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 Tesorería General de la República

TGR

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:
Carlos Pinto

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 Tesorería General de la República (TGR)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2021 perfilados como respondentes en TGR de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en el TGR entre los meses de enero y junio del 2021.
Muestra	:	3.573 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	:	Miércoles 29 de septiembre al miércoles 20 de octubre 2021

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva según Trámite

	Universo de Usuarios	Proporción de Usuarios	Muestra Efectiva	Error Estimado
Pagos (convenios, contribuciones y otros)	391.980	21,53%	1.187	3,9%
Pago contribuciones	1.291.799	70,96%	1.148	3,1%
Beneficios y Devoluciones	13.425	0,74%	293	6,7%
Comprobantes y Certificados	82.382	4,53%	420	4,2%
Entrega Información y otros	40.789	2,24%	525	3,9%
Total	1.820.375	100,00%	3.573	1,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2021. [10]

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	26,0%
	TRR2	29,1%
	TRR3	28,6%
	TRR4	32,1%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	57,2%
	TCoop2	64,1%
	TCoop3	57,2%
	TCoop4	64,1%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	16,3%
	TR2	18,0%
	TR3	29,0%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	45,4%
	TC2	50,0%
	TC3	80,7%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	3,8%
	TRR2	4,3%
	TRR3	3,9%
	TRR4	4,4%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	69,6%
	TCoop2	79,5%
	TCoop3	69,6%
	TCoop4	79,5%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	1,1%
	TR2	1,1%
	TR3	3,5%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	5,4%
	TC2	5,5%
	TC3	17,2%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, bien organizadas y bien identificados los usuarios y los trámites.
- Cantidad importante de registros considerando el volumen de usuarios de la institución. Esto es un desafío al momento de generar un marco consolidado de datos.
- Se sugiere, en la medida de lo posible, incorporar más variables administrativas para segmentar e indicar el uso que se requiere dar a estas variables.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

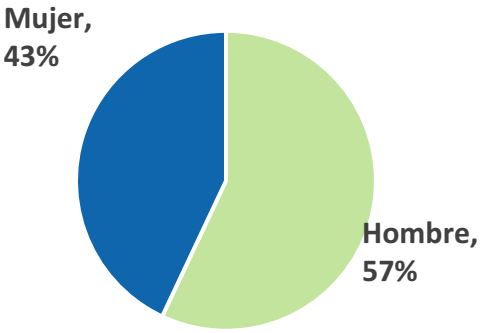
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

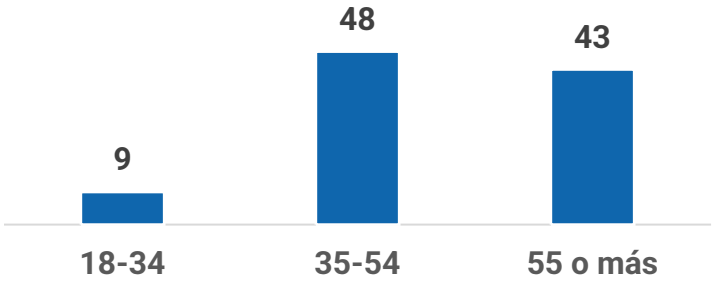
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

Sexo



Edad en Tramos

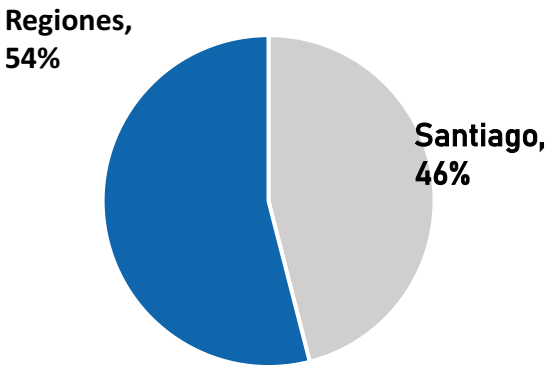


Nivel Educativo

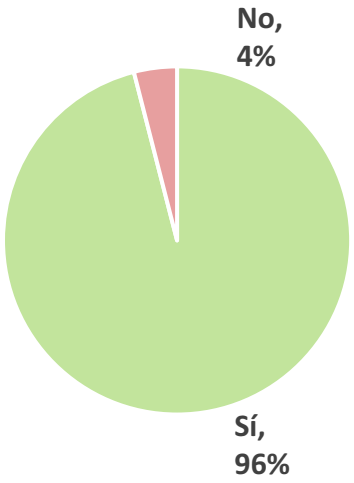


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

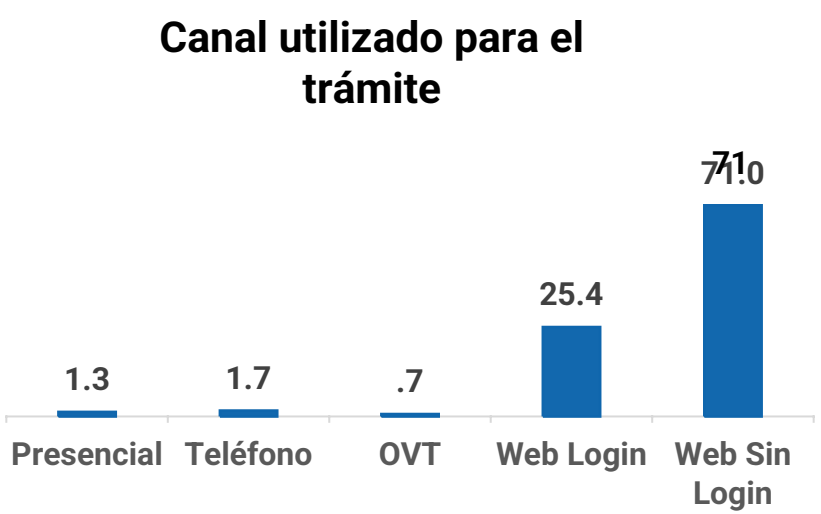
Zona de residencia

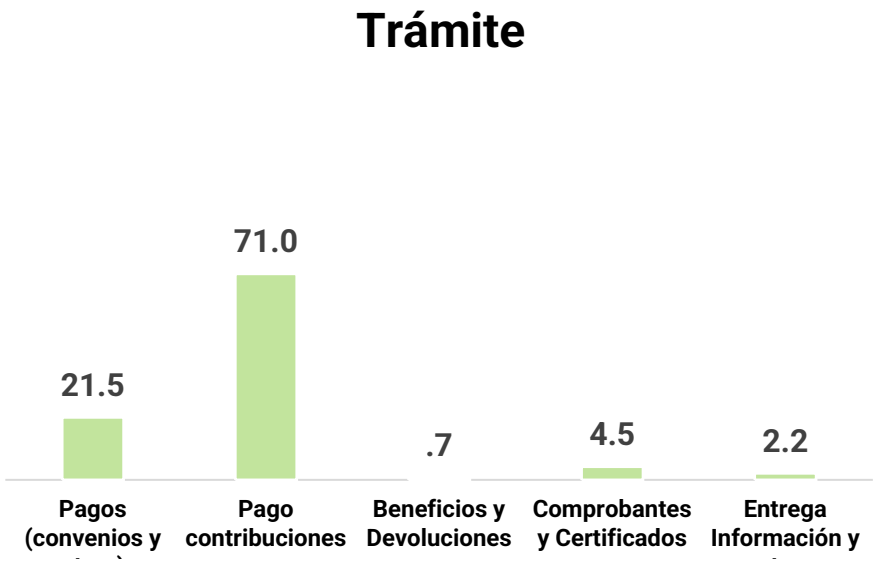


Tenencia de Clave Única



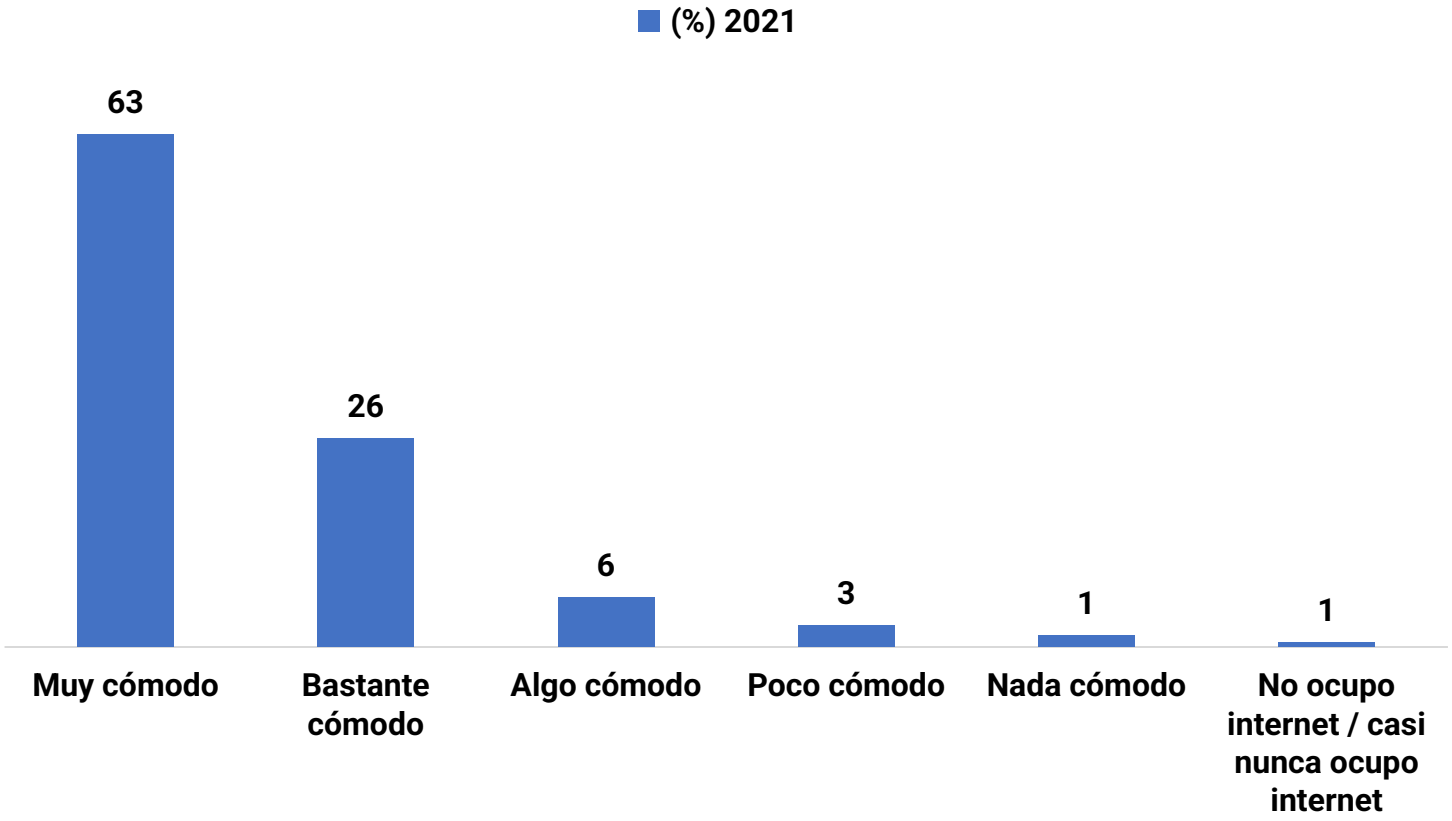
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)





EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

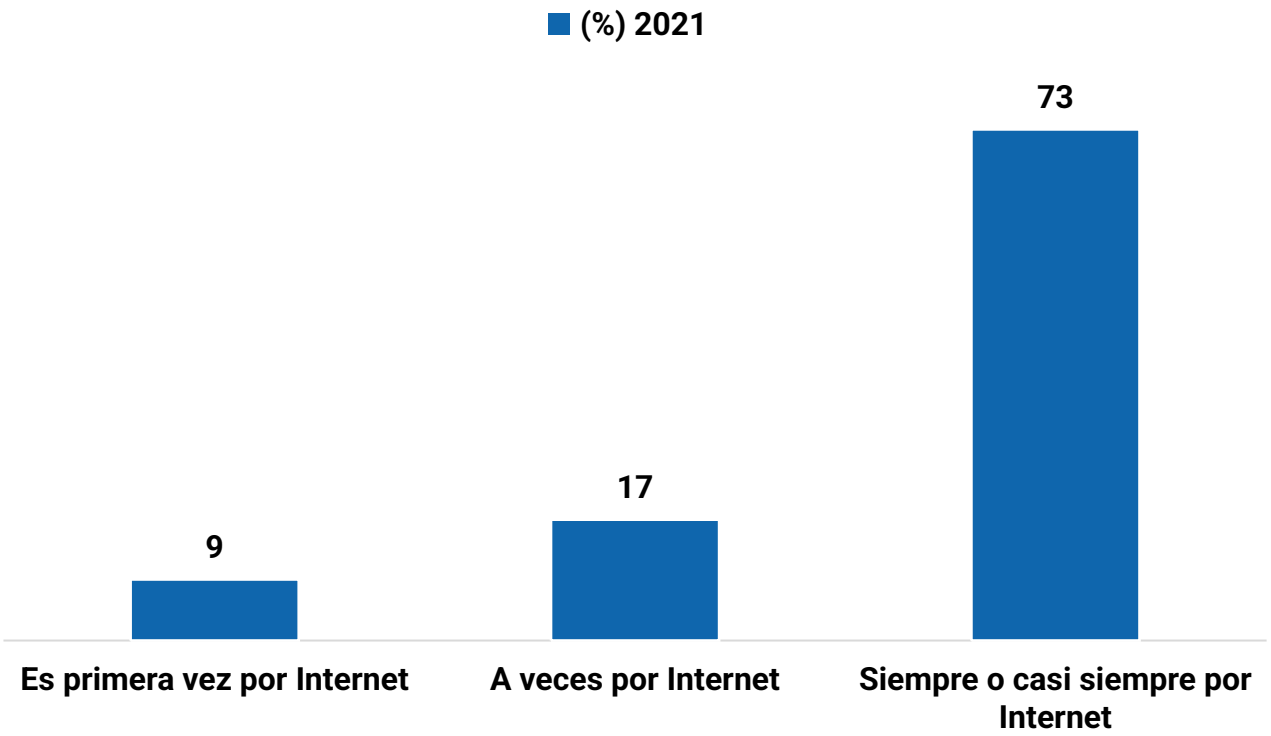
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 3.573
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

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

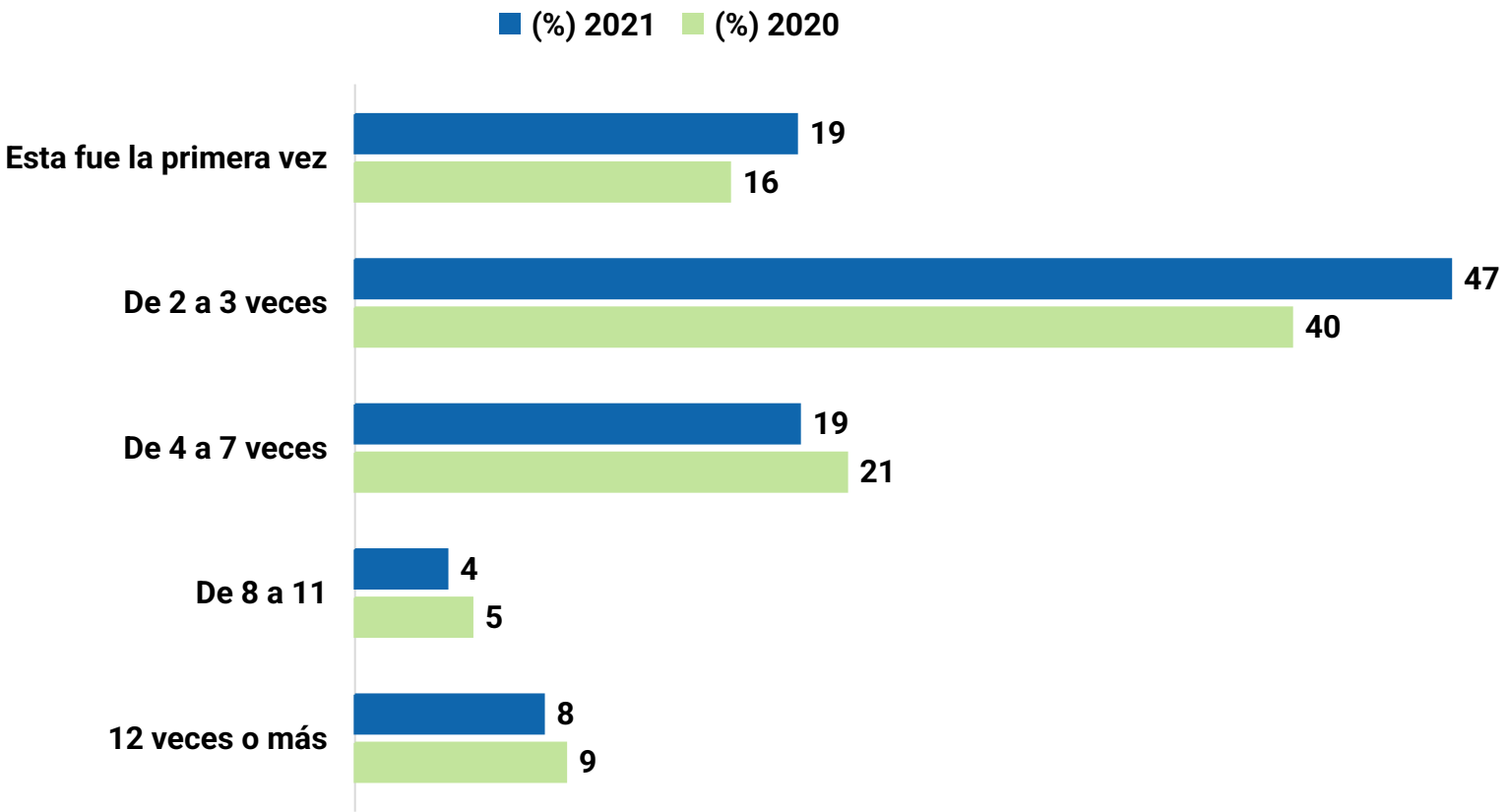
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 2.206
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) TGR

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



N 2020 = 3.088
N 2021 = 3.573
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.

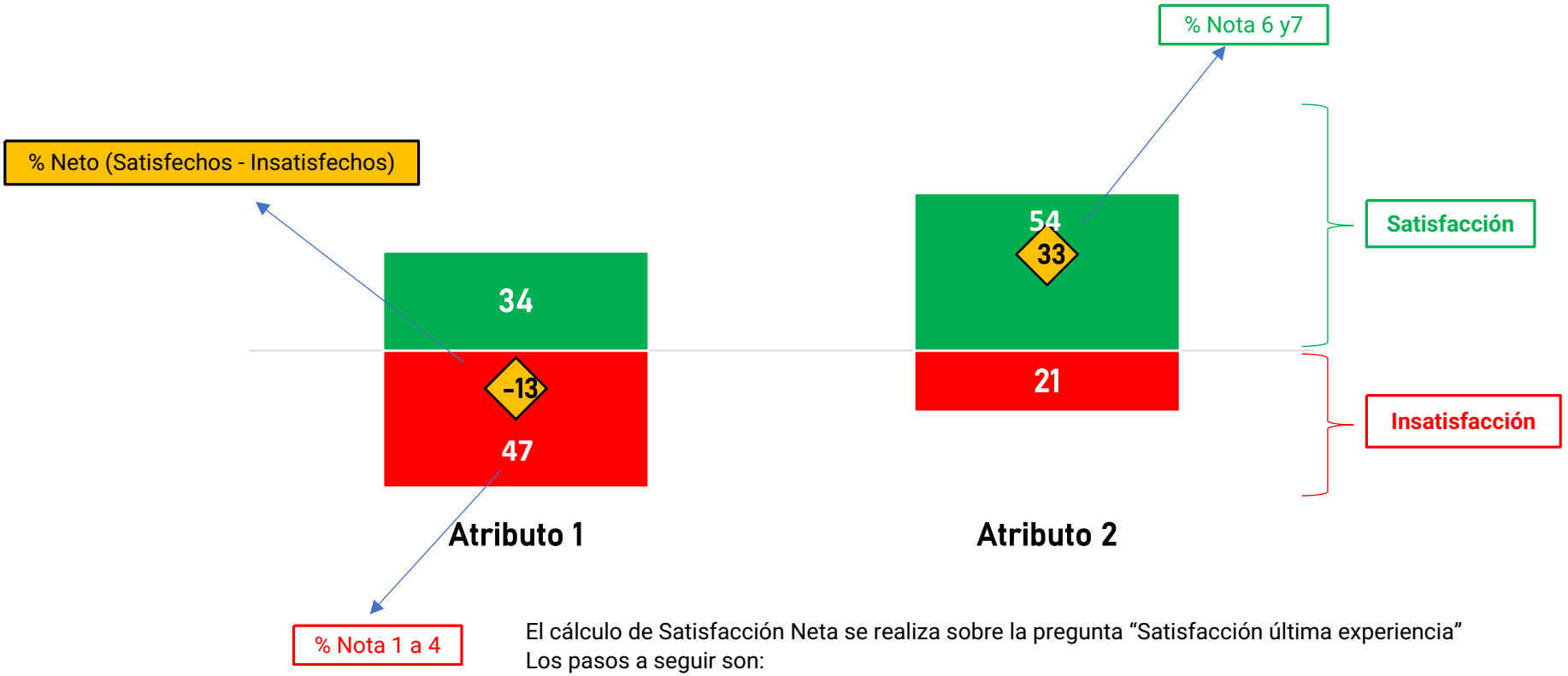
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

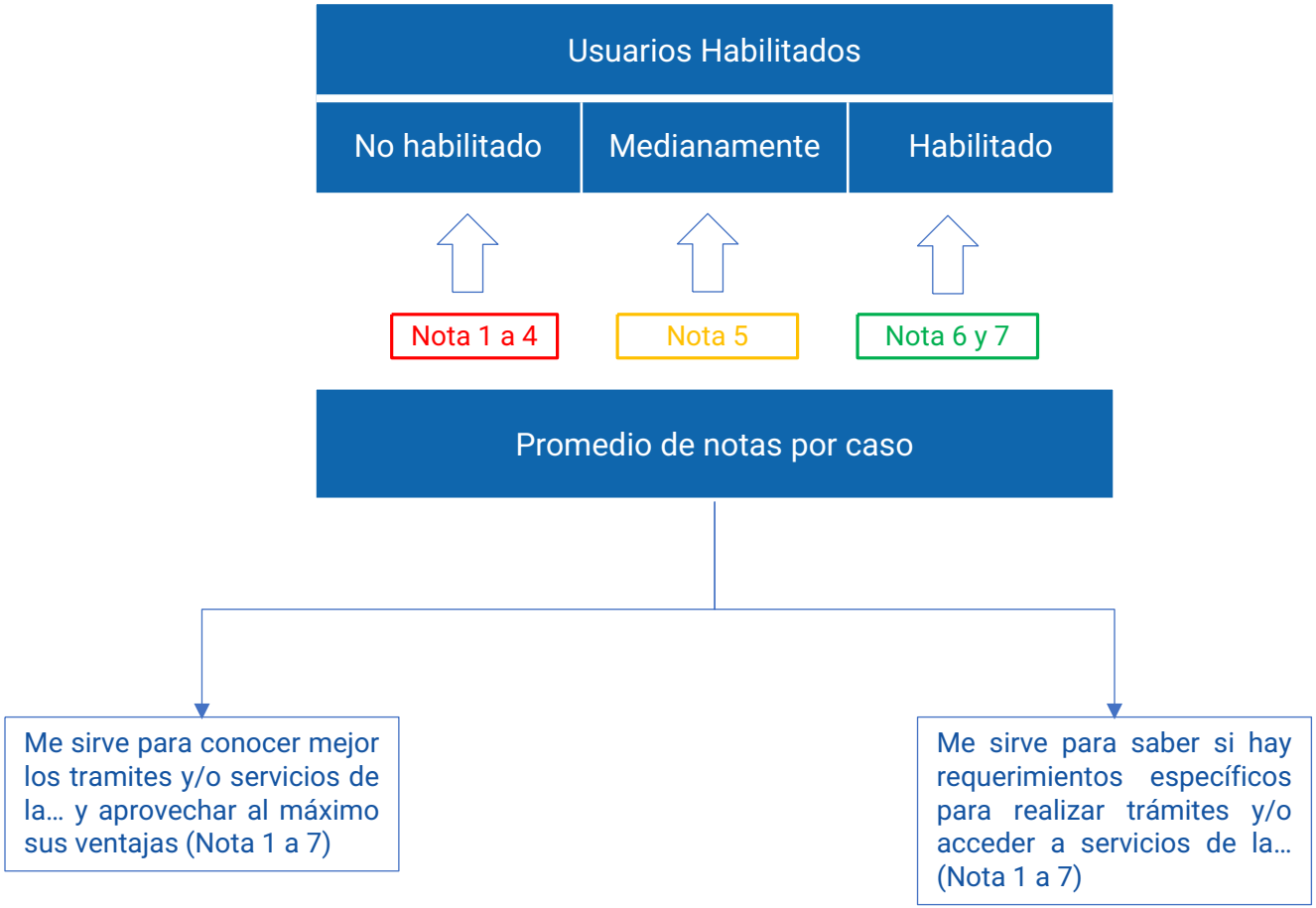
HABILITACIÓN

- 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



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

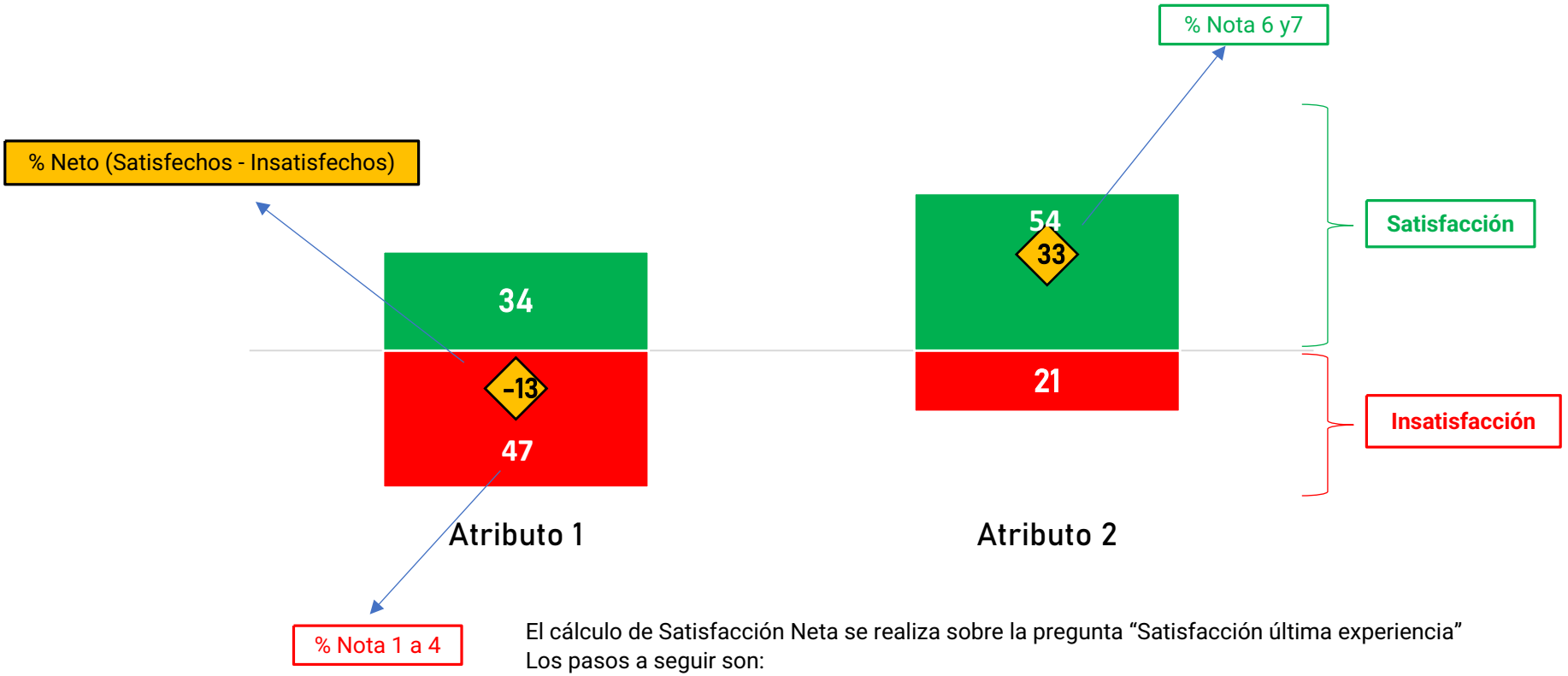
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



