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"

Resultado Archivo Nacional

AGENDA

I. OBJETIVOS

II. METODOLOGÍA

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

IX. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

X. RECOMENDACIONES

XI. ANEXO MULTIVARIADO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:

Daniella Leal

Equipo Consultor:

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

Contraparte Institucional:

María Victoria Corvalán y Rosario Covarrubias

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, contribuyentes, del Servicio de Impuestos Internos (SII).
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas es probabilístico en la selección de usuarios 2021 perfilados como respondentes en Servicio de Impuestos Internos (SII) de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en el SII entre los meses de abril y julio del 2021.
Muestra	:	4081 casos totales.
Error	:	+/- 1,5% 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 y segmento contribuyente.
Fecha de Terreno	:	Desde el 20 de septiembre al 26 de octubre de 2021.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva según Trámite

	Universo de Usuarios	Proporción de Usuarios	Muestra Efectiva	Error Estimado
Certificados y copias certificadas	43.020	64,53%	1.463	2,5%
Programa Memorias del Siglo XX	32	0,05%	6	36,6%
Descargas y visitas a Catálogos de registro de comercio, minas y de bienes raíces	22.885	34,33%	129	8,6%
Usuarios remotos ARNAD	450	0,68%	138	7,0%
Solicitud remota de referencias ANH	278	0,42%	57	11,6%
Total	66.665	100,00%	1.793	2,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2021.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	13,2%
	TRR2	14,3%
	TRR3	14,6%
	TRR4	15,8%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	38,8%
	TCoop2	42,1%
	TCoop3	38,8%
	TCoop4	42,1%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	19,6%
	TR2	21,8%
	TR3	37,8%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	33,9%
	TC2	37,6%
	TC3	65,3%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	4,8%
	TRR2	5,4%
	TRR3	4,9%
	TRR4	5,4%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	69,9%
	TCoop2	77,6%
	TCoop3	69,9%
	TCoop4	77,6%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	1,6%
	TR2	1,6%
	TR3	2,9%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	6,9%
	TC2	7,0%
	TC3	12,8%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Hay problemas con el tipo de registro según tipo de trámite: cada base de registro es independiente y contiene información diferente por usuario.
- Falta la consolidación de información en un sistema integrado que permita extraer información directa de los usuarios.
- Se sugiere un registro más personalizado de los usuarios institucionales (conservadores de bienes de raíces u otros): correos y teléfonos personales, dado que las oficinas centrales y correos genéricos no ofrecen una correcta derivación.
- 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

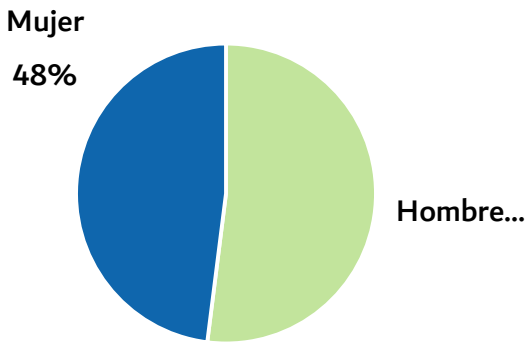
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

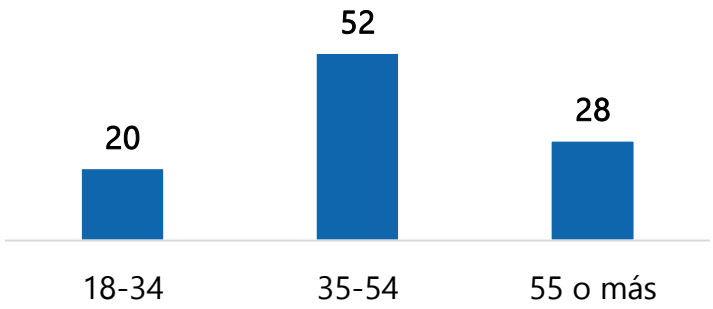
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

Sexo



Edad en Tramos

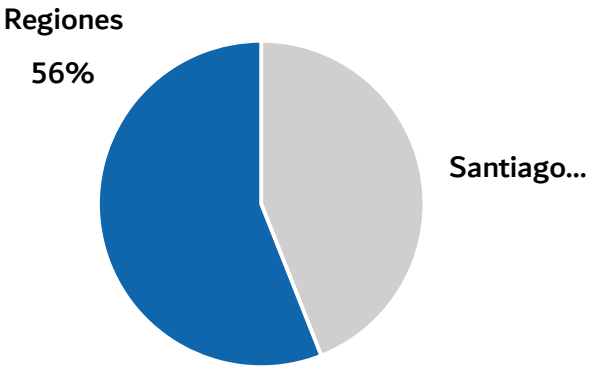


Nivel Educativo

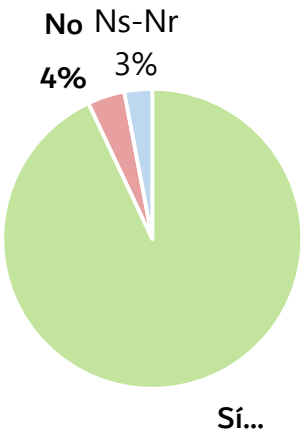


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

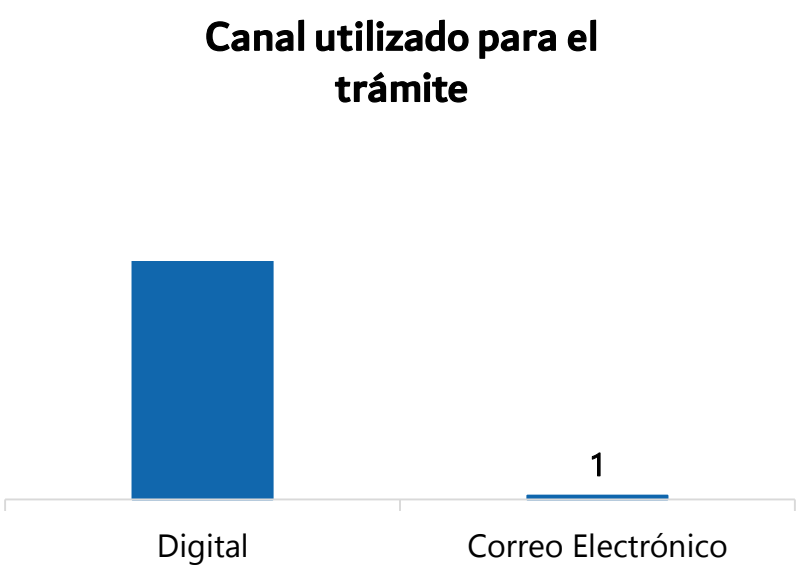
Zona de residencia

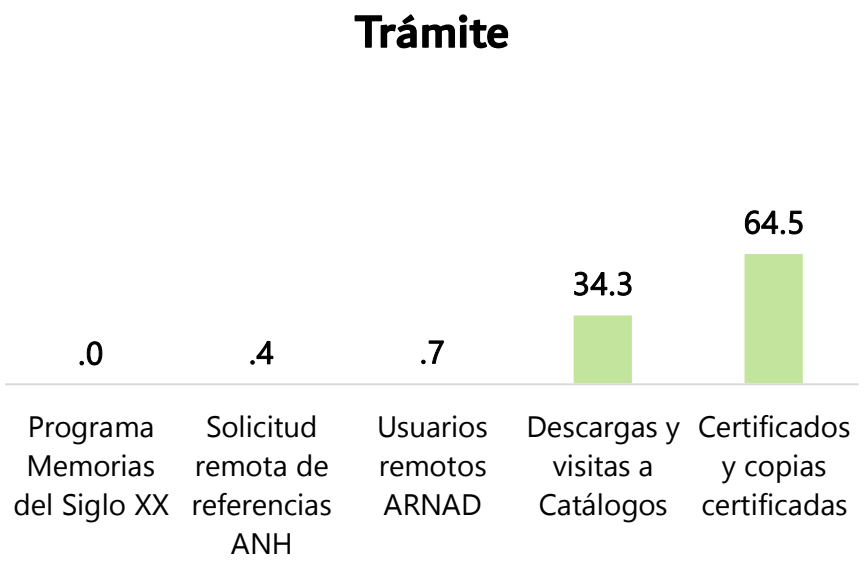


Tenencia de Clave Única



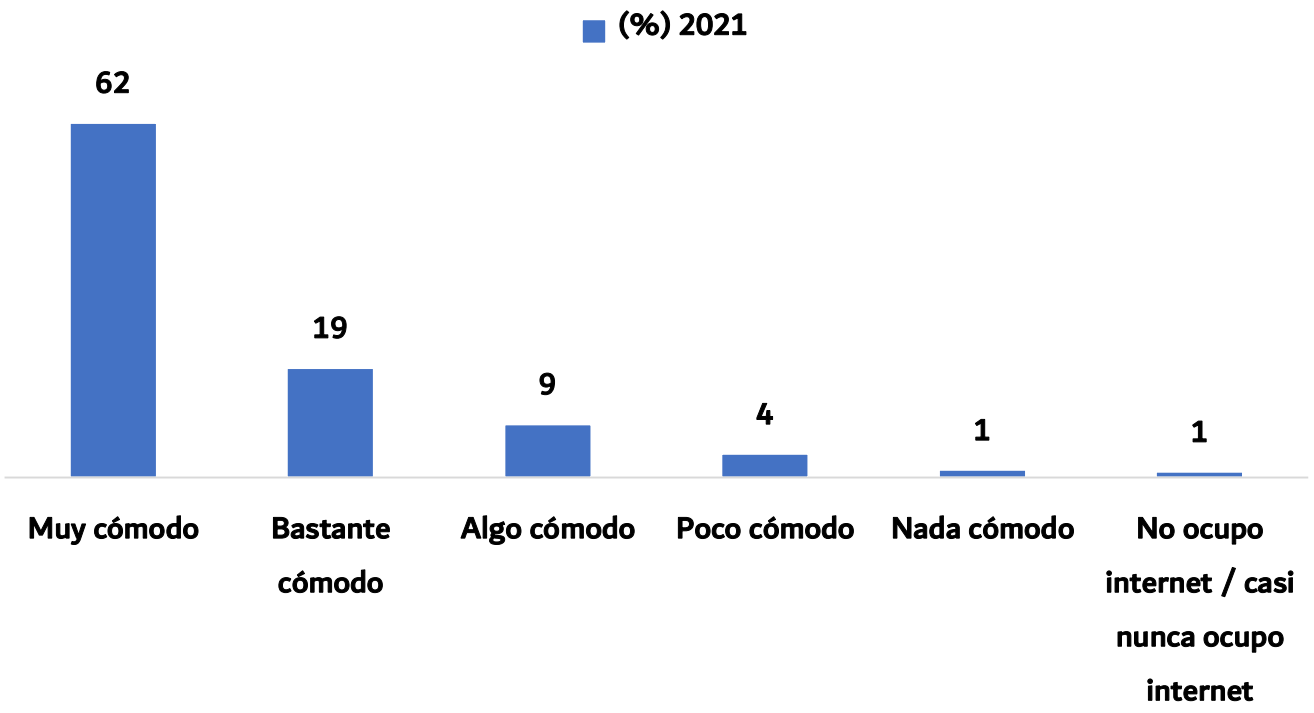
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)





EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

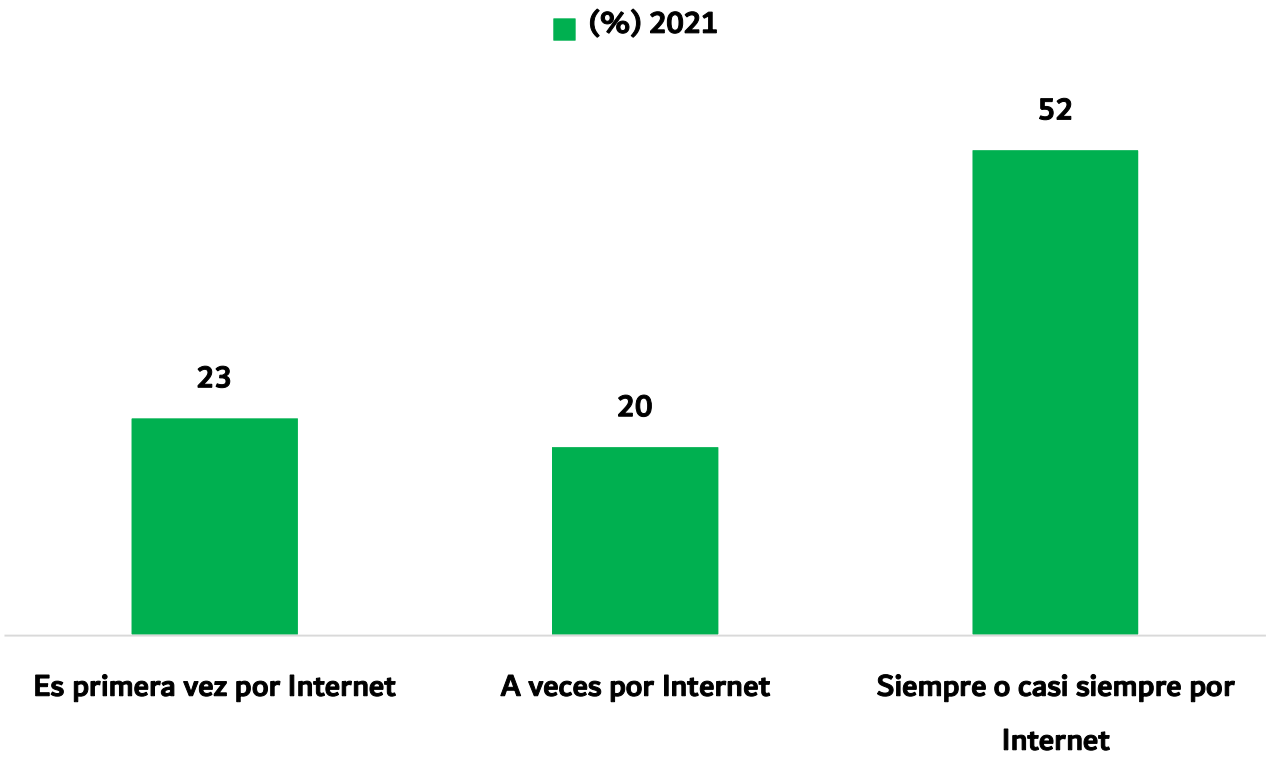
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.793
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

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

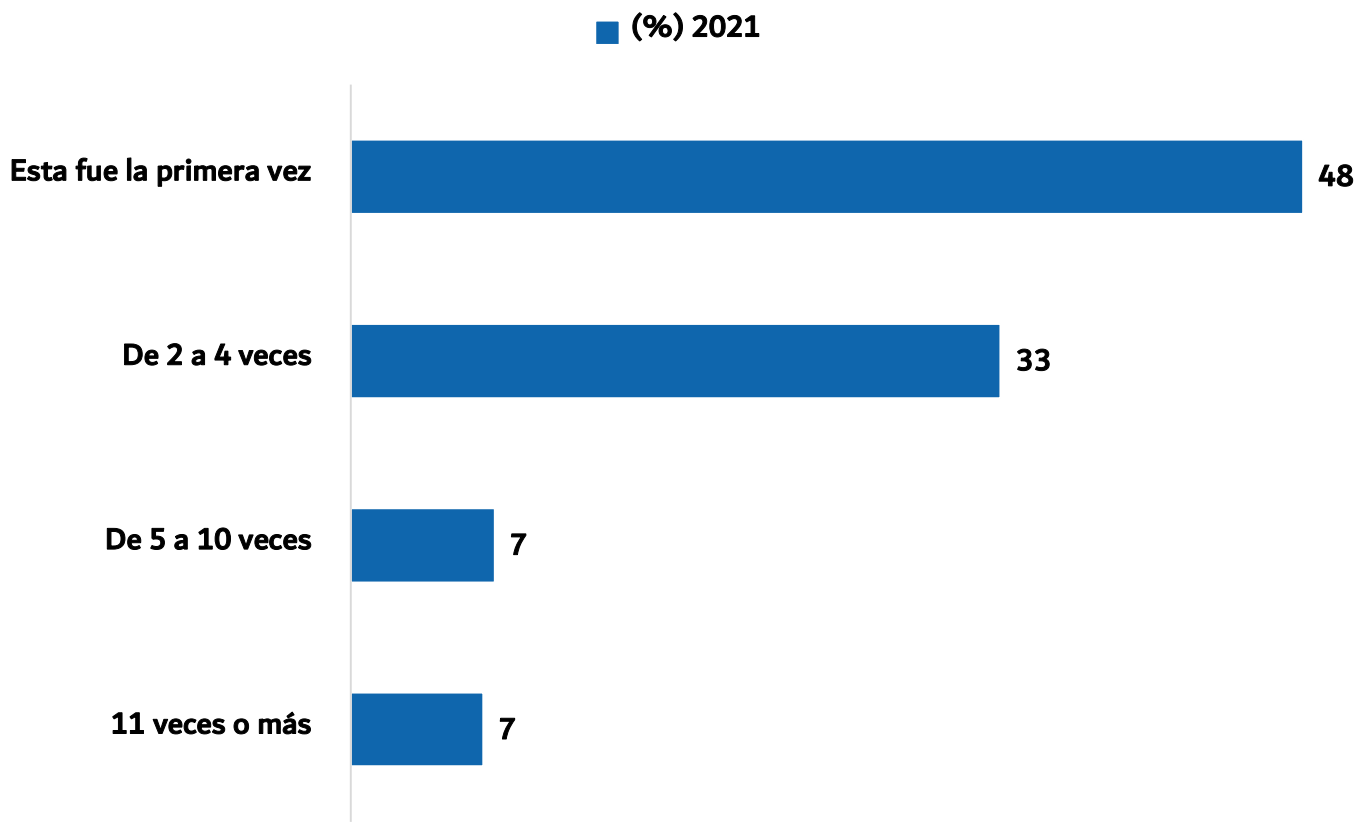
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.683
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) AN

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



N = 1.793
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.

