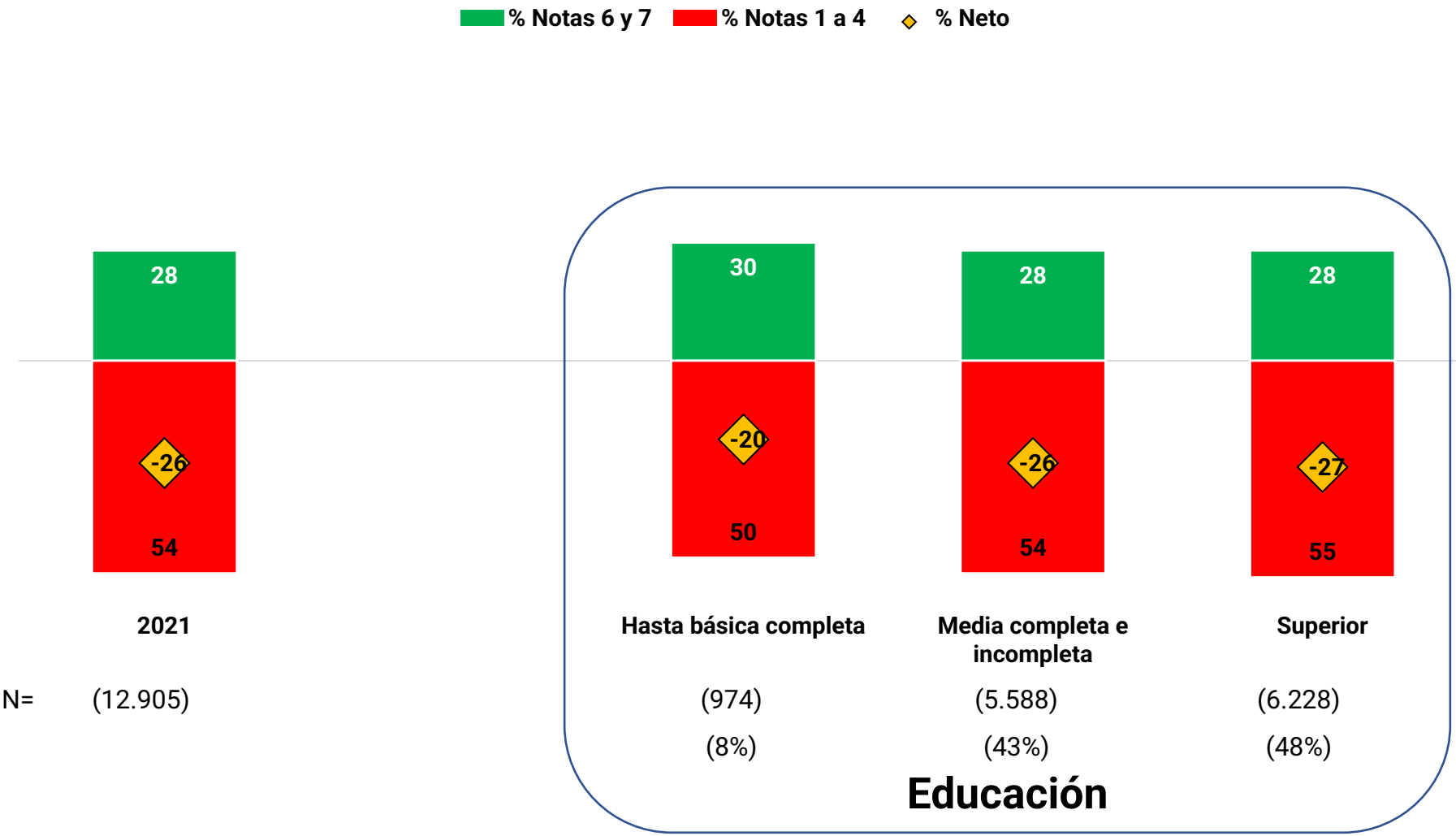
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) – VÍA POSTULACIÓN

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del MINVU/SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



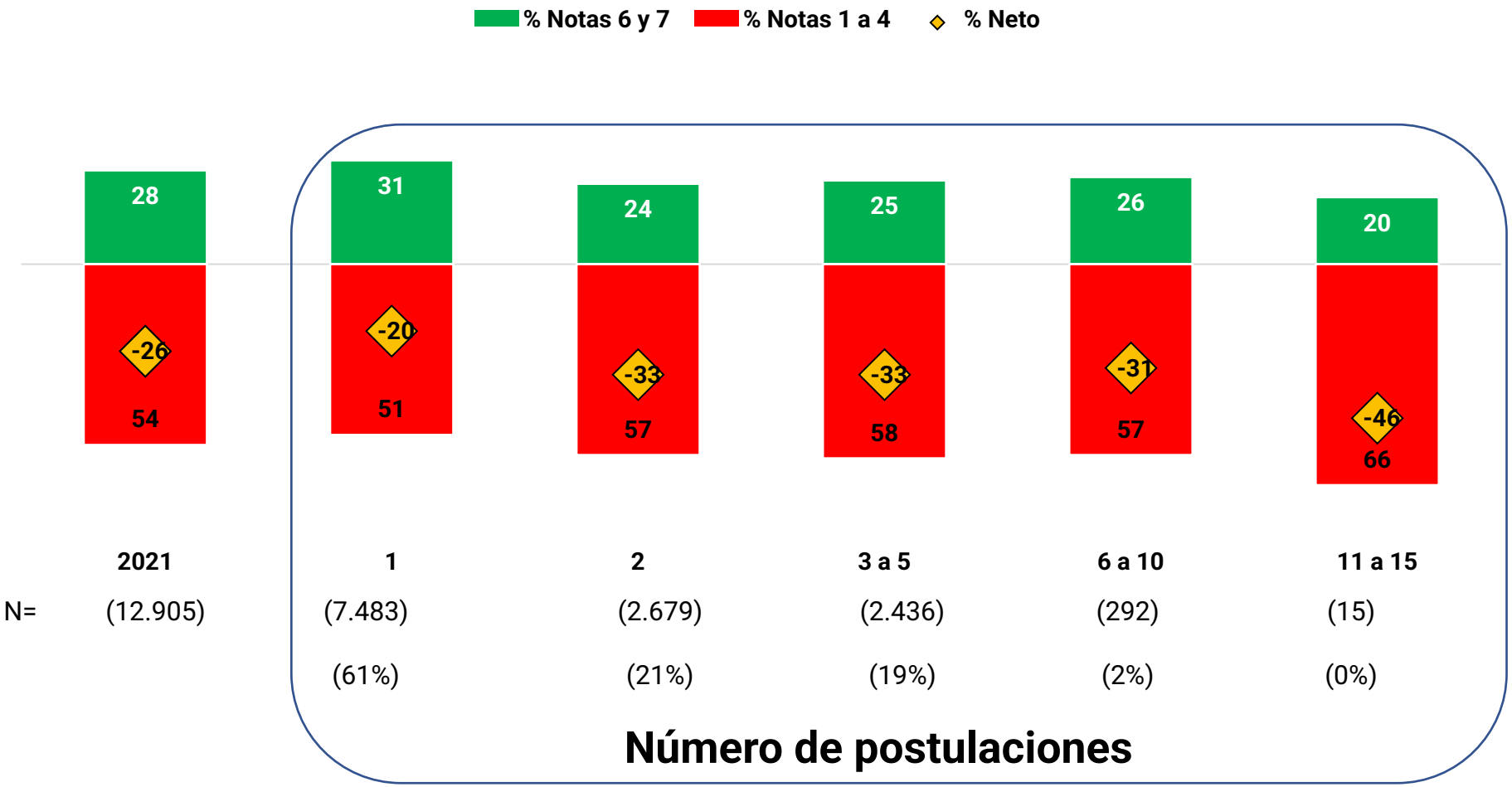
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) - EDUCACIÓN

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del MINVU/SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?.



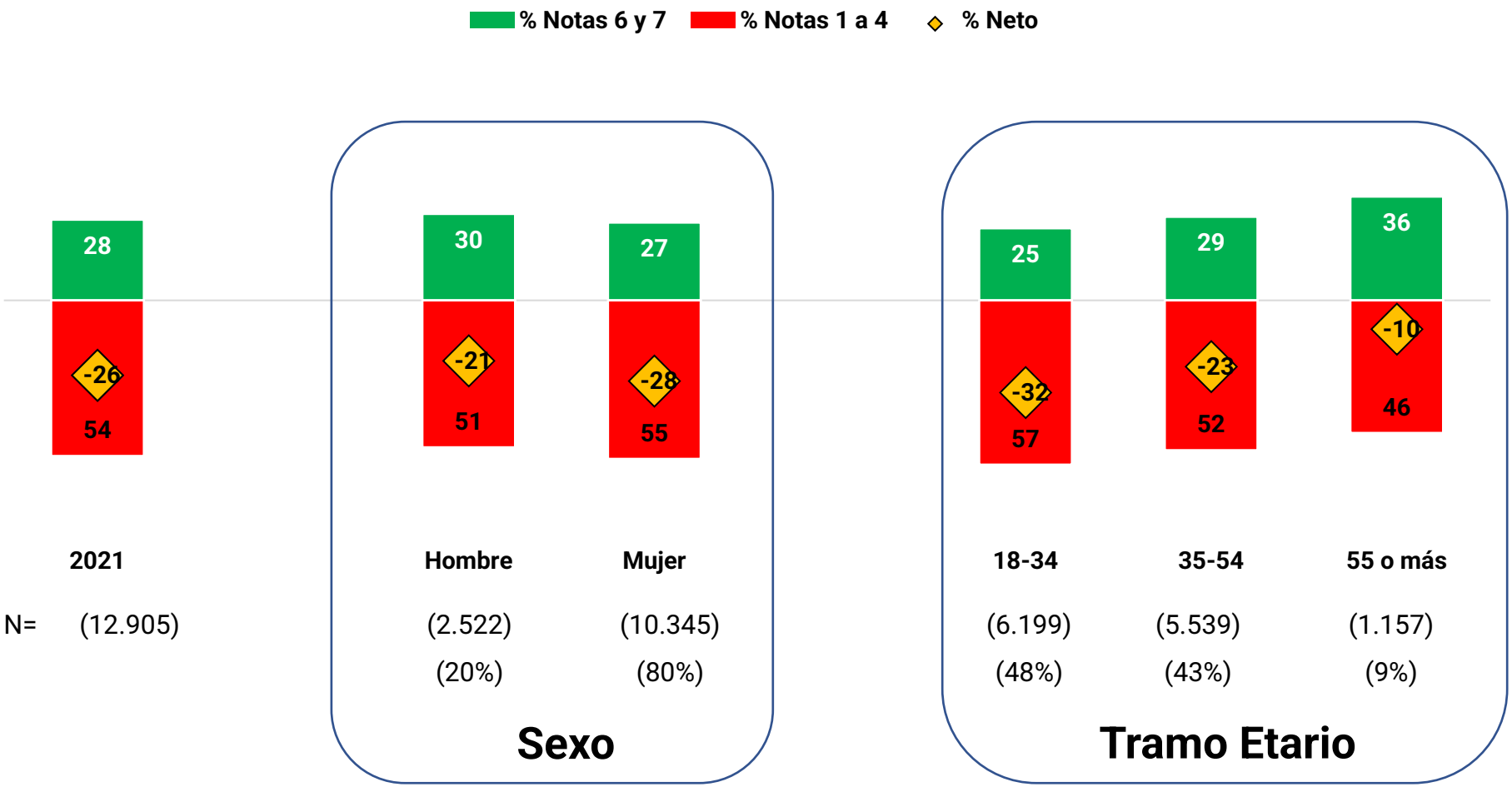
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) – NÚMERO DE POSTULACIONES

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del MINVU/SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



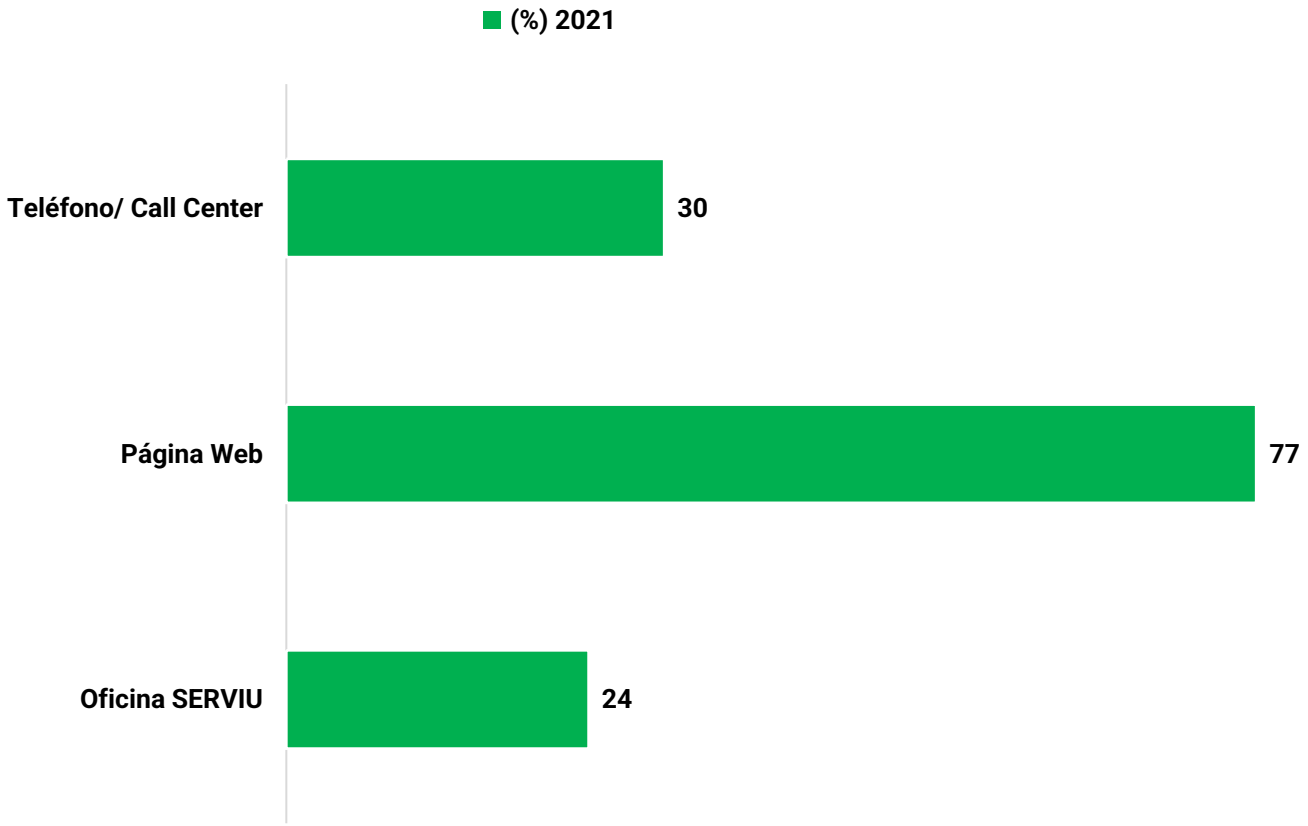
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%) 2021

