“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

Dirección de Compras y Contratación Pública

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
CADEM S.A.

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Víctor Solervicens
Antonieta Montoya
Emilio Villegas
José Miguel Cabezas
Felipe González
Pablo Córdova
Javier Cataldo

Contraparte Institucional:
Cristián Pérez

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

CADEM RESEARCH & ESTRATEGIA

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.

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 compradores y proveedores de ChileCompra.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados como respondentes en ChileCompra de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en ChileCompra entre los meses de enero y mayo del 2022.
Muestra	:	3.130 casos totales.
Error	:	+/- 1,7% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables trámite y canal.
Fecha de Terreno	:	08 de Agosto a 26 de Septiembre de 2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva según Trámite

	Universo de Usuarios	Proporción de Usuarios	Muestra Efectiva	Error Estimado
Mercado Público Comprador	11.739	18%	797	3,4%
Capacitación Comprador	5.053	8%	285	4,3%
Soporte Comprador	2.191	3%	204	
Mercado Público Proveedor	37.025	58%	1.337	2,6%
Capacitación Proveedor	1.084	2%	40	4,2%
Soporte Proveedor	6.369	10%	467	
Total	63.461	100%	3.130	1,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022. [10]

Tabla 2.
Ficha histórica de Trámites

	2021	2022
Mercado Público Comprador	698	797
Capacitación Comprador	421	285
Soporte Comprador	82	204
Mercado Público Proveedor	1.445	1.337
Capacitación Proveedor	140	40
Soporte Proveedor	337	467
Total	3.123	3.130

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022. [11]

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN - COMPRADORES

CATI

Situación	Llamados	%
Entrevistas hechas		
10 Entrevista completa	198	10,1%
11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	203	10,4%
Factibles de entrevistar no logradas		
21 Se negaron y cortaron	75	3,8%
22 Se negó un familiar del entrevistado	4	0,2%
23 Se negó el entrevistado	47	2,4%
24 Cortaron	74	3,8%
No contacto		
25 Entrevistado no está disponible	18	0,9%
26 Se dejó mensaje	4	0,2%
27 No se dejó mensaje	6	0,3%
28 Fallecido(a)	1	0,1%
29 Problemas físicos o mentales del entrevistado	6	0,3%
30 Problema con lenguaje en el hogar	3	0,2%
31 Problema con lenguaje del entrevistado	1	0,1%
32 Otra razón. Especifique	81	4,1%
33 Siempre ocupado	37	1,9%
34 No hay respuesta	861	43,9%
35 Máquina contestadora	13	0,7%
36 Buzón de voz	299	15,3%
38 Número no funcionando	18	0,9%
39 Número desconectado	2	0,1%
40 Temporalmente fuera de servicio	8	0,4%
Entrevista rechazada por supervisión	1	0,1%
Total	1.960	100%

CAWI

Situación	Envíos	%
Entrevistado, elegible		
110 Entrevista completa	1.070	0,6%
120 Entrevista Parcial	2.359	1,4%
Factibles de entrevistar no logradas		
210 Mail recibido pero sin ingresar a link	148.745	87,5%
No contacto		
310 Correo no recibido (rebotes, correos inválidos)	17.858	10,5%
Total	170.032	100%

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN - PROVEEDORES

CATI

Situación	Llamados	%
Entrevistas hechas		
10 Entrevista completa	213	8,4%
11 Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	245	9,7%
Factibles de entrevistar no logradas		
21 Se negaron y cortaron	104	4,1%
22 Se negó un familiar del entrevistado	14	0,6%
23 Se negó el entrevistado	122	4,8%
24 Cortaron	126	5,0%
No contacto		
25 Entrevistado no está disponible	20	0,8%
26 Se dejó mensaje	10	0,4%
27 No se dejó mensaje	1	0,0%
28 Fallecido(a)	1	0,0%
29 Problemas físicos o mentales del entrevistado	1	0,0%
31 Problema con lenguaje del entrevistado	2	0,1%
32 Otra razón. Especifique	112	4,4%
33 Siempre ocupado	66	2,6%
34 No hay respuesta	1077	42,5%
35 Máquina contestadora	11	0,4%
36 Buzón de voz	342	13,5%
38 Número no funcionando	43	1,7%
39 Número desconectado	7	0,3%
40 Temporalmente fuera de servicio	16	0,6%
Total	2.533	100%

CAWI

Situación	Envíos	%
Entrevistado, elegible		
110 Entrevista completa	1.583	0,5%
120 Entrevista Parcial	1.891	0,6%
Factibles de entrevistar no logradas		
210 Mail recibido pero sin ingresar a link	275.223	91,3%
No contacto		
310 Correo no recibido (rebotes, correos inválidos)	22.588	7,5%
Total	301.285	100,0%

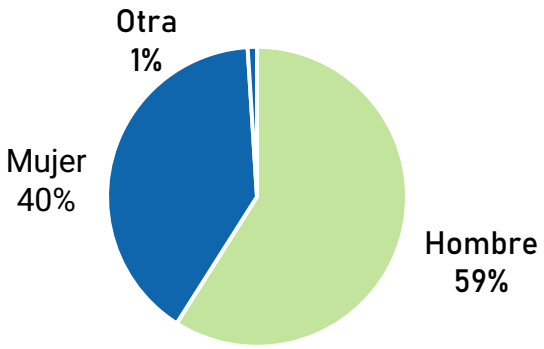
OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Es recomendable enriquecer y depurar los datos de contacto de los usuarios, particularmente en los trámites de Soporte y Capacitación, con énfasis en los números telefónicos.

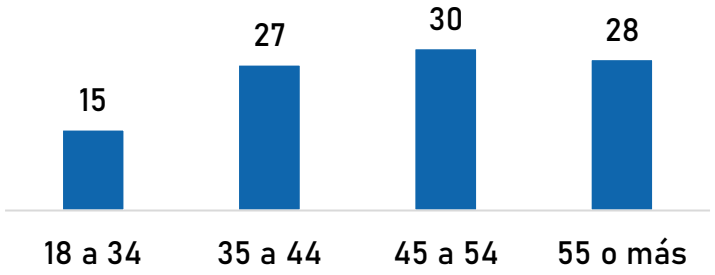
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

Sexo



Edad en Tramos



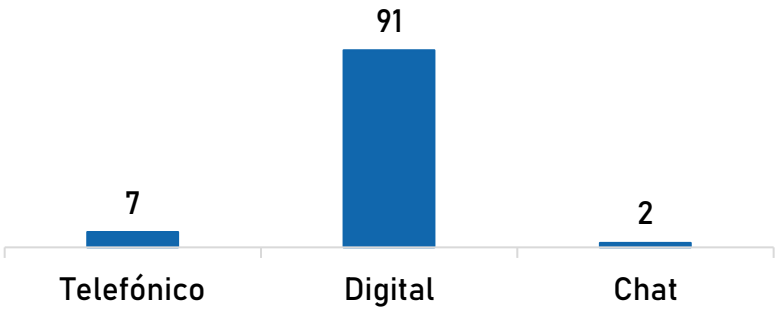
Nivel Educativo



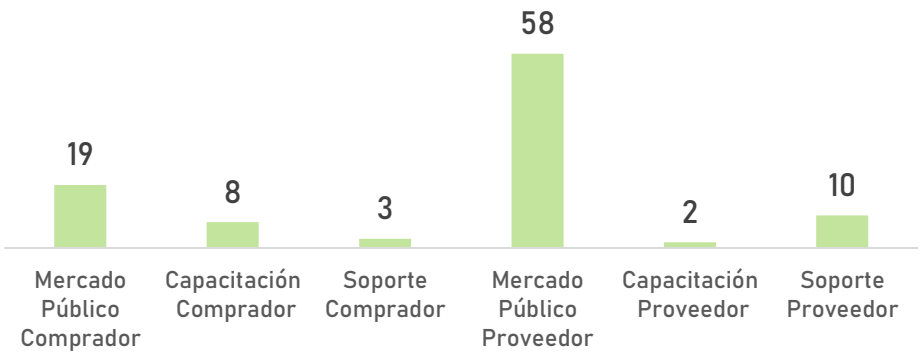
N = 3.130

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

Canal utilizado para el trámite



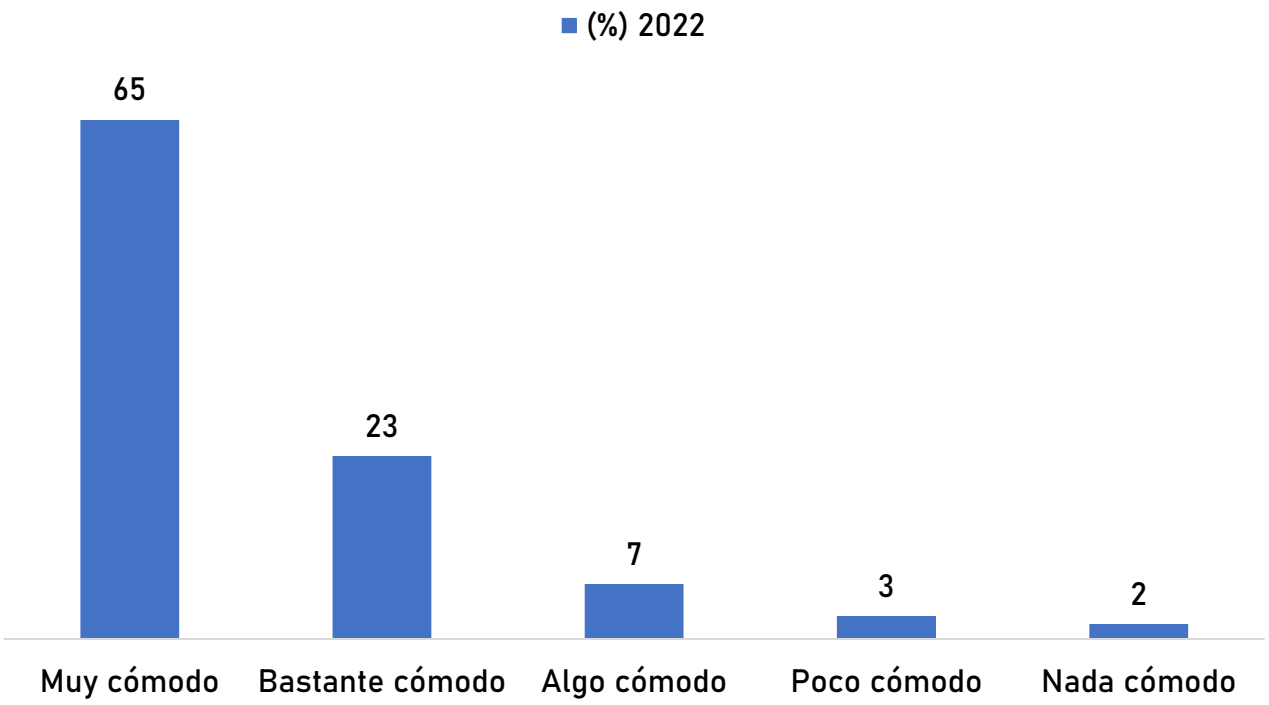
Trámite



N = 3.130

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

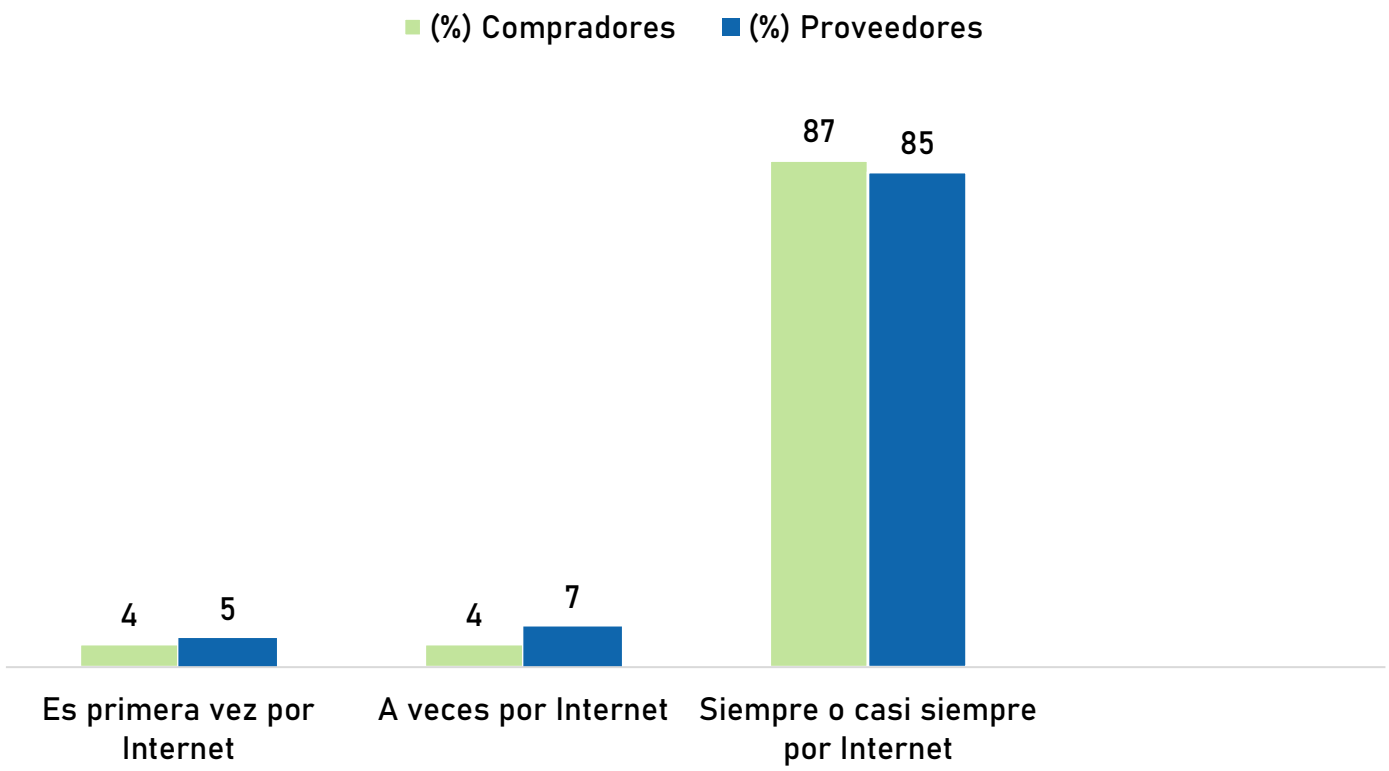
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 3.130
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

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

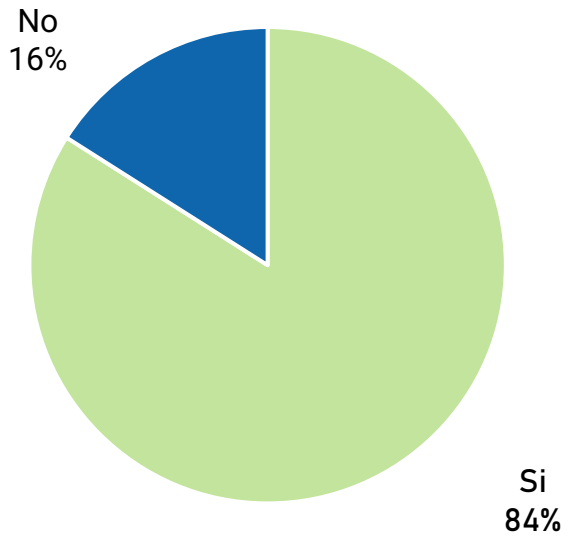
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N compradores = 1.157
N proveedores = 1.684
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

DISPOSICIÓN USO DE INTERNET PARA TRÁMITES (%)

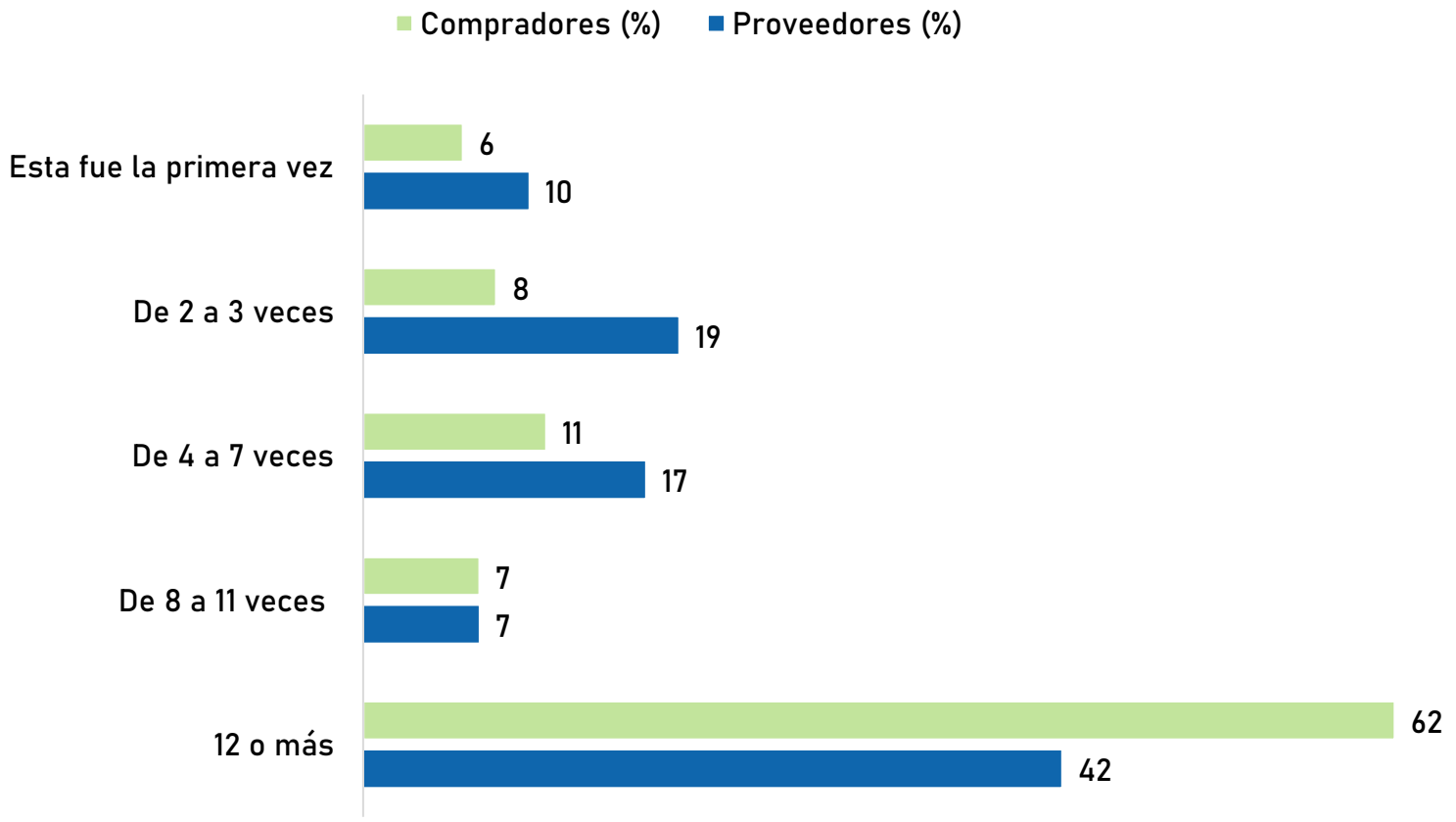
Si este trámite contara con una versión en formato digital, ¿estaría dispuesto(a) a realizar este trámite por Internet?



