Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Dirección de Vialidad

Dirección de Vialidad
Ministerio de Obras Públicas
Gobierno de Chile

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 – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Activa Research

Jefe/a de Proyecto:
Rodrigo de la Riva

Equipo Consultor:
Victoria León
Nicolás Cisneros
Anabril Cerda
Pablo Figueroa
Raúl Silva
Fabián Pino

Contraparte Institucional:
Tomás Aguayo

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

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

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

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 CATI
Universo	:	Personas usuarias de la DV que realizaron trámites de sobrepeso / sobredimensión y Certificados de no expropiación
Muestreo	:	Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado
Marco Muestral	:	3.791 contactos validos de un Universo de 3.888 provistos por la DV.
Muestra	:	402 casos válidos
Error	:	+/- 4,9%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Por tipo de trámite
Fecha de Terreno	:	Del 12 de agosto al 13 de octubre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Online	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	Error
Certificados de no expropiación	268	268	2435	+/- 5,65%
Trámite de sobrepeso / Trámite de sobredimensión	134	134	1453	+/- 8,07%
Total	402	402	**3.888**	**+/- 4,63%**
Error	+/- 4,63%	+/- 4,63%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Incidencia	Total	%
Contactado	**1312**	**67,1%**
Cuota cerrada	8	0,4%
Entrevista correcta	258	13,2%
Entrevista rechazada	926	47,4%
Entrevista rechazada por supervisión	5	0,3%
Filtro	81	4,1%
Volver a llamar	34	1,7%
No contactado	**642**	**32,9%**
Averiado / Fono malo	224	11,5%
Buzón de voz	69	3,5%
Fono ocupado	35	1,8%
No contesta	314	16,1%
Total general	**1954**	**100,0%**

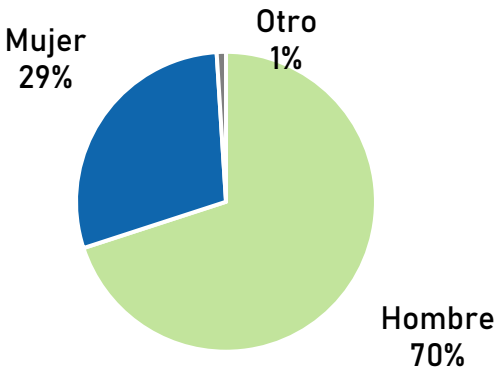
TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Institución	Envíos	Lectores	Clickers	Bajas	Casos válidos
DV	13.607	5.051	383	76	143
		37%	3%	1%	3%

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

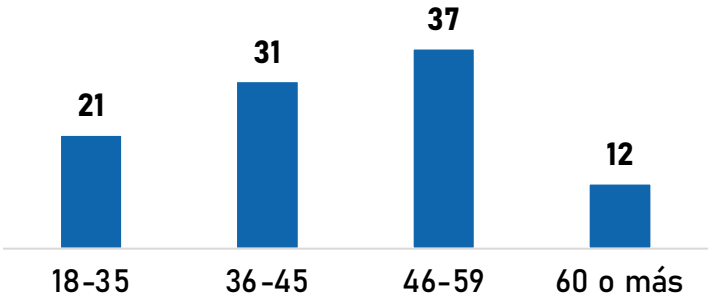
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Sexo



N = 402

Edad en Tramos



N = 401

Nivel Educativo

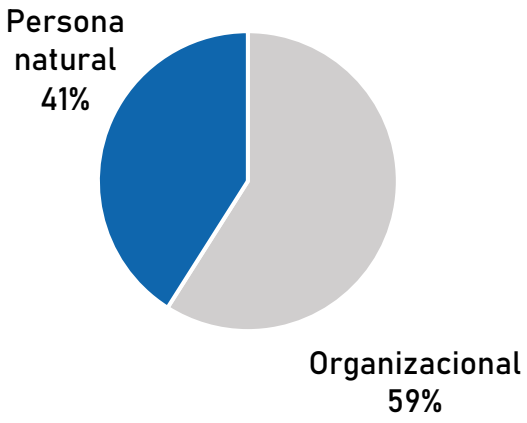


N = 183

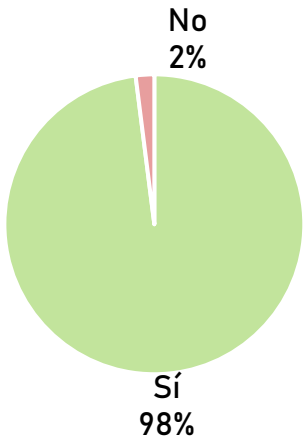
Se omiten NS / NR

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

Tipo de usuario

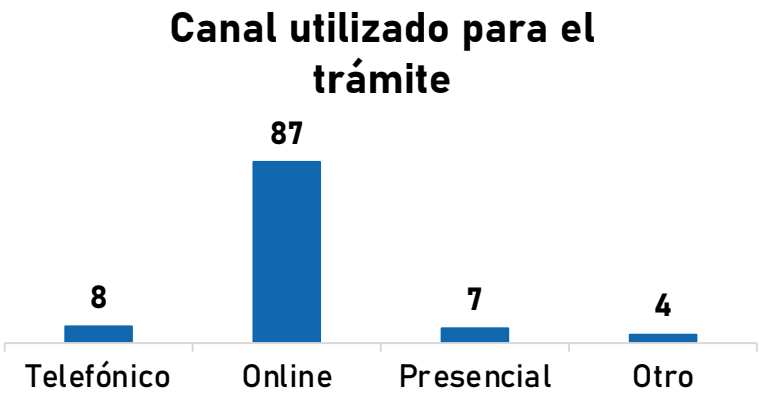


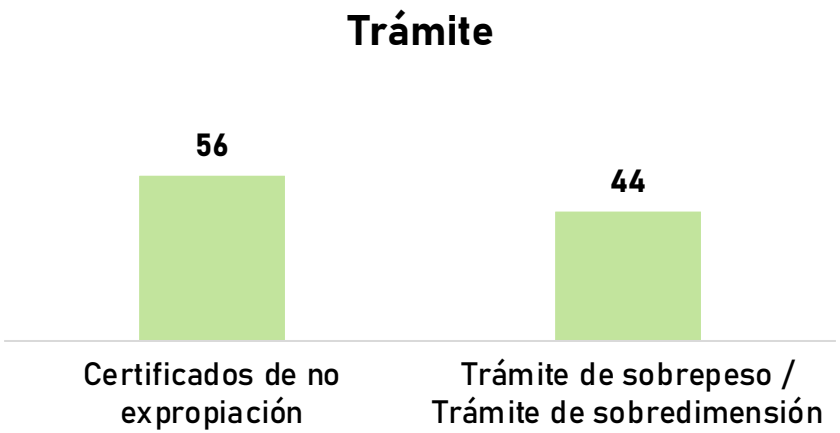
Tenencia de Clave Única



N = 402

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

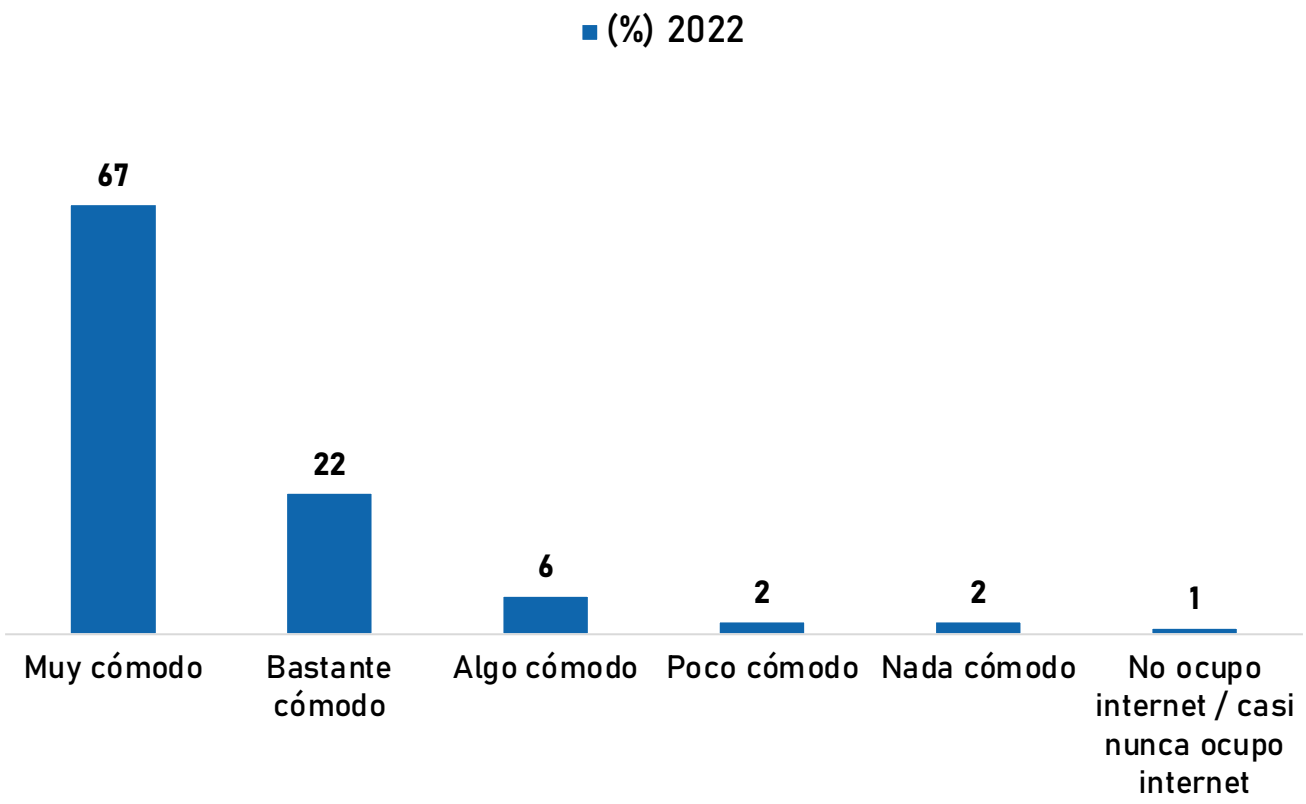




N = 402

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

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

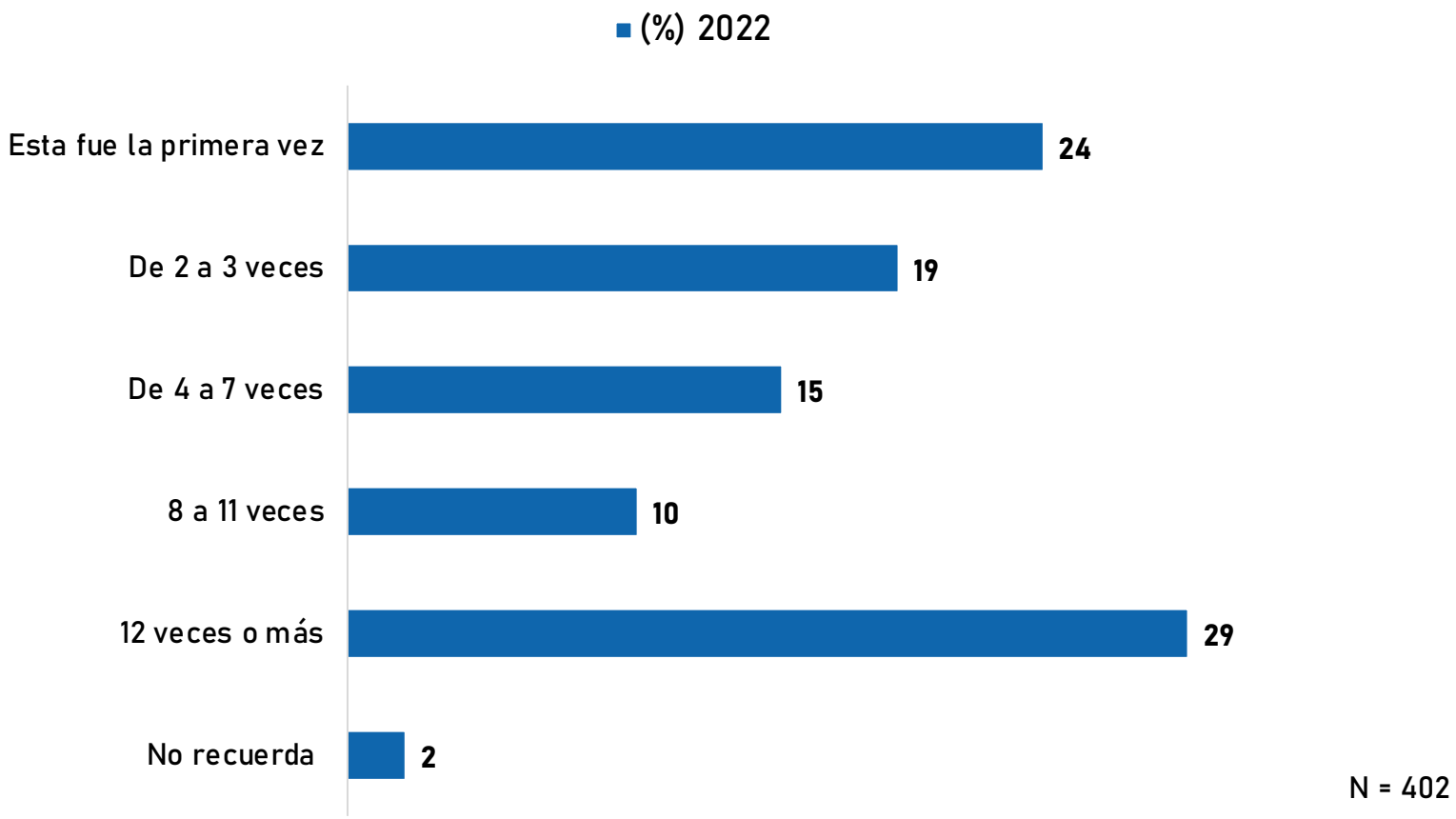


N = 398

Se omiten NS / NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) DIRECCIÓN DE VIALIDAD

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



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

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?

