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 Araucanía

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 | : | 740 casos totales. |
| Error | : | +/- 3,4% 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

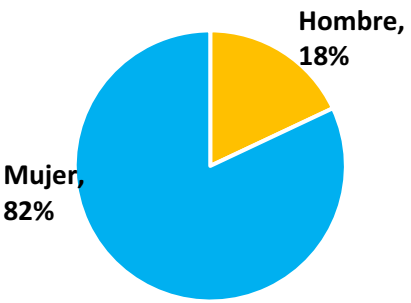
Tabla 1.
Muestra efectiva para SERVIU Araucanía

| Programa/Subsidio | Universo de Usuarios | Proporción de Usuarios | Muestra Efectiva | Error Estimado |
|---|---|---|---|---|
| DS01 | 6.566 | 85.0% | 529 | 4.1% |
| DS52 | 1.159 | 15.0% | 211 | 6.1% |
| Total | 7.725 | 100.0% | 740 | 3.4% |

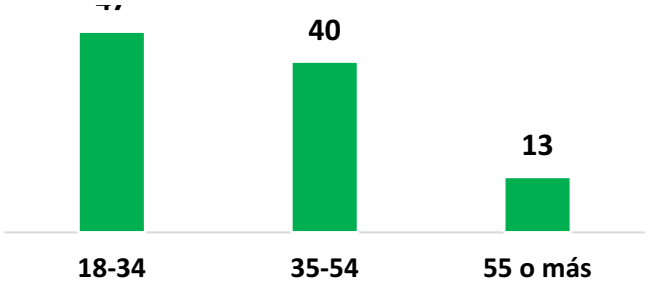
**Fuente:** Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Ministerio de Vivienda 2021.

# CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO ENCUESTADO SERVIU ARAUCANÍA (%)

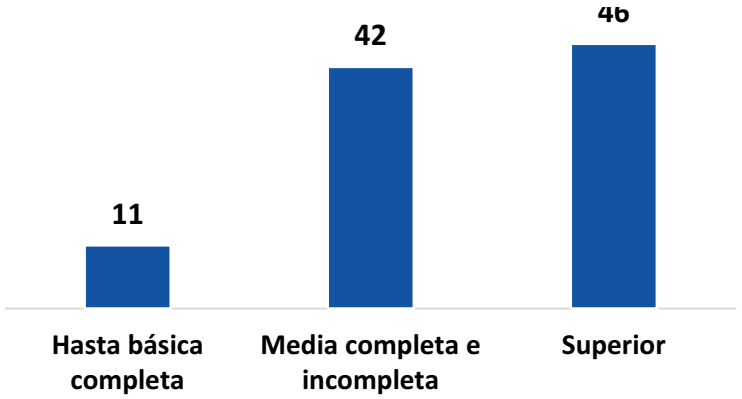
## Sexo



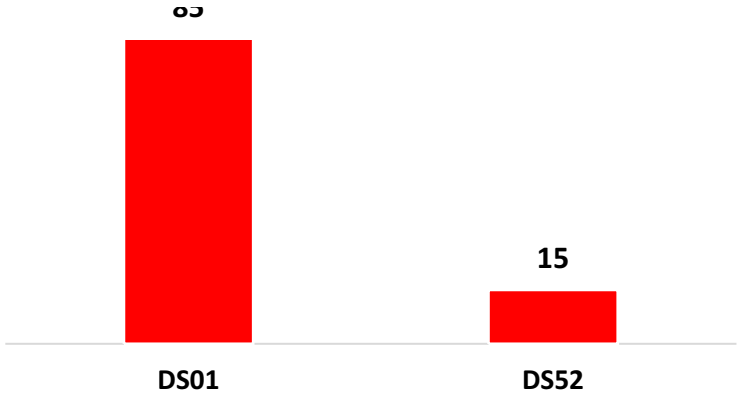

## Edad en Tramos




## Nivel Educativo



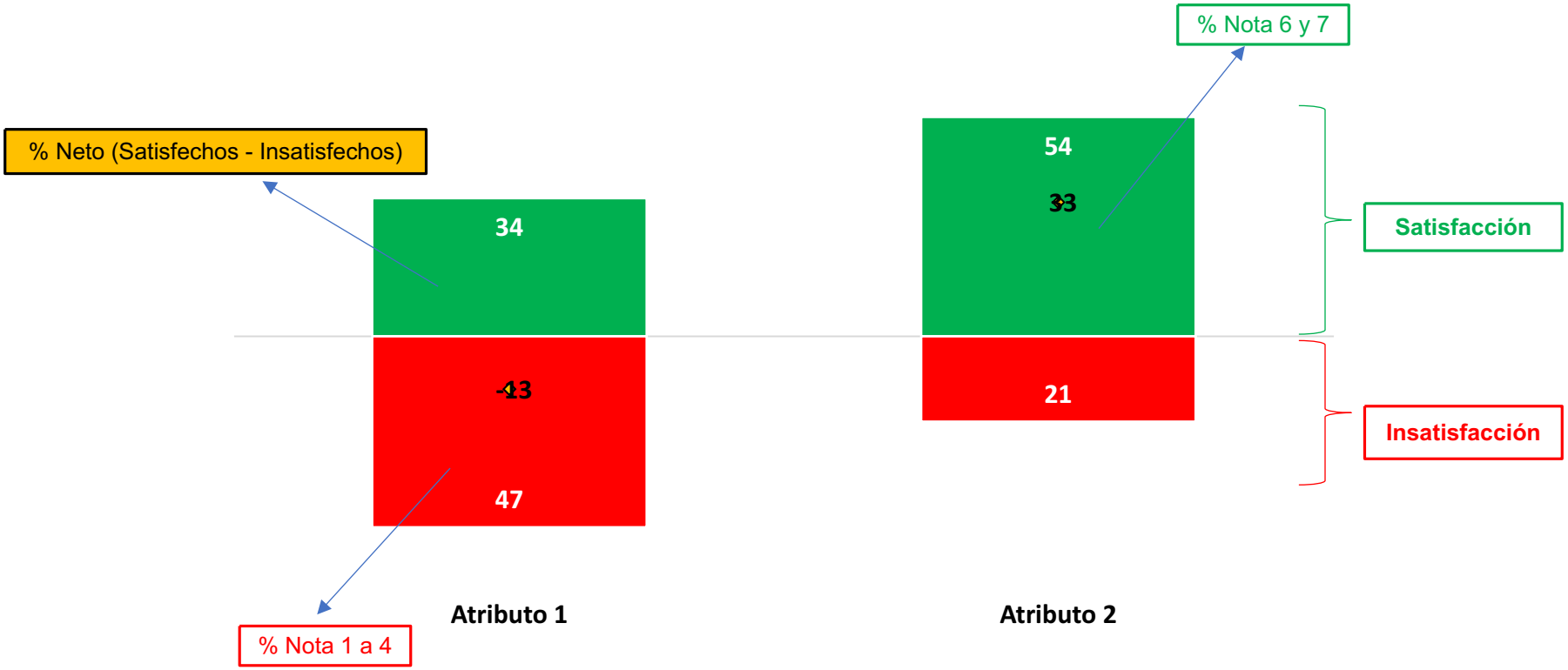

## Subsidio




*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.

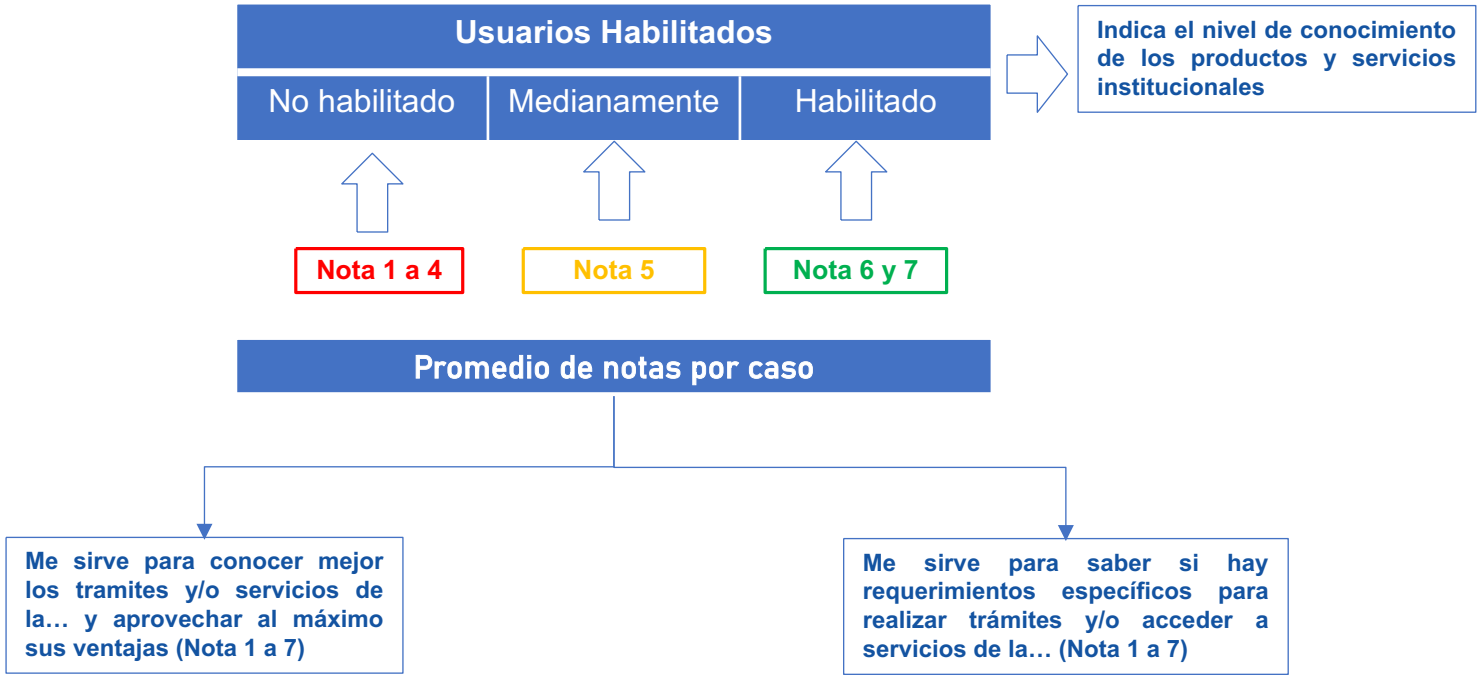
La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5.



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

# Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa



Ministerio de Hacienda

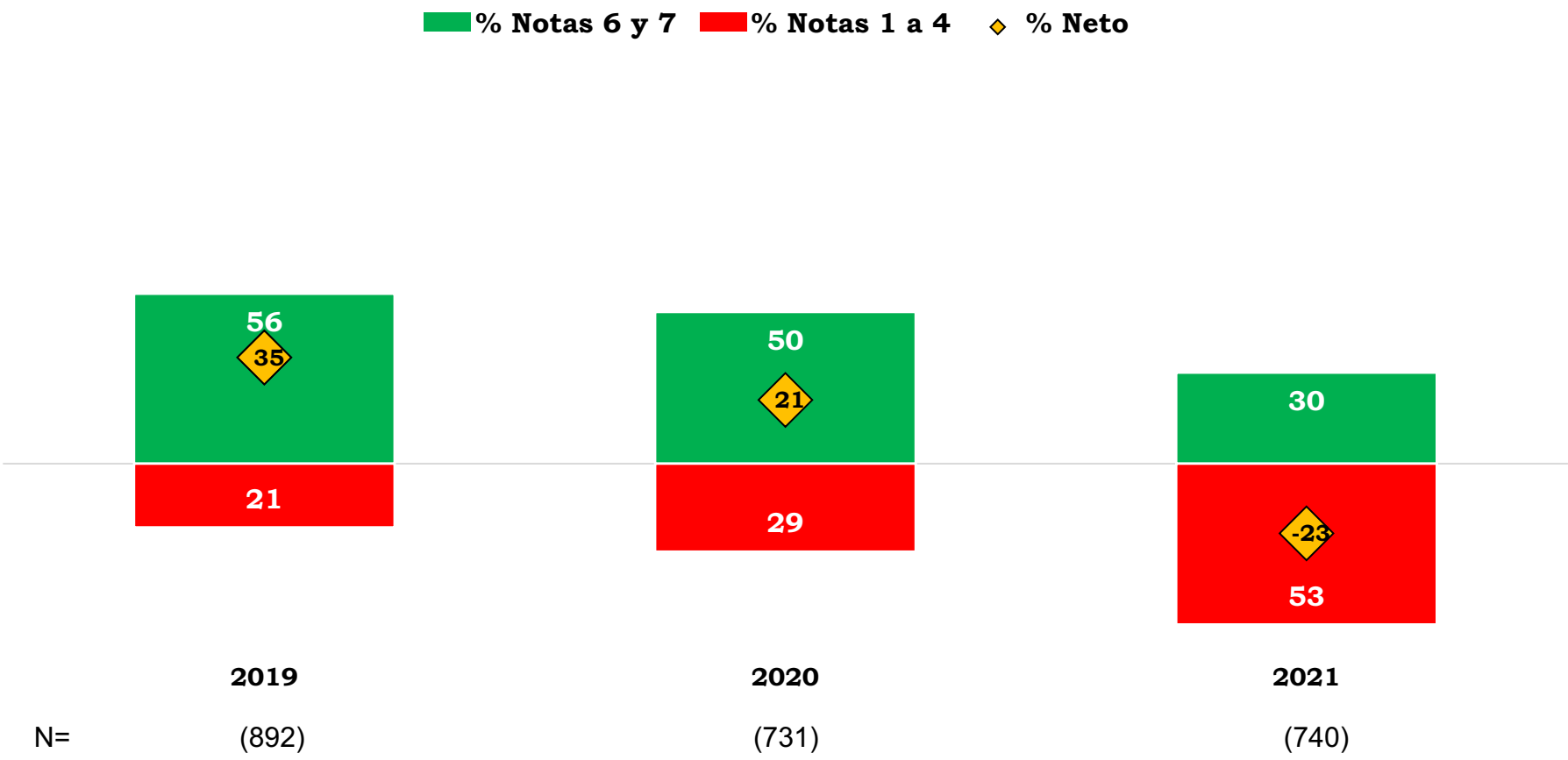
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

# IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

# Satisfacción Última Experiencia(%) 2019 - 2020

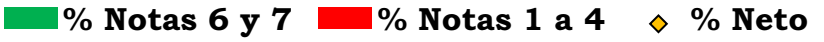
Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.




| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|
| N= | (892) | (731) | (740) |

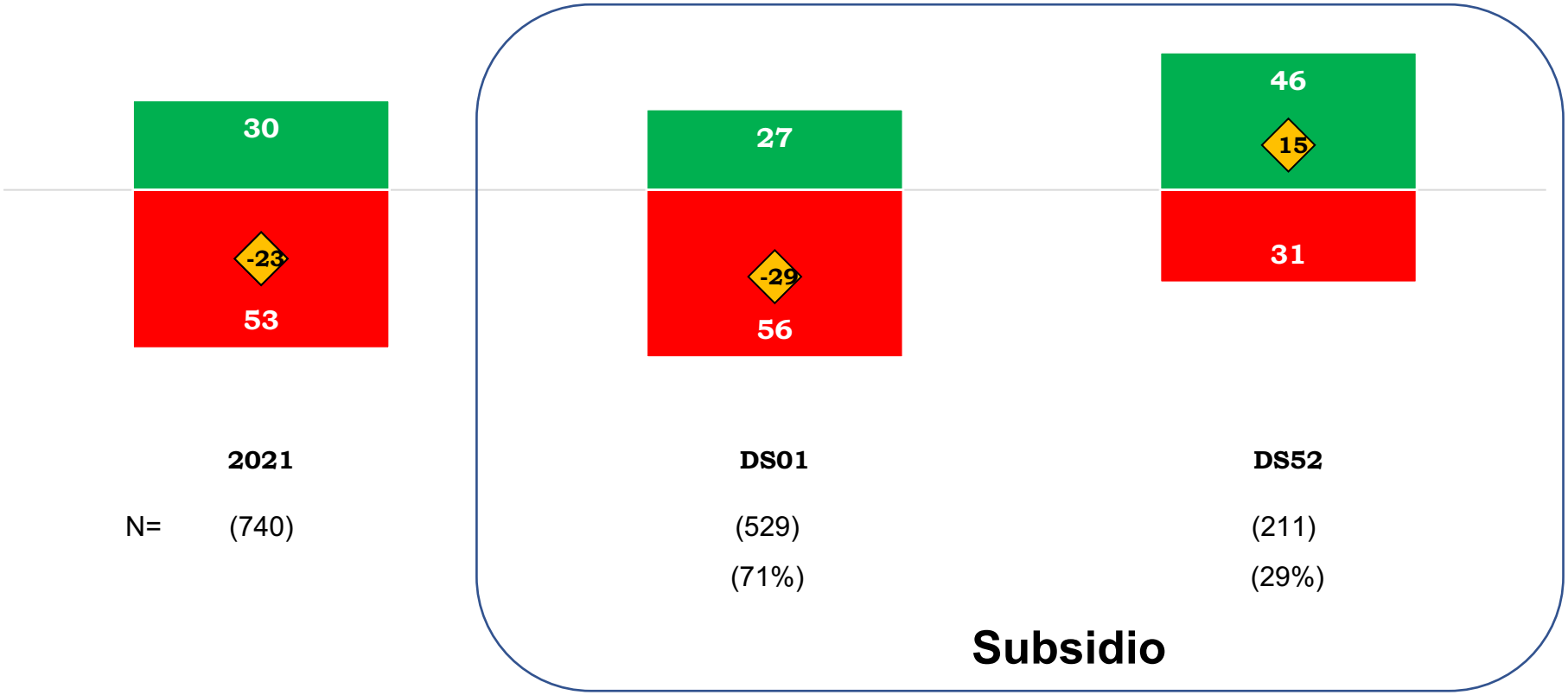
# Satisfacción Última Experiencia(%) - Subsidio

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.



