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 SERVIU Antofagasta

Ministerio de Vivienda y Urbanismo
Gobierno de Chile

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. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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:



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

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	:	397 casos totales.
Error	:	+/- 4,4% 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.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

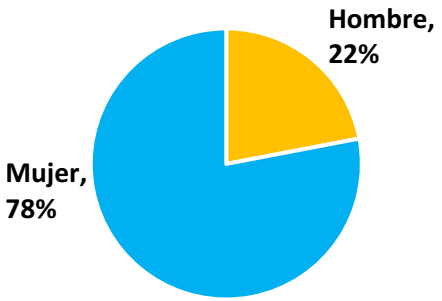
Tabla 1.
Muestra efectiva para SERVIU Antofagasta

Programa/Subsidio	Universo de Usuarios	Proporción de Usuarios	Muestra Efectiva	Error Estimado
DS01	1.758	88.0%	330	4.9%
DS52	240	12.0%	67	10.2%
Total	1998	100.0%	397	4.4%

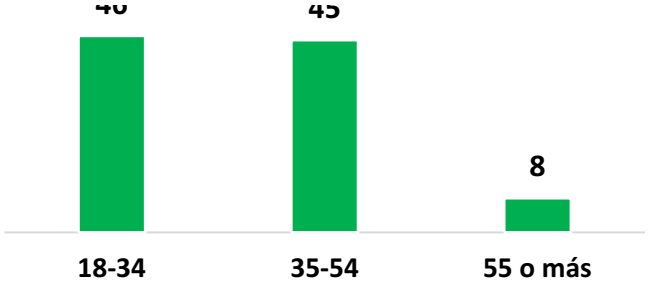
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Ministerio de Vivienda 2021.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO ENCUESTADO SERVIU ANTOFAGASTA(%)

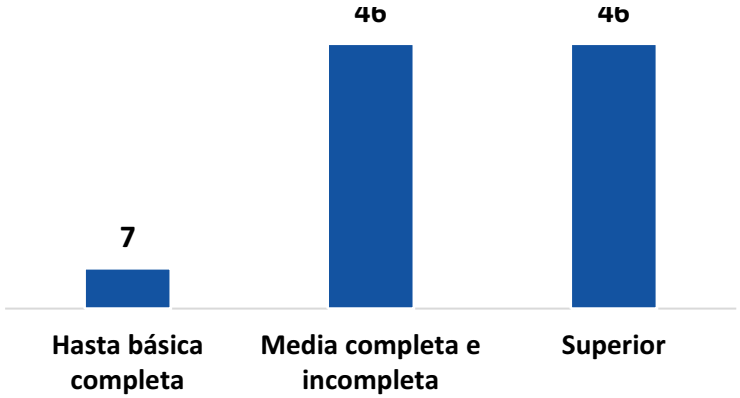
Sexo



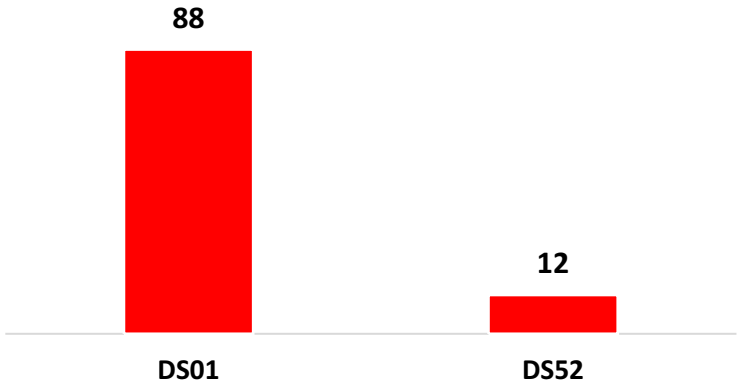
Edad en Tramos



Nivel Educativo



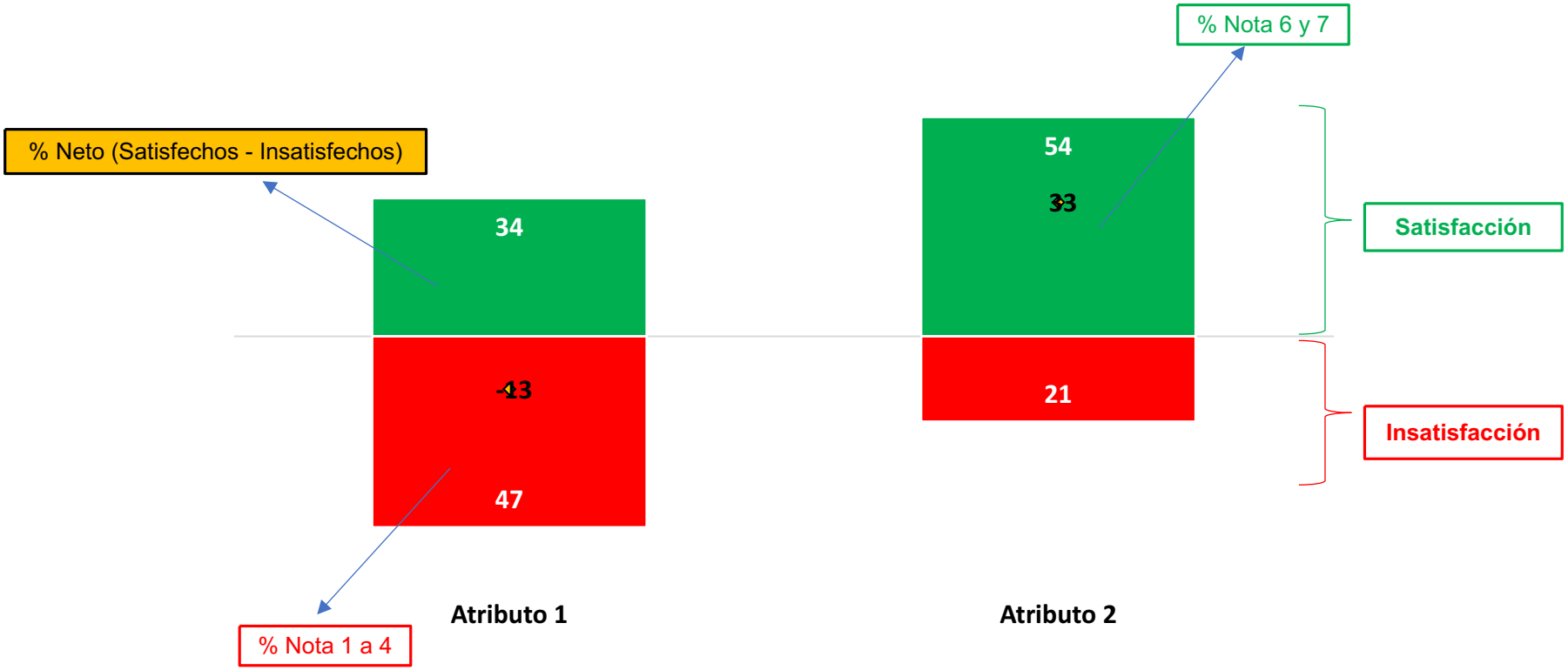
Subsidio



*Porcentajes ponderados

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



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

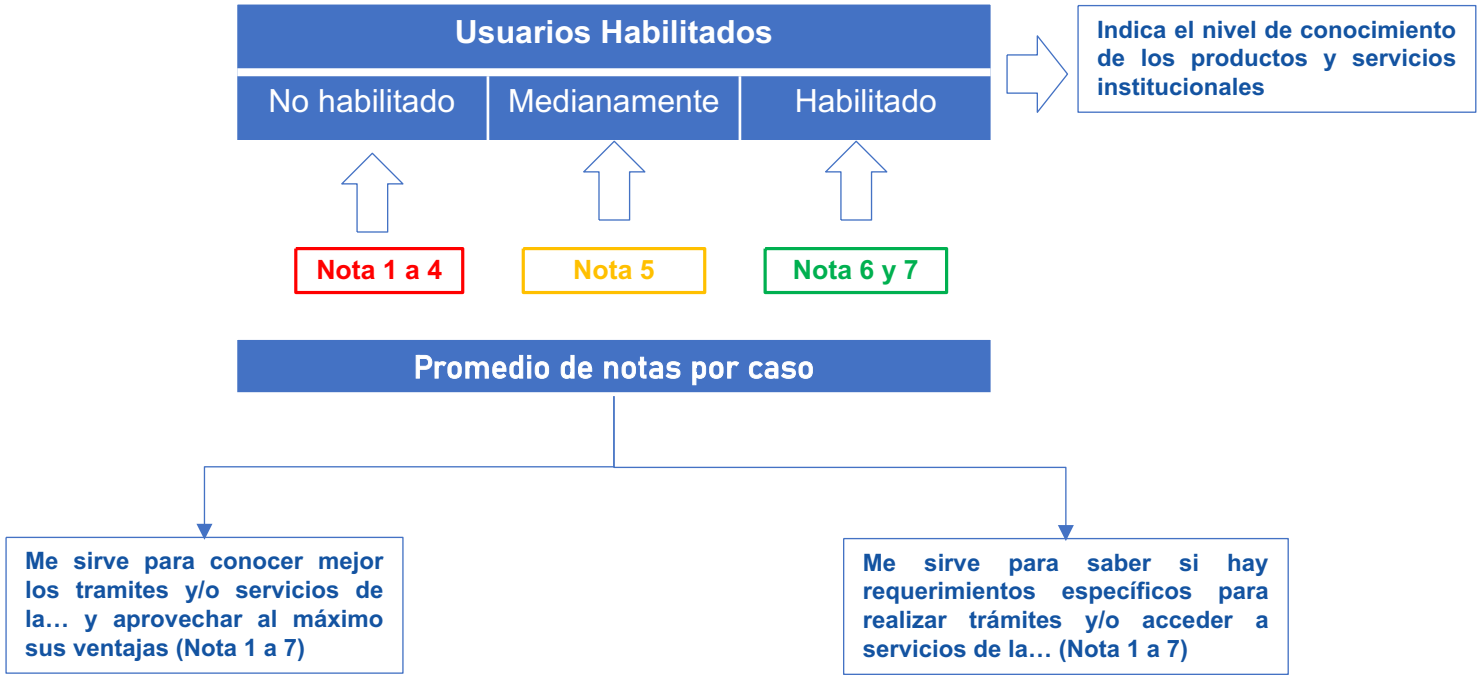
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfecho - %insatisfecho.

La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa



Ministerio de Hacienda

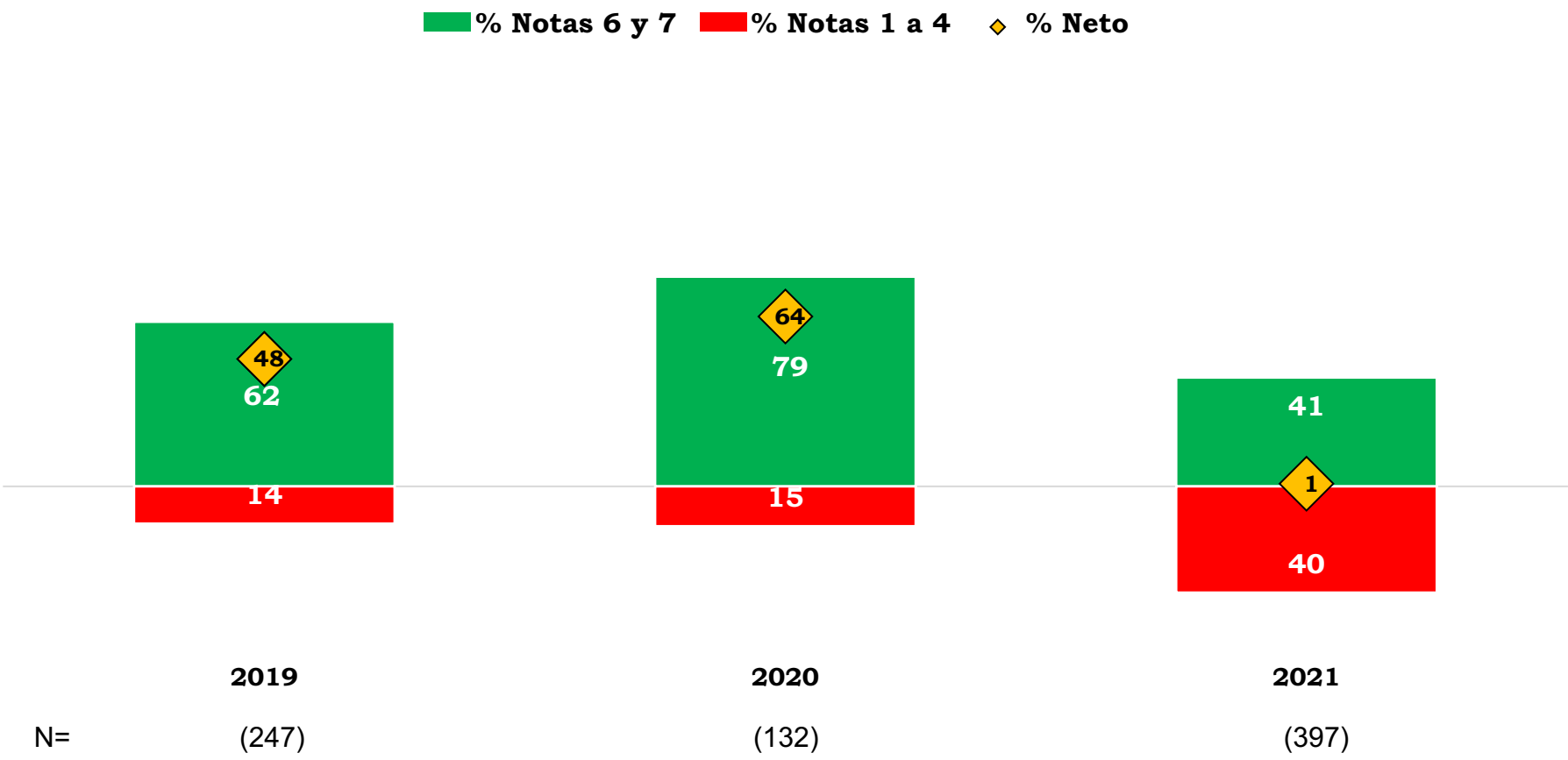
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia(%) 2019 - 2020

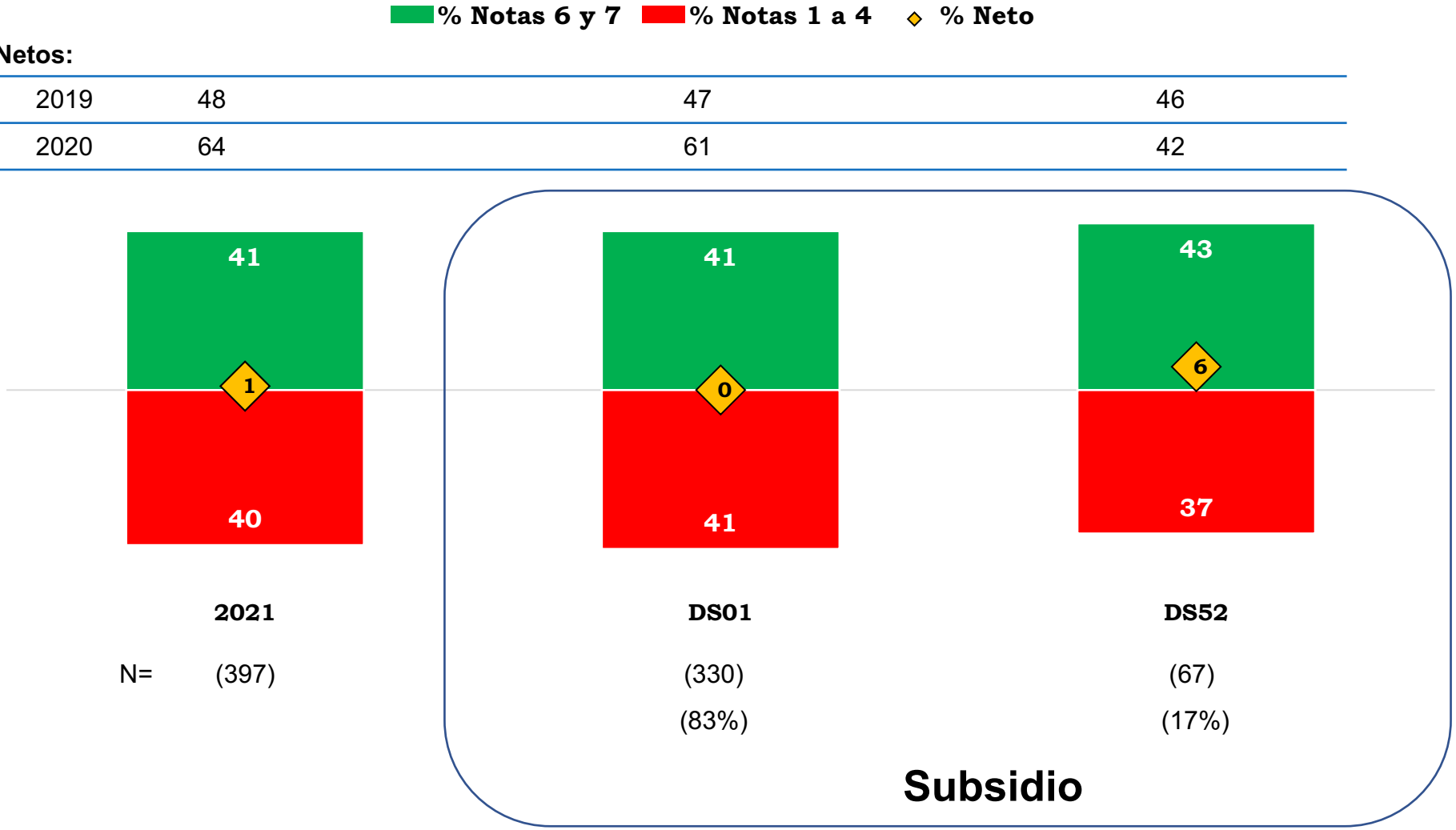
Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



	2019	2020	2021
N=	(247)	(132)	(397)