HABILITACIÓN

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

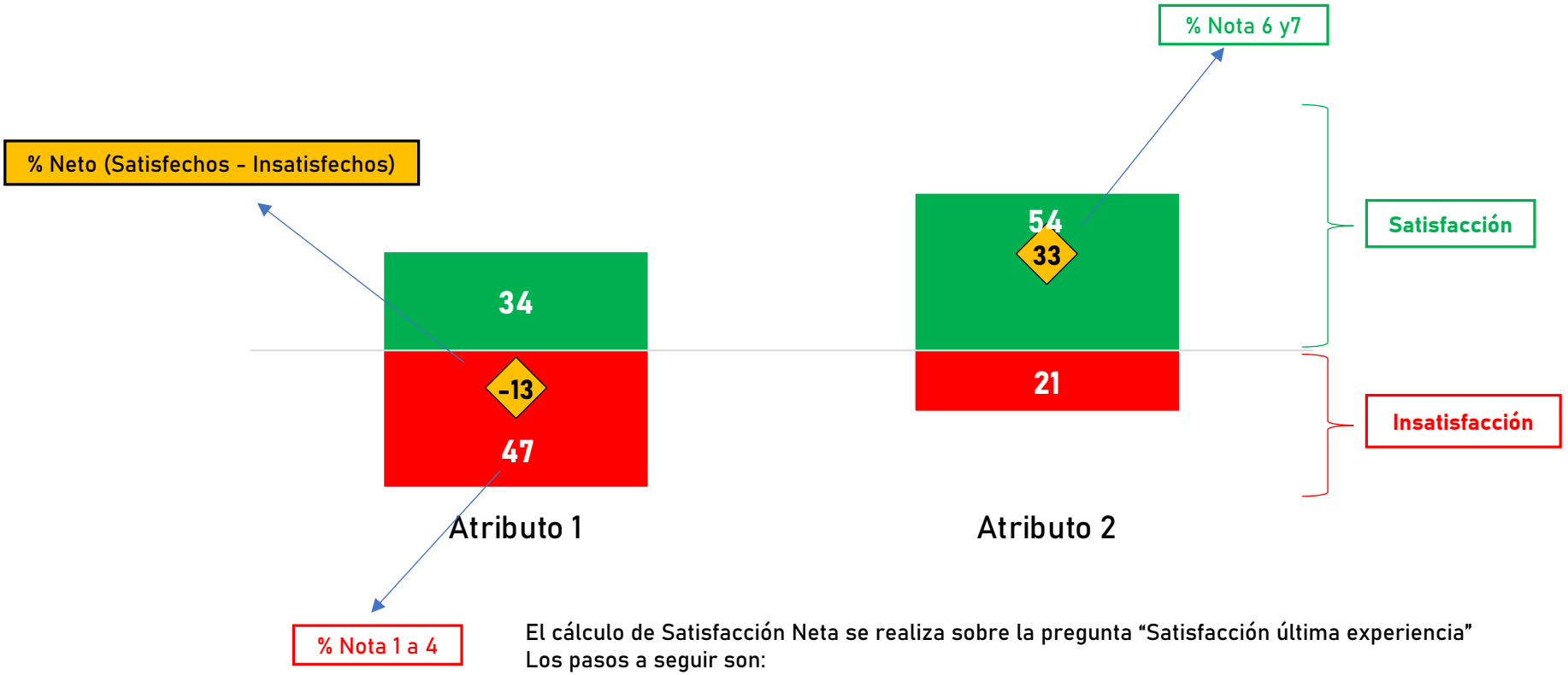
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- 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

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



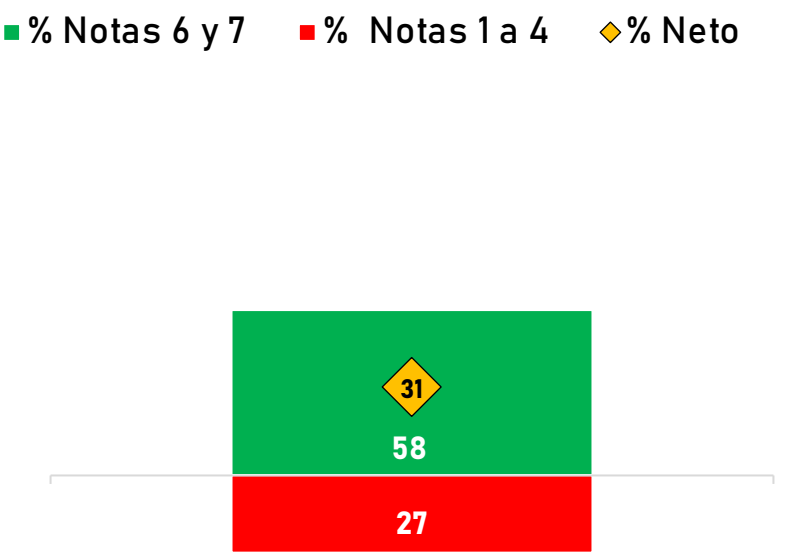
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) DIRECCIÓN DE VIALIDAD AÑO – 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?



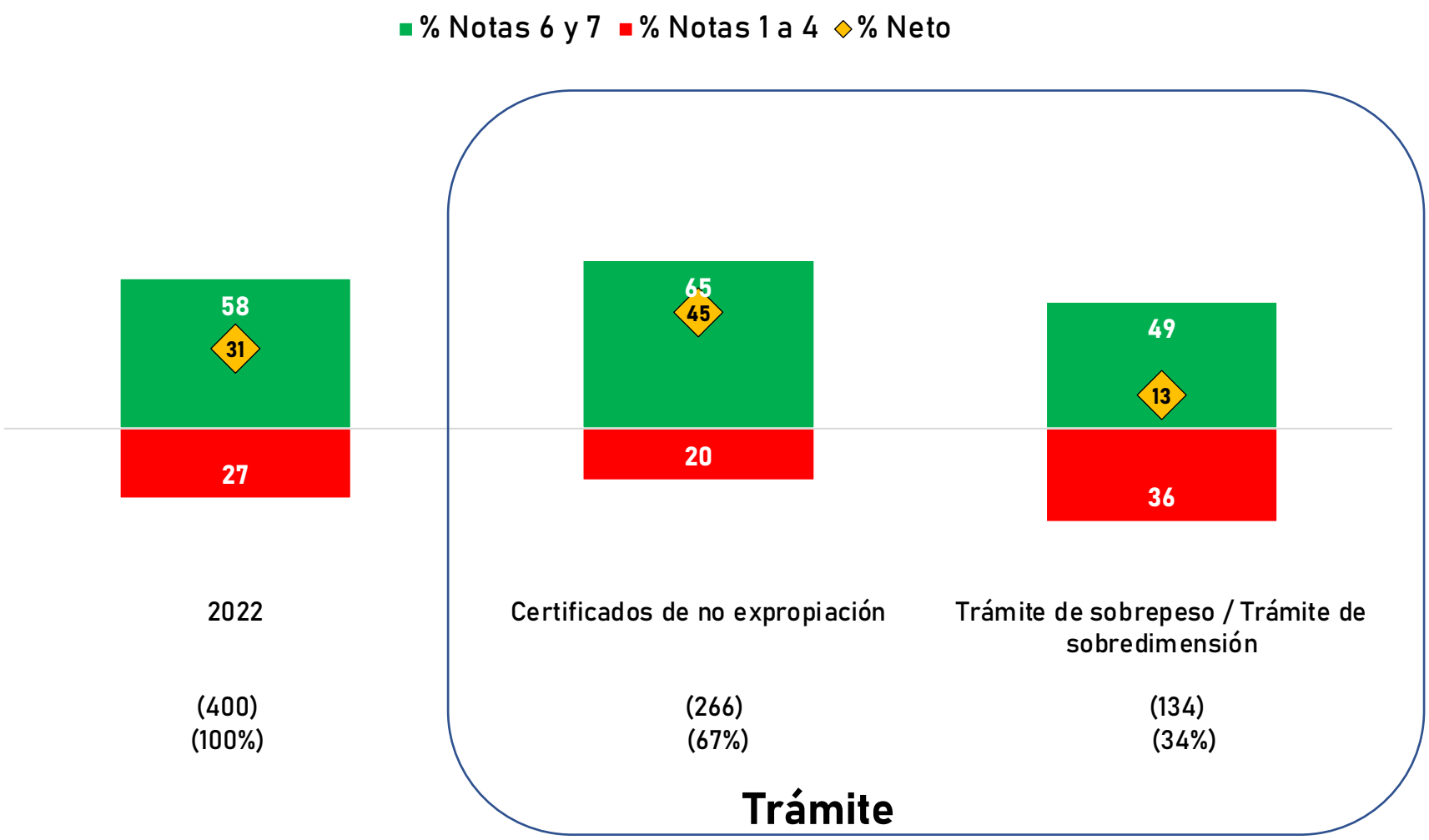
N = 400

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

Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

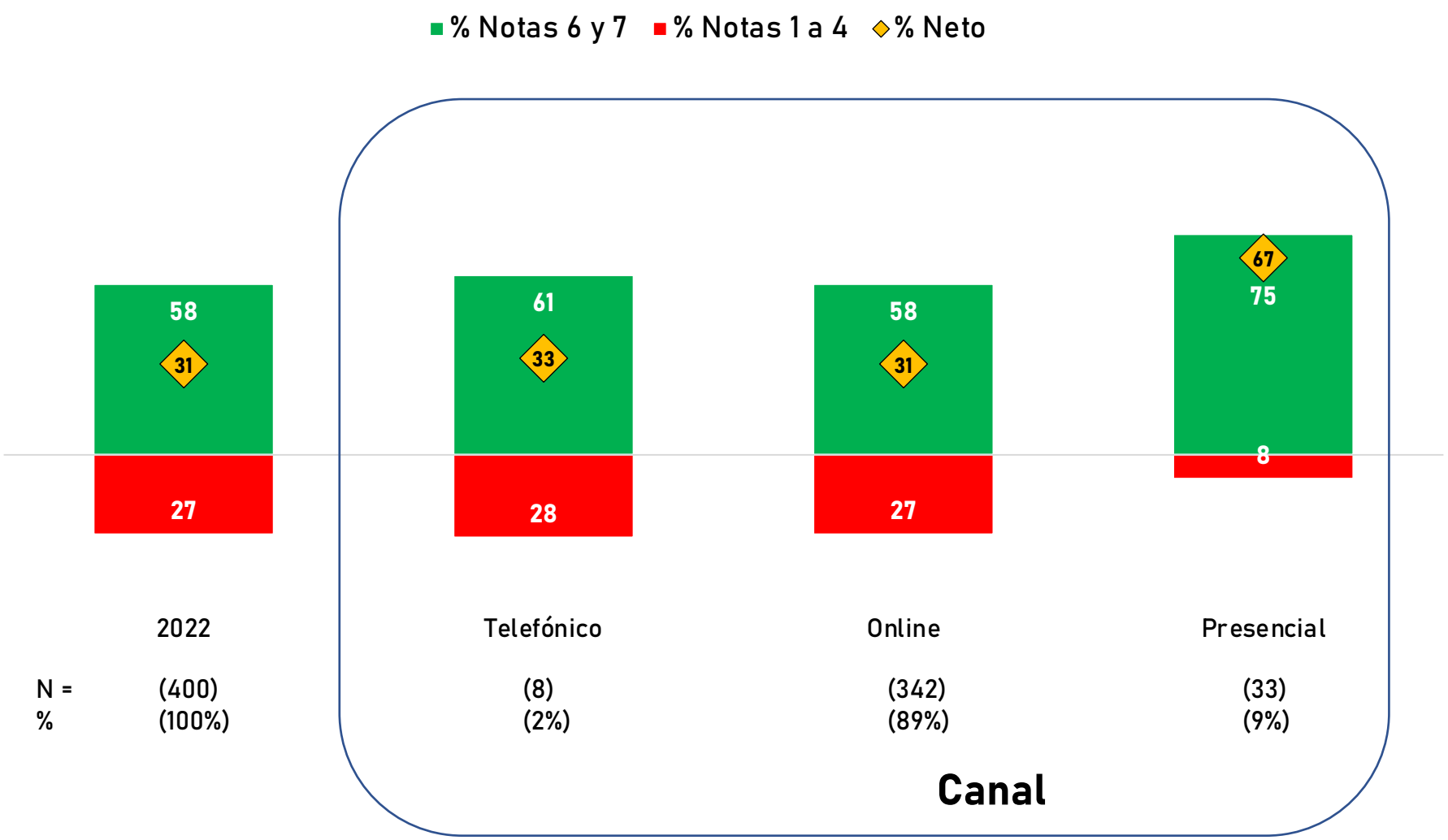
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