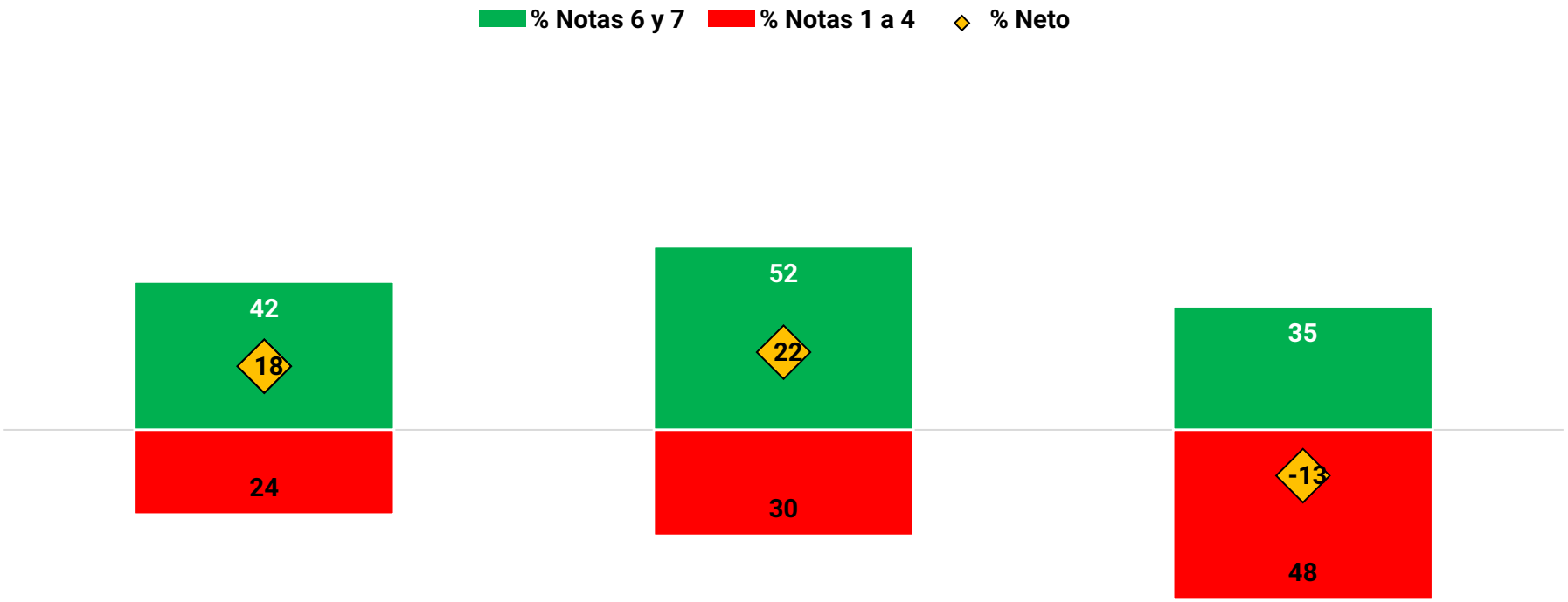
Pensando en los últimos 6 meses, ¿a través de qué medio se ha contactado con MINVU?
%Sí



N = 12.354

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES – MINVU ALÓ(%) 2019 - 2021

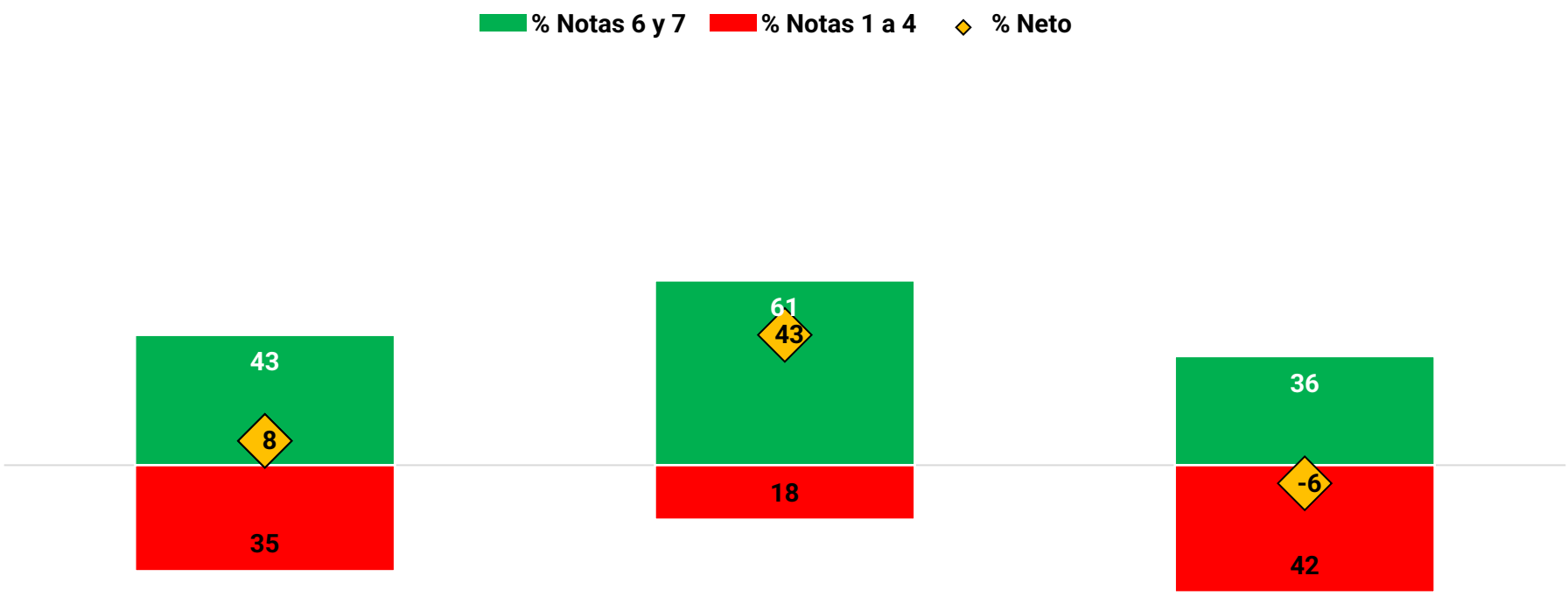
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en MINVU ¿qué nota le pondría?



	2019	2020	2021
N=	(2.139)	(1.146)	(4.249)
	(15%)	(12%)	(33%)

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES – PÁGINA WEB (%) 2019 - 2021

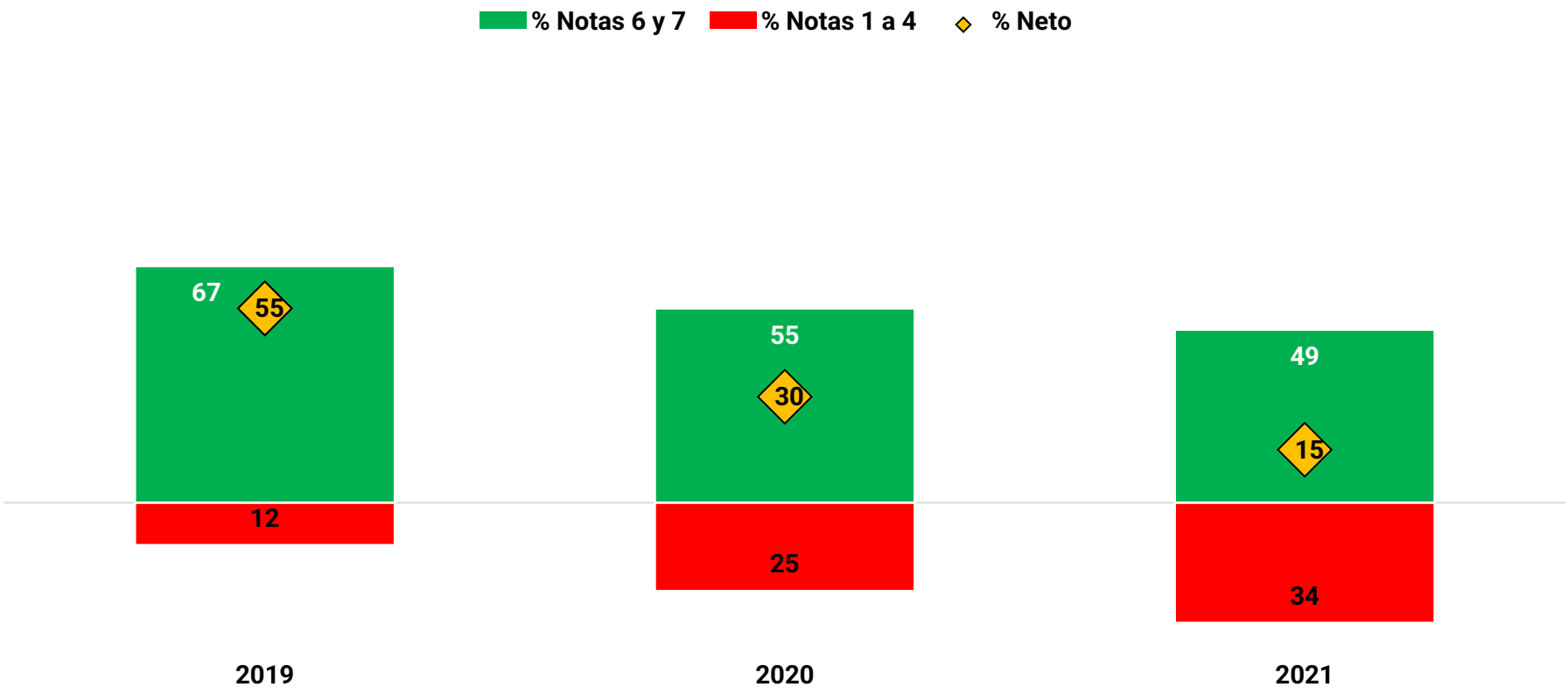
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en MINVU ¿qué nota le pondría?



	2019	2020	2021
N=	(2.501)	(2.186)	(11.896)
	(22%)	(22%)	(92%)

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES – OFICINA SERVIU (%) 2019 - 2021

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



	2019	2020	2021
N=	(2.527)	(575)	(3.159)
	(8%)	(6%)	(25%)

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

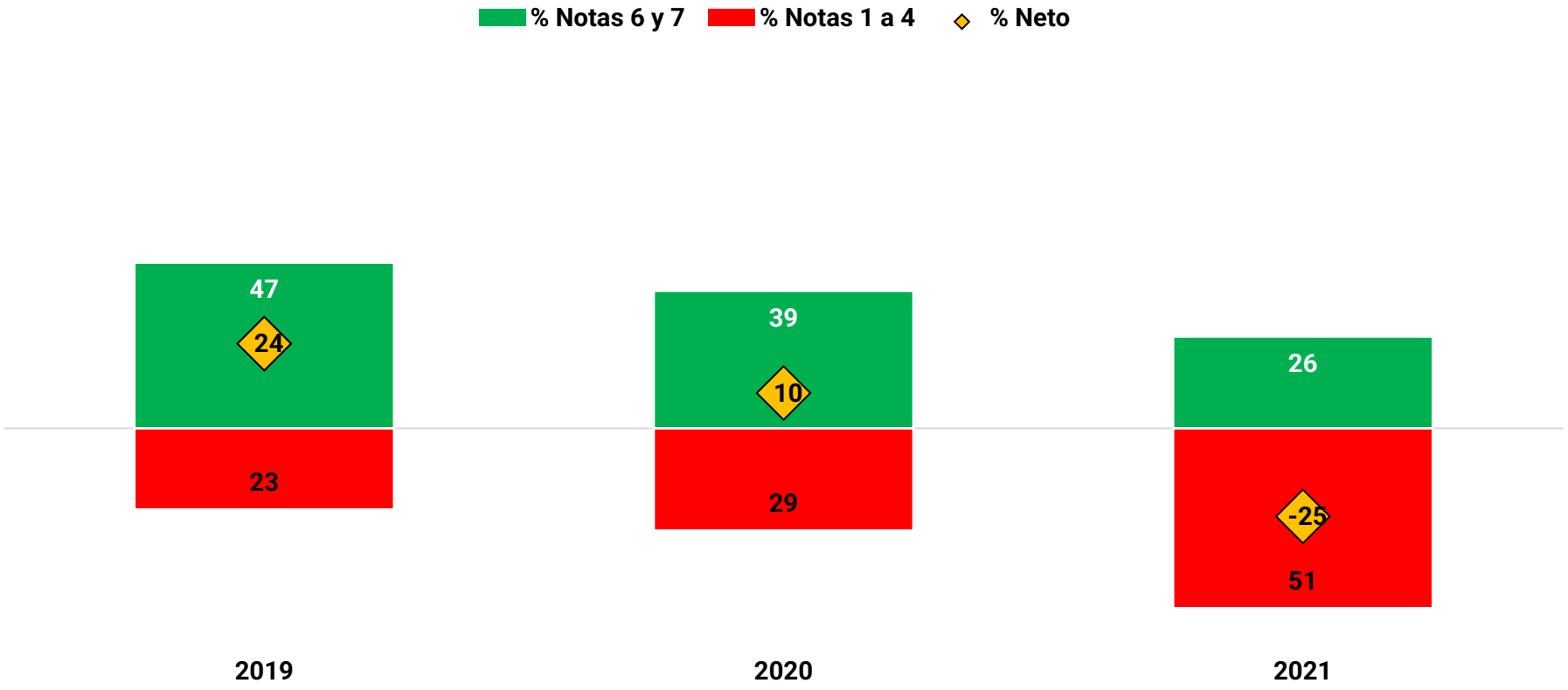
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) 2019 - 2021

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



	2019	2020	2021
N=	(15.136)	(9.947)	(12.905)

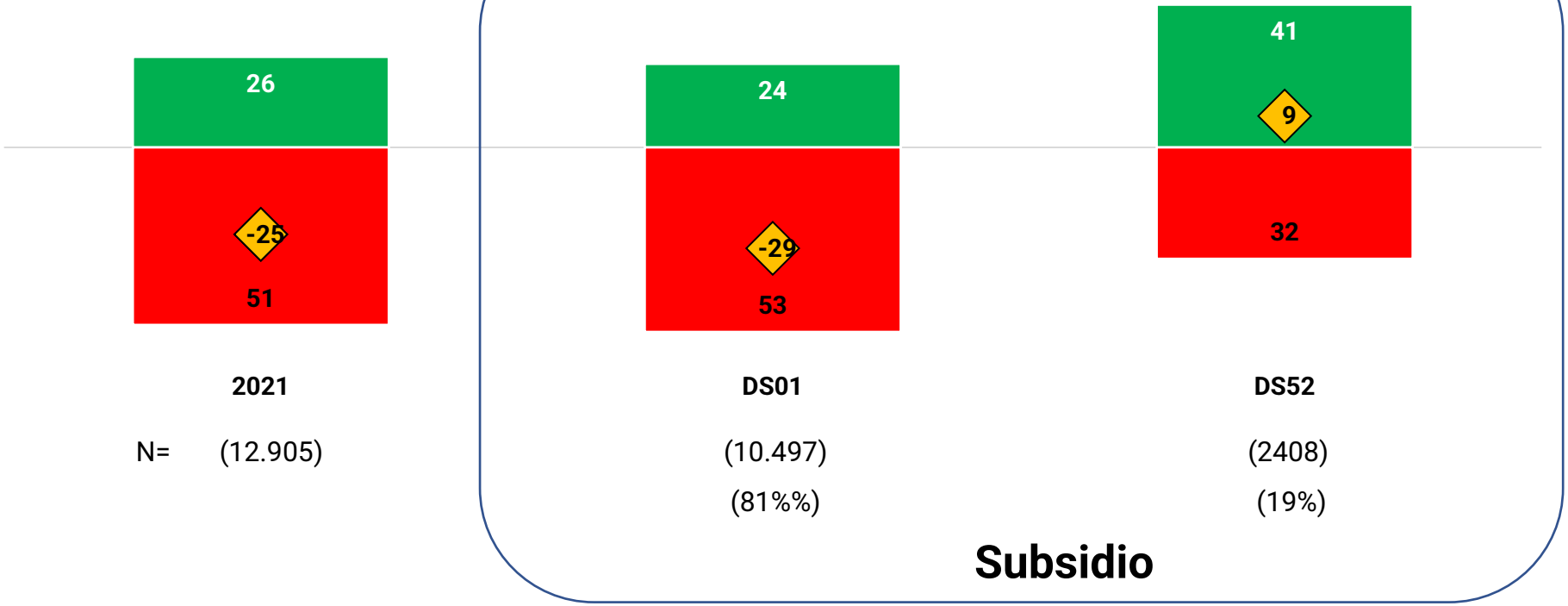
El año 2021 se consideraron todos los casos que corresponden a las regiones medidas para SERVIU.