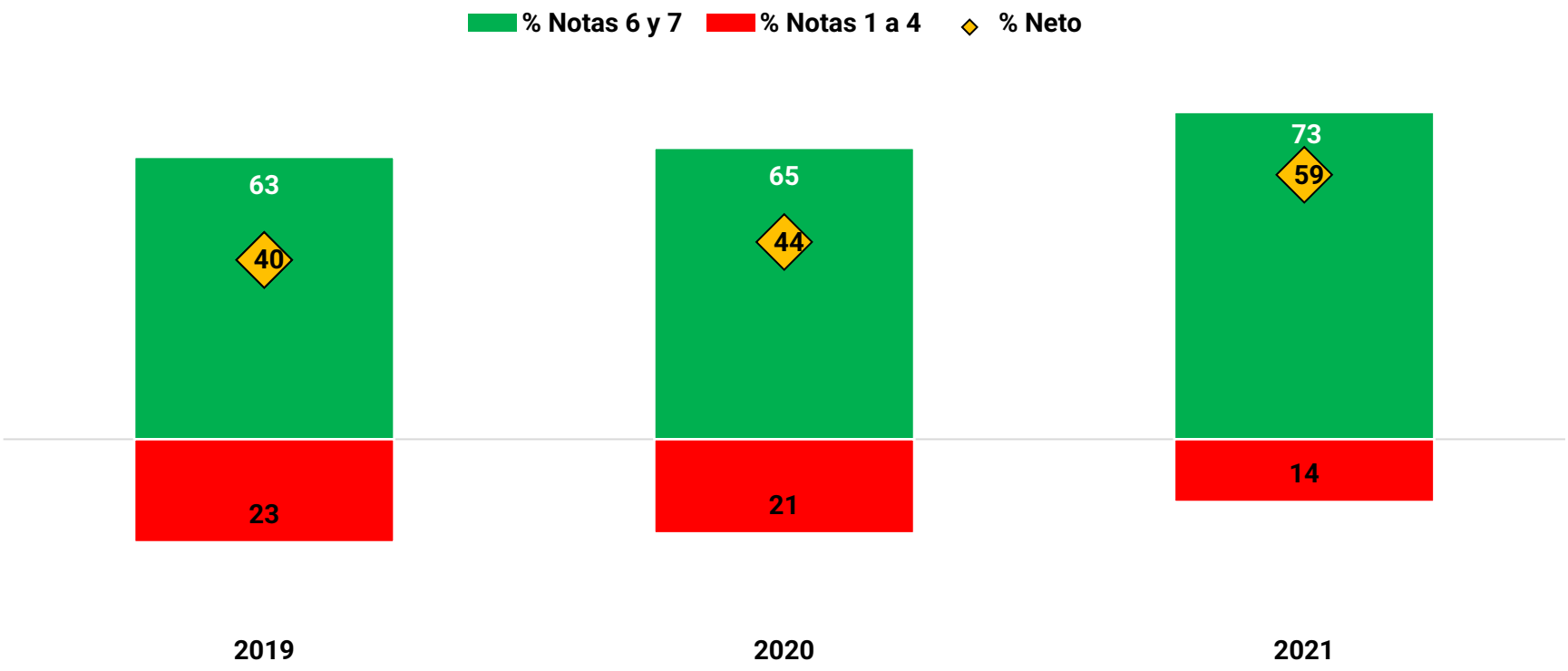
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta “Satisfacción última experiencia”
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) TGR
2019 - 2021

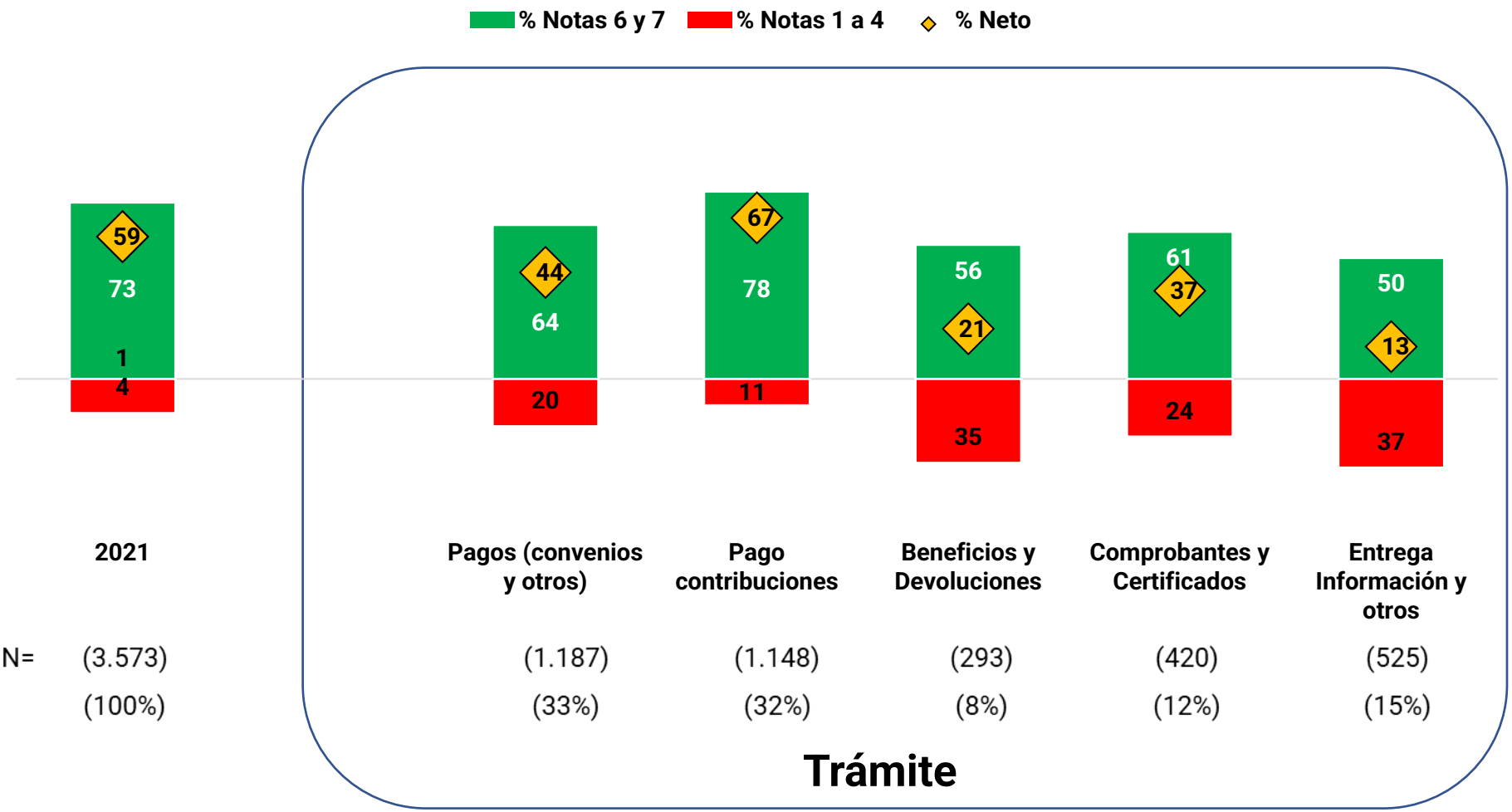
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



N 2019= 3.597
N 2020= 3.000
N 2021= 3.573

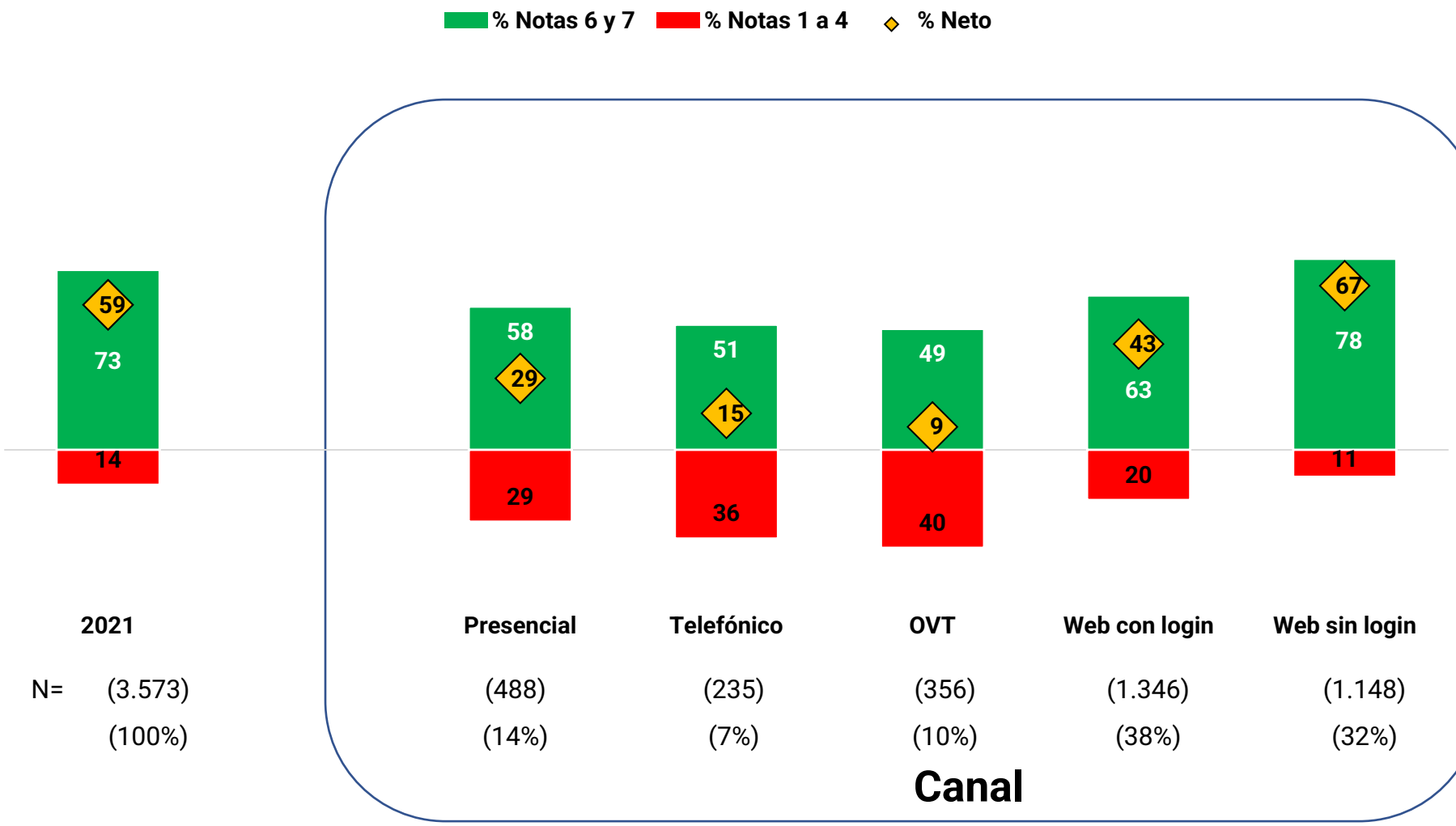
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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?



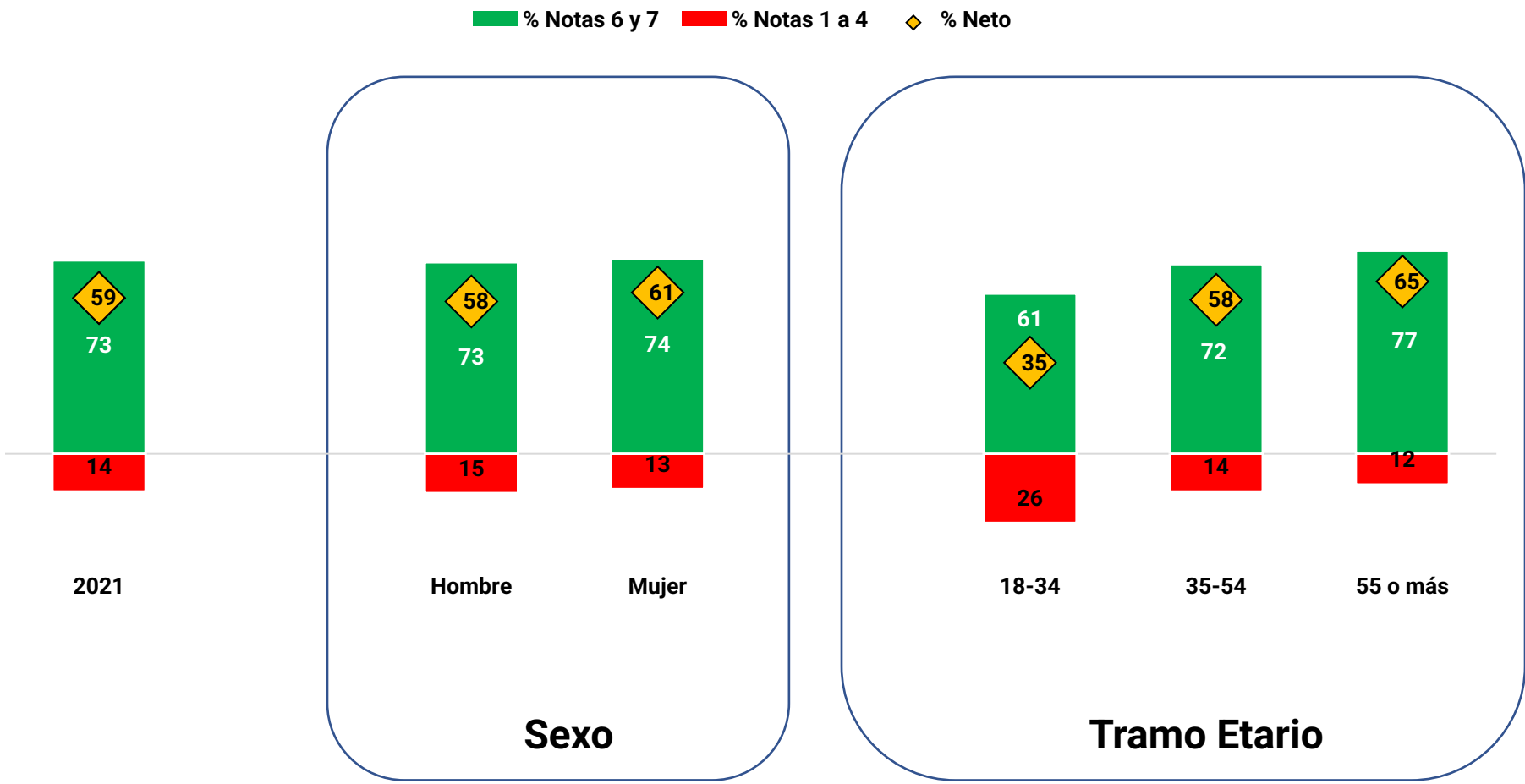
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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?



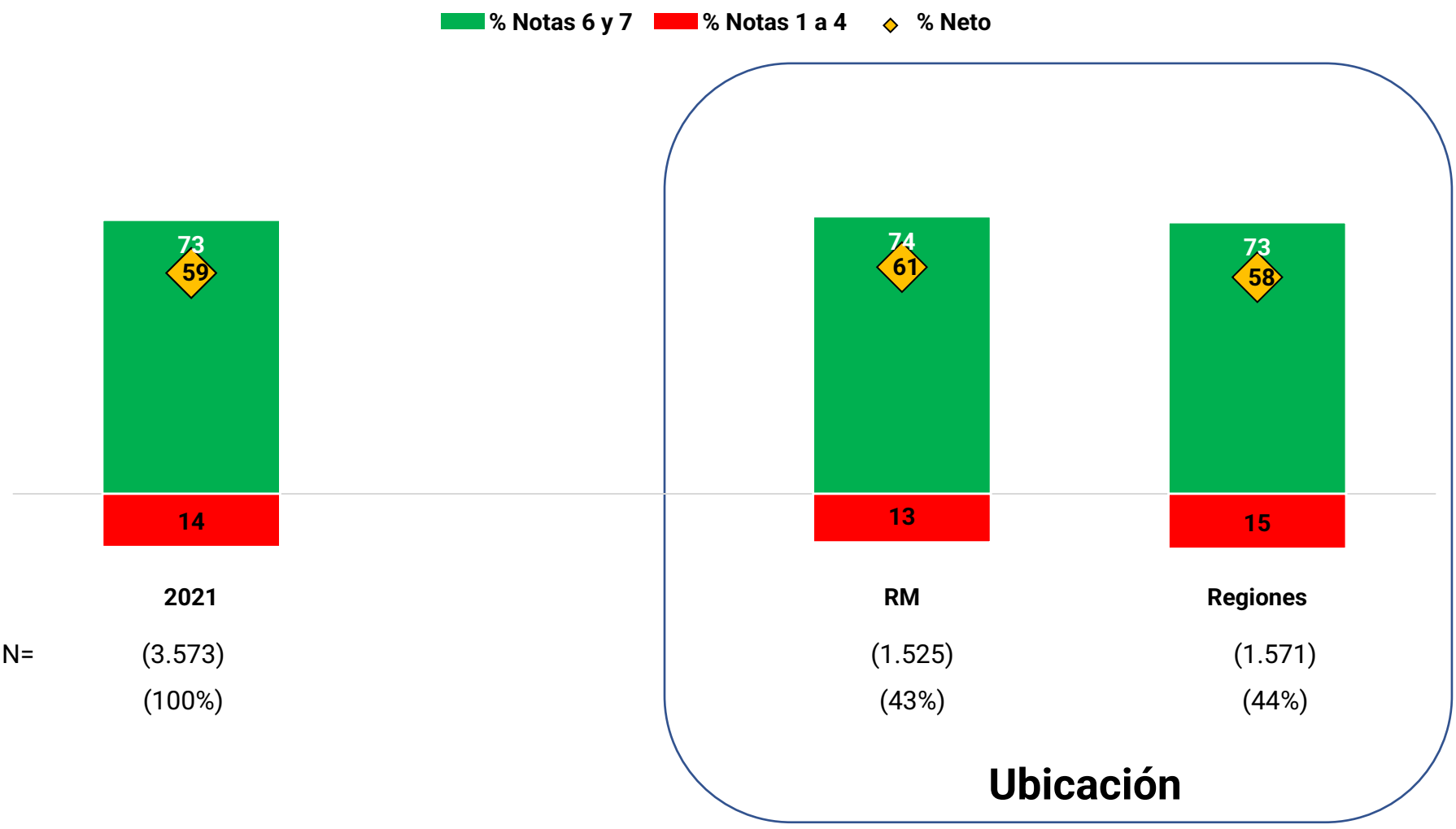
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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?



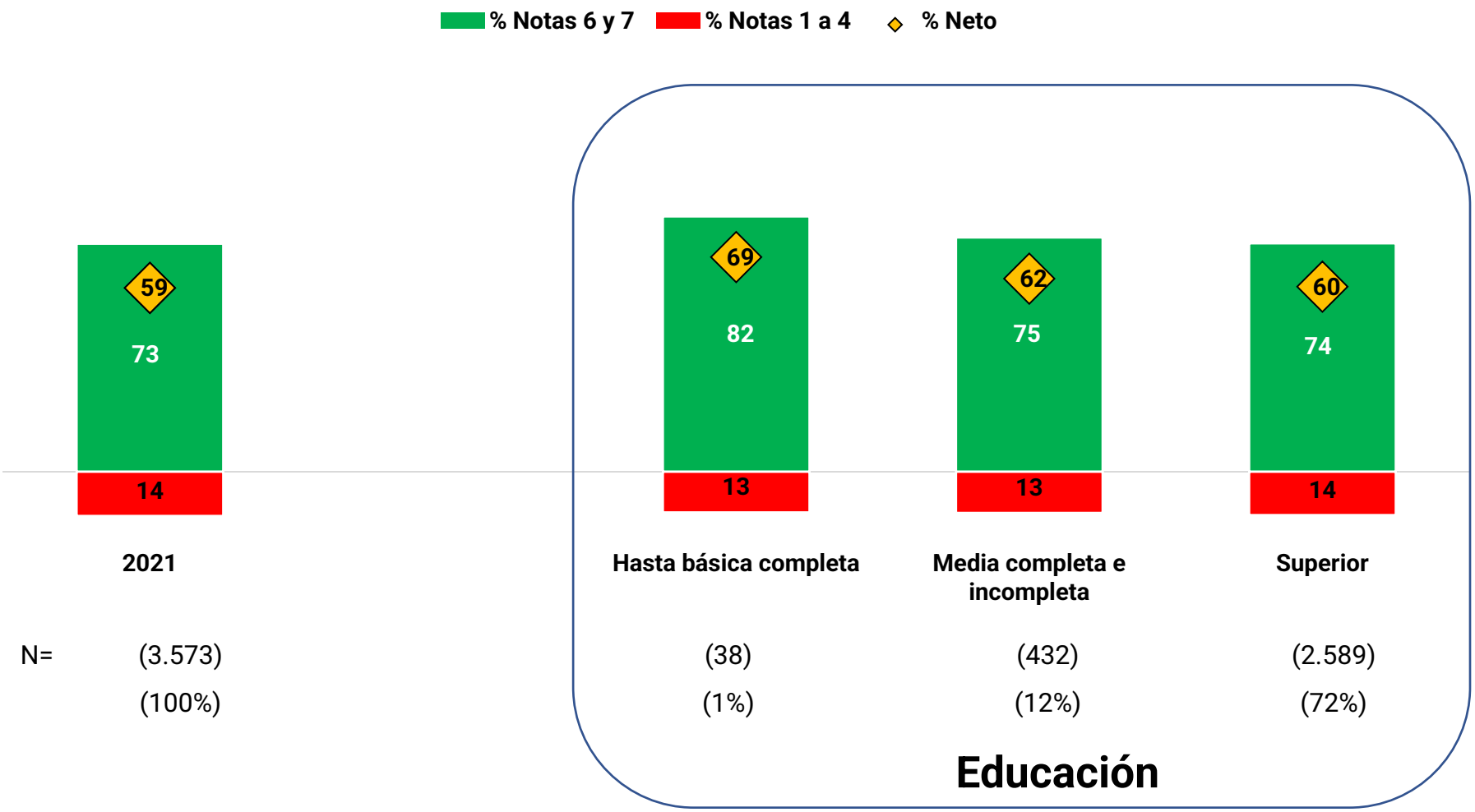
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR ZONA

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?



