“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

SUBSECRETARIA DE ECONOMIA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO

Información general del proyecto

Institución Ejecutora: Datavoz

Jefe/a de Proyecto: Paulina Valenzuela

Equipo Consultor: Eduardo de la Fuente

Jorge Fábrega

Luis Bertoglia

Carlos Macuada

Contraparte Institucional: Alejandro Fernandez Araya

Sebastián Oñate Aedo

Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

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

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

II. METODOLOGÍA

Antecedentes y modelo 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 de levantamiento	Encuestas telefónicas (CATI) y web (CAWI)
Fecha de terreno	18 agosto – 05 noviembre
Universo	Usuarios de los trámites Registro de Empresas y Sociedad (RES); Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC); y Cooperativas y Asociaciones Gremiales (DAES)
Muestreo	Muestreo probabilístico mediante asignación fija según variables de segmentación (trámite y canal)
Marco muestral	Registro de usuarios de usuarios de mayo a octubre para el trámite DAES, usuarios de los meses de mayo, julio y agosto para el trámite SIAC; y usuarios de mayo a septiembre para el trámite RES
Muestra lograda	1.147 casos
Error muestral	+/- 2,4 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima
Ponderación	Los datos fueron ponderados según el trámite realizado por los usuarios y el canal de atención

Muestra efectiva para la institución

Tabla 1.
Muestra efectiva para Subsecretaría de Economía y EMT según trámite y canal

	Canal Digital	Canal Presencial	Canal Telefónico	Muestra efectiva total	Universo	e.m.m
Trámite	n	n	n	n	N	
DAES	469	-	-	469	1.346	3,7%
SIAC	93	30	106	229	534	4,9%
RES	449	-	-	449	1.090	3,5%
Total	**1.011**	**30**	**106**	**1.147**	**2.970**	2,3%
e.m.m	2,4%	12,2%	7,4%	2,3%		

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

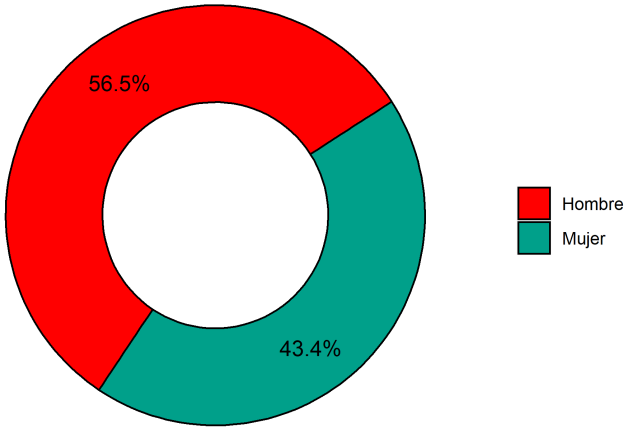
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

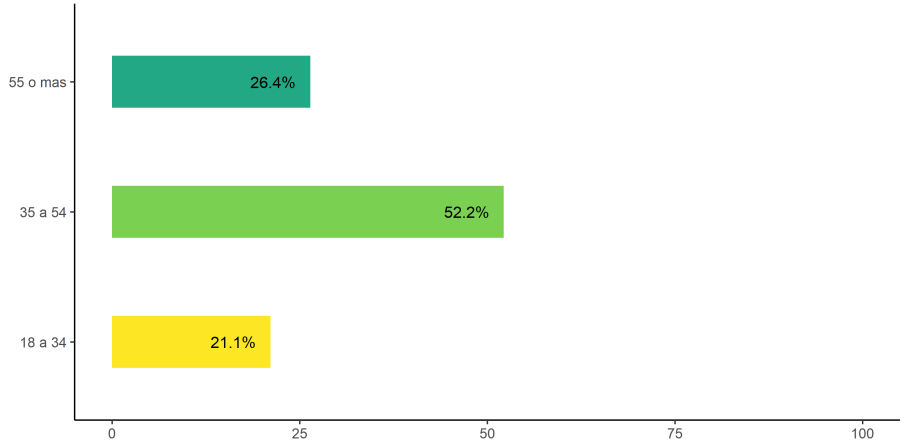
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Características generales de usuarios encuestados (%)

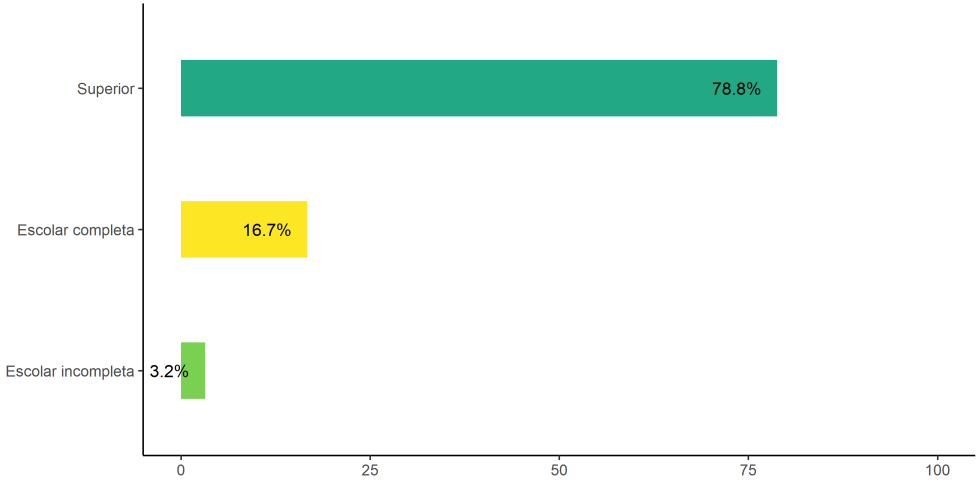
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo



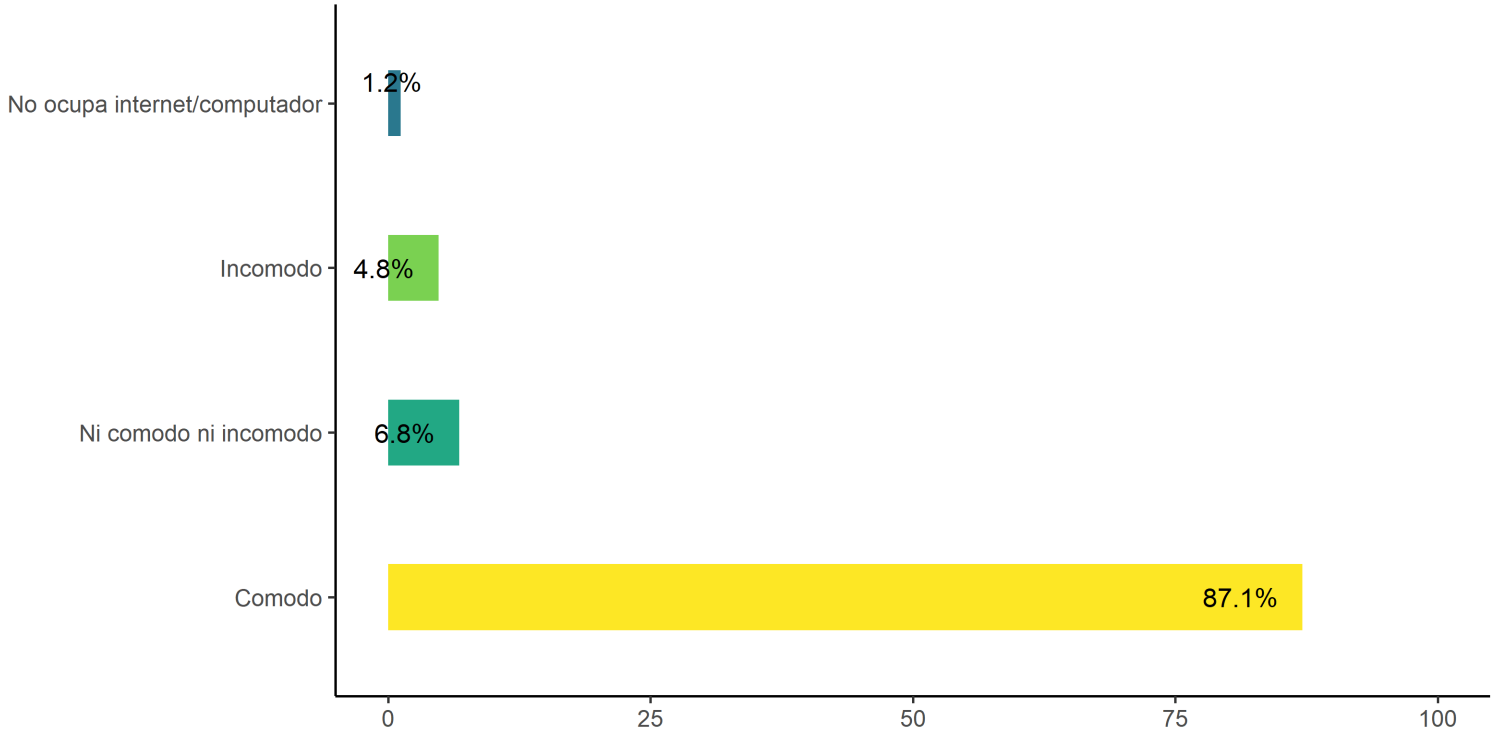
n =1.147

* Porcentajes ponderados

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

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

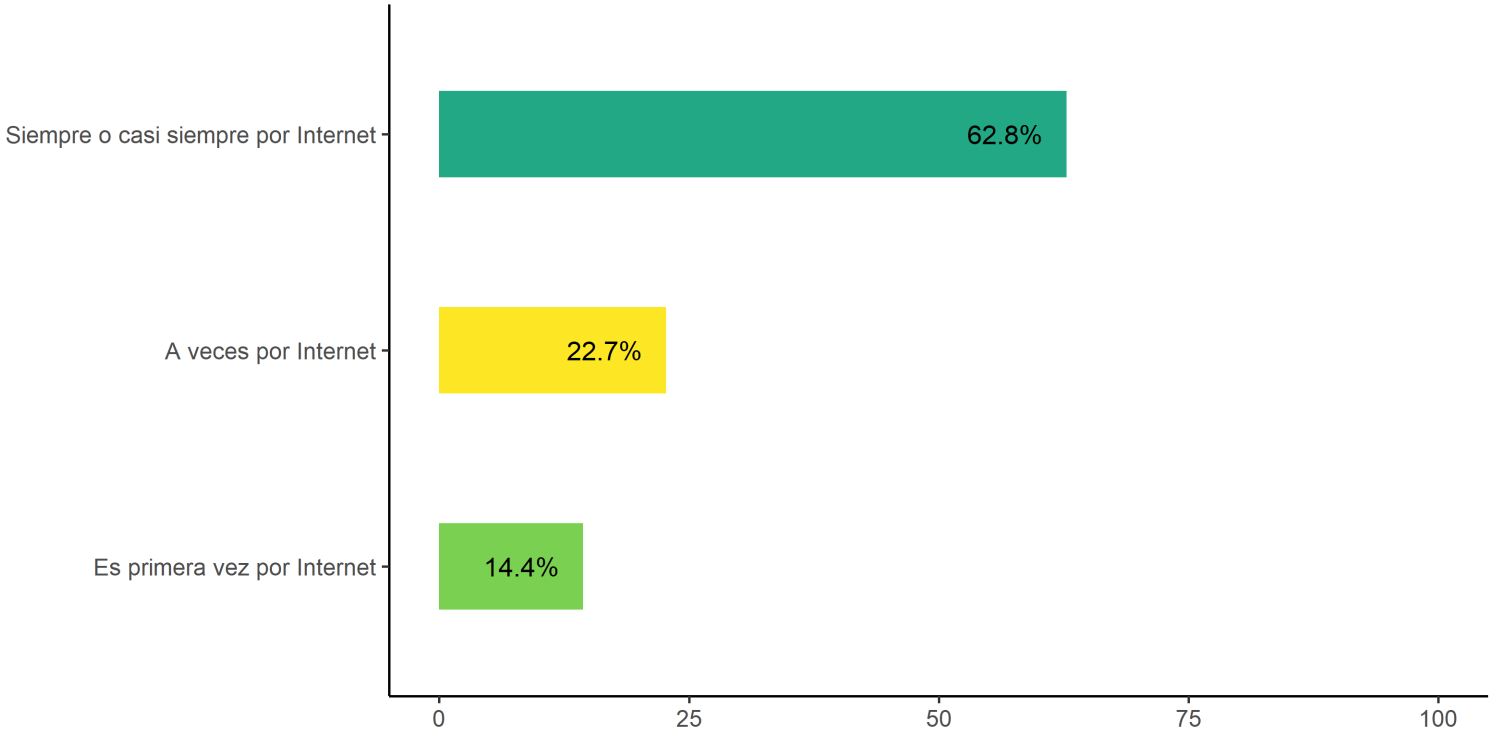
Variable recodificada:
Cómodo= Muy cómodo + algo cómodo
Incómodo= Muy incomodo + algo incómodo



n =1.147

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)