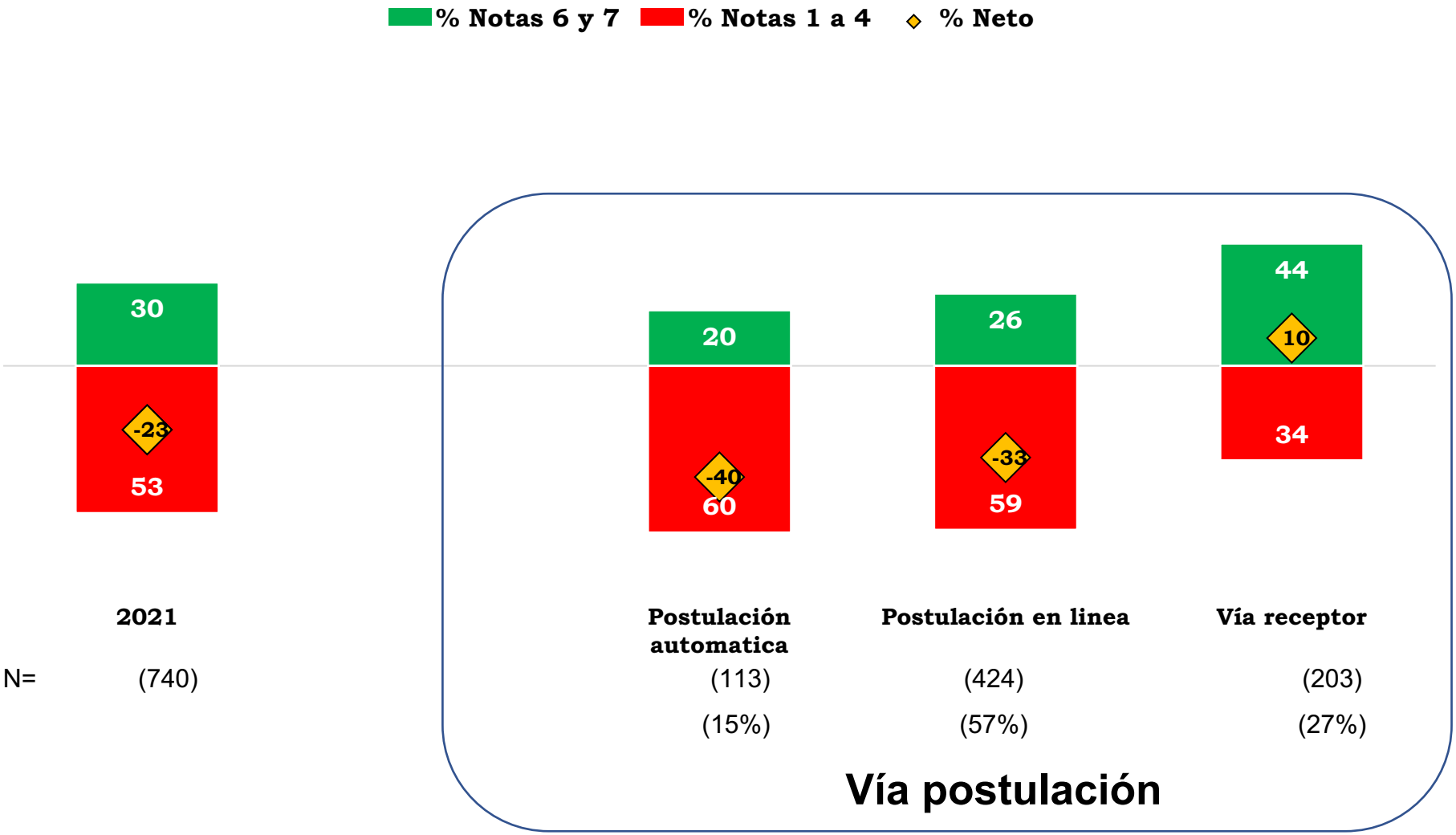

**Netos:**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2019 | 35 | 33 | 45 |
| 2020 | 21 | 18 | 27 |



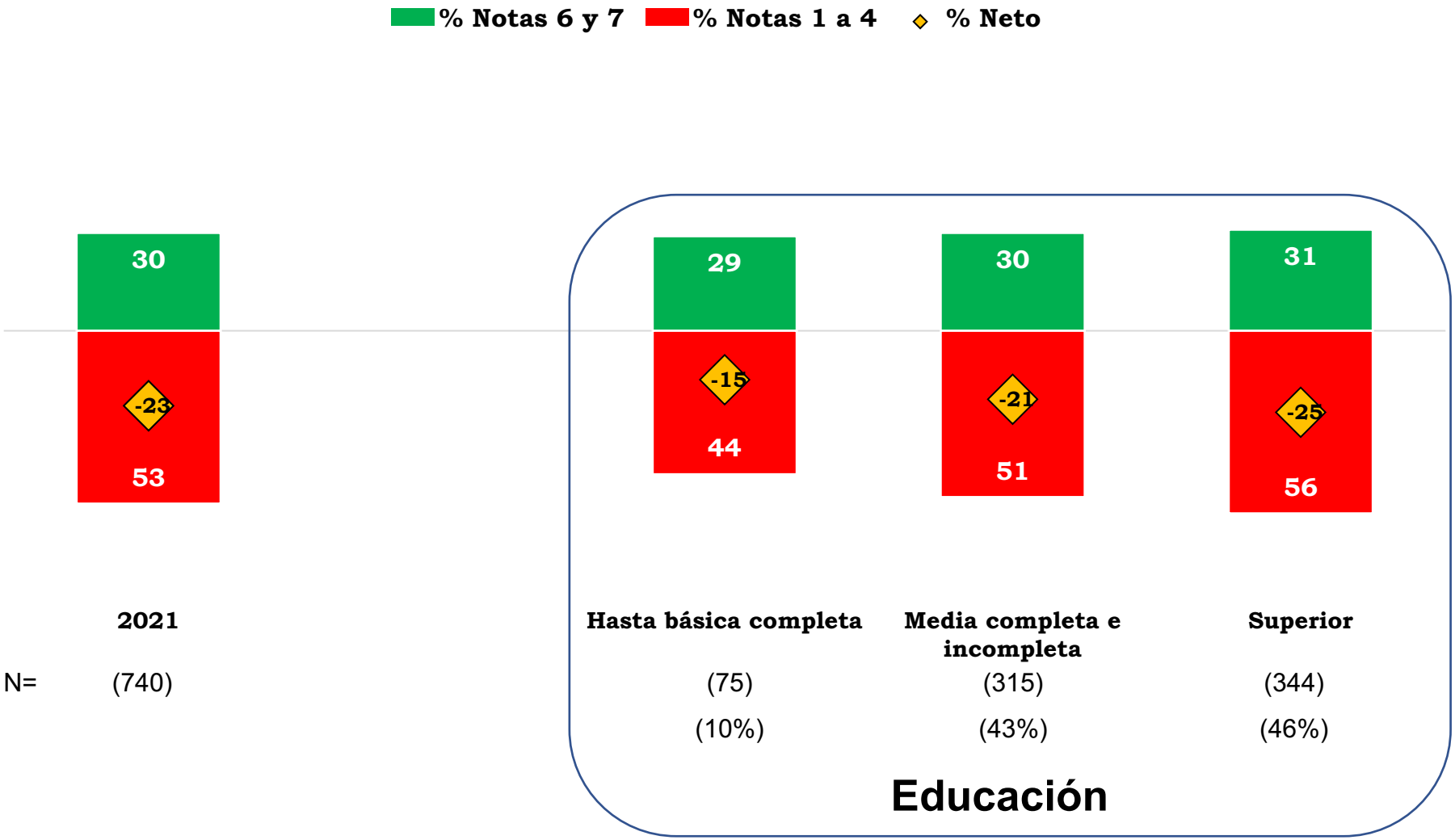
# Satisfacción Última Experiencia(%) – Vía postulación

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.



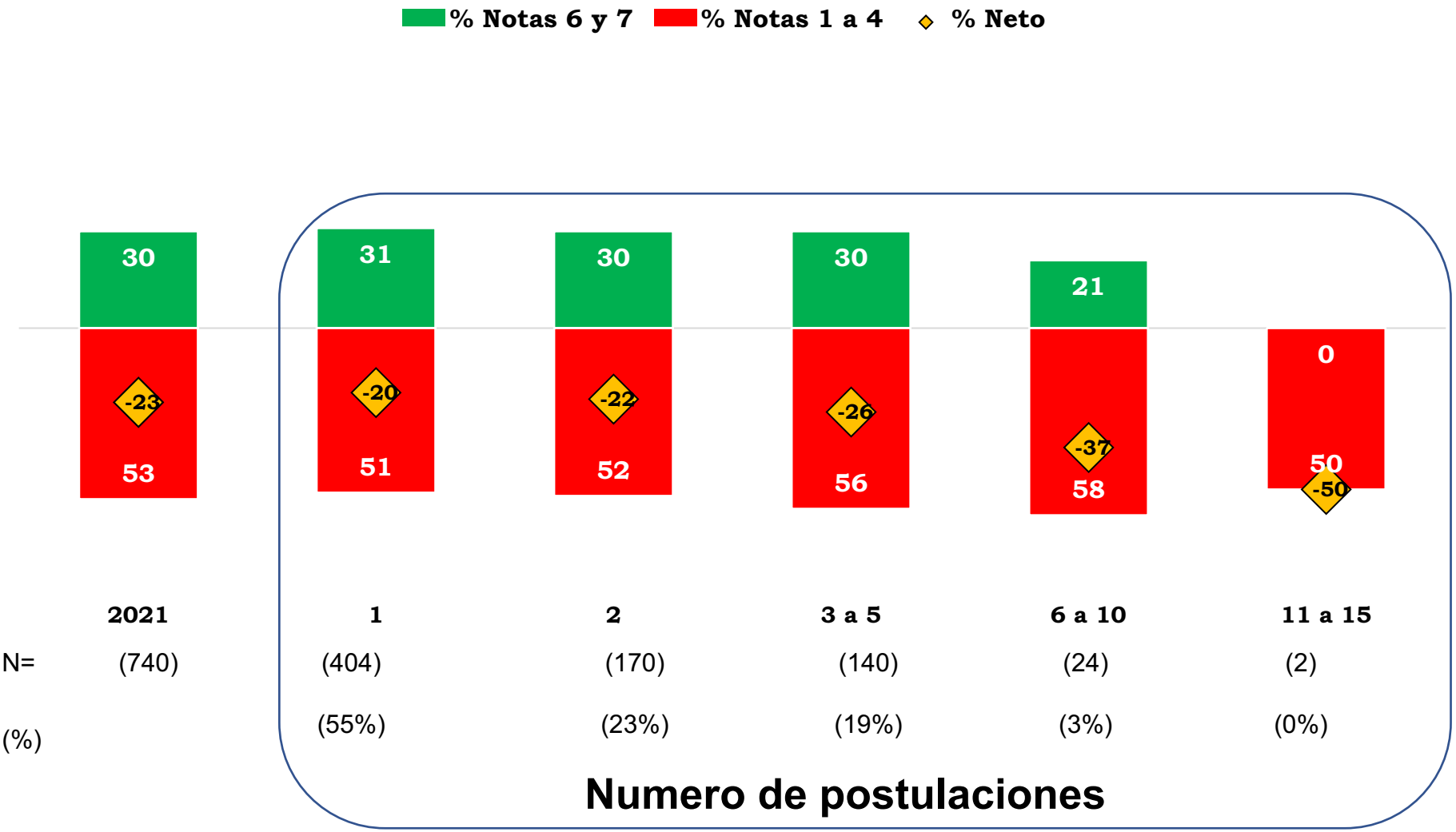
# Satisfacción Última Experiencia(%) - Educación

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(%) – Numero 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.




| | 2021 | 1 | 2 | 3 a 5 | 6 a 10 | 11 a 15 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N= | (740) | (404) | (170) | (140) | (24) | (2) |
| (%) | | (55%) | (23%) | (19%) | (3%) | (0%) |

**Numero de postulaciones**

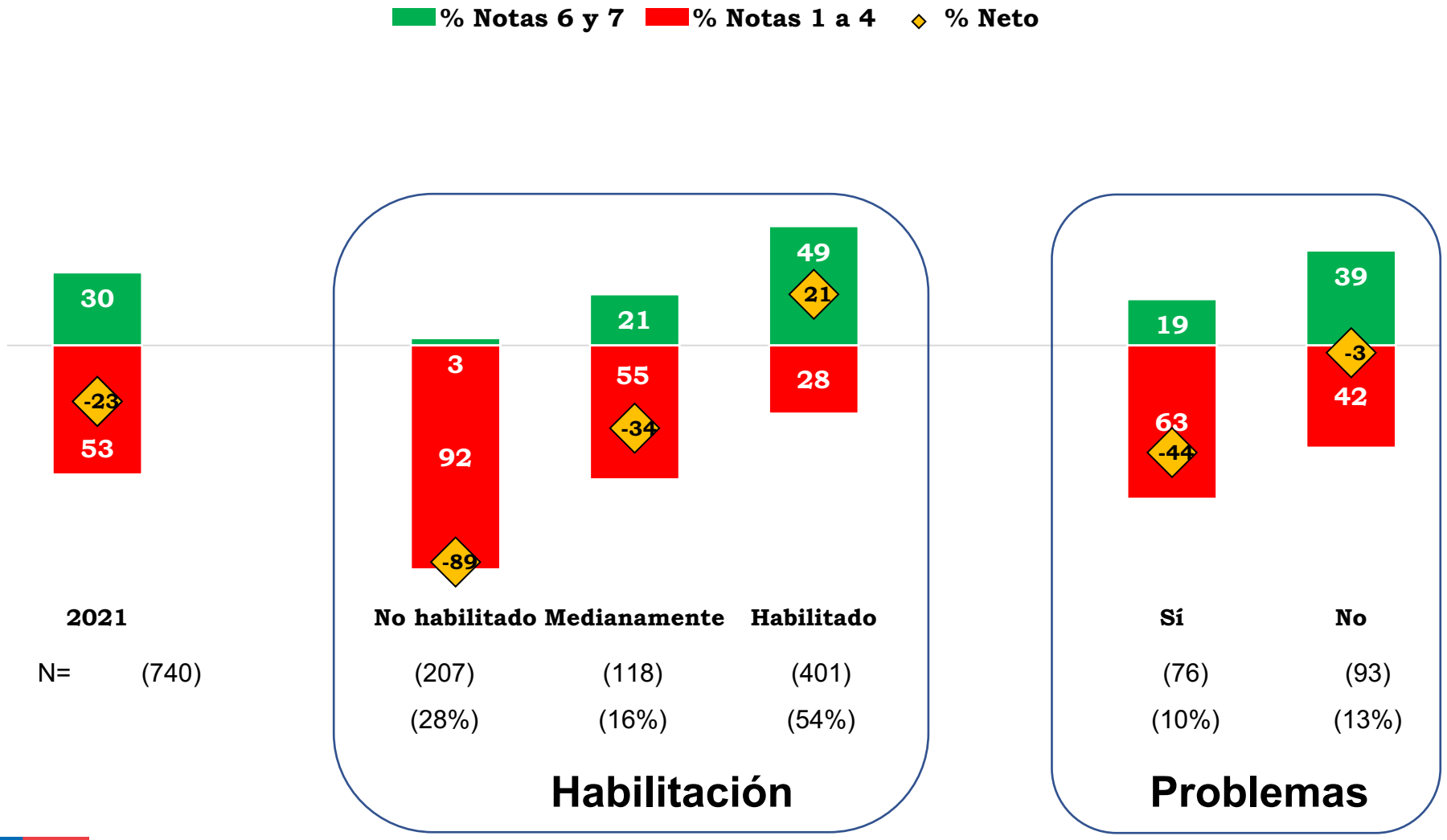
# Satisfacción Última Experiencia (%) Por Sexo y Tramo Etario

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.



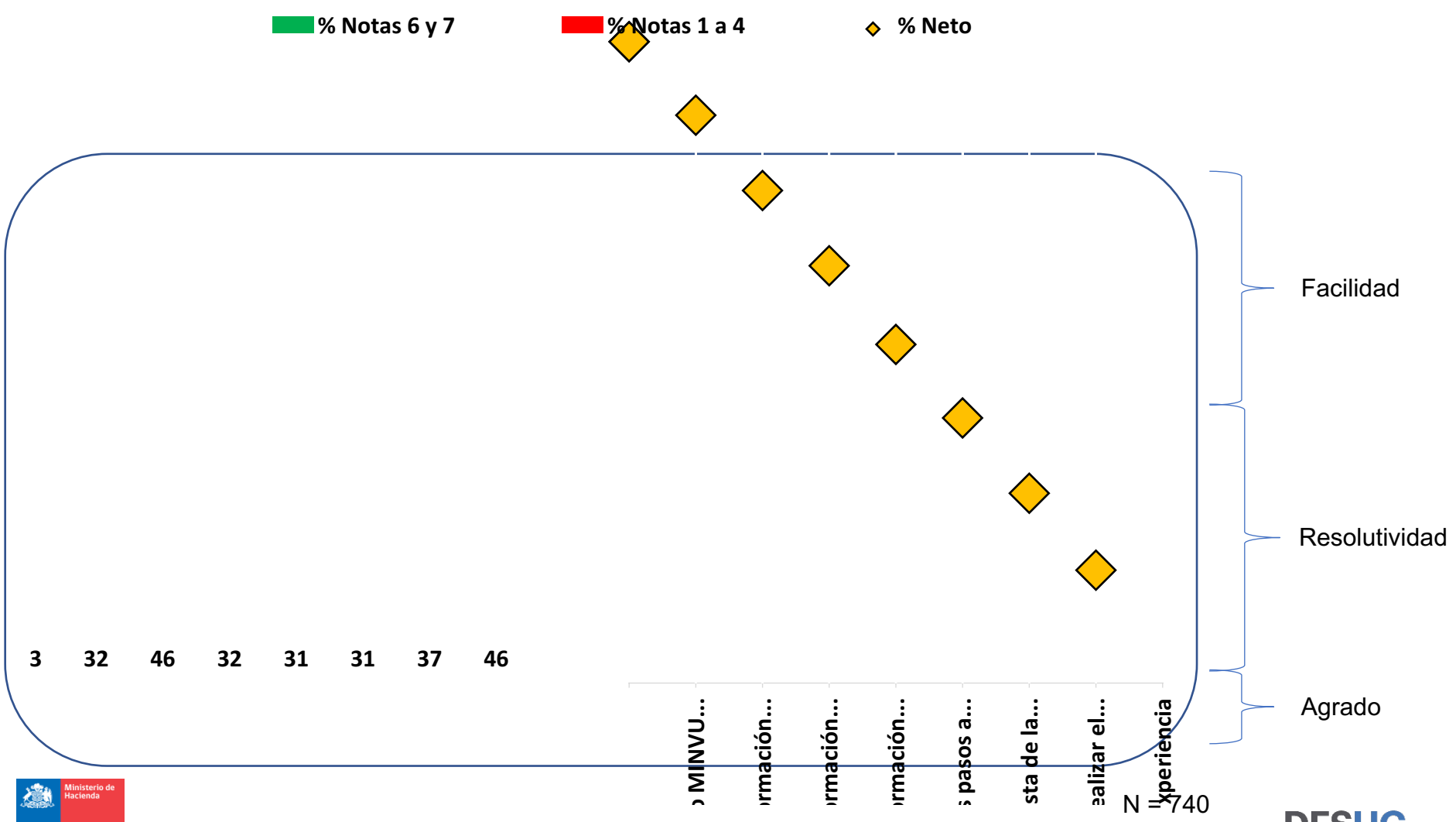
# Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

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.