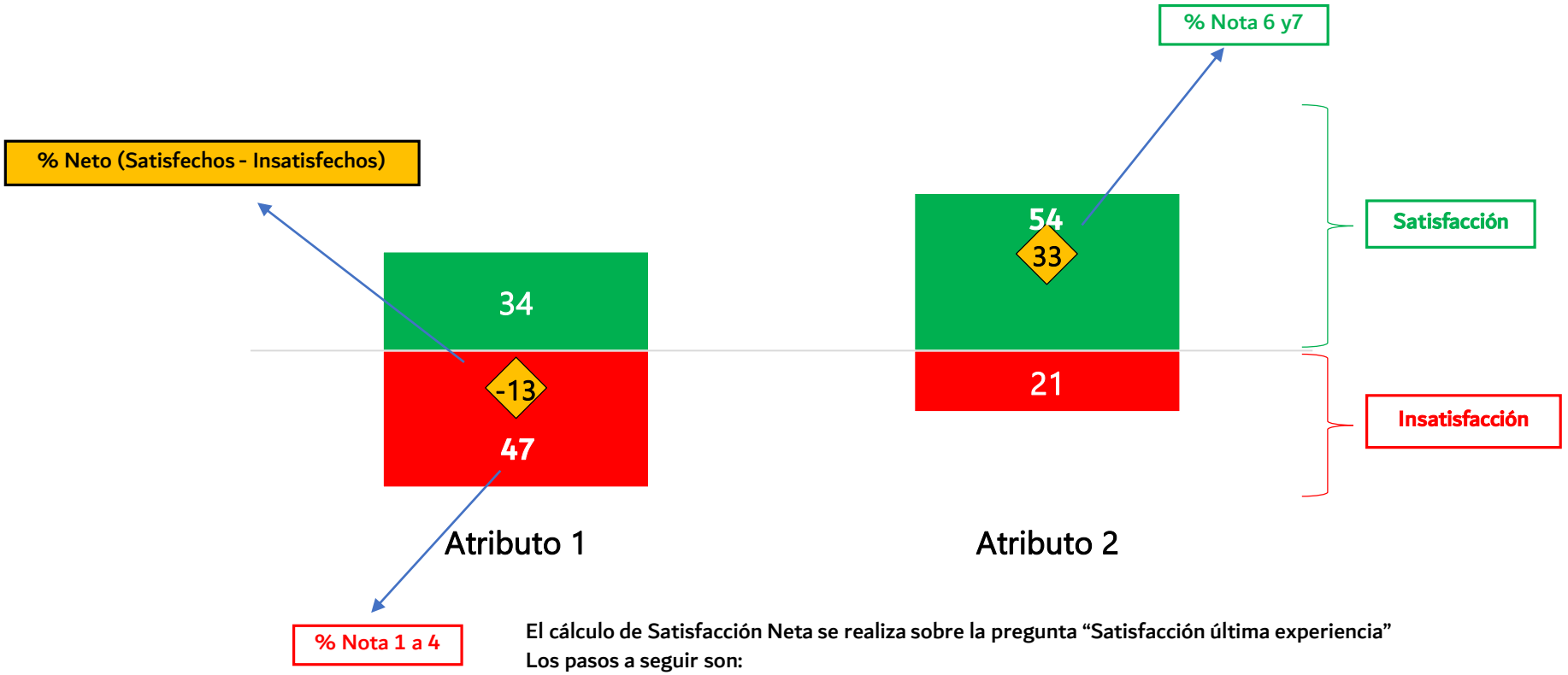
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

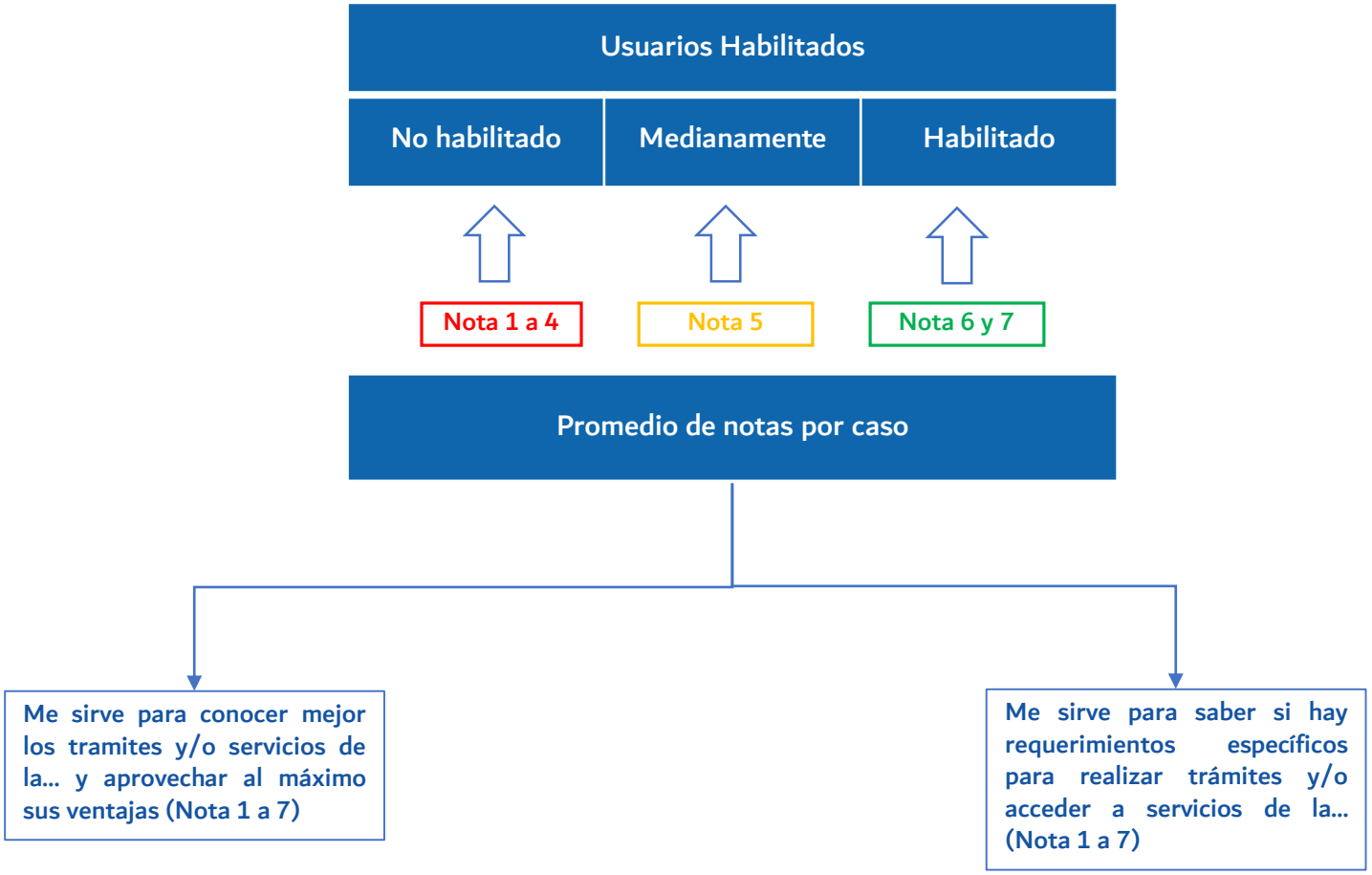
HABILITACIÓN

- 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

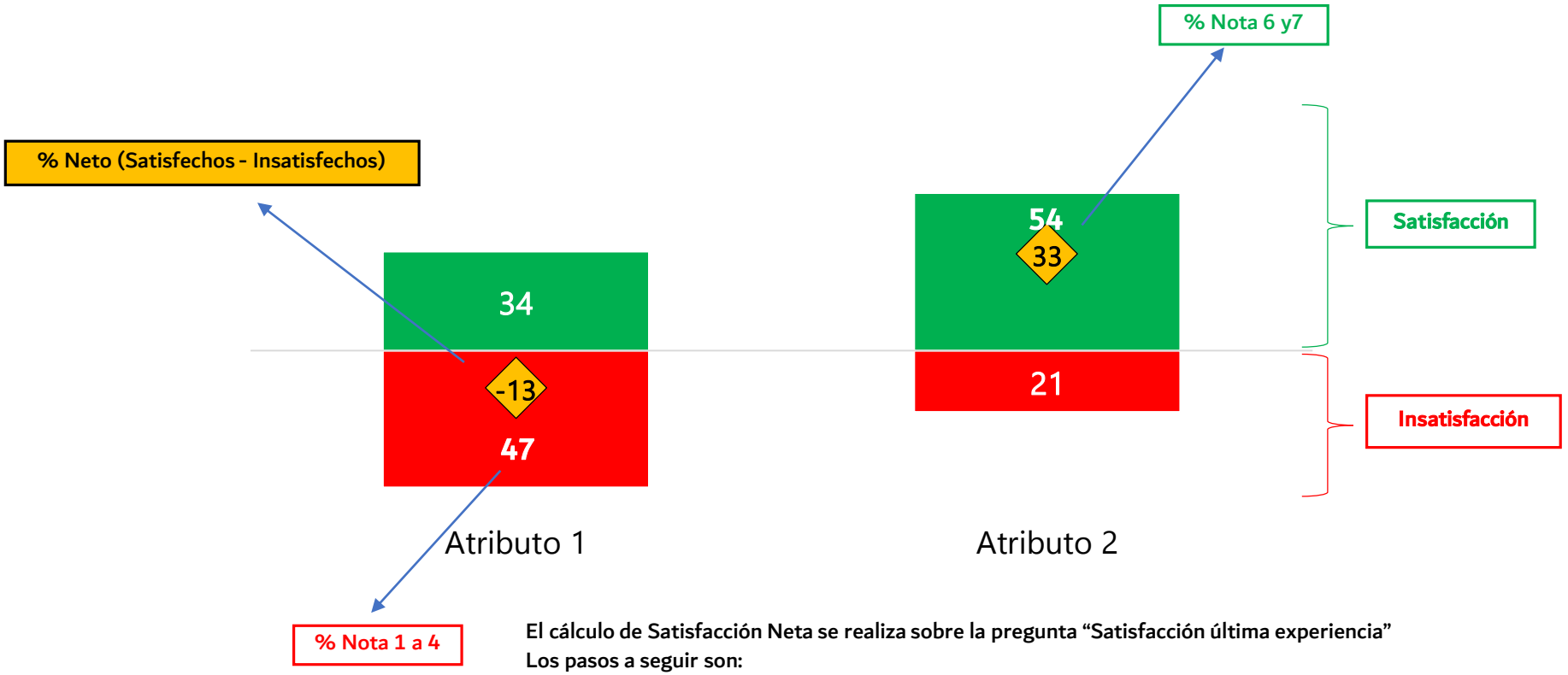
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



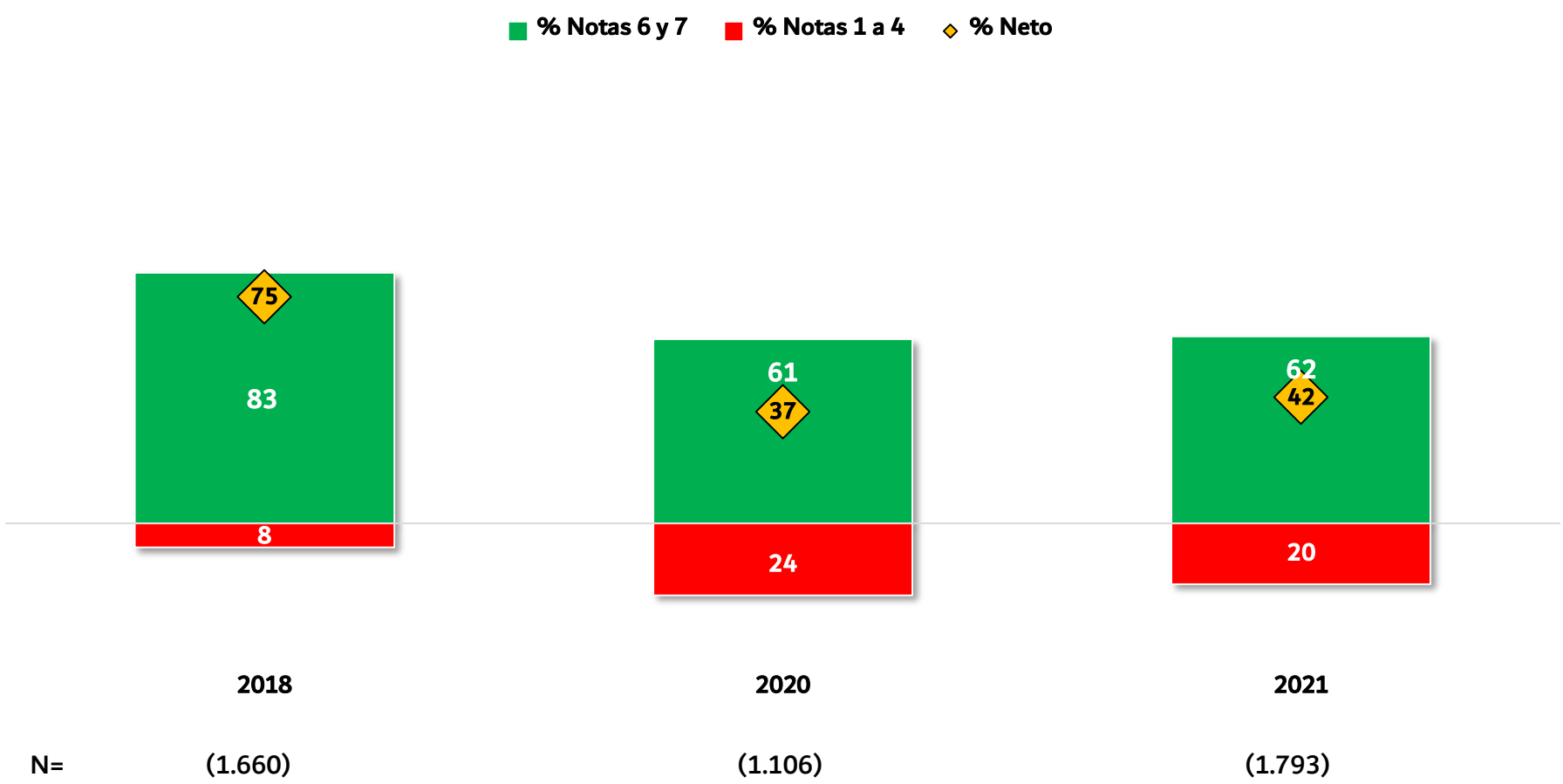
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) AN 2018 - 2021

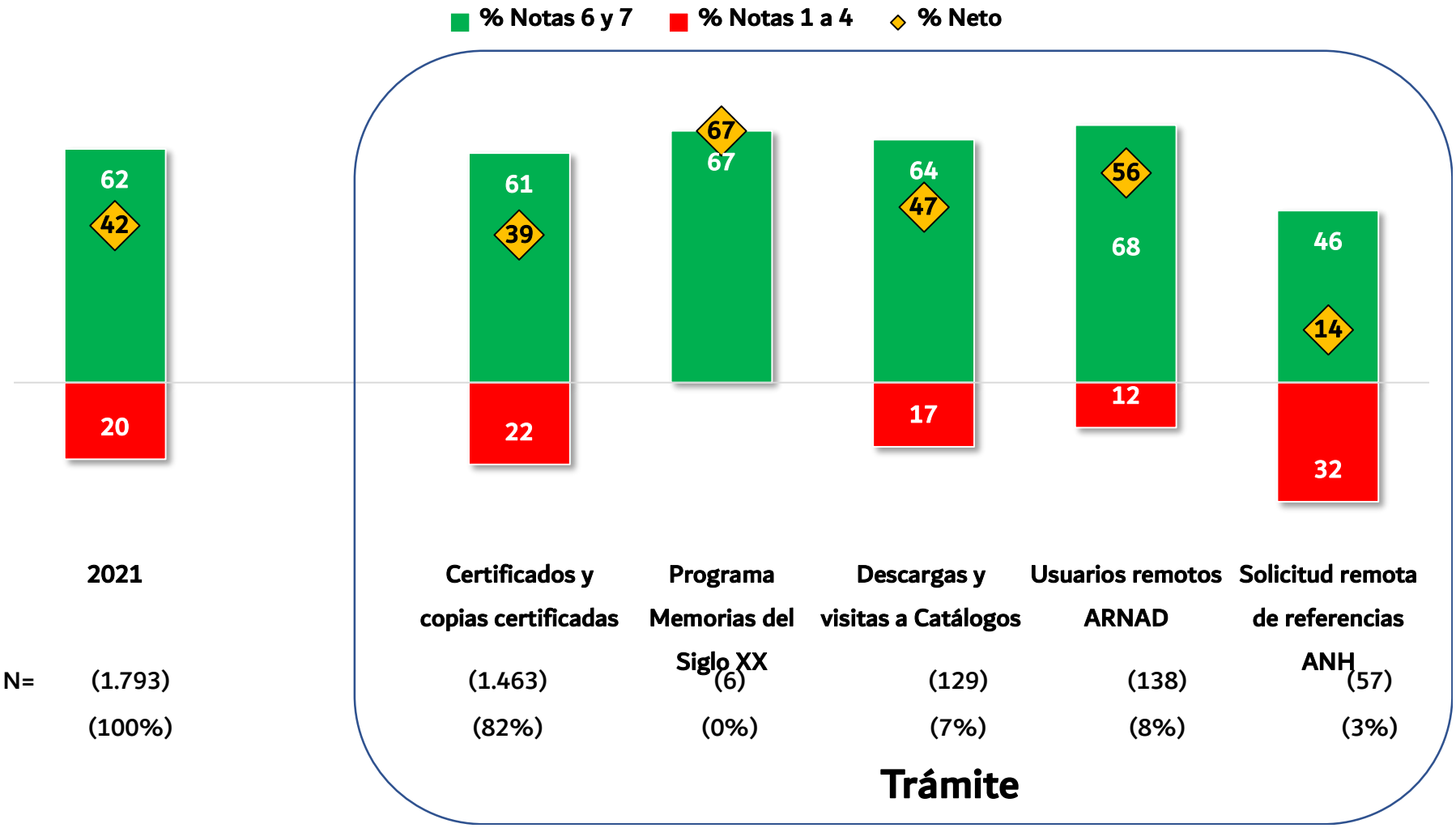
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



N=	(1.660)	(1.106)	(1.793)

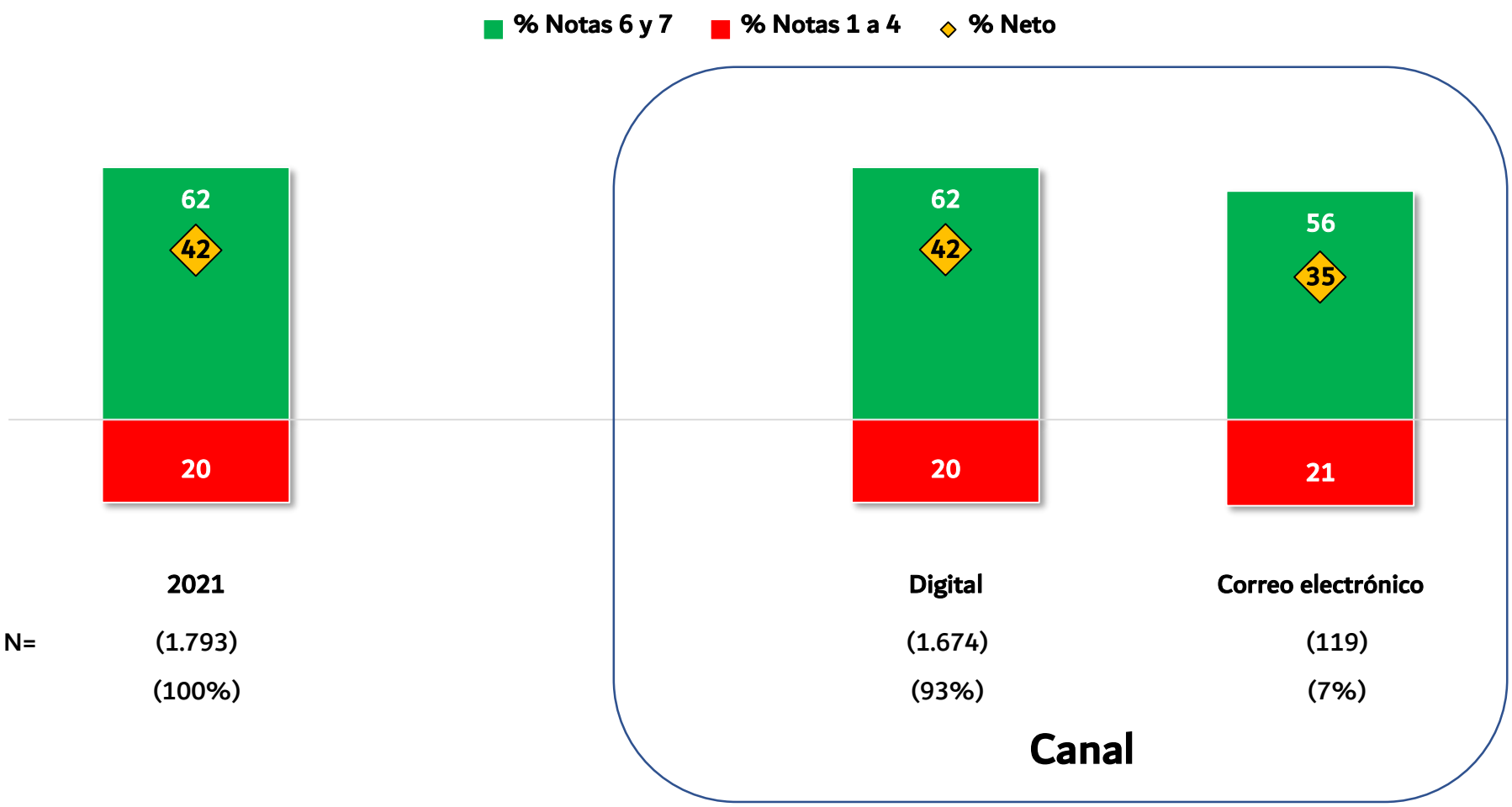
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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