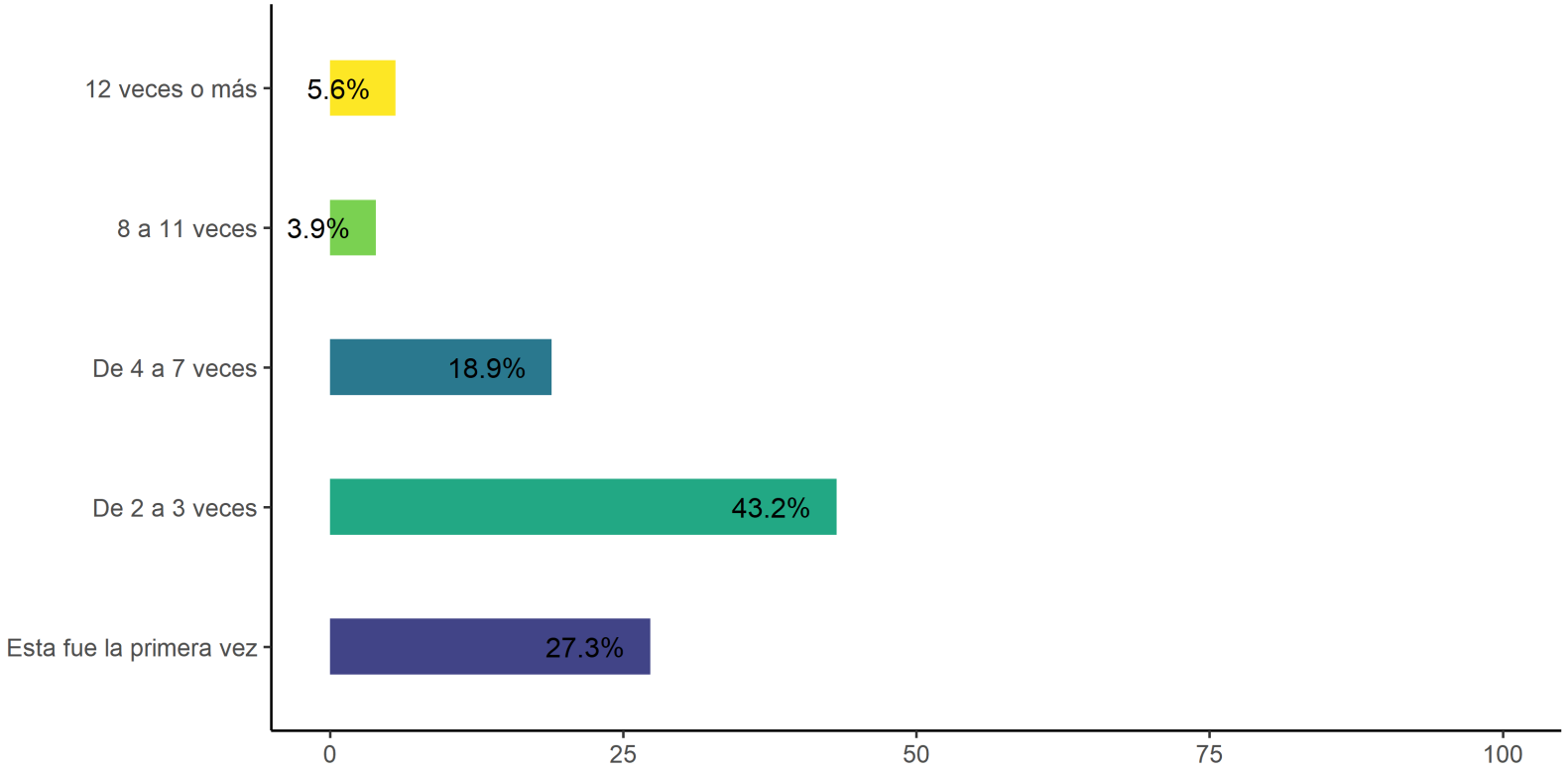
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



n = 924

Intensidad del usuario (%)

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



n =1.147

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

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.

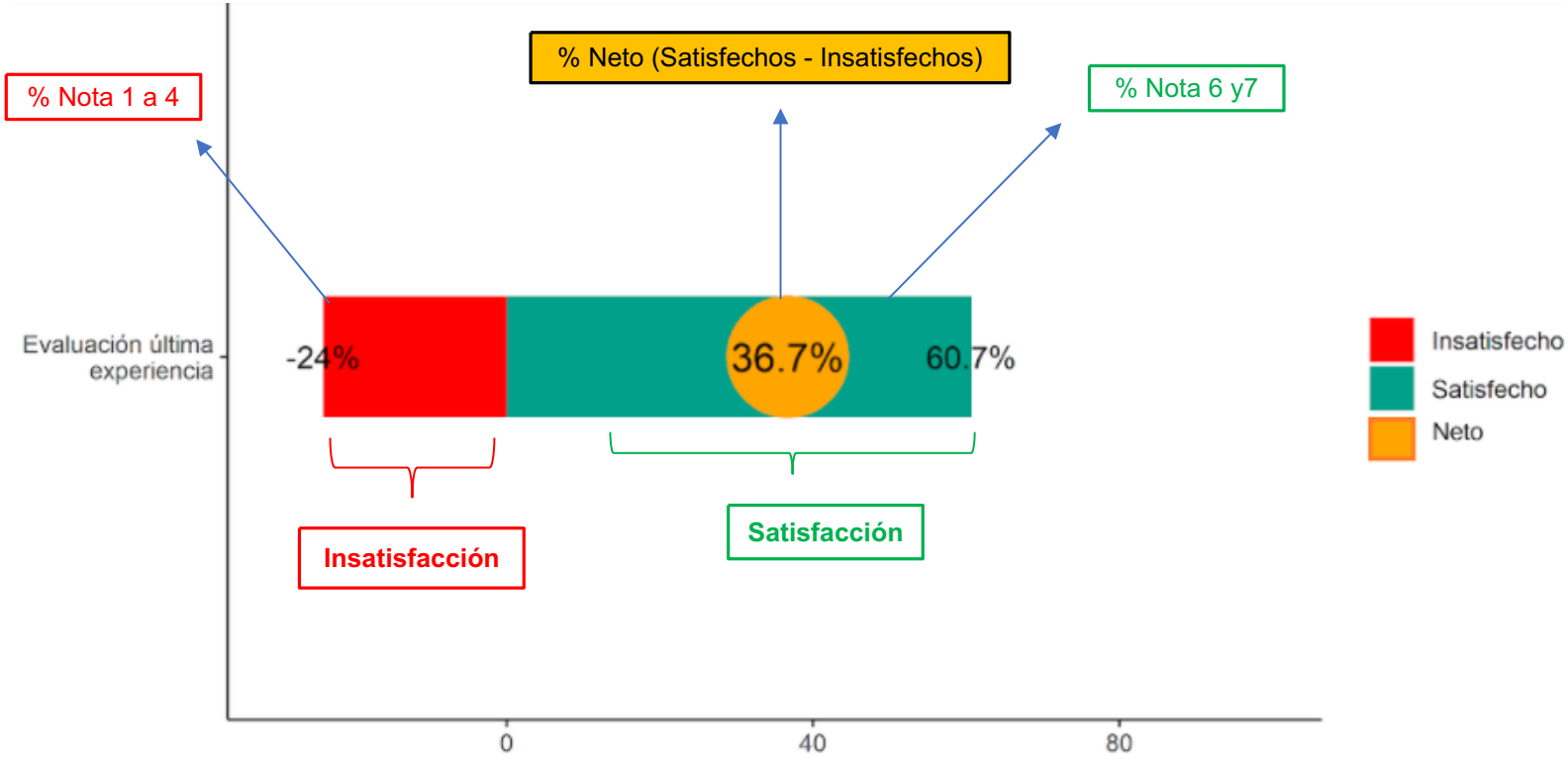
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

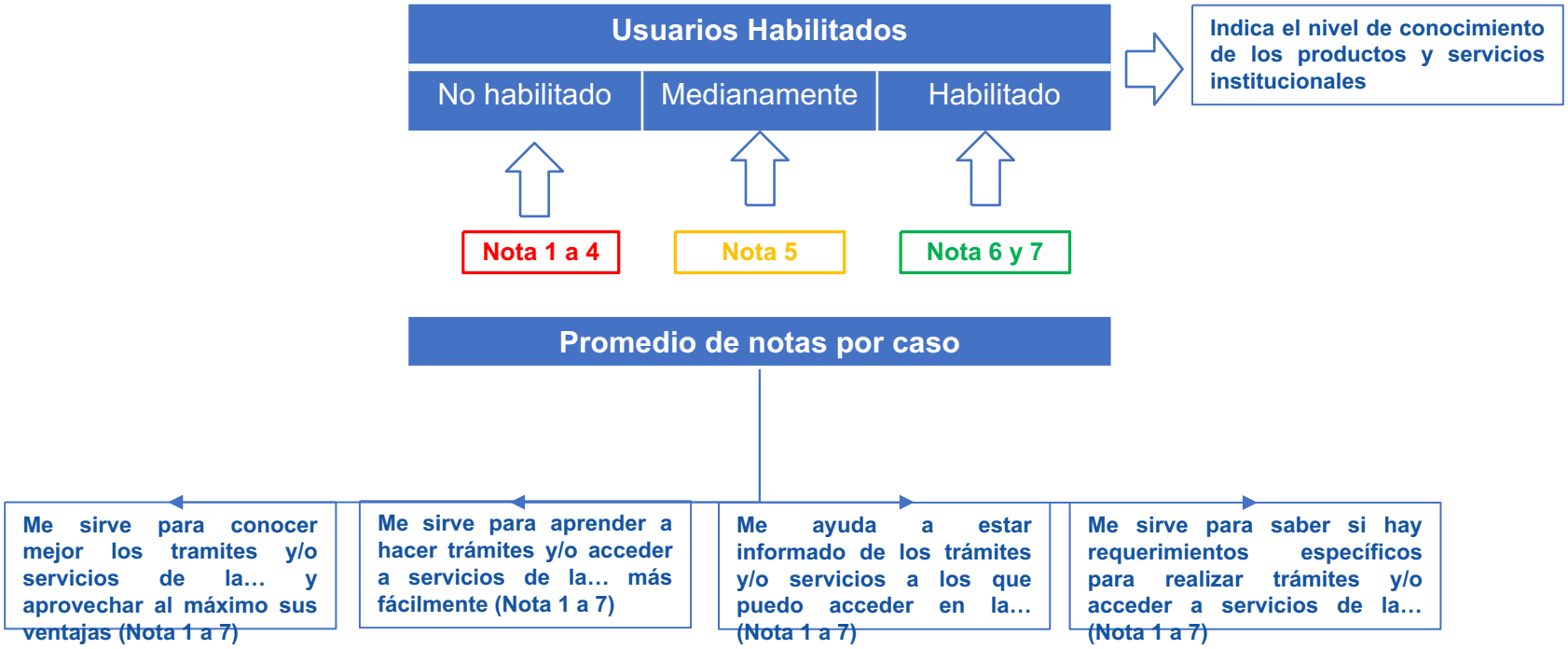
Habilitación

- 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 de Usuarios Habilitados: Información Significativa



