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 Servicio Nacional de Aduanas

CHILE ADUANAS CUSTOMS

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. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ESPECIFICAS DE LA INSTITUCIÓN

X. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

XI. RECOMENDACIONES

XII. 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:

Freddy Cornejo y Patricia Paredes

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 del Servicio Nacional de Aduanas.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2021 perfilados como respondentes en Servicio Nacional de Aduanas de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en el Servicio Nacional de Aduanas entre los meses de enero y septiembre del 2021.
Muestra	:	1725 casos totales.
Error	:	+/- 2,5% 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.
Fecha de Terreno	:	Lunes 30 de agosto al viernes 05 de noviembre 2021.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva según Trámite

	Universo de Usuarios	Proporción de Usuarios	Muestra Efectiva	Error Estimado
DUS/DIN	289	5,2%	149	5,6%
Franquicia a discapacitados	1641	29,4%	619	3,1%
Contactos en OAAU (OIRS)	3645	65,4%	957	2,7%
Total	5575	100,0%	1725	2,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2021.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	33,0%
	TRR2	33,6%
	TRR3	33,6%
	TRR4	34,1%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	64,4%
	TCoop2	65,4%
	TCoop3	64,4%
	TCoop4	65,4%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	17,7%
	TR2	18,0%
	TR3	24,3%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	51,3%
	TC2	52,2%
	TC3	70,3%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	18,6%
	TRR2	21,6%
	TRR3	19,8%
	TRR4	23,1%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	70,8%
	TCoop2	82,3%
	TCoop3	70,8%
	TCoop4	82,3%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	4,7%
	TR2	5,0%
	TR3	8,7%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	26,3%
	TC2	28,0%
	TC3	48,8%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Hay problemas con el tipo de registro en algunos trámites. Los registros de OIRS y franquicia a discapacitados tienen muchos registros inválidos ya sea porque el mail corresponde a una persona de la misma institución, o porque los números no se registran de buena manera
- Se sugiere, integrar más información de caracterización de las instituciones también ayudaría a robustecer los análisis en próximas encuestas.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

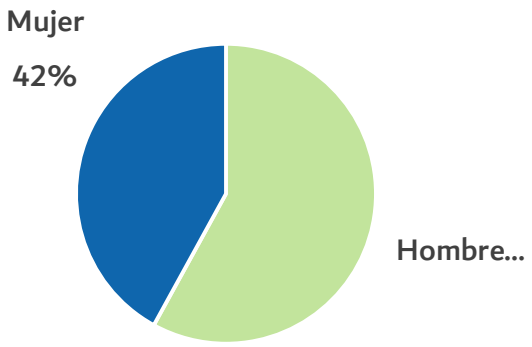
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

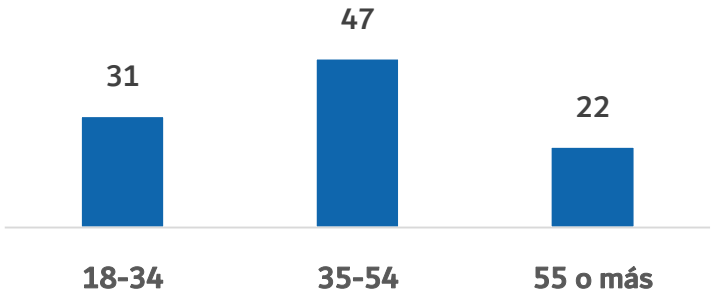
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

Sexo



Edad en Tramos

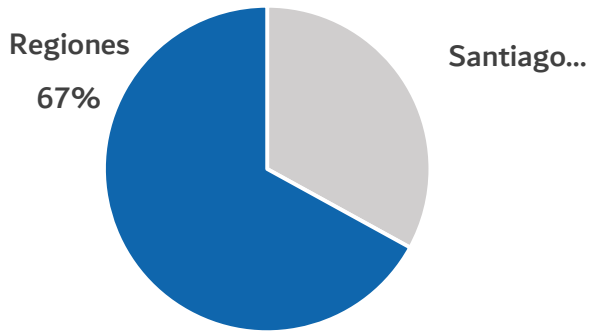


Nivel Educativo

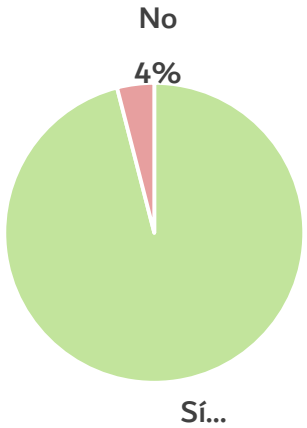


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

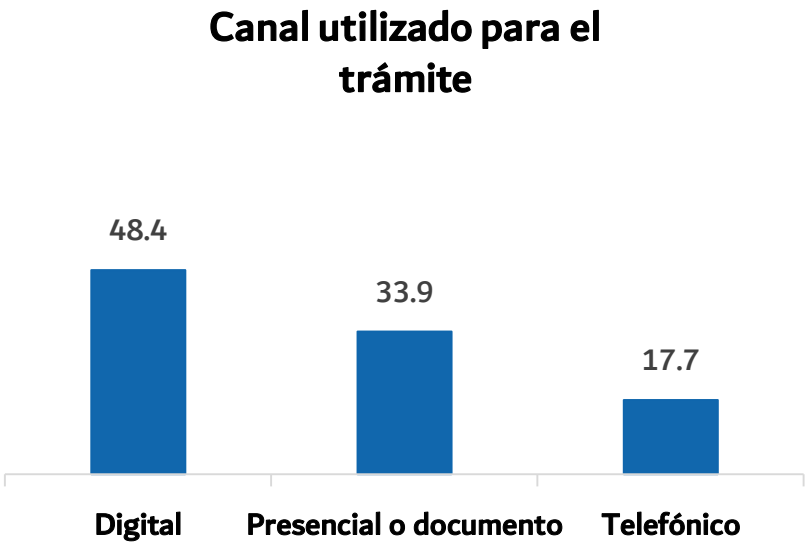
Zona de residencia

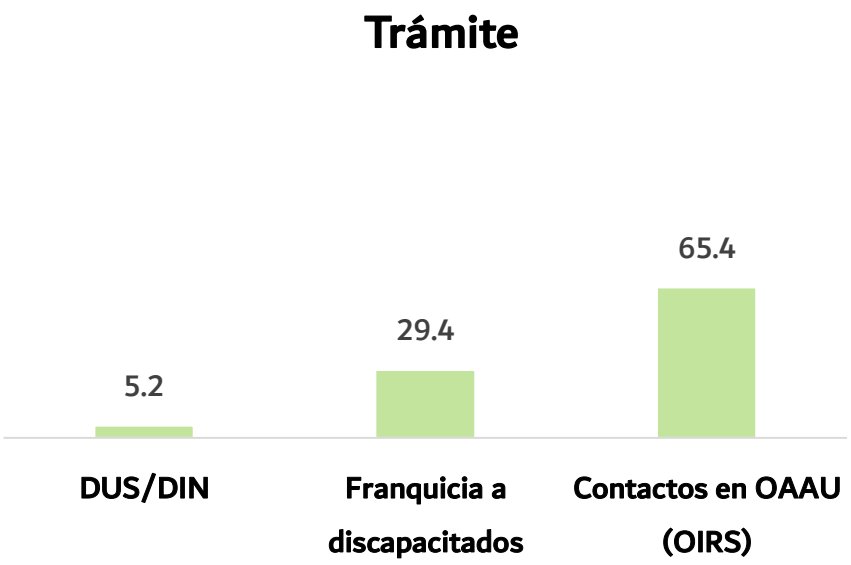


Tenencia de Clave Única



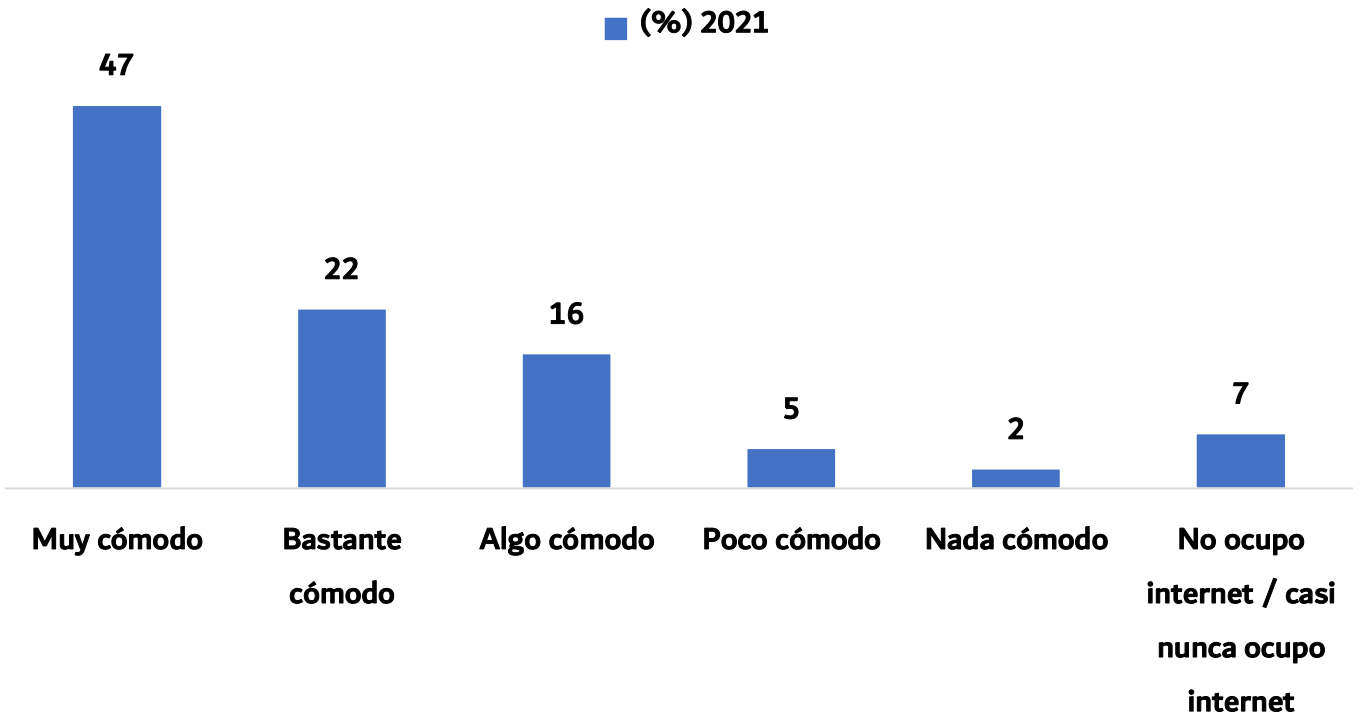
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)





EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

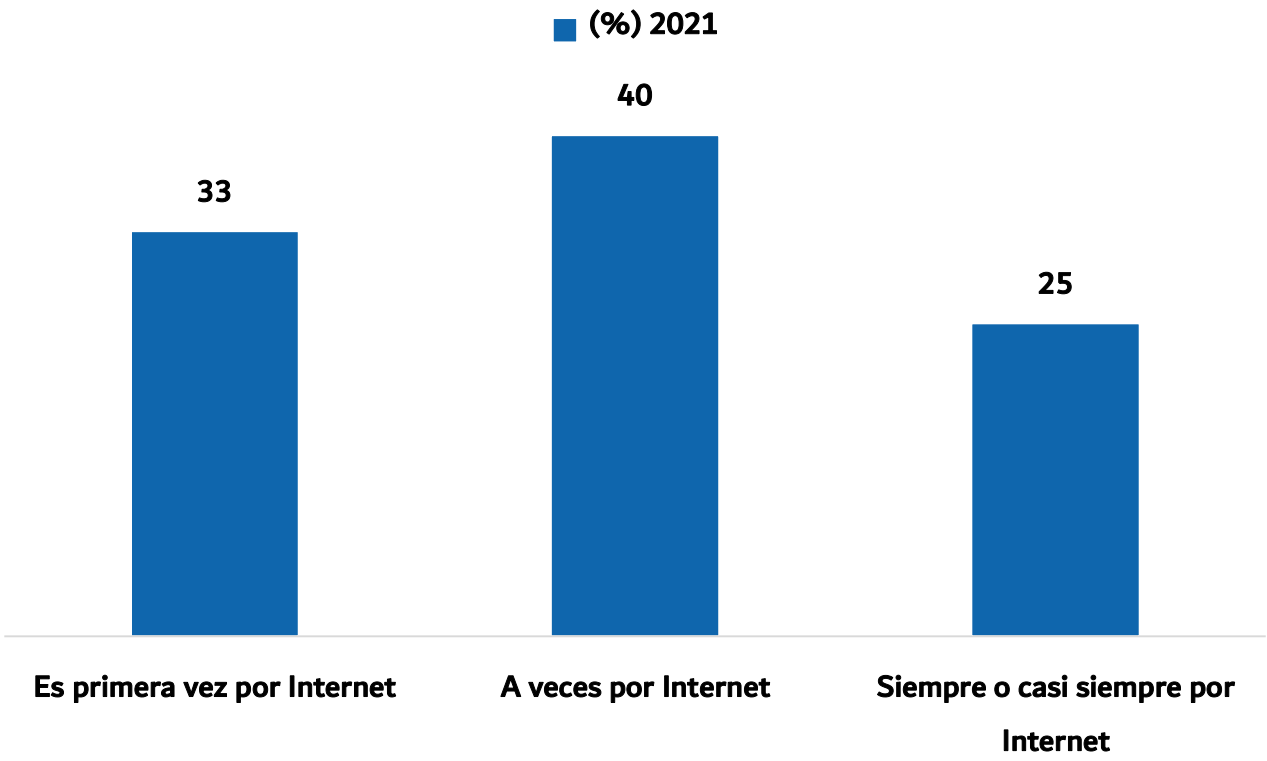
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.524
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

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

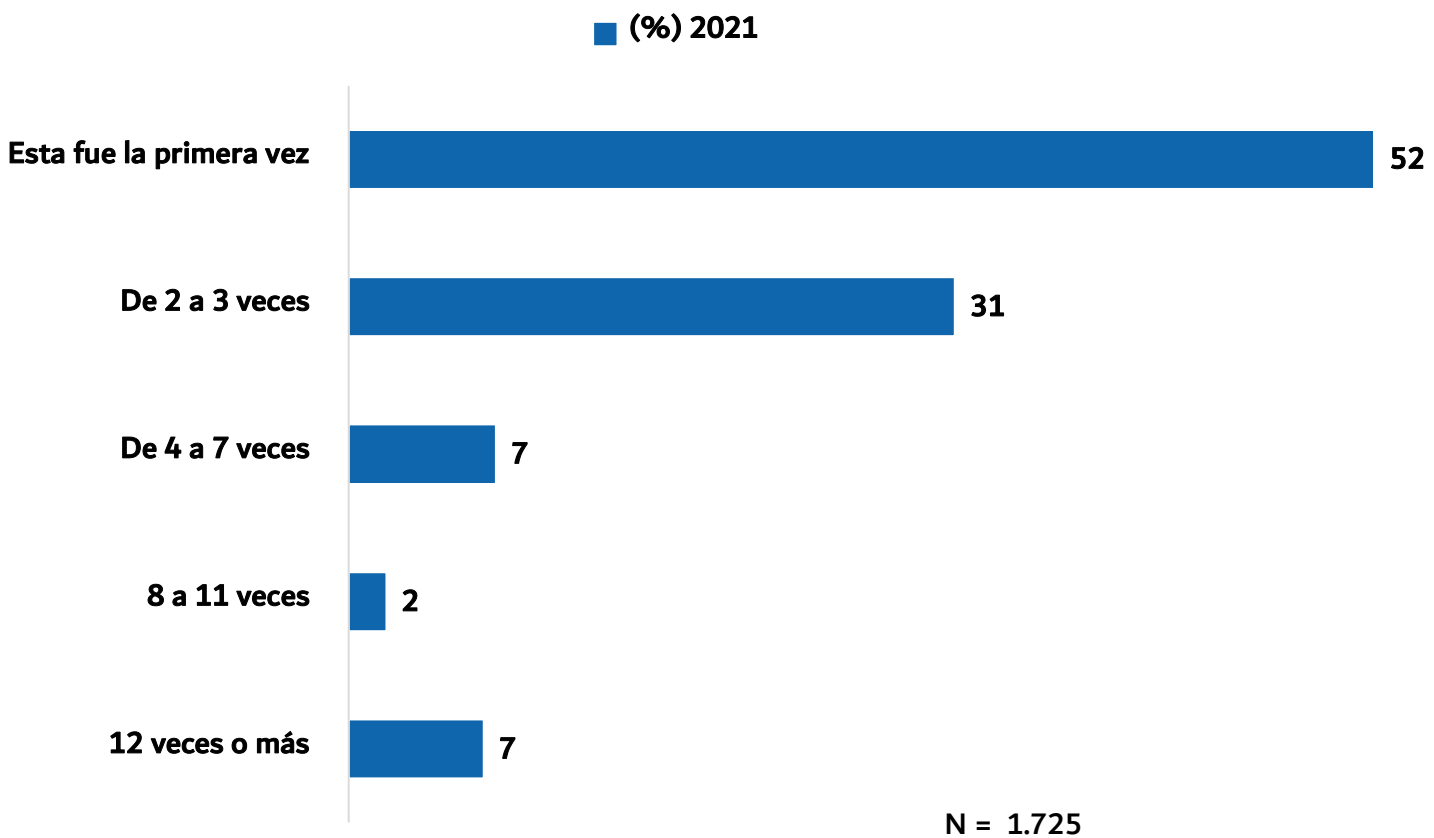
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 749
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) ADUANAS

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



N = 1.725
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.

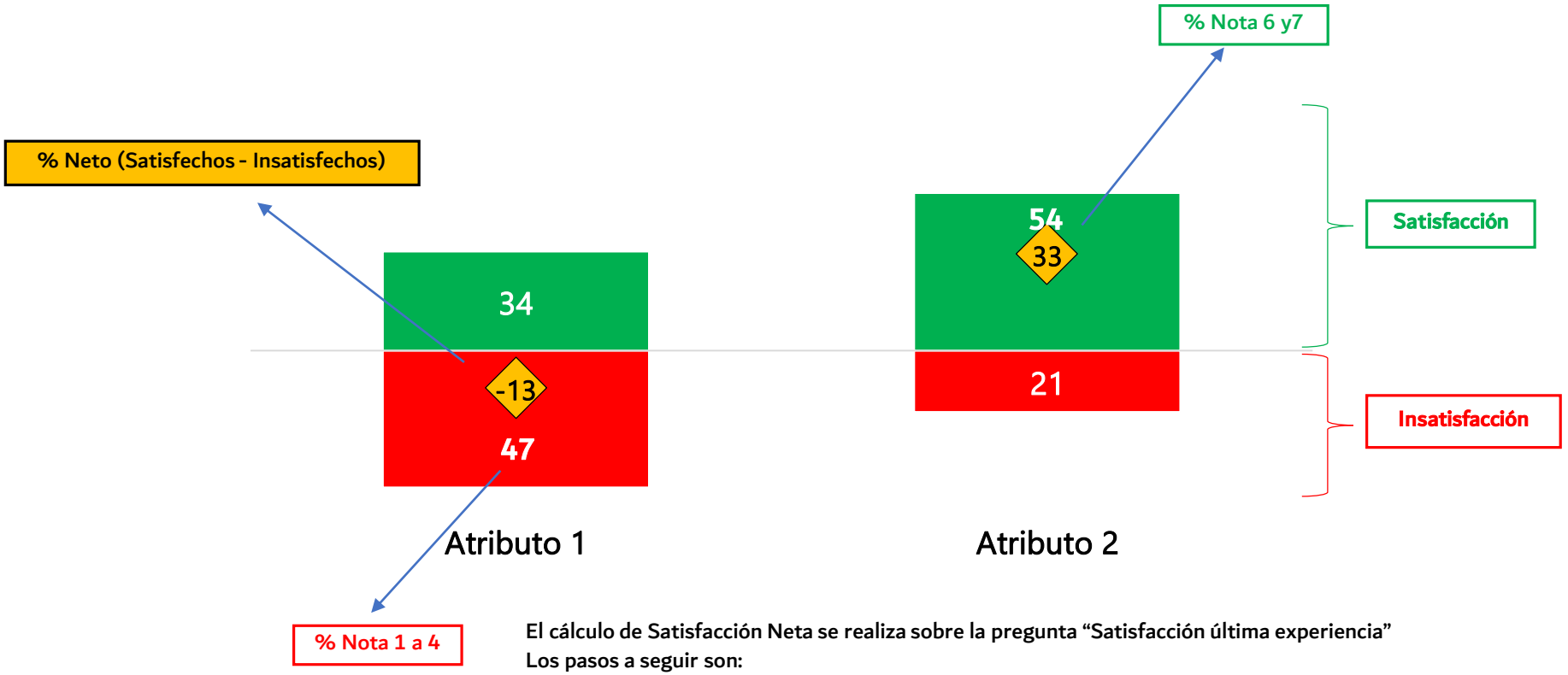
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