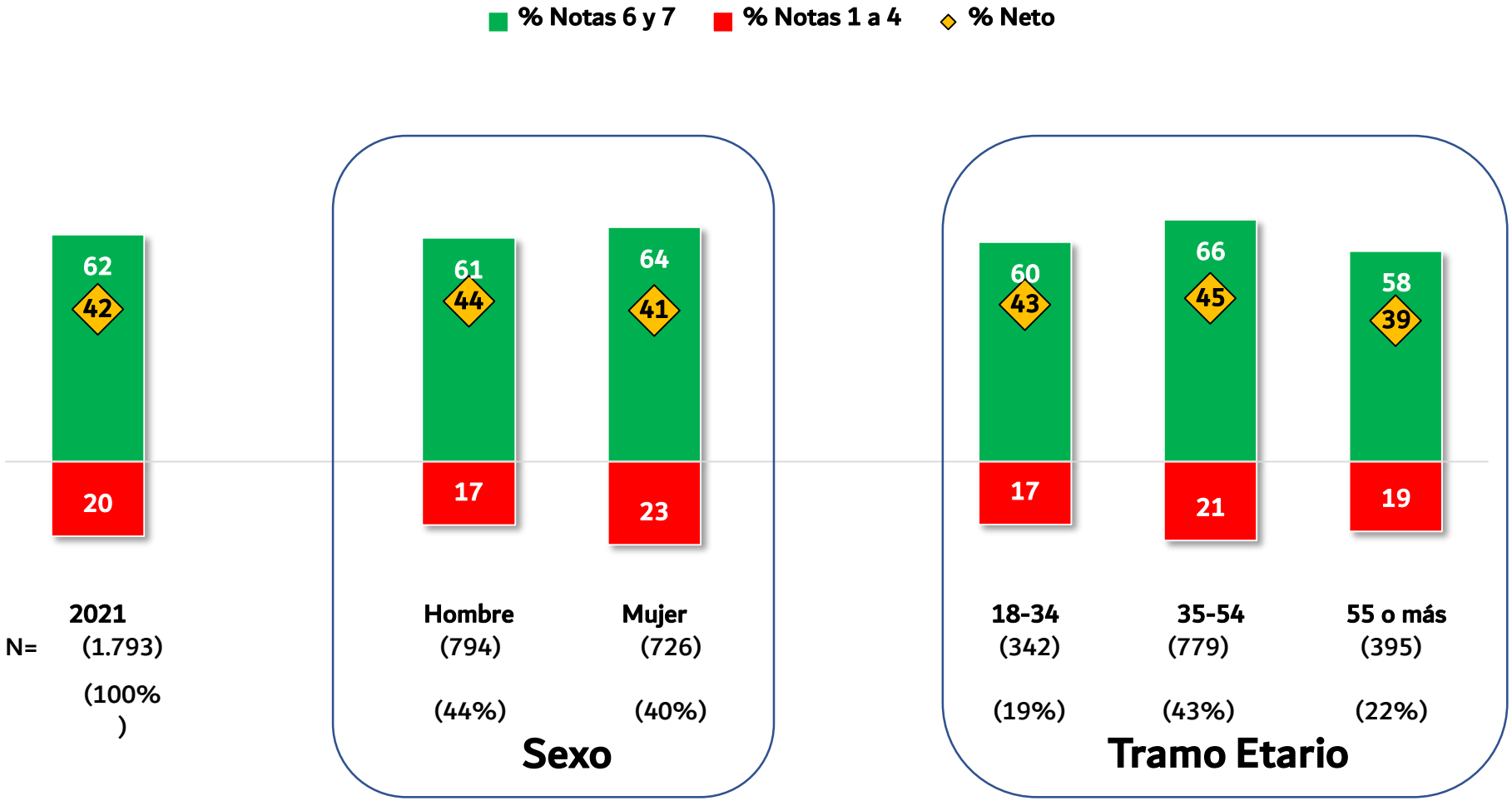
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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



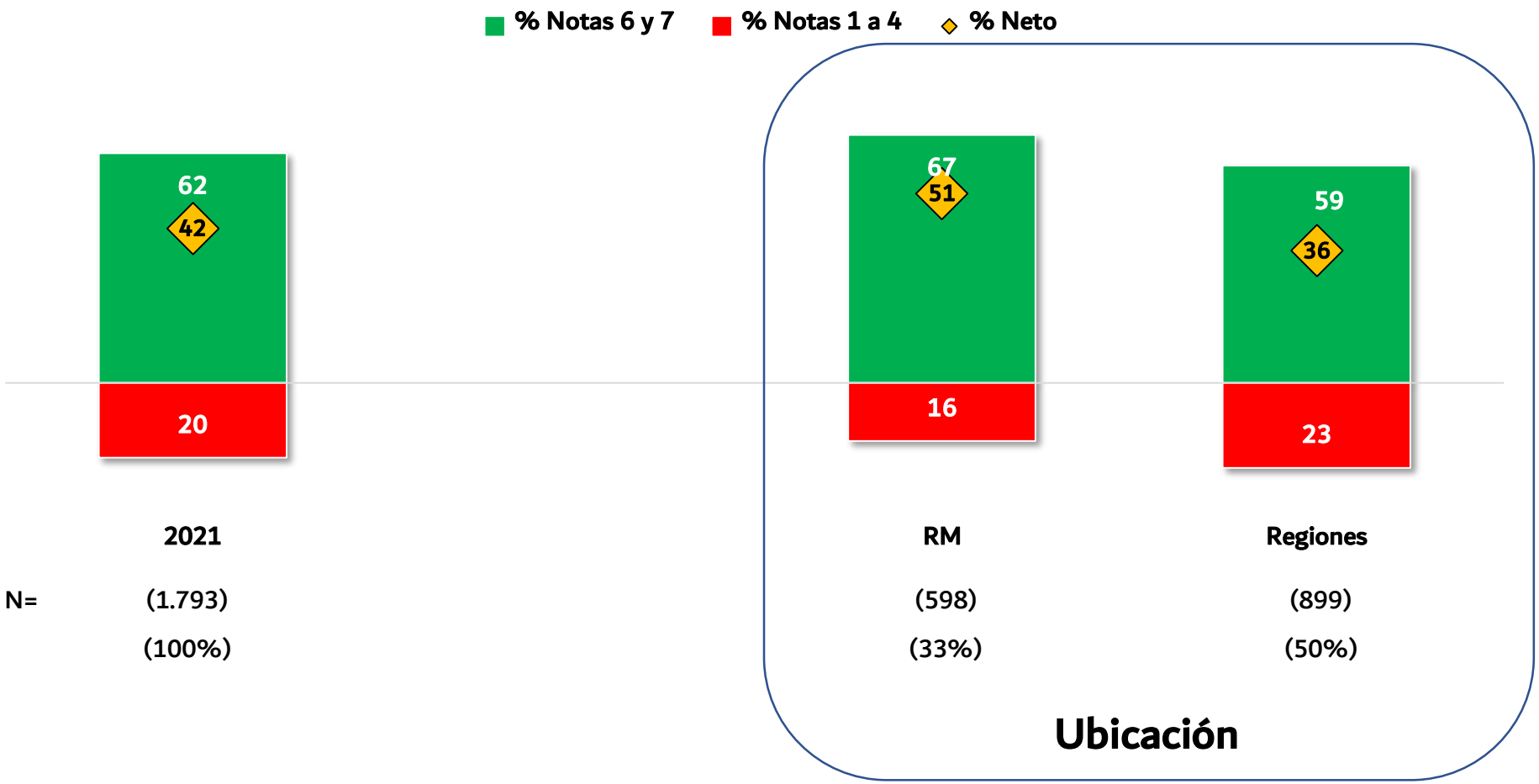
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR ZONA

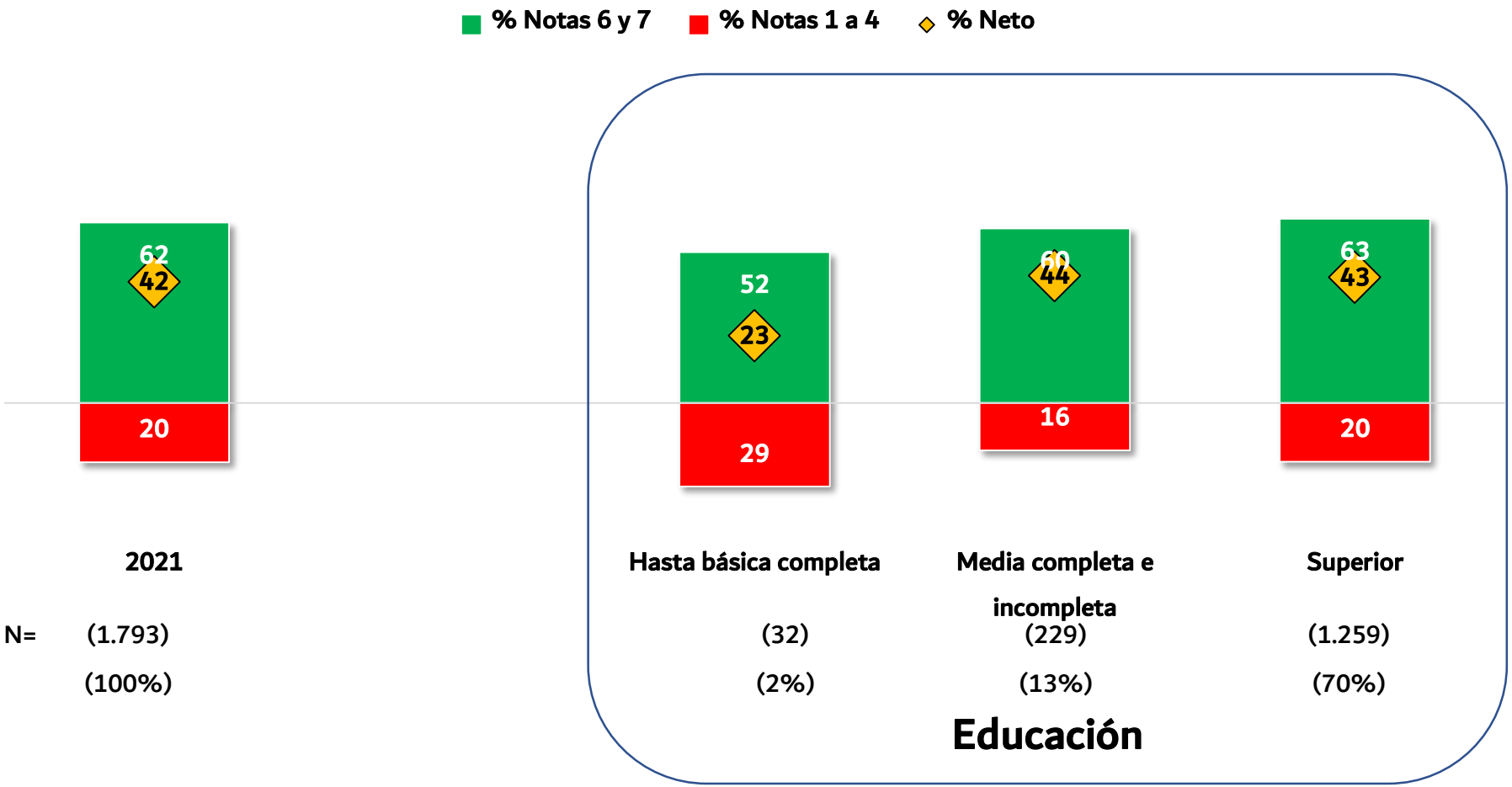
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



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

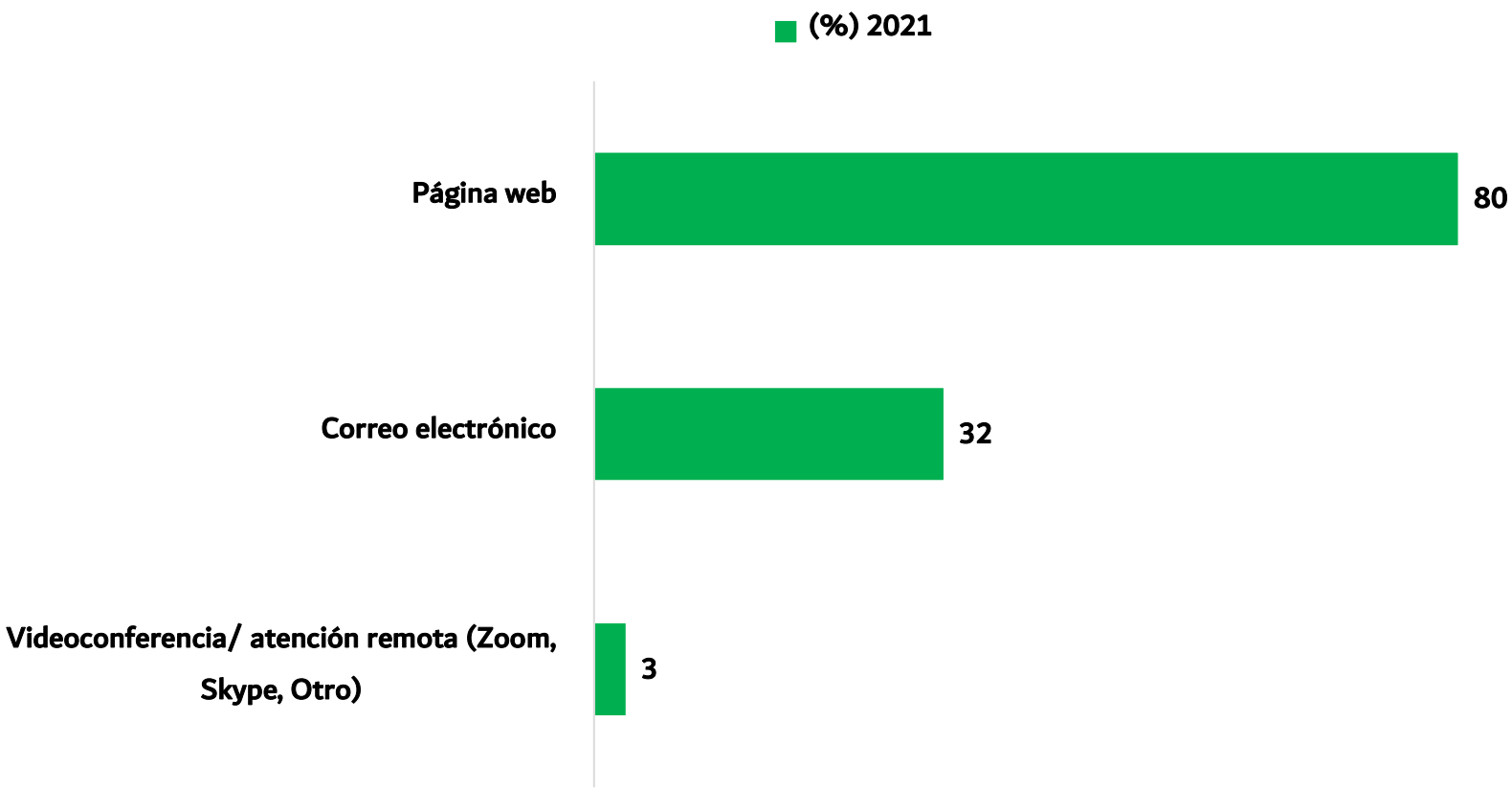
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) POR EDUCACIÓN

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



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

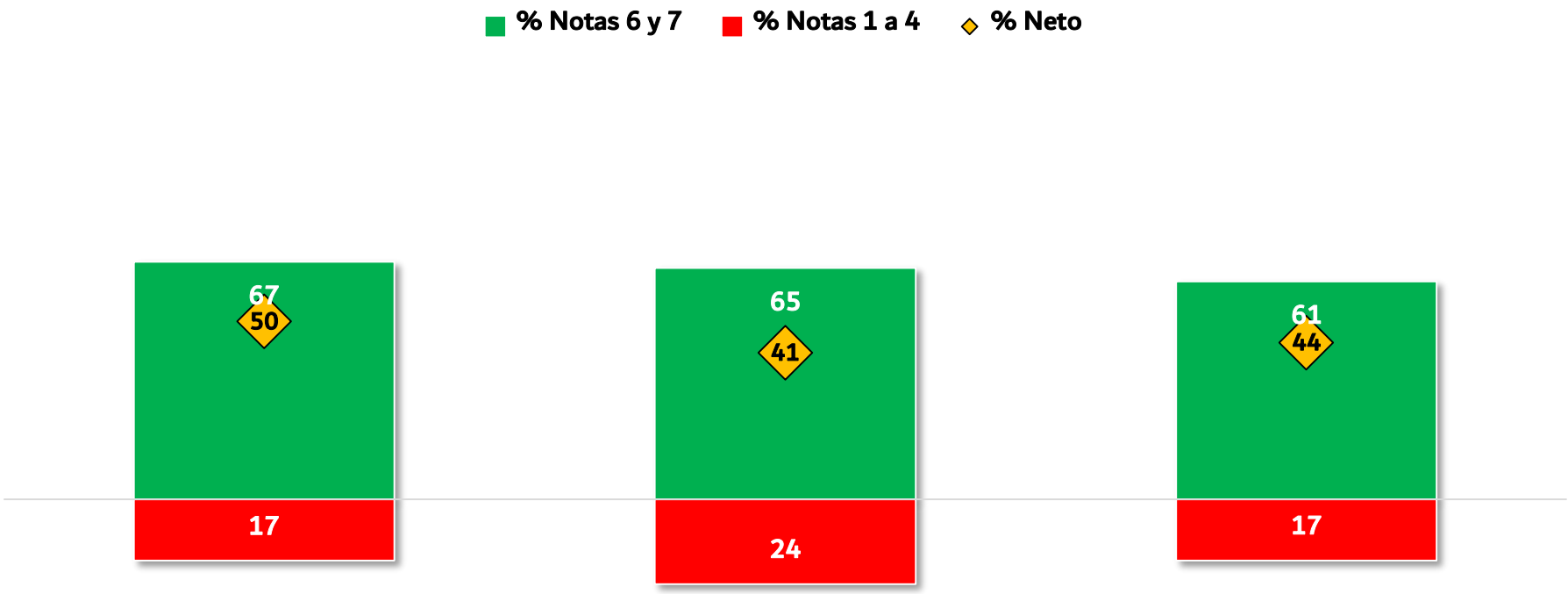
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con AN?