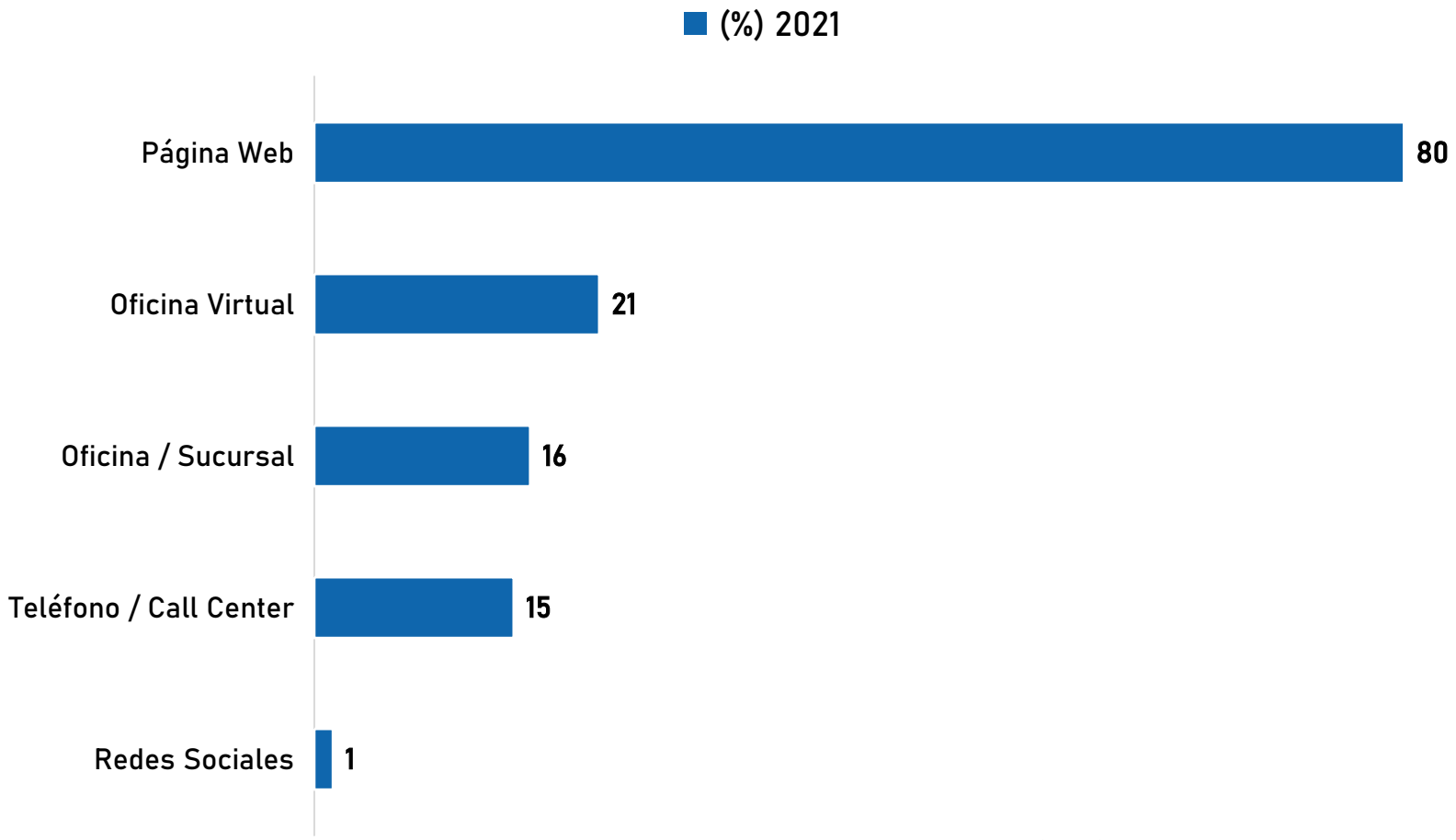
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) POR EDUCACIÓN

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



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

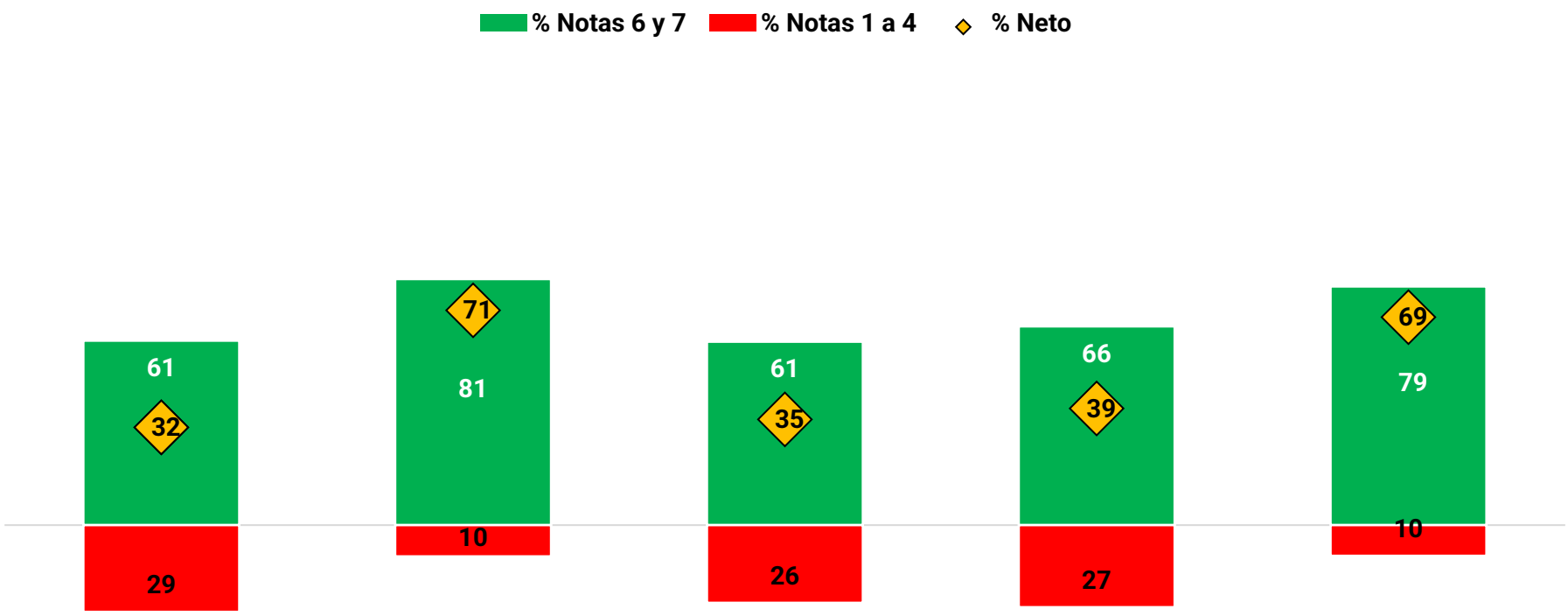
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N = 3.573
Se omiten las categorías 'Ns-Nr'

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)

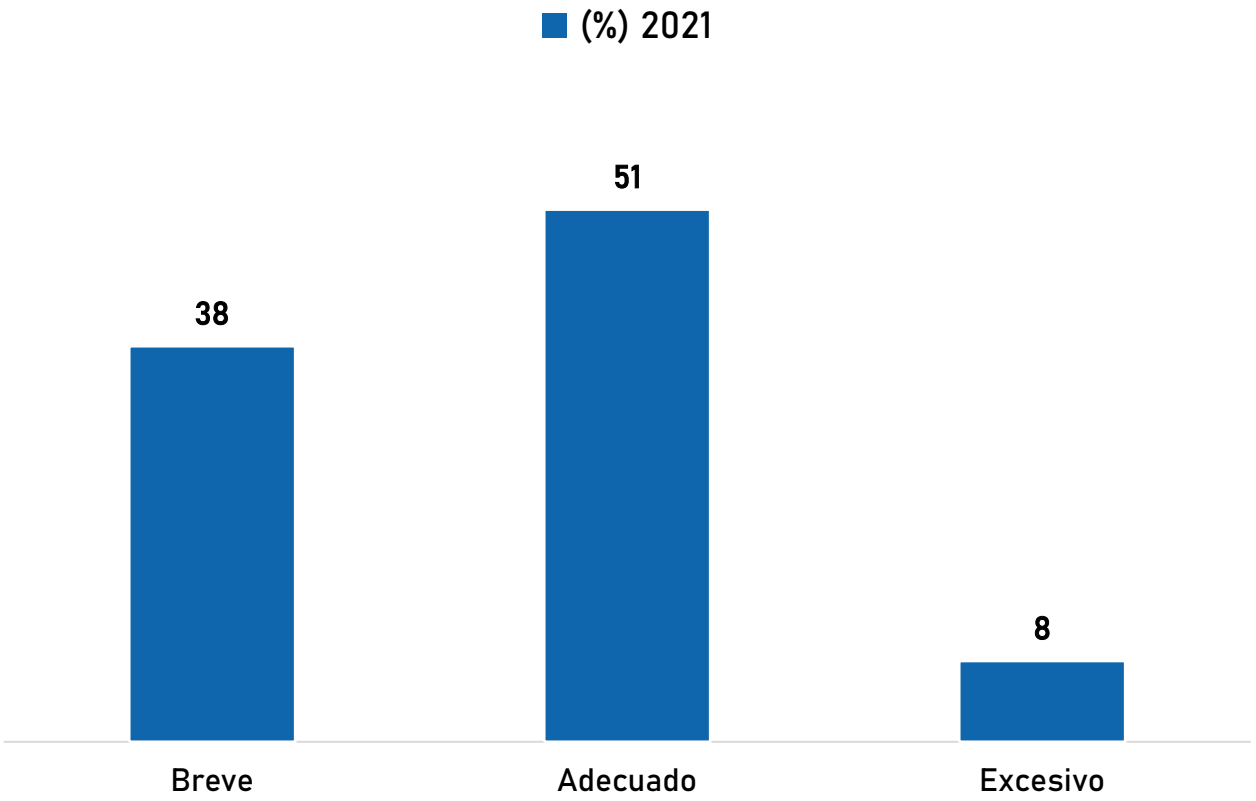
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en TGR ¿qué nota le pondría?



	Teléfono/ Call center	Página Web	Oficina/ Sucursal	Redes Sociales	Oficina Virtual
N=	(690)	(2.750)	(943)	(75)	(908)
	(19%)	(77%)	(26%)	(2%)	(25%)

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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



N = 3.573
Se omiten categorías ‘Ns-Ns’

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

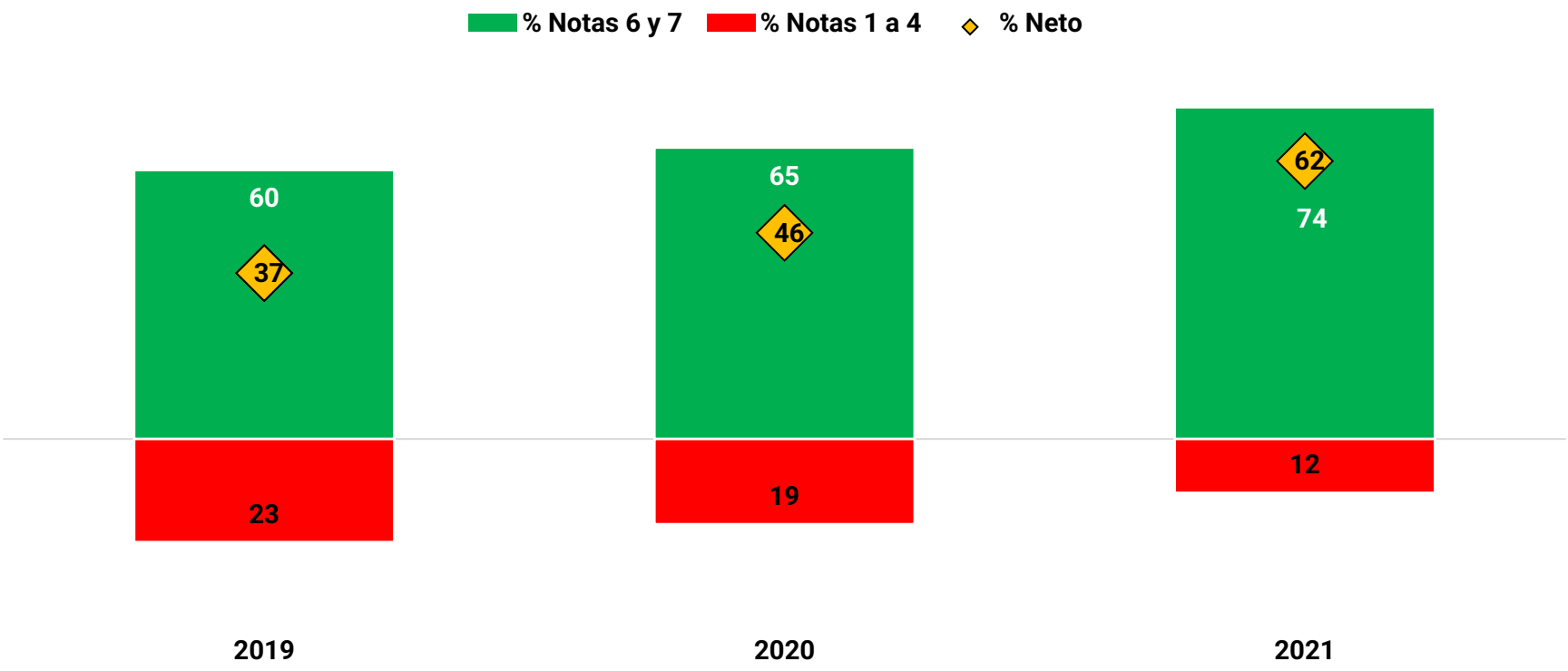
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) TGR
2019 - 2021

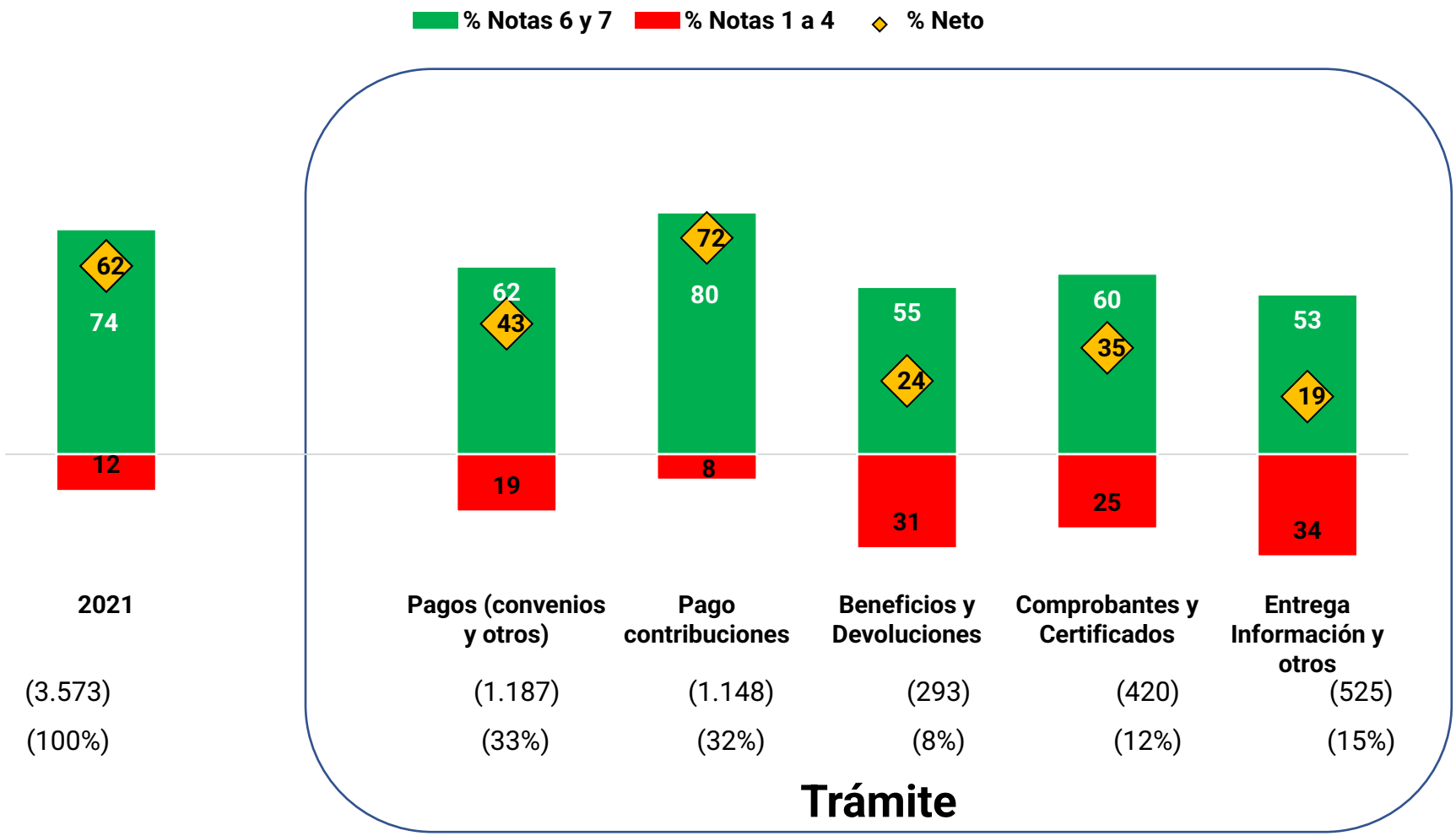
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N 2019= 3.597
N 2020= 3.000
N 2021= 3.573

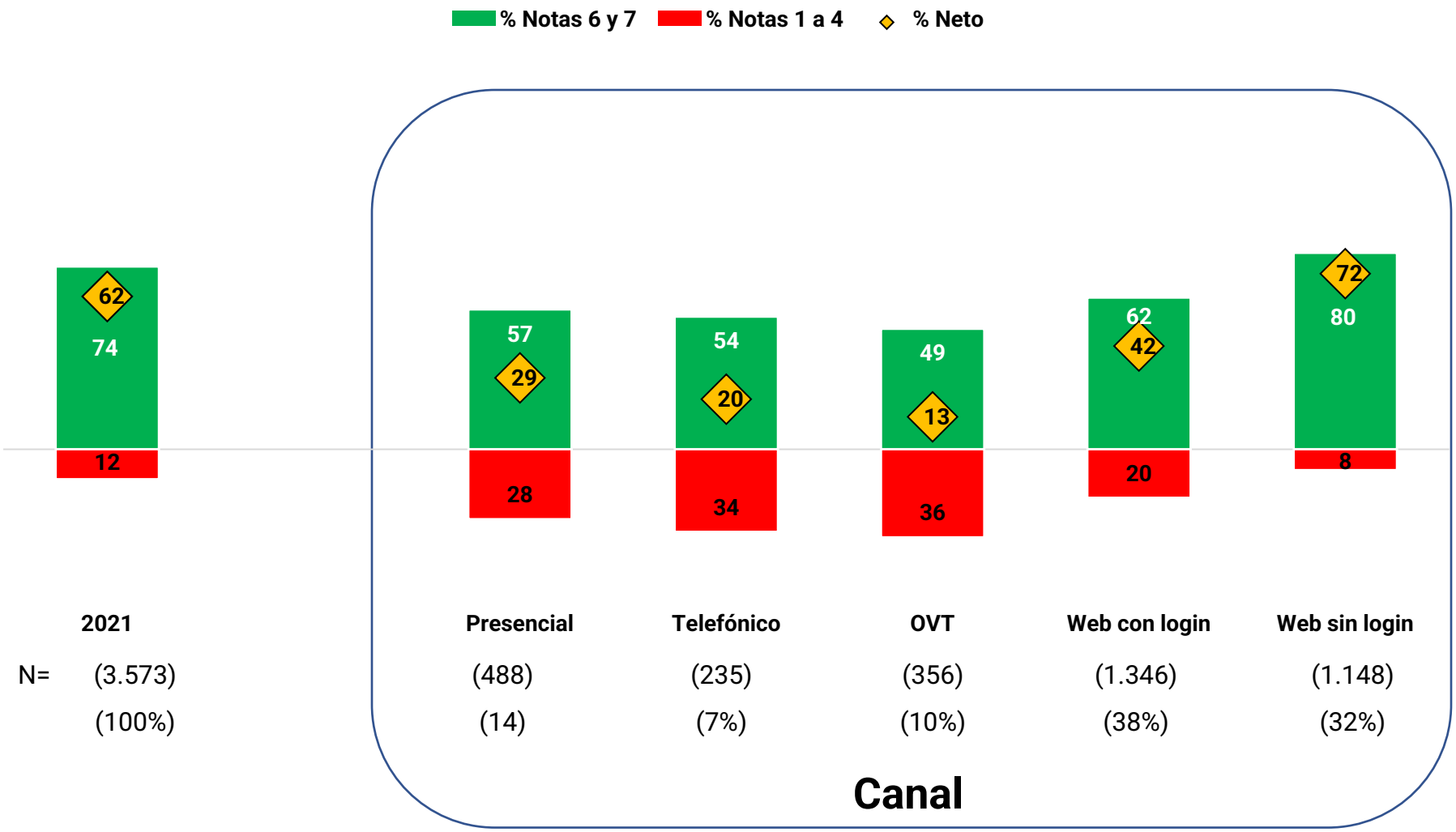
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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?



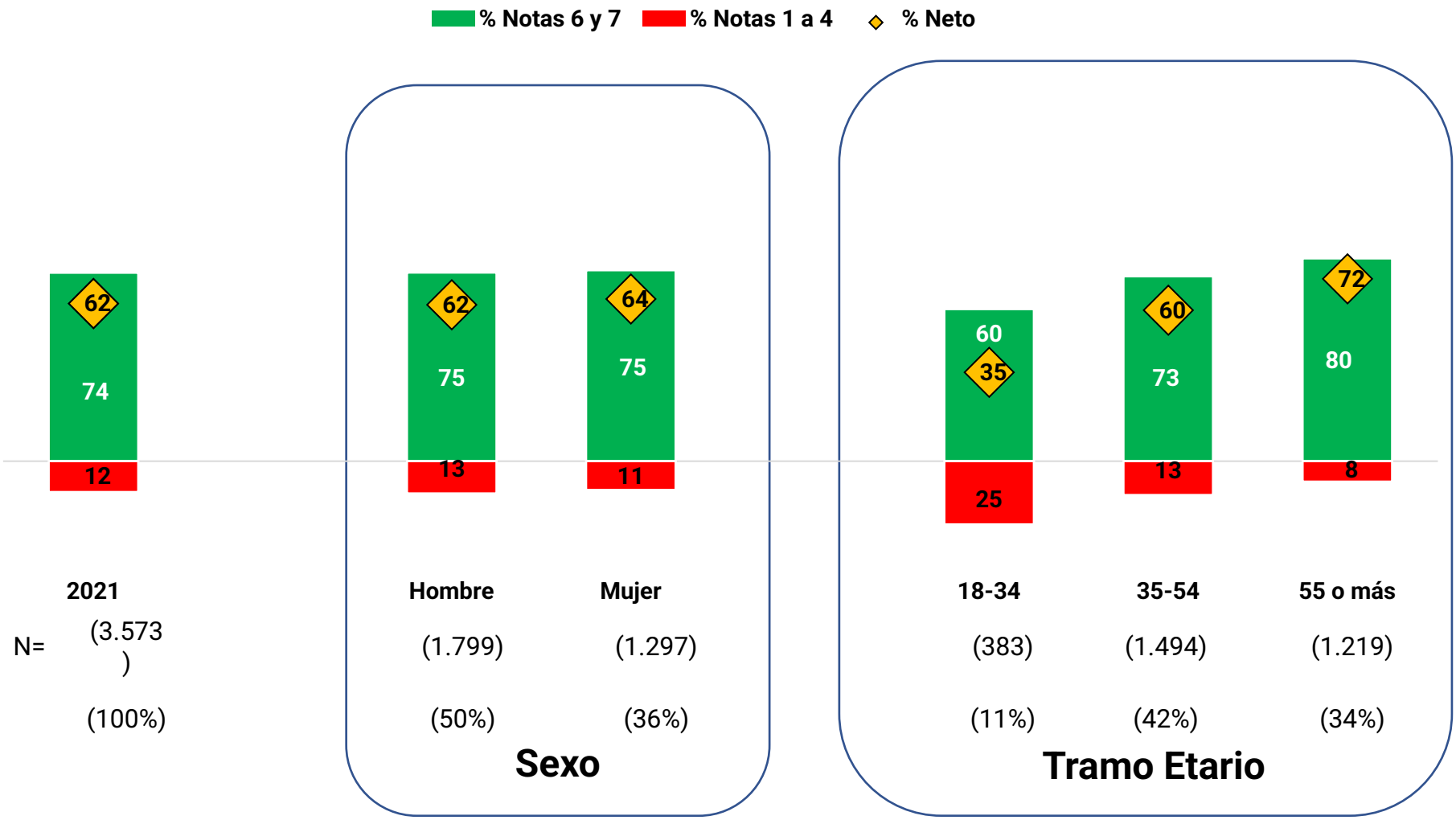
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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?



