Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Subsecretaría del Interior

Subsecretaría del Interior
Ministerio del Interior y Seguridad Pública
Gobierno de Chile

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

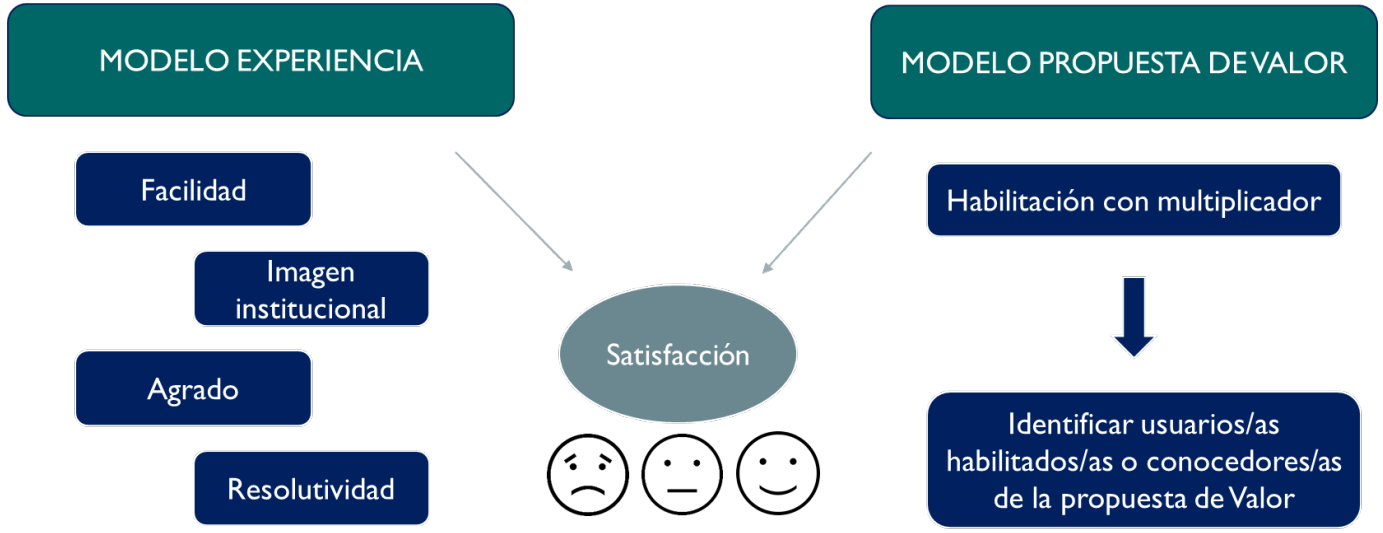
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ANTECEDENTES

El presente estudio, que busca medir la satisfacción que otorgan los/as usuarios/as al servicio recibido con la Subsecretaría del Interior y Seguridad Pública, específicamente con los servicios FSPR y ORASMI, se enmarca dentro del estudio solicitado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, la cual busca aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas, entre ellas la coordinación de la medición de satisfacción mediante una herramienta que sea aplicada de forma independiente y con un formulario y metodologías que favorezcan el aprendizaje de las instituciones en el tiempo (comparándose consigo mismas) y entre funciones/ interacciones similares.

Para ello, se utiliza una metodología desarrollada al alero de los proyectos de modernización apoyados por el BID, que se caracteriza por medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con la institución y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de experiencia del presente estudio busca medir los siguientes aspectos:



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

OBJETIVOS

Objetivo General

- Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido por los usuarios de los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para las instituciones participantes.

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 distintos tipos de usuarios, grupos etarios u 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.

FICHA METODOLÓGICA



El estudio implementó como técnicas de recolección de información **Encuestas Telefónicas** (un 48% mediante CATI) y **Encuestas web** (un 52% mediante CAWI).



La **unidad de análisis** corresponde a postulantes web de los servicios Fondo Social Presidente de la República (FSPR) y Fondo de Organización Regional de Acción Social (ORASMI).



La **muestra** corresponde a **397** casos, con un error total de 4,8% a un 95% de confianza, considerando varianza máxima.



El **muestreo** fue probabilístico con cuotas por servicio (FSPR y ORASMI). Asimismo, los casos fueron ponderados por los servicios, manteniendo las proporciones de los universos.



La **aplicación** de encuestas web y telefónicas se realizó entre el 25 de agosto y el 21 de octubre de 2021.



Para alcanzar la muestra en ambas aplicaciones se registró una **tasa de respuesta** de 8,59%, para la aplicación telefónica (CATI) y de 9,94% para la aplicación web (CAWI)

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

UNIVERSO Y MUESTRA

Logro por servicio

Trámite	Universo Web	Universo Telefónica	TOTAL	Error propuesto	Muestra propuesta	Muestra alcanzada	Error alcanzado
Fondo Social Presidente de la República	2.430	64	2.494	7,0%	182	206	6,54%
ORASMI			6.720	7,0%	190	191	6,72%
TOTAL			9.214	5,0%	372	397	4,81%



Encuestas telefónicas

B: 191



Encuestas web

B: 206

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

FACTOR DE EXPANSIÓN E INCIDENCIAS

Ponderador

El ponderador tiene por objetivo extrapolar los resultados obtenidos en función del trámite realizado, pudiendo representar los resultados de la muestra alcanzada en función del universo declarado por el servicio.

Trámite / Programa	Ponderación
FSPR	0,52164077
ORASMI	1,51592671

Incidencias del Trabajo de Campo

Las incidencias en el Trabajo de Campo consideran el total de intentos de contactabilidad y los distintos posibles escenarios ante la forma de contacto. En este caso Telefónico y Web.

Aplicación	Total	Anuladas	Aplazados	Averiado	Cuota completa	Comunica ocupado	Contestador	No contesta	Encuesta correcta	Tasa de respuesta
Telefónica	2.224	785	102	47	0	43	114	942	191	8,59%

Aplicación	Total	Abandonado	Contactado	Dirección no válida	Lista negra	No entregado	Terminado	Tasa de respuesta
Web	2052	177	1.635	4	22	10	204	9,94%

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DESCRIPCIÓN GENERAL

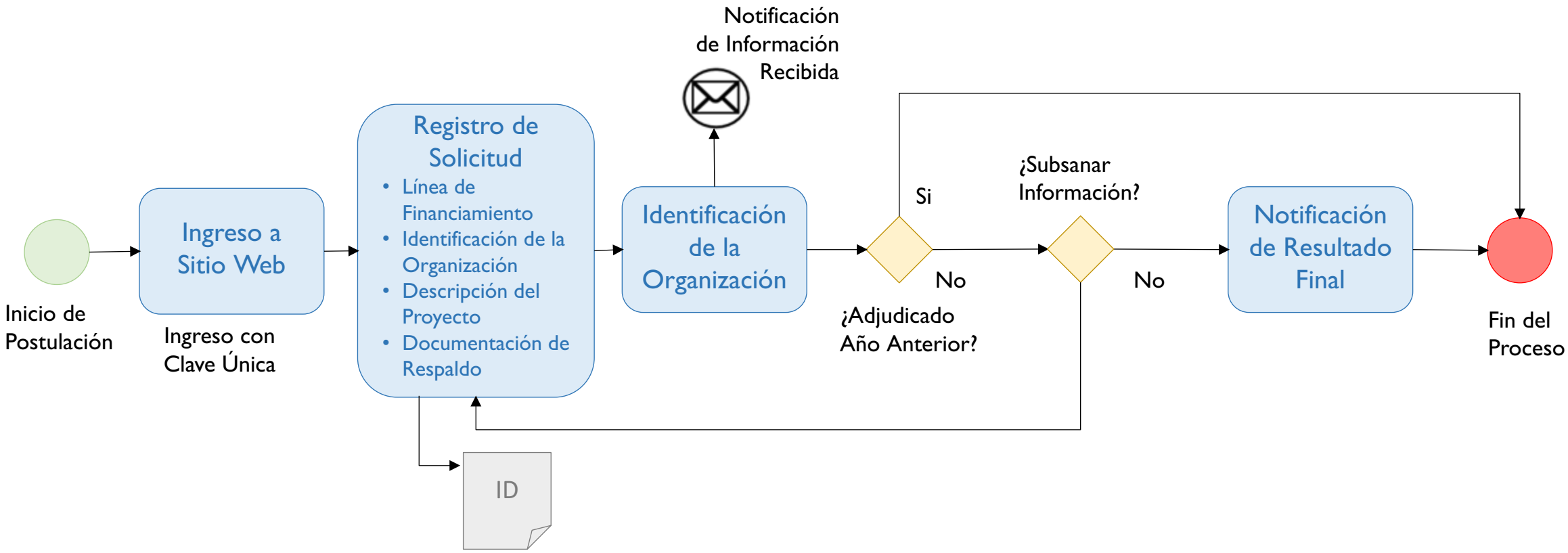
La **Subsecretaría del Interior** es el órgano de colaboración inmediata del Ministro/a del Interior y Seguridad Pública en materias relativas a la seguridad y orden público, al crimen organizado y todo lo relacionado con la coordinación territorial del Gobierno, a través de los gobiernos regionales y provinciales. Además, es su responsabilidad todo lo relacionado con la administración y supervisión de pasos fronterizos, extranjería y migración, fondo social, pensiones de gracia, exonerados políticos, derechos humanos, entre otros.

En la Ley de Presupuestos del año 2021 se tiene una asignación de **$100.491 millones para este Subsecretaría**, distribuidos en un 53,5% para transferencias corrientes; un 23,0% para transferencias de capital; un16,4% en gastos en personal; y un 5,9% para bienes y servicios de consumo.

En el área social, durante el año 2019 el **Fondo Social Presidente de la República (FSPR)** benefició a nivel nacional a 2.268 organizaciones, las cuales pudieron implementar proyectos en ámbitos relacionados con la cultura, deportes, seguridad pública, entre otros ámbitos relacionados con la convivencia y desarrollo de los barrios y territorios. En esa misma línea el **Fondo Organización Regional de Acción Social (ORASMI)** otorgó un total de 13.055 beneficios, correspondiente a un 58% del total de solicitudes recibidas en el año.

Fuente: Balance de Gestión Integral 2019, Ley de Presupuestos 2021

PROCESO: FONDO SOCIAL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA (FSPR)

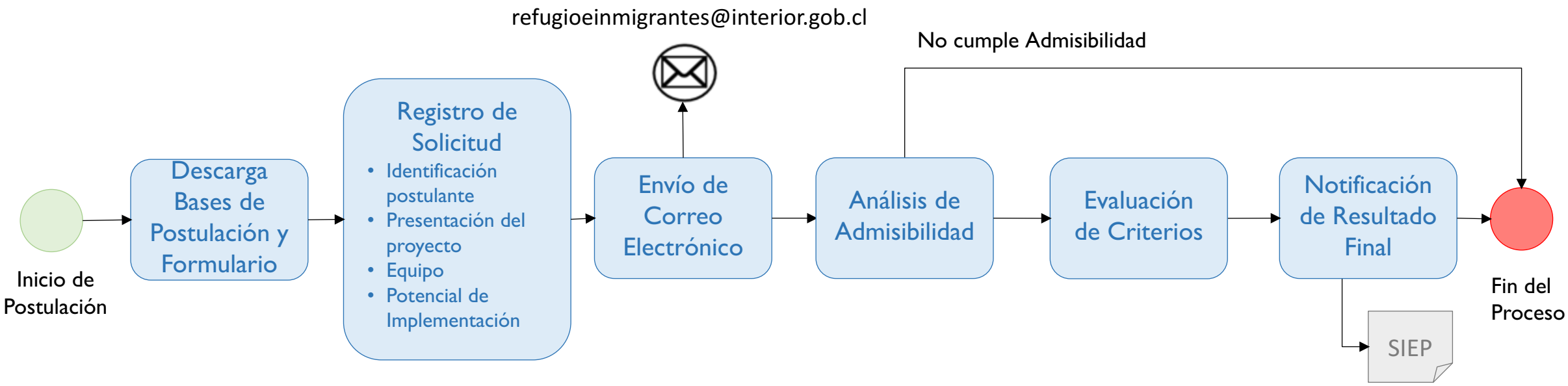


Podrán postular a un proyecto, todos aquellos **Organismos o Instituciones Públicas y Privadas**, de conformidad a lo establecido en el D.S N° 964 de 2015, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que tengan personalidad jurídica vigente, que no persigan fines de lucro, y que no tengan saldos pendientes o cuentas por rendir con el Fondo Social

Fuente: Sitio Web Institucional Subsecretaría de Interior, Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución

acnexo Análisis Profundos, Decisiones Claras
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO: FONDO REGIONAL DE ACCIÓN SOCIAL (ORASMI)



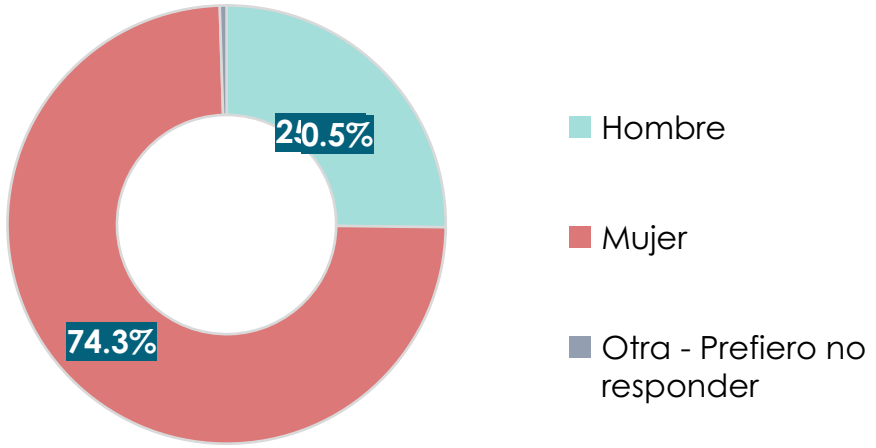
Se entiende beneficiario ORASMI, aquellas personas naturales, chilenos/as y extranjeros/as, que se encuentren en una **situación o condición de vulnerabilidad transitoria** que le impida la generación de recursos para enfrentar dicha situación y que, habiendo sido evaluado por un/a profesional Asistente Social se le han sido asignado recursos con cargo al Programa ORASMI en algunas de las áreas que lo componen (Salud, Vivienda y Habitabilidad, Educación, Asistencia Social, Discapacidad y Emprendimiento y Capacitación Laboral), conforme a la normativa vigente.

Fuente: Sitio Web Institucional Subsecretaría de Interior, Entrevista a Usuarios/as y Personal de la Institución, Indicadores de Desempeño Año 2021

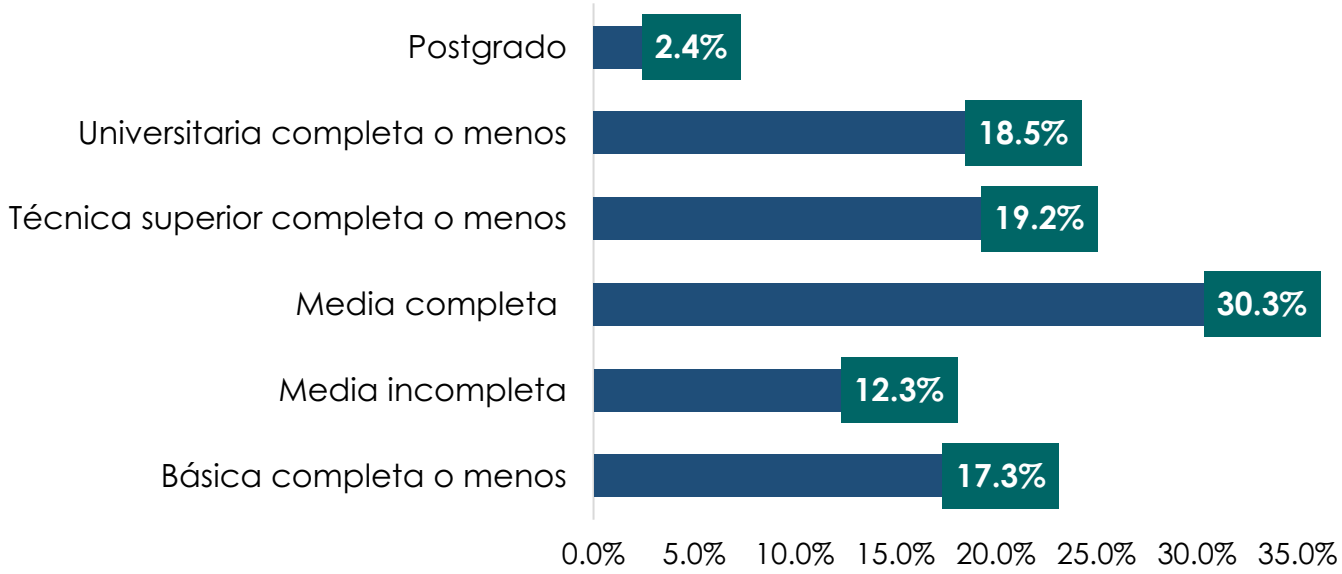
CARACTERIZACIÓN USUARIA

CARACTERIZACIÓN USUARIA

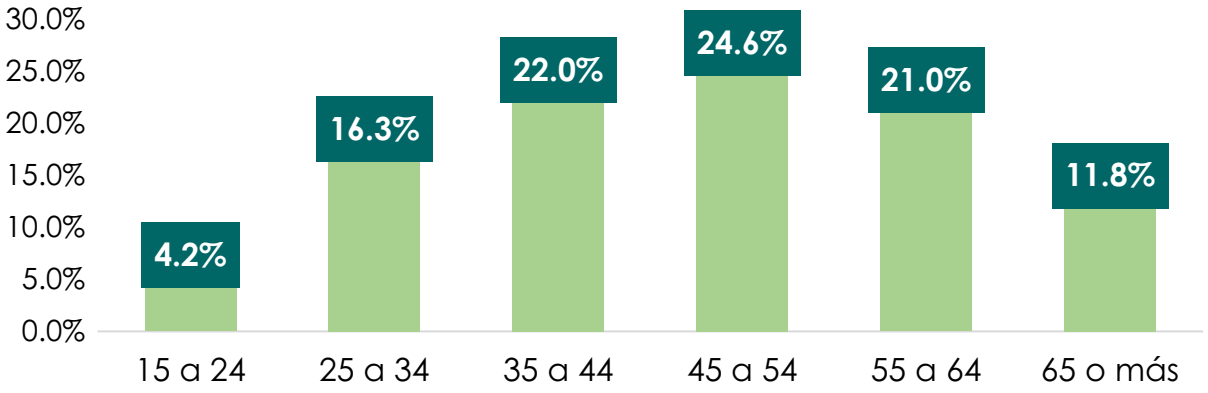
Sexo del entrevistado/a



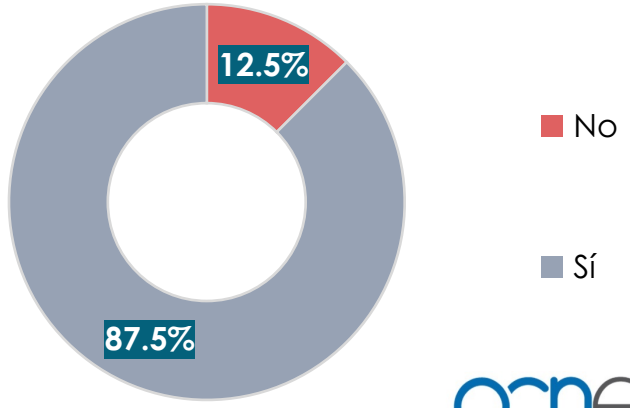
Nivel Educacional



Edad en tramos



¿Tiene Clave única?