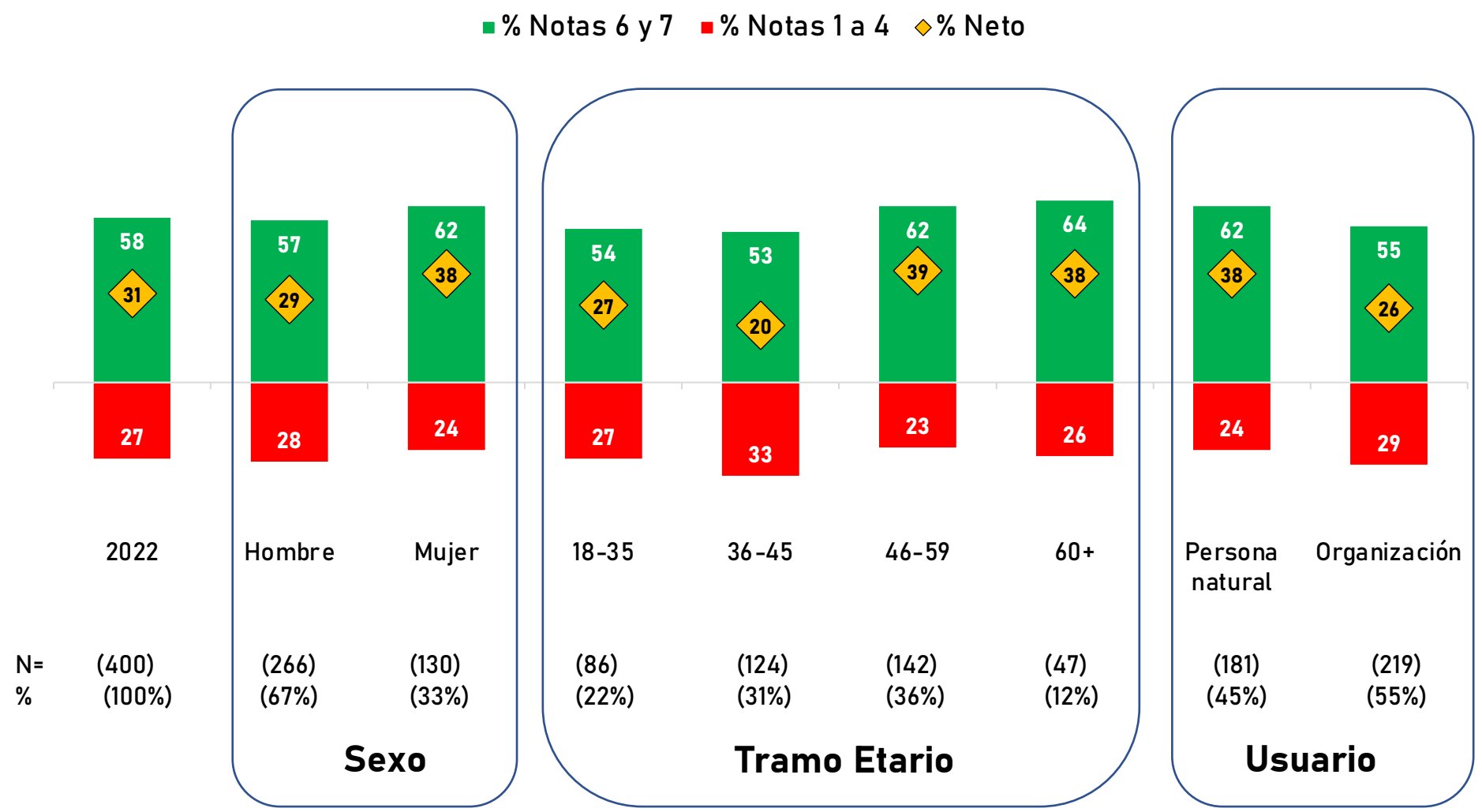
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y USUARIO

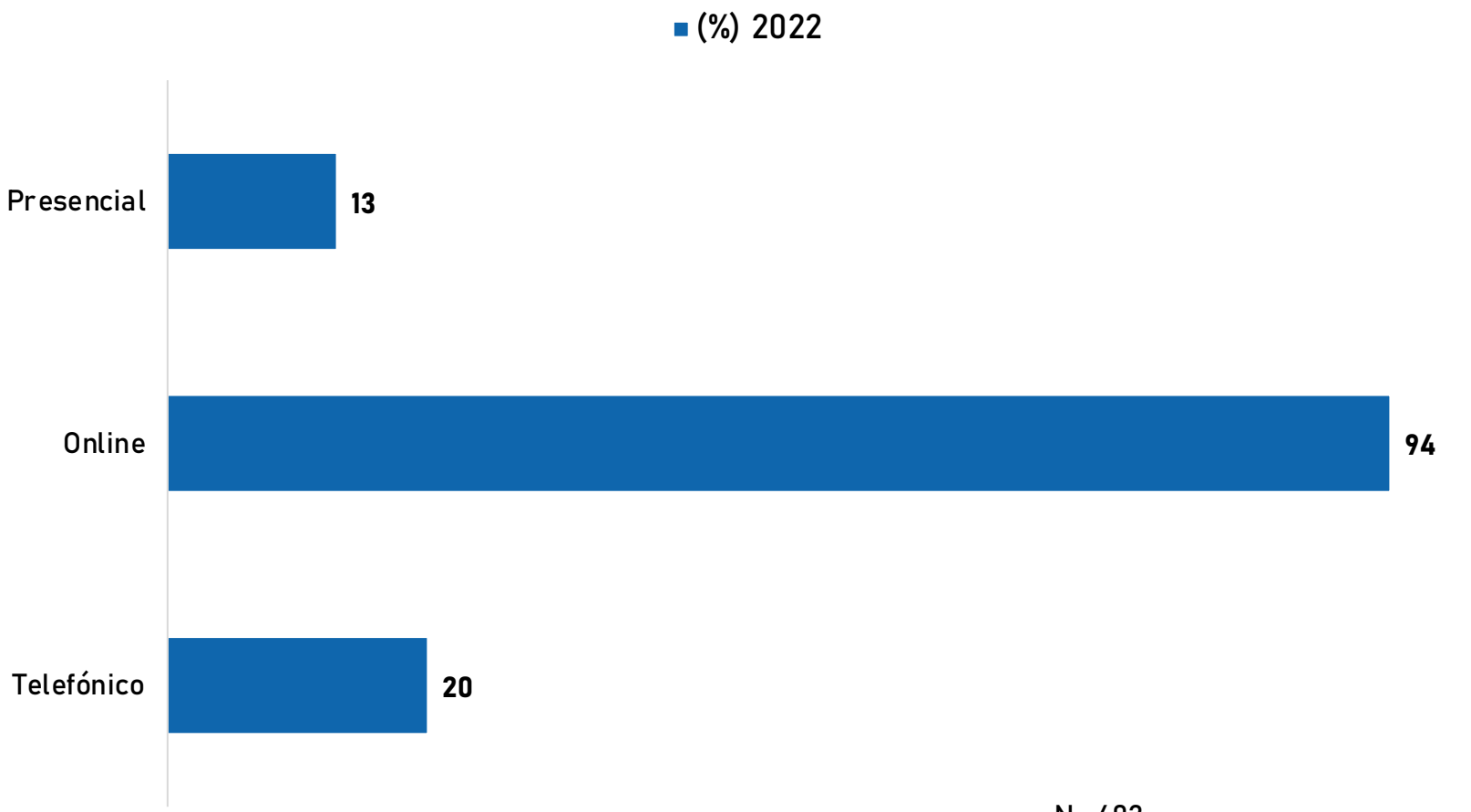
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS / NR

CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

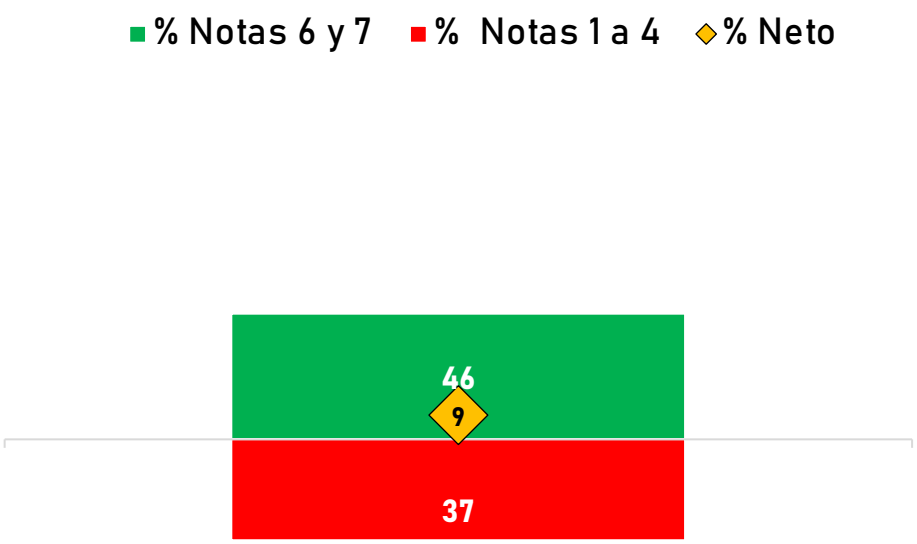
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N= 402
Pregunta de respuesta múltiple

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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



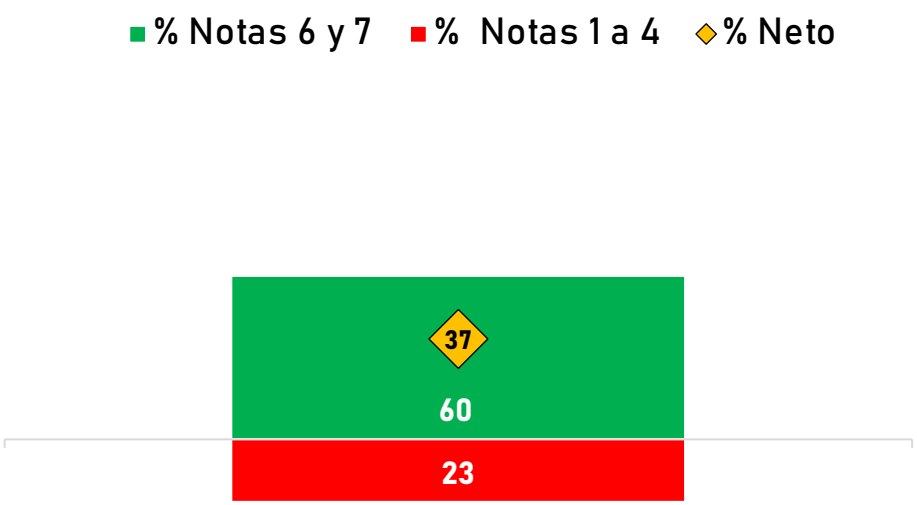
2022

N = 70

Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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