N = 1.793

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2021

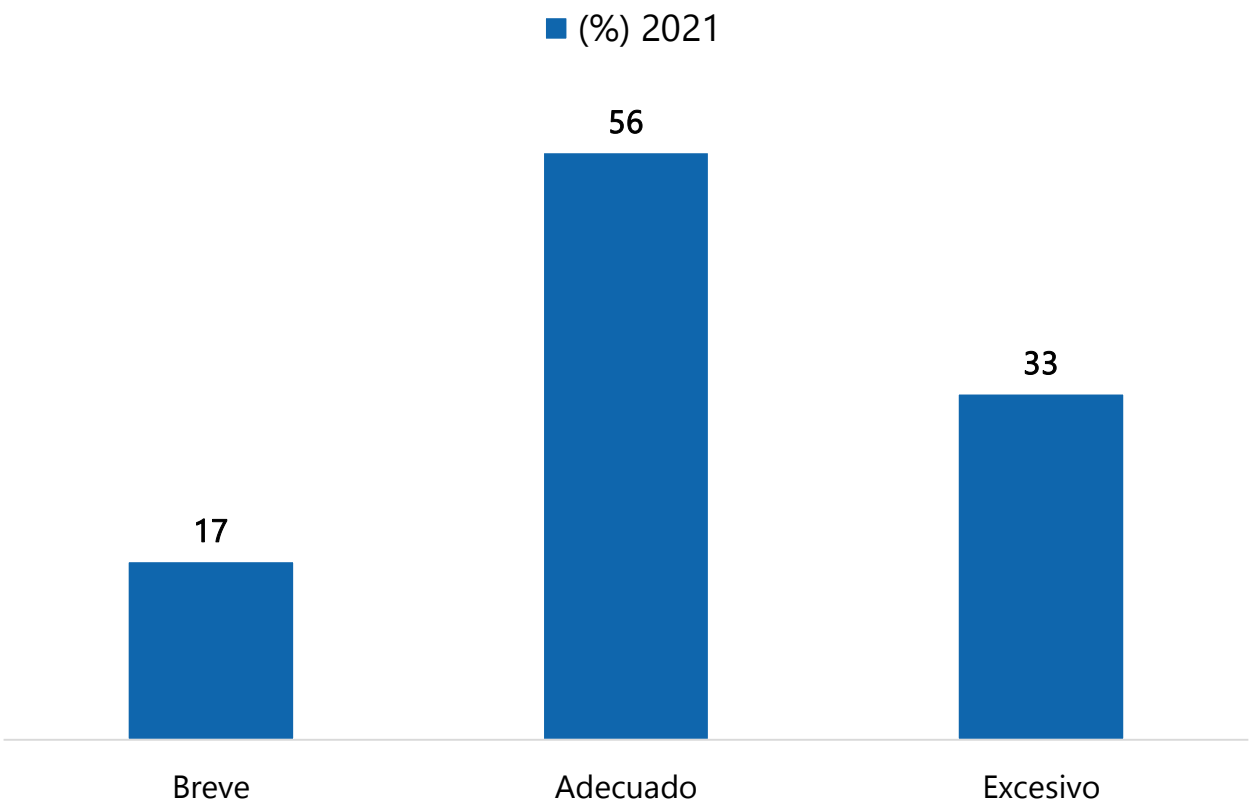
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... ¿qué nota le pondría?



	Página web	Correo electrónico	Videoconferencia/ atención remota (Zoom, Skype, Otro)
N=	(1.539)	(753)	(110)
	(86%)	(42%)	(6%)

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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



N = 820
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

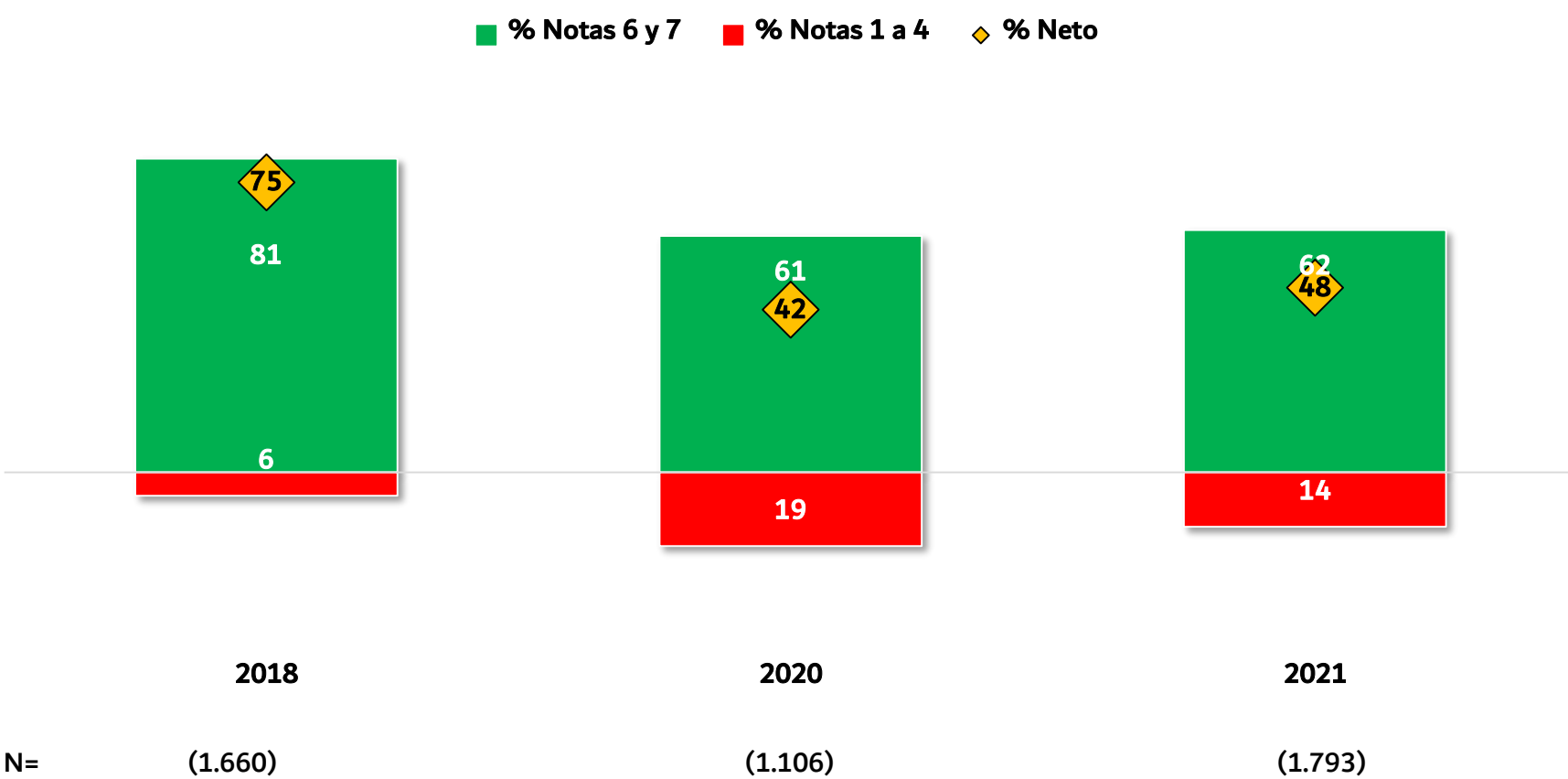
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) AN 2018- 2021

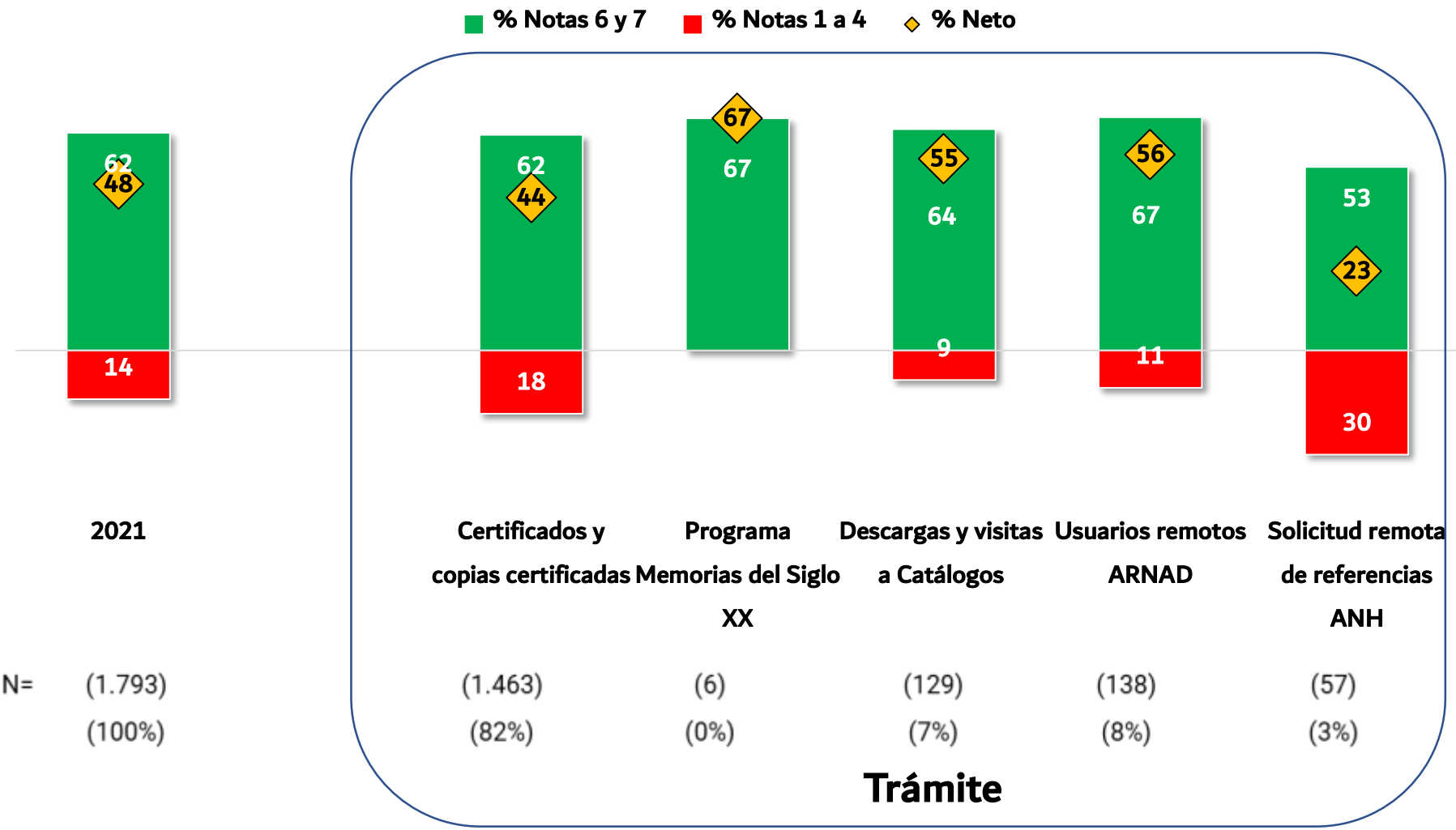
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



	2018	2020	2021
N=	(1.660)	(1.106)	(1.793)

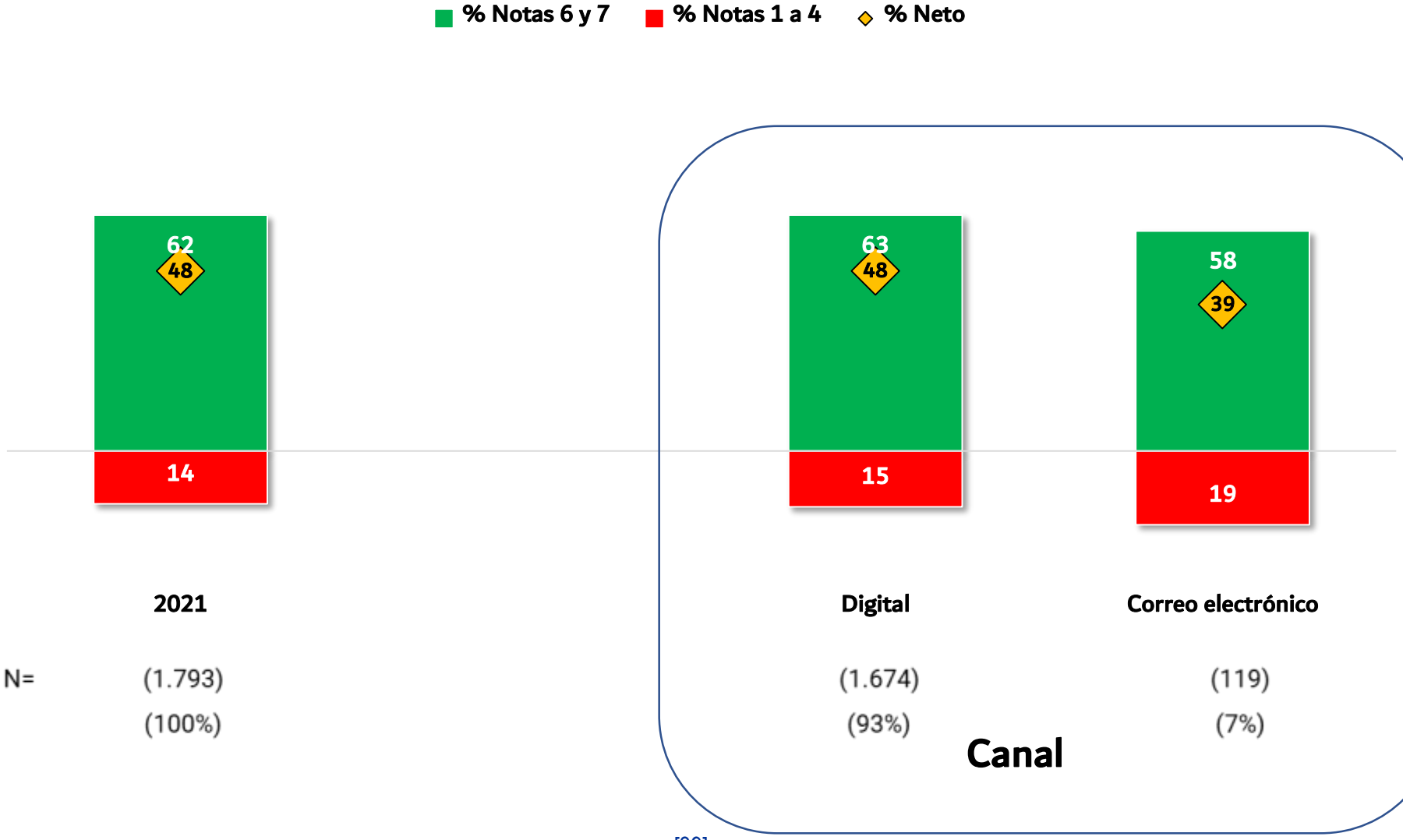
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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?



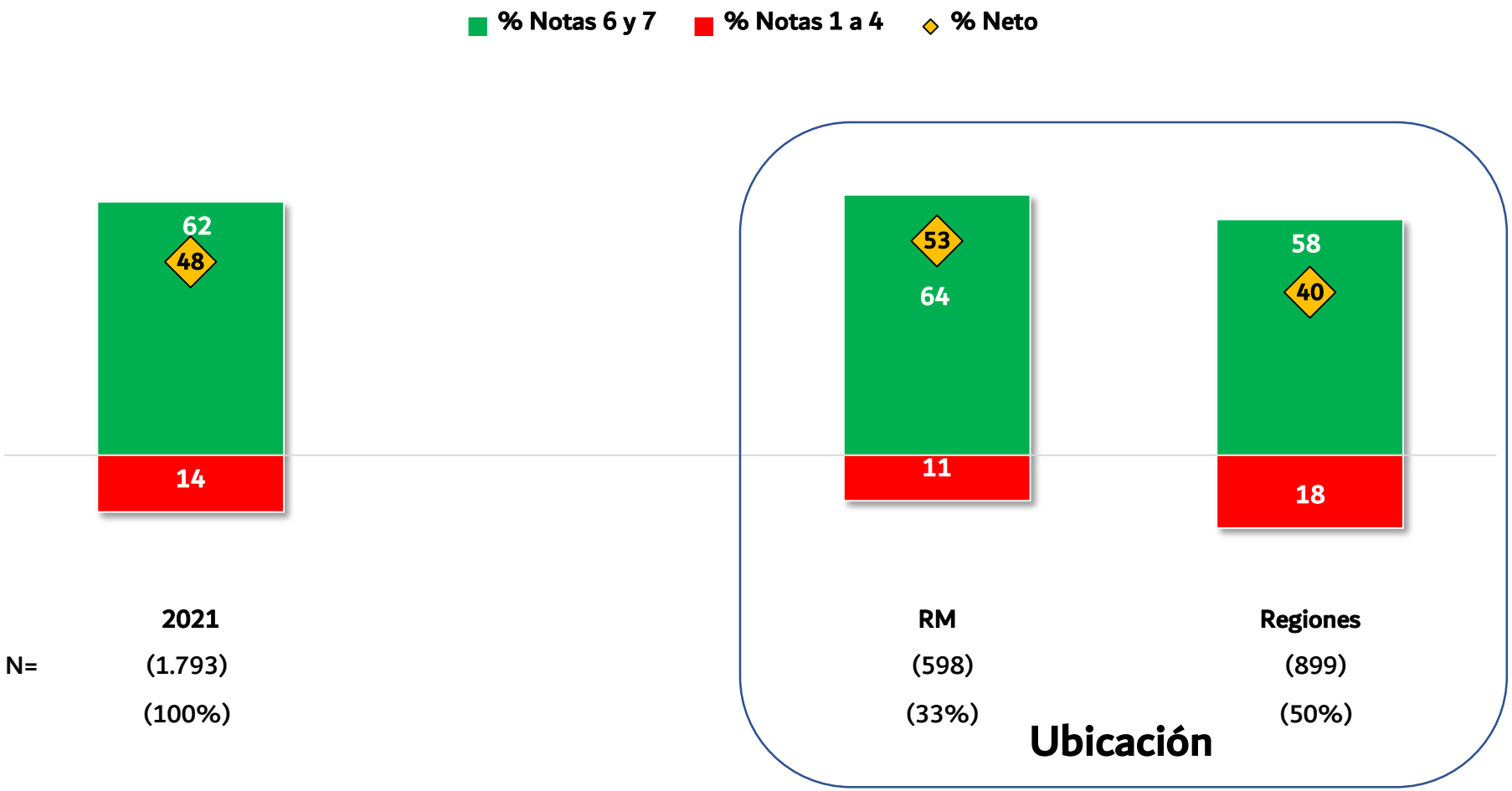
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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 (%) POR ZONA