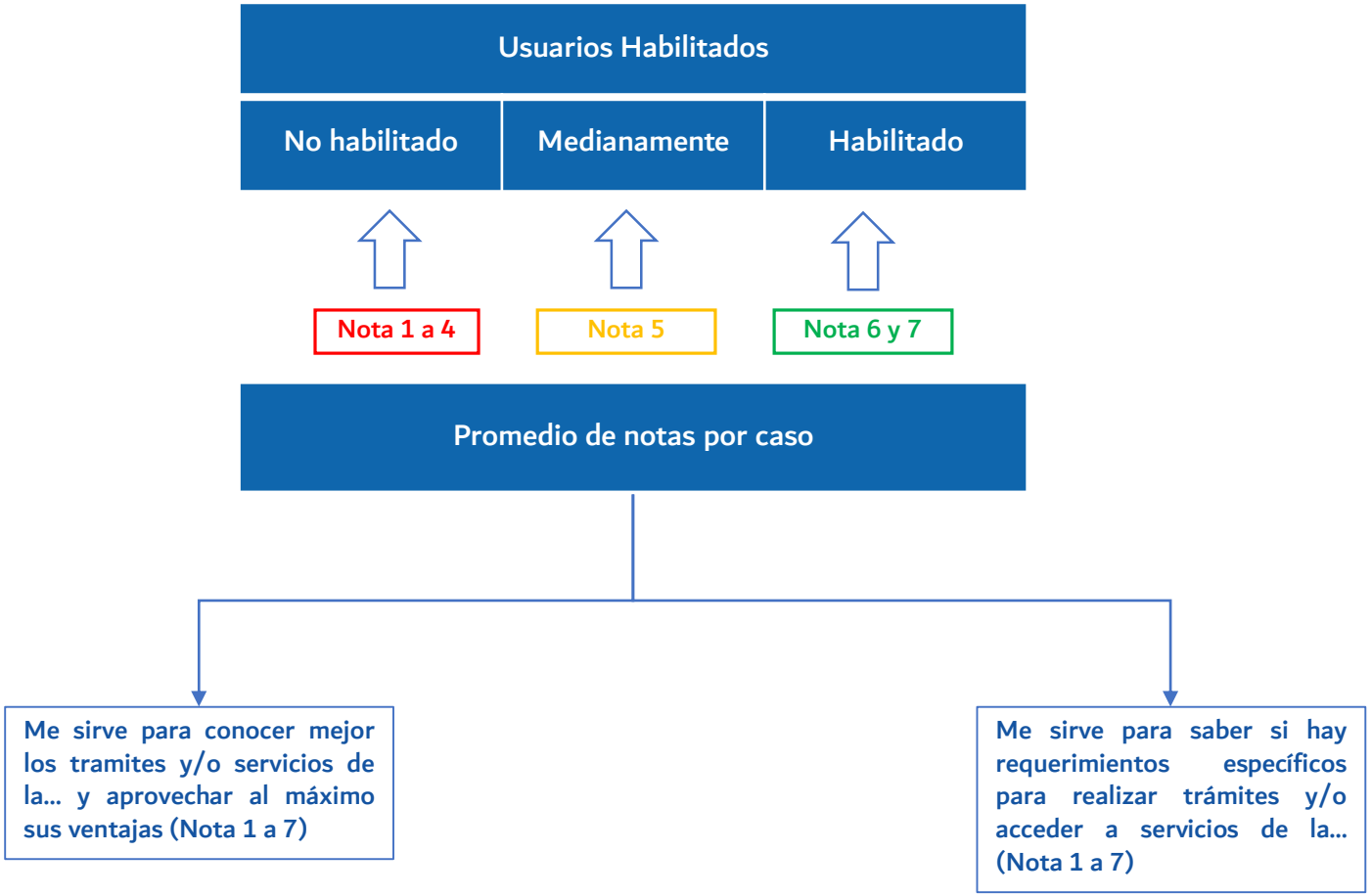
HABILITACIÓN

- 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

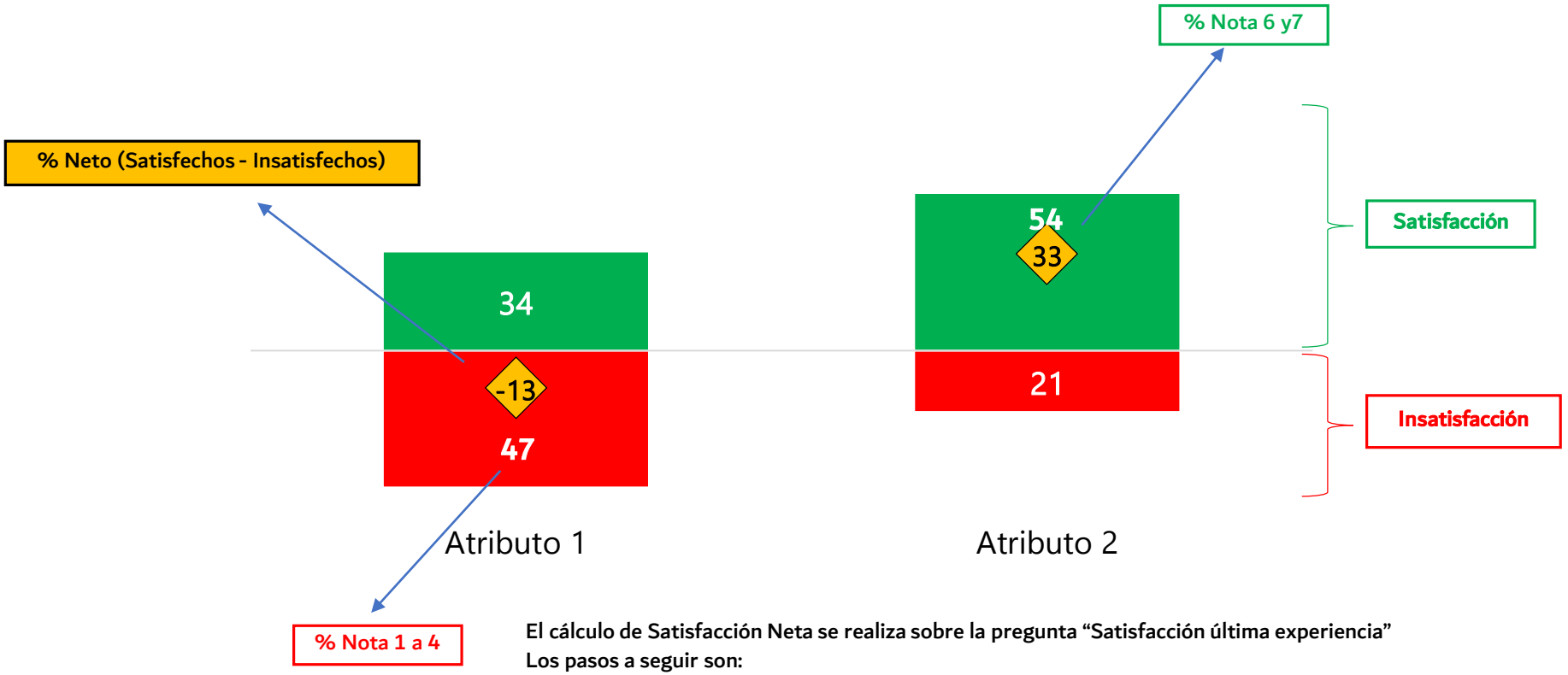
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



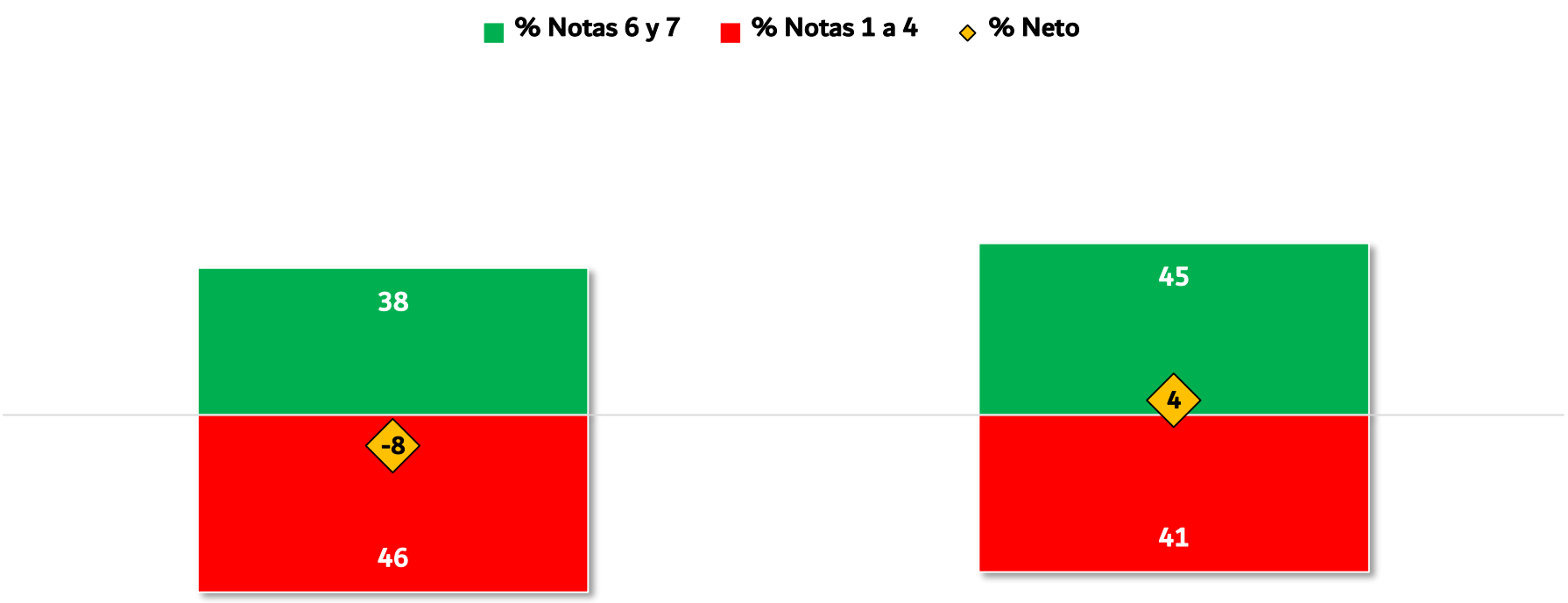
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) ADUANAS 2020 - 2021

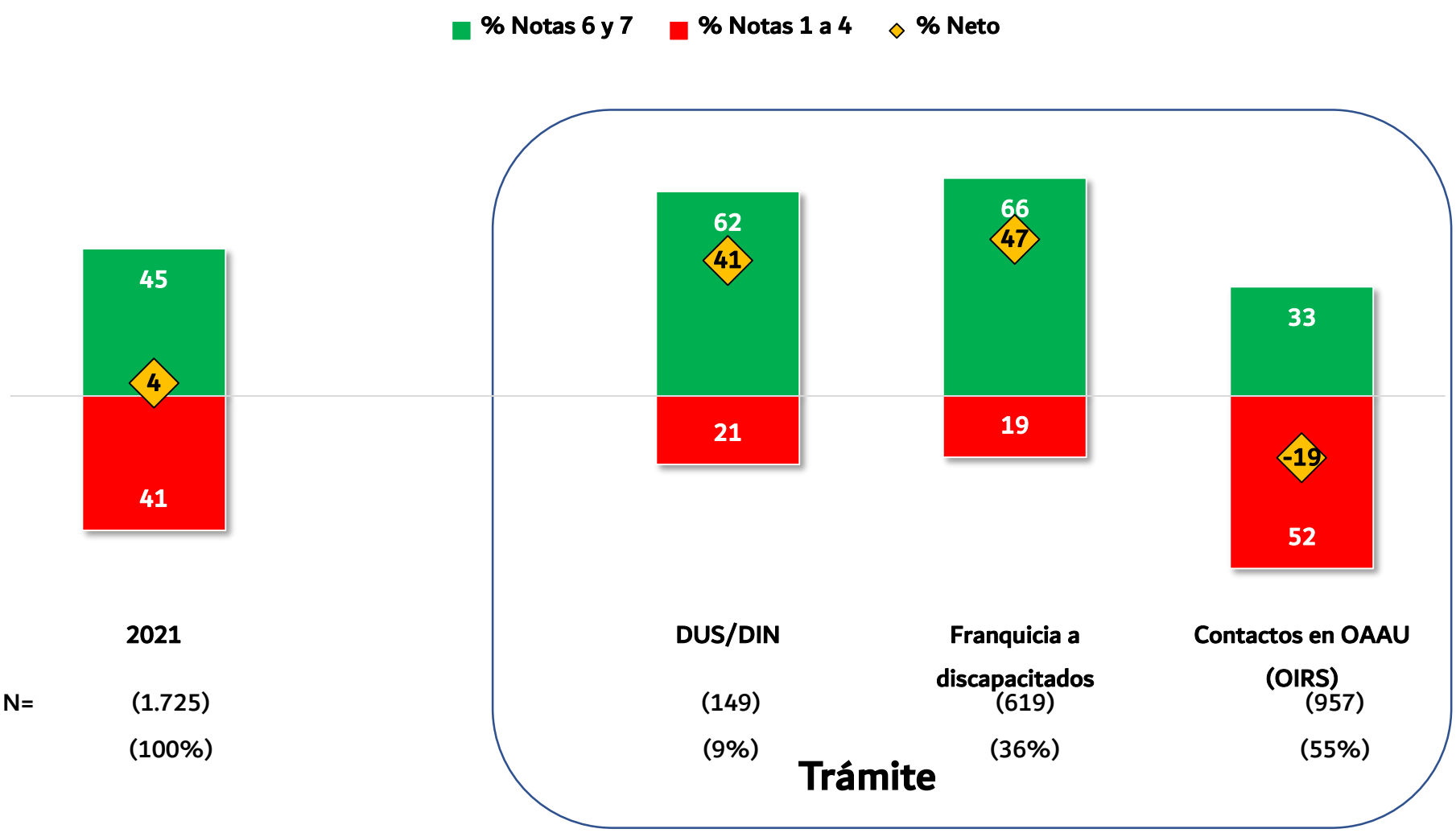
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



N=	(1.488)	(1.725)

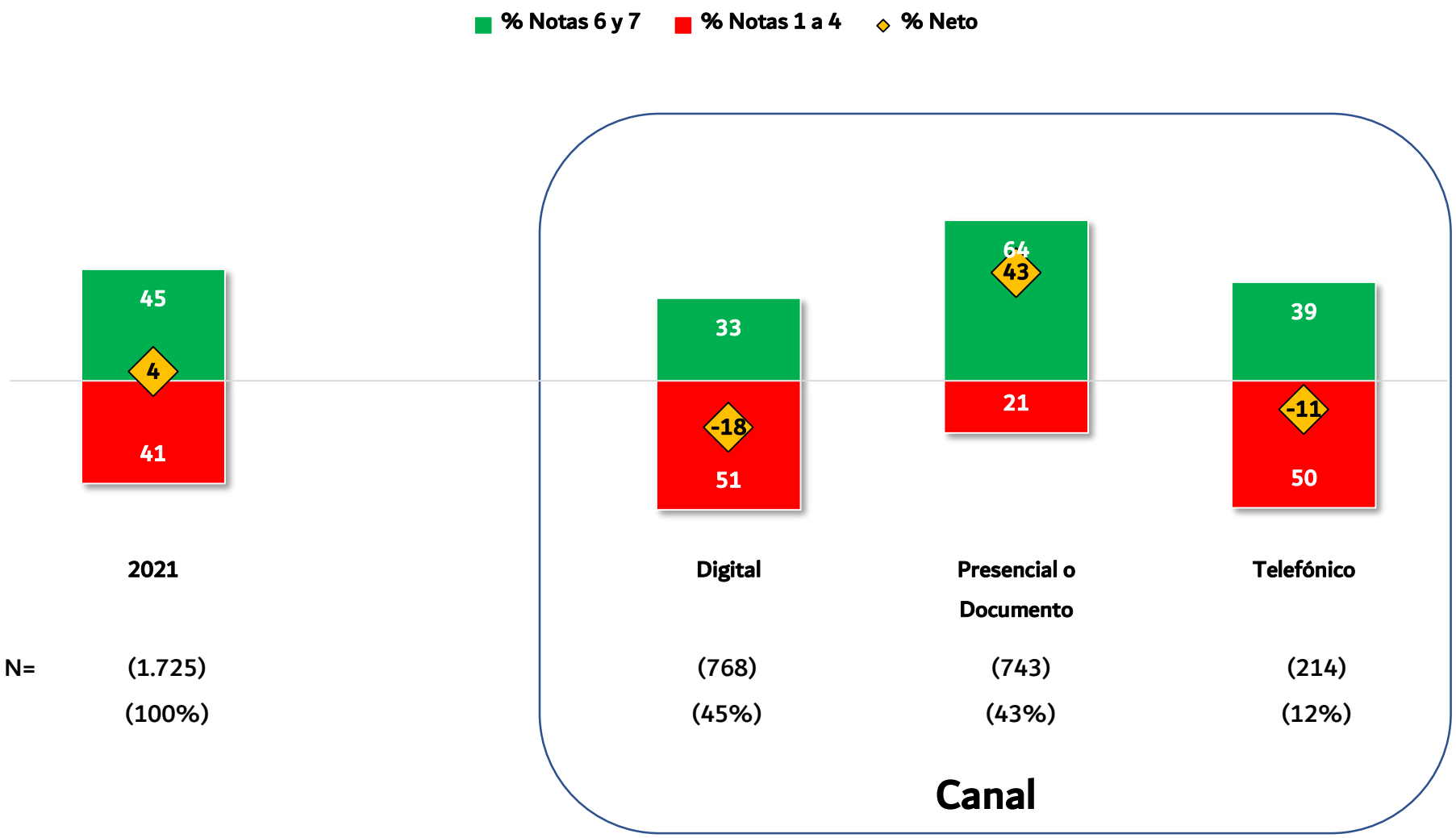
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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?



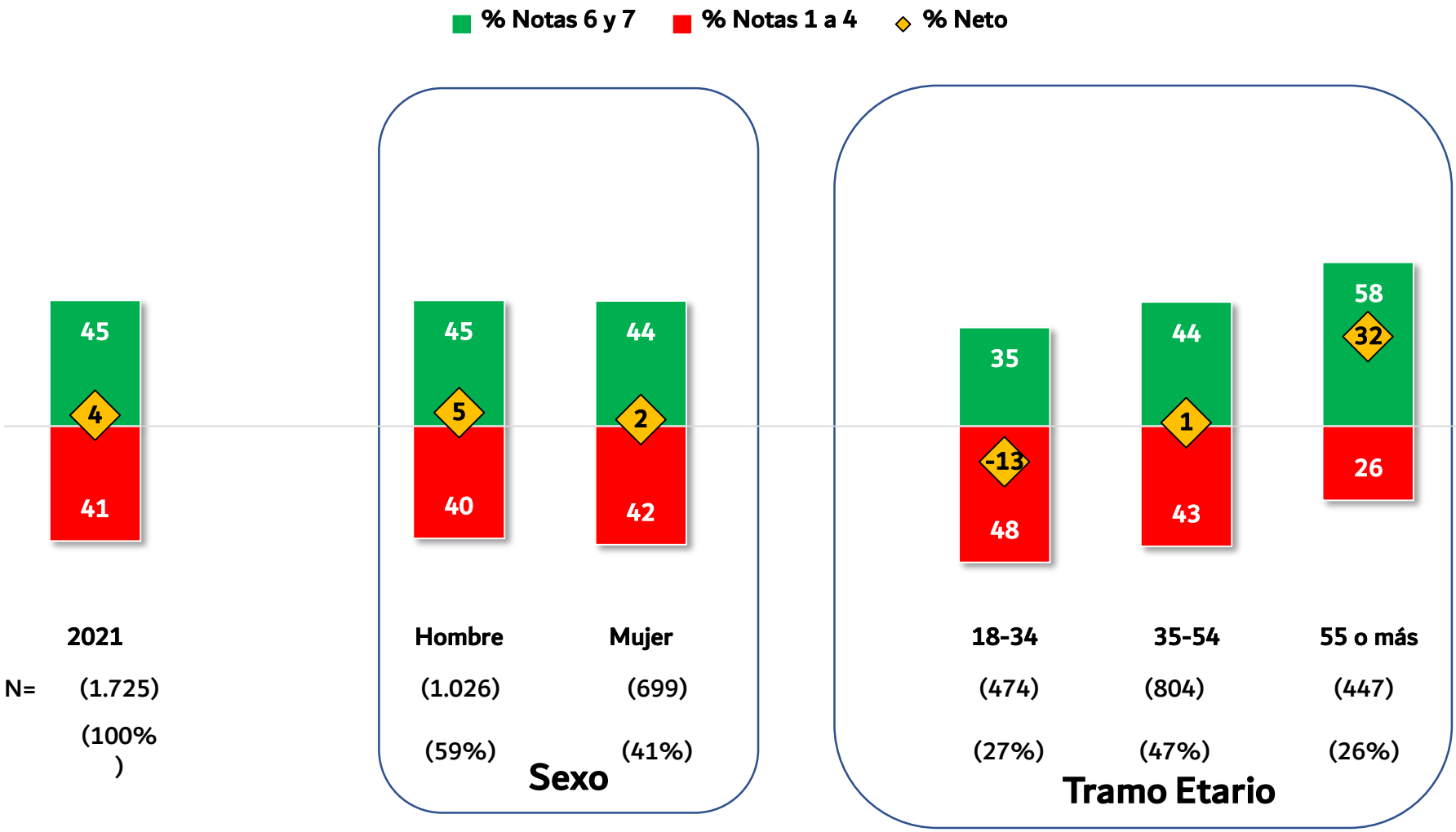
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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?



