“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Dirección de Presupuestos

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
CADEM S.A.

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

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

Contraparte Institucional:
Camilo Vera

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 web en CAWI
Universo	:	Usuarios de la Dirección de Presupuestos
Muestreo	:	Para encuestas web es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados de acuerdo a las variables de segmentación (proceso)
Marco Muestral	:	Se consideran usuarios a mayo 2022.
Muestra	:	243 casos totales
Error	:	+/- 5,0% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo al marco muestral
Fecha de Terreno	:	13 de septiembre hasta el 4 de octubre de 2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Tipo de Contraparte / Usuario

Proceso	Tipo de Contraparte / Usuario	Digital (WEB)		Muestra efectiva (total)		Universo			
		n		n		n		Error	
Jefe de servicio	Jefe de servicio	28		28		166		16,9%	
Proceso de Monitoreo de Programas	Coordinadores Ministeriales - Contrapartes Servicios DIPRES	4	42	4	42	12	128	41,8%	12,4%
	Formuladores DIPRES	19		19		55		18,4%	
	Coordinadores Ministeriales - Contrapartes Servicios MDS	1		1		10		98,0%	
	Formuladores MDS	18		18		51		18,8%	
Proceso de Evaluación de Indicadores y Mecanismos de Incentivo Institucional	Coordinadores Ministeriales	8	173	8	173	26	349	29,4%	10,2%
	Contrapartes Servicios	101		101		175		6,4%	
	Profesionales Apoyo a Coordinadores y Contrapartes	64		64		148		9,3%	
	Total	243	243	243	243	643	643	5,0%	5.0%
	Error	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%				

[10]

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Proceso	Tipo de Contraparte / Usuario	2021		2022	
		n	n	n	n
Jefe de servicio	Jefe de servicio	29	29	28	28
Proceso de Monitoreo de Programas	Coordinadores Ministeriales - Contrapartes Servicios DIPRES	13	85	4	42
	Formuladores DIPRES	12		19	
	Coordinadores Ministeriales - Contrapartes Servicios MDS	38		1	
	Formuladores MDS	22		18	
Proceso de Evaluación de Indicadores y Mecanismos de Incentivo Institucional	Coordinadores Ministeriales	7	123	8	173
	Contrapartes Servicios	55		101	
	Profesionales Apoyo a Coordinadores y Contrapartes	61		64	
	Total	237	237	243	243

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Situación	Envíos	%
Entrevistado, elegible		
110 Entrevista completa	243	14,6%
120 Entrevista Parcial	110	6,6%
Factibles de entrevistar no logradas		
210 Mail recibido pero sin ingresar a link	998	59,8%
No contacto		
310 Correo no recibido, rebotes, correos inválidos	317	19,0%
Total	1.668	100,0%

FICHA DE TERRENO

Proceso	Tipo de Contraparte / Usuario	Fecha		Duración promedio*	
		Primera entrevista	Última entrevista	mm:ss	mm:ss
Jefe de servicio	Jefe de servicio	14 sep	4 oct	9:42	9:42
Proceso de Monitoreo de Programas	Coordinadores Ministeriales - Contrapartes Servicios DIPRES	13 sep	26 sep	14:31	20:16
	Formuladores DIPRES	13 sep	4 oct	23:43	
	Coordinadores Ministeriales - Contrapartes Servicios MDS	28 sep	28 sep	10:59	
	Formuladores MDS	13 sep	4 oct	19:02	
Proceso de Evaluación de Indicadores y Mecanismos de Incentivo Institucional	Coordinadores Ministeriales	13 sep	28 sep	16:11	21:15
	Contrapartes Servicios	13 sep	4 oct	20:41	
	Profesionales Apoyo a Coordinadores y Contrapartes	13 sep	4 oct	22:39	
	Total	13 sep	4 oct	19:38	19:38

(*) Se excluyen las entrevistas con duración de más de 60 minutos, porque se estima que entre el inicio y fin de la entrevista realizaron otra actividad, por lo tanto la base total es de 190 casos

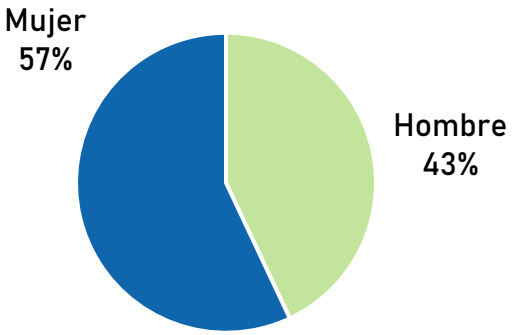
OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- No hay observaciones a la base de datos

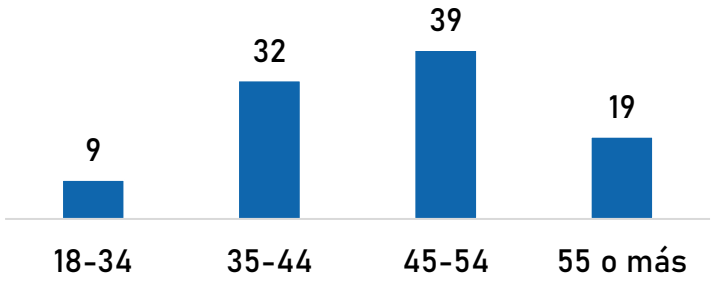
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

Sexo



Edad en Tramos

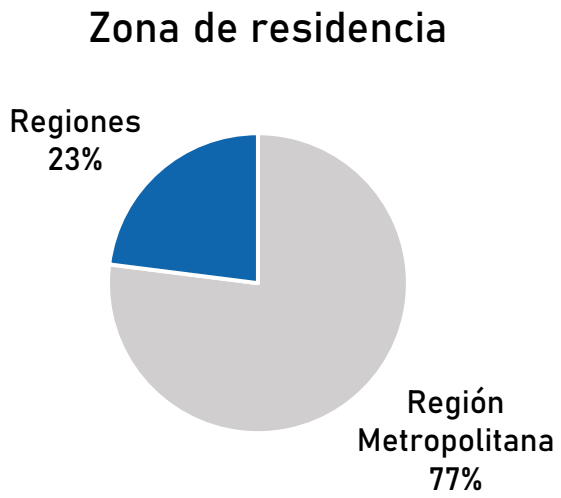


Nivel Educativo



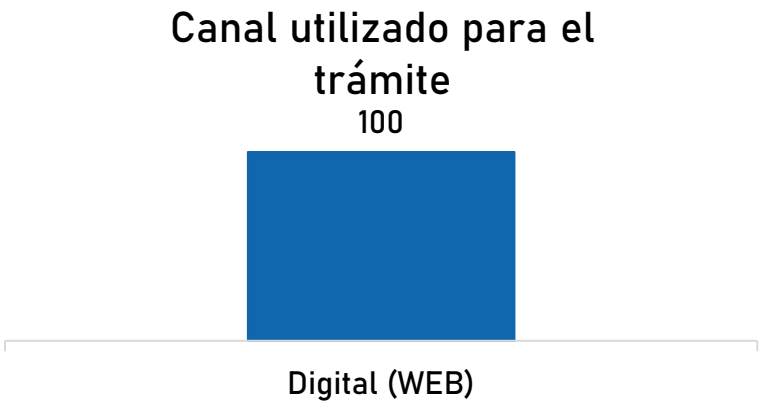
N 2022 = 243

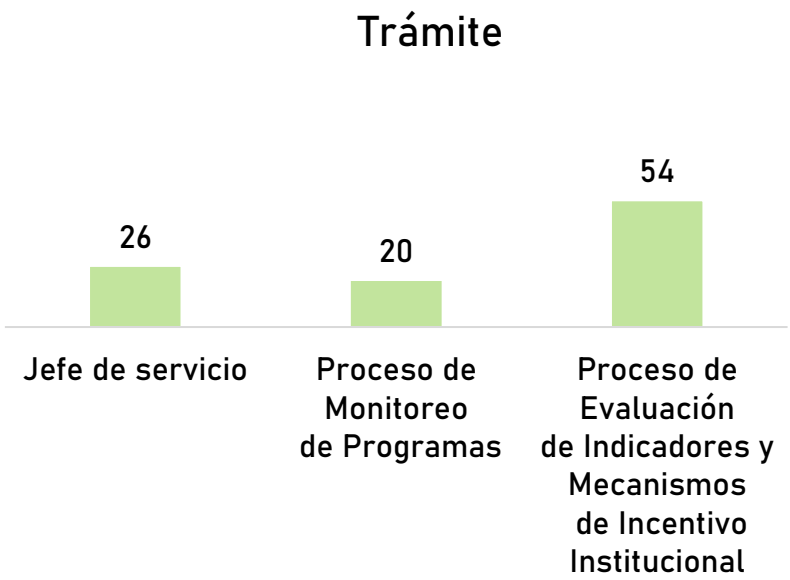
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)



N 2022 = 243

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

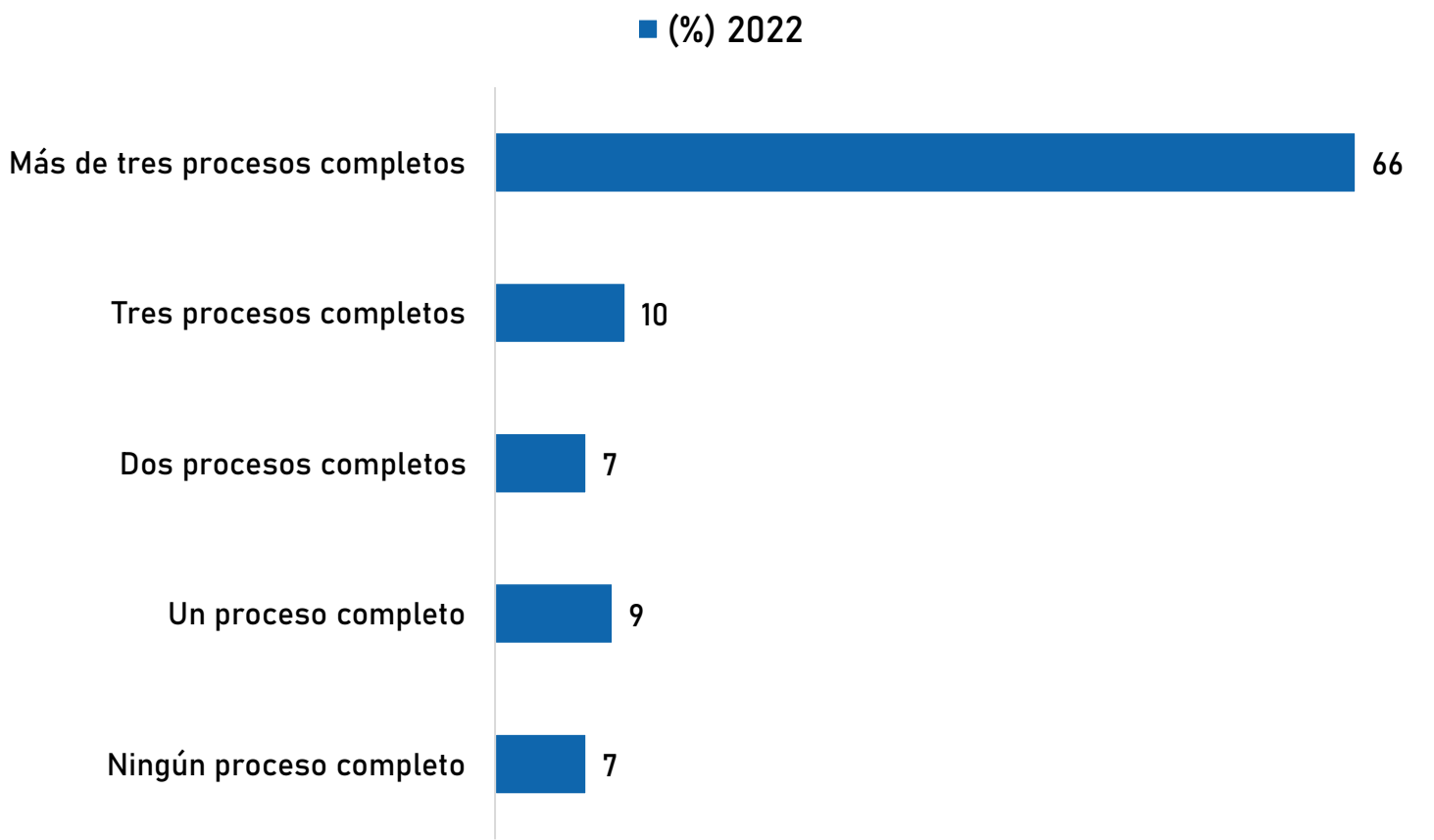




N 2022 = 243

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) DIPRES

En los últimos 5 años, ¿En cuántos procesos de gestión ha participado en conjunto con la DIPRES? Considere procesos completos, es decir, formulación, implementación y evaluación.



N 2022 = 243

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.

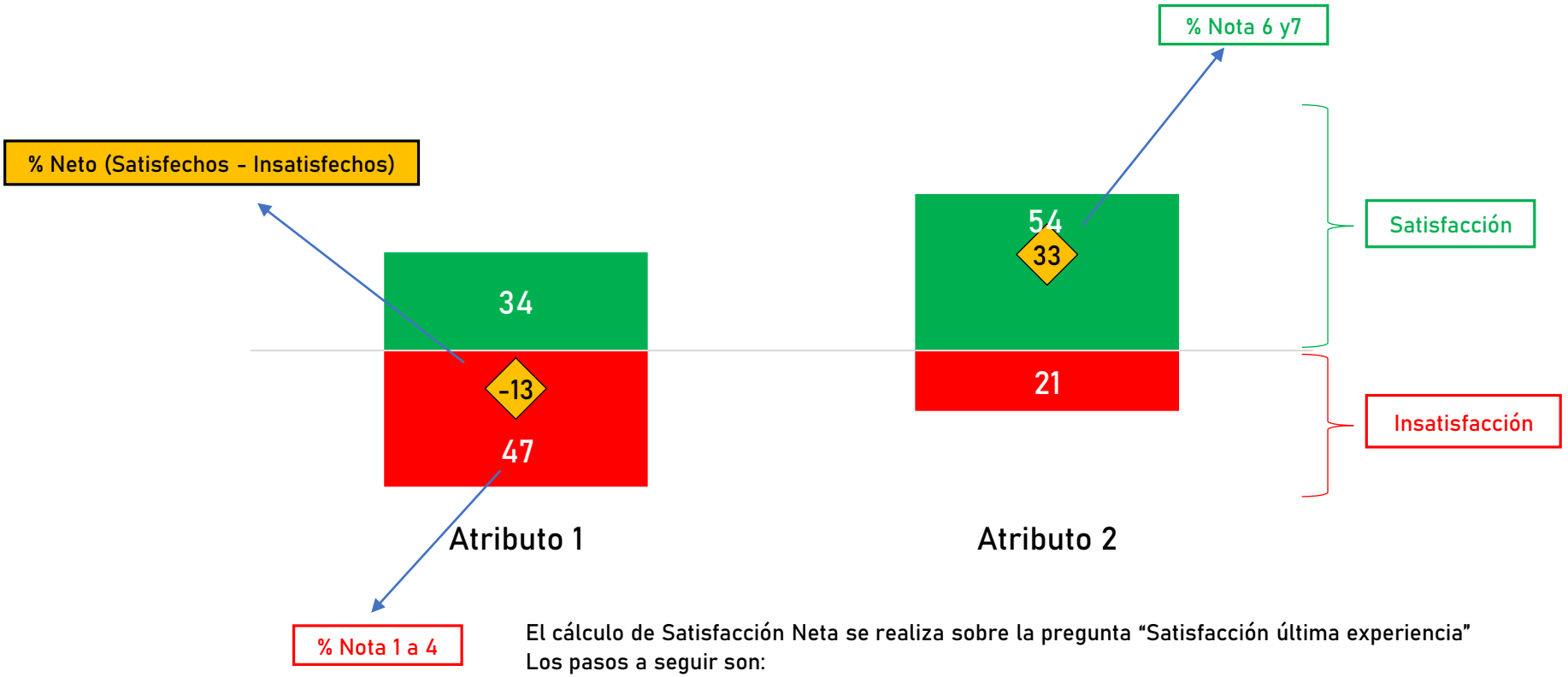
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

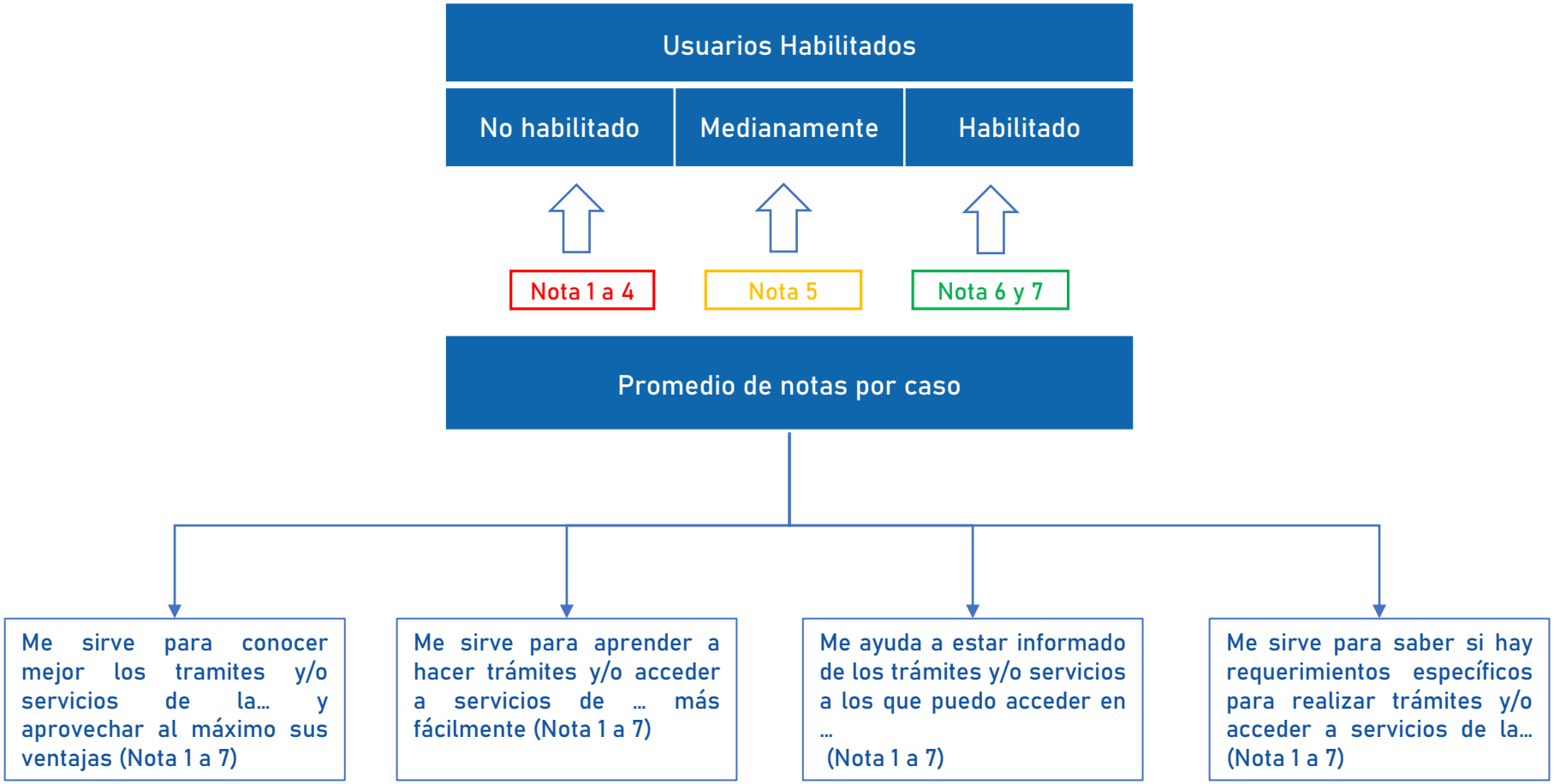
HABILITACIÓN

- 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

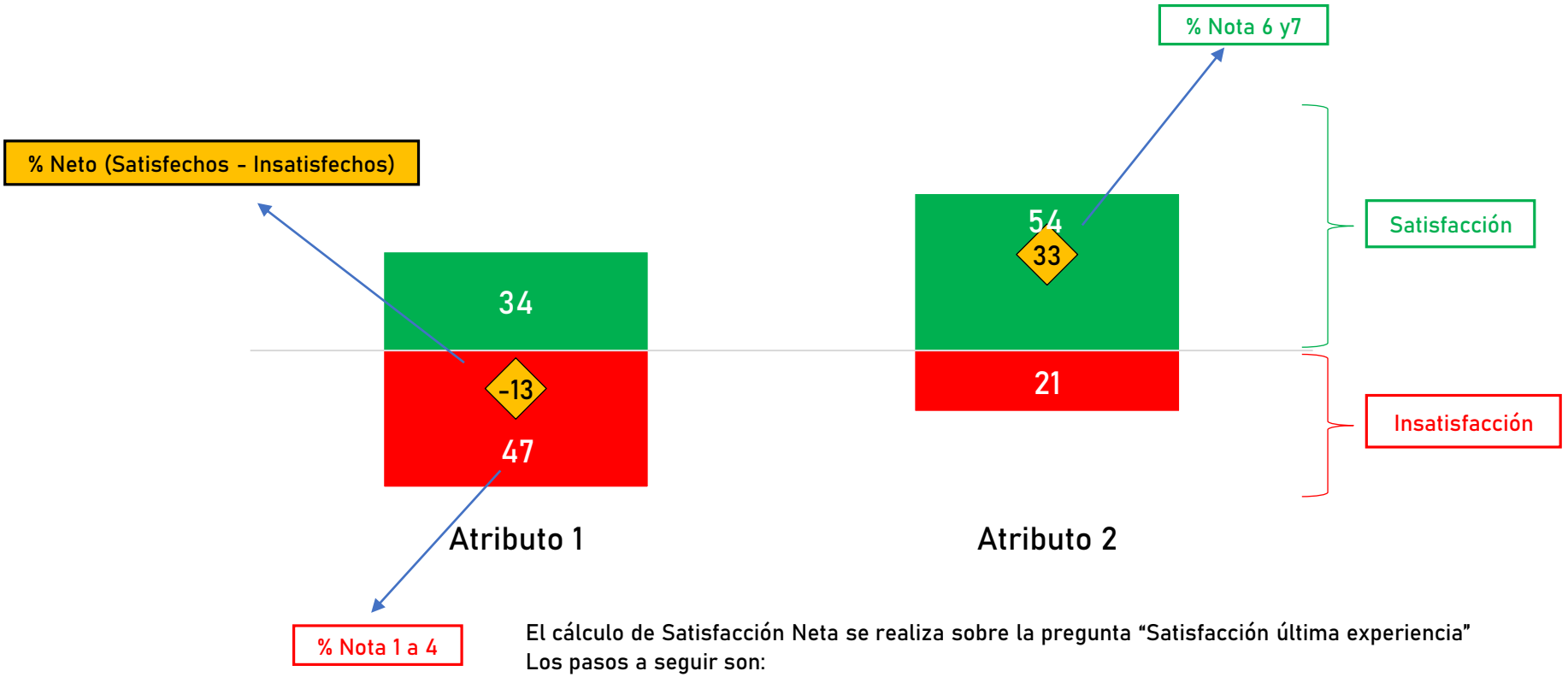
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



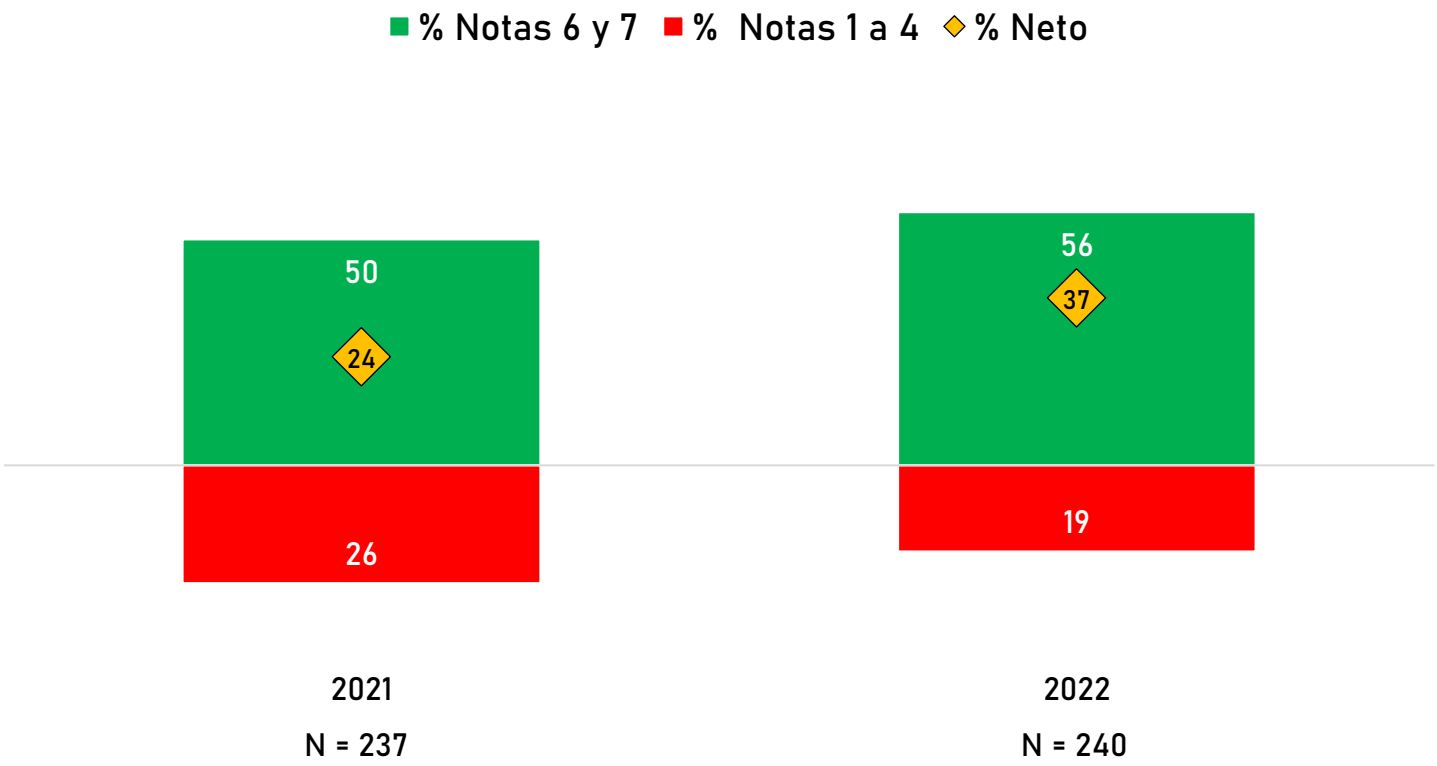
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) **PROCESOS DE GESTIÓN Y MONITOREO – DIPRES Y MDSYF**
2021 – 2022

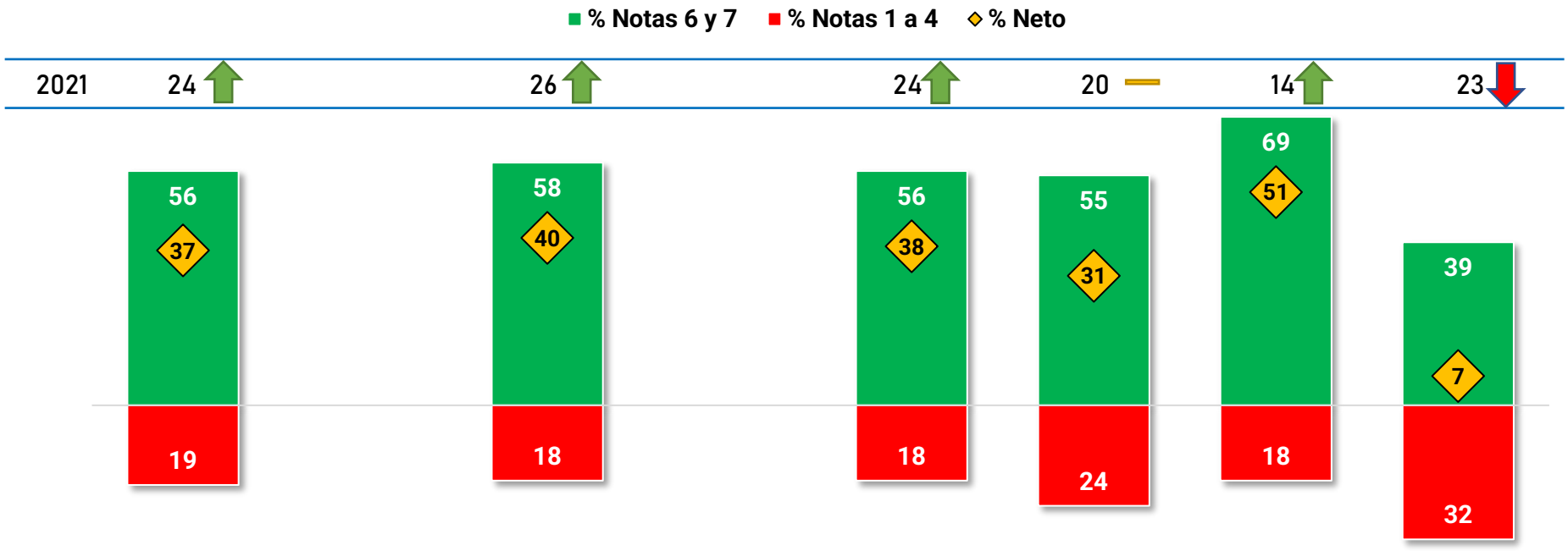
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.
N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN PROCESOS DE GESTIÓN Y MONITOREO – DIPRES Y MDSYF

Si piensa en el trabajo que ha realizado con la DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los procesos …. de DIPRES/MDSYF en general? (Todos los casos)

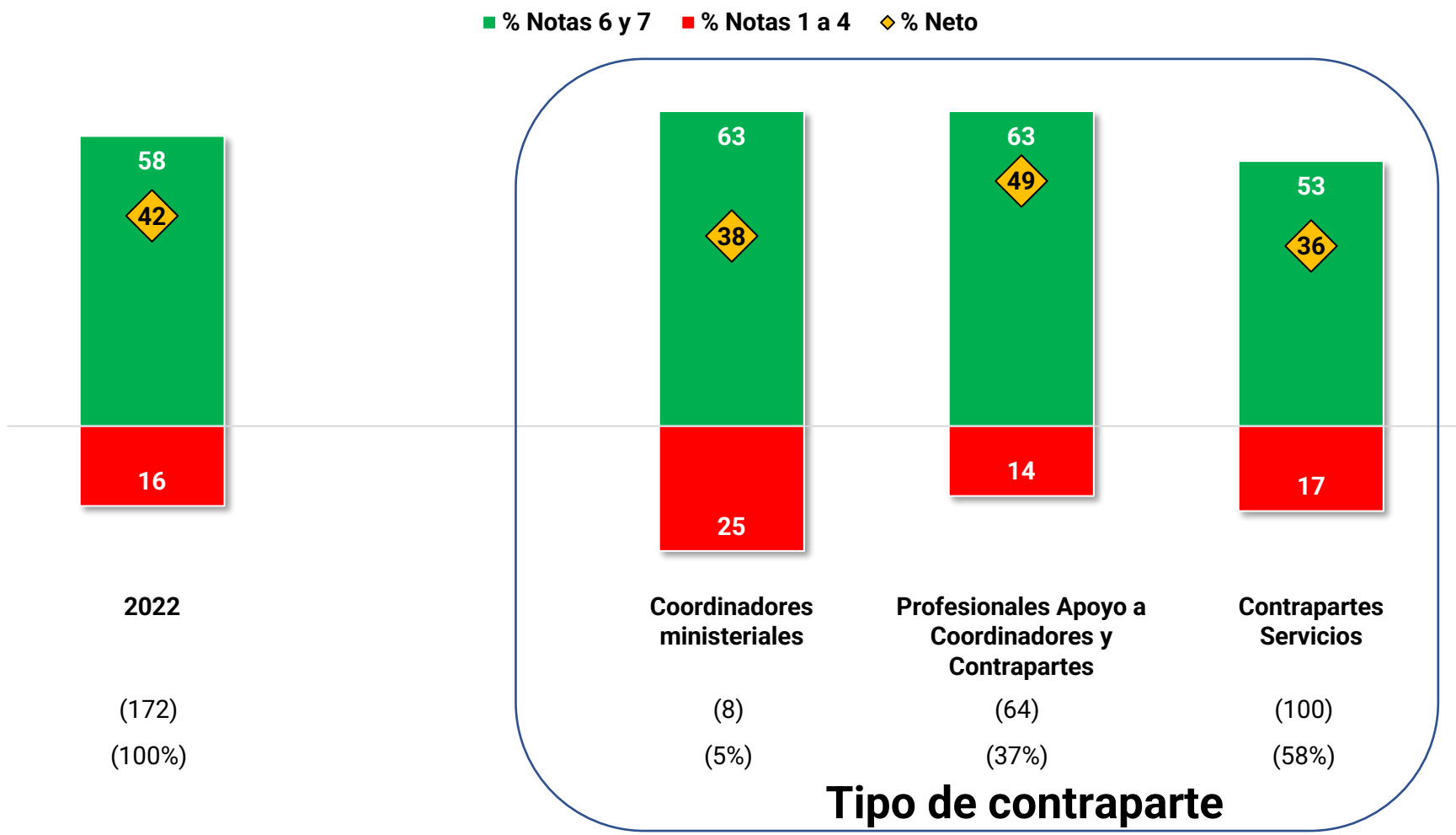


	Satisfacción último Proceso	Satisfacción procesos DIPRES	Gestión	Monitoreo global	Monitoreo DIPRES	Monitoreo MDSYF
N=	240	222	199	41	23	18

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN PROCESOS DE GESTIÓN (%) POR TIPO DE CONTRAPARTE

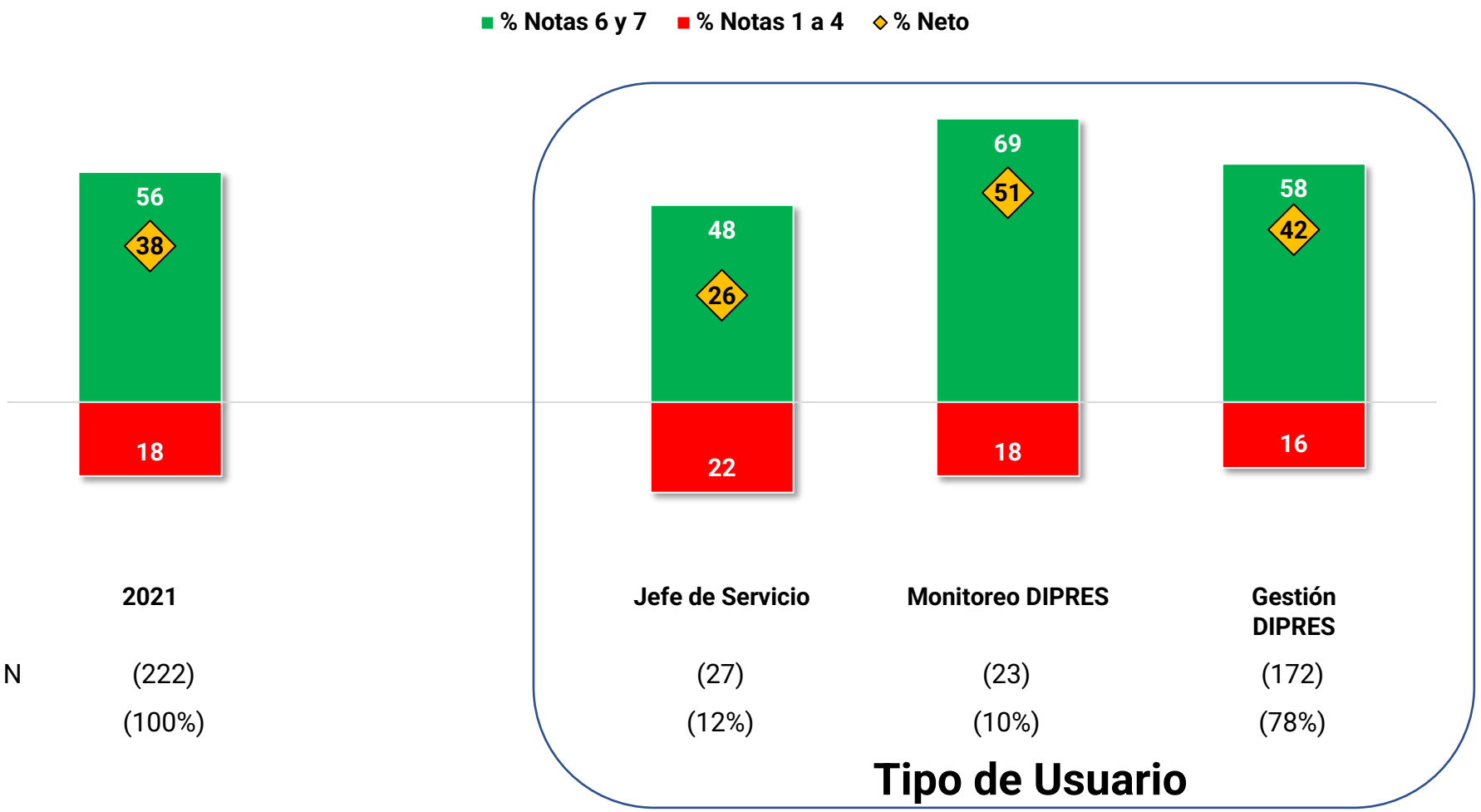
Si piensa en el trabajo que ha realizado con la DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los procesos de gestión de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS en general?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN PROCESOS DE GESTIÓN (%) POR GRUPO