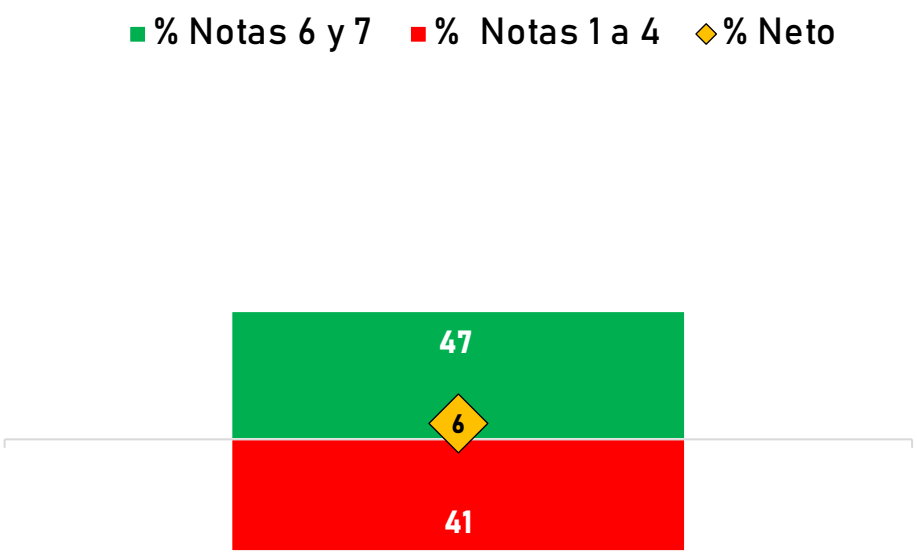


N = 111

Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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

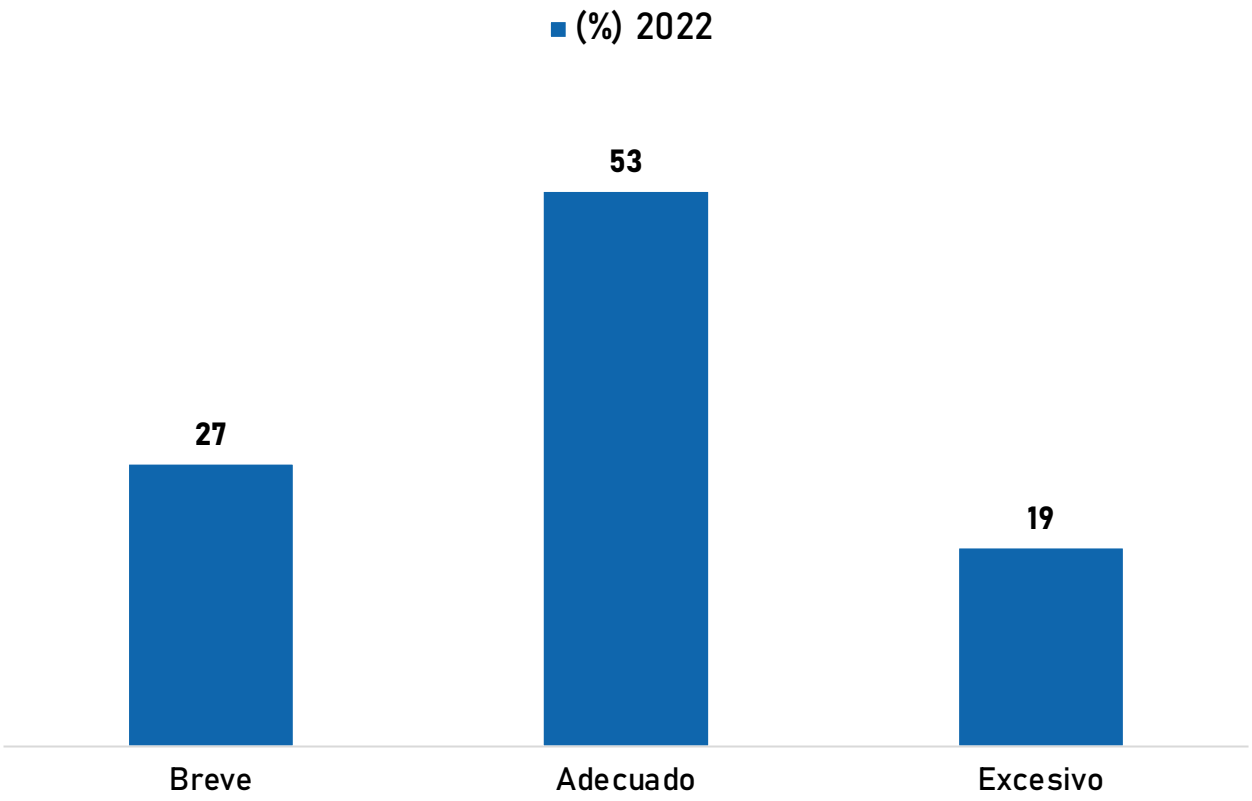


N = 11

Se omiten NS / NR

TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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

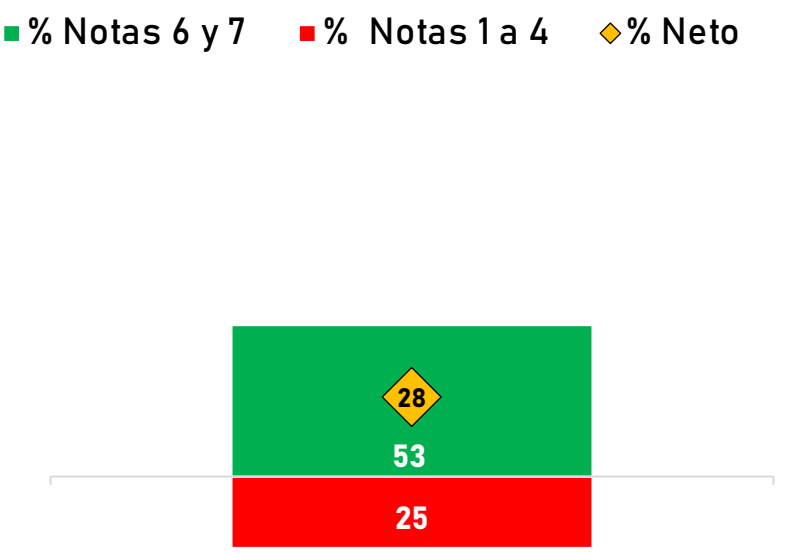


N = 395
Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) DIRECCIÓN DE VIALIDAD AÑO - 2022

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?



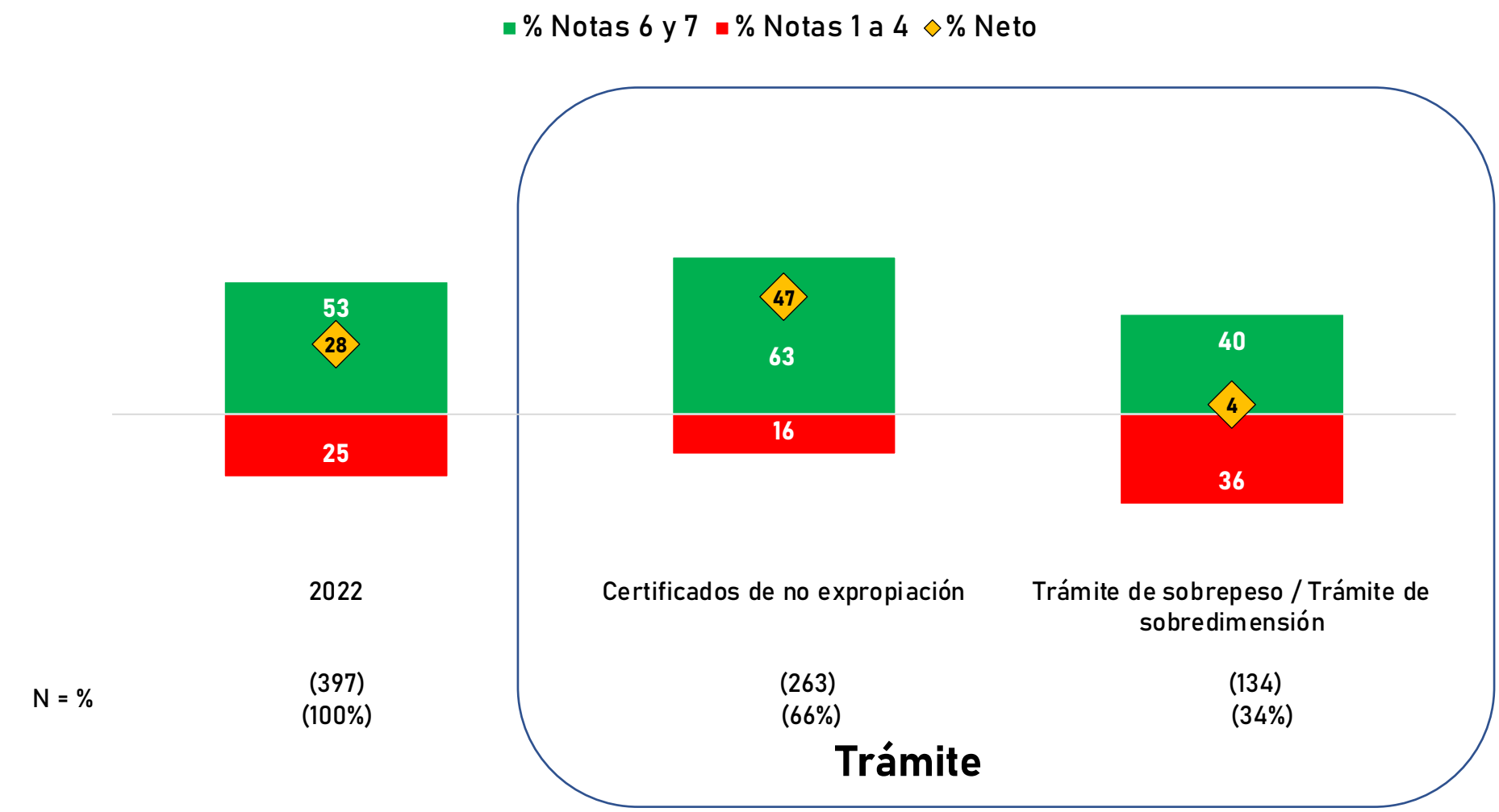
2022

N = 397

Se omiten NS / NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

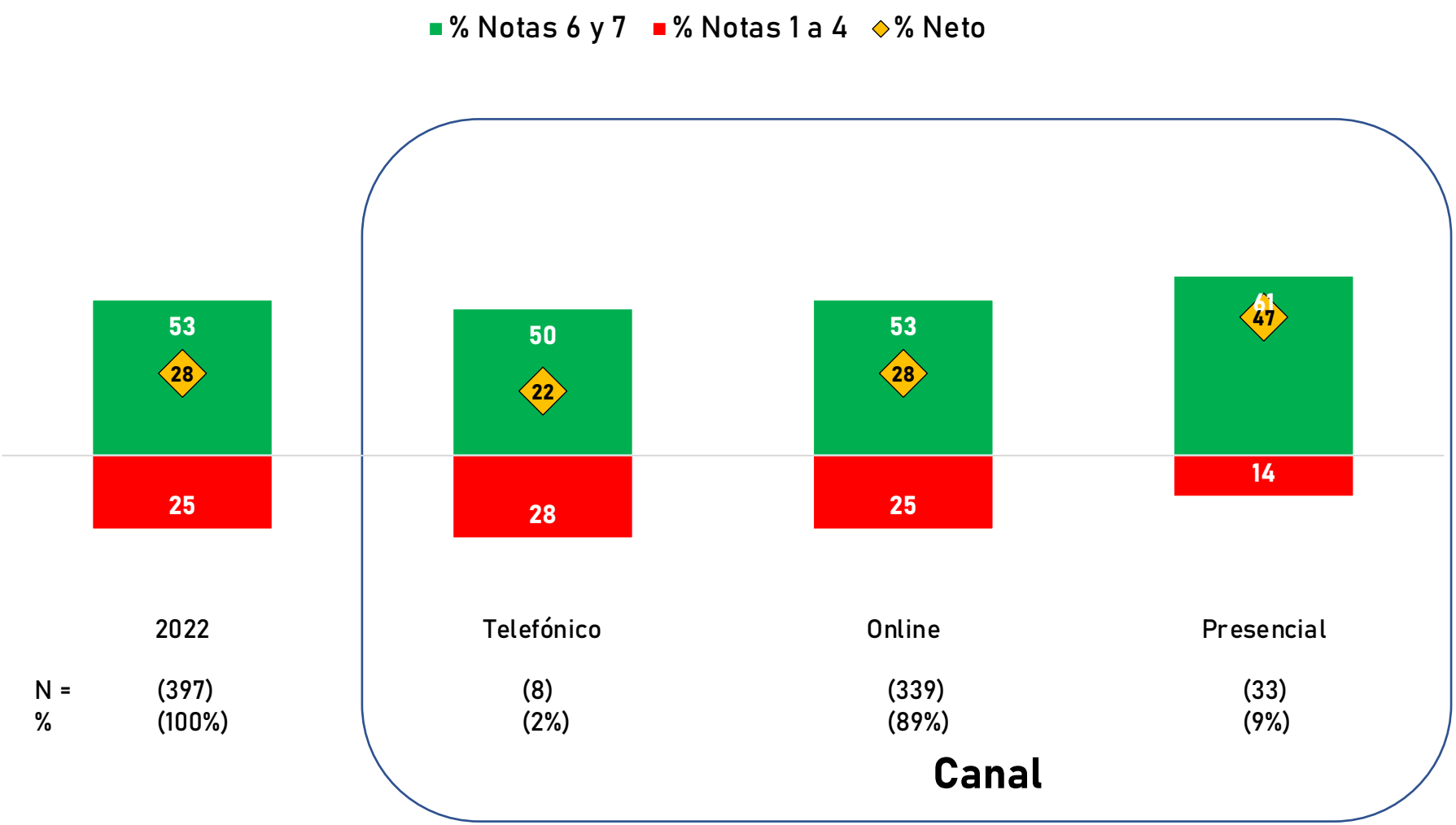
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS / NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