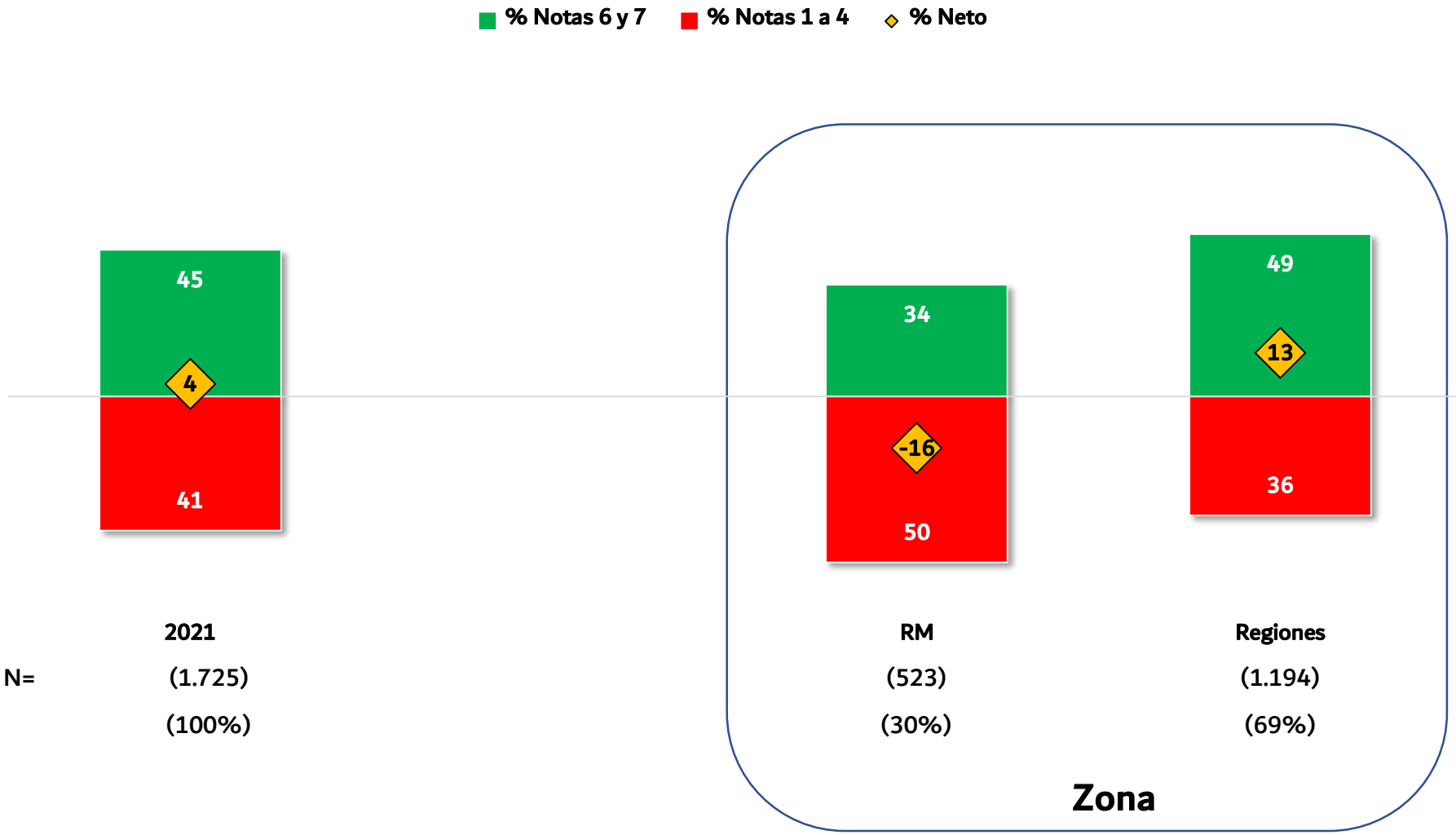
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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

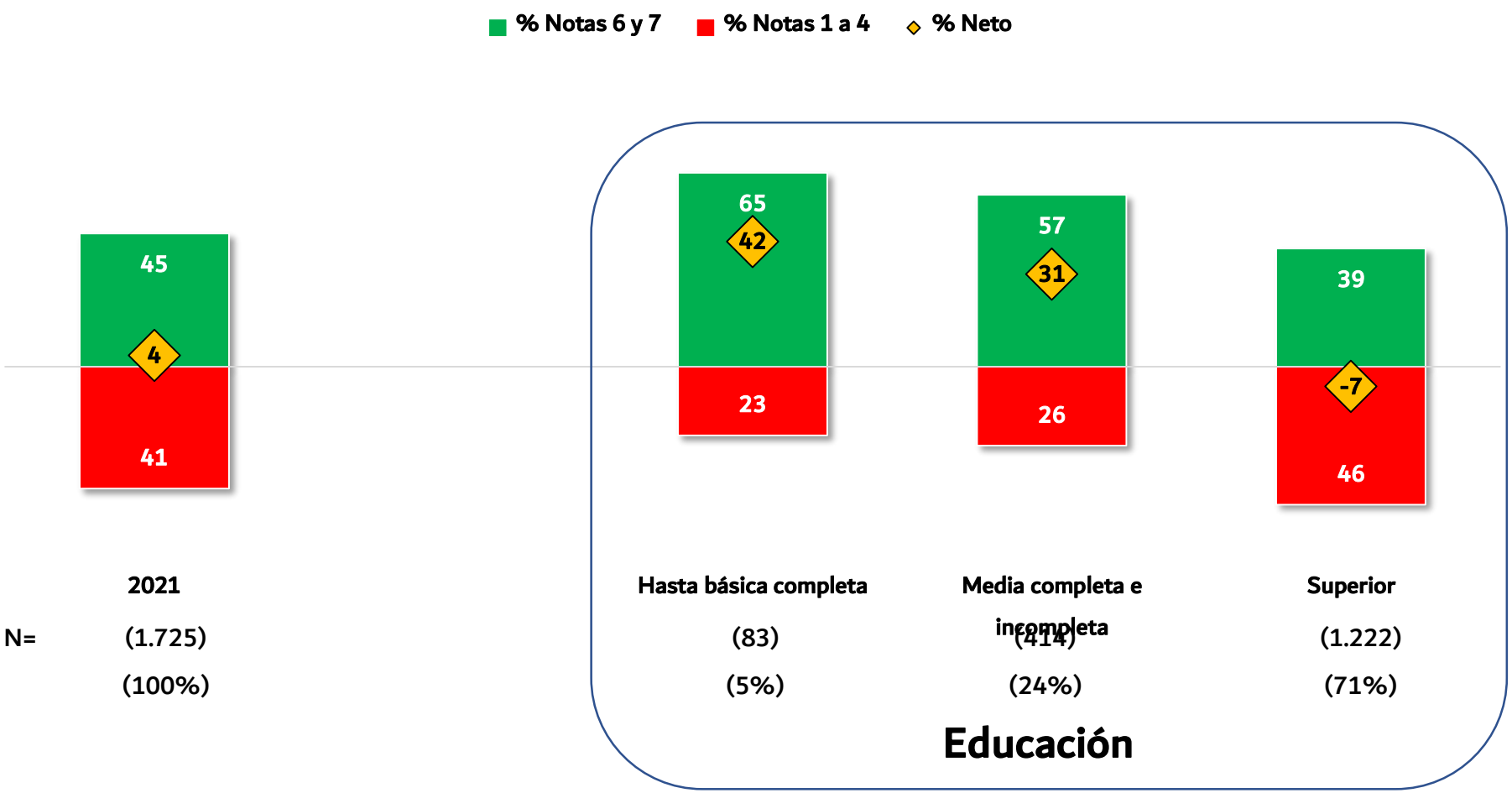
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



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

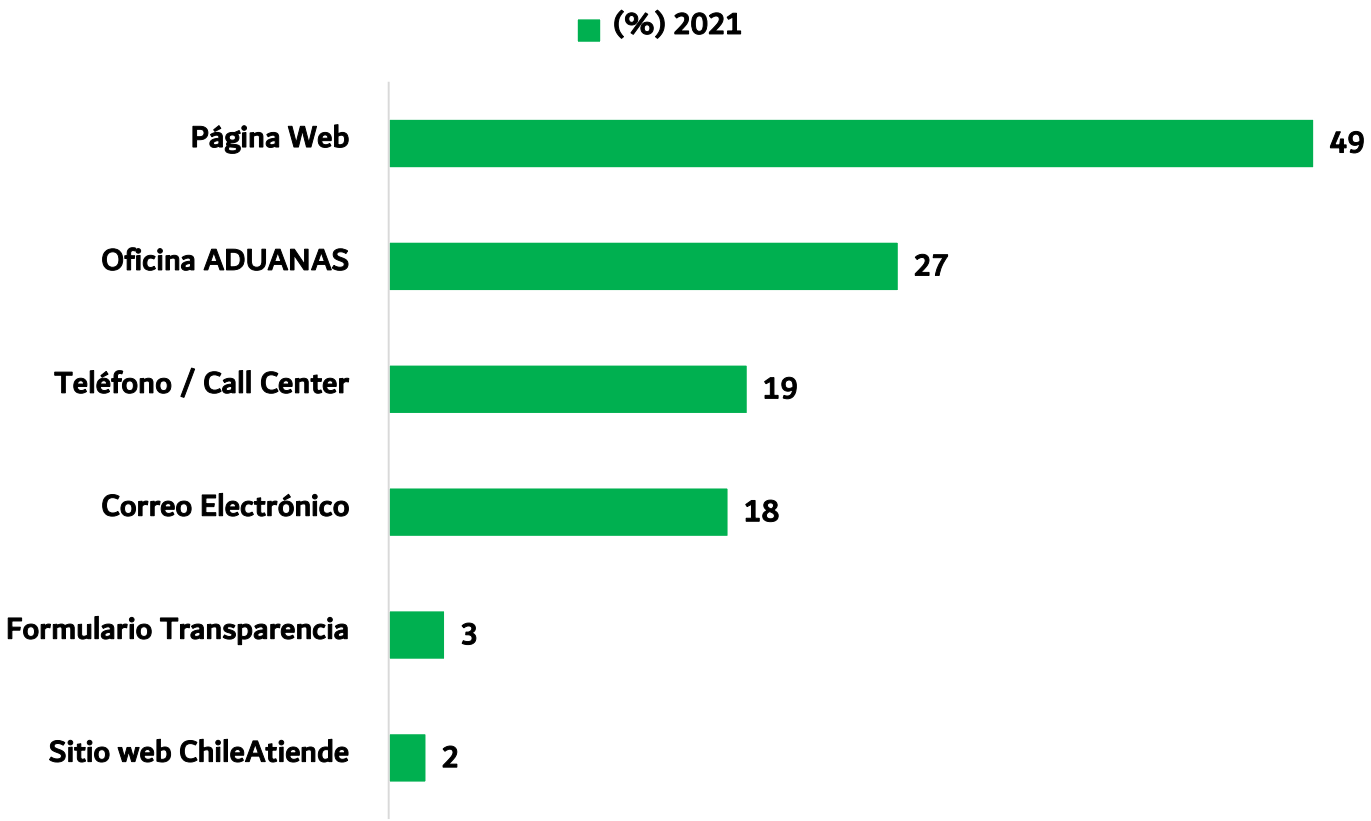
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) POR EDUCACIÓN

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



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

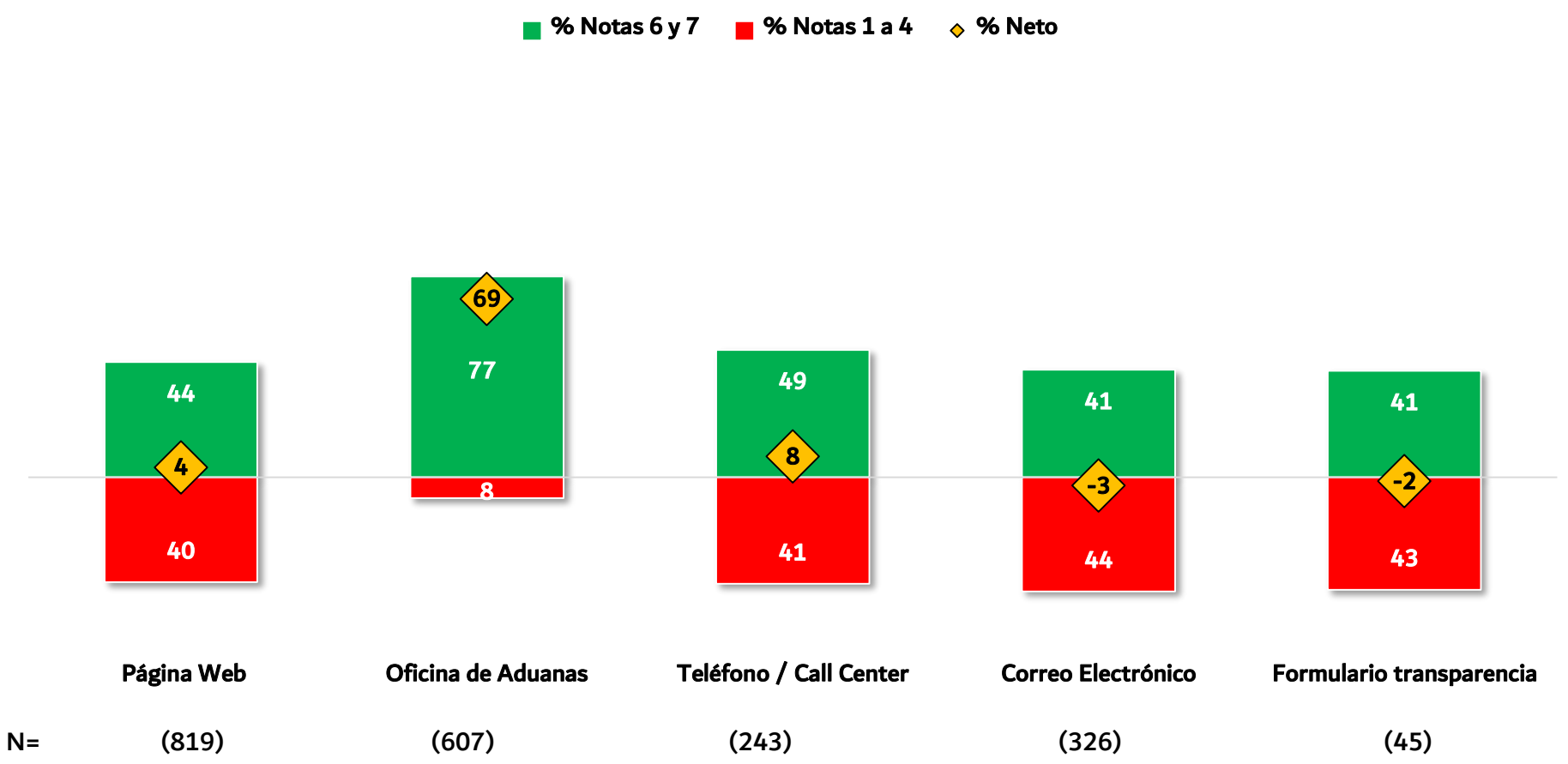
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento al Servicio Nacional de Aduanas (en los últimos 12 meses), ¿a través de qué medio lo realizó?



N = 1.725
Se excluye 'Ns-Nr'

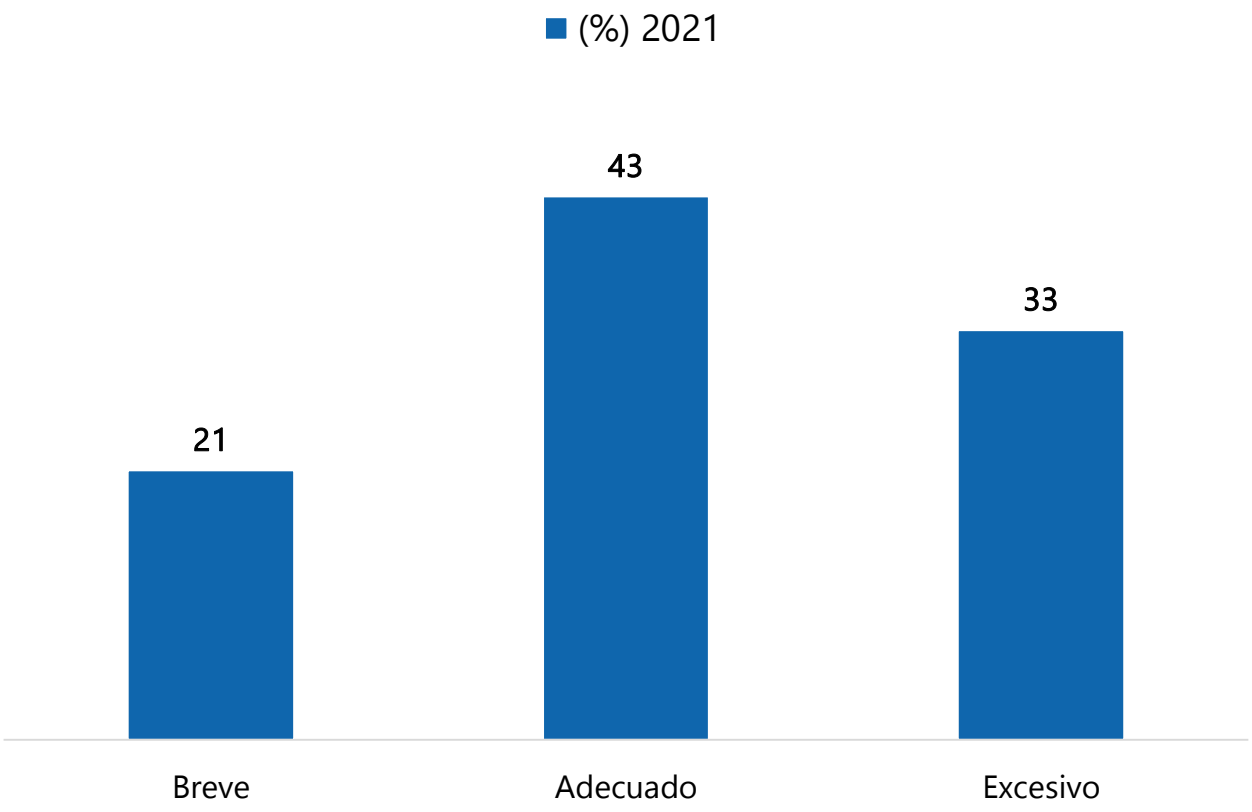
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2021

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



TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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



N = 1.725
Se omiten categorías 'Ns-Nr'

Ministerio de Hacienda

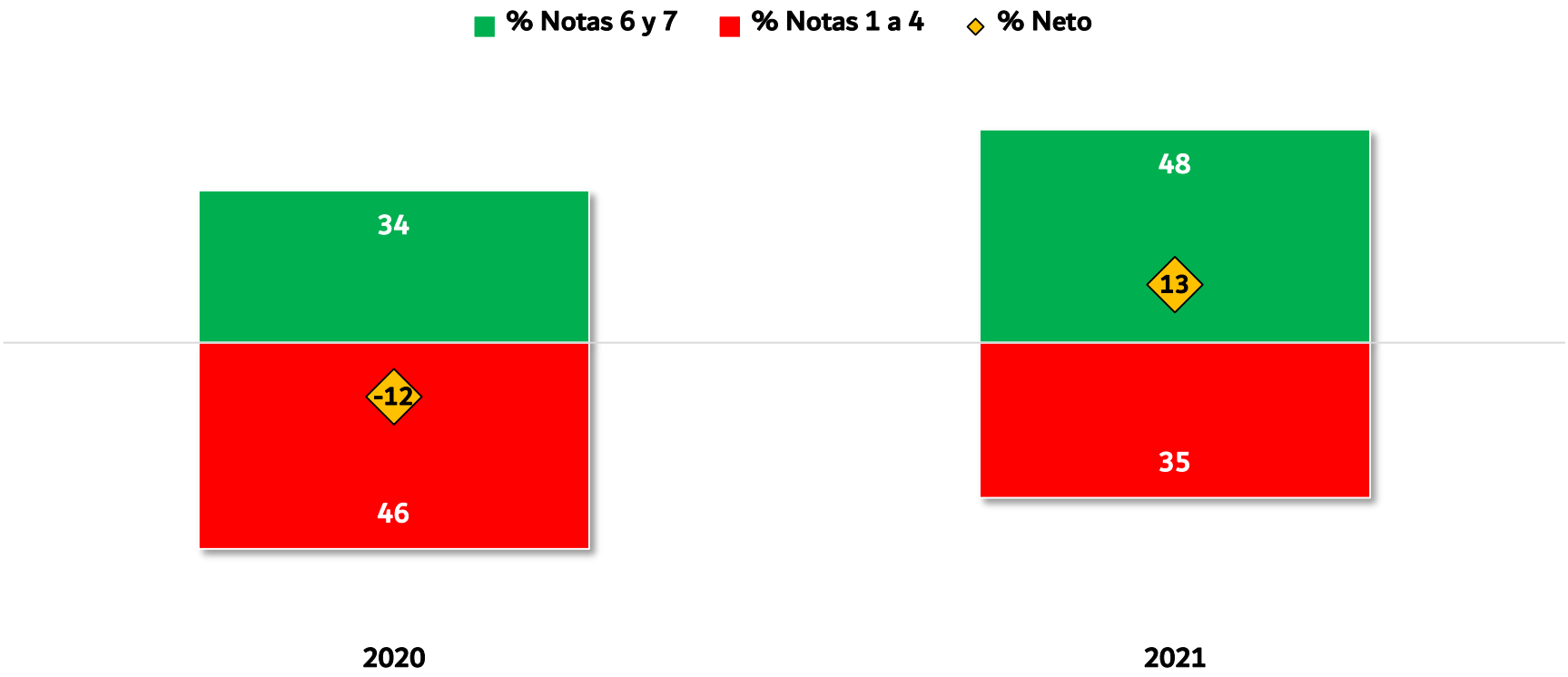
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) ADUANAS
2020 - 2021