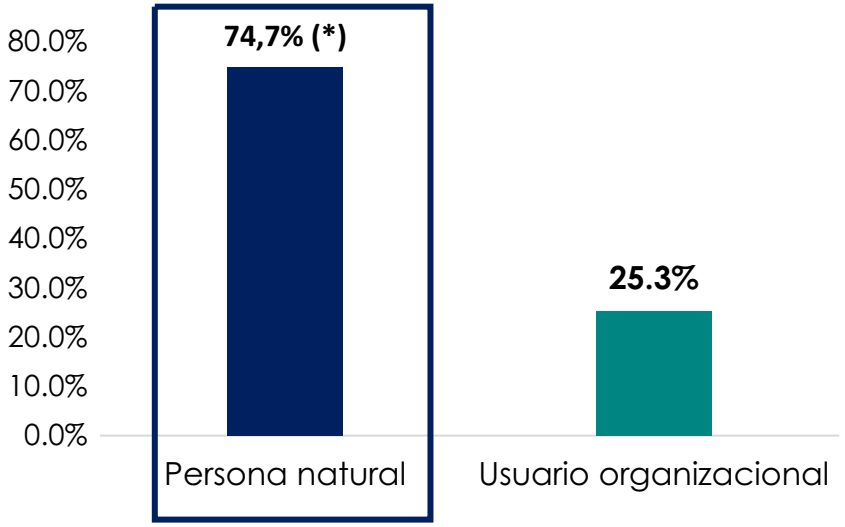


Análisis Profundos, Decisiones Claras

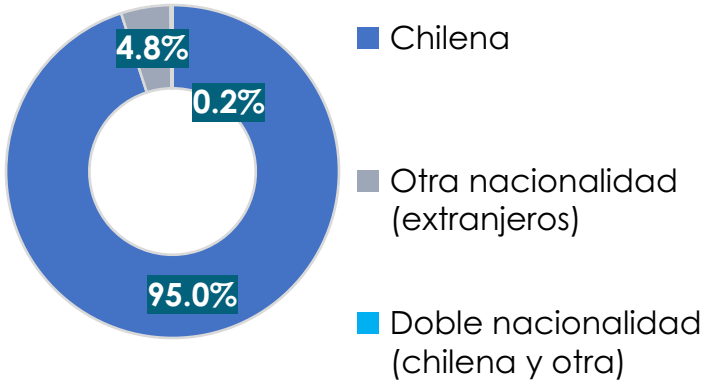
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA – Personas naturales

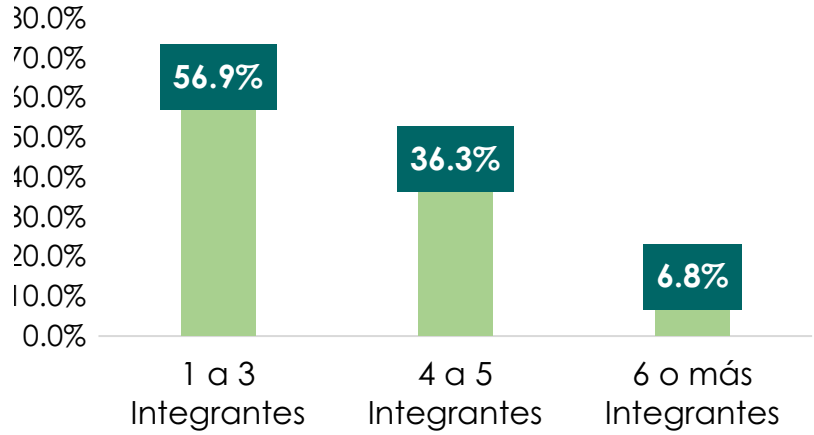
Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?



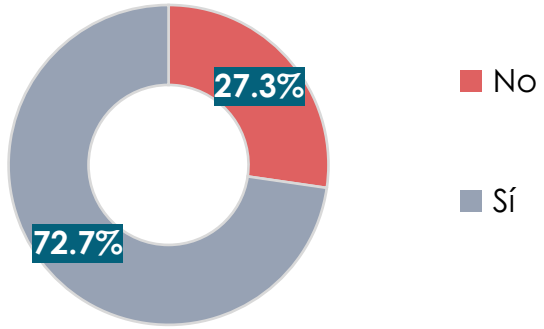
Nacionalidad



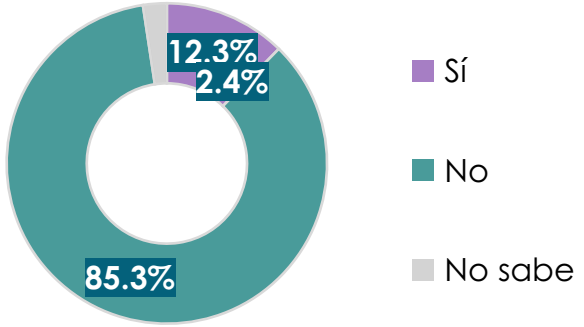
N° Integrantes del Hogar



¿Es usted la persona que aporta el ingreso principal en este hogar?



¿Pertenece a algún pueblo indígena u originario?



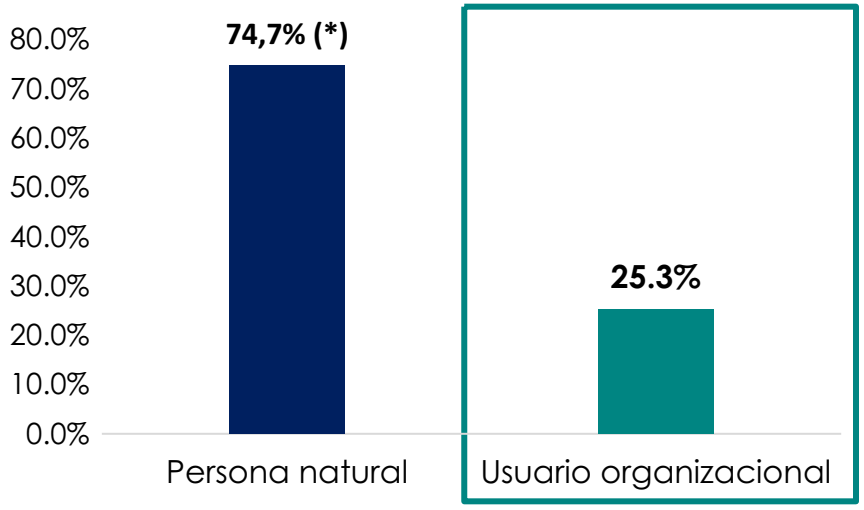
(*) Los gráficos de esta lámina corresponden al 74,7% de personales naturales.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

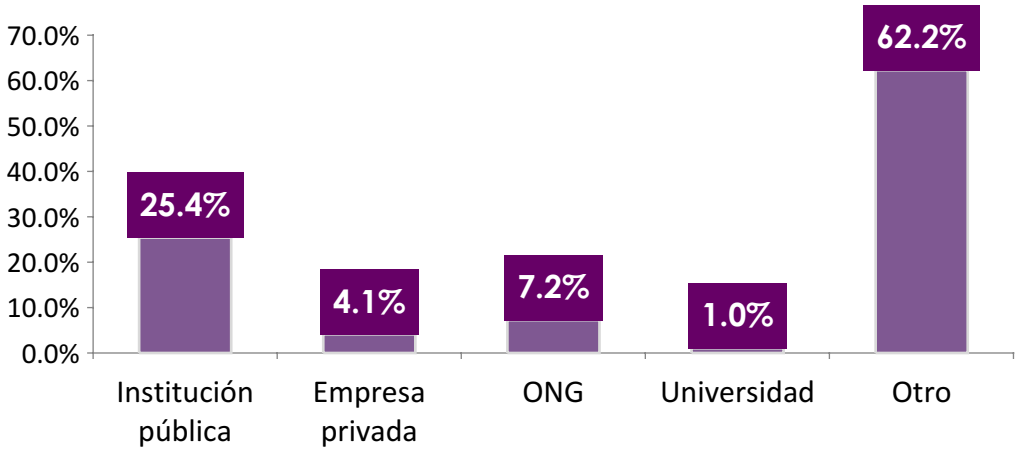
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

CARACTERIZACIÓN USUARIA – Usuarios organizacionales

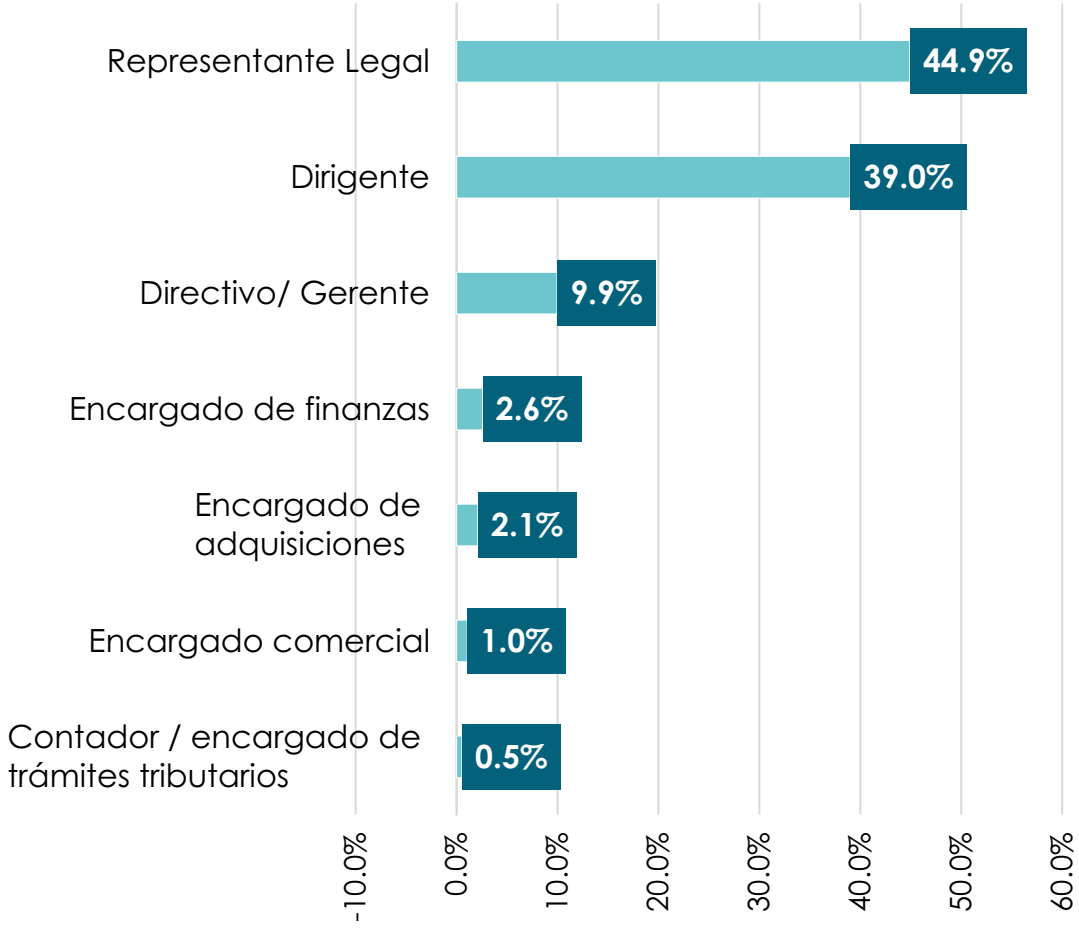
Este trámite o requerimiento, ¿lo hizo a título personal (propio o de otra persona) o en representación de una organización / empresa?



El lugar donde trabaja para el cual realizó el trámite, corresponde a:



¿Qué rol cumple al interior de la organización?



(*) Los gráficos de esta lámina corresponden al 25,3% de usuarios organizacionales.

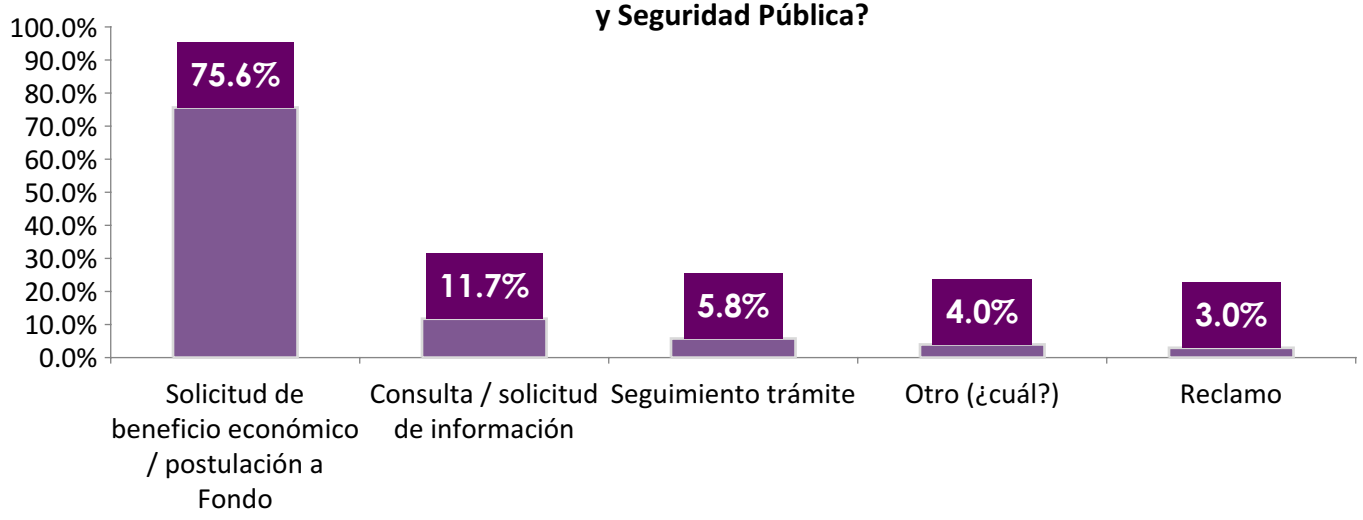
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

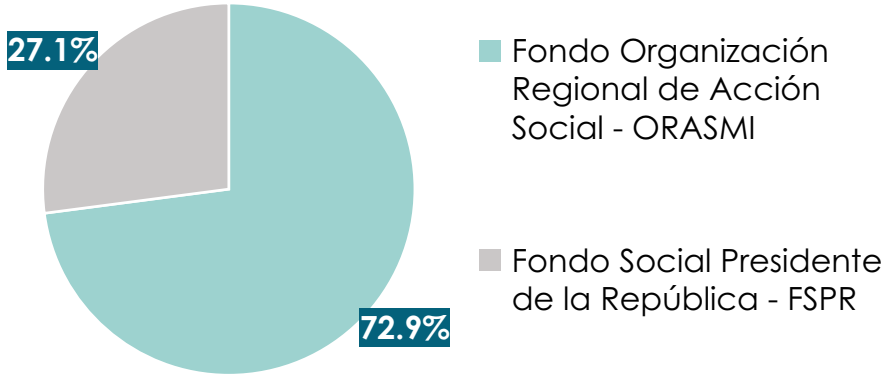
EXPERIENCIA DE USO ESPECÍFICA

PROCESO DE POSTULACIÓN – Trámites

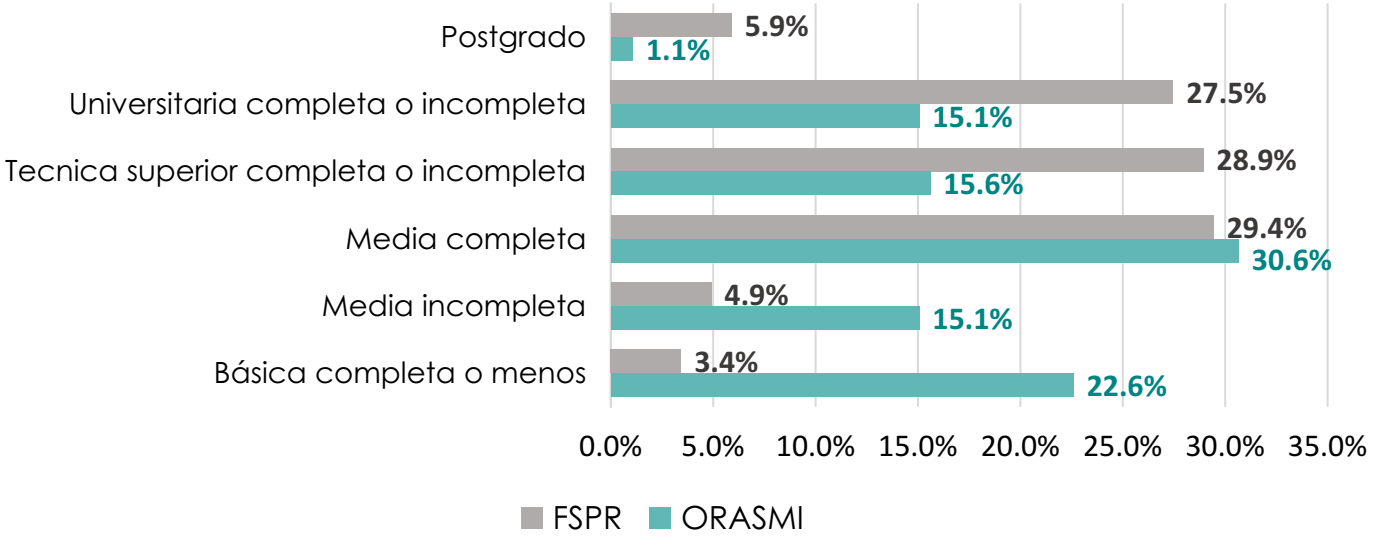
¿Me puede decir cuál fue el último trámite que realizó ante el Ministerio del Interior y Seguridad Pública?