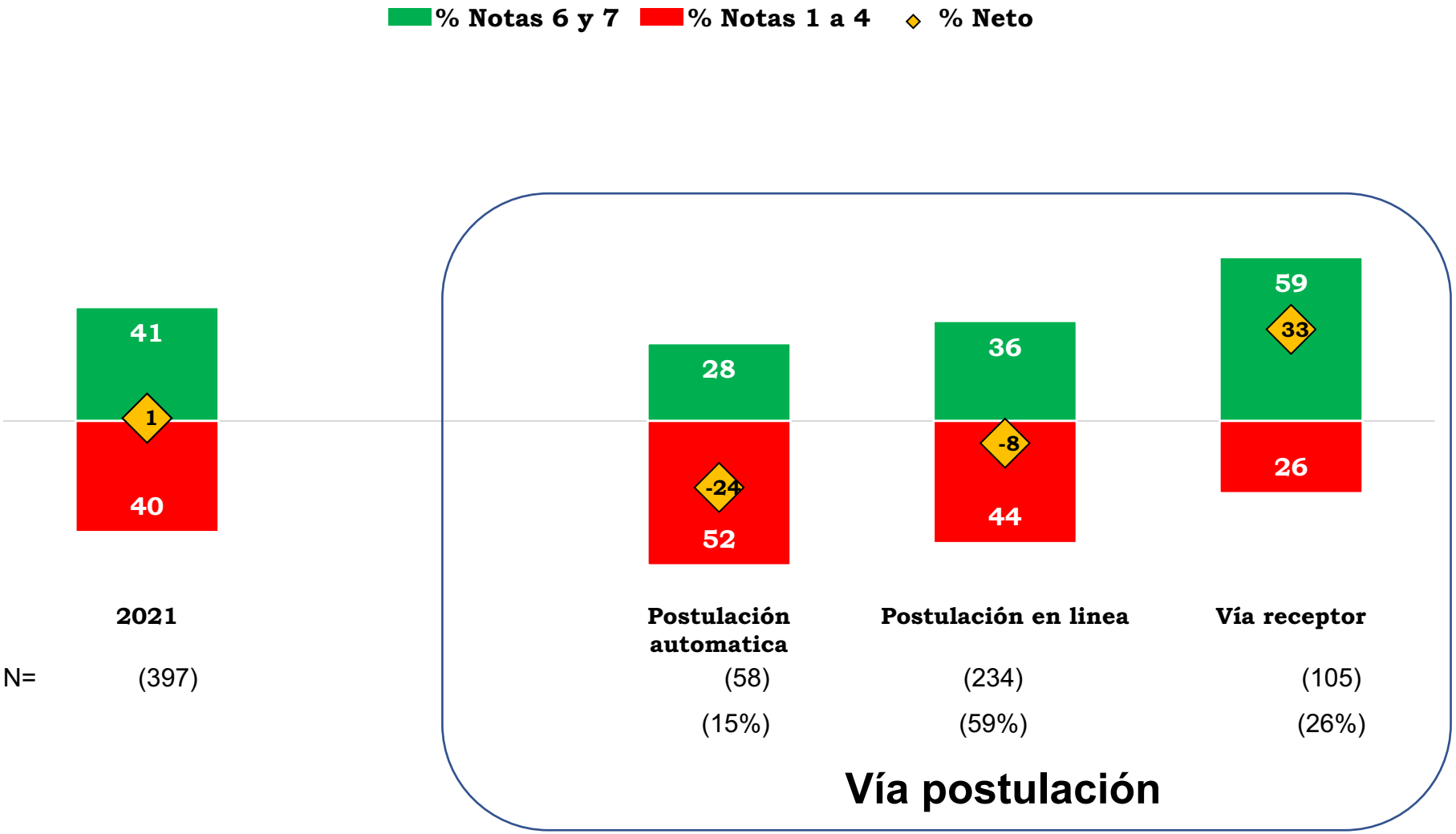
Satisfacción Última Experiencia(%) - Subsidio

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿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.



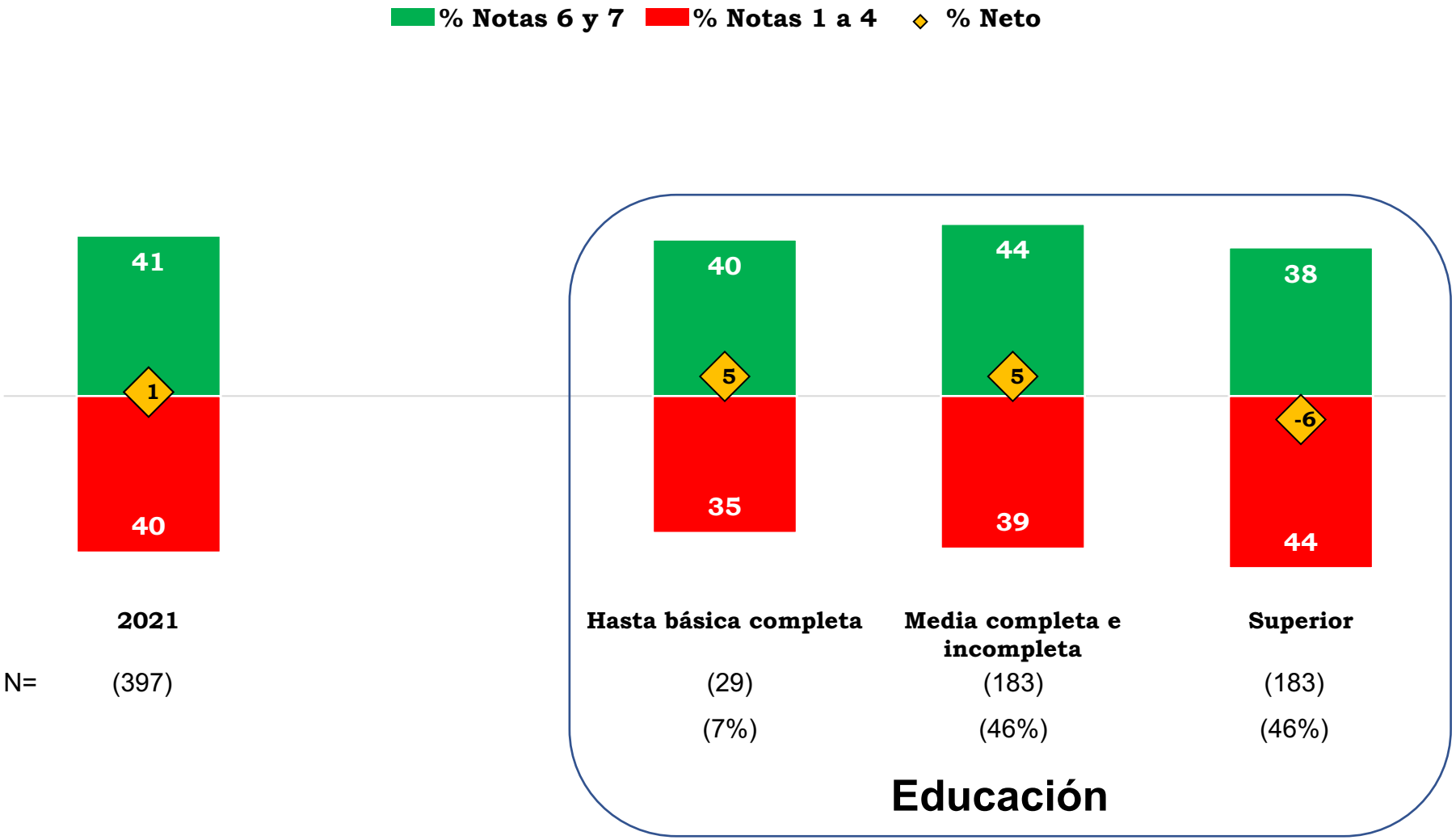
Satisfacción Última Experiencia(%) – Vía postulación

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿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.



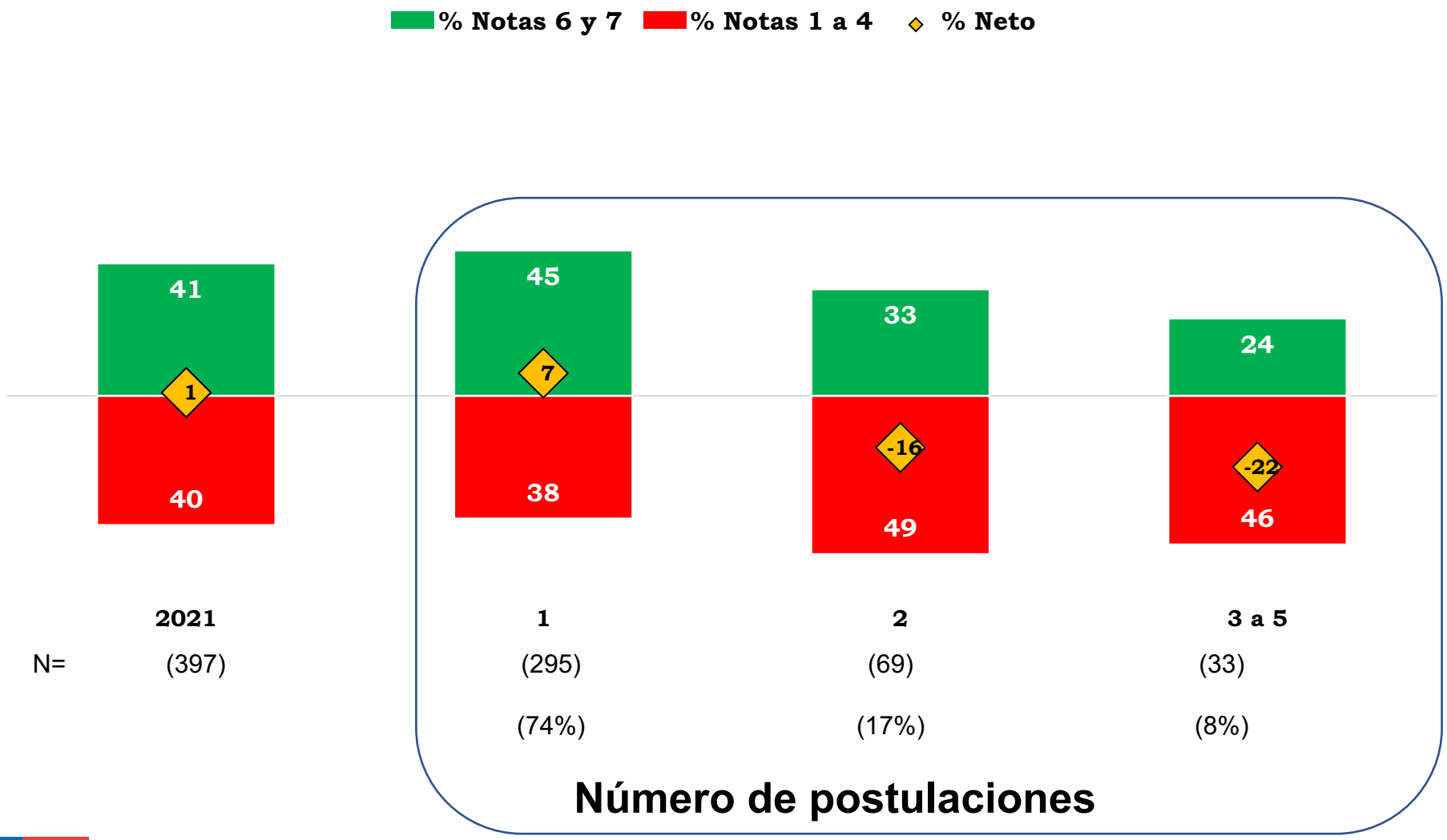
Satisfacción Última Experiencia(%) - Educación

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿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.



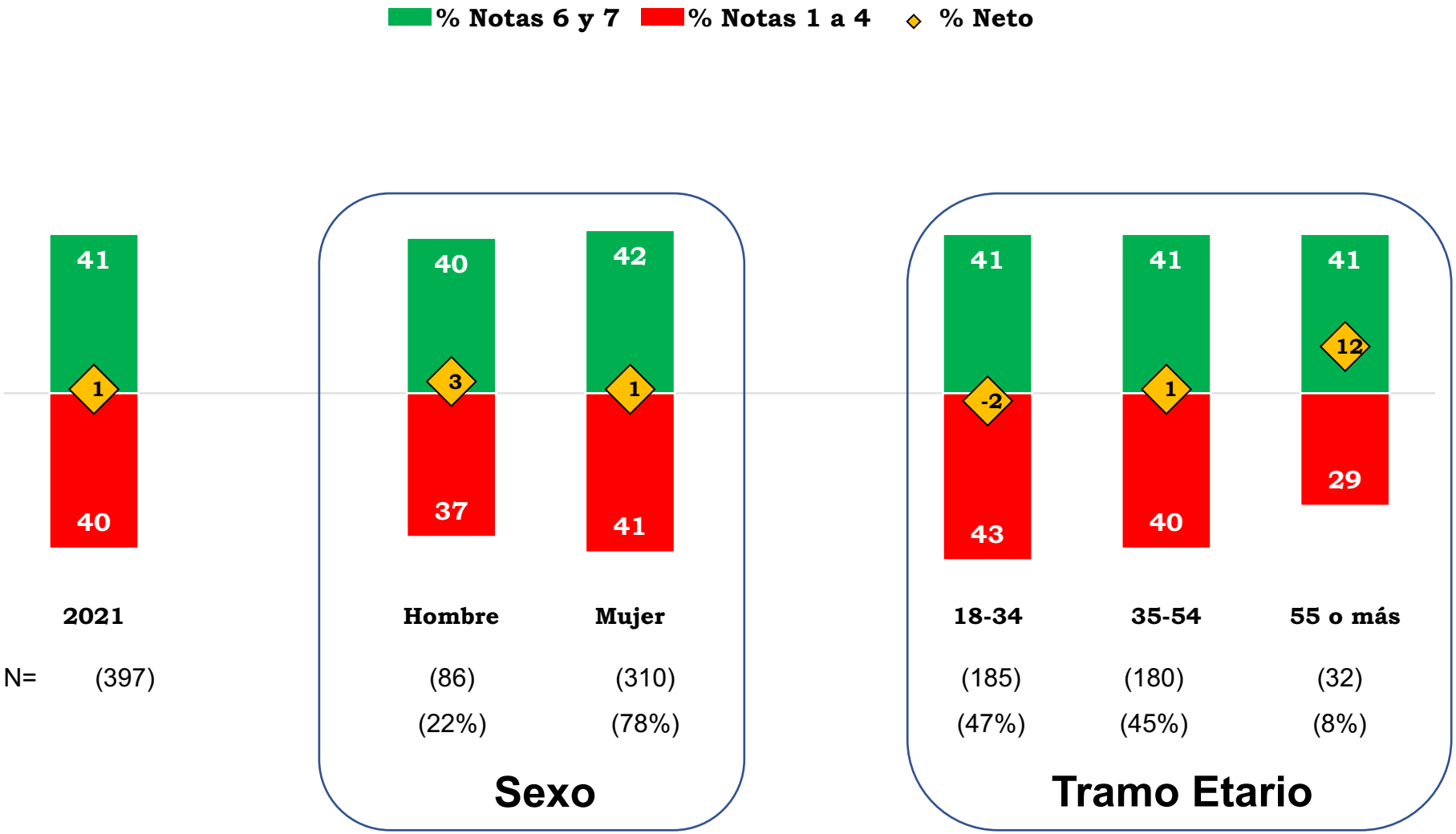
Satisfacción Última Experiencia(%) – Número de postulaciones

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿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.



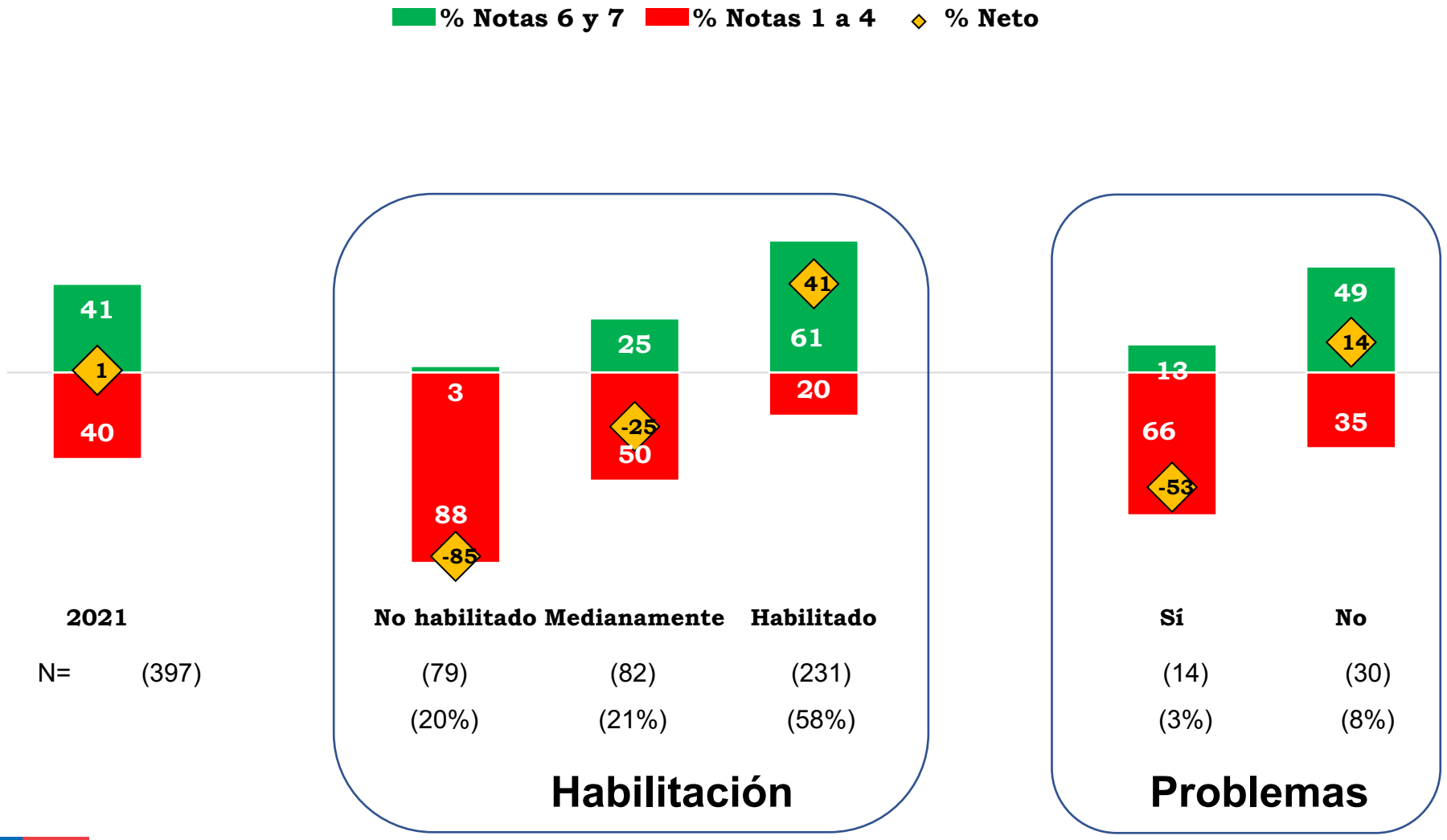
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en SERVIU, ¿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.