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) - SUBSIDIO

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

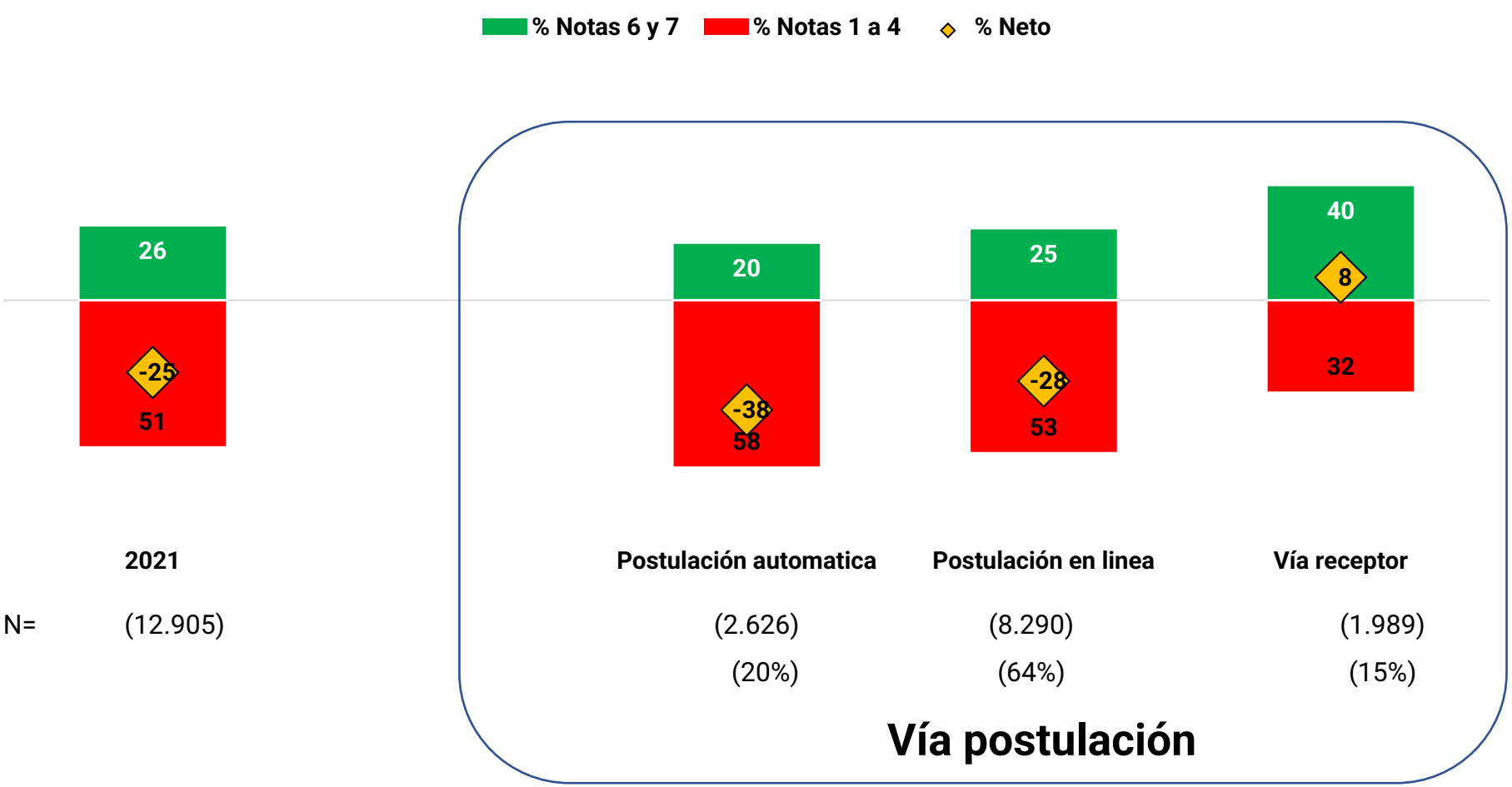
Netos:

	% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto
2019	24	24	47
2020	10	11	9



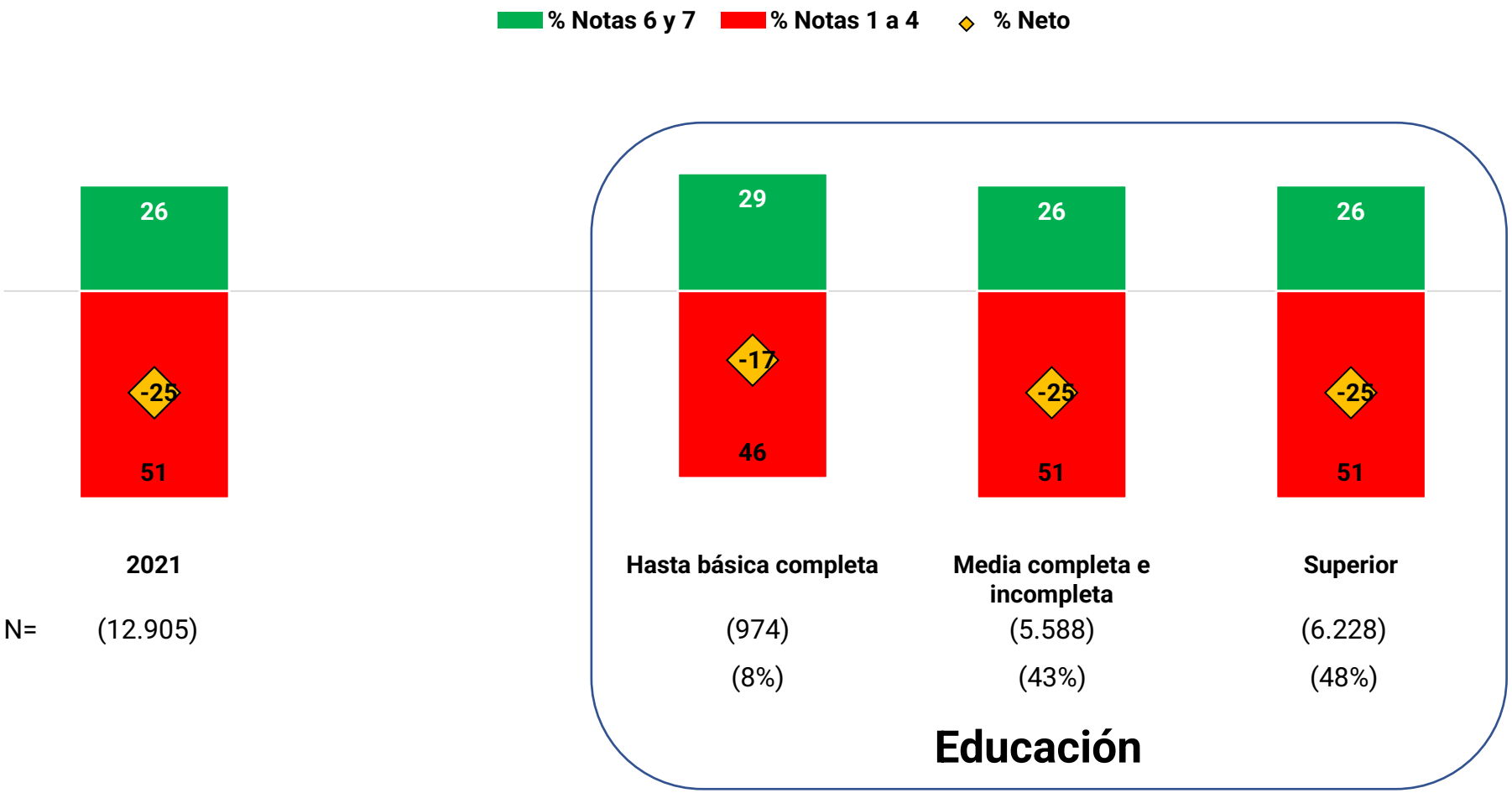
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) – VÍA POSTULACIÓN

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



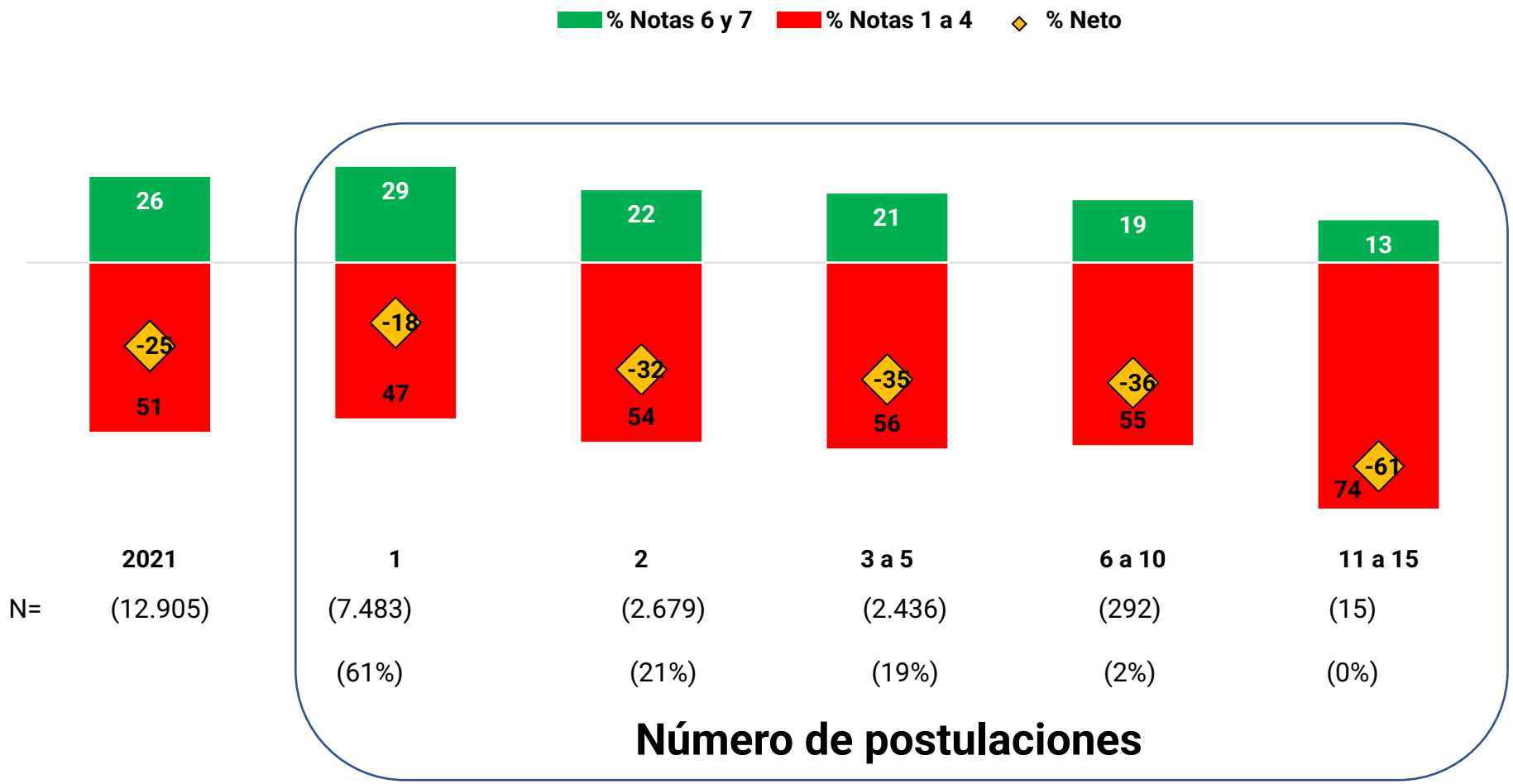
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) - EDUCACIÓN

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



EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN(%) – NÚMERO DE POSTULACIONES

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



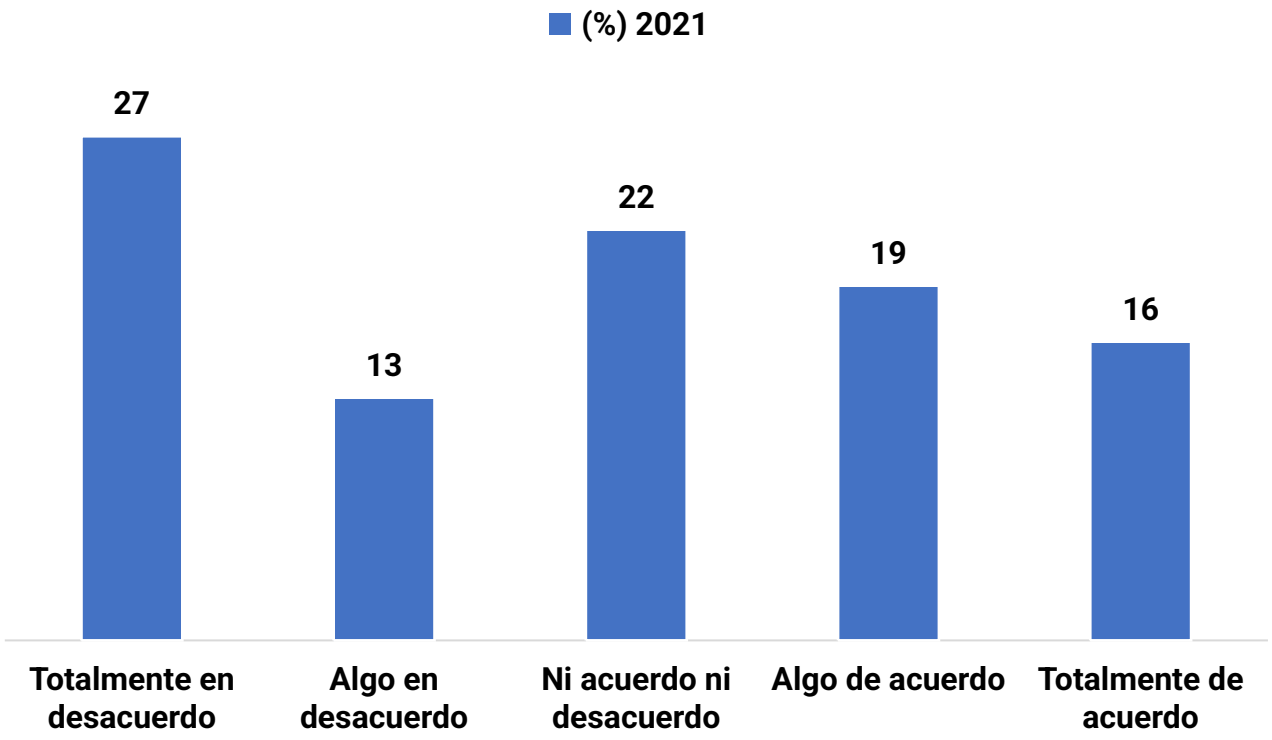
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN(%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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



EXPERIENCIA DE SERVICIO Y CONFIANZA (%) MINVU 2021

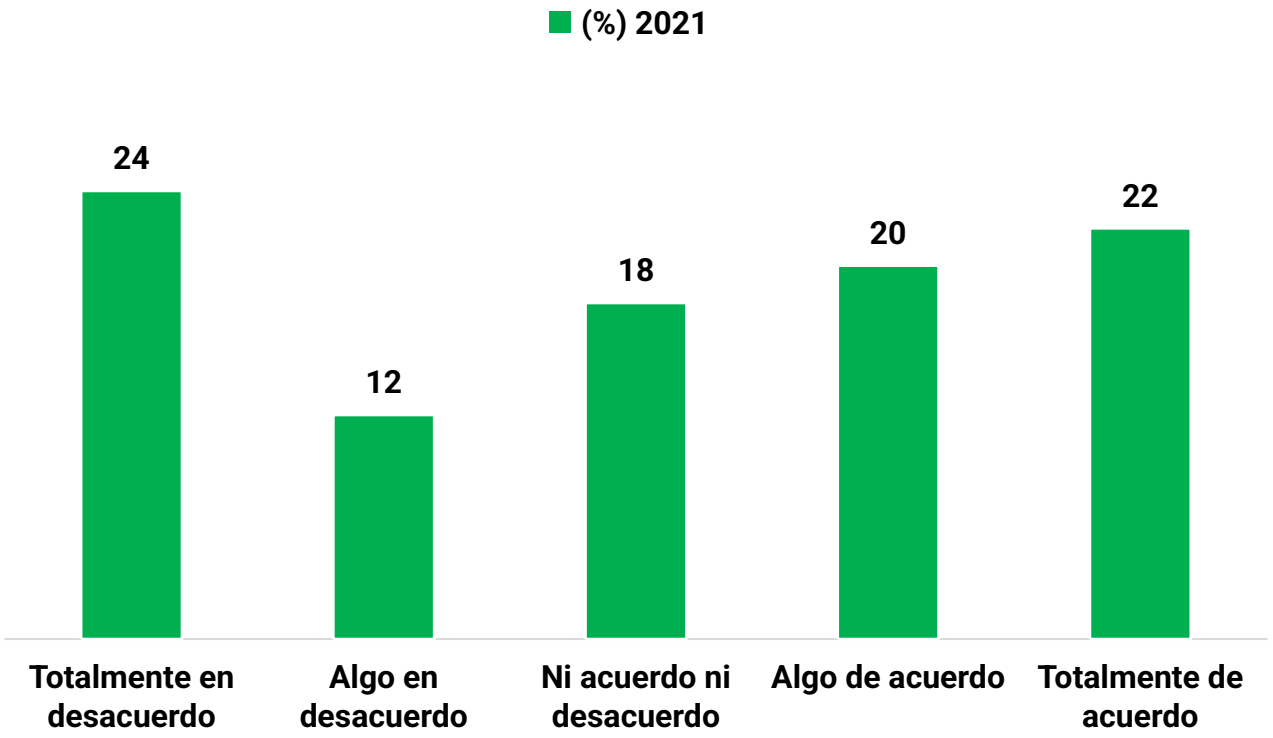
Esta experiencia en el MINVU aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 12.905
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO Y HABLARÍA POSITIVAMENTE (%) MINVU 2021