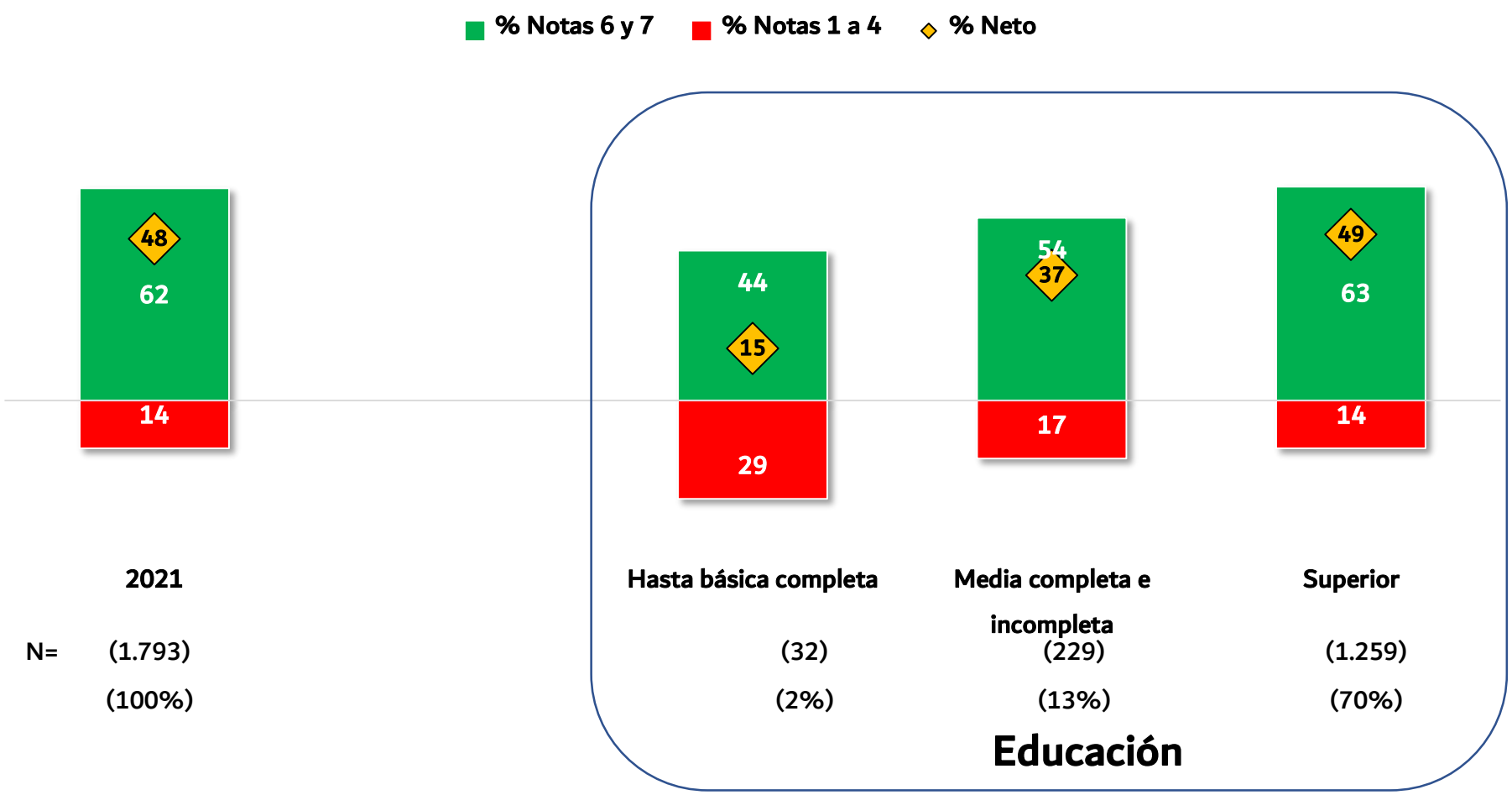
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a AN, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



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

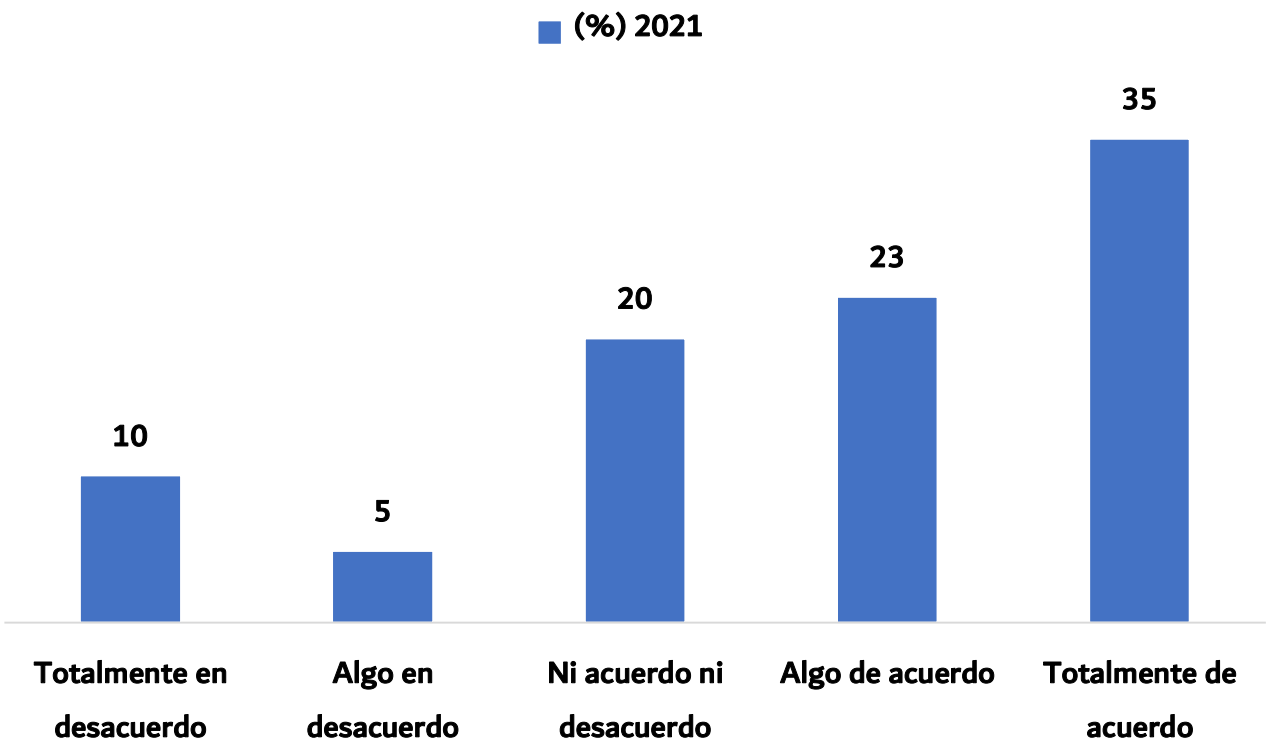
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR EDUCACIÓN

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



EXPERIENCIA DE SERVICIO Y CONFIANZA (%) AN

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



N = 1.793
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

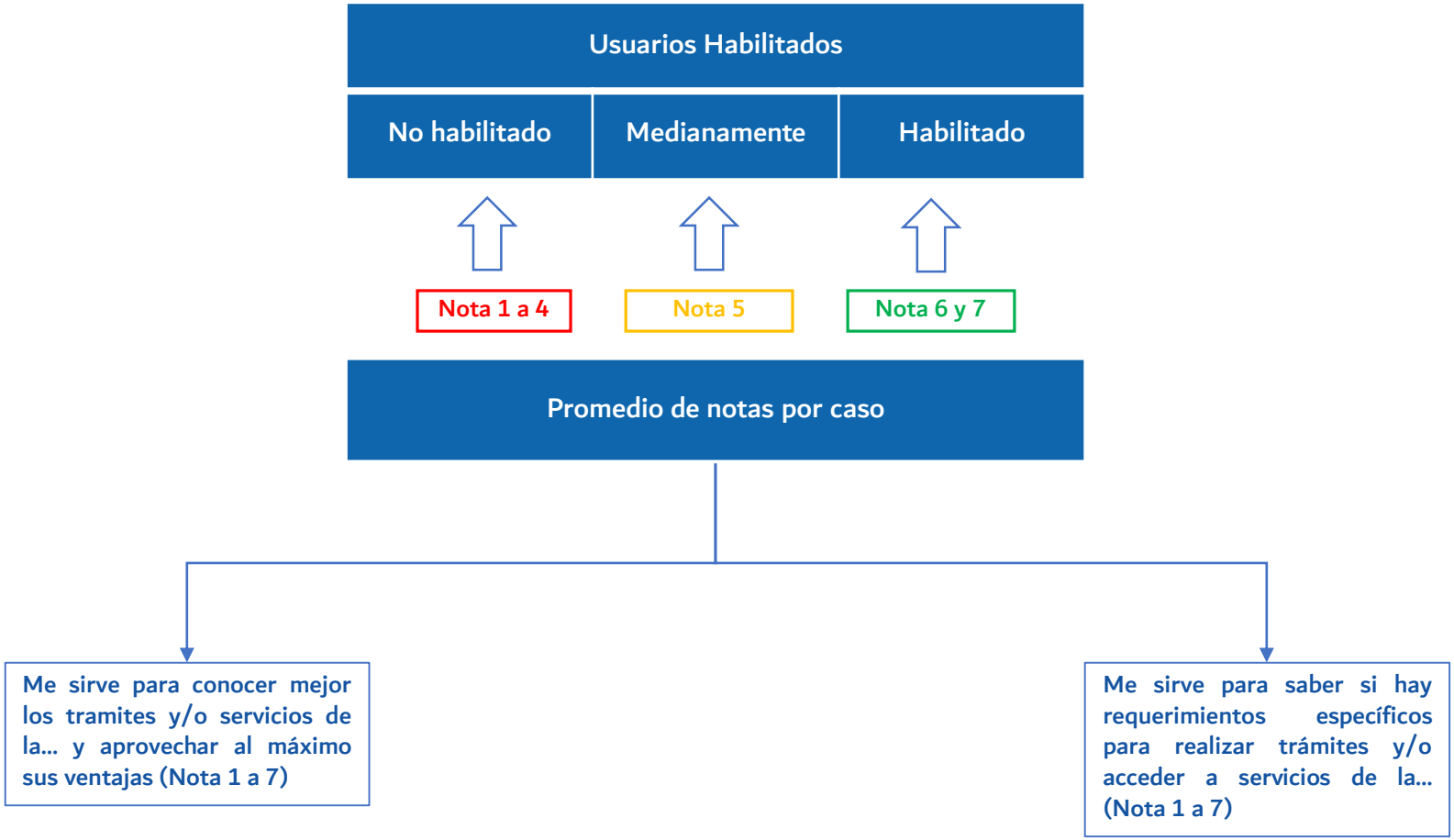
HABILITACIÓN

- 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.

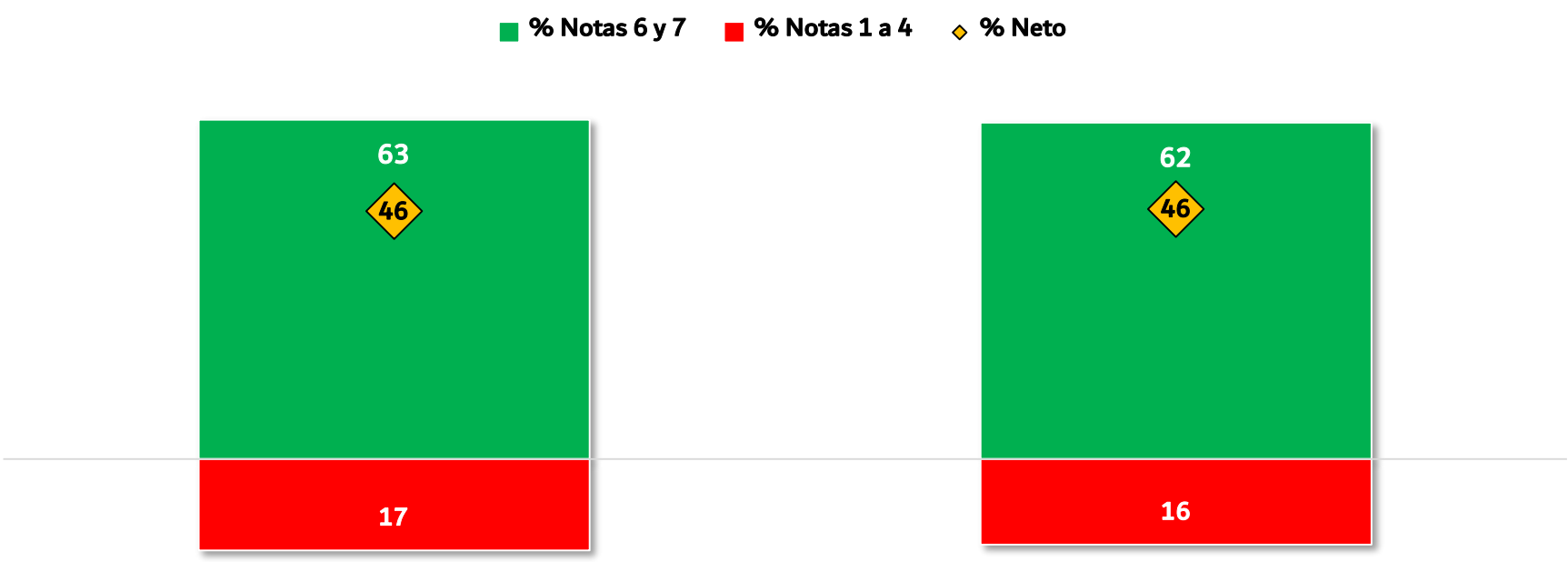
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) ARCHIVO NACIONAL

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

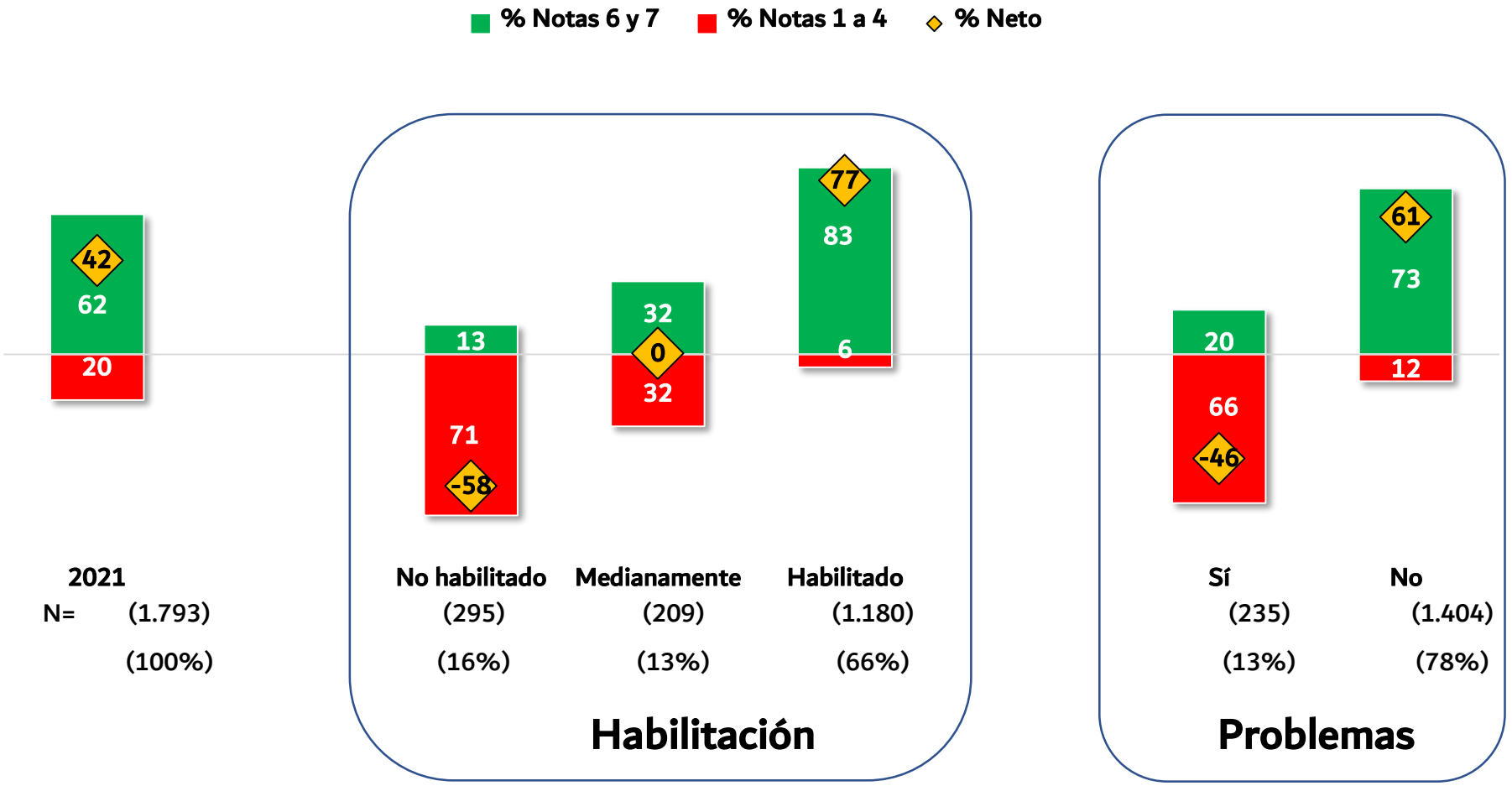


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de Archivo Nacional y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de Archivo Nacional

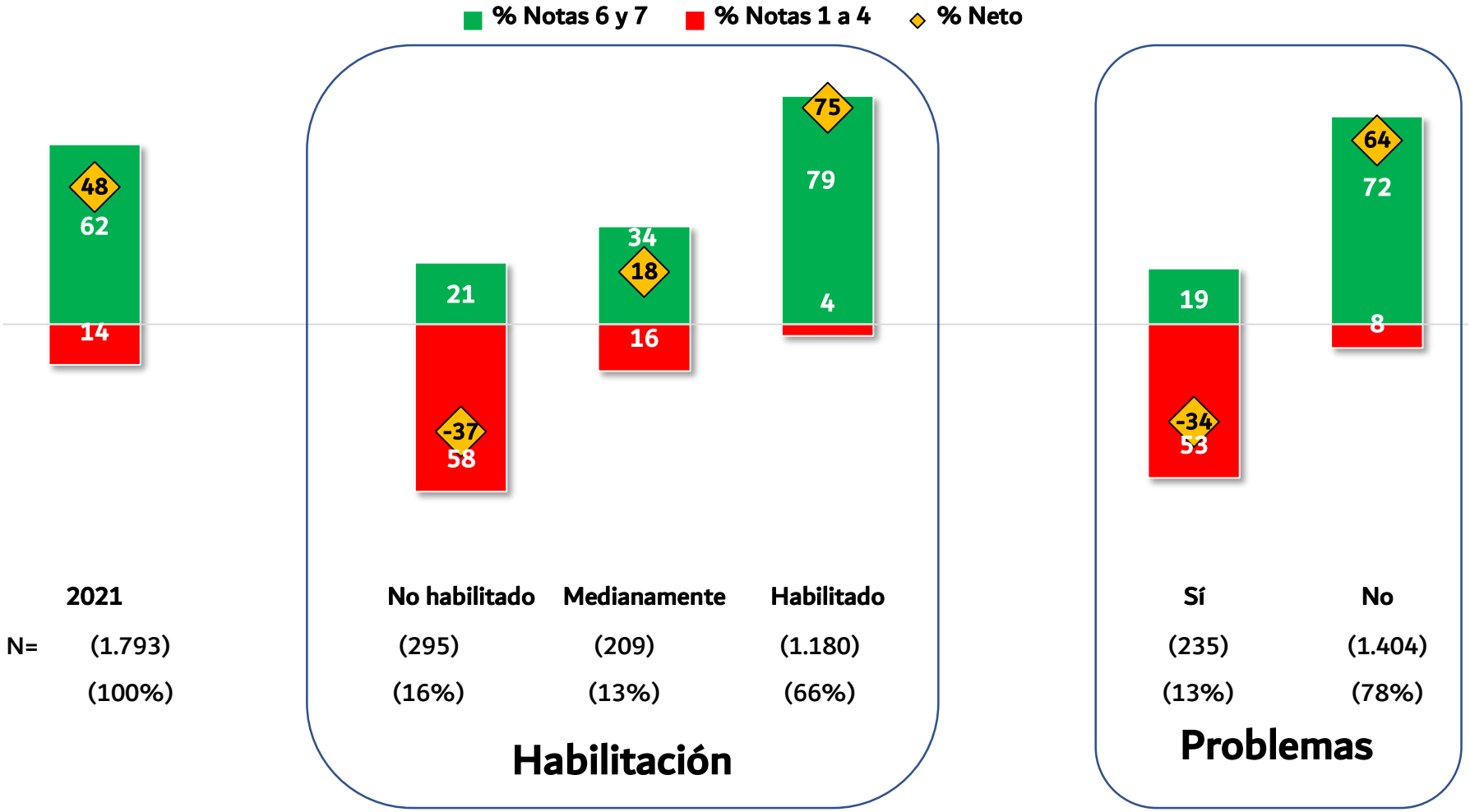
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