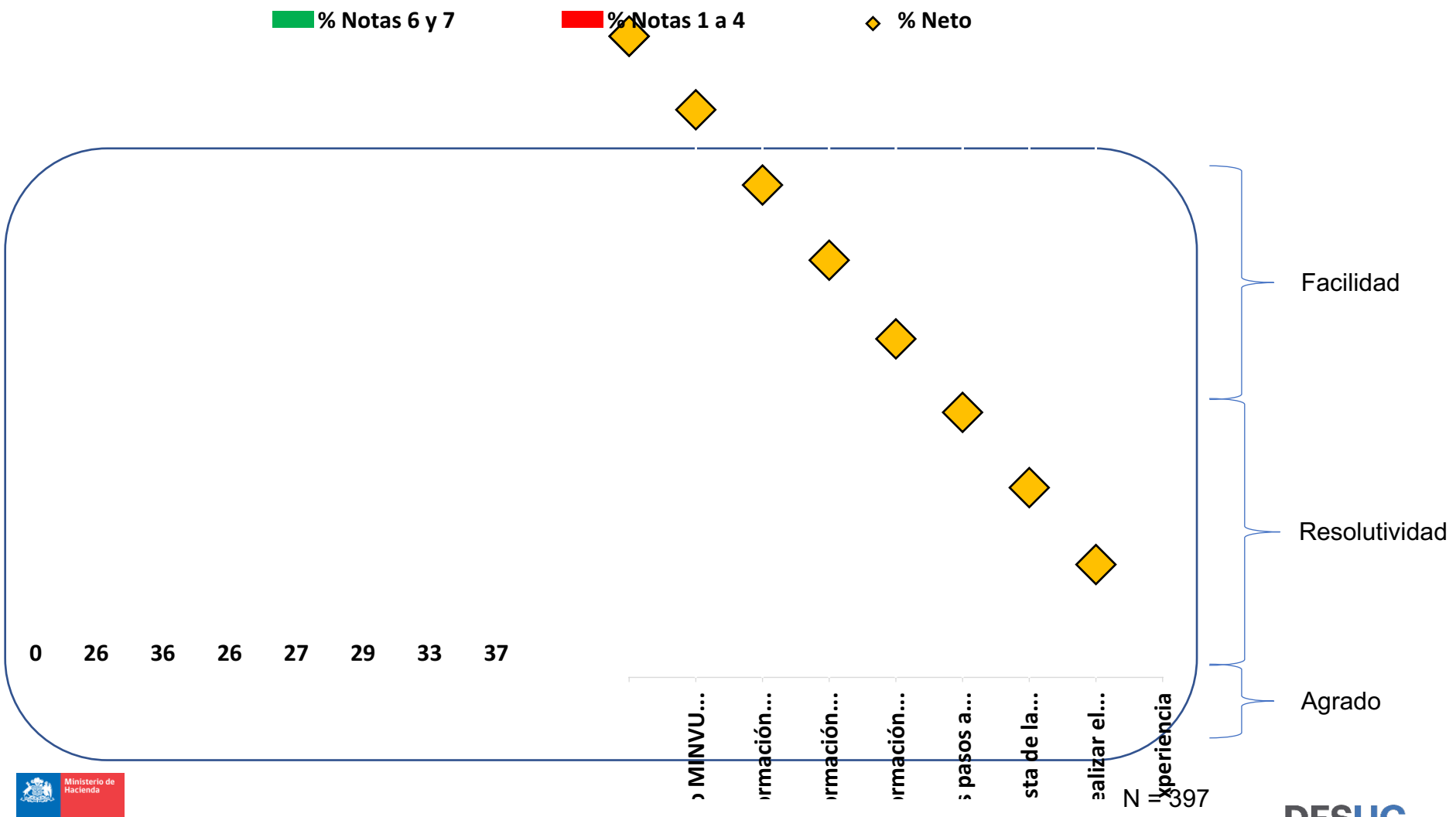
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿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.



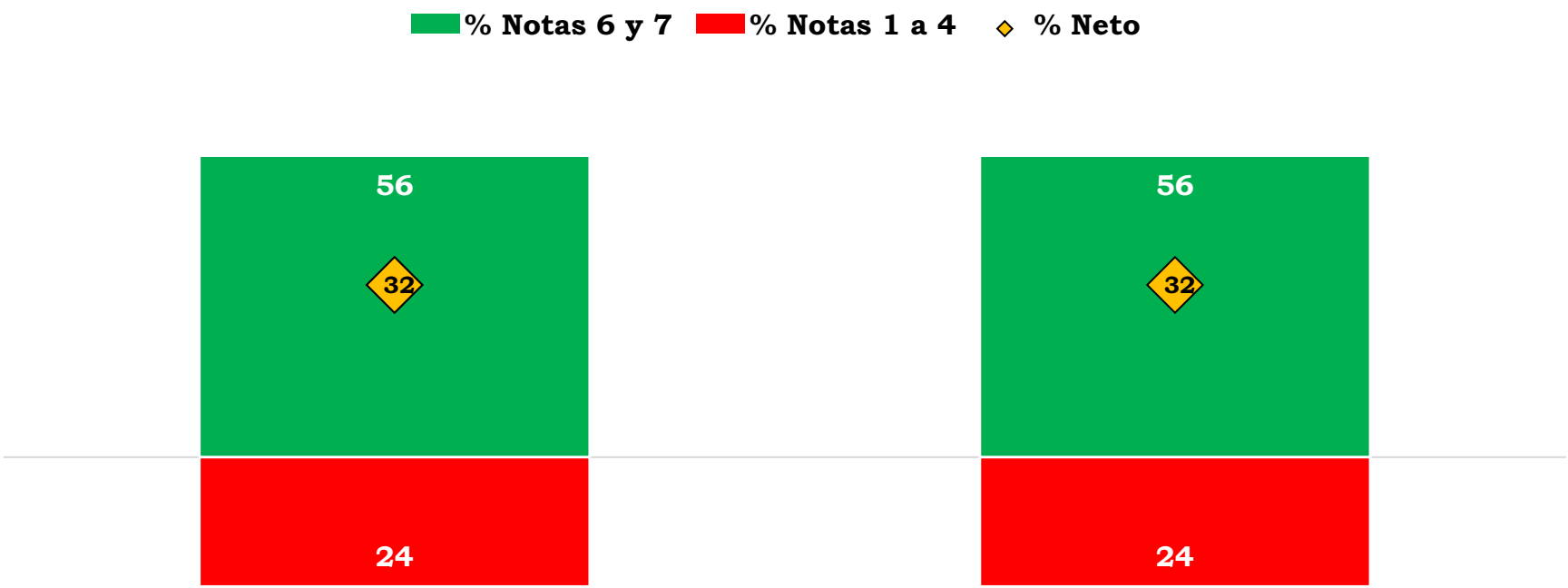
Satisfacción Última Experiencia - Atributos de Experiencia (%)

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



Habilitación (%)

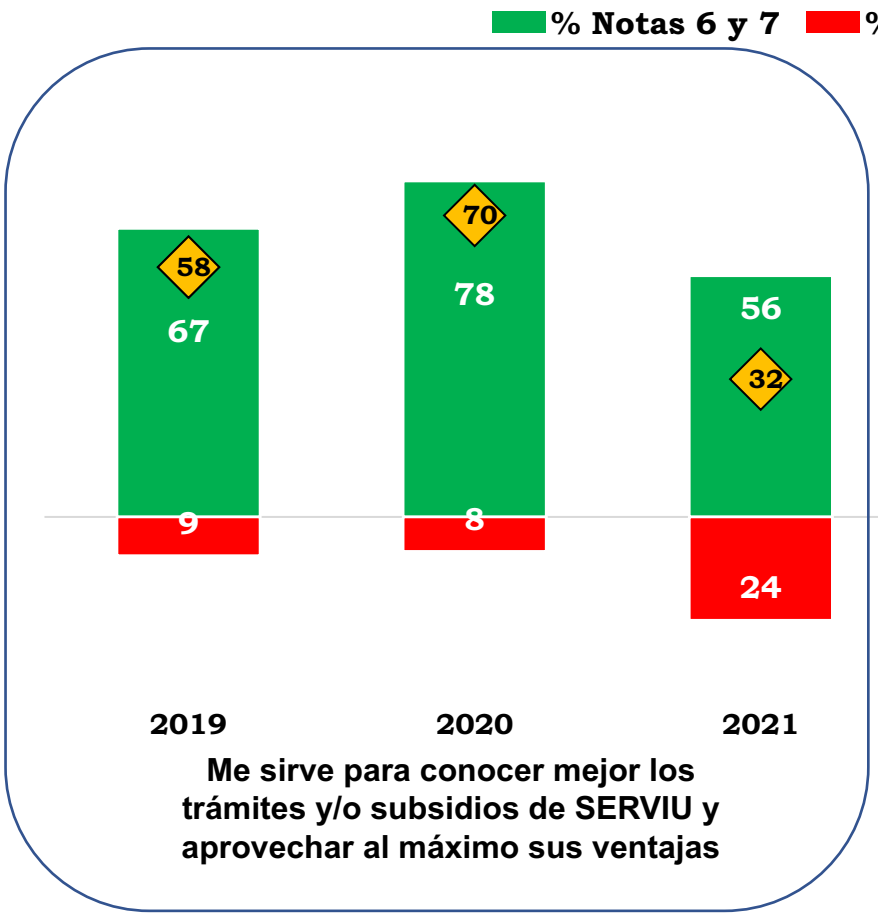
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SERVIU en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



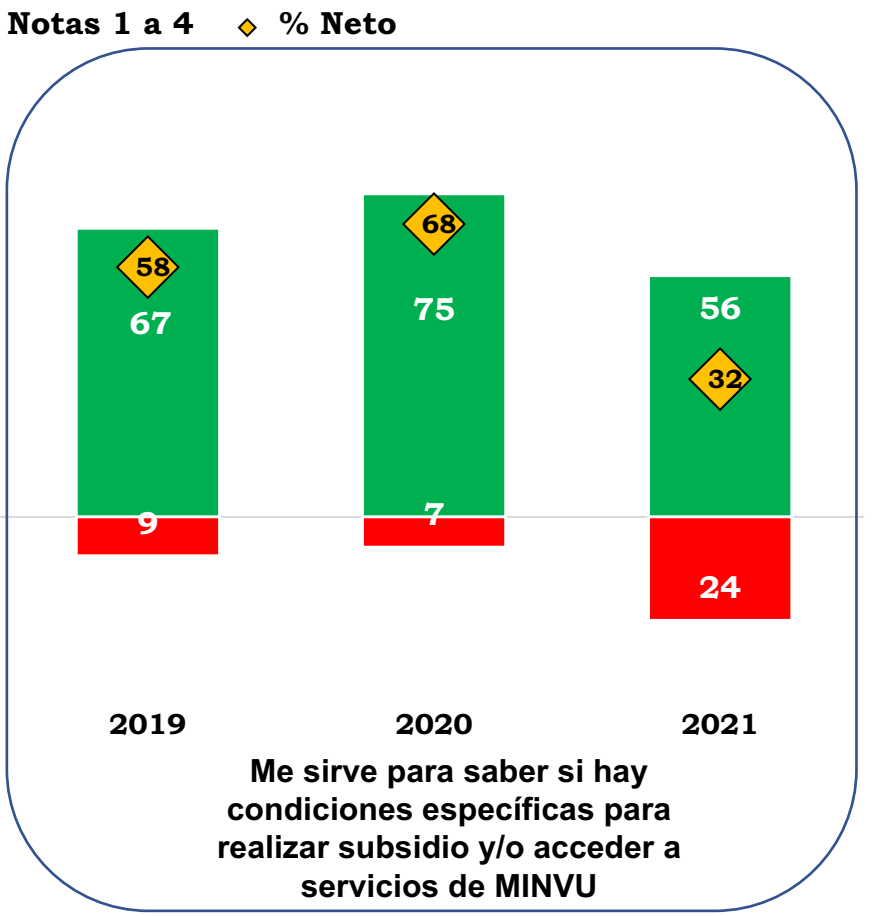
N = 397

Habilitación (%) 2020 - 2021

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SERVIU 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 subsidios de SERVIU y aprovechar al máximo sus ventajas



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

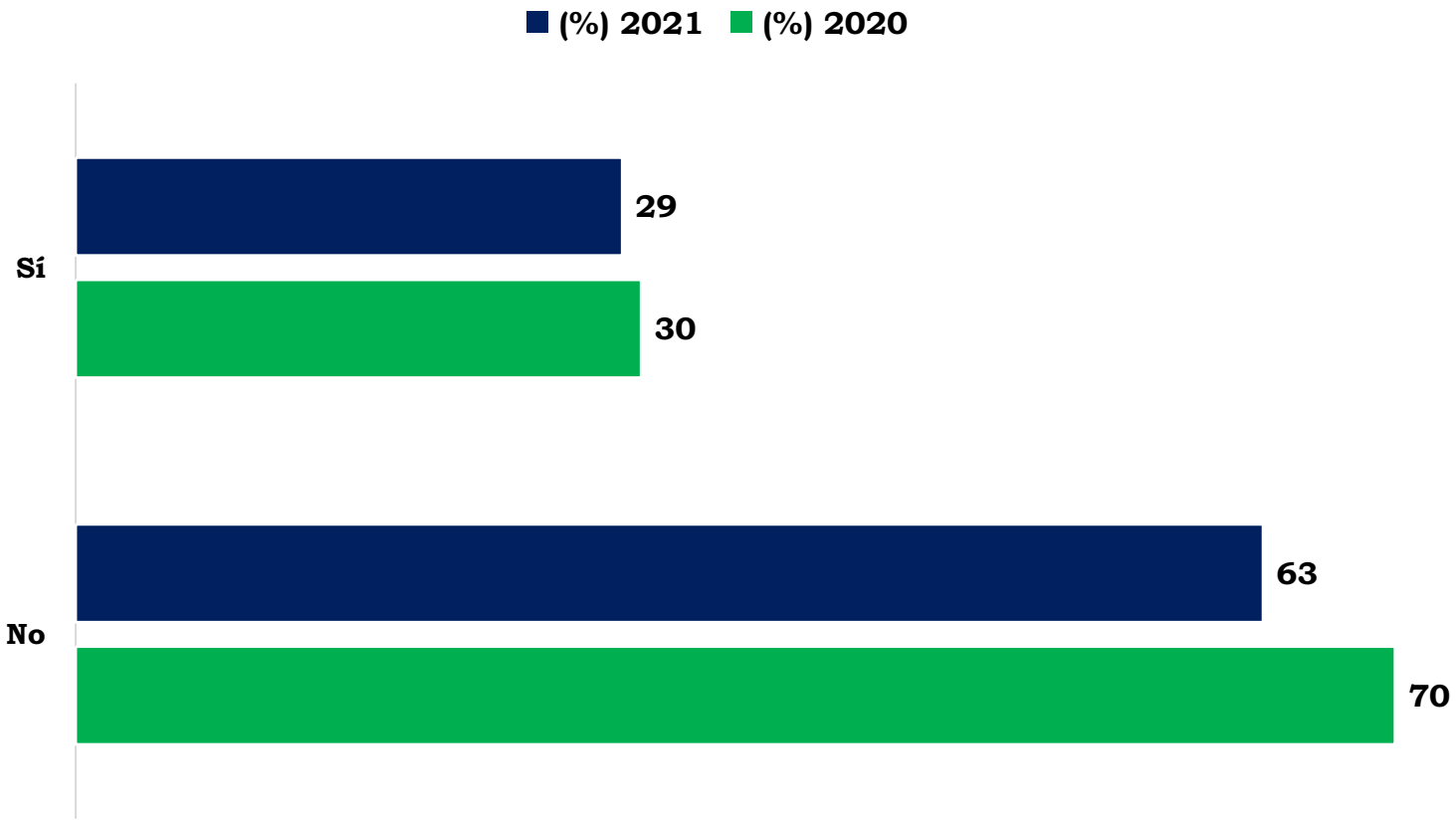
N 2019 = 247
N 2020 = 132
N 2021 = 397

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas – Ocurrencia (%) 2020 - 2021

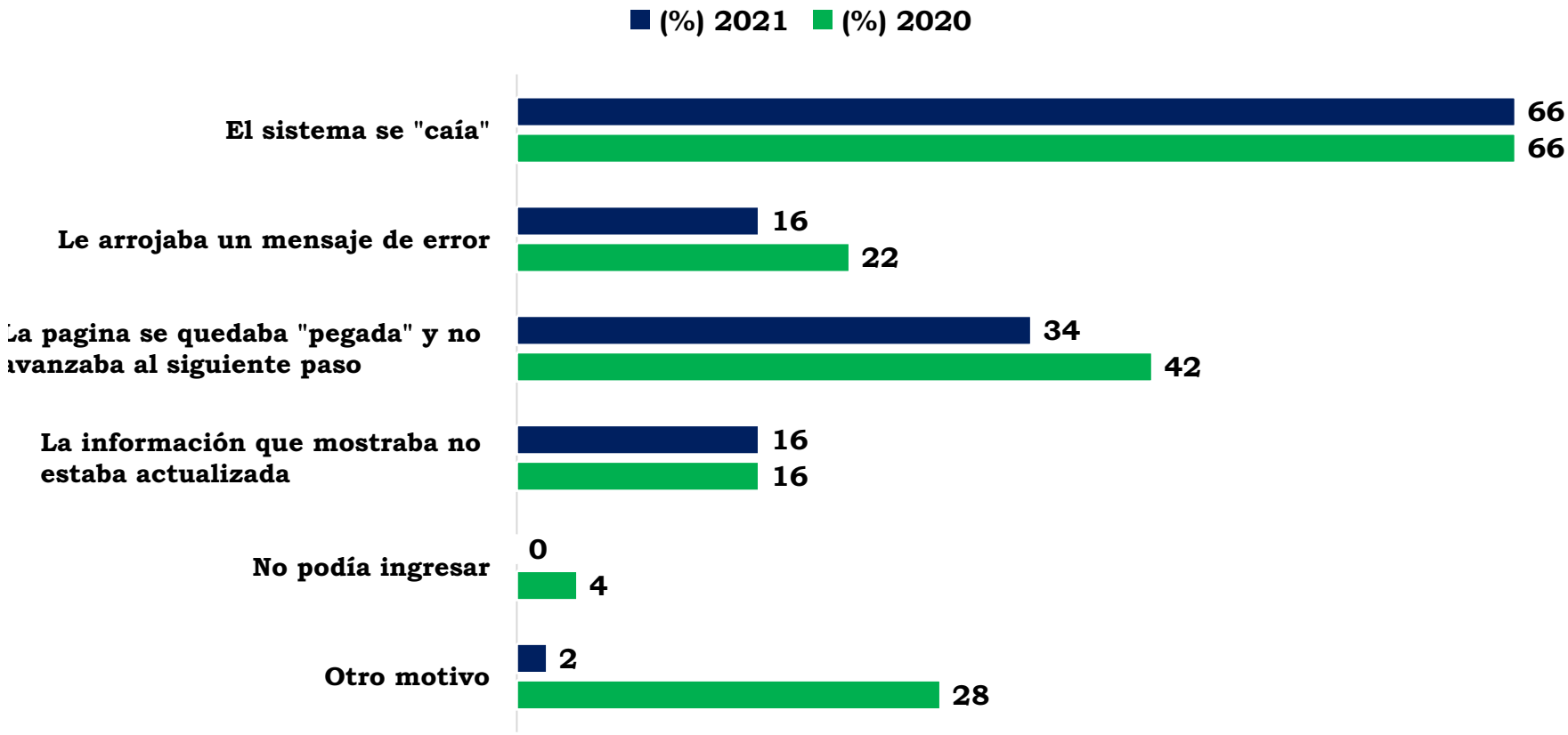
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el SERVIU hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020= 79
N 2021= 47
Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