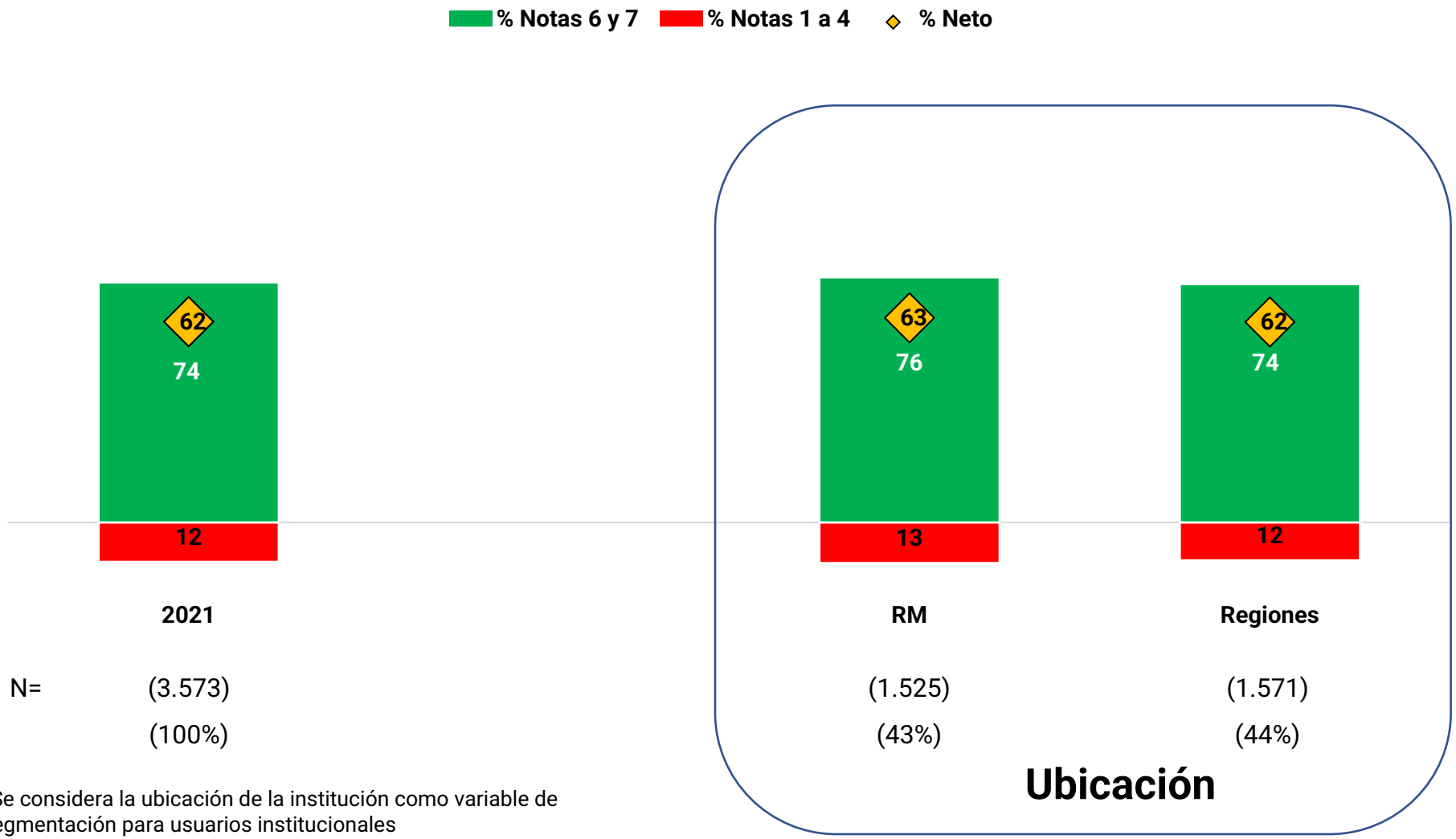
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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 (%) POR ZONA

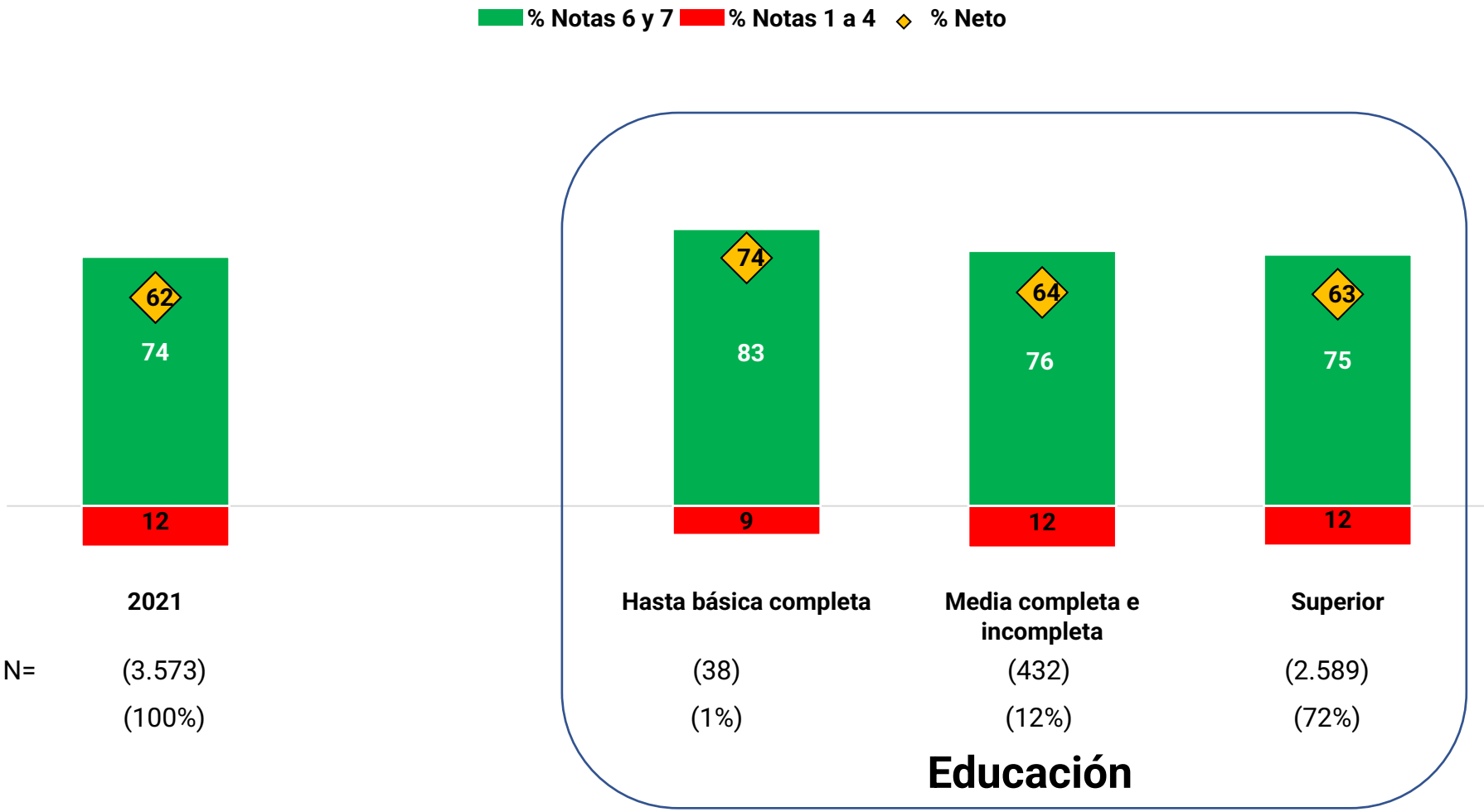
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



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

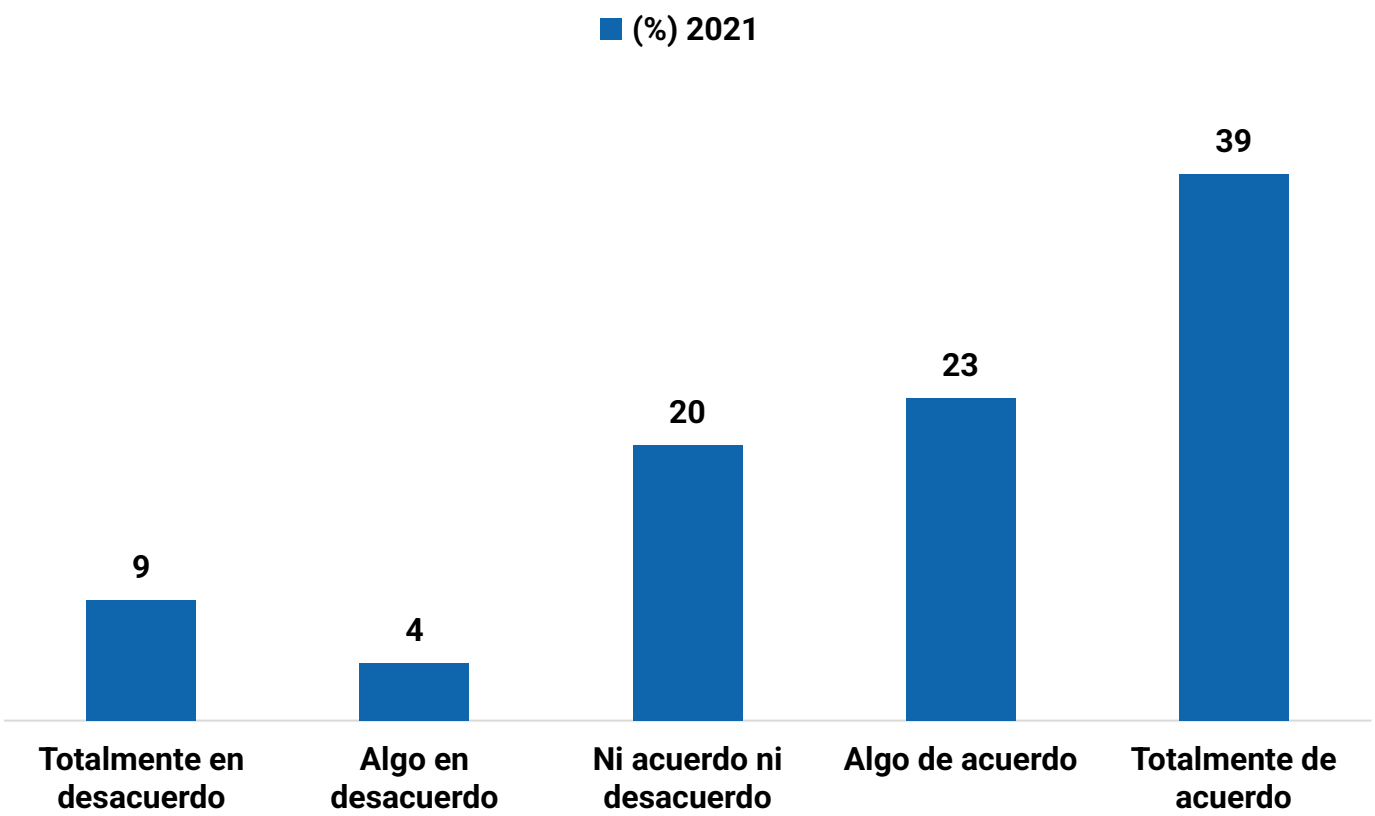
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR EDUCACIÓN

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



EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) TGR

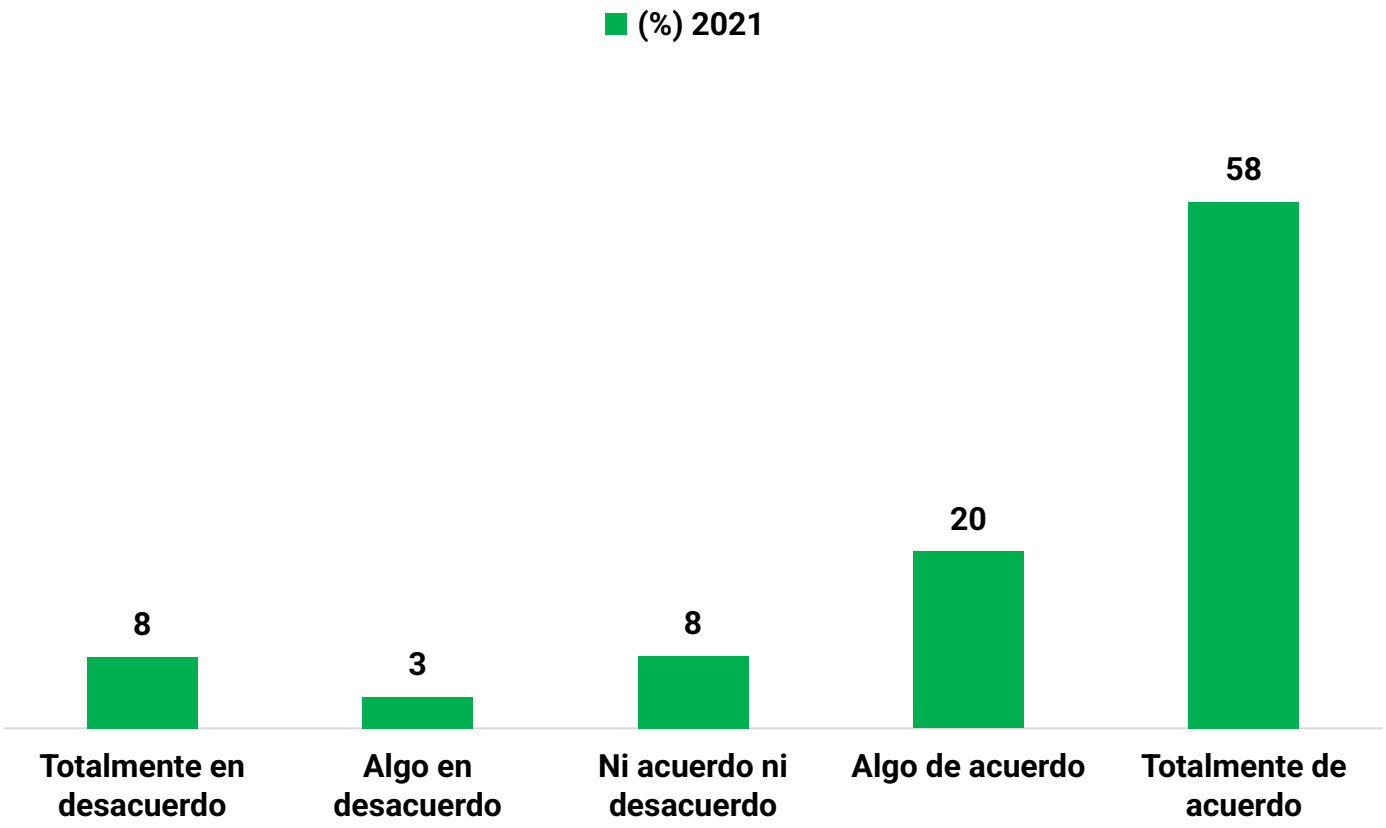
Esta experiencia de servicio en la TGR aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 3.573
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) TGR

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la TGR:



N = 3.573
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

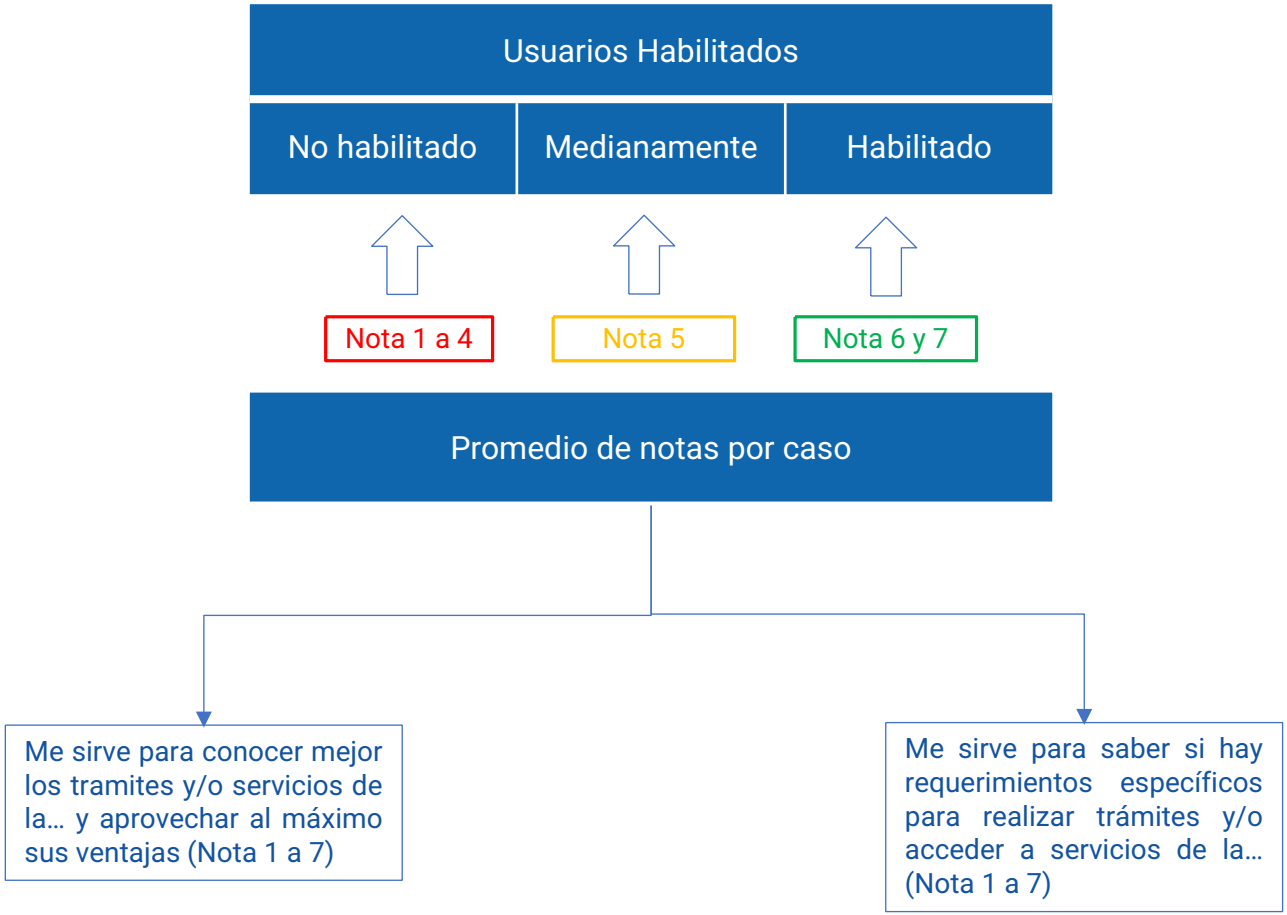
HABILITACIÓN

- 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.

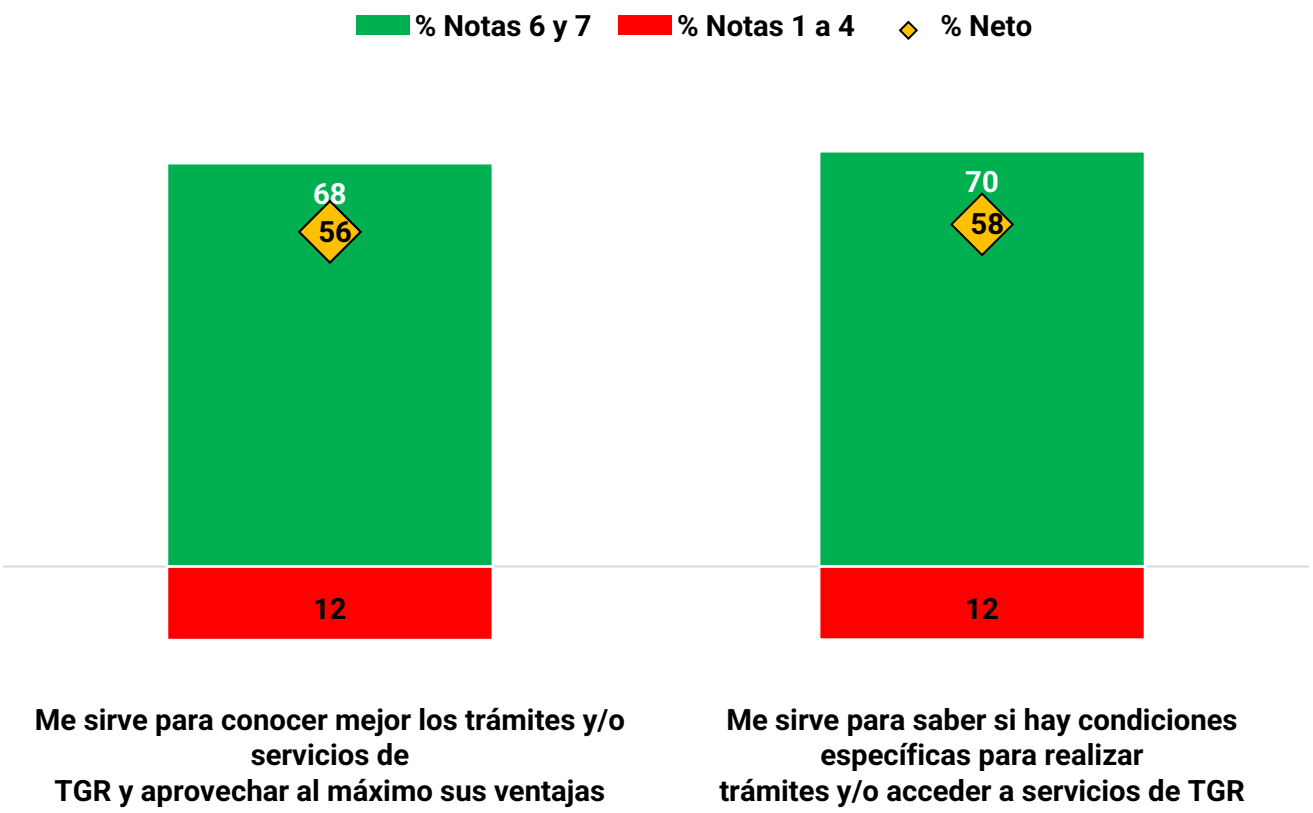
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) TGR

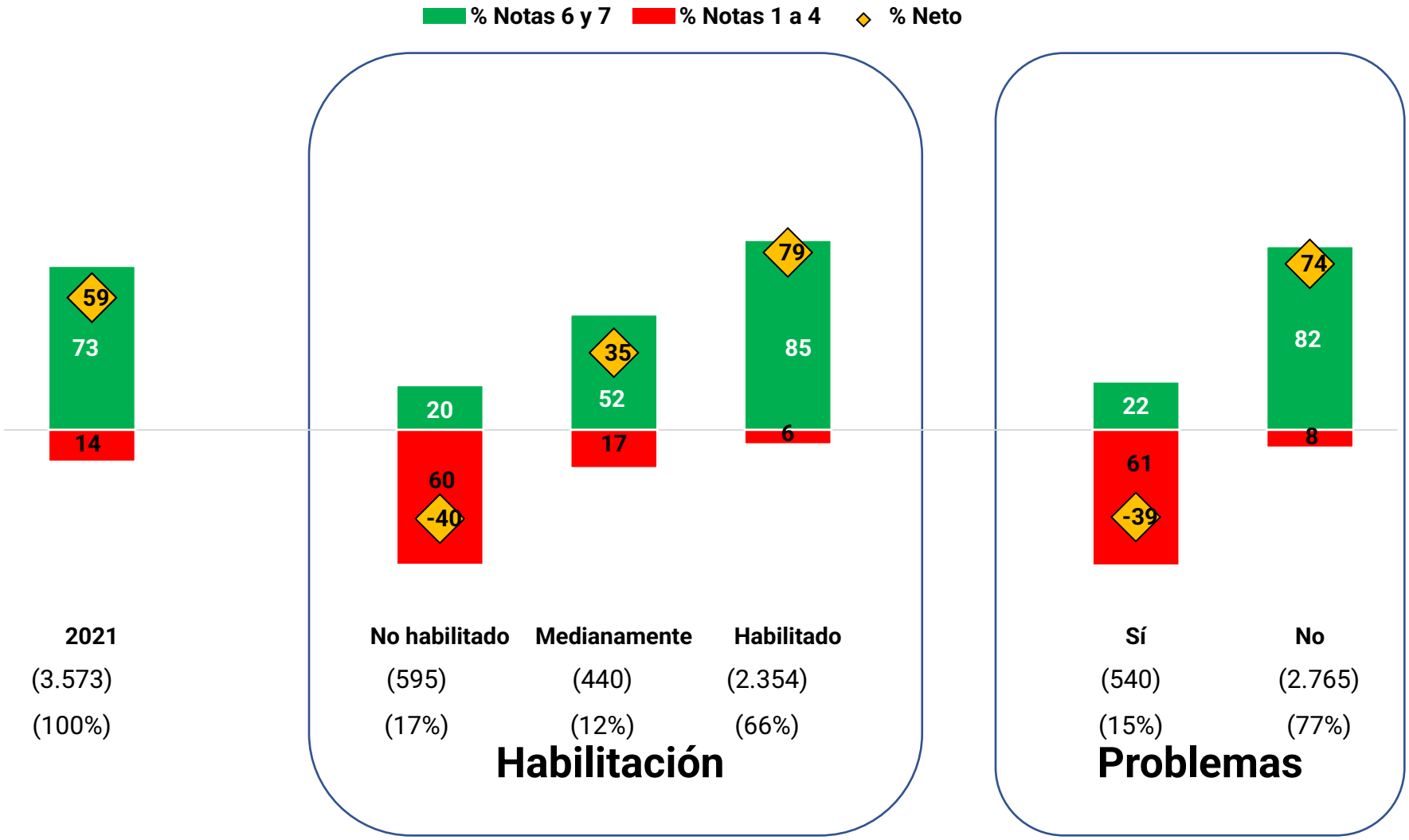
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N = 3.573