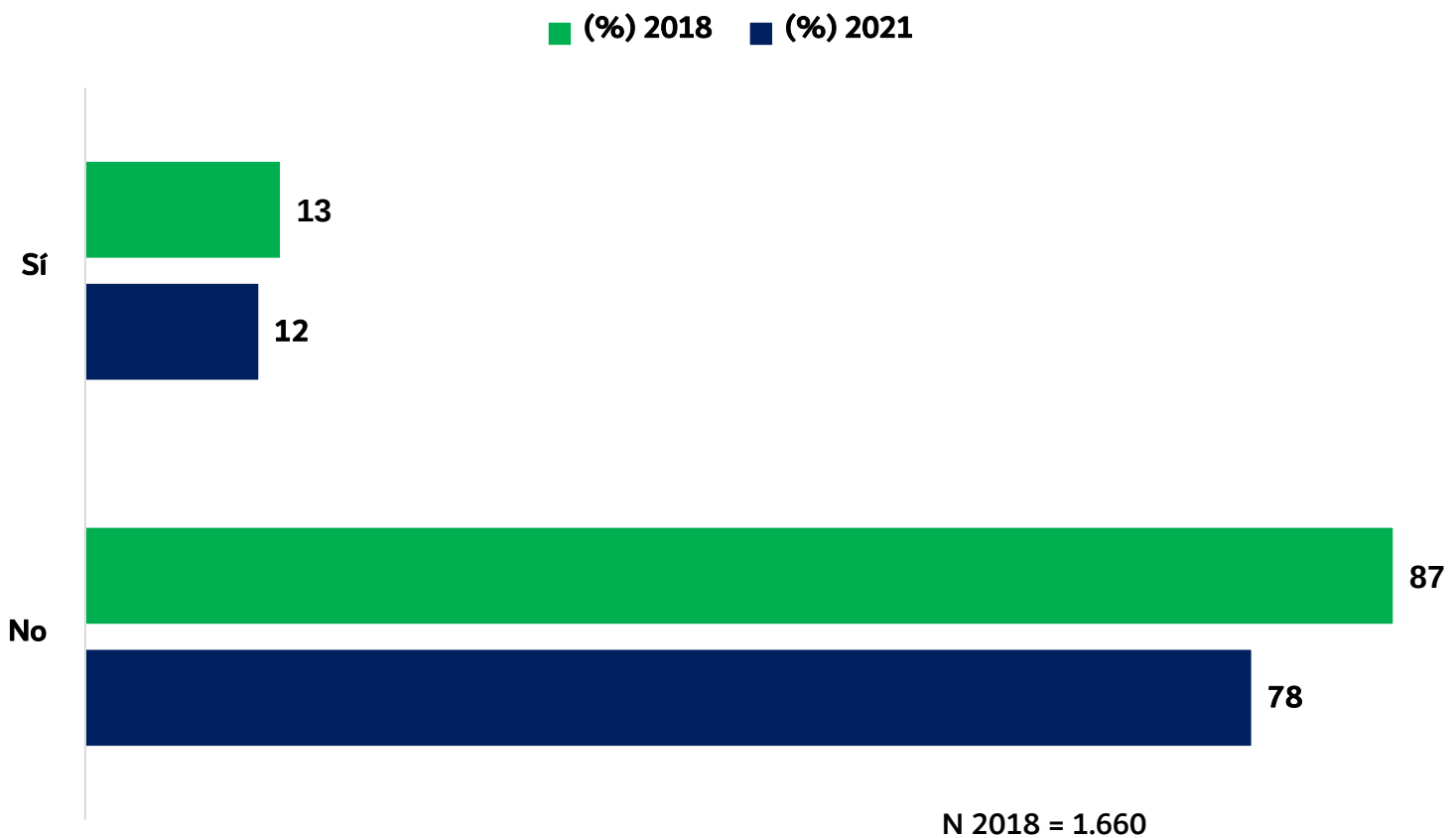
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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 (%)
2018 y 2021

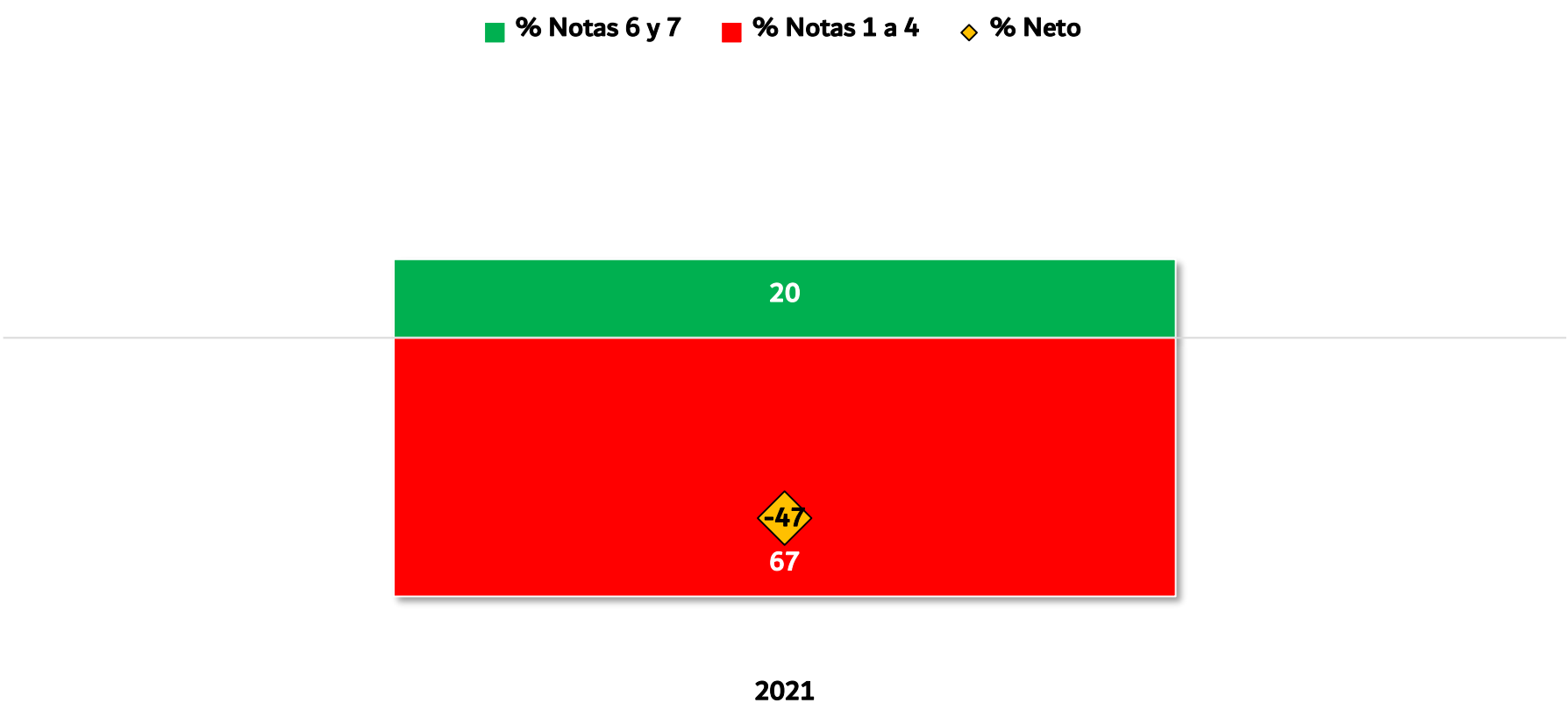
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2018 = 1.660
N 2021= 1.793
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2021

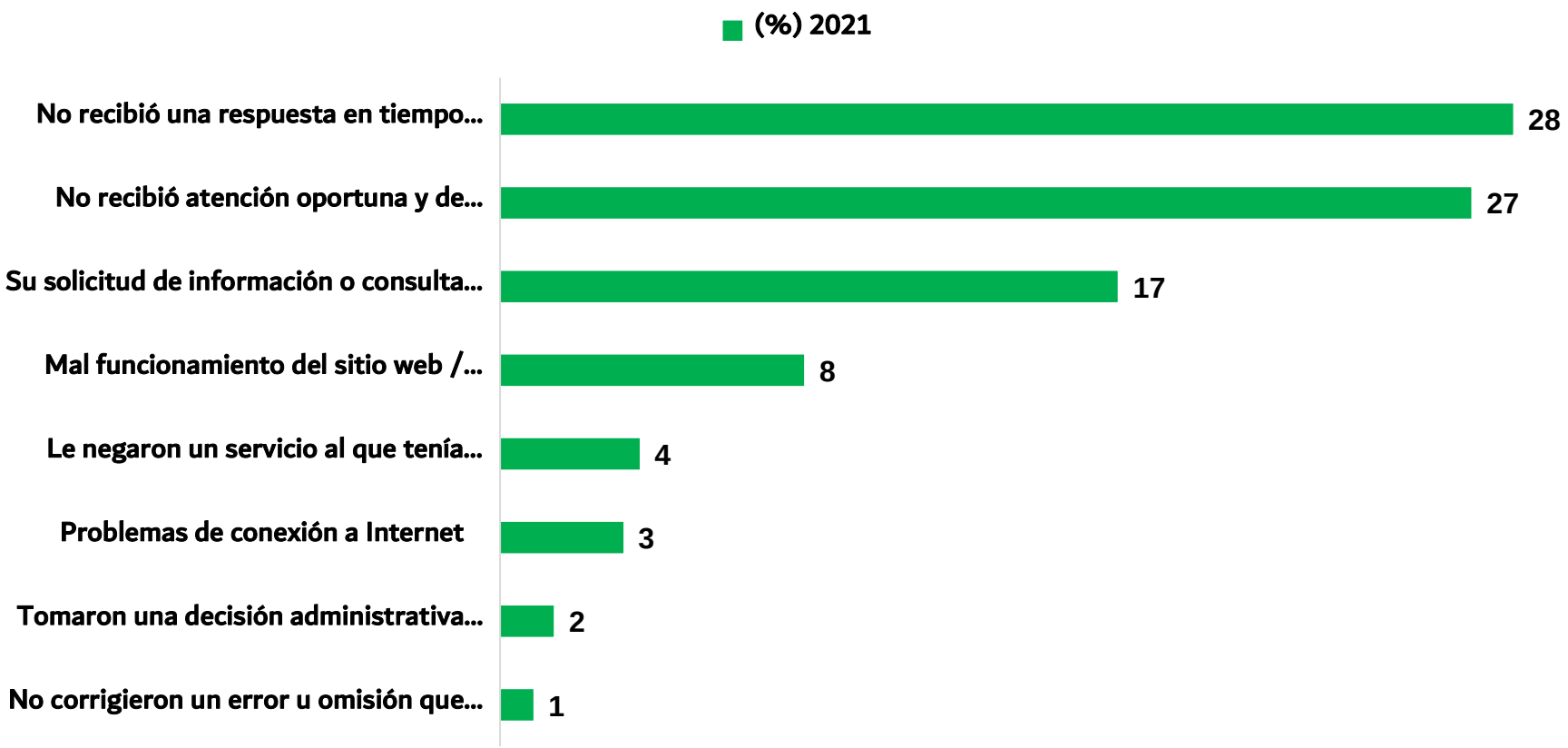
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?



N= 221

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



N= 235

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

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

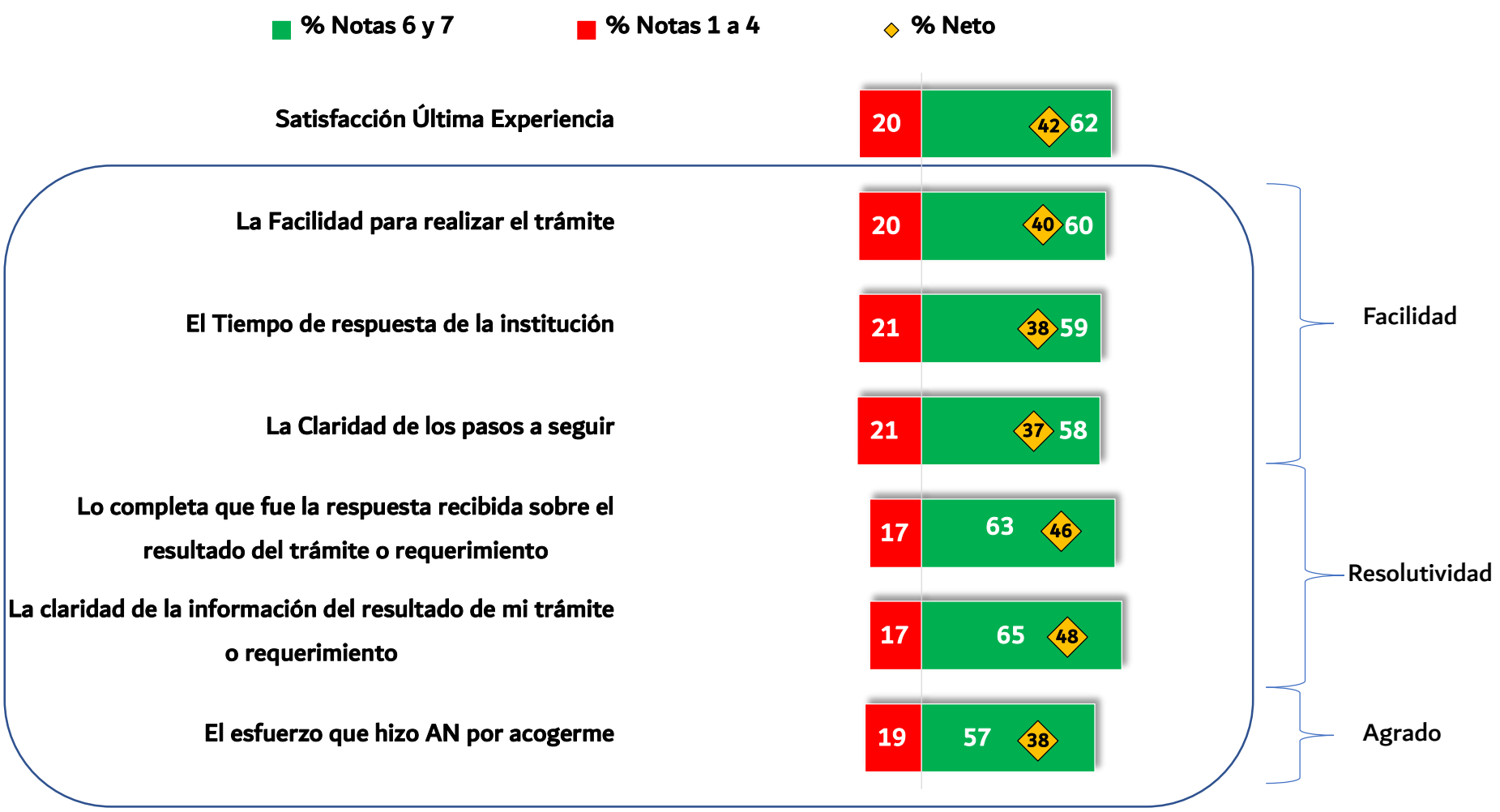
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

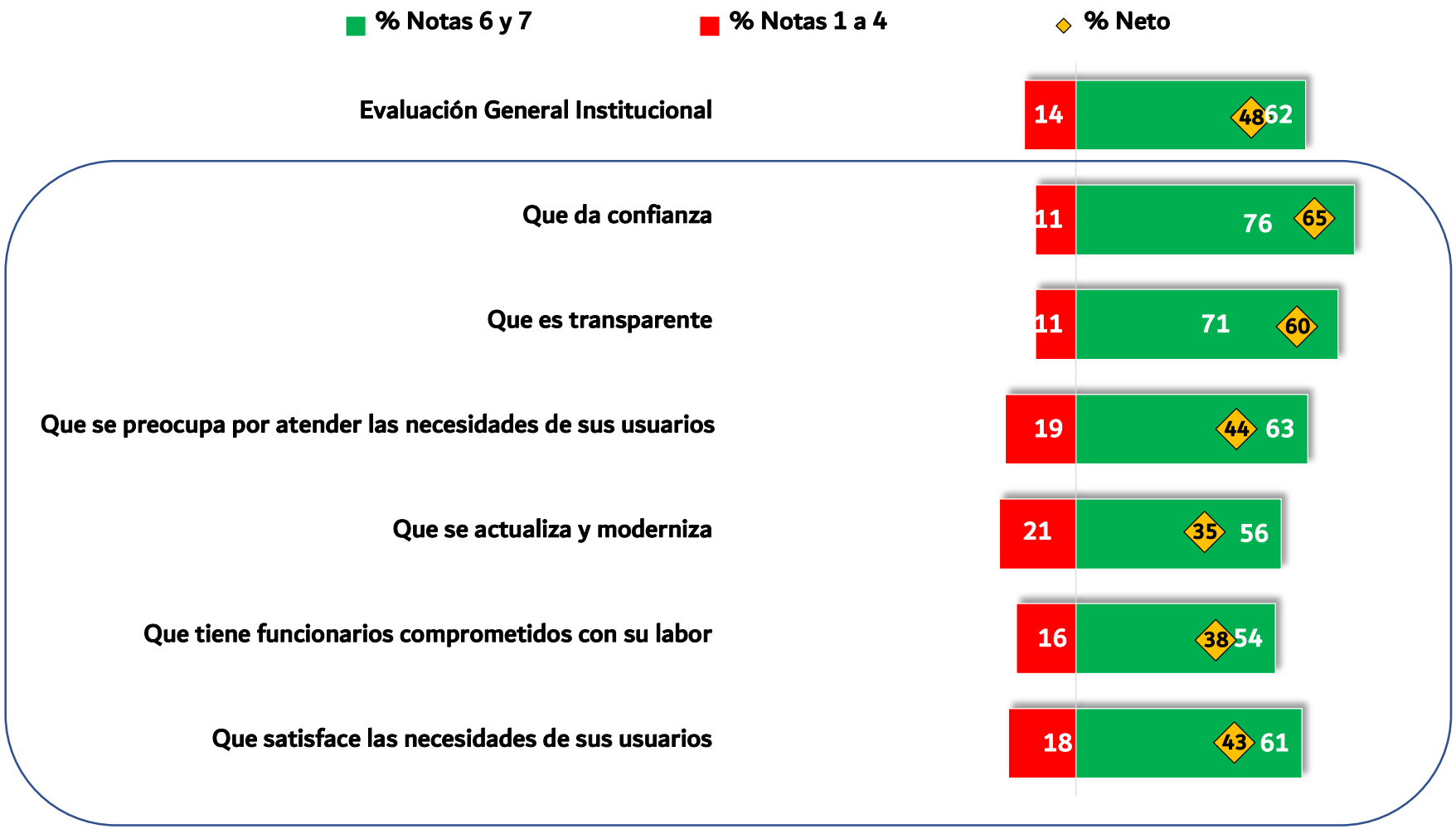
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en AN, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 1.793

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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



N = 1.793

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IX. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

En la etapa cualitativa se realizaron **5 entrevistas** semi-estructuradas a funcionarios, donde se recogieron sus principales percepciones de la experiencia usuaria que desarrolla Archivo Nacional, según el área en que se desempeñan. Las áreas que abarcaron dichos participantes fueron:

- Archivo nacional de administración (ARNAD)
- Área de Legalizaciones y certificaciones
- Área de SIAC y Transparencia
- Memorias Siglo XXI
- Normativa Archivo Nacional

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

Por otro lado, se realizó un **grupo focal** con 5 usuarios del Archivo Nacional el día 24 de agosto, con una duración de 66 minutos.