Problemas - Tipo (%) 2020 - 2021

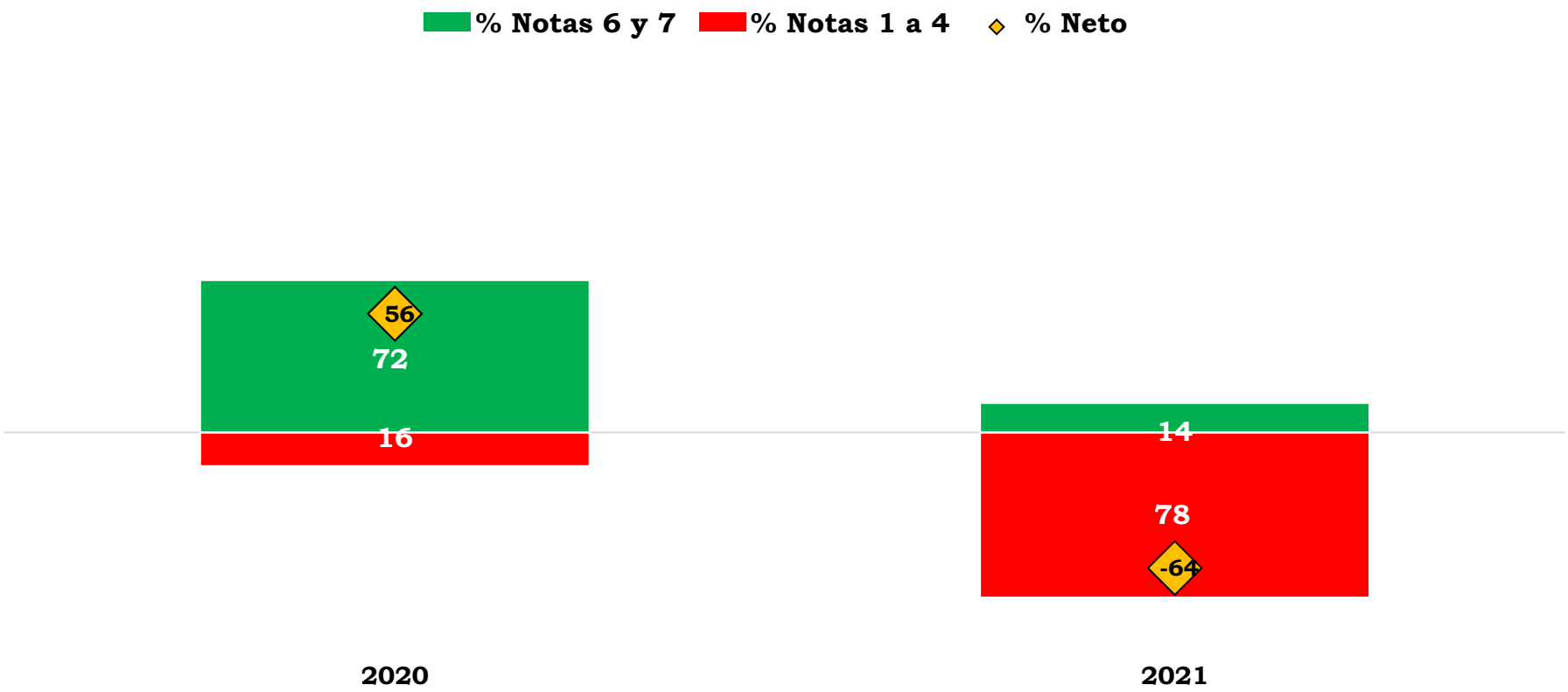
¿Qué problema tuvo?



N 2020= 22
N 2021= 14
Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

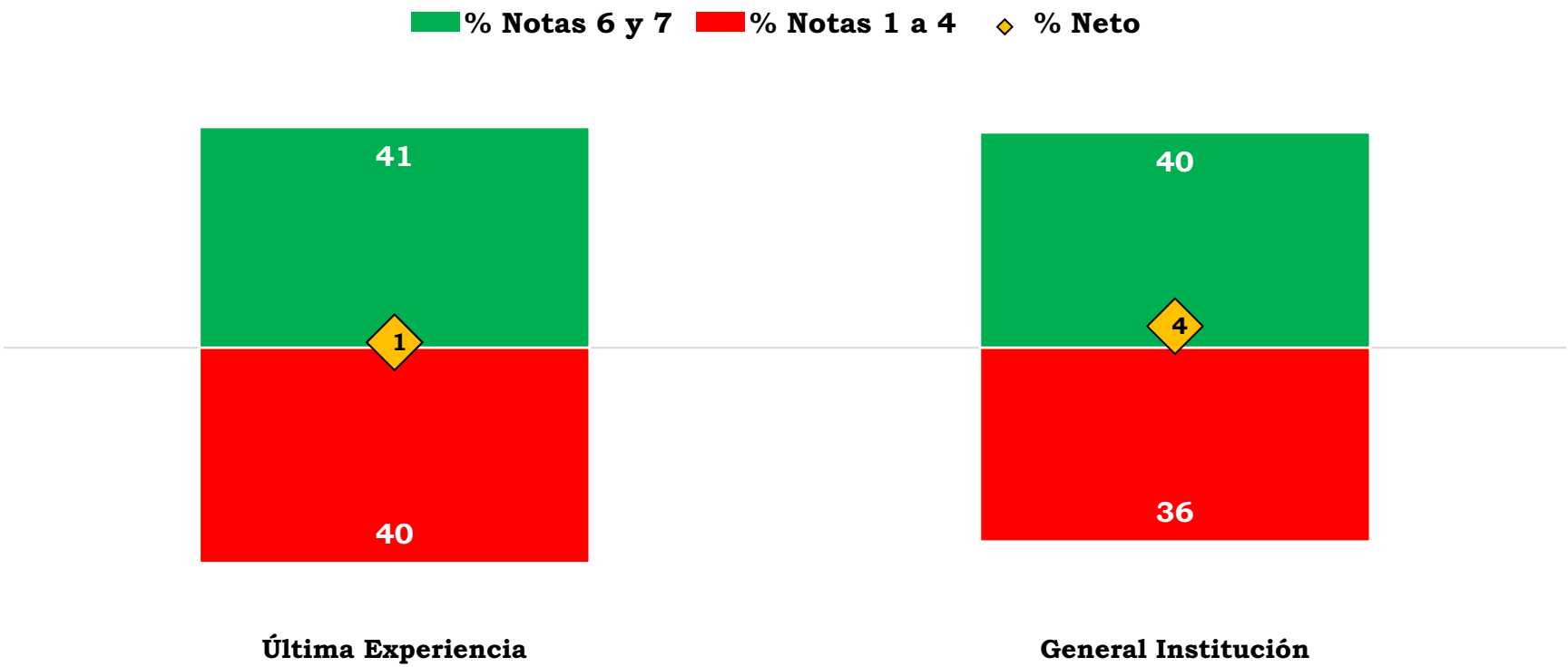
Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020 - 2021

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



	2020	2021
N=	(22)	(12)
%	(17%)	(3%)

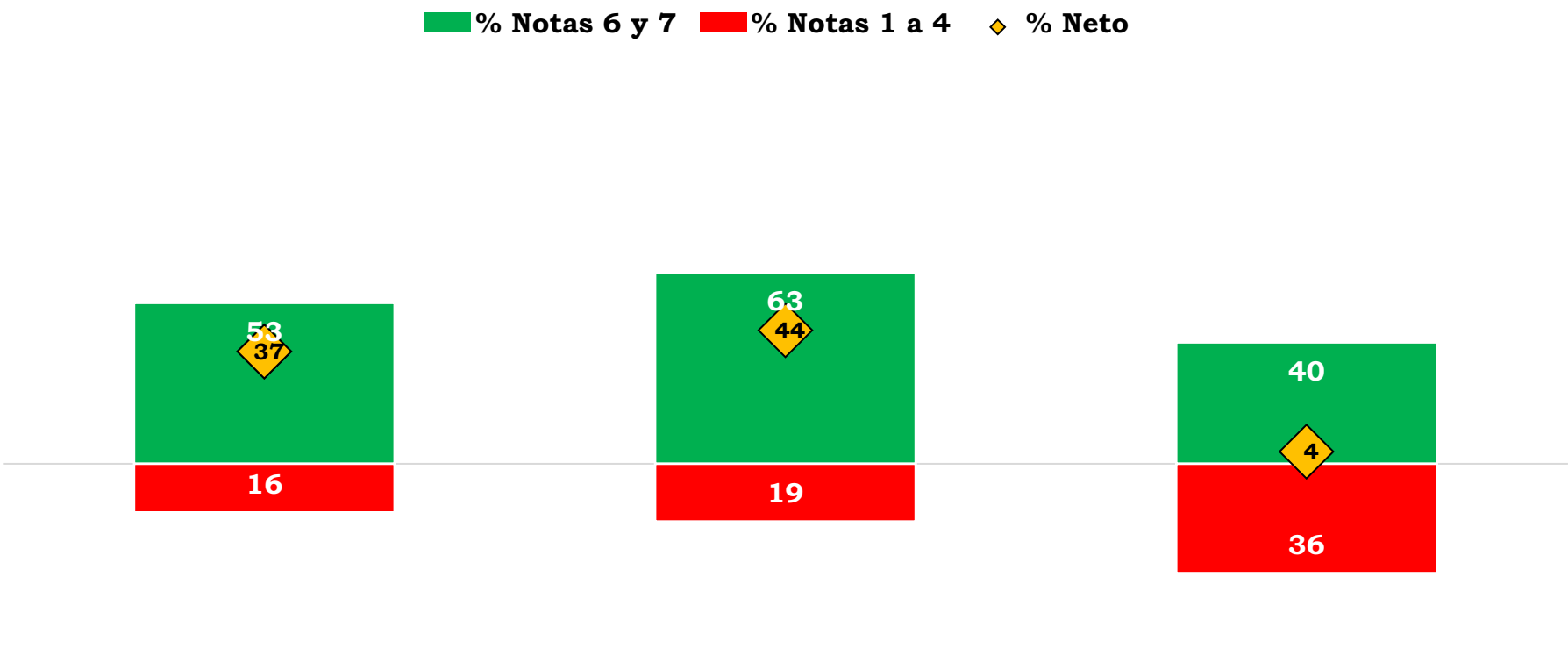
Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)



N = 397

Evaluación General Institución (%) 2019 - 2020

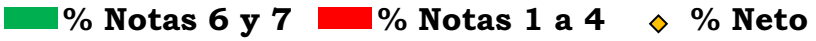
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SERVIU, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



	2019	2020	2021
N=	(247)	(132)	(397)

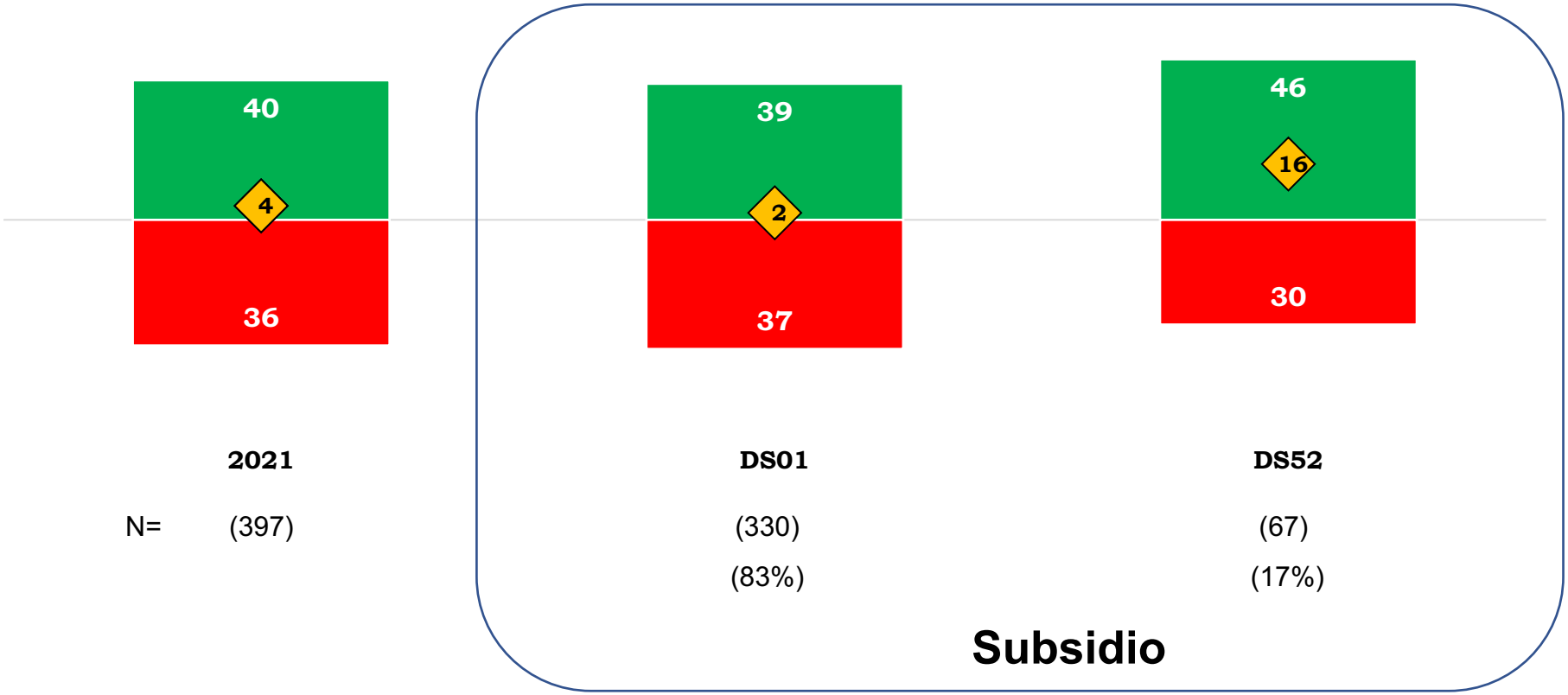
Evaluación General Institución (%) - Subsidio

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



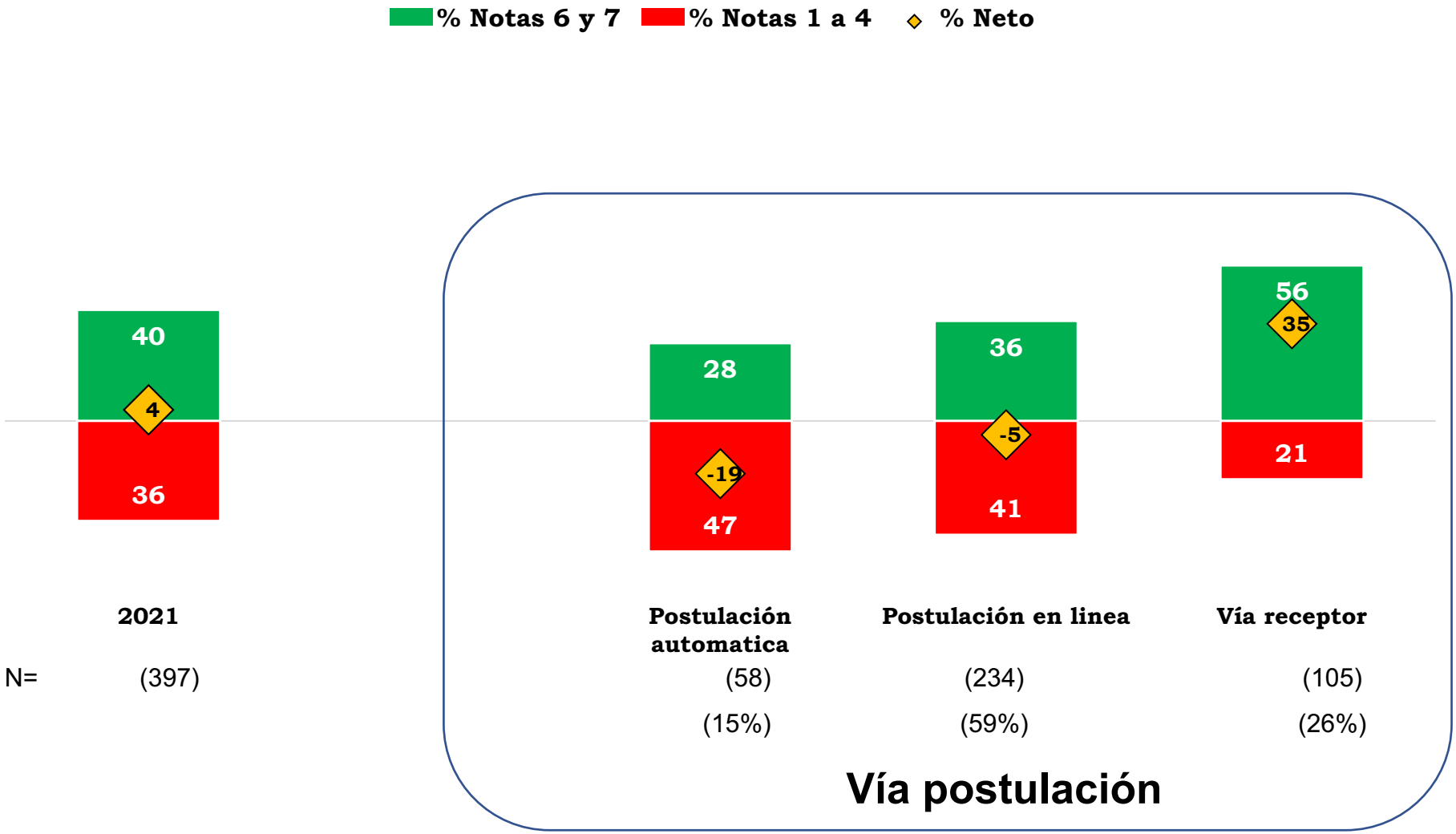
Netos:

2019	37	35	38
2020	9	10	4



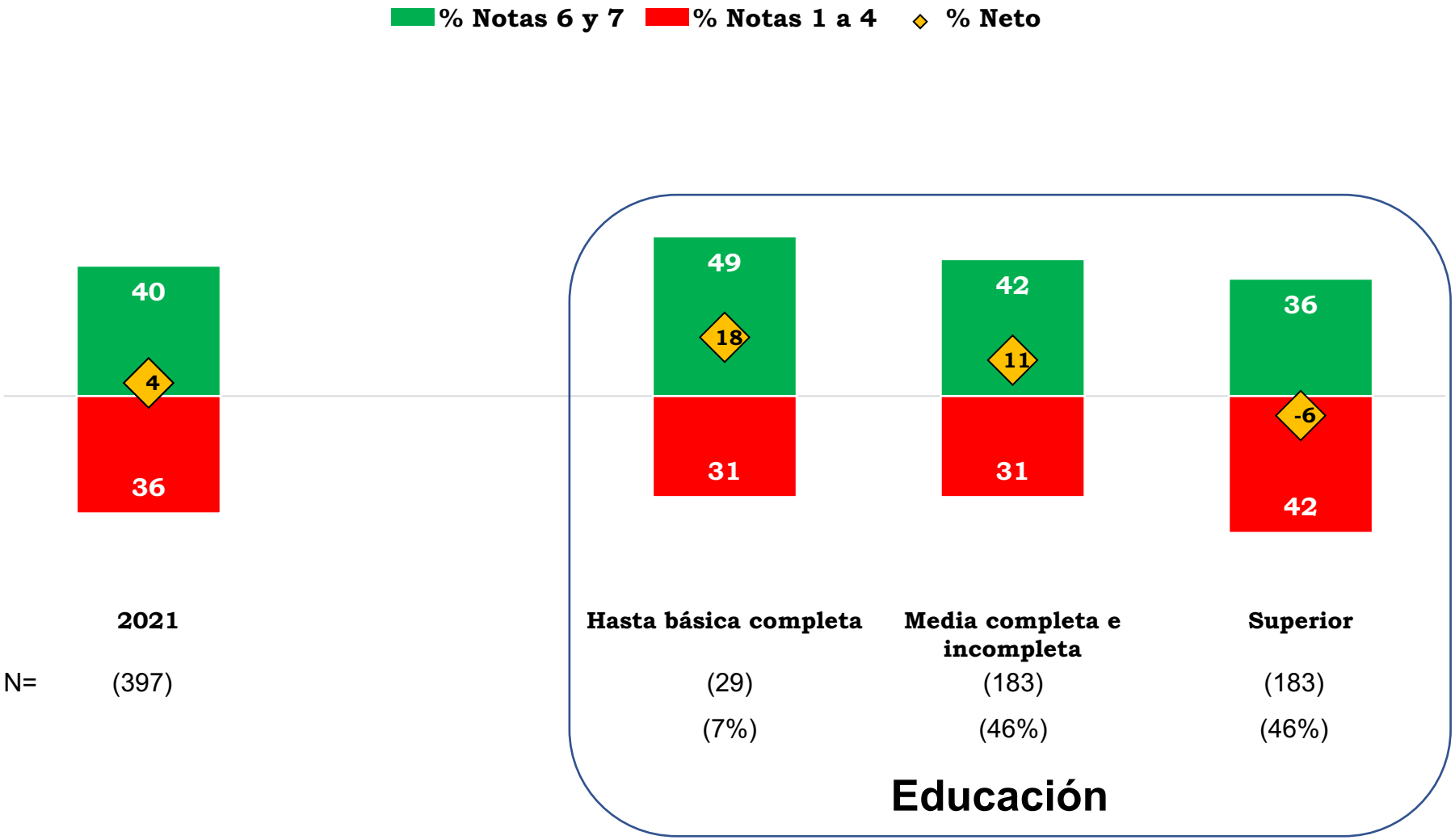
Evaluación General Institución (%) – Vía postulación

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



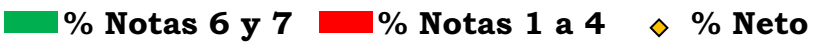
Evaluación General Institución (%) - Educación

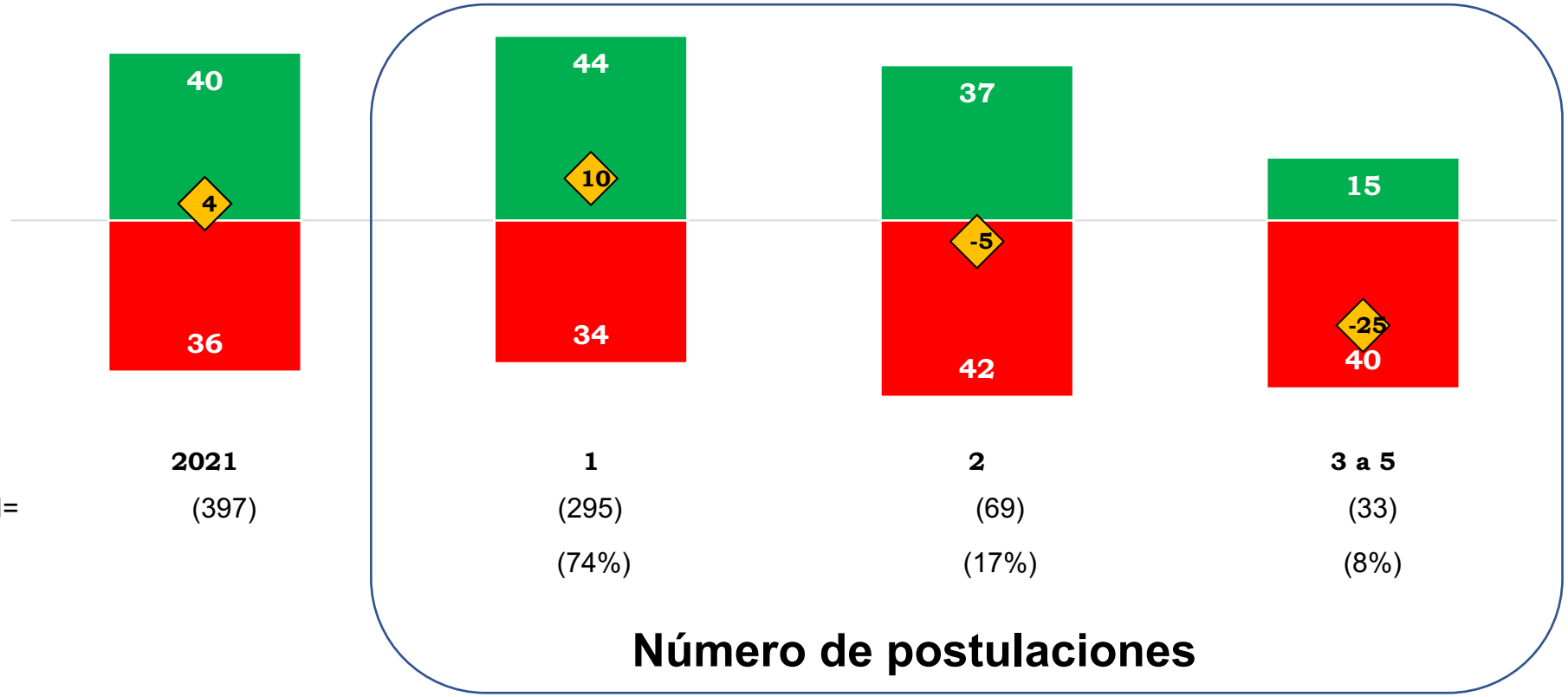
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SERVIU, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



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 SERVIU, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



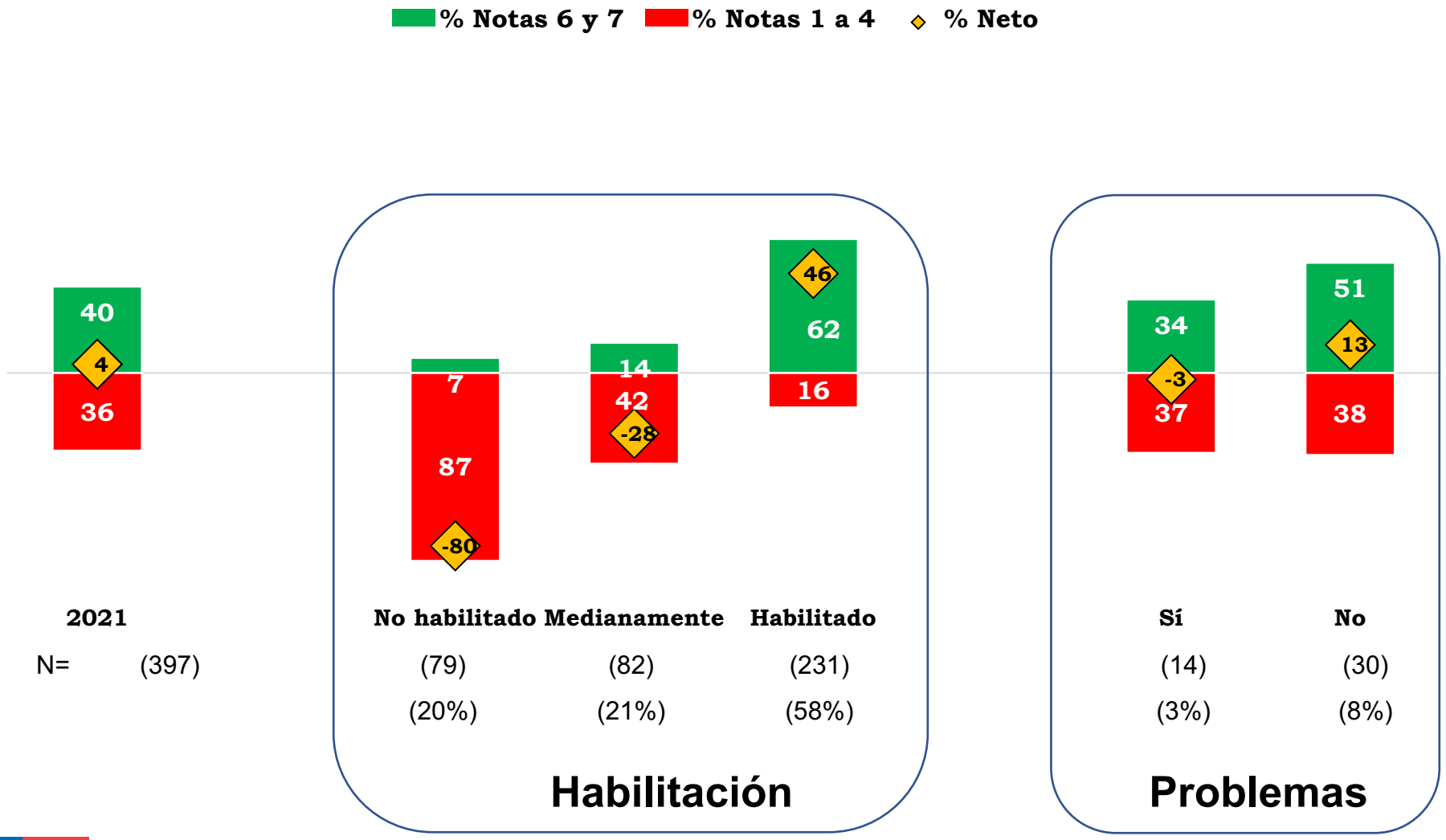


	2021	1	2	3 a 5
N=	(397)	(295)	(69)	(33)
		(74%)	(17%)	(8%)

Número de postulaciones

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 SERVIU, 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 SERVIU, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

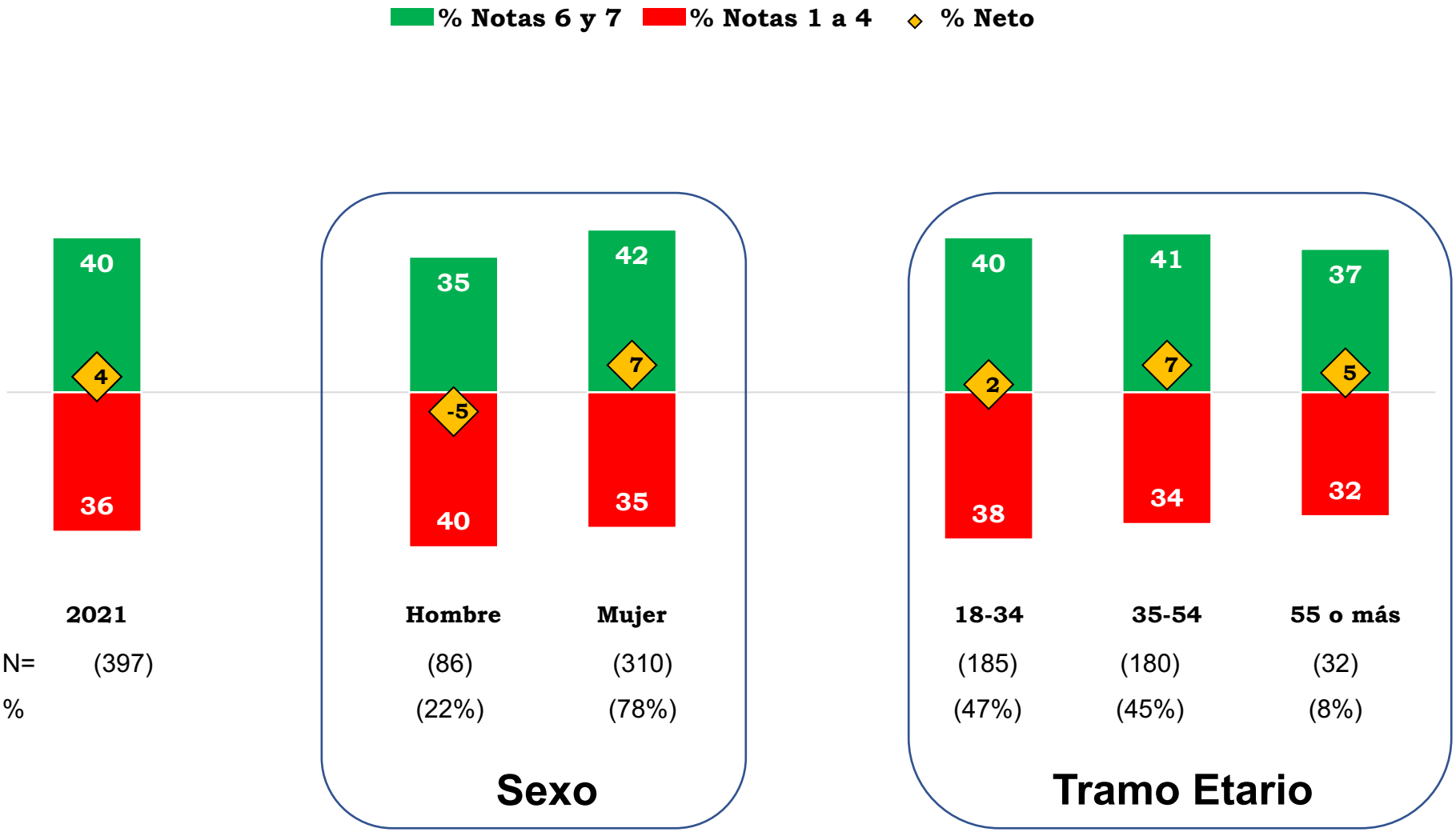
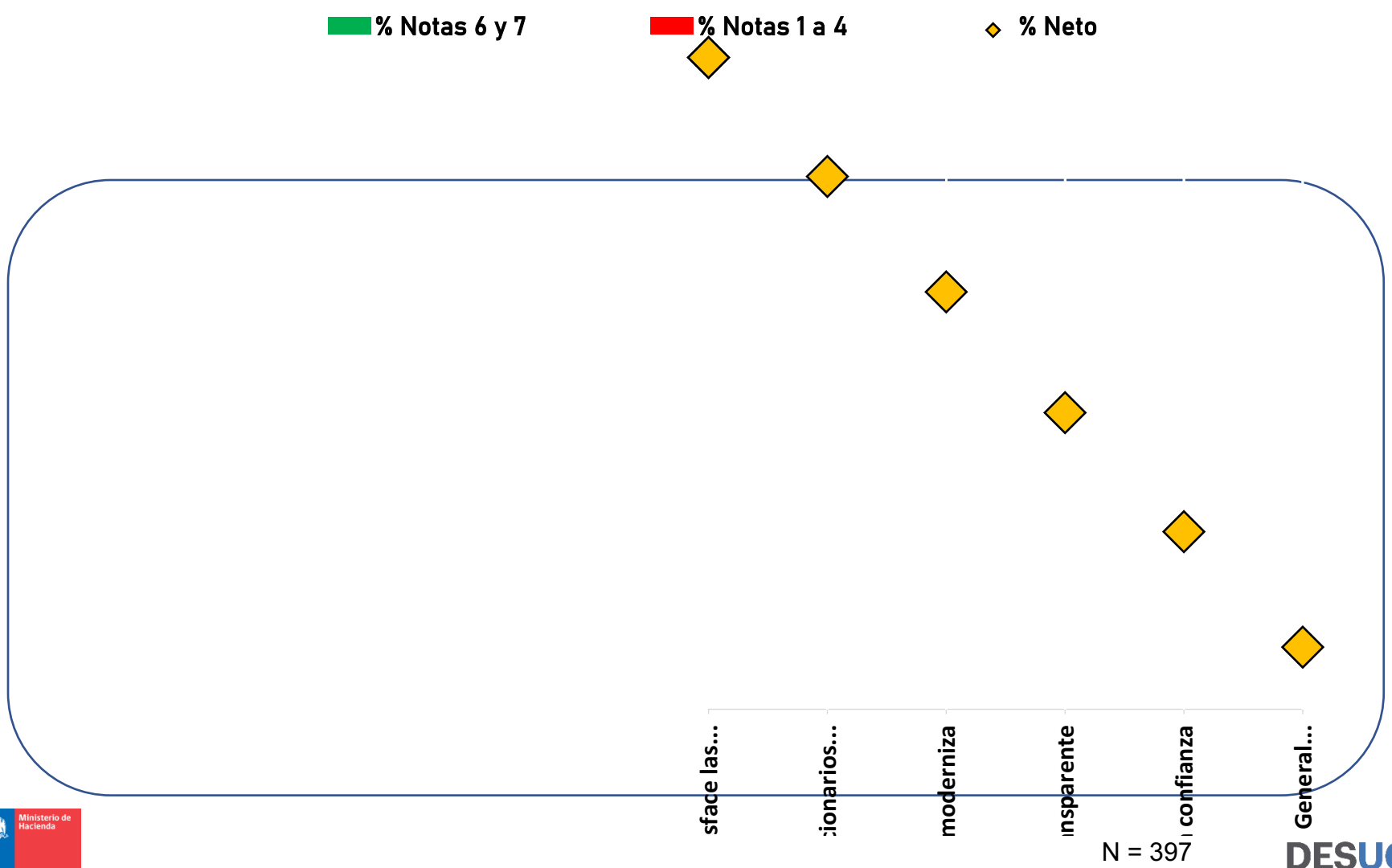