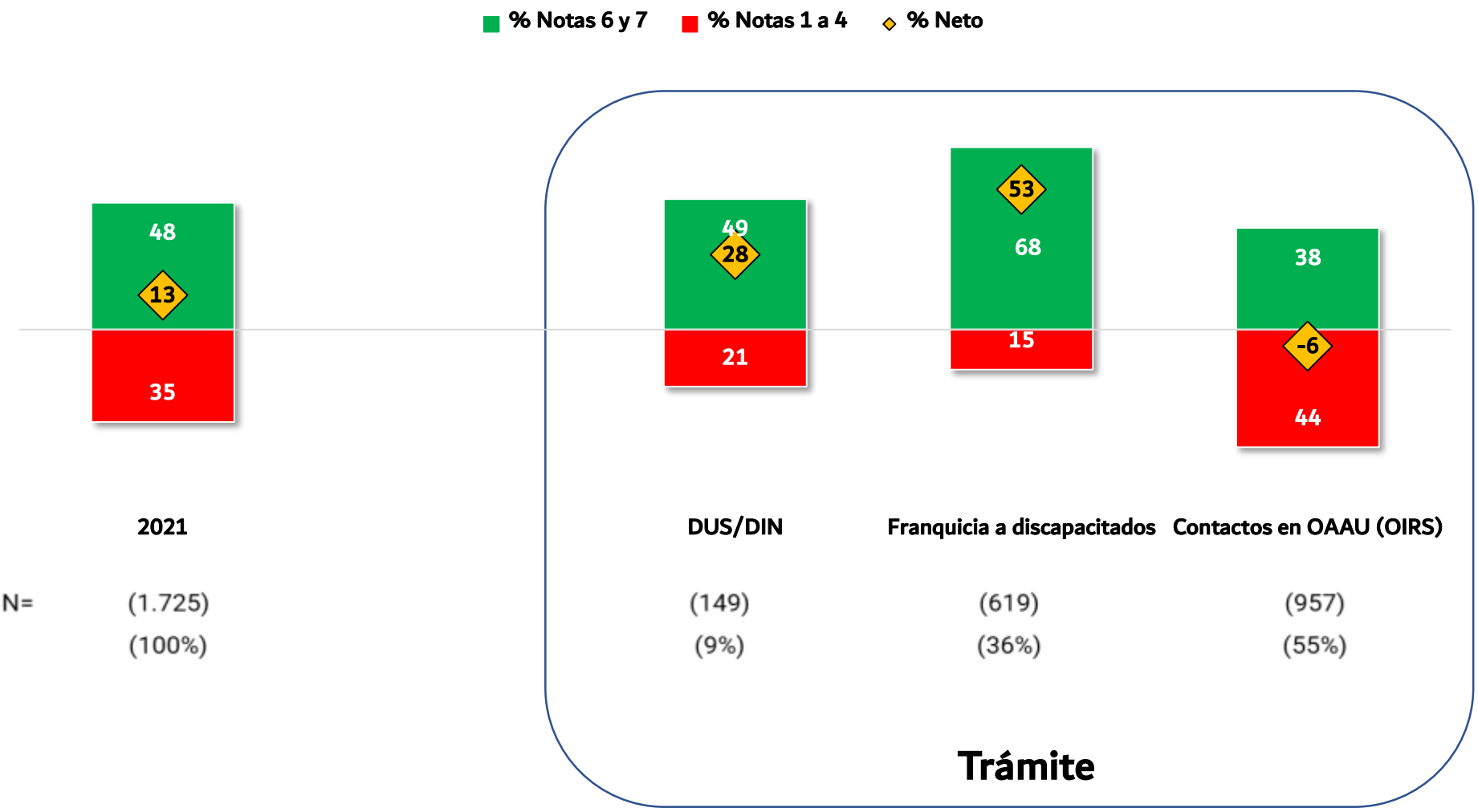
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N 2021 = 1.467
N 2021 = 1.725

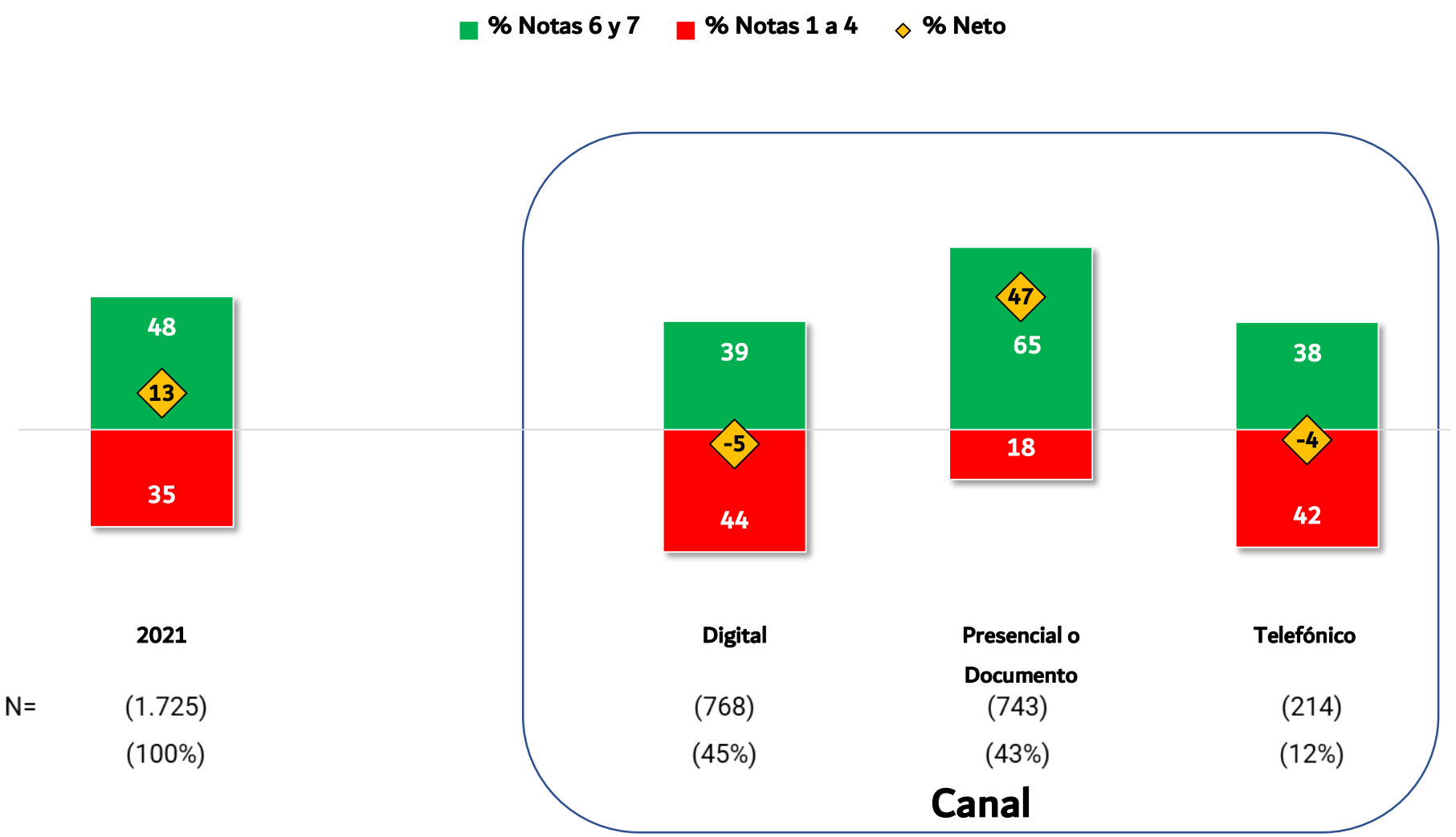
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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?



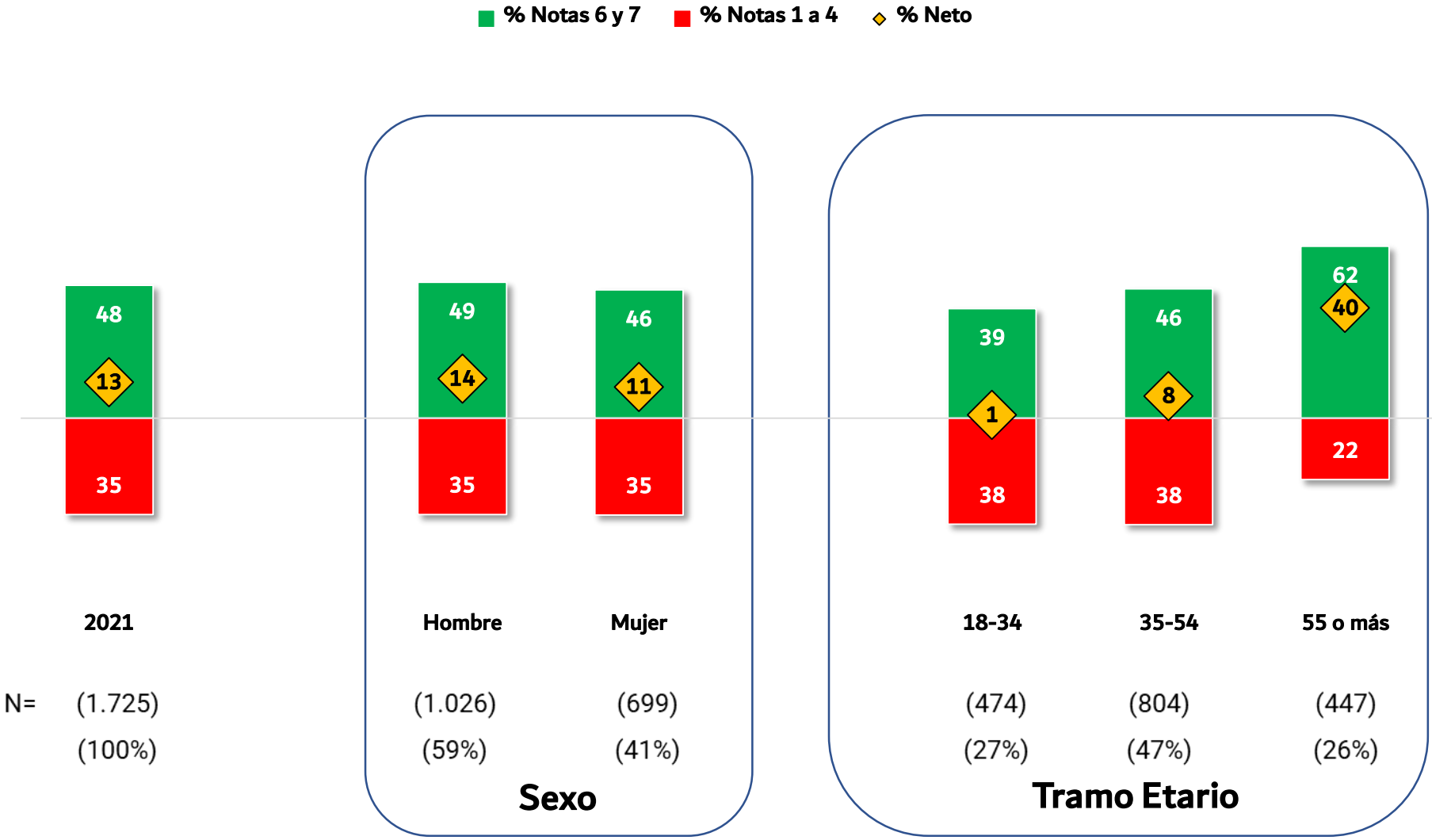
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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?



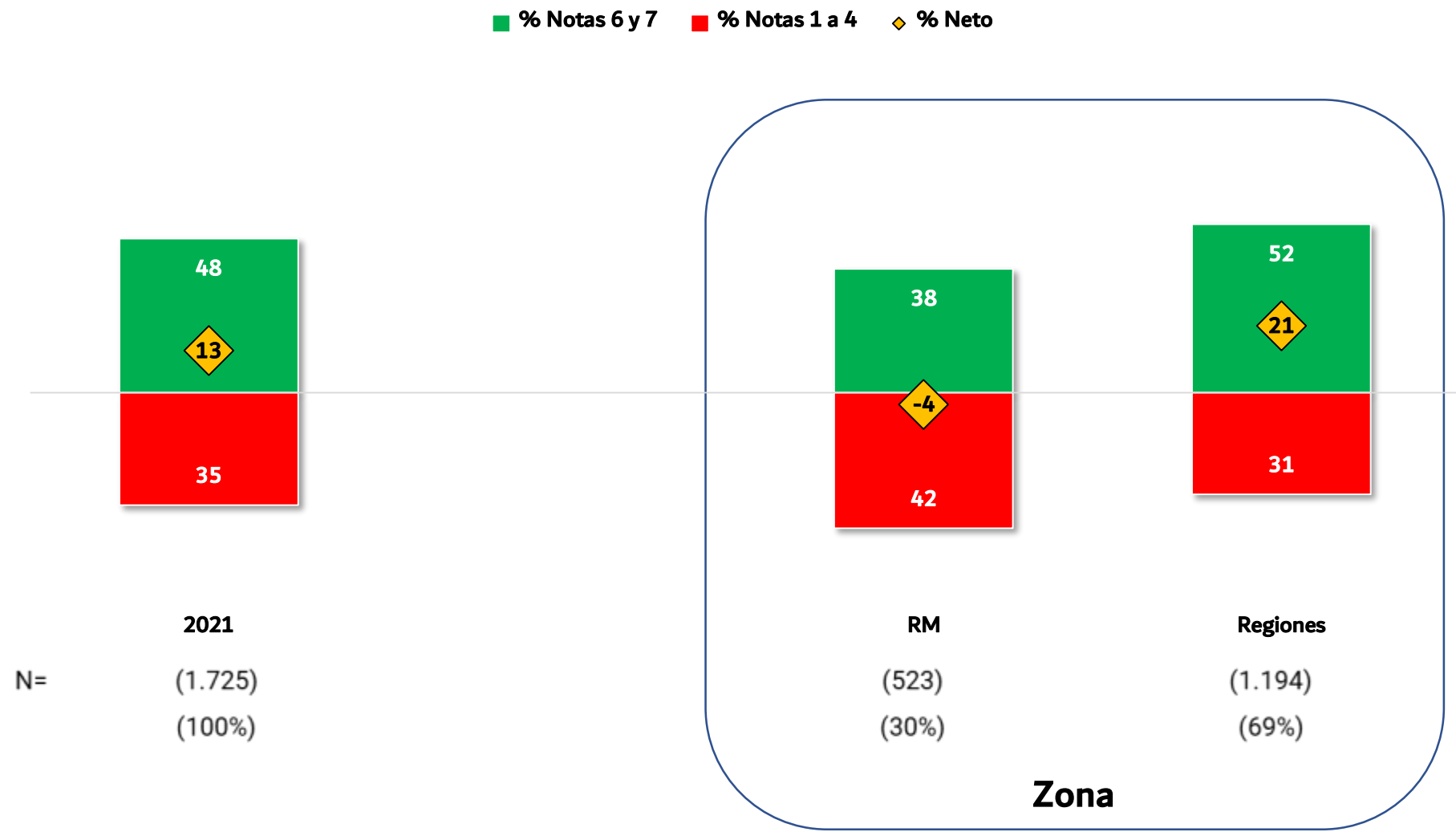
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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 (%) ZONA

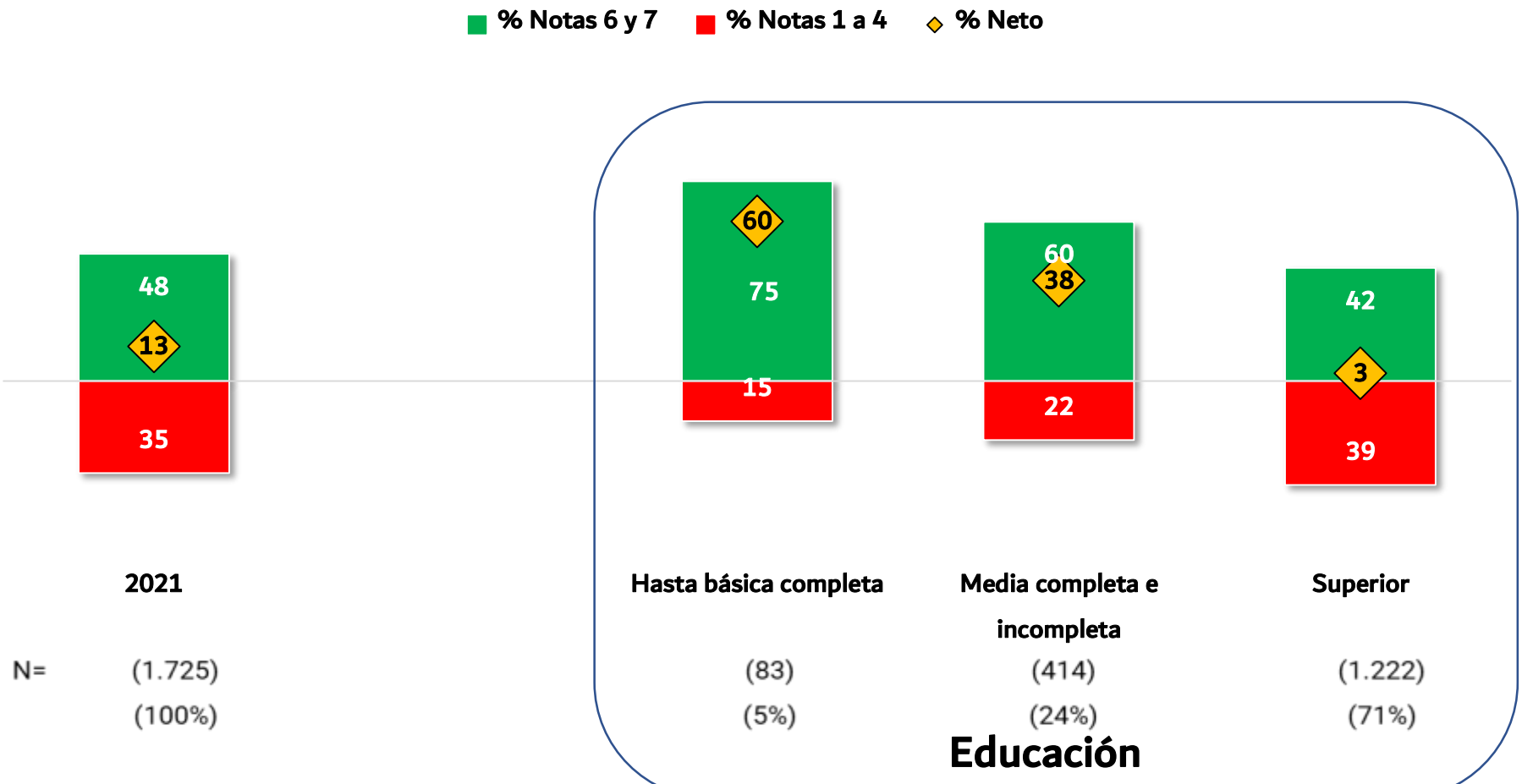
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



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

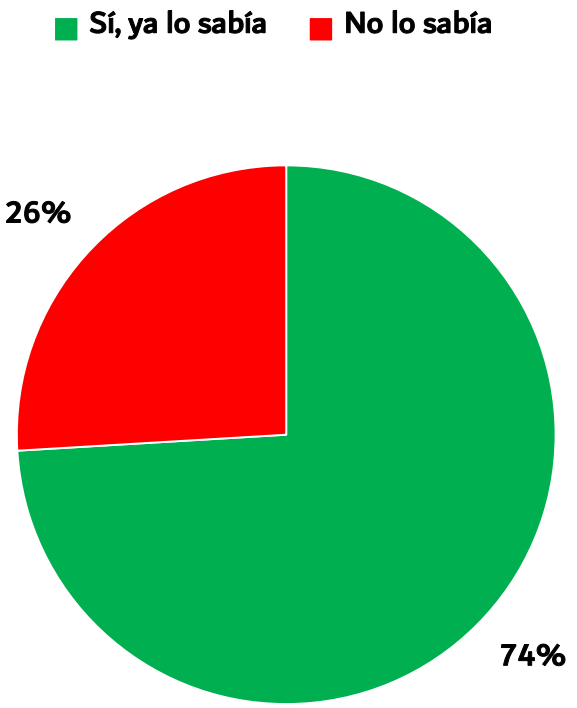
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR EDUCACIÓN

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



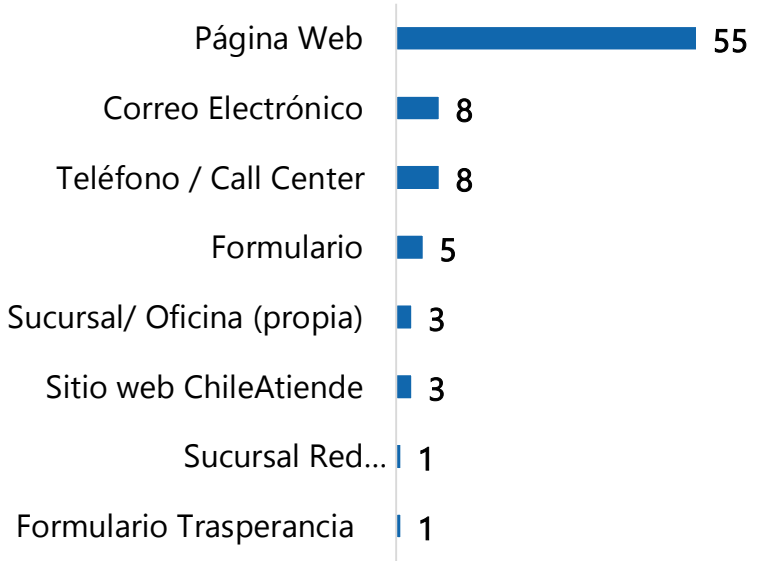
CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