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Hallazgo 1: En el Viaje Usuario del Archivo Nacional, hay usuarios frecuentes y circunstanciales. Los primeros se encuentran familiarizados con la búsqueda de documentos, mientras los segundos se acercan a la institución cuando requieren un documento en específico para otros trámites y consultan al Archivo si corresponde o no el requerimiento.

- Hallazgo 2: Una de las dificultades de la atención, es que los usuarios no cuentan con los datos que requiere el gestor bibliográfico para la búsqueda de archivos, y con ello deben de ser asesorados por los funcionarios, atención que es altamente valorada. Sin embargo, por las actividades y personalización de dicha atención, se presentaron debilidades durante la contingencia sanitaria.

- Hallazgo 3: Se considera que el portal de trámites del Archivo nacional presenta oportunidades de mejora en tecnología y digitalización. Durante la pandemia de COVID-19, se rescató el formulario web aplicado, donde usuarios pudieron generar requerimientos.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

X. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Es clave el poder empezar por una sistematización y/o compartimiento de experiencias entre funcionarios sobre la modernización del servicio, para recoger oportunidades de mejora, sobre todo a partir de la experiencia en Pandemia por Covid-19.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

XI. ANEXO MULTIVARIADO

Metodología

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

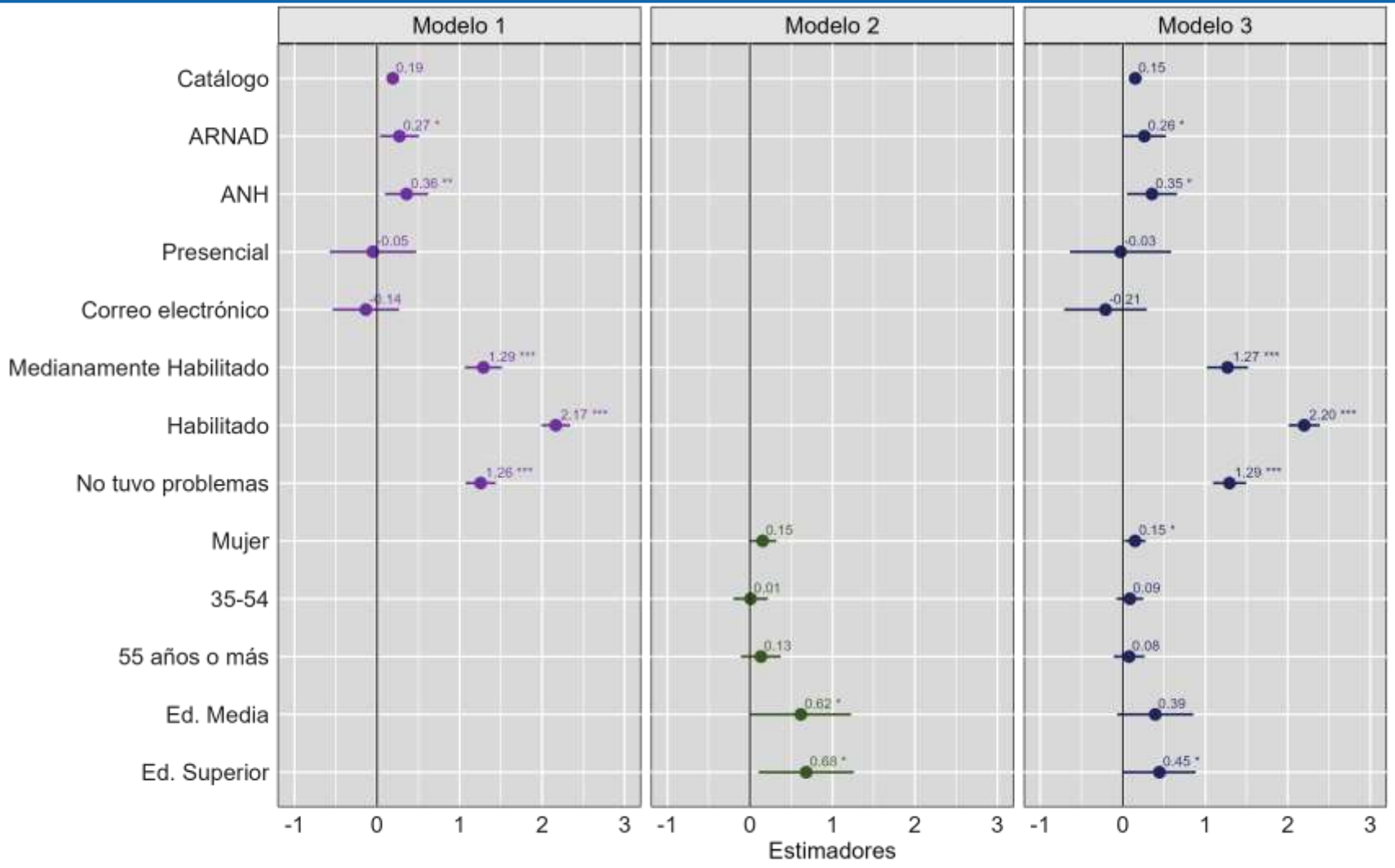
En primer lugar se presentan Modelos de Regresión Lineal (OLS) tanto para última experiencia como para la evaluación institucional. Se realizaron 3 modelos, el primero con covariables del cuestionario y el marco muestral, el segundo con covariables de la muestra obtenida (características sociodemográficas),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

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

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

Satisfacción Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Lineal



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

Satisfacción Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Lineal

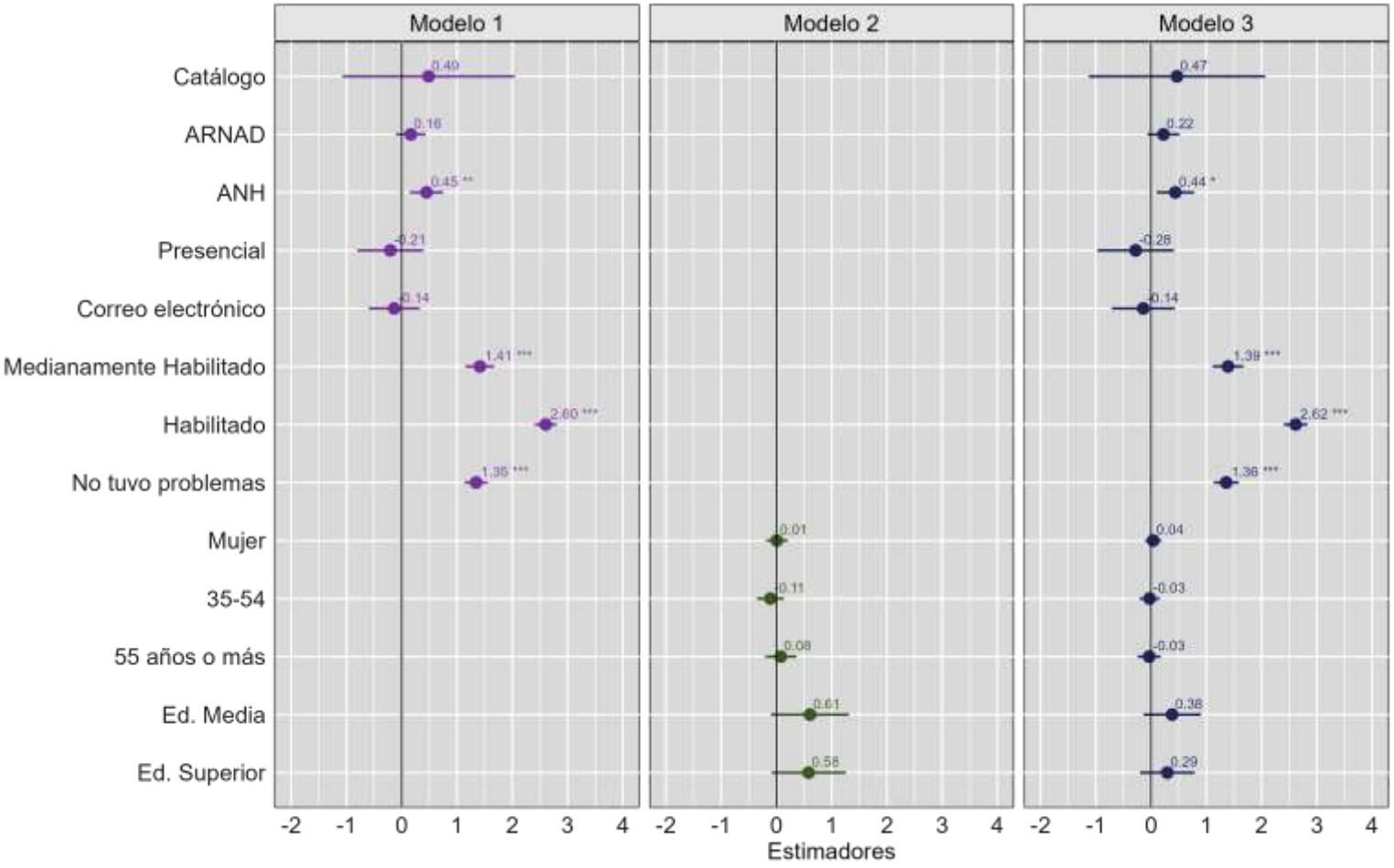
En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la **Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia** por parte de los usuarios de Archivo Nacional. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Canal, 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 las variables más importantes en este caso son la Tenencia de Problemas y la Habilitación. Específicamente, el Modelo 3 muestra que no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en **1,29** puntos en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

En el caso de la habilitación, estar habilitado aumenta en **2,2** puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%. Mientras que estar medianamente habilitado aumenta en **1,27** 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.

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 Archivo Nacional. 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 **2,62** 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 estar medianamente habilitado aumenta en **1,39** 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%.

Mientras que no tener problemas durante el proceso aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en **1,36** en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Satisfacción Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)

Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Última experiencia			
	Modelo 1 (1)	Modelo 2 (2)	Modelo 3 (3)
Memorias SXX	13.017		13.132
Catálogo	0.221		0.372
ARNAD	2.110		1.869
ANH	0.624		0.285
Presencial	-1.243		-1.266
Correo electrónico	1.172		1.113
Medianamente Habilitado	3.616		3.732
Habilitado	2.085		2.144
No tuvo problemas		-0.110	-0.205
Mujer		-0.144	-0.186
35-54		0.232	0.070
55 años o más		0.642	0.698
Ed. Media		0.711	0.804
Ed. Superior	-2.909	0.468	-3.589
Observations	1,322	1,248	1,115
Log Likelihood	-385.495	-704.171	-318.908
Akaike Inf. Crit.	788.991	1,420.342	665.815
Note:			*p<0.1; **p<0.05; ***p<0.01

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 AN. 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 no hay resultados significativos, es decir, la diferencia entre las variables no es significativa.

Sin embargo, según el modelo 3 la relación más fuerte es Memorias de siglo XX la cual aumenta en un factor de 13,1 la satisfacción con la última experiencia. Seguida por estar medianamente habilitado el cual aumenta la satisfacción de la última experiencia en un factor 3,7, mientras que estar habilitado aumenta la satisfacción en un factor de 2,1.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)

Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Última experiencia			
	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3
	(1)	(2)	(3)
Memorias SXX	11.743		11.169
Catálogo	0.765		0.697
ARNAD	1.238		1.296
ANH	-0.184		-0.580
Presencial	-0.247		-0.055
Correo electrónico	1.748		1.644
Medianamente Habilitado	3.596		3.704
Habilitado	2.098		2.140
No tuvo problemas		0.132	0.215
Mujer		0.058	0.462
35-54		0.306	0.370
55 años o más		0.933	0.952
Ed. Media		1.215	1.421
Ed. Superior	-2.625	-0.061	-4.490
Observations	1,270	1,197	1,063
Log Likelihood	-331.712	-628.881	-278.238
Akaike Inf. Crit.	681.423	1,269.761	584.476
Note:			$^{*}p<0.1$; $^{**}p<0.05$; $^{***}p<0.01$

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Logística

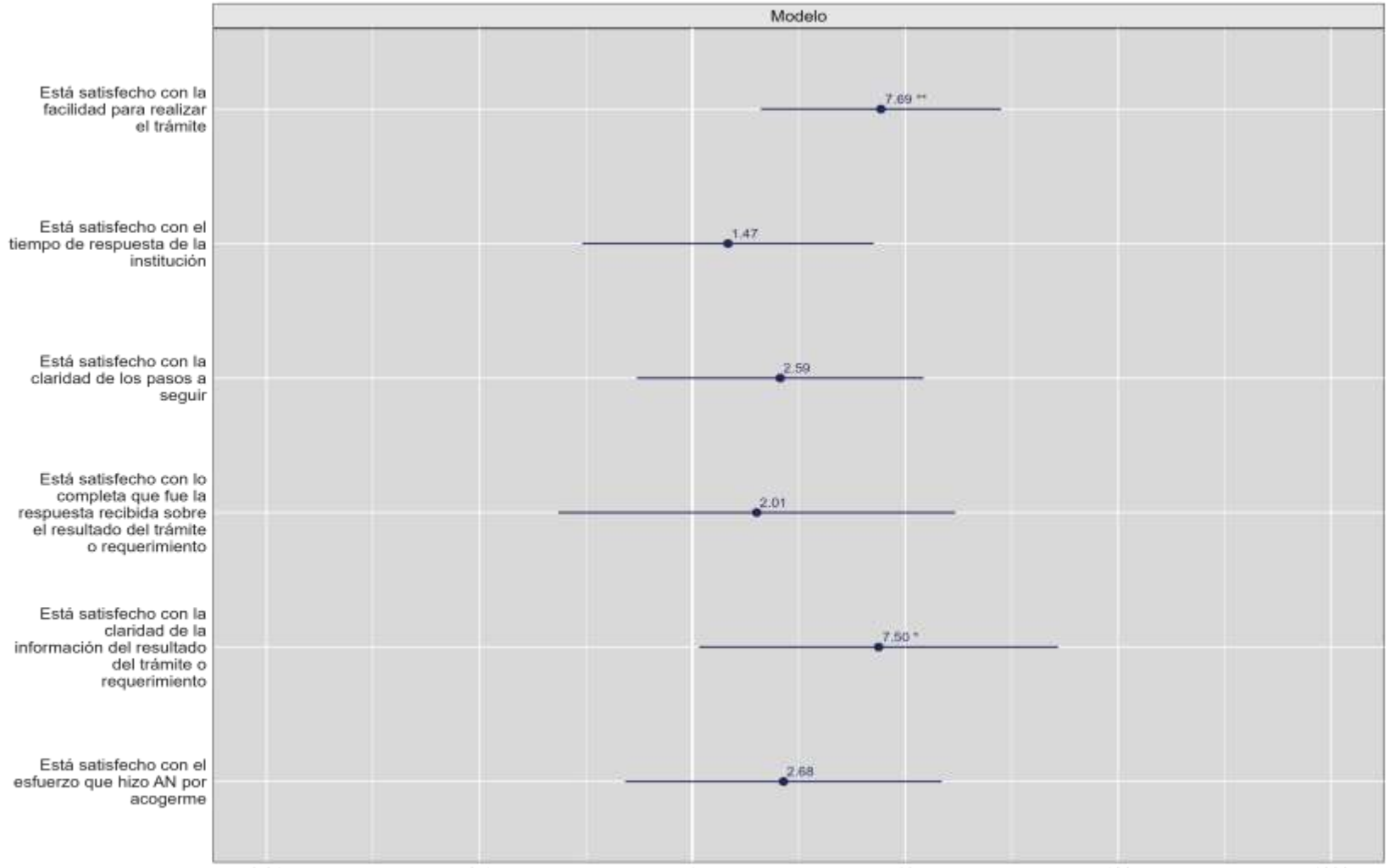
También se estimaron 3 **Modelos Logísticos** para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación General de la Institución*** por parte de los usuarios de Archivo Nacional. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

Se observa que no hay resultados significativos, es decir, la diferencia entre las variables no es significativa.

Sin embargo, según el modelo 3 la relación más fuerte es Memorias de siglo XX la cual aumenta en un factor de 11,2 la satisfacción general con la institución. Seguida por estar medianamente habilitado el cual aumenta la satisfacción con la institución en un factor 3,7, mientras que estar habilitado aumenta la satisfacción en un factor de 2,1. Mientras que tener educación superior disminuye la satisfacción con la institución en un factor 4,5.