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia en el MINVU:



N = 12.905
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

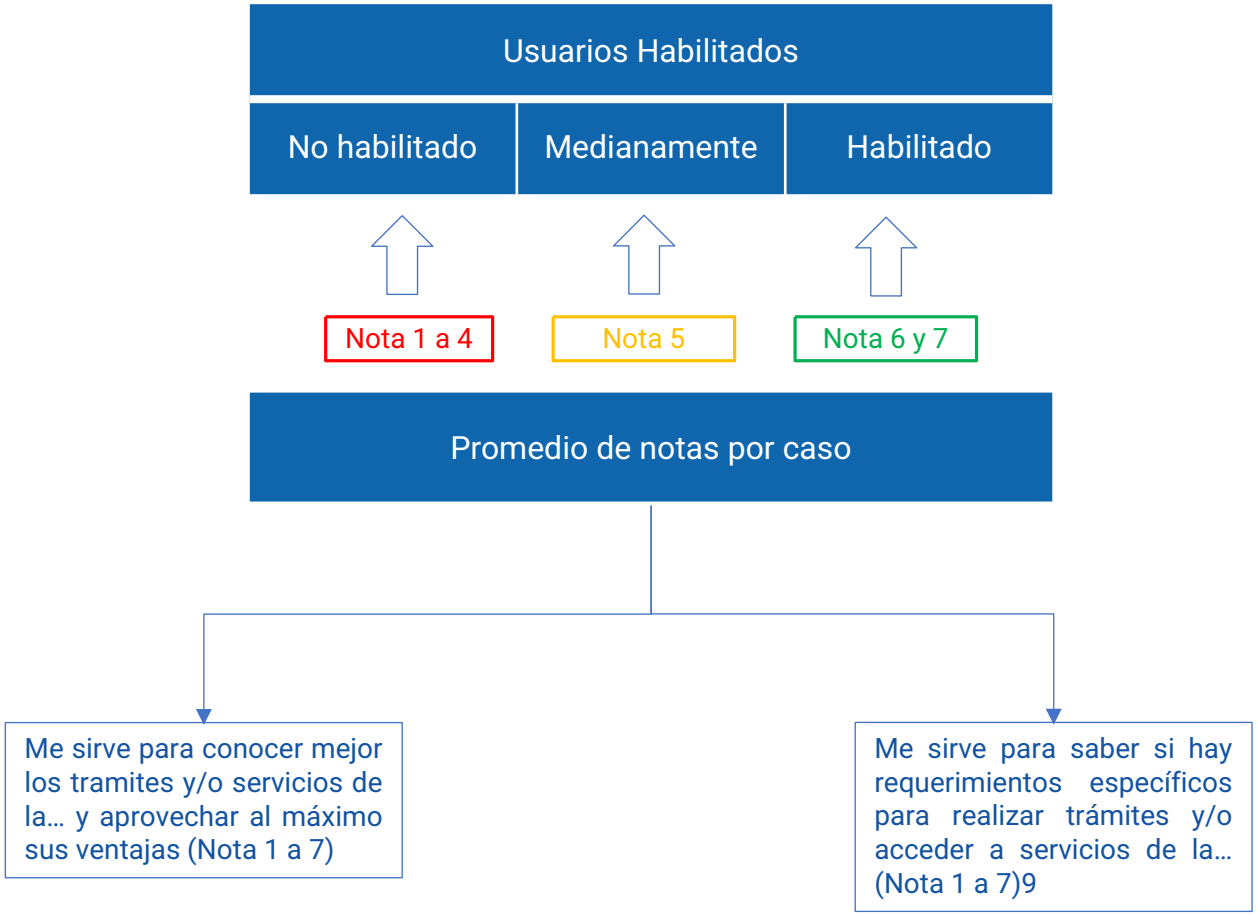
HABILITACIÓN

- 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.

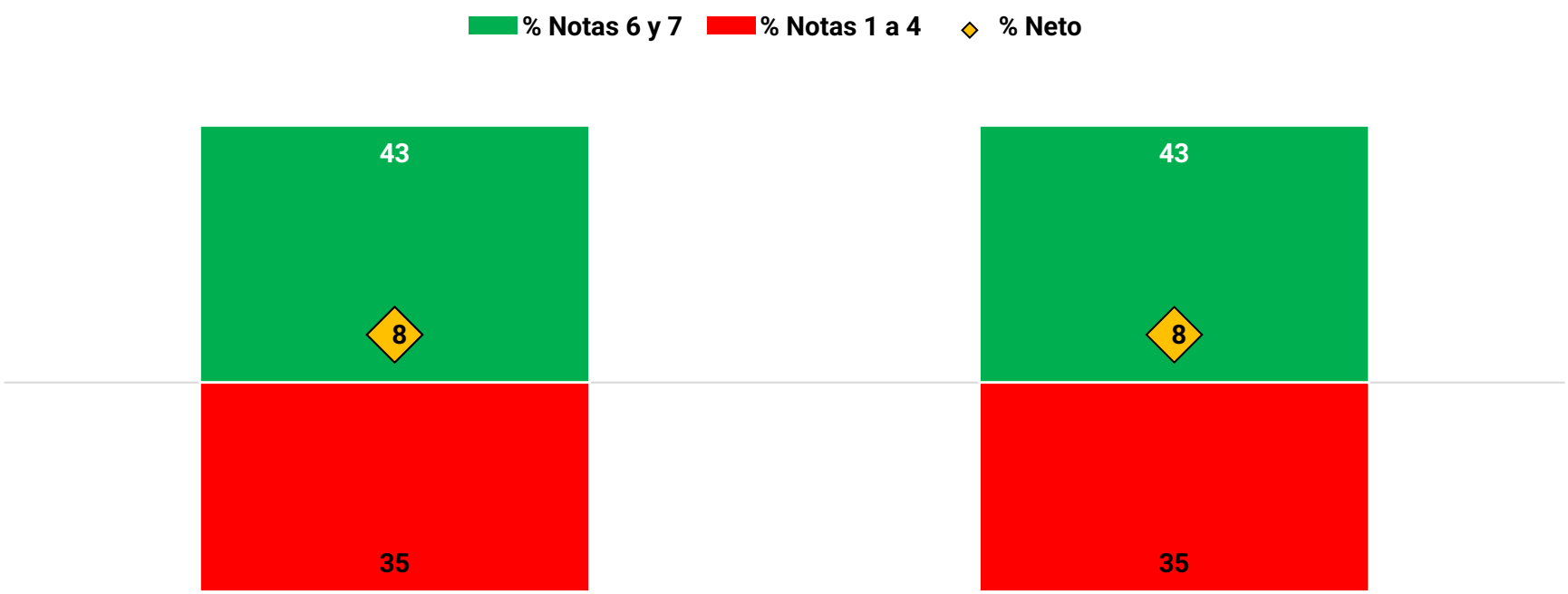
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de MINVU en distintos medios Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



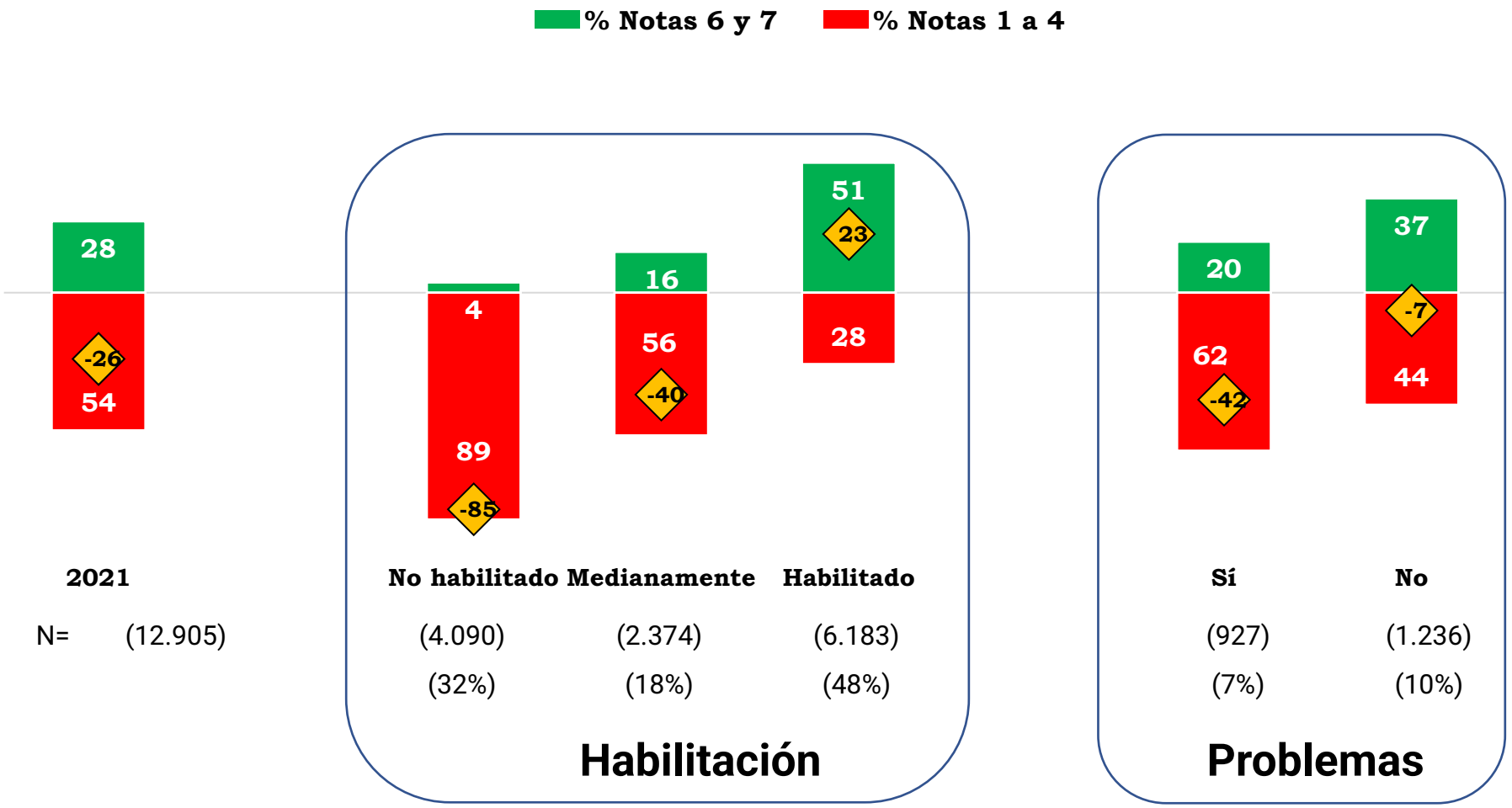
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o subsidios de MINVU y aprovechar al máximo sus ventajas

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

N = 12.905

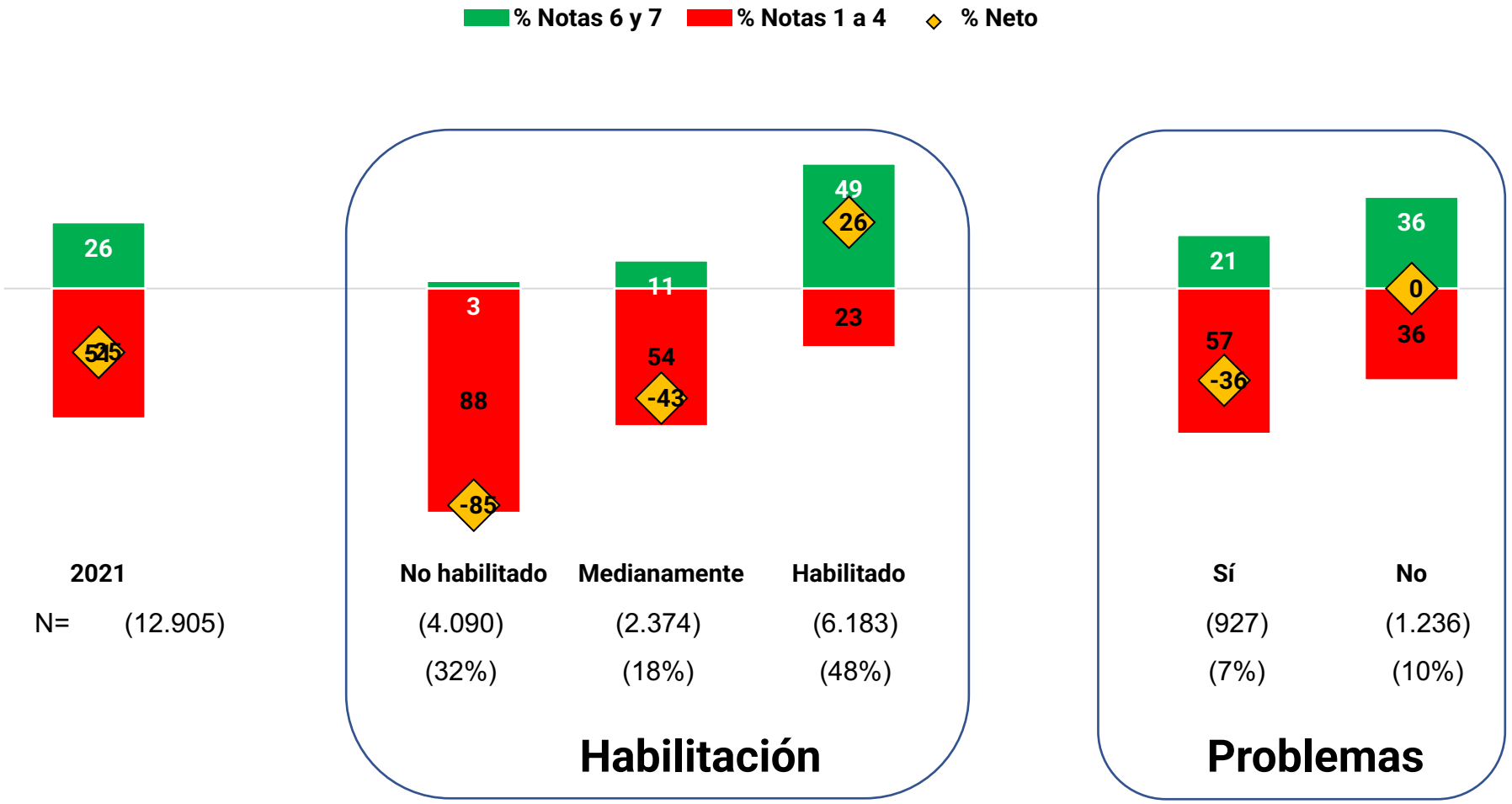
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del MINVU/SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