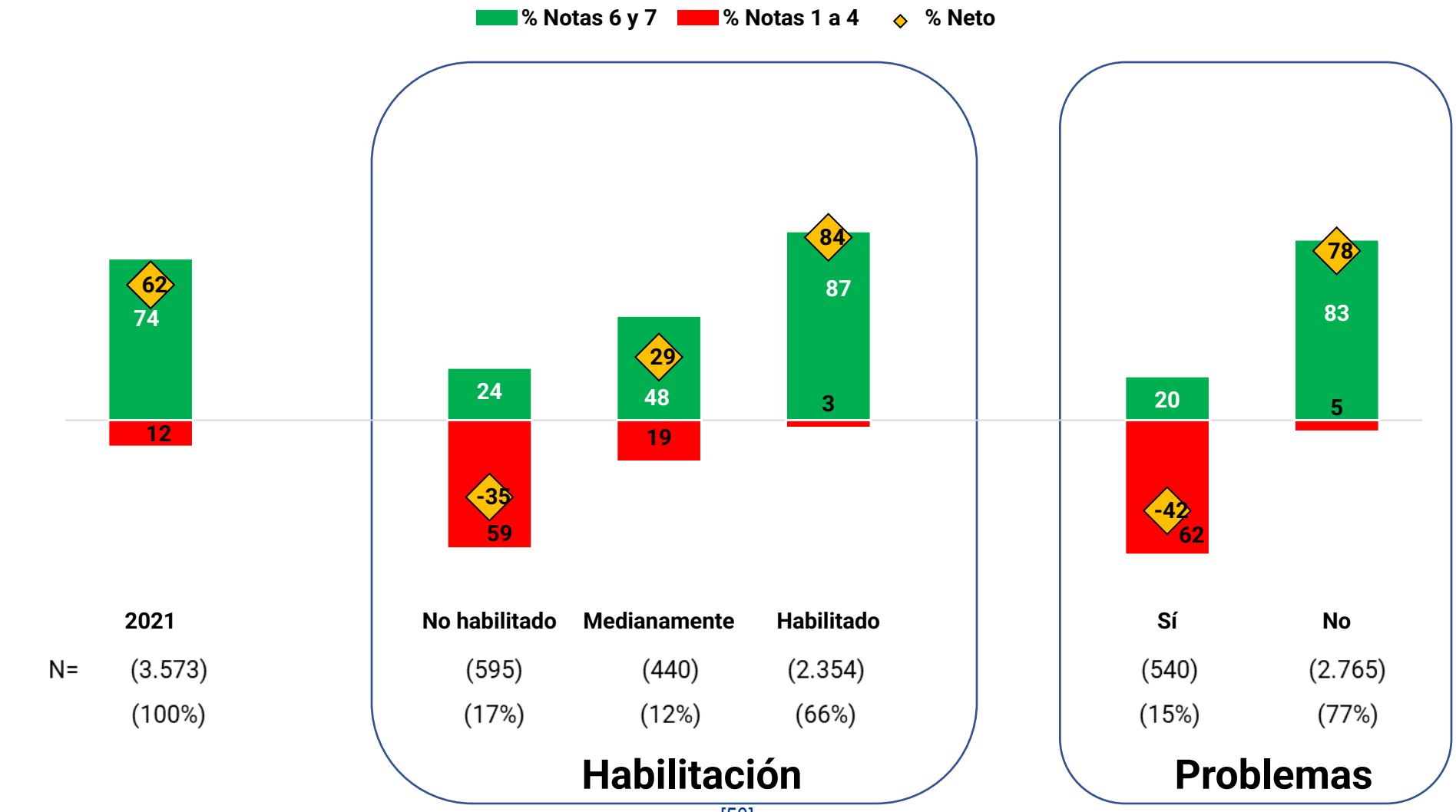
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



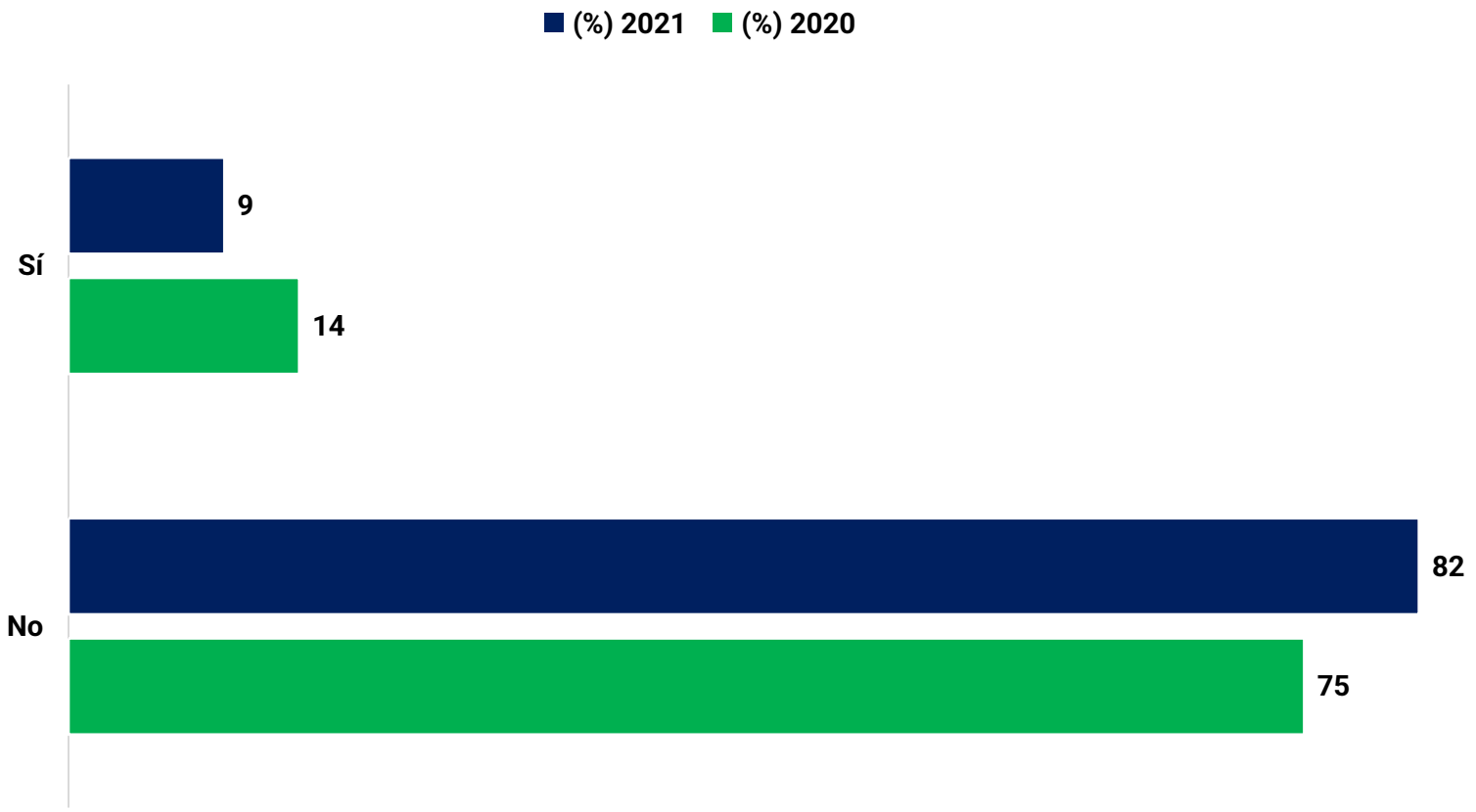
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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

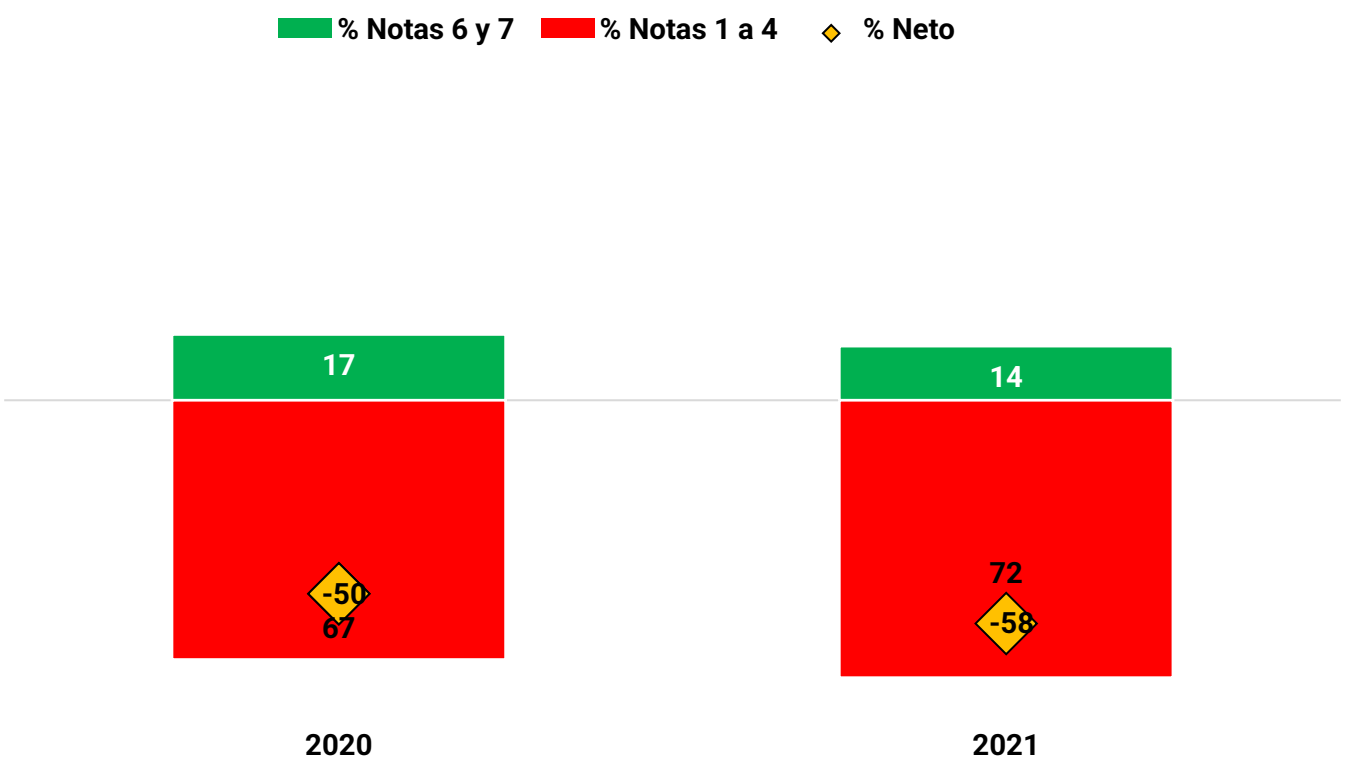
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020= 3.088
N 2021= 3.573
Se excluye de las barras la categoría ‘Ns-Nr’.

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
AÑO1 –2021

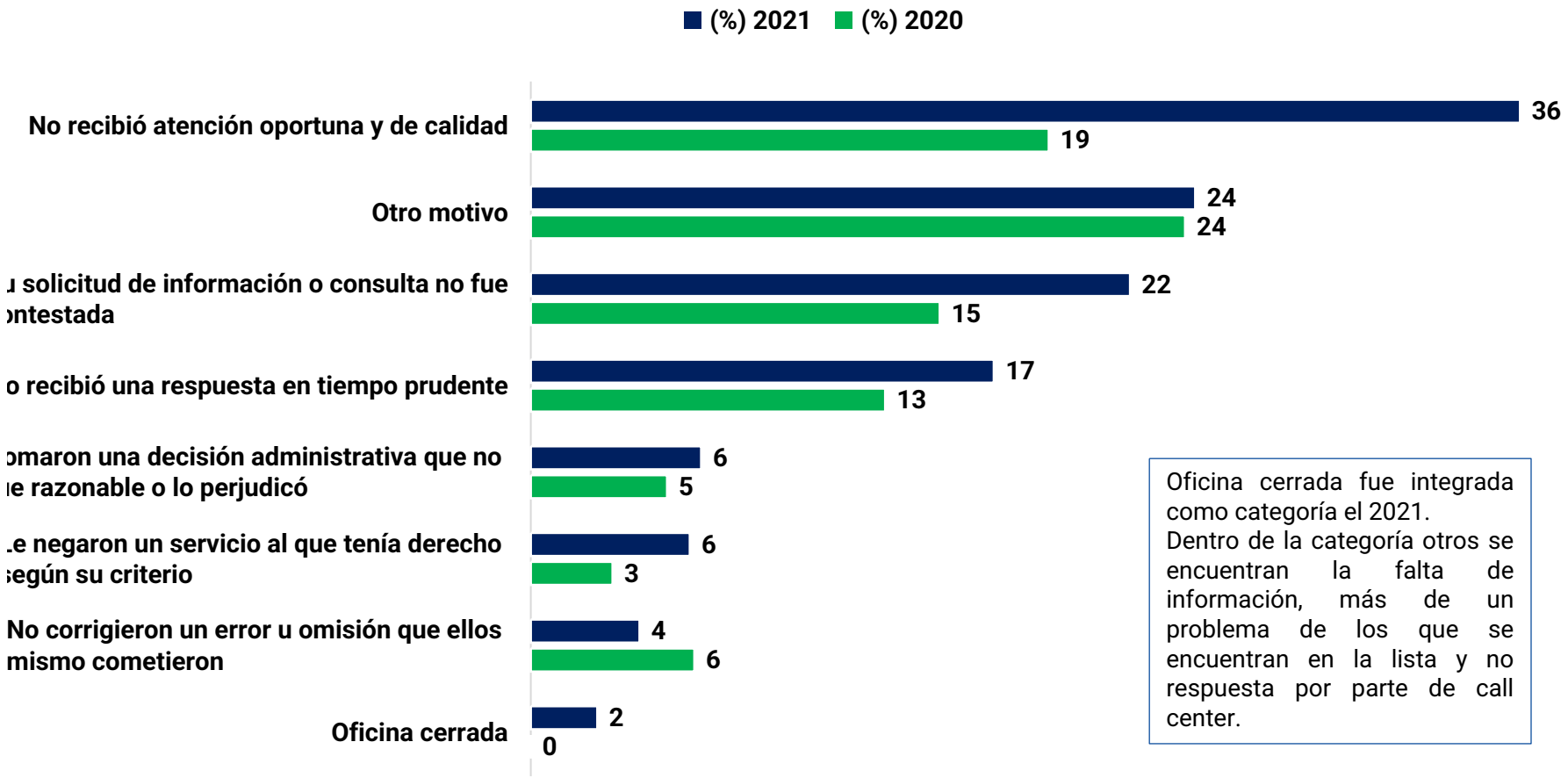
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?



	2020	2021
N=	(462)	(533)

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



Oficina cerrada fue integrada como categoría el 2021.
Dentro de la categoría otros se encuentran la falta de información, más de un problema de los que se encuentran en la lista y no respuesta por parte de call center.

N 2020= 479
N 2021= 460
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

Ministerio de Hacienda

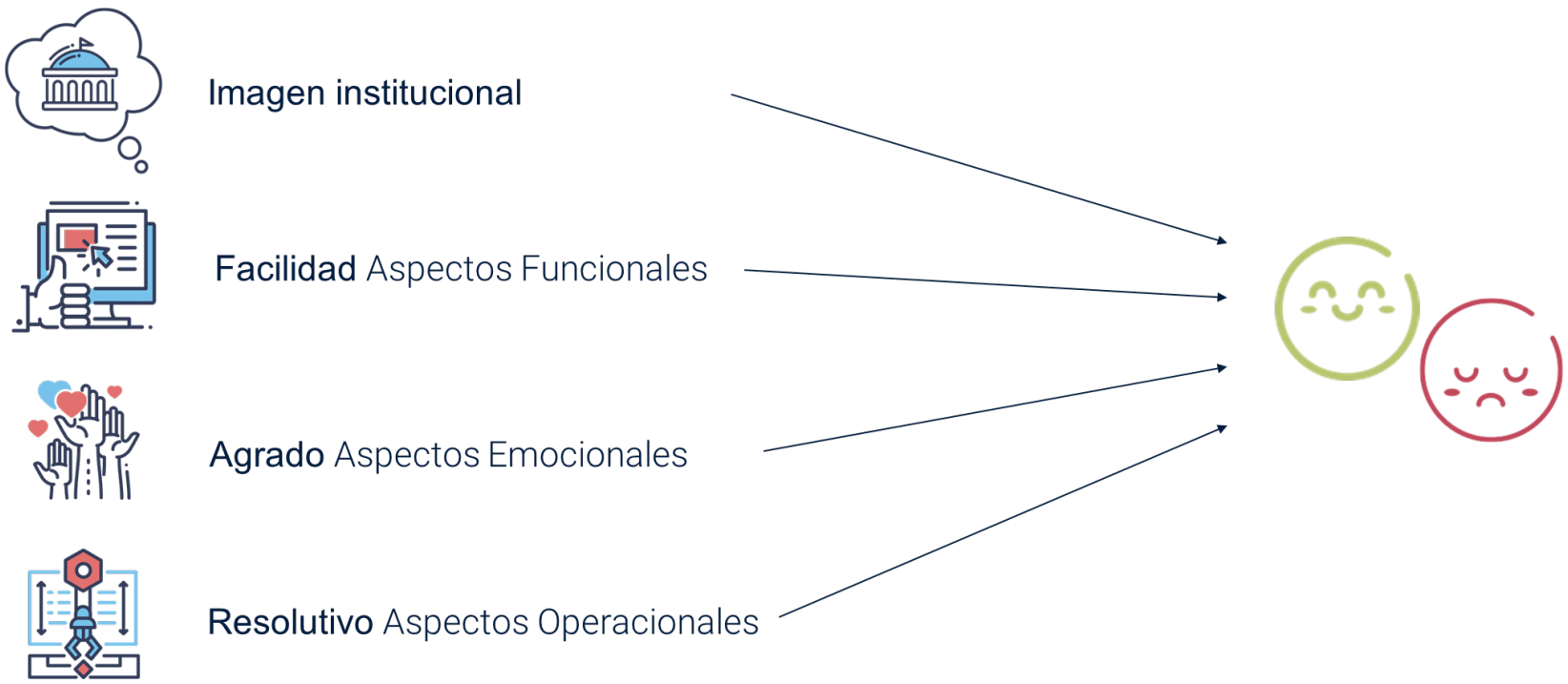
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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 TGR, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”

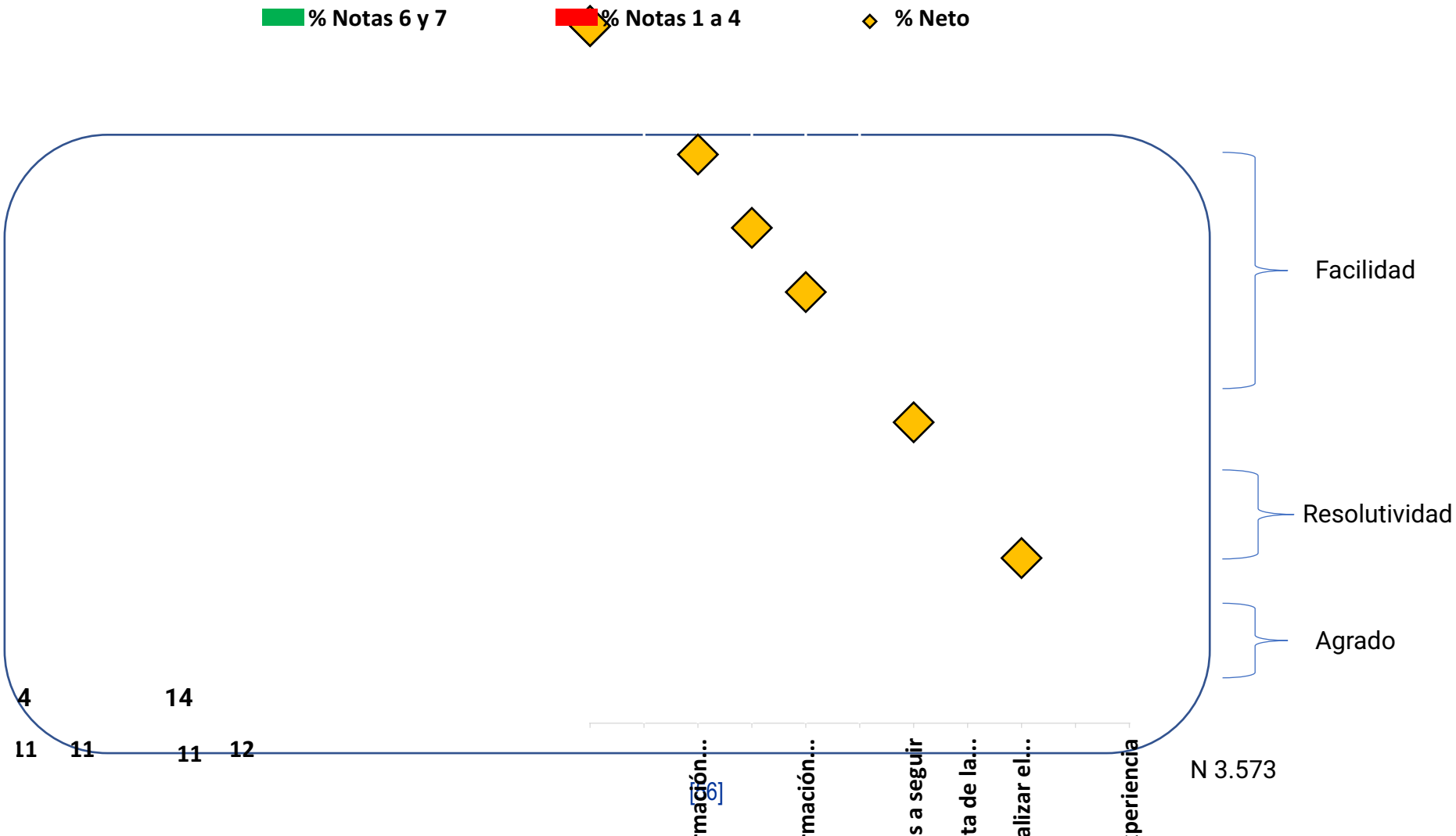
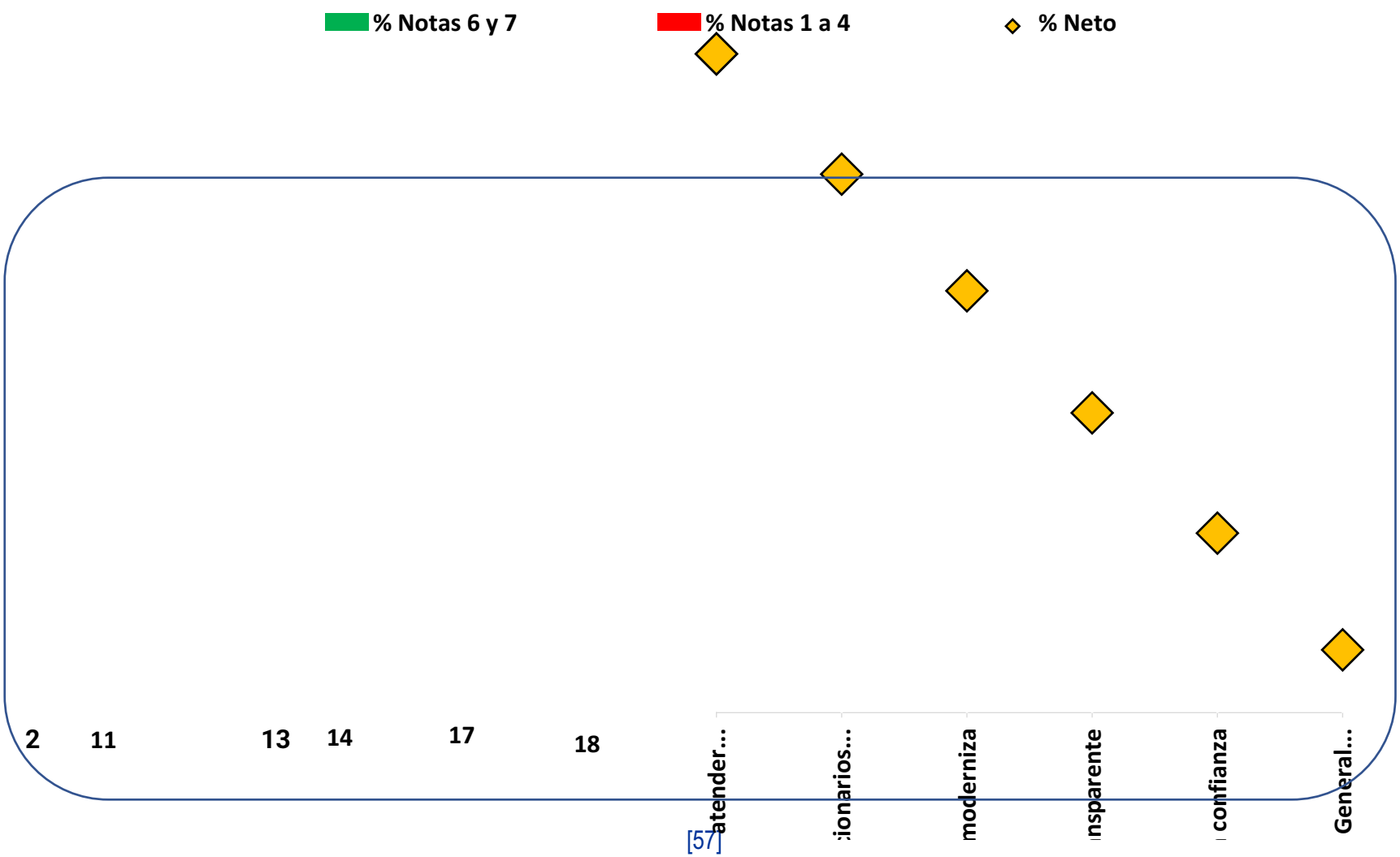


IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

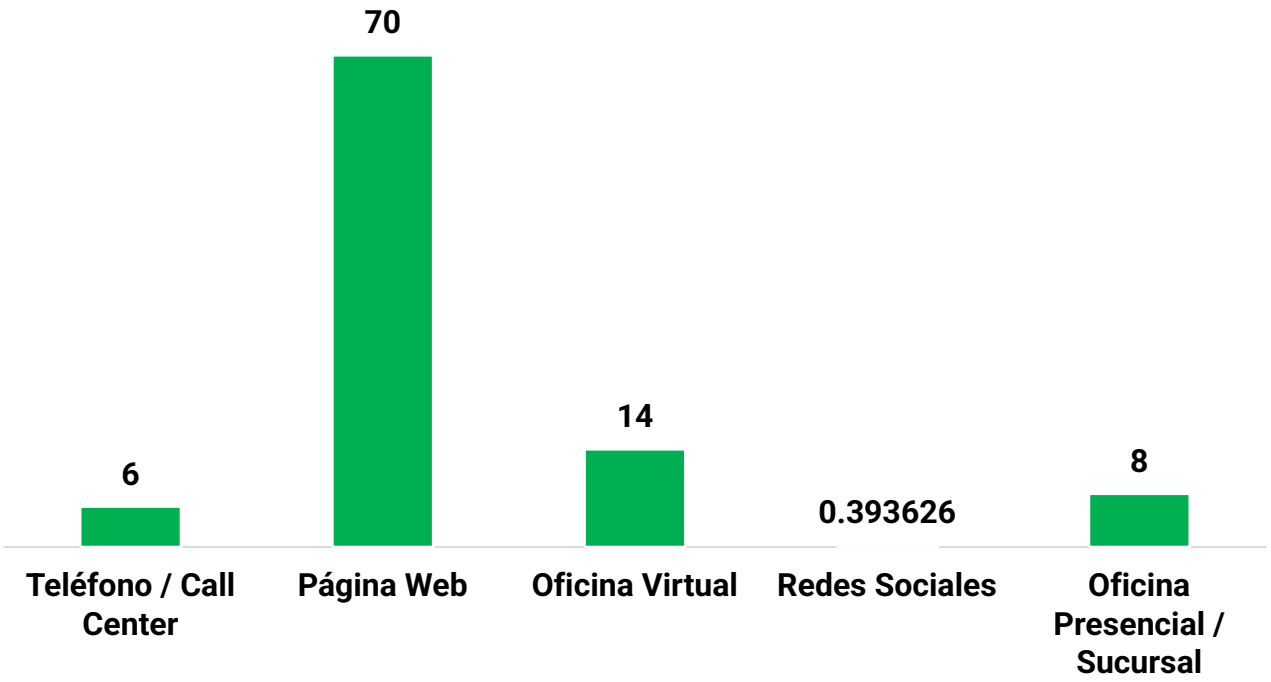
DESUC

Dirección de Estudios Sociales

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

PREFERENCIA DE CANALES (%) TGR 2021

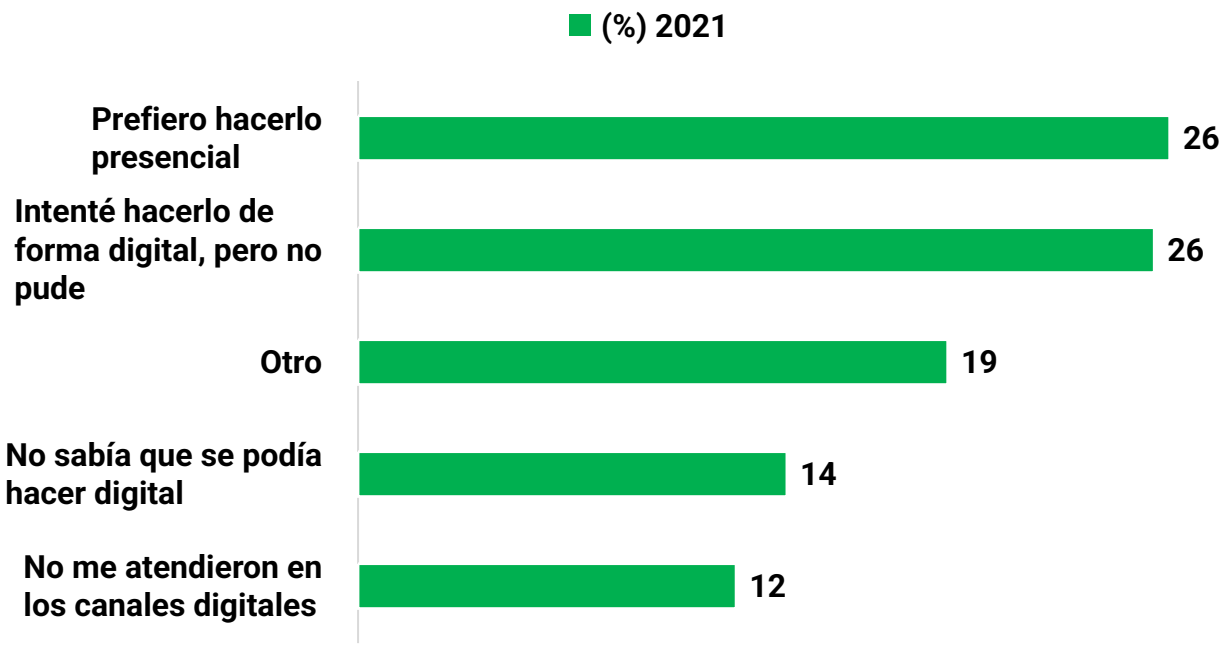
Considerando los canales de atención que dispone Tesorería General de la República (TGR), ¿Cuál es el que prefiere usted para realizar sus requerimientos?



N = 3.573
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

PREFERENCIA DE CANALES (%) TGR 2021

¿Por qué no realizó su trámite de manera digital o virtual?

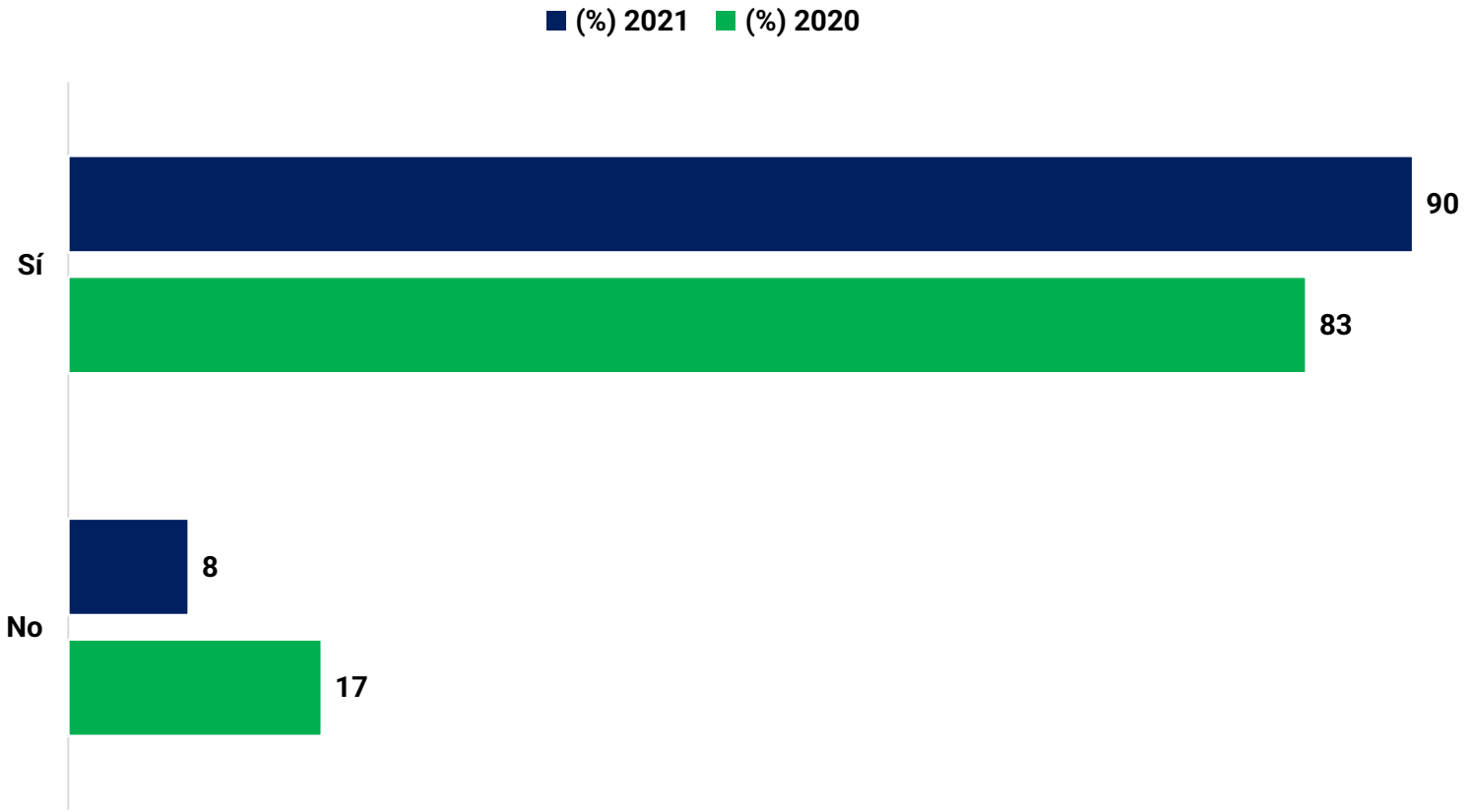


Nota: La categoría otros incluye la obligatoriedad de realizar el tramite presencial, la no solución de la solicitud y la lentitud de lo virtual

N = 595
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

PORTAL DE PAGOS (%) 2021

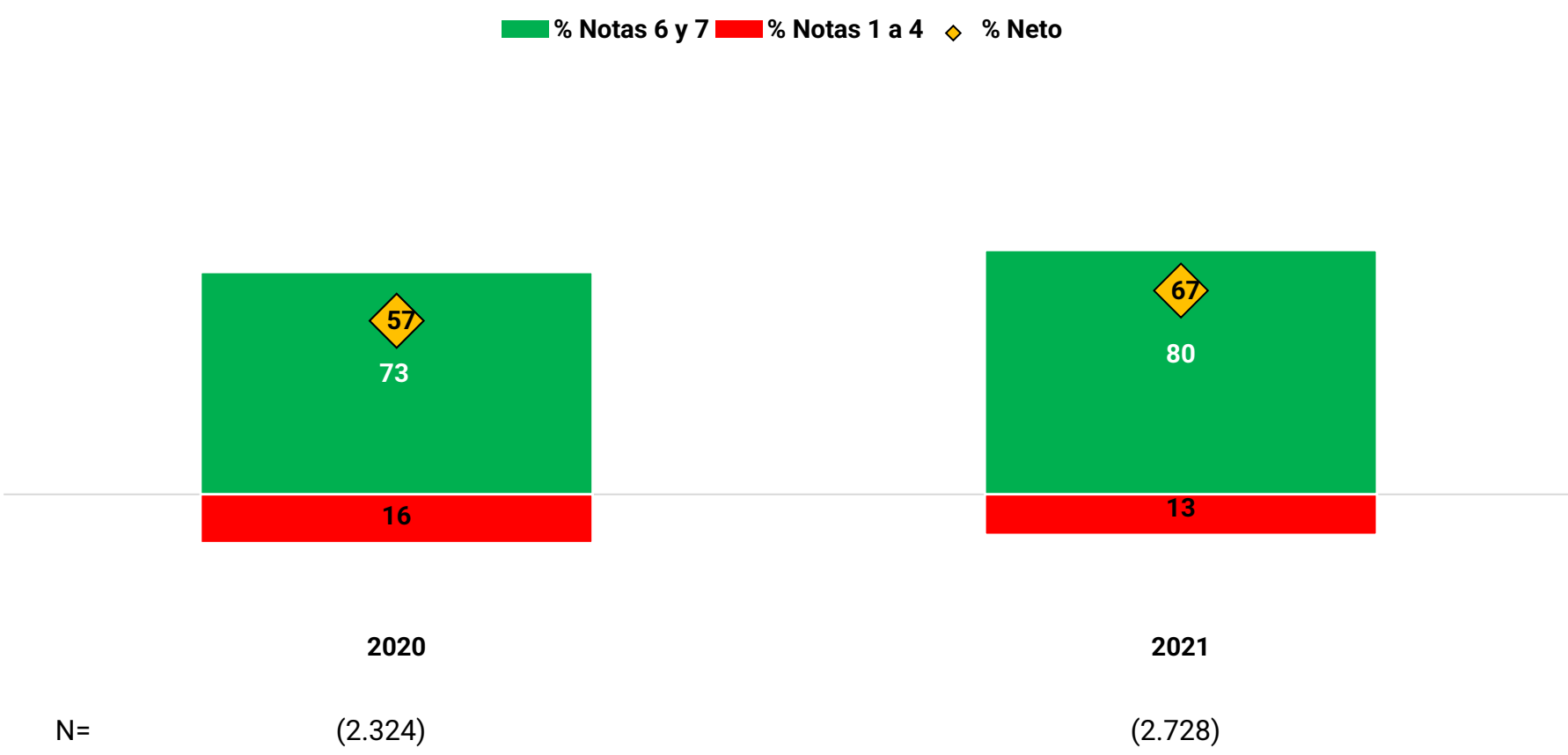
¿Ha ocupado usted la opción “pago en línea” (portal de pagos) disponible en la página web de la Tesorería General de la República?



N 2020 = 3.088
N 2021= 3.573
Se excluye de las barras la categoría ‘Ns-Nr’.

SATISFACCIÓN CON EL PORTAL DE PAGOS (%) 2021

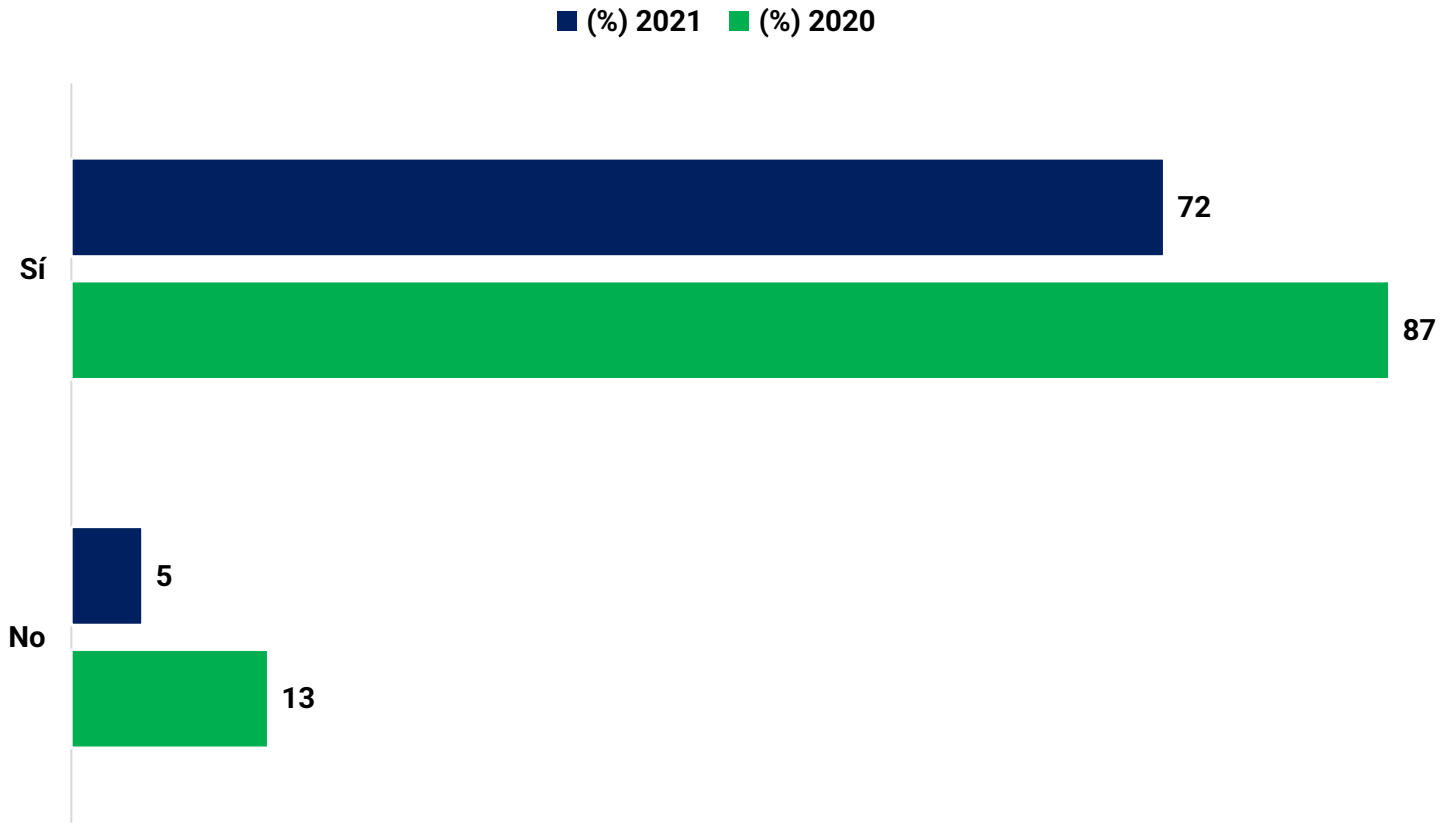
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el portal de pagos de la Tesorería General de la República?



	2020	2021
N=	(2.324)	(2.728)

ACCESIBILIDAD EN CONTEXTO COVID (%) 2021

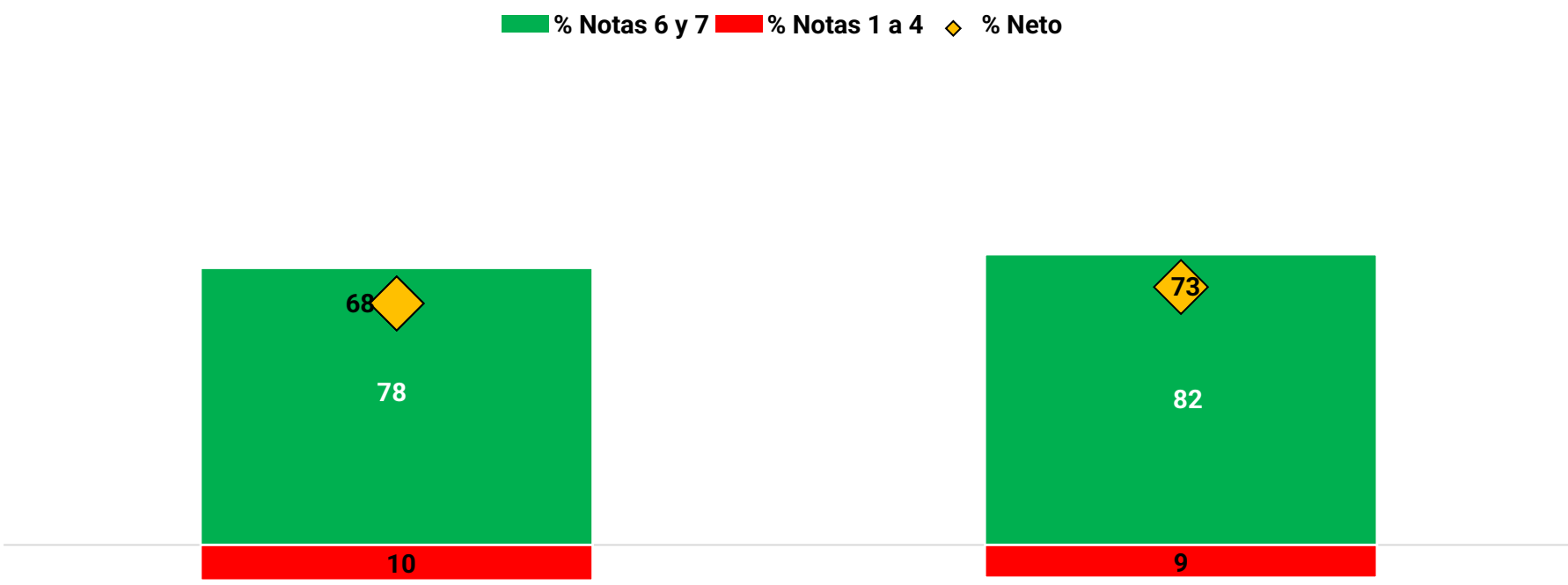
En el contexto del Covid-19, ¿La institución ha puesto a disposición los canales necesarios para que usted como usuario pueda realizar sus trámites?



N 2020 = 3.088
N 2021= 3.573
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

ACCESIBILIDAD EN CONTEXTO COVID (%) 2021

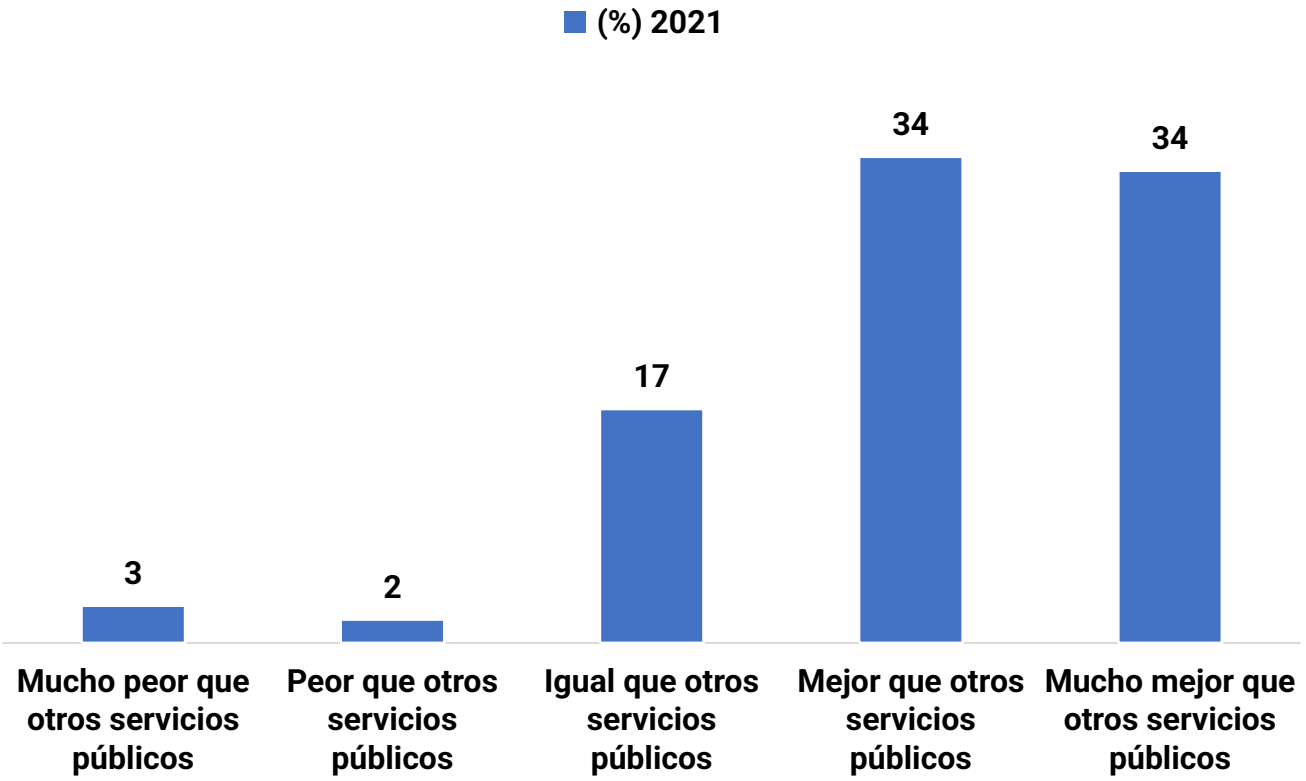
En el contexto del Covid-19 ¿qué tan satisfecho quedó usted con los canales disponibles para realizar sus trámites?