N= 122. Usuarios canal telefónico / presencial

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) CHILECOMPRA

En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



N compradores= 1.286
N proveedores=1.844
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los 3 meses anteriores al momento en que son encuestados.

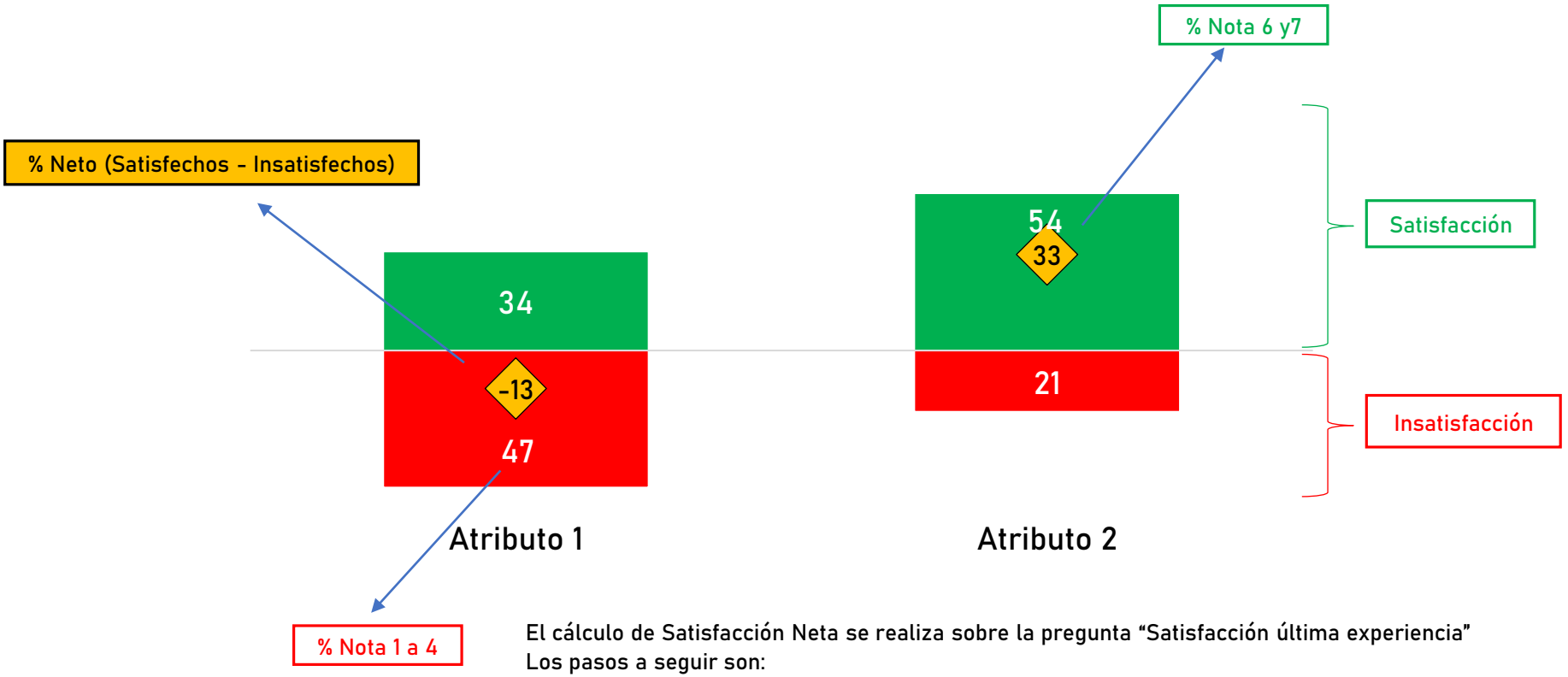
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- La medición entrega dos indicadores principales:
  - Satisfacción con la última experiencia: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de […], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

  - Evaluación general de la institución: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



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

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos

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

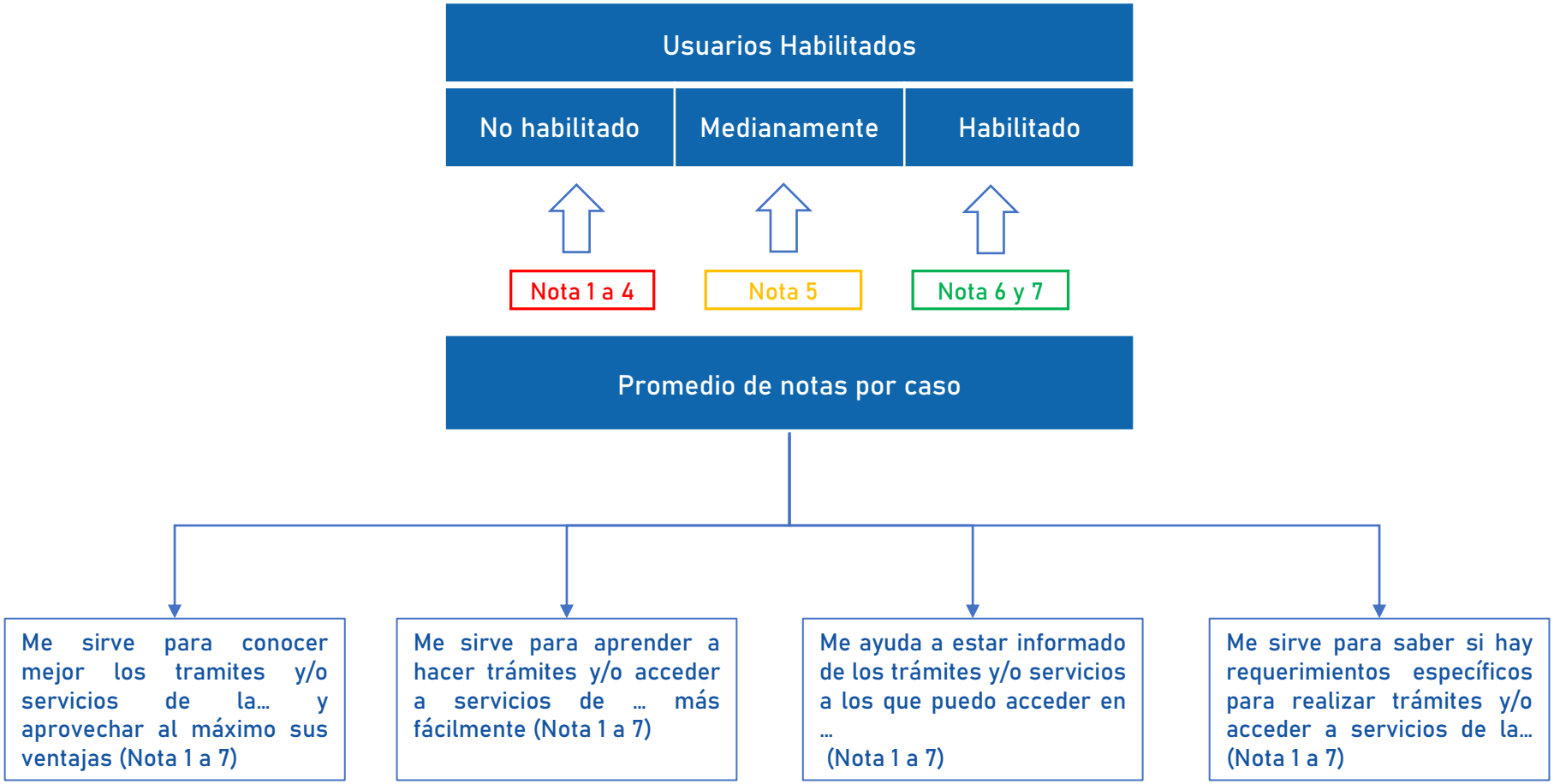
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

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

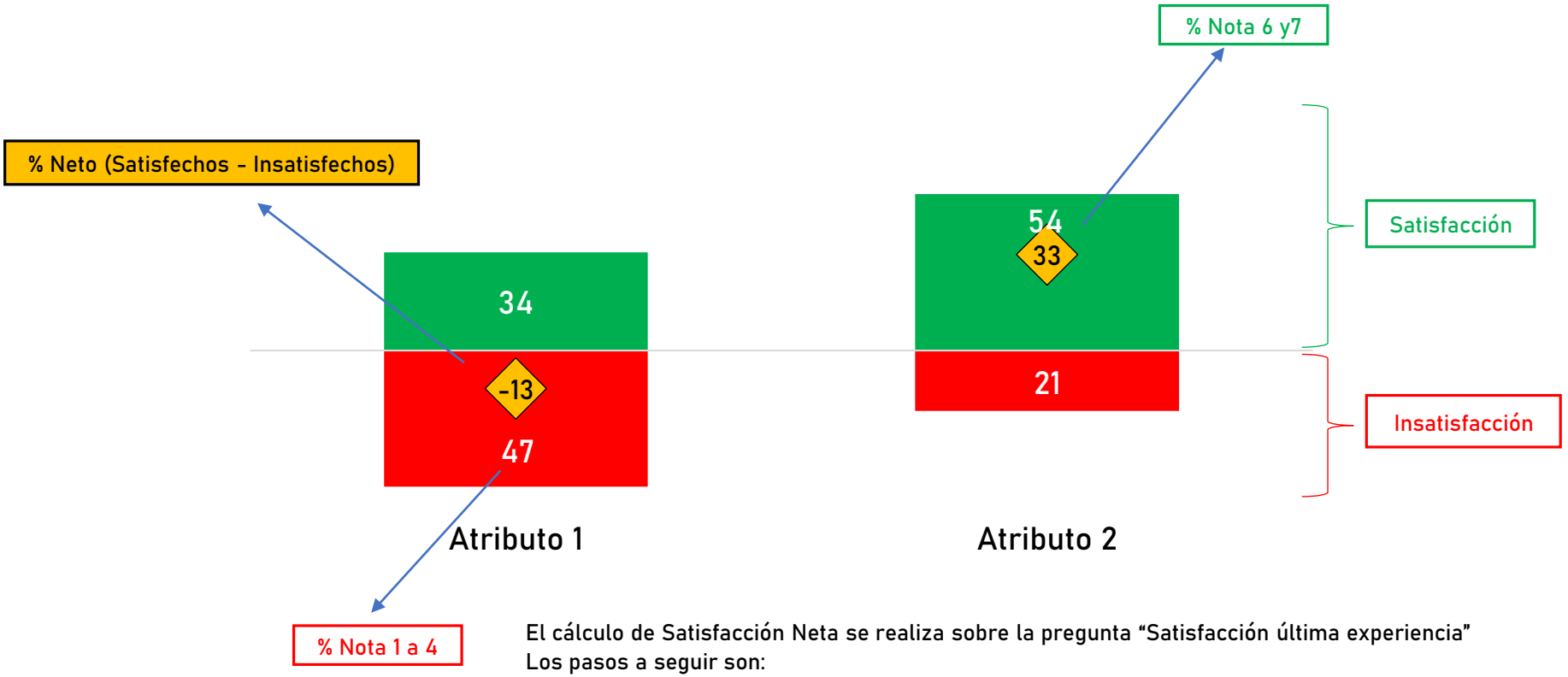
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



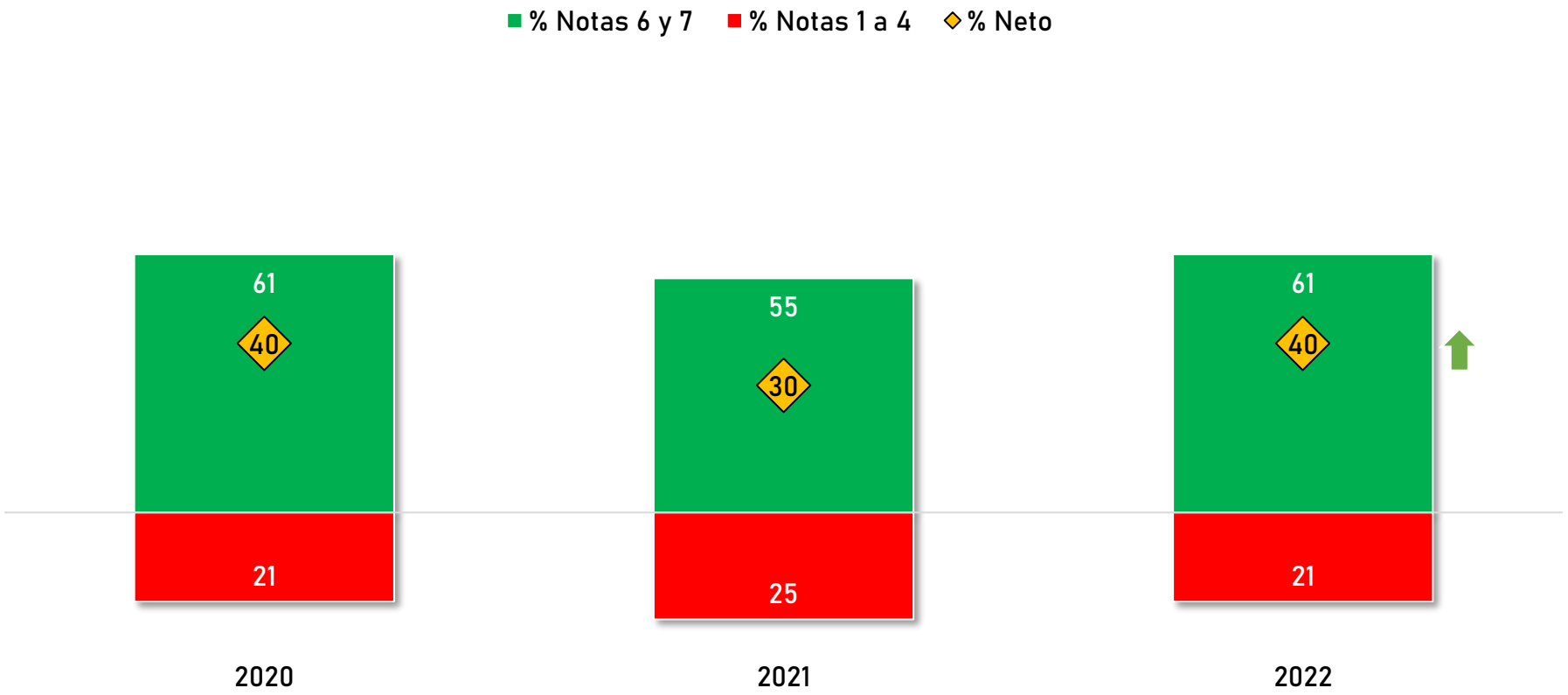
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos

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

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) CHILECOMPRA 2020 - 2022

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?



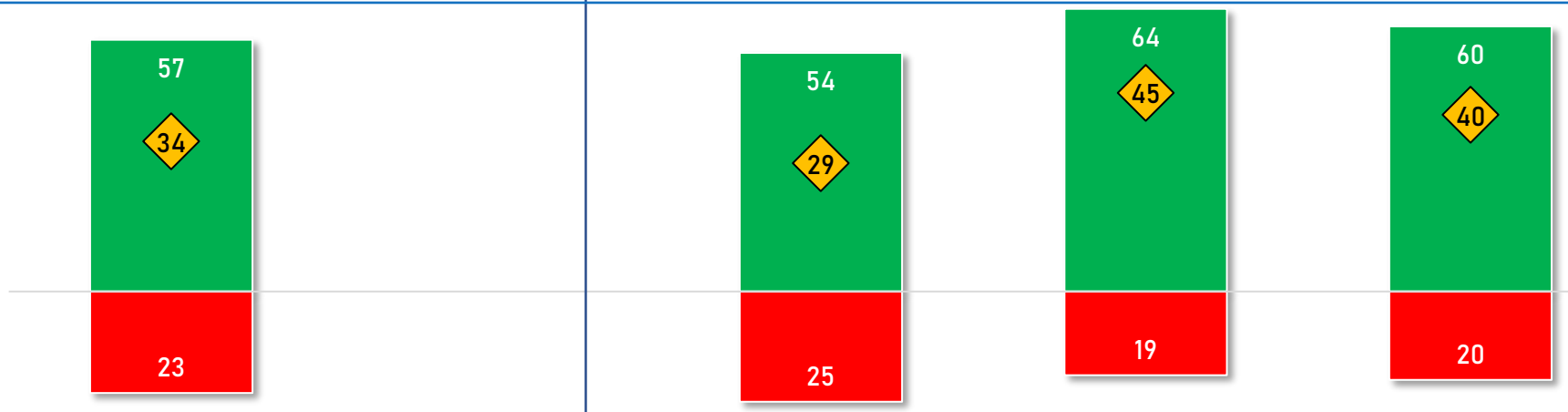
N=	(3.003)	(3.123)	(3.076)

El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE - COMPRADOR

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?