N = 1.576

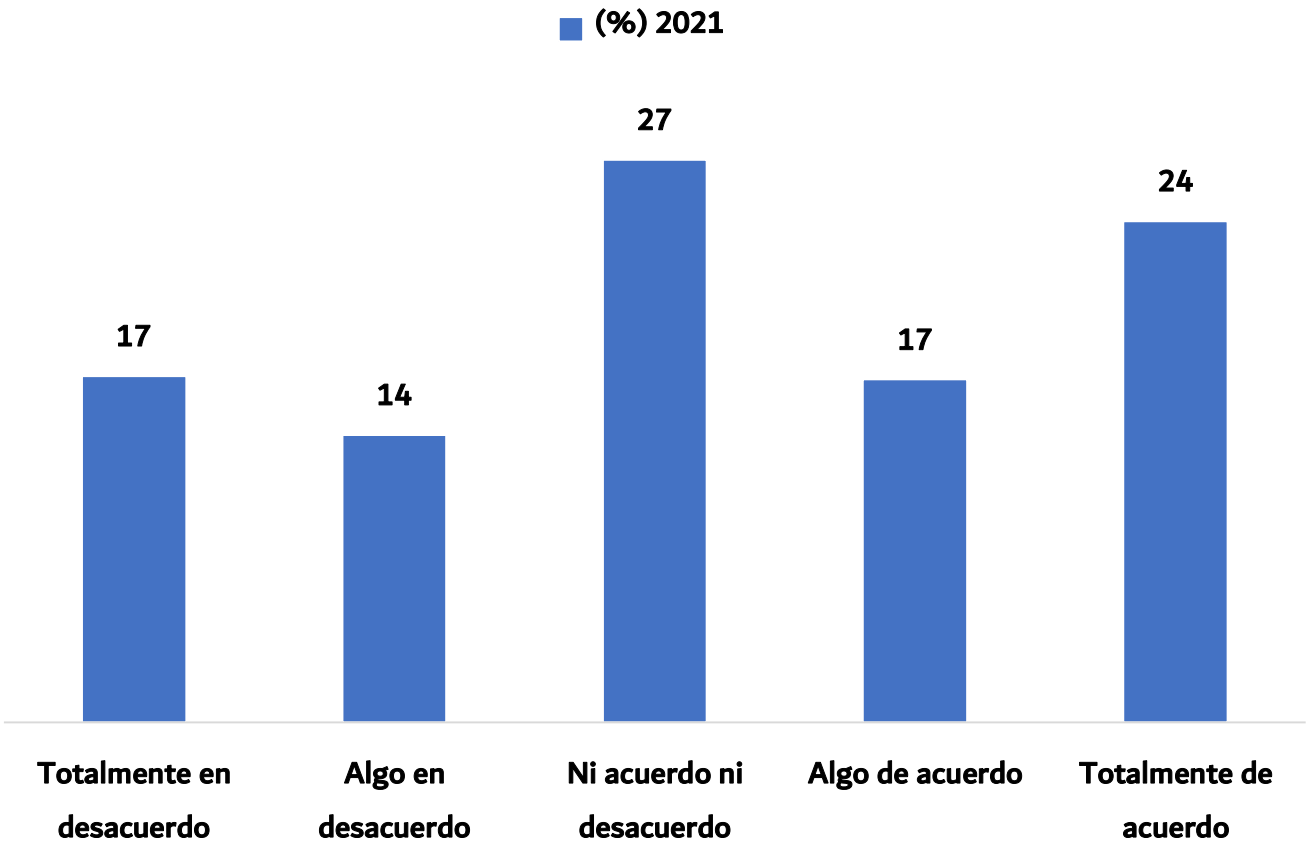
¿Cómo supo que debía hacer este trámite en Aduanas? % Sí



N = 1.179
Se omiten las categorías 'Ns-Nr'

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) ADUANAS

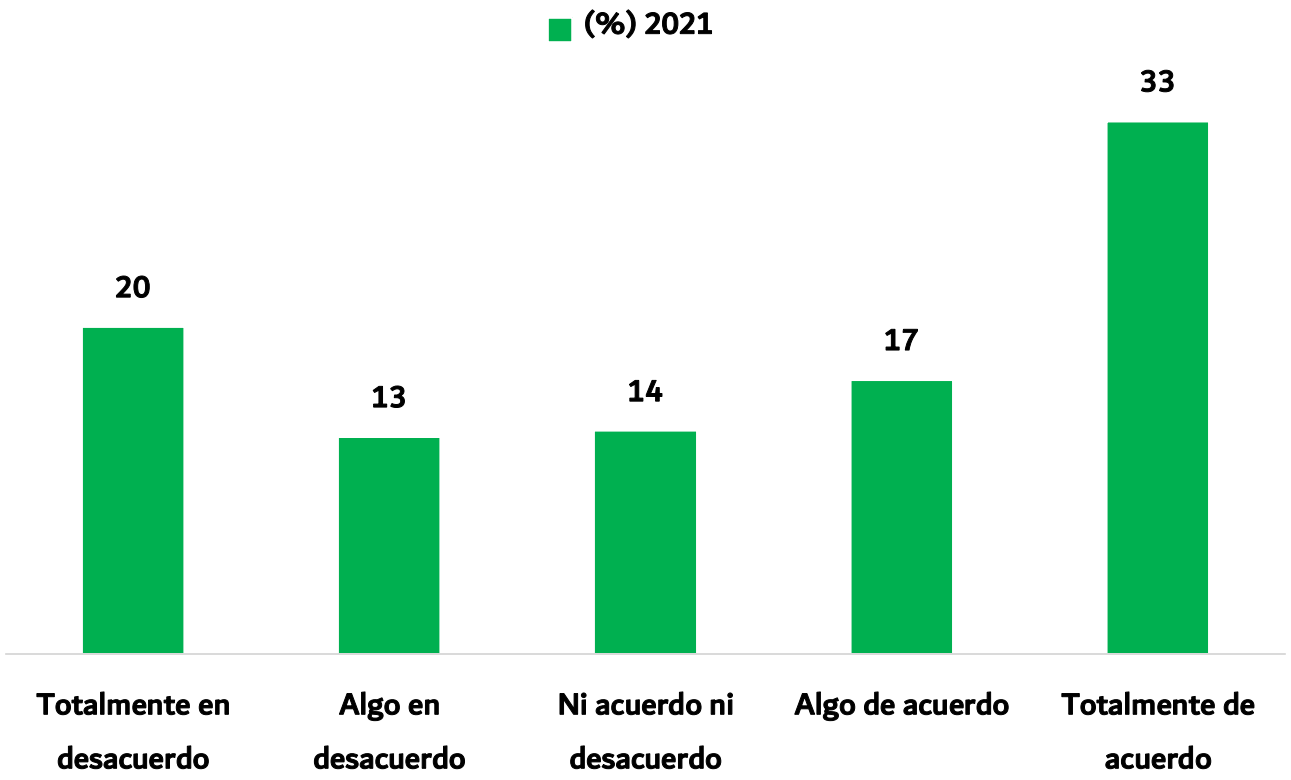
Esta experiencia de servicio en ADUANAS aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.725
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) ADUANAS

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en ADUANAS:



N = 1.725
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

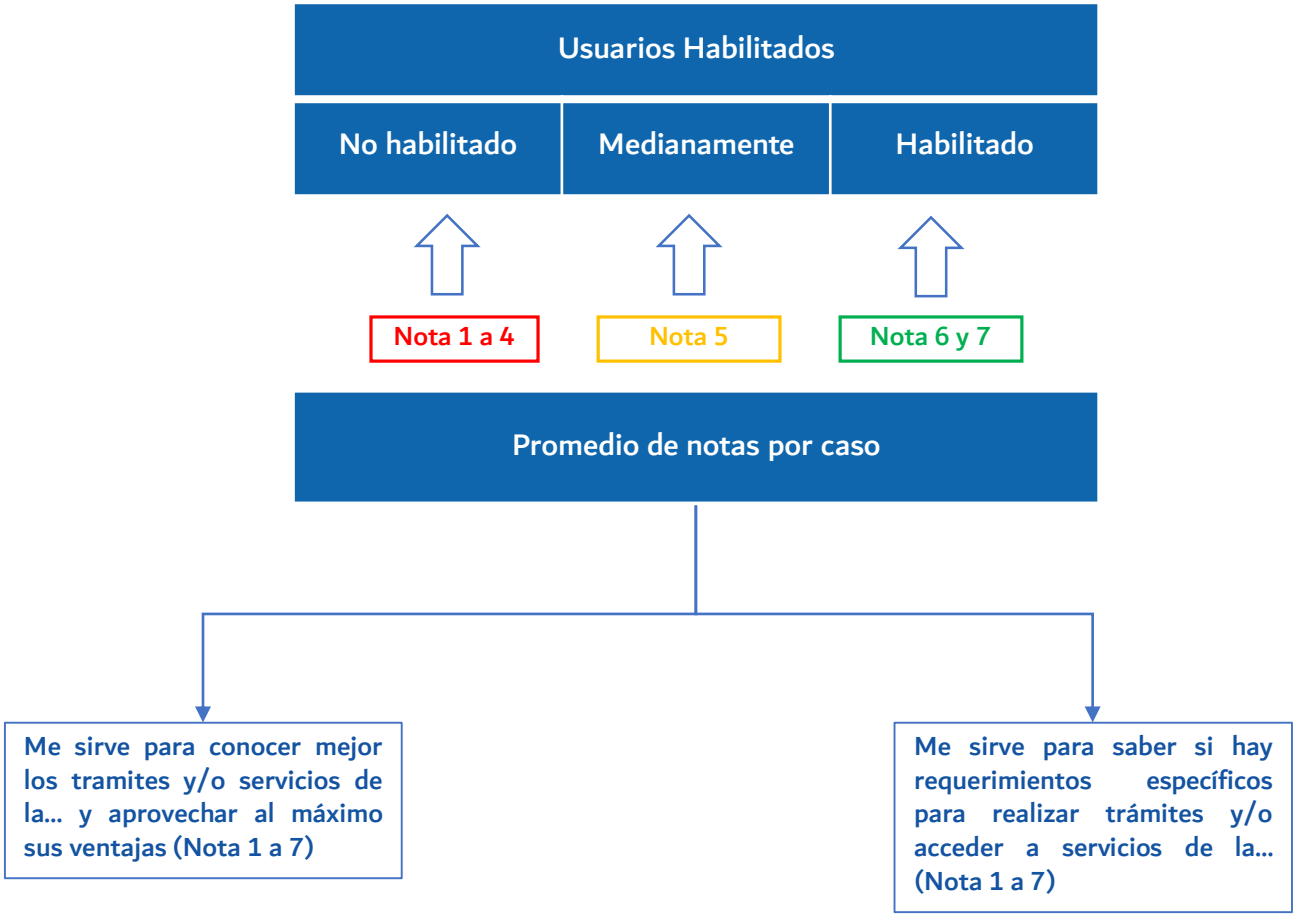
HABILITACIÓN

- 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.

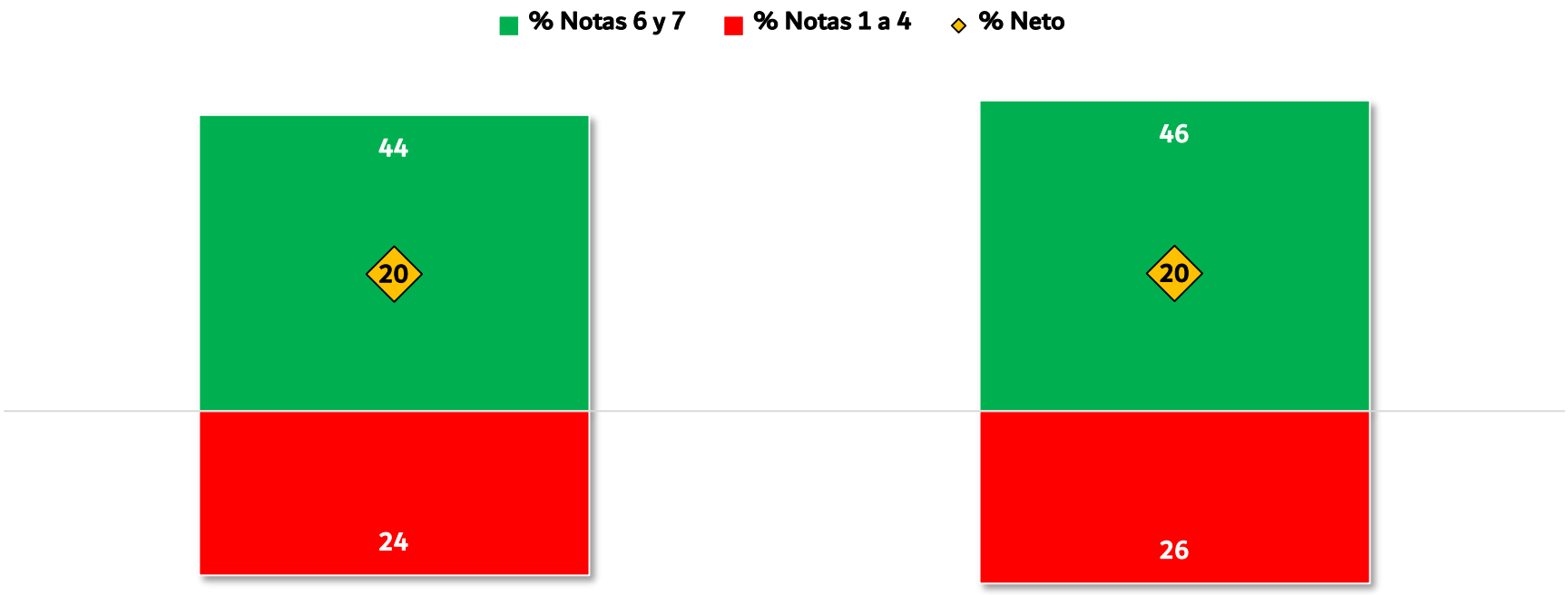
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) ADUANAS

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

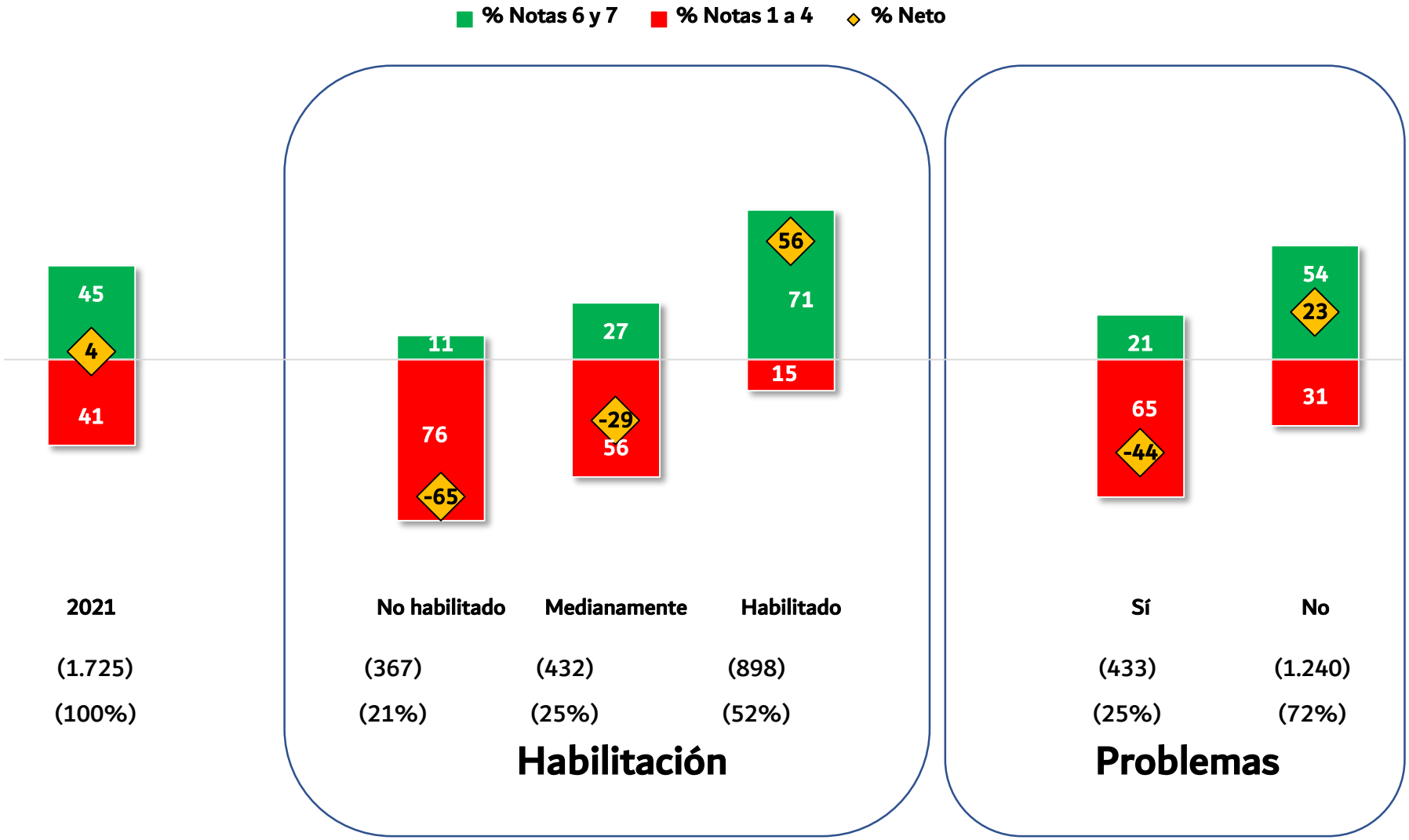


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del Servicio Nacional de Aduanas y aprovechar al máximo sus ventajas

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

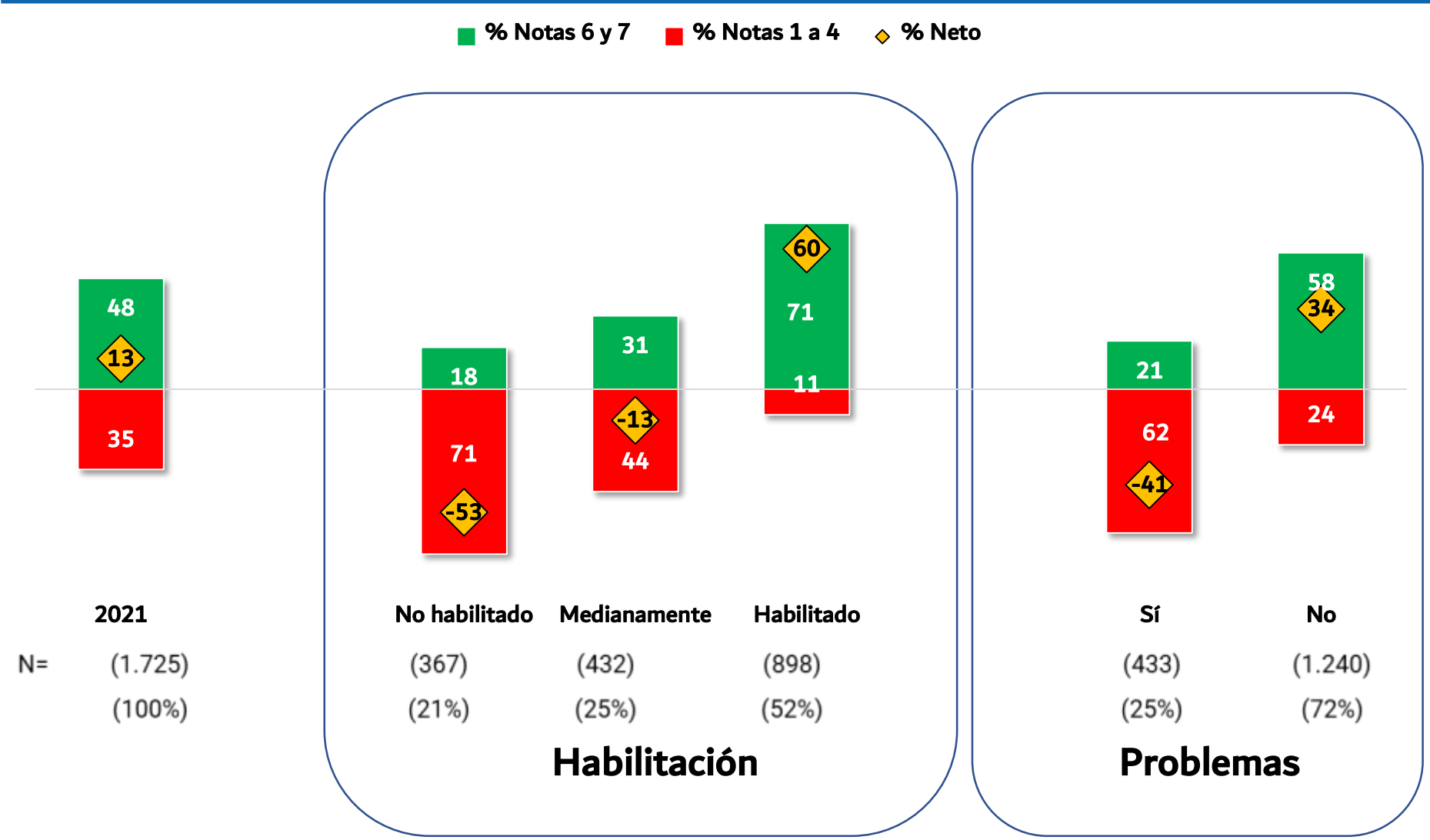
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