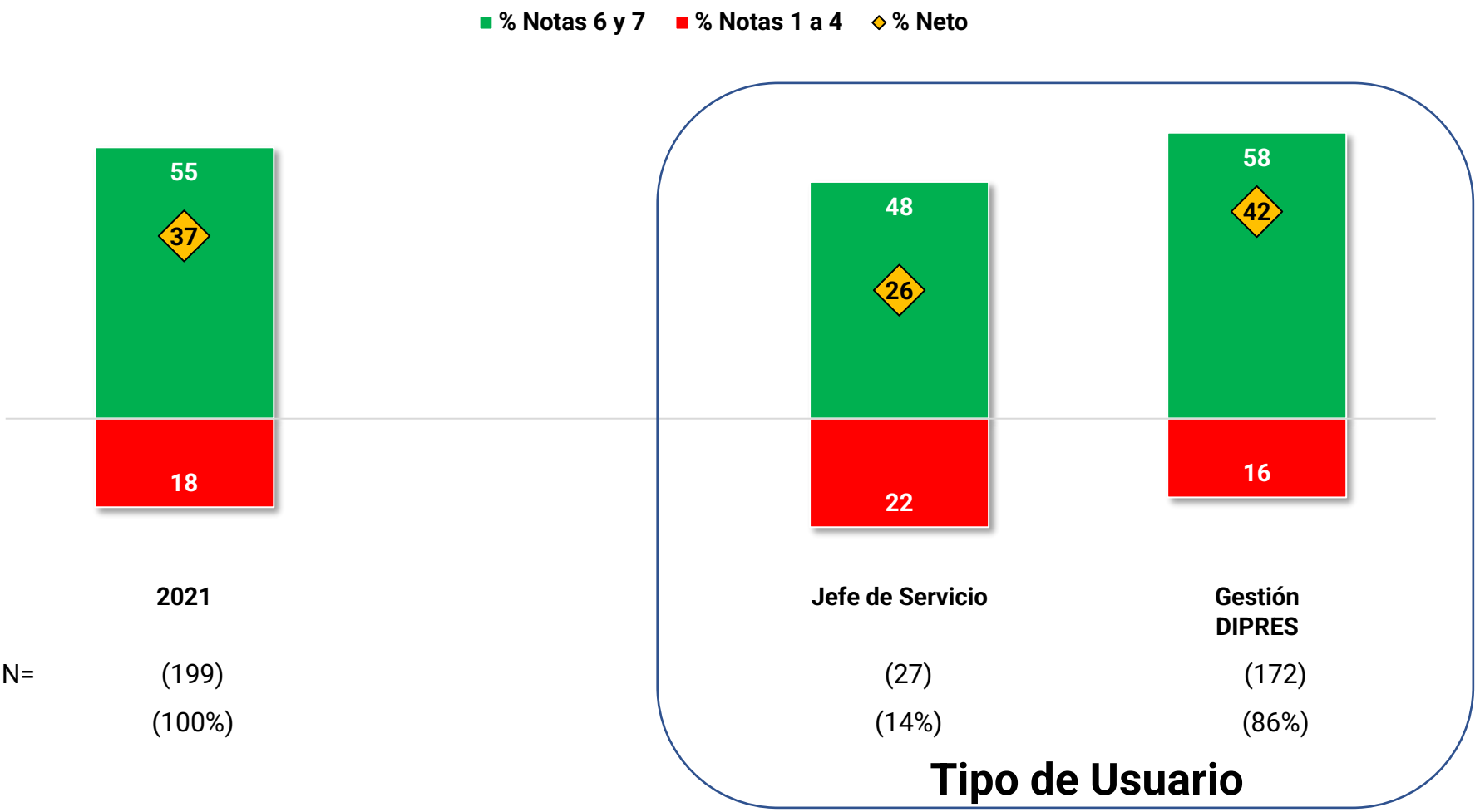
Si piensa en el trabajo que ha realizado con la DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los procesos de gestión de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS en general?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN PROCESOS DE GESTIÓN (%) POR GRUPO

Si piensa en el trabajo que ha realizado con la DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los procesos de gestión de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS en general?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN PROCESOS DE MONITOREO DIPRES (%) – TIPO DE CONTRAPARTE

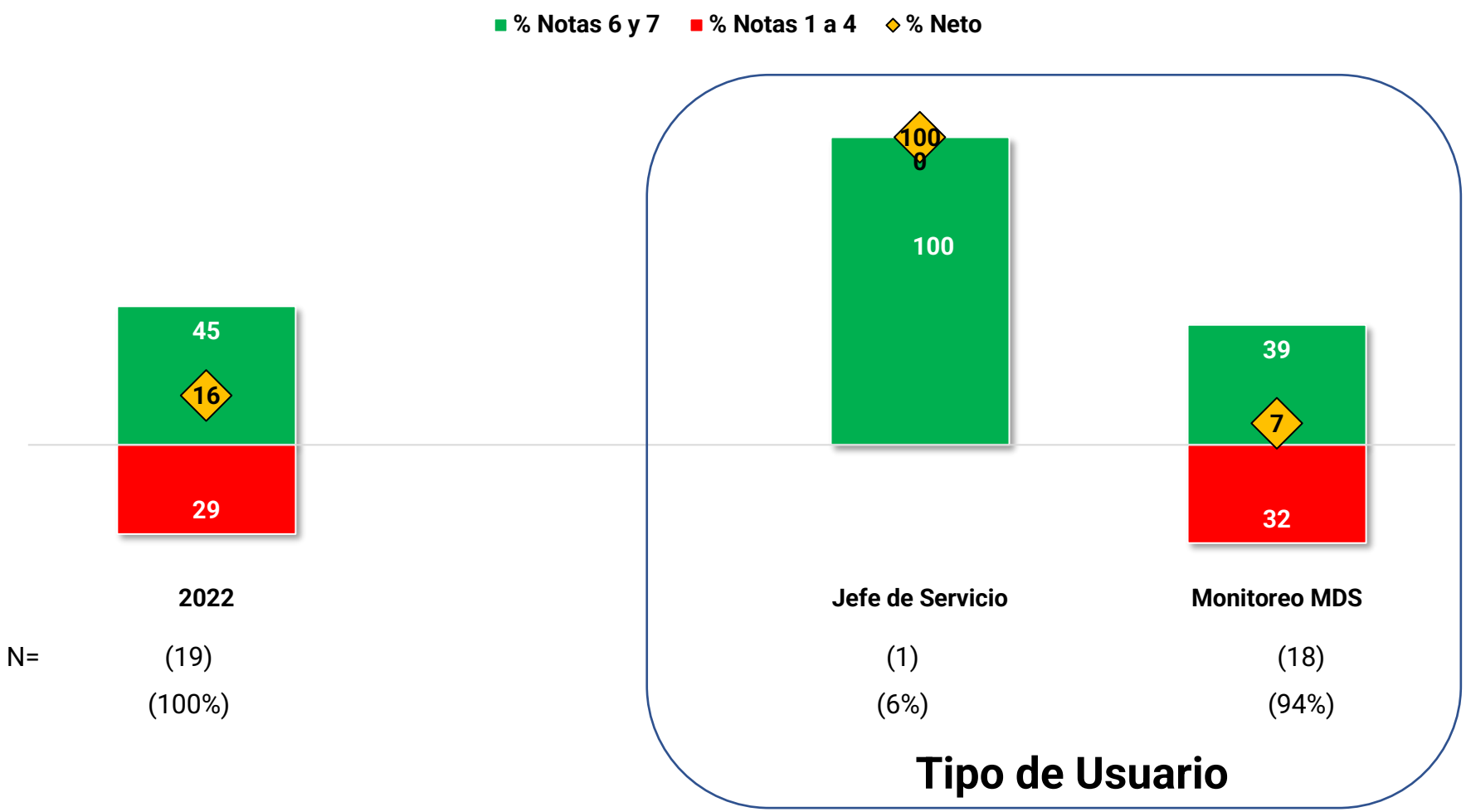
Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN PROCESOS DE MONITOREO MDSYF (%) - GRUPO

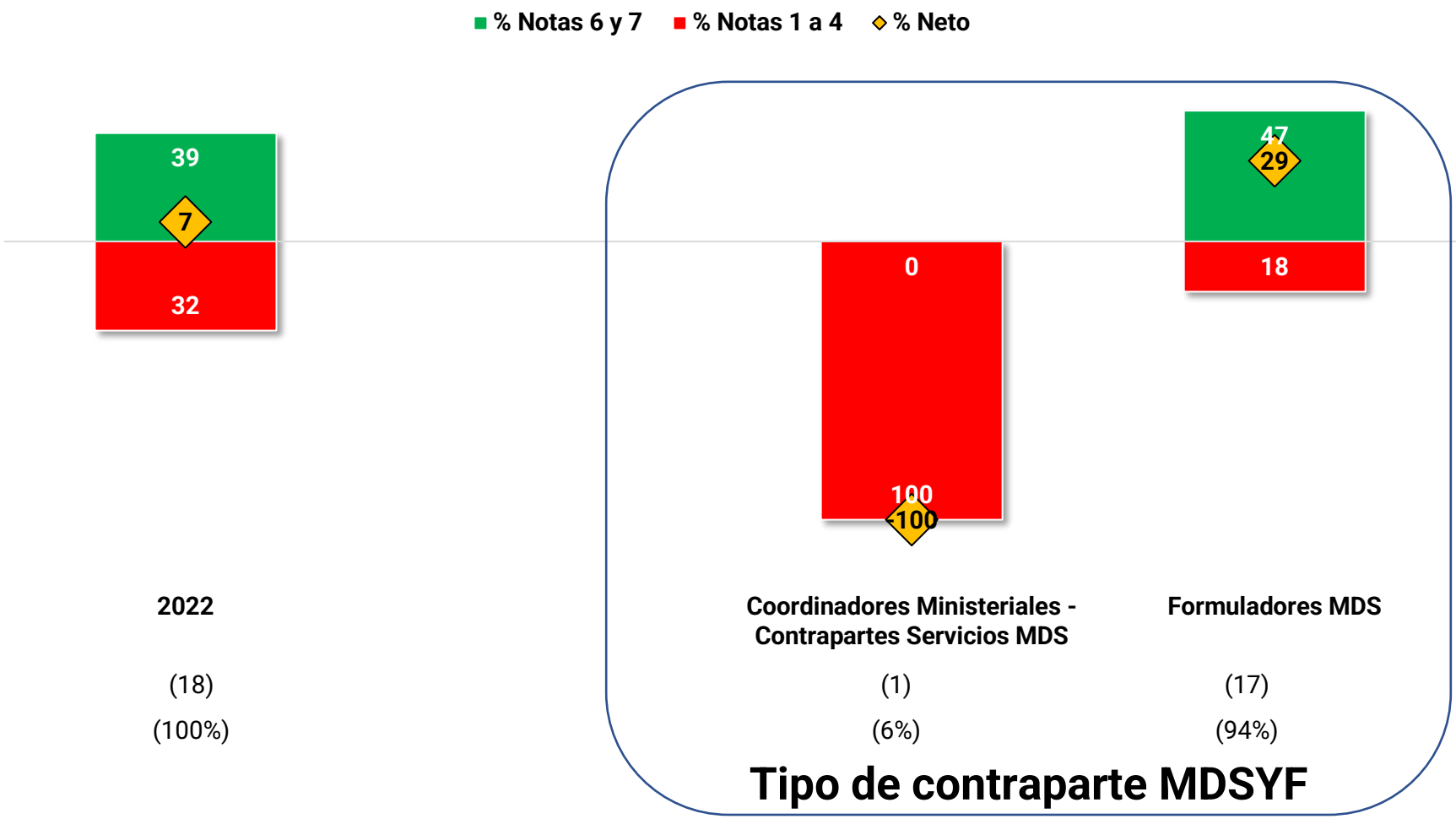
Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN PROCESOS DE MONITOREO MDSYF (%) – TIPO DE CONTRAPARTE

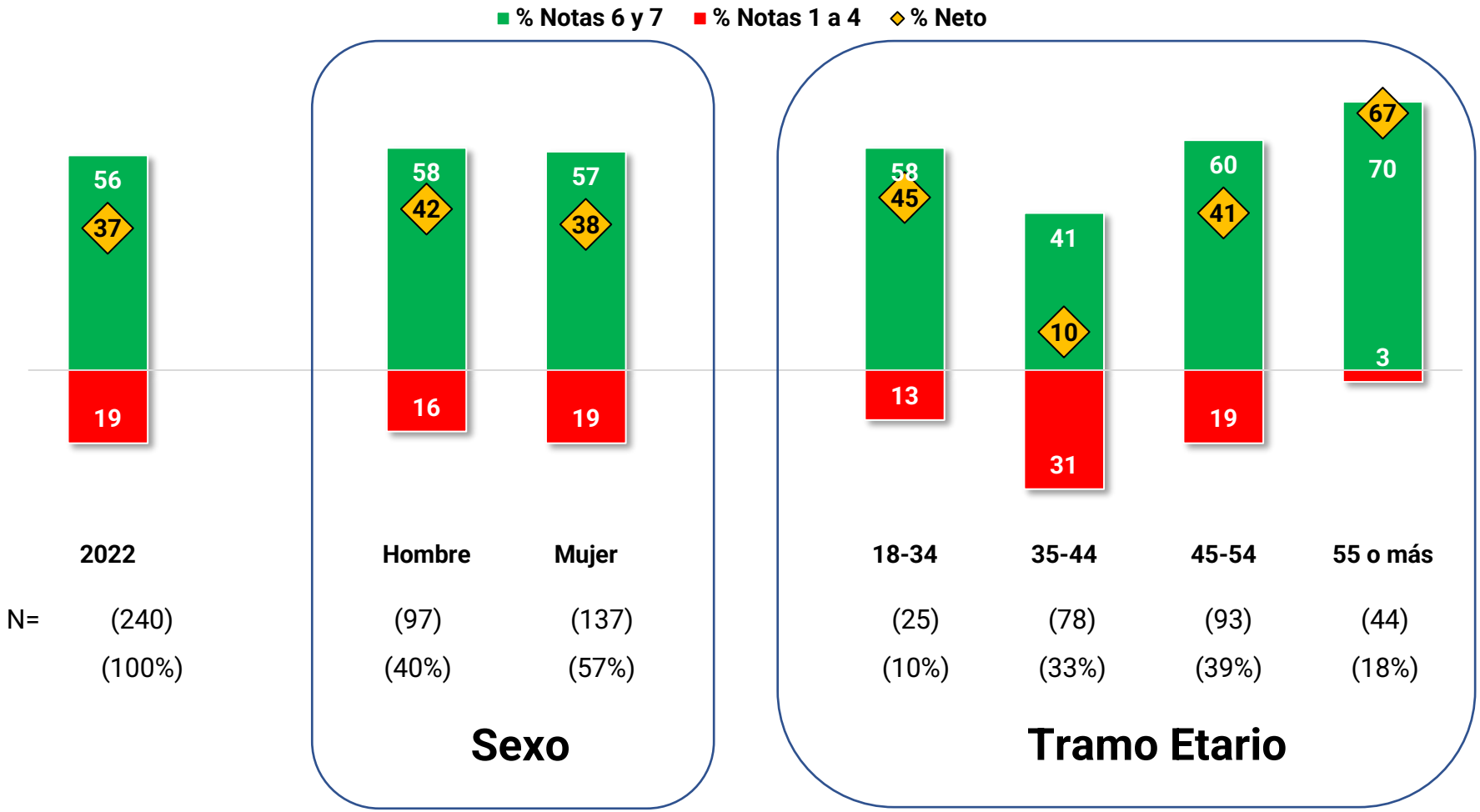
Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN PROCESOS PROCESOS DE GESTIÓN Y MONITOREO – DIPRES Y MDSYF (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

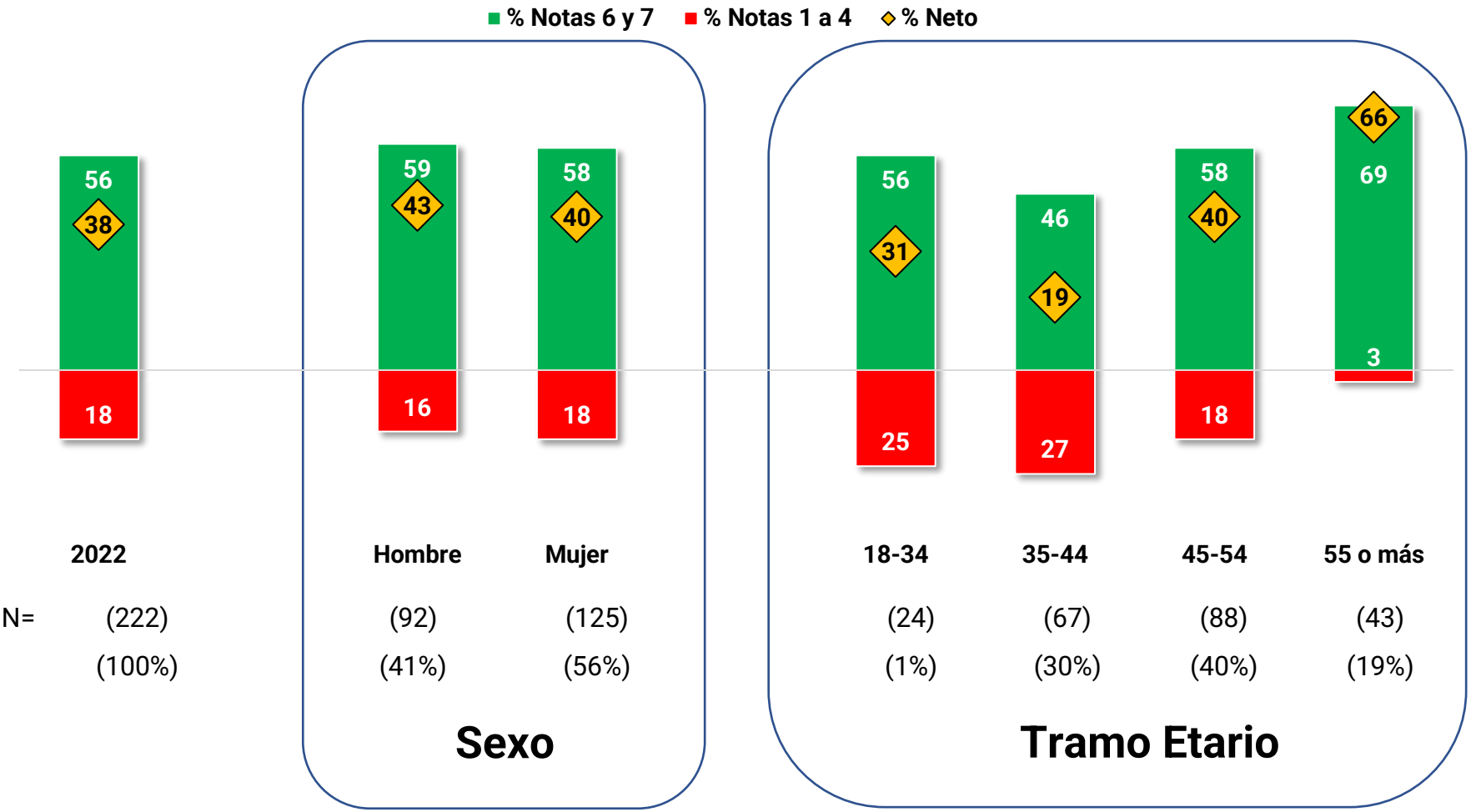
Si piensa en el trabajo que ha realizado con la DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los procesos de gestión de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS/ MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA en general? (Total muestra)



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN PROCESOS DIPRES (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

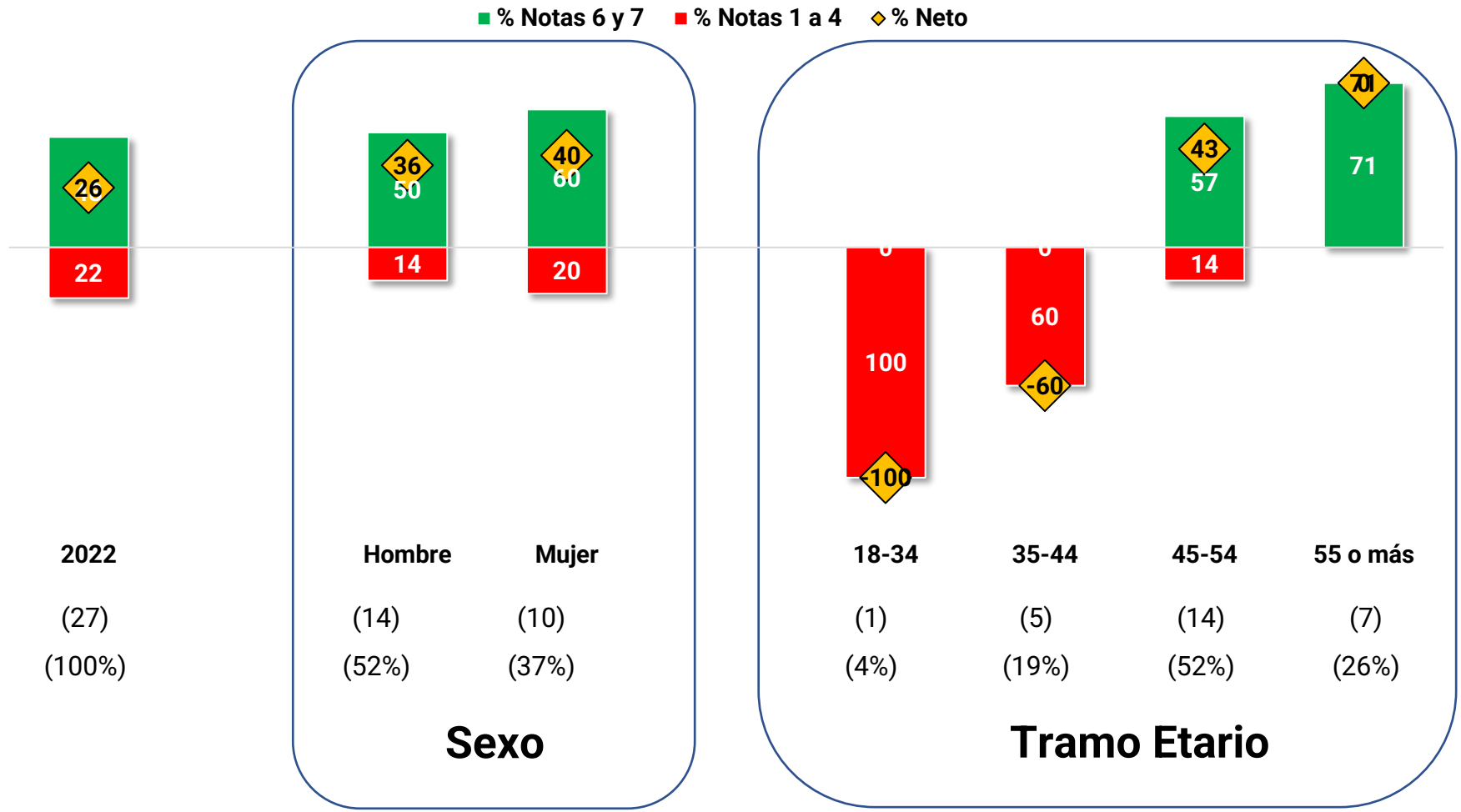
Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN JEFE DE SERVICIO (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?

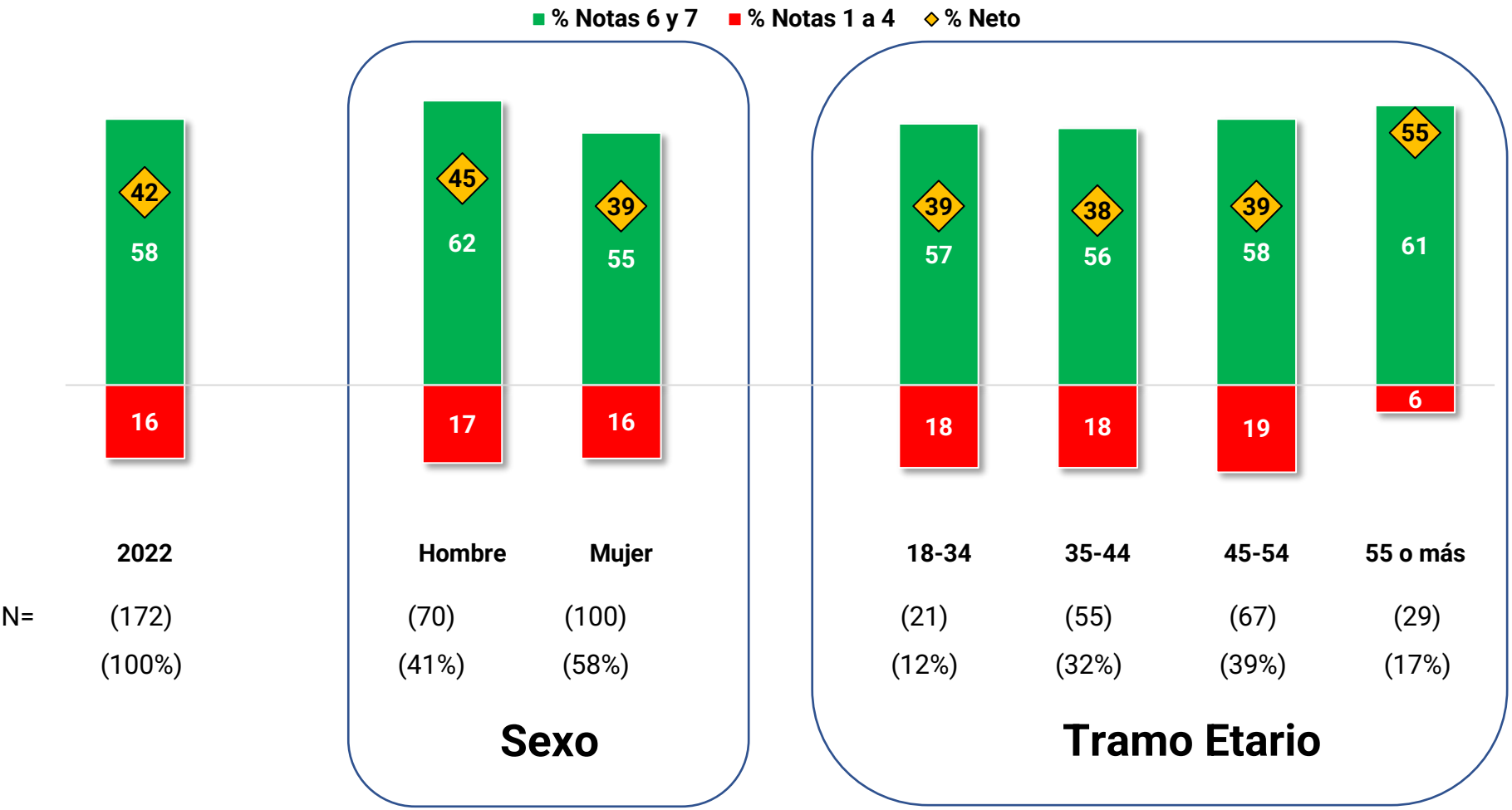


	2022	Hombre	Mujer	18-34	35-44	45-54	55 o más
N=	(27)	(14)	(10)	(1)	(5)	(14)	(7)
	(100%)	(52%)	(37%)	(4%)	(19%)	(52%)	(26%)

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN GESTIÓN DIPRES (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

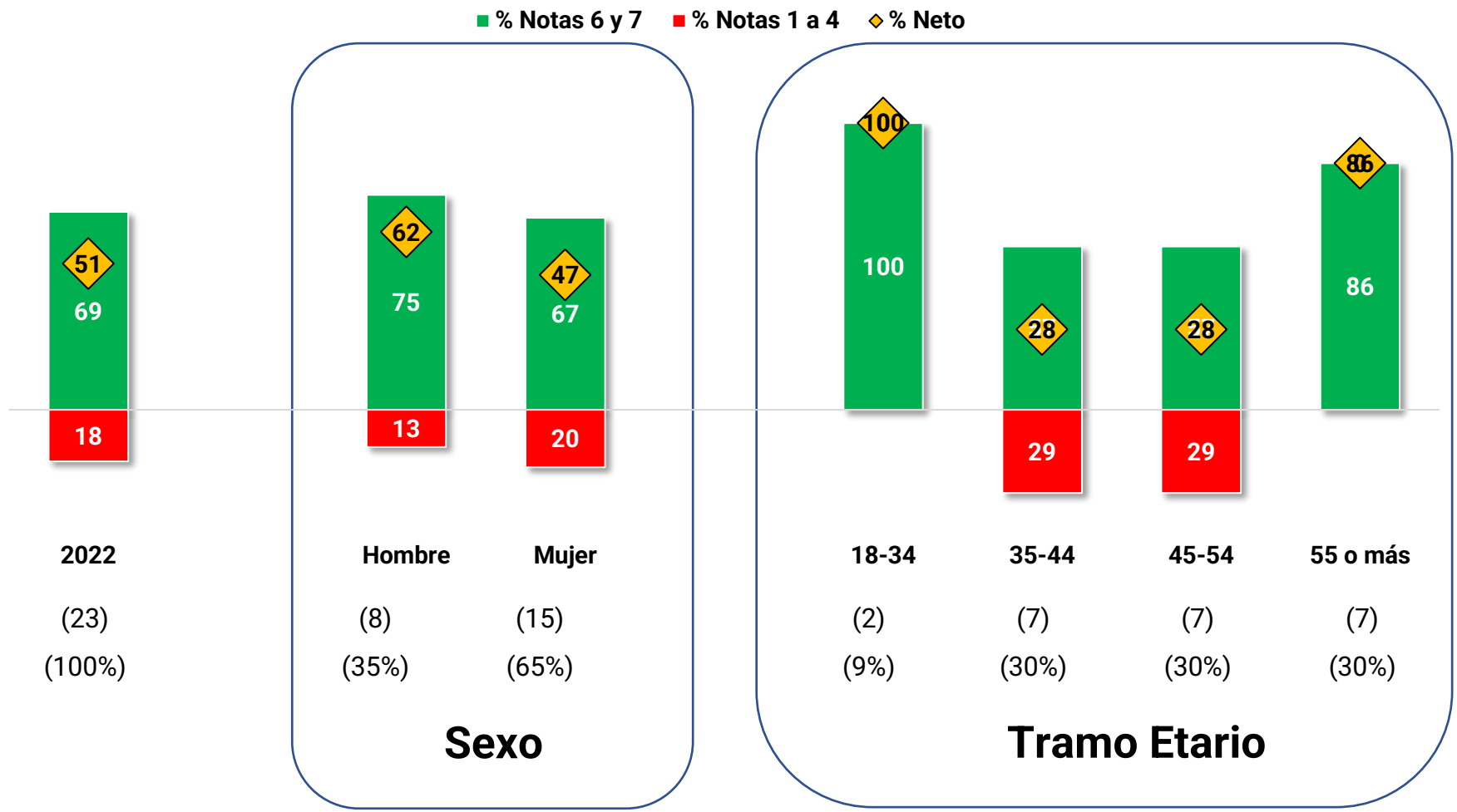
Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN MONITOREO DIPRES (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

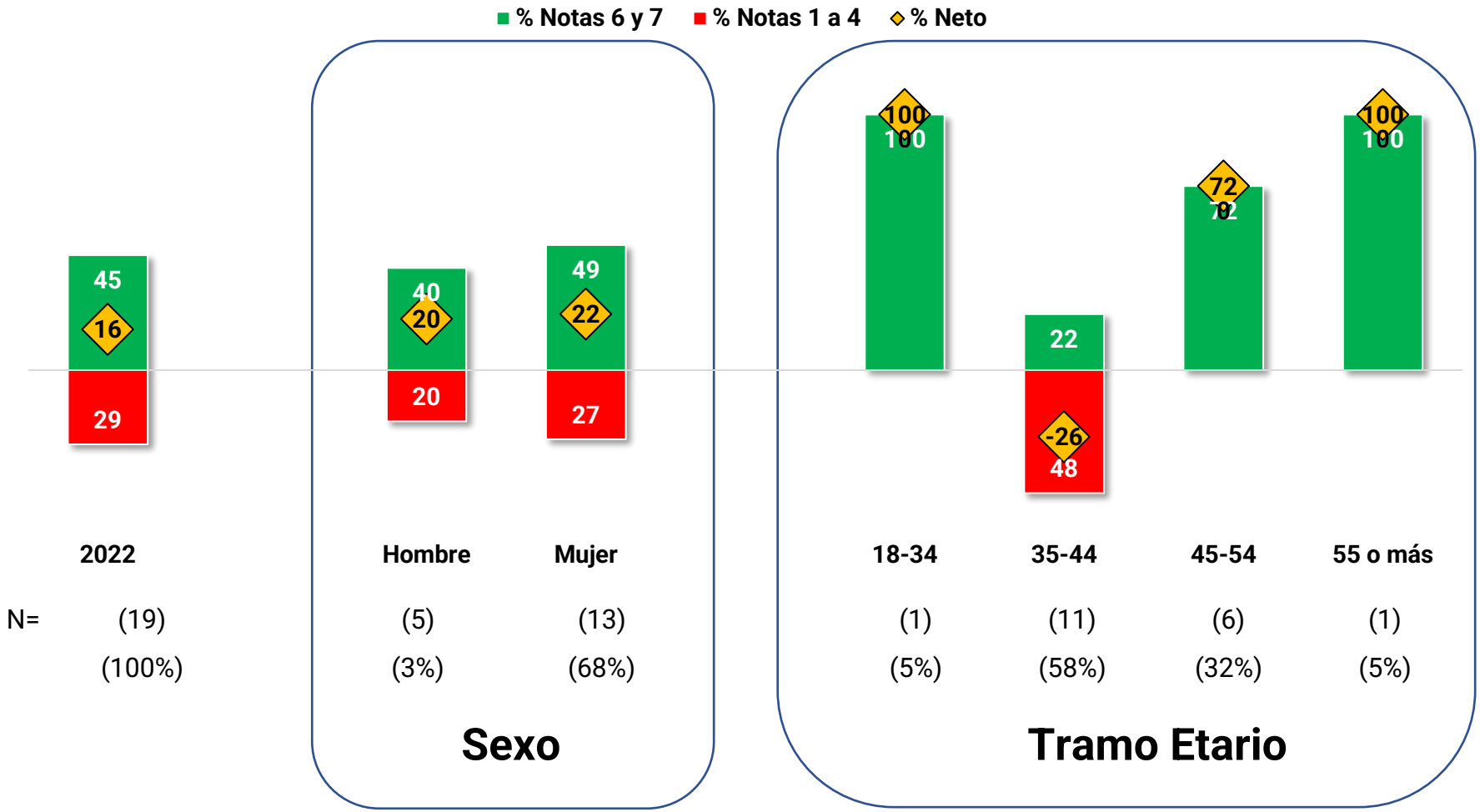
Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN PROCESOS MDSYF (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

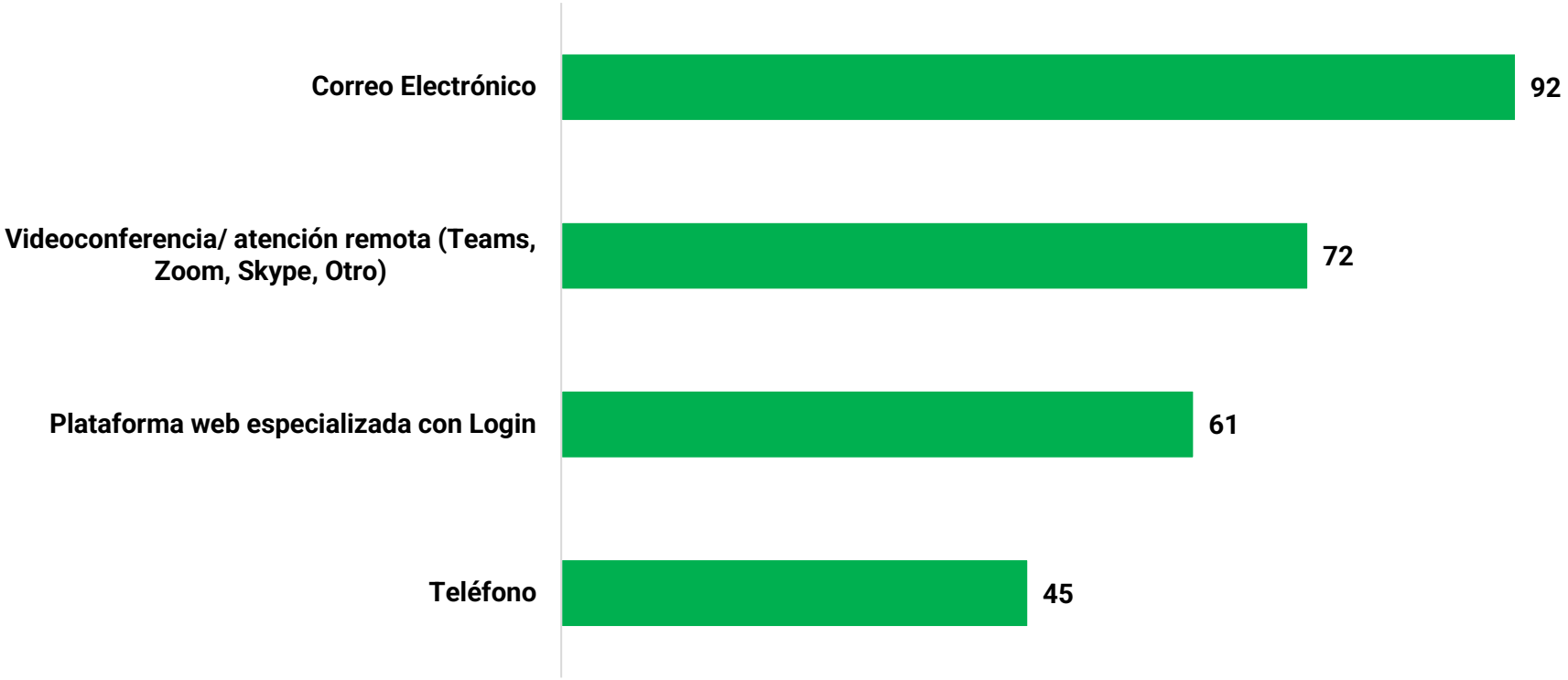
Si piensa en la última vez que participó en el proceso de monitoreo de programas públicos con el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA ¿Cuán satisfecho se encuentra con el proceso en esa oportunidad?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

CANALES POR LOS QUE TUVIERON CONTACTO CON DIPRES/ MDSYF (%)

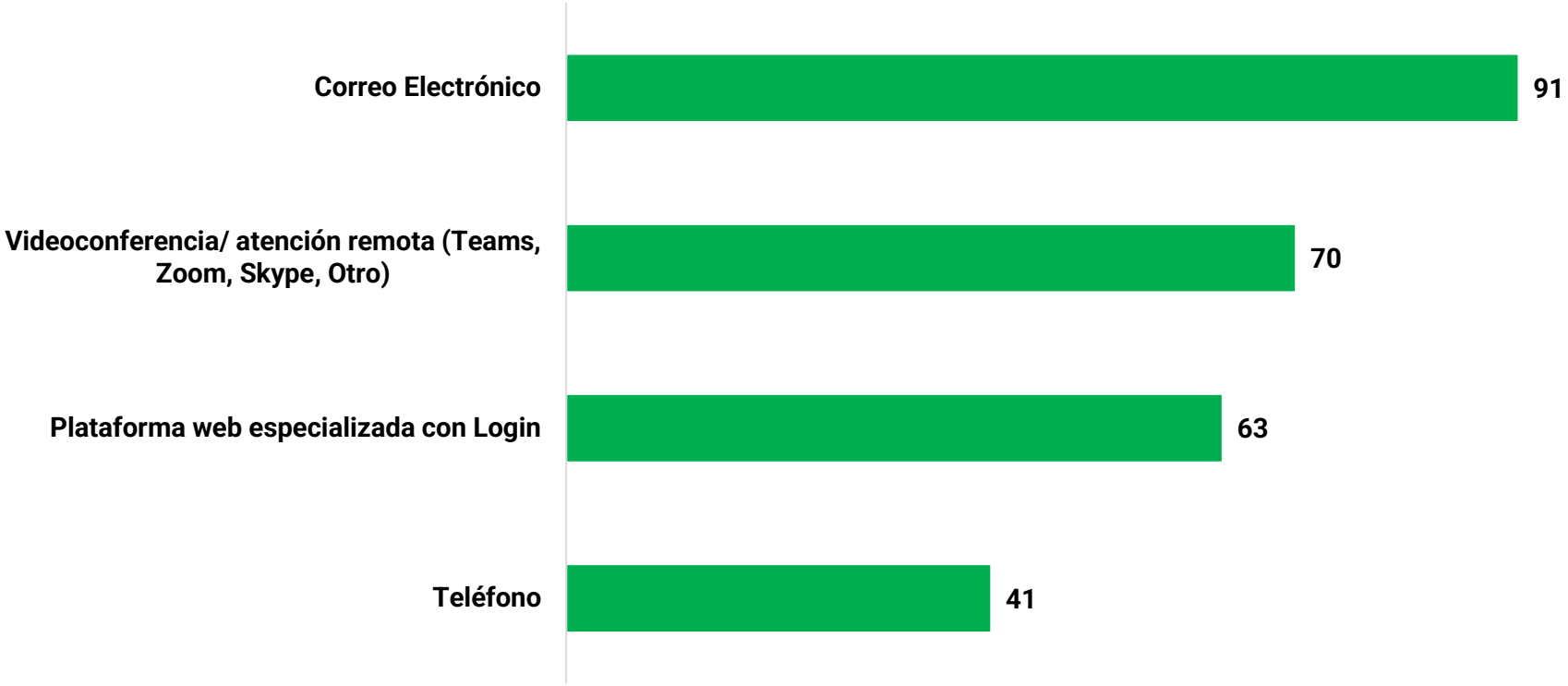
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS / MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA en el marco de los procesos de gestión/monitoreo?