Netos:		% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto
2019	45	NA	NA	NA
2020	48	50	59	72
2021	29	30	25	36
2022	34 ↑	29 —	45 ↑	40 —



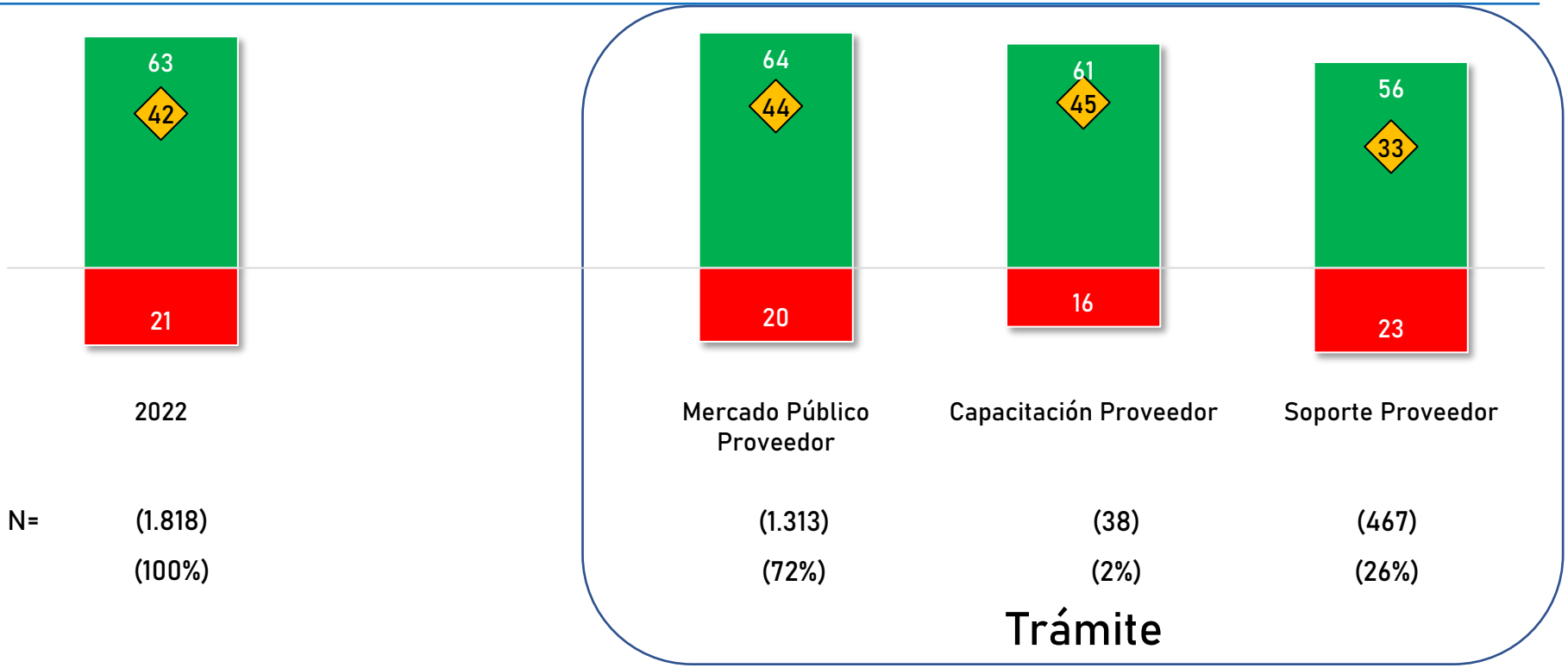
	2022	Mercado Público Comprador	Capacitación Comprador	Soporte Comprador
N=	(1.258)	(781)	(274)	(203)
	(100%)	(62%)	(22%)	(16%)

Trámite

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE - PROVEEDOR

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?

Netos:		% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto
2019	55	NA	NA	NA
2020	37	57	33	36
2021	30	32	26	20
2022	42 ↑	44 ↑	45 —	33 ↑

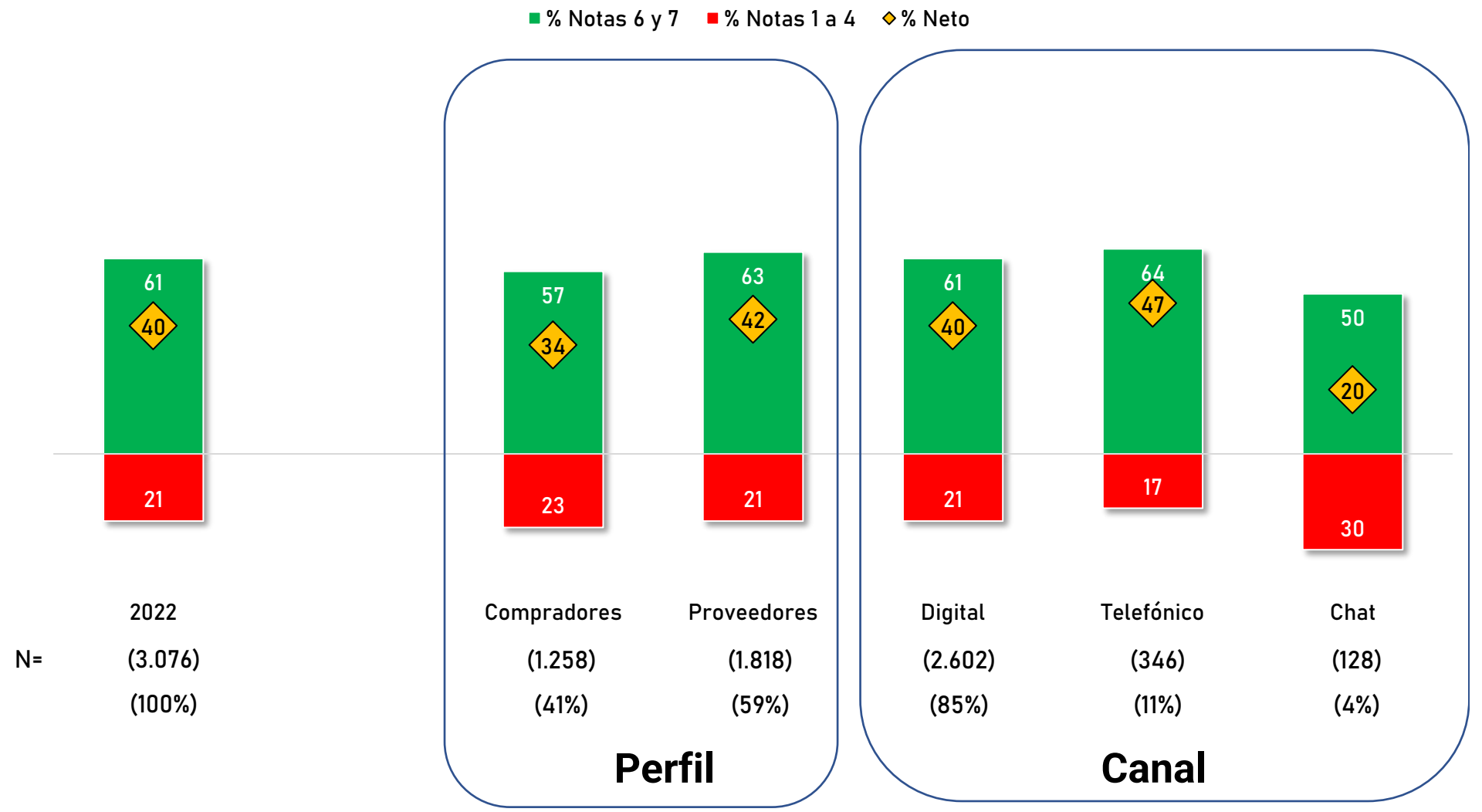


	2022	Mercado Público Proveedor	Capacitación Proveedor	Soporte Proveedor
N=	(1.818)	(1.313)	(38)	(467)
	(100%)	(72%)	(2%)	(26%)

Trámite

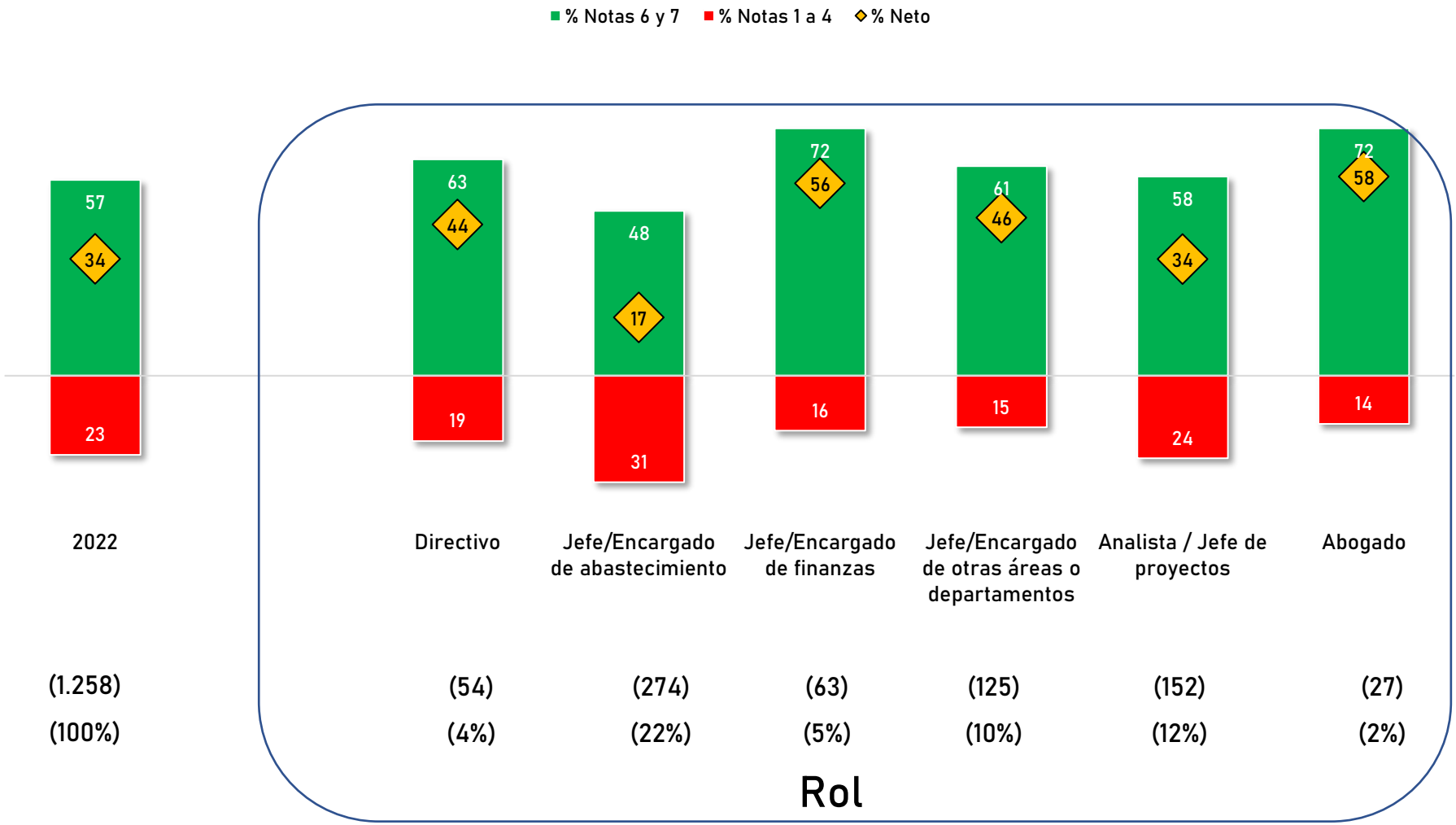
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR PERFIL Y CANAL

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?



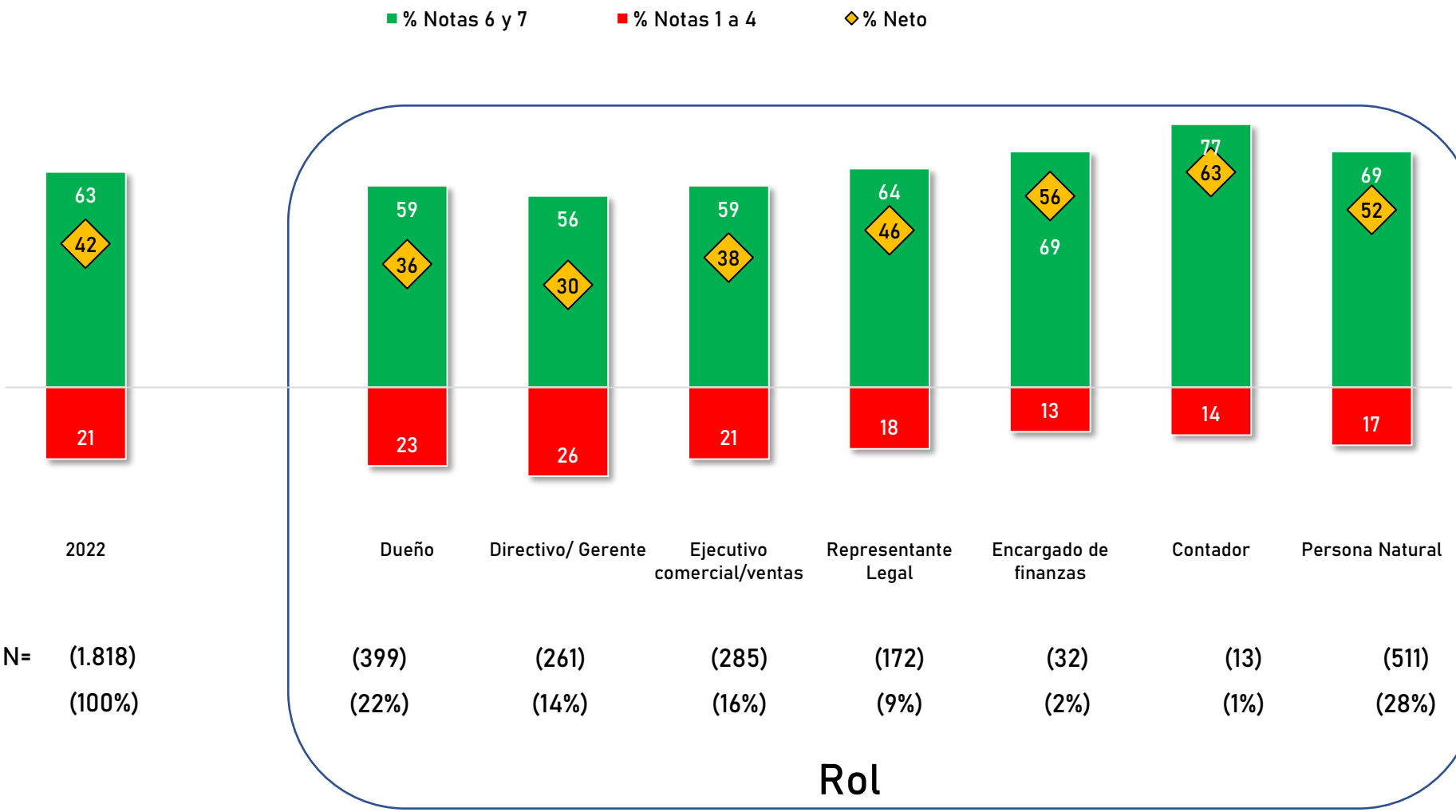
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) POR ROL DENTRO DE LA INSTITUCIÓN - COMPRADOR

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?



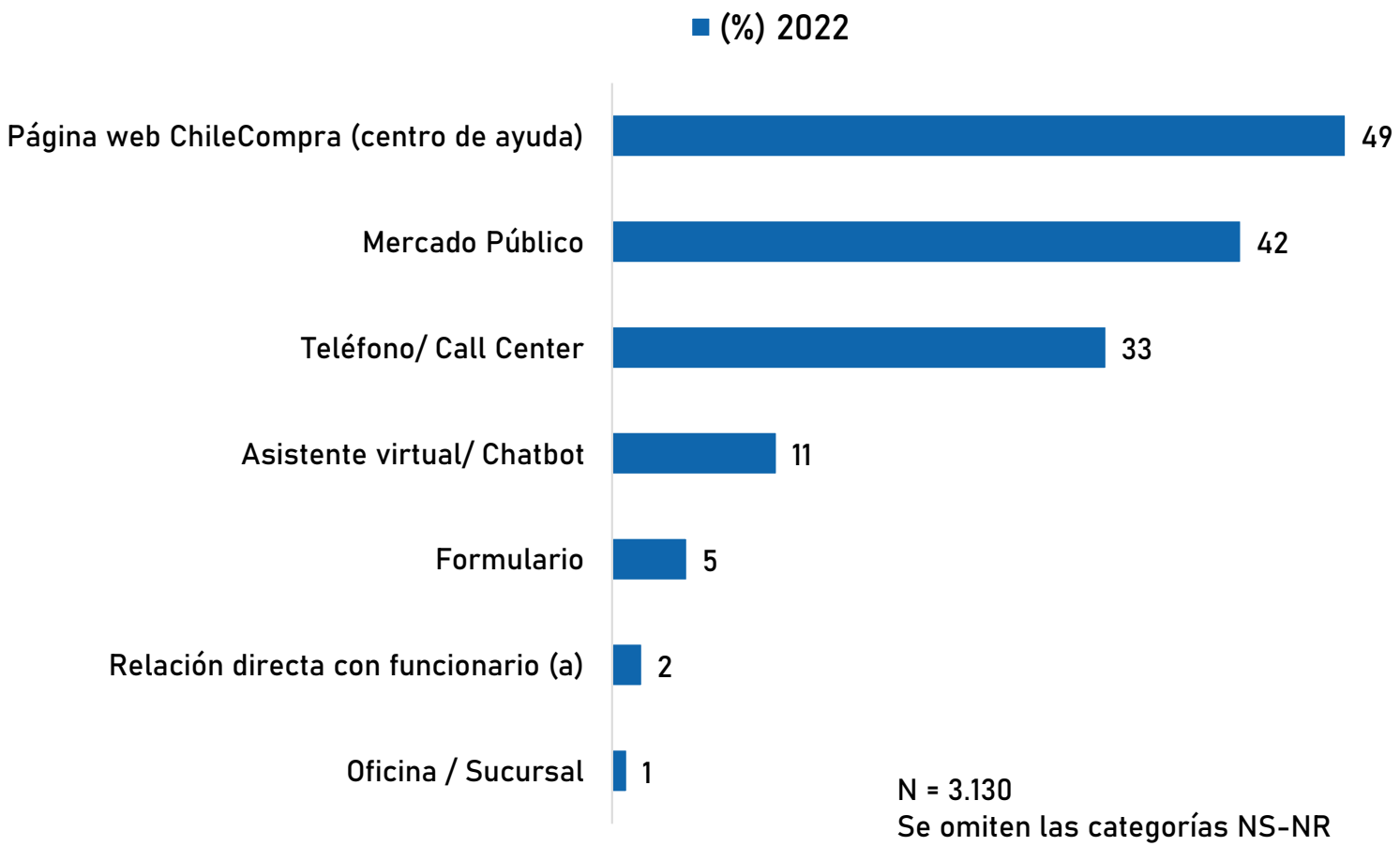
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA(%) POR ROL DENTRO DE LA INSTITUCIÓN - PROVEEDOR

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?