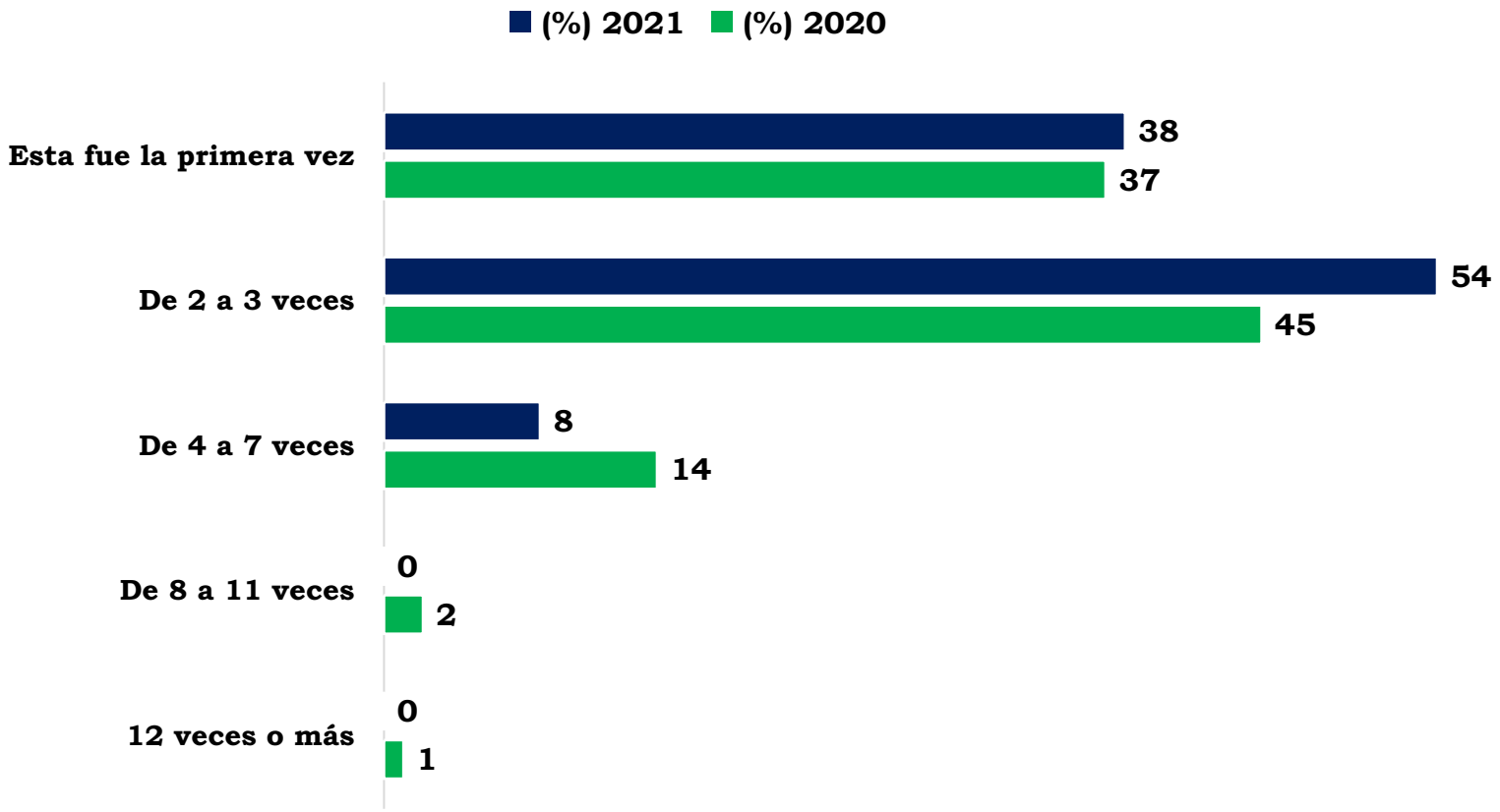
Imagen Institucional (%) - 2021

Ahora pensando en SERVIU, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de Acuerdo” ¿Cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que es una institución…?



Intensidad del Usuario (%)

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha realizado algún requerimiento o trámite en SERVIU?

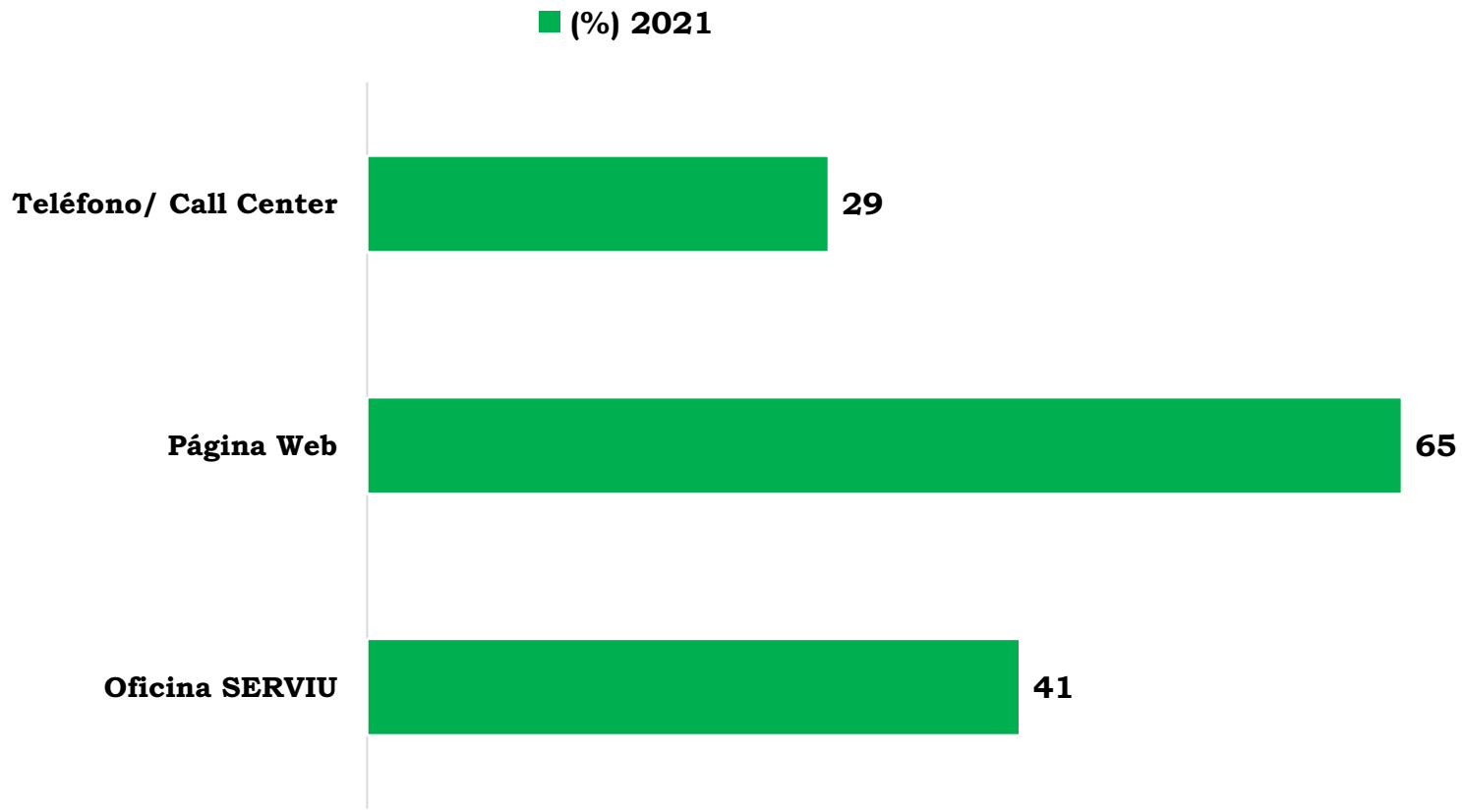


N = 397

Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

Contacto con Institución – Medios de Contacto (%) 2021

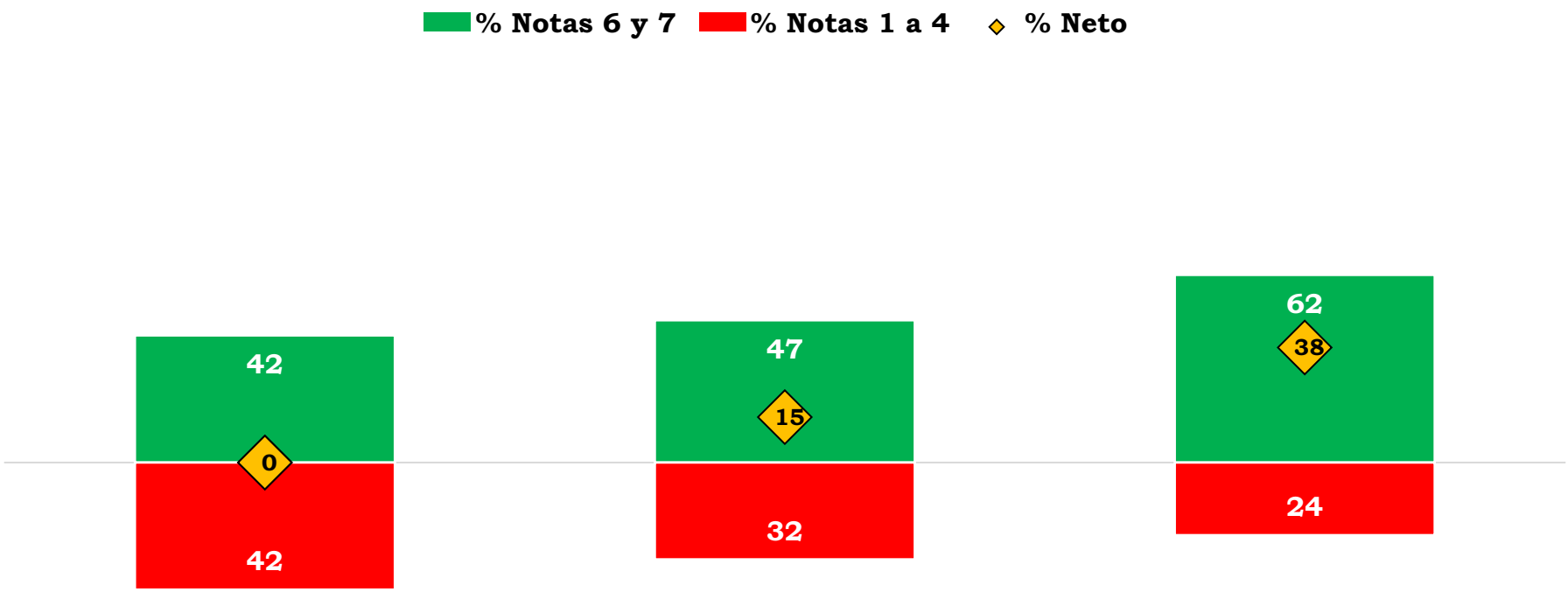
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medio se ha contactado con SERVIU? %Sí



N = 387

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

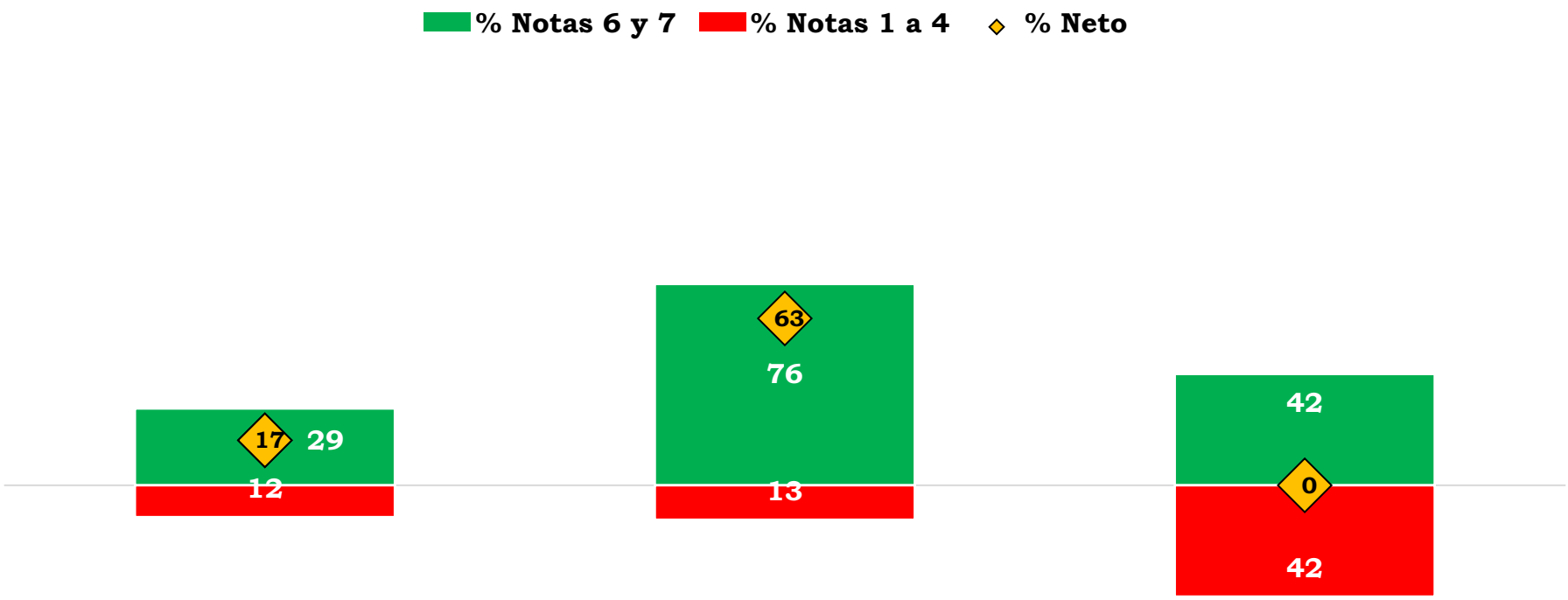
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…
¿qué nota le pondría? (MULTIPLE)



	MINVU ALÓ	Página Web	Oficina SERVIU
N=	(130)	(352)	(173)
%	(33%)	(89%)	(44%)

Satisfacción con Servicio en Canales – MINVU ALÓ(%) 2019 - 2021

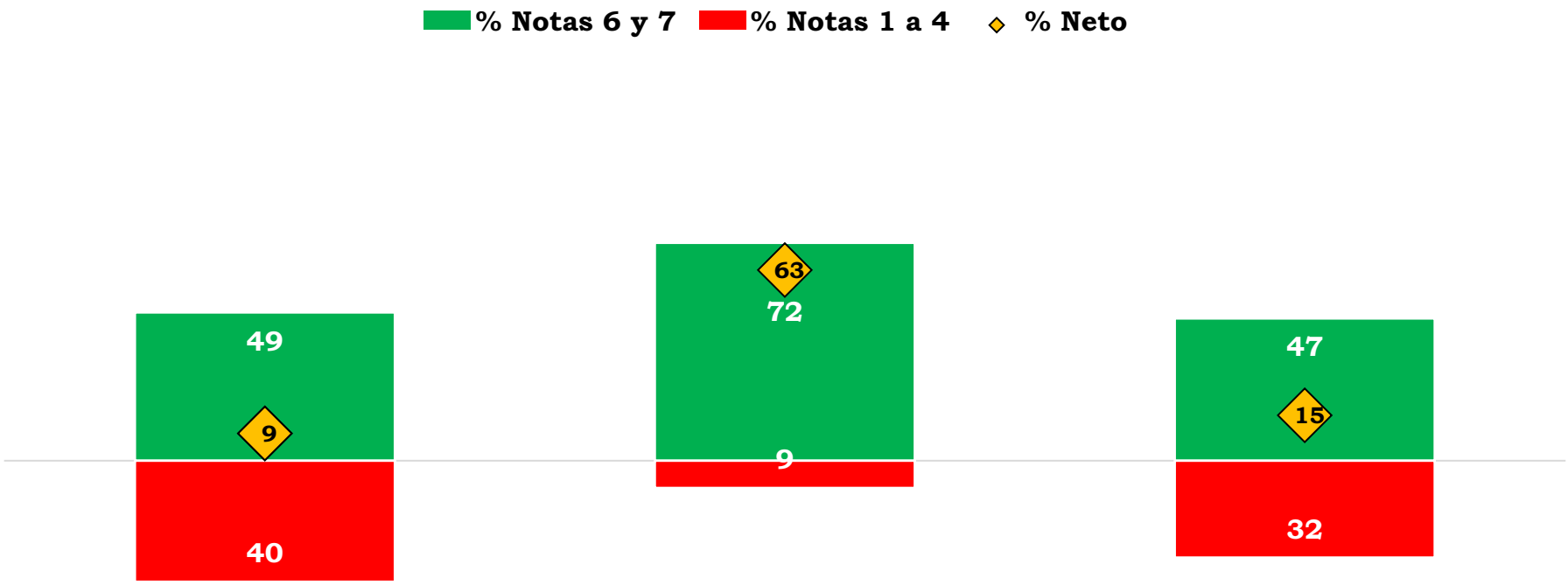
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en SERVIU ¿qué nota le pondría?