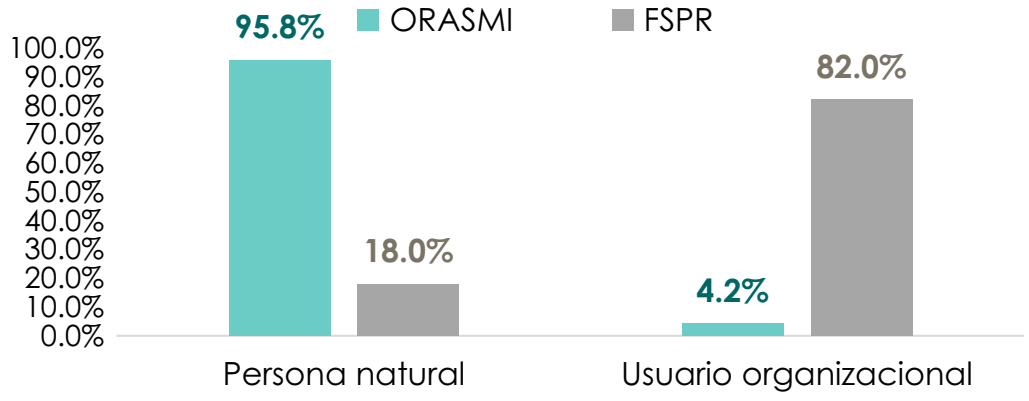
Trámite evaluado



Nivel educacional según trámite



Naturaleza de usuario según trámite

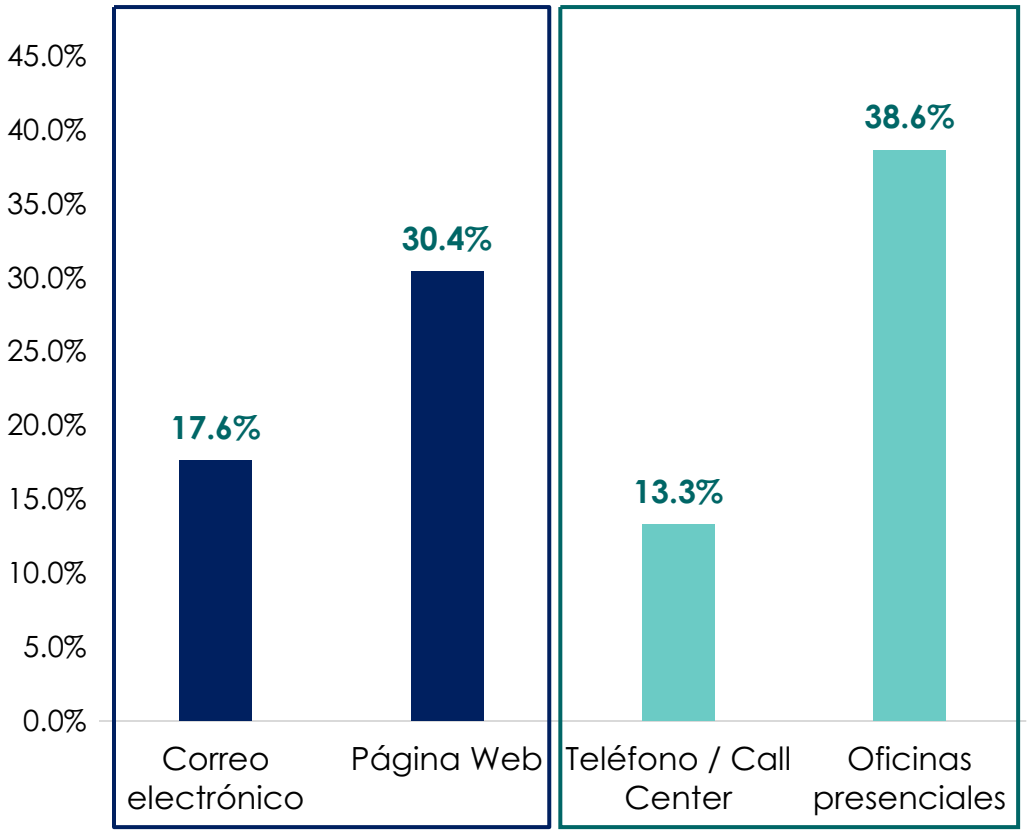


Análisis Profundos, Decisiones Claras

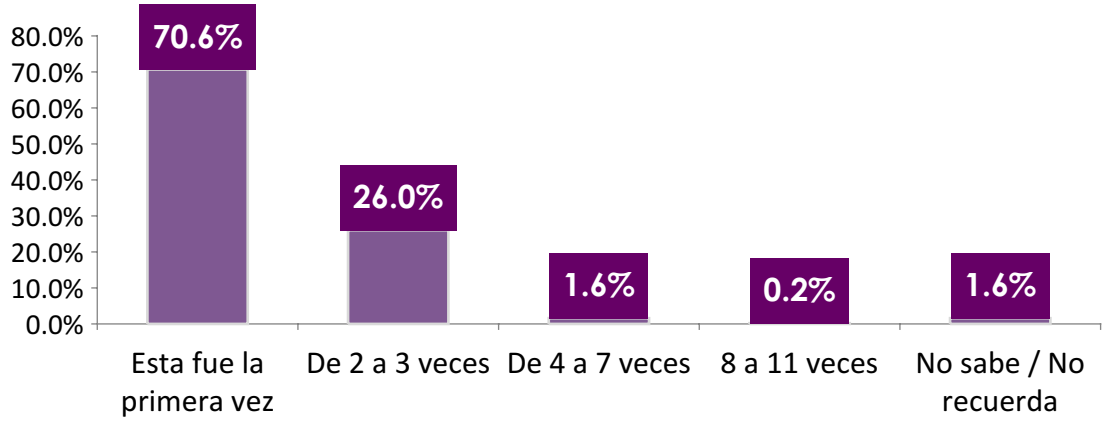
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

PROCESO DE POSTULACIÓN - Canal

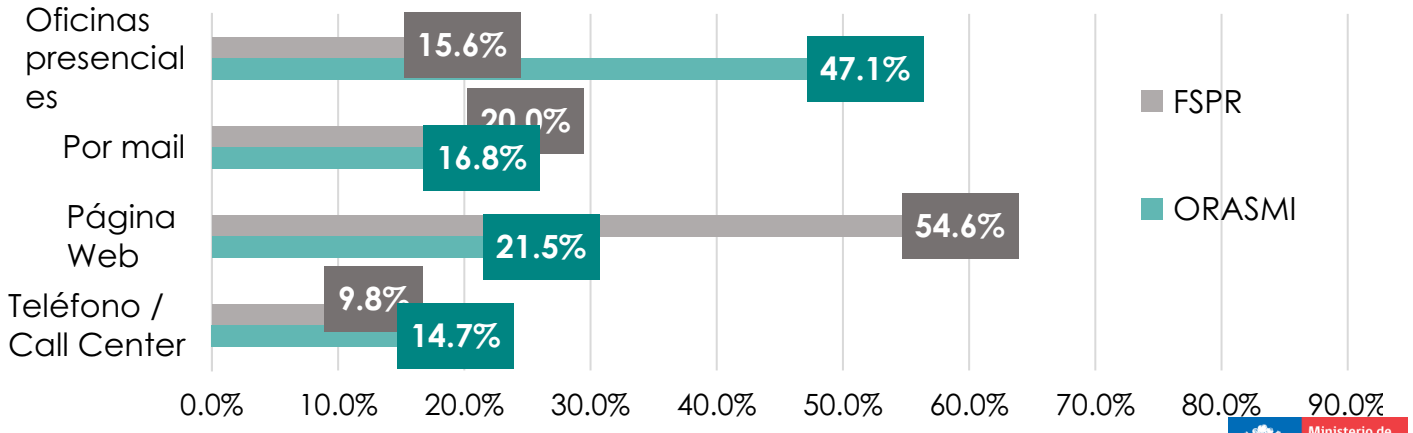
¿A través de qué canal hizo este trámite?



En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo la última vez que postuló, ha postulado al servicio?



Canal utilizado según Trámite

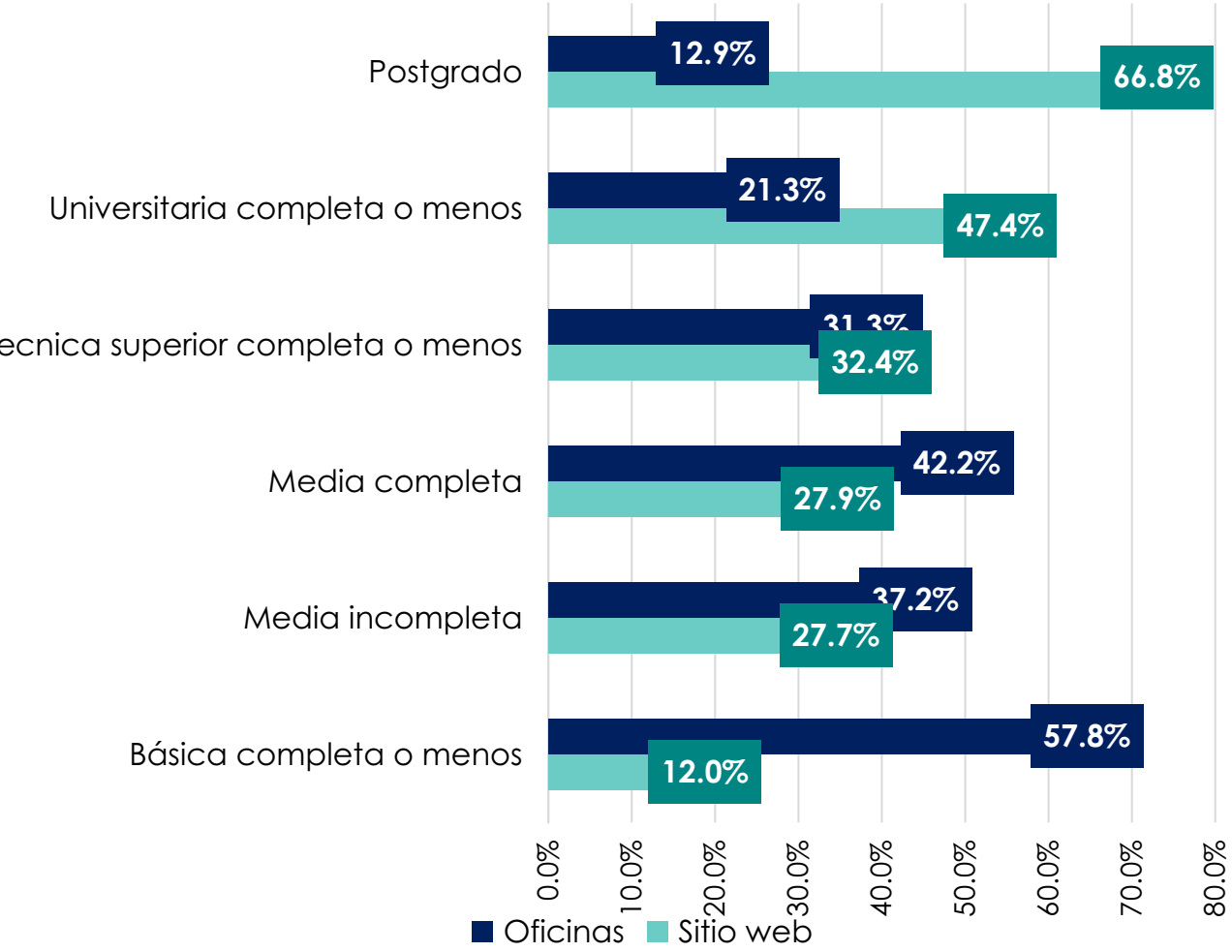


Análisis Profundos, Decisiones Claras

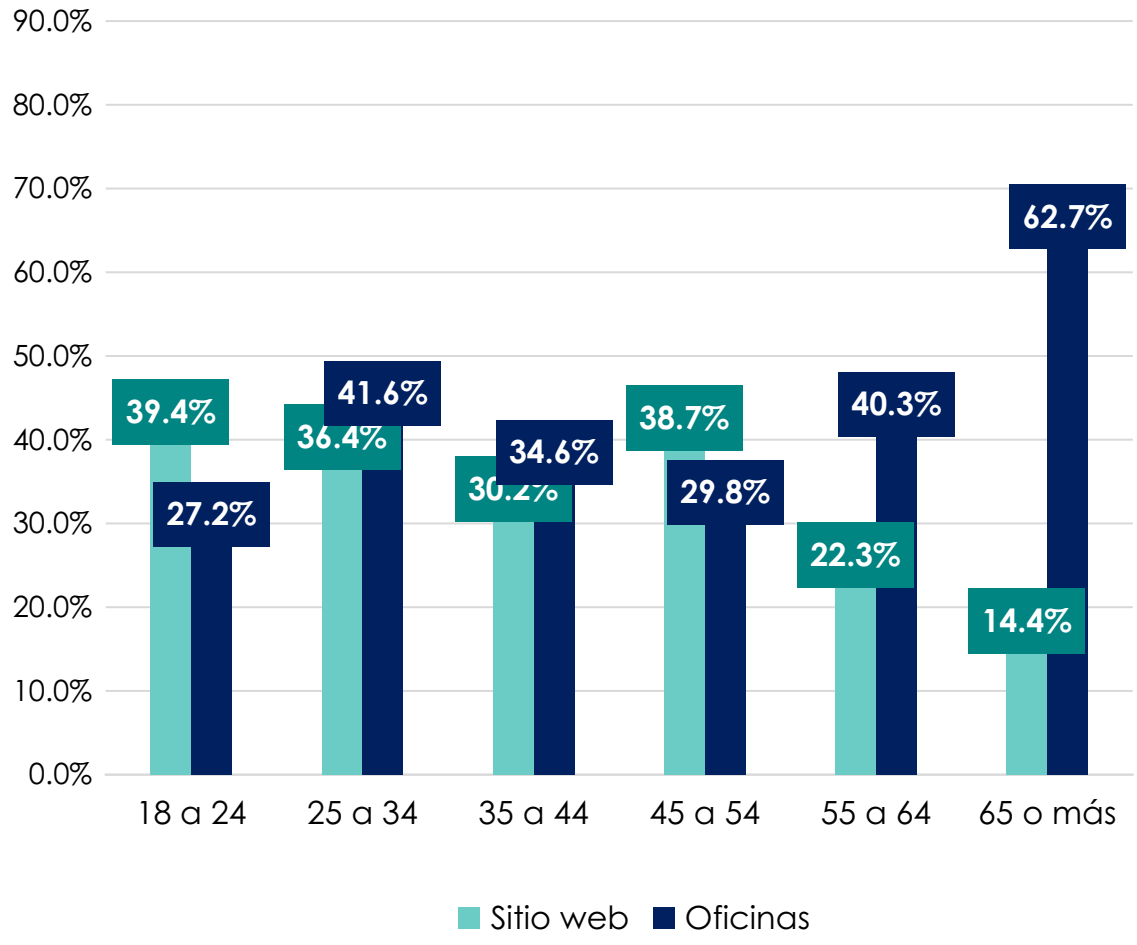
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Uso de canales para realizar la postulación
Apertura según Nivel educacional y Edad

Canal utilizado según Nivel educacional(*)



Canal utilizado según Edad(*)



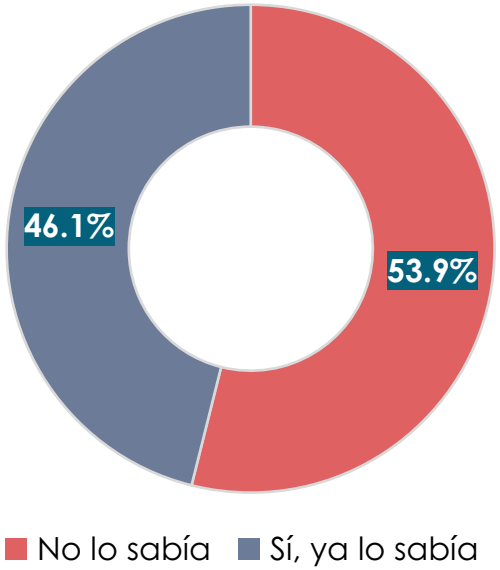
(*) Se ocultan los valores del canal telefónico y correo electrónico.

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

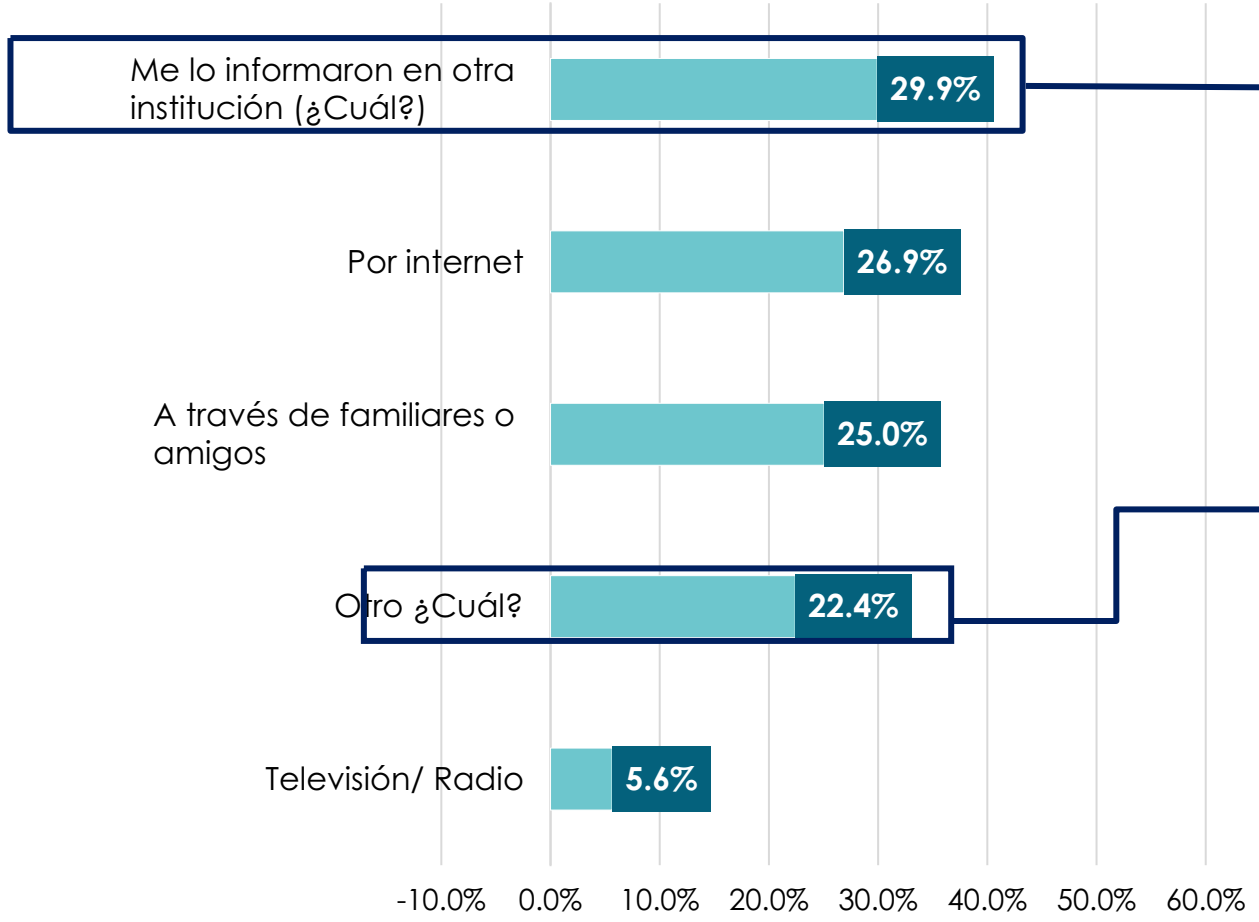
PROCESO DE POSTULACIÓN

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



	ORASMI	FSPR
Sí, ya lo sabía	42,9%	83,5%
No lo sabía	57,1%	16,5%

¿Cómo se enteró que debía hacer este trámite en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública? (Respuesta múltiple)



Las instituciones nombradas corresponden a:

- ✓ **Gobernación regional.**
- ✓ **Municipalidad.**
- ✓ **Hospital.**

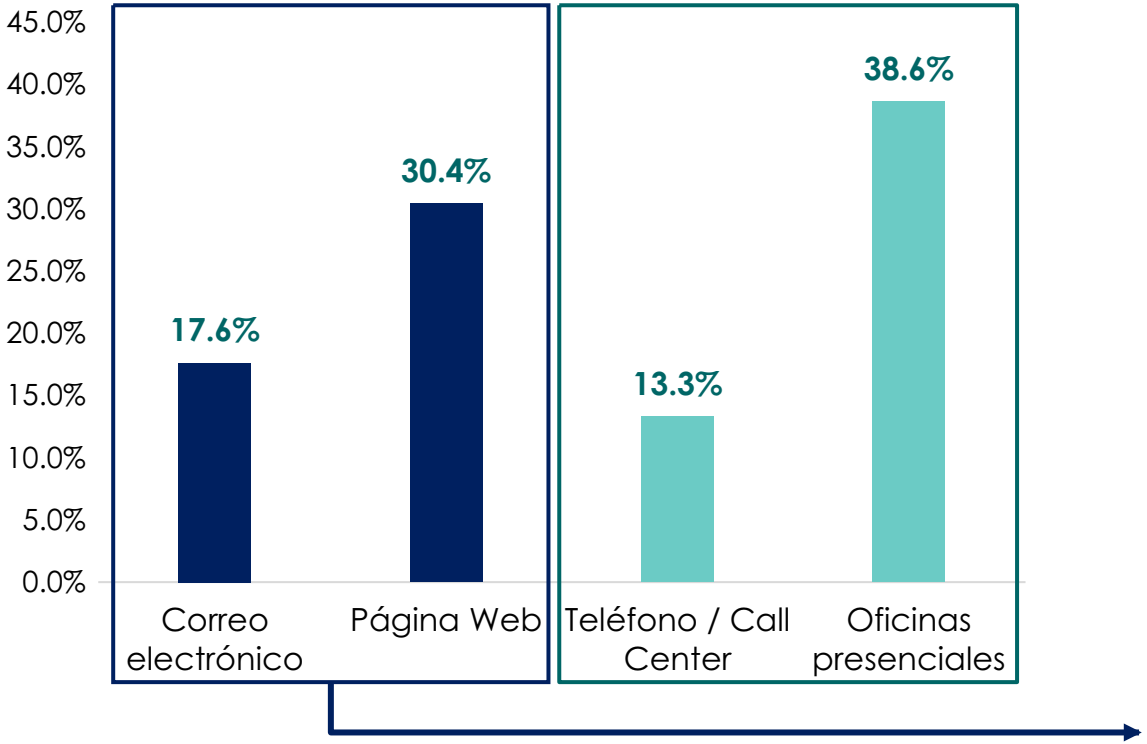
Una de las formas más mencionadas de conocer el trámite es a través de **asistentes sociales**, a través de funcionarios públicos en la **municipalidad**, en **hospitales** y mediante el **gobierno regional.**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

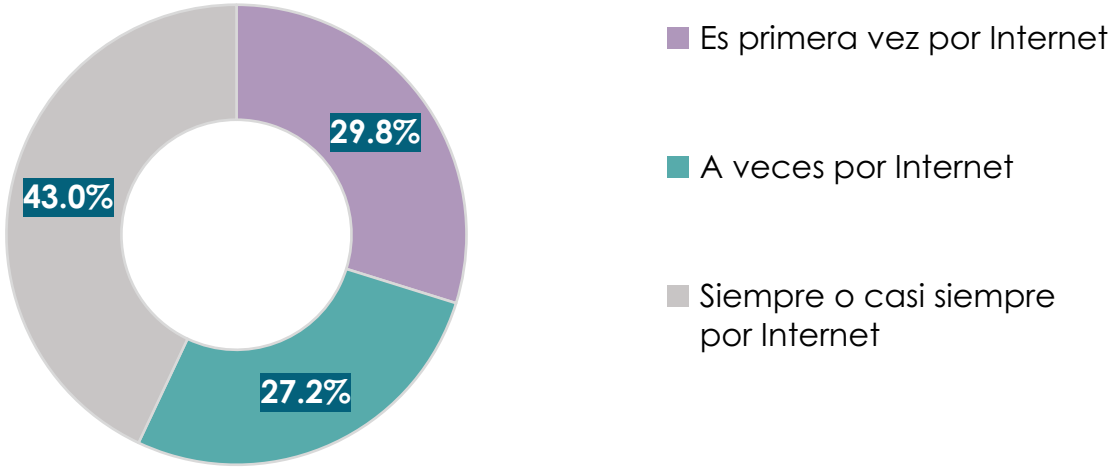
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE USO DIGITAL

¿A través de qué canal hizo este trámite?



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

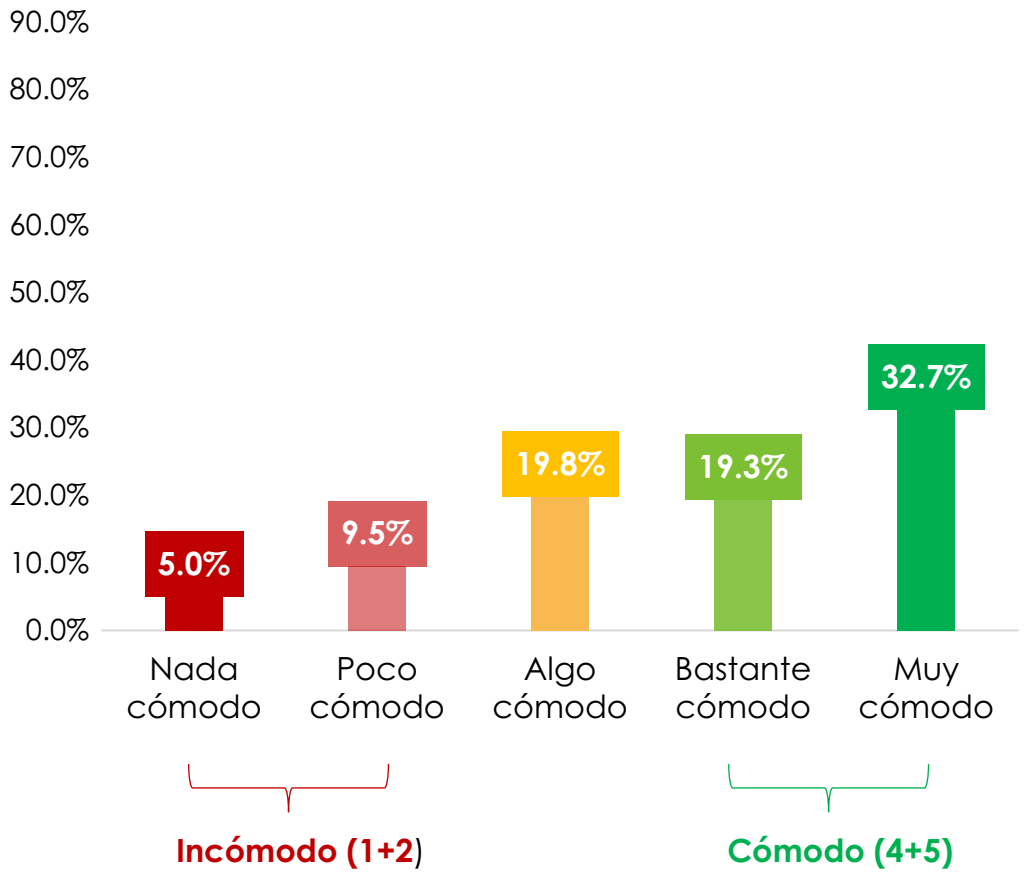


Análisis Profundos, Decisiones Claras

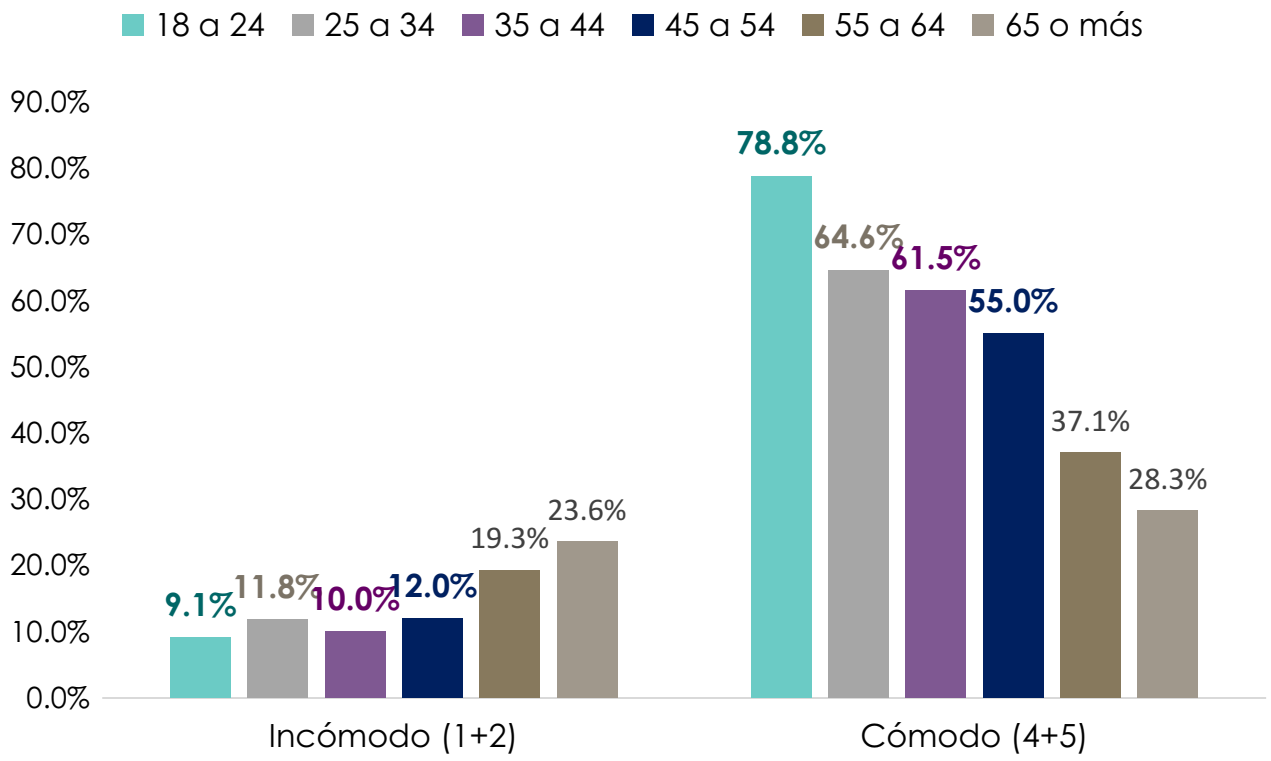
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

EXPERIENCIA DE USO - Comodidad de conexión a internet

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



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



*Un 13,6% declara no usar o usar muy poco internet.

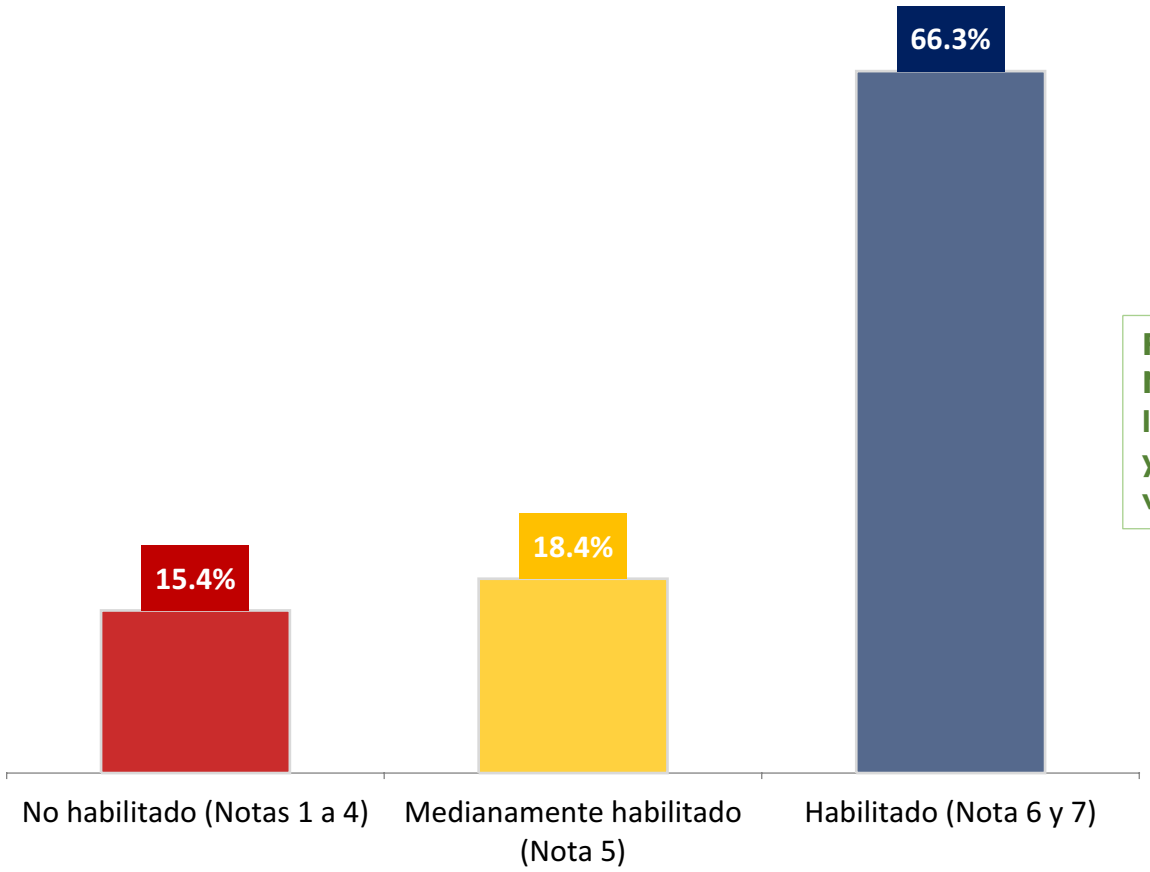
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN

Indica el nivel de conocimiento de los productos y servicios institucionales

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del Ministerio del Interior y Seguridad Pública en distintos medios y utilizando 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…?



Usuarios Habilitados		
No habilitado	Medianamente	Habilitado
Nota 1 a 4	Nota 5	Nota 6 y 7

Promedio de notas de dos variables

Respecto a la información… Me sirve para conocer mejor los tramites y/o servicios de… y aprovechar al máximo sus ventajas (Nota 1 a 7)	Respecto a la información… Me sirve para saber si hay requerimientos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios del… (Nota 1 a 7)

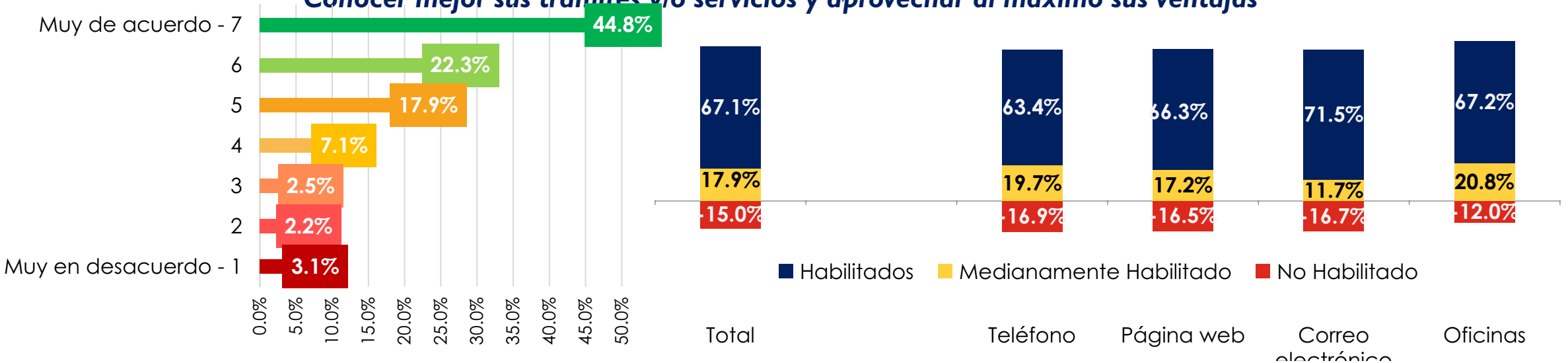
*Se excluyen categorías No sabe / No responde por la poca cantidad de casos.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

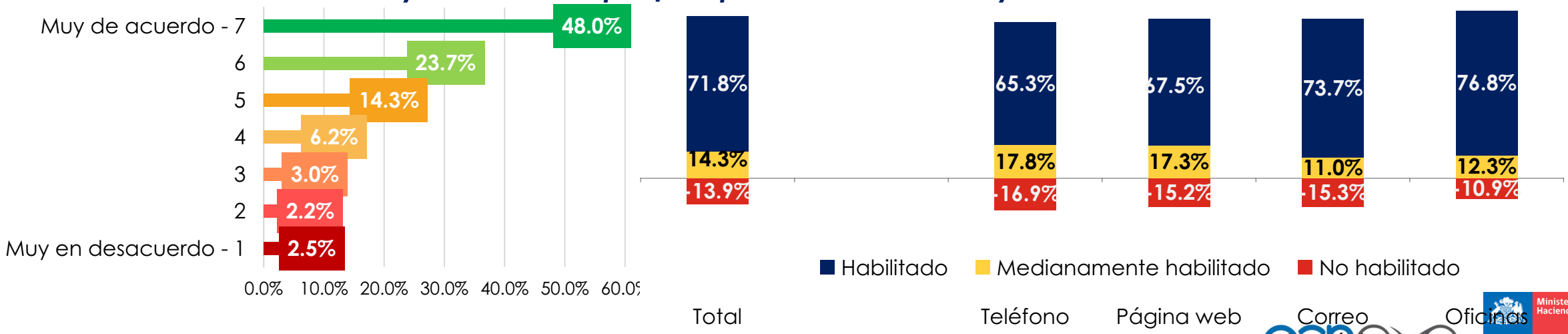
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

HABILITACIÓN - La información recibida por parte del Ministerio del Interior y Seguridad Pública le sirve para... - Apertura según canal

"Conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas"



"Saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios"

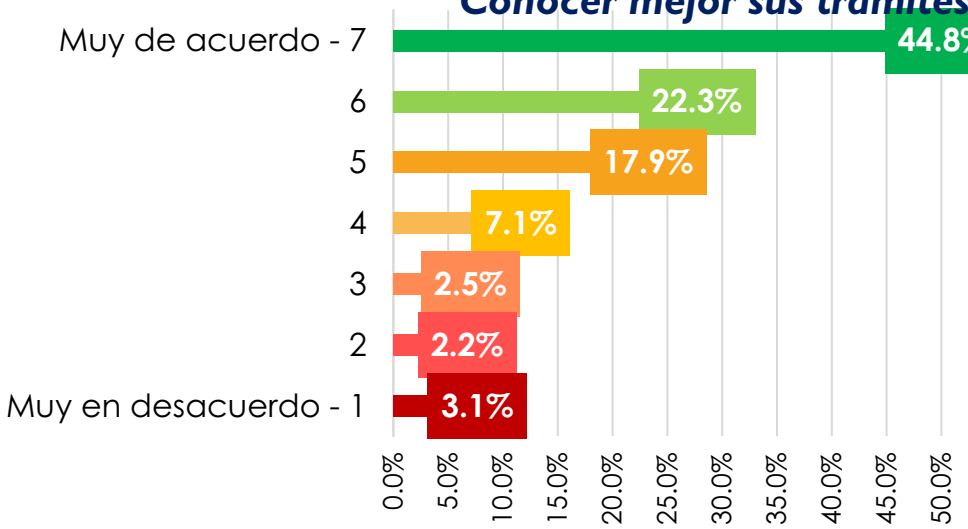


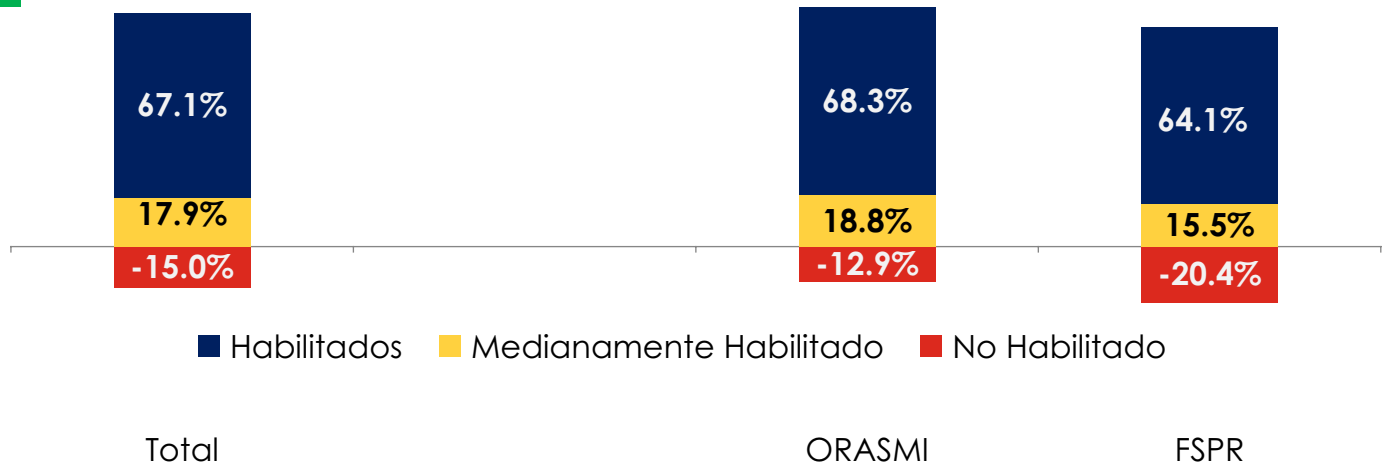
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