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

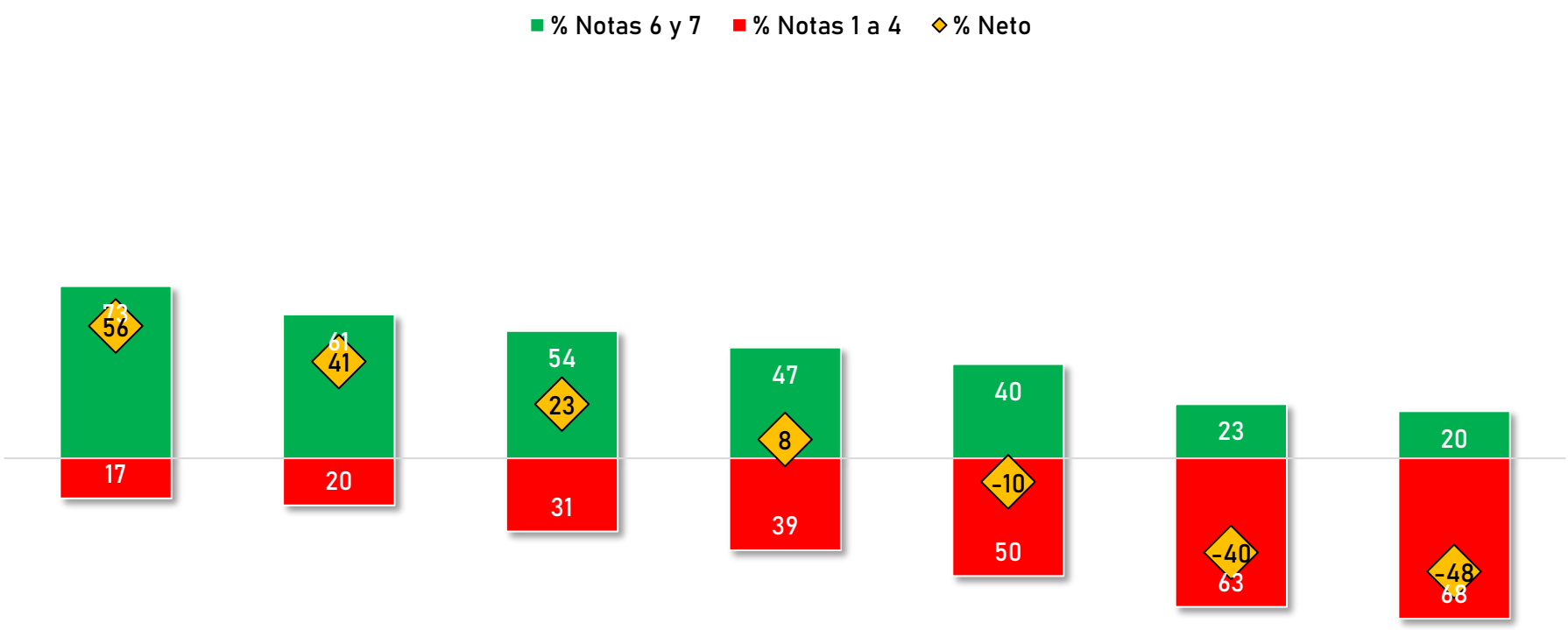
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N = 3.130
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
2022

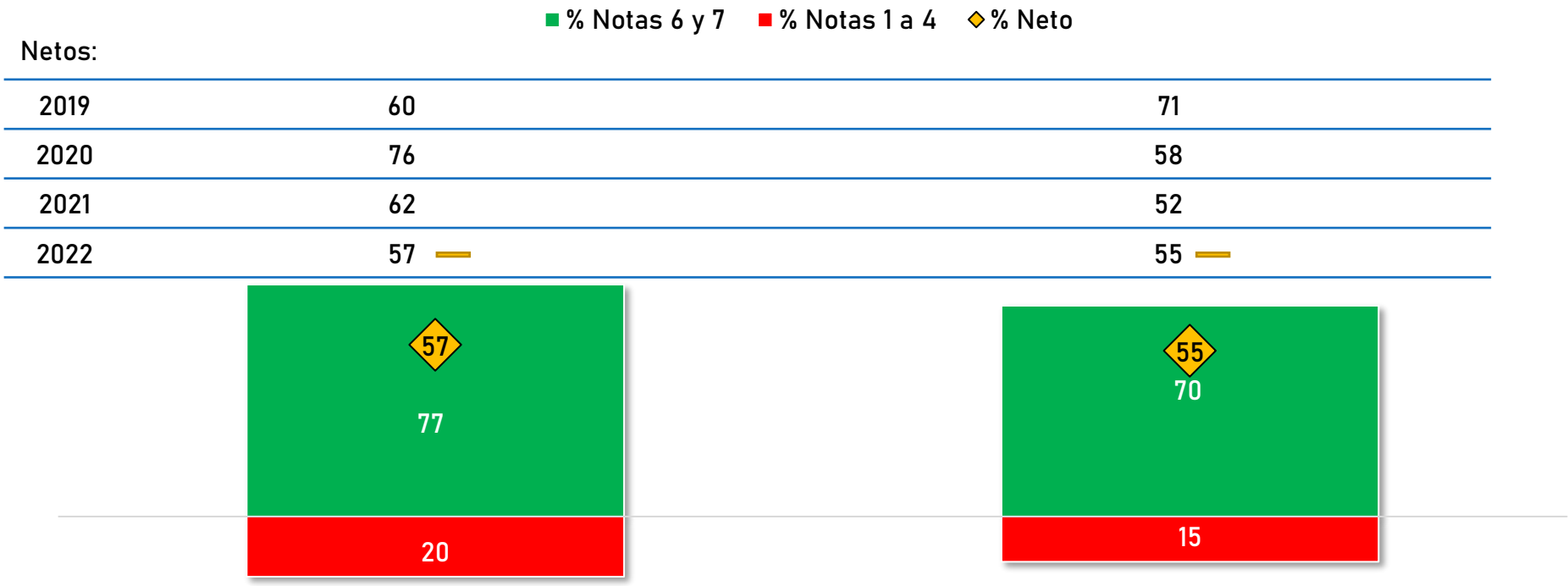
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... ¿qué nota le pondría?



	Relación directa con funcionario (a	Mercado Público	Página Web ChileCompra (centro de ayuda)	Teléfono/ Call Center	Oficina / Sucursal	Formulario	Asistente virtual/ Chatbot
N=	(75)	(1.231)	(1.497)	(1.140)	(34)	(163)	(386)
	(2%)	(39%)	(48%)	(36%)	(1%)	(5%)	(12%)

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%) 2019 – 2022
RELACIÓN DIRECTA CON FUNCIONARIO(A)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en RELACIÓN DIRECTA CON FUNCIONARIO(A), ¿qué nota le pondría?



Netos:

	Compradores	Proveedores
2019	60	71
2020	76	58
2021	62	52
2022	57	55
N=	(37)	(38)
	(3%)	(2%)

*Porcentajes del total de Compradores o Proveedores
N Compradores= 1.286
N Proveedores= 1.844

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%) 2019 – 2022
MERCADO PÚBLICO

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

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◇ % Neto

Netos:		
2019	52	60
2020	49	41
2021	39	41
2022	32 ↓	44 —



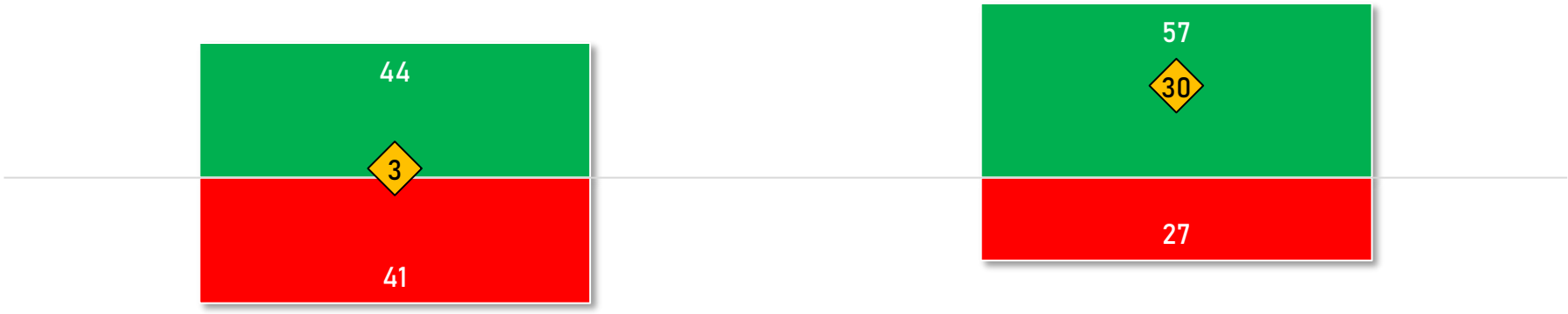
	Compradores	Proveedores
N=	(464)	(767)
	(36%)	(42%)

*Porcentajes del total de Compradores o Proveedores
N Compradores= 1.286
N Proveedores= 1.844

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%) 2019 – 2022
PÁGINA WEB CHILECOMPRA (CENTRO DE AYUDA)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en PÁGINA WEB CHILECOMPRA (CENTRO DE AYUDA), ¿qué nota le pondría?

Netos:	% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto
2019	45		59
2020	34		37
2021	23		32
2022	3 ↓		30 —



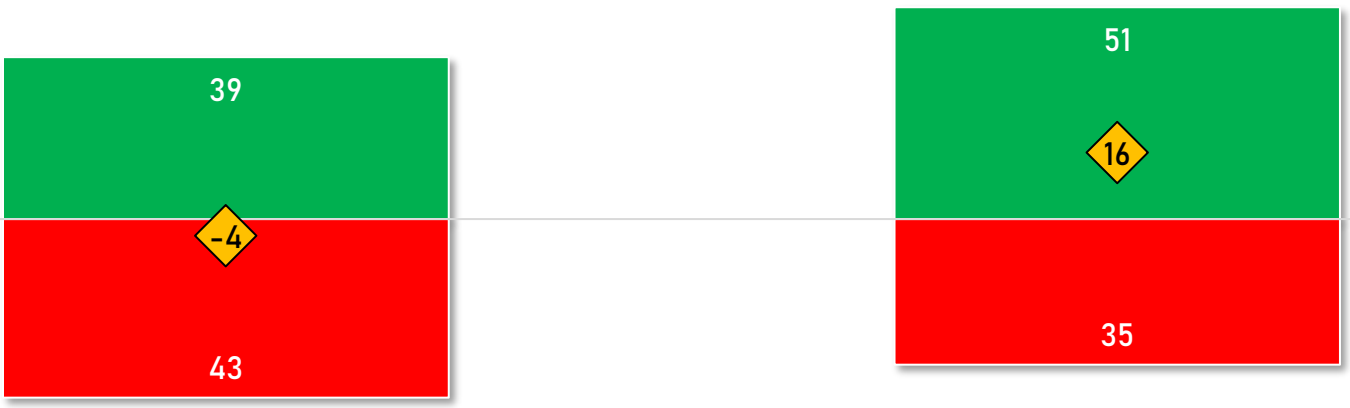
	Compradores	Proveedores
N=	(543)	(954)
	(42%)	(52%)

*Porcentajes del total de Compradores o Proveedores
N Compradores= 1.286
N Proveedores= 1.844

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%) 2019 – 2022
TELÉFONO/ CALL CENTER

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

Netos:	% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto
2019	22		43
2020	30		54
2021	18		27
2022	-4 ↓		16 ↓



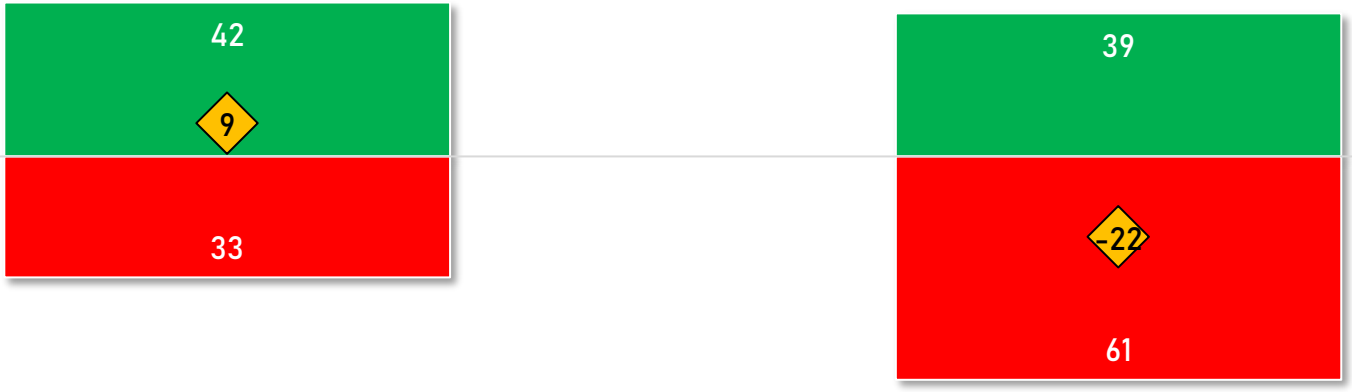
N=	Compradores	Provedores
	(576)	(564)
	(45%)	(31%)

*Porcentajes del total de Compradores o Proveedores
N Compradores= 1.286
N Proveedores= 1.844

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%) 2019 – 2022
OFICINA / SUCURSAL

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

Netos:	% Notas 6 y 7	% Notas 1 a 4	% Neto
2019	75		58
2020	36		35
2021	-15		42
2022	9		-22

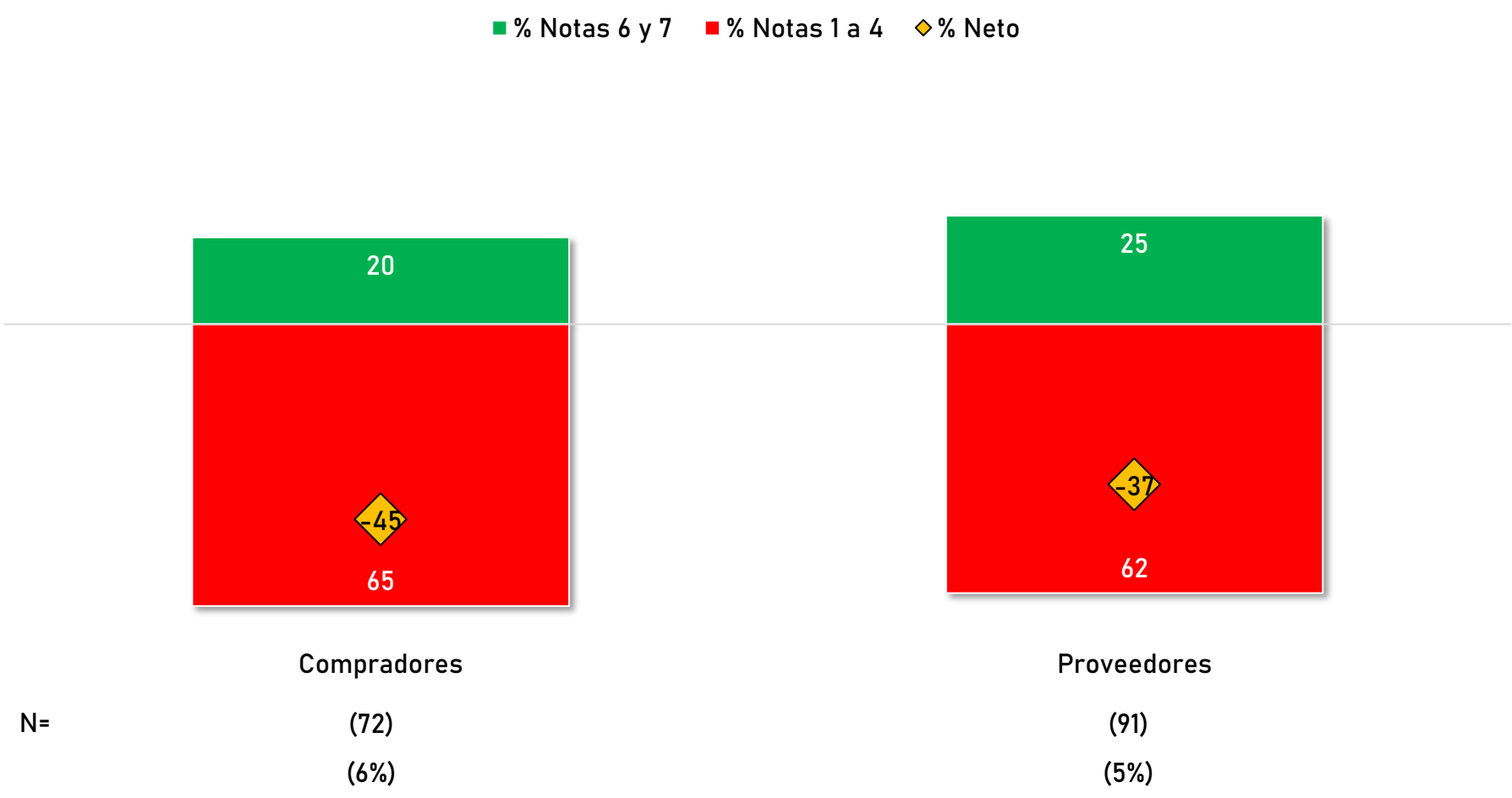


	Compradores	Proveedores
N=	(18)	(16)
	(1%)	(1%)

*Porcentajes del total de Compradores o Proveedores
N Compradores= 1.286
N Proveedores= 1.844

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%)
FORMULARIO

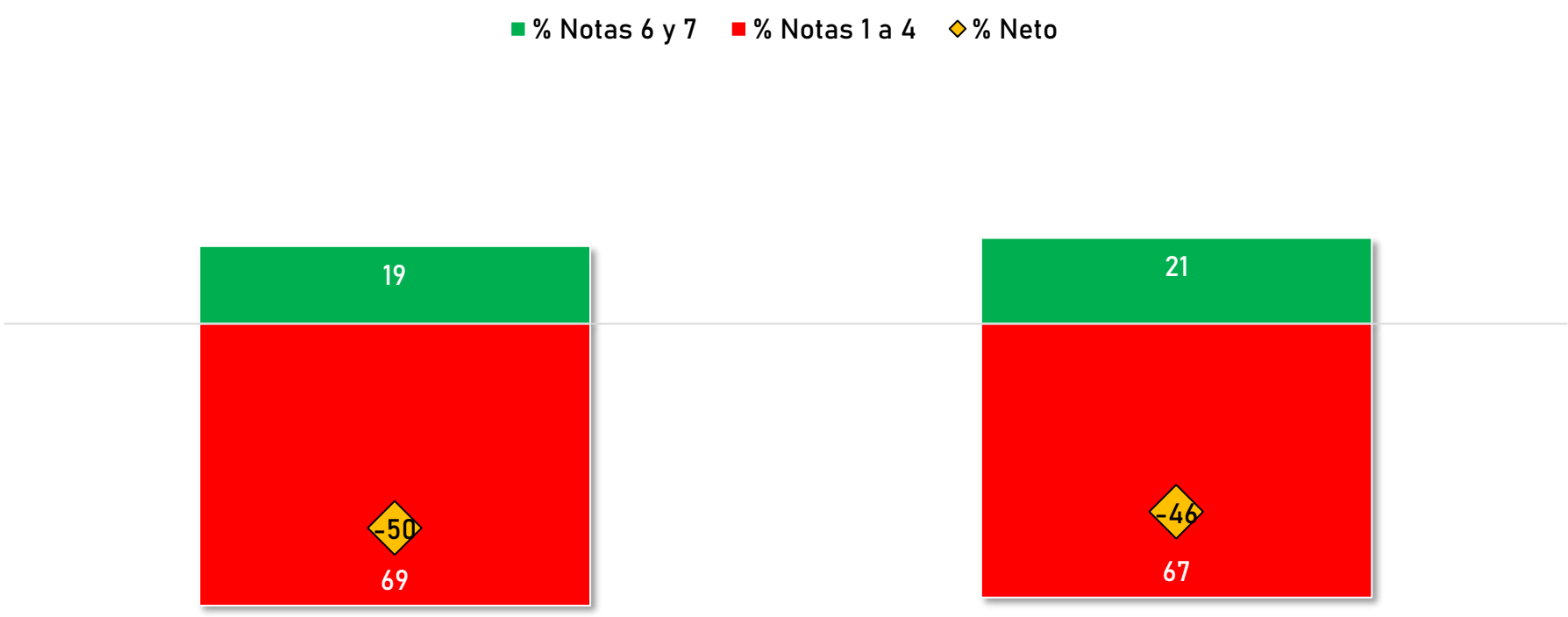
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en FORMULARIO, ¿qué nota le pondría?



*Porcentajes del total de Compradores o Proveedores
N Compradores= 1.286
N Proveedores= 1.844

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%)
ASISTENTE VIRTUAL / CHATBOT

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en ASISTENTE VIRTUAL / CHATBOT, ¿qué nota le pondría?



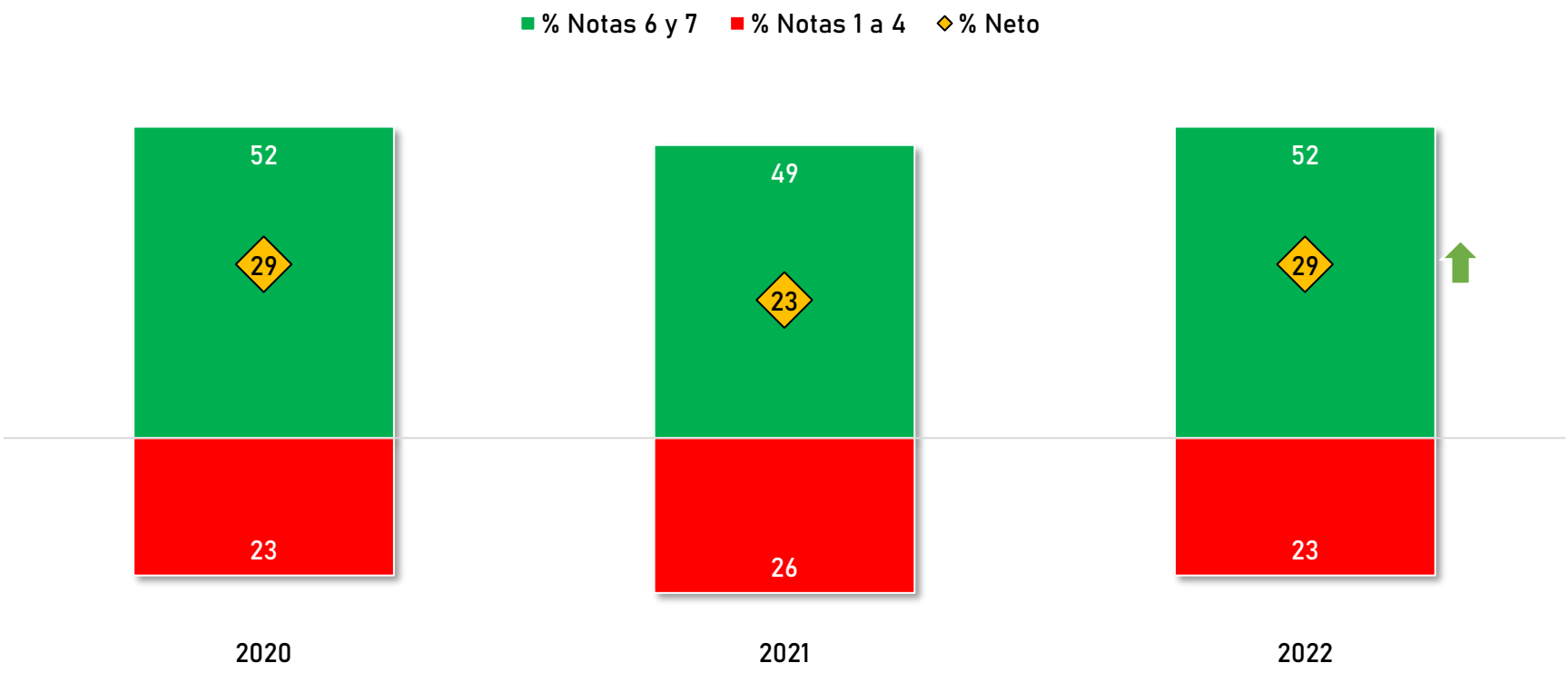
	Compradores	Proveedores
N=	(201)	(185)
	(16%)	(10%)

*Porcentajes del total de Compradores o Proveedores
N Compradores= 1.286
N Proveedores= 1.844

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) CHILECOMPRA 2020 - 2022

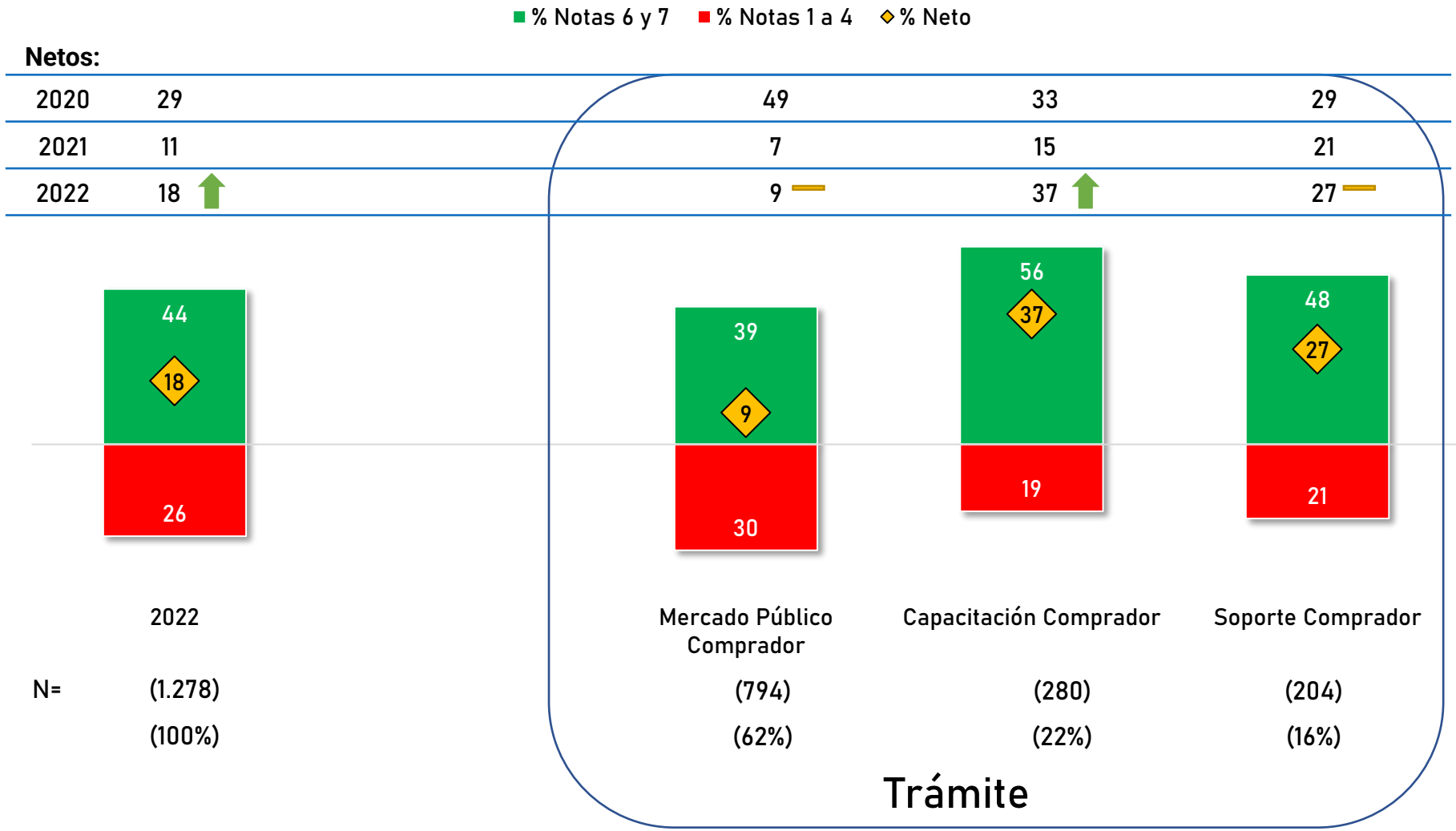
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a ChileCompra, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N 2020= 3.007
N 2021= 3.123
N 2022= 3.115

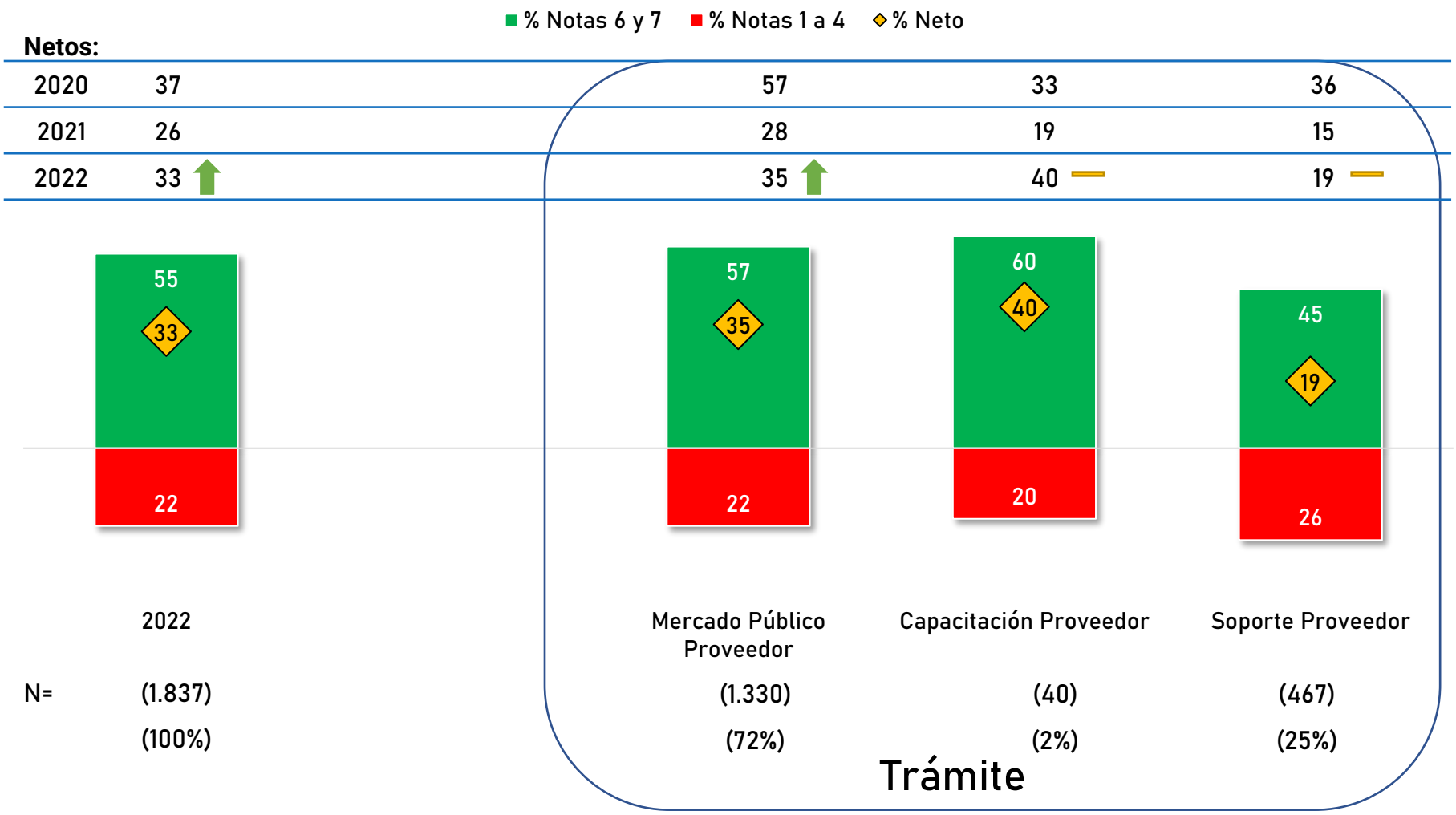
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE - COMPRADOR

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



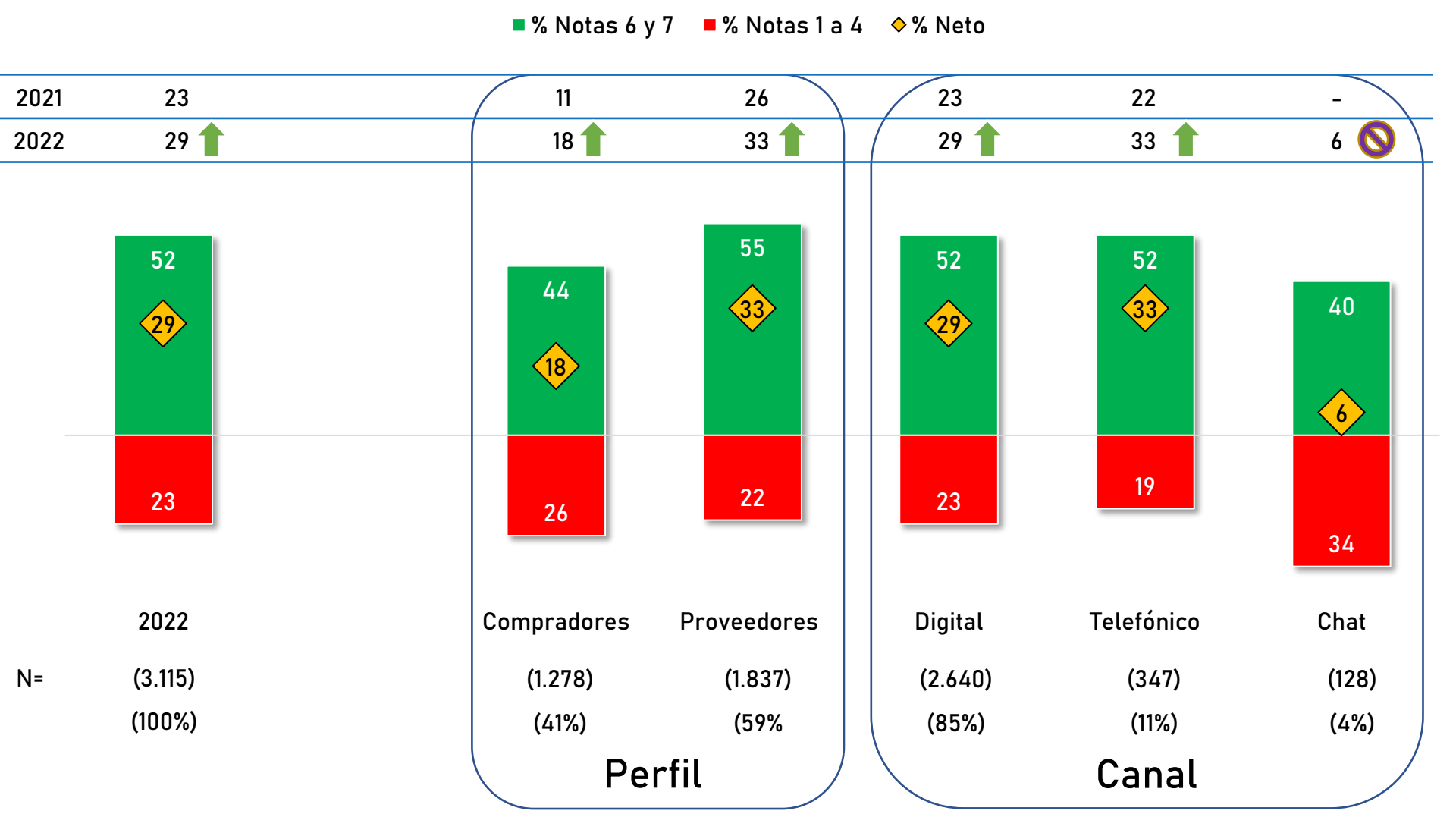
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE – PROVEEDOR