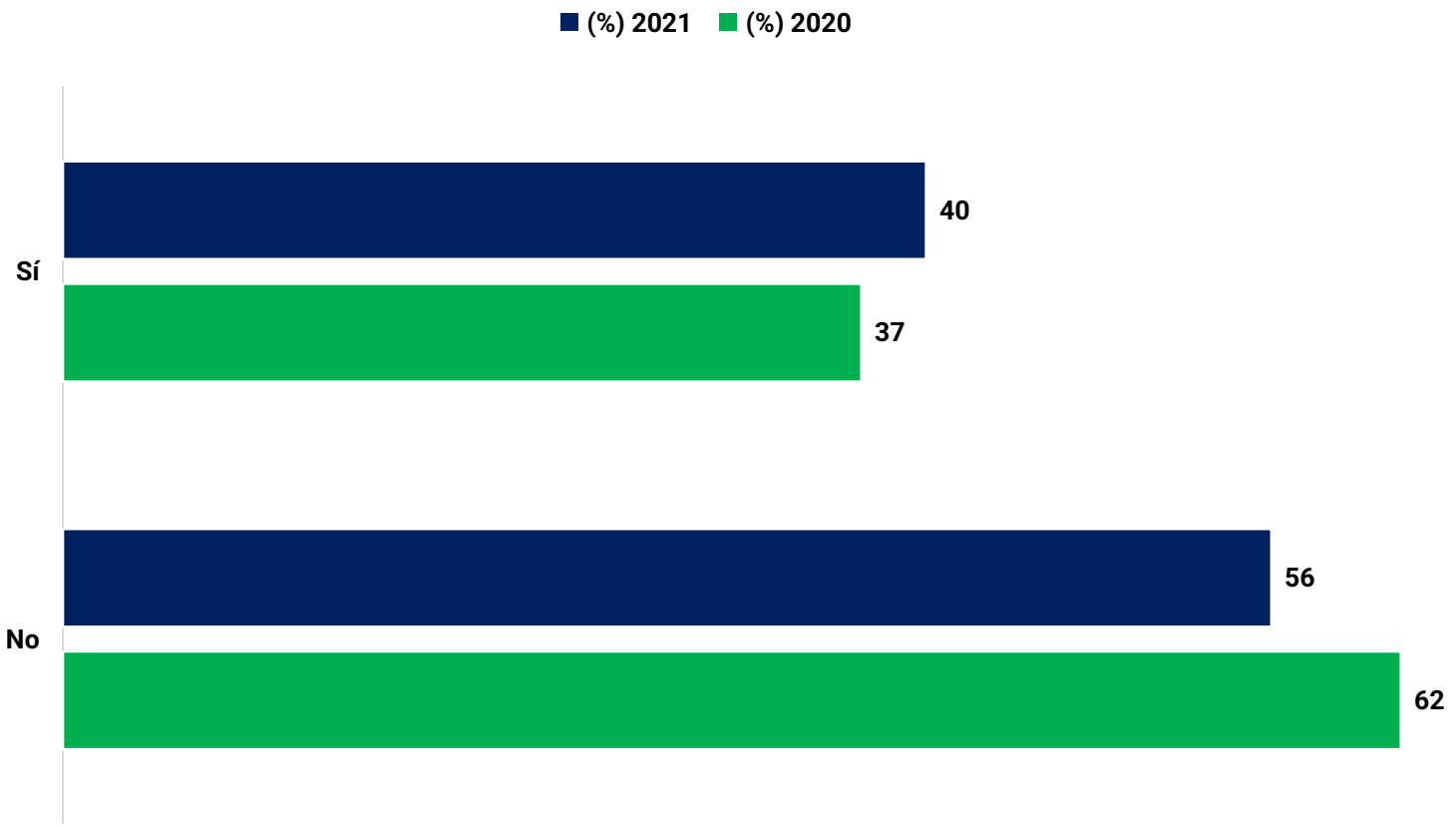
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



PROBLEMAS – OCURRENCIA (%) 2020 - 2021

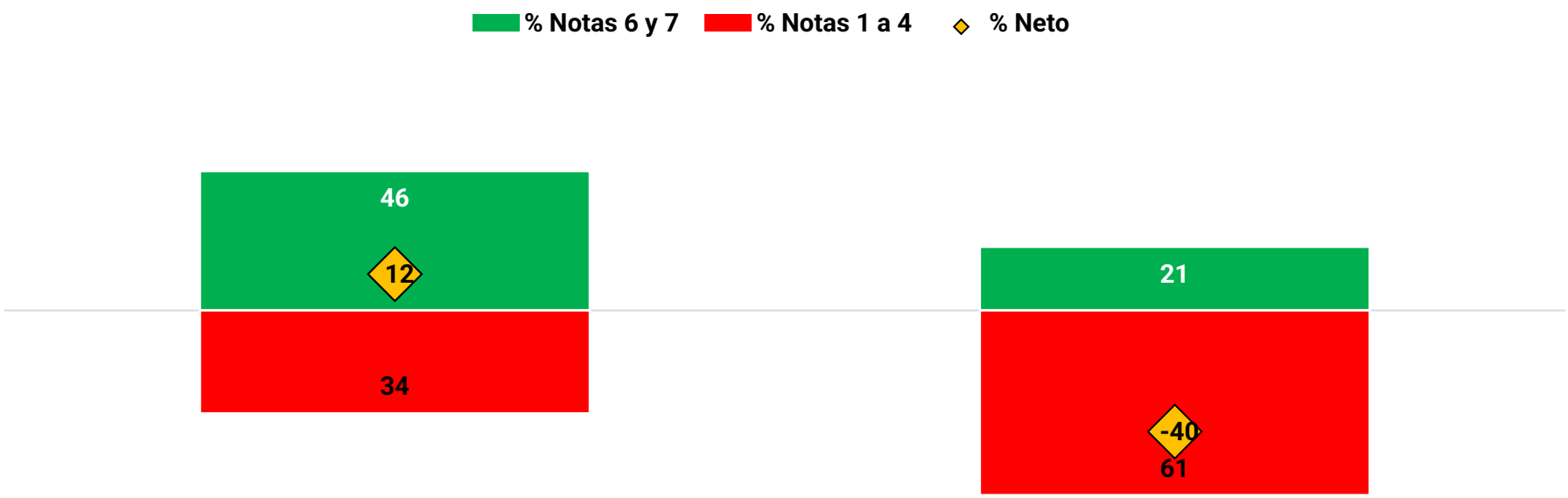
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el MINVU hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020= 2.199
N 2021= 2.245
Se excluye de las barras la categoría ‘Ns-Nr’.

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%) 2020 - 2021

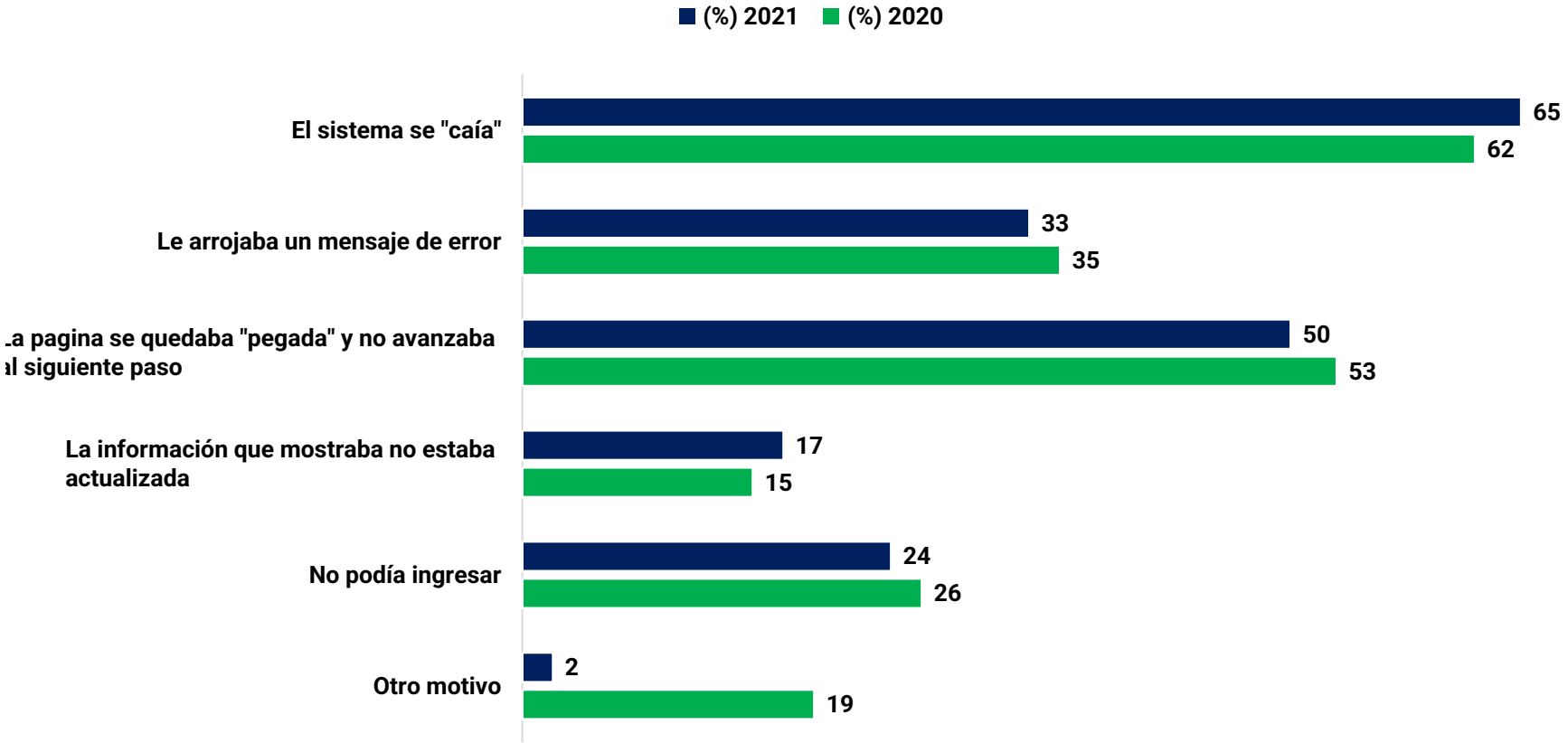
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de MINVU?



	2020	2021
N=	(812)	(859)
	(8%)	(7%)

PROBLEMAS - TIPO (%) 2020 - 2021

¿Qué problema tuvo?



N 2020= 812
N 2021= 927
Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

Ministerio de Hacienda

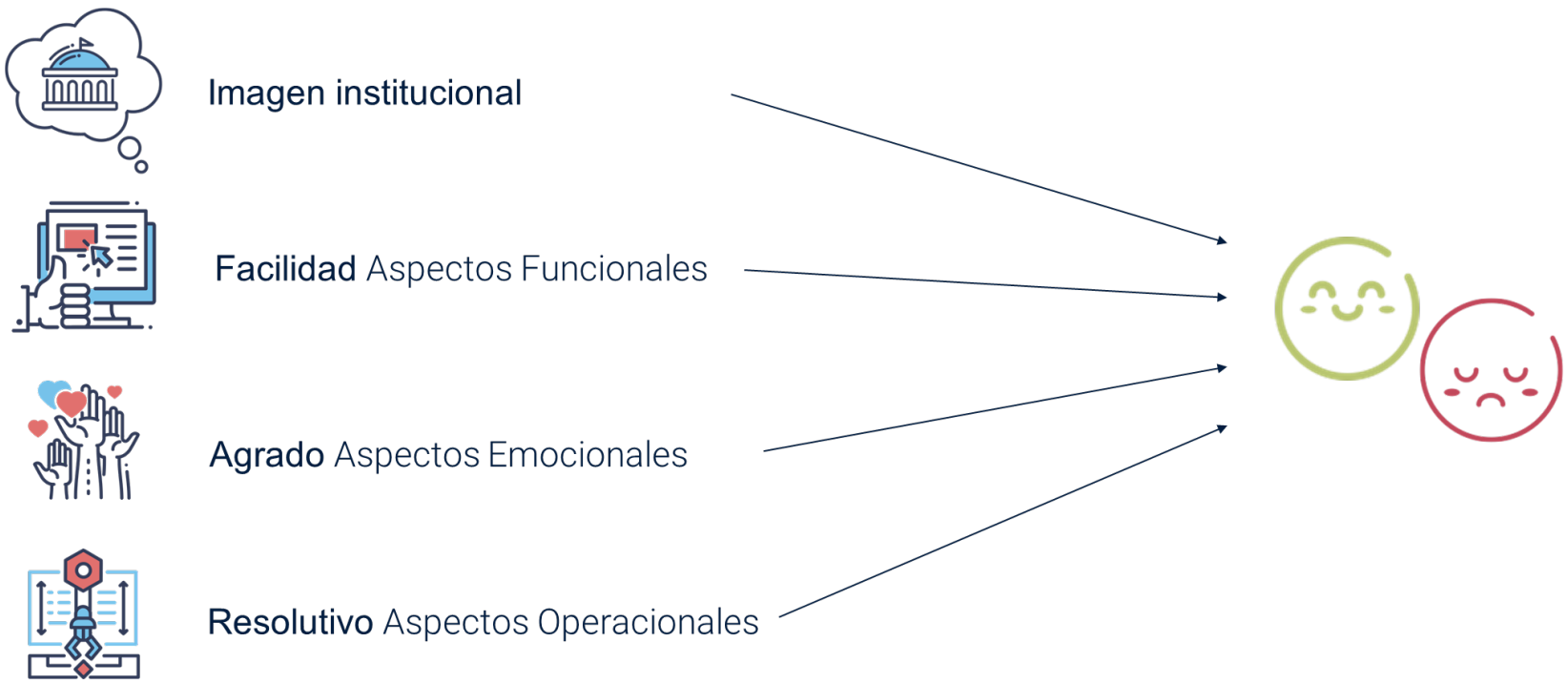
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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 MINVU, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".