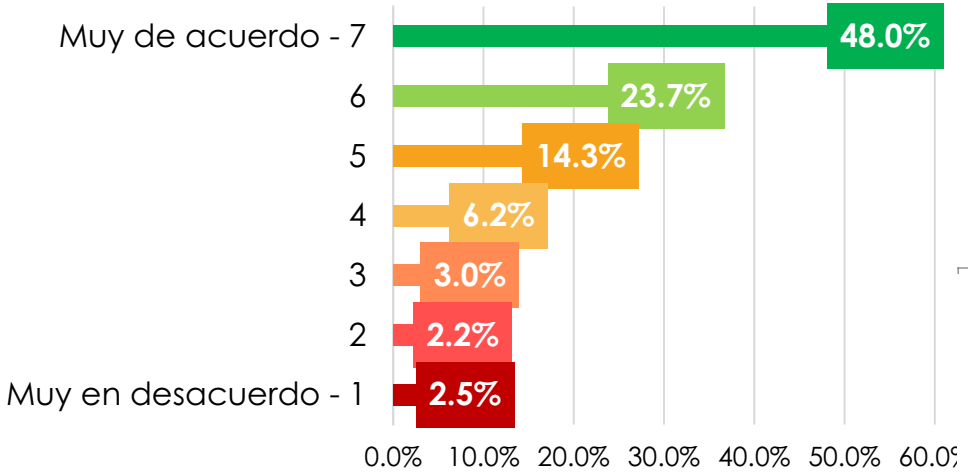
HABILITACIÓN - La información recibida por parte del Ministerio del Interior y Seguridad Pública le sirve para... – Apertura según trámite

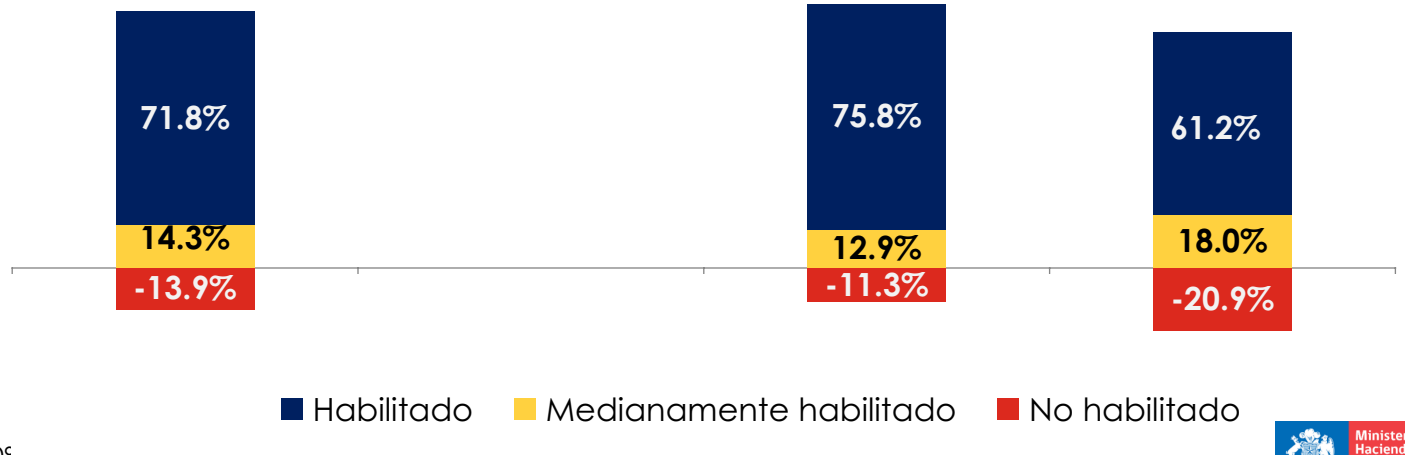
"Conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas"





"Saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios"



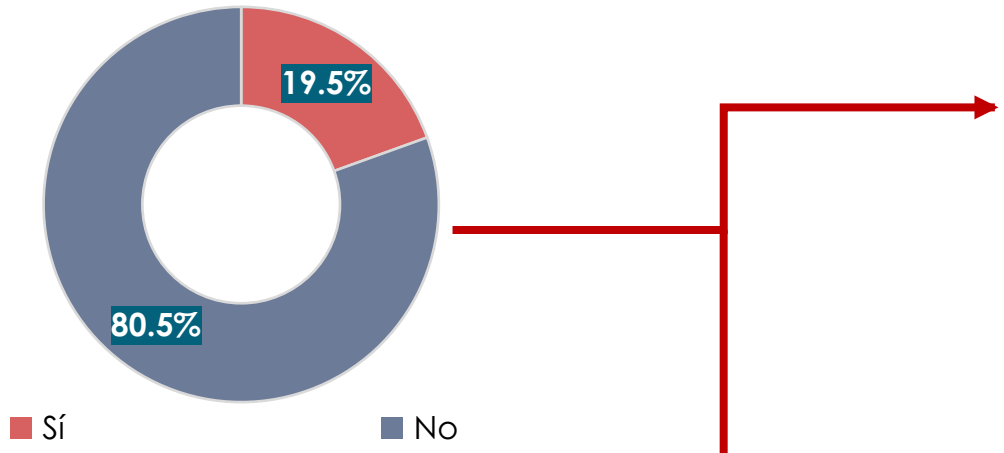


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

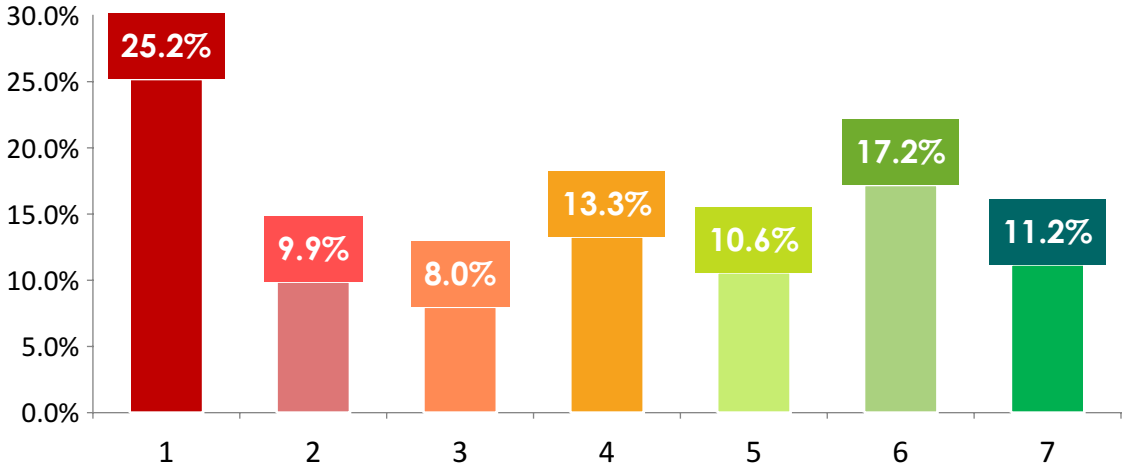
PROBLEMAS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL TRÁMITE

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública hasta que respondieron a su postulación?



¿Qué problema tuvo?	Recuento no ponderado	Porcentaje
No recibió una respuesta en tiempo prudente	19	35,6%
No recibió atención oportuna y de calidad	15	21,0%
Su solicitud de información o consulta no fue contestada	12	17,6%
Tomaron una decisión administrativa que no fue razonable o lo perjudicó	9	7,6%
Otro motivo	6	6,8%
Le negaron un servicio al que tenía derecho según su criterio	2	4,0%
Problemas de conexión a Internet	3	3,4%
No corrigieron un error u omisión que ellos mismo cometieron	2	2,7%
Mal funcionamiento del sitio web / sistema digital	2	1,4%
Total	70	100,0%

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a su problema por parte del Ministerio del Interior y Seguridad Pública?*



* Un 4,6% no solicitó una solución del problema a la institución.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

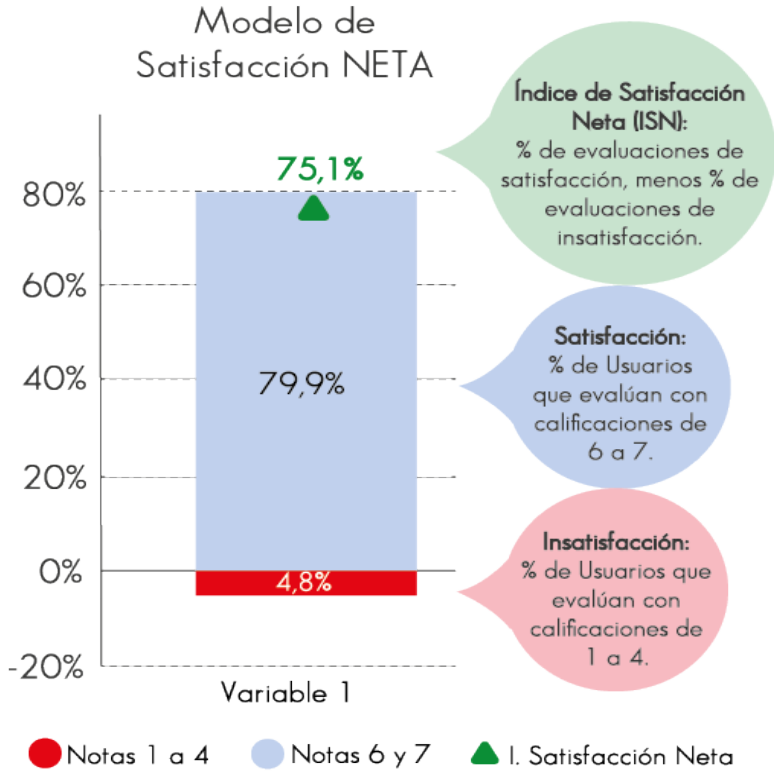
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA ESPECÍFICA Y EVALUACIÓN GENERAL

LECTURA DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN

La presentación de resultados de satisfacción se compone de tres segmentos: usuarios/as satisfechos/as; usuarios/as insatisfechos/as y usuarios/as con satisfacción neutra. Estos últimos no son representados en los gráficos donde se calcula el **Índice de Satisfacción Neta** (ISN).





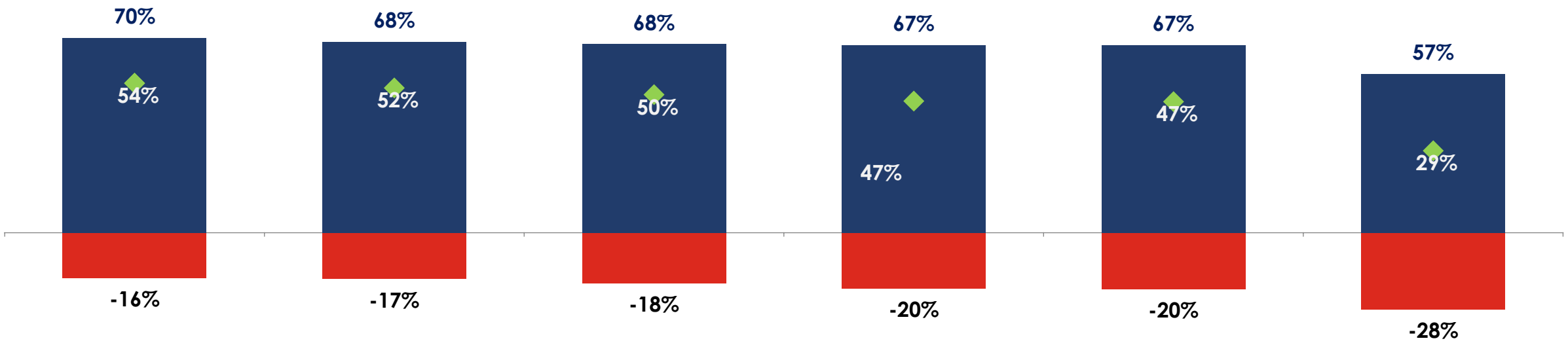
- **Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos (% 6 +7) – Insatisfechos (% 1 + 2 + 3 + 4)**

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN - Atributos de experiencia del usuario

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



	La disposición del Ministerio del Interior por acoger mi solicitud	La facilidad para realizar el trámite	La claridad de los pasos a seguir	La claridad de la información del resultado de la postulación	Lo completa de la respuesta sobre el resultado de la postulación	El tiempo de respuesta de la institución
Neto 2020	**-7%**	**3%**	**-2%**	**-15%**	**-21%**	**-50%**

Pésimo (notas 1 a 4) Excelente (notas 6 y 7) Neto (Excelente - Pésimo)

Análisis Profundos, Decisiones Claras

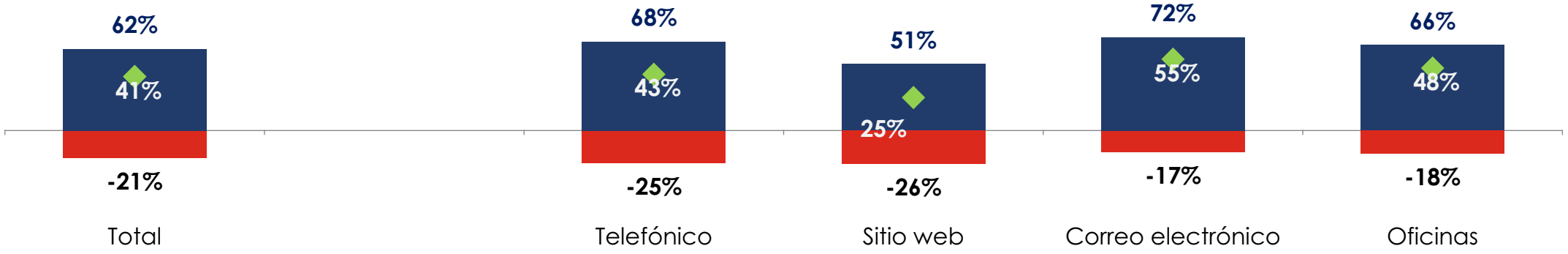
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Canal

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, ¿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 con la última experiencia

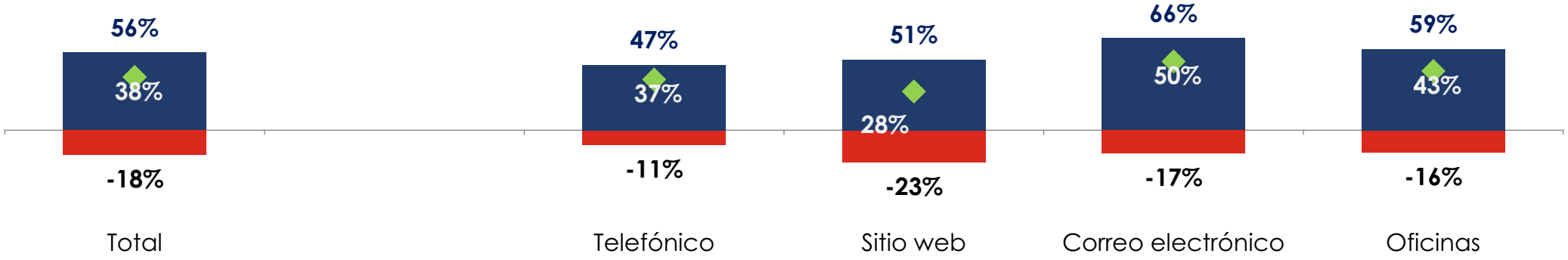


Neto Total 2020	-19%

Insatisfecho (notas 1 a 4) Satisfecho (notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

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

Evaluación general al Ministerio del Interior



Neto Total 2020	-36%

Pésimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7) Neto (Excelente - Pésimo)

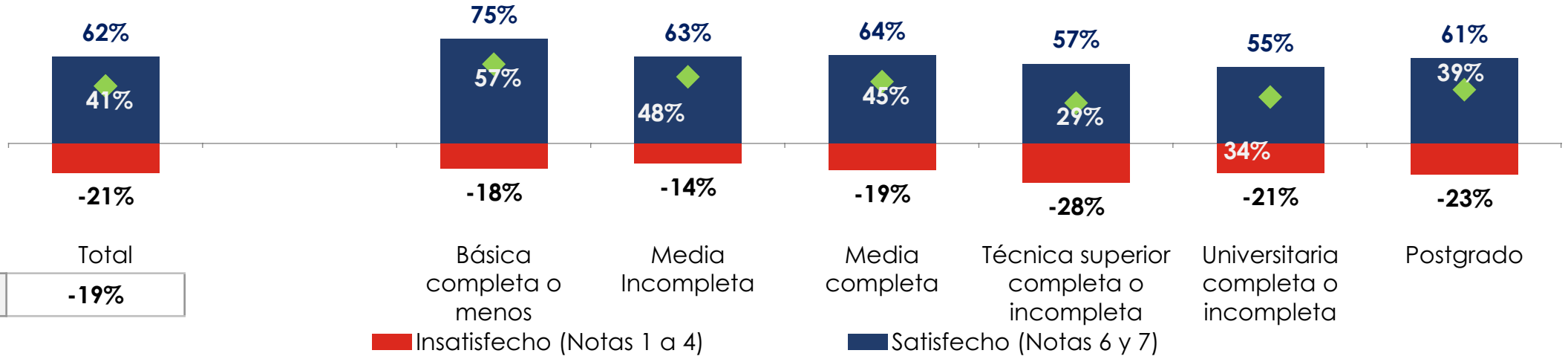
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, ¿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.