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



EVALUACIÓN GENERAL (%) POR PERFIL Y CANAL

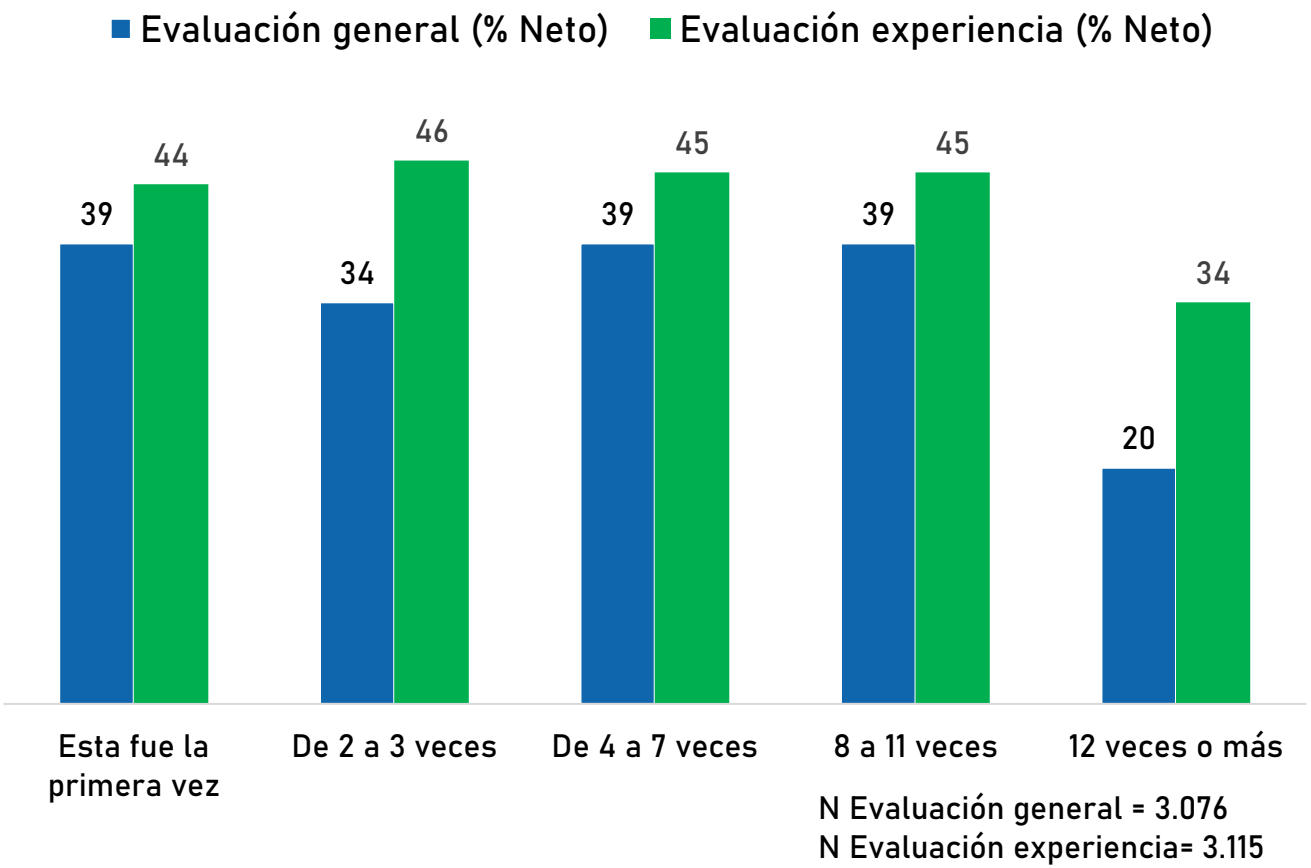
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a ChileCompra, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA (%)

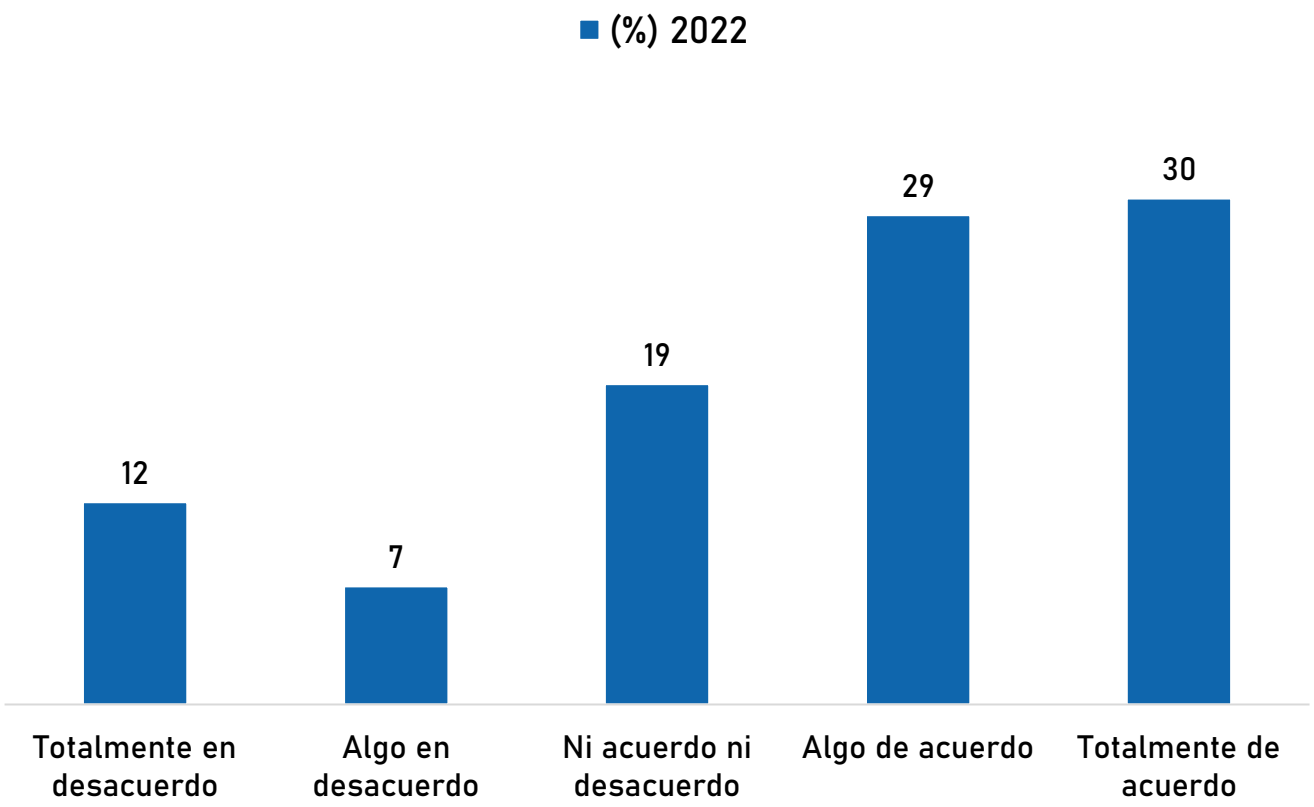
-Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

-¿Cómo evalúa en general a ChileCompra, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) CHILECOMPRA

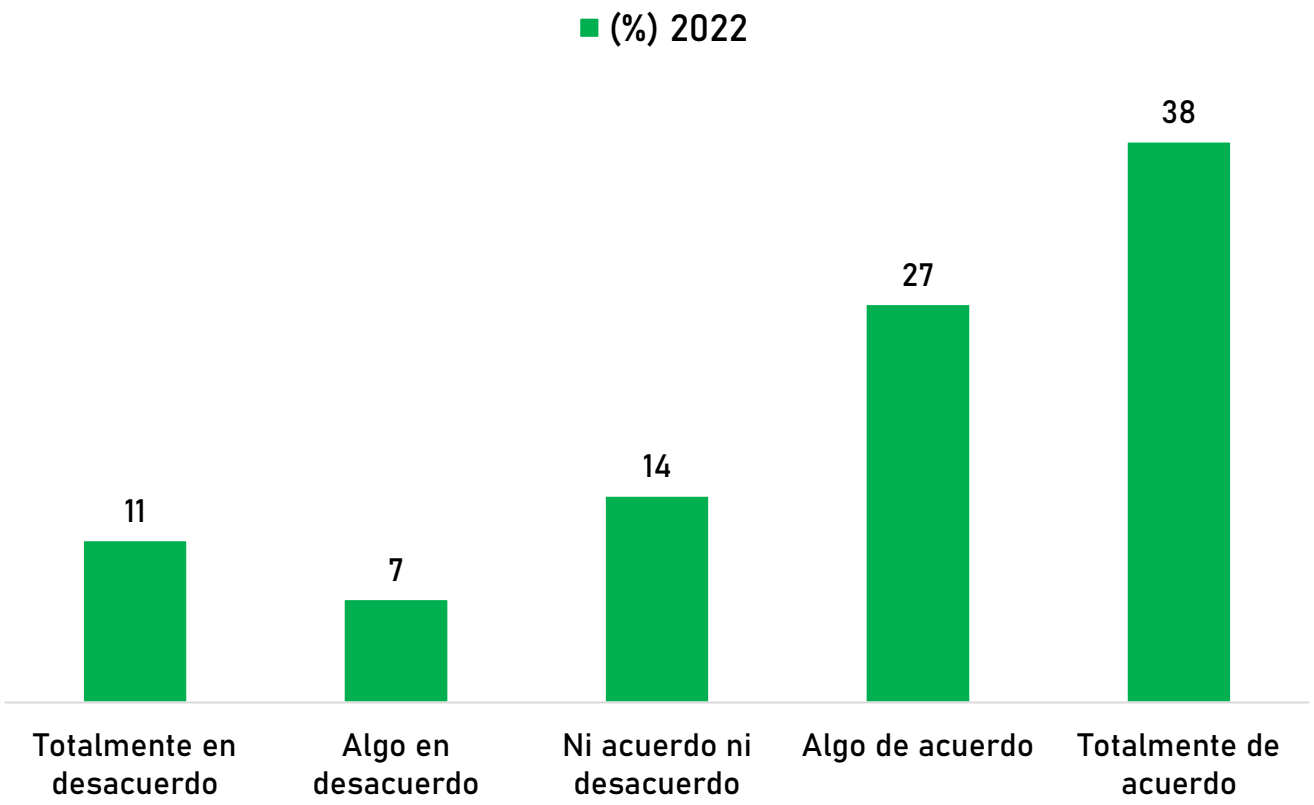
Esta experiencia de servicio en ChileCompra aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 3.130
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) CHILECOMPRA

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



N = 3.130

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

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

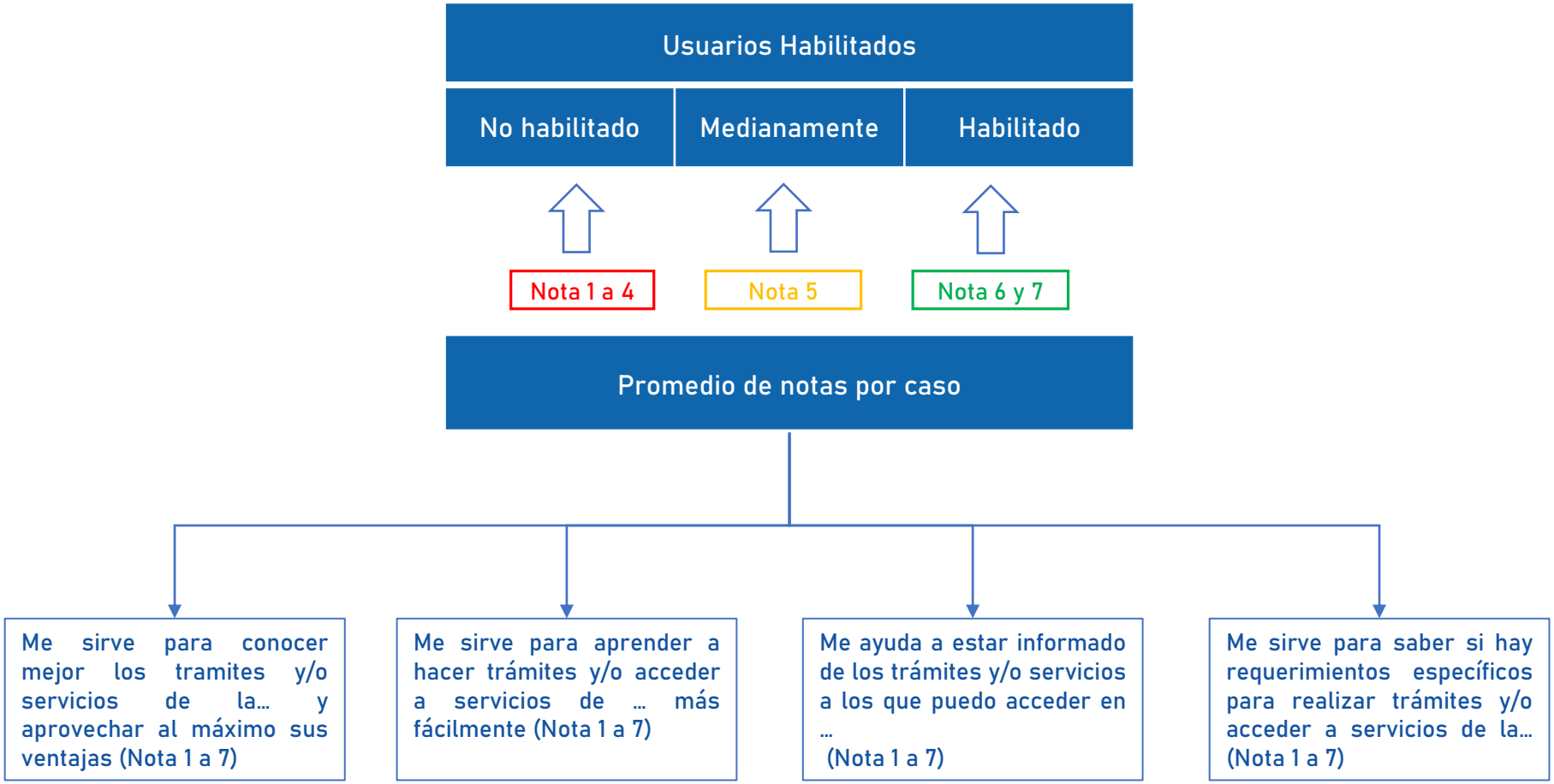
HABILITACIÓN

- 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.

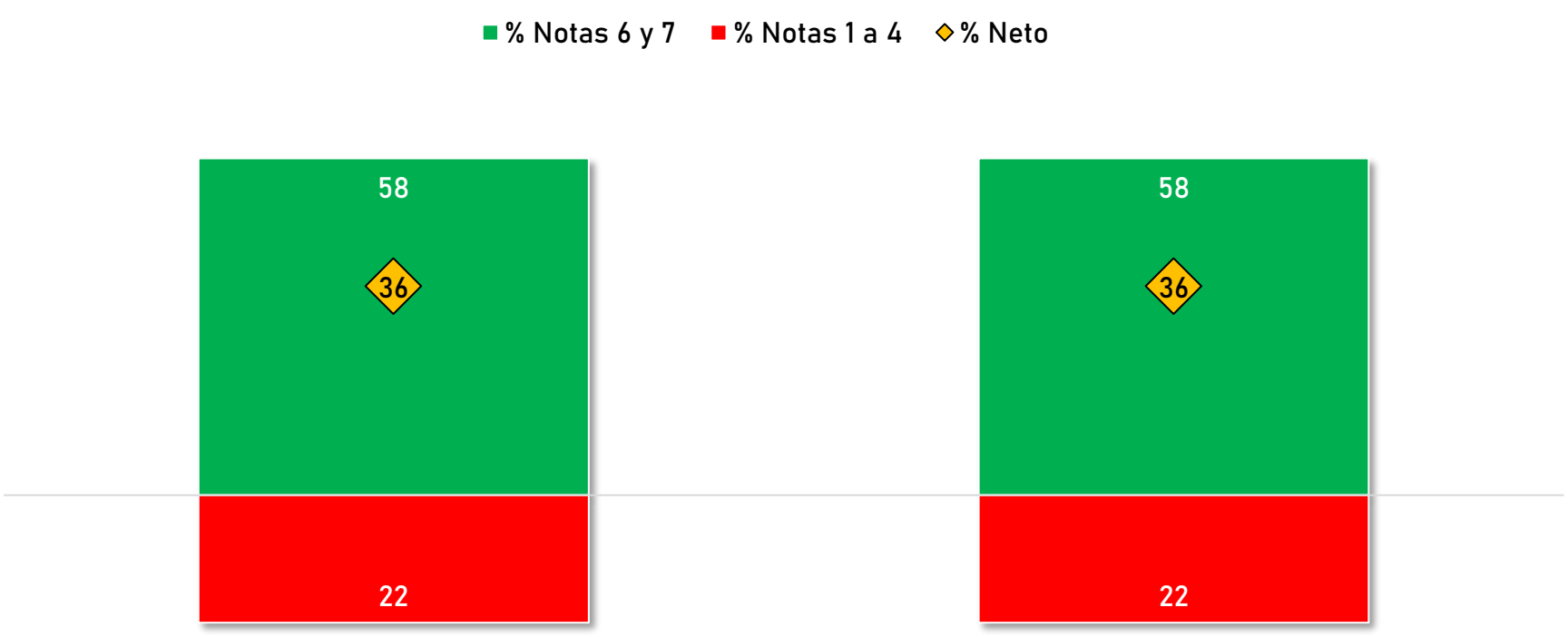
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) CHILECOMPRA