N = 215

CANALES POR LOS QUE TUVIERON CONTACTO CON DIPRES (%)

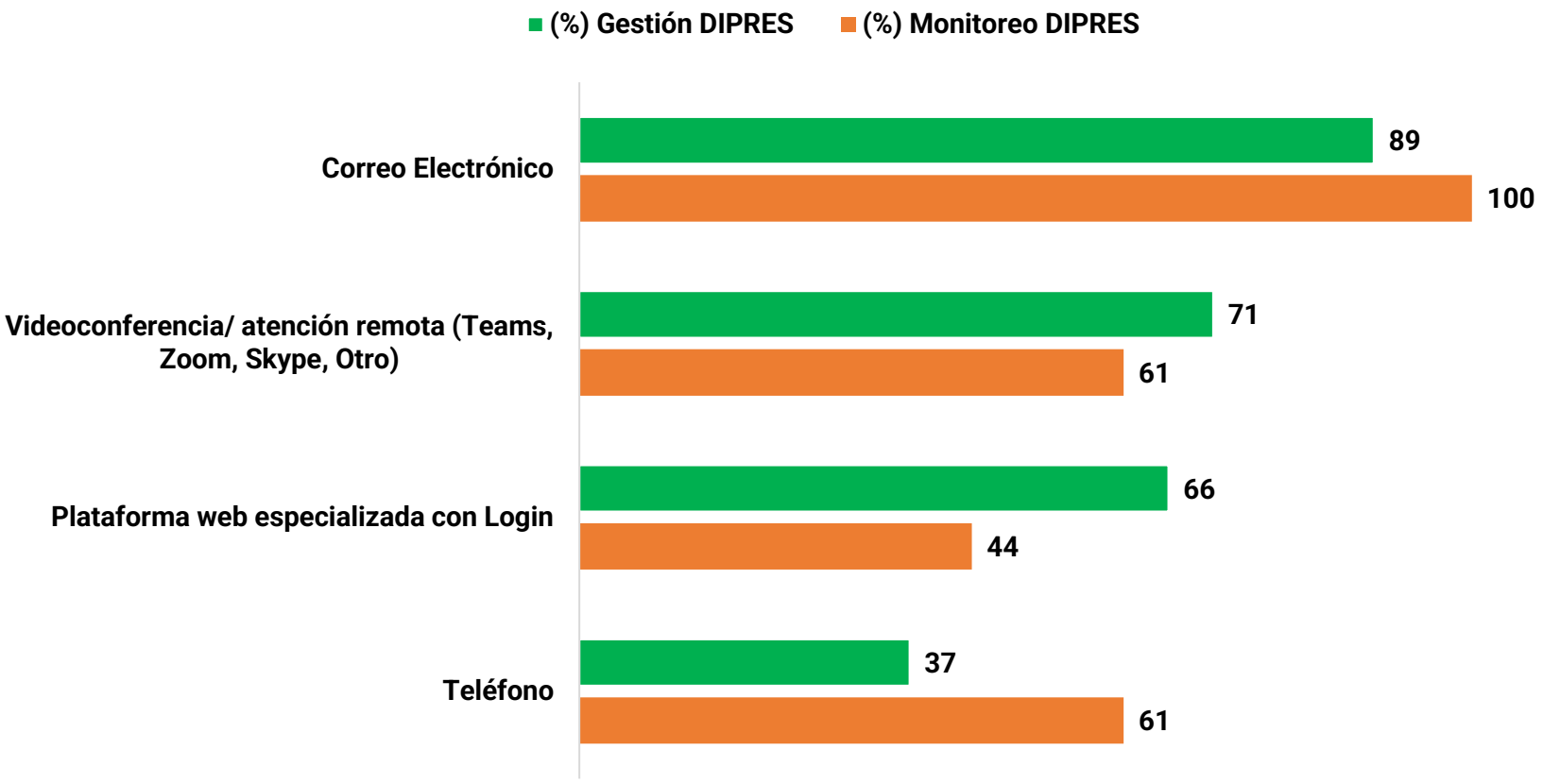
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS en el marco de los procesos de gestión/monitoreo?



N = 196

CANALES POR LOS QUE TUVIERON CONTACTO CON DIPRES POR TIPO DE PROCESO (%)

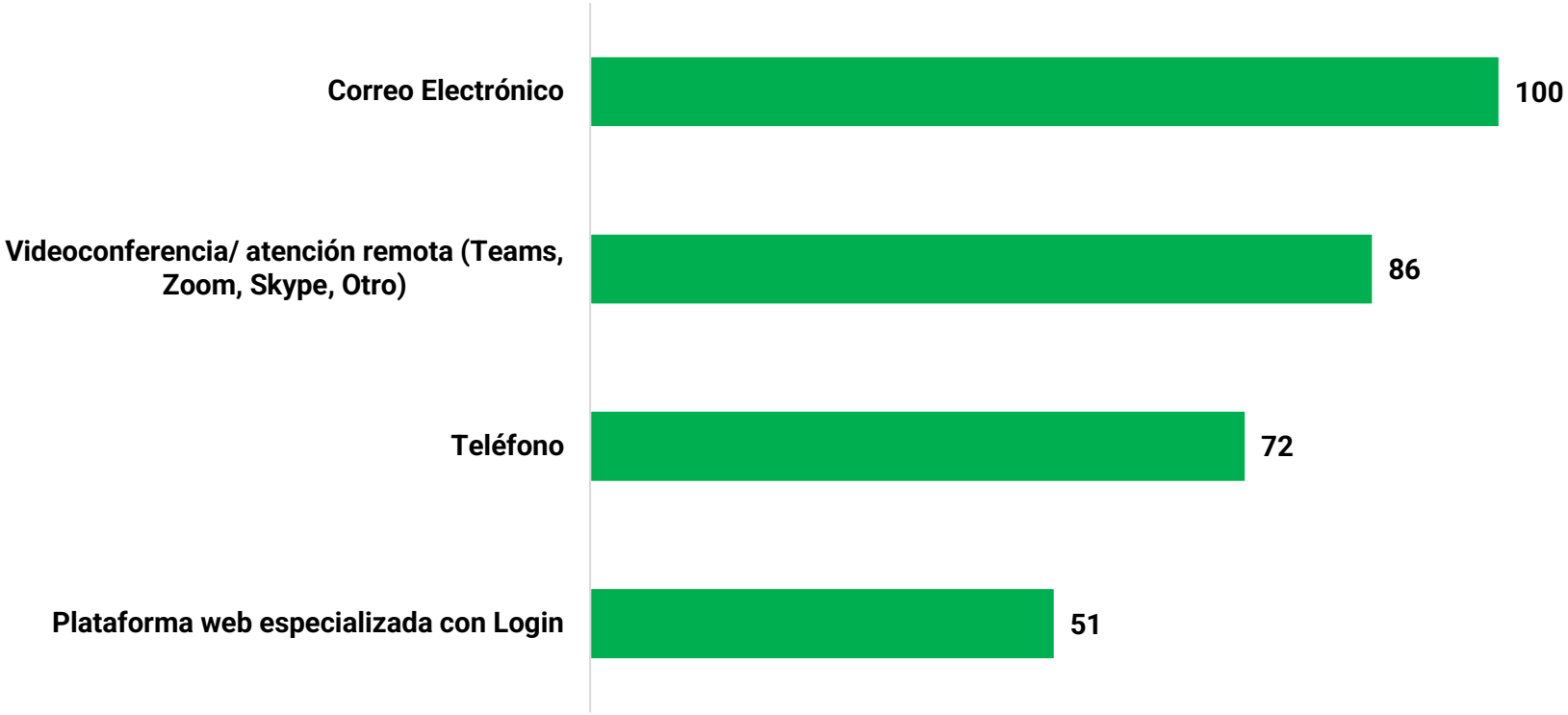
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS en el marco de los procesos de gestión/monitoreo?



Gestión DIPRES N = 173
Monitoreo DIPRES N= 23

CANALES POR LOS QUE TUVIERON CONTACTO CON MDSYF (%)

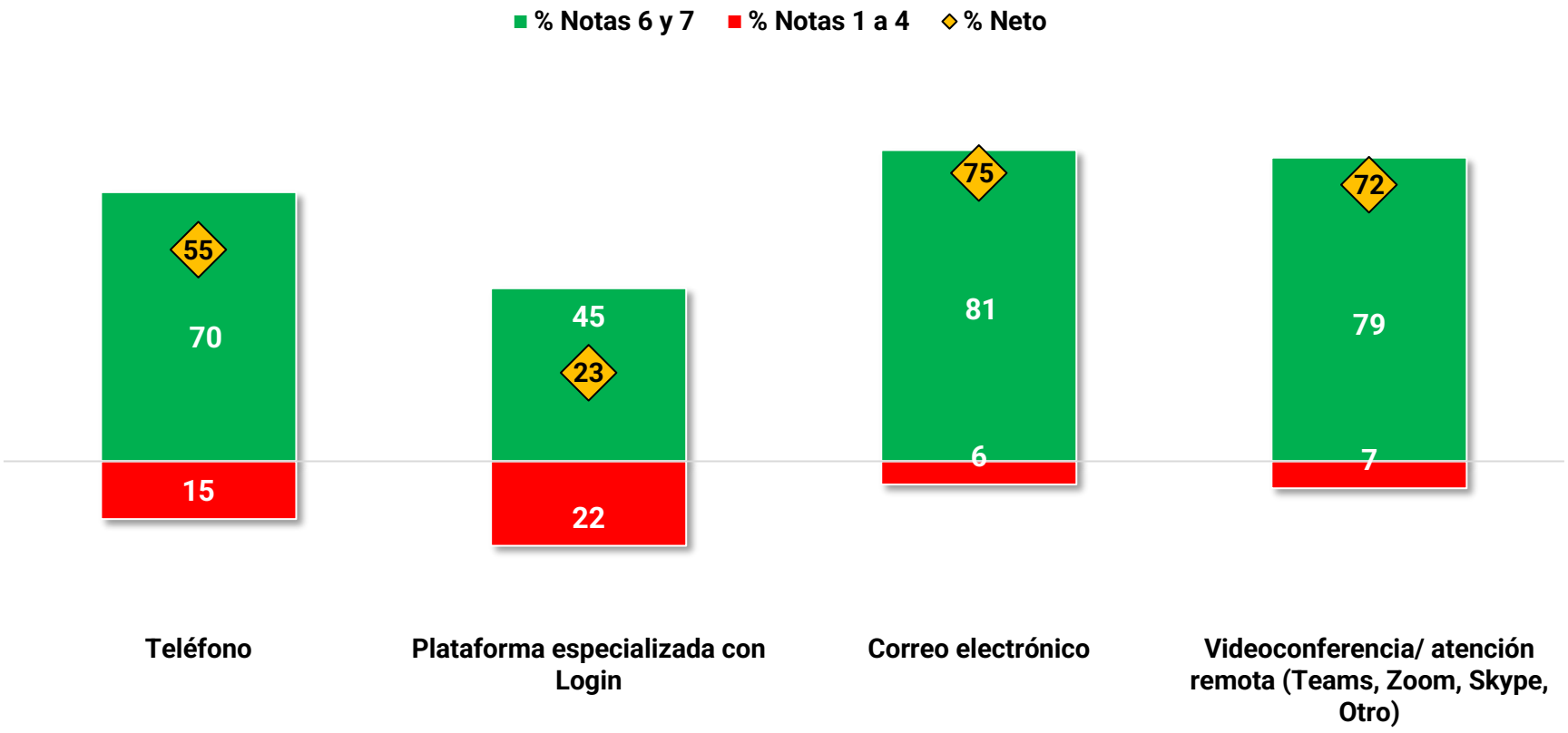
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA en el marco de los procesos de gestión/monitoreo?



N = 19

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%) DIPRES / MDSYF

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

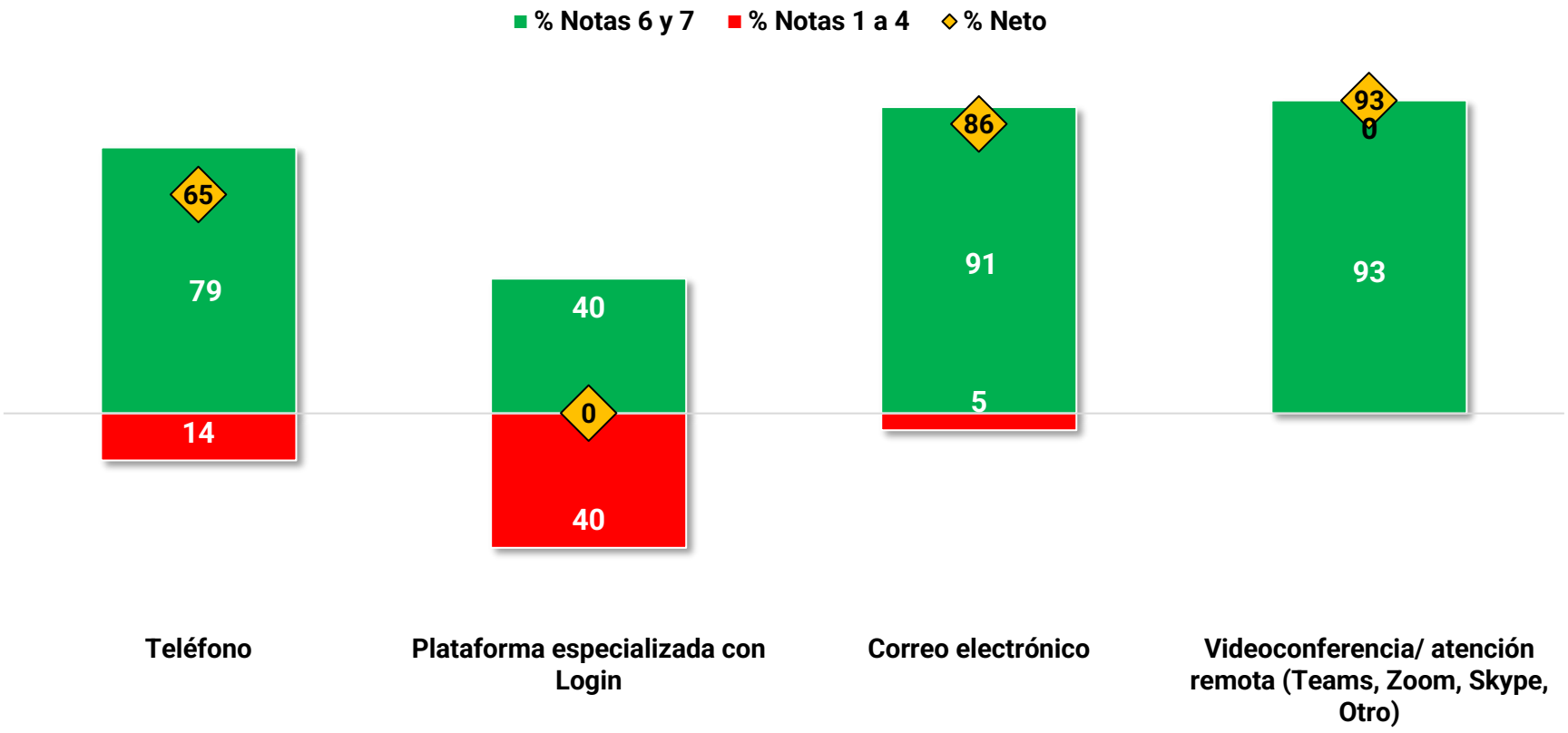


	Teléfono	Plataforma especializada con Login	Correo electrónico	Videoconferencia/ atención remota (Teams, Zoom, Skype, Otro)
N=	(89)	(134)	(196)	(153)

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES - PROCESO MONITOREO DIPRES (%)

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

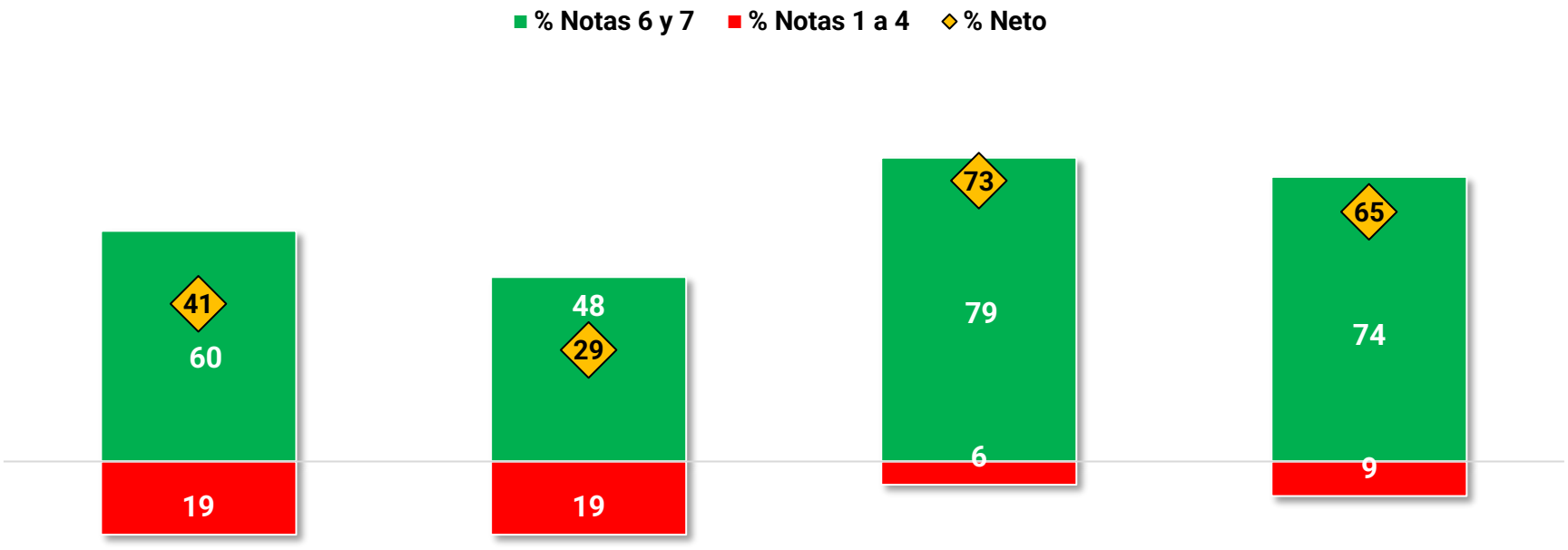


	Teléfono	Plataforma especializada con Login	Correo electrónico	Videoconferencia/ atención remota (Teams, Zoom, Skype, Otro)
N=	(14)	(10)	(23)	(14)

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES - PROCESO GESTIÓN DIPRES (%)

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

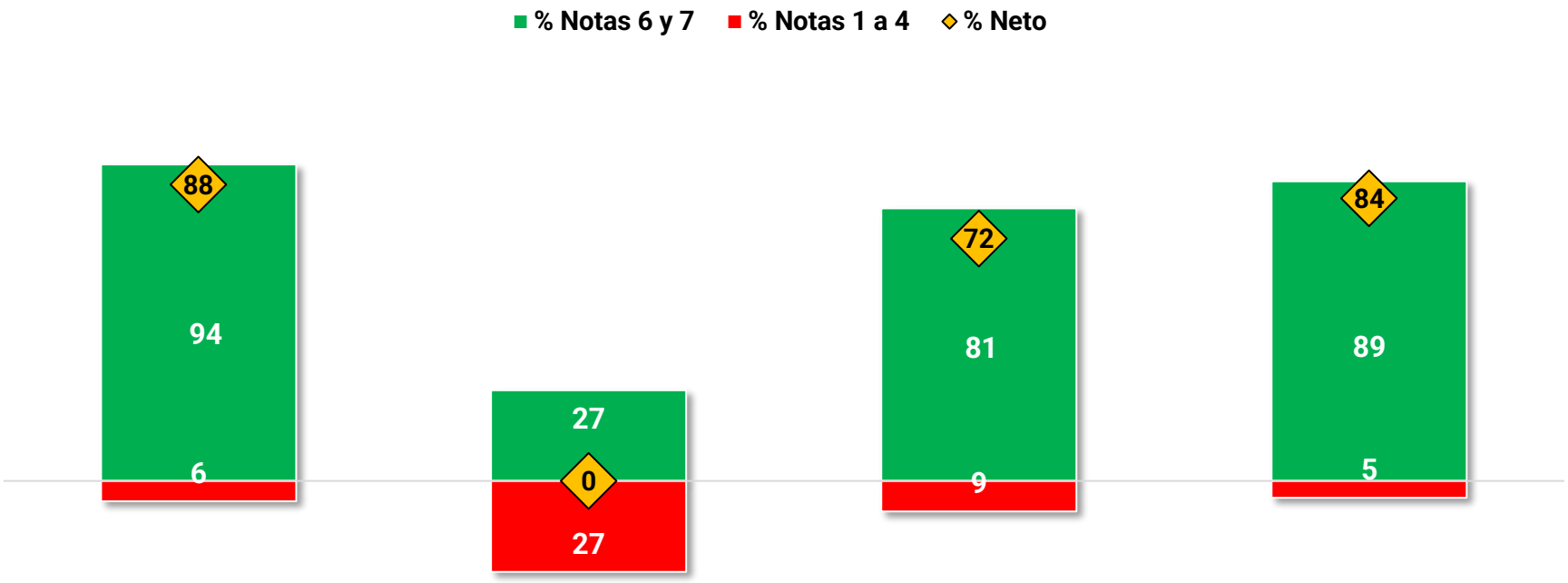


	Teléfono	Plataforma especializada con Login	Correo electrónico	Videoconferencia/ atención remota (Teams, Zoom, Skype, Otro)
N=	(62)	(113)	(154)	(123)

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES - PROCESO MONITOREO MDS(%)

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

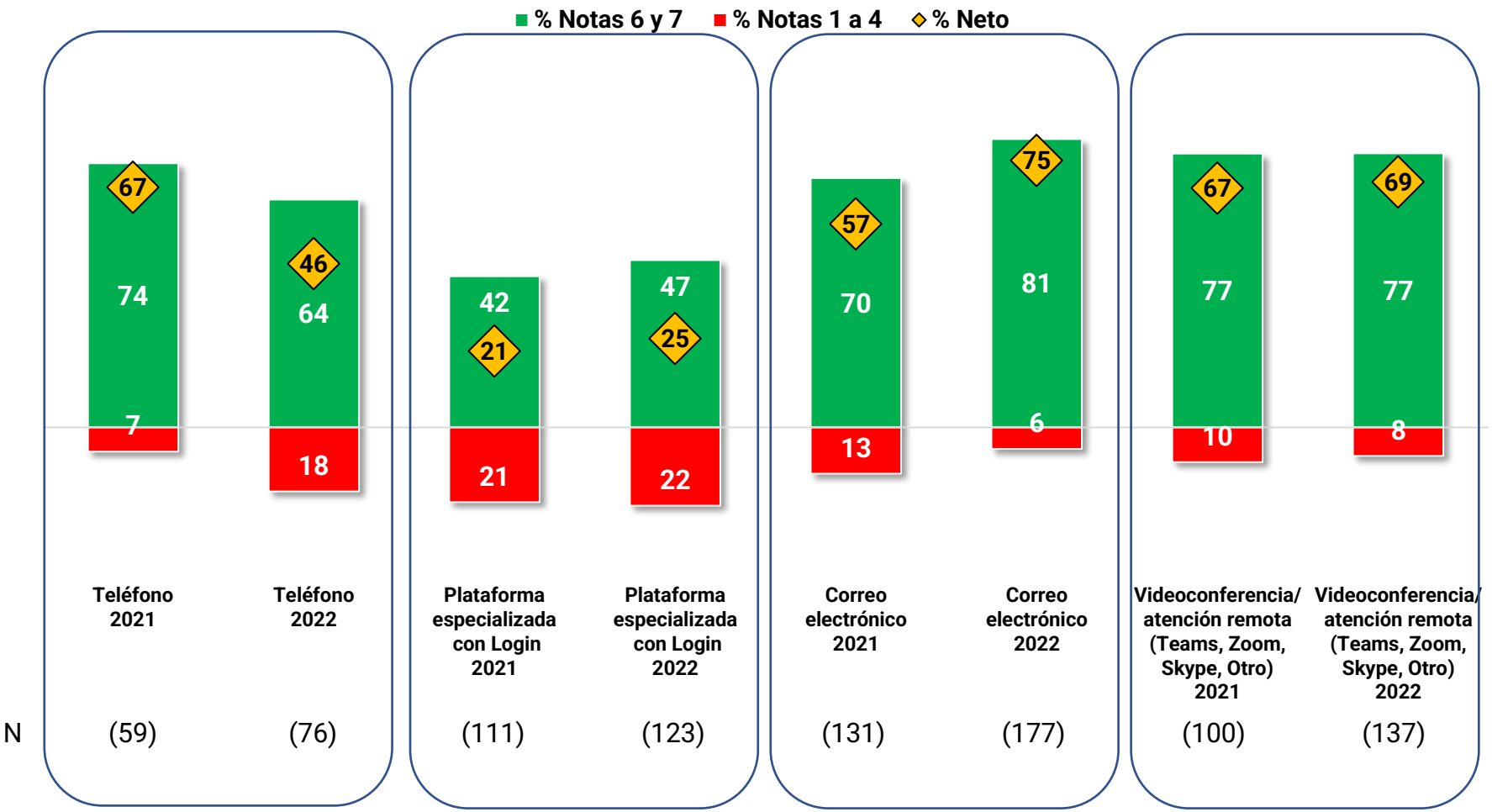


	Teléfono	Plataforma especializada con Login	Correo electrónico	Videoconferencia/ atención remota (Teams, Zoom, Skype, Otro)
N=	(13)	(11)	(19)	(16)

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%) DIPRES 2021 - 2022

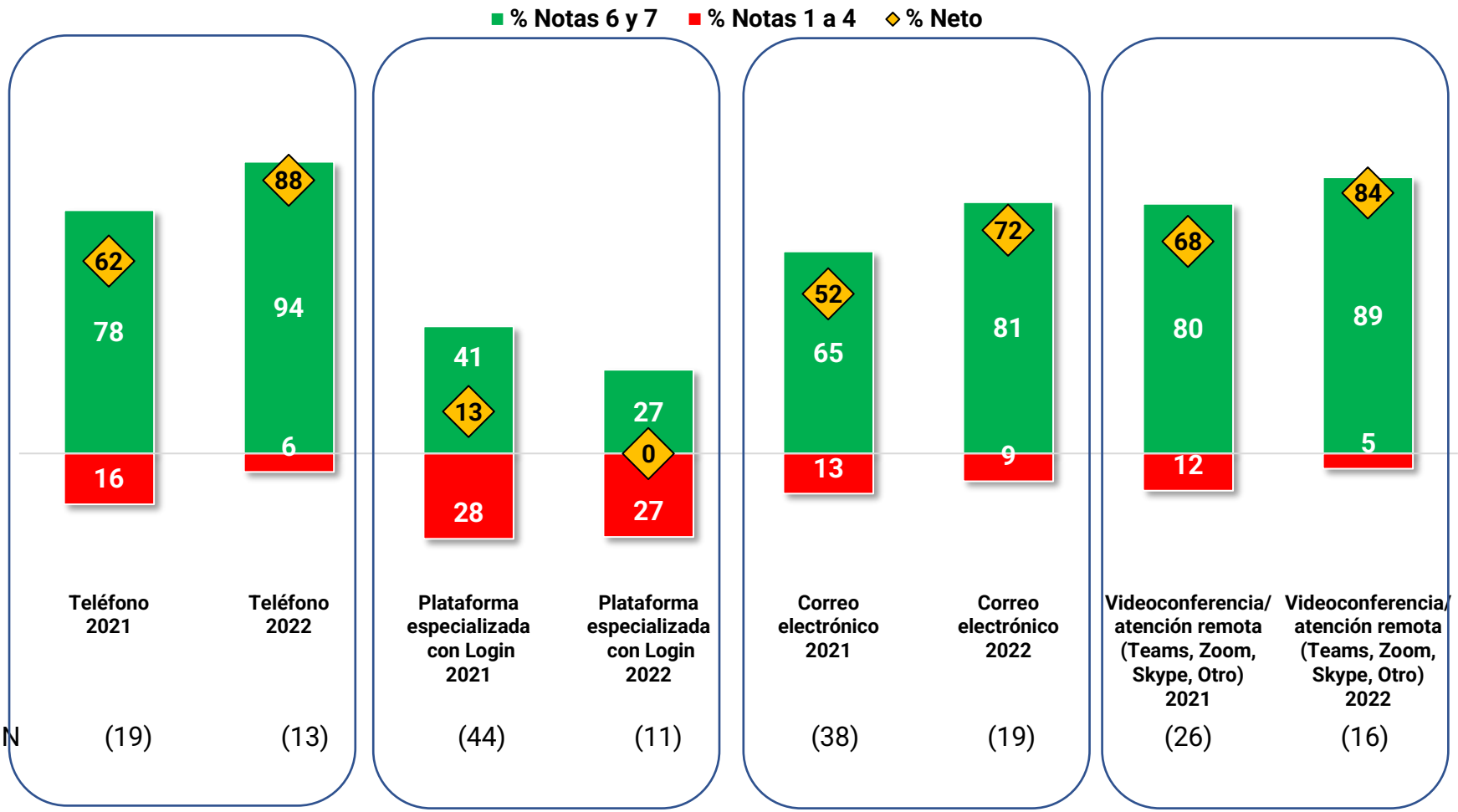
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… ¿qué nota le pondría? (MULTIPLE)



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

SATISFACCIÓN CON SERVICIO EN CANALES (%) MDSYF 2021 - 2022

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

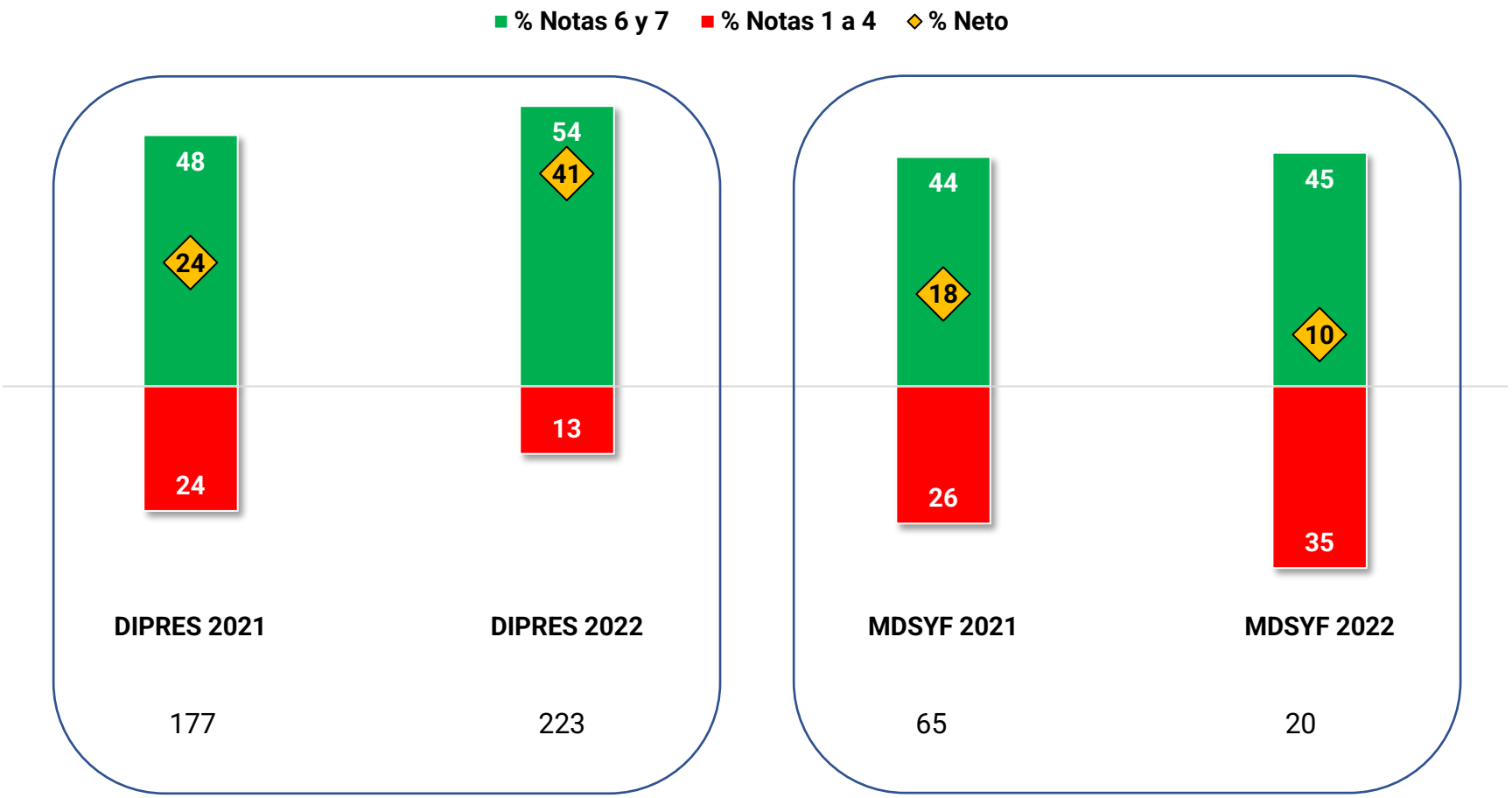


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) DIPRES Y MDSYF 2021 - 2022

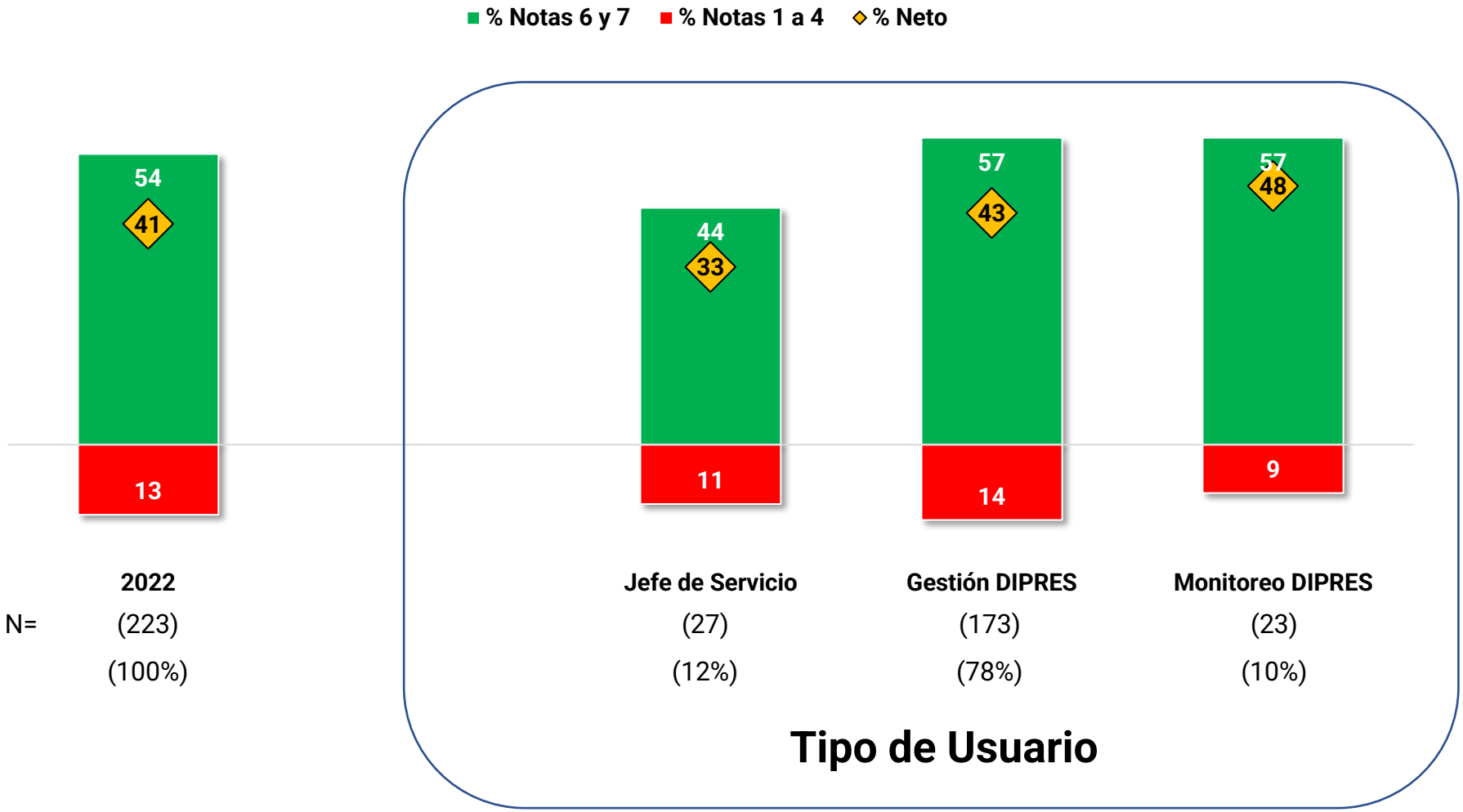
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la DIPRES/MDSYF, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