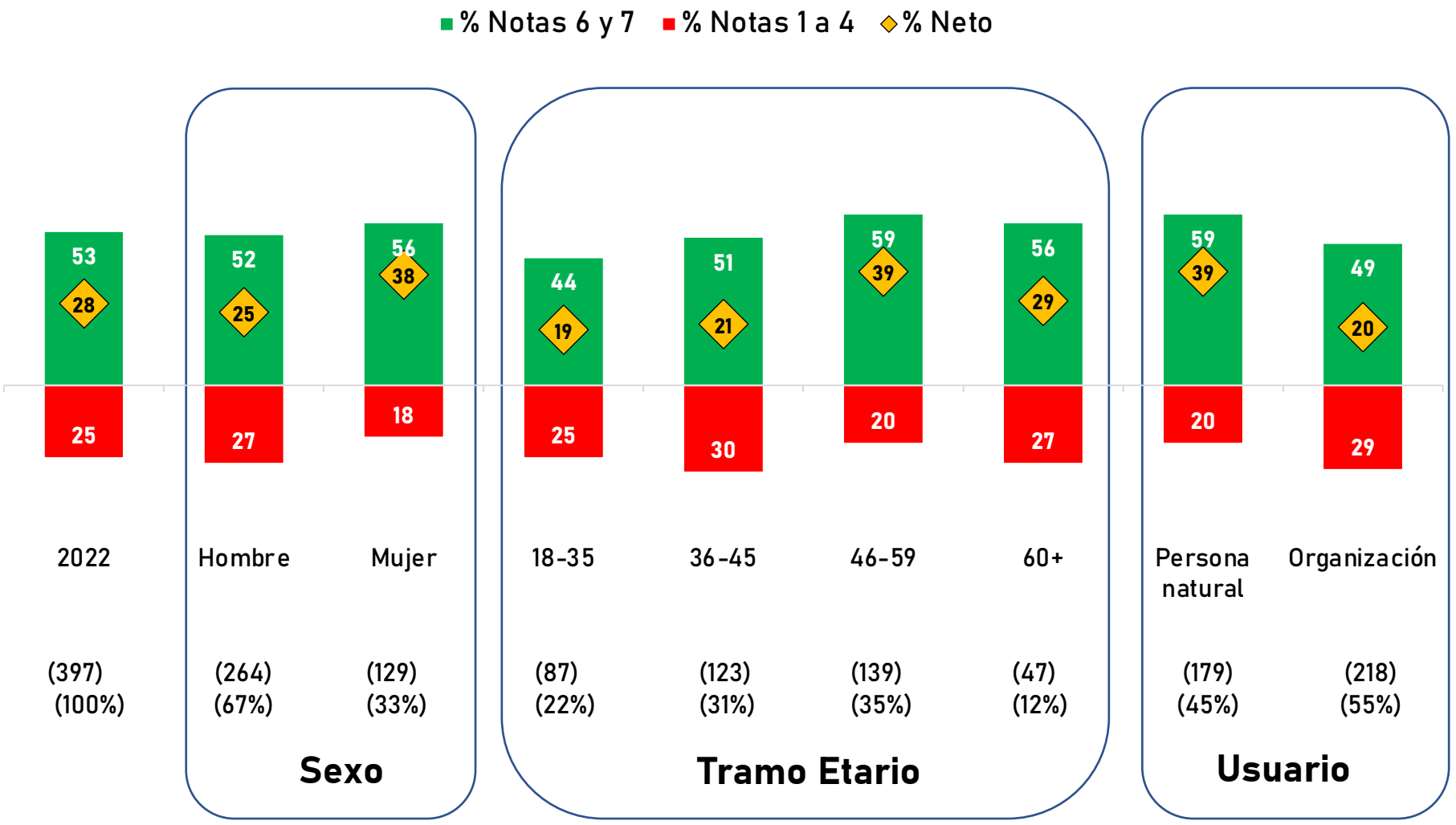
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS / NR

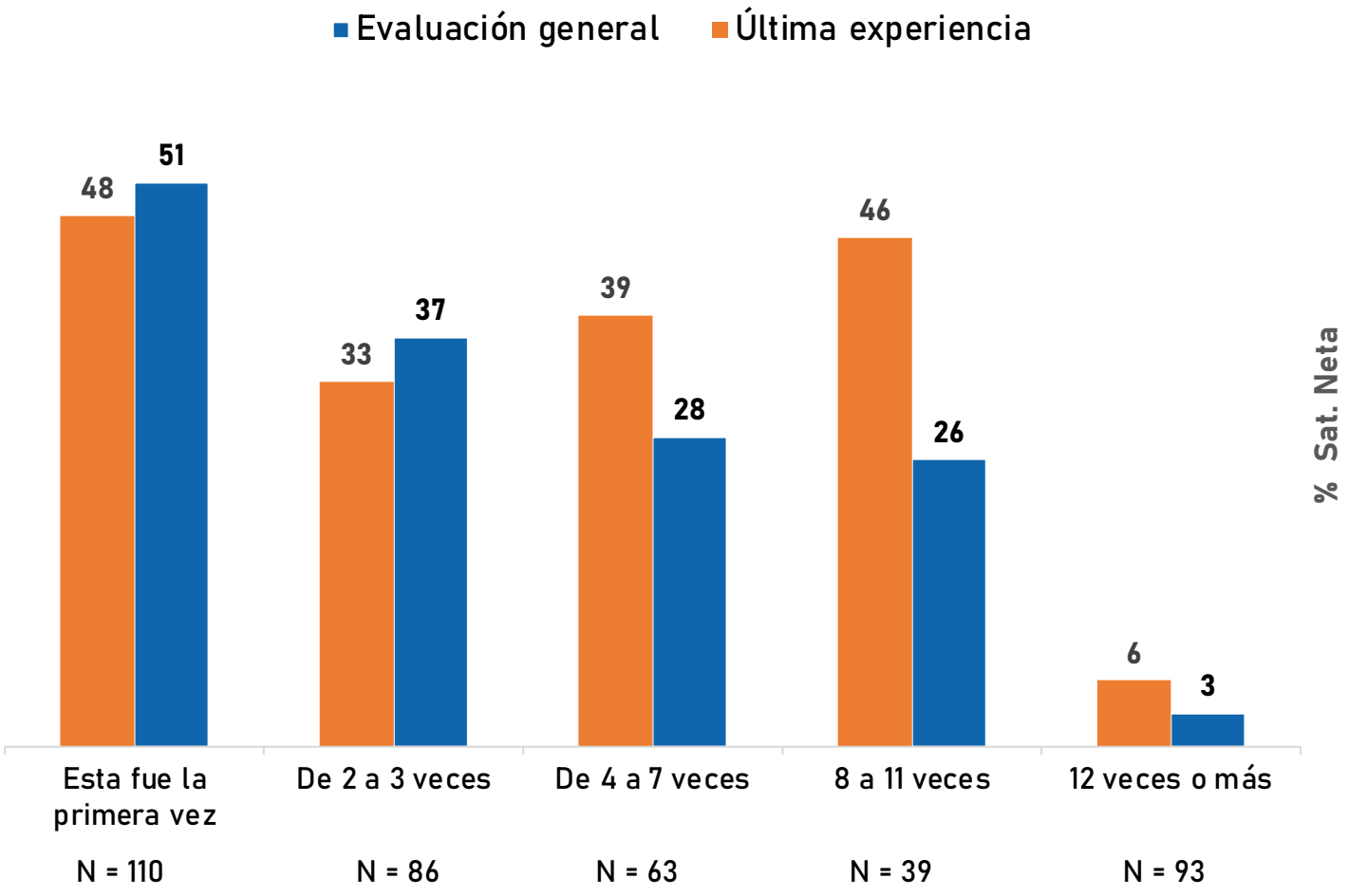
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y USUARIO

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 omiten NS / NR

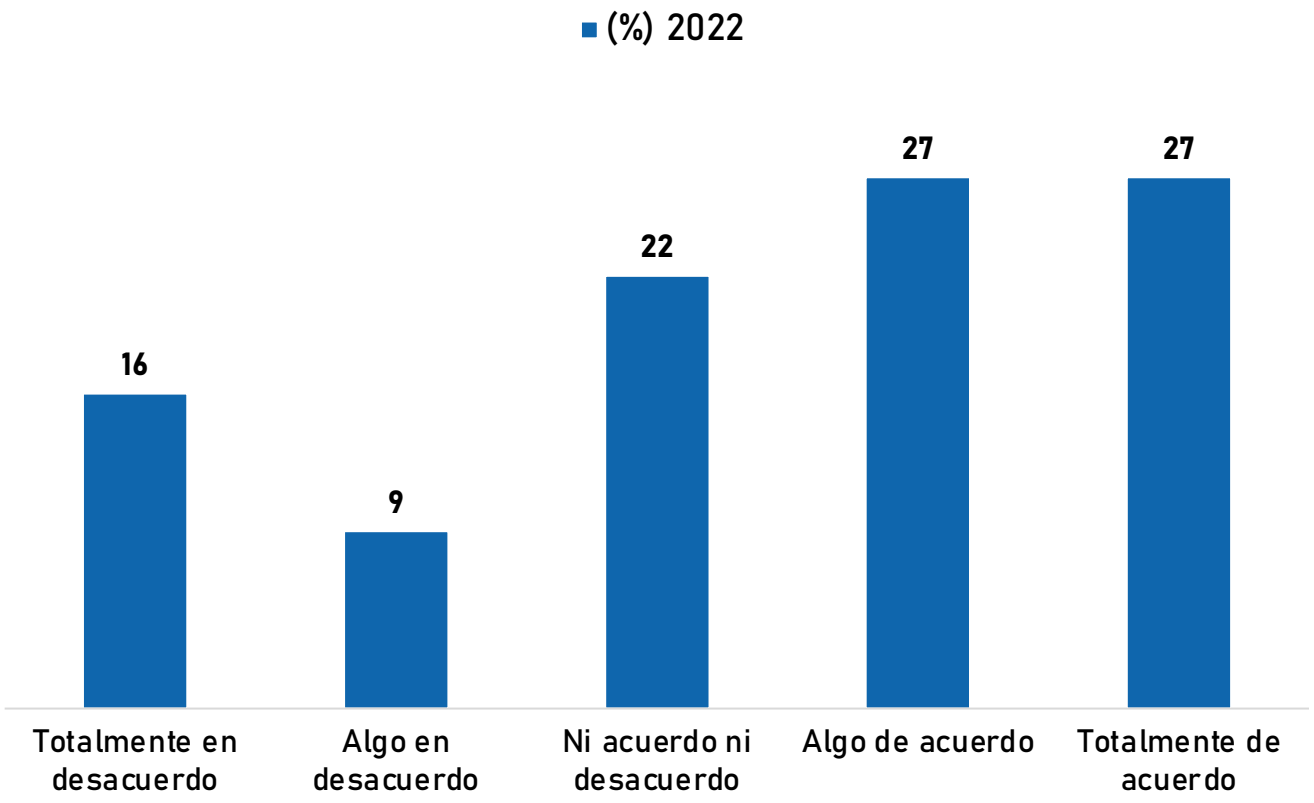
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA



Se omiten NS / NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) DIRECCIÓN DE VIALIDAD

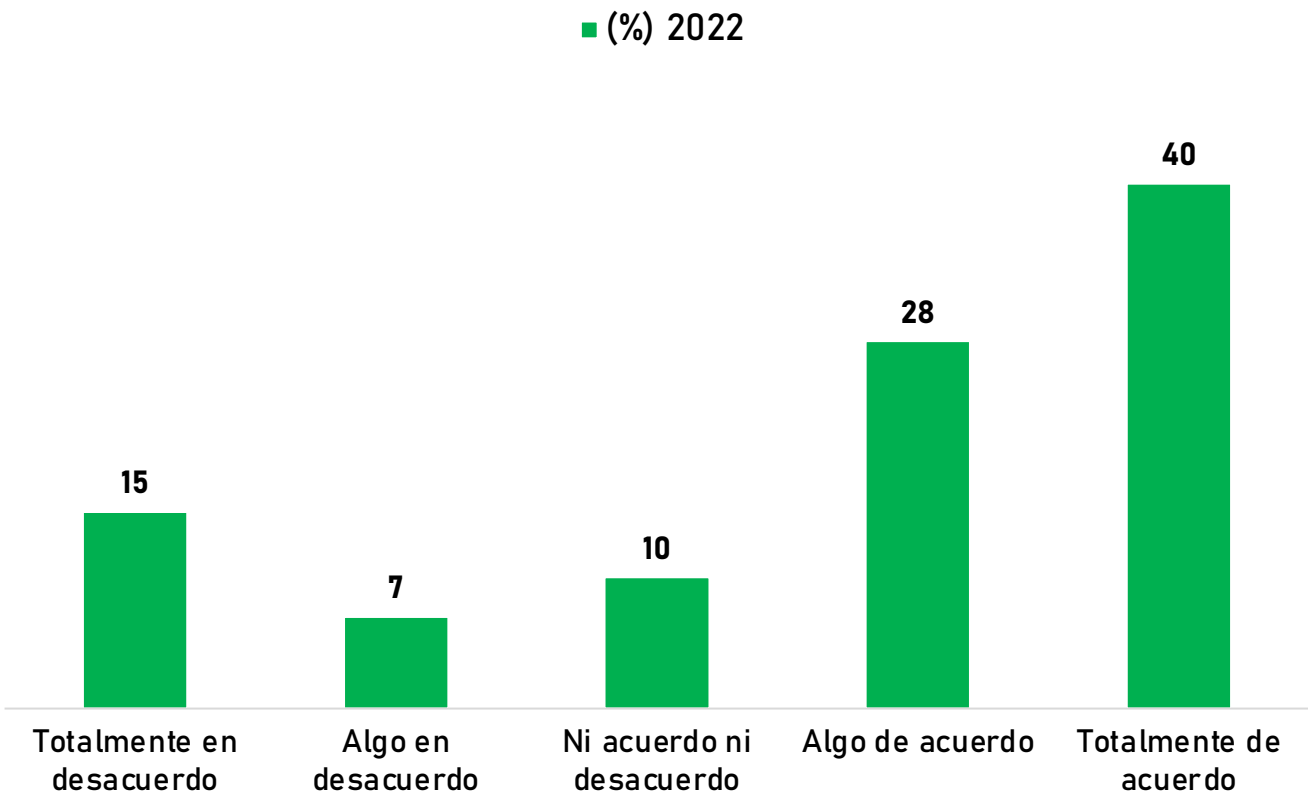
Esta experiencia de servicio en DIRECCIÓN DE VIALIDAD aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 402

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) DIRECCIÓN DE VIALIDAD

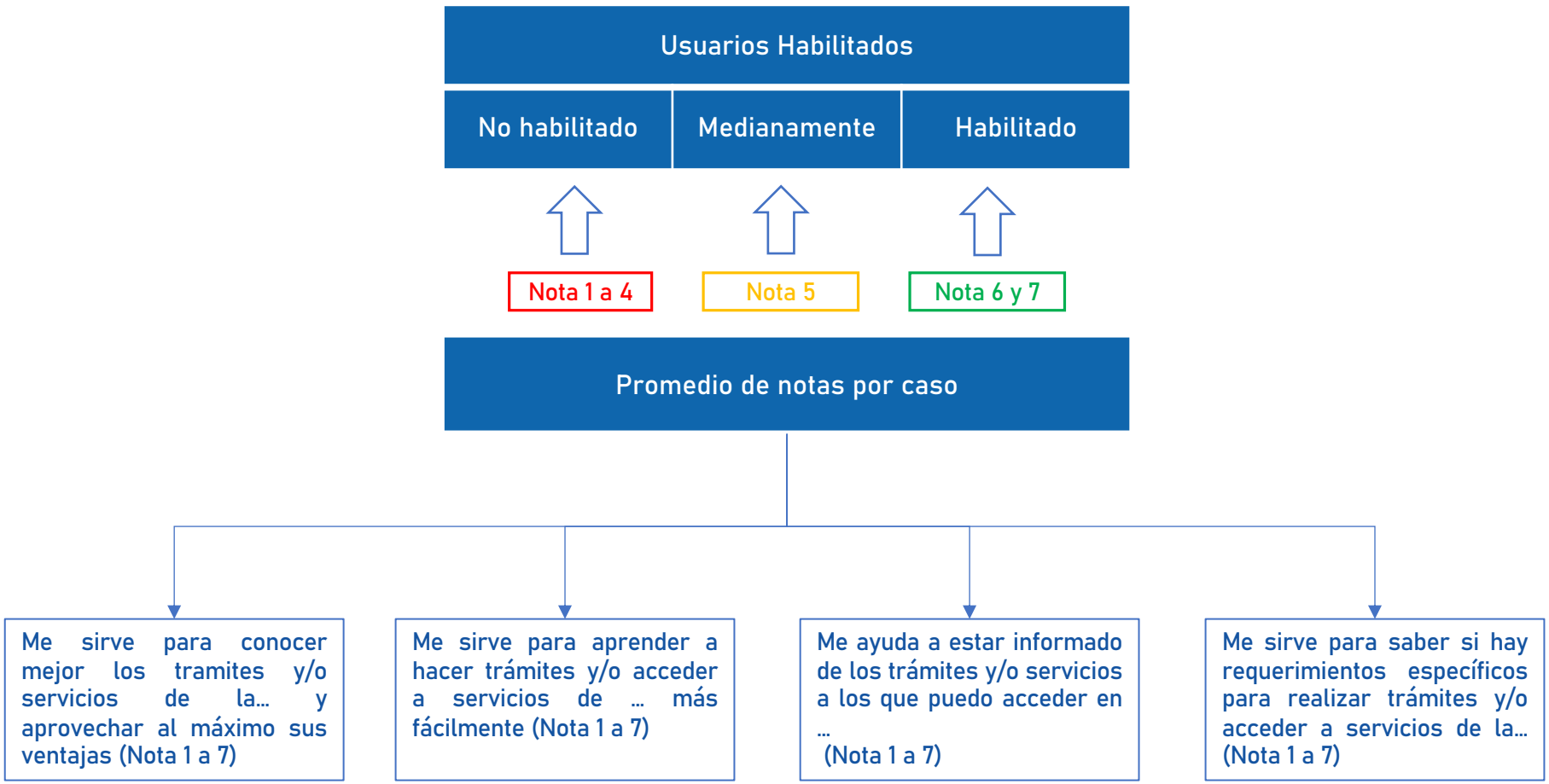
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en DIRECCIÓN DE VIALIDAD:



N = 402

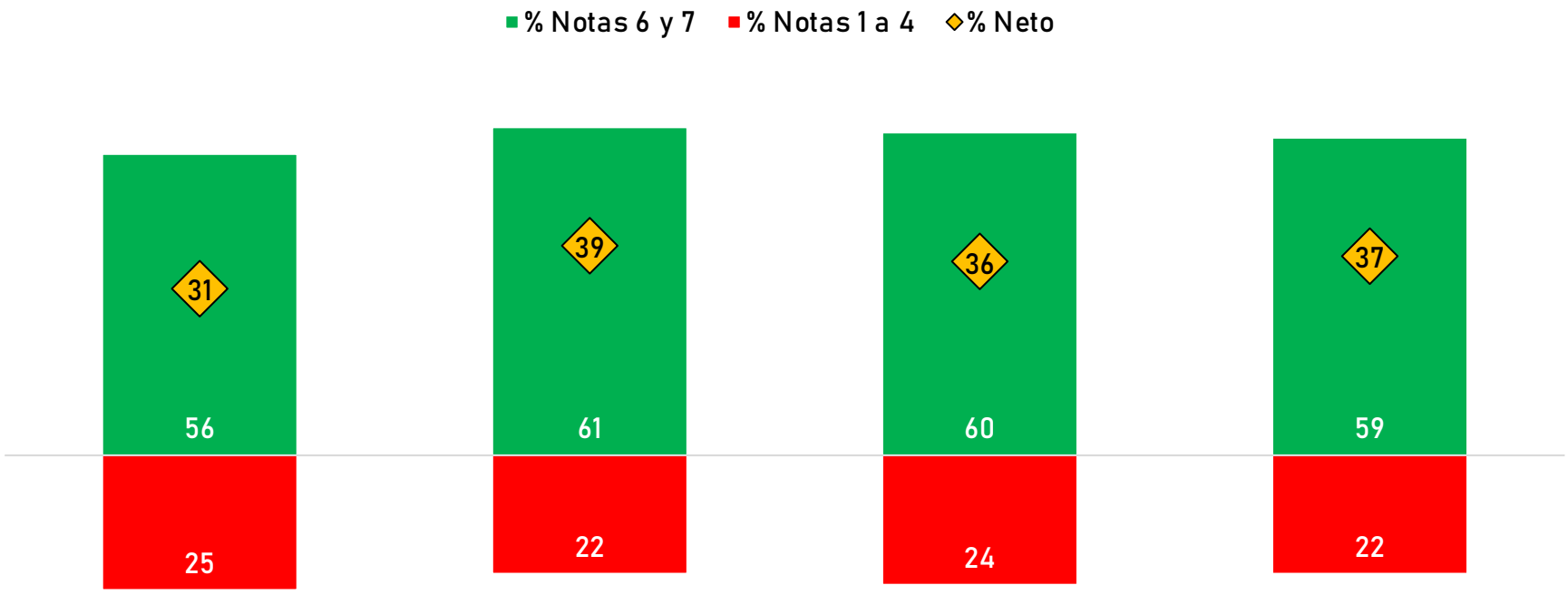
VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) DIRECCIÓN DE VIALIDAD

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…?