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



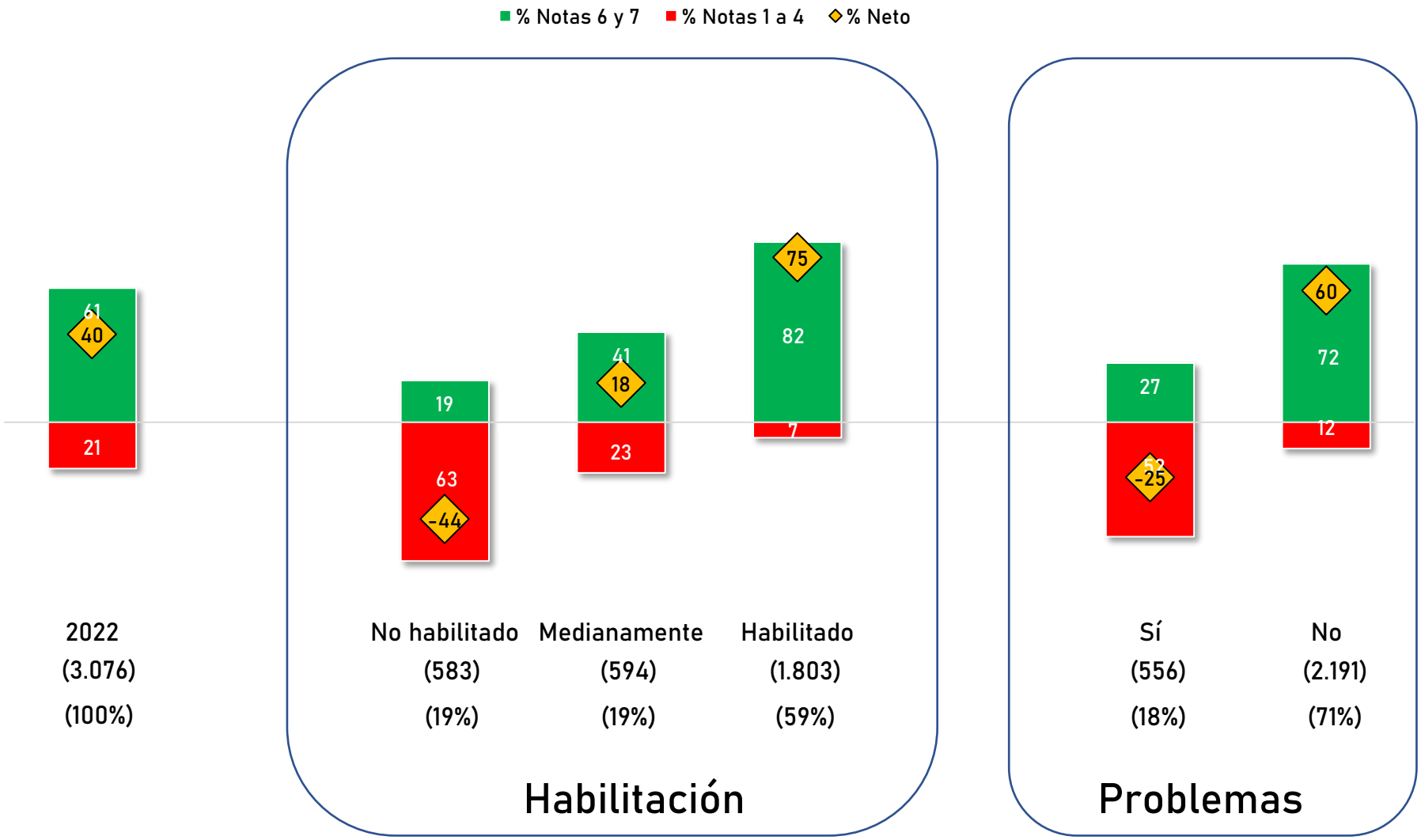
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de ChileCompra y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de ChileCompra

N = 3.130

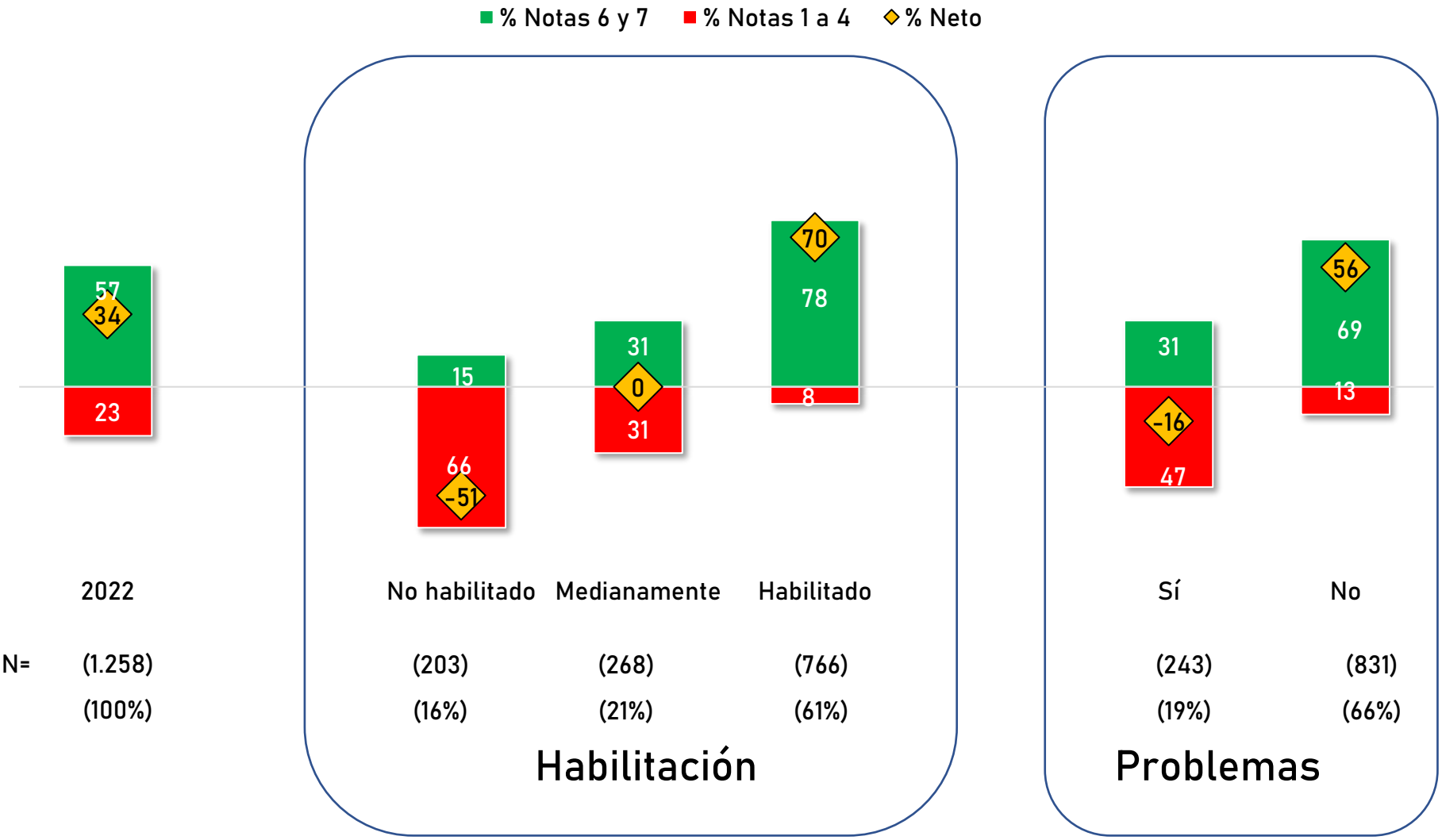
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



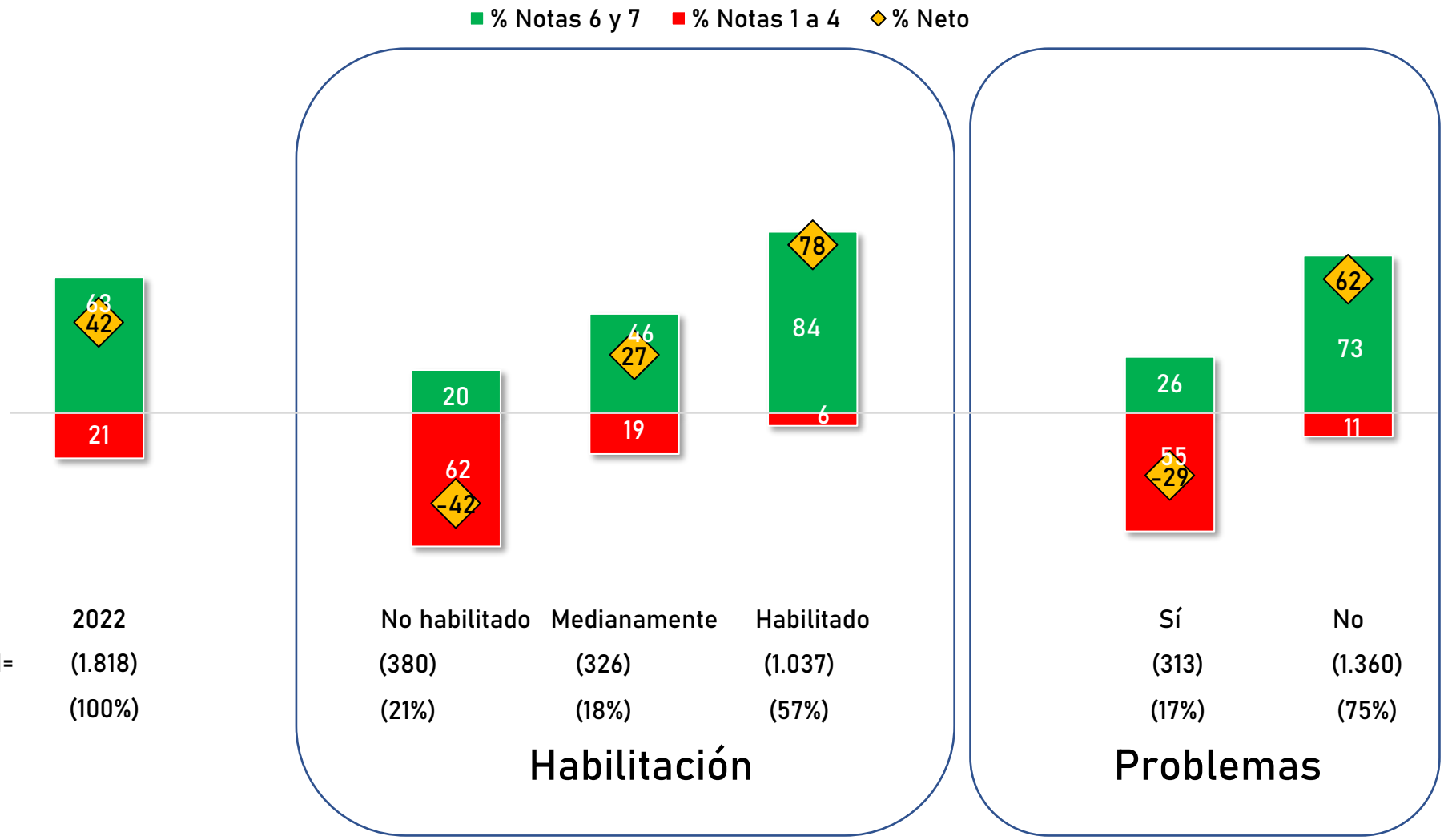
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO - COMPRADOR

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?



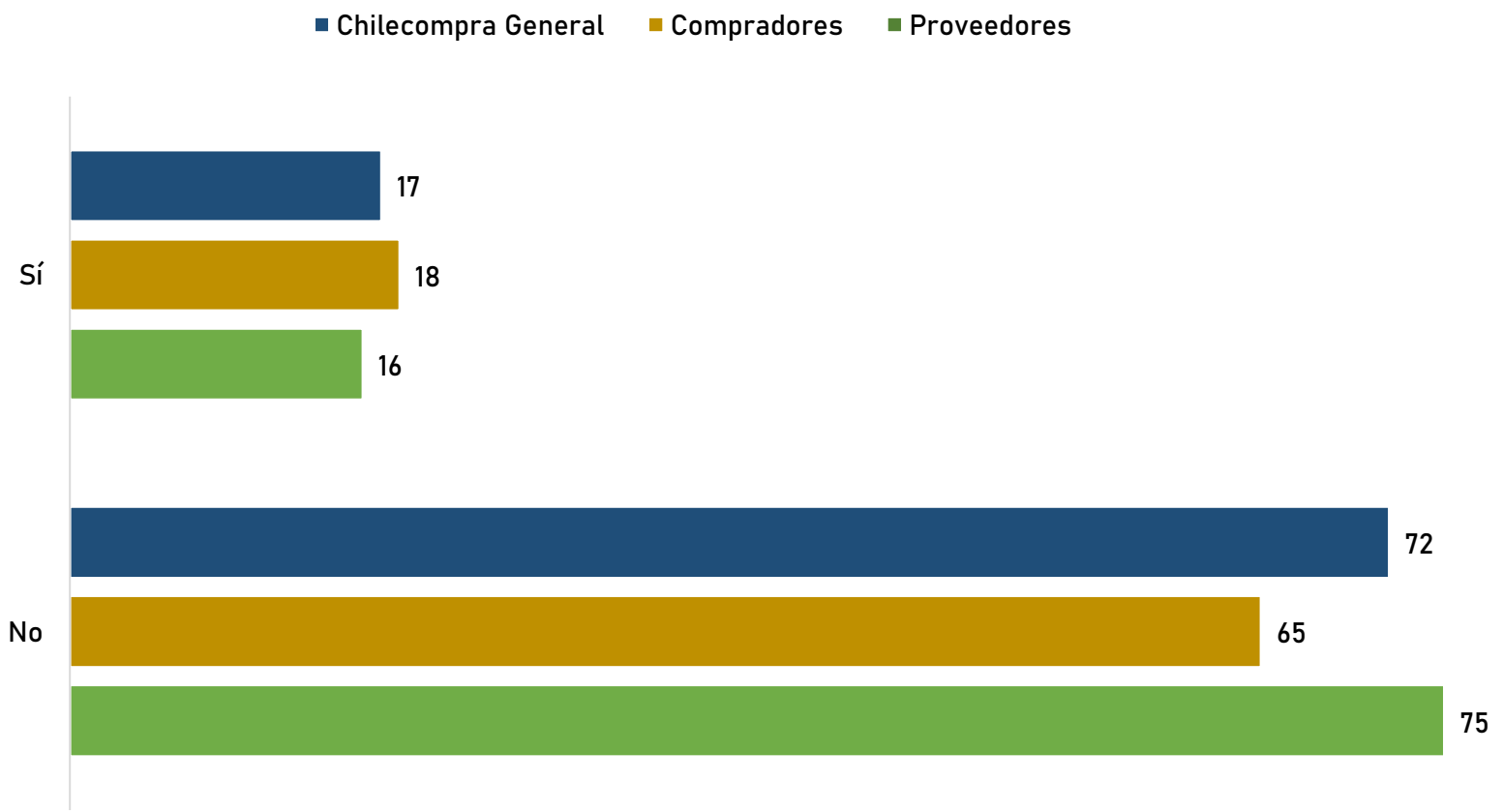
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO - PROVEEDOR

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?



PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2022

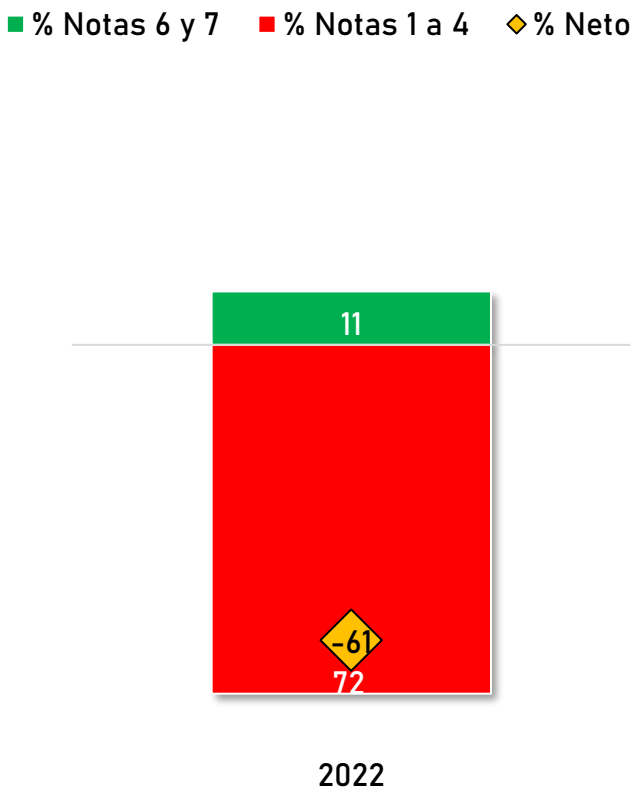
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 3.130
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2022

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



N=	(545)

PROBLEMAS – TIPO(%)

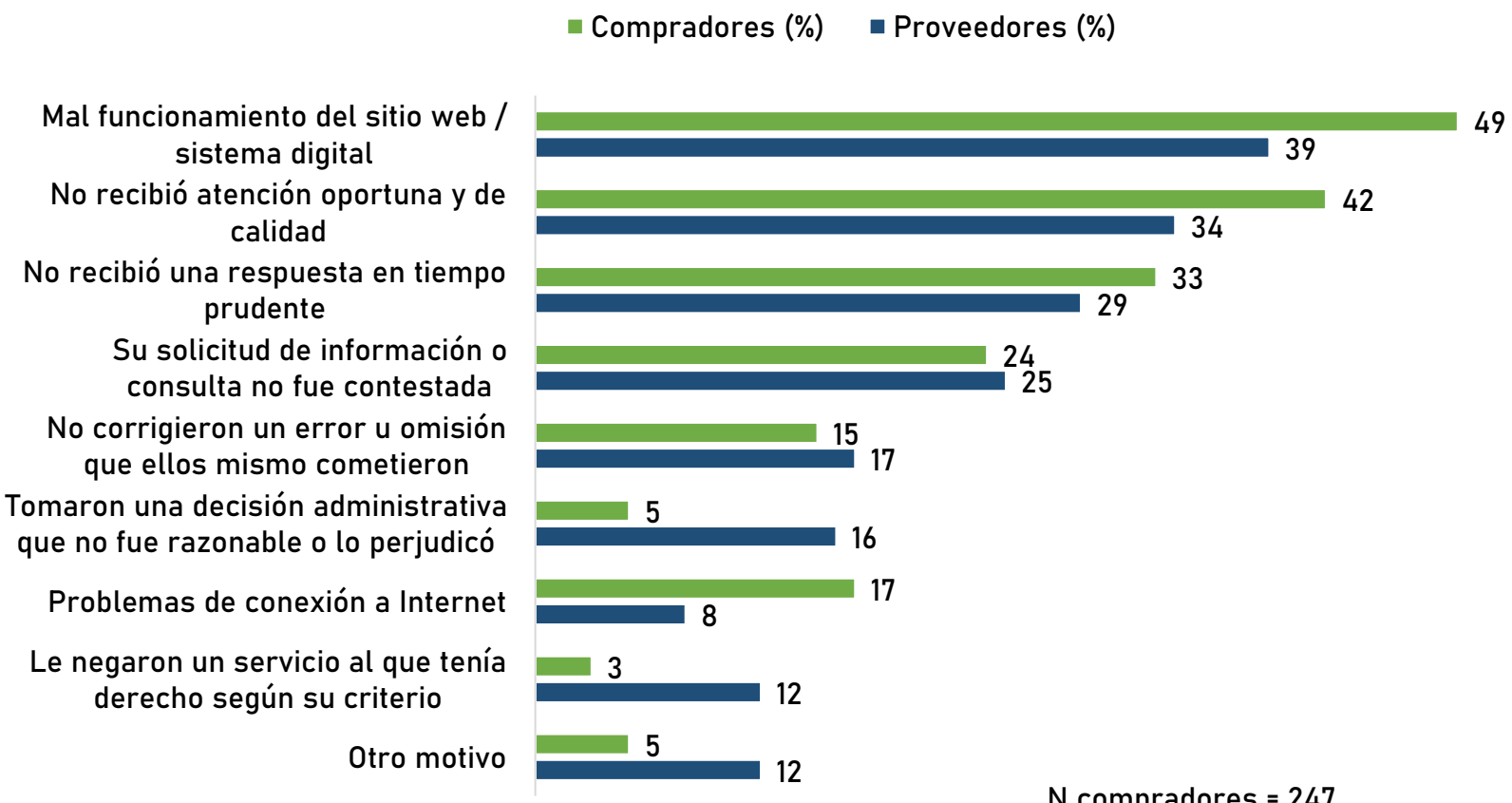
¿Qué problema tuvo?