EVALUACIÓN GENERAL DIPRES (%) – TIPO DE USUARIO

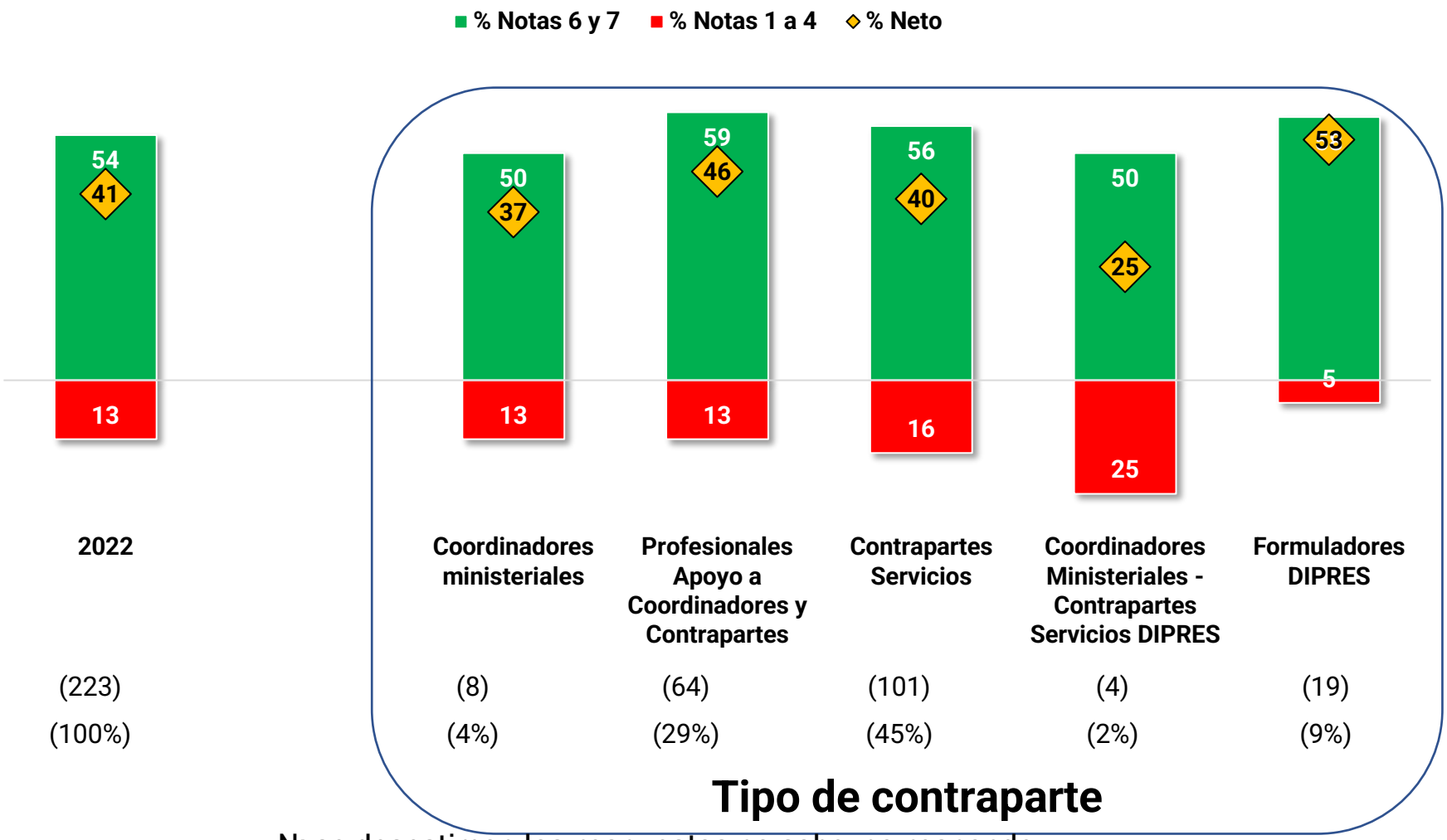
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

EVALUACIÓN GENERAL DIPRES (%) – TIPO DE CONTRAPARTE

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



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

Evaluación General MDSYF (%) – Tipo de Usuario

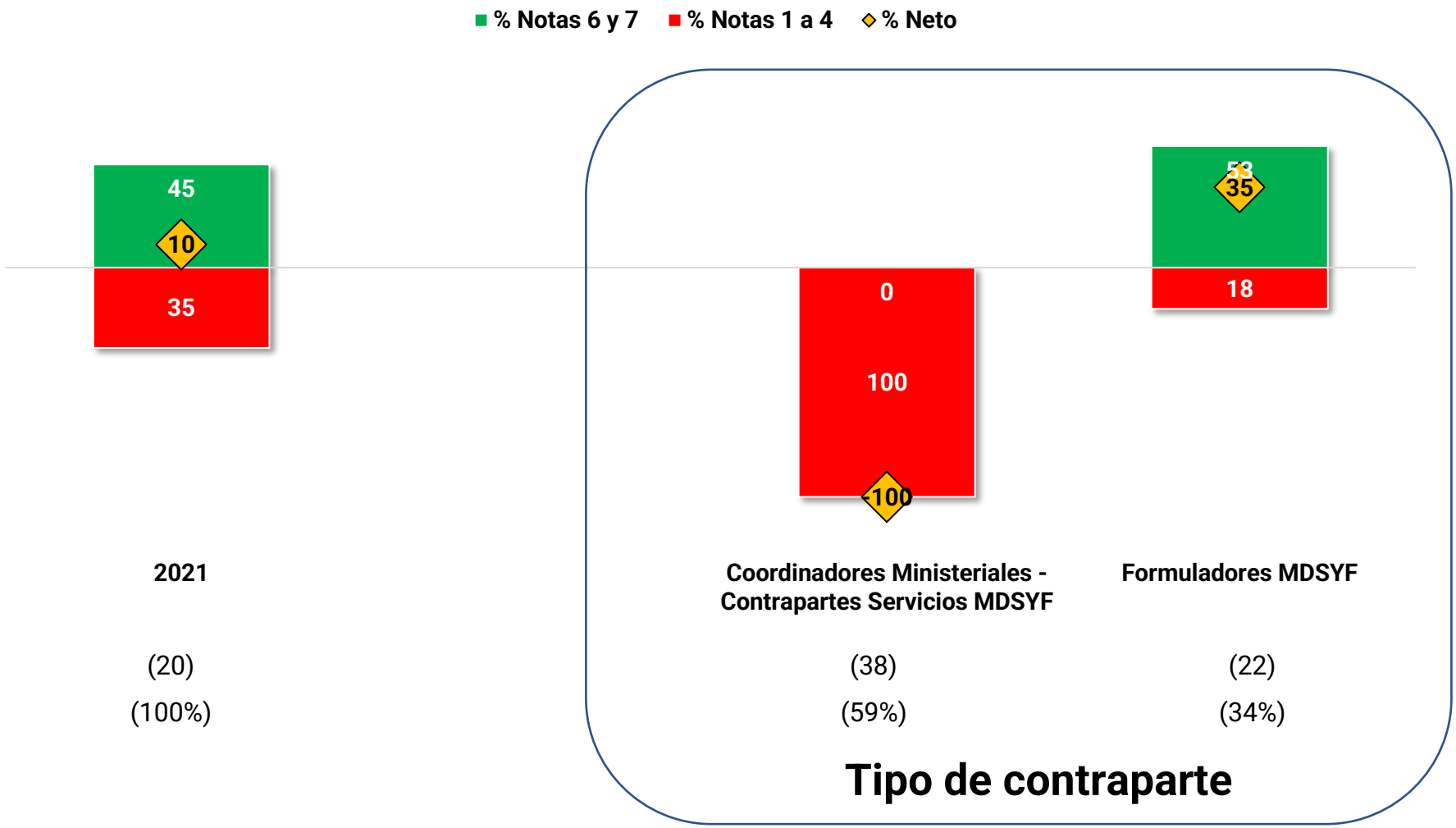
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

Evaluación General MDSYF (%) – Tipo de contraparte

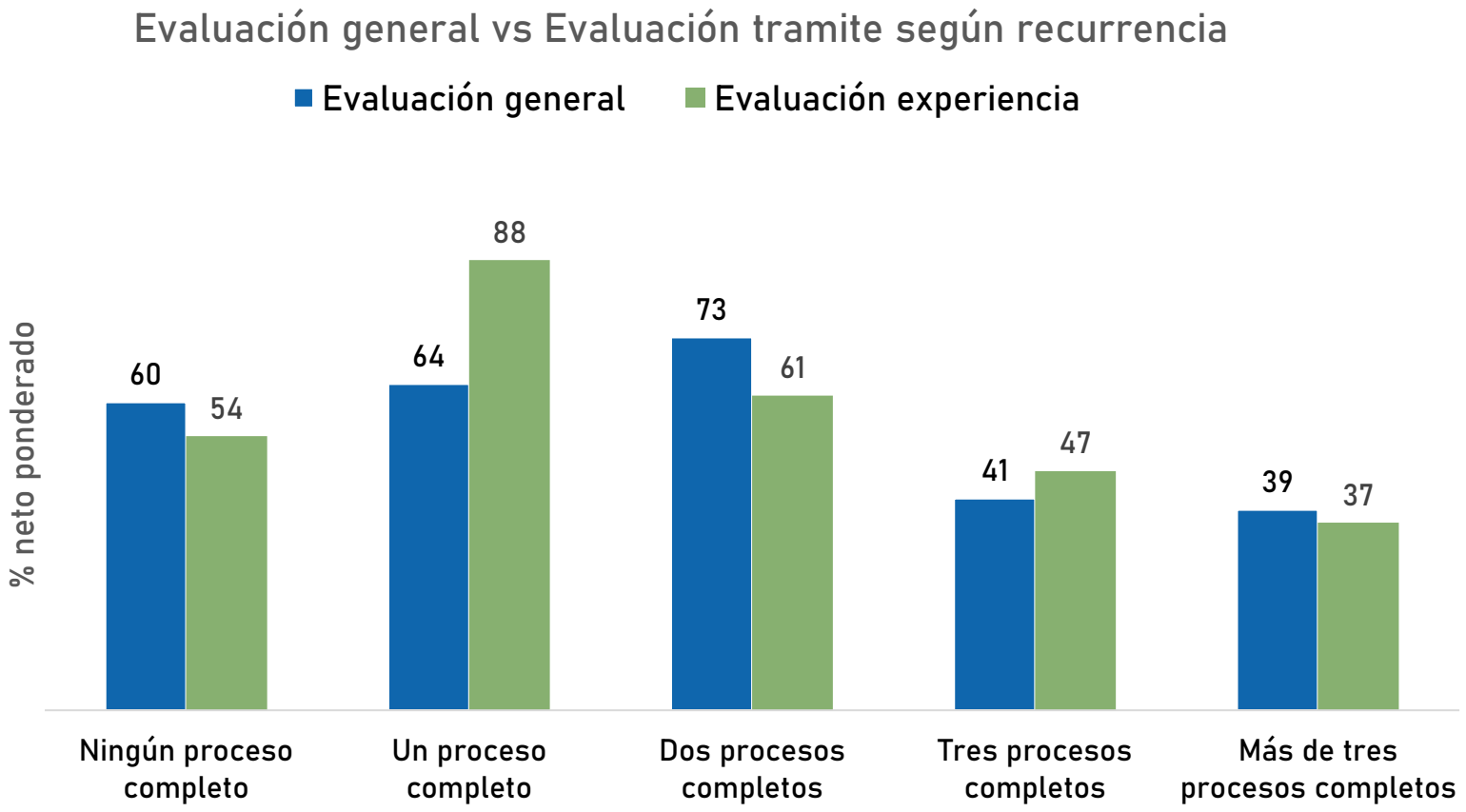
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA DIPRES

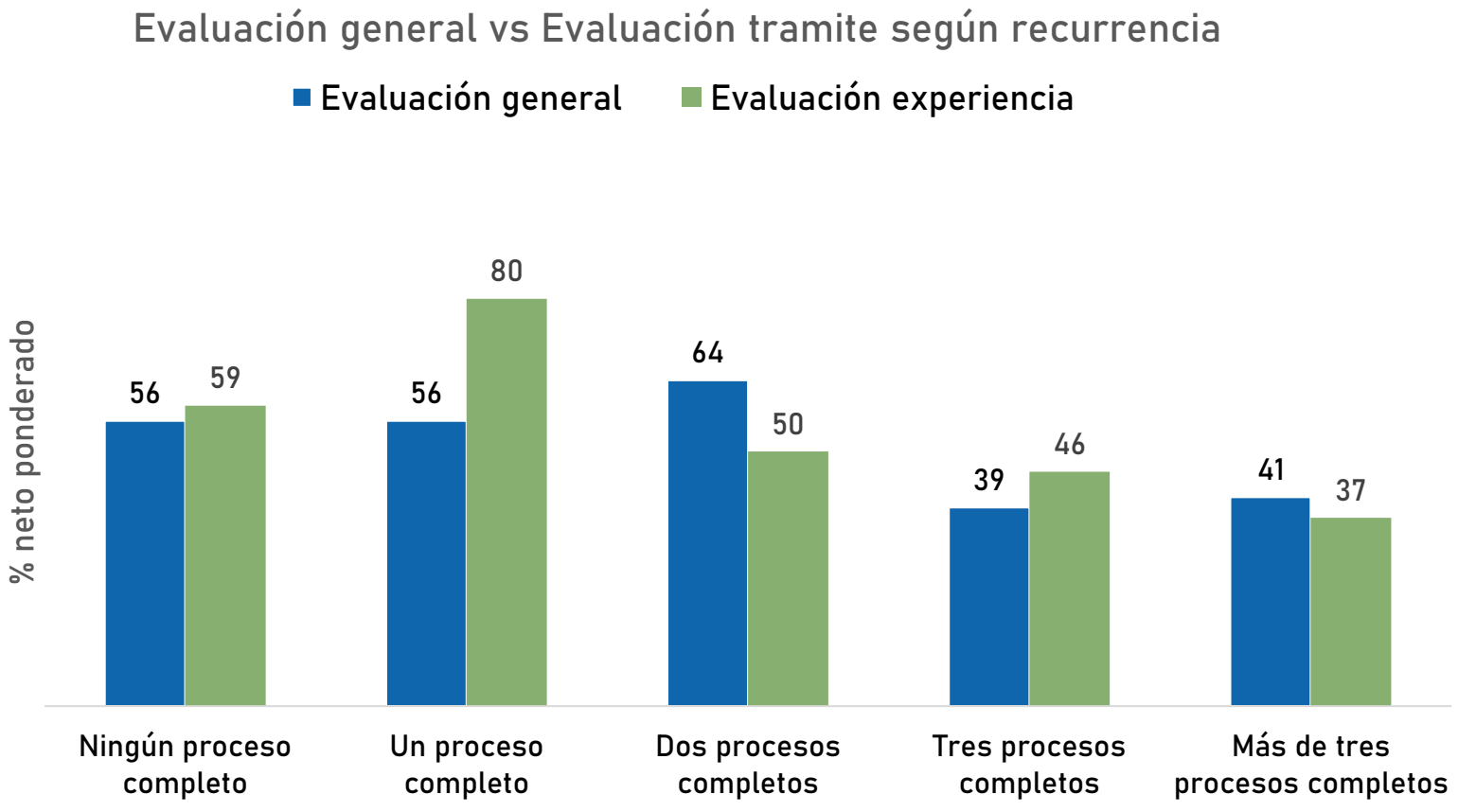
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la DIPRES:



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA GESTIÓN DIPRES

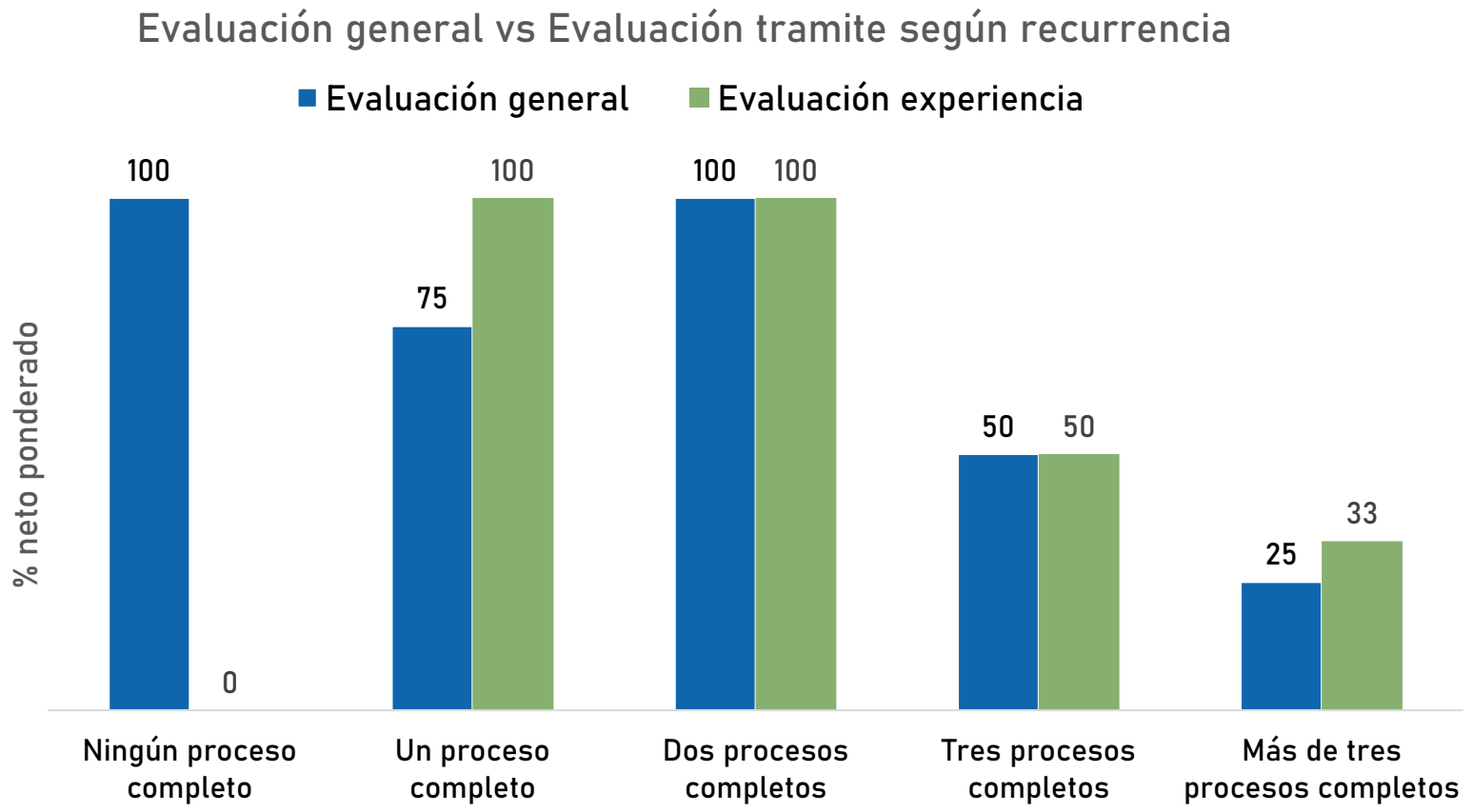
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la DIPRES:



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA MONITOREO DIPRES

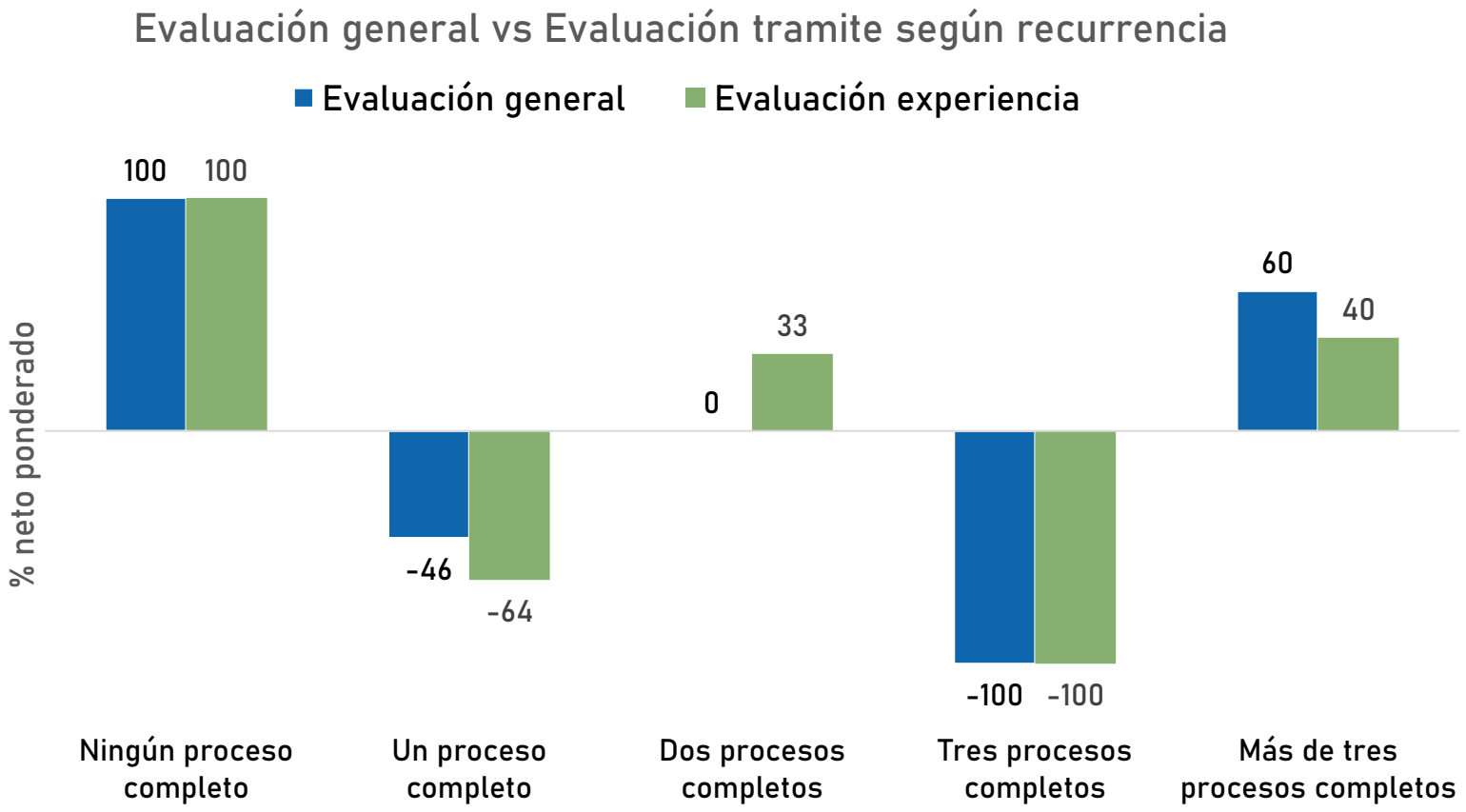
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la DIPRES:



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA MDSYF

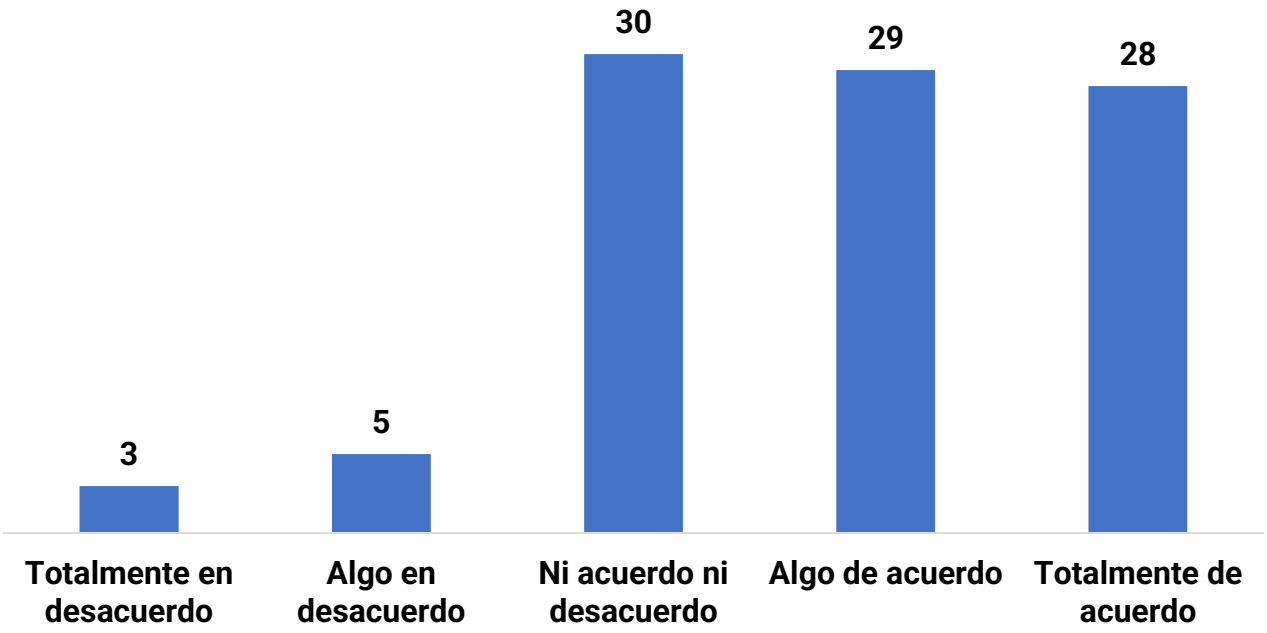
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA :



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

EXPERIENCIA DE SERVICIO Y CONFIANZA (%) DIPRES / MDSYF

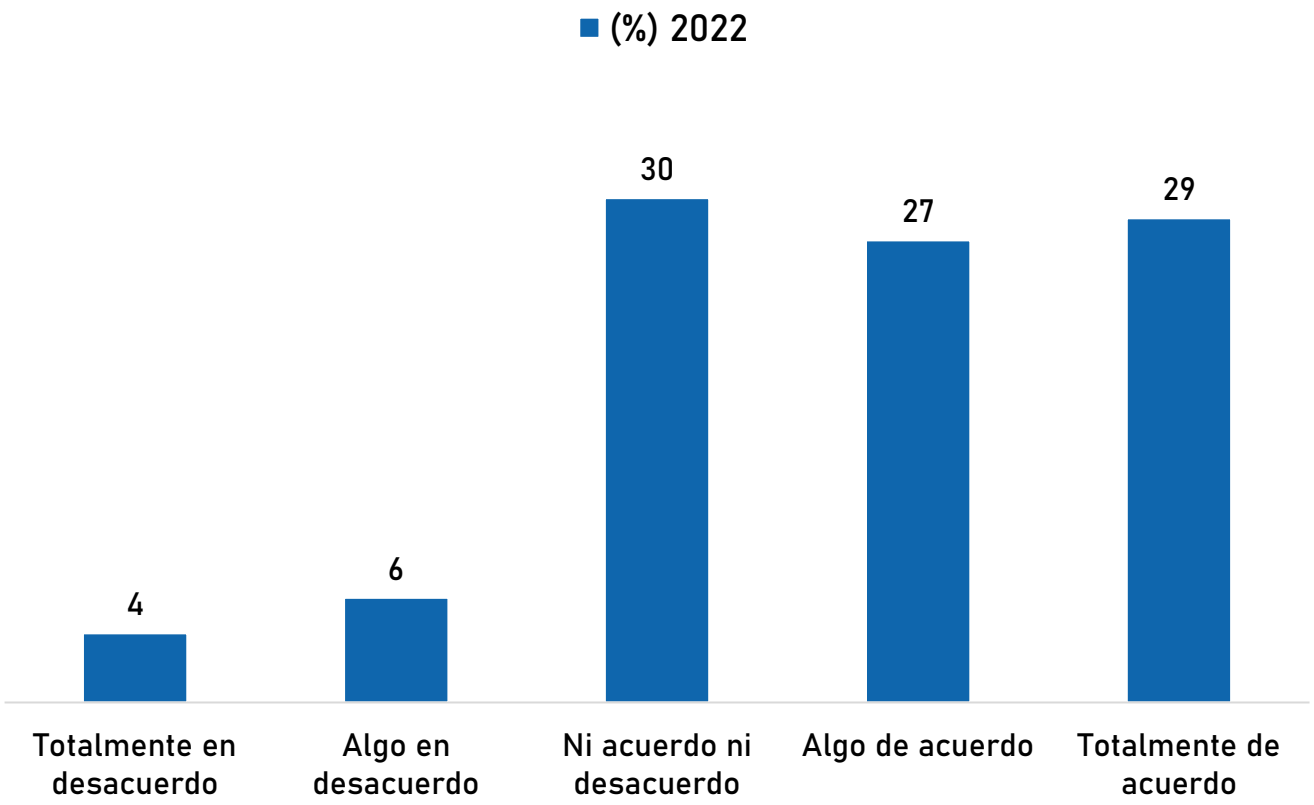
Esta experiencia en la INSTITUCIÓN aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 243
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) DIPRES (SIN JEFE SERVICIO)

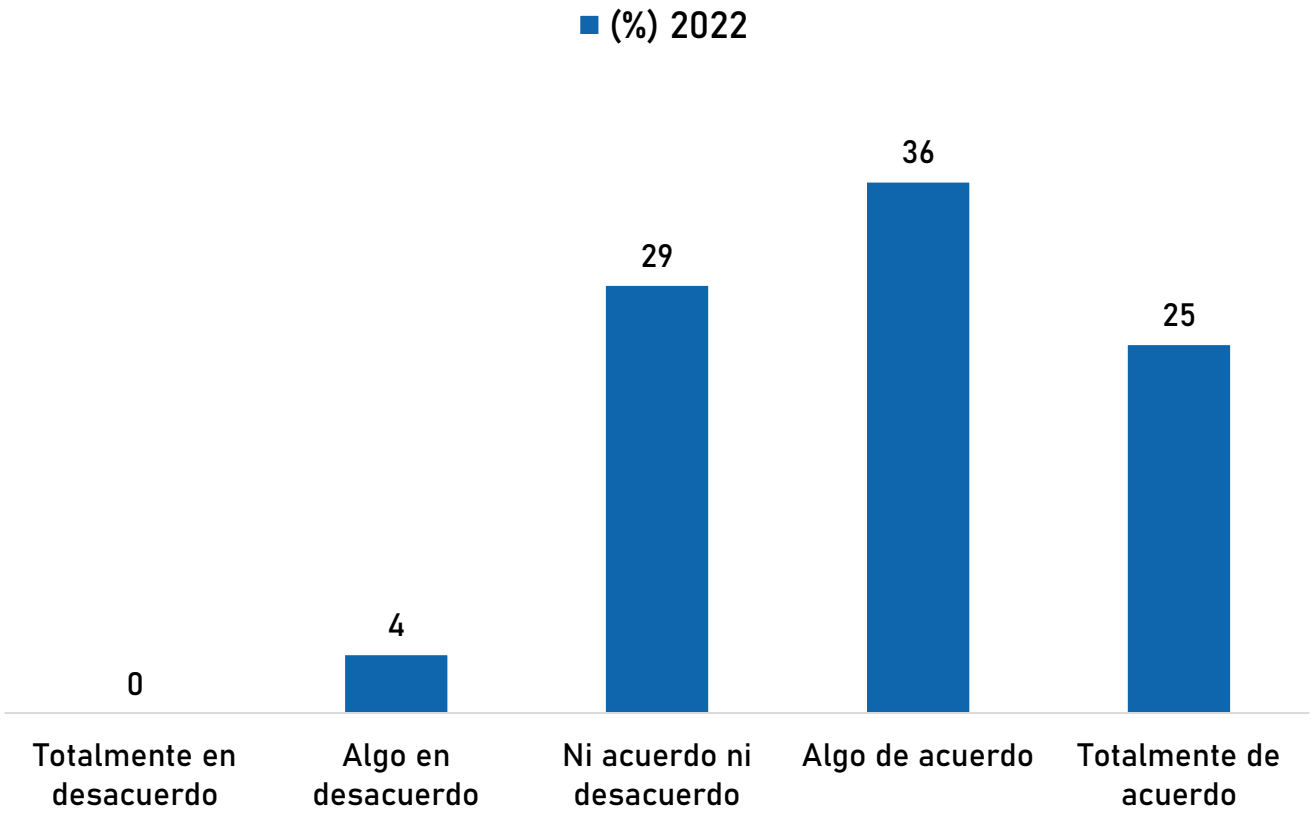
Esta experiencia de servicio en la DIPRES aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 196
Se excluye de las barras la categoría ‘Ns-Nr’.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) JEFE DE SERVICIO

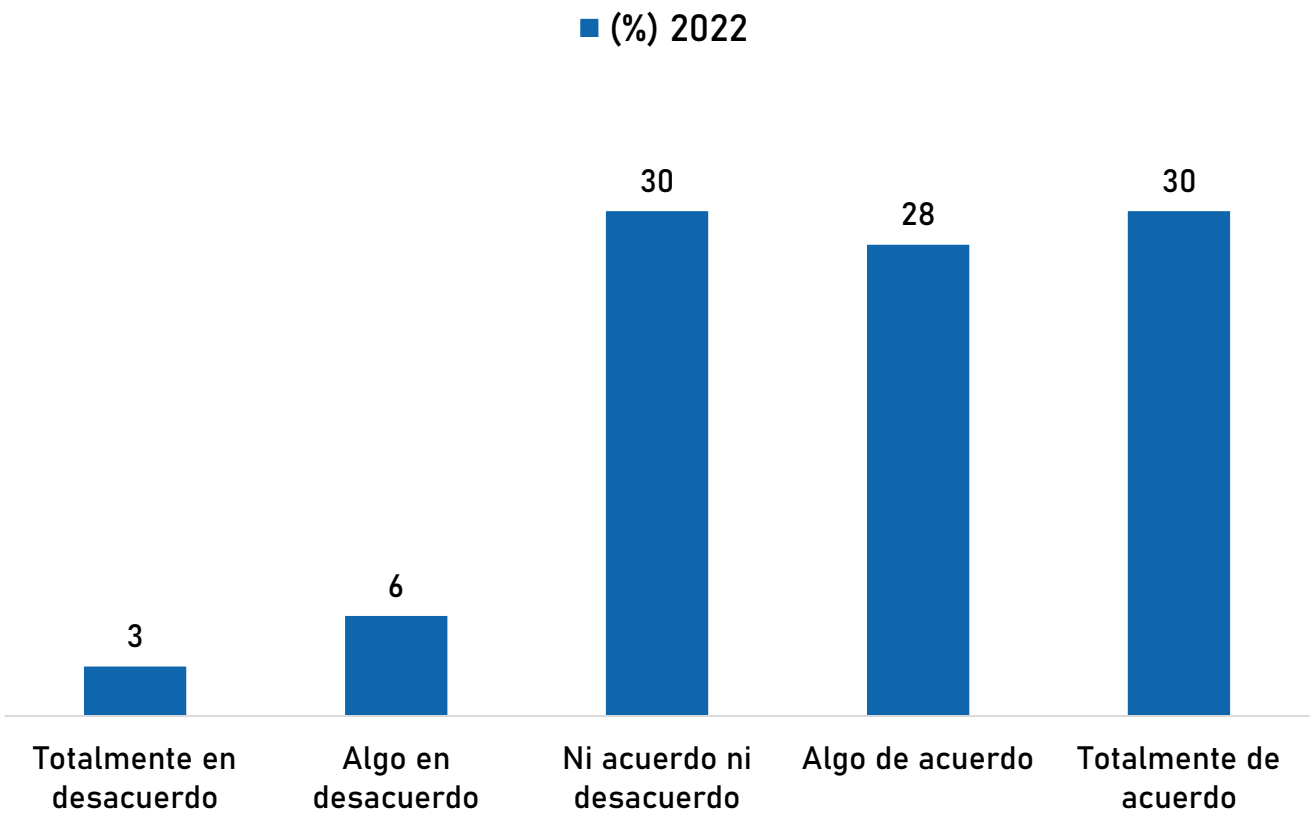
Esta experiencia de servicio en la DIPRES aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 28
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) GESTIÓN DIPRES

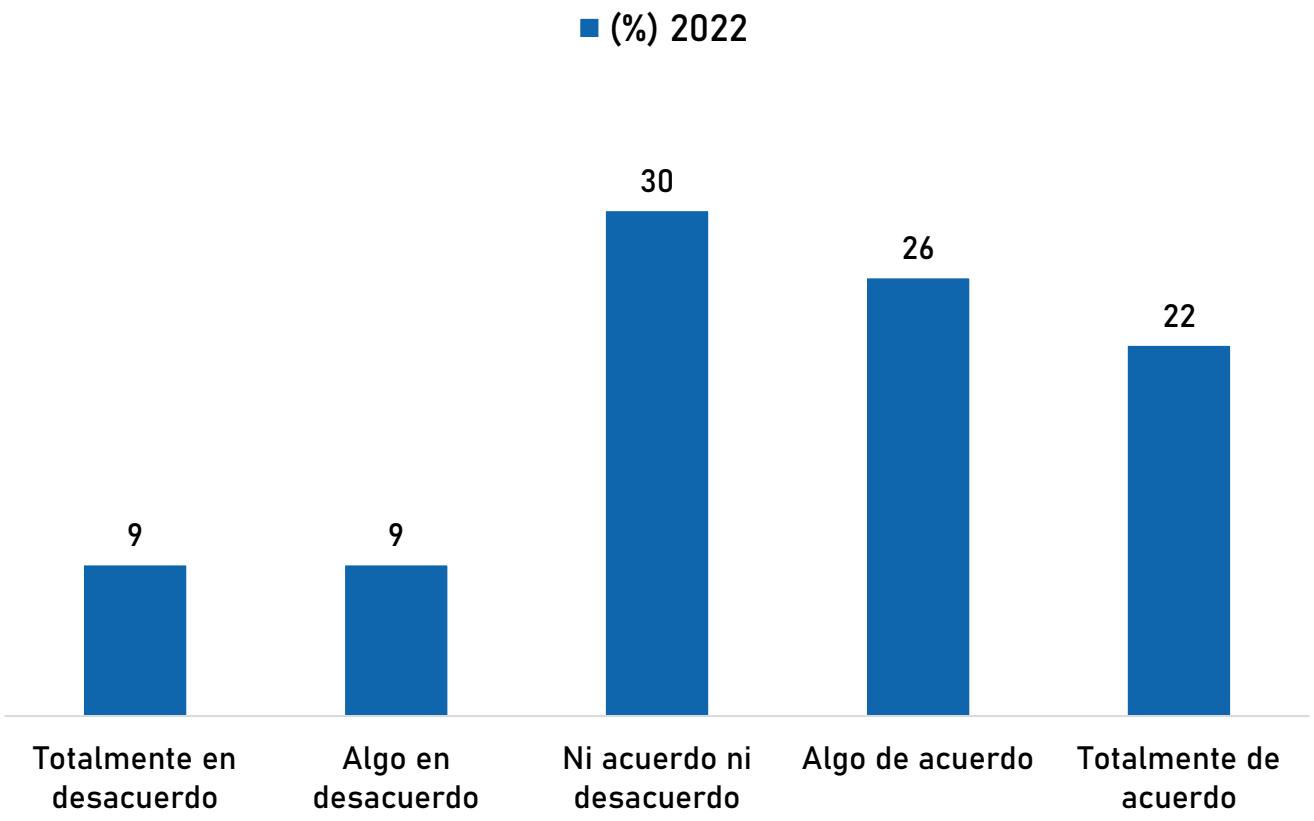
Esta experiencia de servicio en la DIPRES aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 173
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) MONITOREO DIPRES