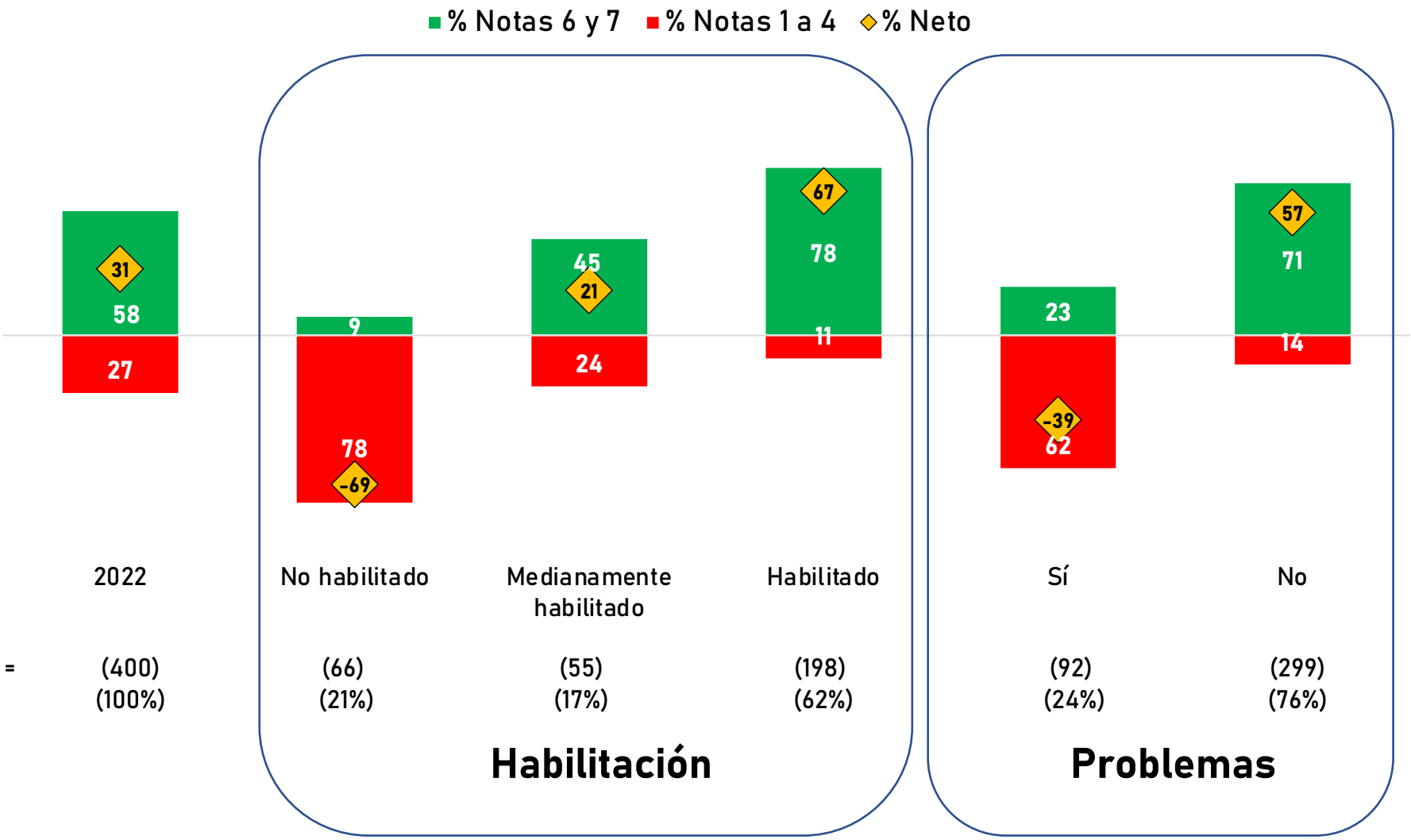


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Institución más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Institución	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución
N = 315	N = 315	N = 316	N = 317

Se omiten NS / NR

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

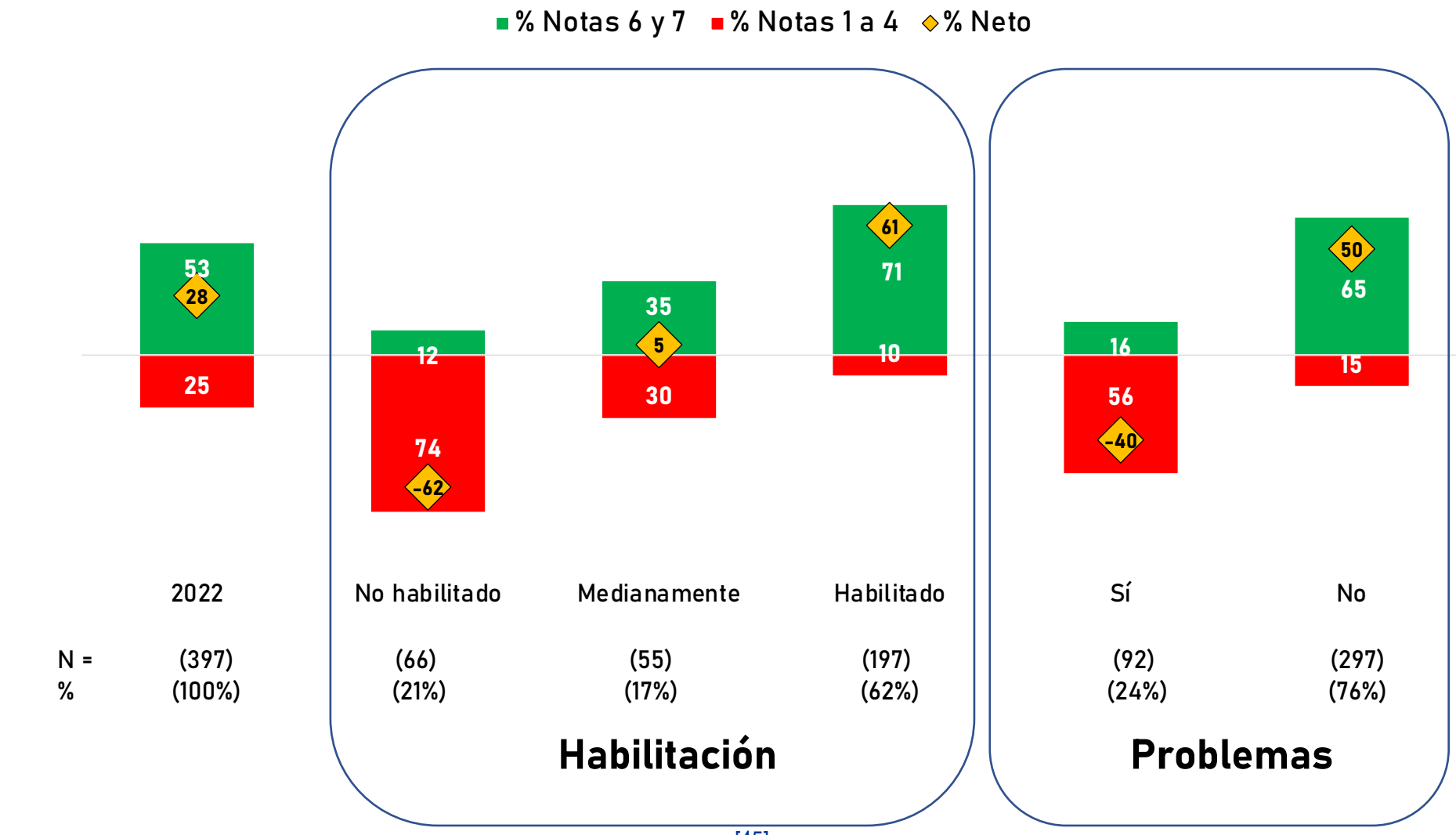
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS / NR

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

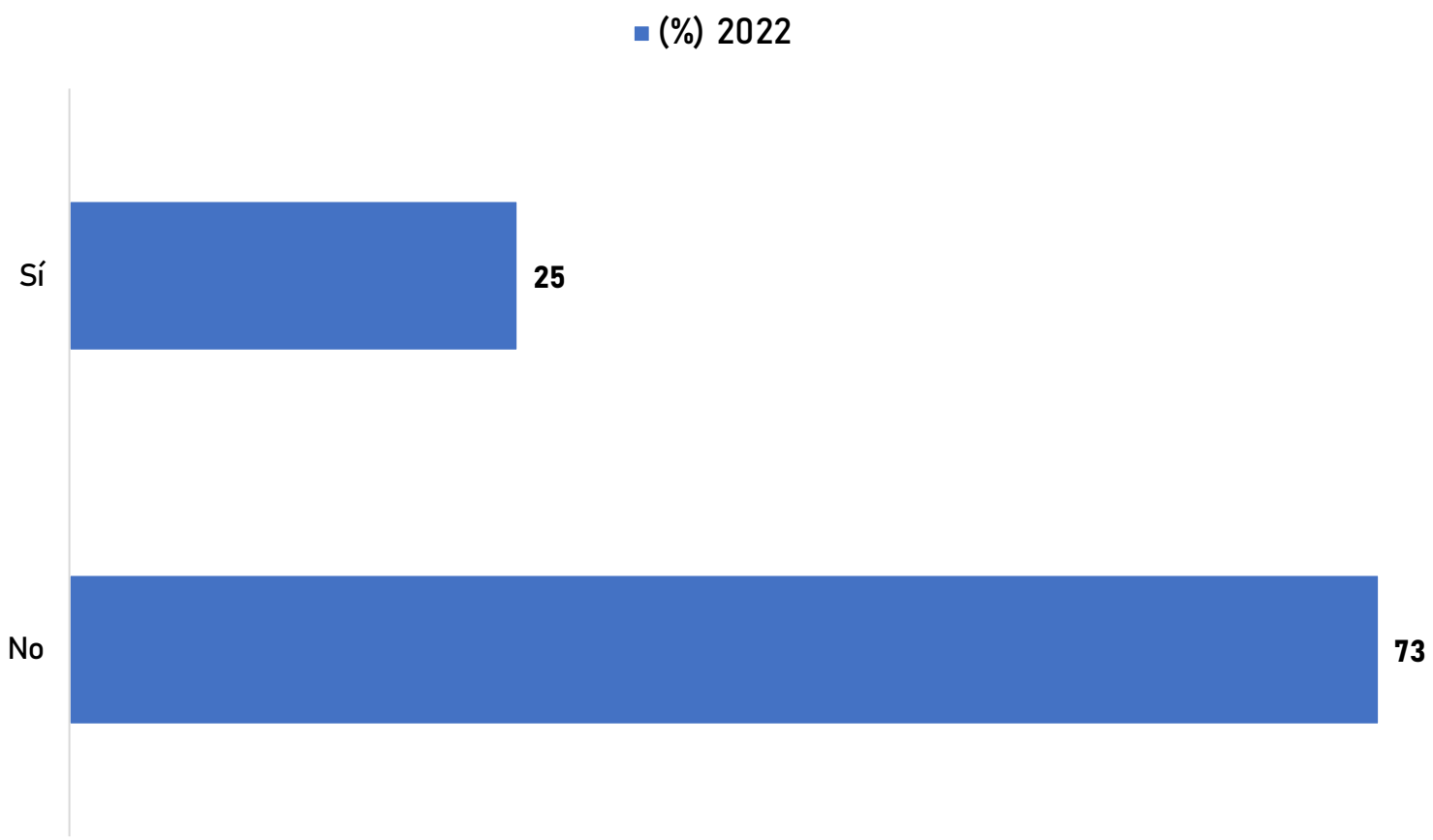
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS / NR

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
AÑO–2022

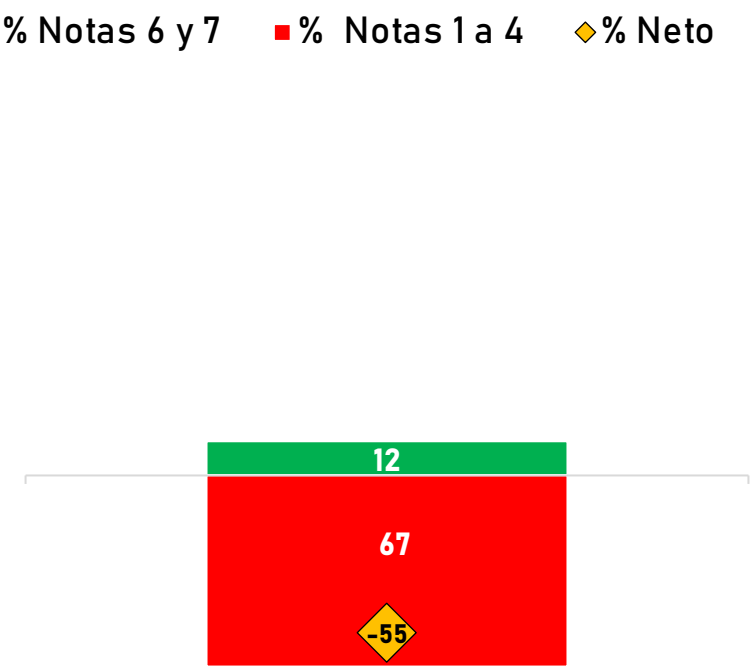
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 402

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)

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



Se omiten NS / NR

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



N 2022 = 92

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

MEJORA EN TRÁMITE DE SOBREDIMENSIÓN

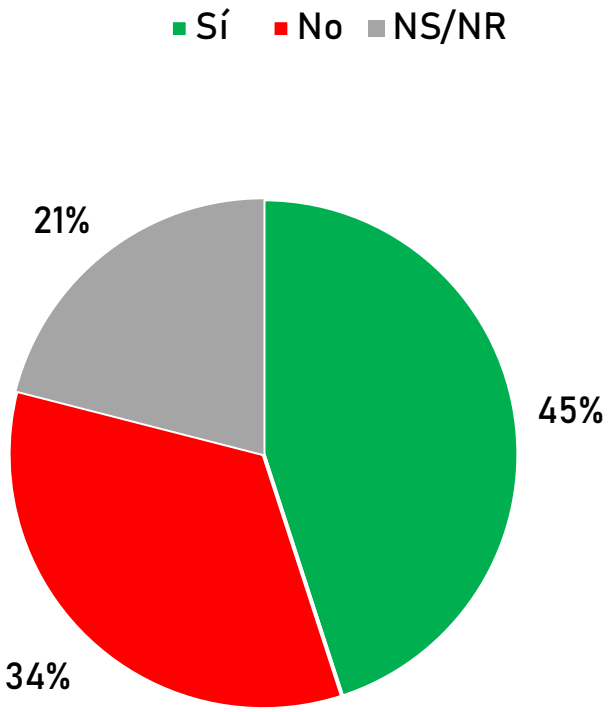
Respecto del trámite de autorizaciones con sobredimensión, ¿qué elementos mejoraría? Elija el más relevante?