	2020	2021
N=	(1.819)	(2.438)

EXPERIENCIA COMPARADA (%)

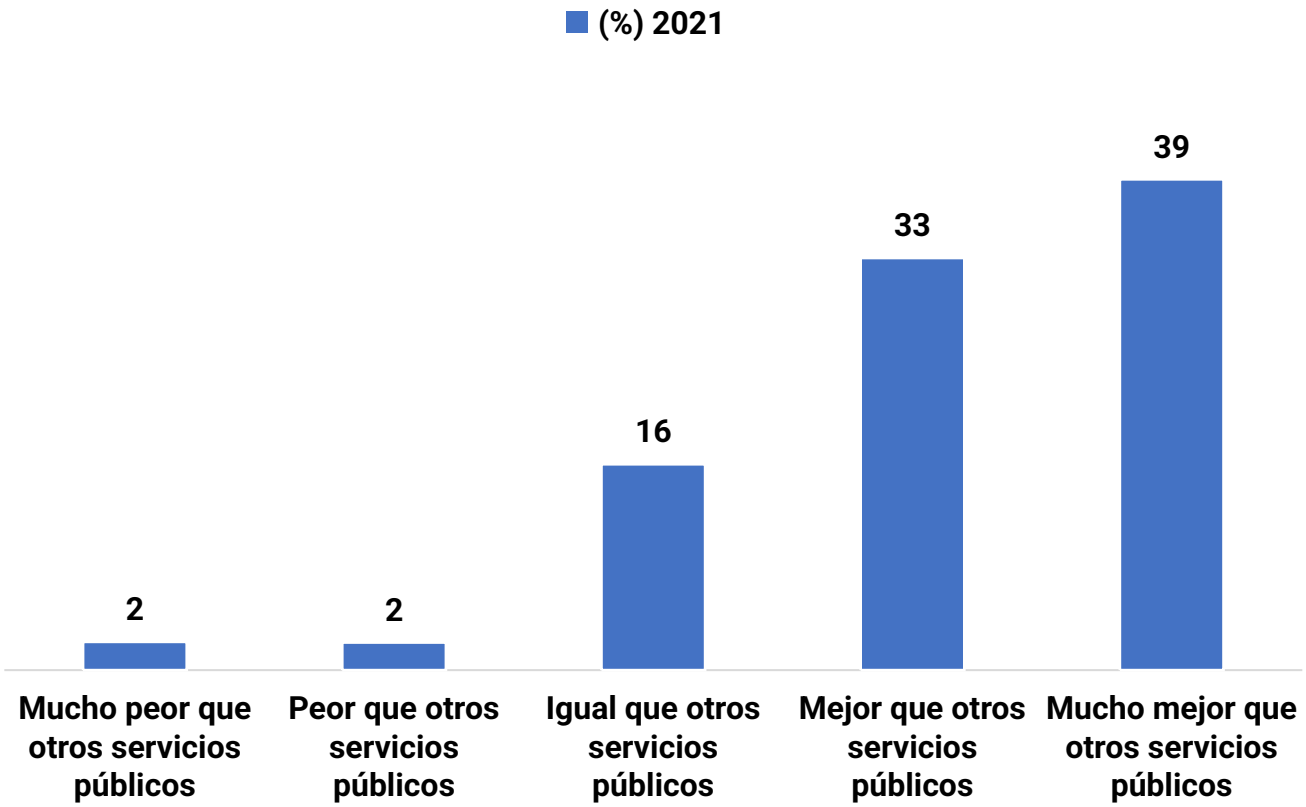
En comparación a otros servicios públicos usted diría que la Tesorería General de la Republica (TGR) está: Resolutividad



N = 3.573
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA COMPARADA (%)

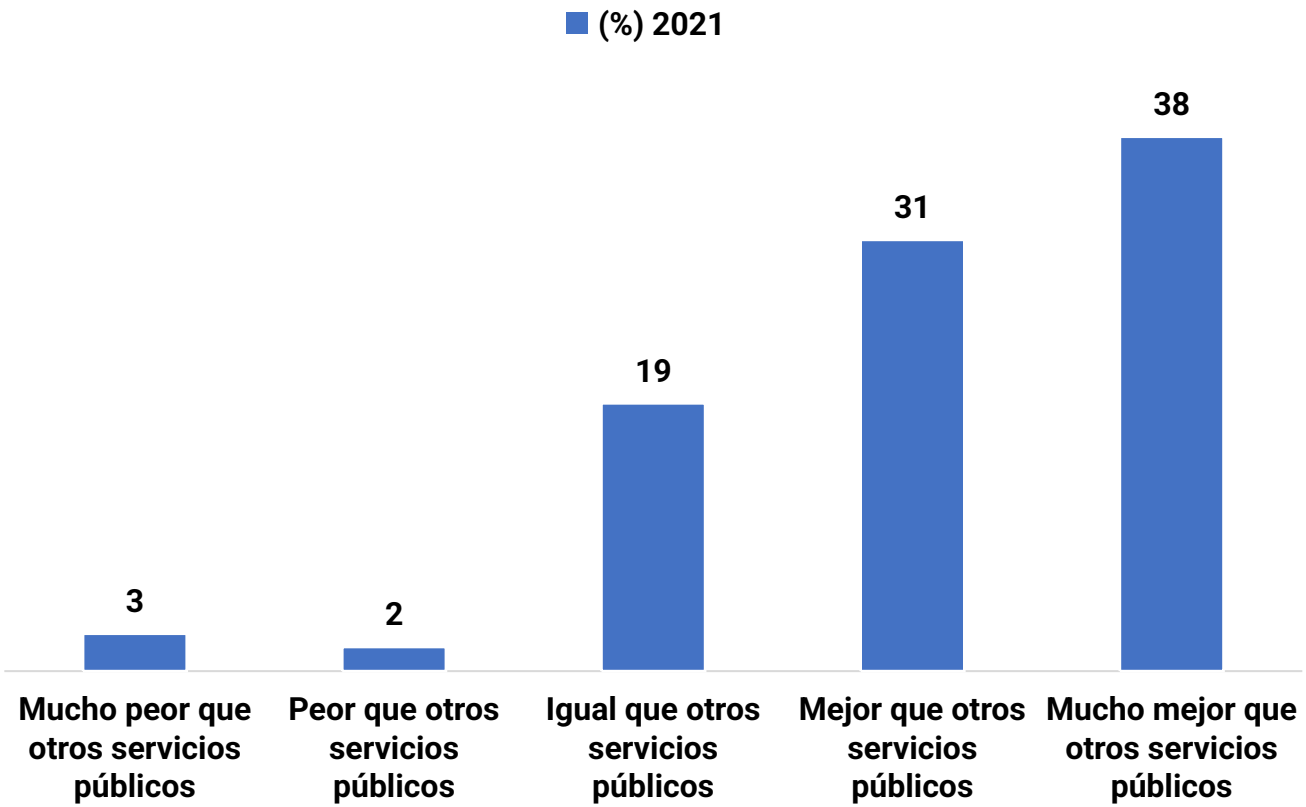
En comparación a otros servicios públicos usted diría que la Tesorería General de la Republica (TGR) está: Facilidad para realizar trámite



N = 3.573
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA COMPARADA (%)

En comparación a otros servicios públicos usted diría que la Tesorería General de la Republica (TGR) está: Confianza que le entrega



N = 3.573
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

X. LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

La etapa cualitativa, constó de la realización de **5 entrevistas** semi-estructuradas a funcionarios, donde se recogieron sus principales percepciones de la experiencia usuaria que desarrolla TGR, según el área en que se desempeñaban. La muestra de entrevistados se conforma de la siguiente manera:

Cargo	Fecha y hora	Duración (minutos)
Jefe Atención Ciudadanos	26/8 11:00	57
Tesorero Regional Santiago Poniente	26/8 12:00	80
Jefe de Operaciones Tesorería Provincial de Melipilla	23/8 10:00	68
Funcionario Atención de público Tesorería Provincial de Maipú	25/8 12:00	69
Jefe División Operaciones	14/9 11:00	54

Por otro lado, se realizó un **grupo focal** con 7 contribuyentes el día 31 de agosto, con una duración de 74 minutos.

PRINCIPALES HALLAZGOS DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Hallazgo 1: La institución ha instalado el foco en la atención usuaria y migración hacia canales digitales, con dos estrategias principales: por un lado, se encuentra el estudio y monitoreo constante de los usuarios y su comportamiento para identificar oportunidades de mejora en el servicio, sobre todo en la digitalización de trámites. Por otro lado, se encuentra la instalación de estrategias para capacitar a los contribuyentes en las oficinas.

- Hallazgo 2: Los usuarios, se reconocieron satisfechos con la atención recibida en TGR, sobre todo con la rapidez y claridad de la página web, y por la comprensión de funcionarios en caso de interactuar con ellos. Sobre la atención presencial, funcionarios comentan que esta podría variar entre las oficinas, según las habilidades y herramientas con las que se cuenten, aspecto que sería crítico por la complejidad de las situaciones que se deben de manejar con usuarios.

- Hallazgo 3: Como atributos principales, jefes de área rescatan la empatía de los funcionarios en el modelo de atención, y el factor humano, considerando la complejidad de situaciones por las que atraviesan sus usuarios. Funcionarios de la institución que se enfrentan a usuarios, consideran en mayor medida la oportunidad y calidad de las respuestas.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC

Dirección de Estudios Sociales

XI. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Habilitación de los nuevos perfiles de usuarios. La rápida aceleración de la digitalización dejó algunos usuarios fuera de la nueva experiencia.

- Mayor coordinación con otras instituciones que requieren servicios de la TGR

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 TGR. Se presentan 3 tipos de resultados.

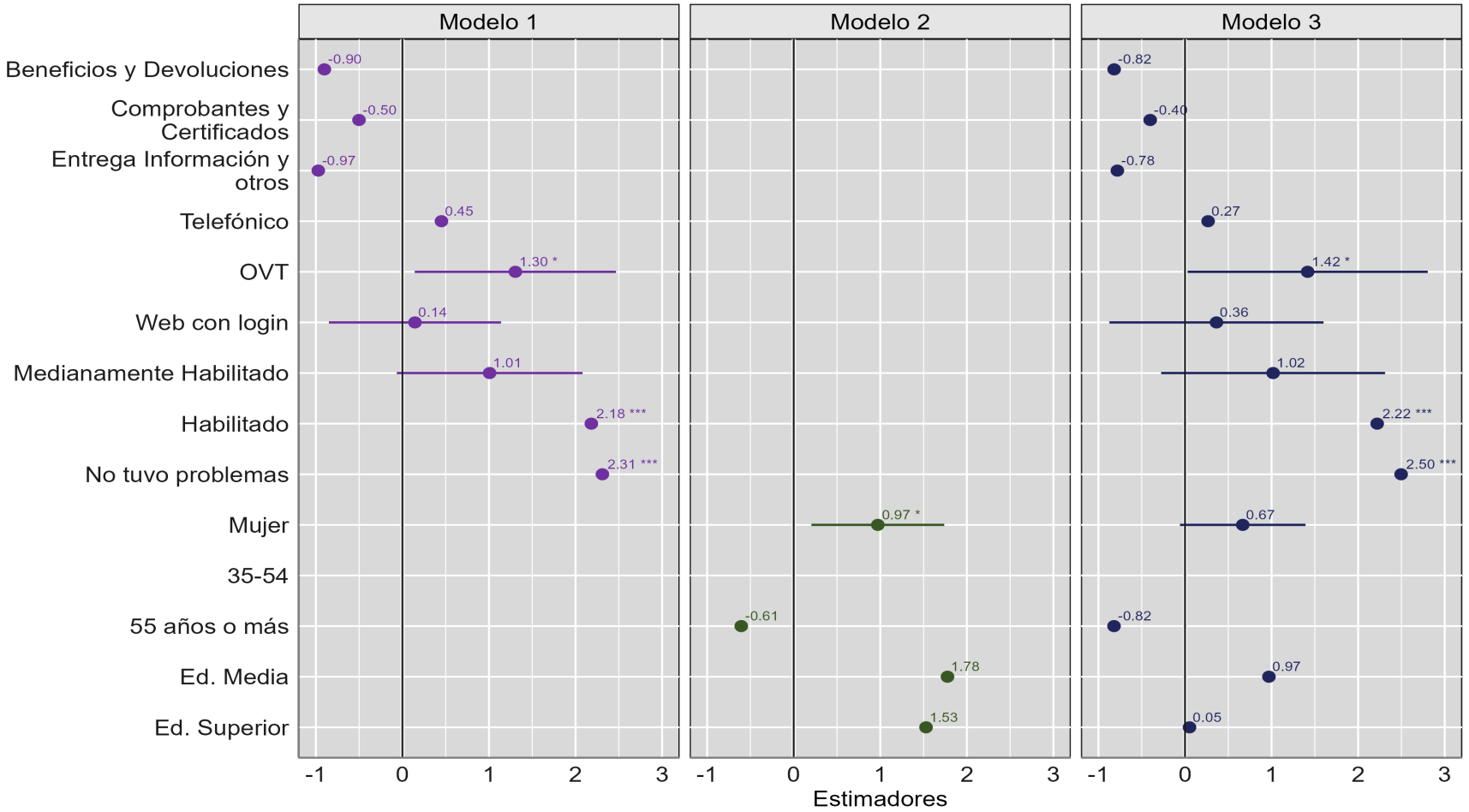
En primer lugar se presentan Modelos de Regresión Lineal (OLS) tanto para última experiencia como para la evaluación institucional. Se realizaron 3 modelos, el primero con covariables del cuestionario y el marco muestral, el segundo con covariables de la muestra obtenida (características sociodemográficas),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

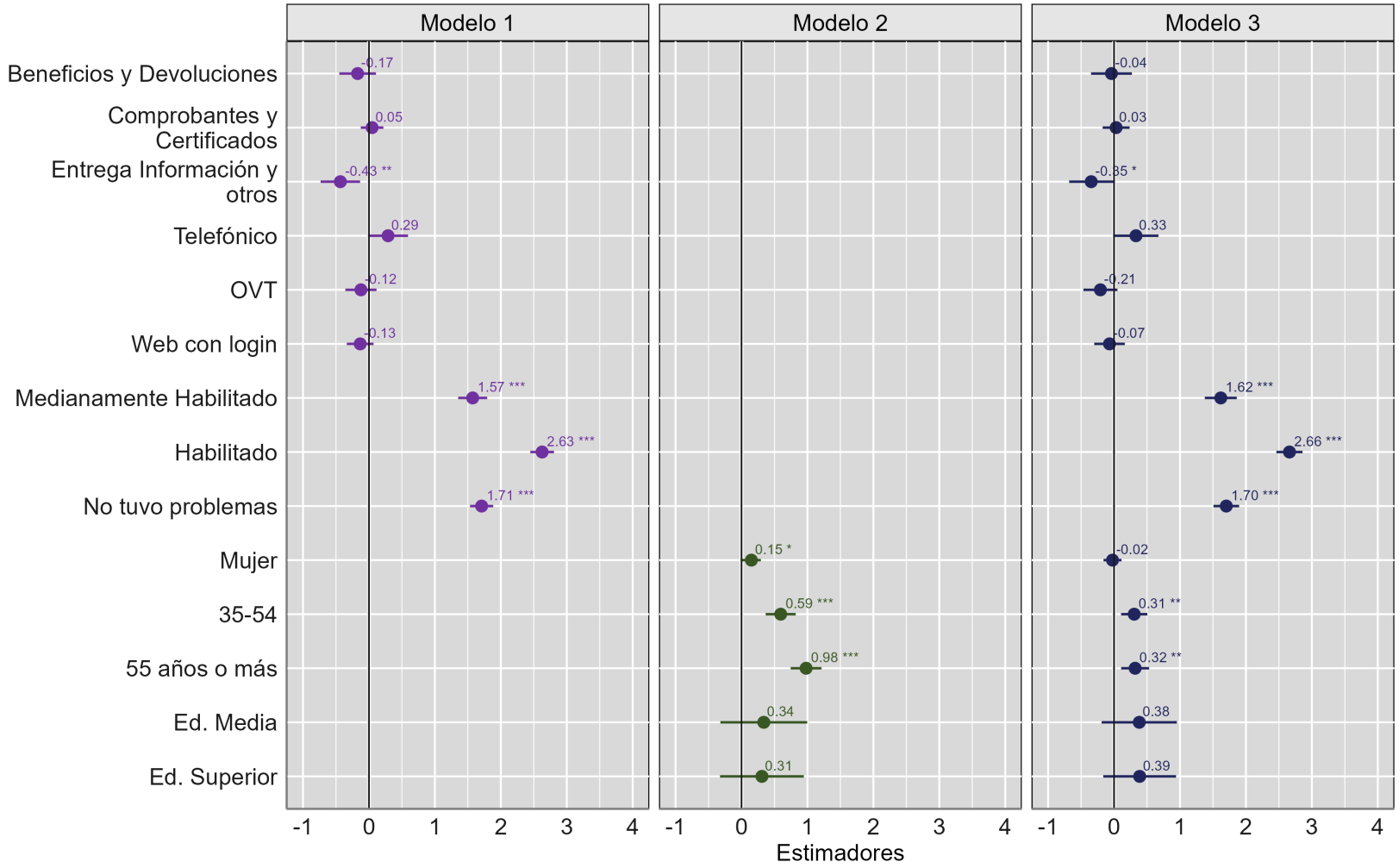
En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de TGR. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Canal, Nivel de Habilitación 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 **2,50** puntos en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

En el caso de la habilitación, estar habilitado aumenta en **2,22** puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Evaluación General Institución 2021

Modelos de Regresión Lineal



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

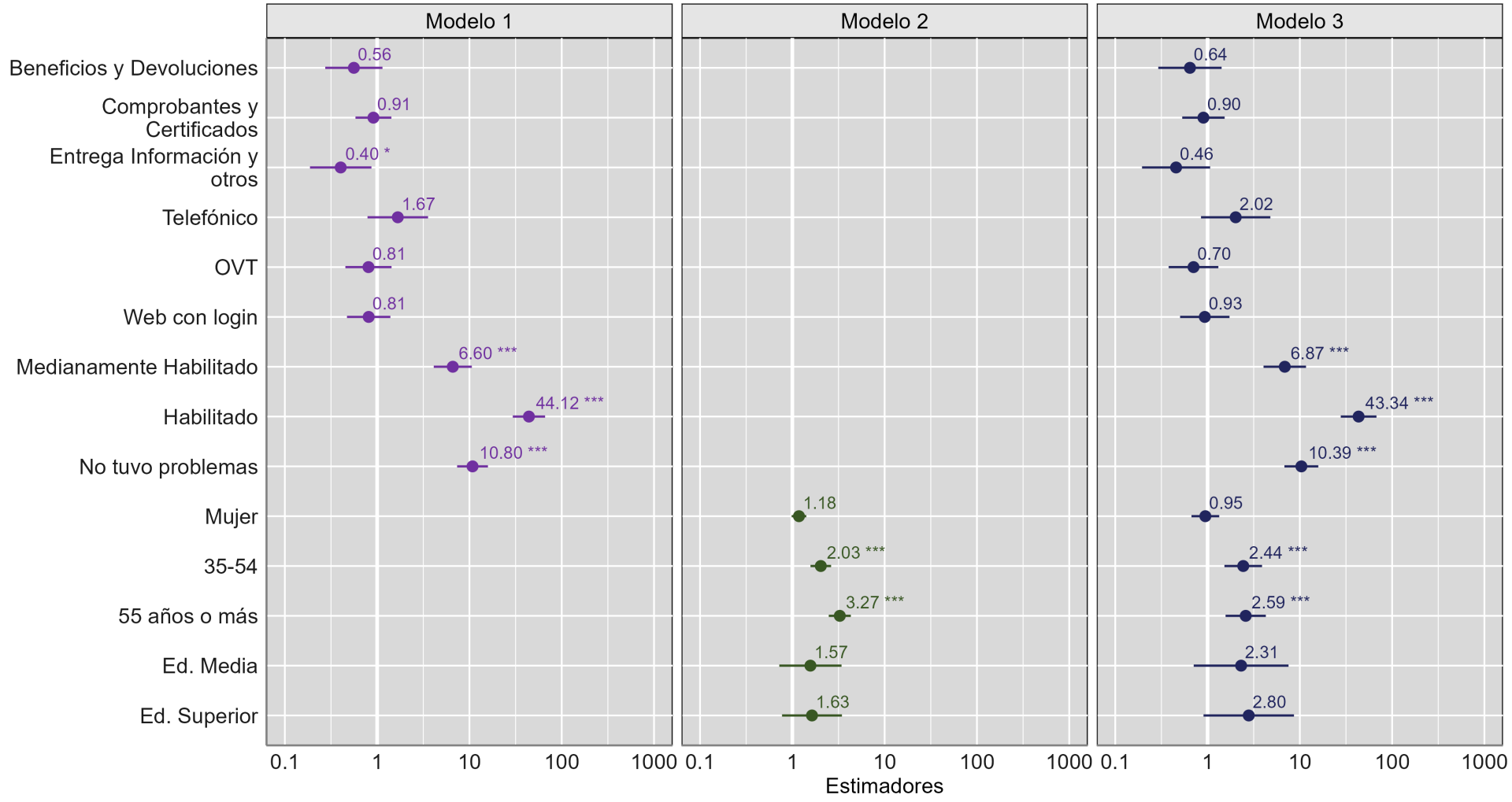
También se realizaron 3 modelos para conocer en qué medida distintas variables afectan la **Evaluación de la Satisfacción General con la Institución** por parte de los usuarios de TGR. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar habilitado aumenta en **2,66** 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 **1,70** al ser comparado a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

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

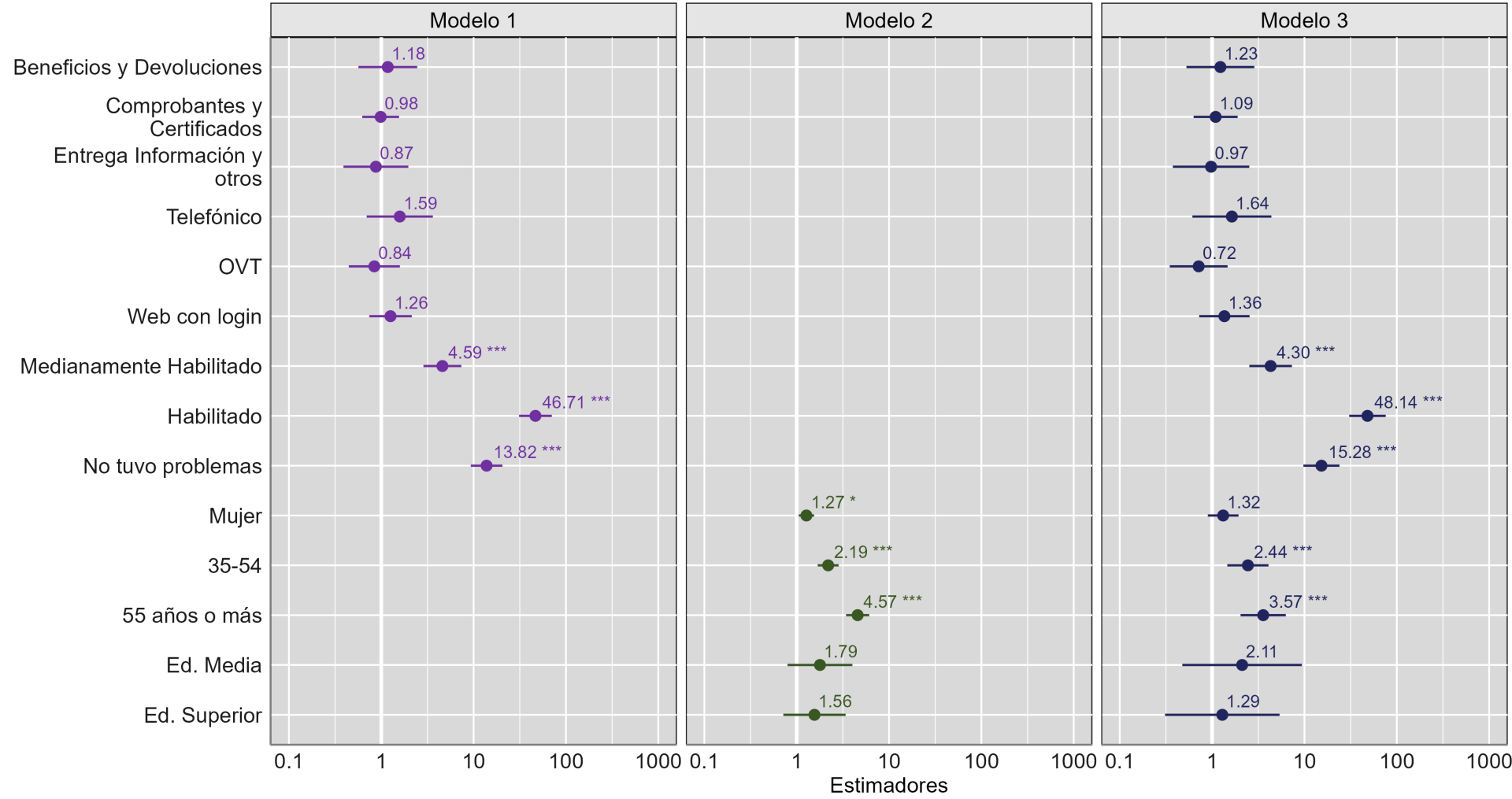
En el gráfico anterior se presentan los **Modelos de Regresión Logística** estimados para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia*** por parte de los usuarios de TGR. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, 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 **43,34** -en referencia a no estar habilitado-, ceteris paribus. Además, estar medianamente habilitado–en referencia a no estarlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **6,87**, ceteris paribus. Mientras que no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **10,39** -en referencia a sí tener problemas-, dejando el resto de las variables constantes.