N 2022= 563

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



N compradores = 247
N proveedores = 316
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

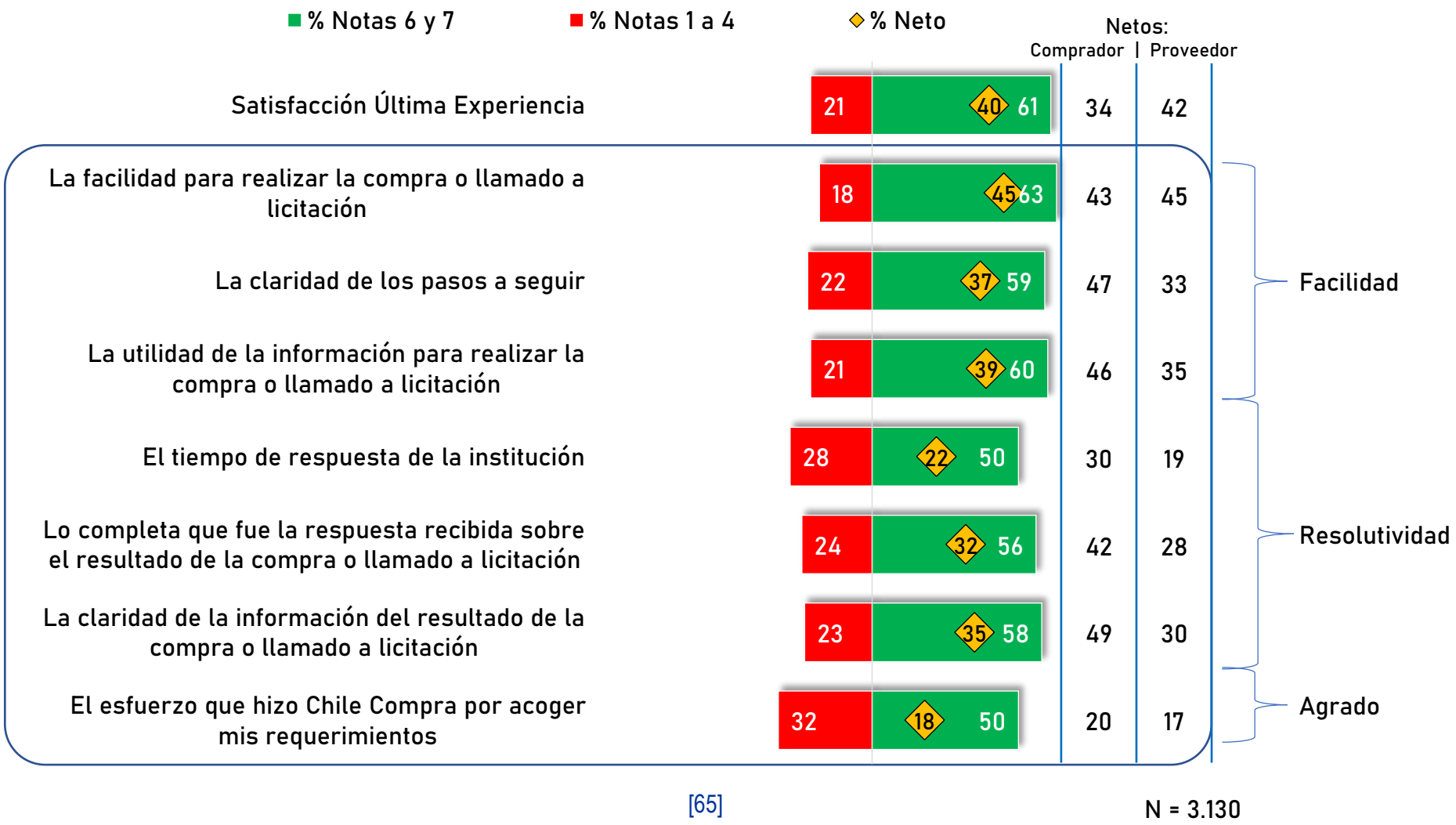
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

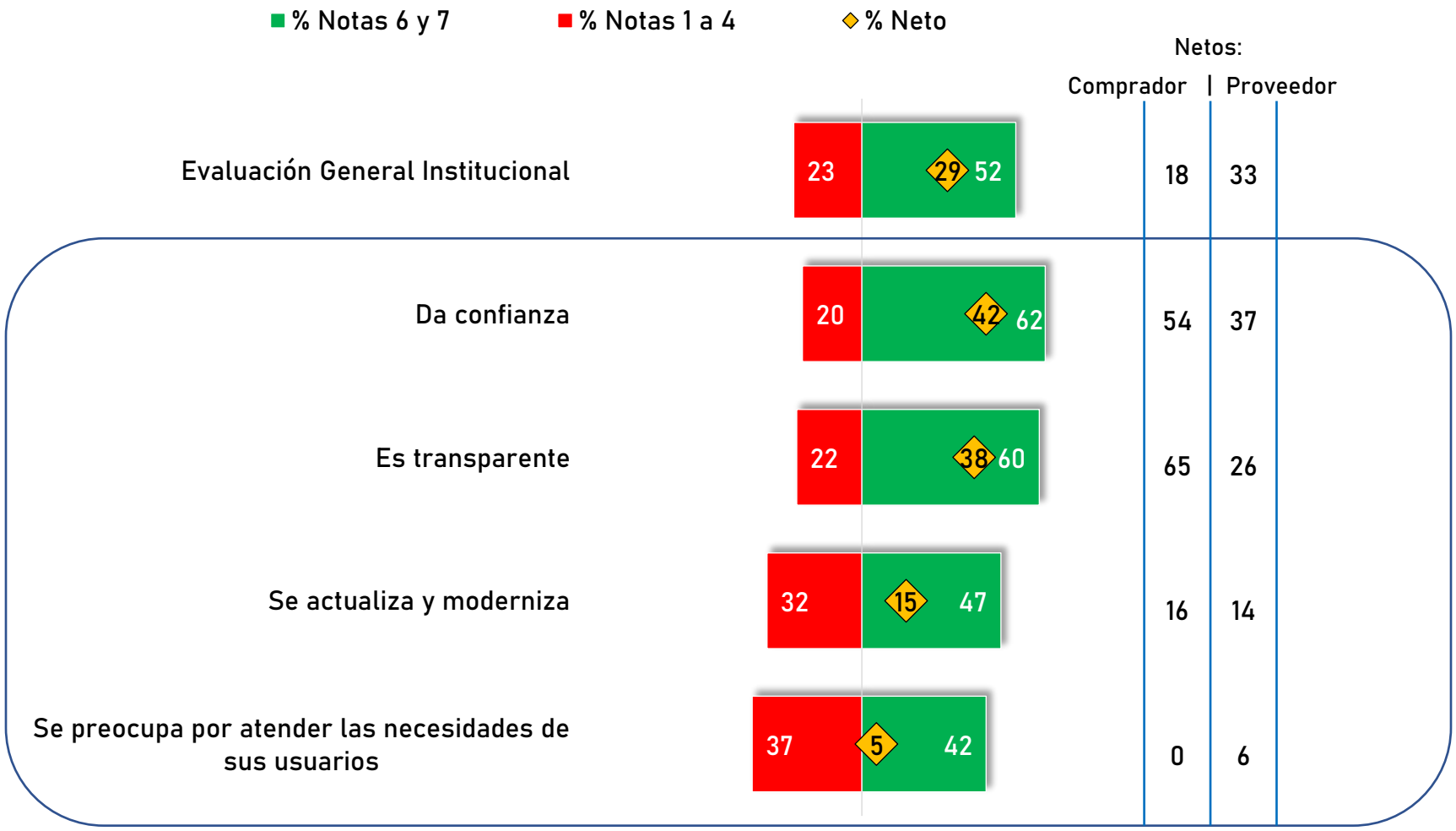
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en CHILECOMPRA, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 3.130

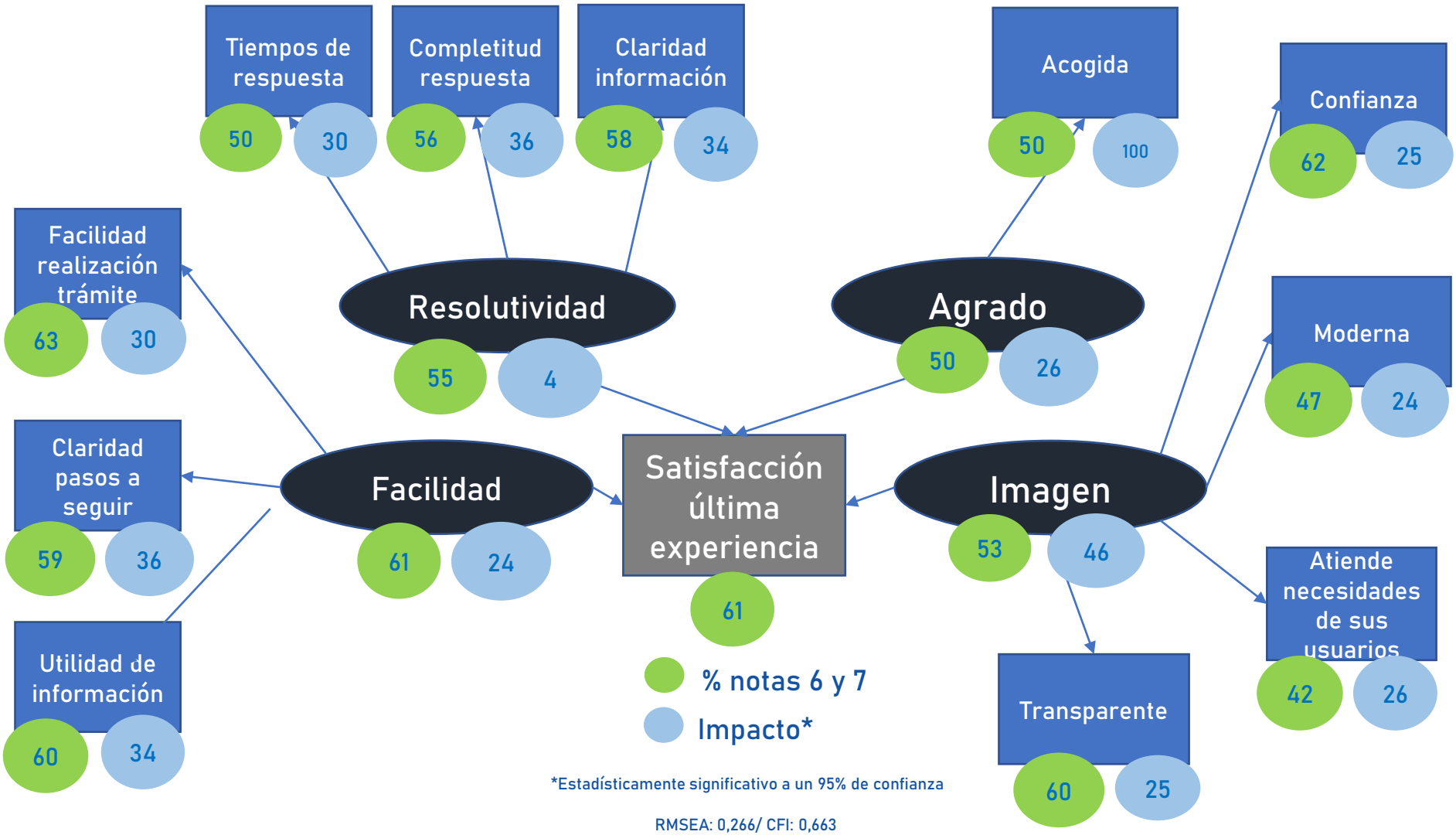
IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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



N = 3.130

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

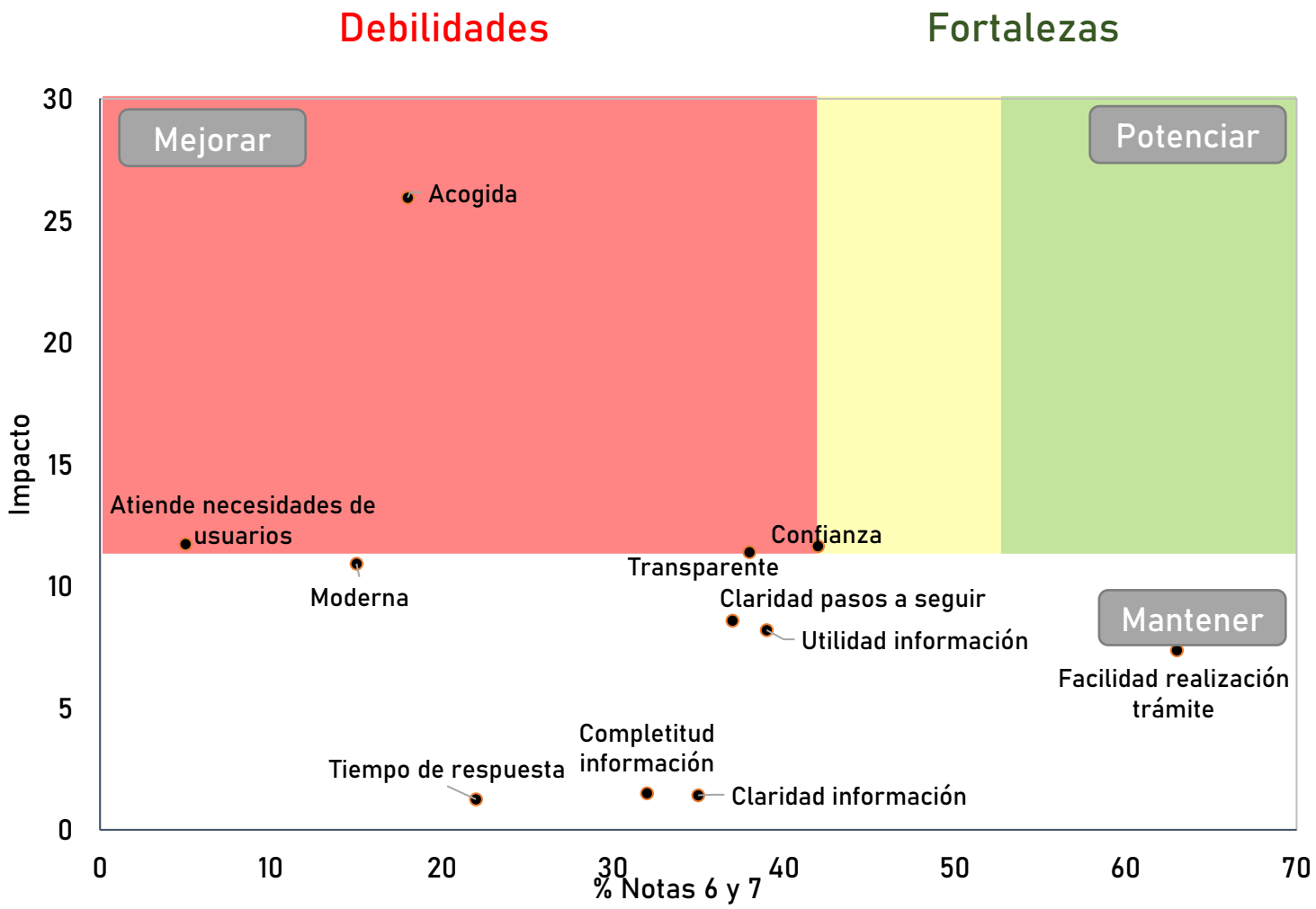


*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,266/ CFI: 0,663

*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 1

Tesorería General de la República
Comisión del Mercado Financiero
Superintendencia de Casinos de Juegos
Servicio de Impuestos Internos
Servicio Nacional de Aduanas
Servicio Civil
Subsecretaría de Justicia
ChileCompra
Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo- SERVIU Regionales
Dirección de Presupuestos (DIPRES)
Registro Civil e identificación