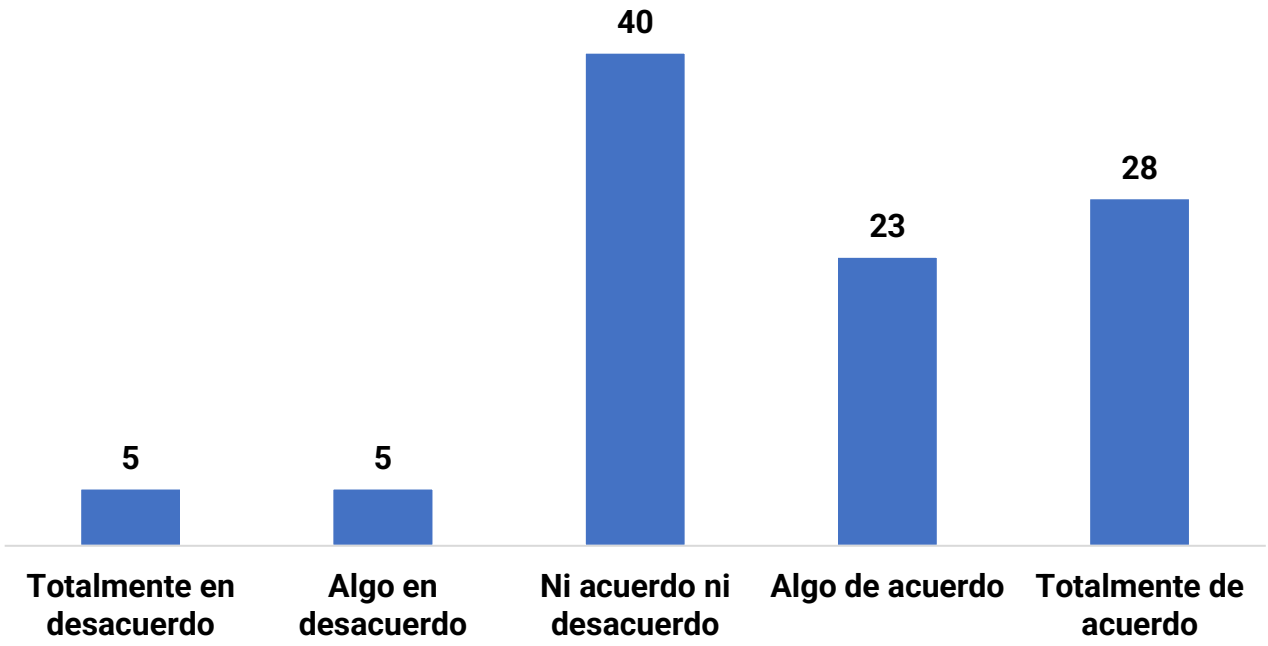
Esta experiencia de servicio en la DIPRES aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 23
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO Y CONFIANZA (%) MDSYF

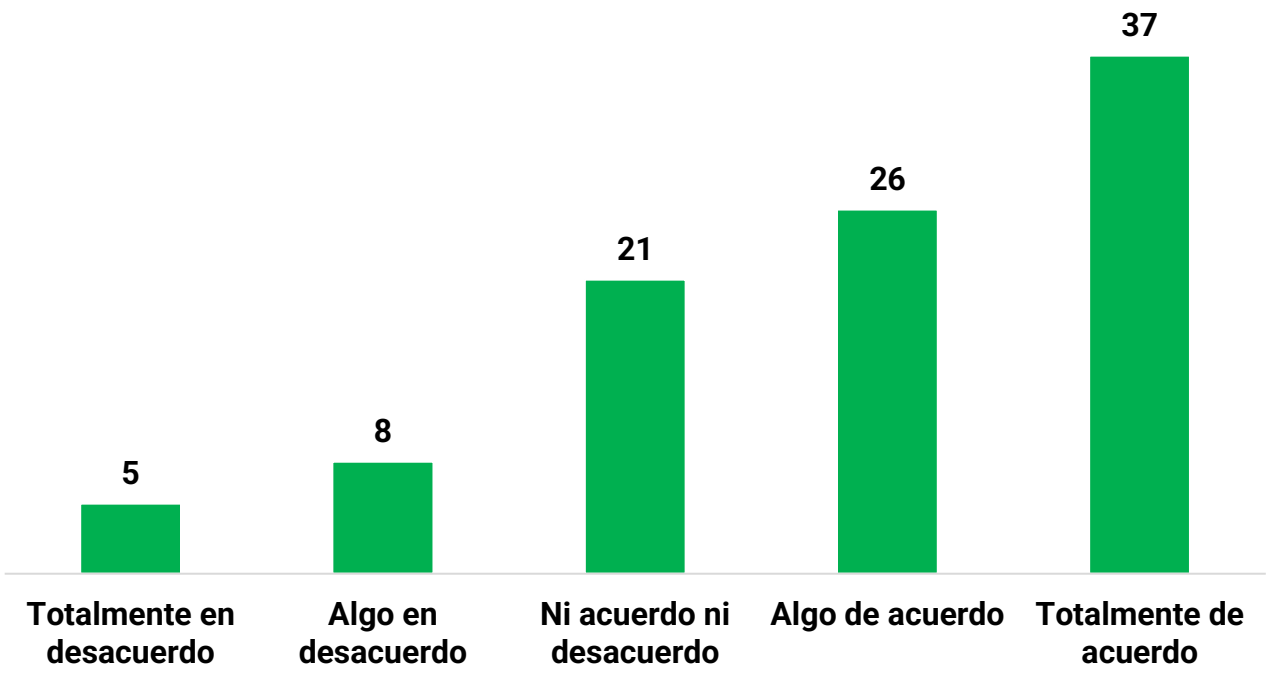
Esta experiencia en el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 19
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO Y HABLARÍA POSITIVAMENTE (%) DIPRES / MDSYF

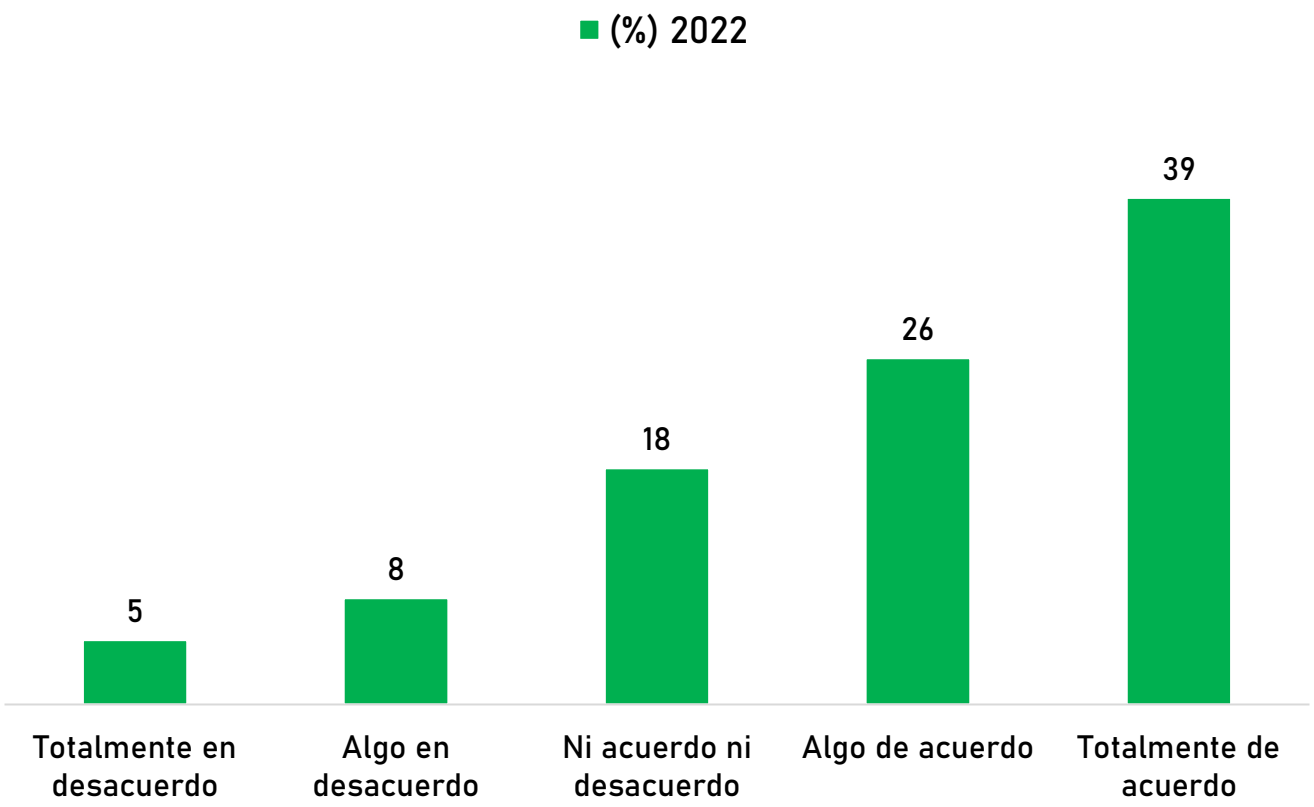
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia en la INSTITUCIÓN:



N = 243
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) DIPRES (SIN JEFE SERVICIO)

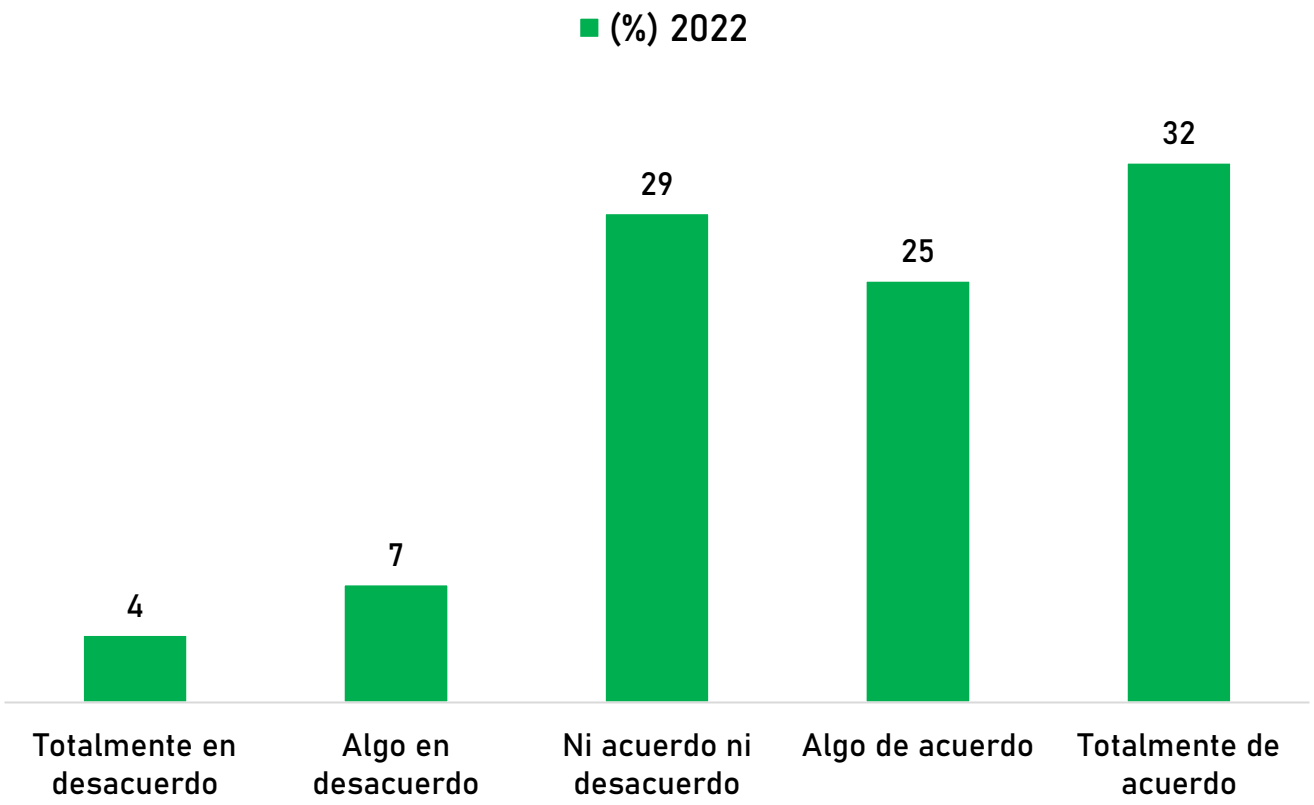
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la DIPRES:



N = 196
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) JEFE SERVICIO

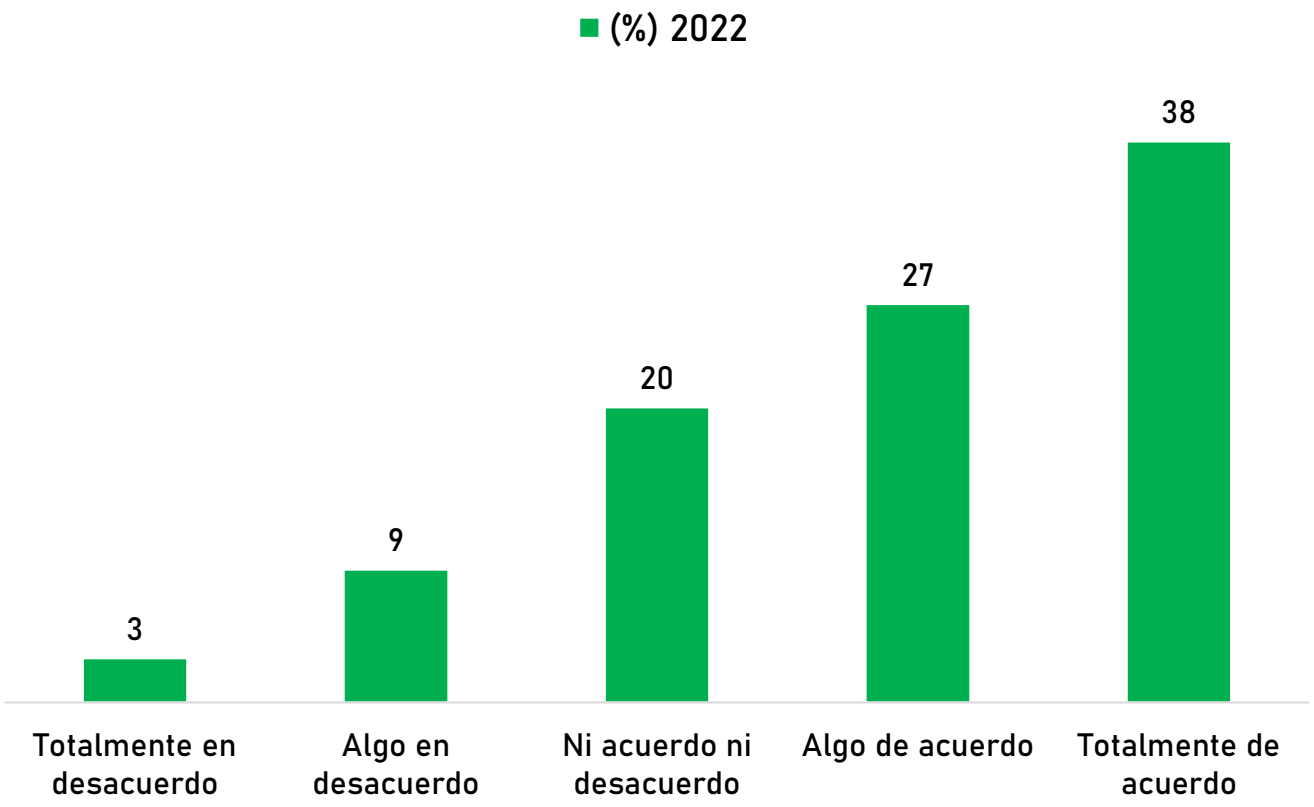
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la DIPRES:



N = 28
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) GESTIÓN DIPRES

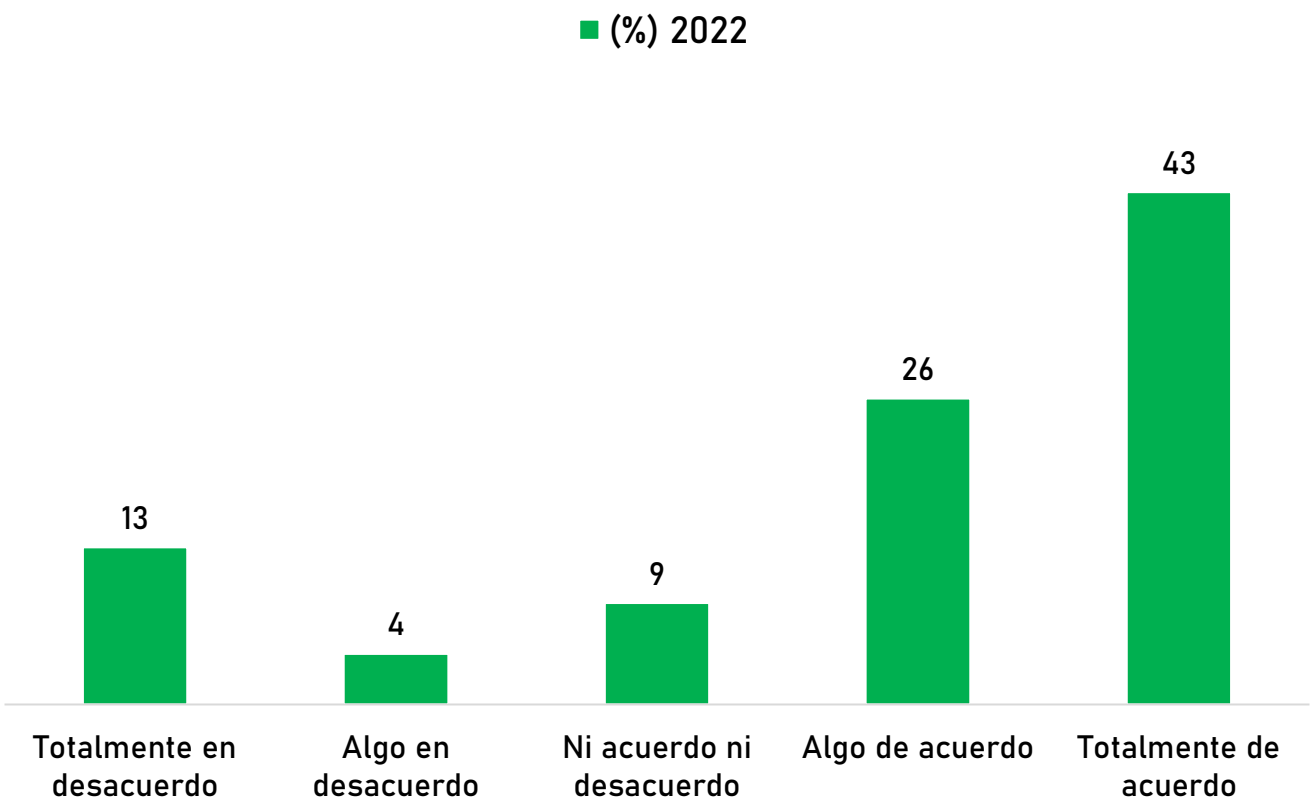
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la DIPRES:



N = 173
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) MONITOREO DIPRES

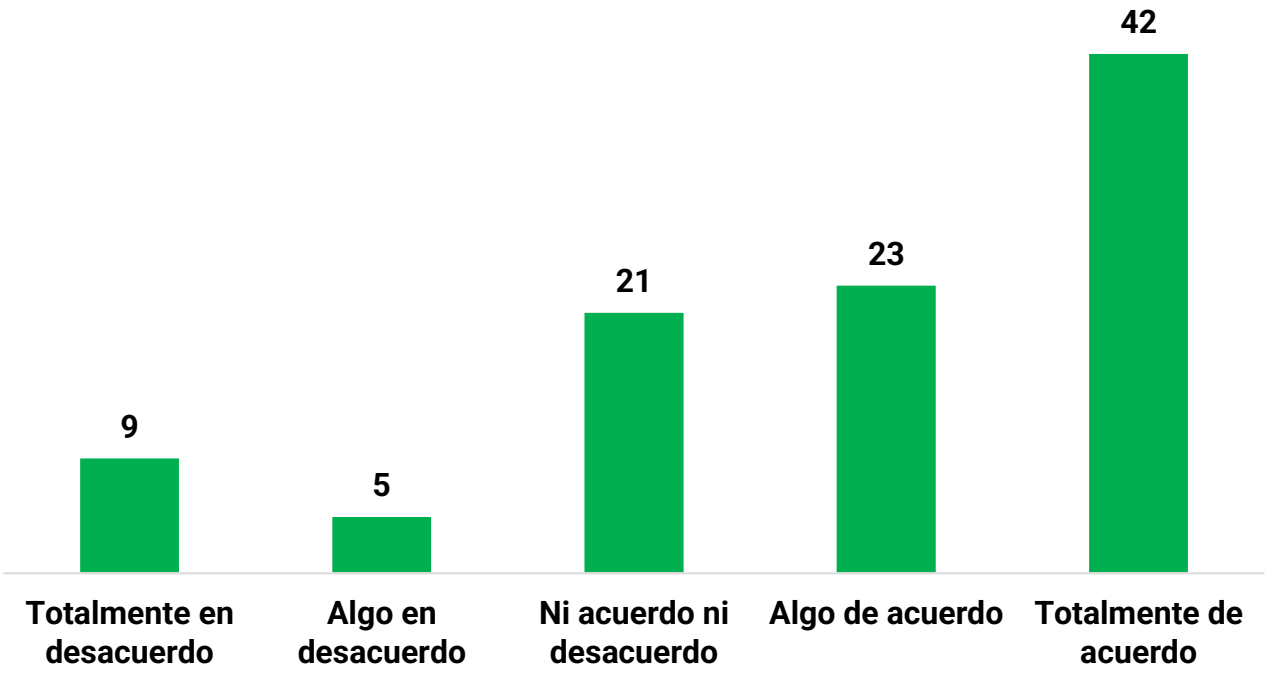
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la DIPRES:



N = 23
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

EXPERIENCIA DE SERVICIO Y HABLARÍA POSITIVAMENTE (%) MDSYF

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia en el MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA:



N = 19
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

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

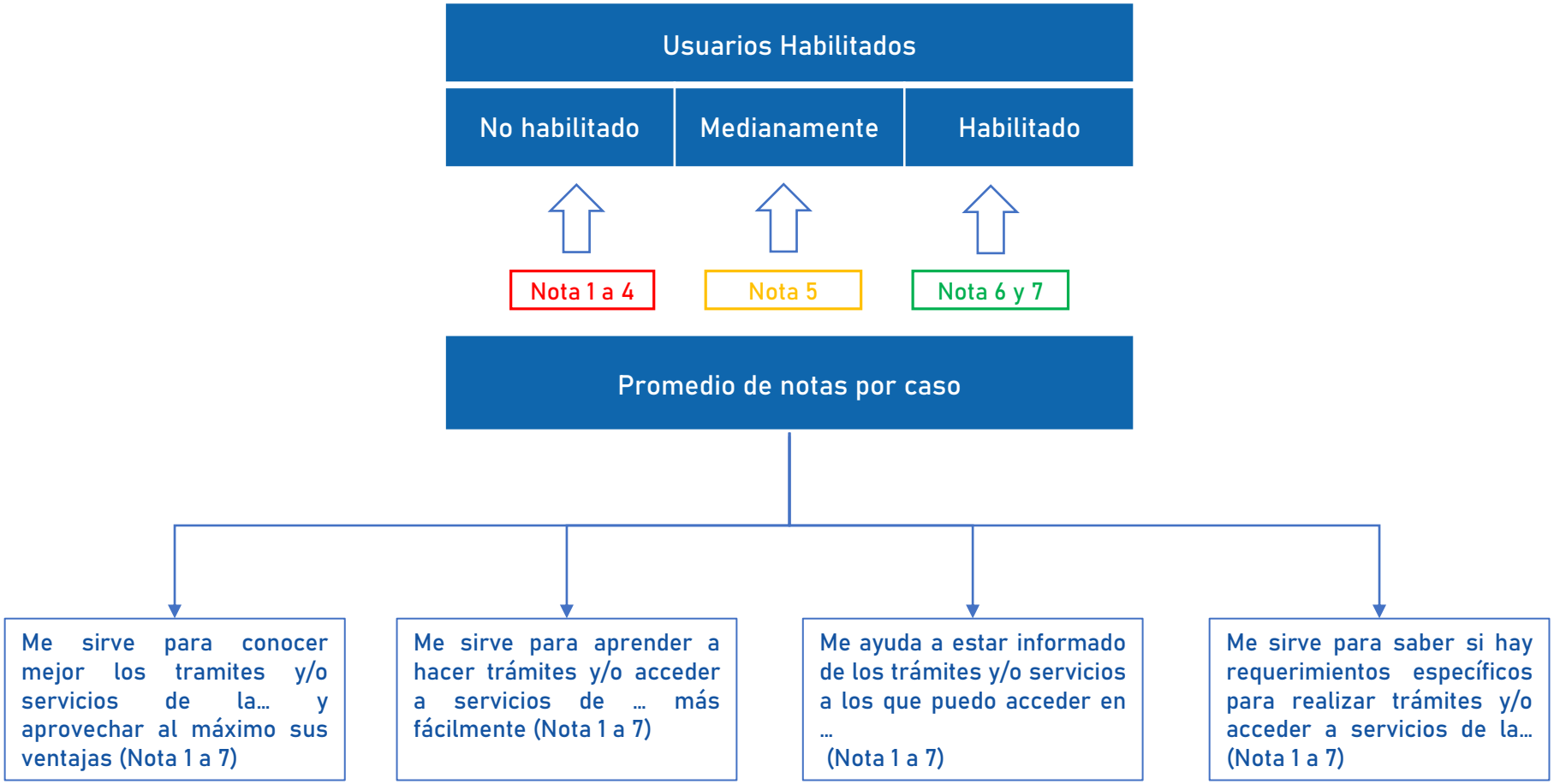
HABILITACIÓN

- 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.

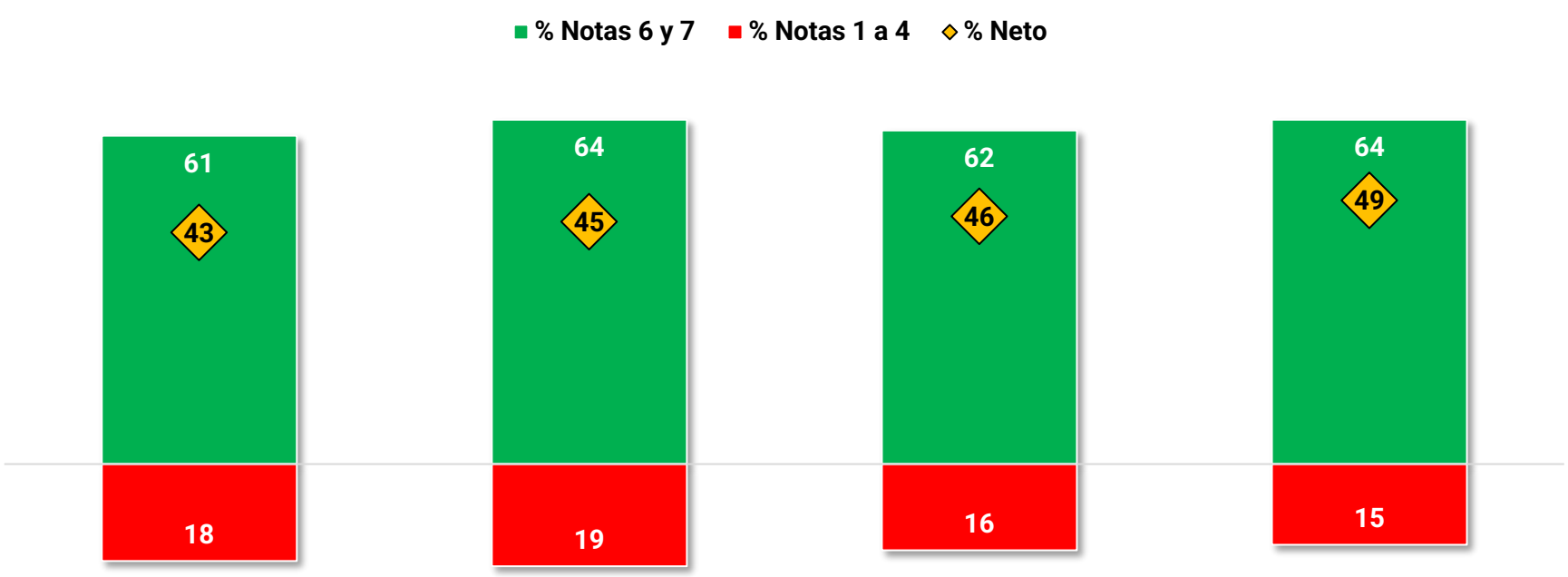
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN DIPRES (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS 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…?

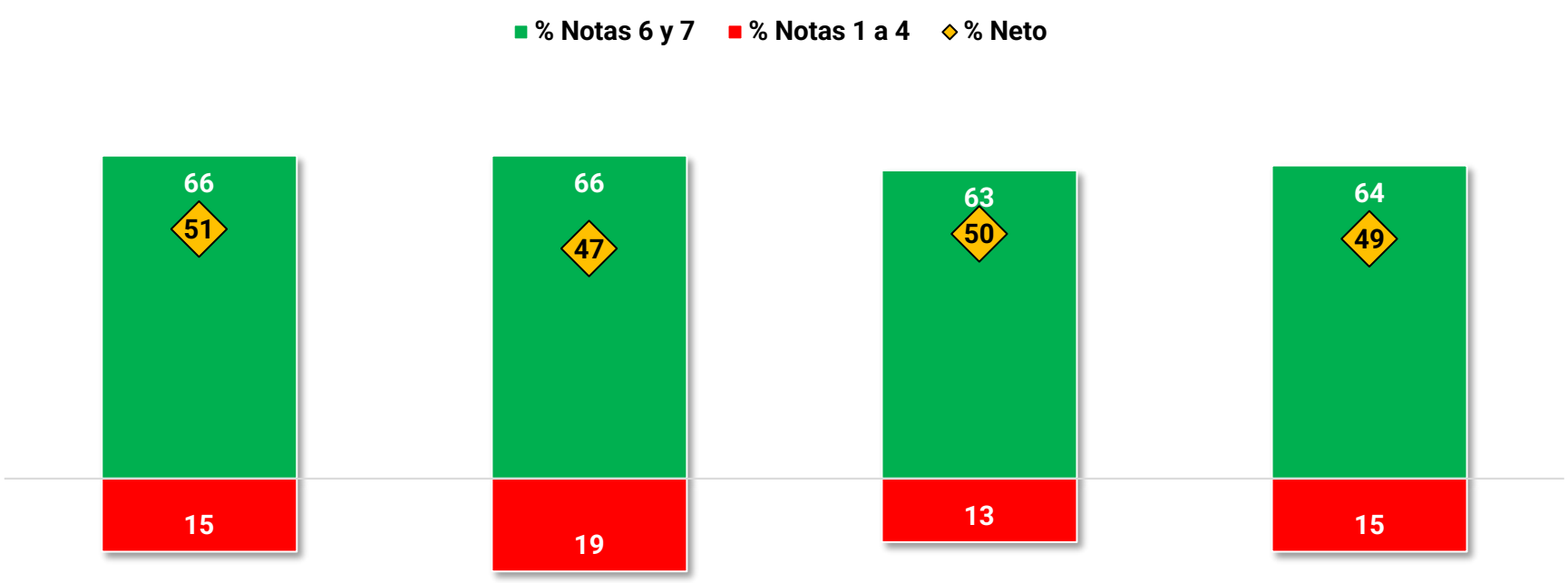


Me sirve para conocer mejor los procesos de gestión/monitoreo de la DIPRES y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer mejor los procesos de gestión/monitoreo en mi institución DIPRES	Me ayuda a estar informado de los procesos de gestión en los que puedo participar en la DIPRES	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar los procesos de gestión/monitoreo de la DIPRES
N = 185	187	187	165

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

HABILITACIÓN GESTIÓN DIPRES (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS 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…?

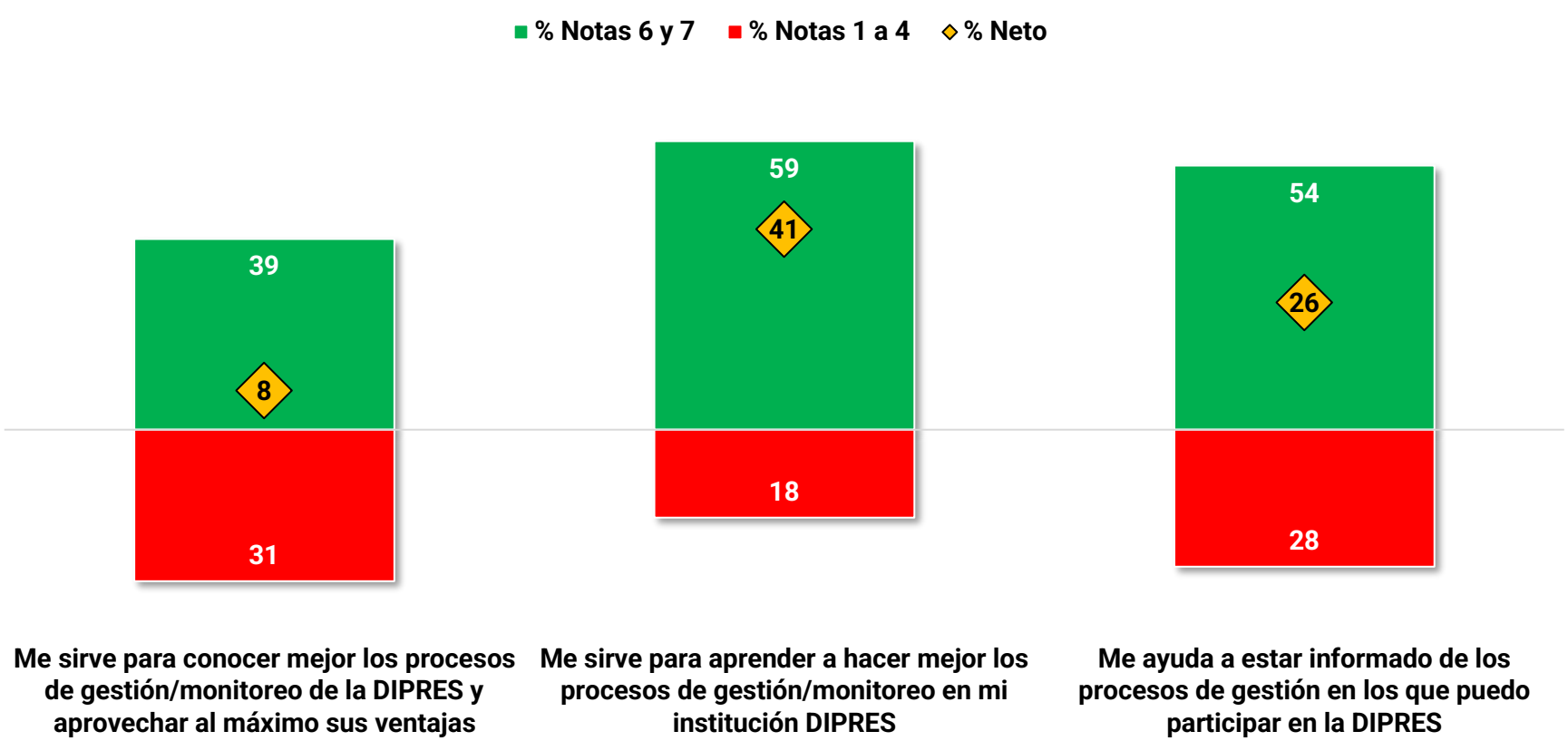


Me sirve para conocer mejor los procesos de gestión/monitoreo de la DIPRES y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer mejor los procesos de gestión/monitoreo en mi institución DIPRES	Me ayuda a estar informado de los procesos de gestión en los que puedo participar en la DIPRES	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar los procesos de gestión/monitoreo de la DIPRES
N = 162	164	165	165

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

HABILITACIÓN MONITOREO DIPRES (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS 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…?

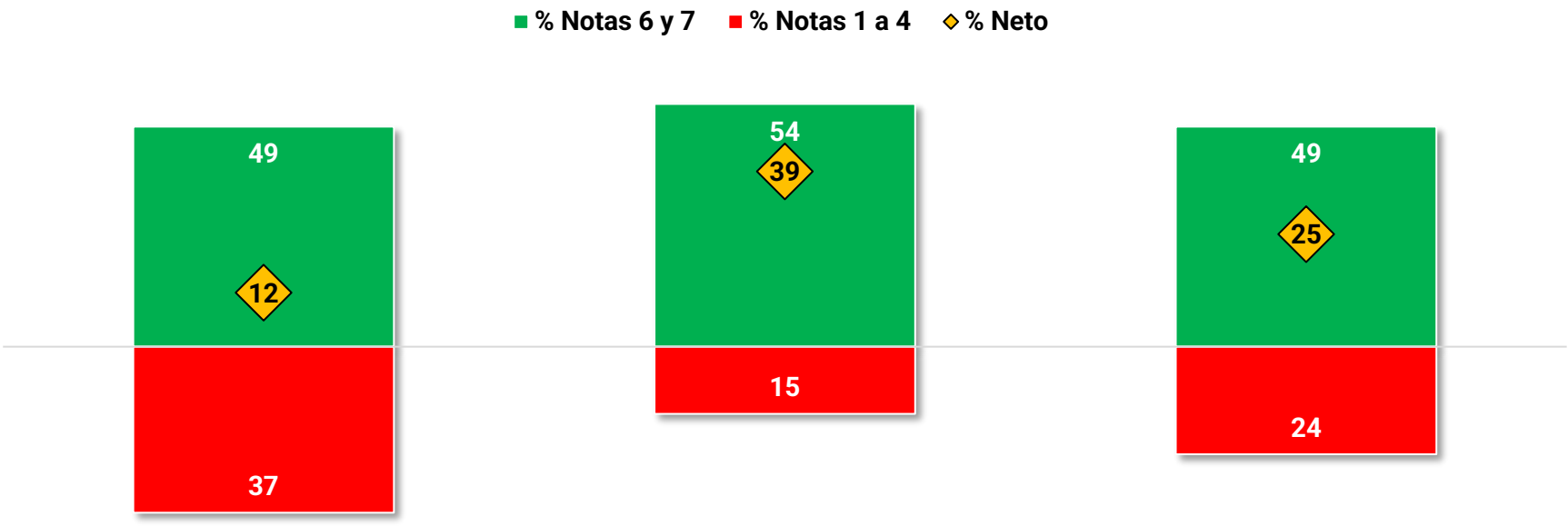


N = 23 | 23 | 22

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

HABILITACIÓN MDSYF (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA 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…?