N 2022 = 140

USO DE AUTORIZACIONES

Considerando que ha solicitado autorizaciones con sobredimensión más de una vez, ¿ha utilizado todas las autorizaciones que ha solicitado?



N = 97

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

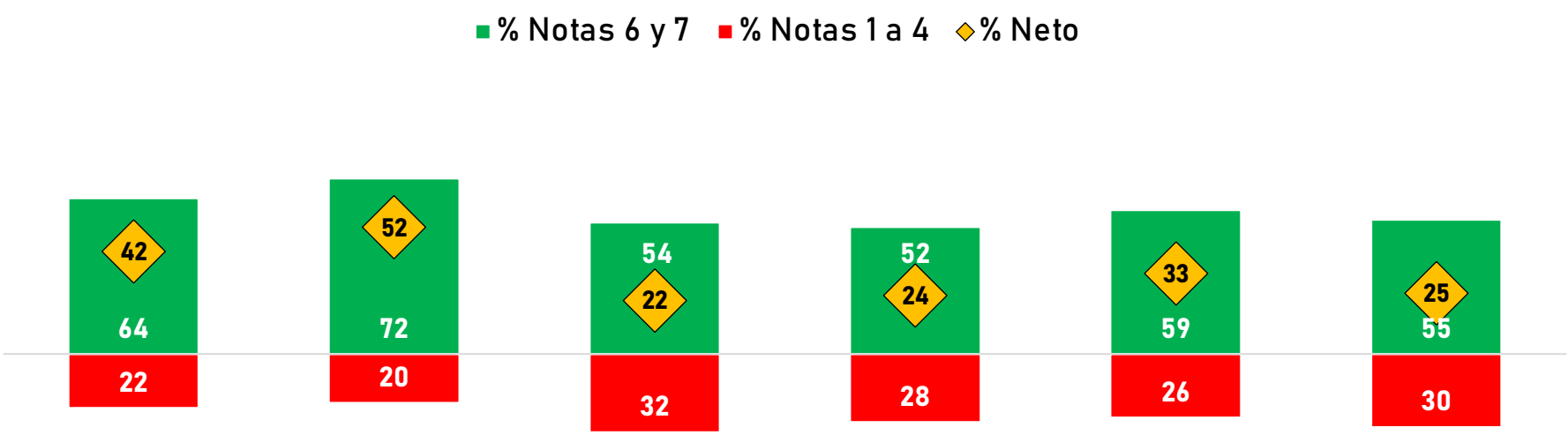
MODELO DE ANÁLISIS

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



IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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

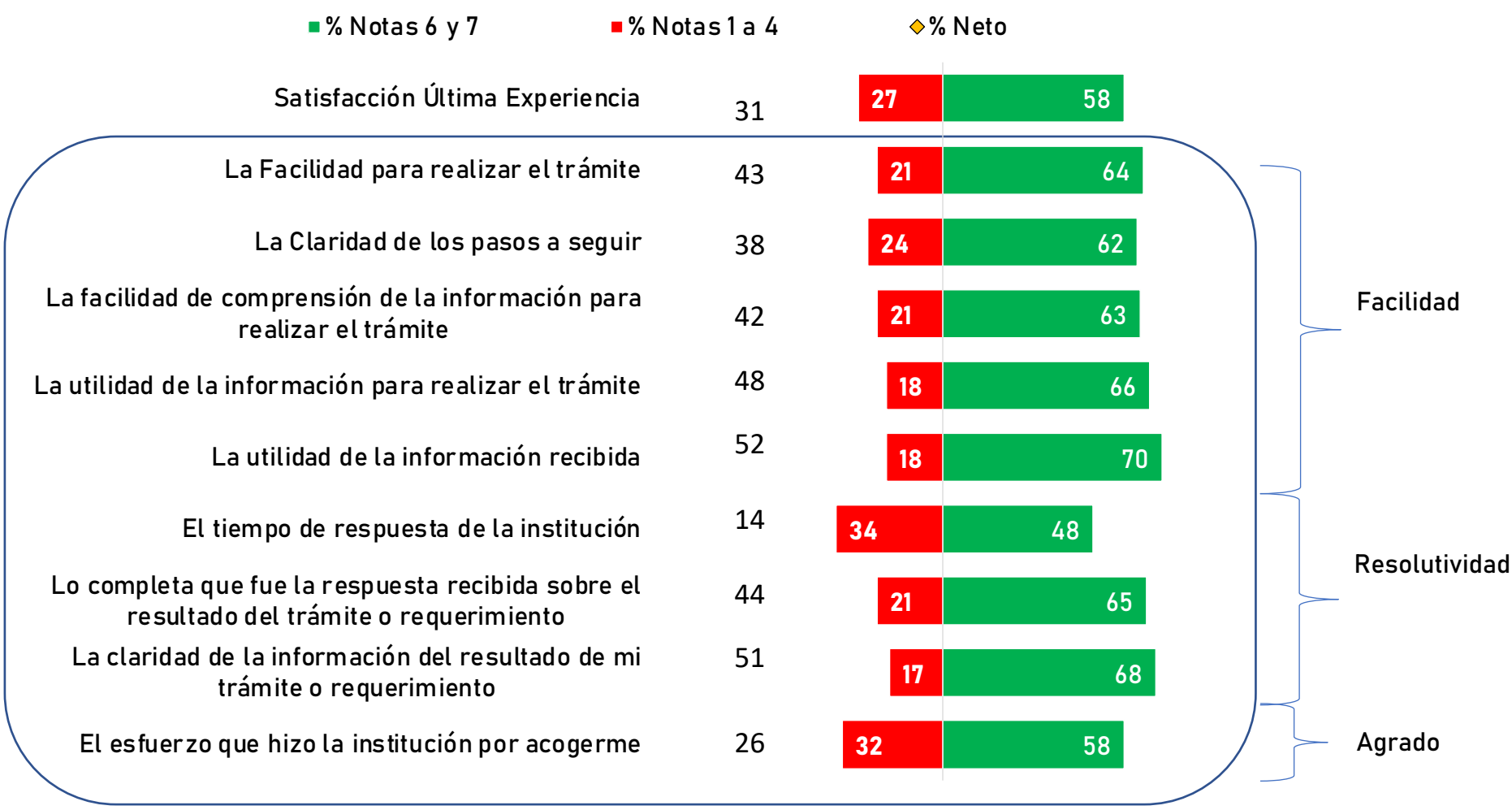


Que da confianza	Que es transparente	Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que se actualiza y moderniza	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de sus usuarios
N = 393	N = 387	N = 387	N = 370	N = 362	N = 389

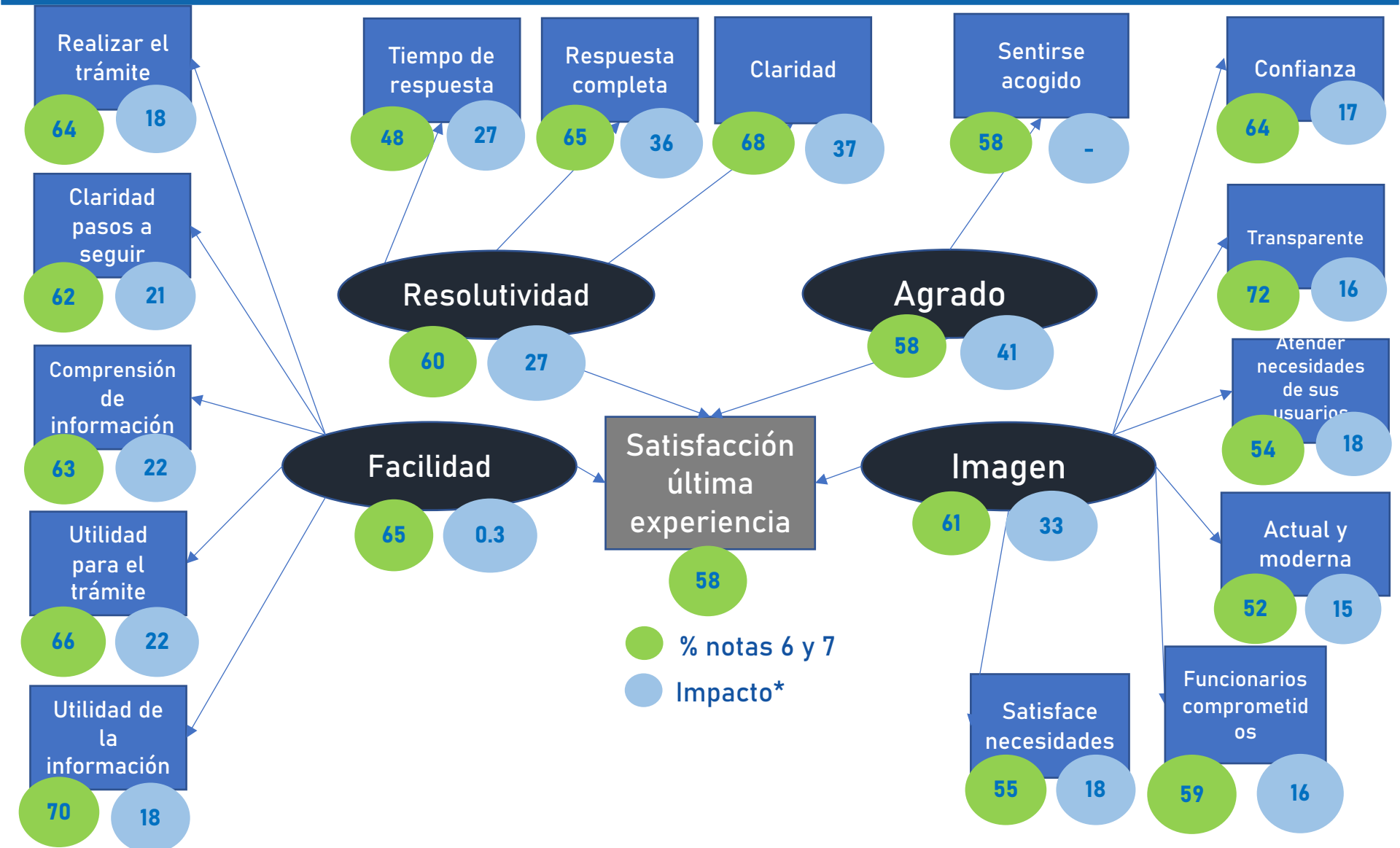
Se omiten NS / NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

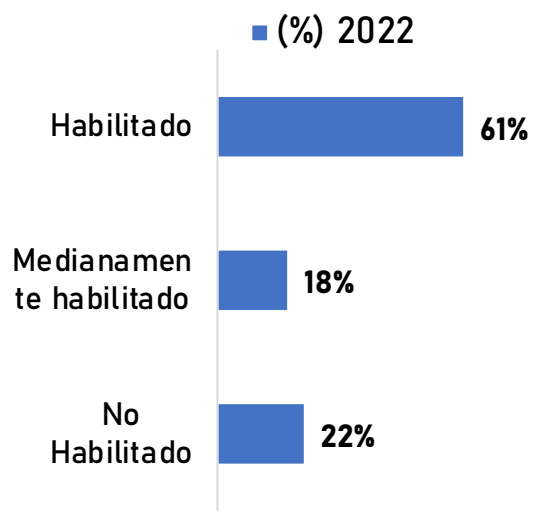
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en DIRECCIÓN DE VIALIDAD, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES



HABILITACIÓN Y PROBLEMAS



N = 319

TUVO PROBLEMAS	NO TUVO PROBLEMAS
28%	73%
22%	16%
49%	11%

N = 77 N = 235

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 4

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PRENDARIO
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
SUBSECRETARÍA DE BIENES NACIONALES
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DE VIALIDAD