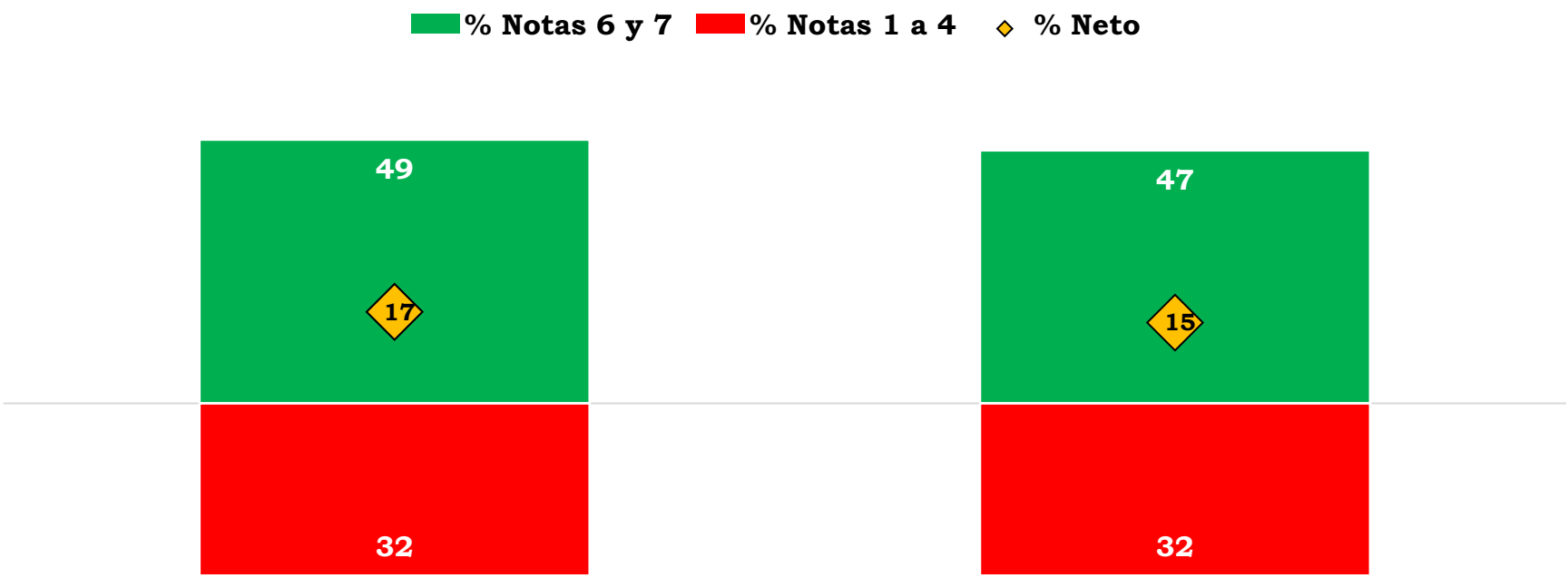
# Satisfacción Última Experiencia - Atributos de Experiencia (%)

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 (%)

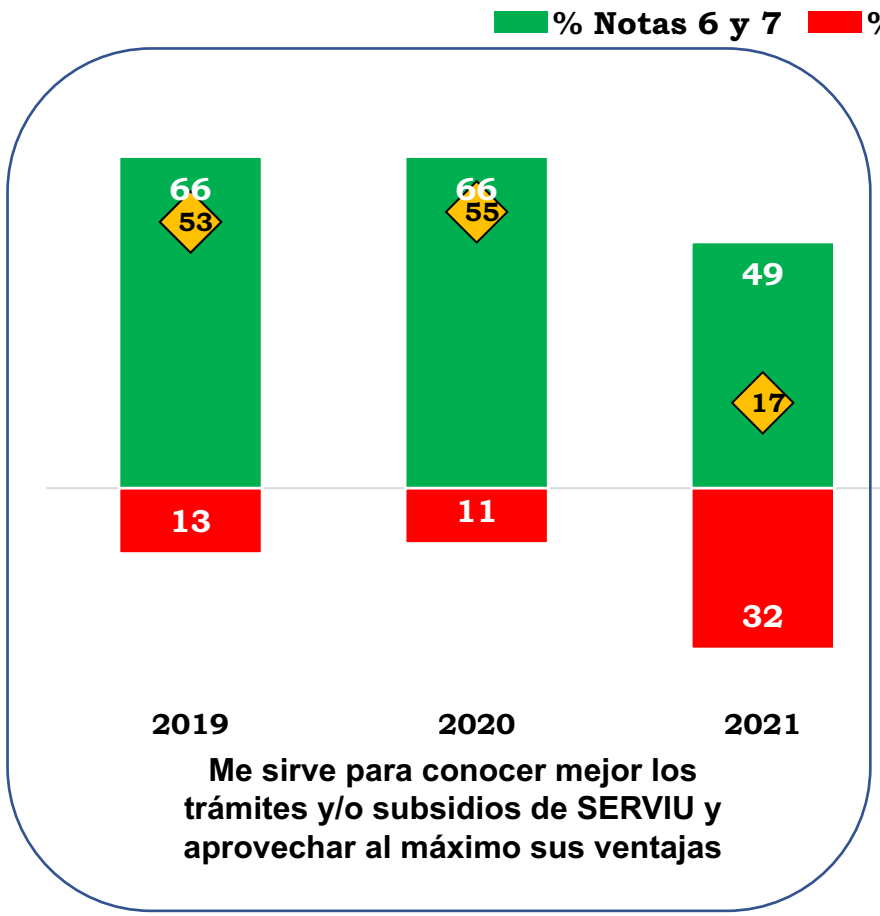
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SERVIU en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



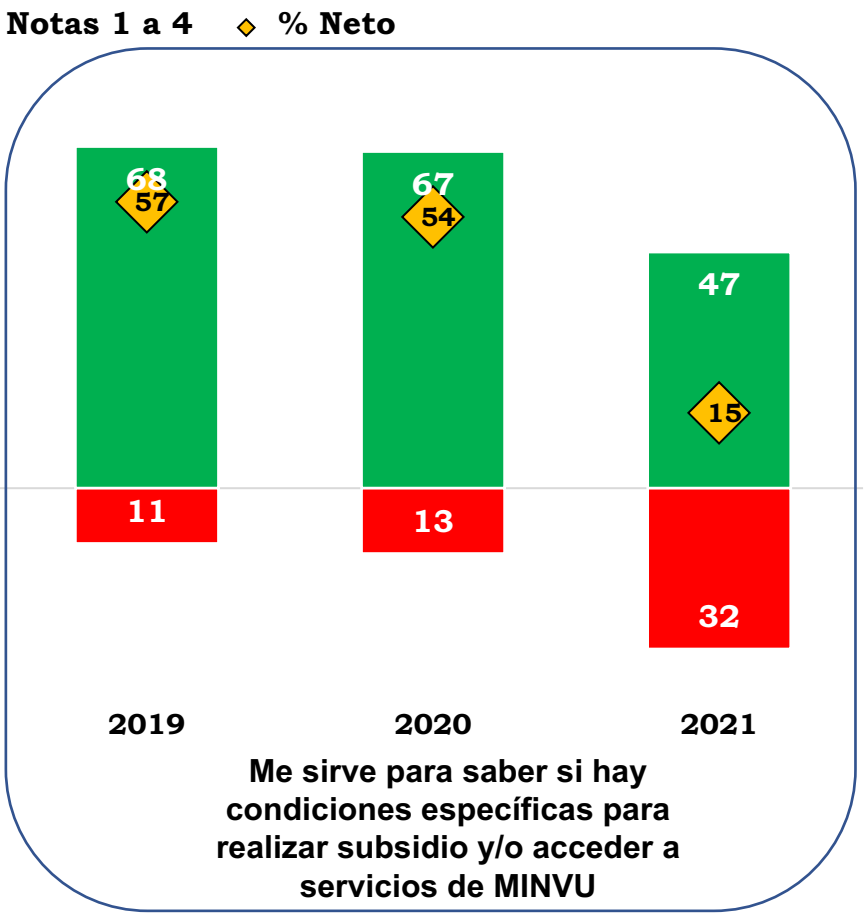

N = 740

# Habilitación (%) 2019 - 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**

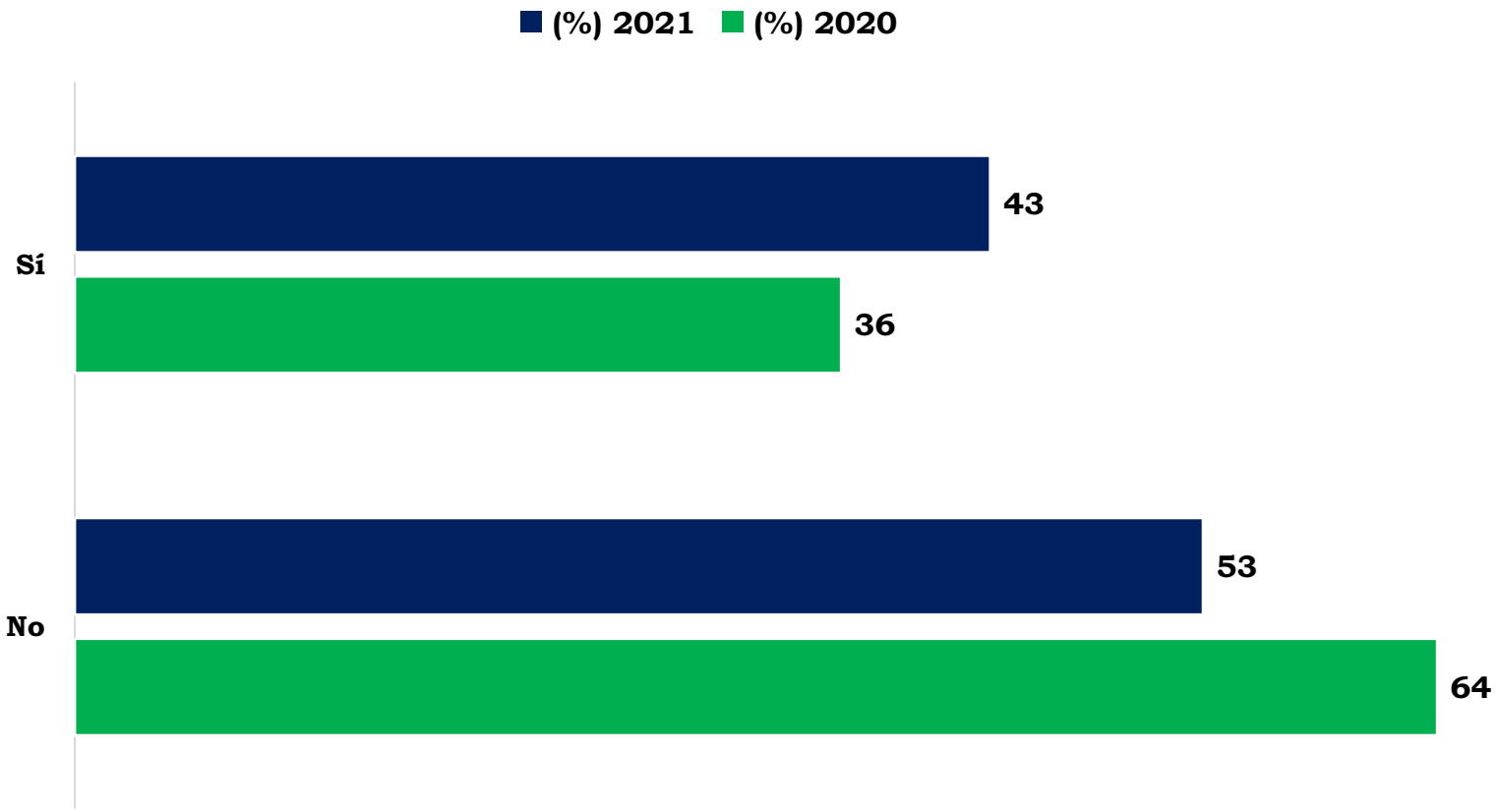



**Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar subsidio y/o acceder a servicios de MINVU**

N 2019 = 892
N 2020 = 732
N 2021 = 740

# Problemas – Ocurrencia (%) 2020 - 2021

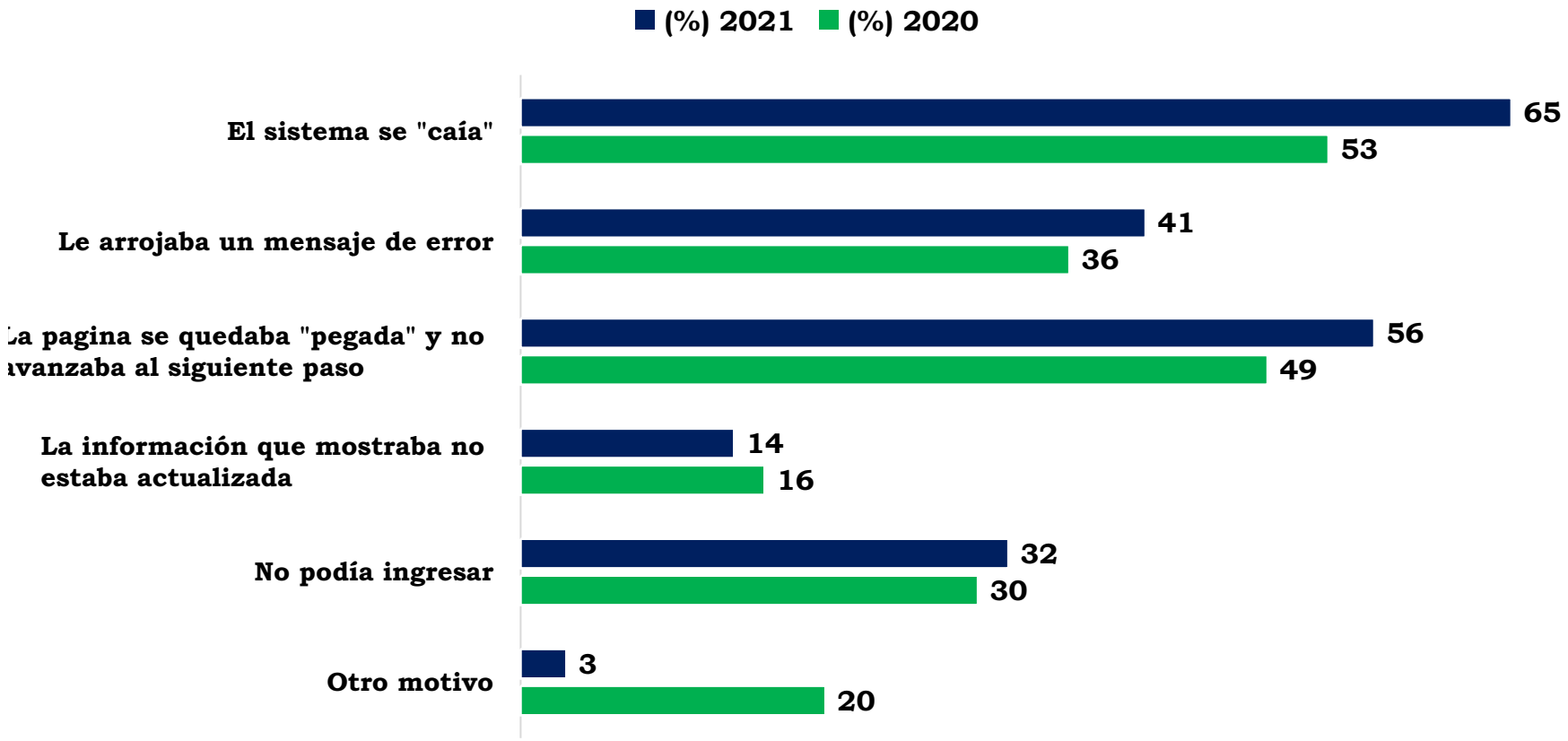
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el SERVIU hasta que respondieron a su requerimiento?