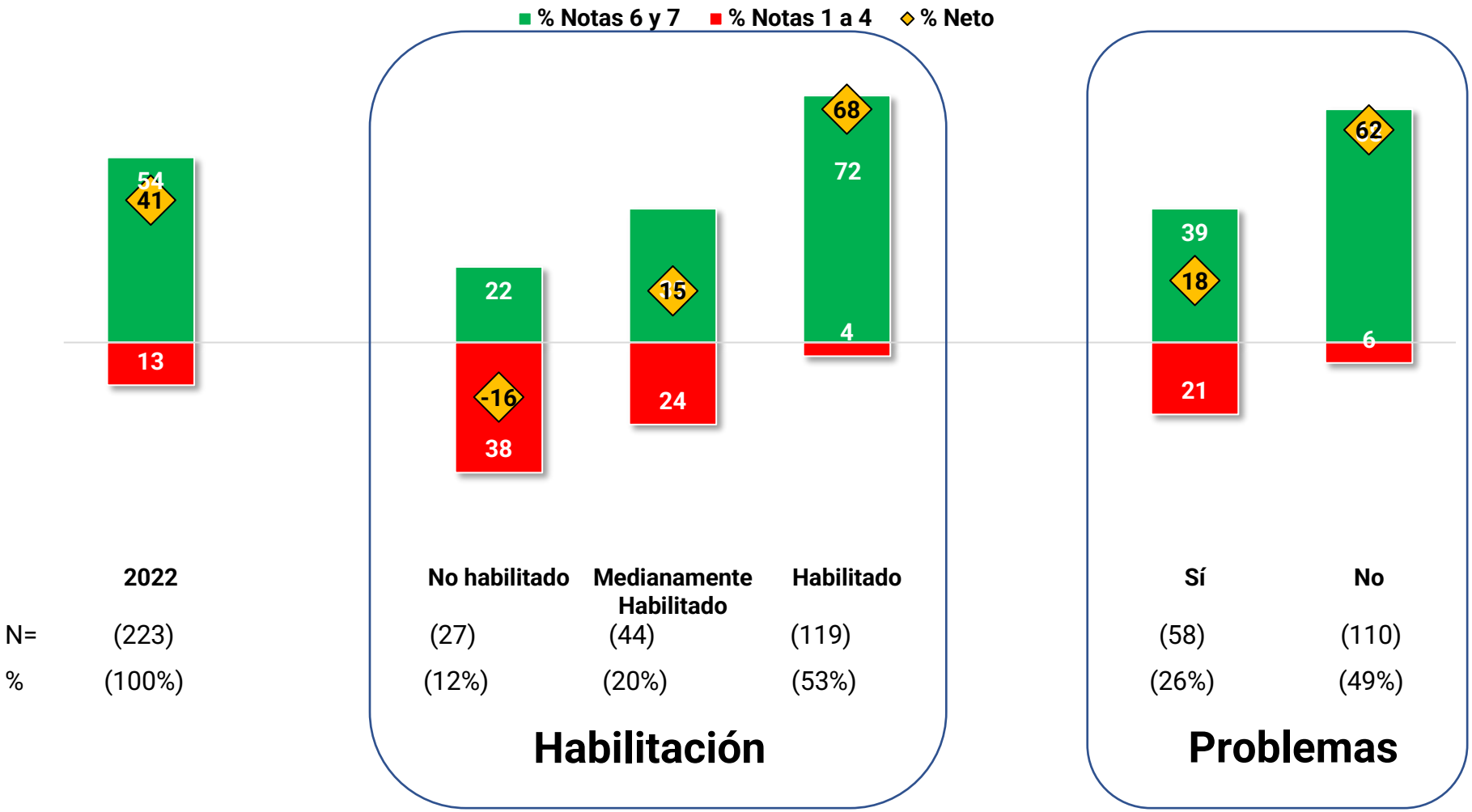


Me sirve para conocer mejor los procesos de monitoreo del MDS y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer mejor los procesos de monitoreo en mi institución MDS	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar los procesos de monitoreo del MDS
N = 18	18	18

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

EVALUACIÓN GENERAL DIPRES (%) POR HABILITACIÓN Y PROBLEMAS EN EL PROCESO

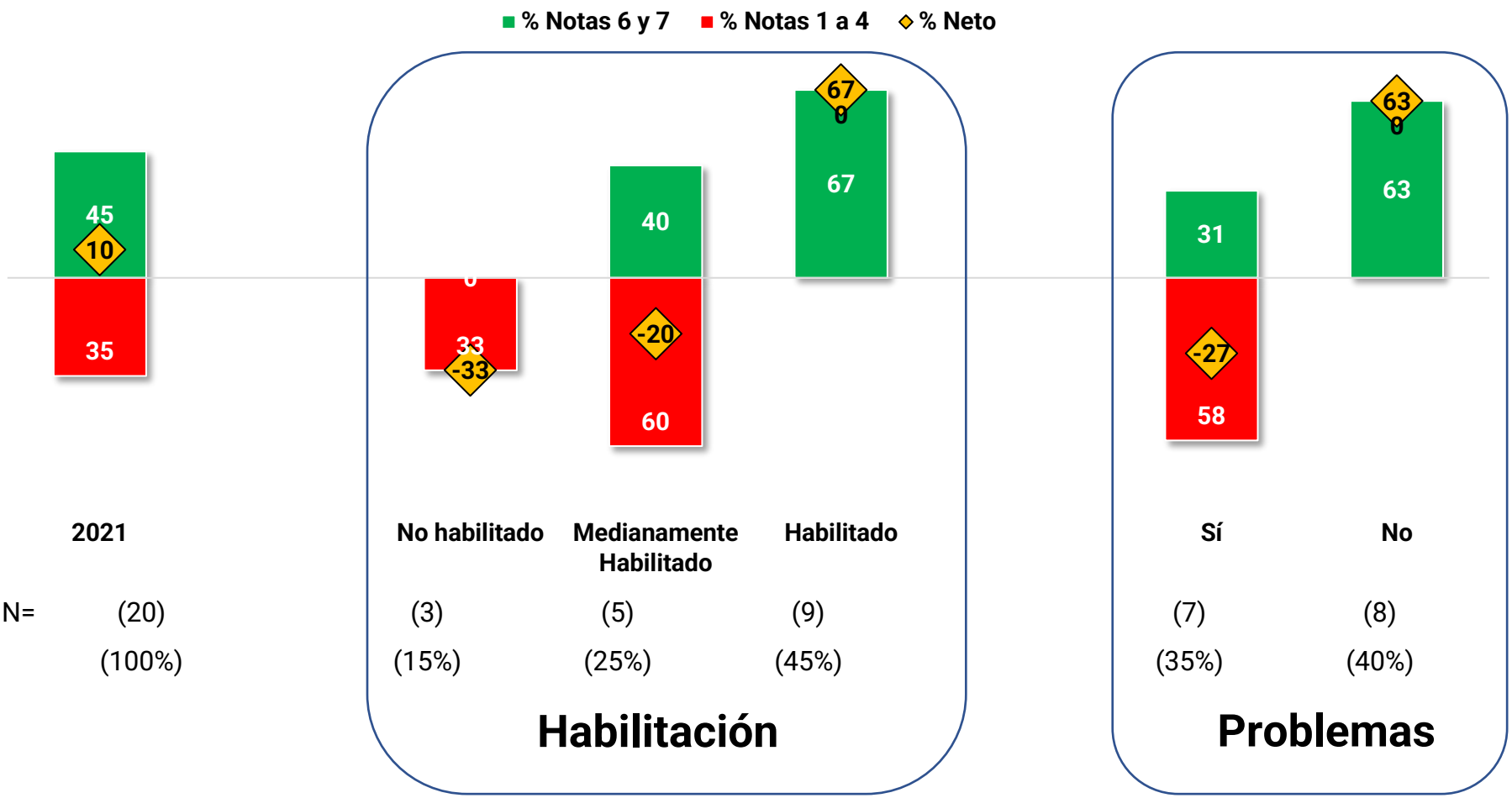
¿Cómo evalúa en general a la DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

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

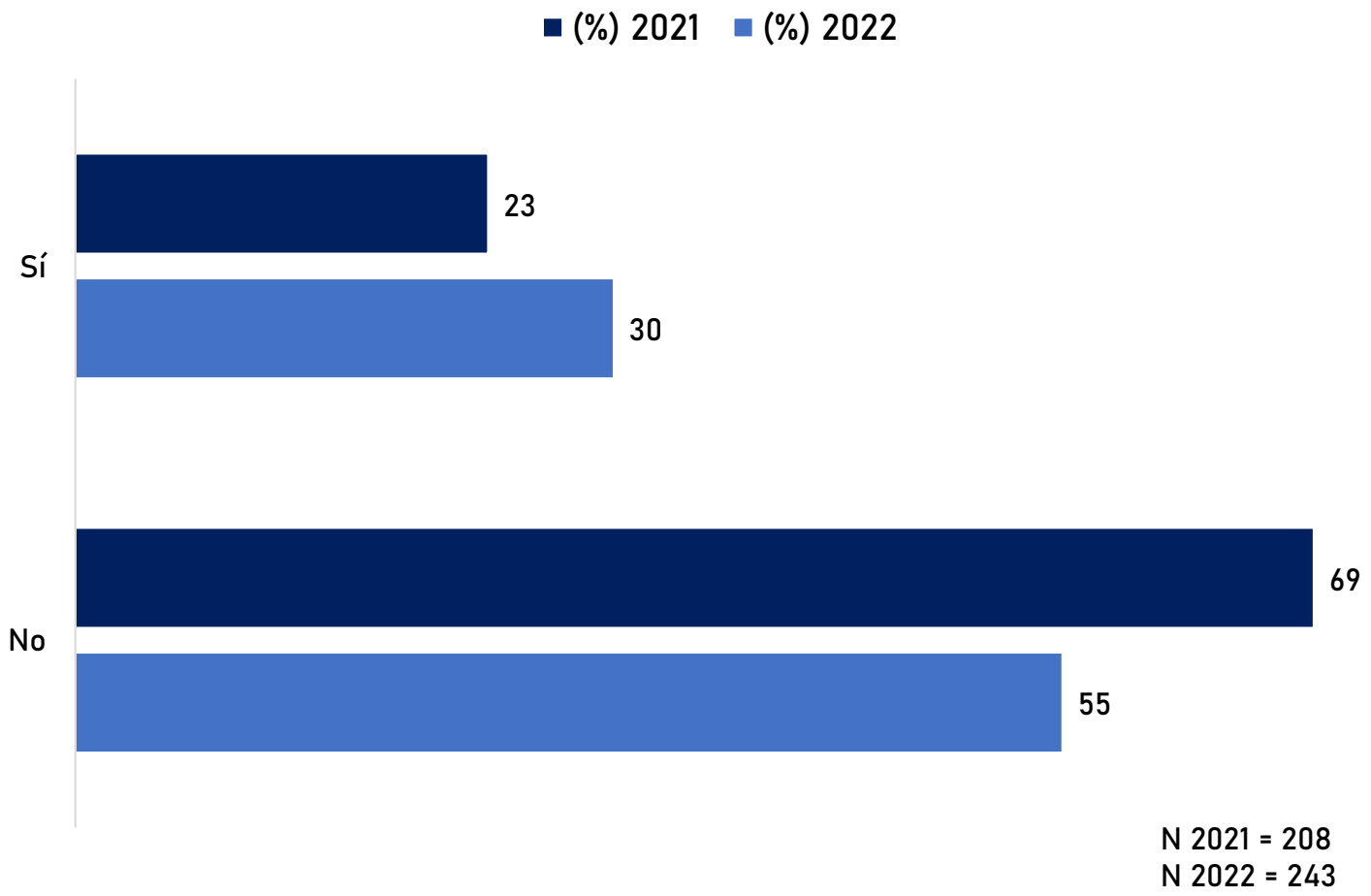
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al MINITERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

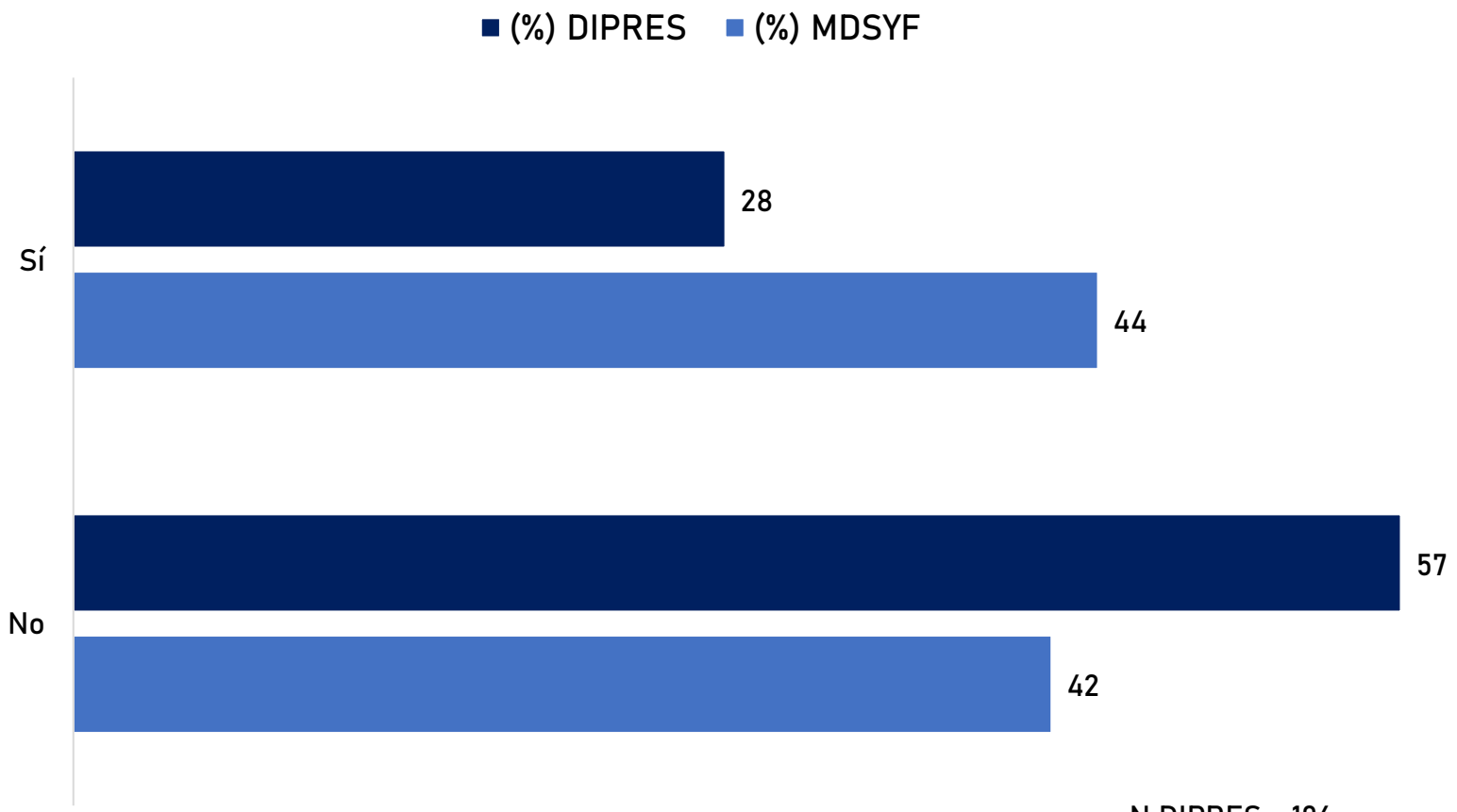
PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2021 –2022

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



PROBLEMAS – OCURRENCIA (%) DIPRES Y MDSYF

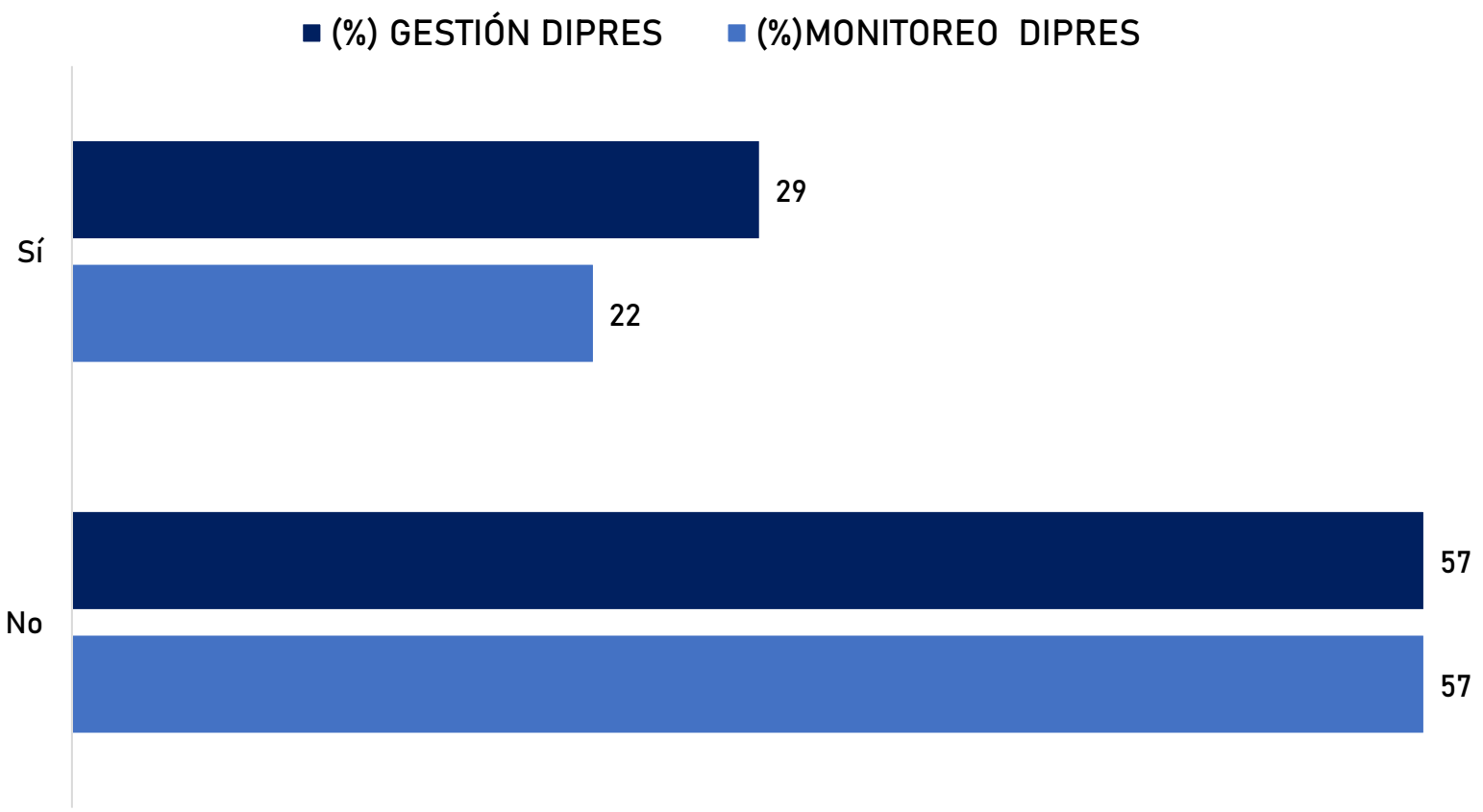
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la DIPRES/MDSYF hasta que respondieron a su requerimiento?



N DIPRES = 196
N MDSYF = 19
Se omiten las categorías NS-NR

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%) DIPRES POR GRUPO

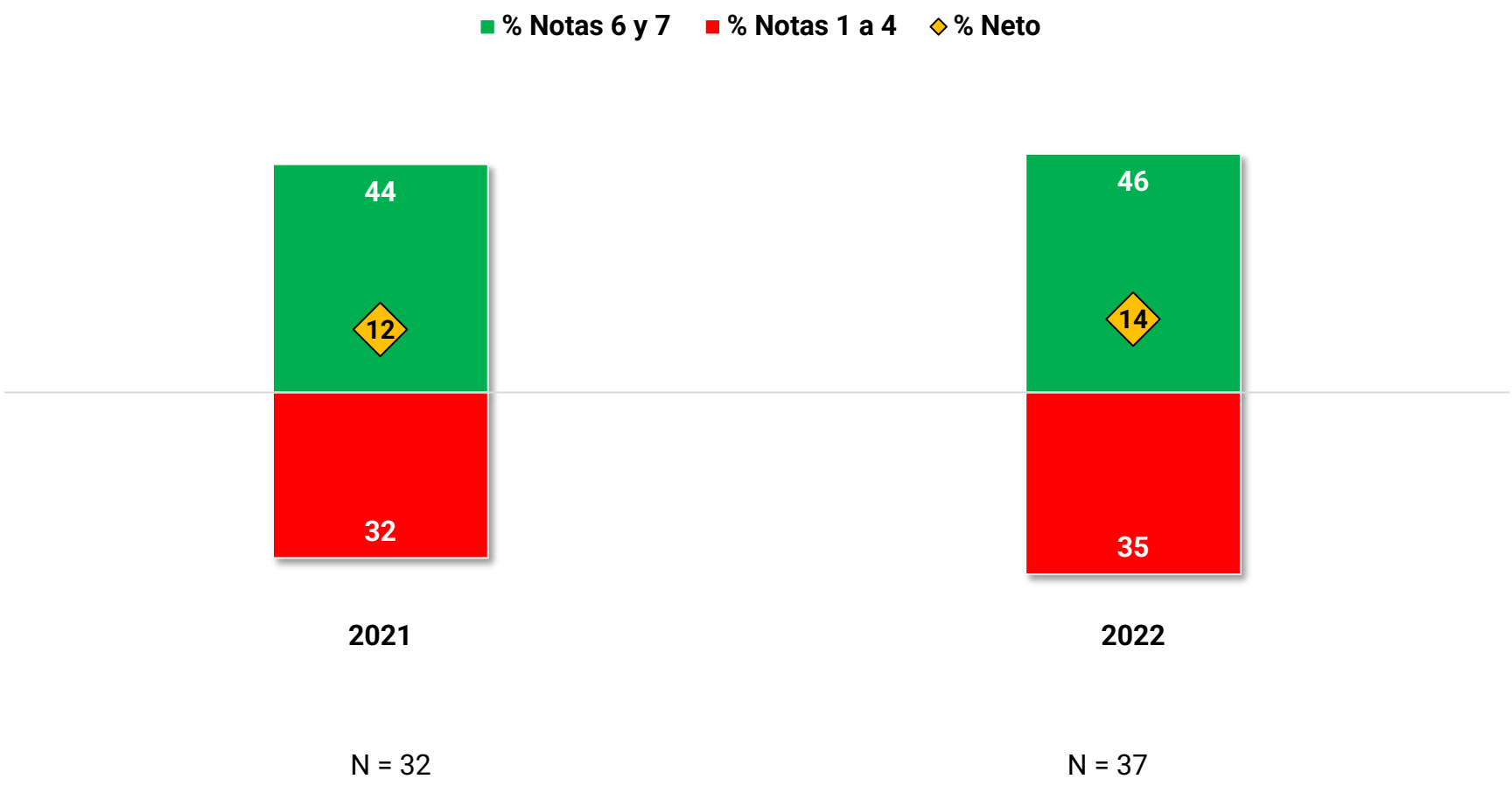
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la DIPRES hasta que respondieron a su requerimiento?



N GESTIÓN DIPRES = 173
N MONITOREO DIPRES = 23
Se omiten las categorías NS-NR

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2021 - 2022

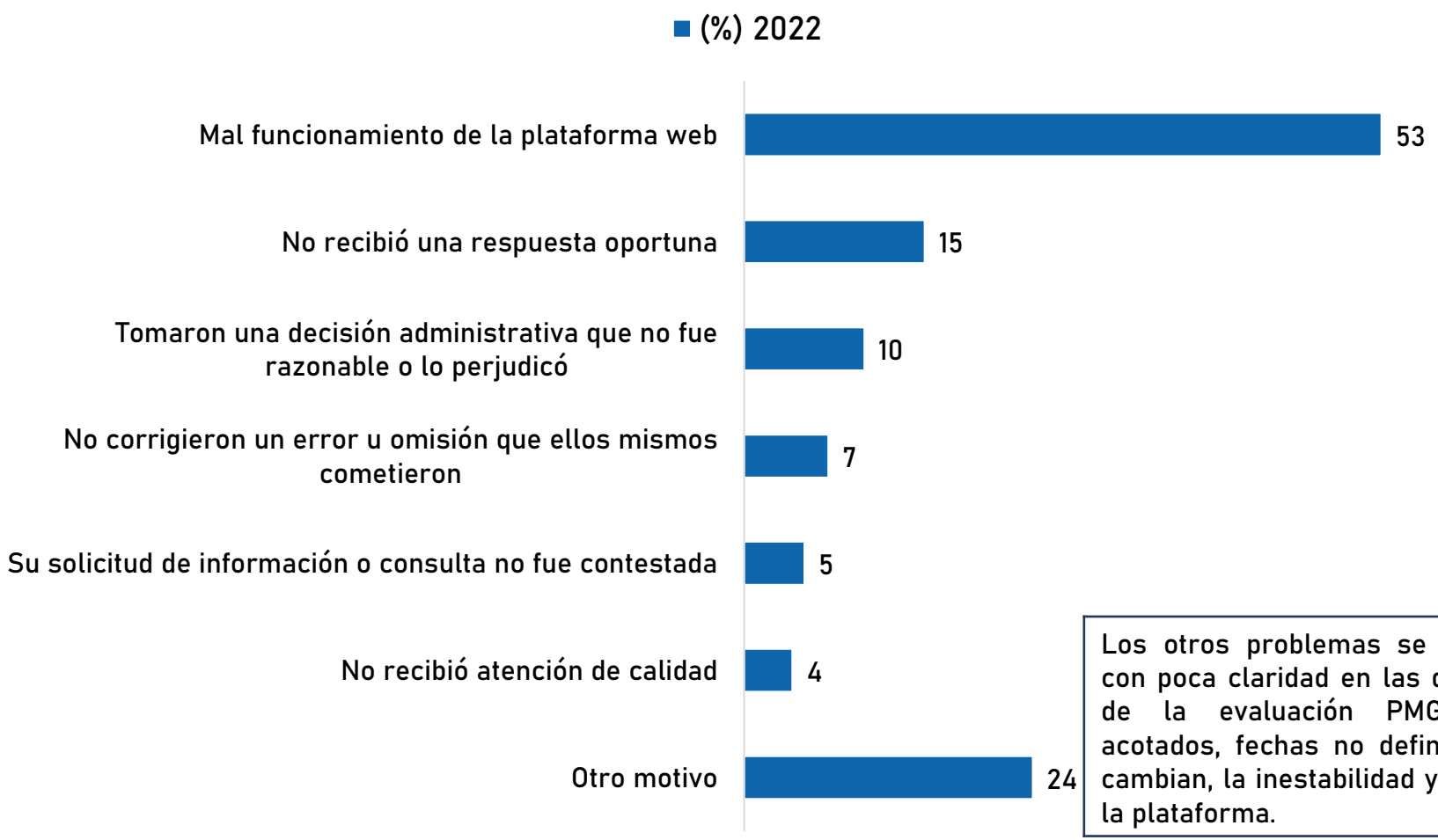
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de la DIPRES/MDSYF?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?

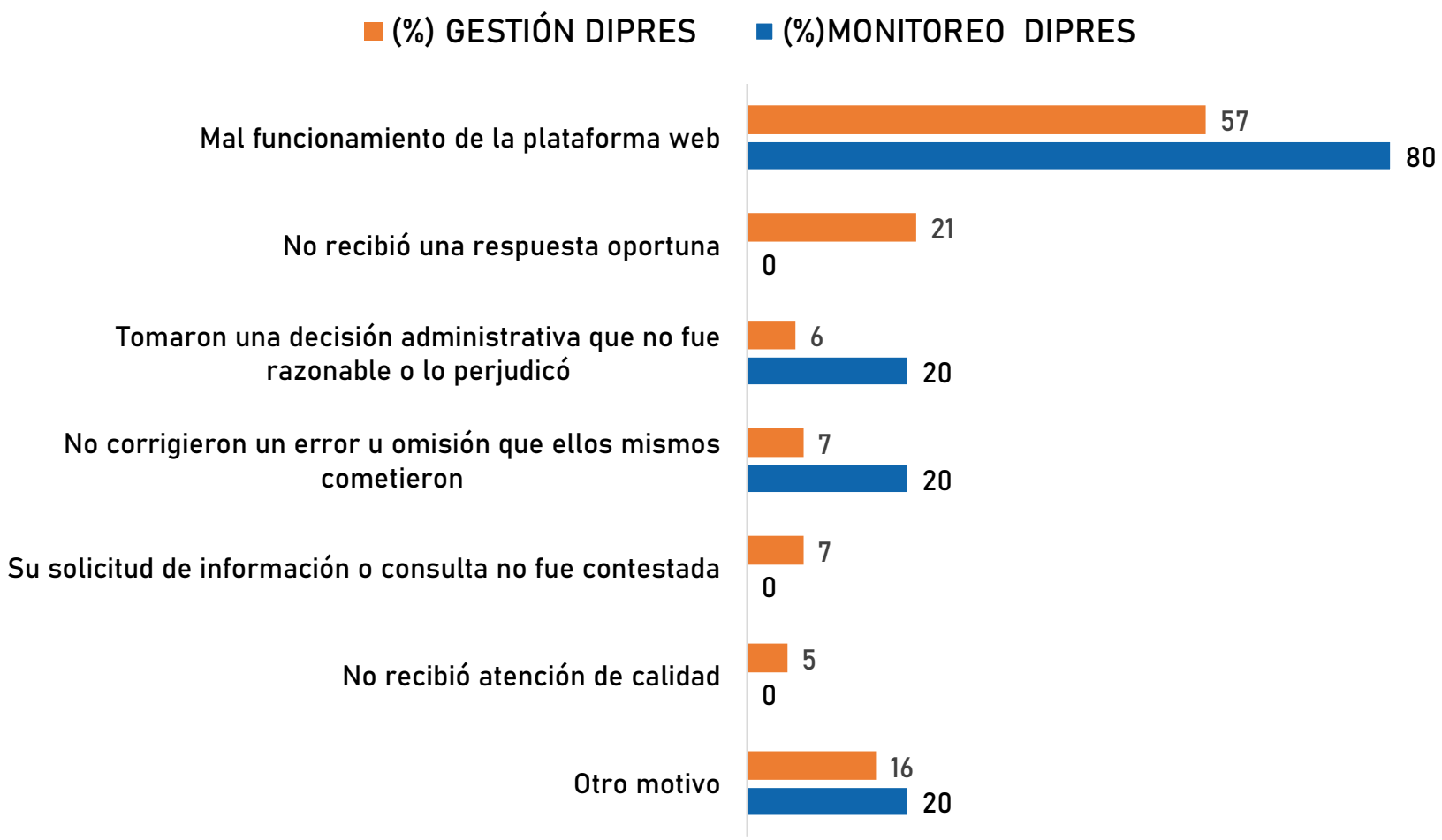


Los otros problemas se relacionan, con poca claridad en las definiciones de la evaluación PMG, tiempos acotados, fechas no definidas o que cambian, la inestabilidad y lo lenta de la plataforma.

N = 65

PROBLEMAS – TIPO(%)

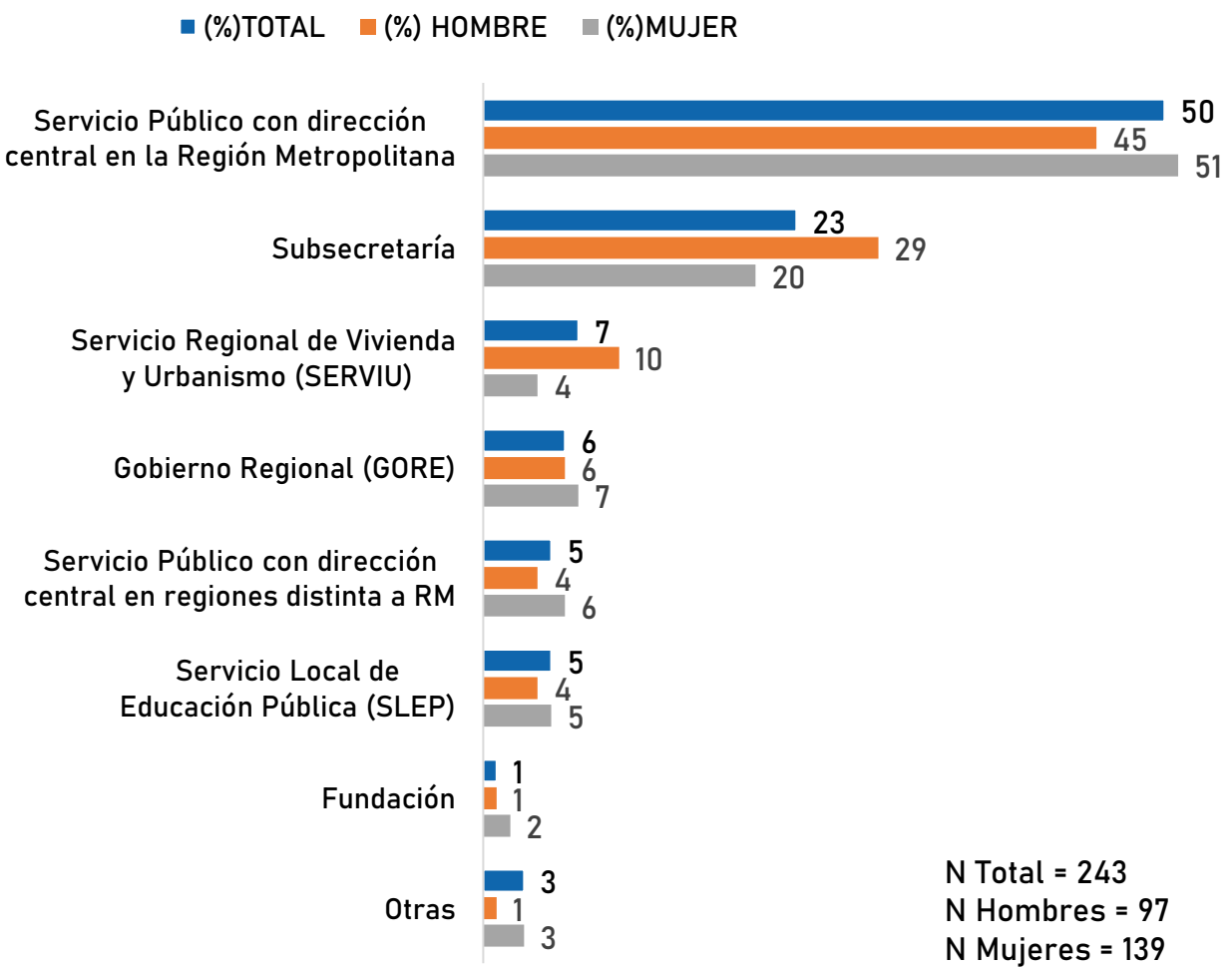
¿Qué problema tuvo?