También se observan resultados significativos respecto a la Edad, a un 99,9% de nivel de confianza. En específico, tener entre 35 y 54 años aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **2,44** –en referencia a tener entre 18 y 34 años, dejando las otras variables constantes. Mientras que tener 55 o más años aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **2,59** –en referencia a tener entre 18 y 34 años -, ceteris paribus.

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

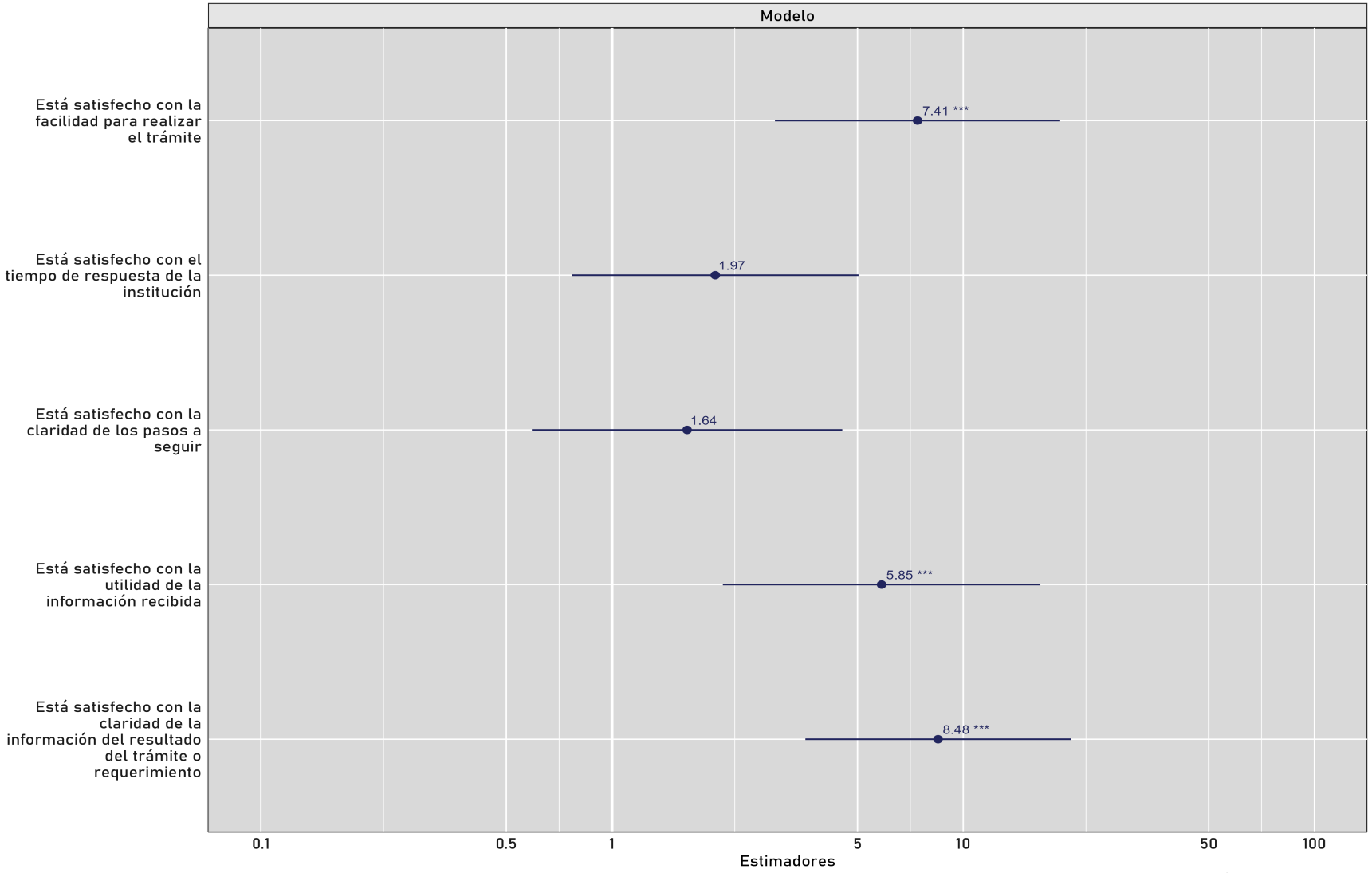
También se estimaron 3 **Modelos Logísticos** para conocer en qué medida distintas variables afectan la ***Evaluación General de la Institución*** por parte de los usuarios de TGR. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

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 **48,14**, ceteris paribus, en referencia a no estar habilitado, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Asimismo, a un 99,9% 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 **4,30**, 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 **15,28**, dejando las otras variables constantes, en referencia a sí tener problemas.

Atributos de la experiencia 2021

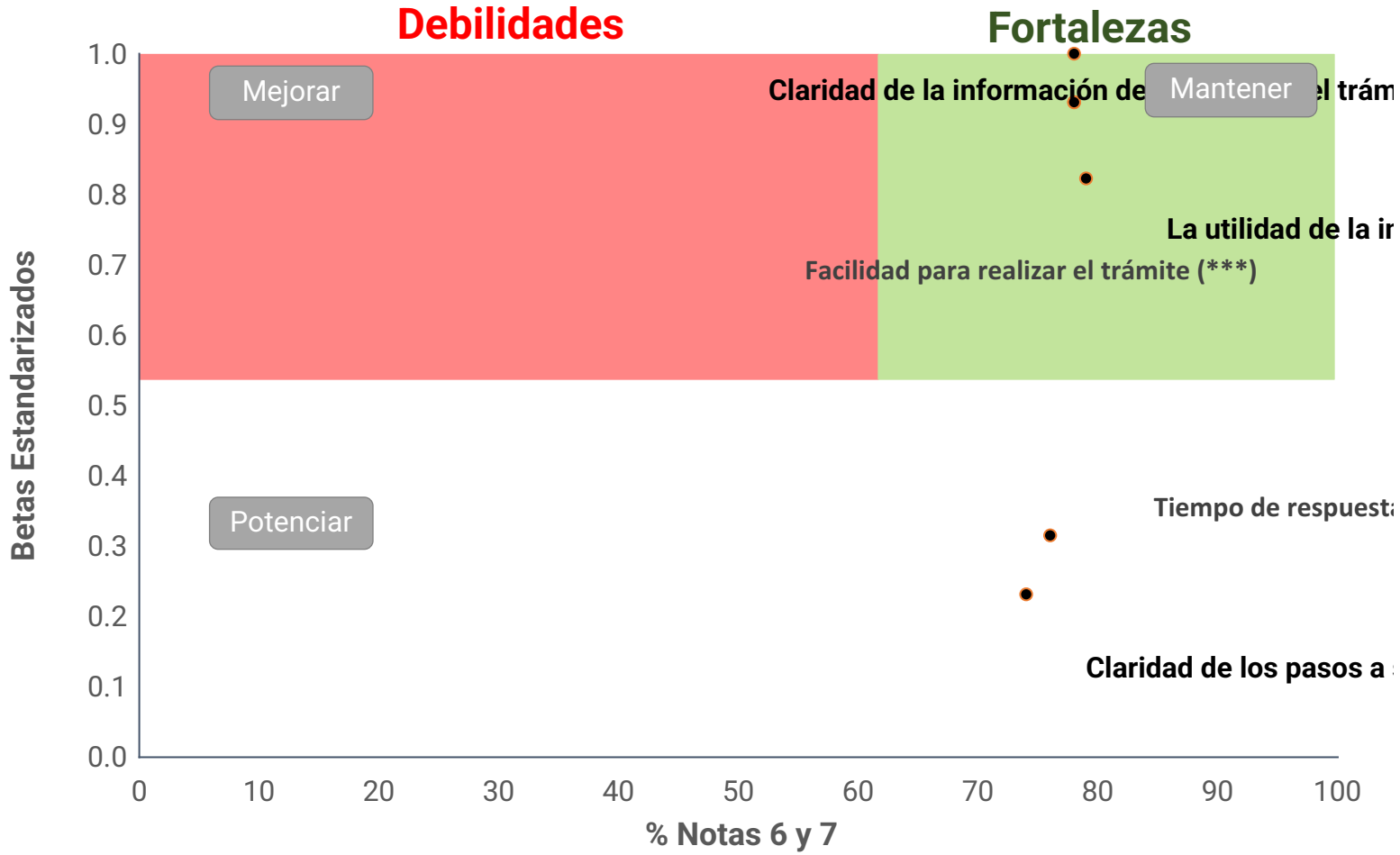
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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 de TGR. 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 la facilidad para realizar el trámite –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **7,41**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Mientras que estar satisfecho con la utilidad de la información recibida –en referencia a no estarlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **5,85**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% 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 **8,49**, dejando el resto de las variables constante es significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

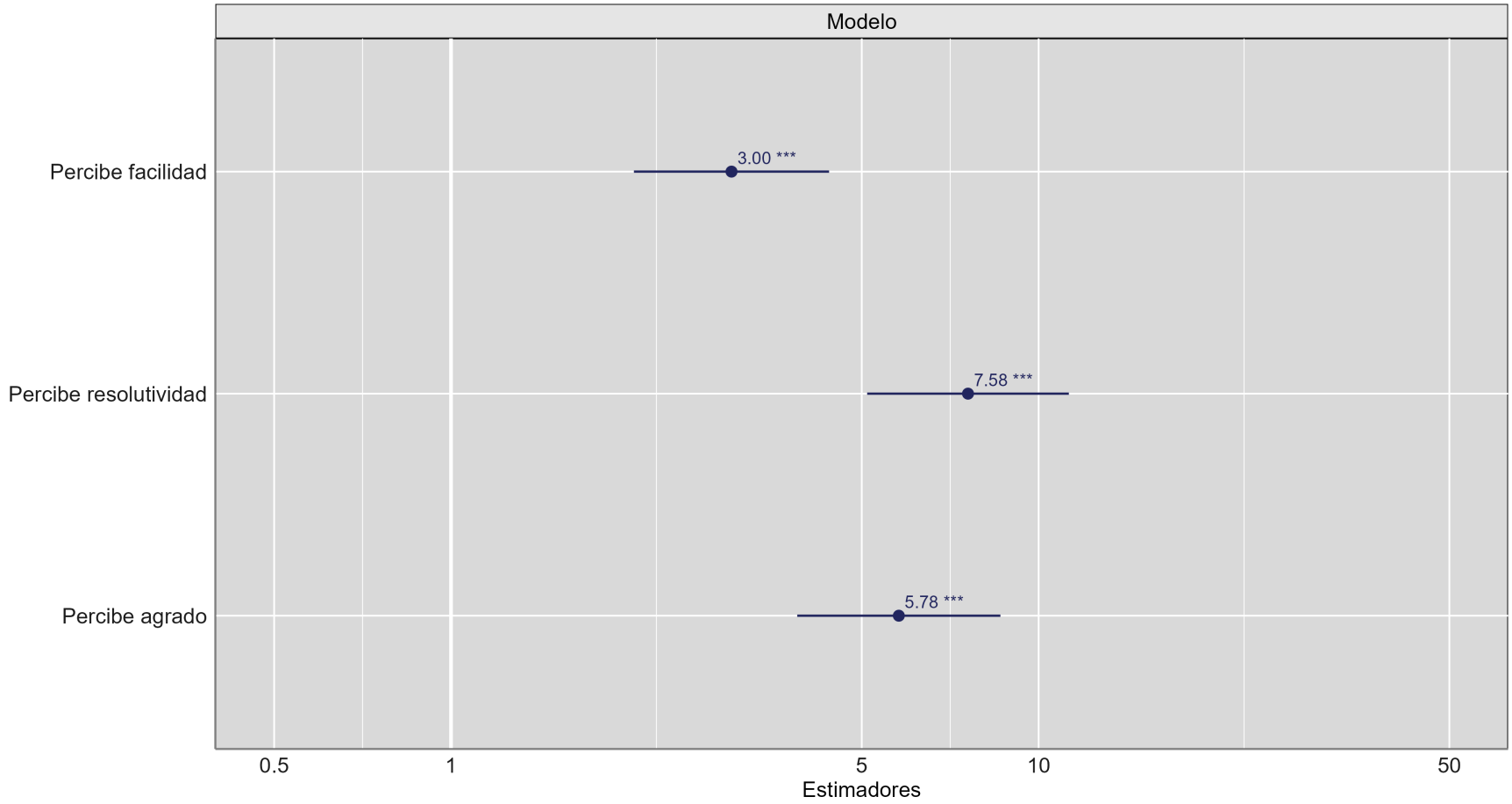
Atributos de la Última Experiencia 2021

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 no existen atributos por mejorar, pero sí se debe potenciar la claridad de los pasos a seguir y el tiempo de respuesta. Mientras que se debe mantener la facilidad para realizar el trámite, la claridad de la información sobre el resultado y la utilidad de la información recibida.

Atributos de la experiencia 2021

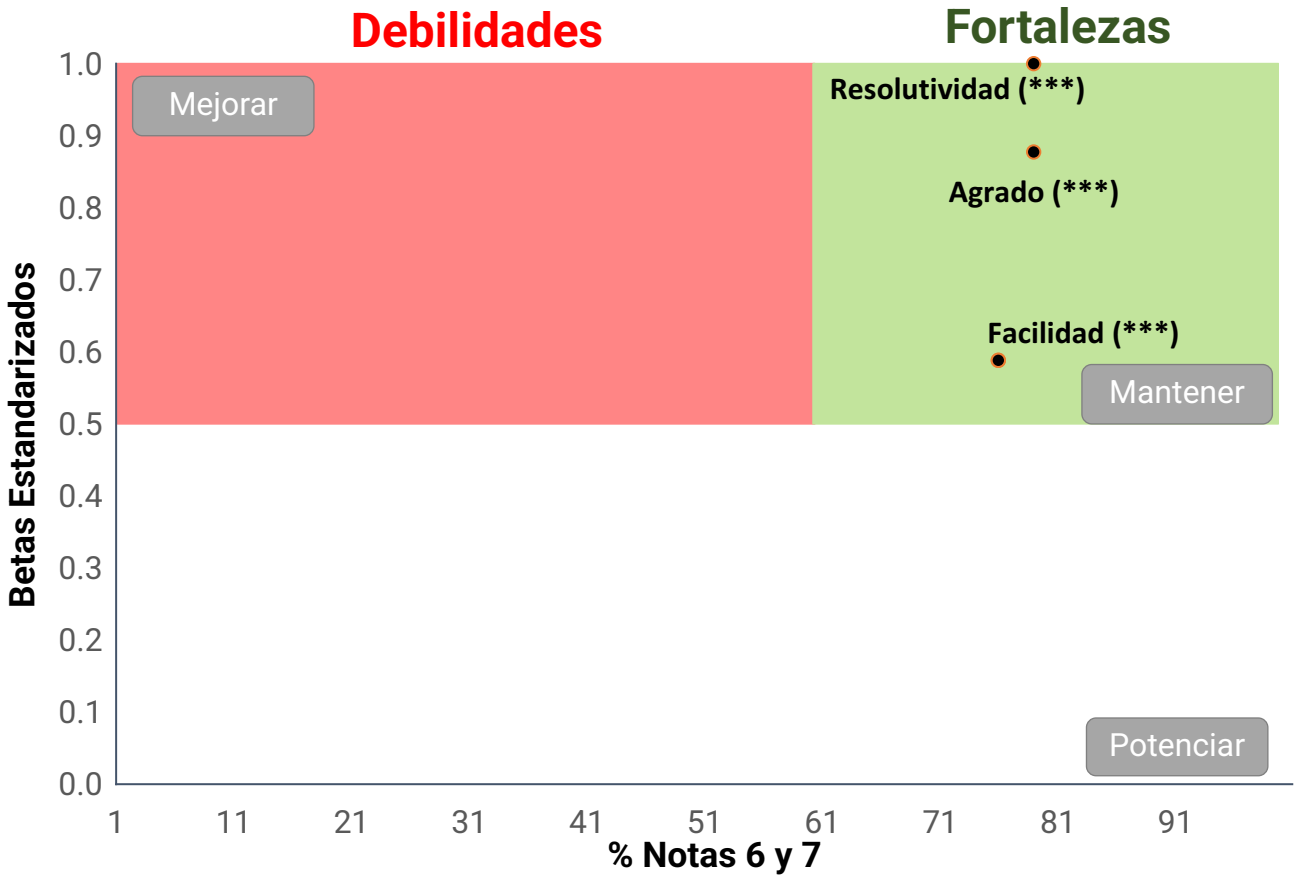
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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

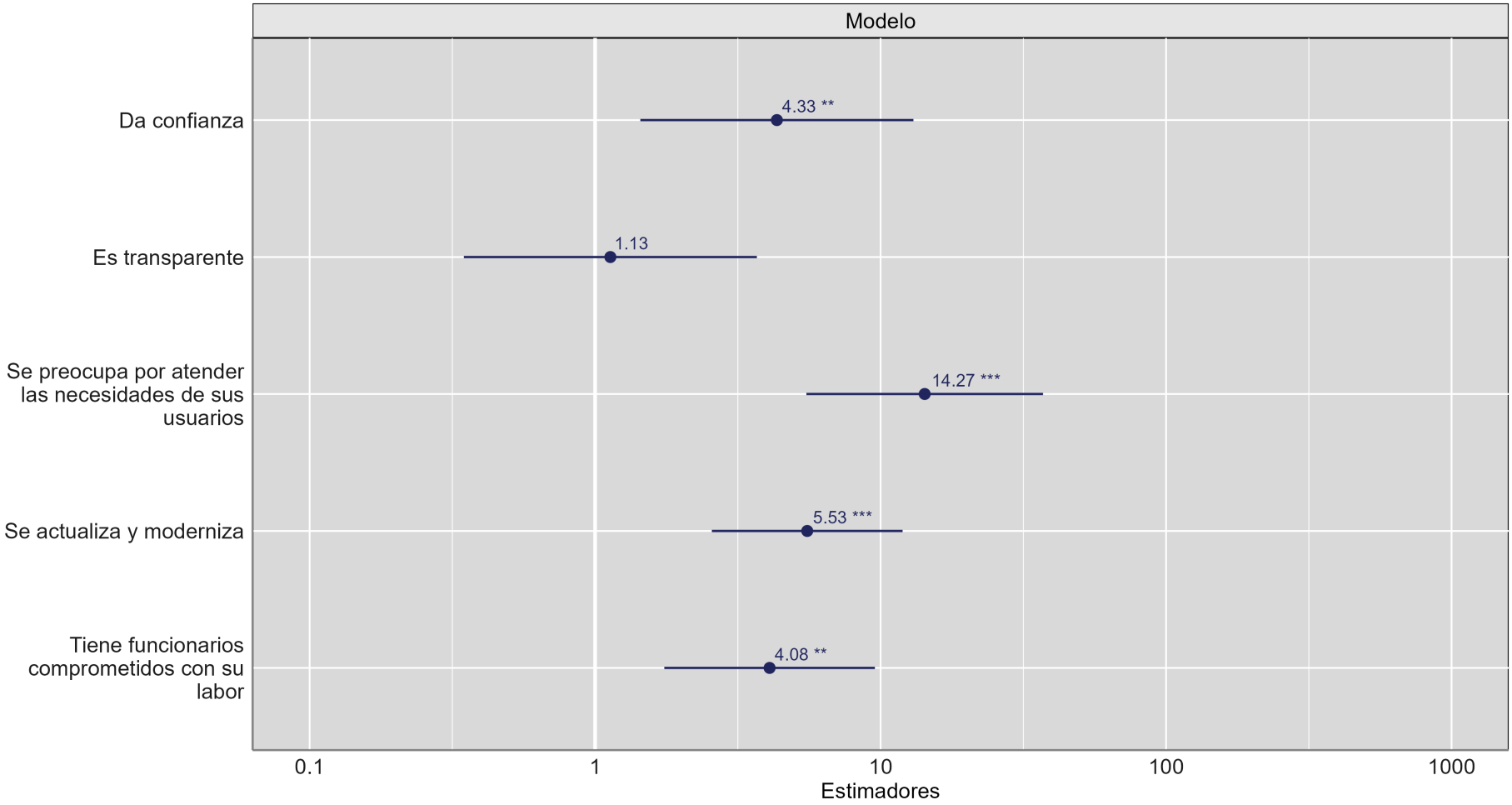
También se estimó un **Modelo de Regresión Logística** agrupando los atributos de la última experiencia en base a los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado.

En base a dicho modelo se puede decir que los atributos más importantes son la Resolutividad y el Agrado. Específicamente, percibir la resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de **7,58**, 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 **5,78**, 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 no existen atributos por mejorar, ni que potenciar. Mientras que se debe mantener, la resolutividad el agrado y la facilidad.

Imagen institucional 2021

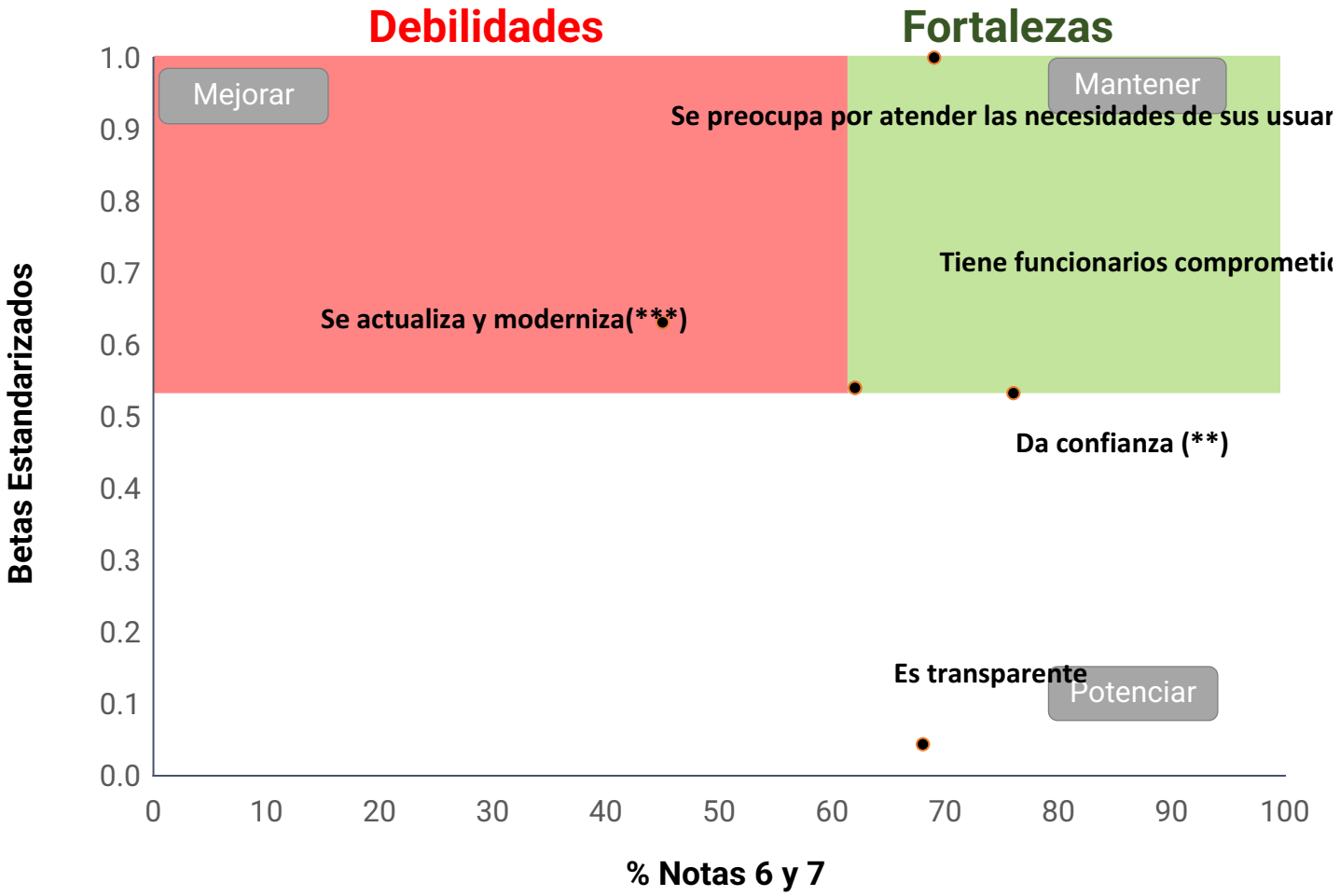
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



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

Imagen Institucional 2021

Mapa de Fortalezas y Debilidades



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

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 **14,27**, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza. Además, 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 **5,53**, ceteris paribus, es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Mientras que percibir que la institución da confianza –en referencia a no percibirlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de **4,33**, dejando el resto de las variables constantes, lo que es significativo a un 99% 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 **4,08**, ceteris paribus, es significativo a un 99% 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 existe un atributo por mejorar, este es se actualiza y moderniza. Además, *debe potenciar la transparencia*. Mientras que *se debe mantener la preocupación por atender las necesidades de los usuarios, el compromiso de los funcionarios con su labor y la confianza*.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 1

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