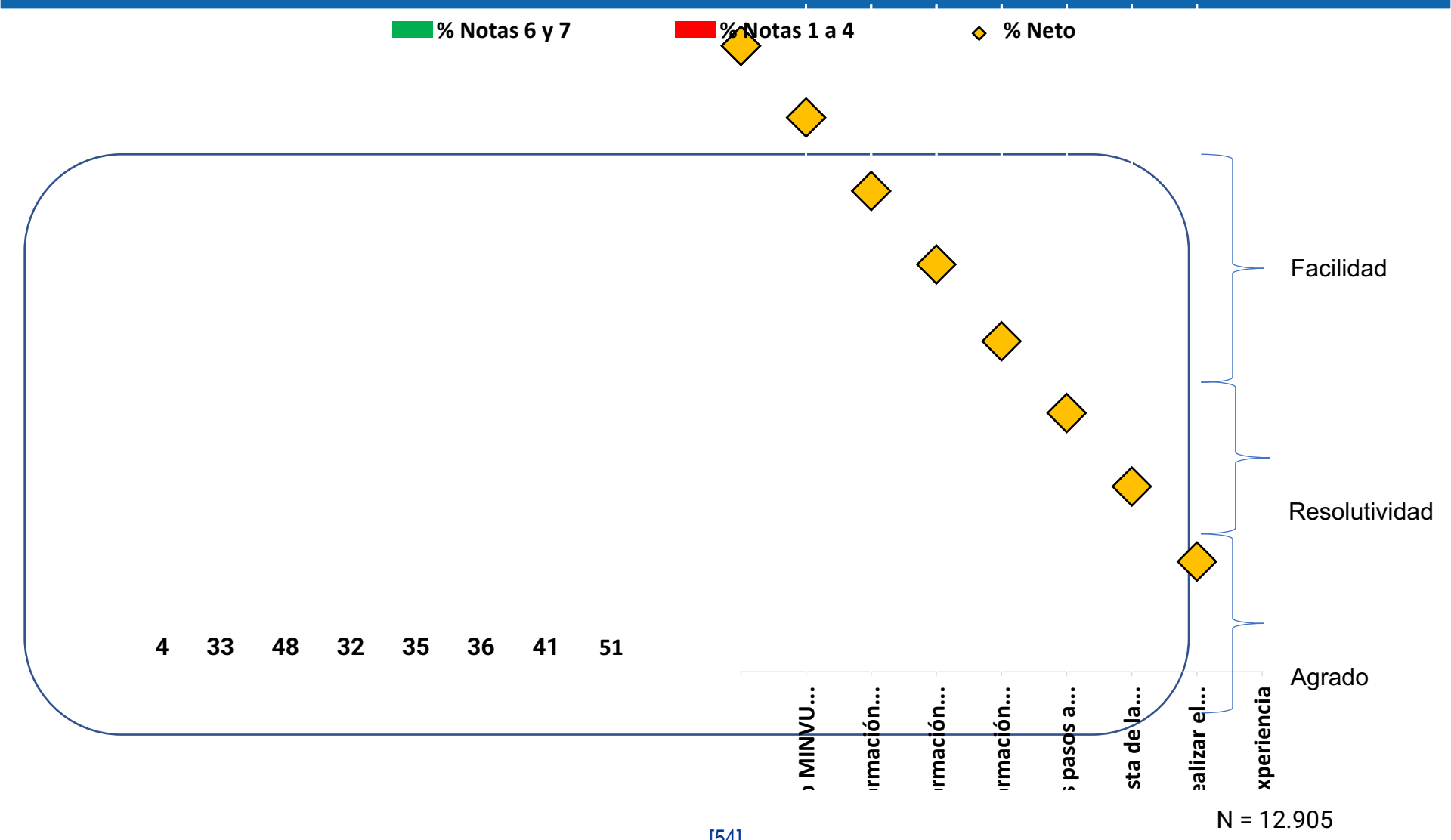
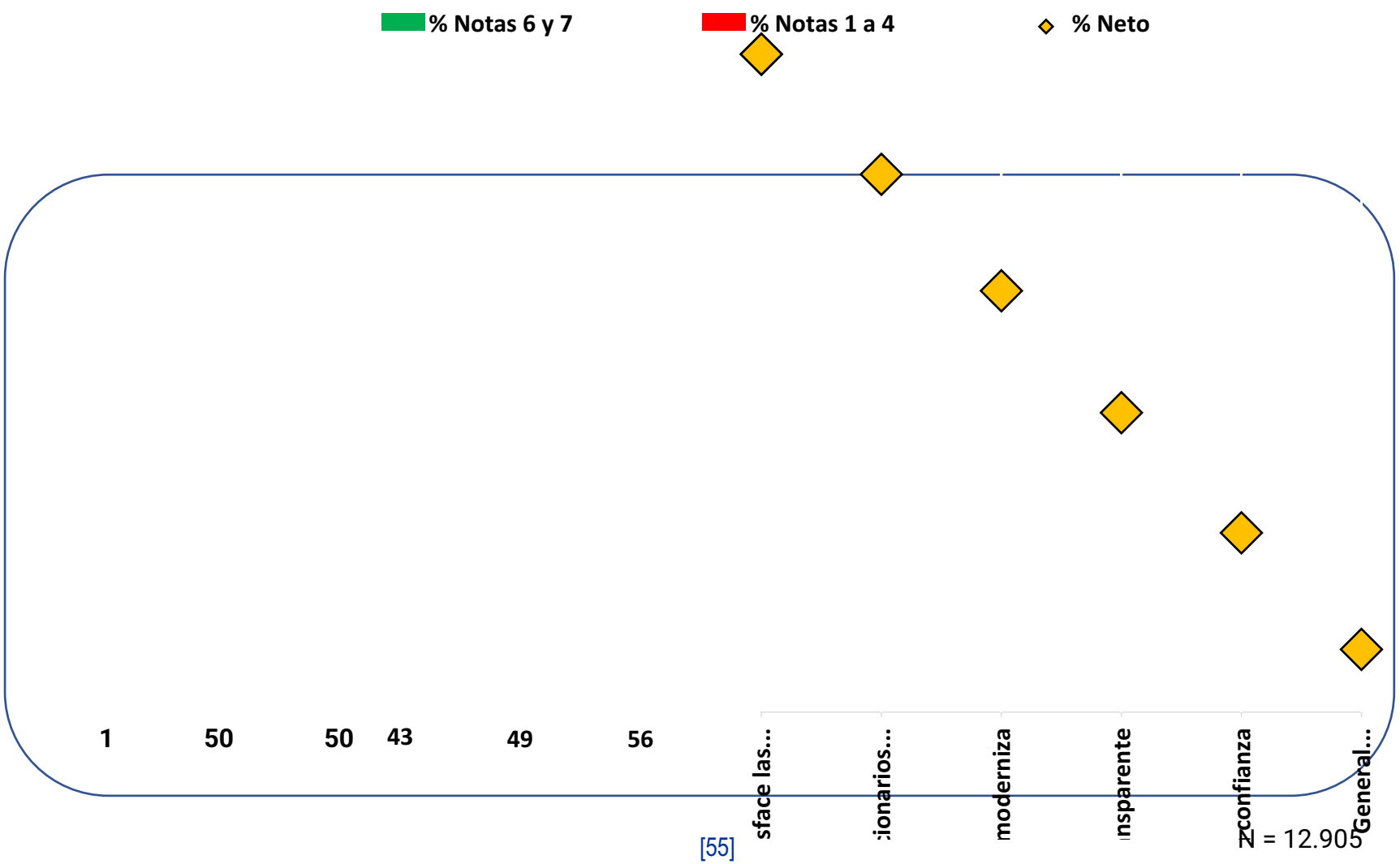


IMAGEN INSTITUCIONAL (%) - 2021

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



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

IX. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

La etapa cualitativa, constó de la realización de **2 entrevistas** semi-estructuradas a funcionarios, donde se recogieron sus principales percepciones de la experiencia usuaria que desarrolla MINVU en la postulación a D.S N°1 y D.S N°52. Dichos entrevistados pertenecían al departamento de gestión habitacional.

Las entrevistas fueron realizadas entre el mes de agosto y septiembre del año 2021.

Por otro lado, se realizó un **grupo focal** con 5 personas que habían postulado al beneficio. el día 26 de agosto, con una duración de 70 minutos.

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Hallazgo 1: A nivel interno, los programas cuentan con un funcionamiento y normativa variadas, y con ello dificultan el implementar medidas en conjunto para las plataformas que disponen. Además, también habría una baja comunicación entre los equipos, para compartir estrategias ante las postulaciones.

- Hallazgo 2: Los trámites evaluados se son posibles de realizar 100% de manera remota, lo que es valorado por usuarios. MINVU cuenta con una plataforma en común para la mayoría de sus trámites, sin embargo, en el caso del DS N°52, se implementó un portal autónomo. Dicho cambio es considerado una debilidad, en la medida se requiere de mayor tiempo para solucionar problemas de carácter informático.

- Hallazgo 3: La satisfacción usuaria es afectada por los resultados del proceso, considerando los recursos acotados para los subsidios. Los usuarios, además, consideran que no cuentan con información suficiente sobre las etapas de postulación y el por qué de los resultados finales, informándose por sus redes personales y/o asesorándose por las municipalidades.

X. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Se requiere mayor información disponible para los usuarios sobre las principales etapas de la postulación y sobre los criterios del puntaje de corte. Se observa una oportunidad importante en las redes sociales de MINVU, ya que son canales que se utilizan para informarse.

- Se recomienda el continuar avanzando en triangulación de información con otras instituciones, para seguir facilitando el trámite.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IX. ANEXO MULTIVARIADO

Metodología

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

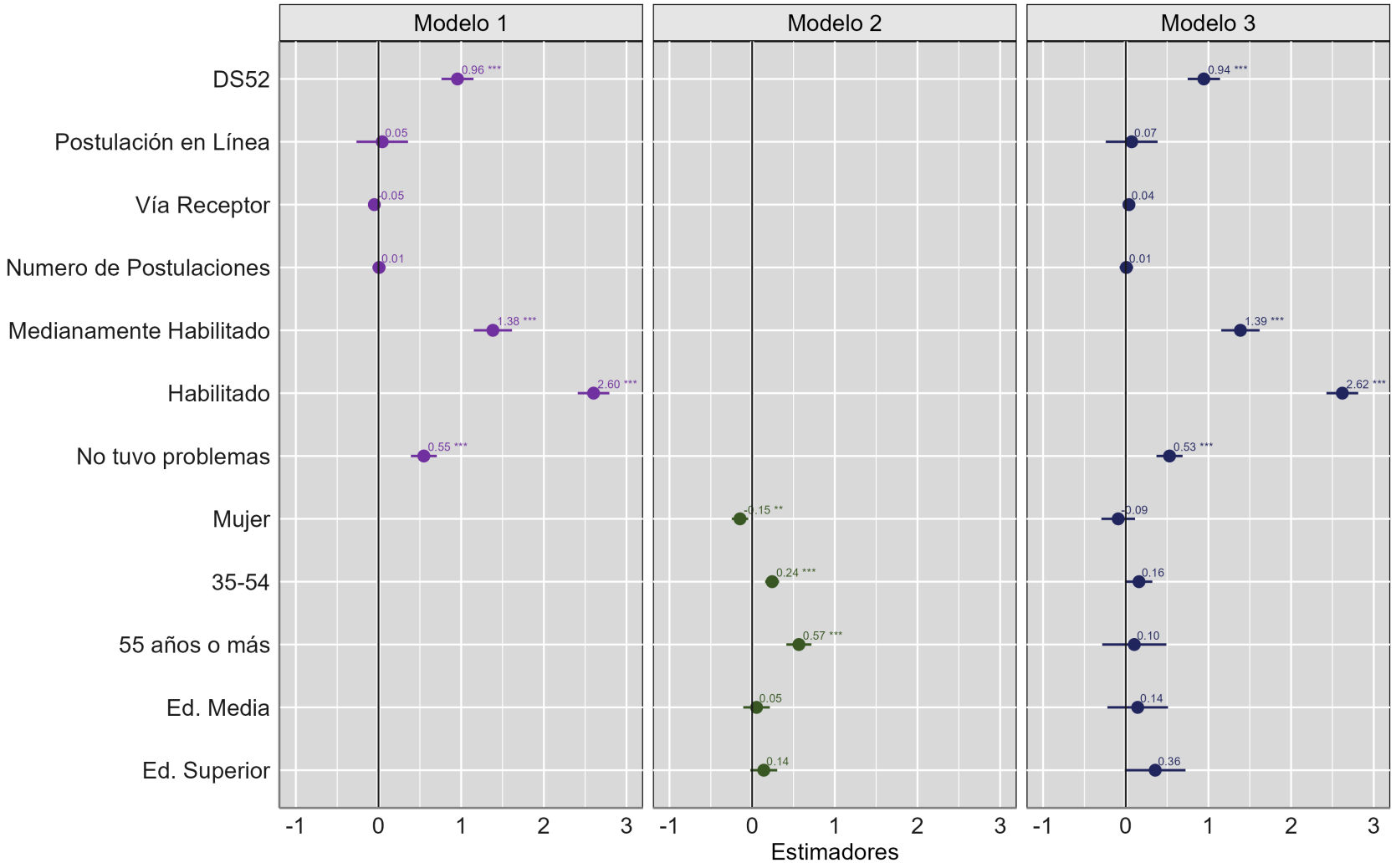
En primer lugar se presentan Modelos de Regresión Lineal (OLS) tanto para última experiencia como para la evaluación institucional. Se realizaron 3 modelos, el primero con covariables del cuestionario y el marco muestral, el segundo con covariables de la muestra obtenida (características sociodemográficas), y un tercer modelo que aúna estos dos últimos. Para realizar el ejercicio, se consideraron como "NA" las categorías de respuesta Ns-Nr (88-99).

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 (88-99)" 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

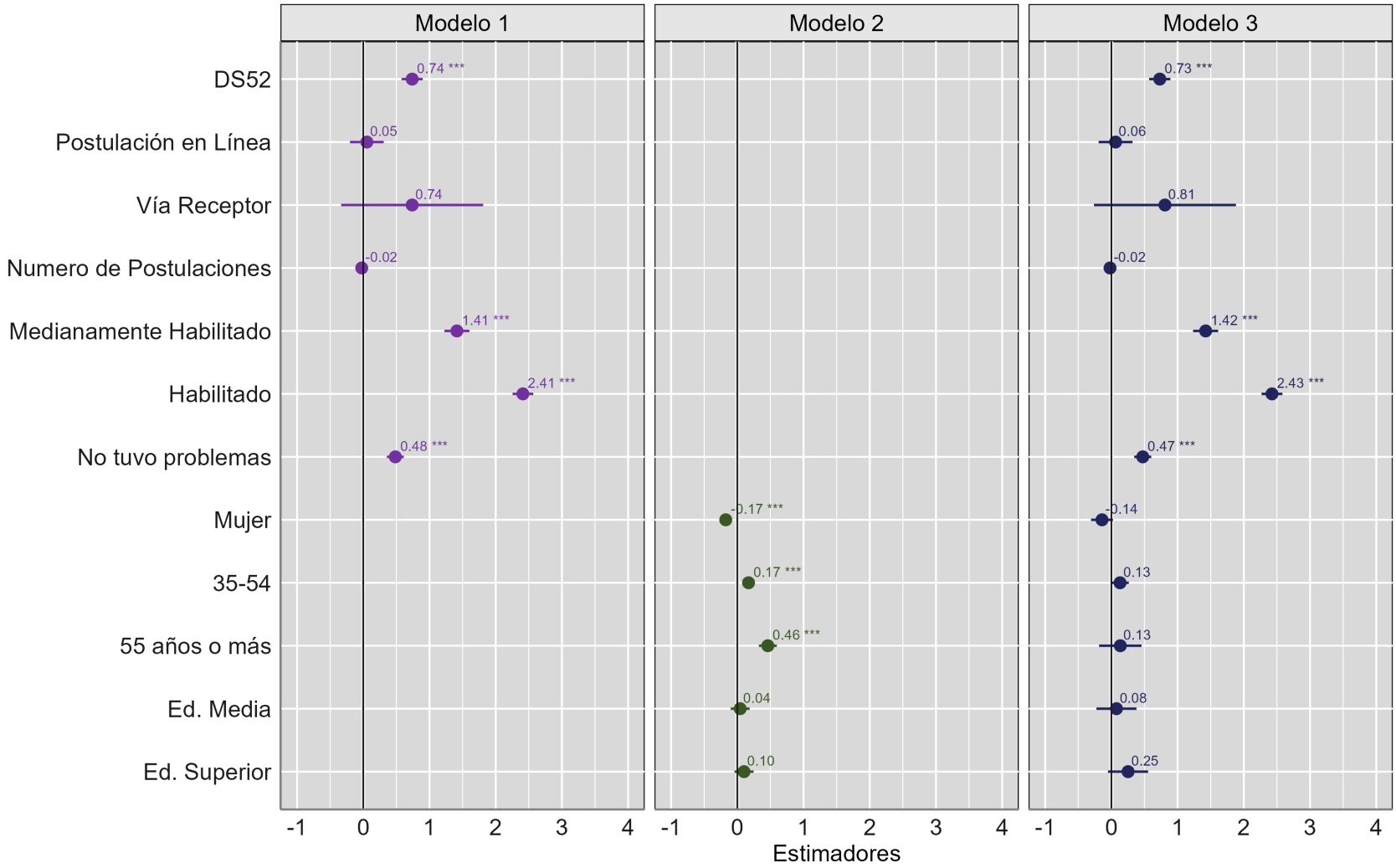
En el gráfico anterior se presentan los **Modelos de Regresión Lineal** realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de Subsecretaría de Vivienda. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Subsidio, Vía de postulación, Numero de postulaciones, 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 son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el modelo 3 muestra que estar habilitado aumenta en **2,62** 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% de nivel de confianza. Mientras que no tener problemas aumenta la evaluación de la satisfacción con la última experiencia en **0,53** puntos en comparación a sí tener problemas, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

En el modelo 2 se observa que tener 55 años o más aumenta en 0,57 puntos la evaluación de la satisfacción con la última experiencia en comparación con tener entre 18 y 35 años, manteniendo el resto de variables independientes constantes, y que tener entre 35 y 54 años aumenta la evaluación de la satisfacción con la última experiencia en 0,24 puntos en comparación a tener entre 18 y 35 años, ceteris paribus, ambos casos significativos a un 99,9% de nivel de confianza. Sin embargo, al incluir todas las variables (modelo 3), estos valores disminuyen a 0.10 y 0.16 puntos respectivamente, y no son significativos a ese nivel de confianza.