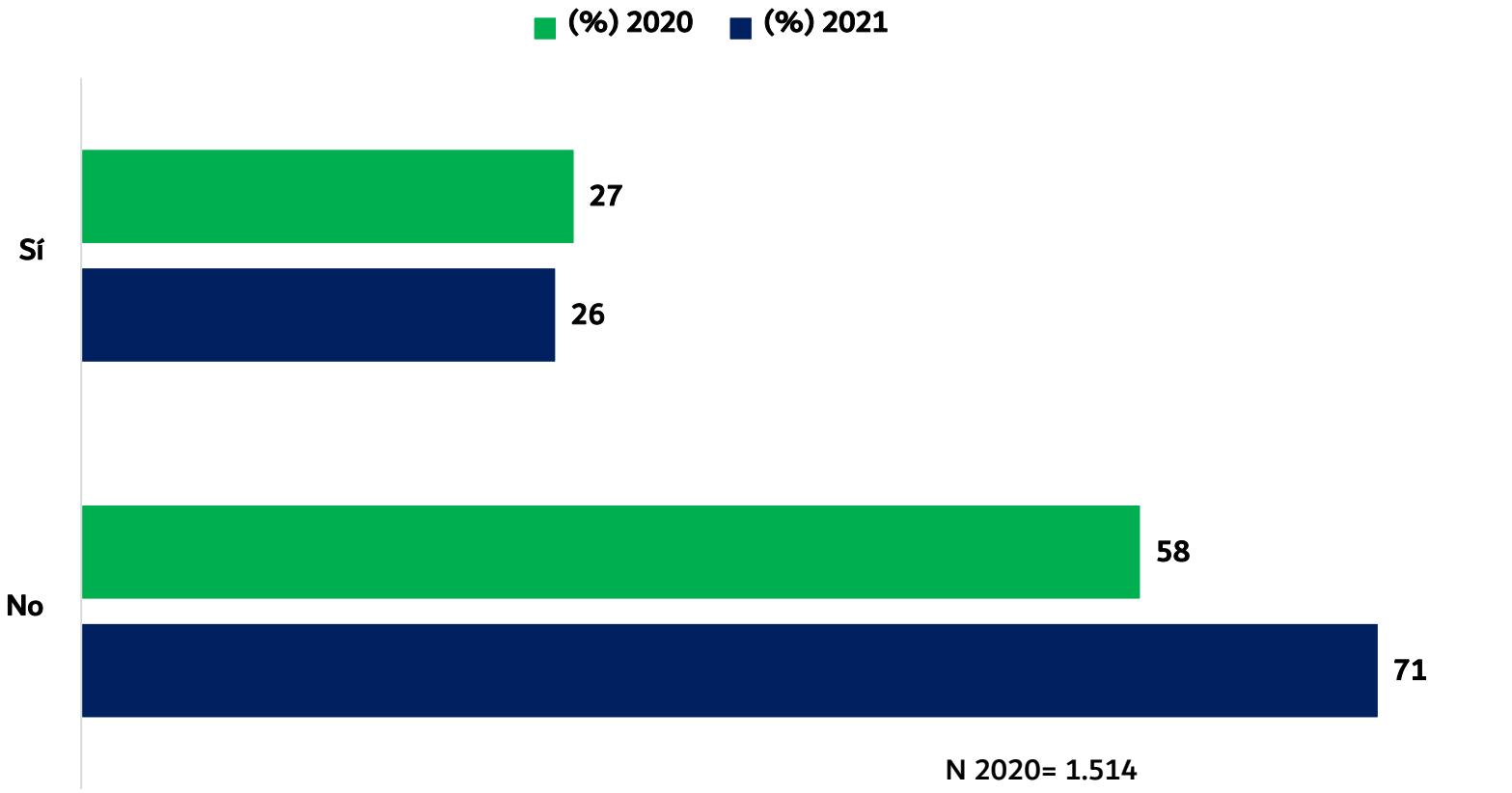
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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 (%)
2020 –2021

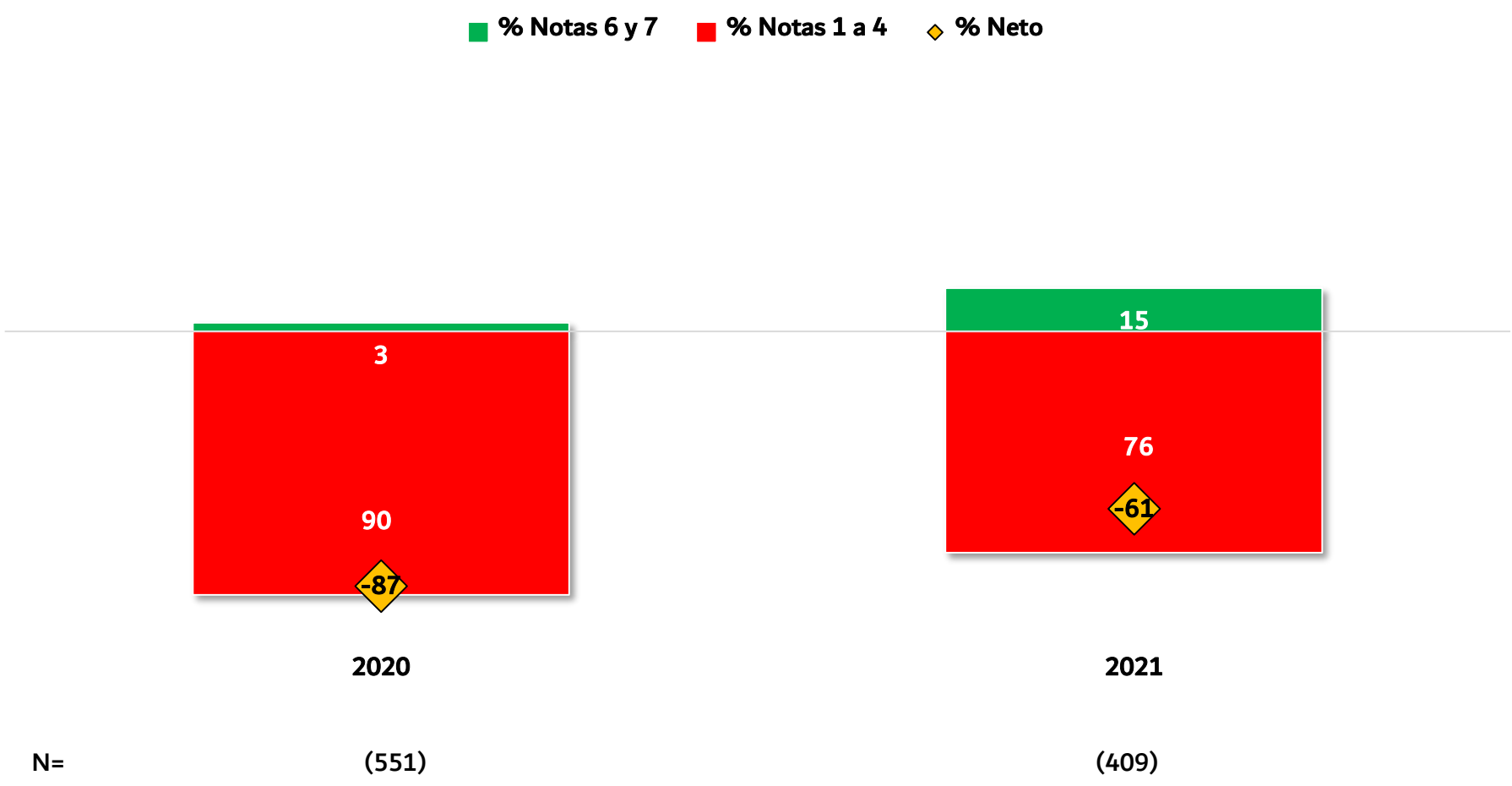
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020= 1.514
N 2021= 1.725
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2020 –2021

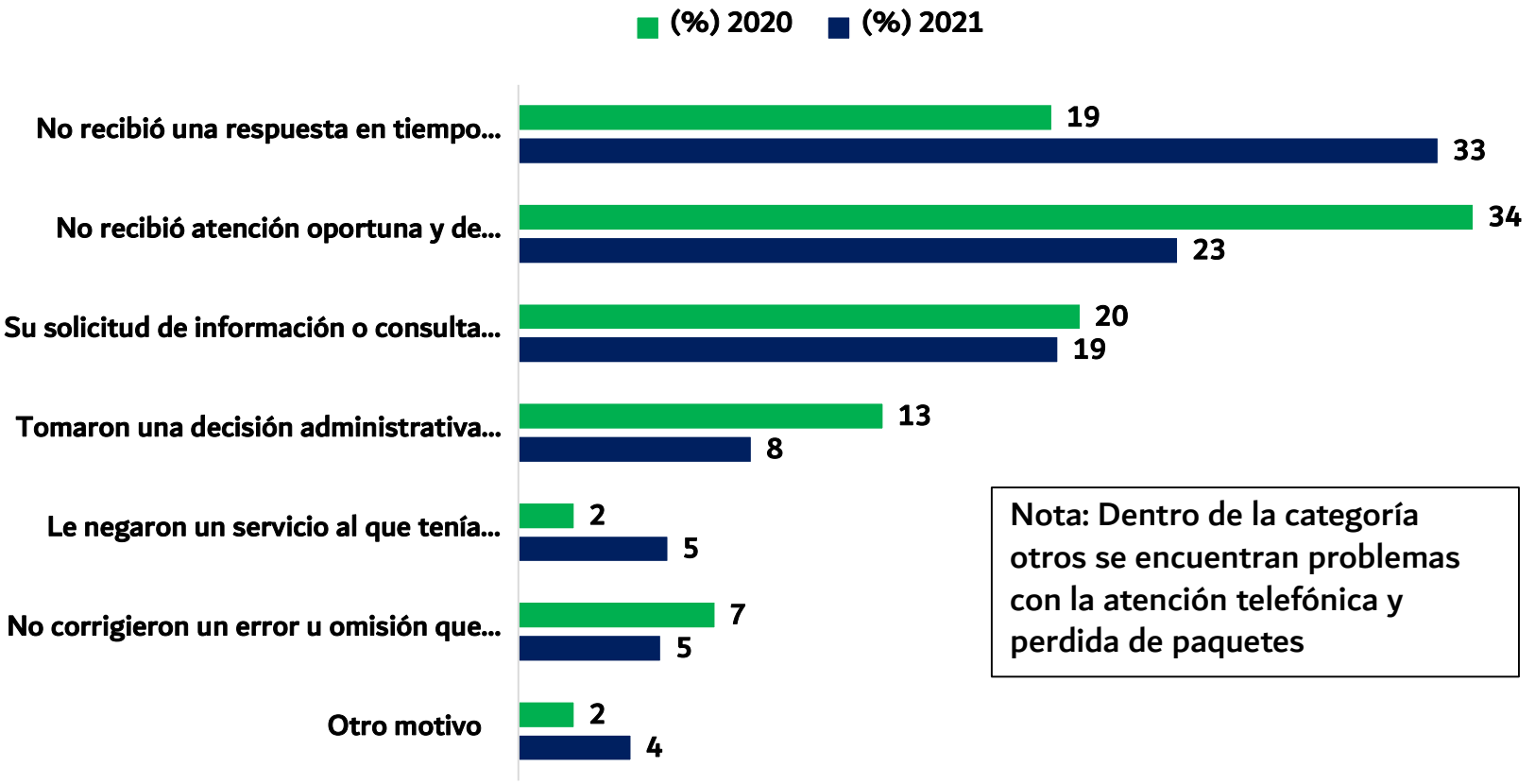
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?



N=	(551)	(409)

PROBLEMAS – TIPO(%) 2020-2021

¿Qué problema tuvo?



Nota: Dentro de la categoría otros se encuentran problemas con la atención telefónica y perdida de paquetes

N 2020= 476
N 2021= 345
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

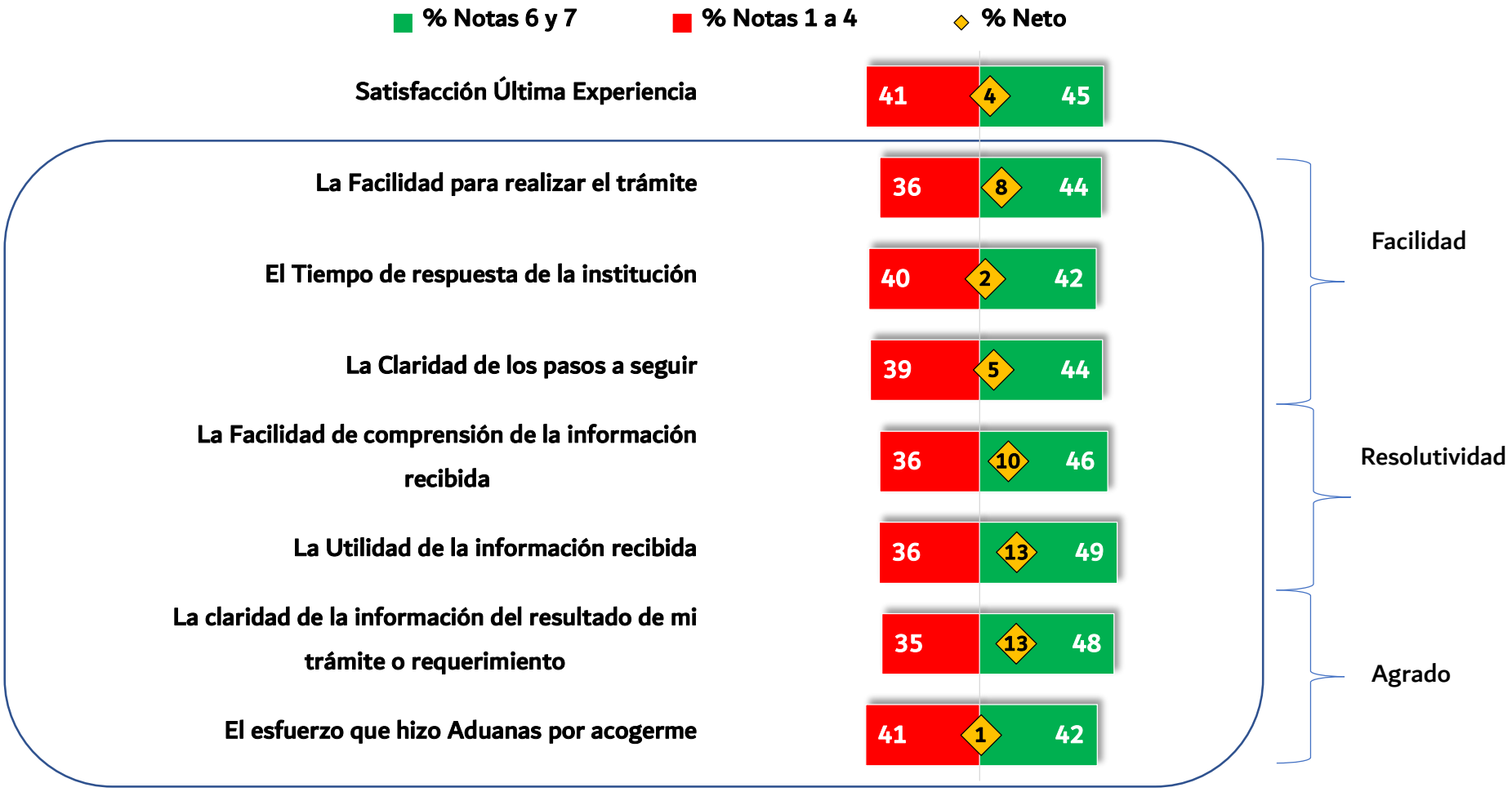
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

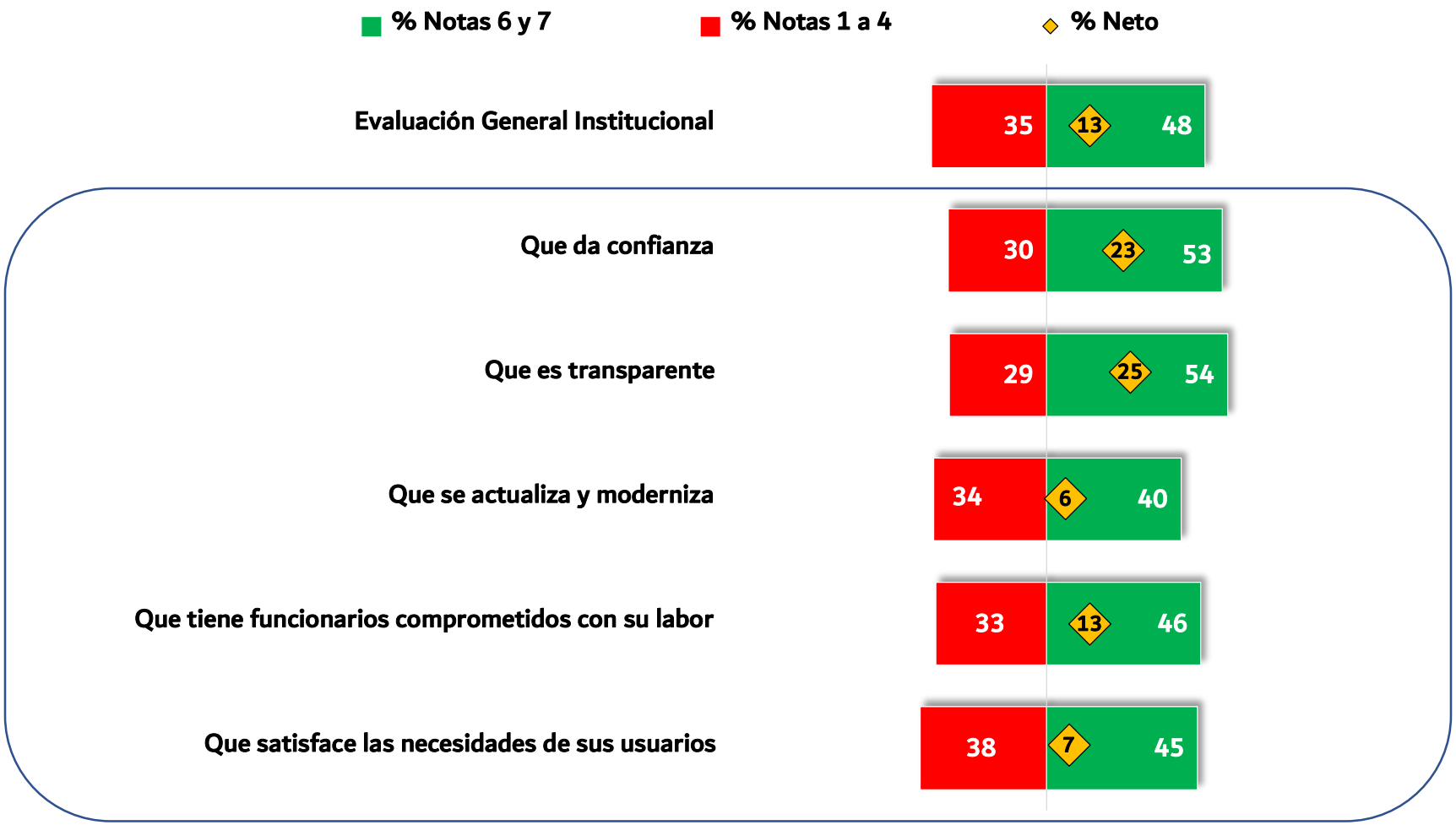
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en ADUANAS, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 1.725

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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

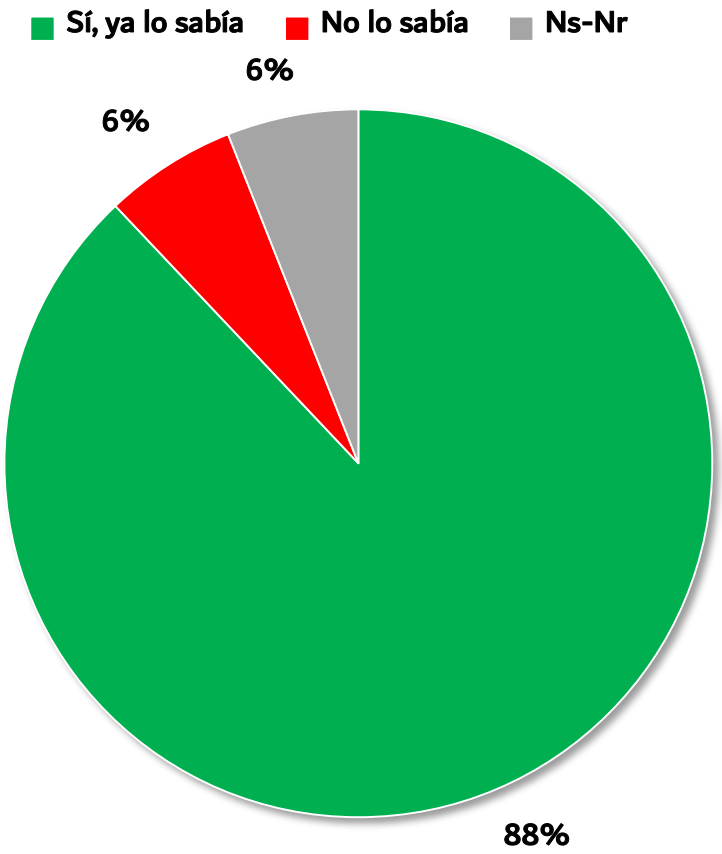


N = 1.725

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - PREGUNTAS ESPECIFICAS DE LA INSTITUCIÓN

MEDIDAS COVID (%) 2021

¿Cree que el Servicio ha tomado medidas adecuadas para facilitar trámites o requerimientos en el estado de pandemia?



N = 149

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

X. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

La etapa, constó de la realización de **3 entrevistas** semi-estructuradas a funcionarios, donde se recogieron sus principales percepciones de la experiencia usuaria que desarrolla el Servicio Nacional de Aduanas, según el área en que se desempeñaban. Las áreas que abarcaron dichos participantes fueron Oficina de Ayuda y Atención a usuarios, Departamento Secretaría General y Departamento de Estudios.

Para profundizar en la experiencia usuaria, además se llevaron a cabo **2 entrevistas** a Agentes de Aduanas, quienes por las características del Servicio son un actor clave a considerar.

Las entrevistas y el grupo focal fueron realizados entre el mes de agosto y septiembre del año 2021.

Por otro lado, se realizó un **grupo focal** con 6 usuarios del Servicio Nacional de Aduanas el día 24 de agosto, con una duración de 72 minutos.

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Hallazgo 1: En el Viaje Usuario de quienes importan o exportan mercancías, requieren de asesoría para llevar a cabo con éxito el trámite, sobre todo por su complejidad y los costos económicos asociados. Dicha asesoría, se espera sea realizada por el Agente de Aduana.

- Hallazgo 2: En los últimos años, y agudizado por la Pandemia, aumentó el comercio internacional, gestionado por e-commerce y/o curiers. Los usuarios, no estarían correctamente informados sobre dicho servicio y costos asociados de la importación. Además, se enfrentan con debilidades en la atención usuaria de dichos servicios, generando sus reclamos al Servicio Nacional de Aduanas.