N 2020= 497
N 2021= 174
Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

# Problemas - Tipo (%) 2020 - 2021

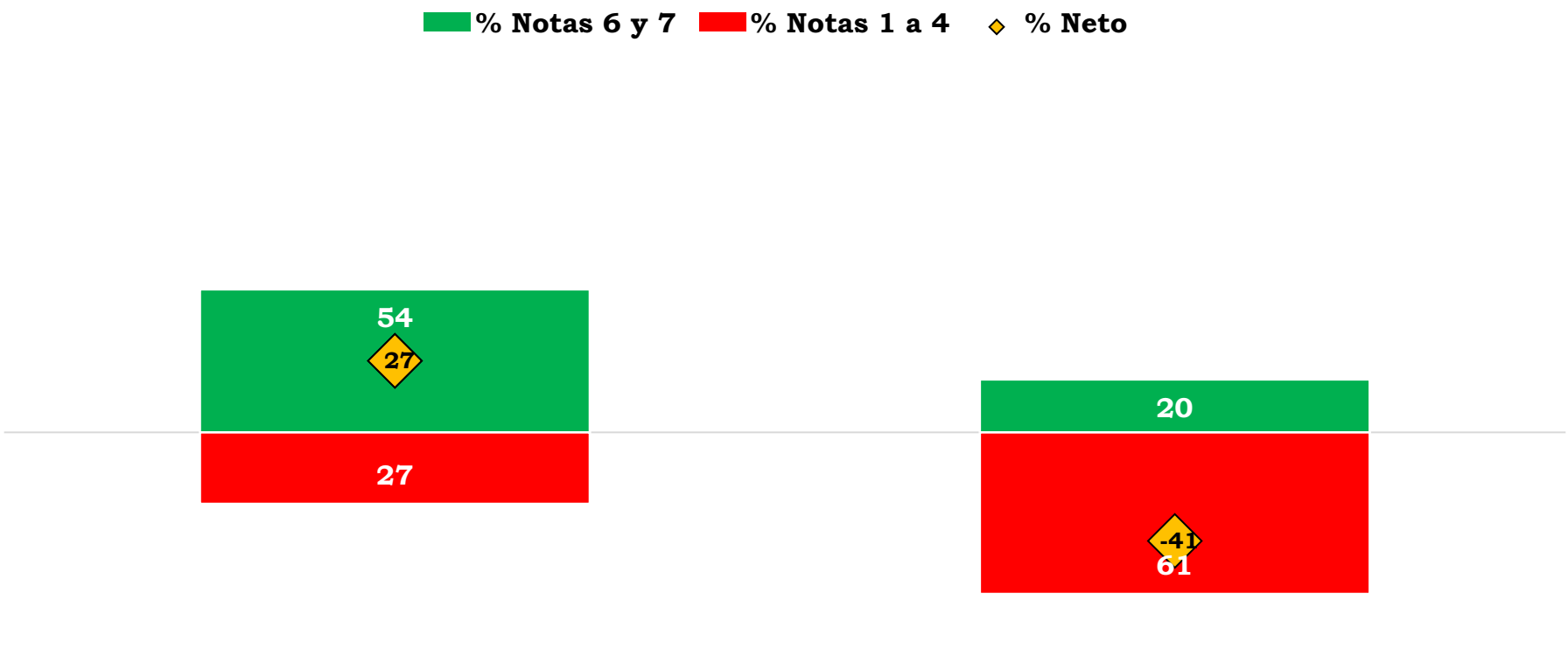
¿Qué problema tuvo?




N 2020= 178
N 2021= 76
Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

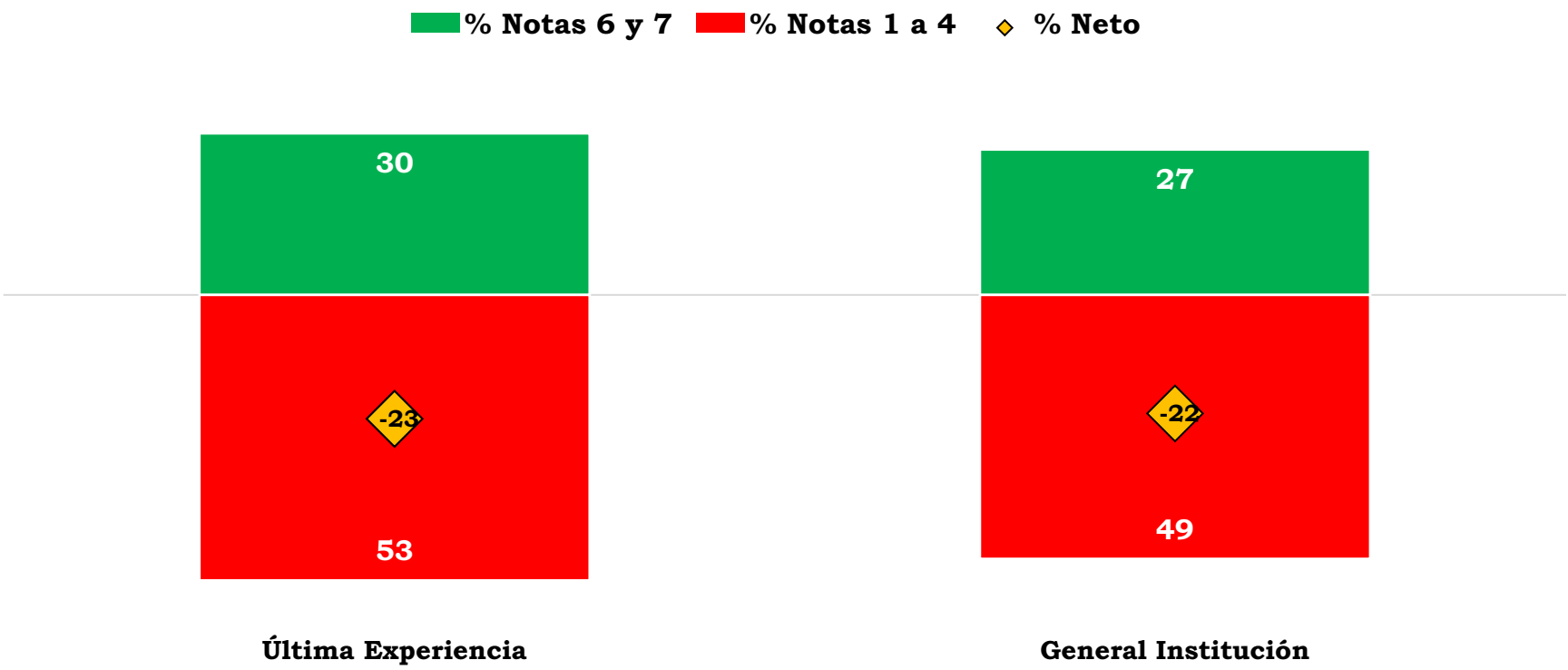
# Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020 - 2021

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




| | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| N= | (178) | (72) |
| % | (24%) | (10%) |

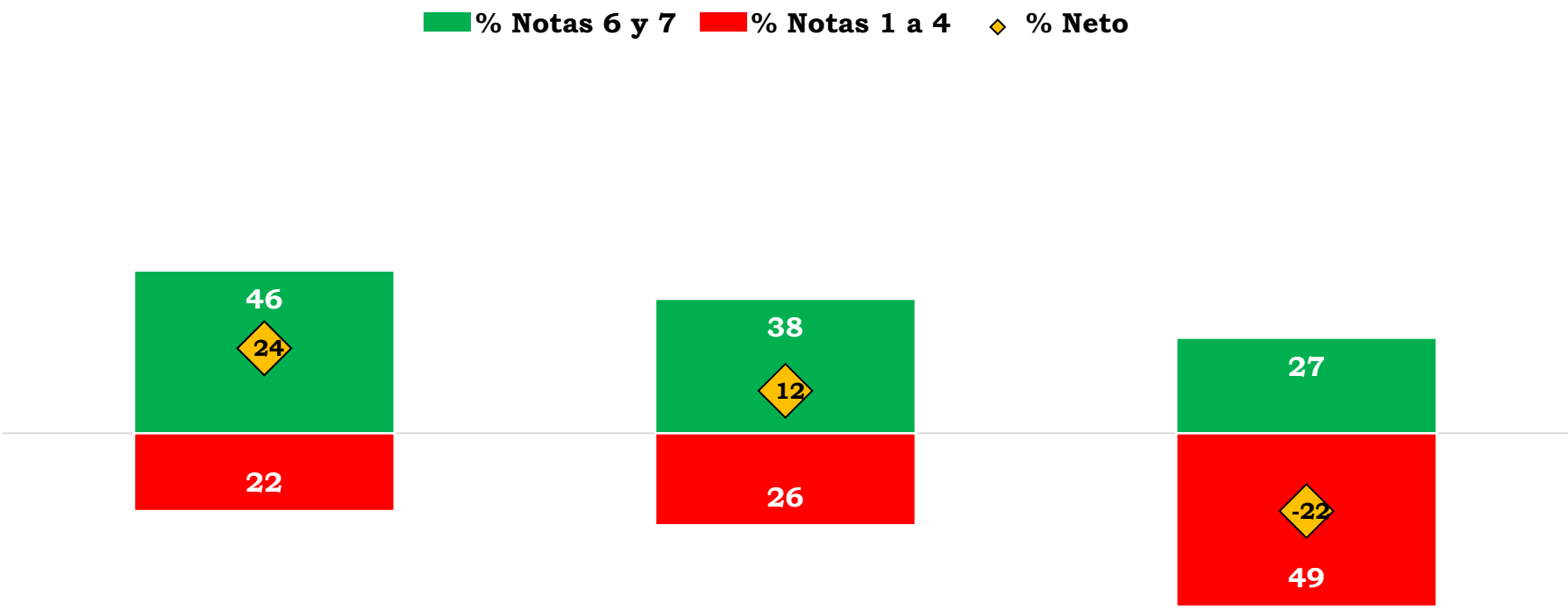
# Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)




N = 740

# Evaluación General Institución (%) 2019 - 2020

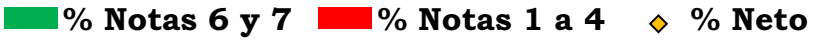
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SERVIU, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?




| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|
| N= | (892) | (731) | (740) |

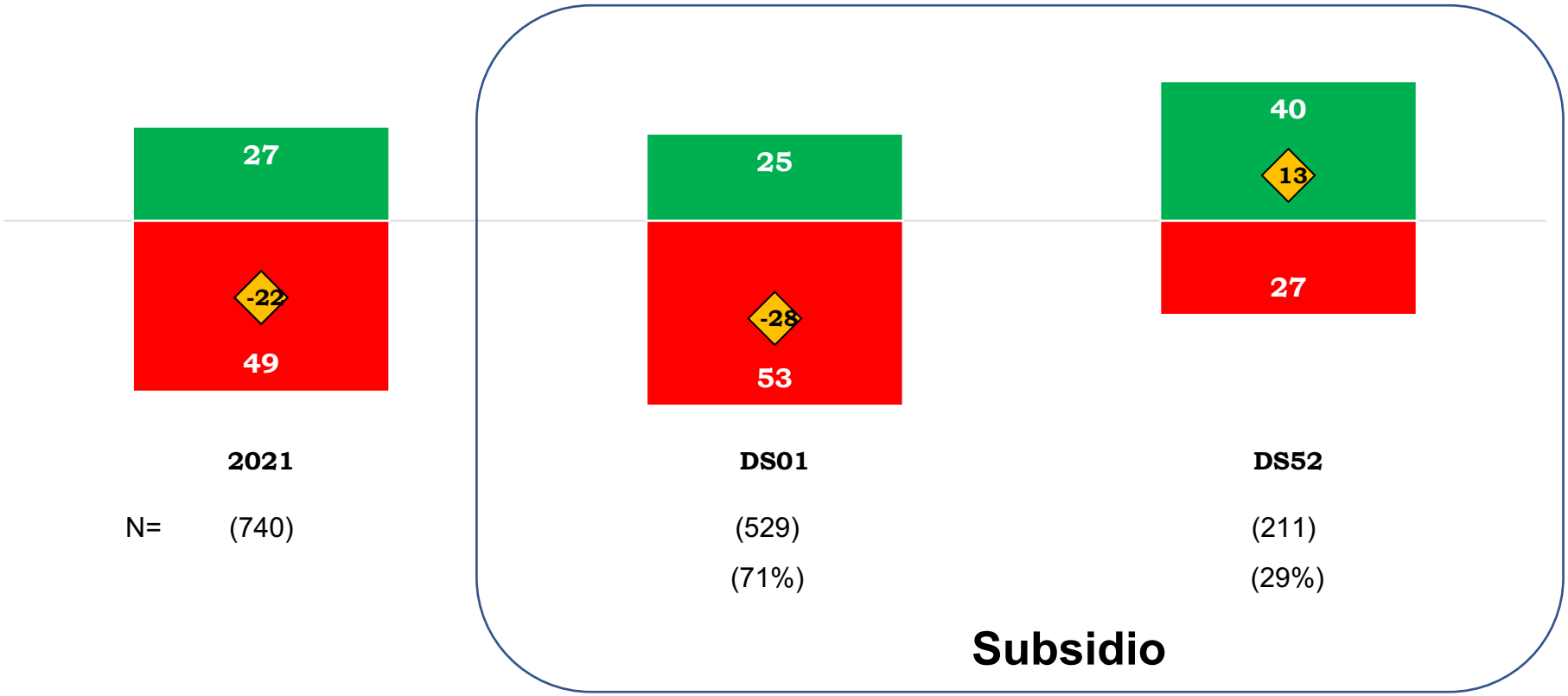
# Evaluación General Institución (%) - Subsidio

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?



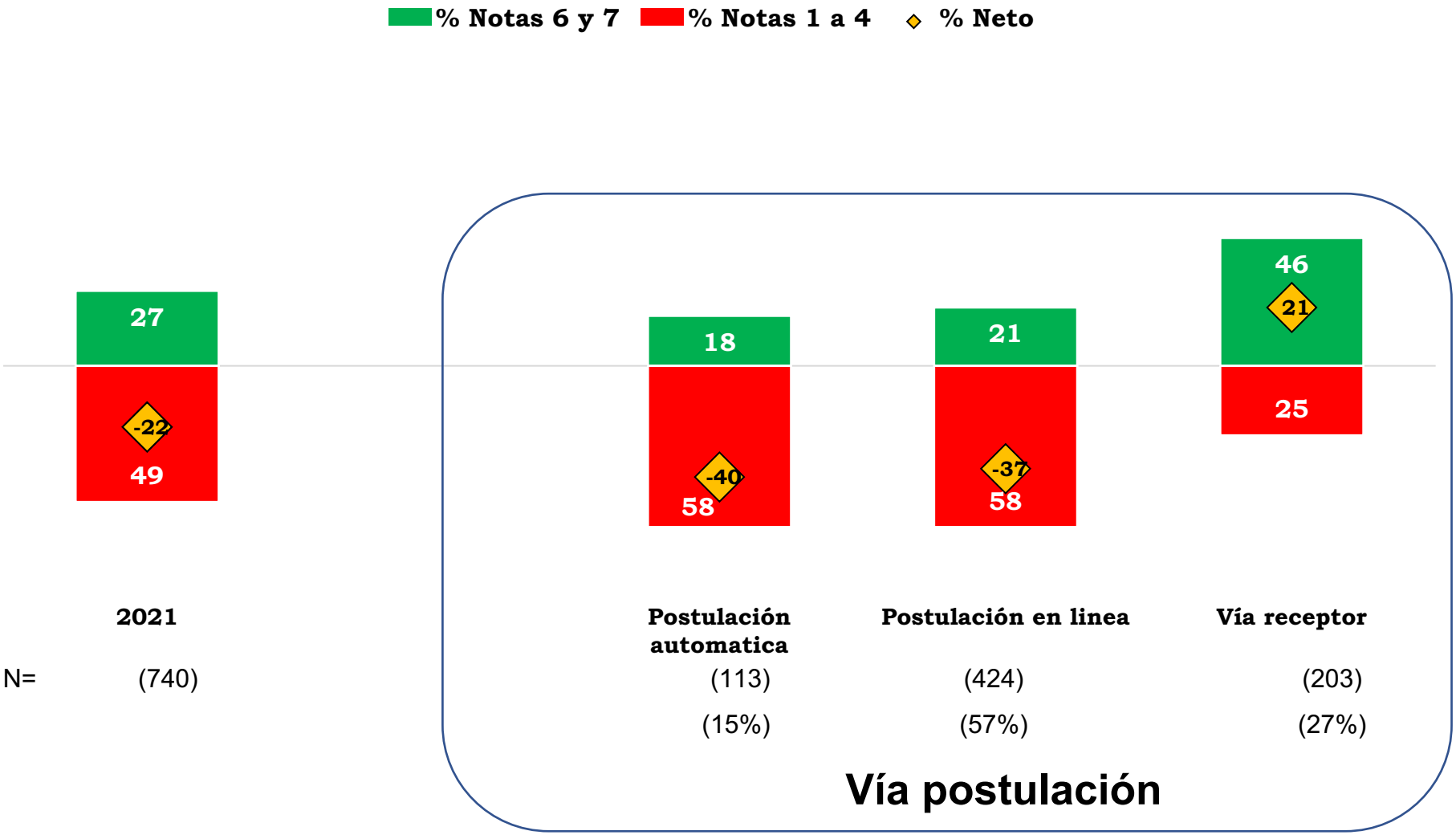

**Netos:**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2019 | 24 | 21 | 48 |
| 2020 | 13 | 10 | 23 |



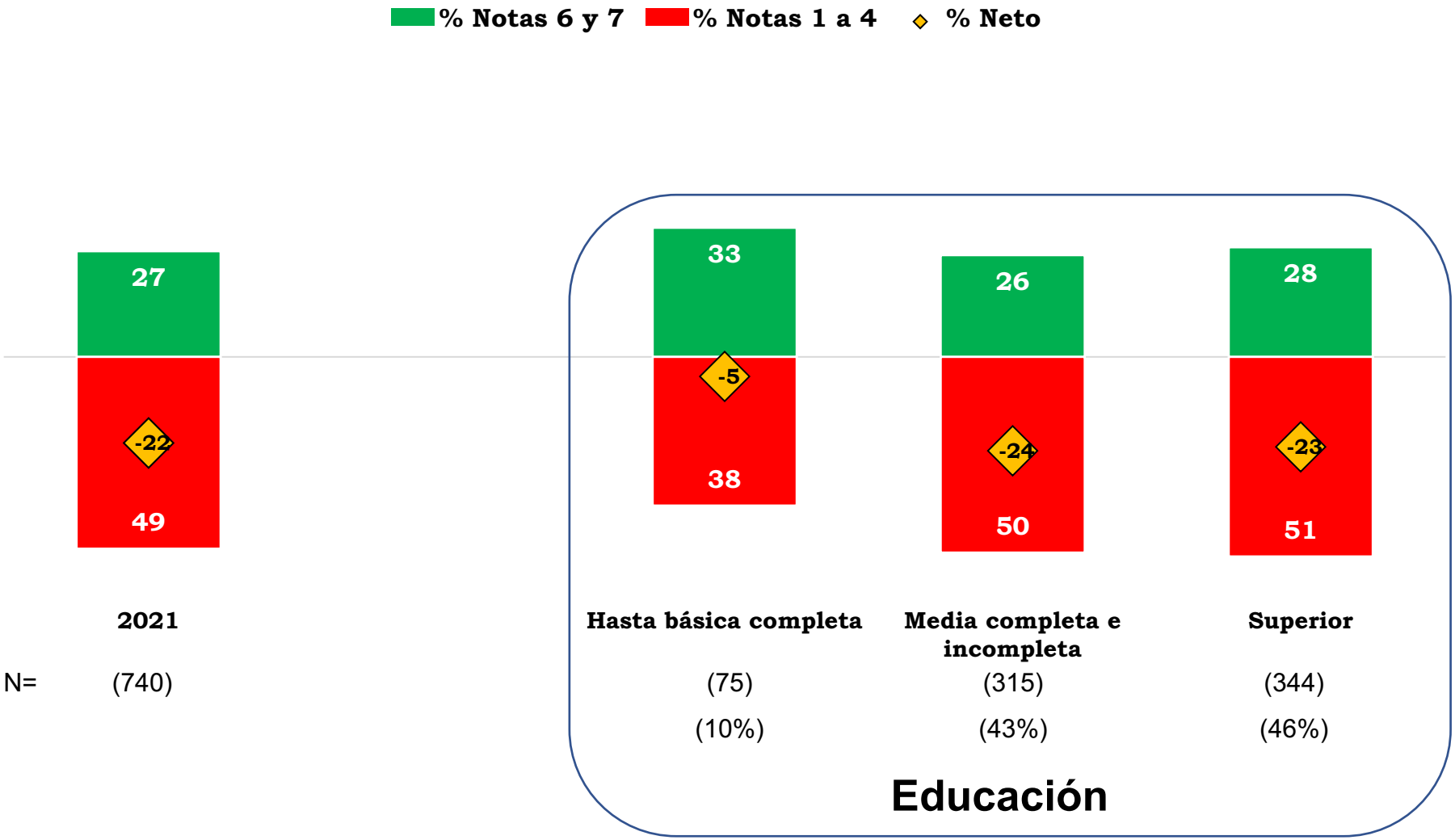
# Evaluación General Institución (%) – Vía postulación

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?