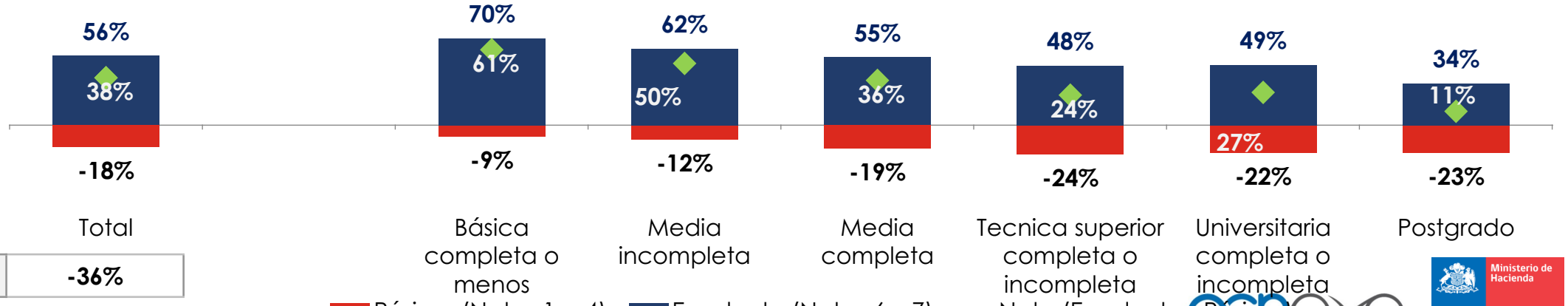
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	-19%

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

Evaluación general al Ministerio del Interior



Neto Total 2020	-36%

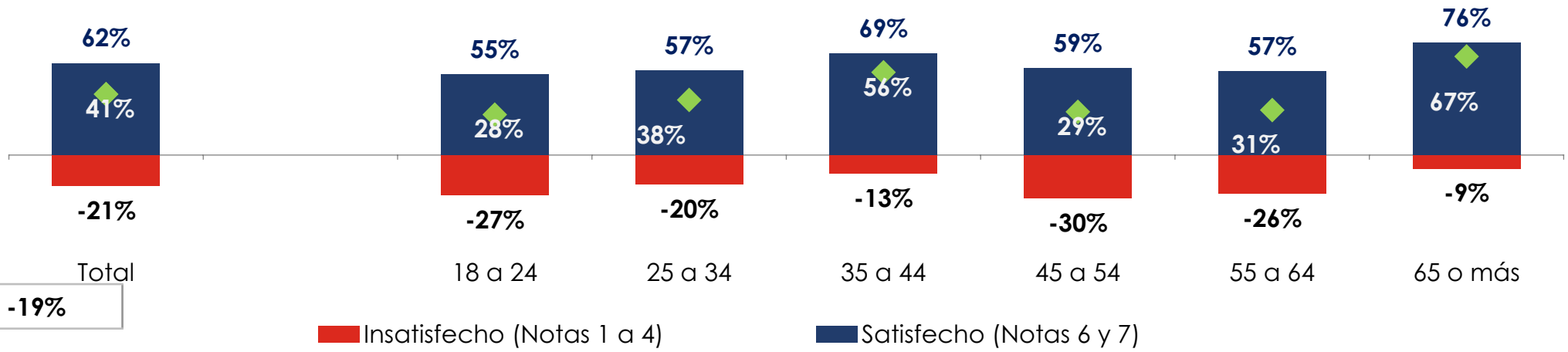
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Edad

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, ¿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.

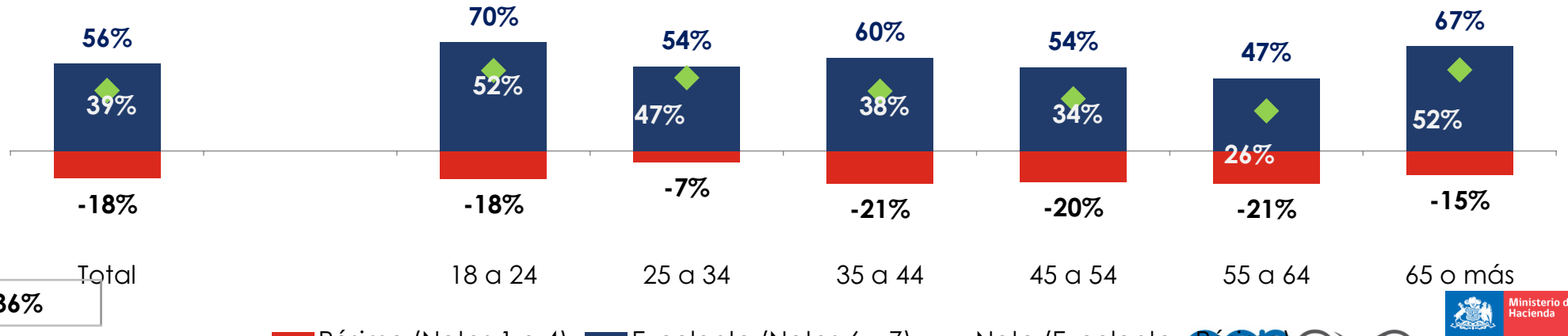
Satisfacción con la última experiencia



Neto Total 2020	-19%

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

Evaluación general al Ministerio del Interior



Neto Total 2020	-36%

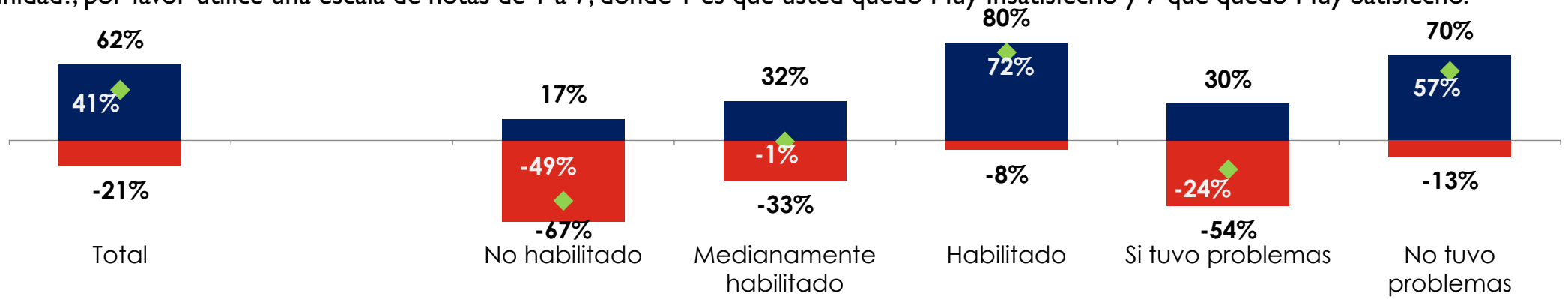
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, ¿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 con la última experiencia

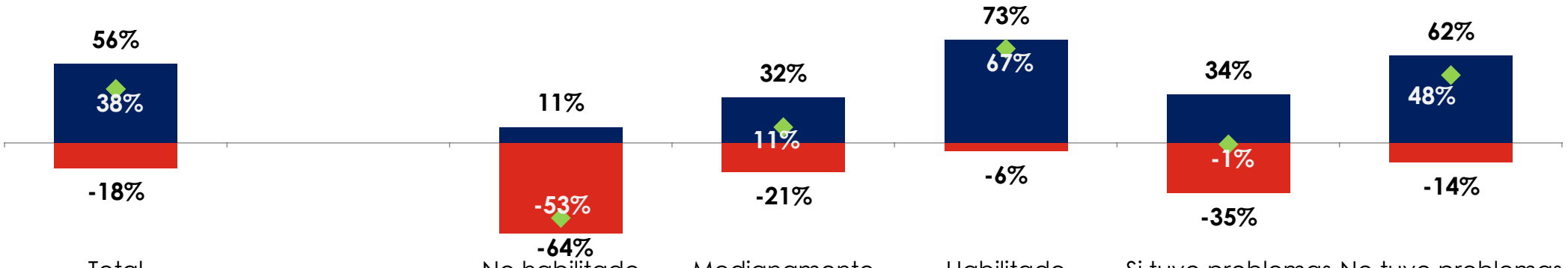


Neto Total 2020	-19%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) Satisfecho (Notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

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

Evaluación general al Ministerio del Interior



Neto Total 2020	-36%

Pésimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7)

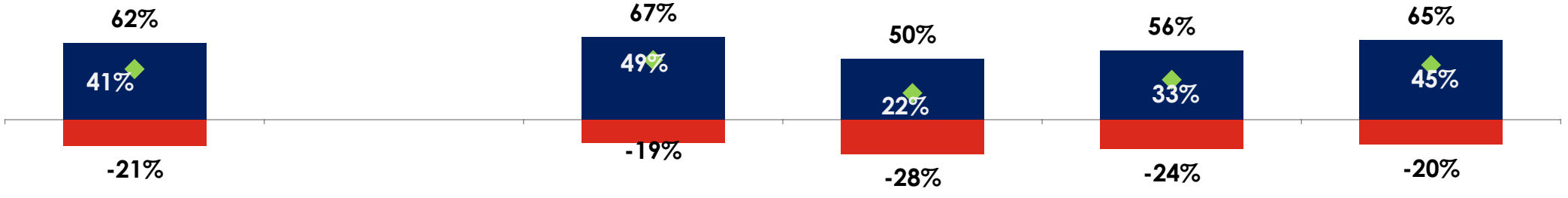
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN - Apertura según Trámite y Sexo

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

Satisfacción con la última experiencia

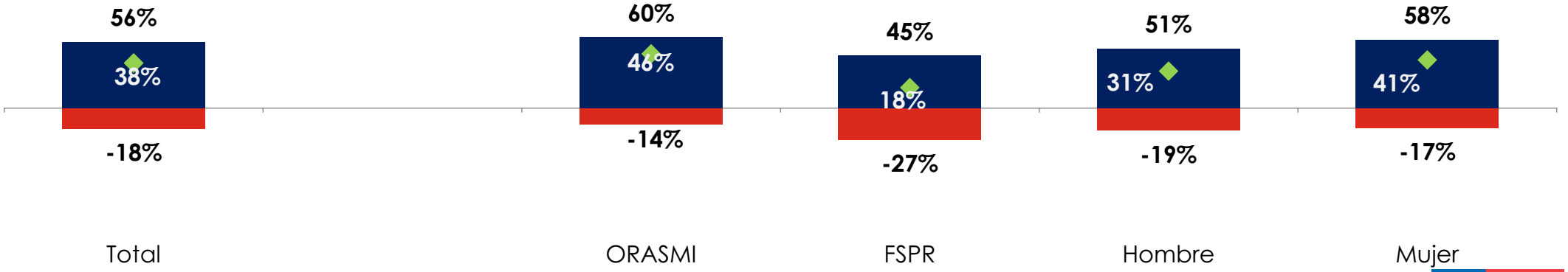


Neto Total 2020	-19%

Insatisfecho (Notas 1 a 4) Satisfecho (Notas 6 y 7) Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

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

Evaluación general al Ministerio del Interior



Neto Total 2020	-36%

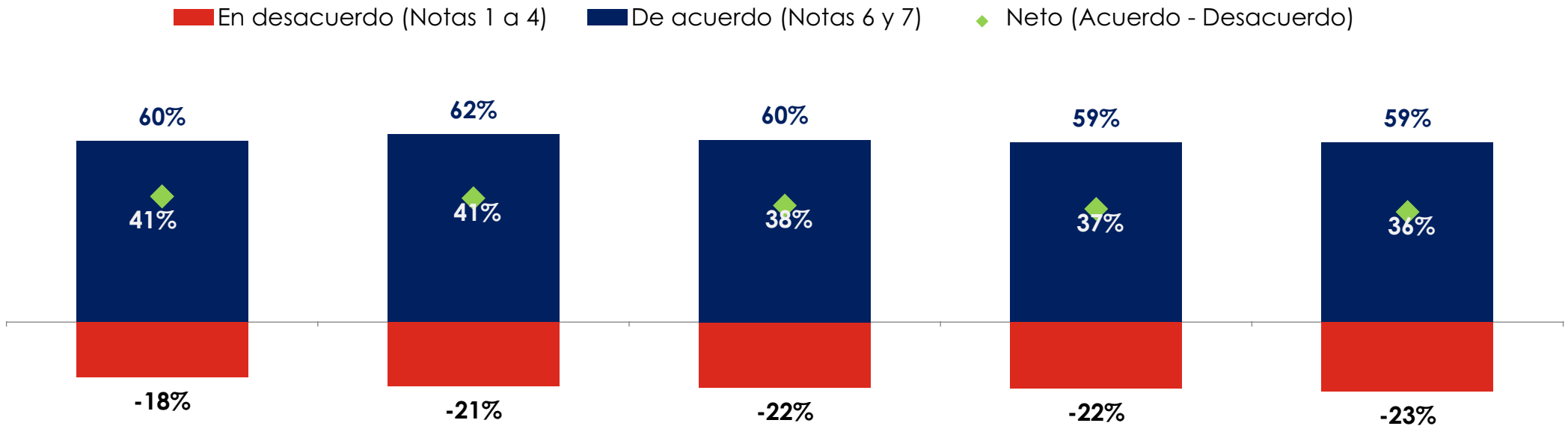
Pésimo (Notas 1 a 4) Excelente (Notas 6 y 7)

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

IMAGEN INSTITUCIONAL

Ahora pensando en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 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…?



	Se actualiza y moderniza	Tiene funcionarios comprometidos por su labor	Da confianza	Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Es transparente
Neto 2020	**-10%**	**-23%**	**-8%**	**-35%**	**-1%**

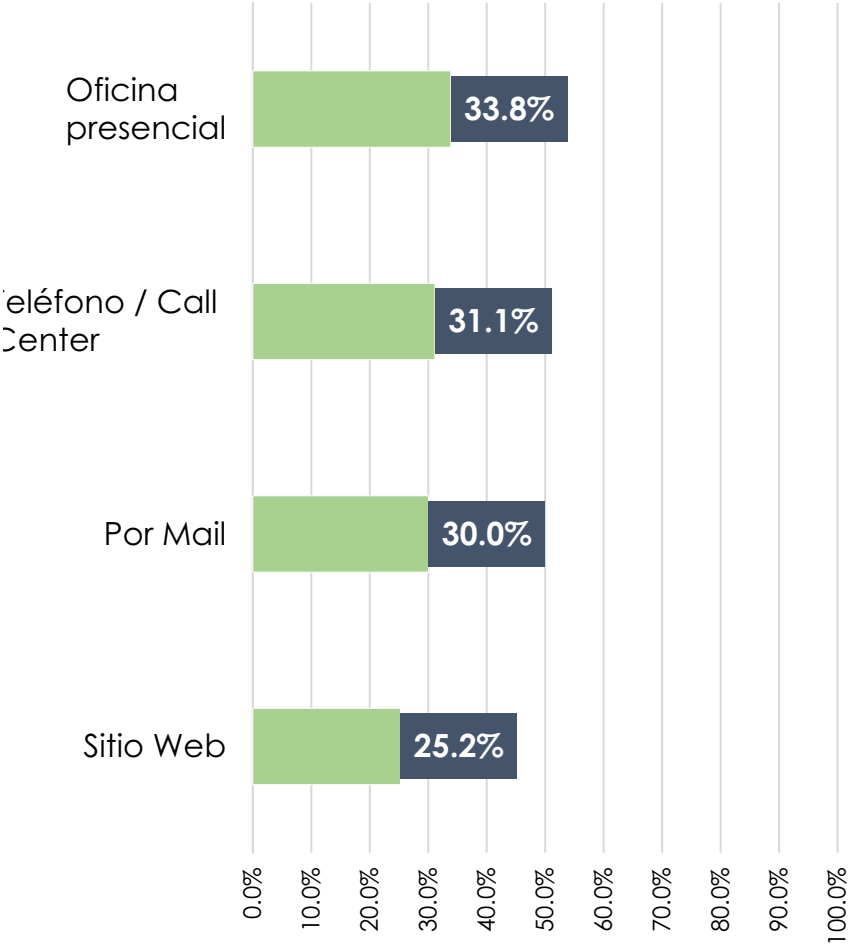
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

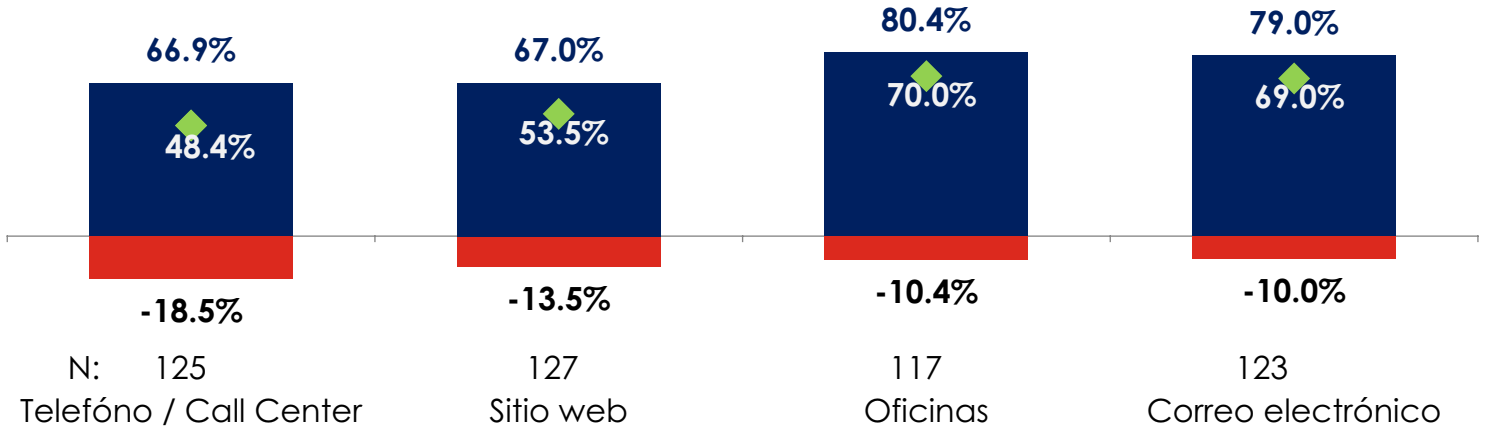
EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

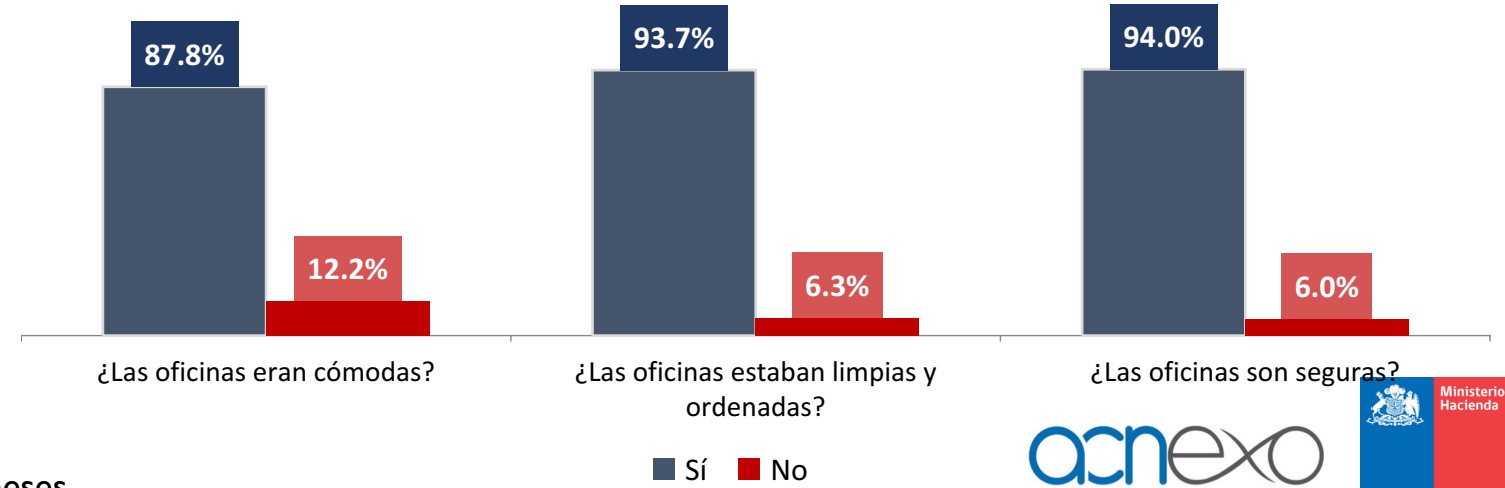
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública?



Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en _____ (Canal con el cual ha tenido contacto en los últimos 12 meses) ¿qué nota le pondría?



Pensando en su ultima visita a una oficina del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, usted diría que…



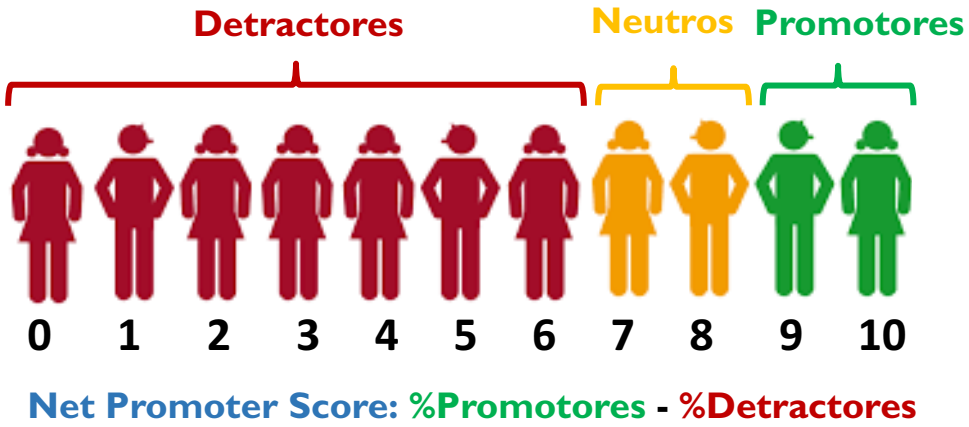
N: Se evalúa cada canal según su contacto en los últimos 12 meses.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por servicio

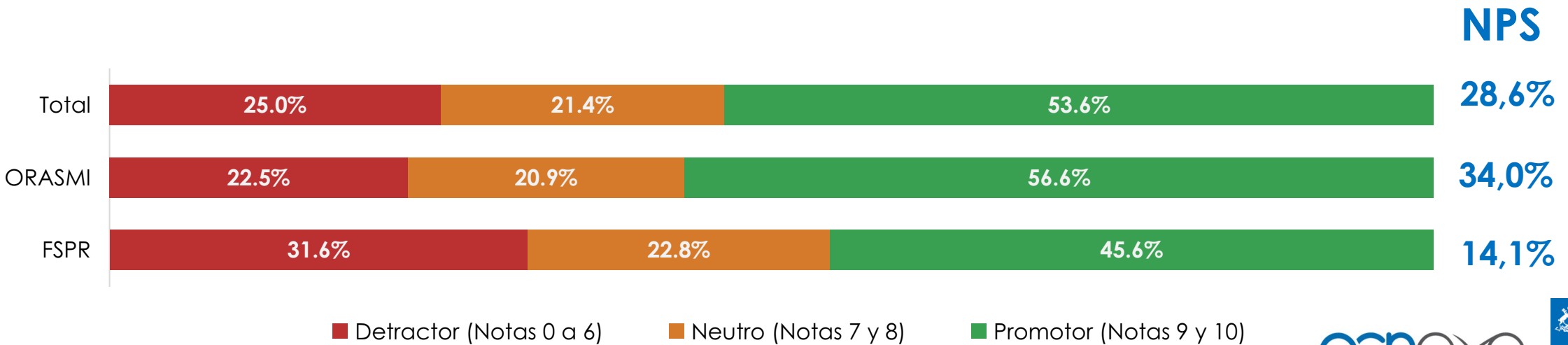
Considerando su experiencia con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende la institución a un familiar o amigo?



El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.

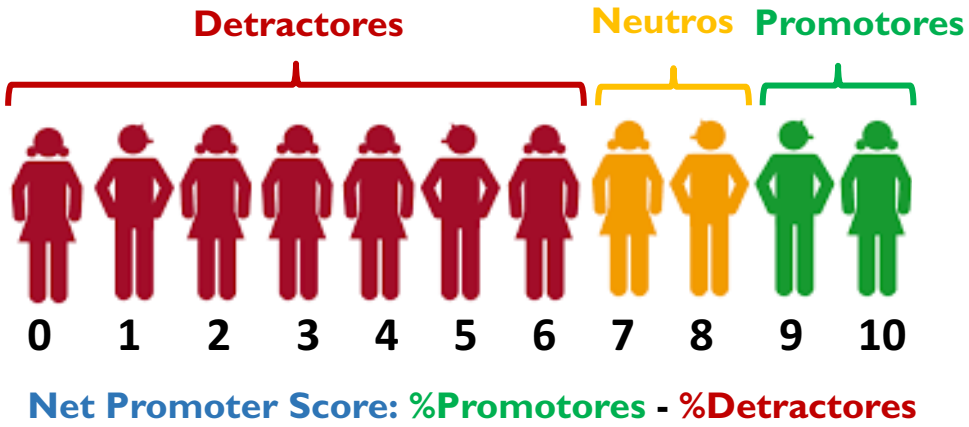


Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

RECOMENDACIÓN – Apertura por canal

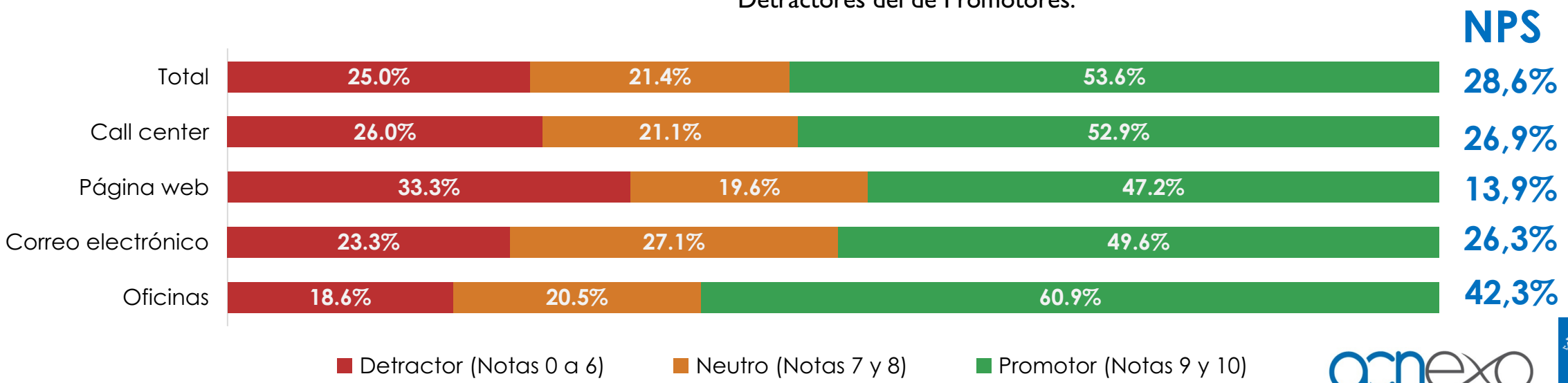
Considerando su experiencia con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es "no lo recomendaría" y 10 es "lo recomendaría", ¿Qué tan probable es que usted recomiende la institución a un familiar o amigo?



El "**Net Promoter Score**" (NPS) es un indicador que busca medir la lealtad del usuario mediante su recomendación del servicio.

La probabilidad de recomendación se evalúa en una escala de 0 a 10:
- Los que puntúan con 9 y 10 son **Promotores**,
- Los que se sitúan entre el 7 y el 8, son **Neutros**,
- y los que están en 6 o por debajo, **Detractores**.

Para obtener la puntuación final, **Net Promoter Score**, resta el número de Detractores del de Promotores.



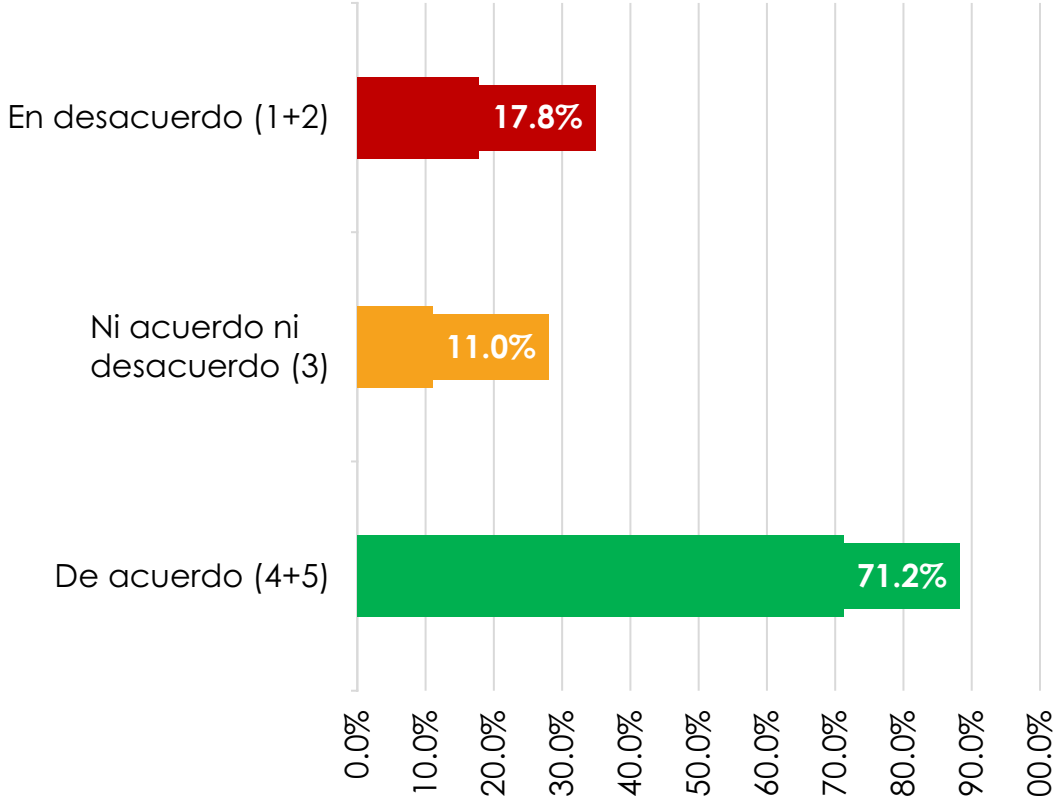
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

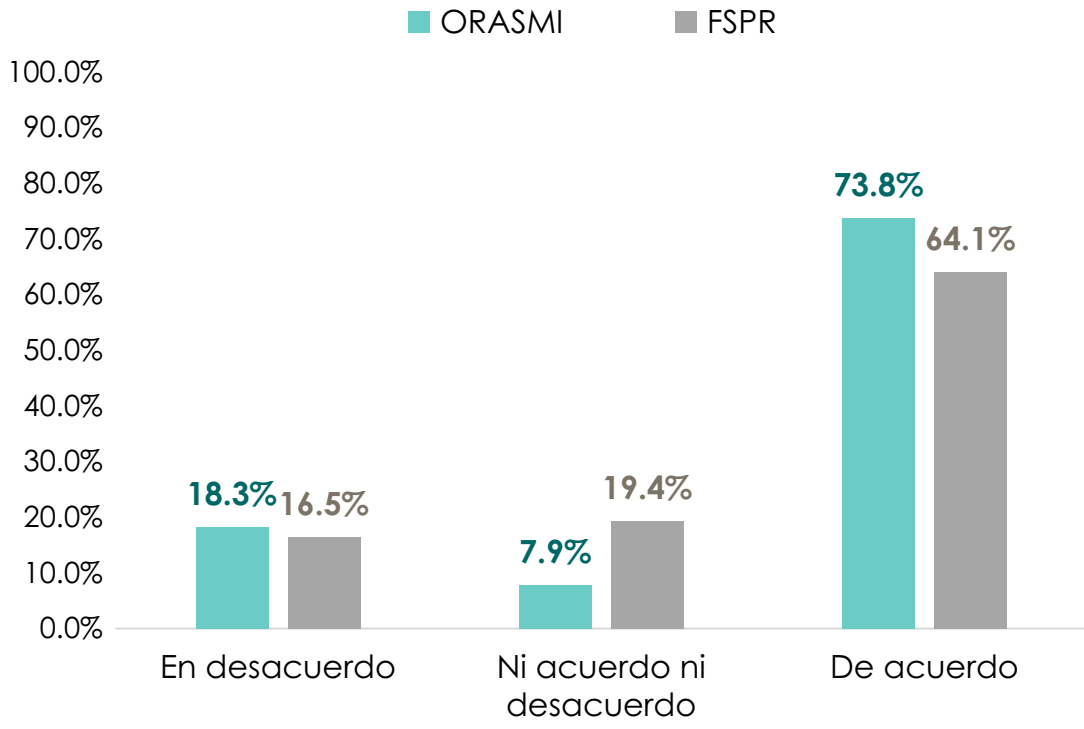
EXPERIENCIA DE SERVICIO

Por favor, indique su grado de desacuerdo o acuerdo con las siguientes afirmaciones, usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 es "totalmente de acuerdo".

"Esta experiencia de servicio con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública aumentó mi confianza en el servicio público"



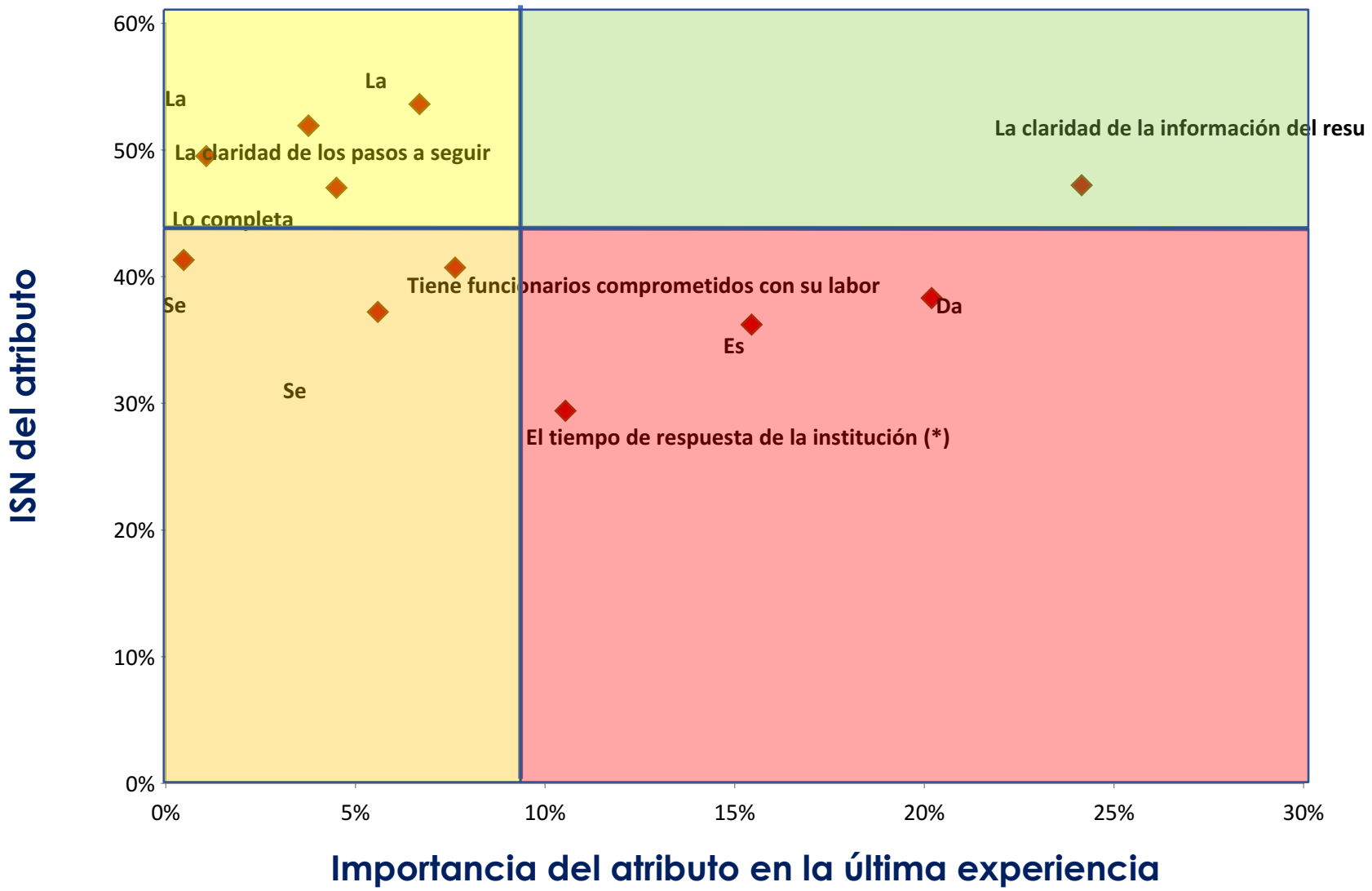
Confianza en el servicio público según Servicio



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción con la última experiencia



Focos de mejora

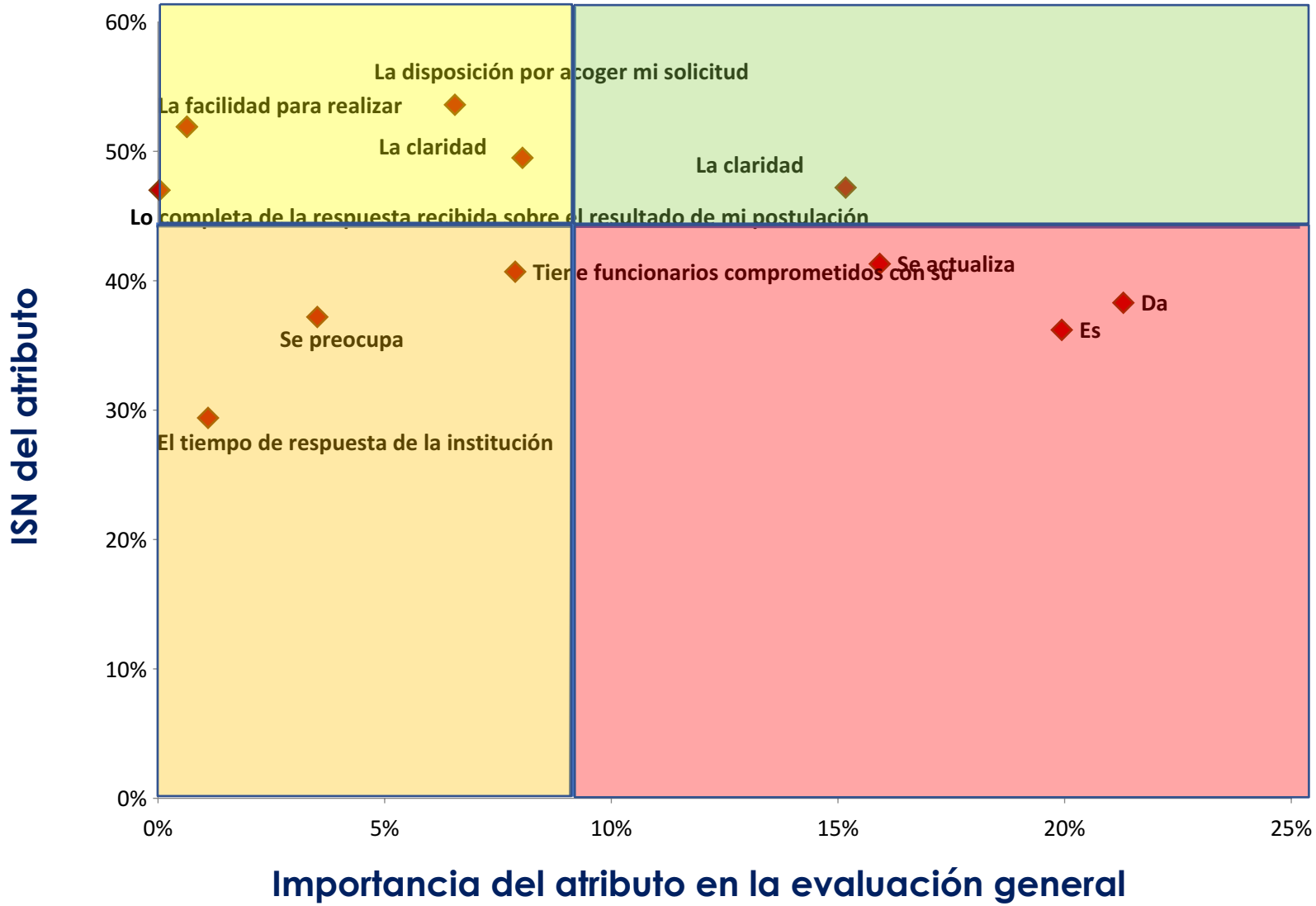
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza ($p < 0,05$). Bondad de ajuste del modelo: 62,2%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