	2019	2020	2021
N=	(46)	(65)	(130)
%	(19%)	(49%)	(33%)

Satisfacción con Servicio en Canales – Página Web (%) 2019 - 2021

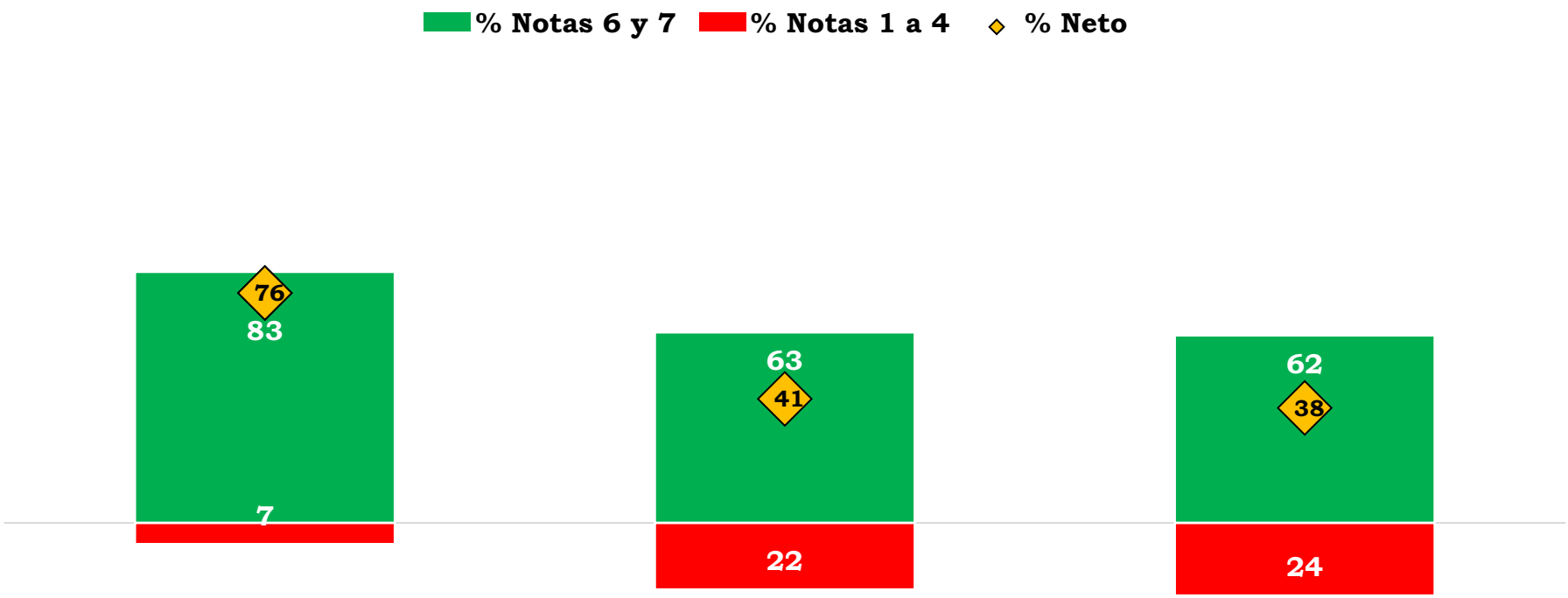
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en SERVIU ¿qué nota le pondría?



	2019	2020	2021
N=	(36)	(81)	(352)
%	(15%)	(61%)	(89%)

Satisfacción con Servicio en Canales – Oficina SERVIU (%) 2019 - 2021

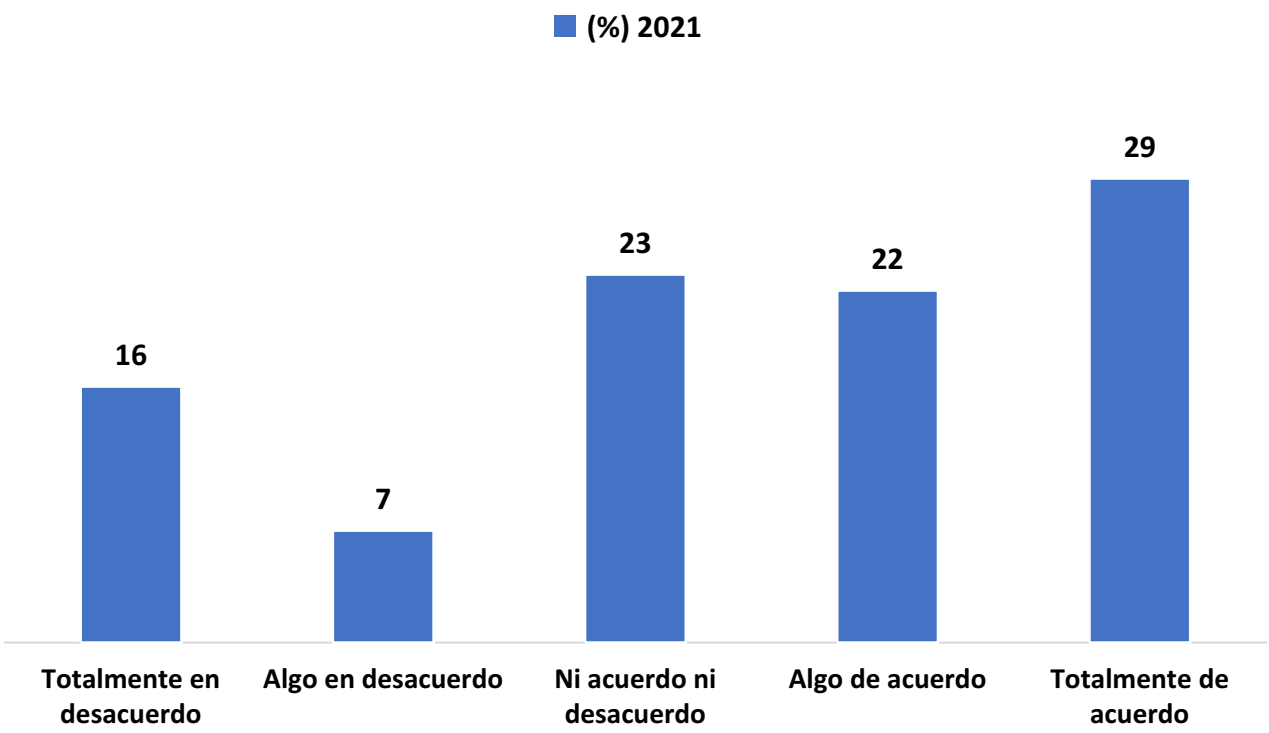
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en SERVIU ¿qué nota le pondría?



	2019	2020	2021
N=	(75)	(45)	(173)
%	(30%)	(34%)	(44%)

Experiencia de Servicio y Confianza (%) MINVU 2021

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

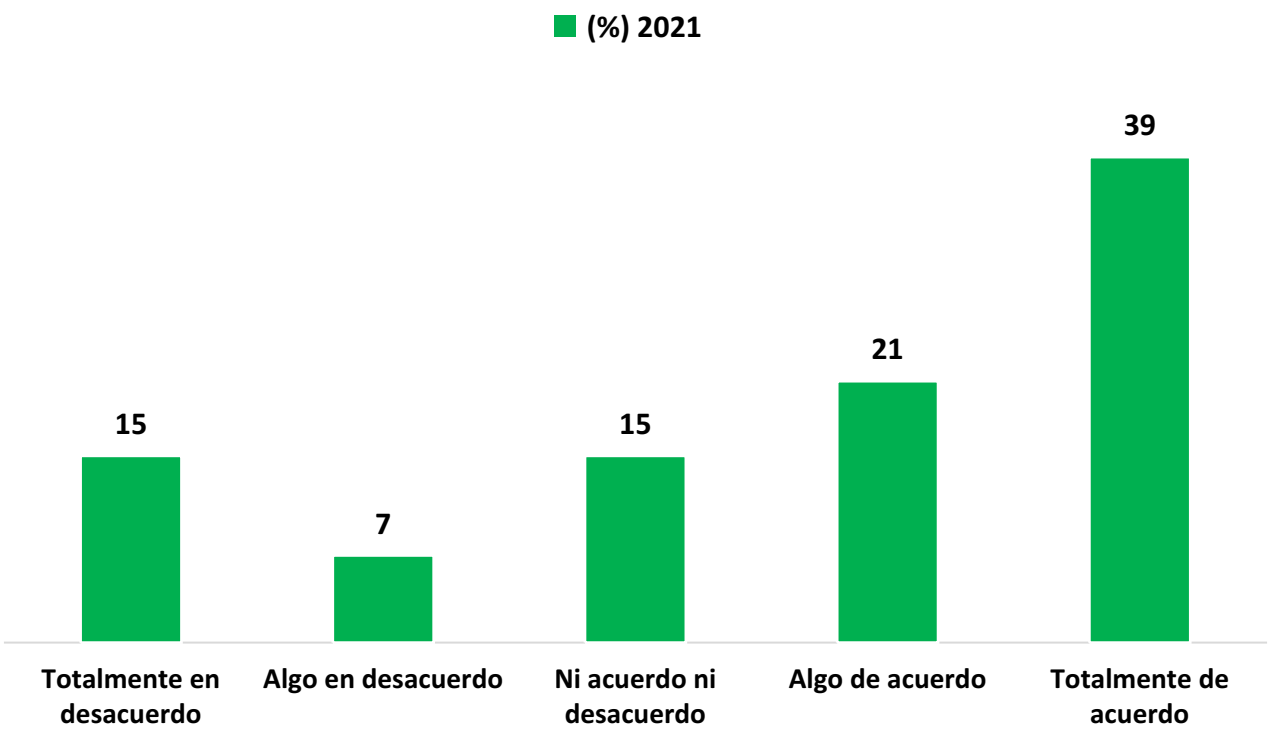


N = 397

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 SERVIU :



N = 397

Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

Metodología

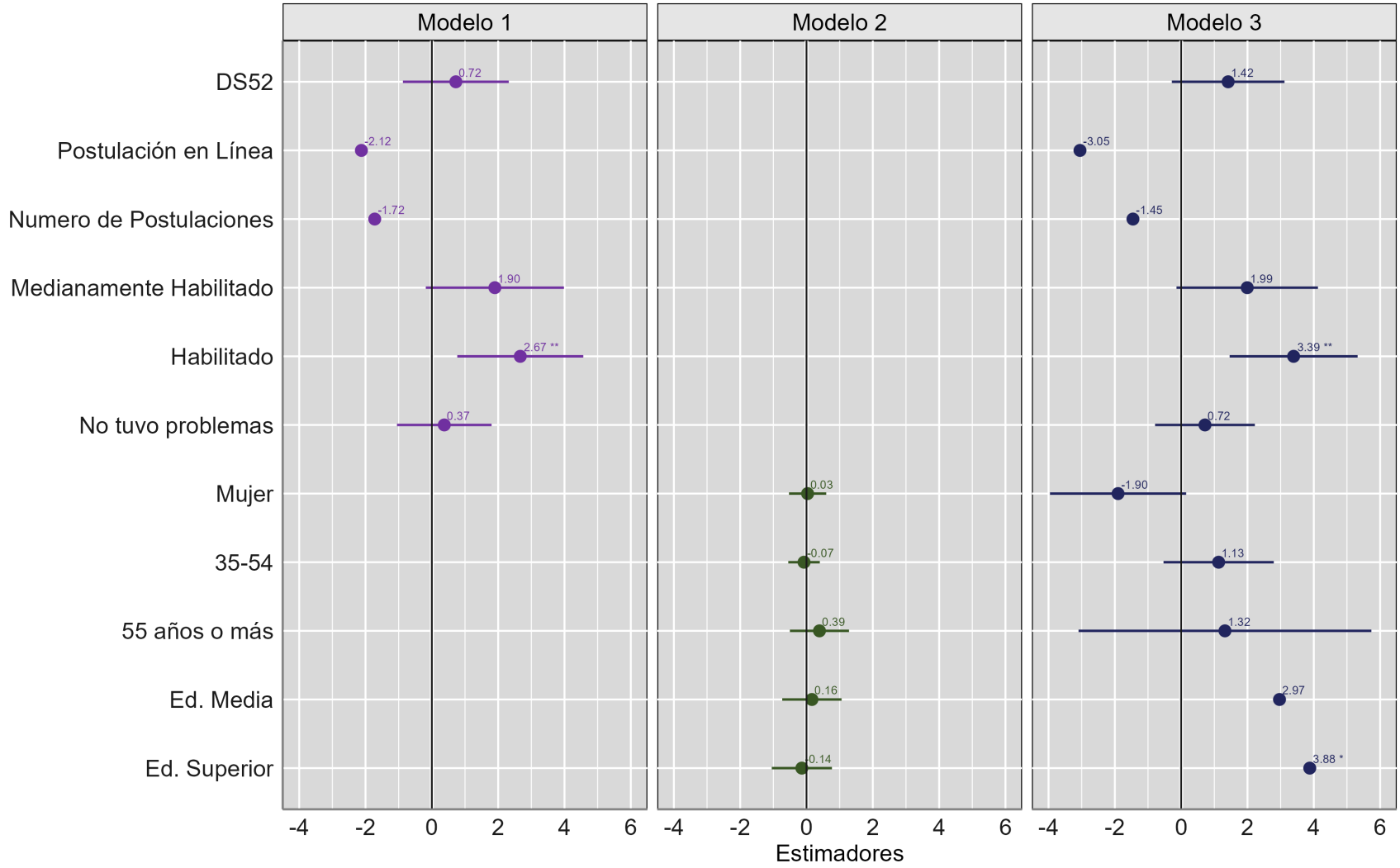
A continuación se presentan los Análisis Multivariados que se realizaron a partir de los datos levantados para SERVIU Antofagasta. Se presentan 2 tipos de resultados.

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 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

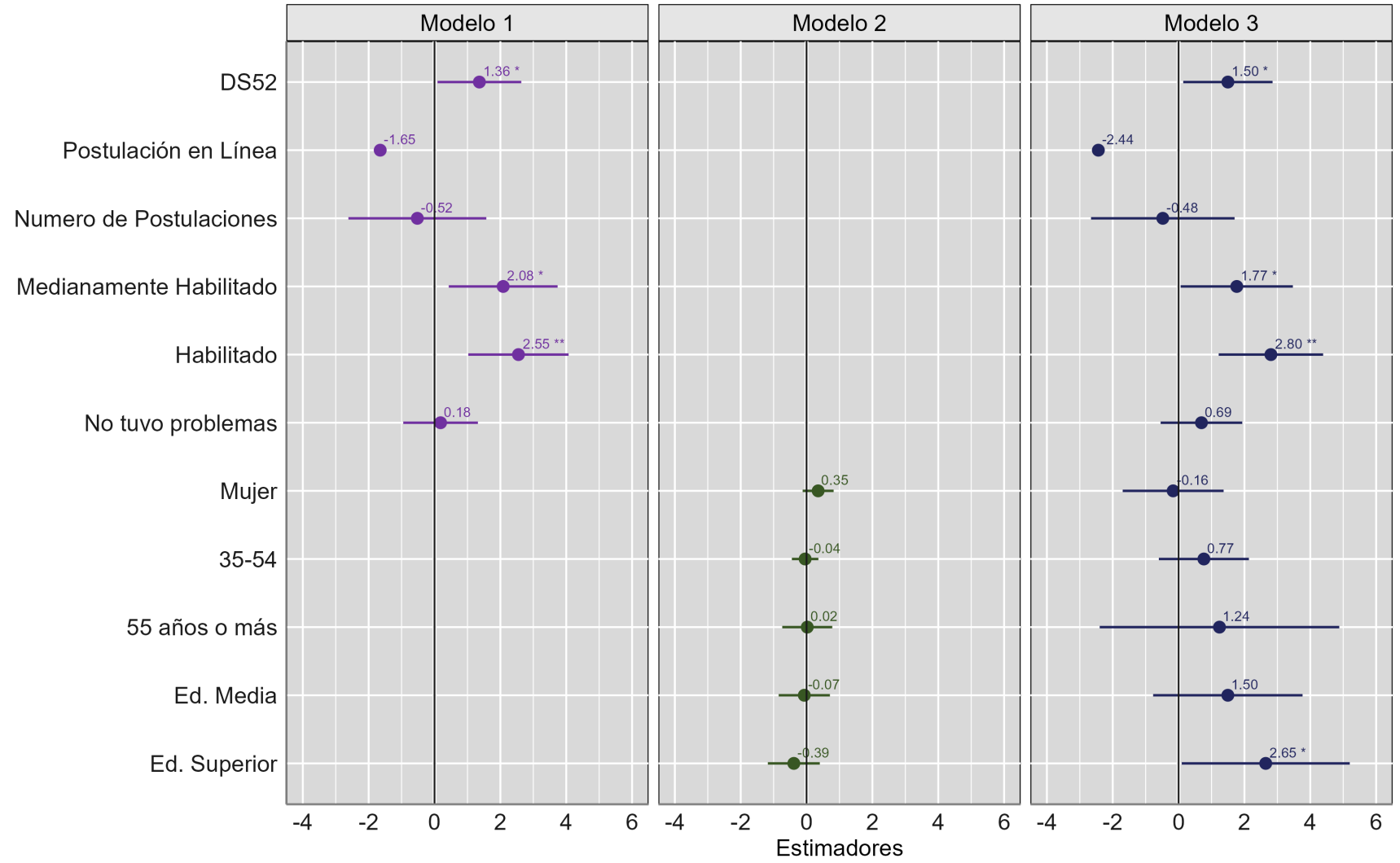
En el gráfico anterior se presentan los **Modelos de Regresión Lineal** realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de SERVIU Antofagasta. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto 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 3,39 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% de nivel de confianza. Mientras que no tener problemas aumenta la evaluación de la satisfacción con la última experiencia en **0,72** puntos en comparación a sí tener problemas, ceteris paribus, sin embargo no es significativo a ninguno de los niveles de confianza convencionales.

Por otro lado, todas las medidas asociadas a los usuarios (Modelo 2) se relacionan positivamente. Sin embargo, no se puede descartar que sean distinta de cero.

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 SERVIU Antofagasta. 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 **2,80** 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% de nivel de confianza.

Mientras que el postular al subsidio DS52 aumentan en la evaluación de la satisfacción con la institución en **1,5** puntos, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 95% de nivel de confianza.

Atributos de la Última Experiencia 2021

Modelo de Regresión Logística (Odds ratio)

Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Última experiencia

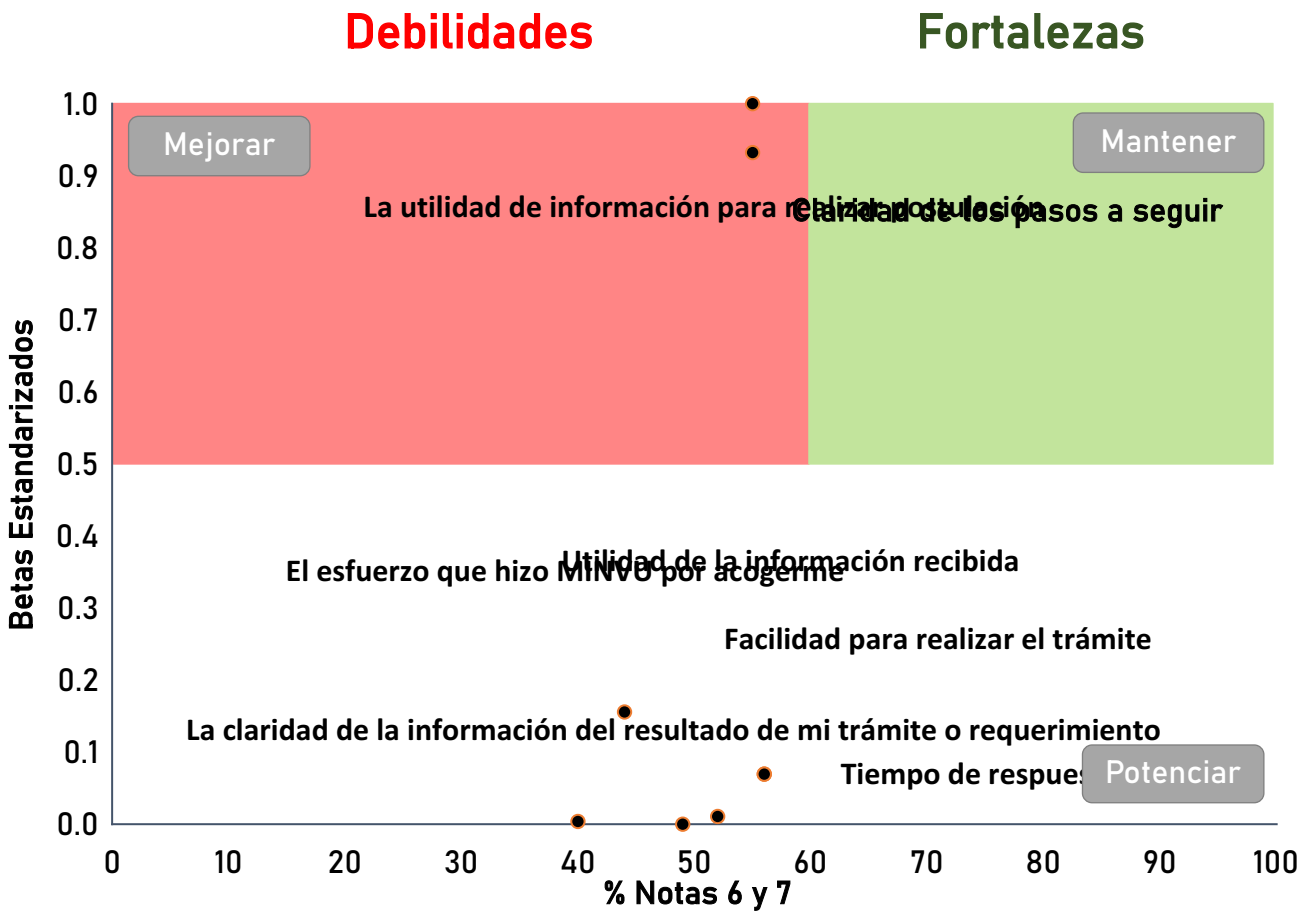
	Modelo
Está satisfecho con la facilidad para realizar el trámite	5.786
Está satisfecho con el tiempo de respuesta de la institución	2.355
Está satisfecho con la claridad de los pasos a seguir	1,730,773.000
Está satisfecho con la utilidad de la información para realizar la postulación	0.00000
Está satisfecho con la utilidad de la información recibida	0.383
Está satisfecho con la claridad de la información del resultado de mi postulación al subsidio habitacional	2.264
Está satisfecho con el esfuerzo que hizo MINVU por acogerme	17.190
Observations	169
Log Likelihood	-39.415
Akaike Inf. Crit.	94.830
Note:	*p<0.1; **p<0.05; ***p<0.01

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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 SERVIU Antofagasta.
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

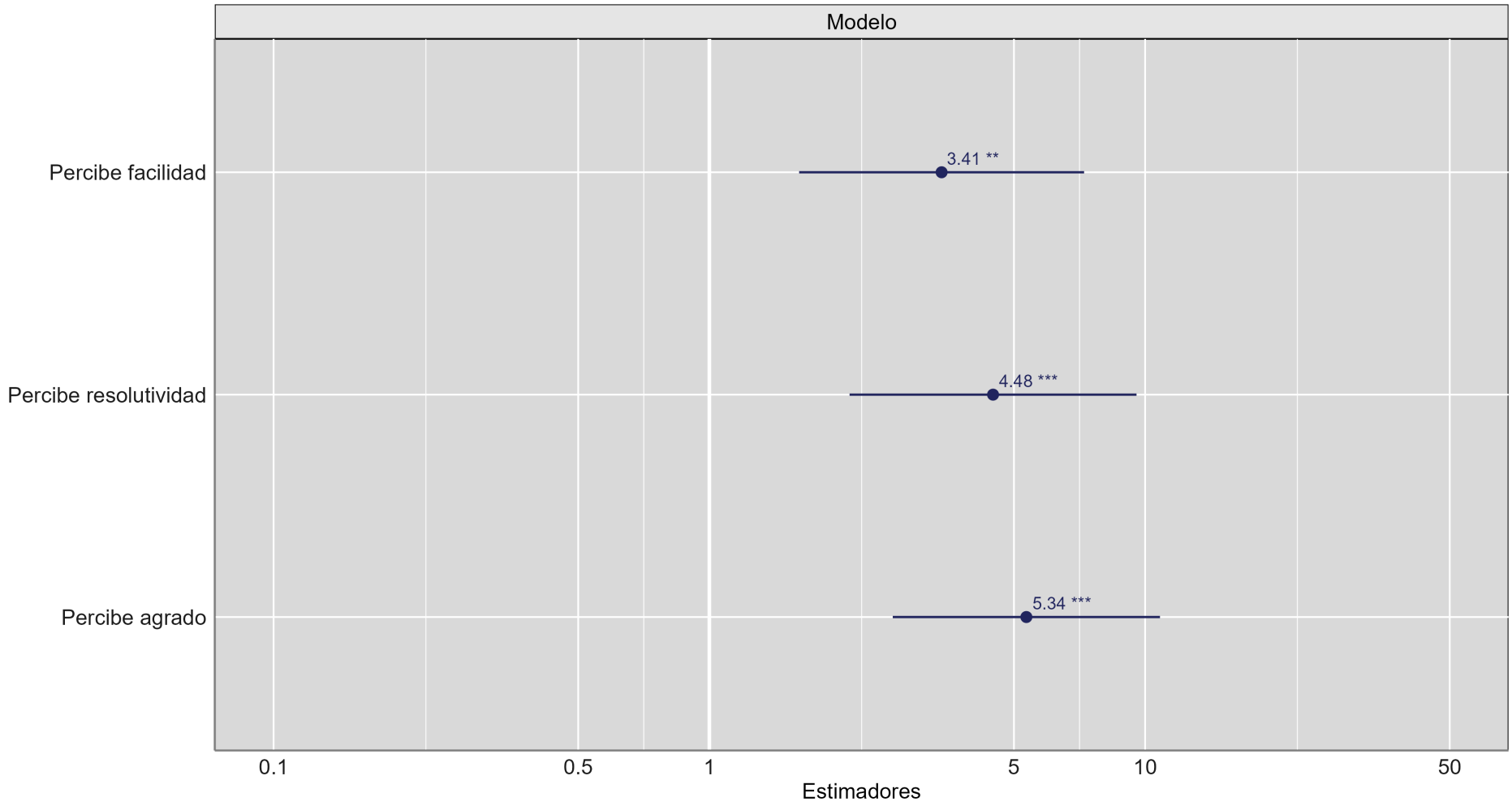
Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

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 no existen atributos por mantener, se debe potenciar el esfuerzo que hace la institución por acoger a sus usuarios, el tiempo de respuesta, la claridad de la información del resultado de mi trámite y la utilidad de la información recibida y la facilidad para realizar el tramite, además se debe mejorar la claridad de los pasos a seguir y la utilidad de la información para realizar la postulación.

Atributos de la Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



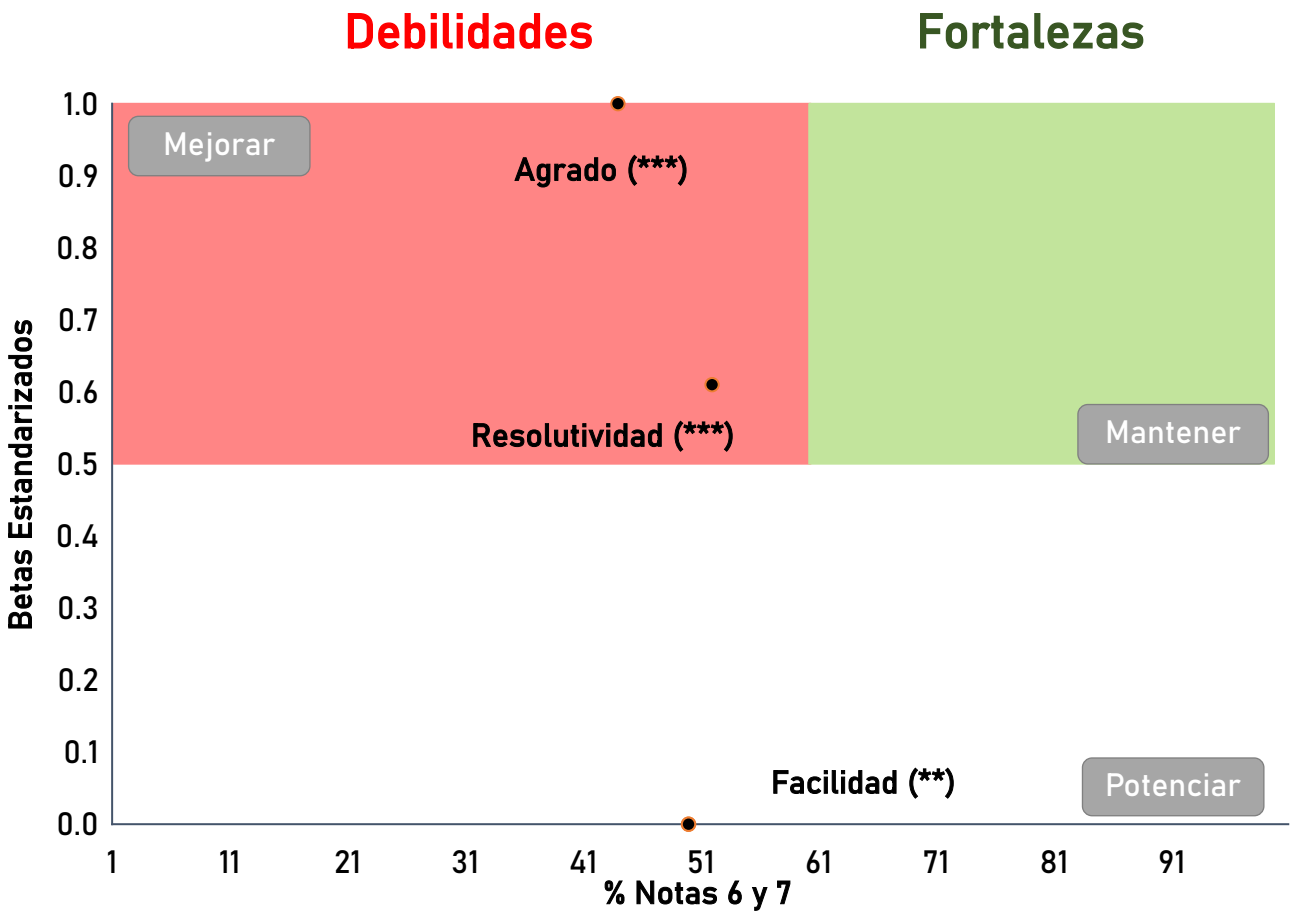
Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la última Experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

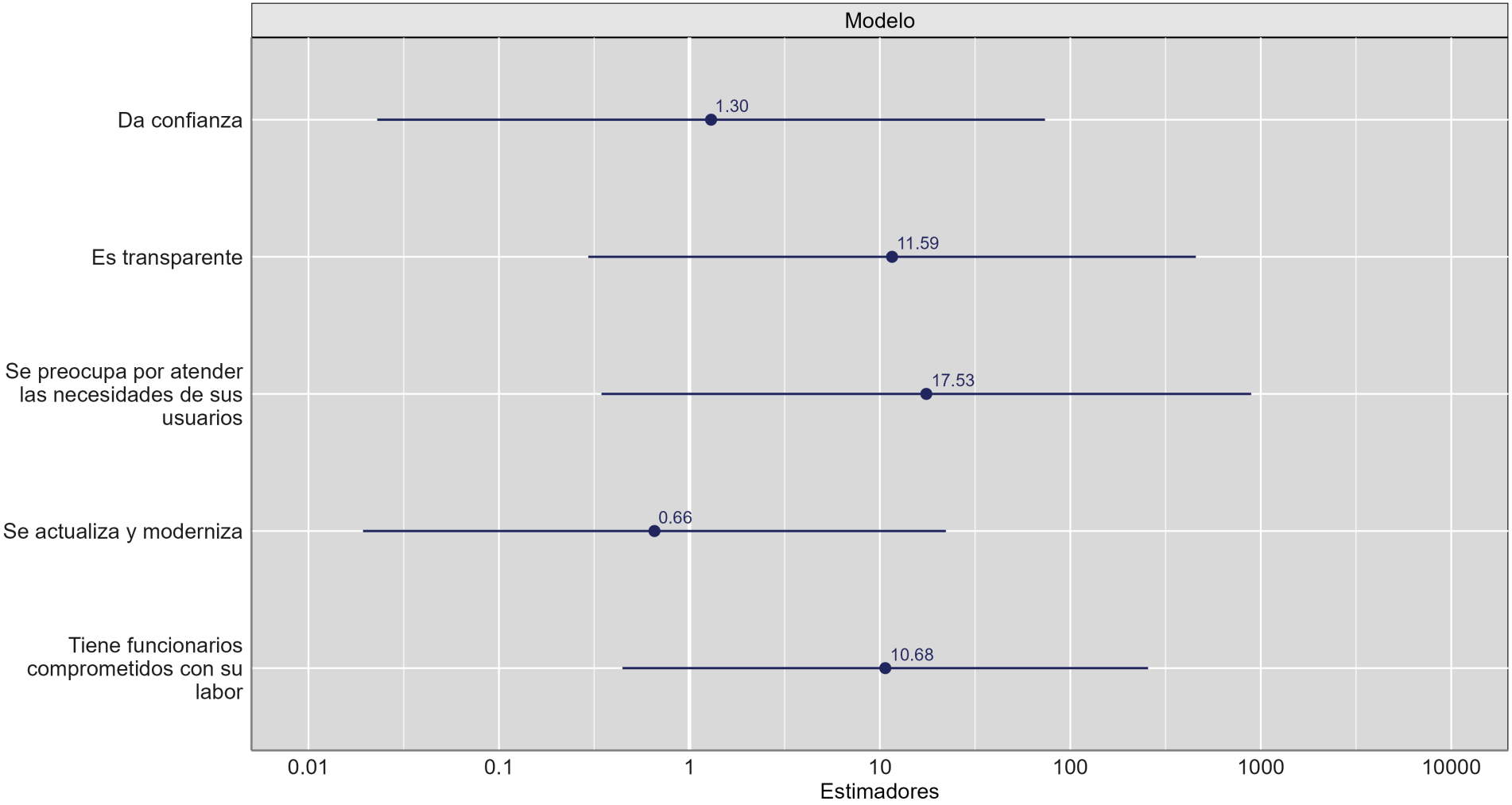
También se estimó un **Modelo de Regresión Logística** agrupando los atributos de la última experiencia en base a los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado.

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**, indica que se debe mejorar el agrado y la resolutividad y *se debe potenciar la facilidad.*

Imagen Institucional 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional 2021
Mapa de Fortalezas y Debilidades

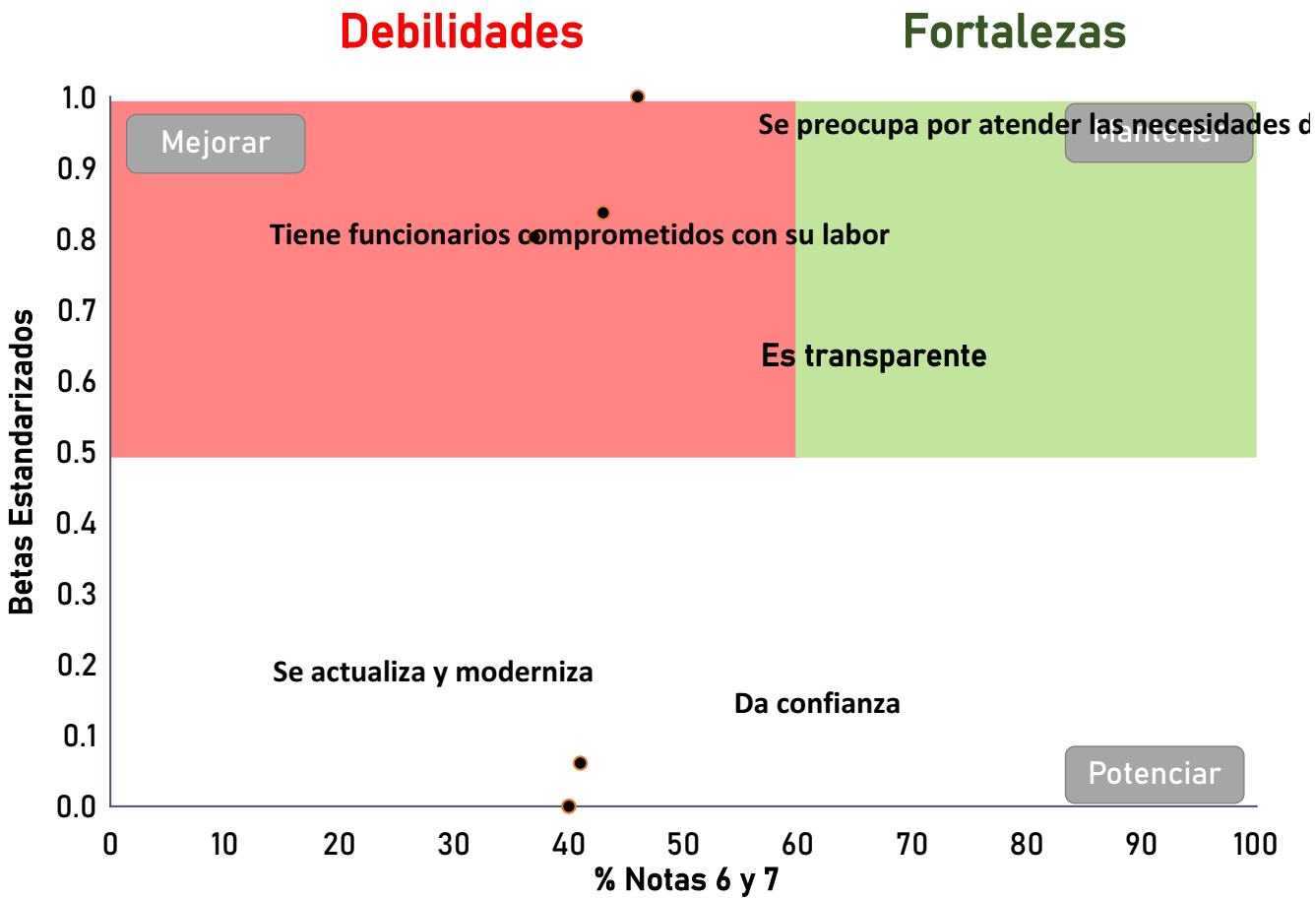


Imagen Institucional 2021

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 se debe mejorar *la transparencia, el compromiso de los funcionarios con su labor y la preocupación por atender las necesidades de los usuarios, además* se *debe potenciar la actualización y modernización de la institución y la confianza.*

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados SERVIU Antofagasta