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

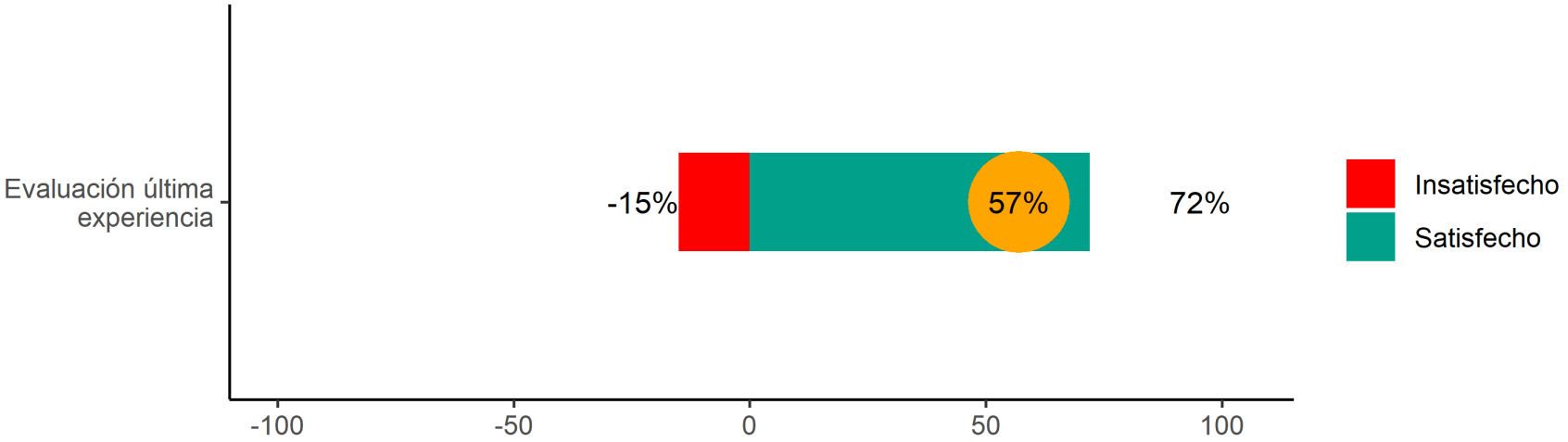
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

Satisfacción Última Experiencia (%)

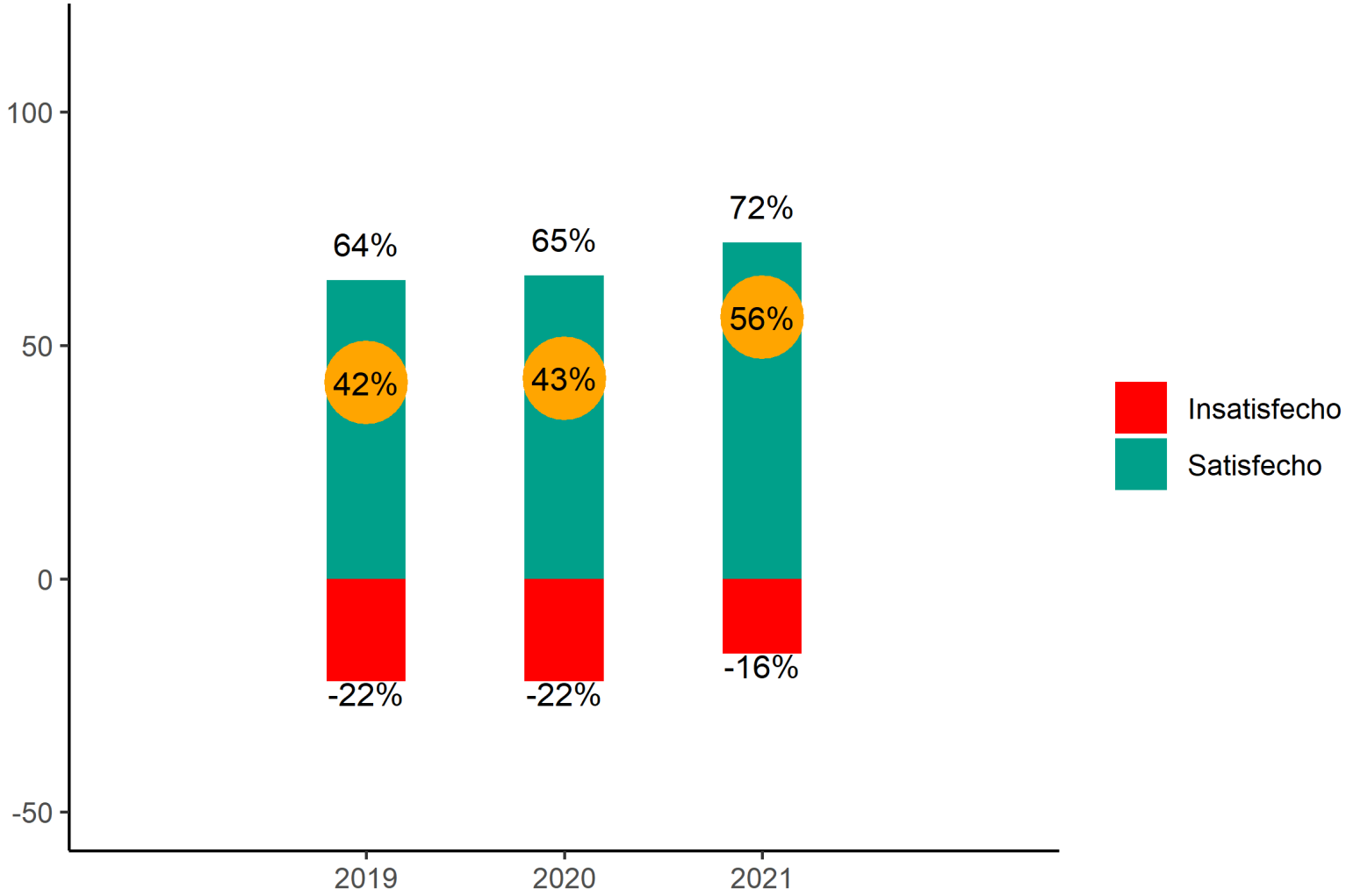
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en Subsecretaría de Economía y EMT, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



n= 1,147

Satisfacción Última Experiencia (%) Serie Histórica

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en Subsecretaría de Economía y EMT, ¿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.



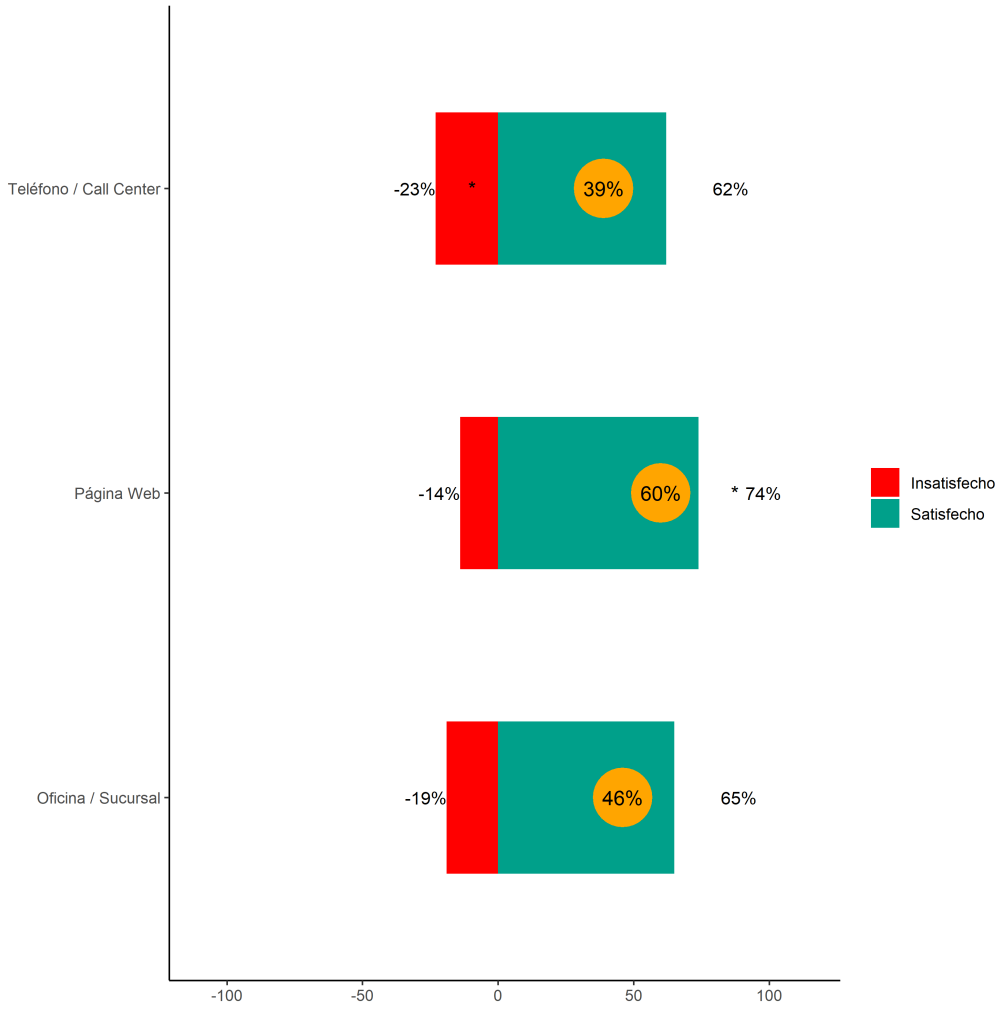
N =	1.140	1.695	1.147

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en Subsecretaría de Economía y EMT, ¿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.



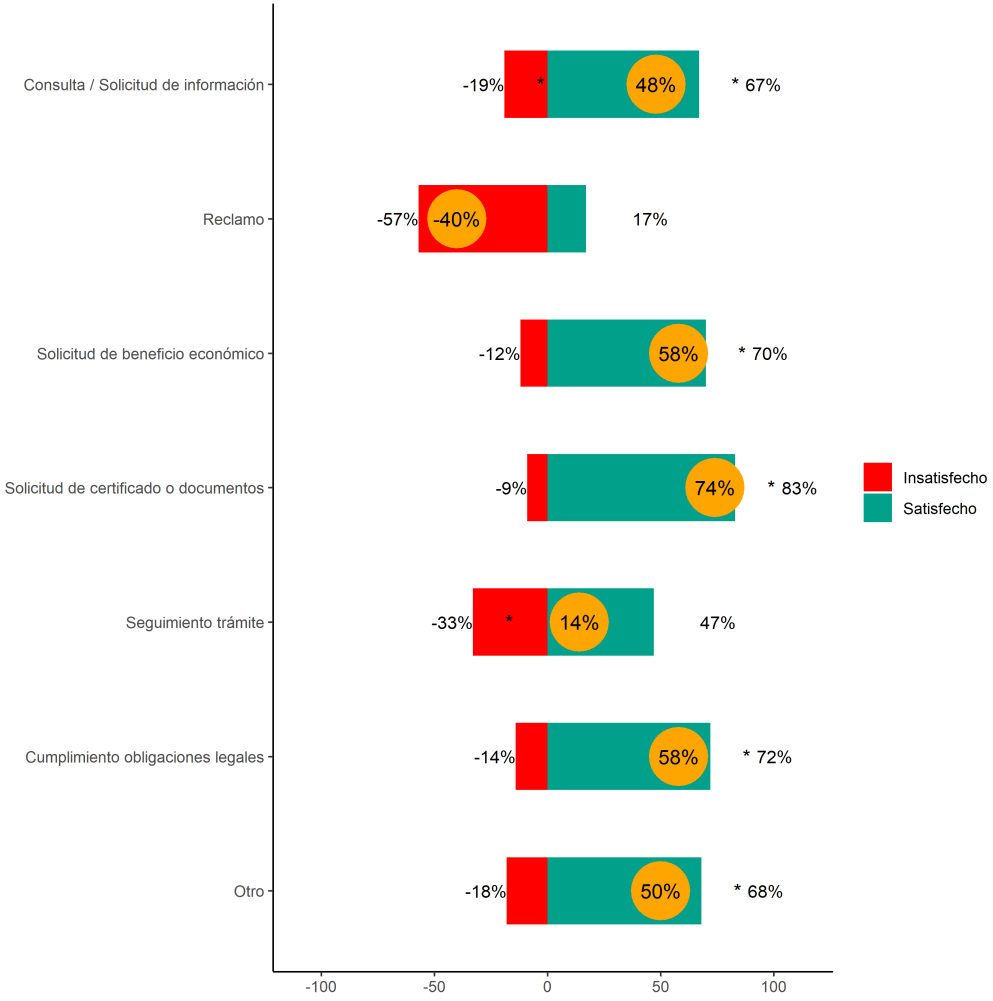
n =1.147

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a Subsecretaría de Economía y EMT ¿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.



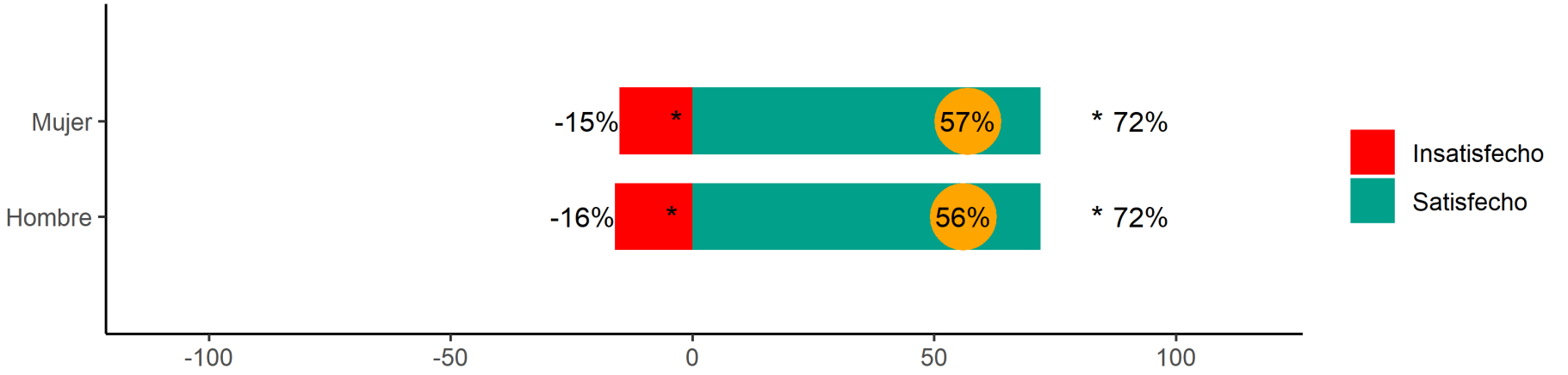
n =1.147

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por sexo

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SUBECON ¿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.



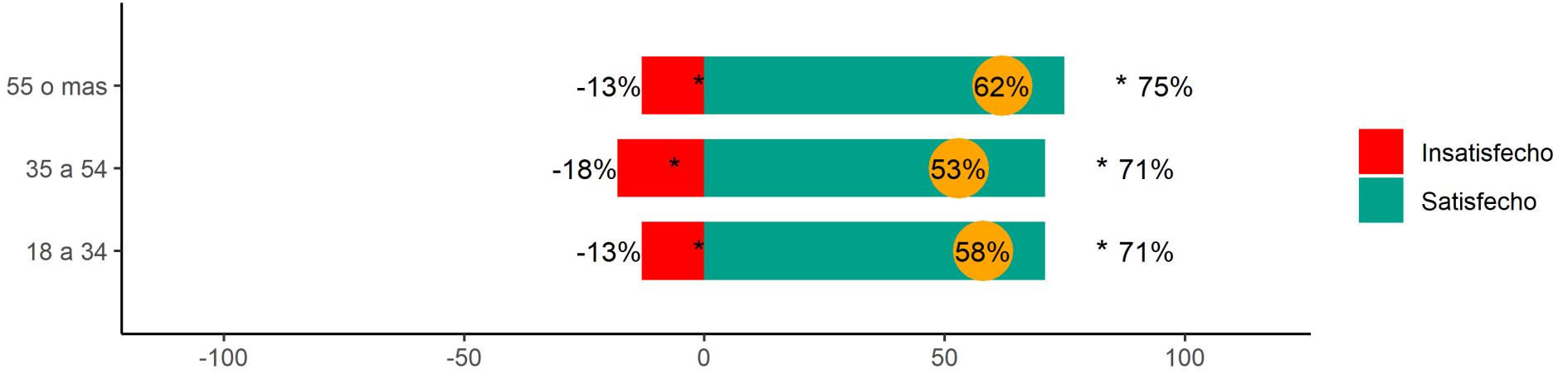
n =1.147

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por edad en tramos

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a CONADI ¿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.



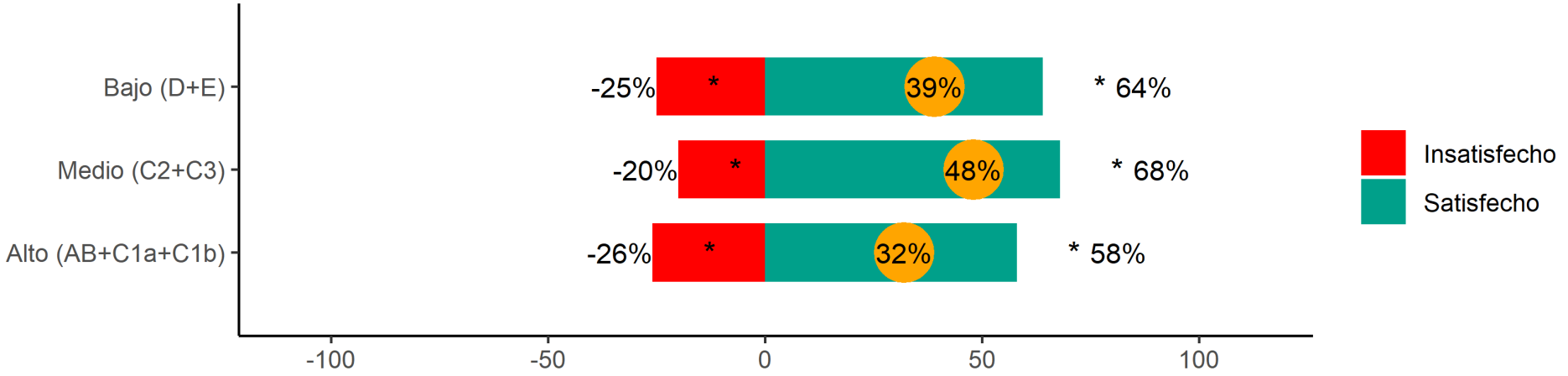
n =1.147

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel socioeconómico

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a CONADI ¿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.

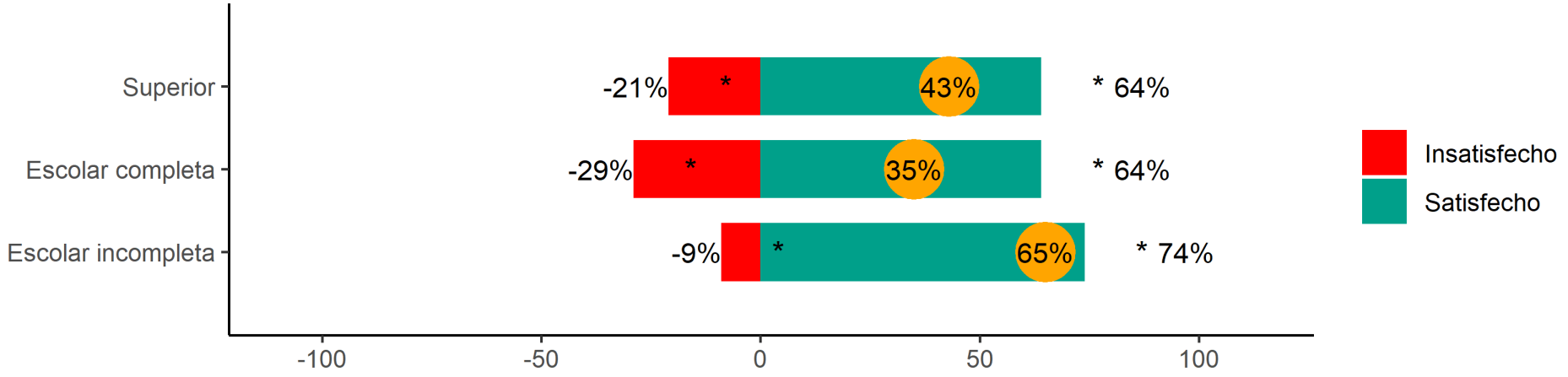


n =1.147

En barras se omiten categorías NS-NR

Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a CONADI ¿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.



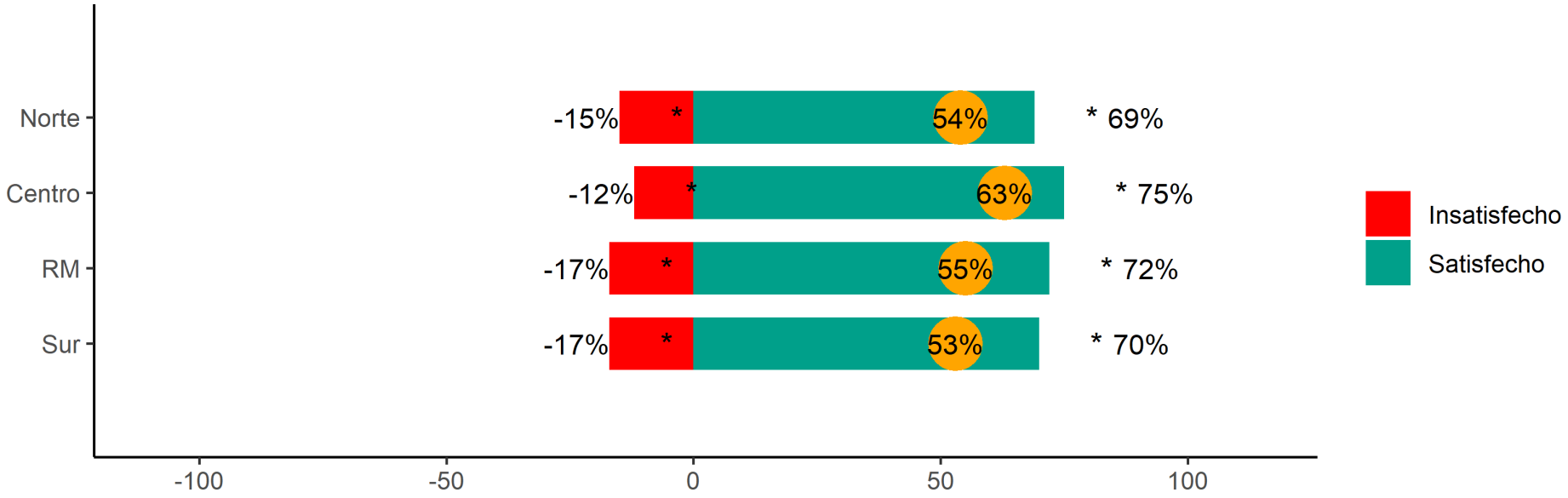
n =1.147

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por macrozona

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a CONADI ¿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.



n =1.147

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

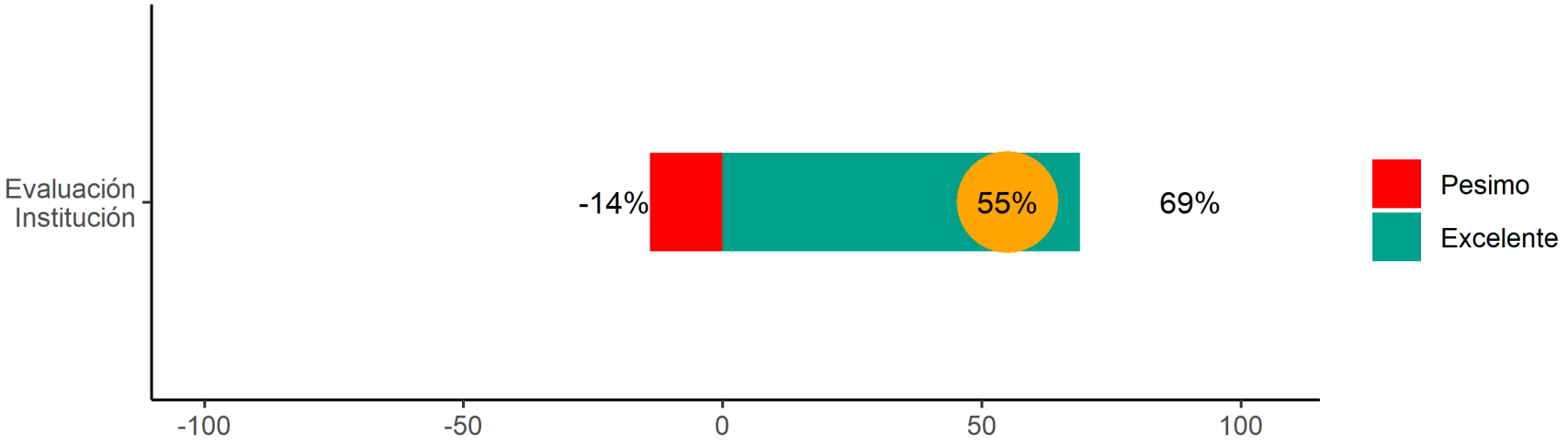
DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Evaluación general (%) SUBECON

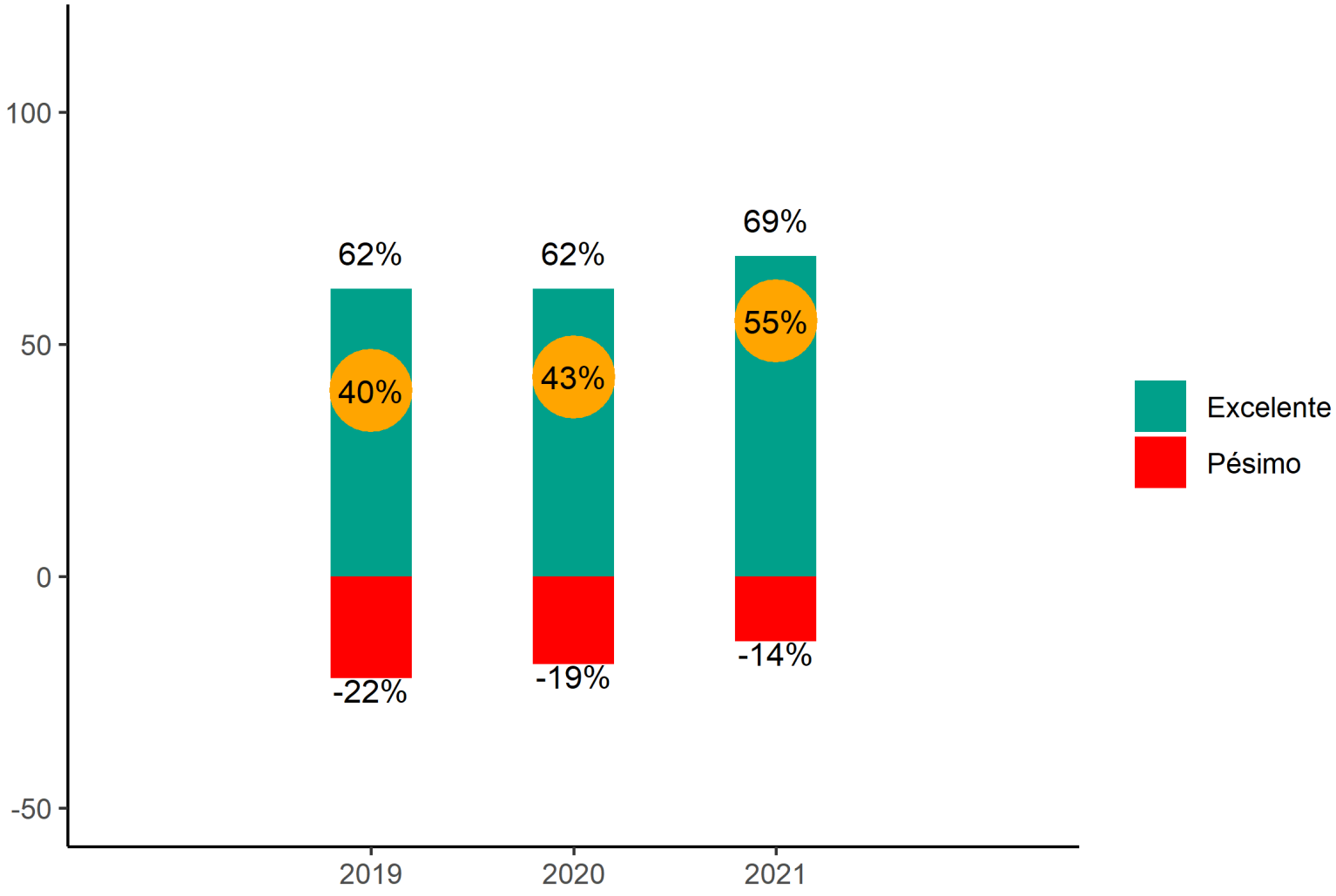
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =1.147
En barras se omiten categorías NS-NR

Evaluación general (%) 2019 - 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?

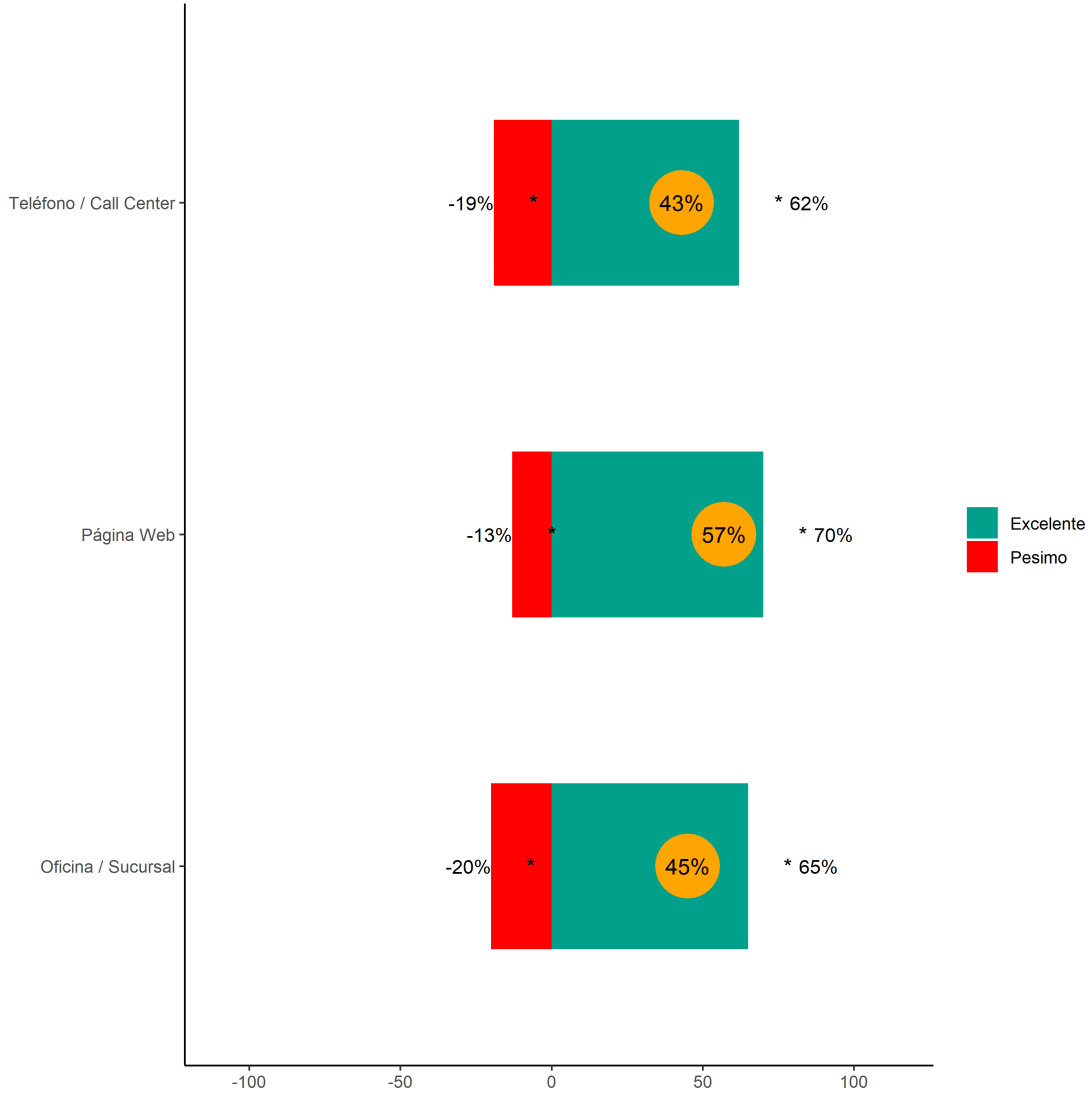


N =	1.140	1.695	1.147

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) Por canal de atención

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?

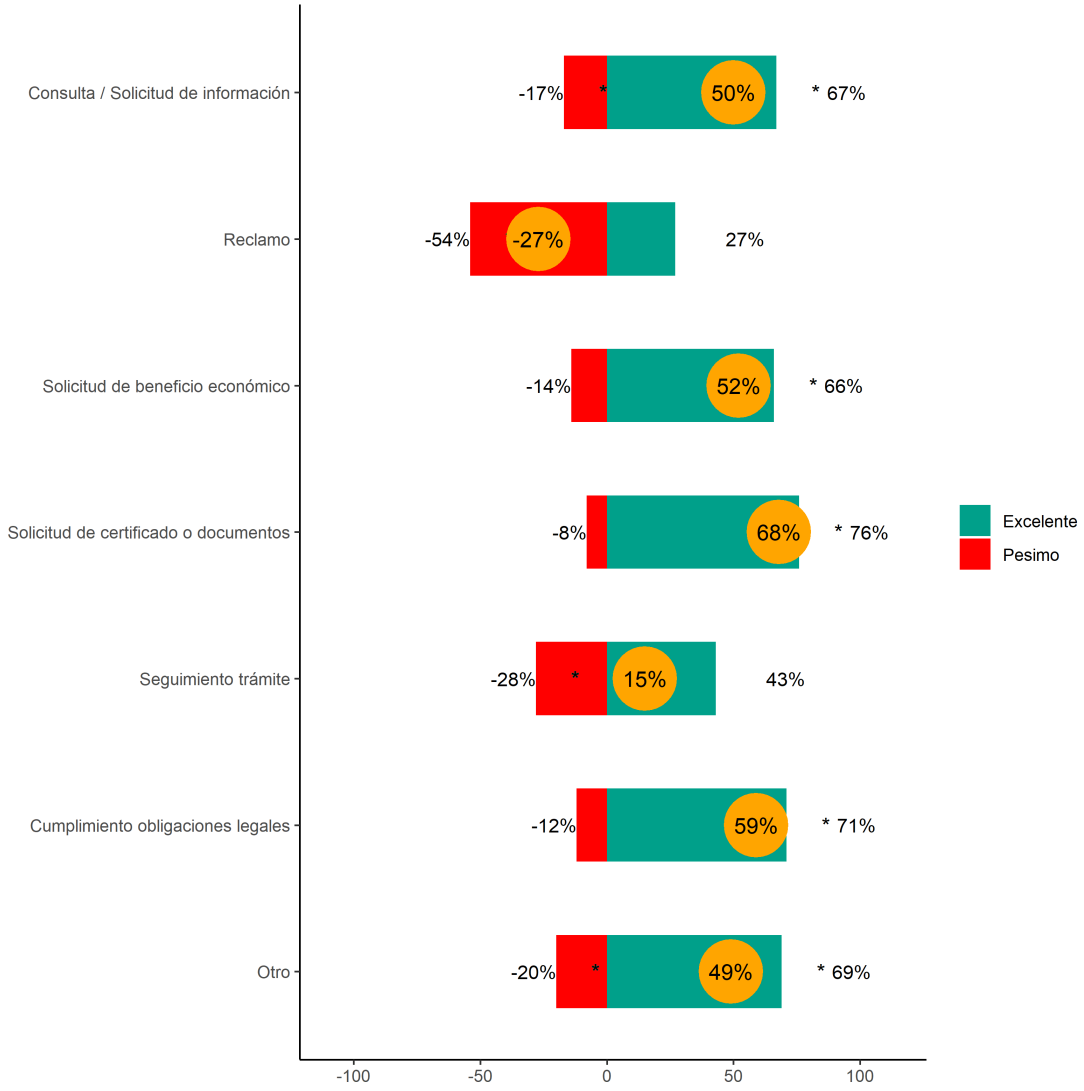


n =1.147

En barras se omiten categorías NS-NR

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?



n =1.147

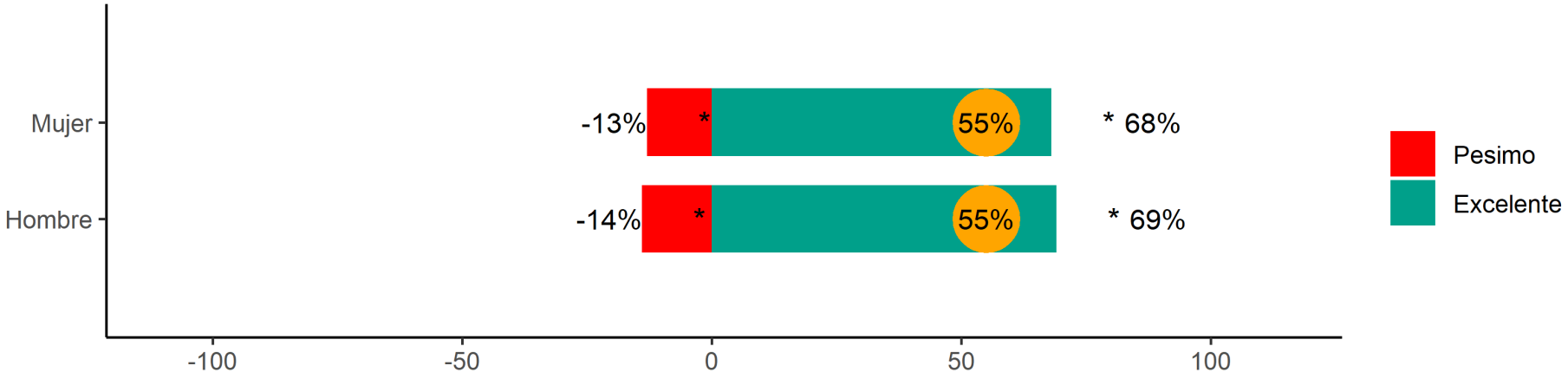
En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Evaluación general (%) Por sexo

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?