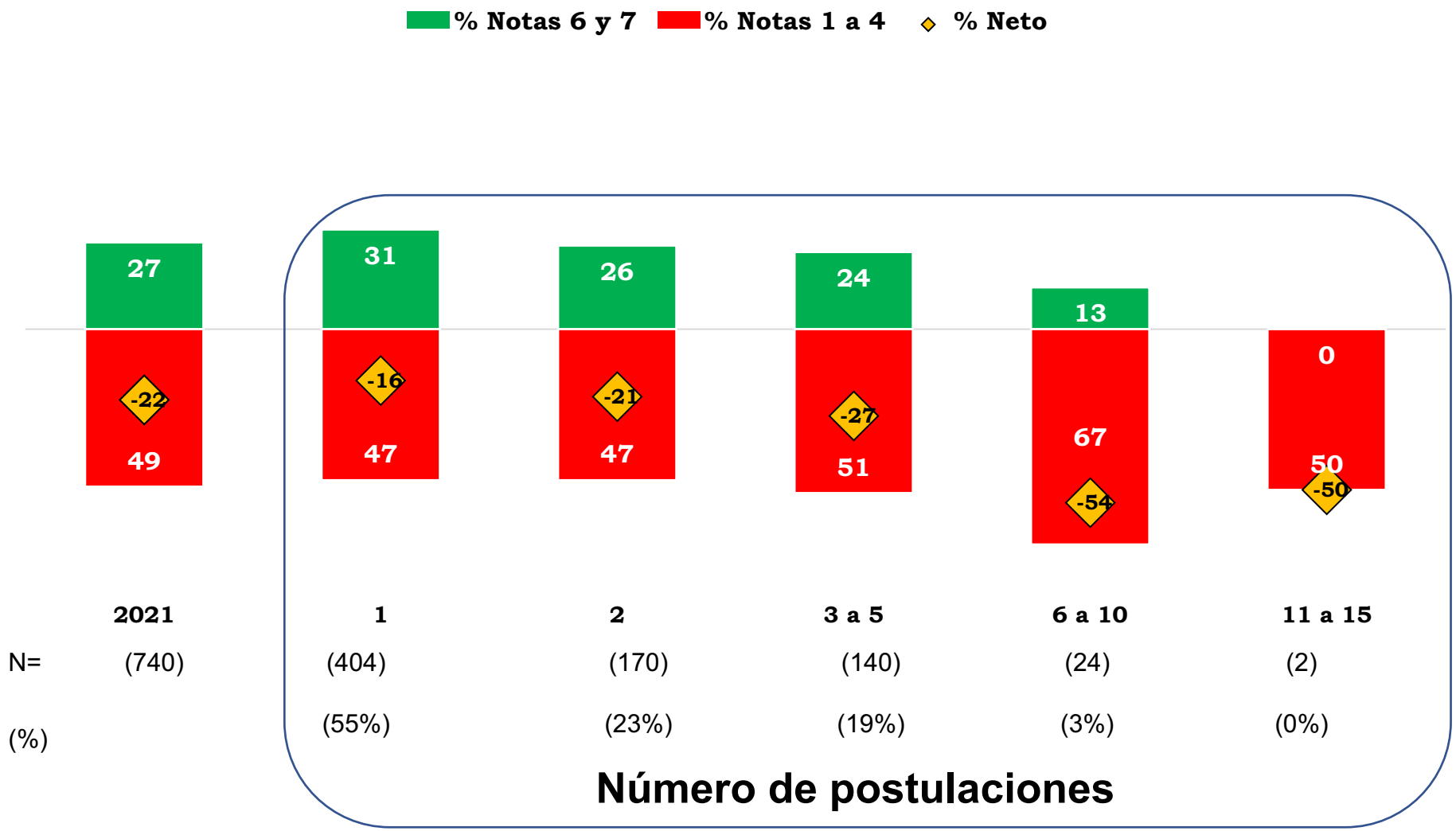
# Evaluación General Institución (%) - Educación

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?



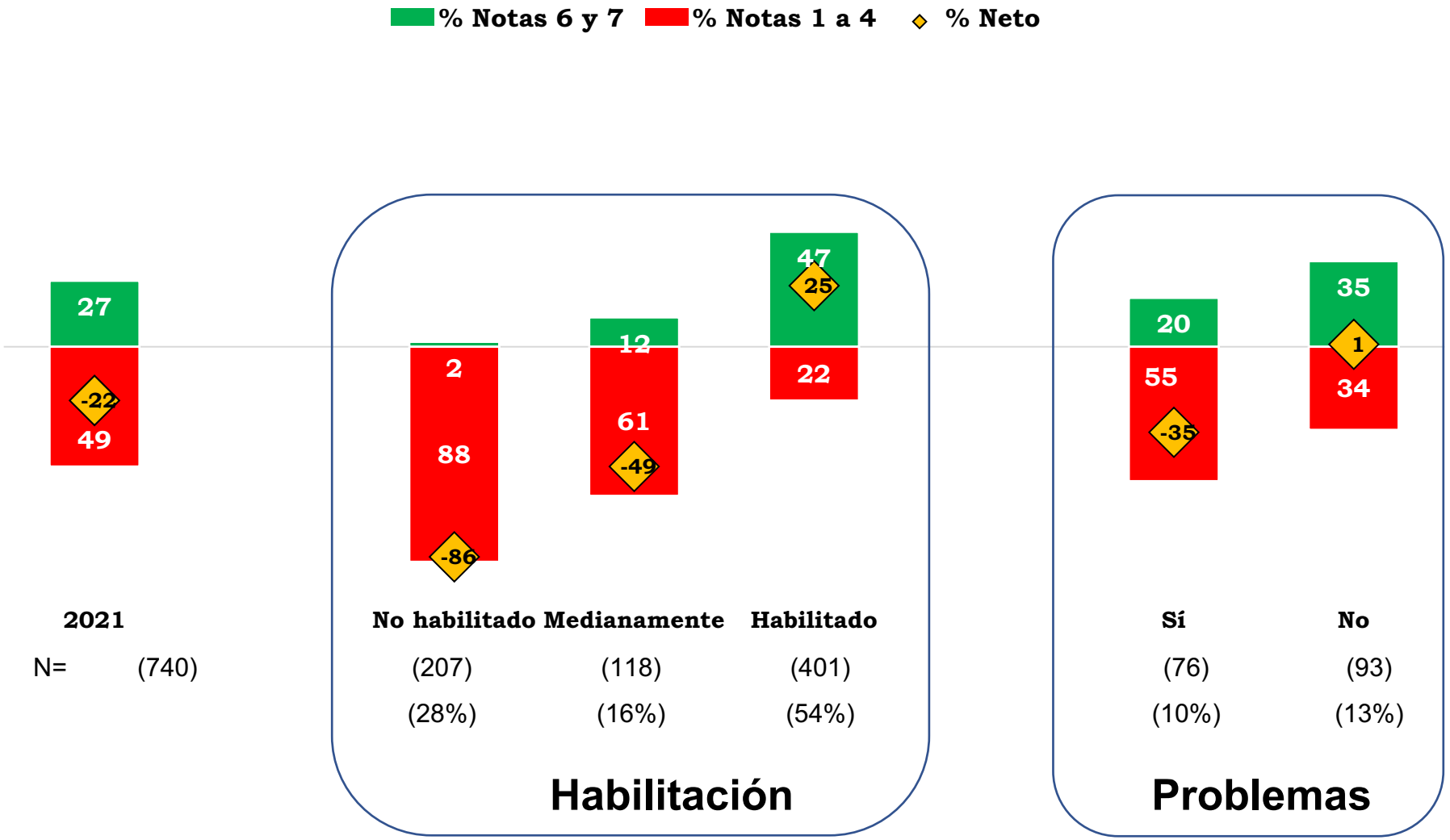
# Evaluación General Institución(%) – Número de postulaciones

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?



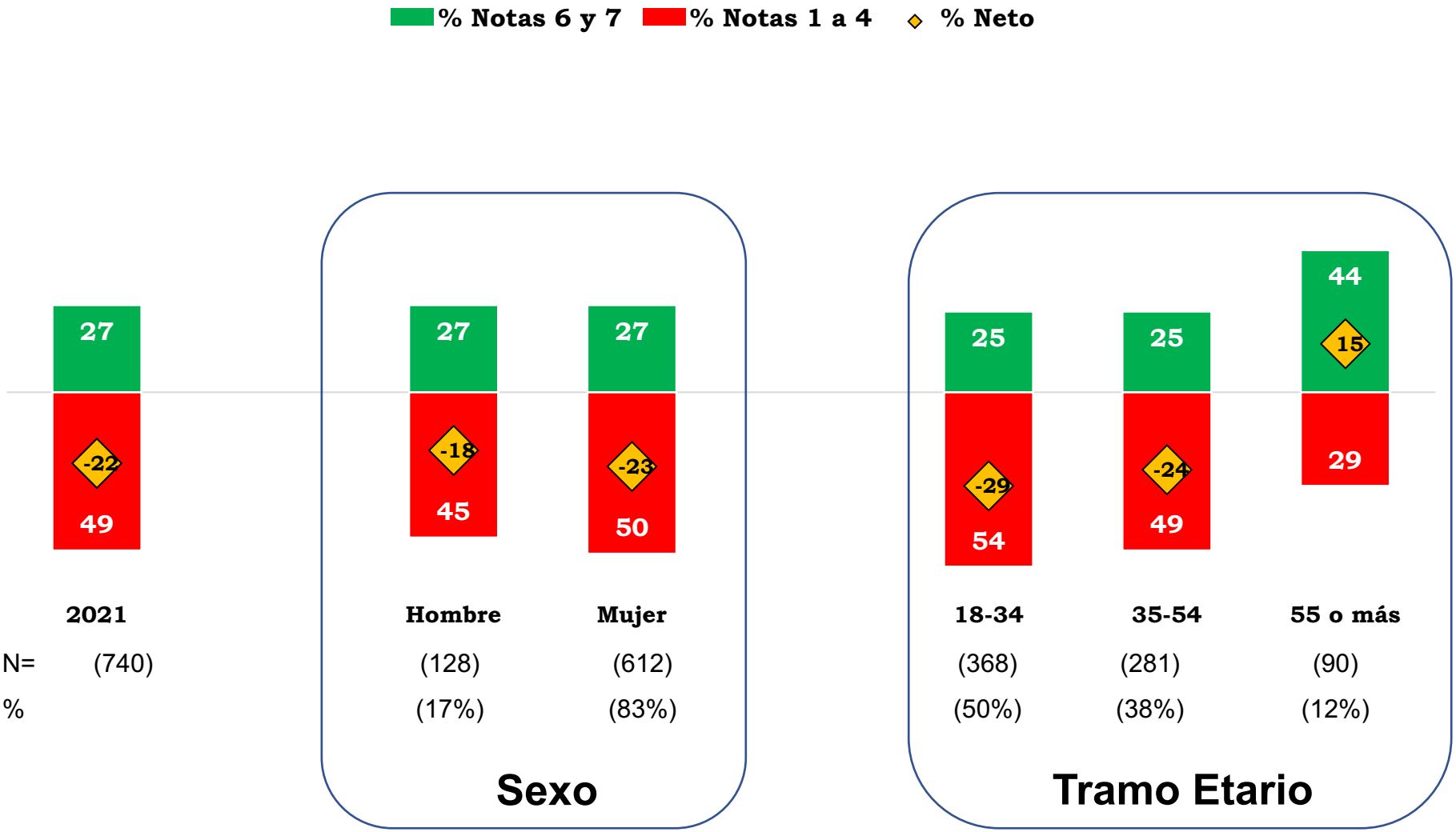
# Evaluación General Institución (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

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?



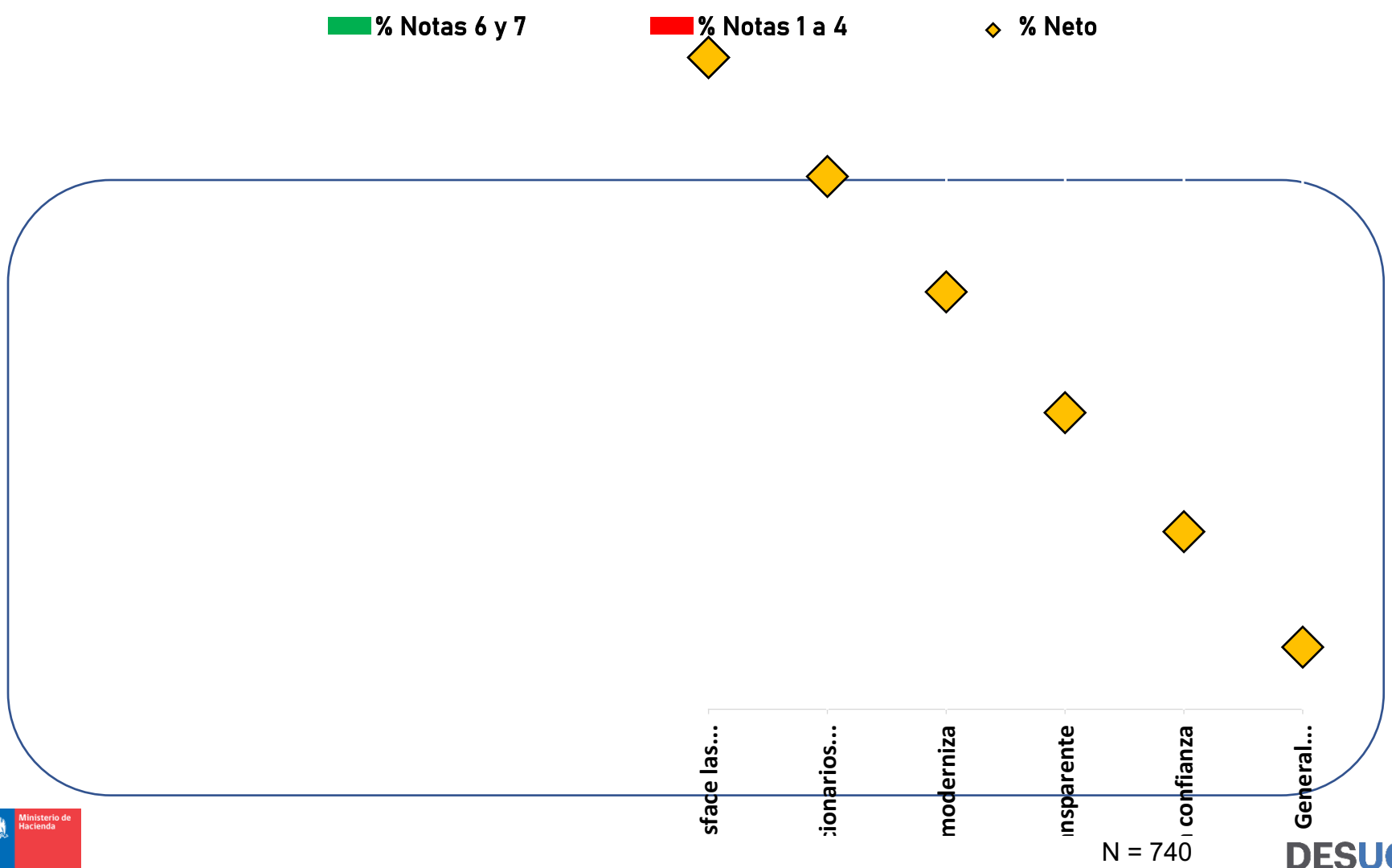
# Evaluación General Institución(%) Por Sexo y Tramo Etario

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?



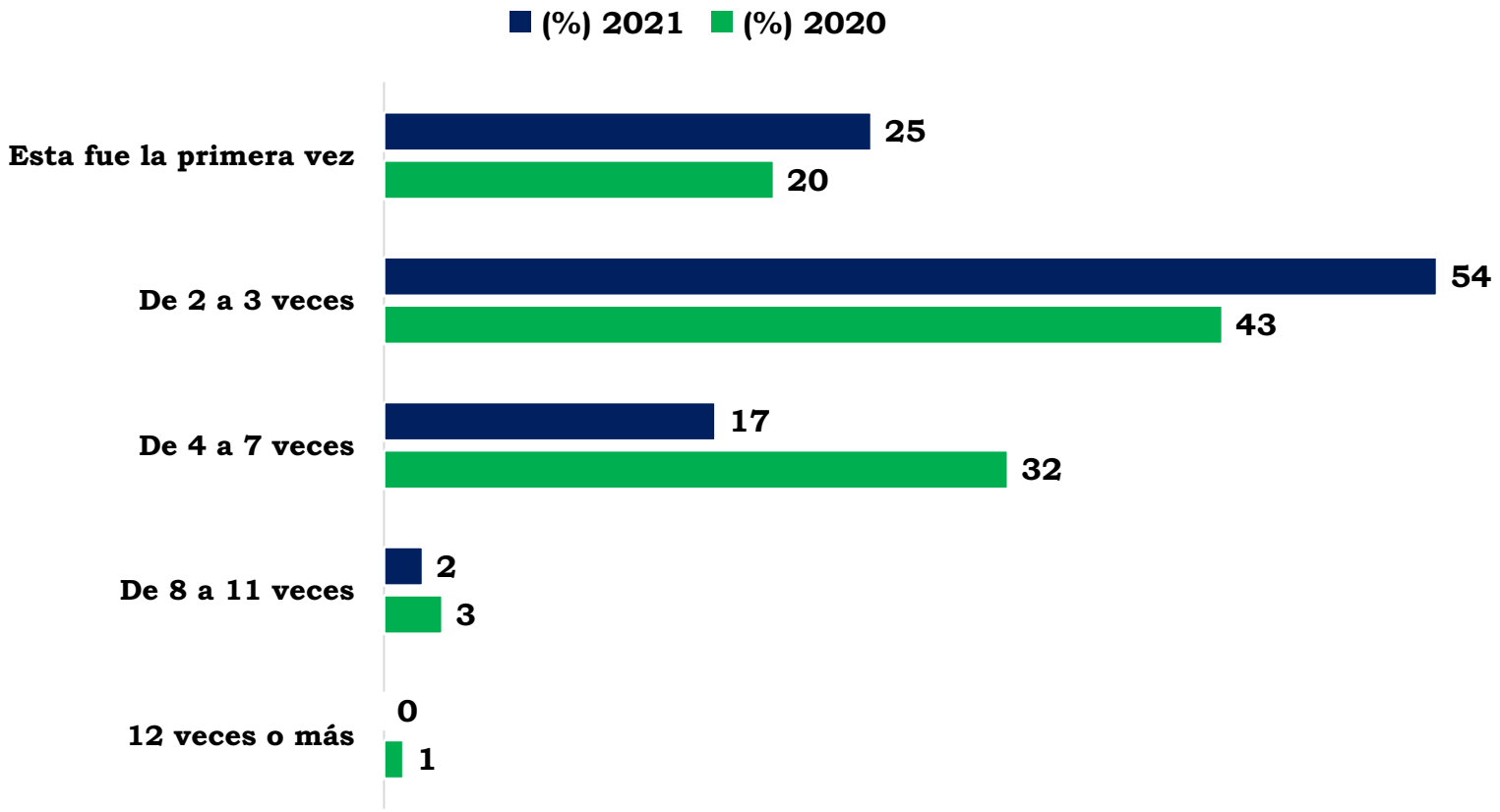
# Imagen Institucional (%) - 2021

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?

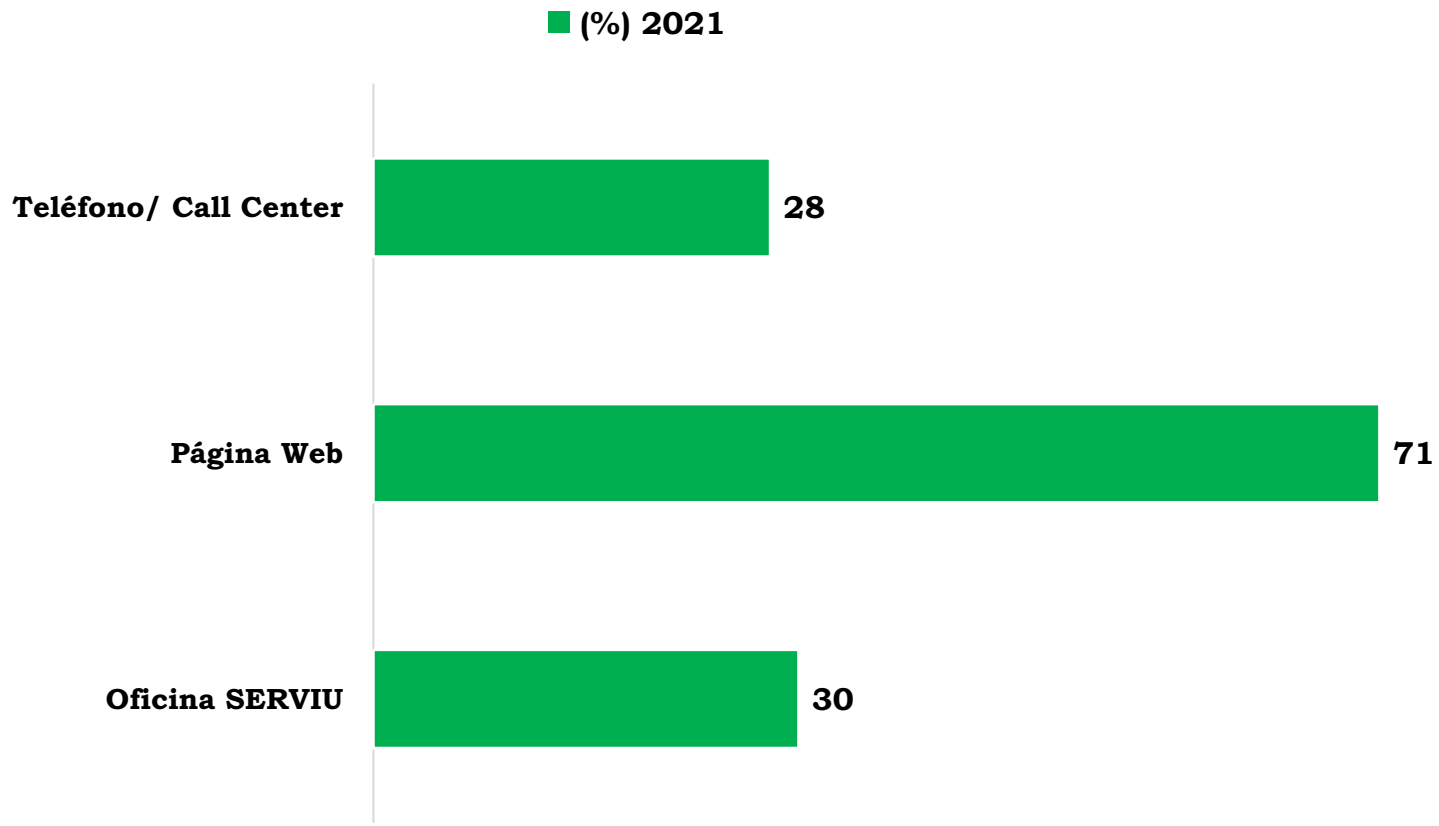



N = 740

Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

# Contacto con Institución – Medios de Contacto (%) 2021

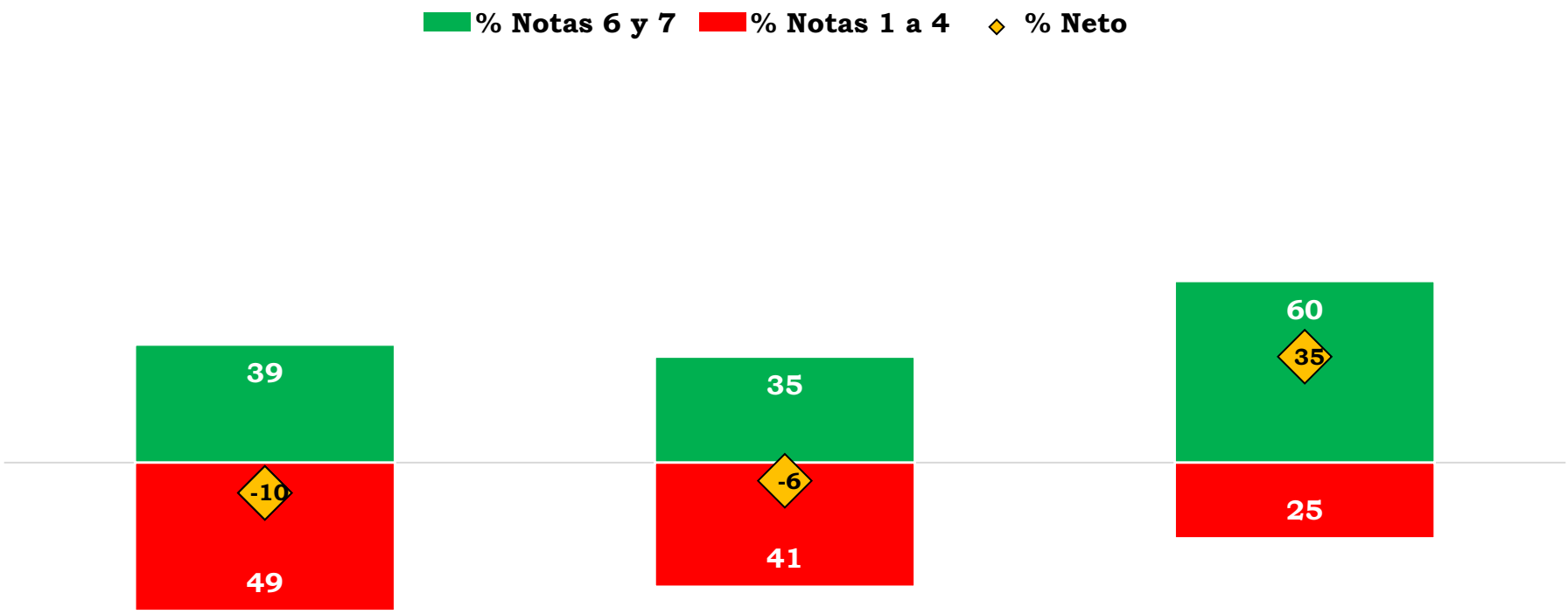
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medio se ha contactado con SERVIU? %Sí




N = 719

# Satisfacción con Servicio en Canales (%)

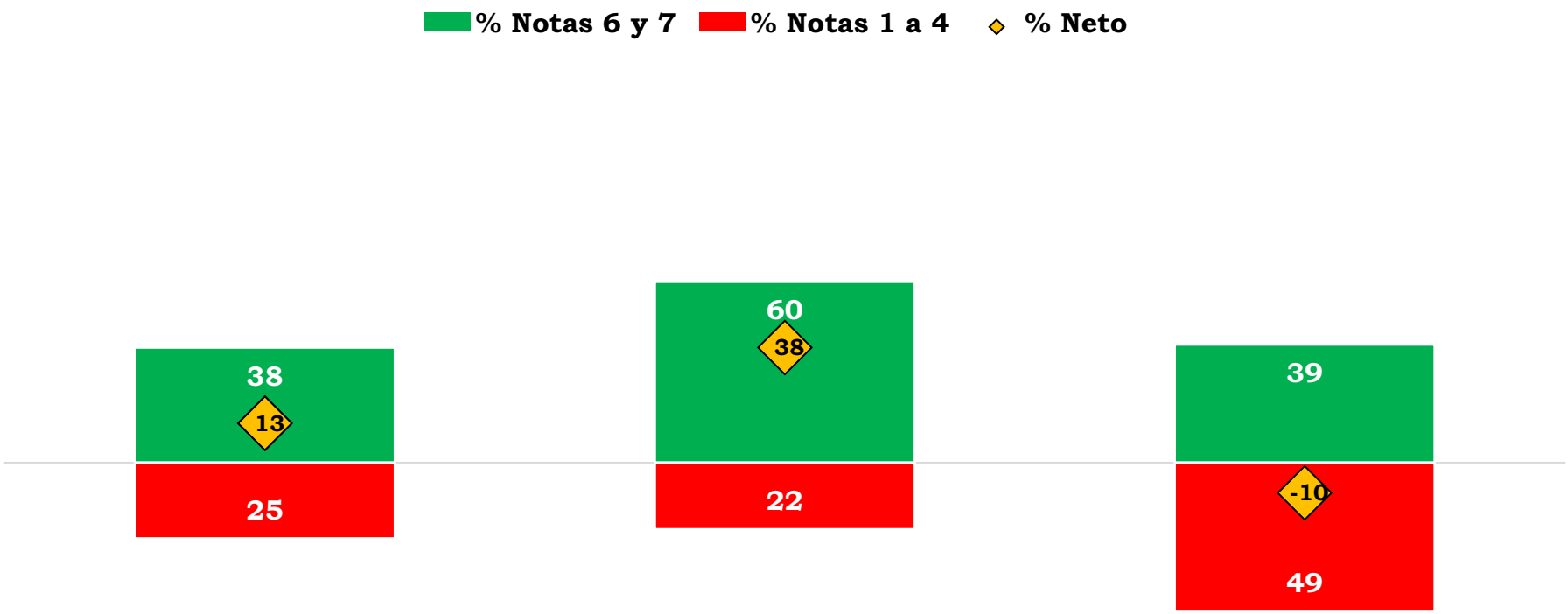
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…
¿qué nota le pondría? (MULTIPLE)




| | MINVU ALÓ | Página Web | Oficina SERVIU |
|---|---|---|---|
| N= | (235) | (645) | (234) |
| % | (32%) | (87%) | (32%) |

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

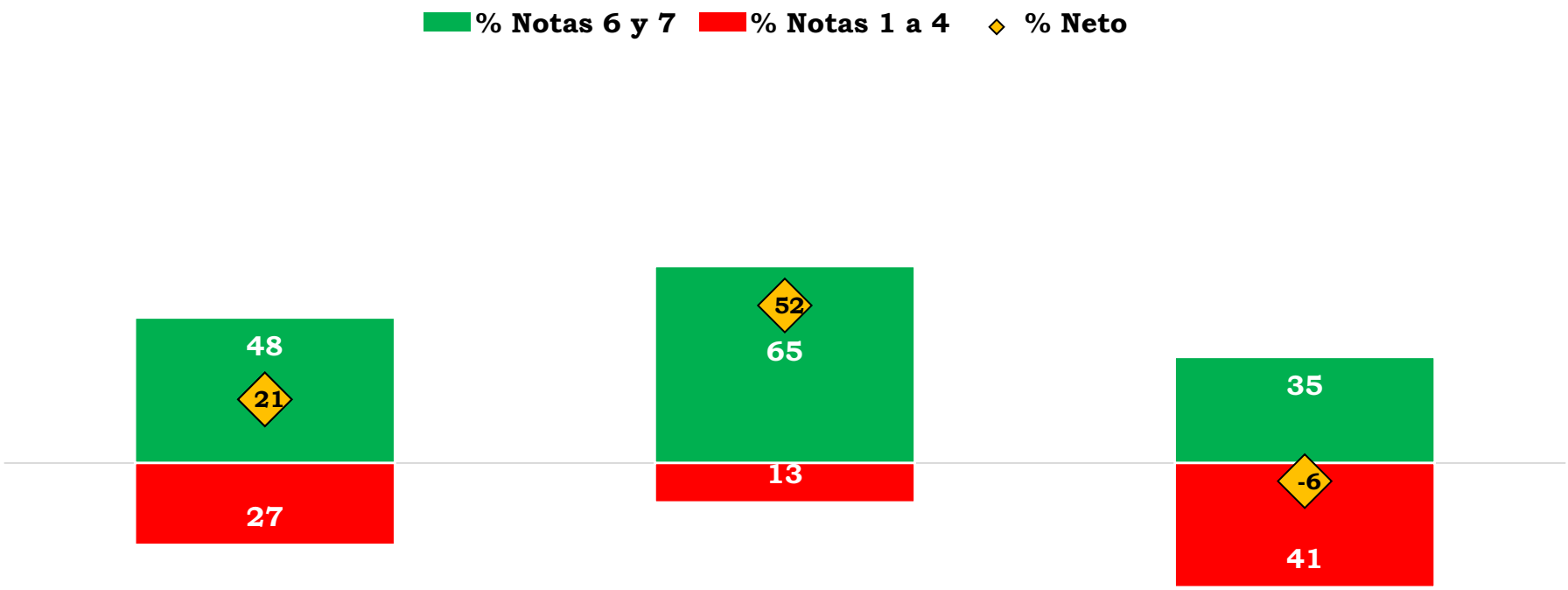
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en SERVIU ¿qué nota le pondría?




| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|
| N= | (121) | (296) | (235) |
| % | (14%) | (40%) | (32%) |

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

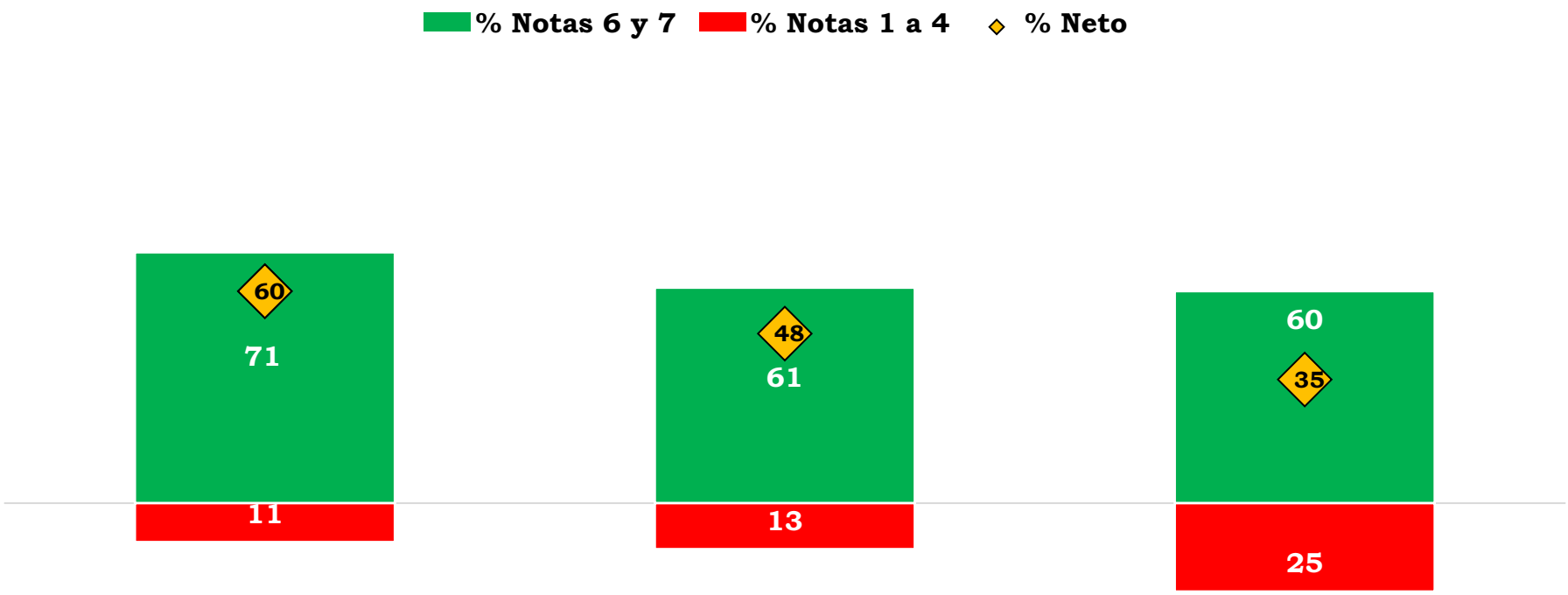
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en SERVIU ¿qué nota le pondría?




| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|
| N= | (125) | (497) | (645) |
| % | (14%) | (68%) | (87%) |

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

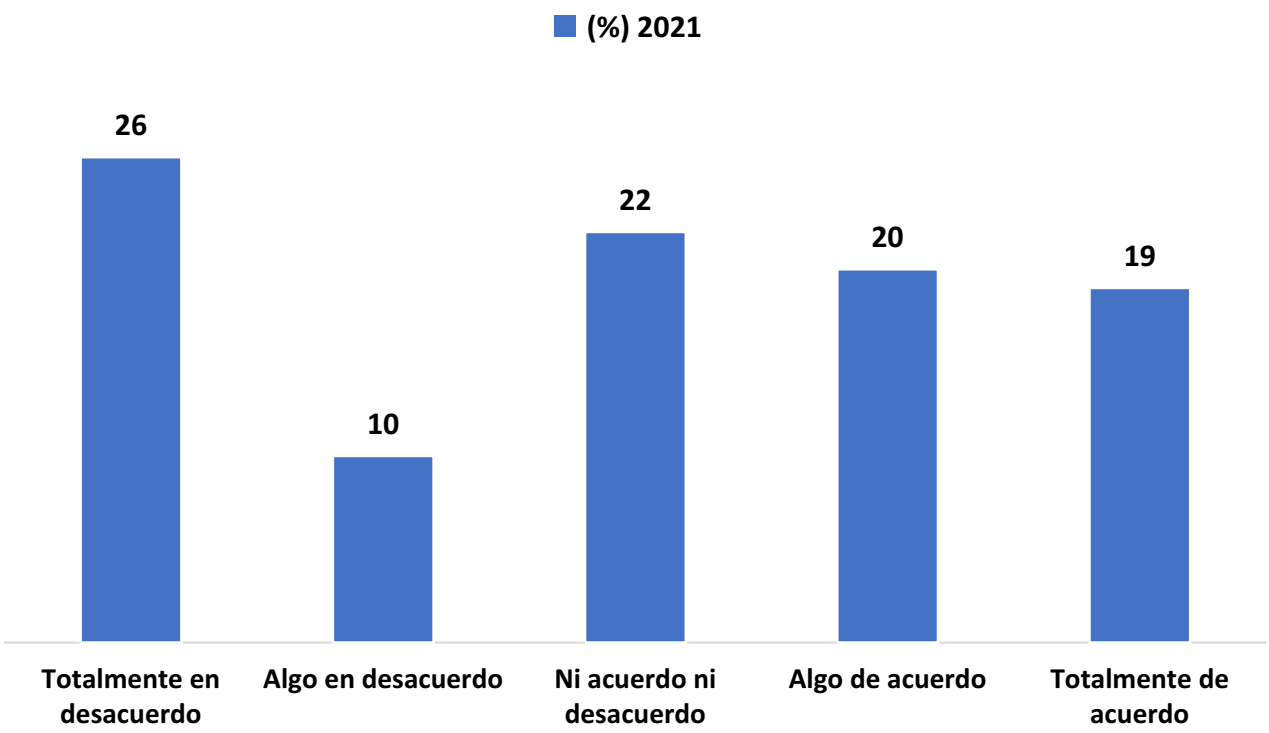
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en SERVIU ¿qué nota le pondría?




| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|
| N= | (145) | (204) | (234) |
| % | (16%) | (28%) | (32%) |

# Experiencia de Servicio y Confianza (%) MINVU 2021

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

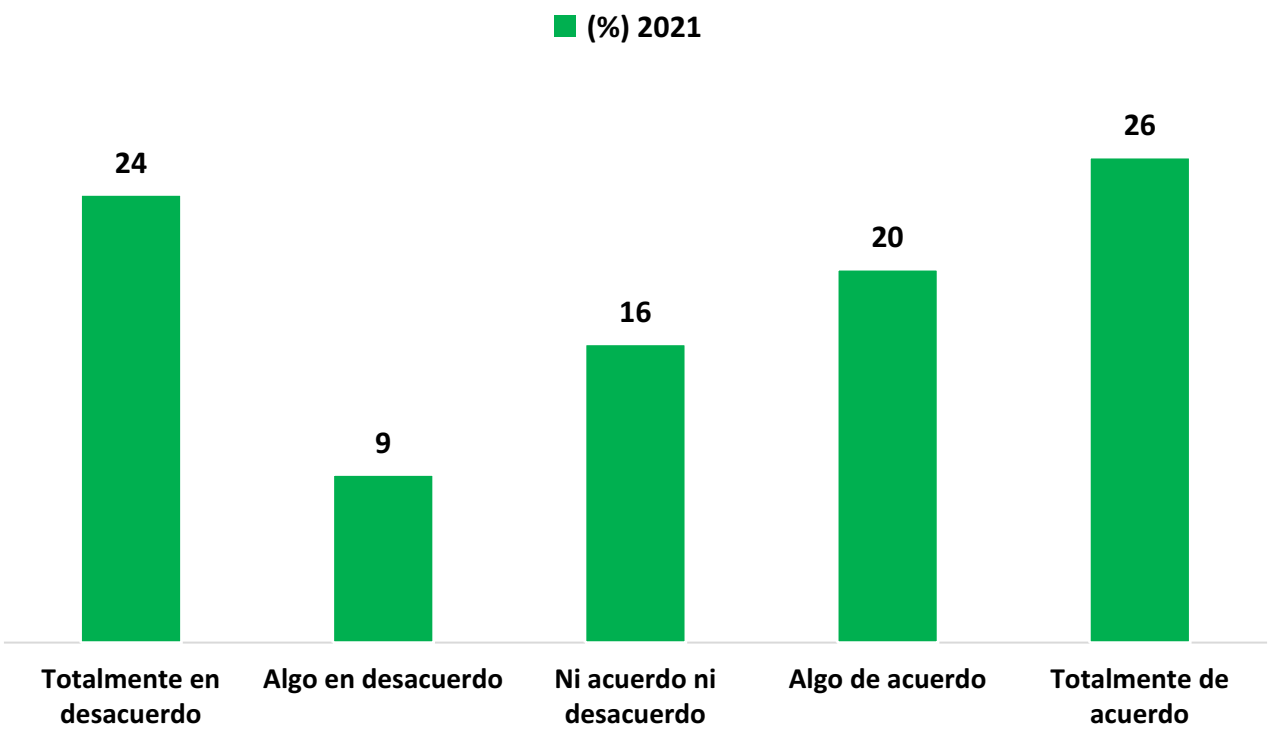



N = 740

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 = 740

Se excluye de las barras la categoría Ns-Nr.

# Metodología

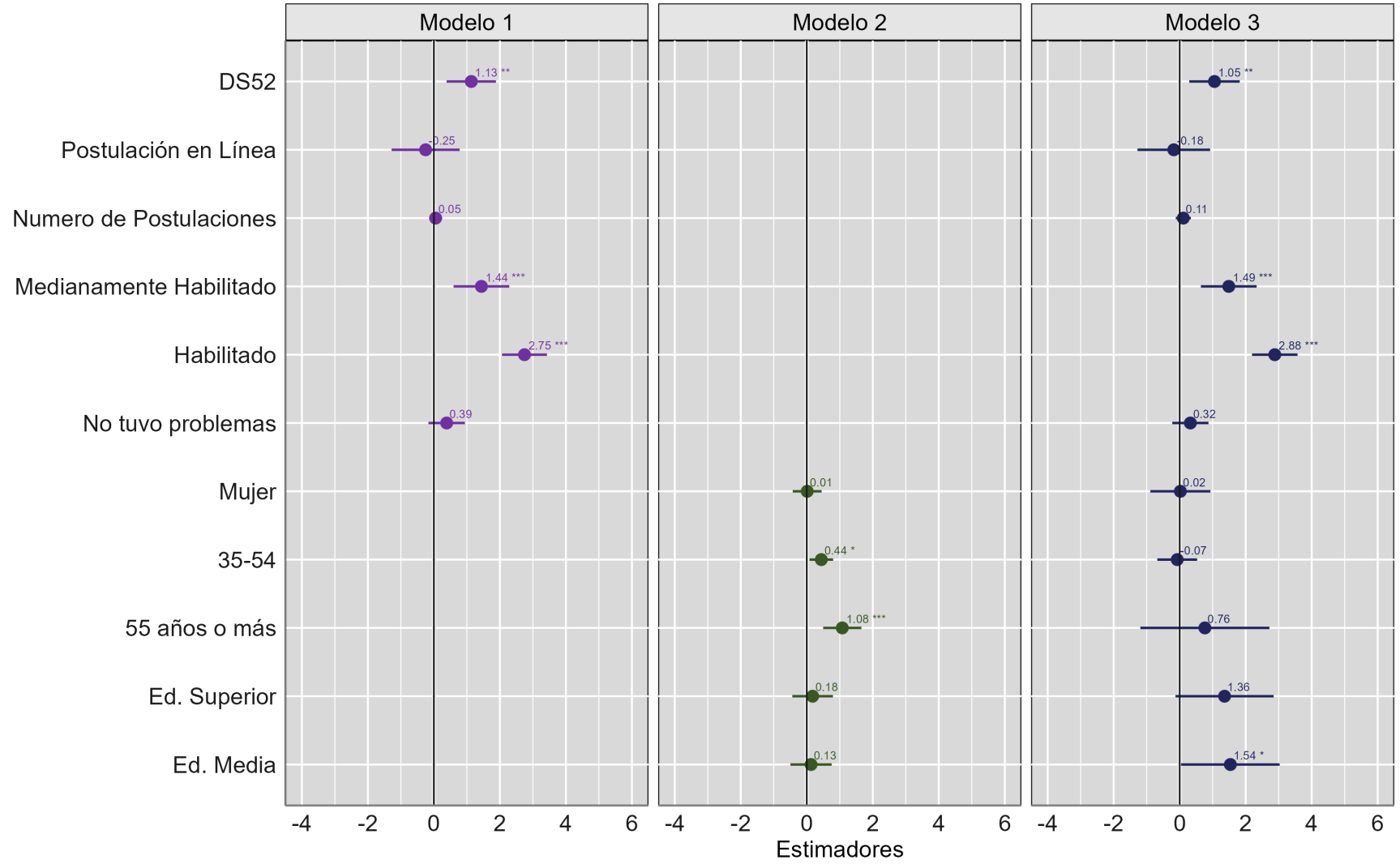
A continuación se presentan los Análisis Multivariados que se realizaron a partir de los datos levantados para SERVIU Araucanía. Se presentan 2 tipos de resultados.

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

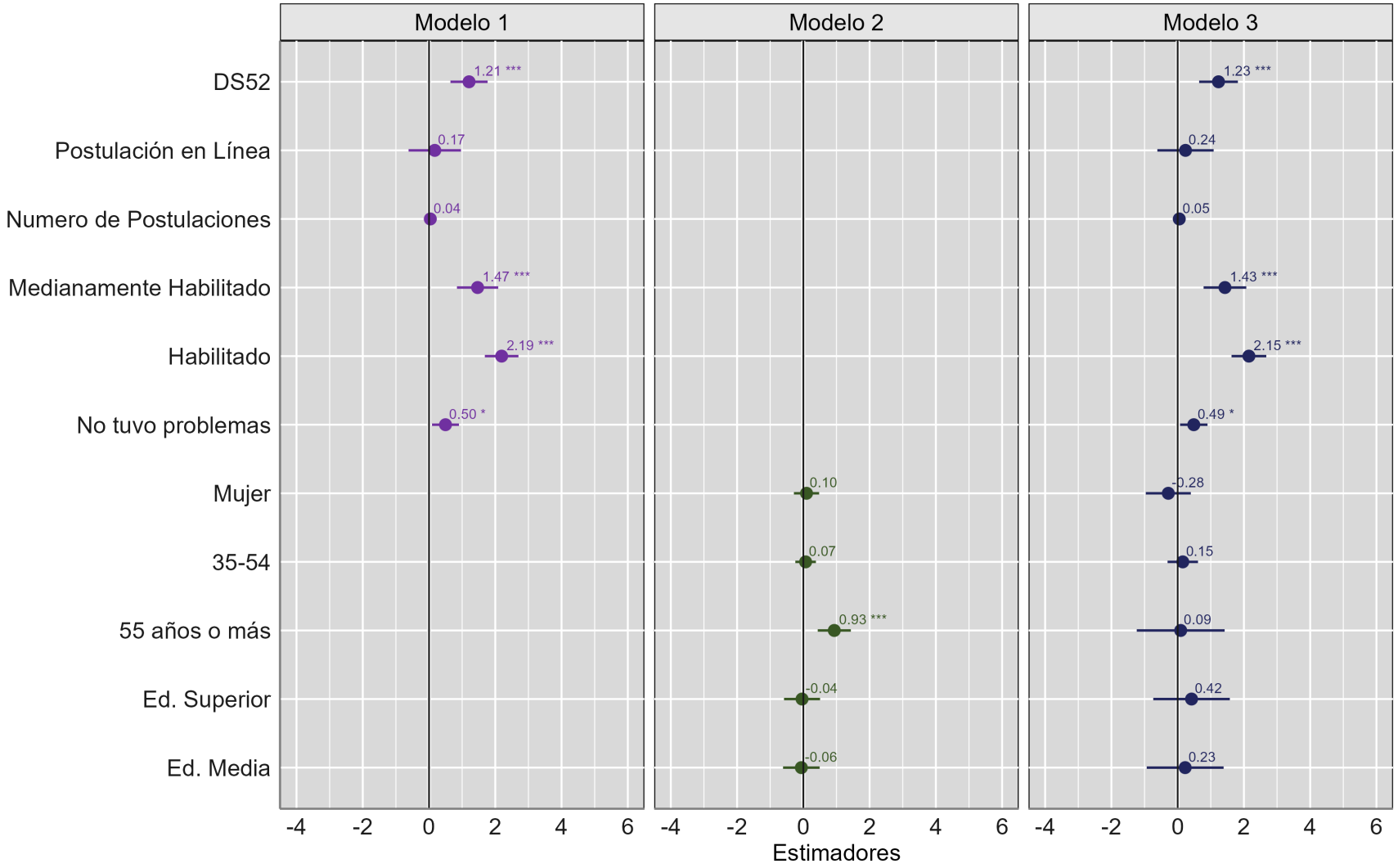
En el gráfico anterior se presentan los **Modelos de Regresión Lineal** realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de SERVIU Araucanía. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al 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 **2,88** 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 **0,32** puntos en comparación a sí tener problemas, ceteris paribus. Este último, no es significativo a ninguno de los niveles de confianza convencionales.

# Evaluación General Institución 2021

## Modelos de Regresión Lineal




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

# Satisfacción Institución 2021

## Modelos de Regresión Lineal

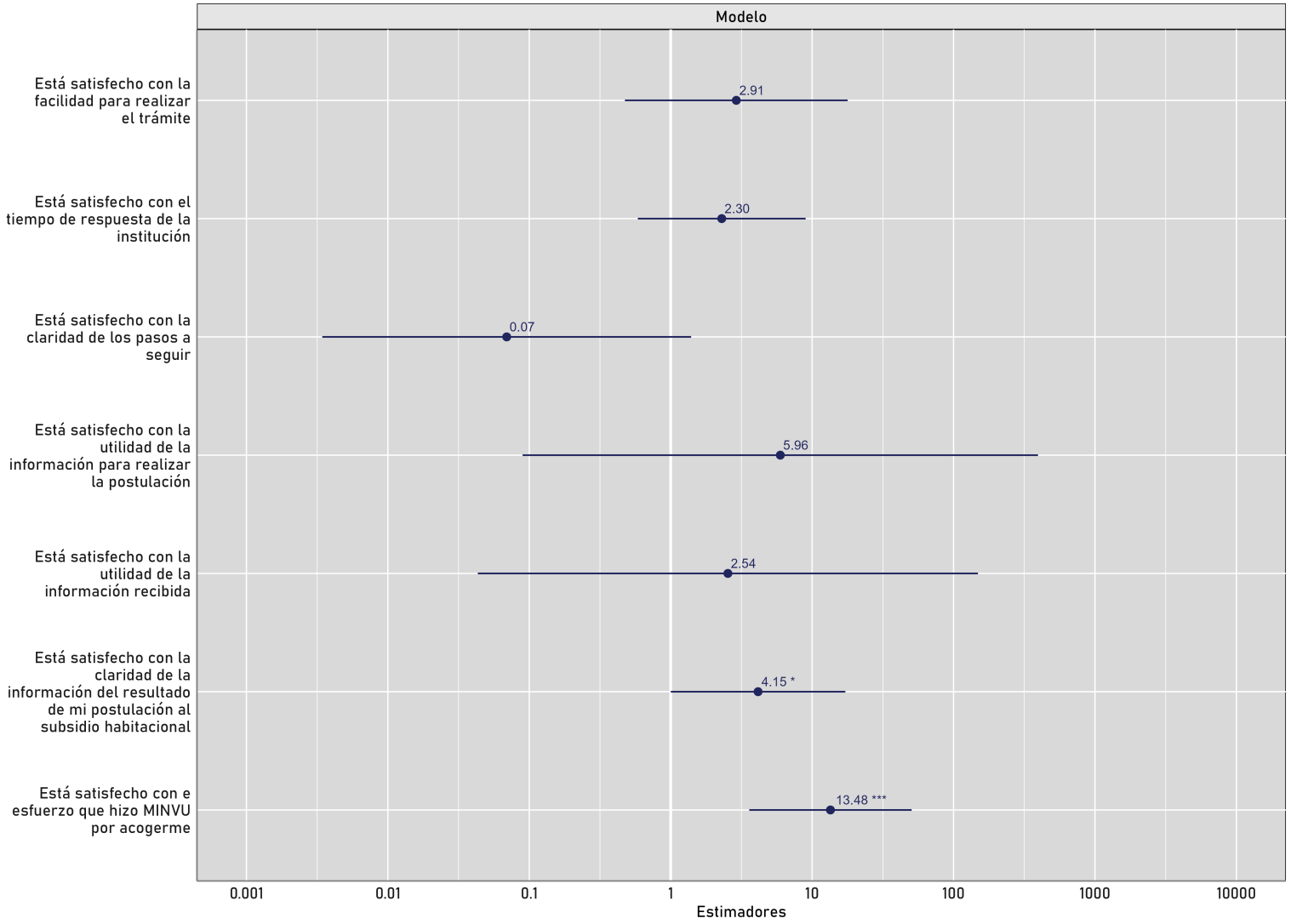
En el gráfico anterior se presentan los **Modelos de Regresión Lineal** realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Institución*** por parte de los usuarios de SERVIU Araucanía. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Subsidio, 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 **2,15** 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 **0,49** puntos en comparación a sí tener problemas, ceteris paribus. Este último, significativo a un 95% nivel de confianza.