- Hallazgo 3: Si bien ha habido un esfuerzo por modernizar la atención usuaria, sobre todo por la digitalización de trámites para usuarios y Agentes de Aduana, se percibe que no hay una mirada estratégica en dicho aspecto, evidenciándose en las debilidades del canal telefónico y la baja utilidad de los canales online, para ambos casos.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

XI. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Se espera la mejora constante de los canales remotos de soporte y atención usuaria. Sobre todo, considerando la irrupción del e-commerce, que trajo y traerá consigo nuevos perfiles de usuarios

- Se recomienda también la búsqueda de estrategias en conjunto con los Servicios implicados para responder a los requerimientos de usuarios y/o estandarizar estrategias que se han llevado a cabo con ellos en algunas Regiones.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

XII. ANEXO MULTIVARIADO

Metodología

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

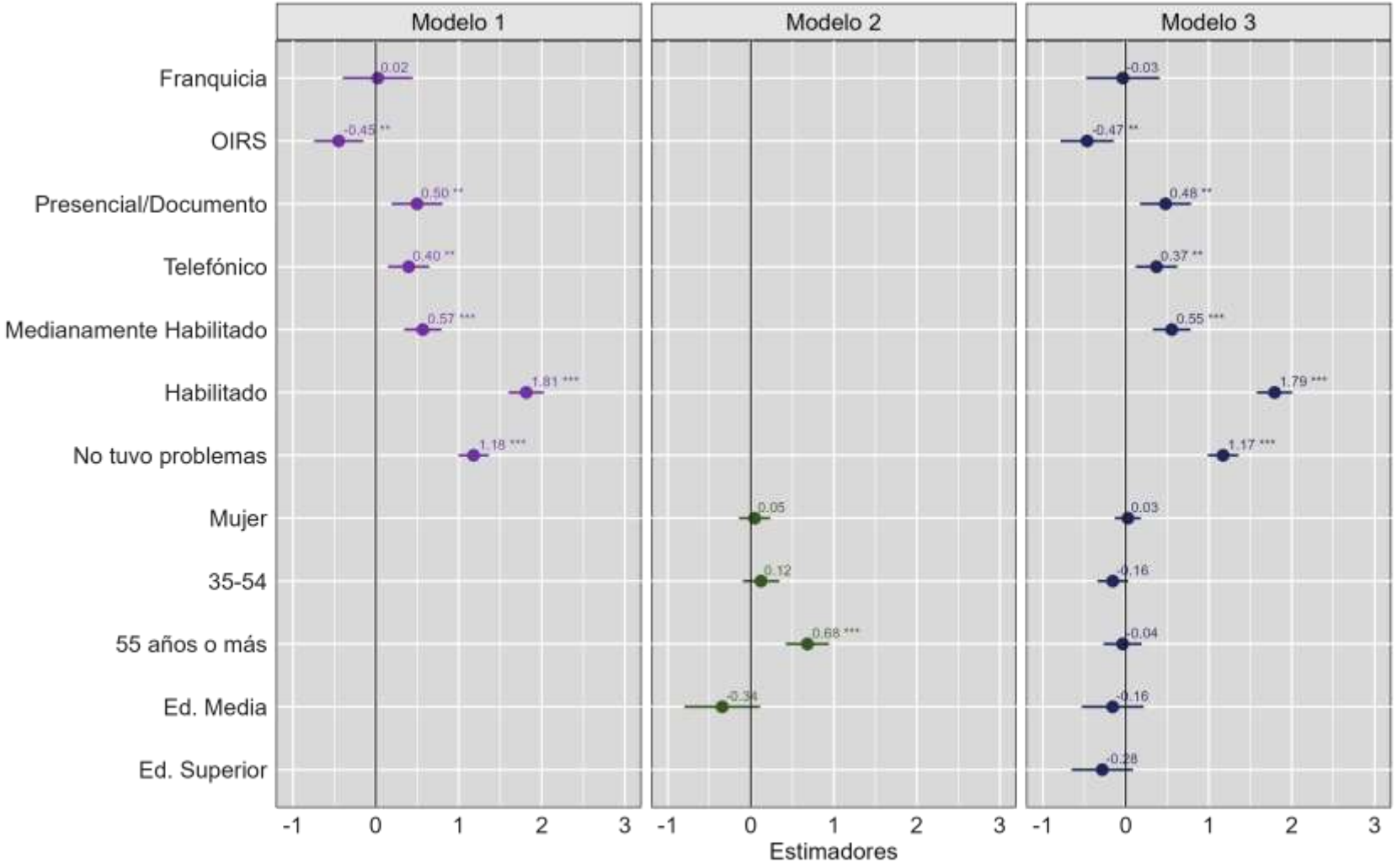
En primer lugar se presentan Modelos de Regresión Lineal (OLS) tanto para última experiencia como para la evaluación institucional. Se realizaron 3 modelos, el primero con covariables del cuestionario y el marco muestral, el segundo con covariables de la muestra obtenida (características sociodemográficas), 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

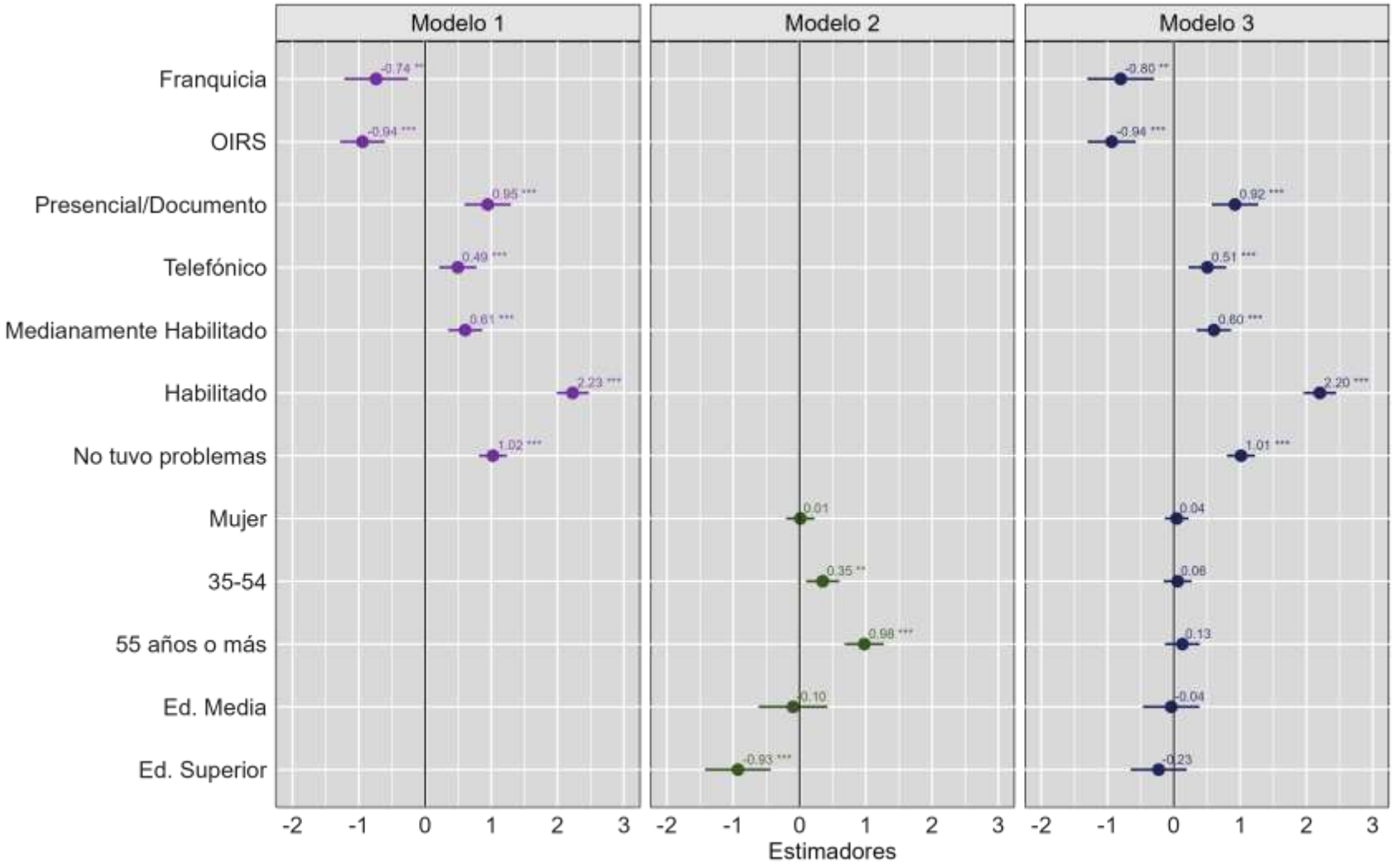
En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la **Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia** por parte de los usuarios del Servicio Nacional de Aduanas. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al 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 **1,17** 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 **1,79** 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 **0,55** 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.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Lineal

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

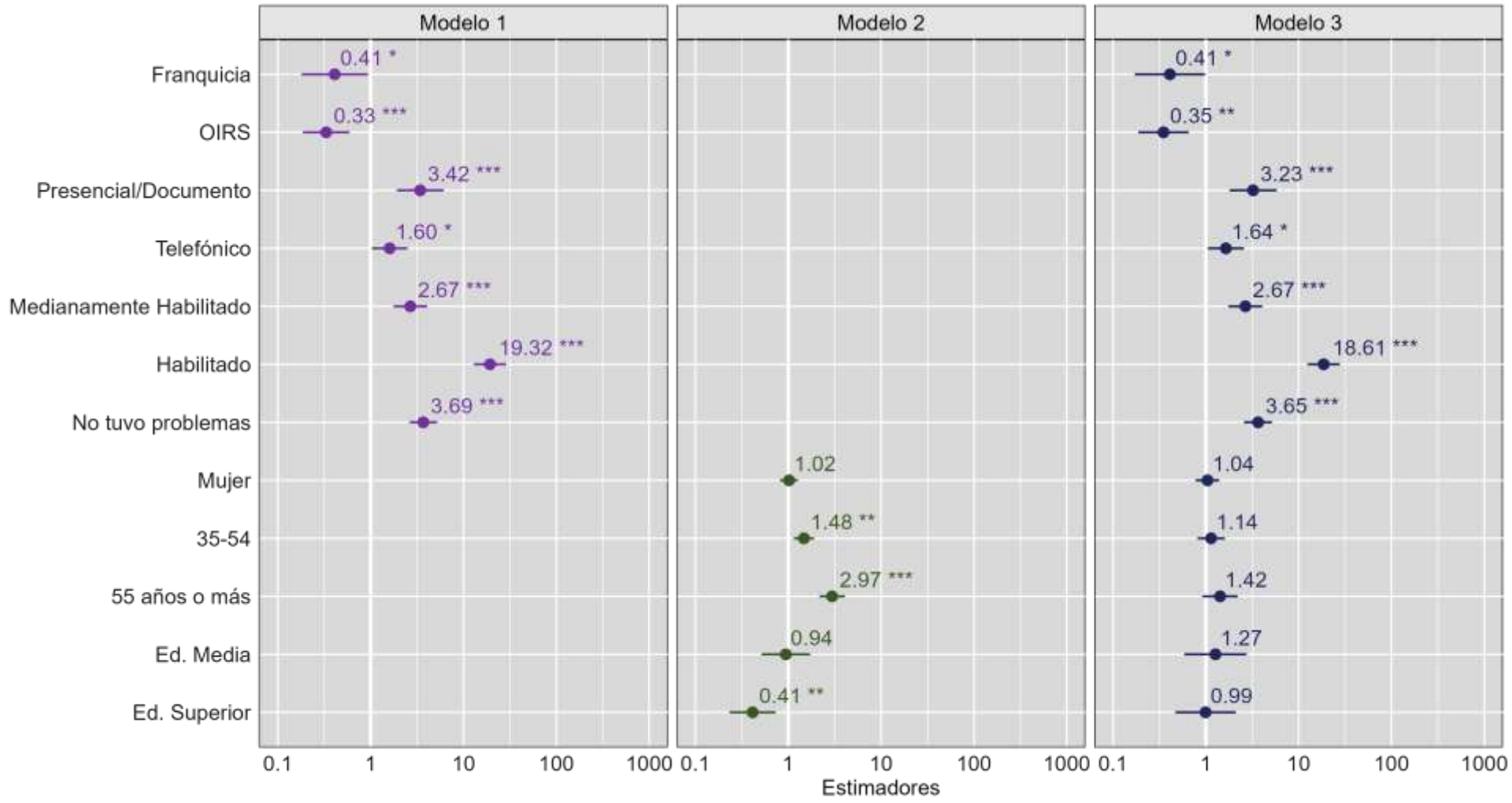
En este caso, las variables más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar habilitado aumenta en **2,2** puntos la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Mientras que no tener problemas durante el proceso aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en **1,01** en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Interesante observar, respecto a los trámites, tanto los usuarios de Franquicia como de OIRS disminuyen su satisfacción en comparación a los usuarios de Dus/ Din en **0,8** y **0,94** respectivamente. El coeficiente de Franquicia es significativo a un 99% nivel de confianza, mientras que el de OIRS a un 99,9% nivel de confianza.

Satisfacción Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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

Satisfacción Última Experiencia 2021

Modelos de Regresión Logística

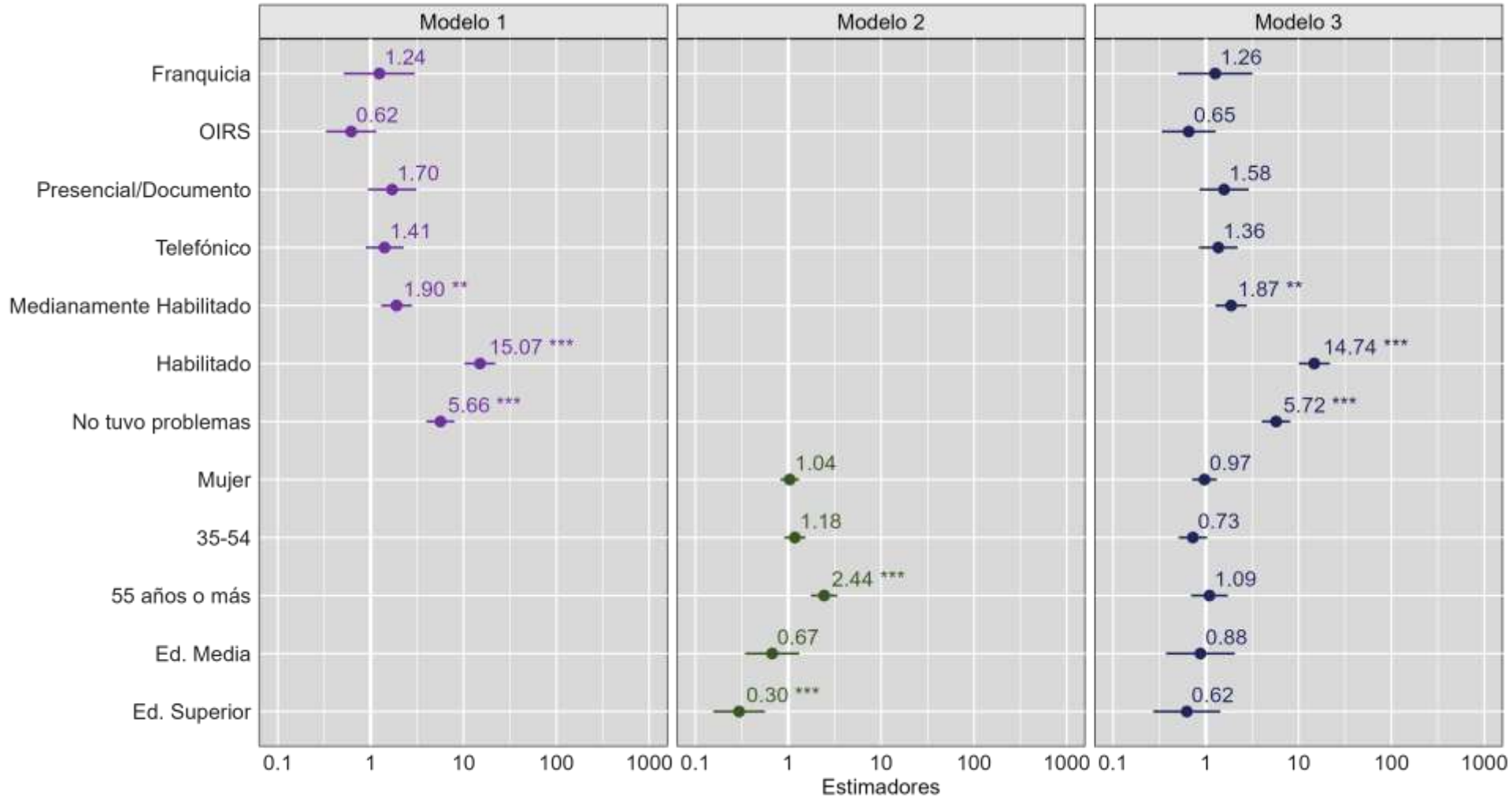
En el gráfico anterior se presentan los **Modelos de Regresión Logística** estimados para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de Servicio Nacional de Aduanas. En el Modelo 1 se incluyen las variables 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 –a un 99,9% de nivel de confianza- las variables más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el modelo 3 muestra que estar habilitado aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **18,61** -en referencia a no estar habilitado-, ceteris paribus. Además, estar medianamente habilitado–en referencia a no estar habilitado- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **2,67**, ceteris paribus. Mientras que no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **3,65** -en referencia a sí tener problemas-, dejando el resto de las variables constantes.

También se observan resultados significativos respecto al Canal, a un 99,9% de nivel de confianza. En específico, realizar el trámite a través de documentos aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **3,23** –en referencia a hacerlo por el canal digital-, dejando las otras variables constantes.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Logística

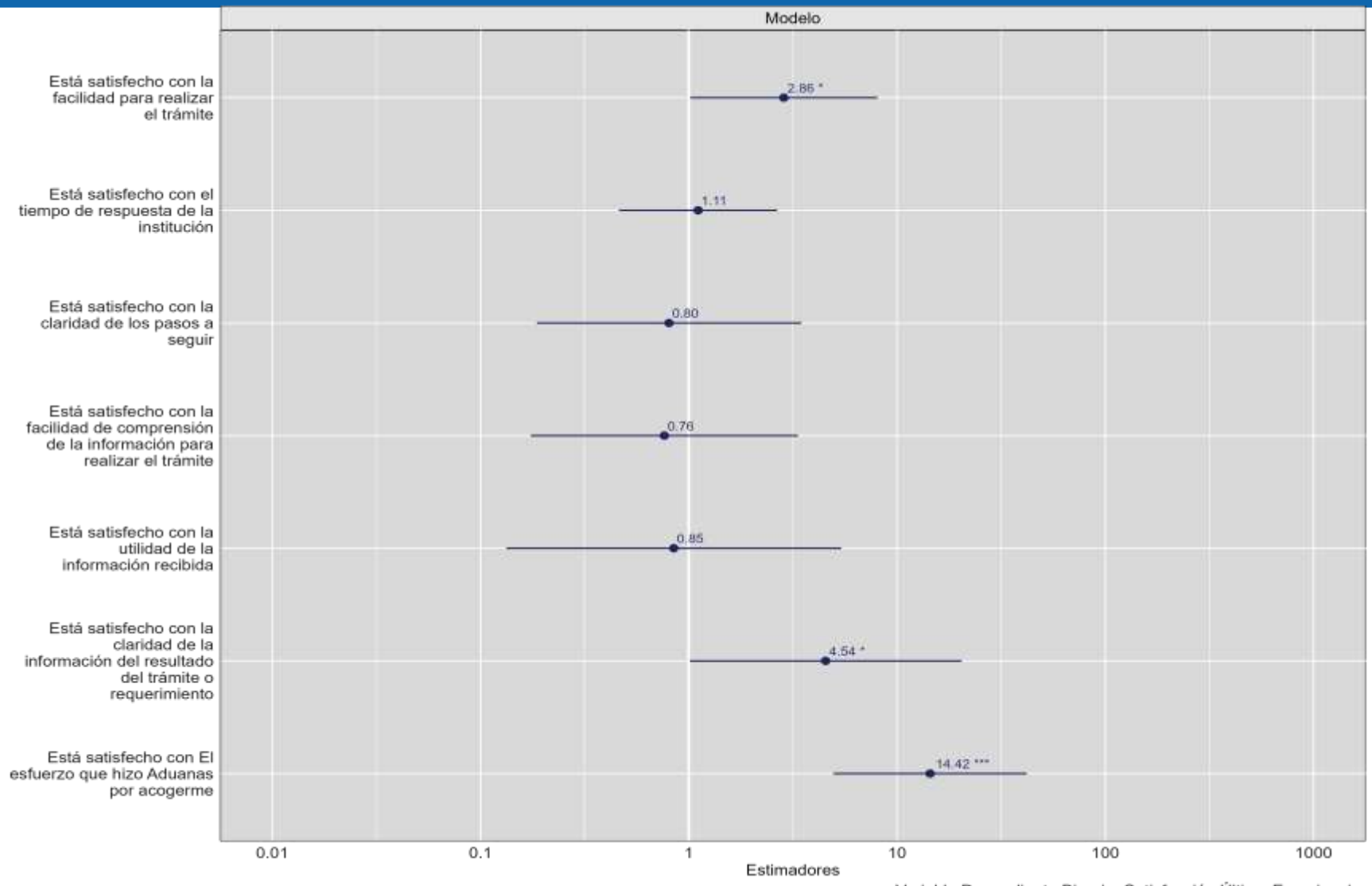
También se estimaron 3 **Modelos Logísticos** para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación General de la Institución*** por parte de los usuarios del Servicio Nacional de Aduanas. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. En específico, según el modelo 3 estar habilitado aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **14,74**, ceteris paribus, en referencia a no estar habilitado, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Mientras que, a un 99% de nivel de confianza, se observa que estar medianamente habilitado –en referencia a no estar habilitado- aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **1,87**, dejando el resto de las variables constantes.