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

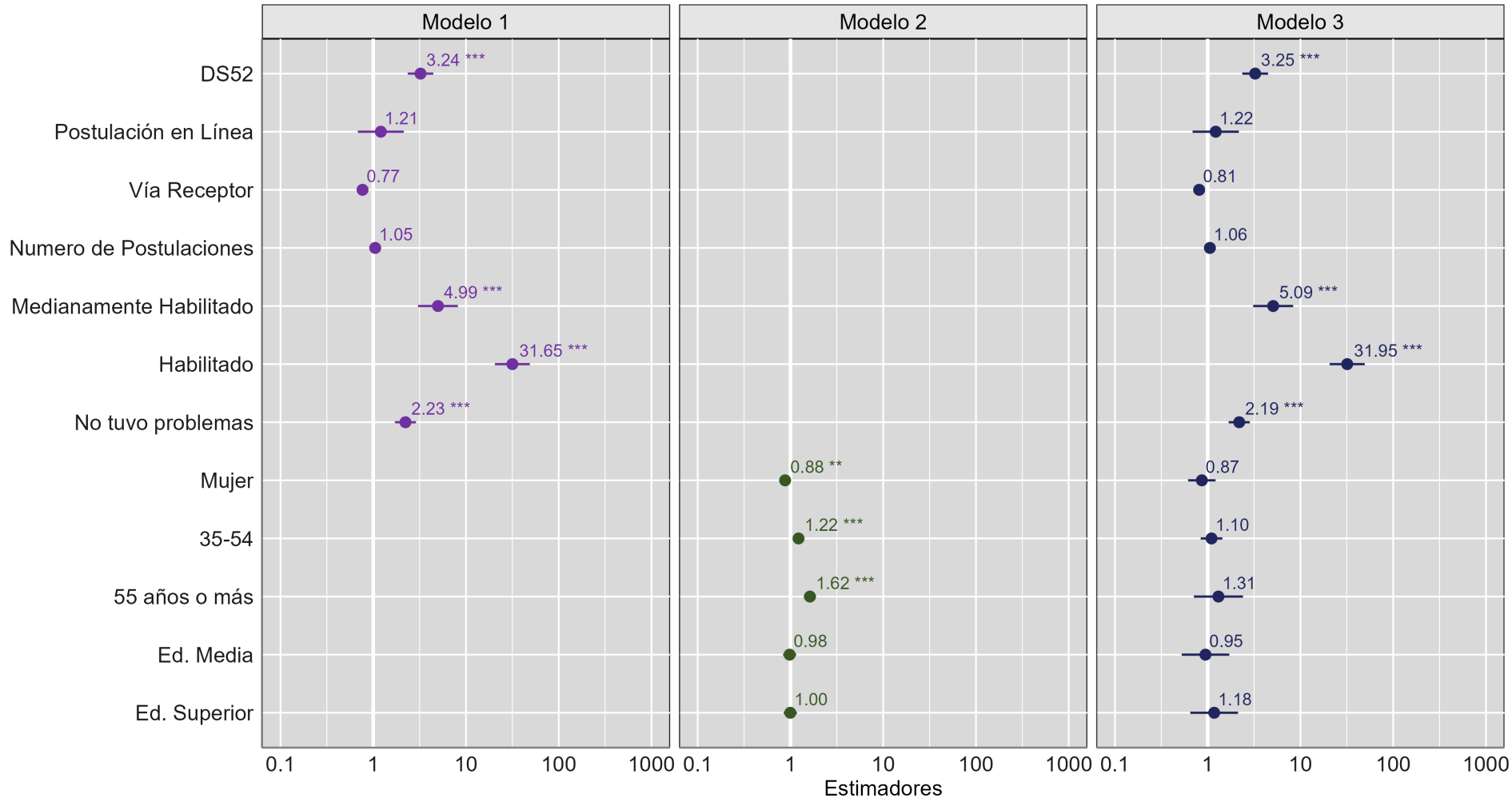
También se realizaron 3 modelos para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción General con la Institución*** por parte de los usuarios de Subsecretaría de Vivienda. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes también son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, según el modelo 3 estar habilitado aumenta en **2,43** puntos la evaluación de la satisfacción general con la institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

Mientras que no tener problemas aumenta en **0,47** puntos la evaluación de la satisfacción general con la institución en comparación con sí tener problemas, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9% de 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

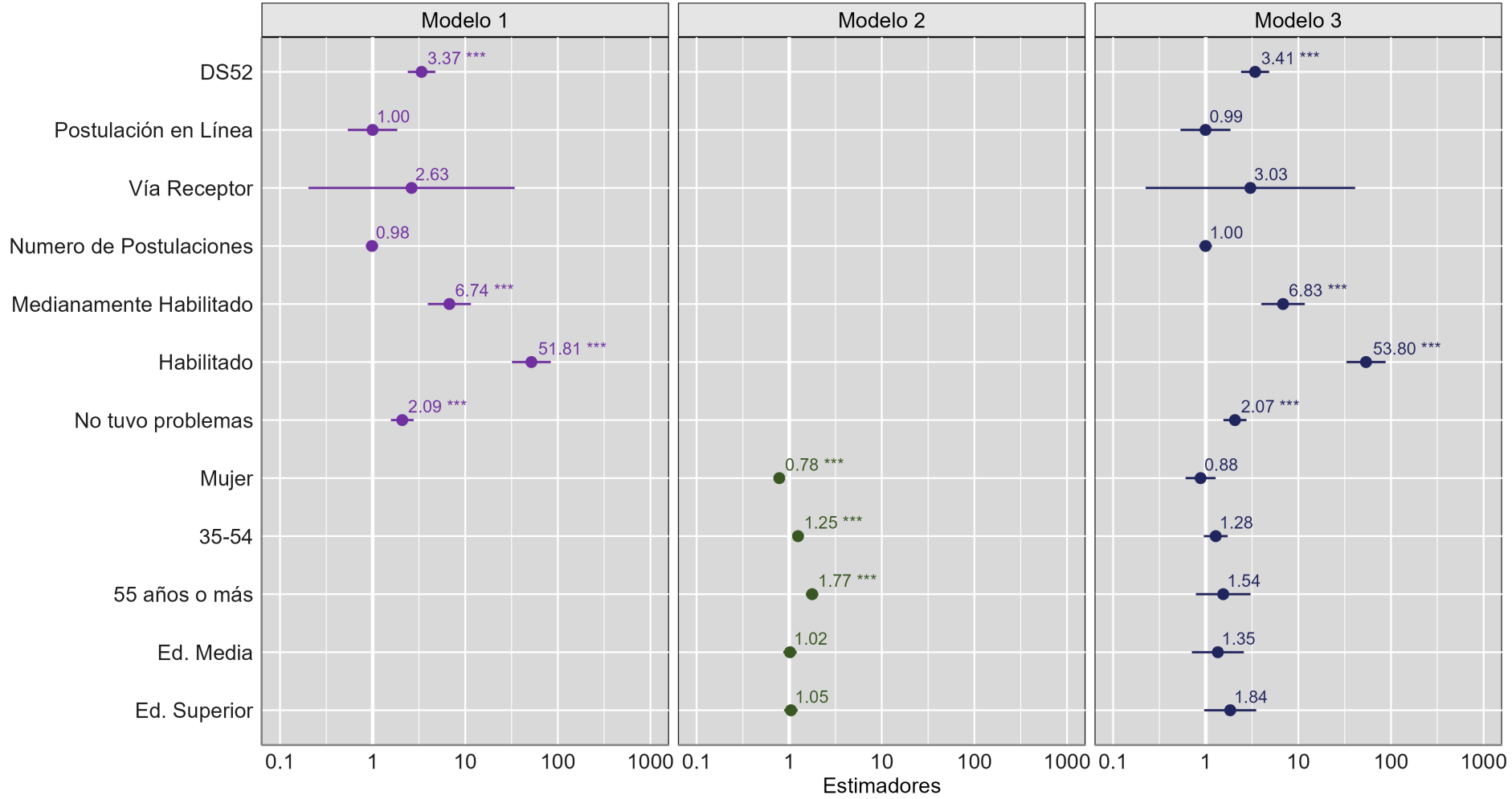
Modelos de Regresión Logística

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 Subsecretaría de Vivienda. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Subsidio, Vía de postulación, Numero de postulaciones, 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% de nivel de confianza- las variables más importantes son la Habilitación, la Tenencia de Problemas y el Sexo. Específicamente, el modelo 3 muestra que estar habilitado aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **31,95** -en referencia a no estar habilitado-, ceteris paribus. Mientras que no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **2,19** -en referencia a sí tener problemas-, dejando el resto de las variables constantes. Además, ser mujer –en referencia a ser hombre- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **0,88**, ceteris paribus.
También se observan resultados significativos respecto Tipo de Subsidio, a un 99% de nivel de confianza. En específico, postular al DS 52 aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **3,25** –en referencia a postular a DS 01-, 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

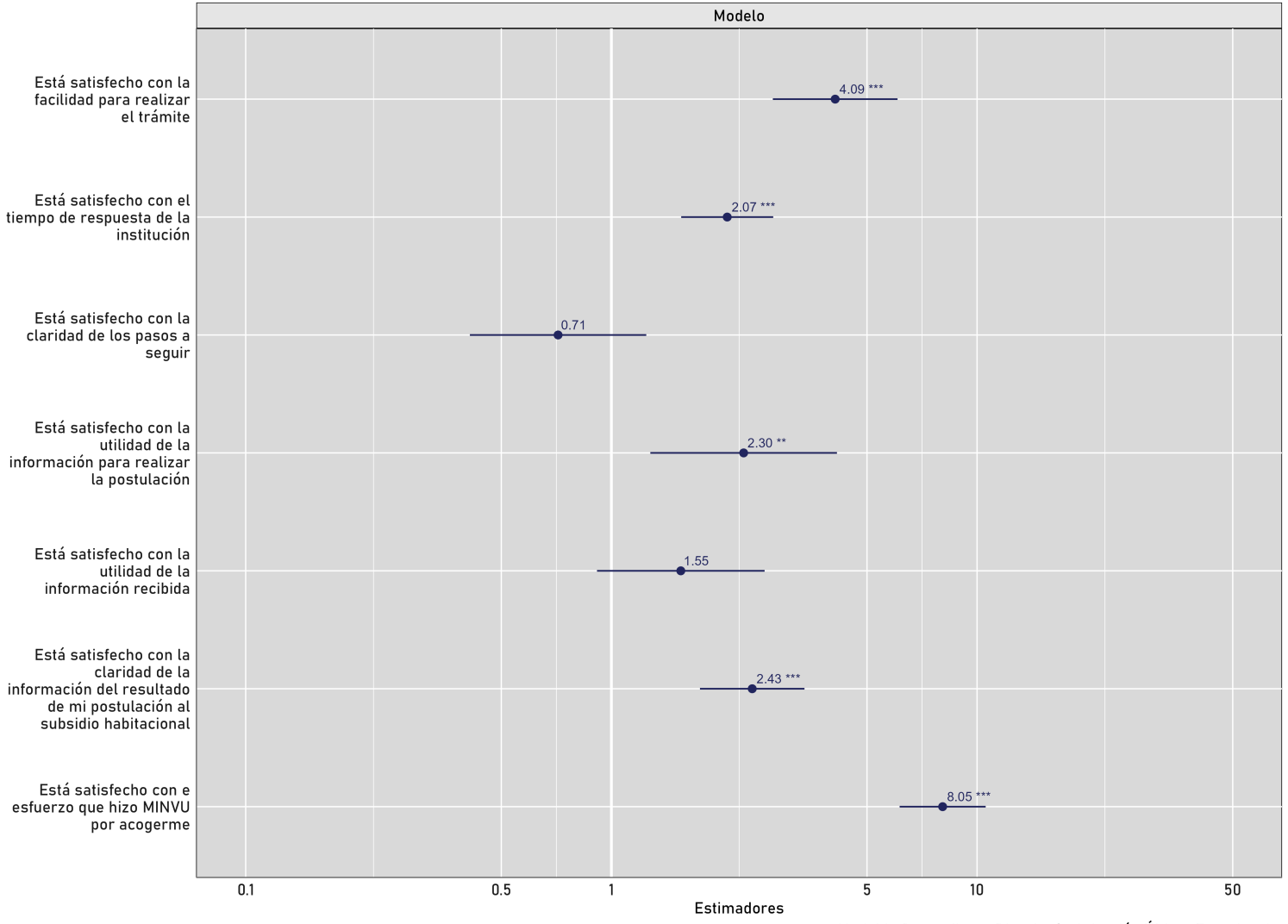
También se estimaron 3 **Modelos Logísticos** para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación General de la Institución*** por parte de los usuarios de Subsecretaría de Vivienda. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

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 53,80, ceteris paribus, en referencia a no estar habilitado, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Mientras que, 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 **6,83**, 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 **2,07**, dejando las otras variables constantes, en referencia a sí tener problemas.

Atributos de la Última Experiencia 2021

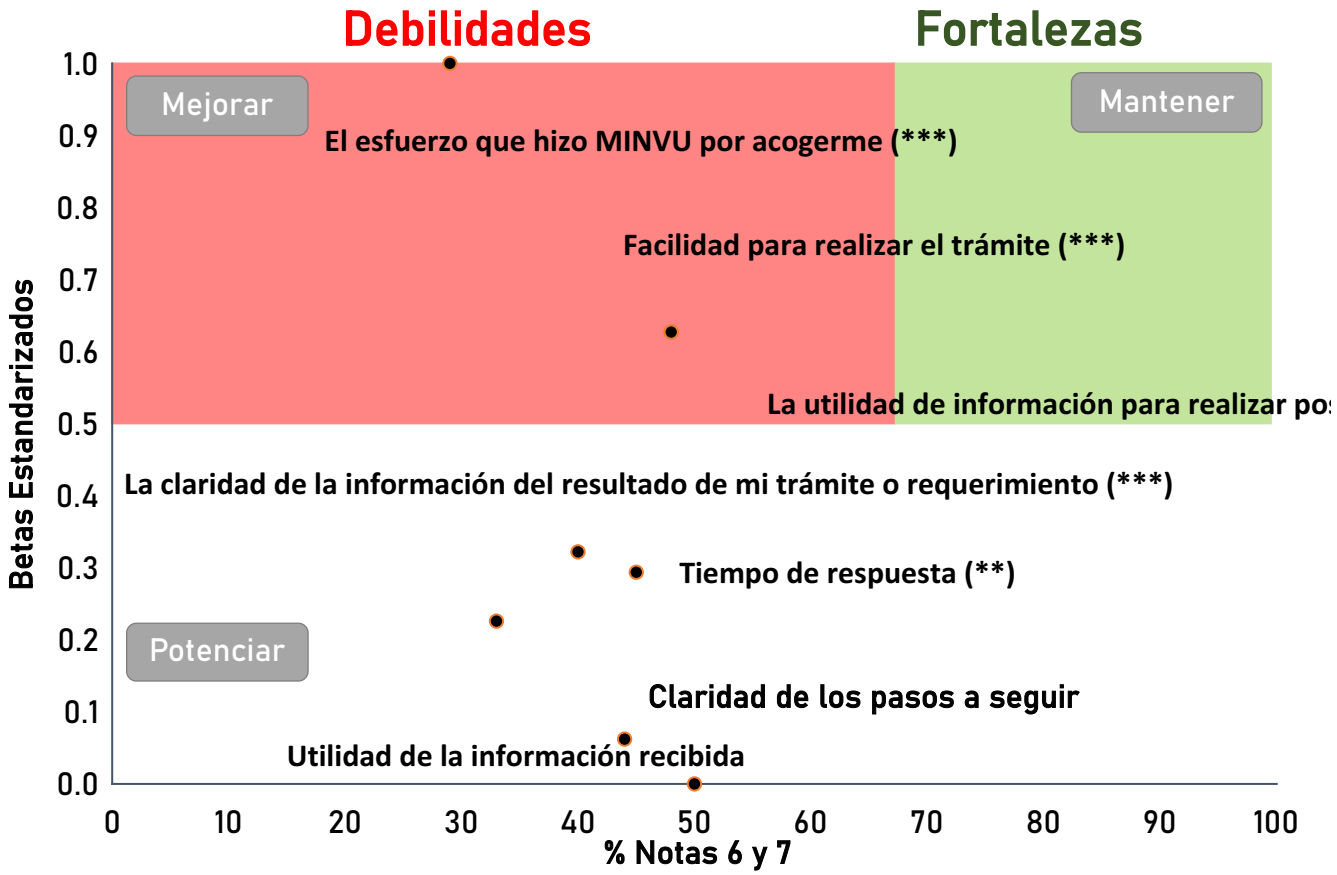
Modelo de Regresión Logística (Odds ratio)



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

Atributos de la Última Experiencia 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades



Atributos de la Última Experiencia 2021

Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

Anteriormente se presentan los **Modelos de Regresión Logística** estimados para conocer en qué medida los atributos de la última experiencia afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de Subsecretaría de Vivienda.

En base al modelo se puede decir que estar satisfecho con la facilidad para realizar el trámite –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **4,09**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Y que estar satisfecho con el tiempo de respuesta de la institución –en referencia a no estarlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **2,07**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99% de nivel de confianza.