# Atributos de la Última Experiencia 2021

## Modelo de Regresión Logística (Odds ratio)



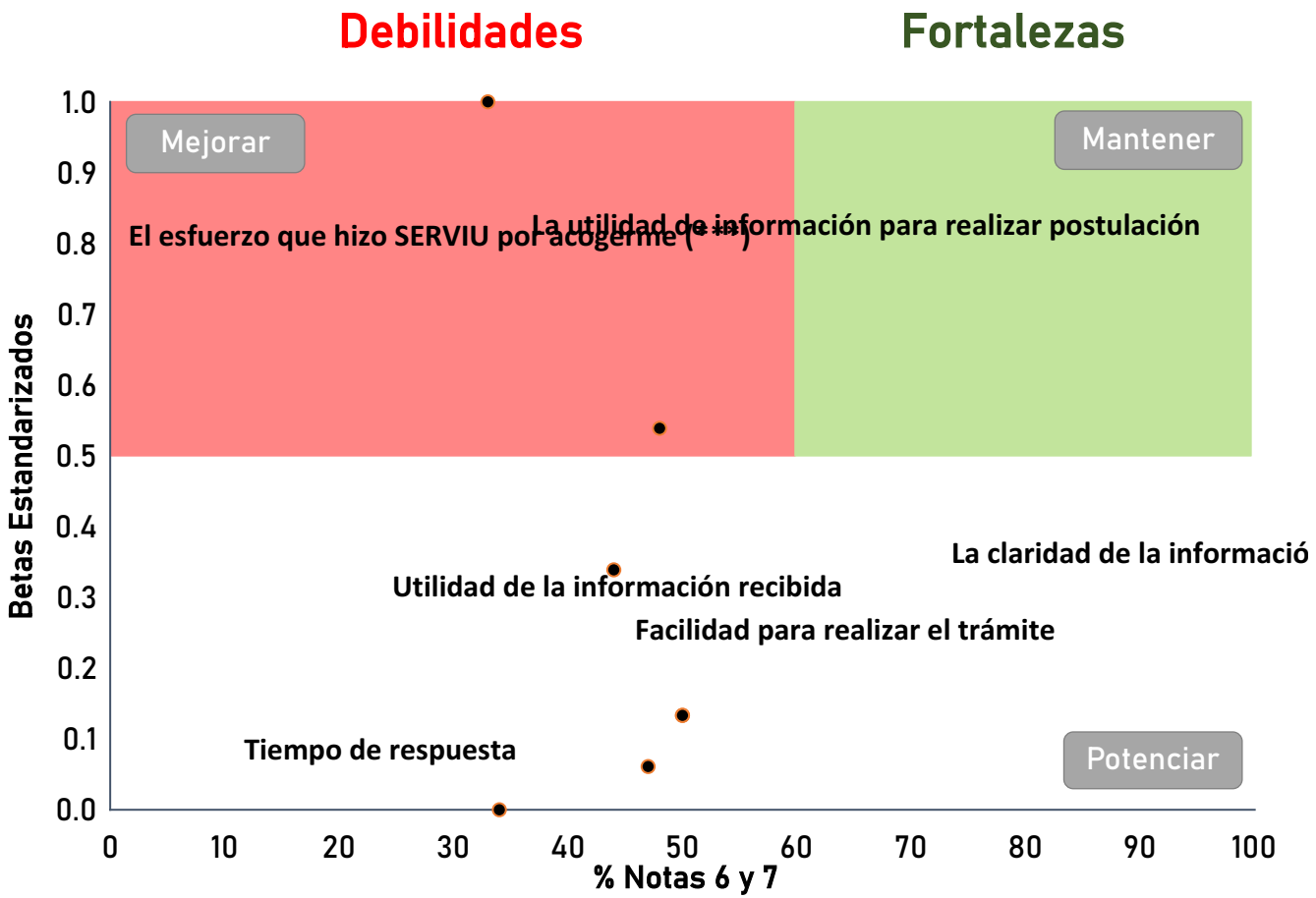

Variable Dependiente Binaria: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

# Atributos de la Última Experiencia 2021

## Mapa de Fortalezas y Debilidades




Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile



DESUC
Dirección de Estudios Sociales

# Atributos de la Última Experiencia 2021

## Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

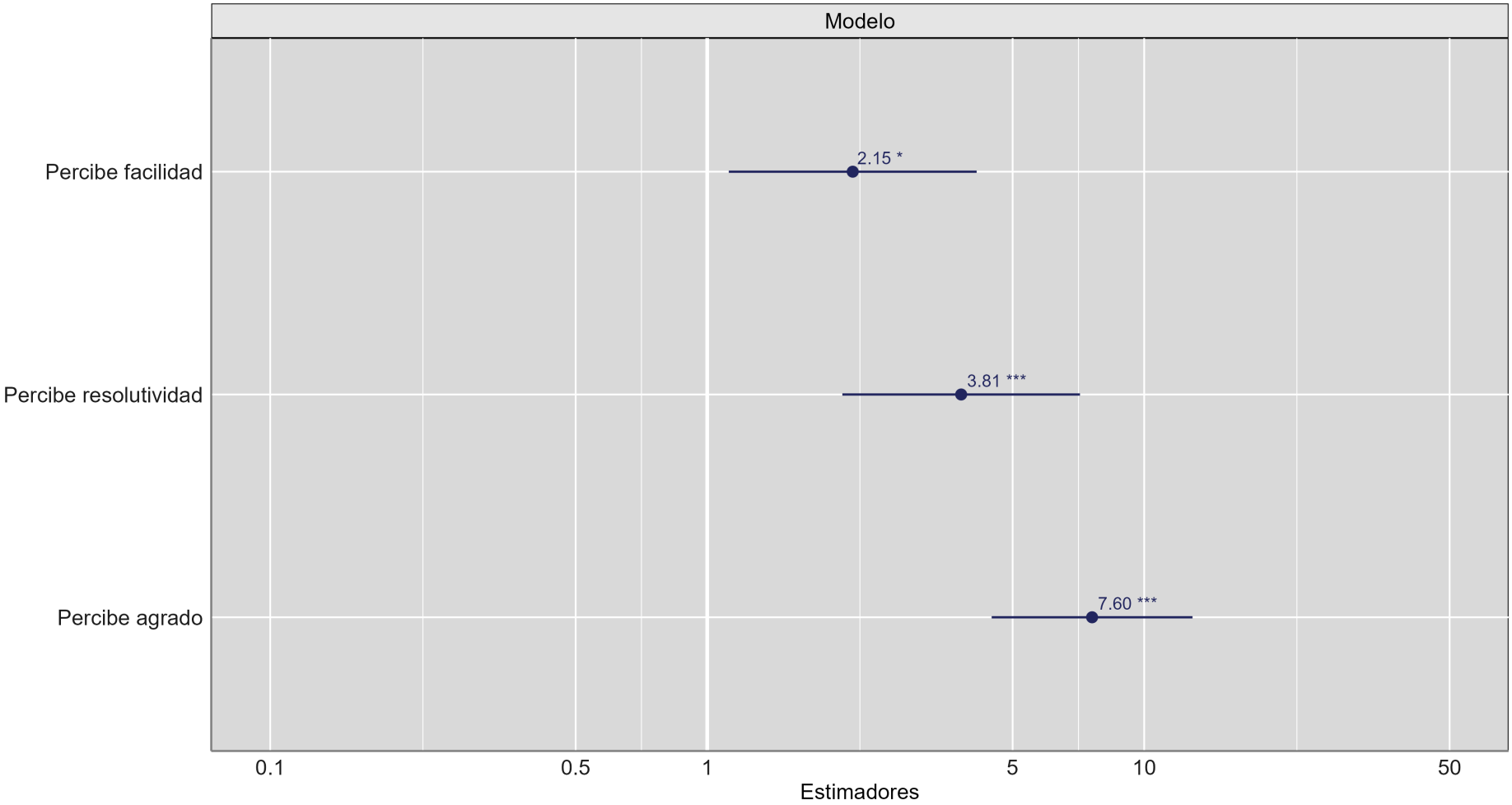
Anteriormente se presentan los **Modelos de Regresión Logística** estimados para conocer en qué medida los atributos de la última experiencia afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de SERVIU Araucanía.

En base al modelo se puede decir que estar satisfecho con la claridad de la información producto del resultado de la postulación –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **4,15**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 95% de nivel de confianza. Y que estar satisfecho con la acogida –en referencia a no estarlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **13,48**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99% de nivel de confianza.

A partir del modelo de regresión que incluye todos los atributos de la última experiencia, se diseñó un **Mapa de Fortalezas y Debilidades**, donde se ubican los atributos de la última experiencia en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 y su beta doblemente estandarizado. Los datos indican que los atributos anteriores deben mejorarse.

# 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.

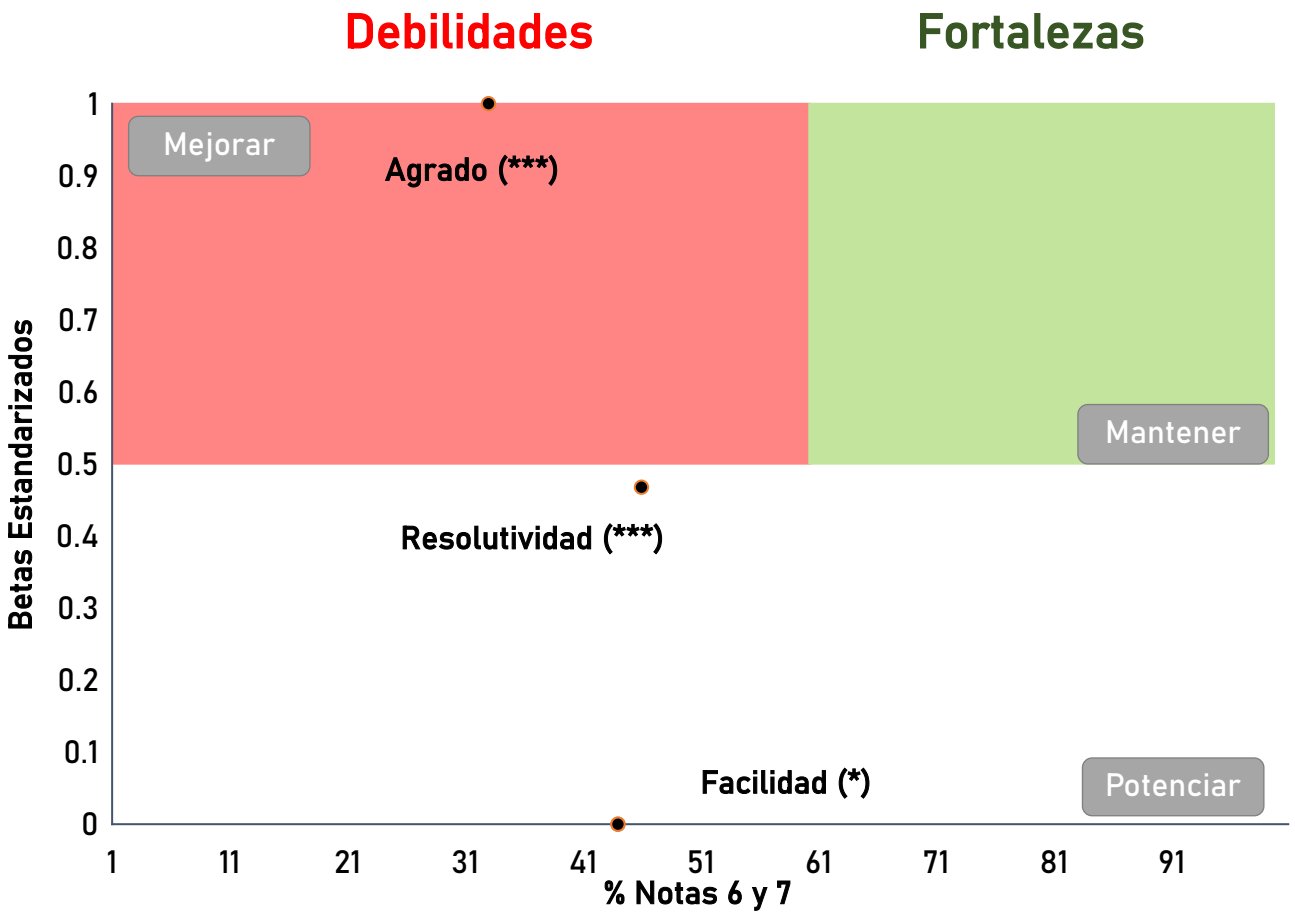
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile



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 todos los atributos son importantes. Específicamente, percibir resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **3,81**, 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 **7,60**, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99% de nivel de confianza. Por otro lado, la percepción de facilidad –en referencia a no percibirla- aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **2,15**, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 95% de nivel de confianza.

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

# Imagen Institucional 2021

## Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)

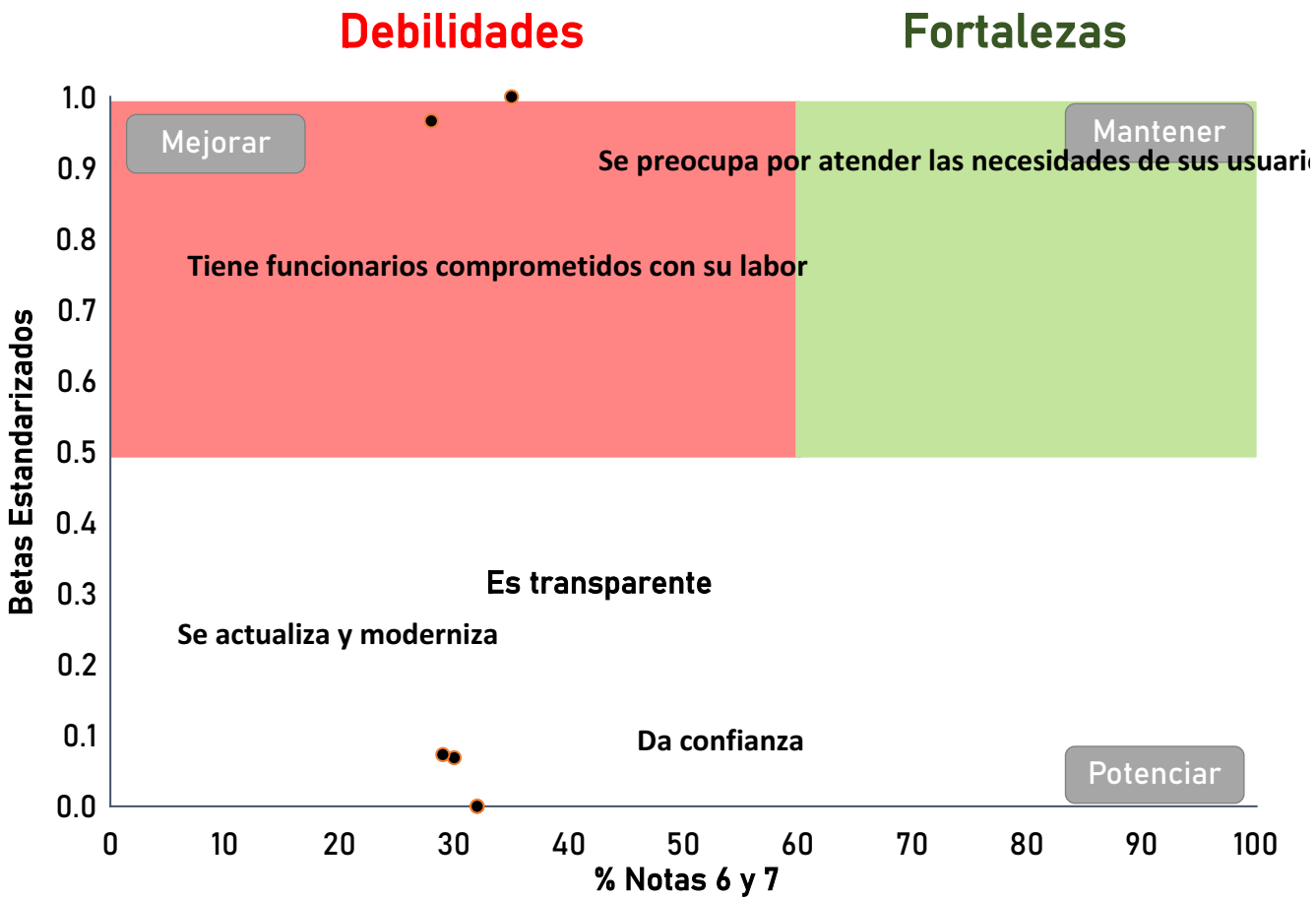
**Variable Dependiente Binaria: Evaluación General Institución**

| | Modelo |
|---|---|
| Da confianza | 3.814 |
| Es transparente | 11.321 |
| Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios | 36,935,101.000 |
| Se actualiza y moderniza | 11.977 |
| Tiene funcionarios comprometidos con su labor | 0.00000 |
| Observations | 309 |
| Log Likelihood | -51.169 |
| Akaike Inf. Crit. | 114.338 |
| *Note:* | $^{*}$p<0.1; $^{**}$p<0.05; $^{***}$p<0.01 |



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.

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 los atributos por mejorar son: *el compromiso de los funcionarios con su labor y la preocupación por atender las necesidades de los usuarios*.

# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

## Resultados SERVIU Araucanía