Además, a un 99,9% de nivel de confianza, se puede decir que no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **5,72**, dejando las otras variables constantes, en referencia a sí tener problemas.

Atributos de la experiencia 2021

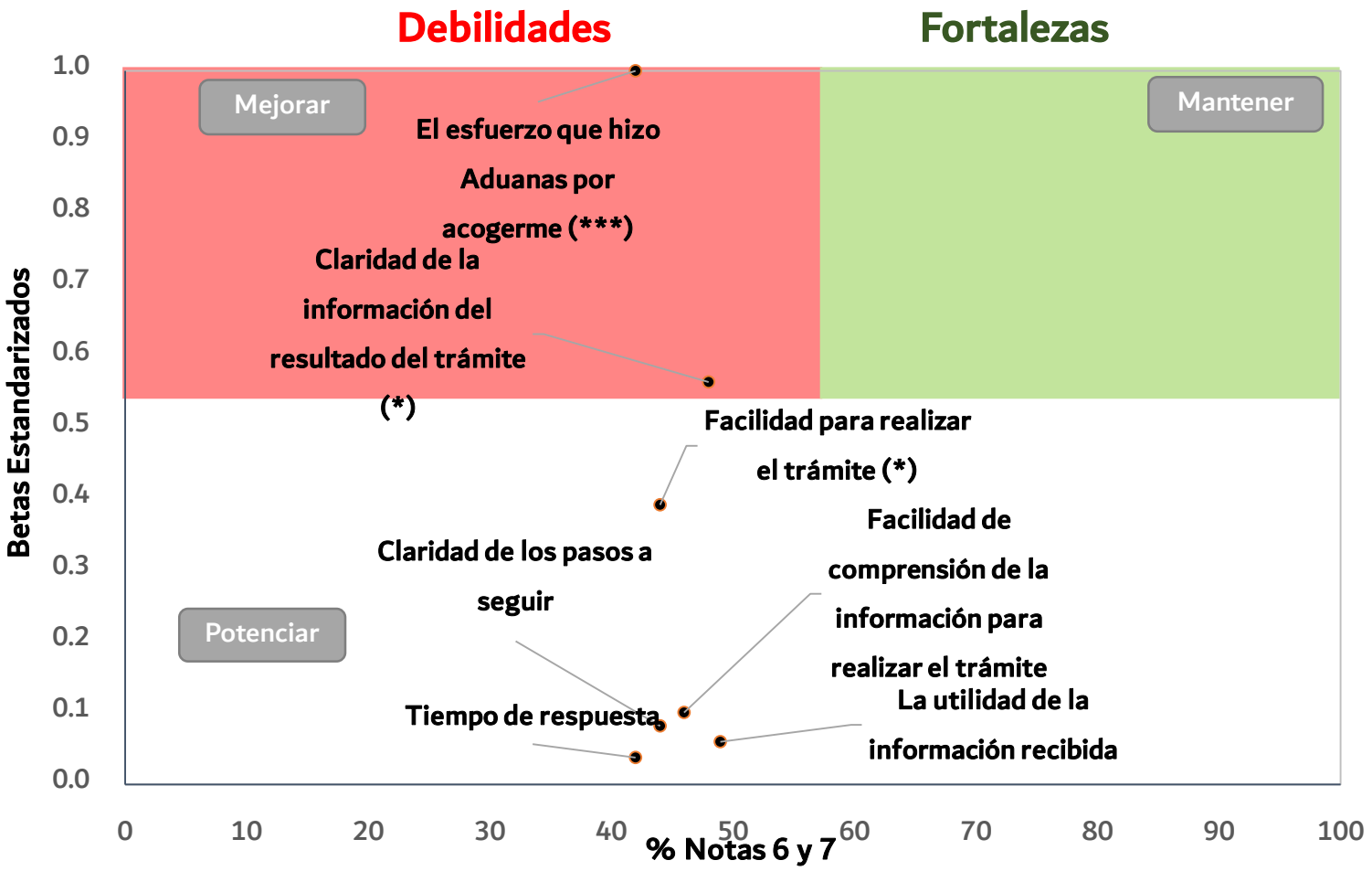
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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

Atributos de la Última Experiencia 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades



Atributos de la Última Experiencia 2021

Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

Anteriormente se presentan los **Modelos de Regresión Logística** estimados para conocer en qué medida los atributos de la última experiencia afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios del Servicio Nacional de Aduanas. 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 el esfuerzo de Aduanad por acogerme –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **14.42**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Mientras que estar satisfecho con la facilidad para realizar el trámite –en referencia a no estarlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **2,86**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 95% de nivel de confianza. Por su parte, 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 **4,54**, dejando el resto de las variables constante es significativo a un 95% de nivel de confianza.

Atributos de la Última Experiencia 2021

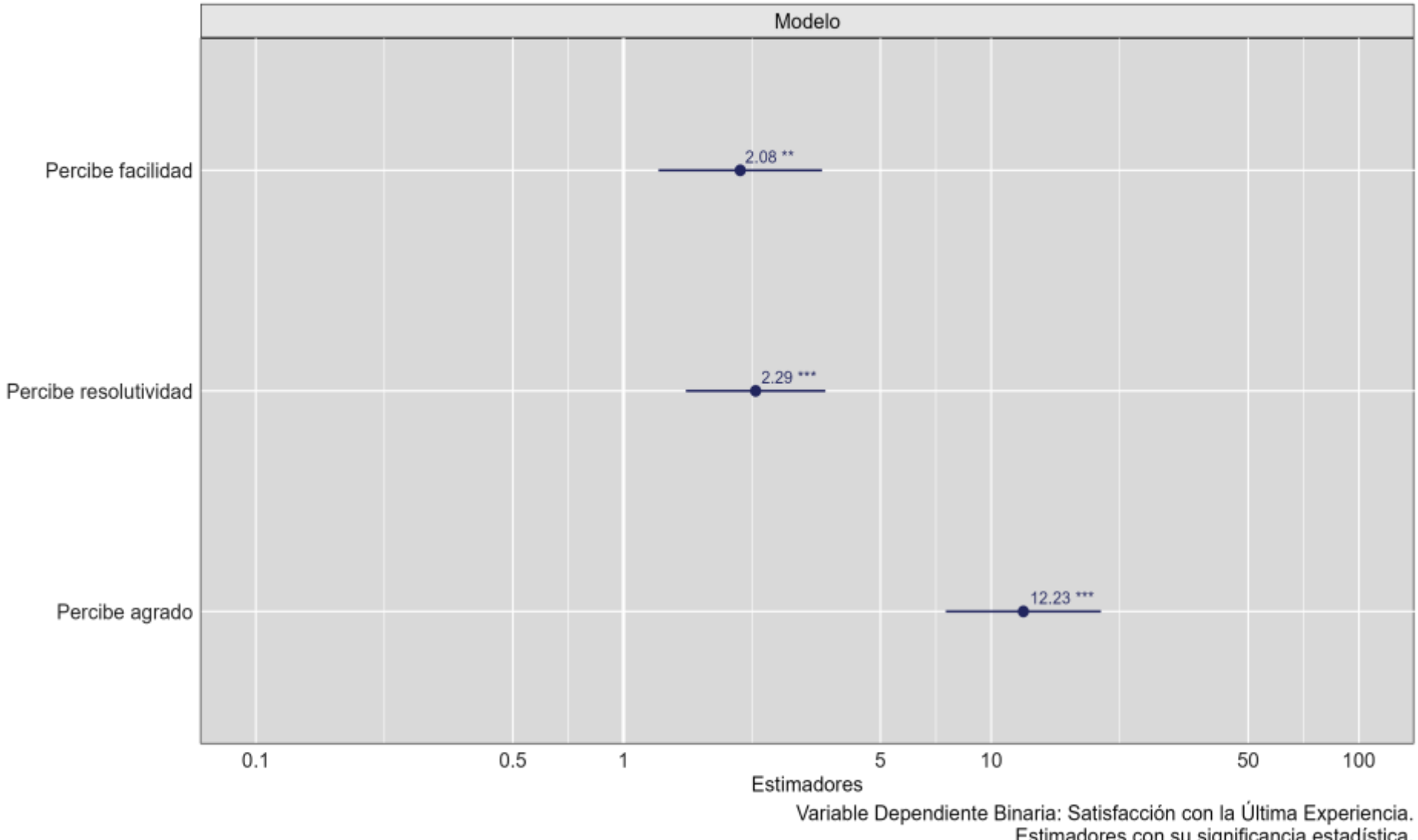
Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

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 los atributos por mejorar, son el esfuerzo que hizo Aduanas por acogerme y la claridad de la información sobre el resultado del trámite. Además, se debe potenciar la facilidad para realizar el trámite, la claridad de los pasos a seguir, el tiempo de respuesta, la facilidad de la comprensión de la información para realizar el trámite y la utilidad de la información recibida.

Mientras que no hay atributos que se deben mantener.

Atributos de la experiencia 2021

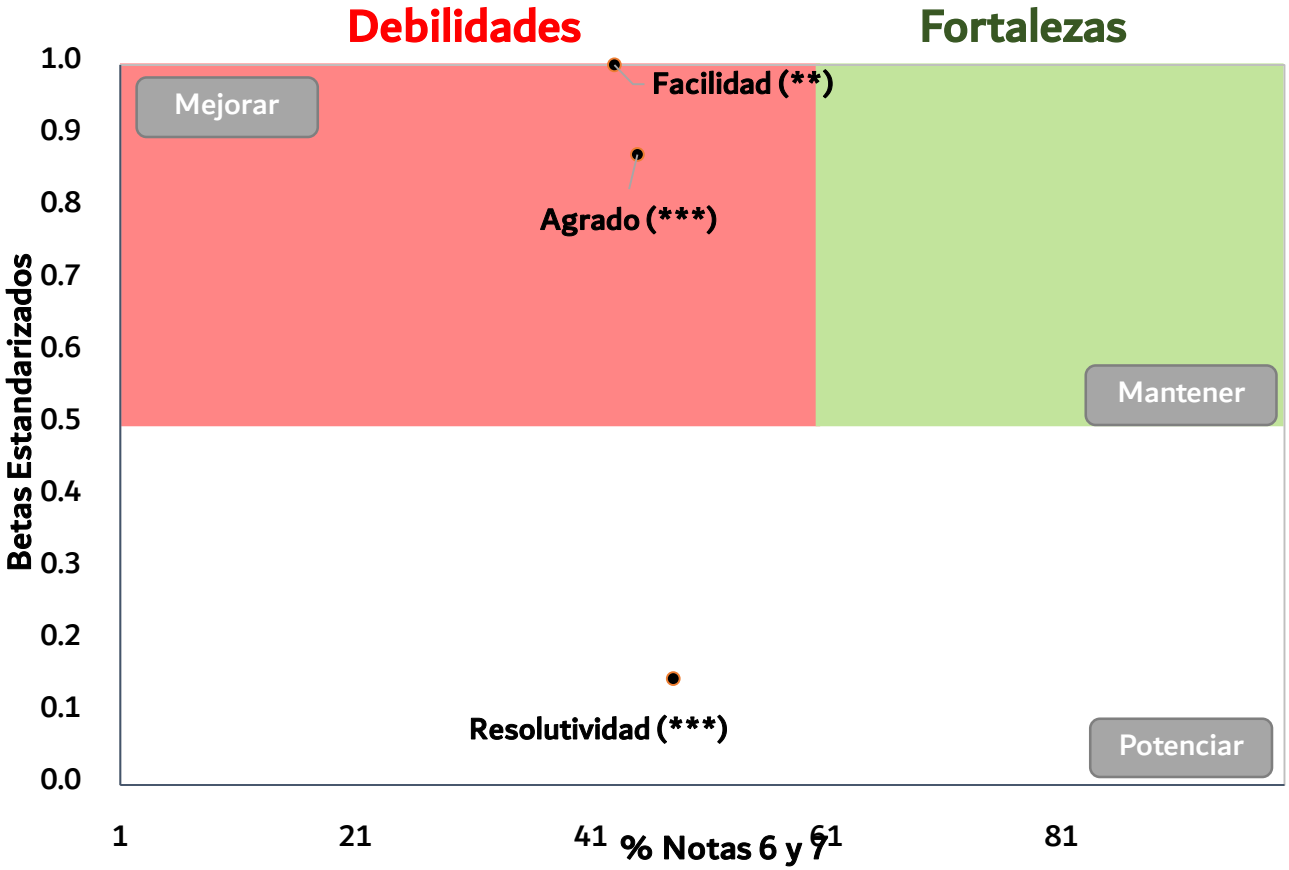
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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

Atributos de la Última Experiencia 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades



Atributos de la Última Experiencia 2021

Modelo de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

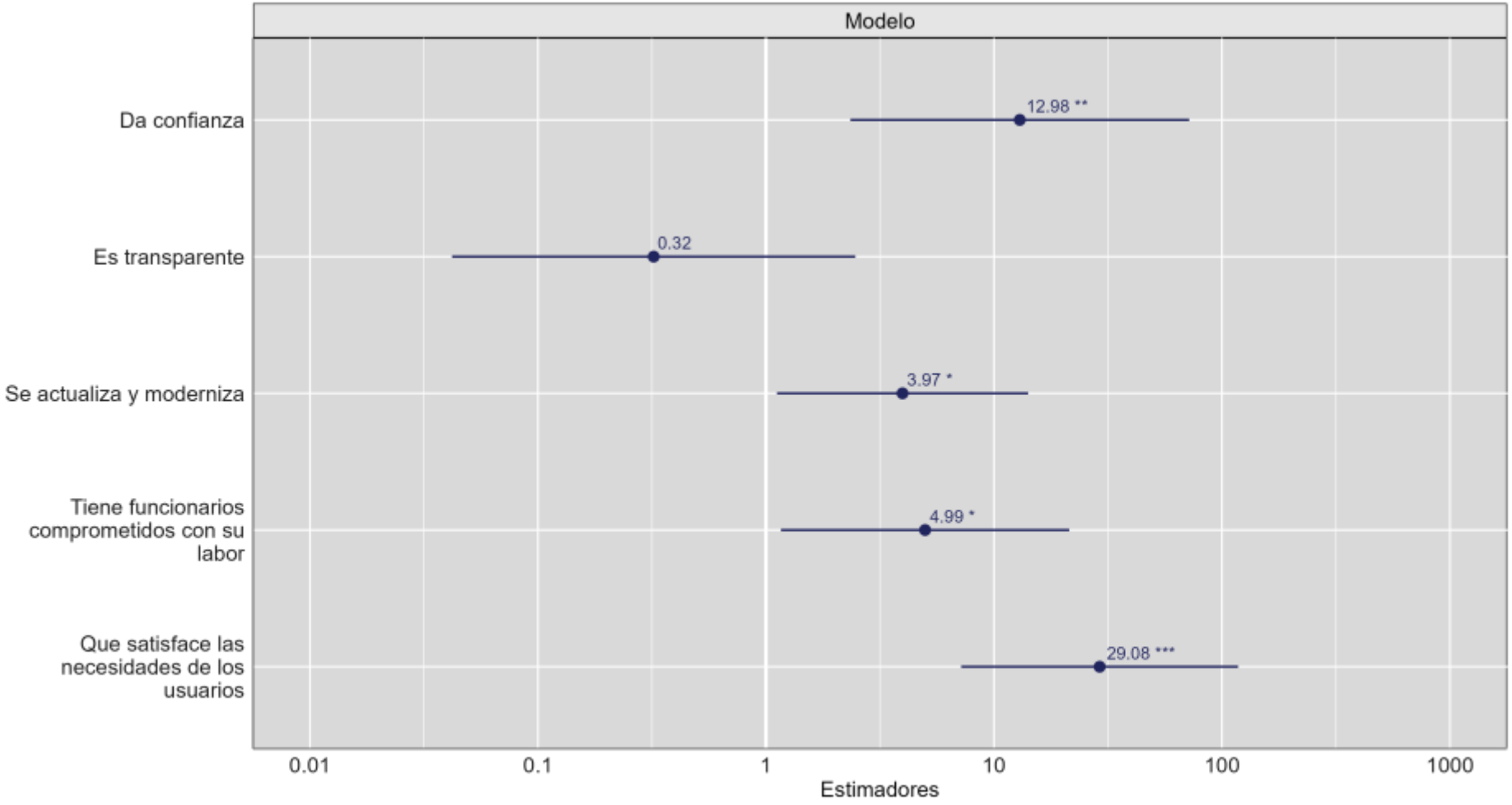
También se estimó un **Modelo de Regresión Logística** agrupando los atributos de la última experiencia en base a los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado.

En base a dicho modelo se puede decir que los atributos más importantes son la Resolutividad y el Agrado. Específicamente, percibir resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **2,29**, 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 **12,23**, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

El **Mapa de Fortalezas y Debilidades**, por su parte, indica que existen atributos por mejorar, estos son agrado y facilidad, se debe potenciar la resolutividad. Mientras que no hay atributos mantener.

Imagen institucional 2021

Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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

Imagen Institucional 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades

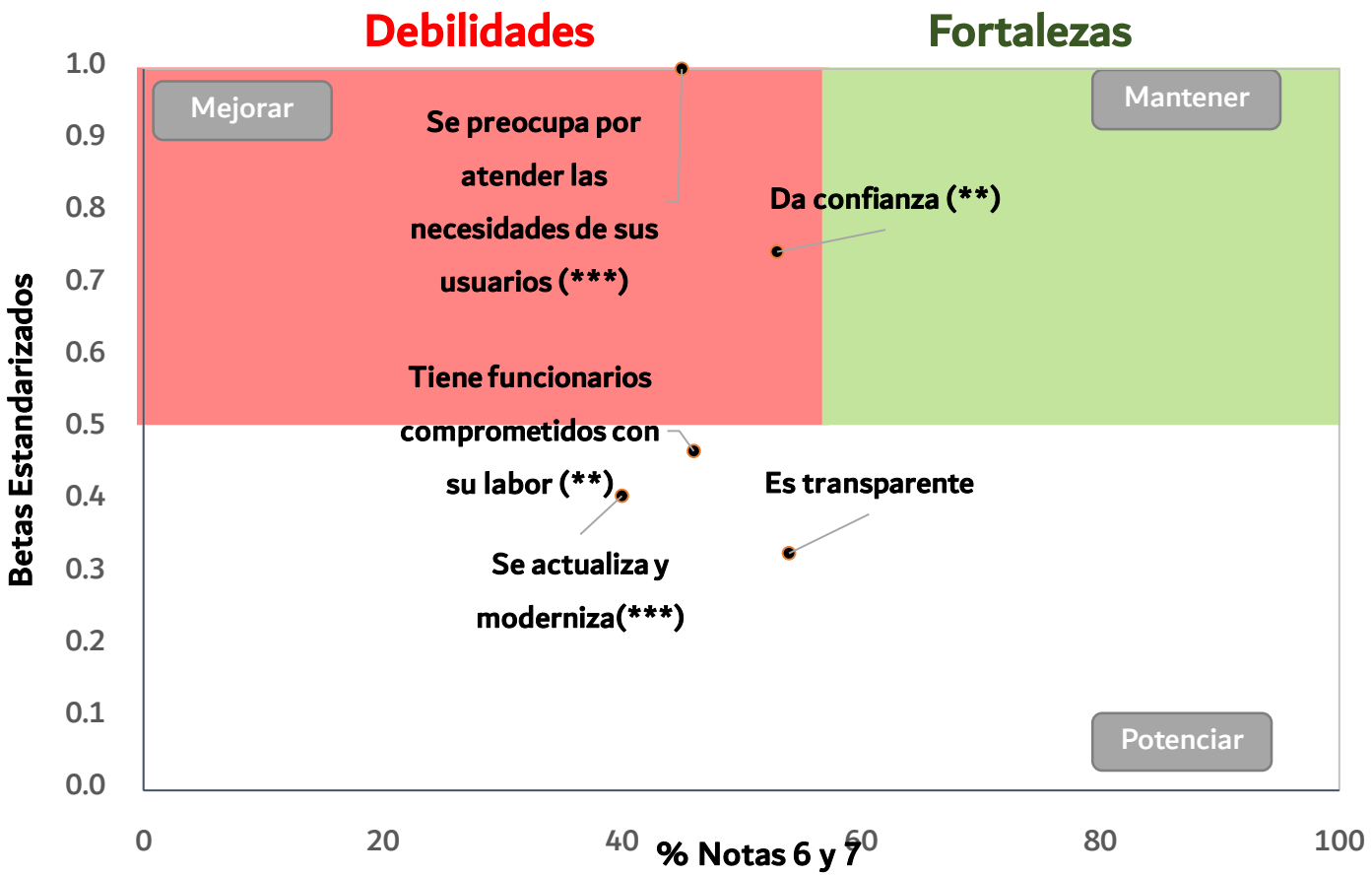


Imagen Institucional 2021

Modelos de Regresión Logística y Mapa de Fortalezas y Debilidades

Finalmente, se presenta el **Modelo de Regresión Logística** estimado para conocer en qué medida los atributos de la imagen institucional afectan la ***Evaluación de la Satisfacción General con la Institucional*** por parte de los usuarios del Servicio Nacional de Aduanas.

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 **29.08**, 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 **12,98**, ceteris paribus, es significativo a un 99% nivel de confianza. Mientras que 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 **3,97**, dejando el resto de las variables constantes, lo que es significativo a un 95% de nivel de confianza. Asimismo, percibir que la institución tienen funcionarios comprometidos con su labor –en referencia a no percibirlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la institución por un factor de **4,99**, ceteris paribus, es significativo a un 95% 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 los atributos por mejorar son que da confianza y se preocupa por atender las necesidades de los usuarios. Además, debe potenciar la transparencia, que se actualiza y moderniza y el compromiso de los funcionarios con su labor. Mientras que no hay atributos que debe mantener.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Línea 1

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