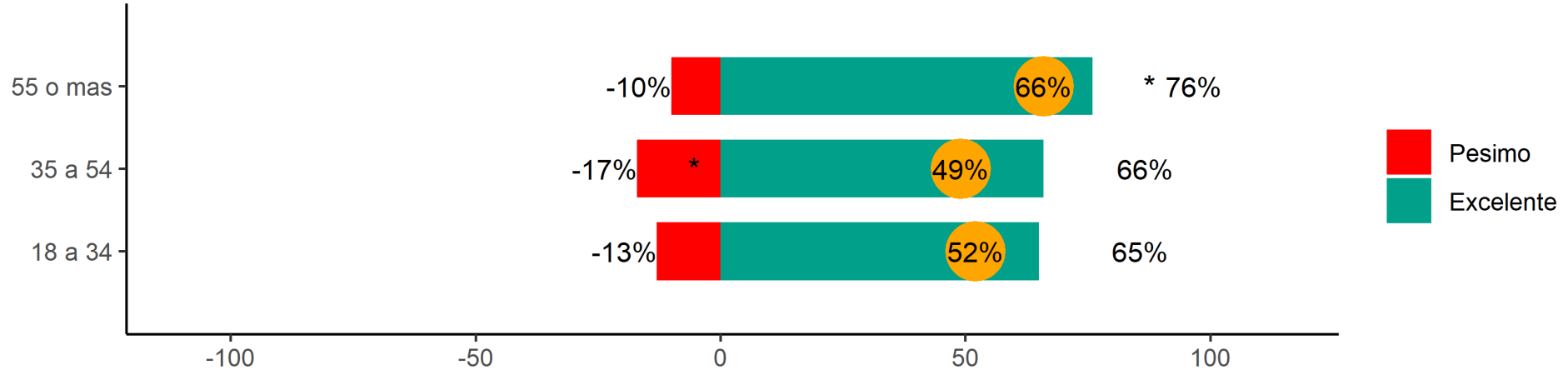


n =1.147

En barras se omiten categorías NS-NR

Evaluación general (%) Por edad

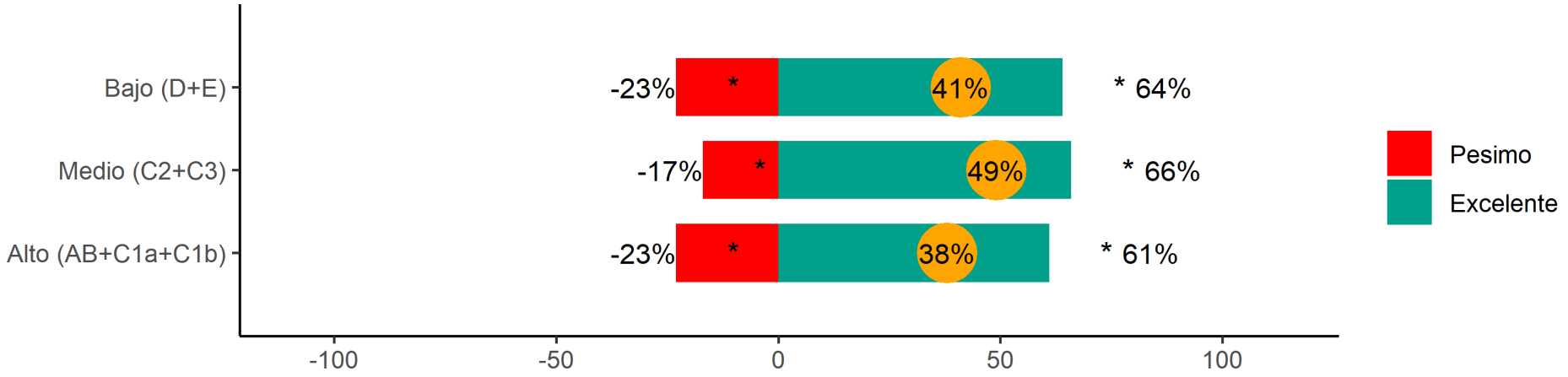
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =1.147
En barras se omiten categorías NS-NR

Evaluación general (%) Por nivel socioeconómico

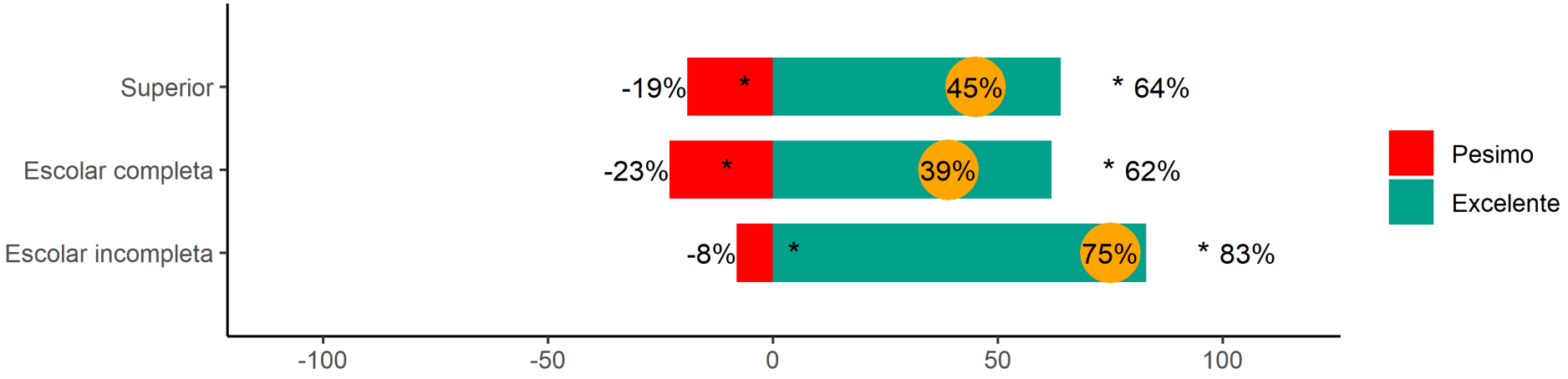
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =1.147
En barras se omiten categorías NS-NR

Evaluación general (%) Por nivel educativo

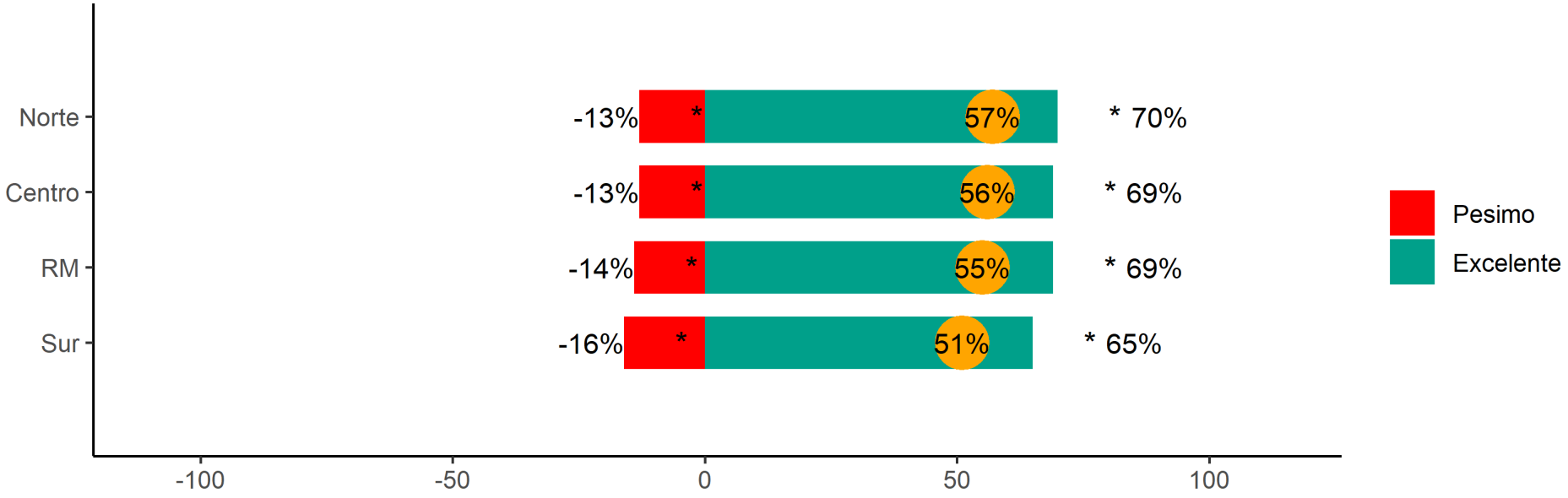
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =1.147
En barras se omiten categorías NS-NR

Evaluación general (%) Por macrozona

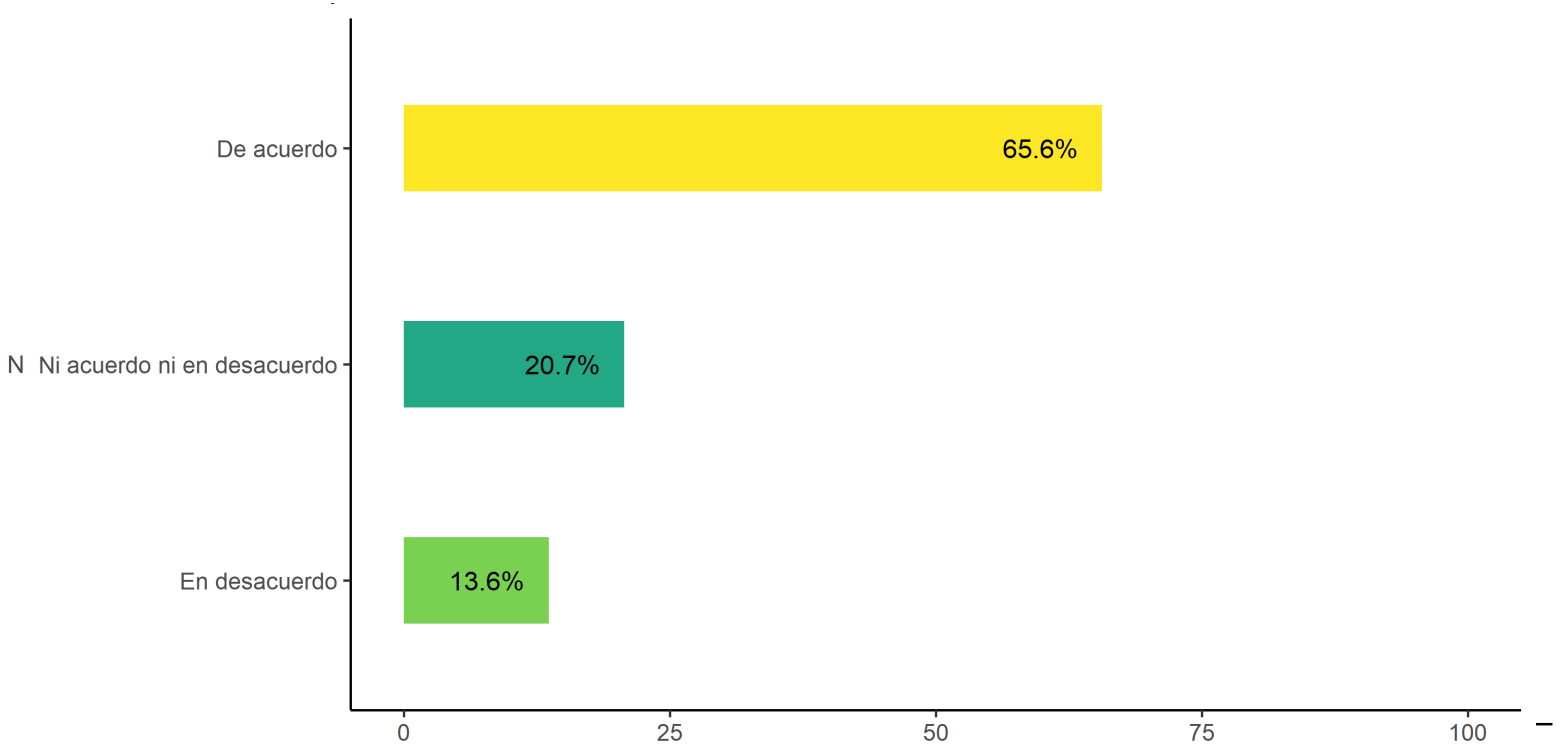
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



n =1.147
En barras se omiten categorías NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