Atributos de la Última Experiencia 2021

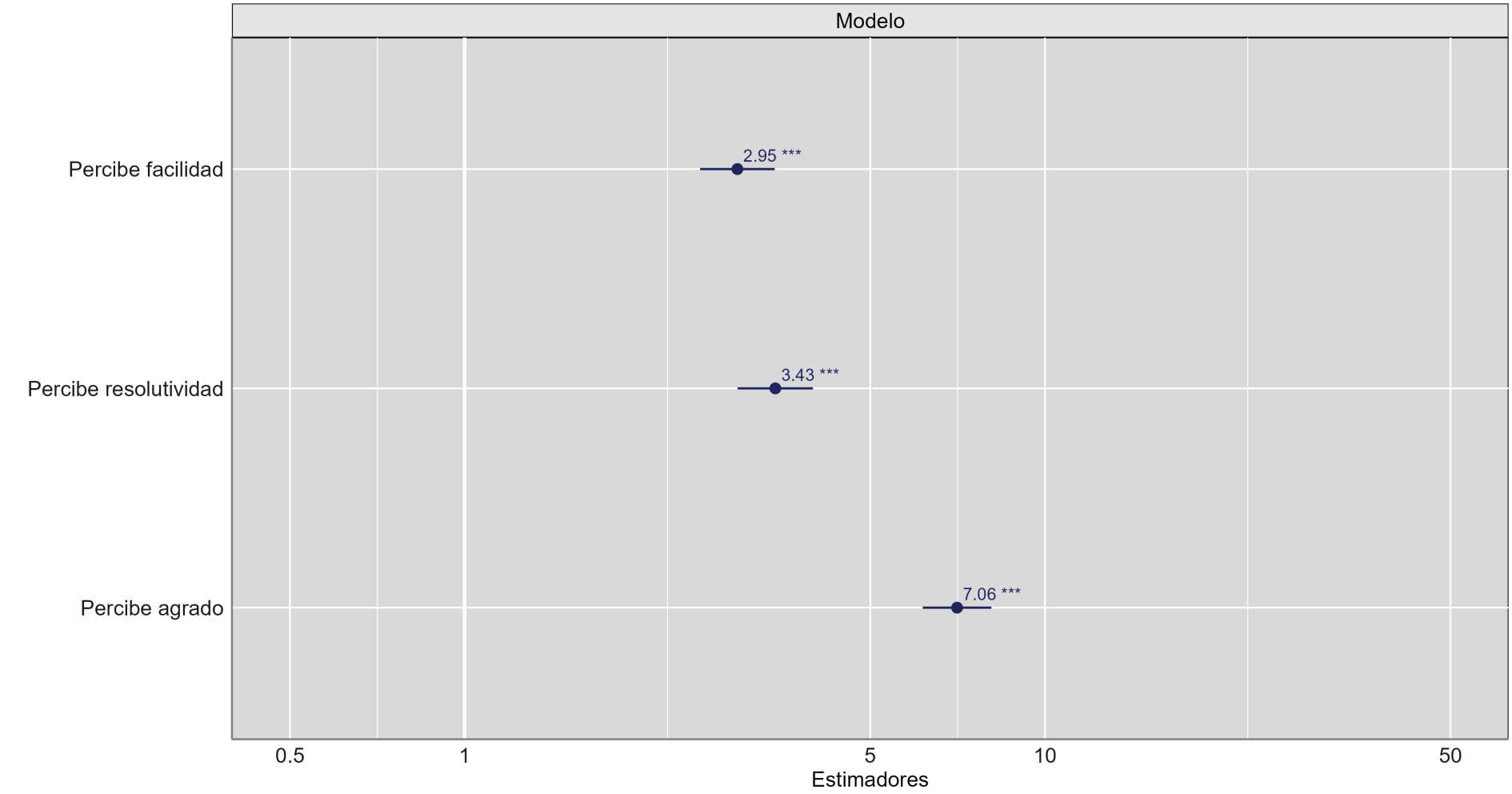
Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

Por su parte, se puede decir que, a un 99,9% de nivel de confianza, estar satisfecho con la utilidad de la información para realizar la postulación –en referencia a no estarlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **2,30**, dejando el resto de las variables constantes. Mientras que estar satisfecho con la claridad de la información del resultado de la postulación al subsidio habitacional –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **2,43**, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Además, a un 99% de nivel de confianza se observa que estar satisfecho con el esfuerzo que hizo la institución por acogerlo –en referencia a no estarlo- aumenta las odds de estar satisfecho en un factor de **8,05**, ceteris paribus.

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 se debe mejorar la facilidad para realizar el tramite y el esfuerzo que hace la institución por acoger a sus usuarios. el tiempo de respuesta y la facilidad para realizar el trámite. Mientras que se debe potenciar la utilidad de información para realizar postulación, el tiempo de respuesta, la claridad de los pasos a seguir, la utilidad de la información recibida y la claridad de la información del resultado del trámite.

Atributos de la Última Experiencia 2021

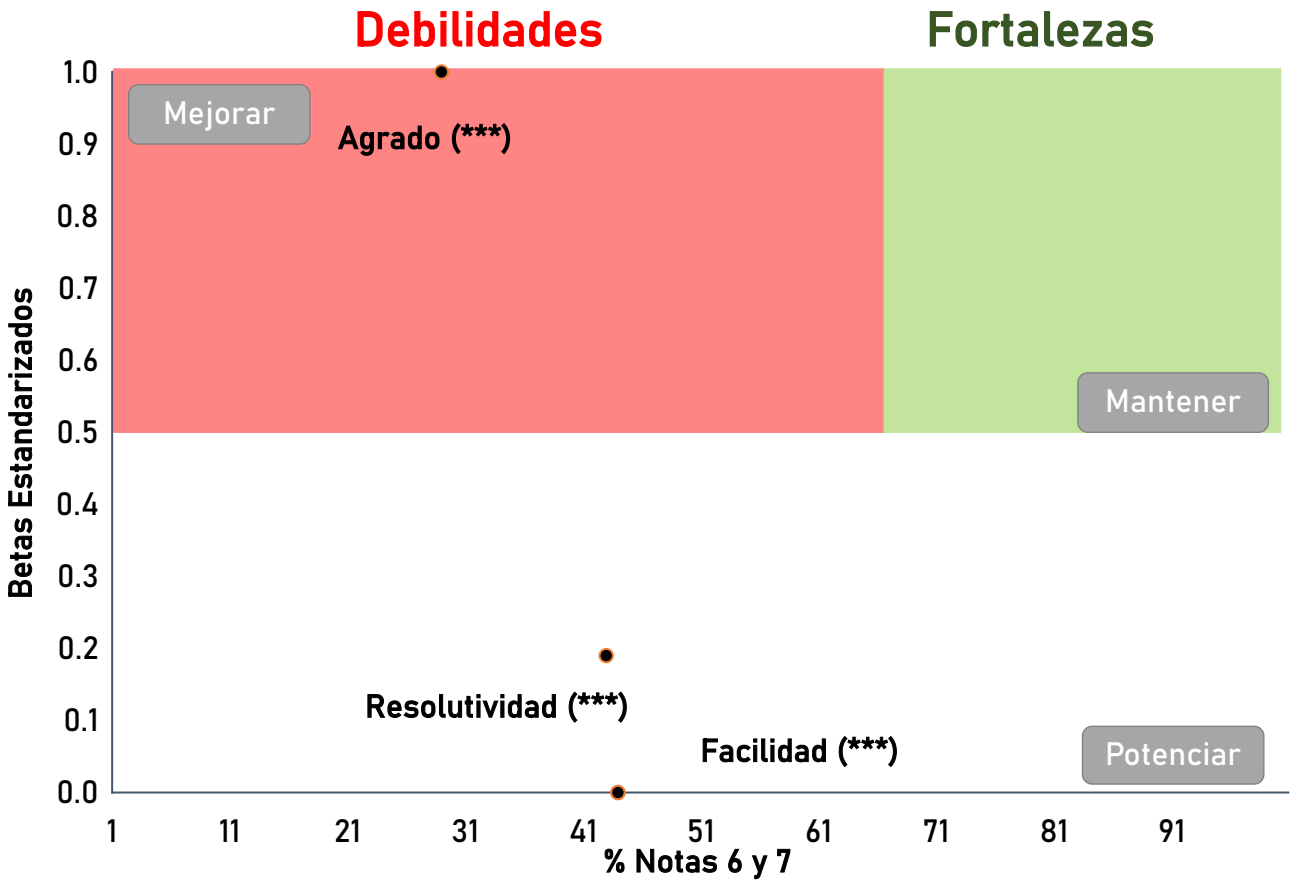
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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

Atributos de la Última Experiencia 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades



Atributos de la Última Experiencia 2021

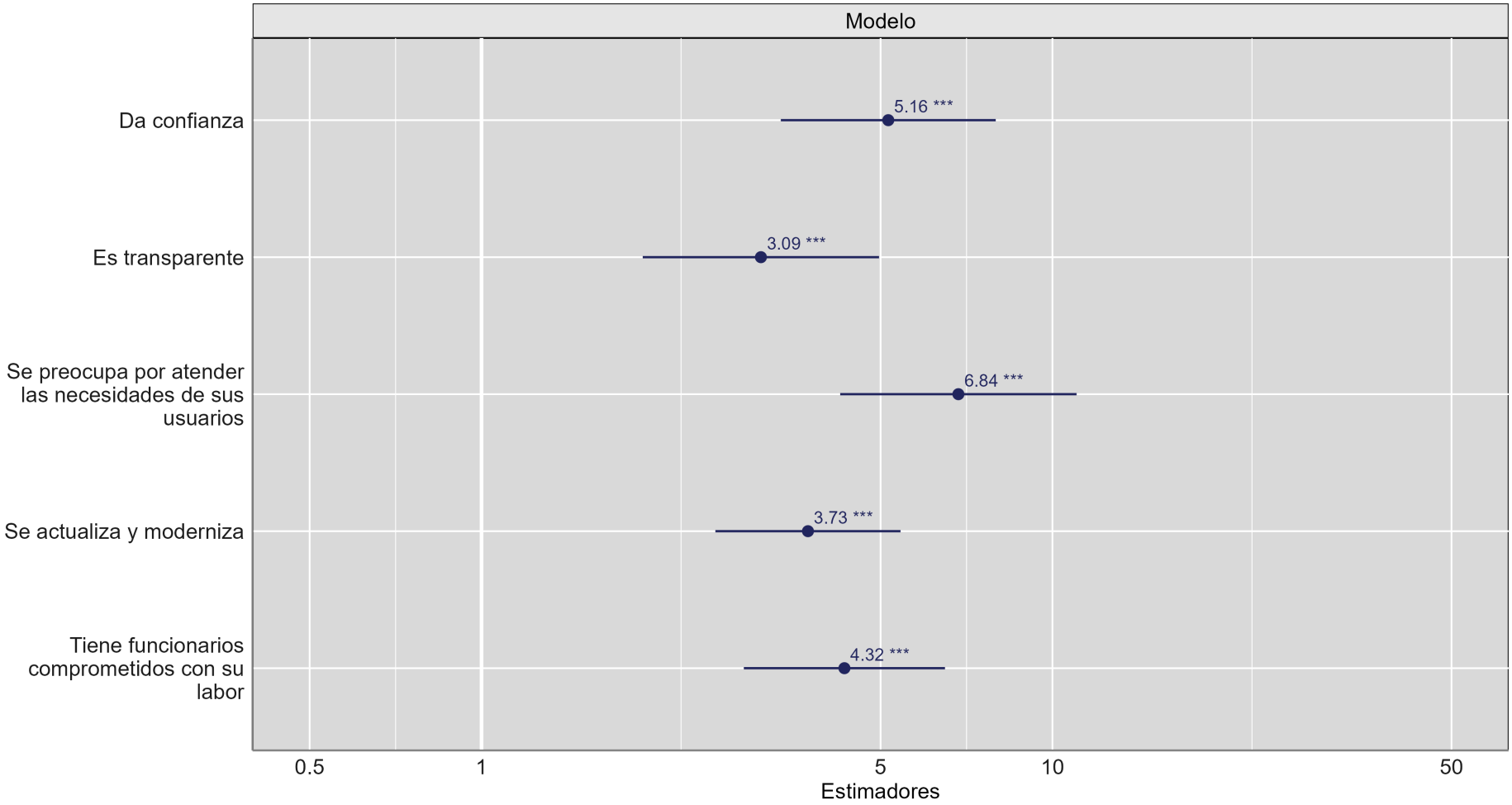
Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

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

En base a dicho modelo se puede decir que los atributos más importantes son la Resolutividad y el Agrado. Específicamente, percibir resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **3,43**, 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 **7,06**, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99% de nivel de confianza.

El **Mapa de Fortalezas y Debilidades**, por su parte, indica que se debe mejorar el agrado y s*e debe potenciar la resolutividad y la facilidad.*

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

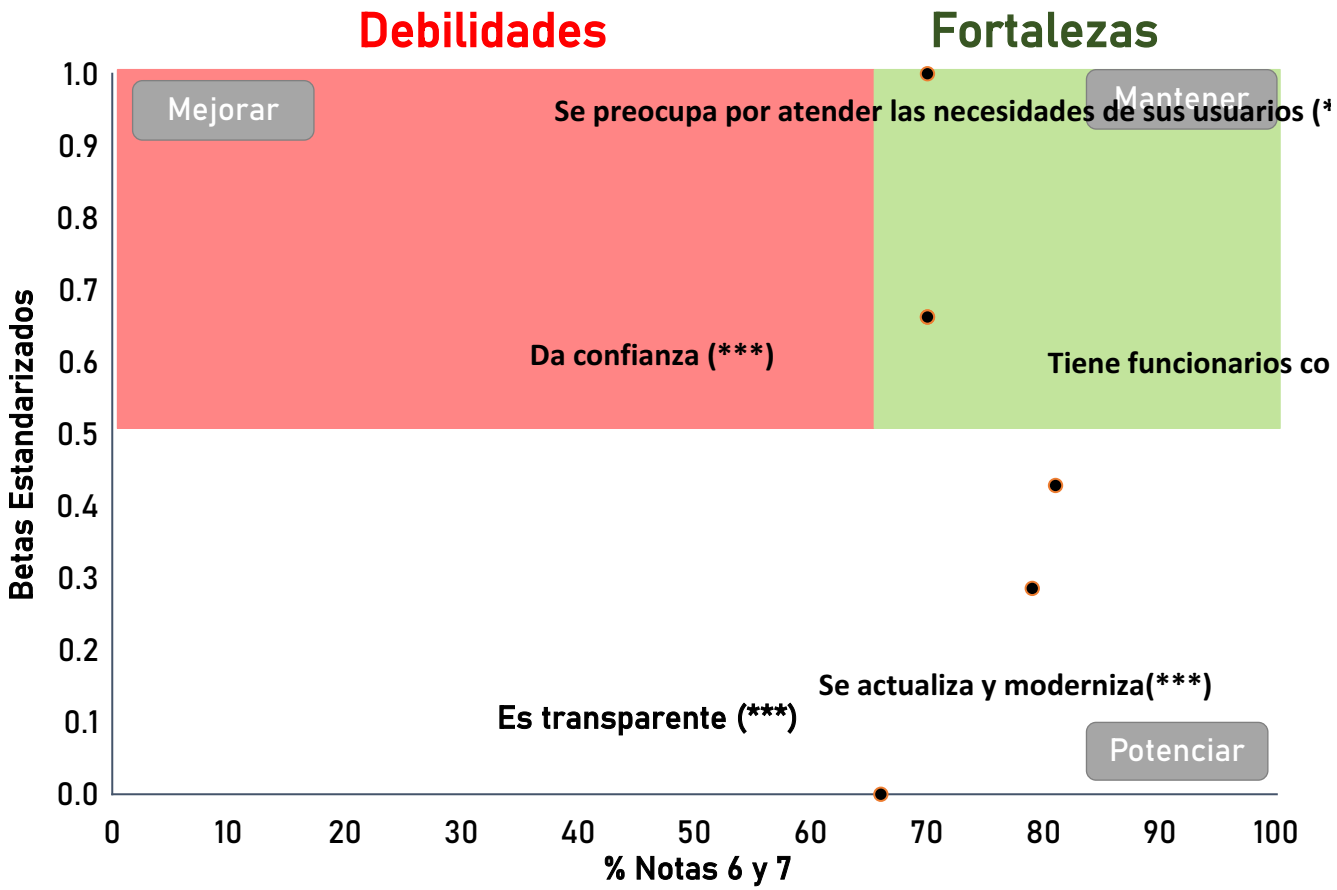


Imagen Institucional 2021

Modelos de Regresión Logística y 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 Subsecretaría Vivienda.

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 **6,84**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% 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 **5,16**, dejando el resto de las variables constantes, lo que es significativo a un 95% de nivel de confianza.

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 no existen atributos por mejorar pero sí se *debe potenciar la actualización y modernización de la institución, la transparencia, el compromiso de los funcionarios con su labor y la confianza.* Mientras que *se debe mantener la preocupación por atender las necesidades de los usuarios y la confianza que da la institución*.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 1

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