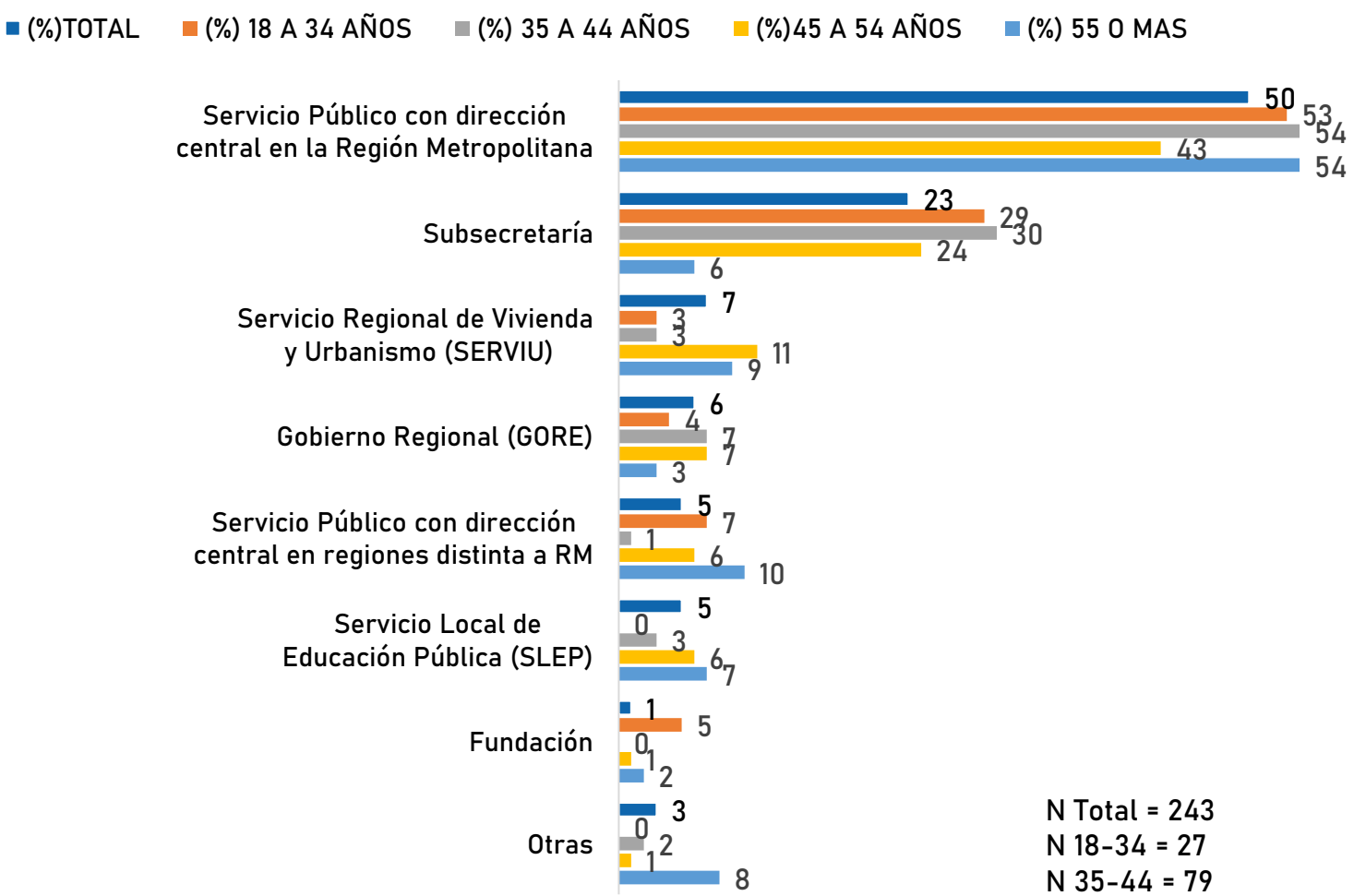
N GESTIÓN DIPRES= 53
N MONITOREO DIPRES = 5

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN

LUGAR DONDE TRABAJA (%) POR SEXO



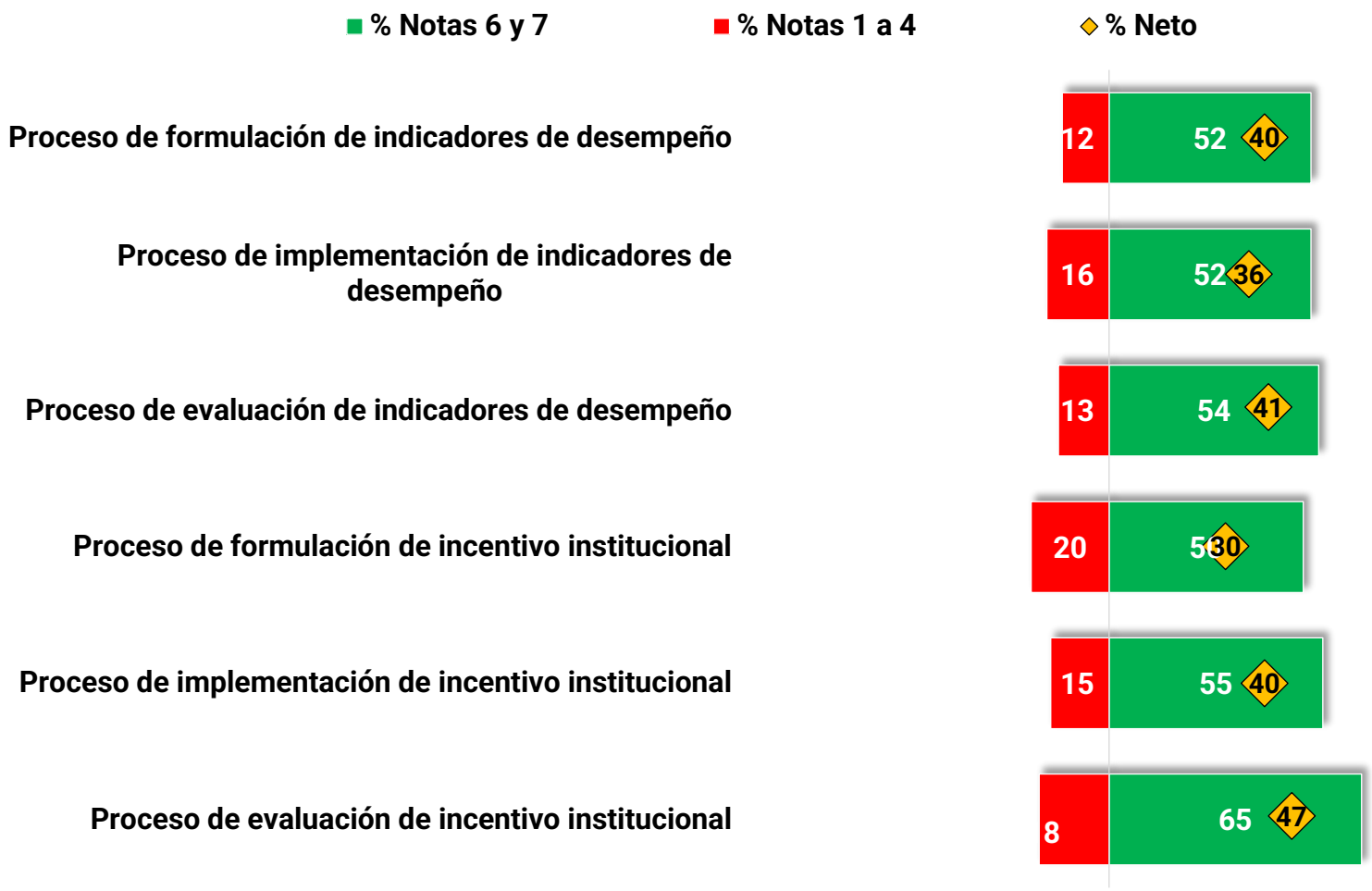
LUGAR DONDE TRABAJA (%) POR TRAMO ETARIO



N Total = 243
N 18-34 = 27
N 35-44 = 79
N 45-54 = 93
N 55 o más = 44

SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO ACTUAL Y EN EL ÚLTIMO PROCESO FINALIZADO (%) JEFES DE SERVICIO

Pensando en el trabajo actual y en el último proceso finalizado en que participó con DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?, por favor utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

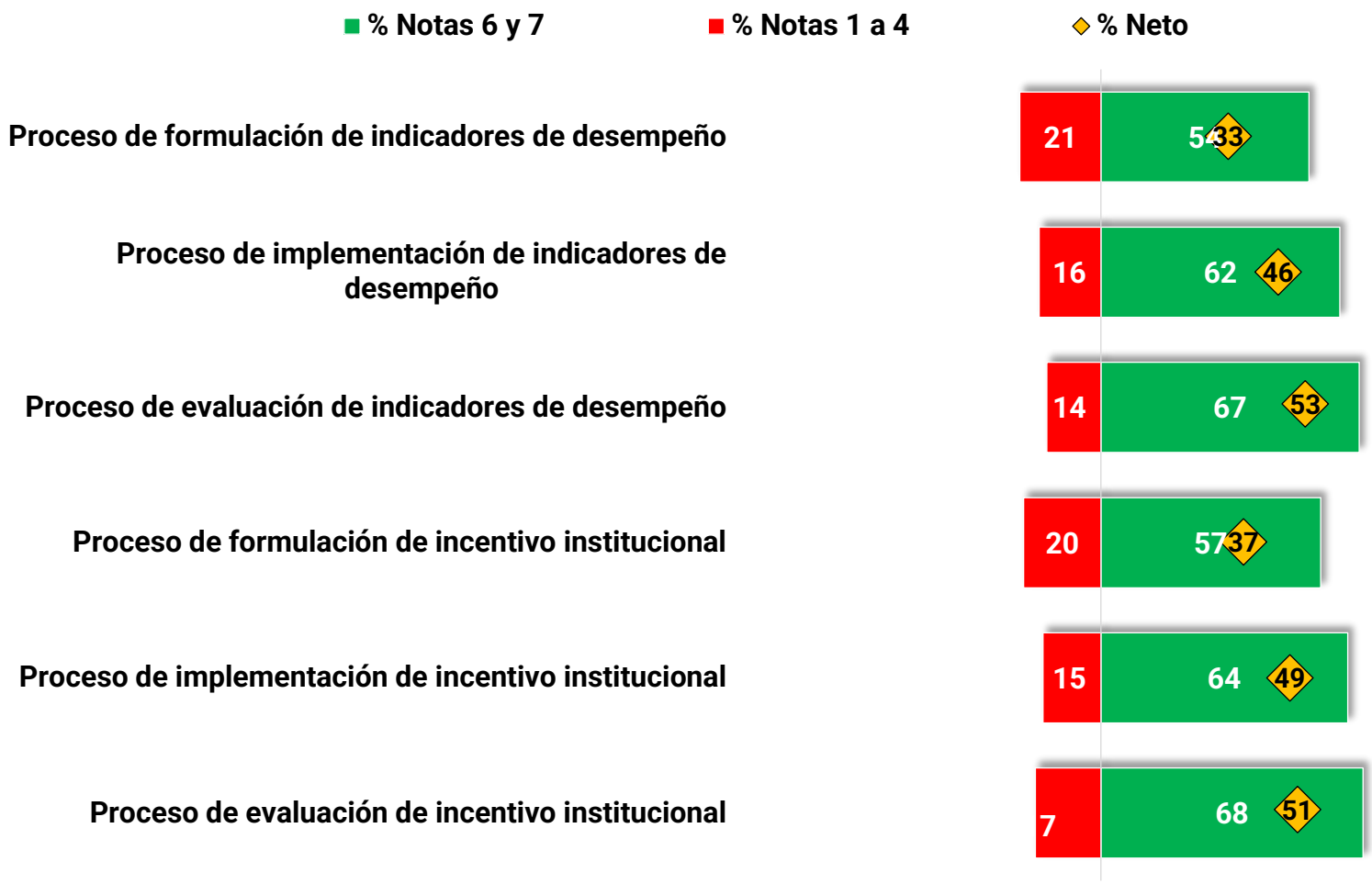


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 25

SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO ACTUAL Y EN EL ÚLTIMO PROCESO FINALIZADO (%) GESTIÓN DIPRES

Pensando en el trabajo actual y en el último proceso finalizado en que participó con DIPRES, ¿Cuán satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?, por favor utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

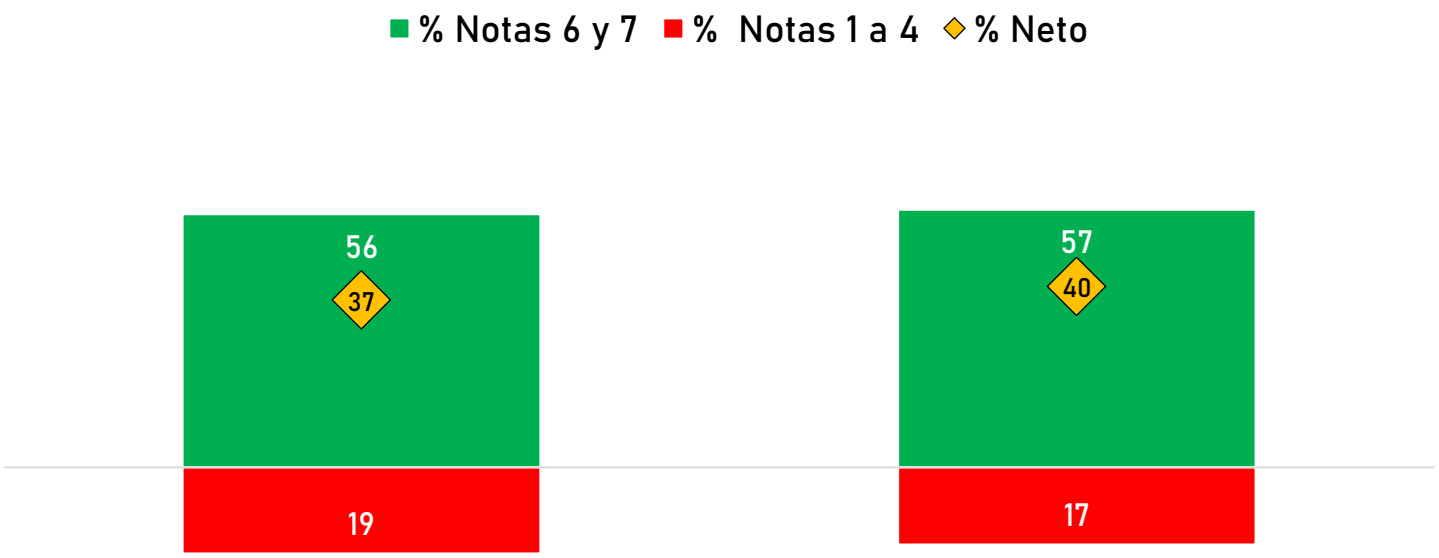


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 165

RELEVANCIA DE LOS PROCESOS PARA LA GESTION DE LAS POLITICAS PÚBLICAS (%) JEFES DE SERVICIOS

¿Cuán relevantes son los siguientes procesos para la gestión de las políticas públicas?, por favor utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es Nada Relevante y 7 es Muy Relevante:



Formulación, Implementación y Evaluación de Indicadores de Desempeño (Formulario H)

N = 27

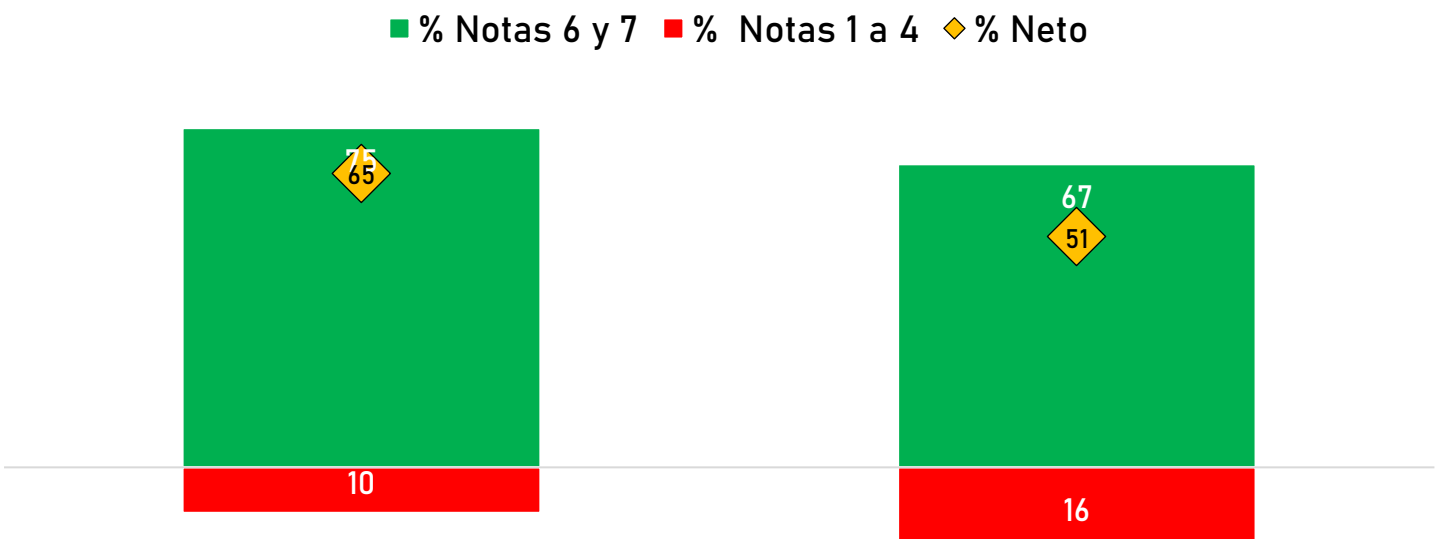
Formulación, Implementación y Evaluación de Mecanismo de Incentivo Institucional

N = 23

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

RELEVANCIA DE LOS PROCESOS PARA LA GESTION DE LAS POLITICAS PÚBLICAS (%) GESTIÓN DIPRES

¿Cuán relevantes son los siguientes procesos para la gestión de las políticas públicas?, por favor utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es Nada Relevante y 7 es Muy Relevante:



Formulación, Implementación y Evaluación de Indicadores de Desempeño (Formulario H)

N = 172

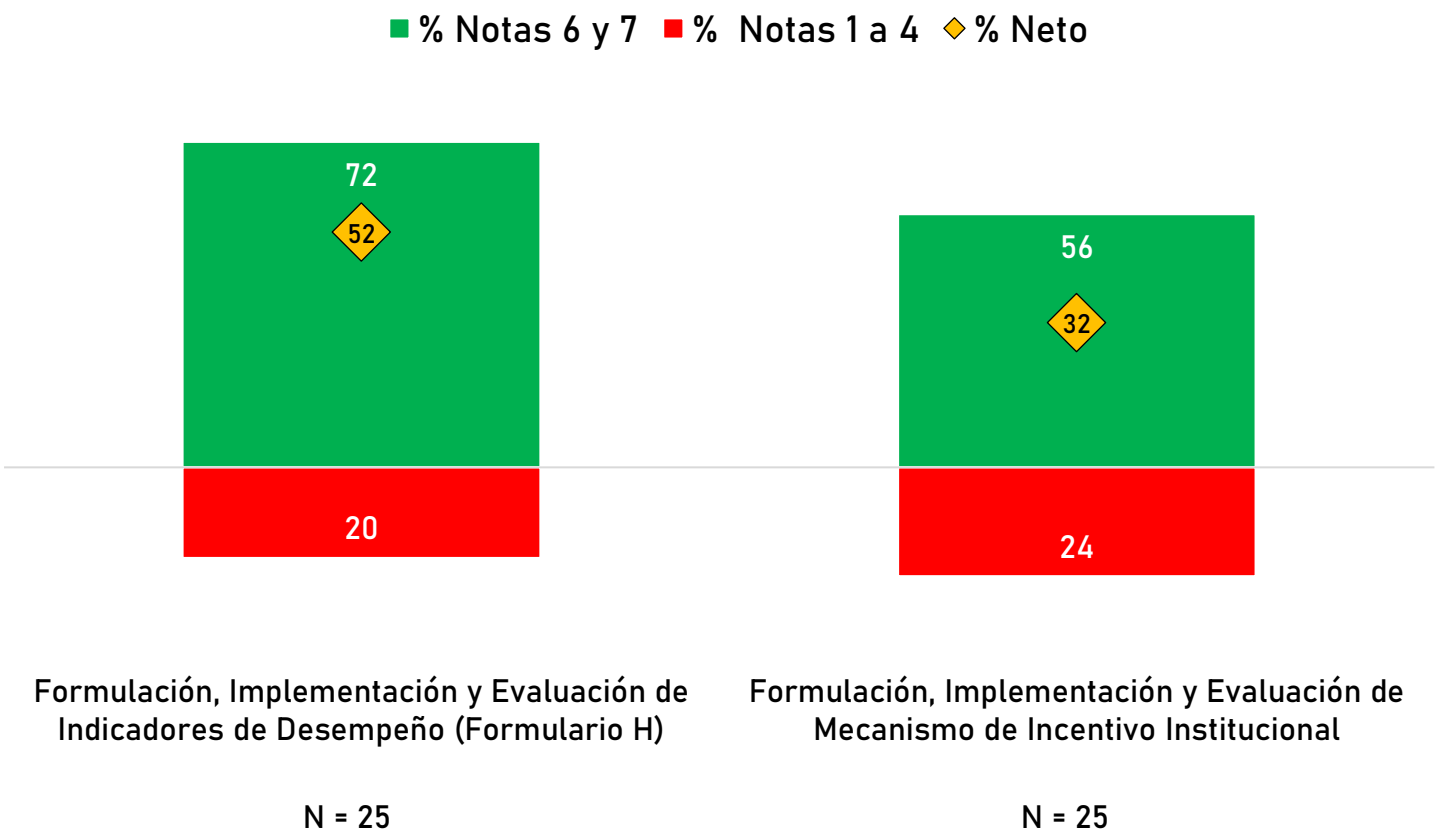
Formulación, Implementación y Evaluación de Mecanismo de Incentivo Institucional

N = 168

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

UTILIDAD DE LOS PROCESOS PARA LA GESTION DE SU INSTITUCIÓN (%)
JEFES DE SERVICIOS

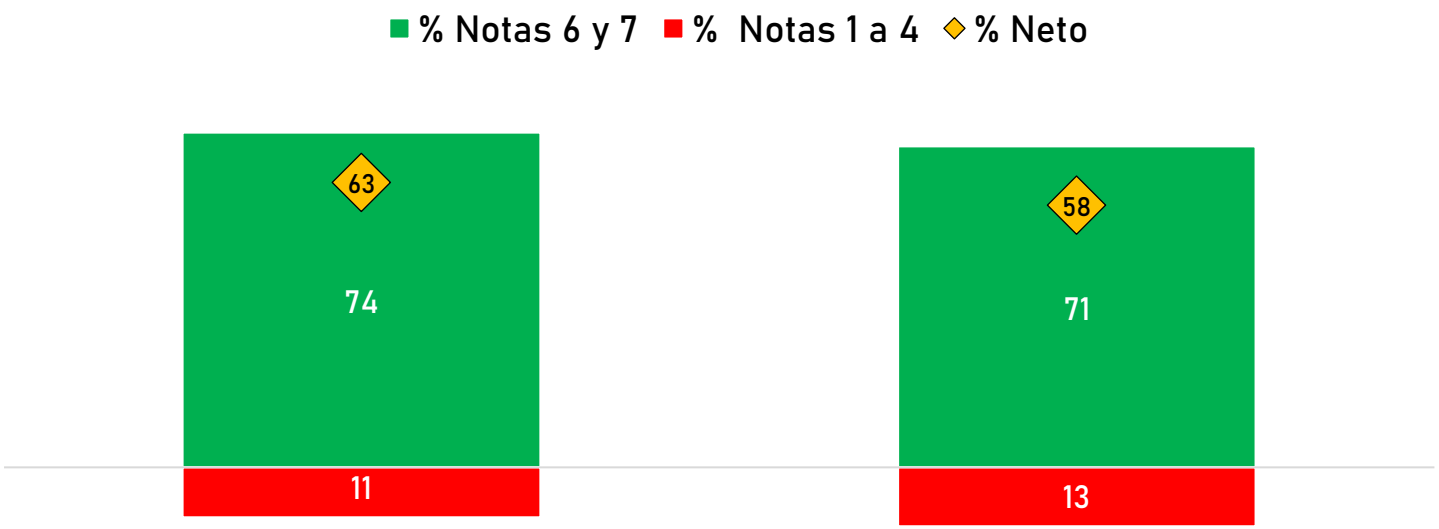
¿Cuán útiles son los siguientes procesos para la gestión de su institución?, por favor utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es Nada Útil y 7 es Muy Útil:



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

UTILIDAD DE LOS PROCESOS PARA LA GESTION DE SU INSTITUCIÓN (%) GESTIÓN DIPRES

¿Cuán útiles son los siguientes procesos para la gestión de su institución?, por favor utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es Nada Útil y 7 es Muy Útil:



Formulación, Implementación y Evaluación de Indicadores de Desempeño (Formulario H)

N = 171

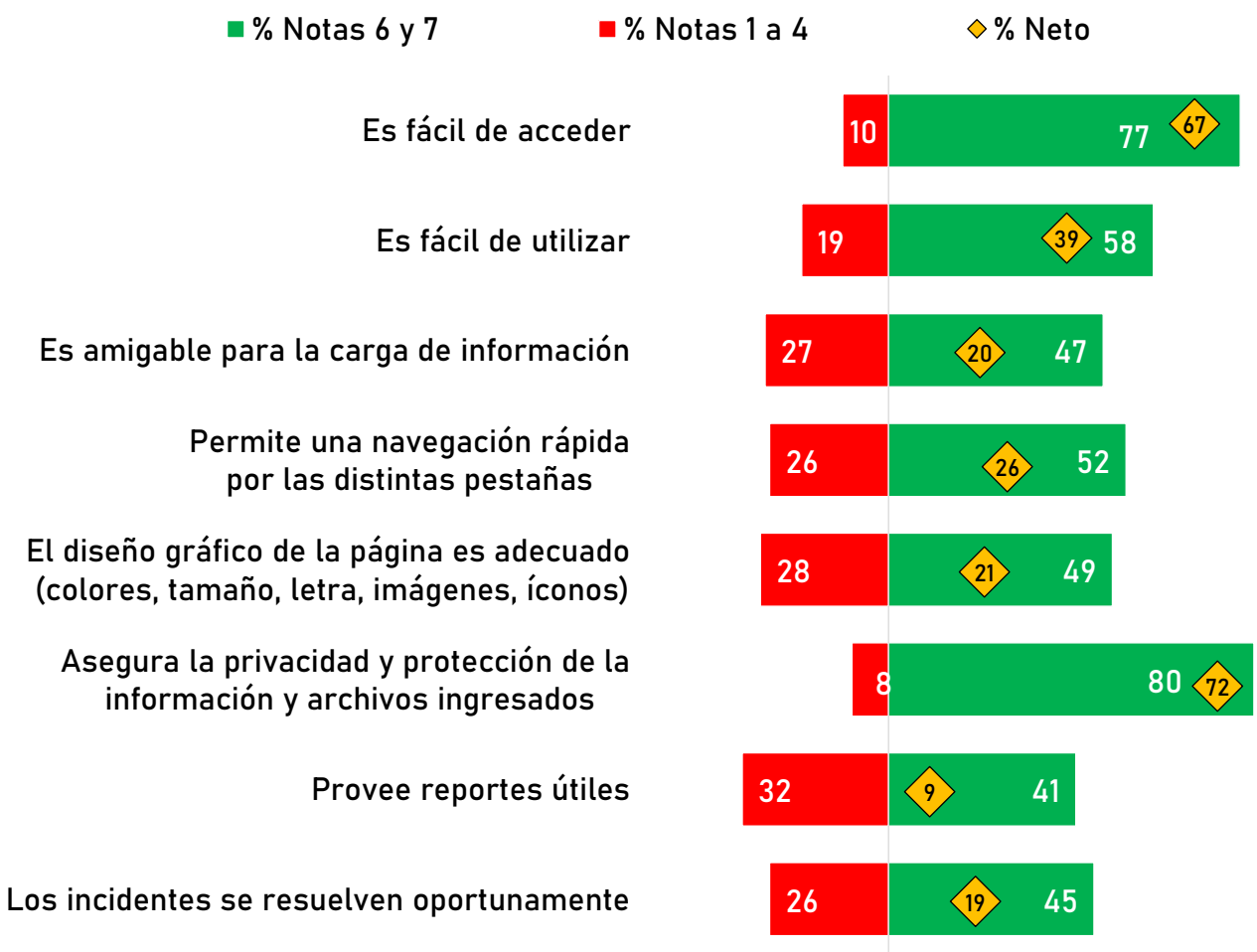
Formulación, Implementación y Evaluación de Mecanismo de Incentivo Institucional

N = 167

N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

EVALUACIÓN DE PLATAFORMA WEB (%) GESTIÓN DIPRES

Ahora, respecto de la plataforma web especializada con Login que utiliza DIPRES para realizar los procesos de gestión y su experiencia de uso, con una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 es muy de acuerdo, ¿cómo evaluaría los siguientes aspectos de la plataforma…?

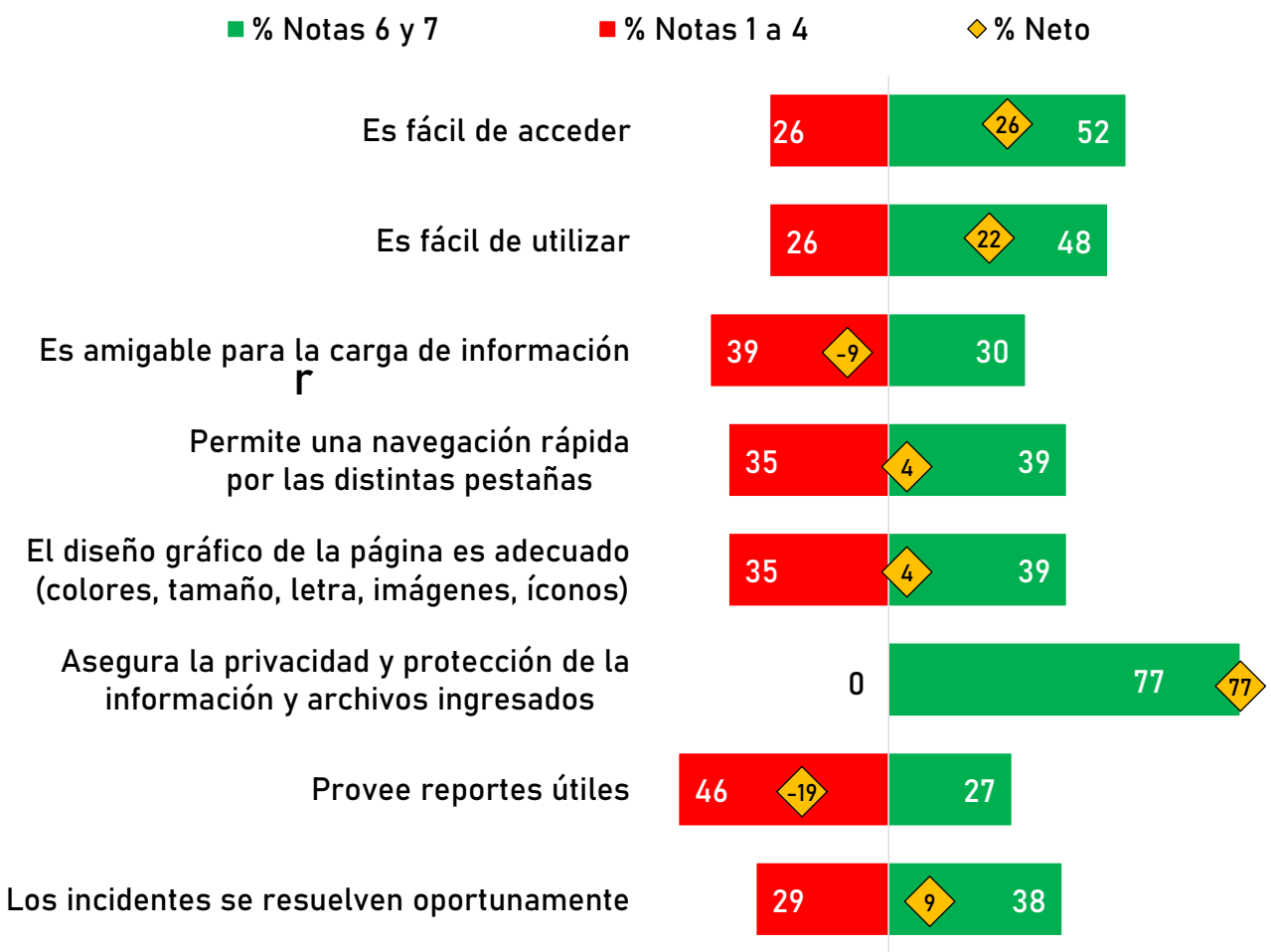


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 171

EVALUACIÓN DE PLATAFORMA WEB (%) MONITOREO DIPRES

Ahora, respecto de la plataforma web especializada con Login que utiliza DIPRES para realizar los procesos de gestión y su experiencia de uso, con una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 es muy de acuerdo, ¿cómo evaluaría los siguientes aspectos de la plataforma…?

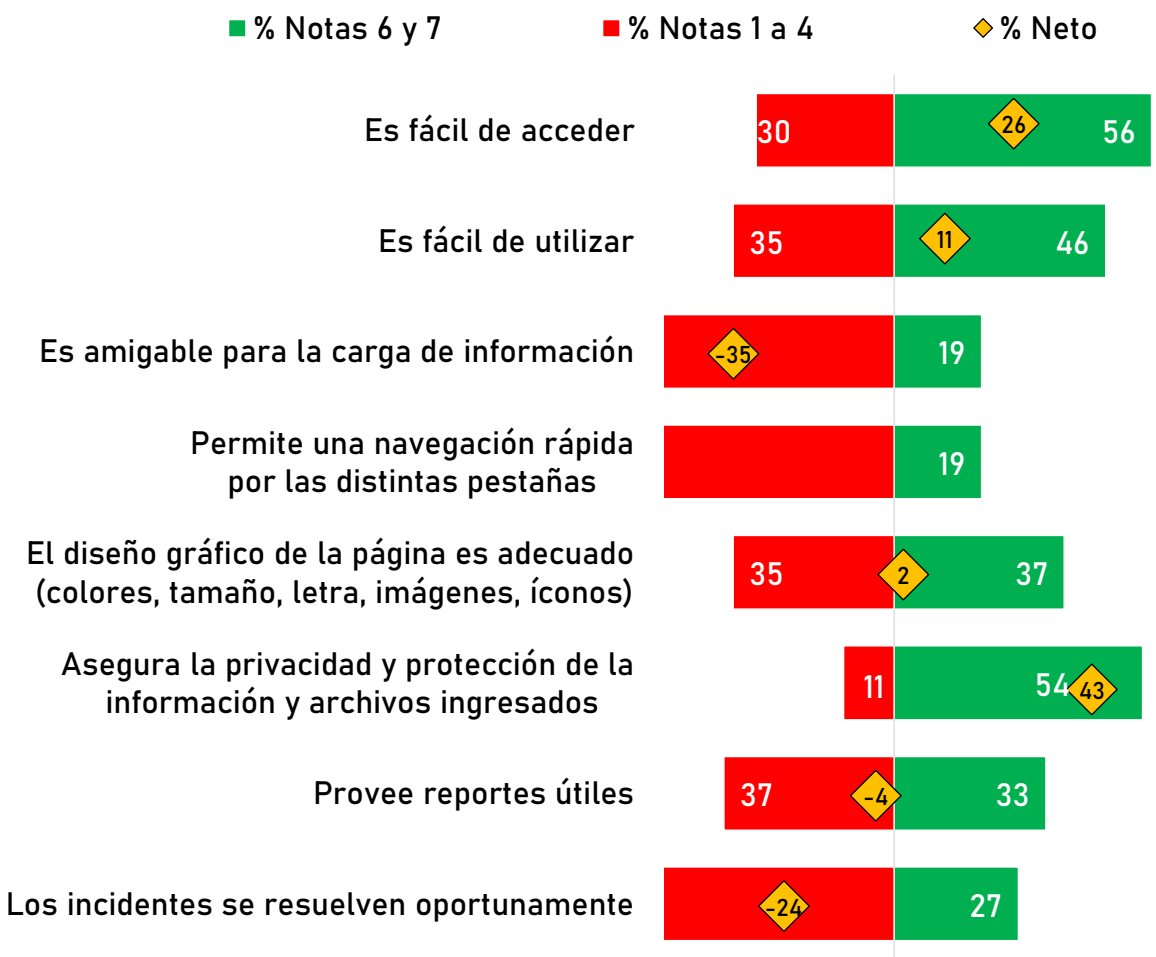


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 23

EVALUACIÓN DE PLATAFORMA WEB (%) MDSYF

Ahora, respecto de la plataforma web especializada con Login que utiliza Ministerio de Desarrollo Social y Familia para realizar los procesos de gestión y su experiencia de uso, con una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 es muy de acuerdo, ¿cómo evaluaría los siguientes aspectos de la plataforma…?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 19

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

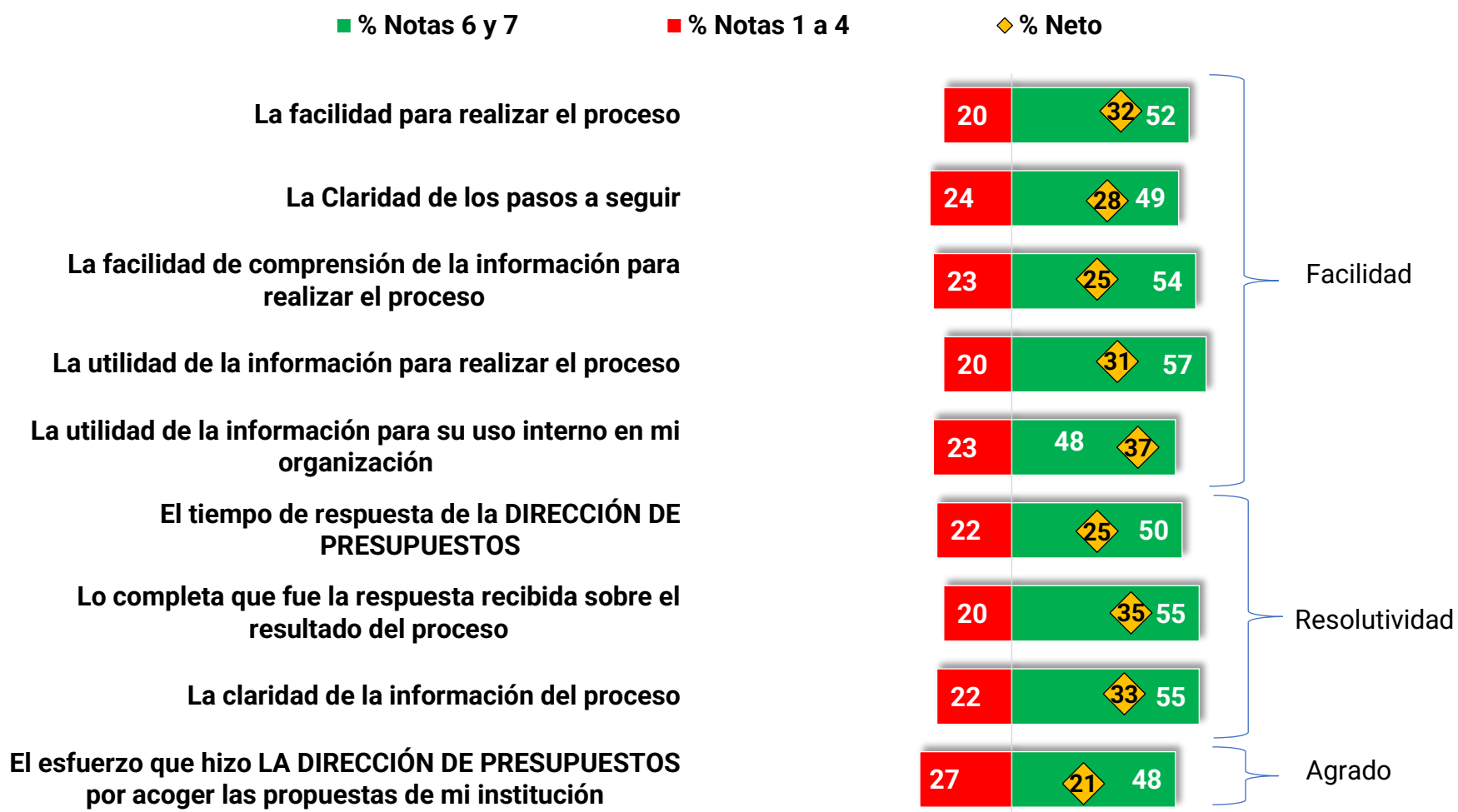
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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

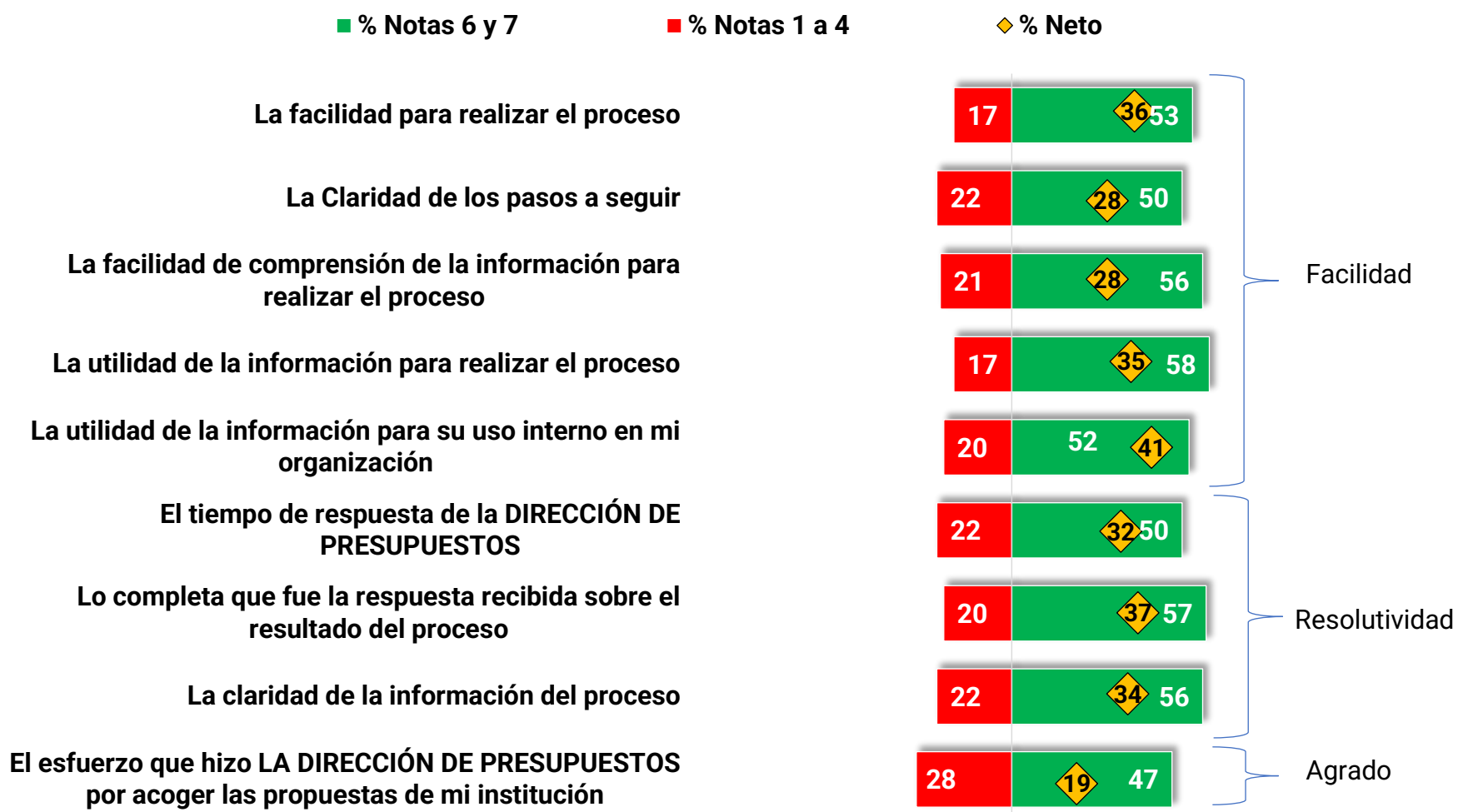


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 194

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA GESTIÓN DIPRES (%): ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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