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

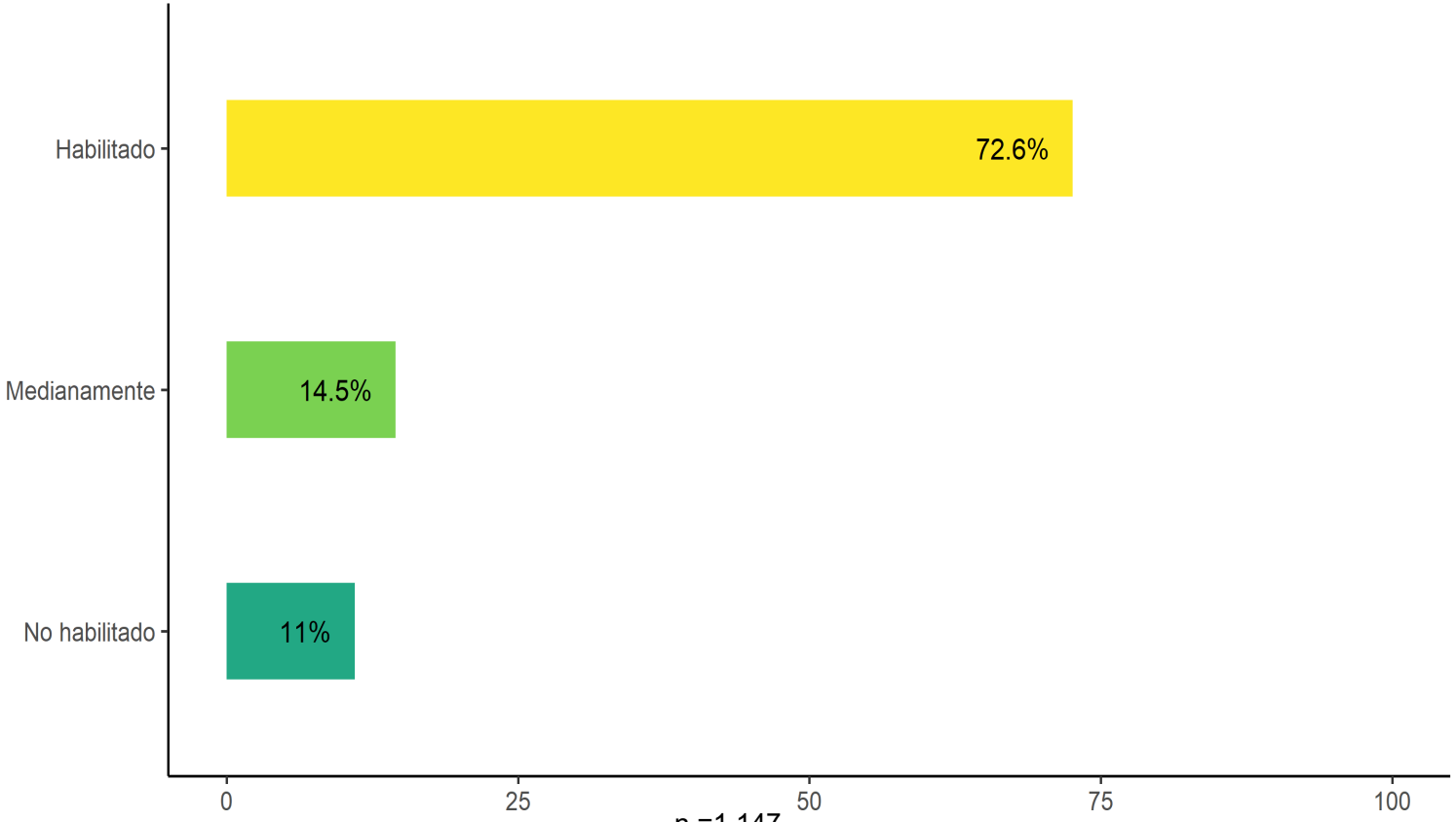


n =1.147
En barras se omiten categorías NS-NR

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de Subsecretaría de Economía y EMT 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…?

Las variables utilizadas para la construcción de la habilitación base:
PH01 Habilitación: conocer mejor trámites y servicios
PH04 Habilitación: saber condiciones específicas para hacer trámites



n =1.147
En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

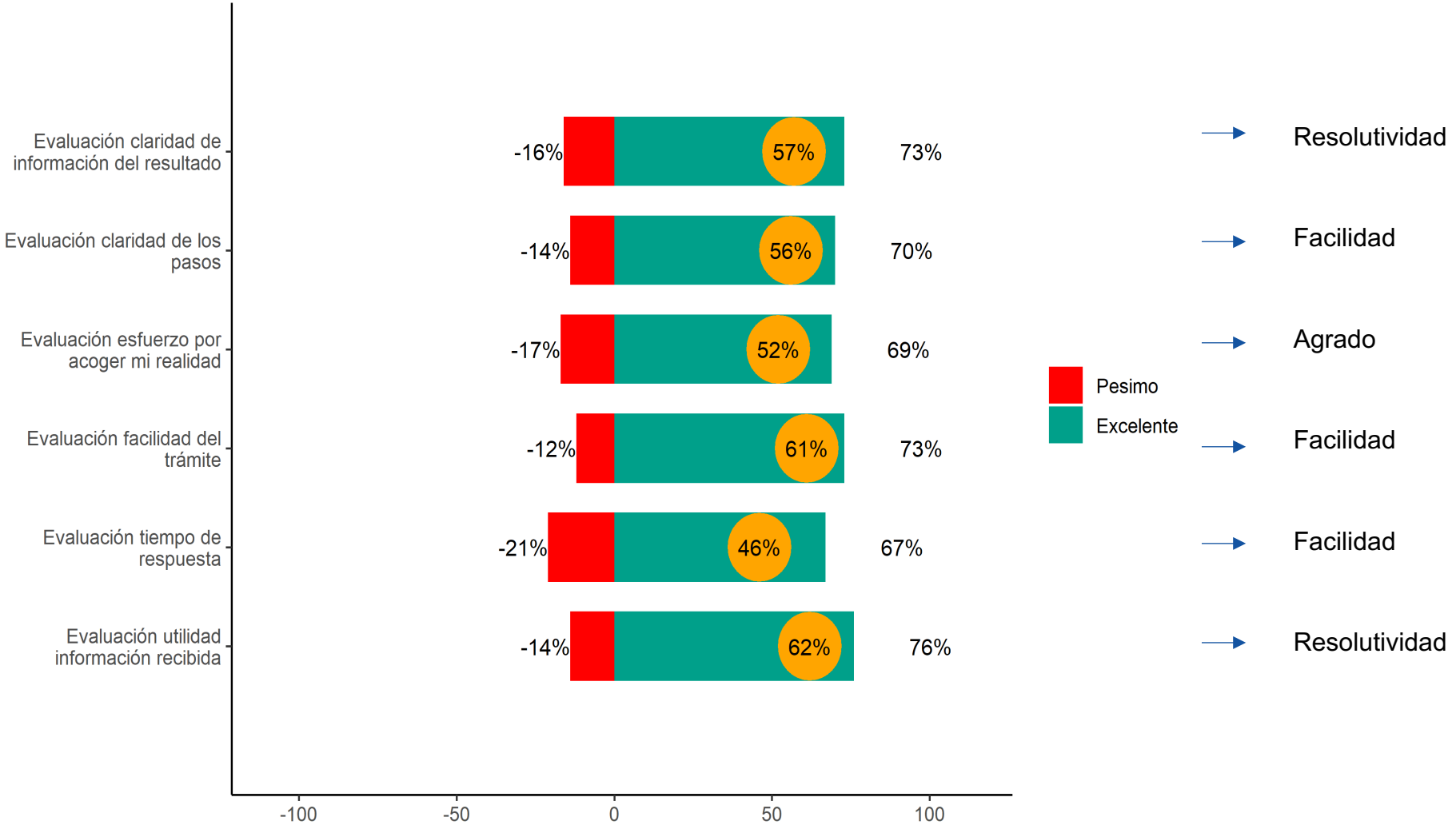
Modelo de análisis

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



Modelo de experiencia de usuario: Atributos de experiencia

Considerando la última experiencia haciendo un trámite con SAG, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”