Atributos de la experiencia 2021

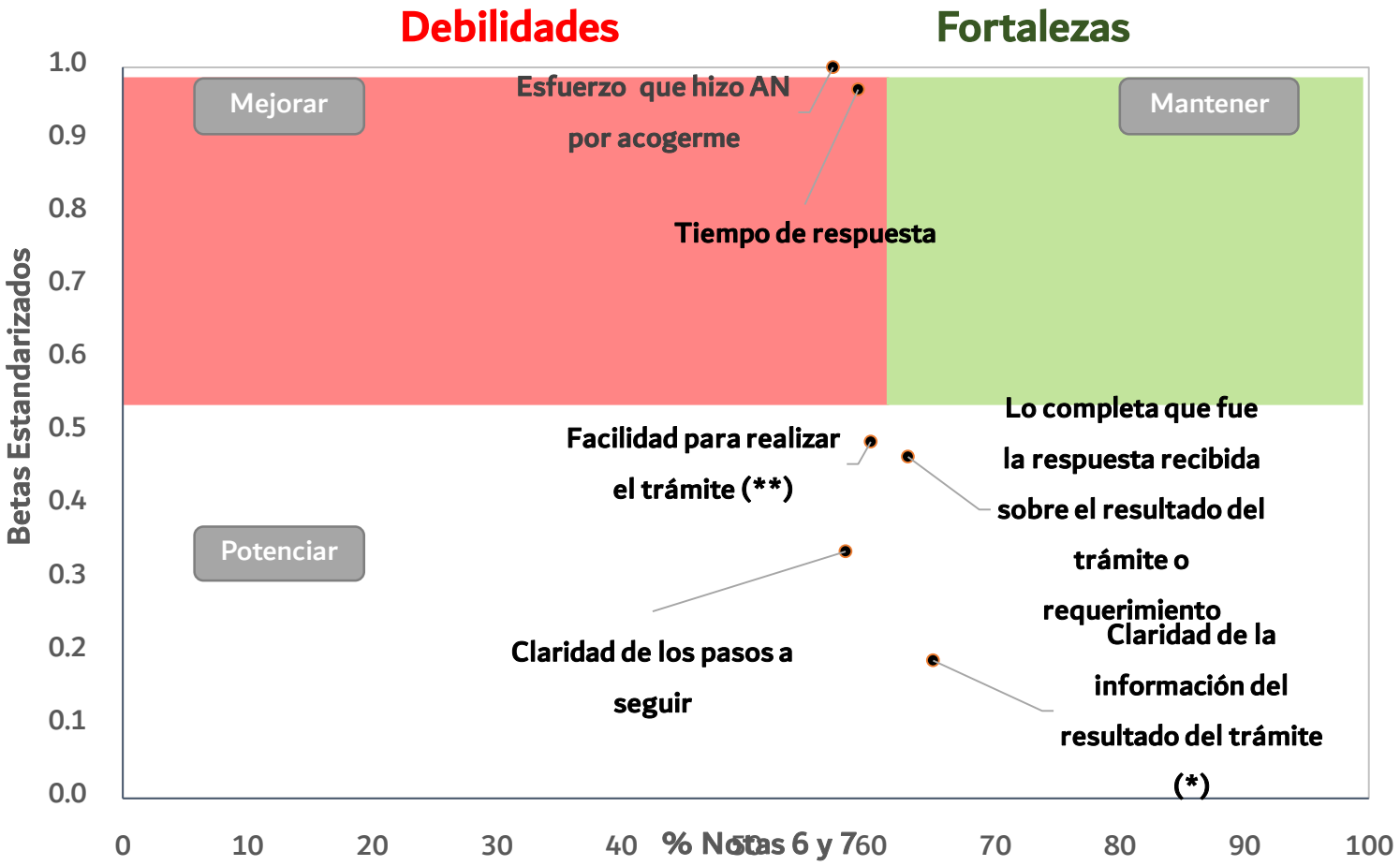
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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 AN. 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 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 **7.69**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99% de nivel de confianza. Mientras, estar satisfecho con la claridad de la información del resultado de trámite –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **7.5**, dejando el resto de las variables constante es significativo a un 95% de nivel de confianza.

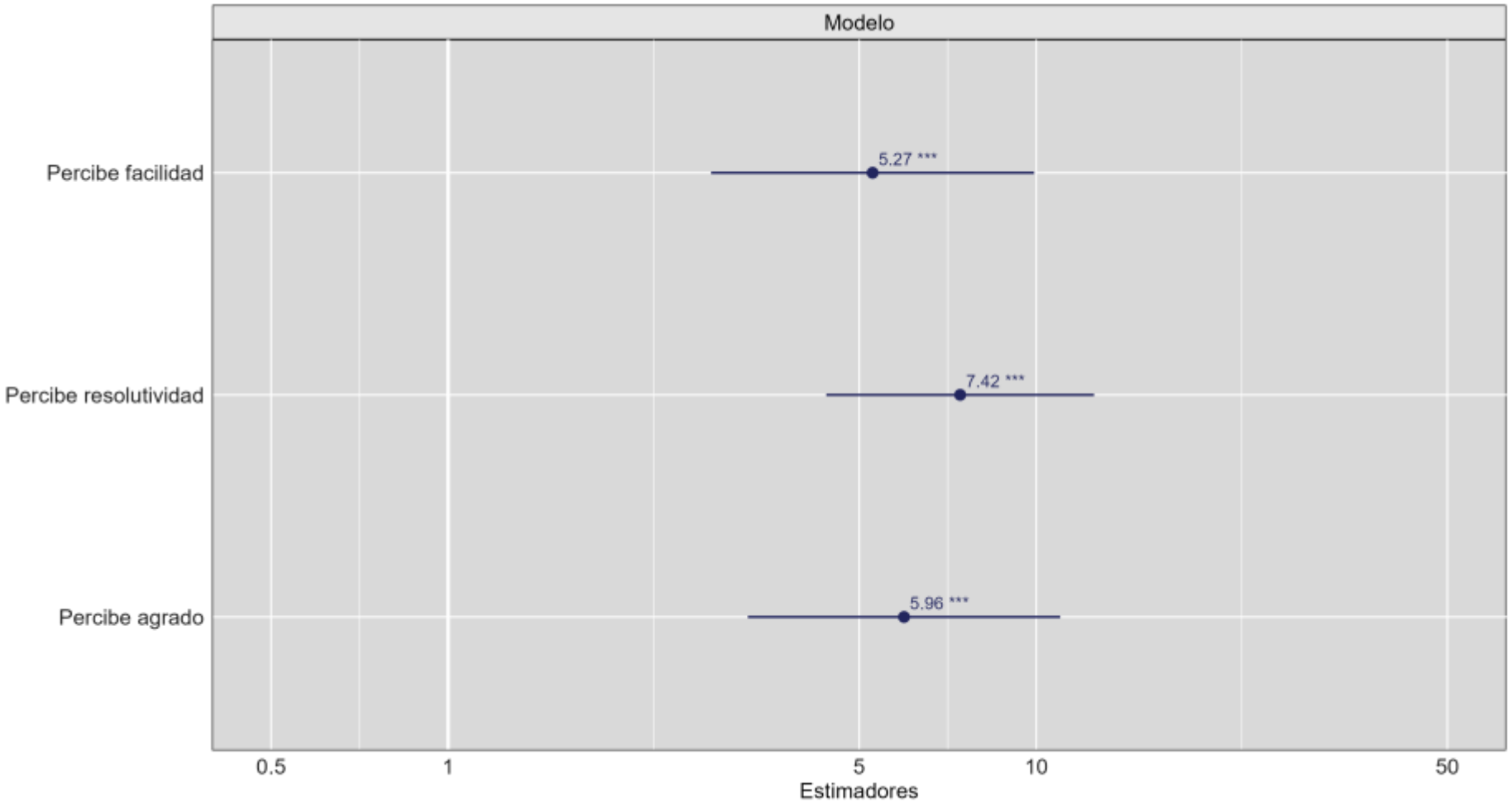
Atributos de la Última Experiencia 2021

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 el atributo por mejorar es el esfuerzo que hizo Archivo Nacional por acogerme y el tiempo de respuesta. Además, debe potenciar la claridad de los pasos a seguir, la facilidad para realizar el trámite, la claridad de la información sobre el resultado y lo completa que fue la información sobre el resultado del trámite.

Atributos de la experiencia 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)

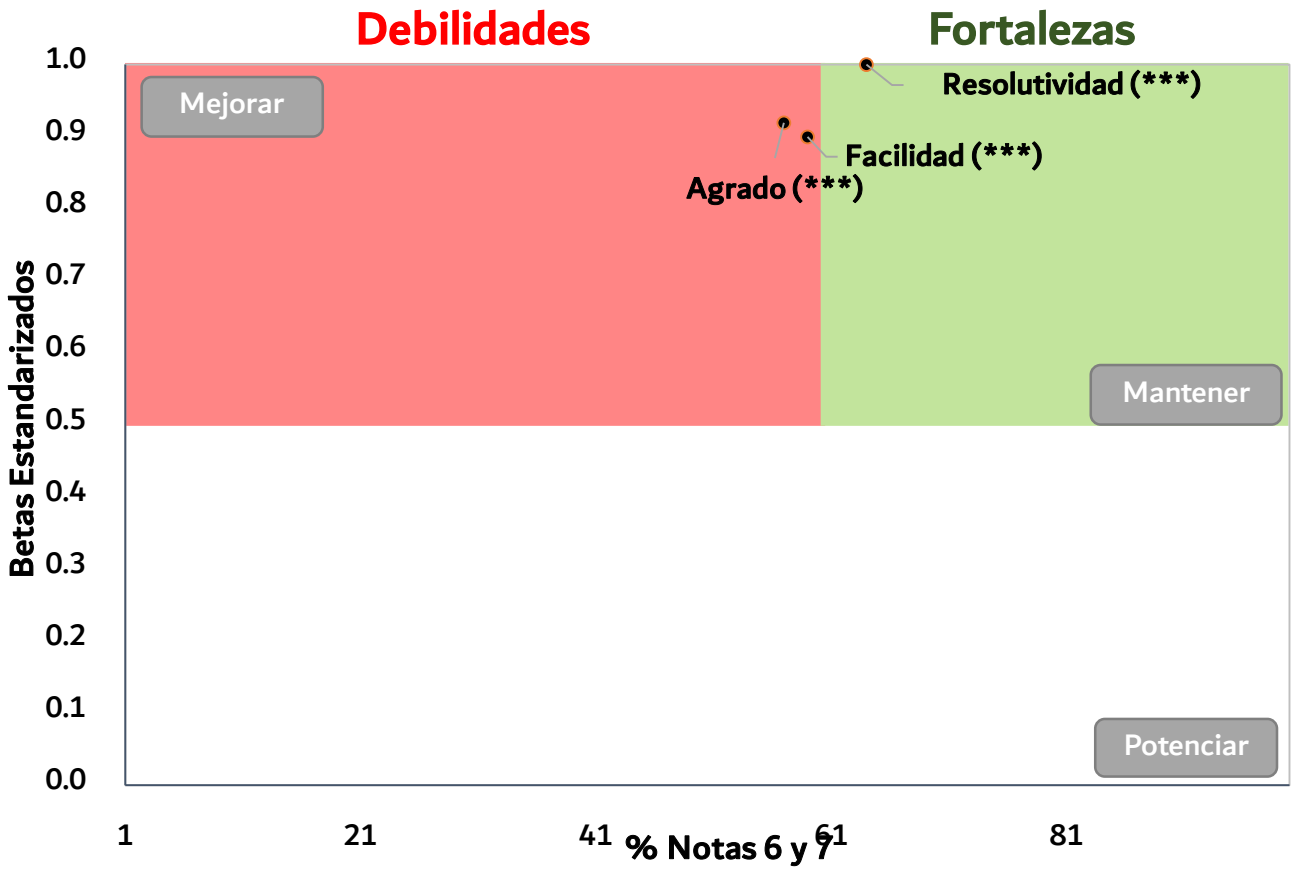


[76]

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

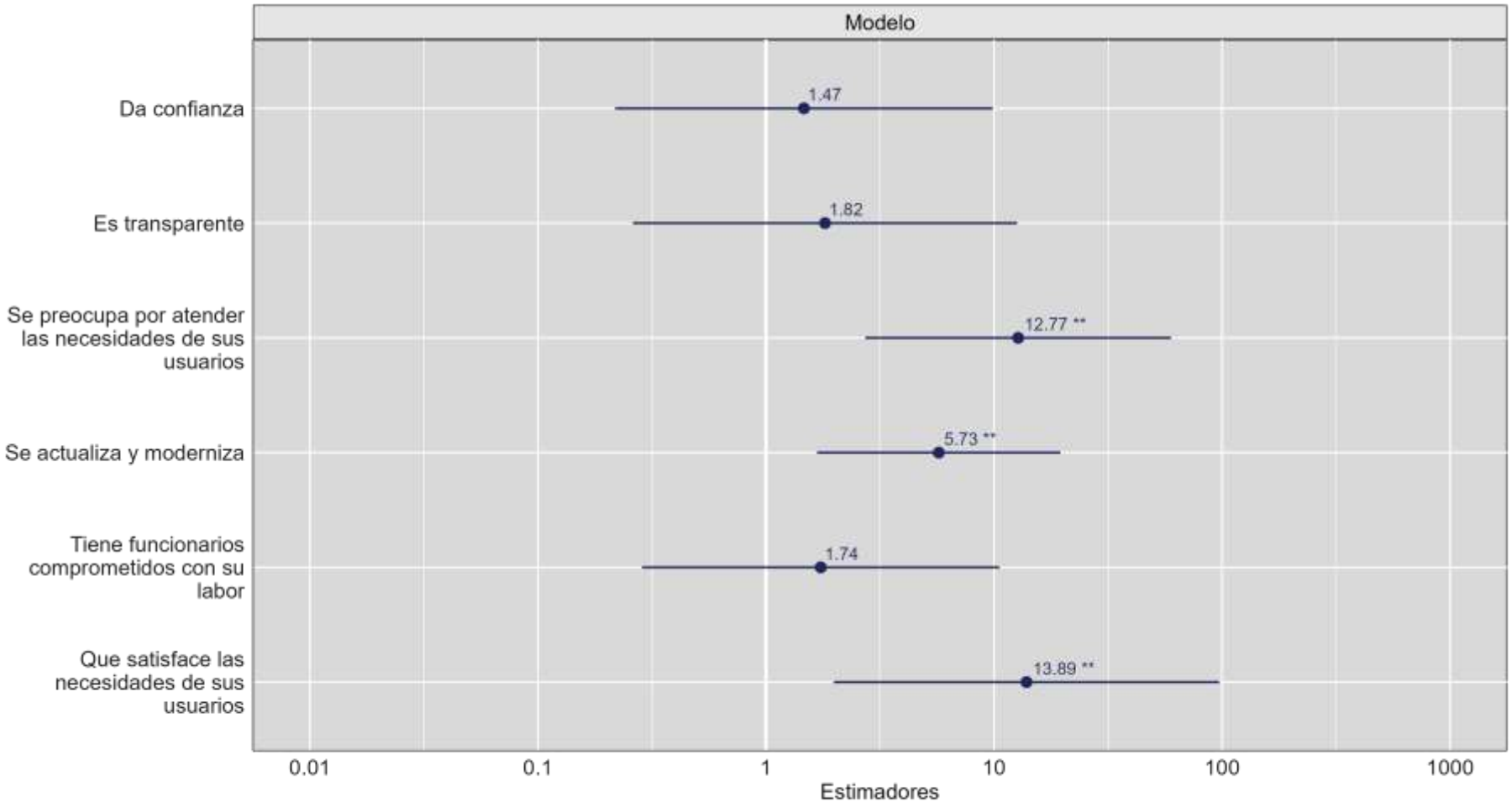
También se estimó un **Modelo de Regresión Logística** agrupando los atributos de la última experiencia en base a los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado.

En base a dicho modelo se puede decir que los atributos más importantes son la Resolutividad y el Agrado. Específicamente, percibir resolutividad–en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **7,42**, 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 **5,96**, 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 el agrado y la facilidad son atributos por mejorar, no hay atributos que potenciar. Mientras que se debe mantener la resolutividad.

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

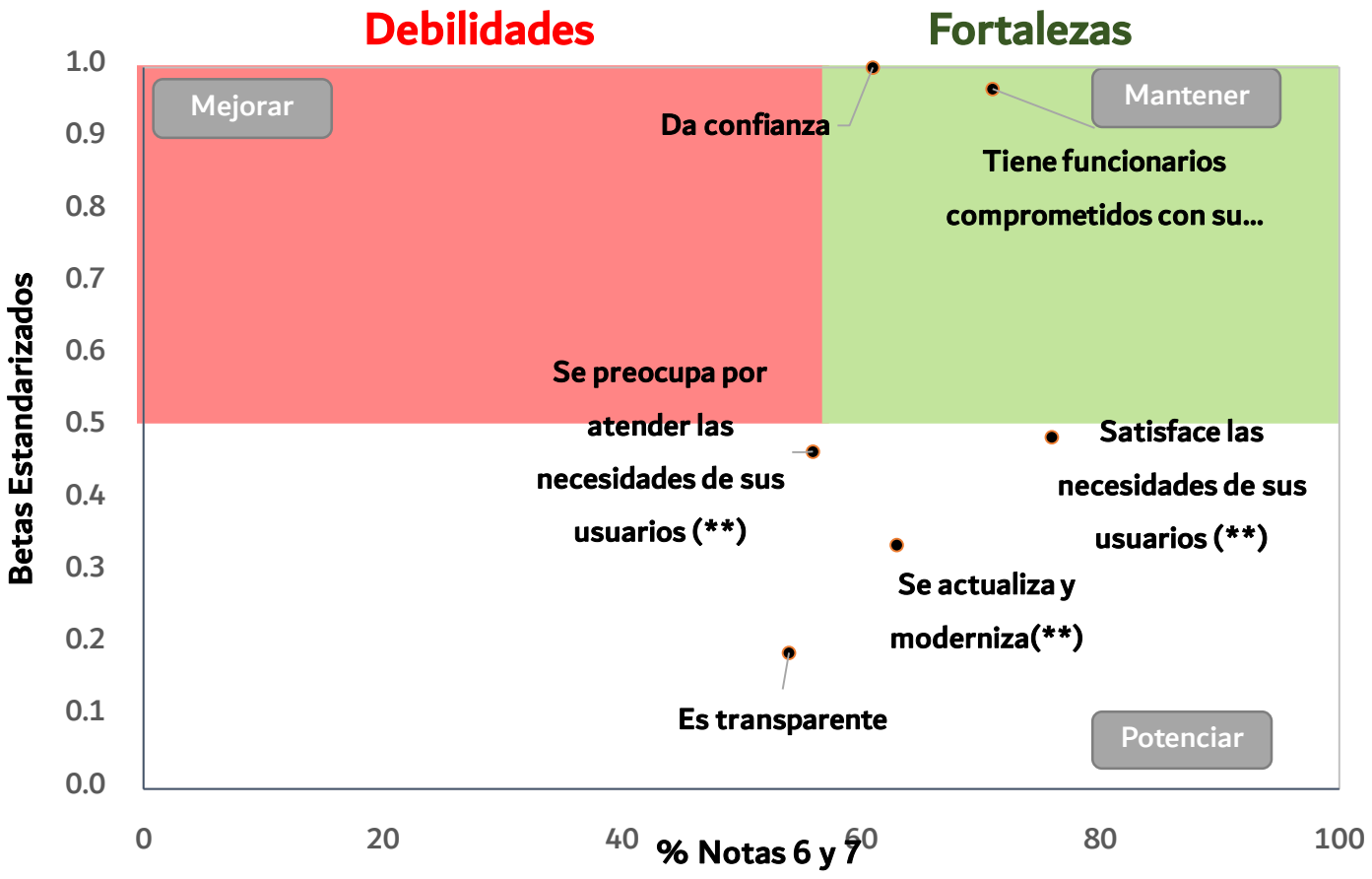


Imagen Institucional 2021

Modelos de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

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 AN.

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 **12,77**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99% de nivel de confianza. Además, 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 **5,72**, ceteris paribus, es significativo a un 99% nivel de confianza. Mientras que percibir que la institución satisface las necesidades de sus usuarios –en referencia a no percibirlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **13,89**, dejando el resto de las variables constantes, lo que es significativo a un 99% 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 no existen atributos por mejorar, pero si *debe potenciar la transparencia, la actualización y la modernización, la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la preocupación por atender las necesidades de los usuarios.* Mientras que *se debe mantener el compromiso de los funcionarios con su labor y la confianza.*

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Línea 1

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