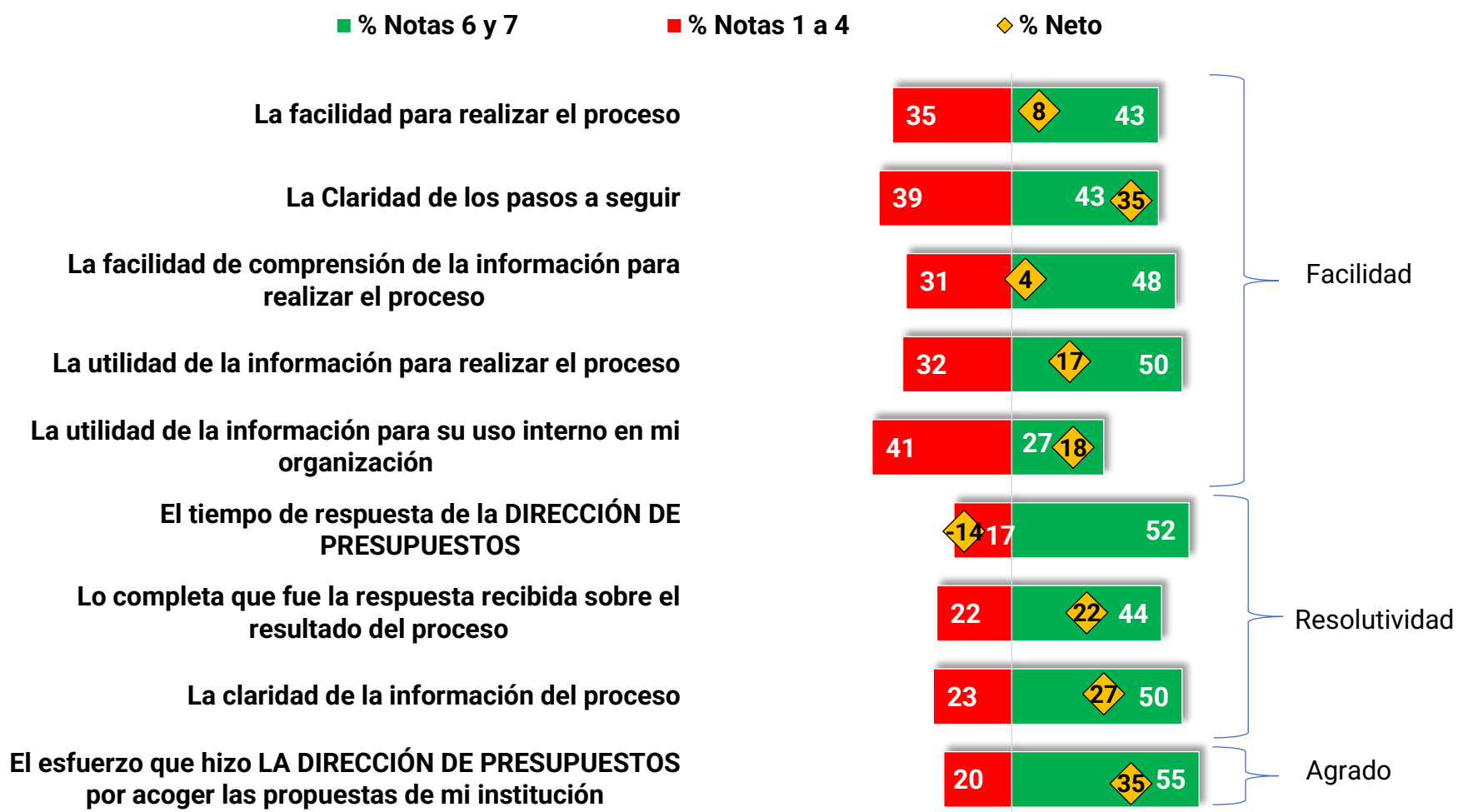


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 171

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA MONITOREO DIPRES (%): ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

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

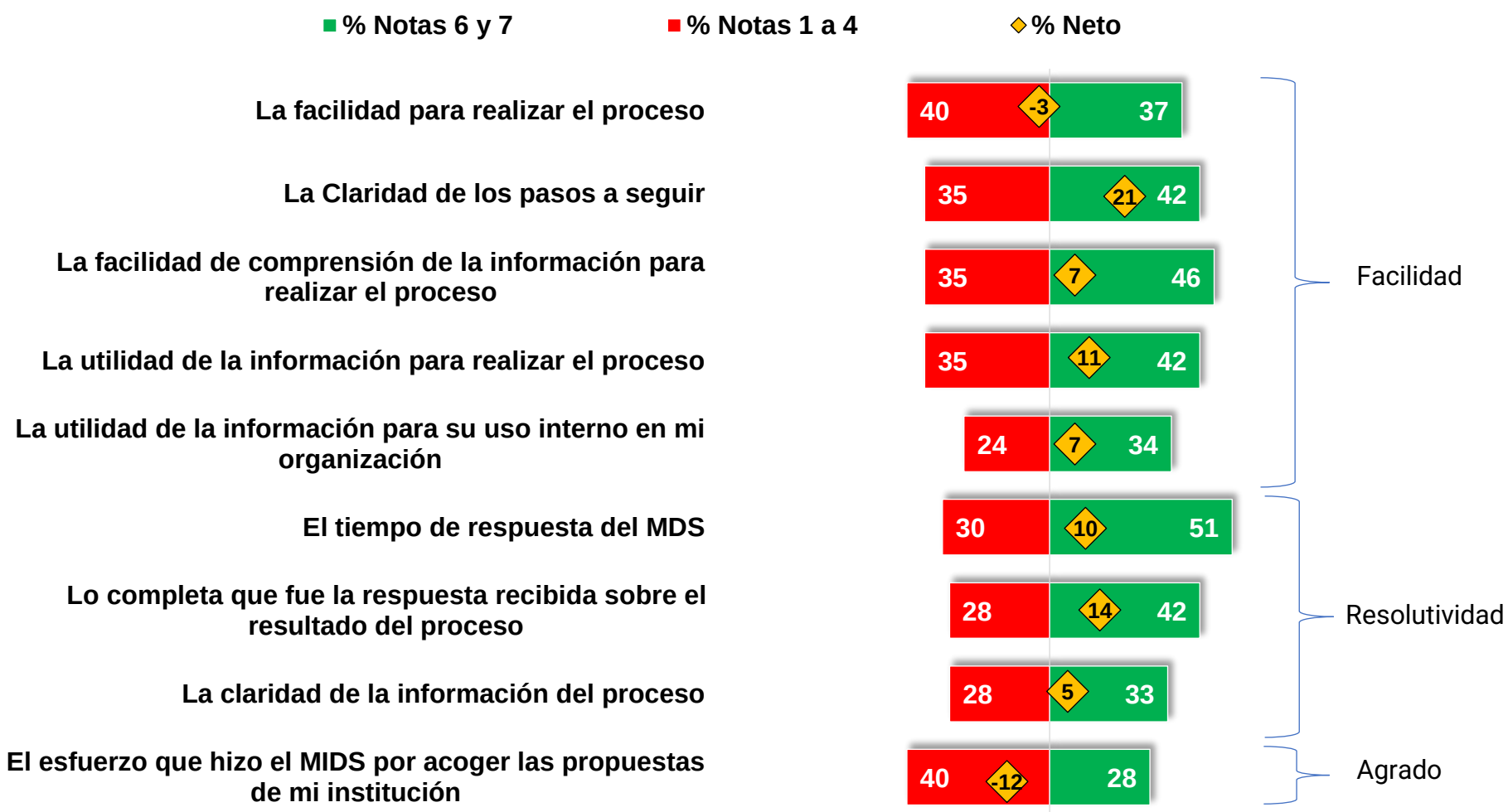


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 23

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

Considerando la última experiencia con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”

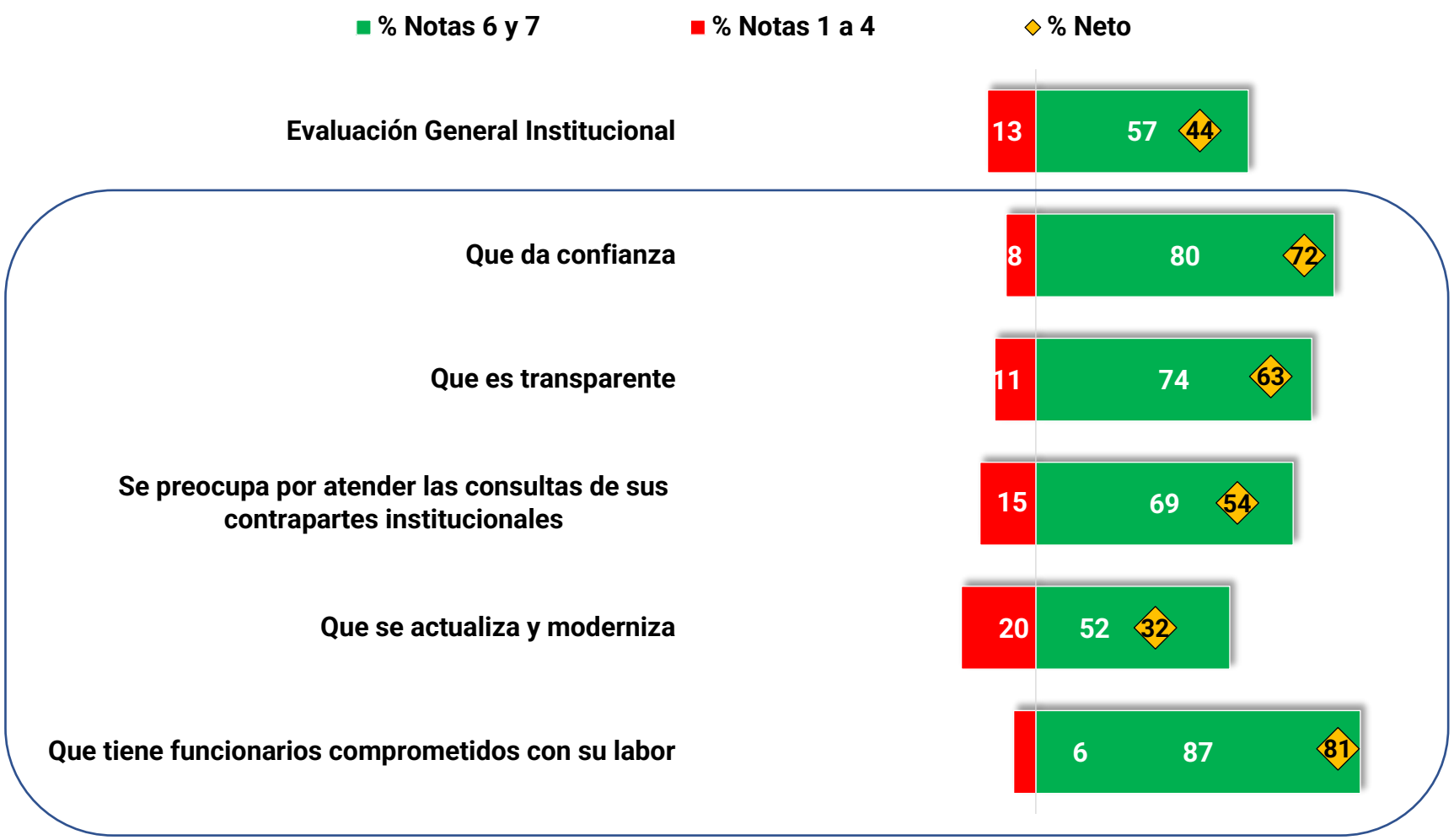


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 21

IMAGEN INSTITUCIONAL (%) DIPRES
(sin Jefes de Servicio)

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

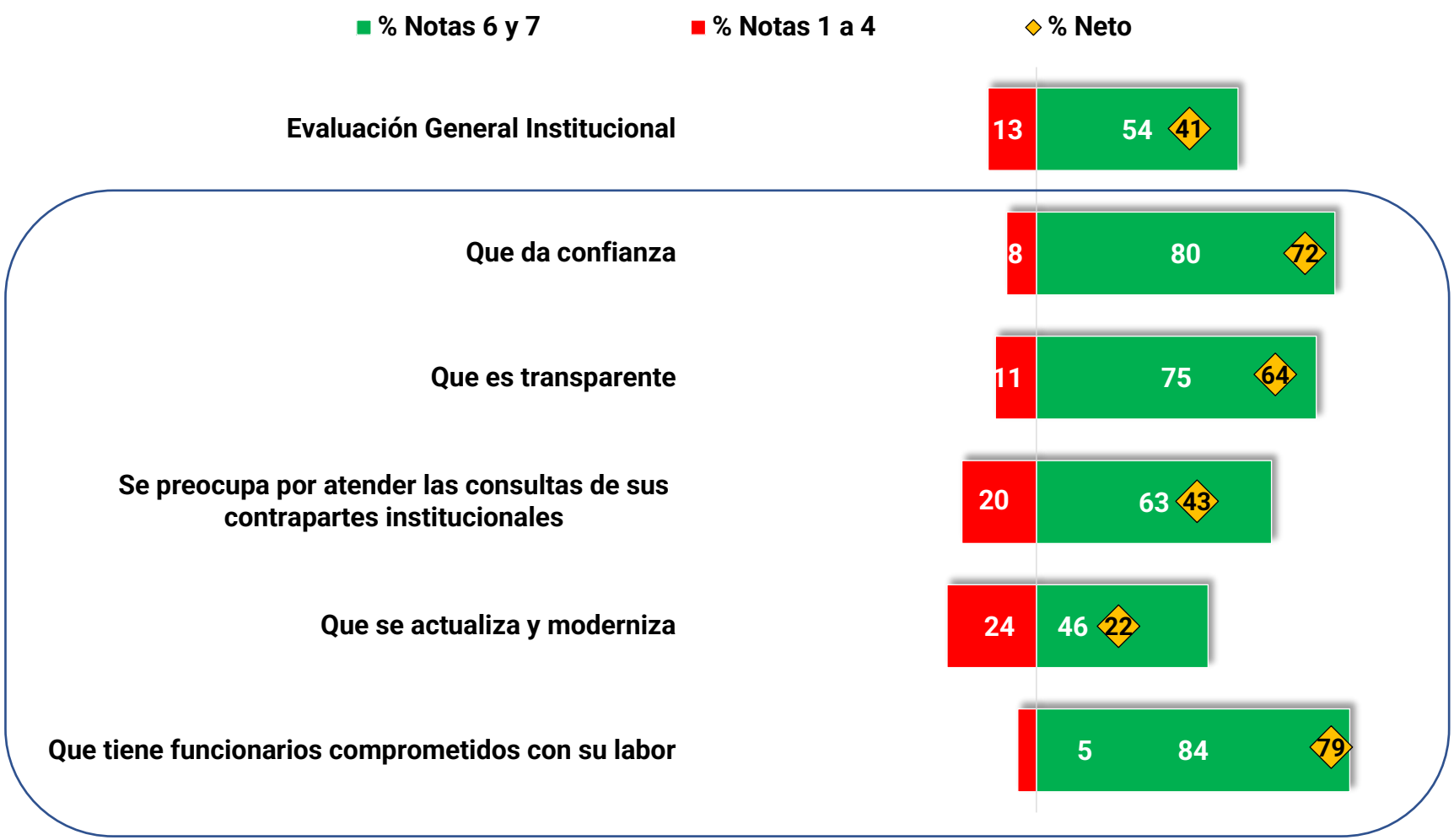


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 195

IMAGEN INSTITUCIONAL (%) DIPRES

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

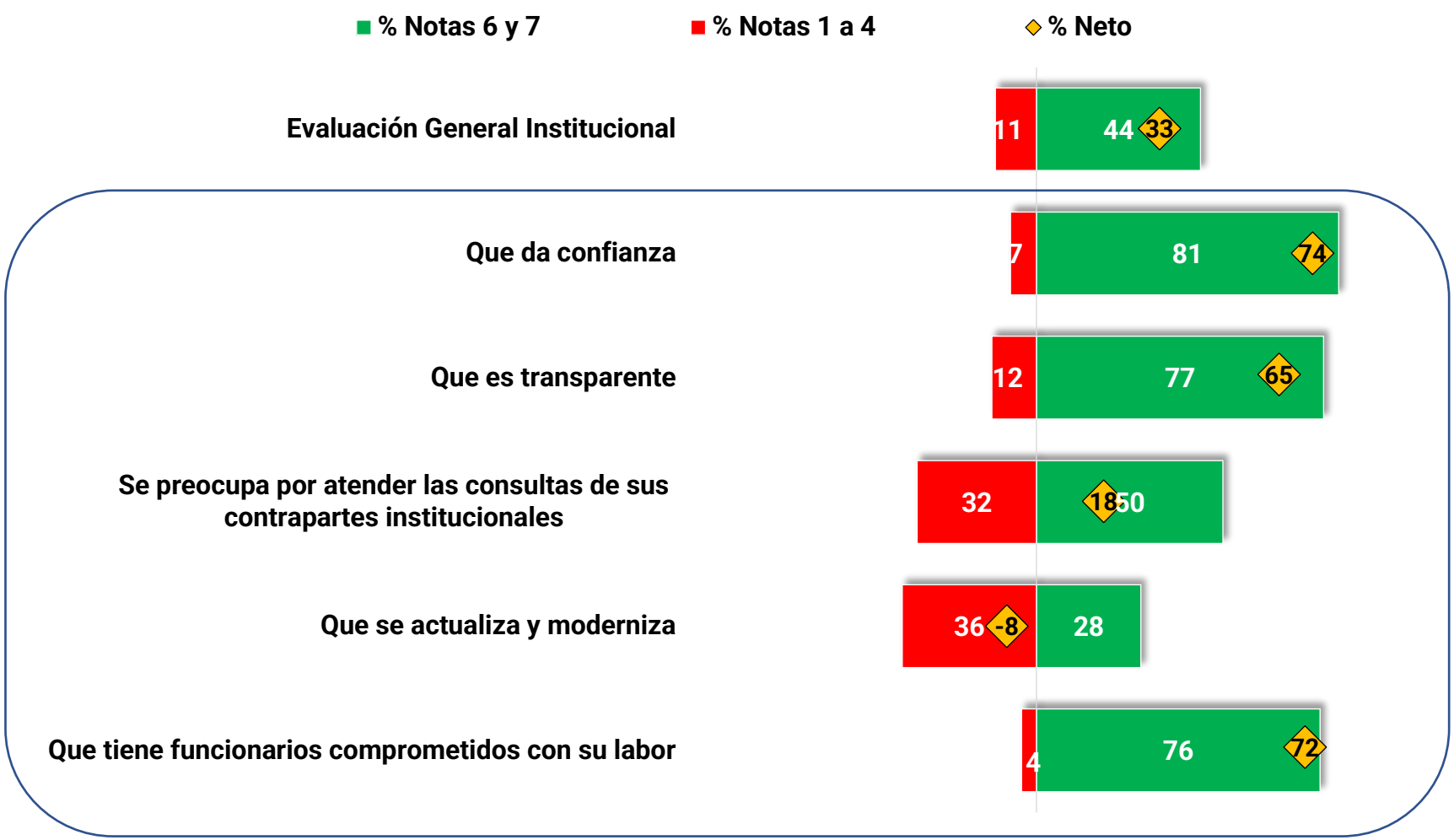


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 223

IMAGEN INSTITUCIONAL (%) JEFE DE SERVICO

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

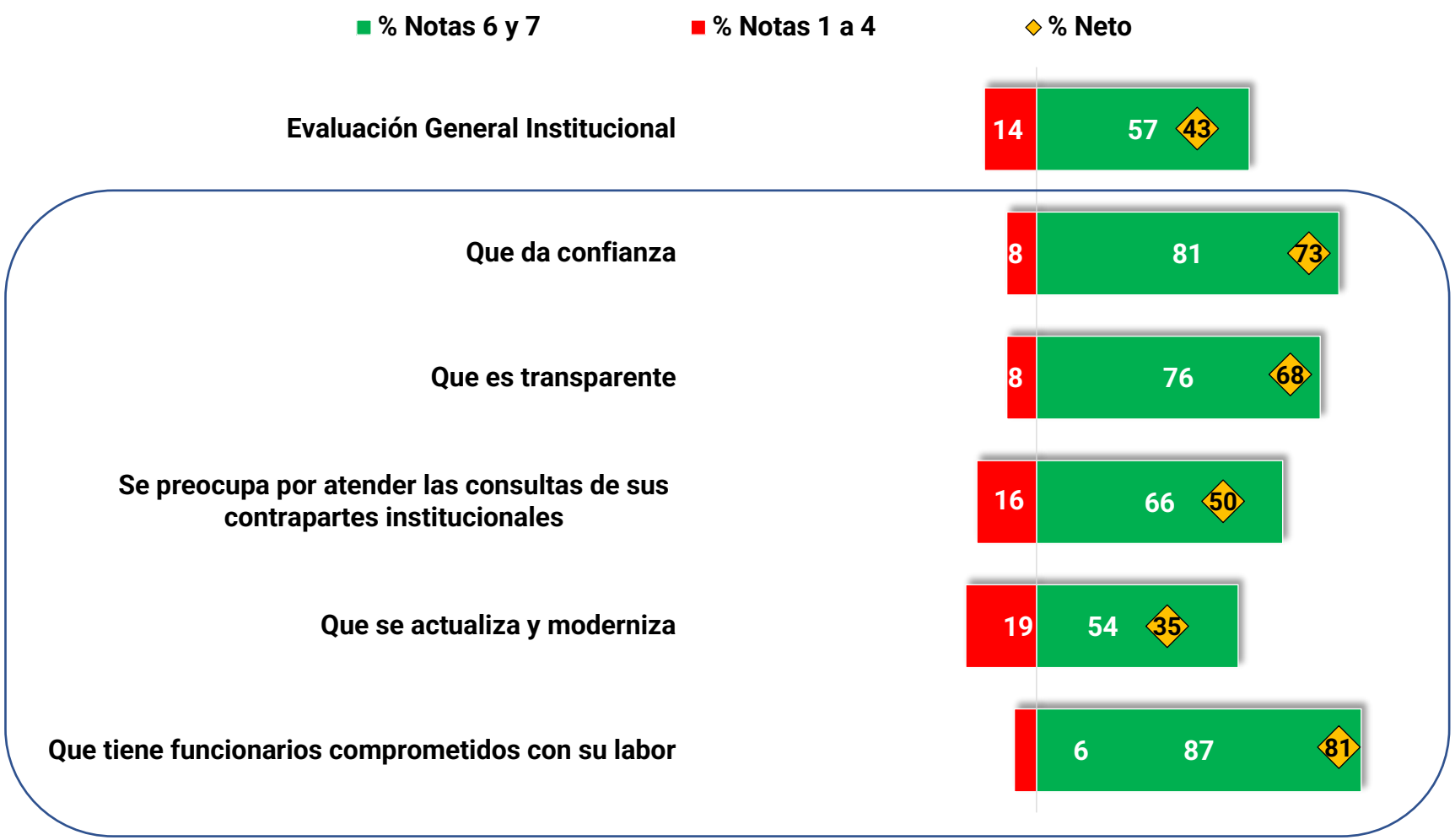


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 27

IMAGEN INSTITUCIONAL (%) GESTIÓN DIPRES

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

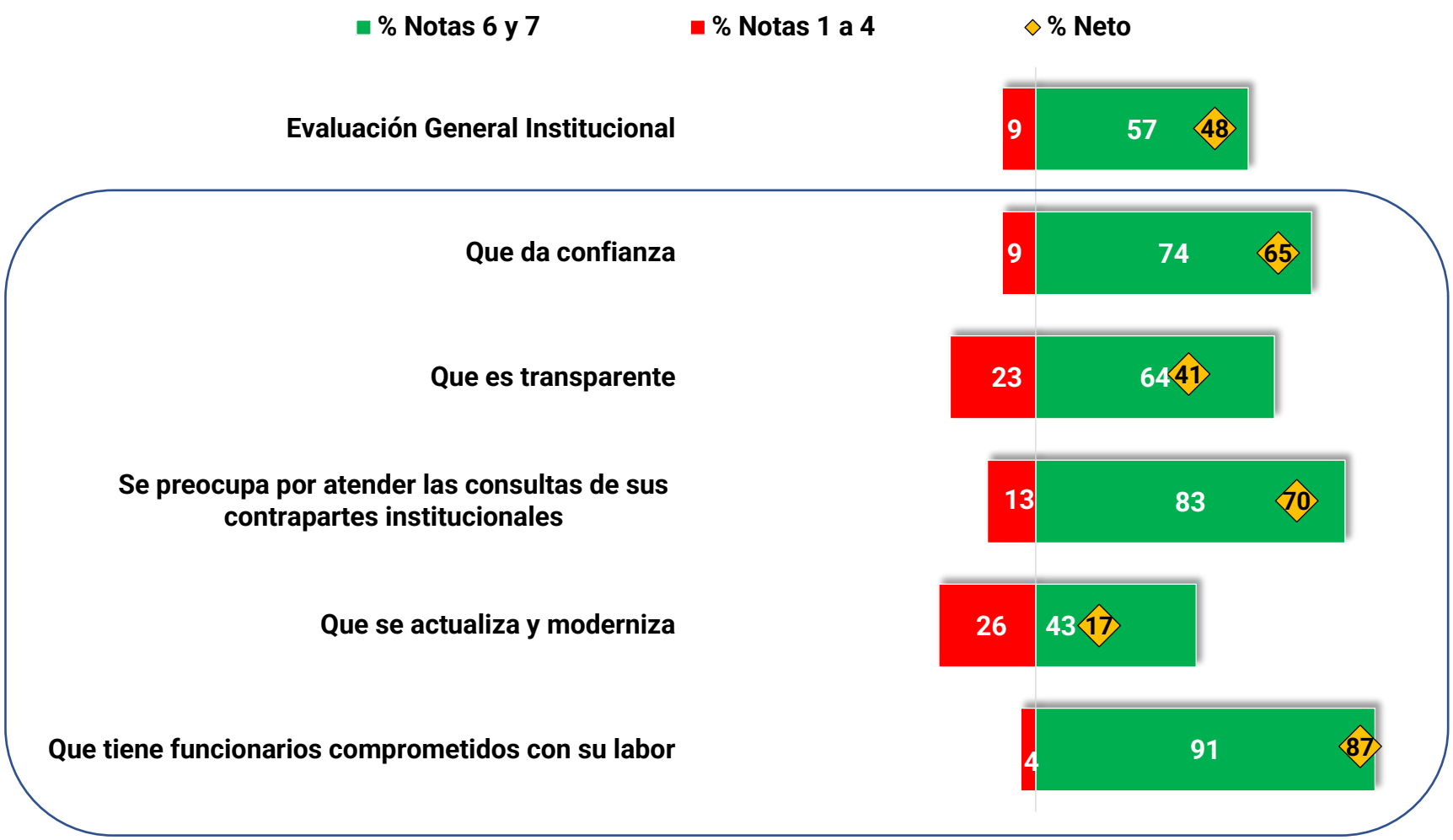


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 173

IMAGEN INSTITUCIONAL (%) MONITOREO DIPRES

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

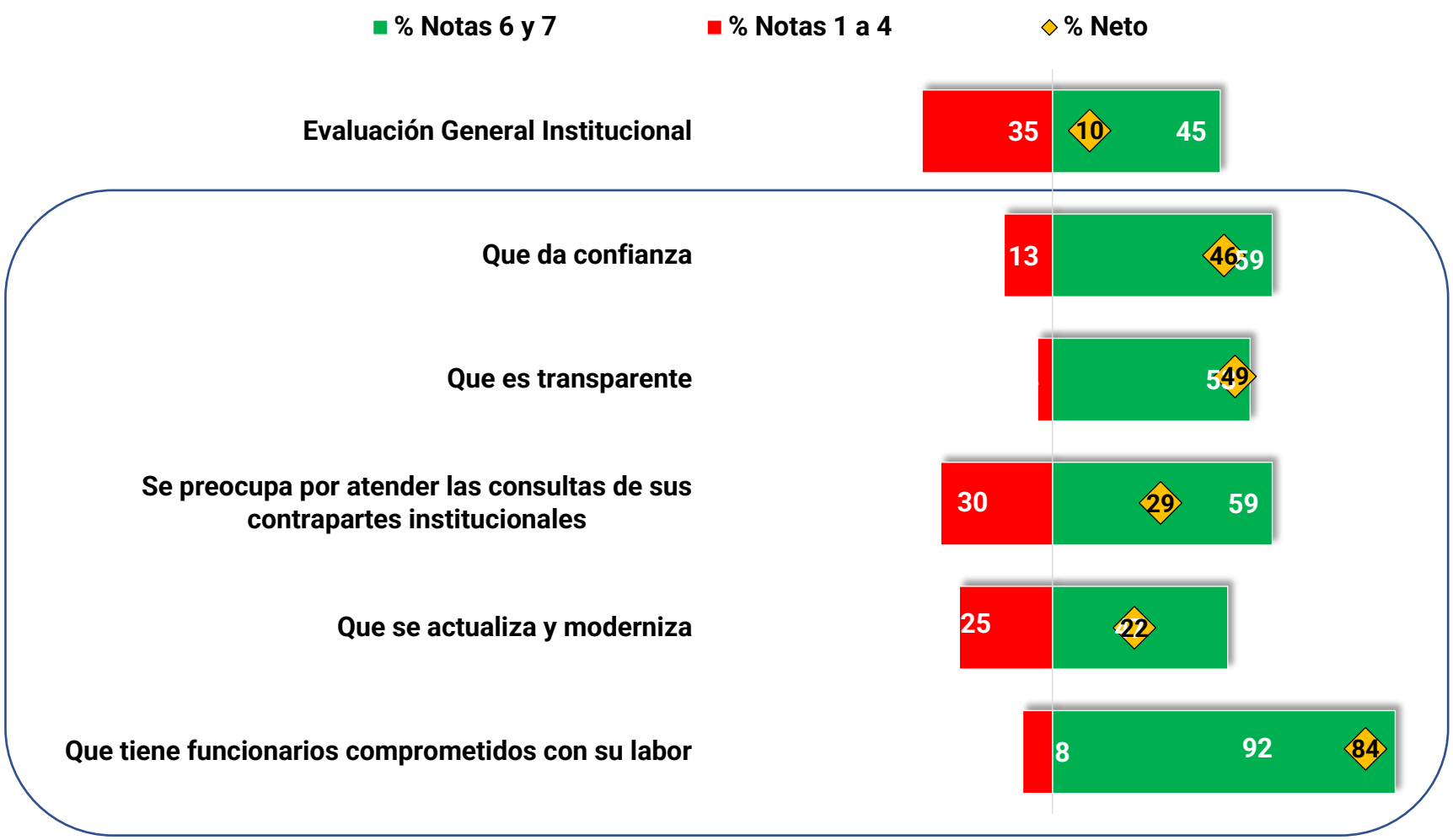


N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 23

IMAGEN INSTITUCIONAL (%) MDSYF

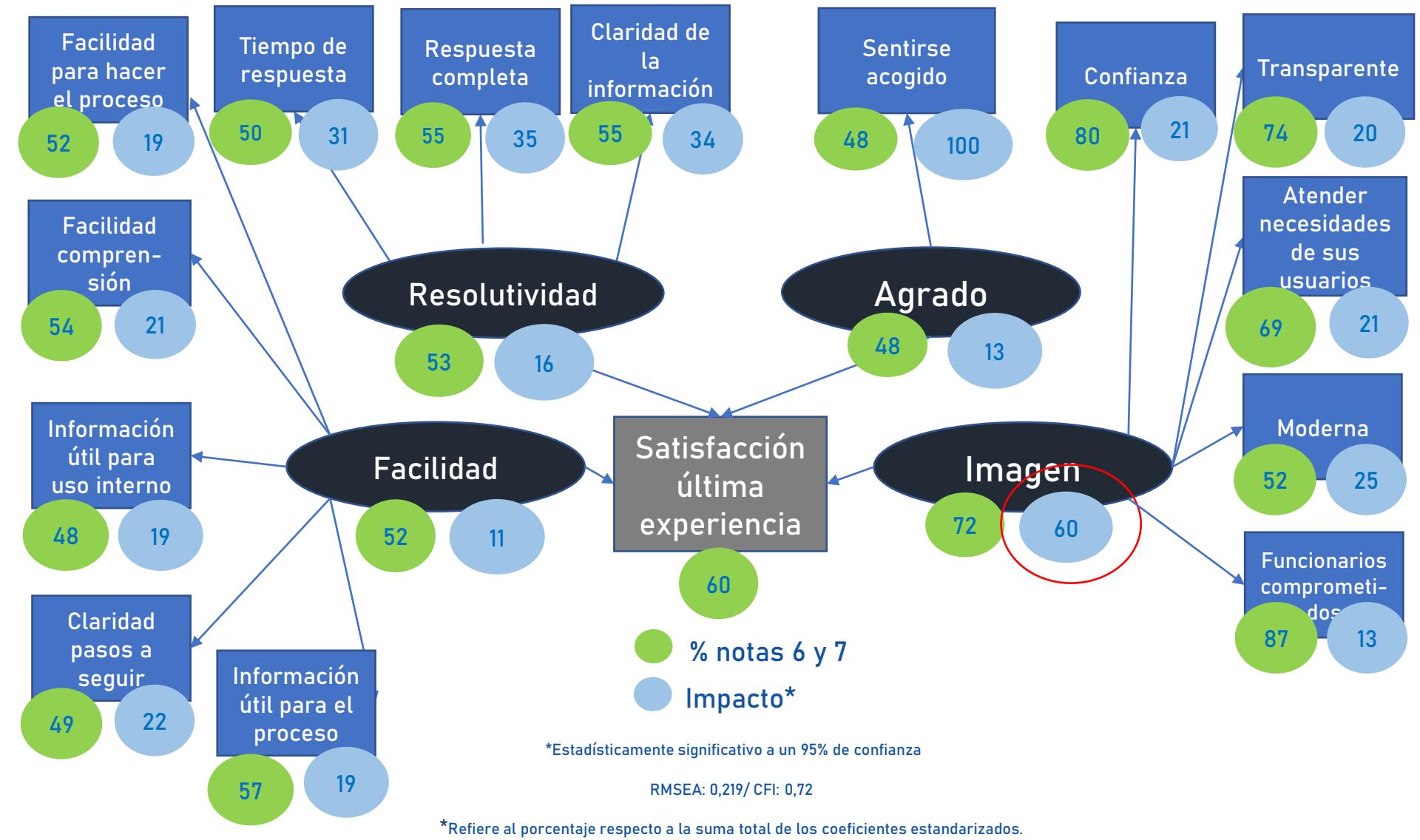
Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N: se desestiman las respuestas no sabe, no responde

N = 21

MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES DIPRES (SIN JEFES DE SERVICIO)

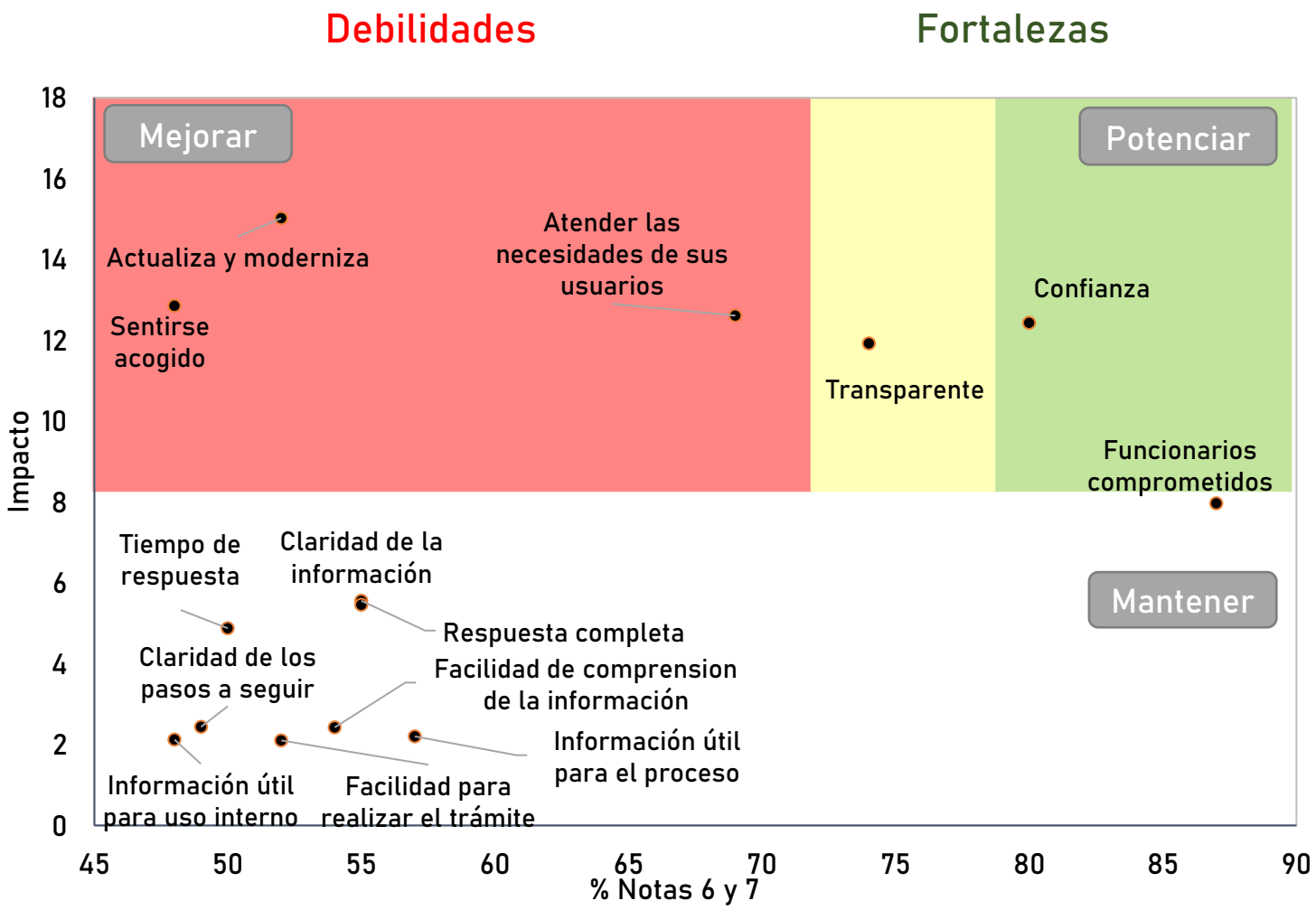


*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,219/ CFI: 0,72

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

MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS
DIPRES (SIN JEFES DE SERVICIO)



“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