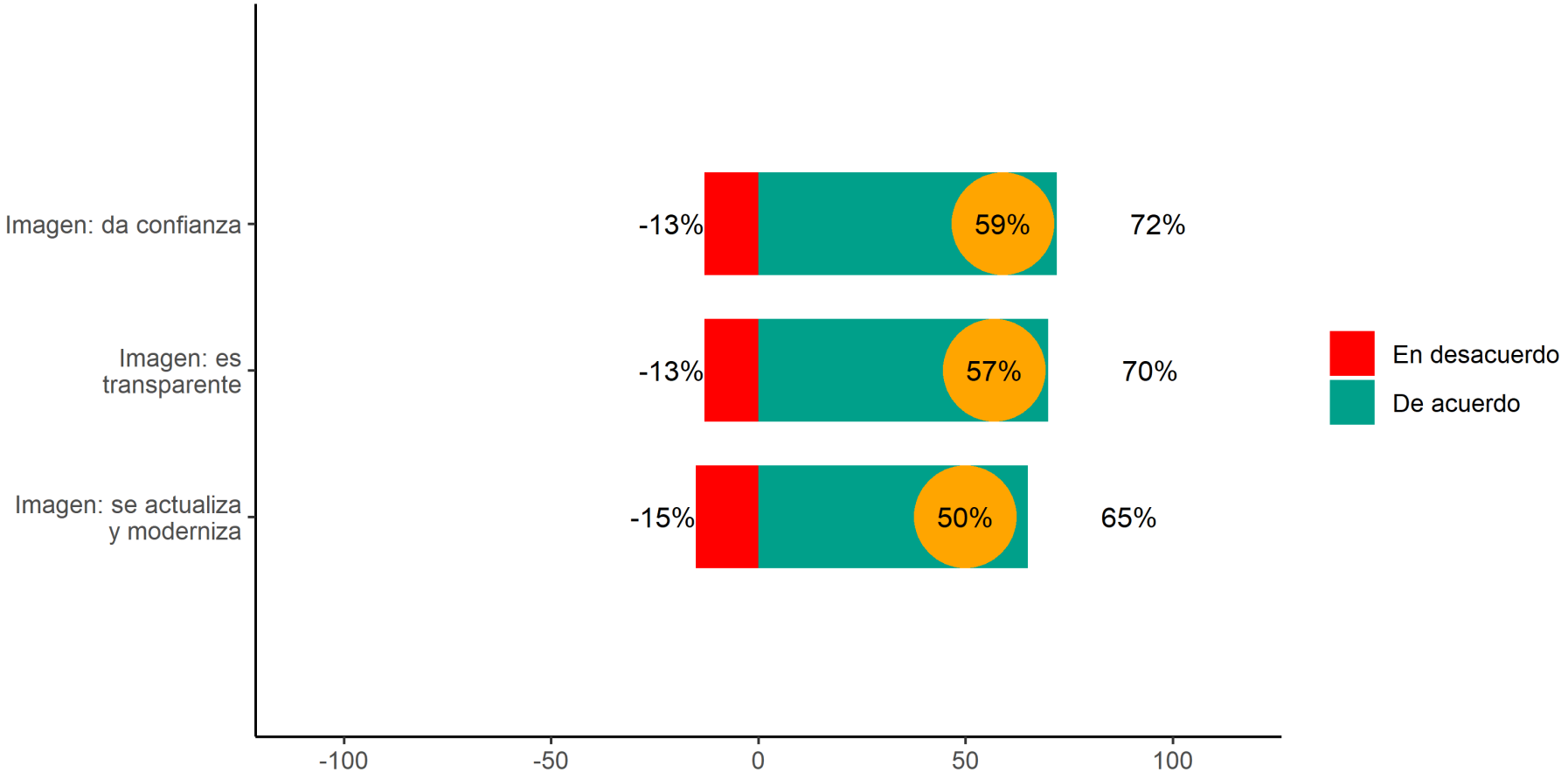
n =1.147

En barras se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

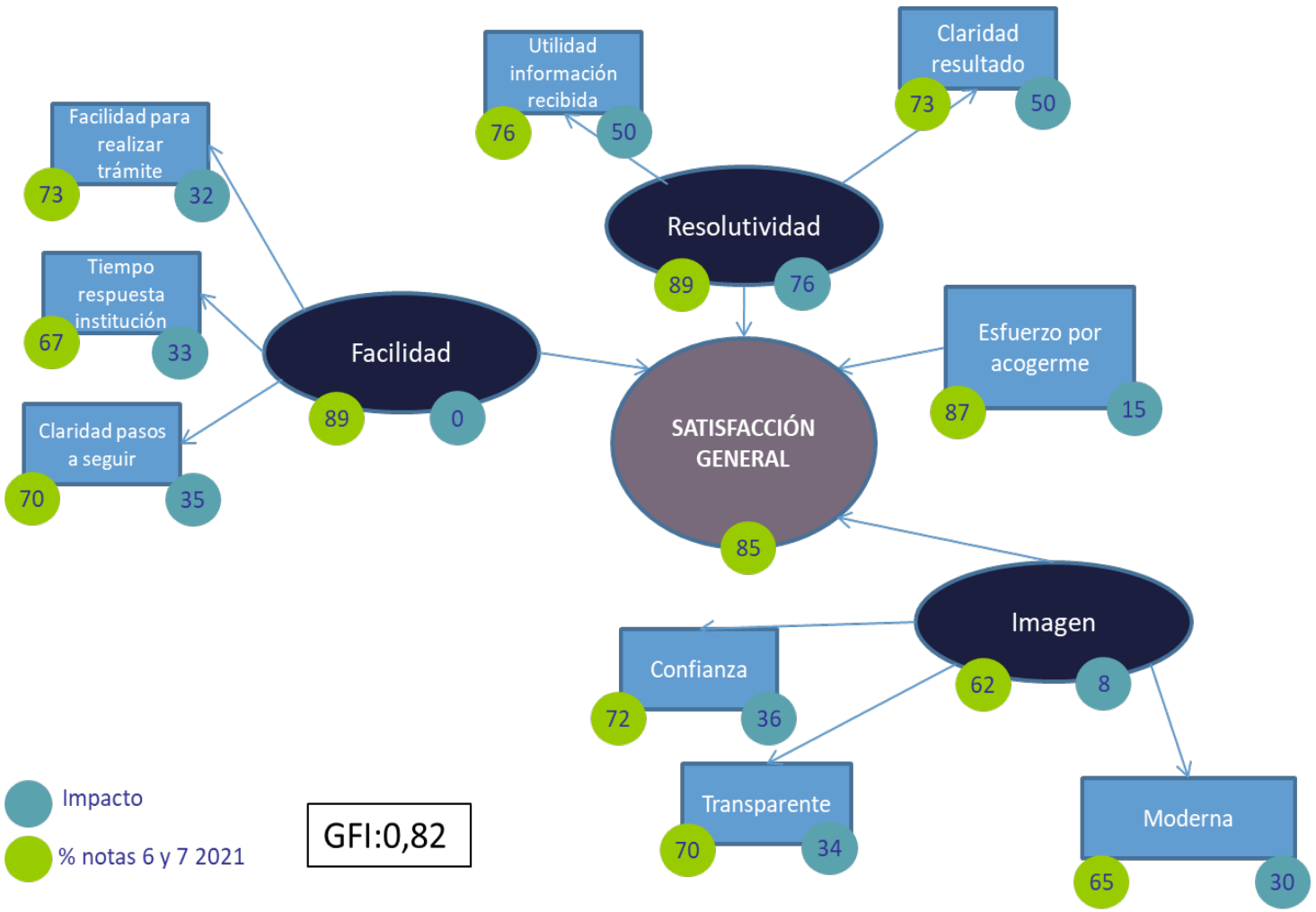
Imagen Institucional (%) 2021

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



n =1.147
En barras se omiten categorías NS-NR

Modelo de experiencia de usuario + Imagen
Subsecretaría de Economía y EMT



n =1.147

- El cálculo de la satisfacción de la última experiencia, sólo considera los casos con respuesta válida. Se excluye del cálculo la respuesta No sabe/No responde.
- GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Modelo de experiencia de usuarios + IMAGEN Subsecretaría de Economía y EMT

Según Problemas y Habilitación de usuarios

		GENERAL (0,82)		PROBLEMAS				HABILITADOS						USUARIOS			
				SI (0,80)		NO (0,85)		NO HABILITADO (0,81)		MEDIANAMENTE (0,85)		HABILITADO (0,85)		PERSONA NATURAL (0,82)		USUARIO ORGANIZACIONAL (0,81)	
		1147		*183*		*963*		*127*		*166*		*832*		*339*		*808*	
		SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO
SATISFACCIÓN GENERAL		**85%**	-	**53%**	-	**91%**	-	**43%**	-	**84%**	-	**92%**	-	**82%**	-	**87%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	89%	0%	57%	8%	95%	1%	46%	21%	85%	60%	97%	11%	87%	18%	90%	44%
	RESOLUTIVIDAD	89%	76%	56%	79%	95%	72%	44%	56%	89%	9%	96%	71%	85%	69%	91%	30%
	AGRADO	87%	15%	58%	4%	92%	19%	43%	10%	82%	19%	95%	12%	84%	11%	88%	22%
	IMAGEN	62%	8%	63%	9%	62%	8%	55%	12%	83%	12%	59%	6%	58%	2%	64%	4%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	73%	32%	35%	31%	80%	33%	25%	32%	44%	32%	86%	32%	81%	32%	68%	33%
	El Tiempo de respuesta de la institución	67%	33%	21%	32%	75%	32%	20%	32%	44%	35%	78%	35%	72%	32%	62%	33%
	La Claridad de los pasos a seguir	70%	35%	33%	37%	77%	35%	22%	36%	40%	33%	83%	34%	63%	36%	65%	34%
	La Utilidad de la información recibida	76%	50%	41%	50%	83%	50%	22%	50%	54%	46%	89%	49%	77%	50%	67%	50%
	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimient	73%	50%	34%	50%	81%	50%	23%	50%	48%	54%	85%	51%	77%	50%	65%	50%
AGRADO	El esfuerzo que hizo [LA INSTITUCIÓN] por acogerme	68%	-	26%	-	77%	-	17%	-	38%	-	82%	-	64%	-	63%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	72%	36%	41%	36%	78%	36%	26%	37%	44%	41%	85%	37%	68%	34%	65%	37%
	Imagen: es transparente	70%	34%	43%	34%	75%	35%	26%	34%	44%	39%	82%	34%	55%	34%	63%	35%
	Imagen: se actualiza y moderniza	65%	30%	35%	29%	71%	30%	17%	30%	36%	19%	78%	29%	72%	32%	60%	29%

n =1.147

Se omiten categorías NS-NR

El valor en paréntesis en el encabezado de cada columna es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo (GFI) el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

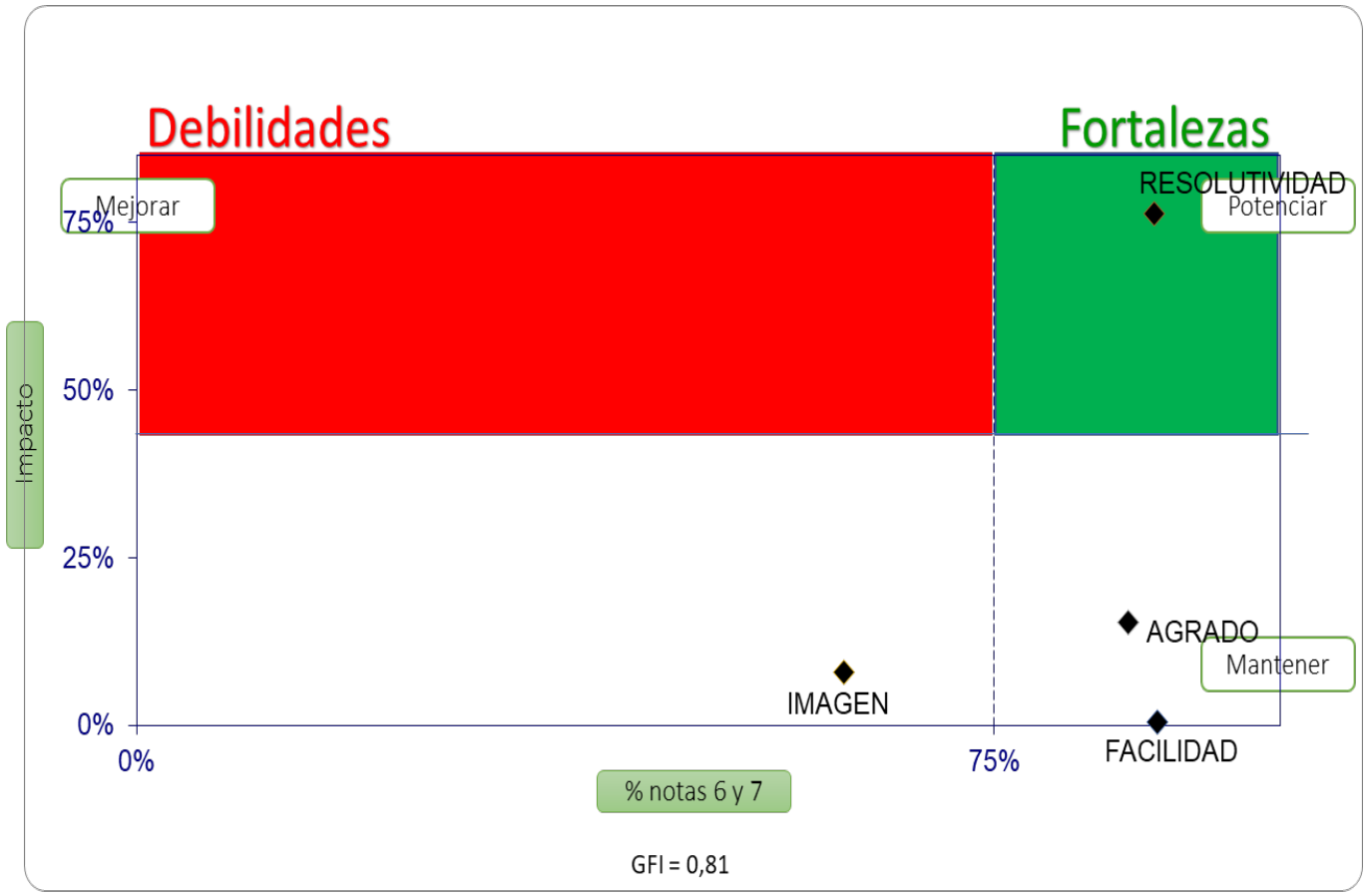
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Mapa de fortaleza y debilidades Subsecretaría de Economía y EMT

Según modelo de experiencia de usuario + imagen



n =1.147

GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

SUBSECRETARIA DE ECONOMIA Y EMPRESAS DE MENOR TAMAÑO