MAPA DE IMPORTANCIA – Satisfacción general



Focos de mejora

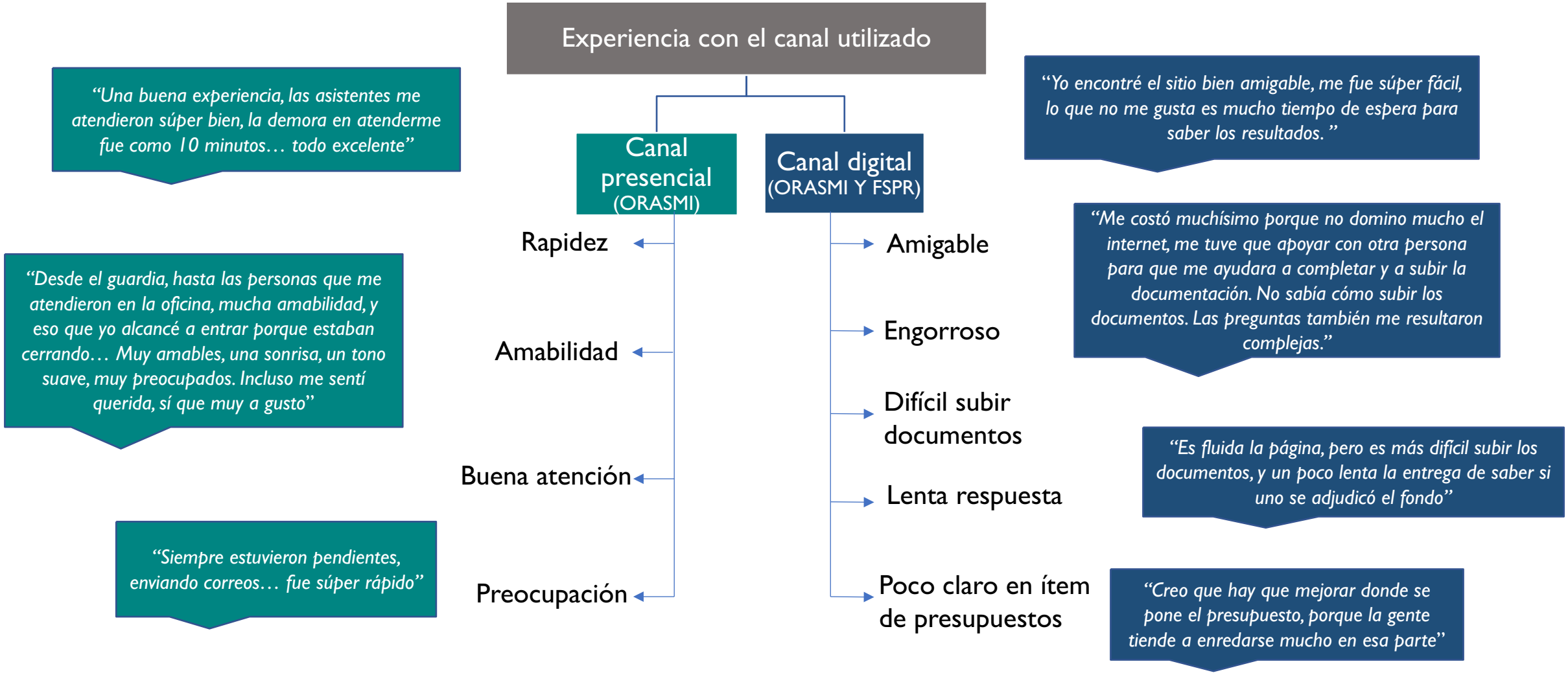
- I) Zona Crítica: concentración de acciones de mejora
- II) Zona de mejora secundaria
- III) Zona a mantener
- IV) Fortalezas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

(*) Son atributos significativos a un 95% de confianza (p < 0,05). Bondad de ajuste del modelo: 69,5%.

Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Experiencia con canales utilizados



Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

FOCUS GROUP – Oportunidades de mejora

¿Qué mejorarían del servicio dado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública?

ORASMI

- Tiempo de espera
- Prioridades
- Claridad respecto al servicio

FSPR

- Acompañamiento: tutorial de postulación y mesa de ayuda
- Habilitación presencial
- Flexibilidad cotizaciones
- Revisores

"Se demoró un poco, un par de años. Los procesos podrían mejorar, porque pasaron 2 años para recién yo poder cubrir ciertas partes e ir atenuando la deuda"

"A veces la necesidad es para hoy día, no para mañana, entonces creo que hay que darles prioridad a ciertas cosas o a ciertas materias / áreas, en donde la ayuda llegue con mayor rapidez. No digo que se tengan preferencias, pero hay casos en que es vital… Así como muere gente esperando en una lista para que sea atendido y luego llaman y la persona está fallecida"

"Lo único que me complicó es que le cambiaron el nombre, y ya no se llama gobernación"

"Un tutorial y acompañamiento vía zoom, un seguimiento para que nos apoyen en la subida de los proyectos, que podamos ver los avances de los proyectos y conversando las dificultades que van surgiendo".

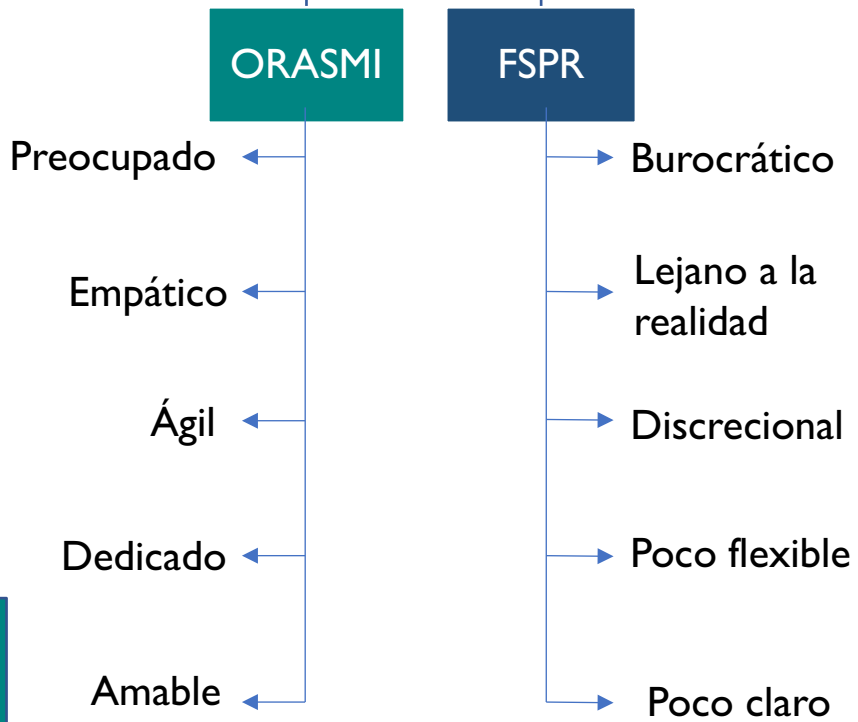
"No debiera perderse la posibilidad de presentar el papel en físico, les solucionaría el problema a muchas personas que no se manejan en internet o tienen mala señal"

"Las cotizaciones en Chile duran máximo 15 días, después de 4 meses ninguna cotización va a tener el mismo valor. No es aceptable ni siquiera para referencia. Debe ser más flexible y más llevadero"

"Cuando a uno le revisan la postulación indican si hay algo que subsanar o no, y a nosotros nos hicieron subsanar como 2 o 3 veces. Se me imagina que leyó uno, después vino otro que leyó, y luego otro… es engorroso, tú ya entregaste una información, ya creíste que estaba bien, entonces que vengan con otra solicitud más, te hacen perder el tiempo."

FOCUS GROUP – Personalidad del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Si el Ministerio del Interior y Seguridad Pública fuese una persona, ¿cómo la describirían?



"Ellos agilizaron muy bien mi trámite, porque ellos se preocuparon de buscar más información sobre mí causa."

"Alguien empático, preocupado en cuanto a lo que yo gestioné… con vocación… porque eso fue yo lo que recibí, recibí llamados, mensajes"

"Una persona preocupada, ya que está presente una mejora continua... En general las personas atienden con empatía"

"Muy empático, buena dedicación, muy buena voluntad, y una forma extraordinaria de atención… no puedo decir que hubo una mala cara, ni que me hicieron esperar, porque nada de eso fue así. Ojalá todas las personas atendieran de la misma forma"

"Lejana a la realidad, y burocrático. Lejano desde la forma en que plantea el proyecto a la realidad de pandemia no llega a ningún lado, no tiene clara la situación del momento pidiendo cosas innecesarias, y pasa a ser más que una burocracia una 'burrocracia'"

"Discrecionalidad, siempre los procesos están mediados por la discreción de quien está revisando, hay cosas de sentido común, a pesar de haber un instructivo hay discrecionalidad"

"Poco flexibles, deben ser más flexibles respecto de las cotizaciones, que uno al recibir los fondos pudiera actualizar la cotización y saber qué es lo que se puede hacer con el fondo en la oportunidad."

"Poco claro, debería ser más amplio saber a qué cosas se puede optar, cuando algo es menor o mayor envergadura… debiese ser más claro y amigable, te piden un montón de cosas."

CONCLUSIONES

- Los/as usuarios/as de los servicios ORASMI Y FSPR del Ministerio del Interior y Seguridad Pública son principalmente mujeres (74,3%), concentrados entre los 35 y 54 años de edad (67,6%), que terminaron su educación media (30,3%). Asimismo, la mayoría es de nacionalidad chilena (95%), y solo un 12,3% afirma pertenecer a algún pueblo originario. Por otro lado, un 72,7% son jefes/as de hogar. Si bien la mayoría son personas naturales, hay un porcentaje importante de usuarios organizacionales (25,3%), siendo en mayoría representantes legales y dirigentes.

- En cuanto al canal para realizar las postulaciones a los fondos, en ORASMI se utiliza principalmente el canal presencial, y en FSPR se utiliza el sitio web, no obstante, los usuarios sugieren que debiese estar la posibilidad de realizar la entrega de documentos de forma presencial, siendo engorroso para quienes menos manejan el internet (club de adultos mayores, juntas de vecinos, etc.). Quienes prefieren el canal digital son quienes cuentan con mayor nivel educacional y tienen menor edad, con solo un 32,7% de usuarios que se siente "Muy cómodo" al utilizar internet.

- Un 63,3% de los/as usuarios/as se encuentra en la categoría de habilitado, teniendo un alto conocimiento sobre los servicios otorgados por la institución. Se observa que hay mayor habilitación entre los/as usuarios/as que utilizaron canales presenciales, es decir, quienes postularon a ORASMI. Esto coincide con lo hablado por sus postulantes, donde destacan una buena experiencia presencial.

- Por otro lado, un 19,5% presentó problemas al realizar su postulación, principalmente por la tardanza de la respuesta, la falta de una respuesta y la mala atención. Esto provoca ambigüedad en los/as entrevistados/as, ya que no saben si su postulación fue ingresada de manera correcta o no.

CONCLUSIONES

- El medio de contacto con mejor evaluación neta son las oficinas (70%), mientras que los peores evaluados son la página web (53,4%) y el Call center (48,4%). En coherencia con esto, ORASMI tiene una mejor evaluación que FSPR, siendo este último un servicio digitalizado. Los/as usuarios/as entrevistados reclaman que los teléfonos de FSPR no sirven, mientras que en ORASMI cometan un buen acompañamiento vía teléfono.

- Asimismo, dentro de la experiencia al momento de postular, en ORASMI se comenta la preocupación, la empatía y la buena atención que dan las personas, desde el guardia hasta el mesón. Este acompañamiento y dedicación por parte del servicio pueden estar relacionados con su mejor evaluación. FSPR, por su parte, tiene usuarios más críticos, especialmente por su burocracia, lo engorroso de subir los documentos al sitio web, y la poca flexibilidad de las cotizaciones.

- Se observa un aumento neto tanto en la evaluación general a la institución, con un valor neto de 38,8% (-35,5% en 2020), como en la satisfacción con la última experiencia, con un neto de 41,4% (-21,0% en 2020). En suma, las características de quienes dan una peor evaluación son:
  - Postulantes del canal sitio web y el trámite FSPR.
  - Quienes tienen mayores niveles educacionales.
  - Adultos mayores.
  - Quienes sí tuvieron problemas al postular.
  - Usuarios/as no habilitados y medianamente habilitados.

CONCLUSIONES

- Respecto a la última experiencia, aspectos como la disposición del Ministerio del Interior y Seguridad Pública para acoger las solicitudes (53,6%), la facilidad del trámite (51,9%), la claridad de pasos a seguir (49,5%), la claridad de la información del resultado (47,2%) y lo completa de la respuesta sobre el resultado (47,2%), son los atributos tienen la mejor evaluación neta, siendo una evaluación regular que podría mejorar, siendo menores a un 75%. No obstante, el tiempo de respuesta de la institución (29,4%) es el atributo peor evaluado por los/as usuarios/as, igual que en la medición anterior. Así, el tiempo de respuesta requiere acciones de mejora por parte de la institución, pues es un atributo que tiene una gran importancia en la satisfacción con la última experiencia, al igual que la confianza, la transparencia y la claridad del resultado de la postulación. Esto coincide con lo conversado con los/as entrevistados/as, quienes critican que el tiempo de respuesta es extenso y además hay incertidumbre sobre los plazos en los que se obtiene la respuesta.

- En cuanto a la imagen del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, su actualización y modernización es el atributo mejor evaluado (41,3%). No obstante, los entrevistados/as sugieren que para que la digitalización de los trámites siga creciendo es necesario tener un buen soporte y acompañamiento, que es lo que más critican los/as usuarios/as de FSPR. Por su parte, su transparencia y confianza también requieren acciones de mejora, ya que tienen una satisfacción regular/baja pero una gran importancia en la evaluación general a la institución.

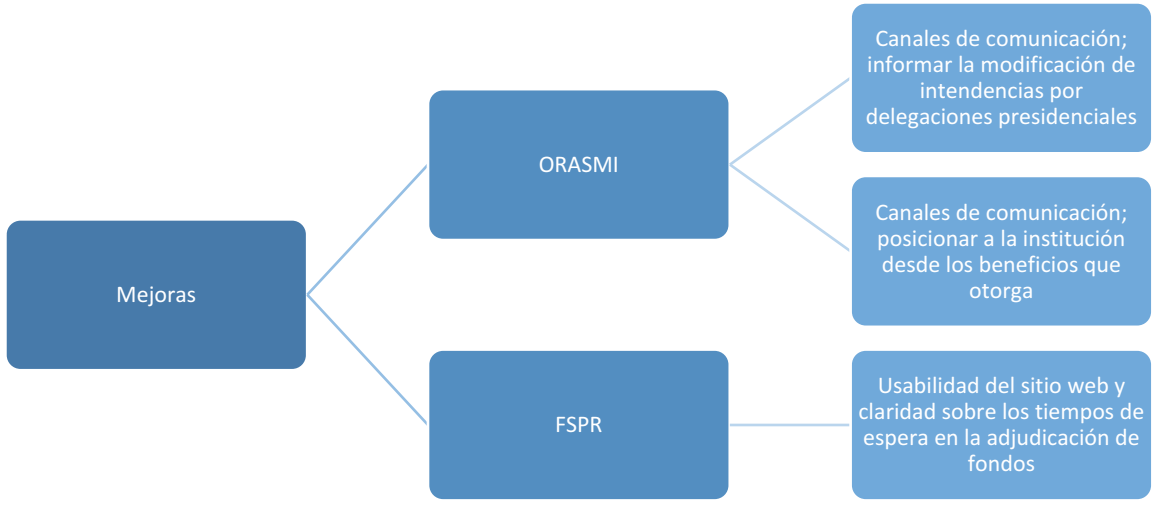
POSIBLES ACCIONES DE MEJORAS

- En términos generales, del levantamiento de información para el **Fondo Social Presidente de la República** se pueden sugerir los siguientes planes de mejora:
  i. En el momento de la postulación, **surgen dudas sobre el proceso que requiere de un acompañamiento o guía** hacia los postulantes. Esto podría llevarse a cabo a través de charlas, ampliar los tutoriales en línea existentes, listado de preguntas frecuentes, entre otras alternativas.
  ii. En cuanto a la documentación de la postulación, la **duración de los precios en las cotizaciones** también es una preocupación expresada por los postulantes, pues al alargarse la entrega de los resultados, los precios pueden variar y cambiar el presupuesto asociado al proyecto. En ese sentido, se sugiere ver la posibilidad de permitir actualizaciones pasado cierto tiempo en la postulación.

- En el caso del **Fondo Organización Regional de Acción Social (ORASMI)**, en general la evaluación es positiva en el canal de atención presencial, y lo que tiene menor valoración son los tiempos de respuestas a las solicitudes, que pueden ser excesivas. En ese sentido, se propone definir tiempos máximos de resolución e información en línea sobre el estado de la postulación.

PROPUESTA INSTITUCIONAL DE MEJORAS

- El día martes 14 de diciembre de 2021, a las 16.00 horas, se realizó un Taller de Análisis de los Resultados con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, donde se reportaron las siguientes propuestas de mejora y comentarios que permiten comprender mejor los resultados:
  i. Un factor relevante que influye en el aumento de la satisfacción es que en la presente medición se dejan de medir aquellos trámites relacionados con **extranjería**, los cuales contemplan amplios tiempos de espera. Aquello se relaciona con una mayor insatisfacción.
  ii. En general, hay un **desconocimiento** de las funciones realizadas por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el cual es asociado a las fuerzas del orden y seguridad pública (carabineros, PDI, etc.), más no de otros servicios entregados entre los cuales están los beneficios económicos / fondos. En este sentido, es necesario mejorar la comunicación a los usuarios y **posicionar** a la institución desde estas múltiples funciones que lleva a cabo y beneficios que otorga.
  iii. En julio de 2021 las **intendencias pasan a ser delegaciones presidenciales**, lo cual puede incidir en la confusión que tienen los usuarios sobre quien emite los beneficios.
  iv. Se debe revisar la **usabilidad del sitio web** y la información sobre los **tiempos de espera** para el caso de FSPR, dando cuenta de la estacionalidad del beneficio.



acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021

Ministerio de Hacienda

Resultados Subsecretaría del Interior

Subsecretaría del Interior
Ministerio del Interior y Seguridad Pública
Gobierno de Chile

acnexo
Análisis Profundos, Decisiones Claras

Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile