Ministerio de Hacienda

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)



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: Dirección de Estudios Sociales UC (DESUC)

Jefe/a de Proyecto: Daniella Leal

Equipo Consultor:
Claudia Yáñez
Andrés Jaime
Cristian Ayala
Vicky Rojas
Cristina Marchant
Alejandra Aravena
Alex Leyton
Karin Lecaros
Eduardo Valenzuela

Contraparte Institucional: Héctor Oyarzún – Claudia Mena
Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.

Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.

Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

II. METODOLOGÍA

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

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



FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	**Encuestas Telefónicas con CATI.**
Universo	:	**Usuarios del Instituto de Desarrollo Agropecuario.**
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados como respondentes en INDAP de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en INDAP entre los meses de marzo y mayo del 2022.
Muestra	:	1.429 casos totales.
Error	:	+/- 2,5% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables trámite y canal.
Fecha de Terreno	:	Desde el 28 de julio al 16 de agosto de 2022.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Presencial	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	Error
Postulación a Programas	354	354	2.663	4,9%
Bonos, Incentivos, Sellos	527	527	7.067	4,1%
Solicitud de Créditos	548	548	9.391	4,1%
Total	1.429	1.429	19.121	2,5%
Error	2,5%	2,5%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2022 Canal Presencial
Postulación a Programas	354
Bonos, Incentivos, Sellos	527
Solicitud de Créditos	548
Total	1.429

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	41%
	TRR2	44%
	TRR3	43%
	TRR4	45%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	69%
	TCoop2	73%
	TCoop3	69%
	TCoop4	73%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	12%
	TR2	13%
	TR3	16%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	60%
	TC2	62%
	TC3	81%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, bien organizadas y bien identificados los usuarios y los trámites.
- Se sugiere, en la medida de lo posible, incorporar más variables administrativas para segmentar e indicar el uso que se requiere dar a estas variables.

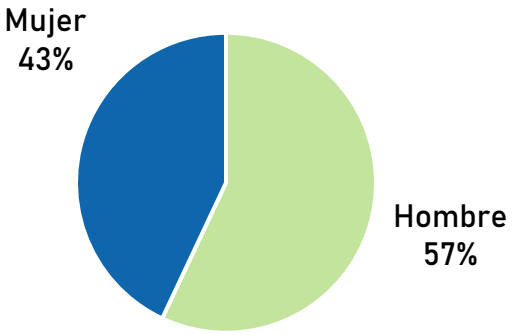
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

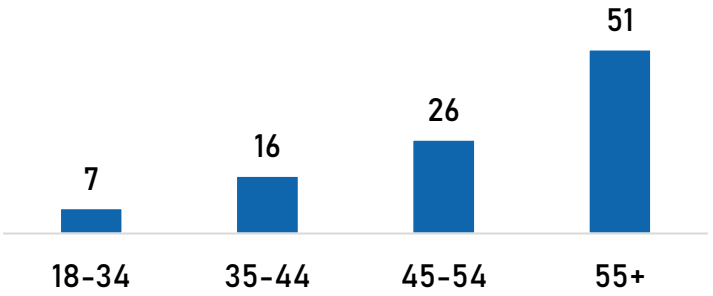
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

Sexo



Edad en Tramos



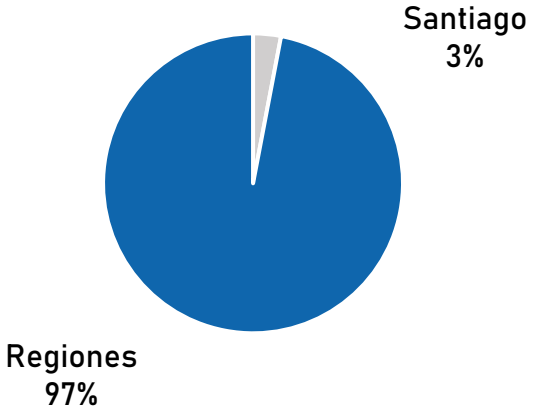
Nivel Educativo



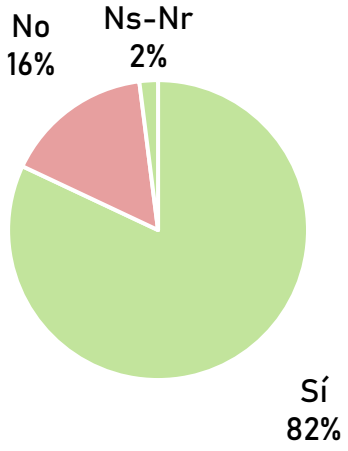
N = 1.429

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

Zona de residencia

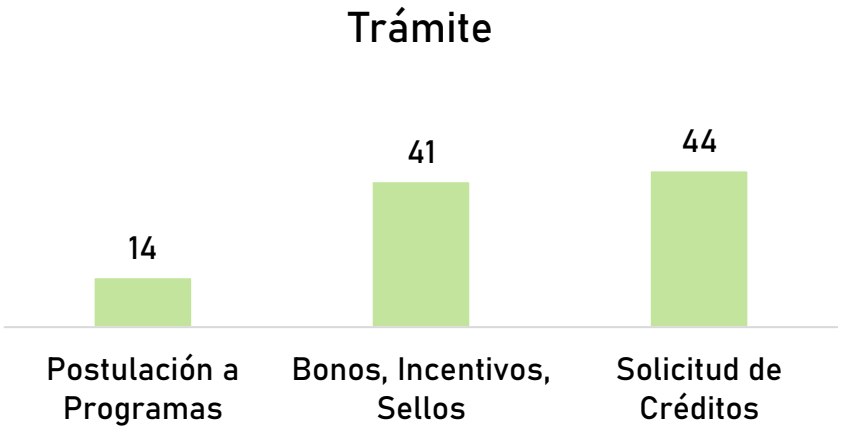


Tenencia de Clave Única



N = 1.429

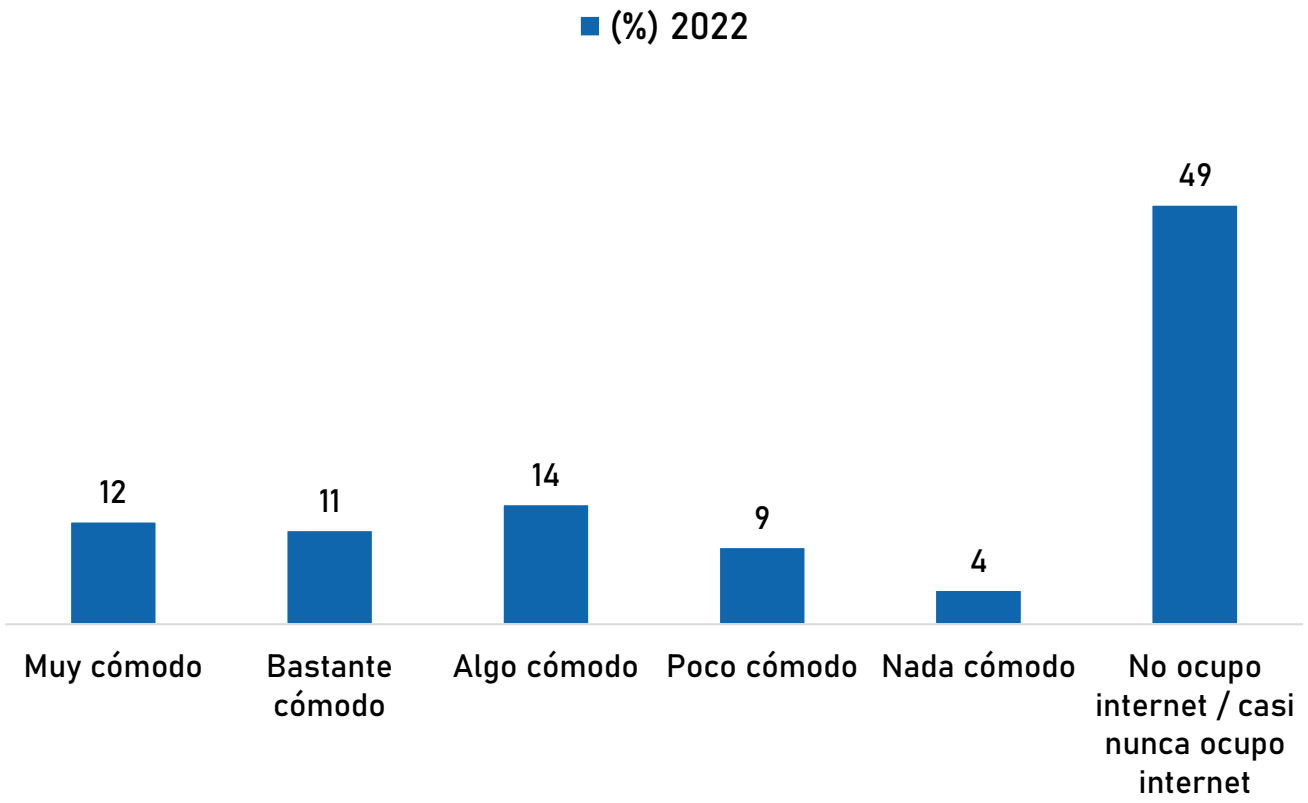
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)



N = 1.429

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

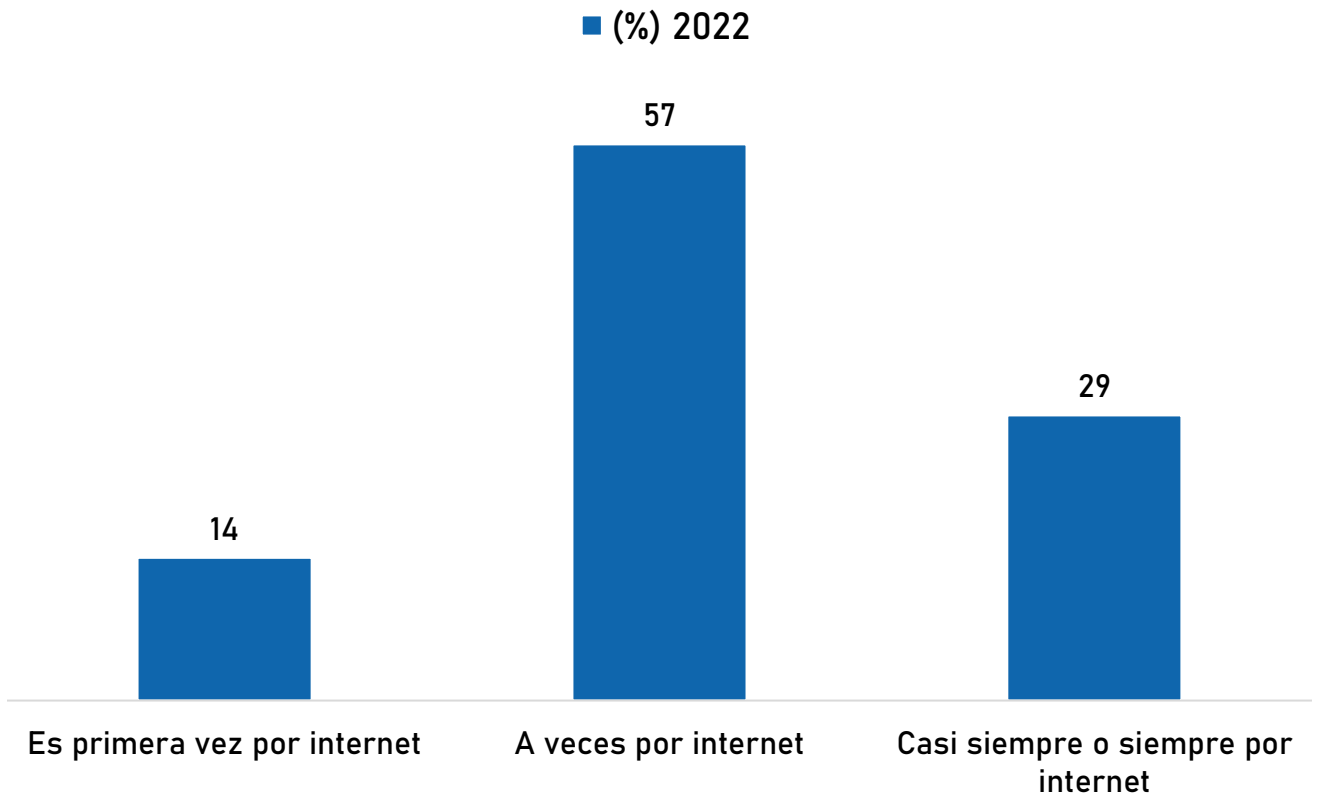
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.429
Se omiten las categorías NS-NR

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

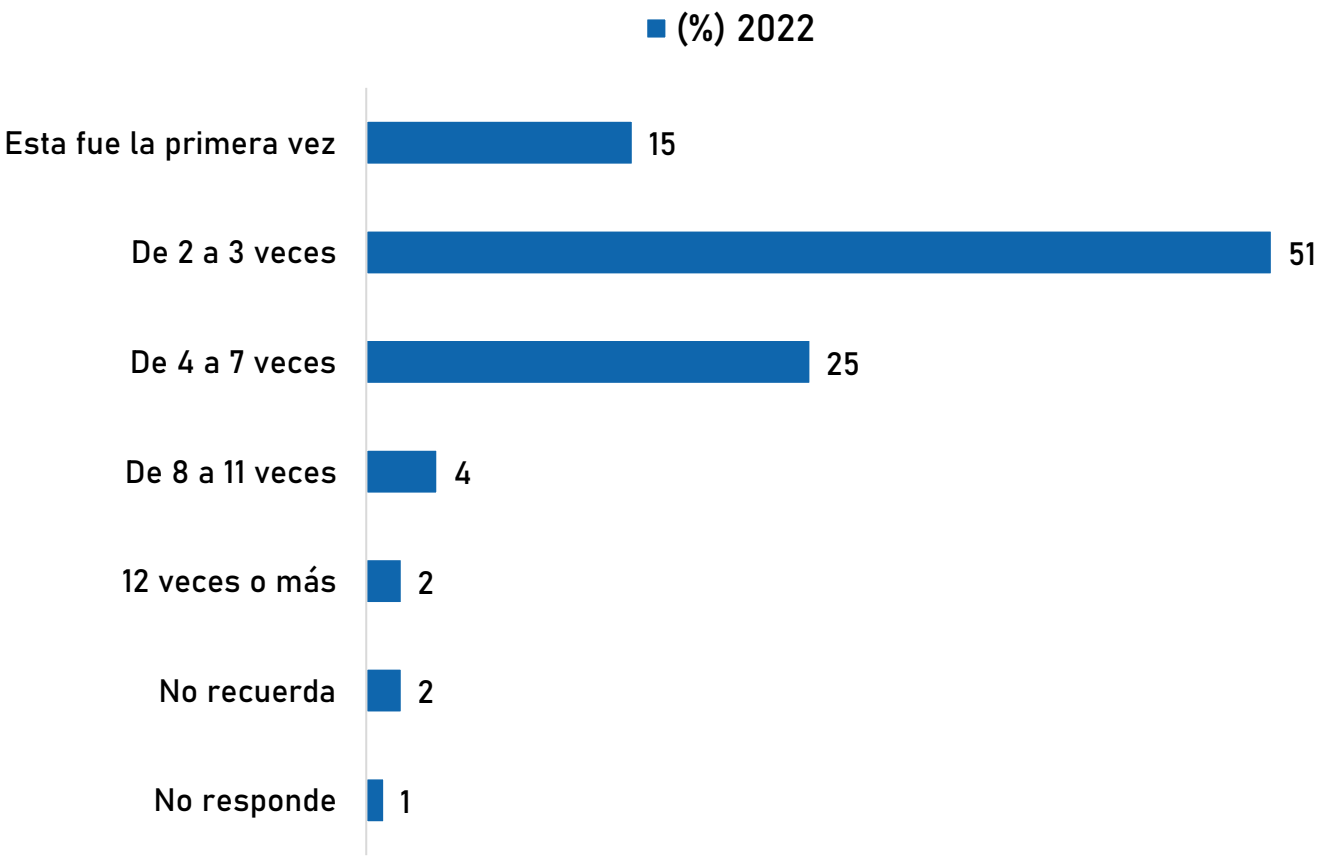
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 6
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) INDAP

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



N = 1.429
Se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

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

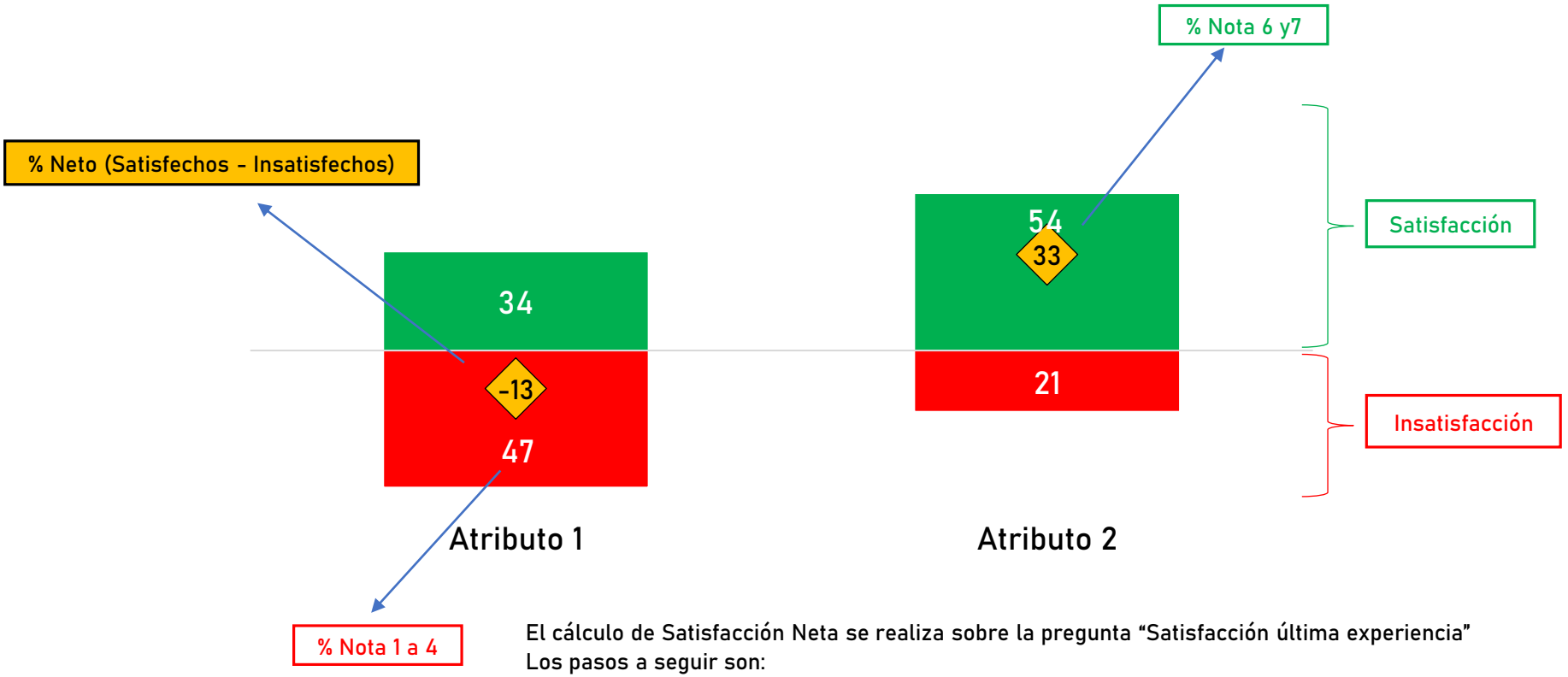
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

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

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

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



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

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

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

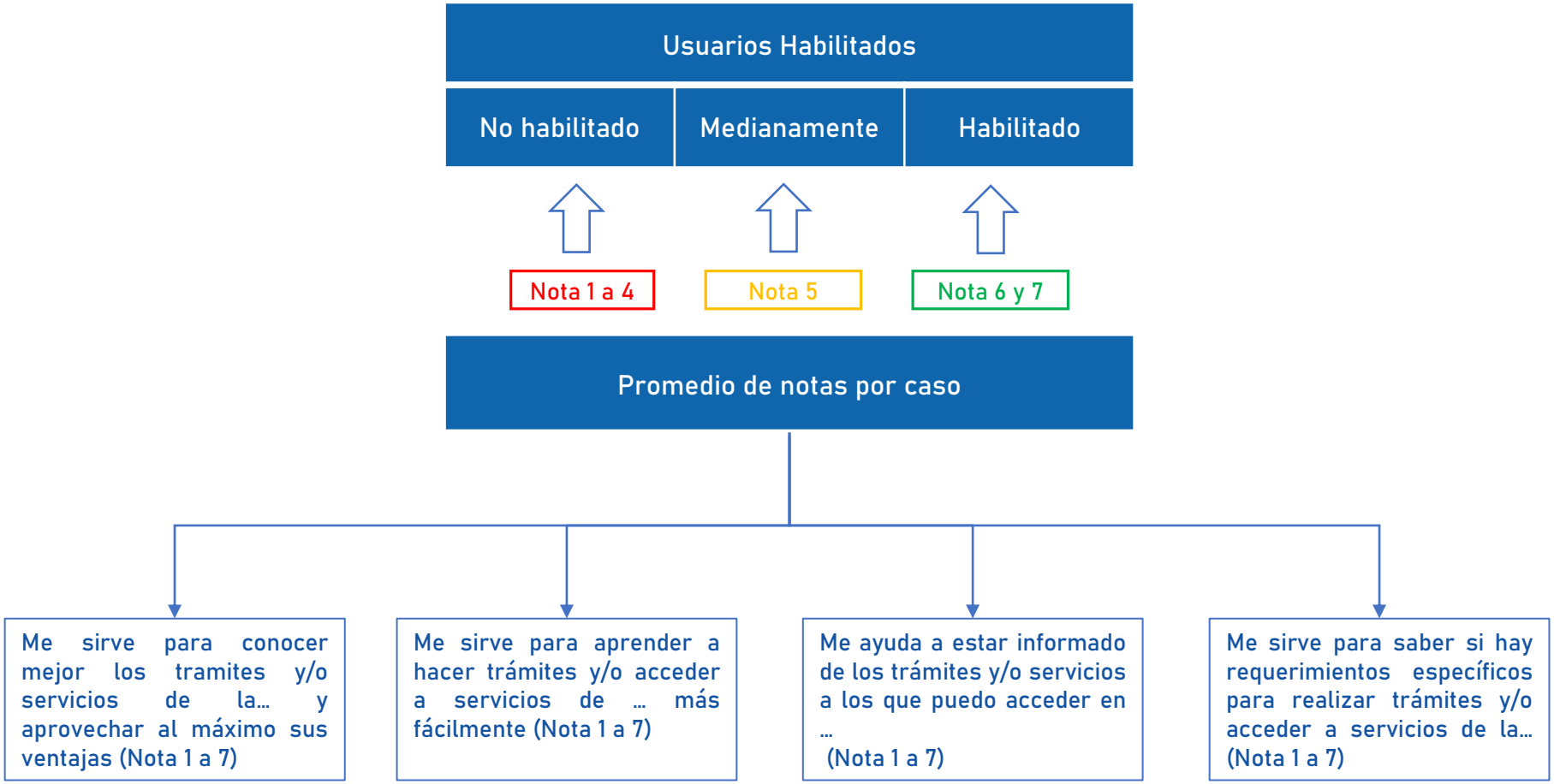
HABILITACIÓN

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

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

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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



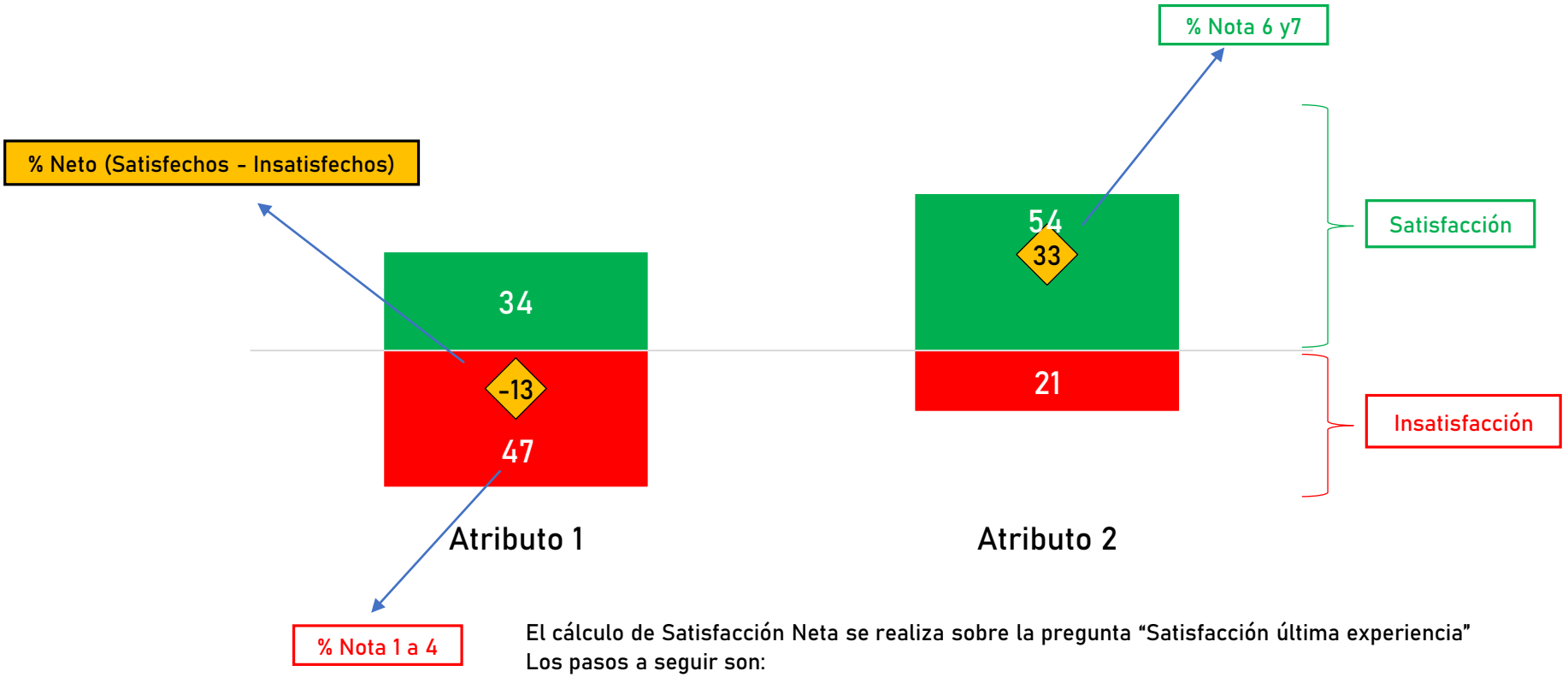
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



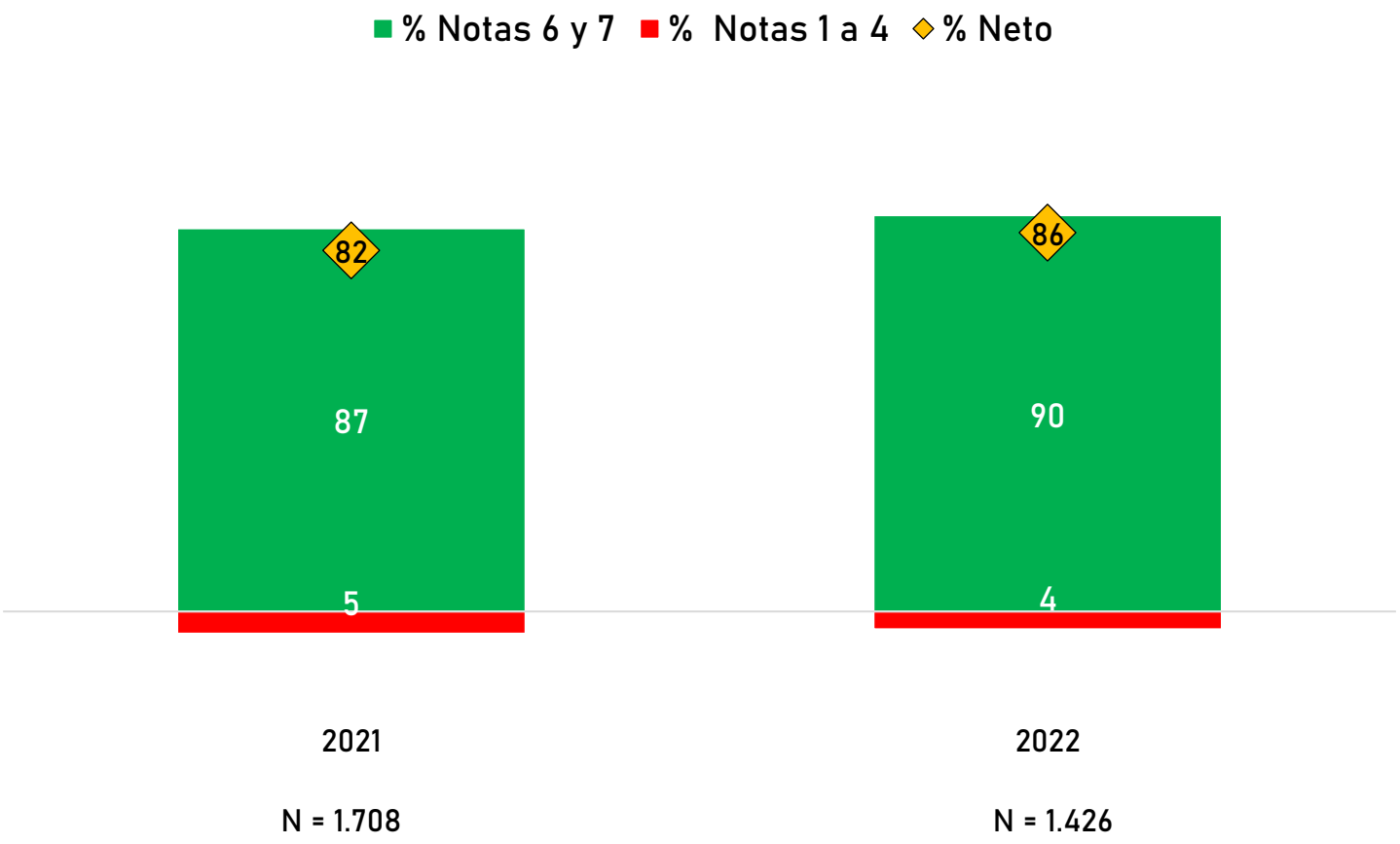
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) INDAP 2021 - 2022

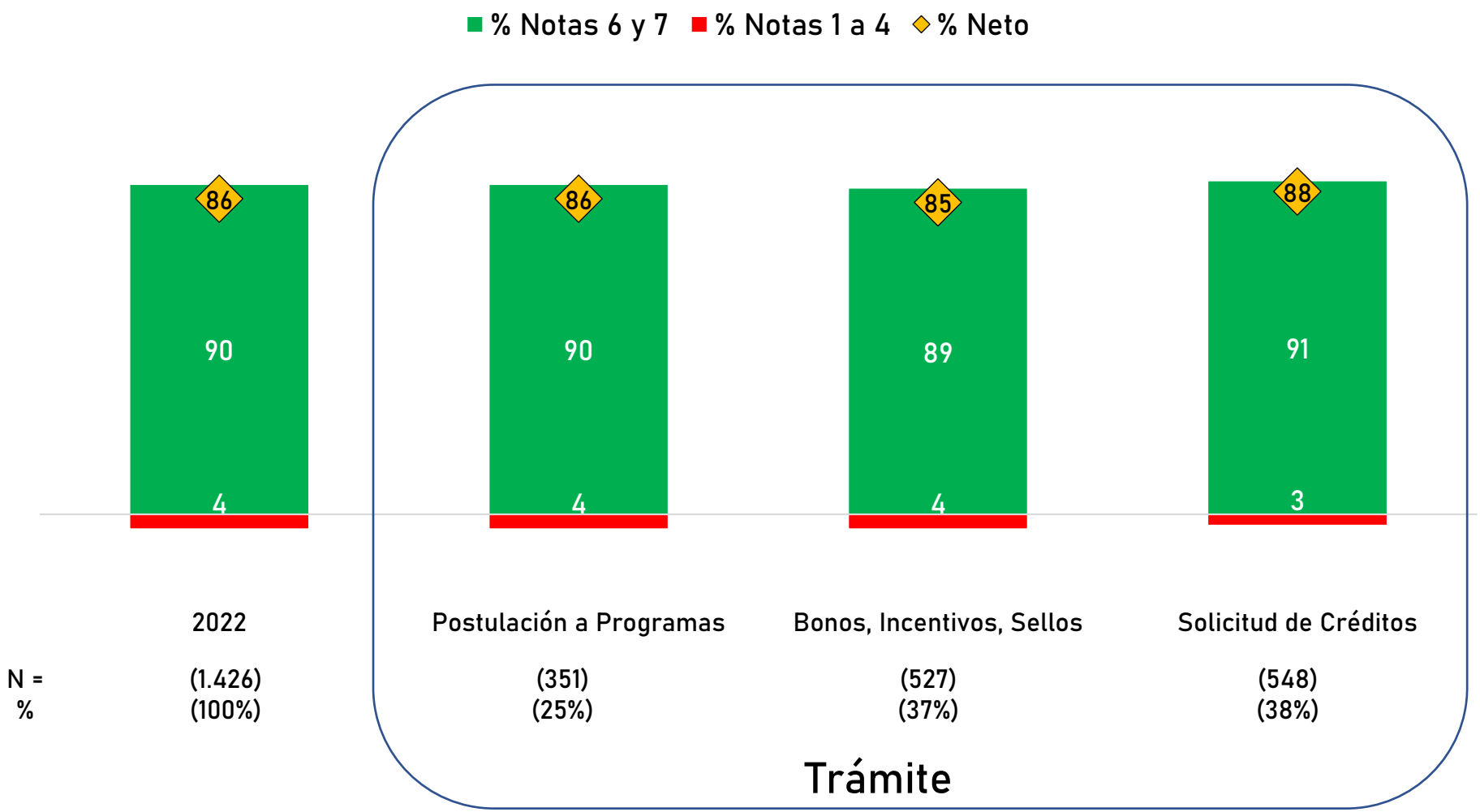
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en INDAP, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



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

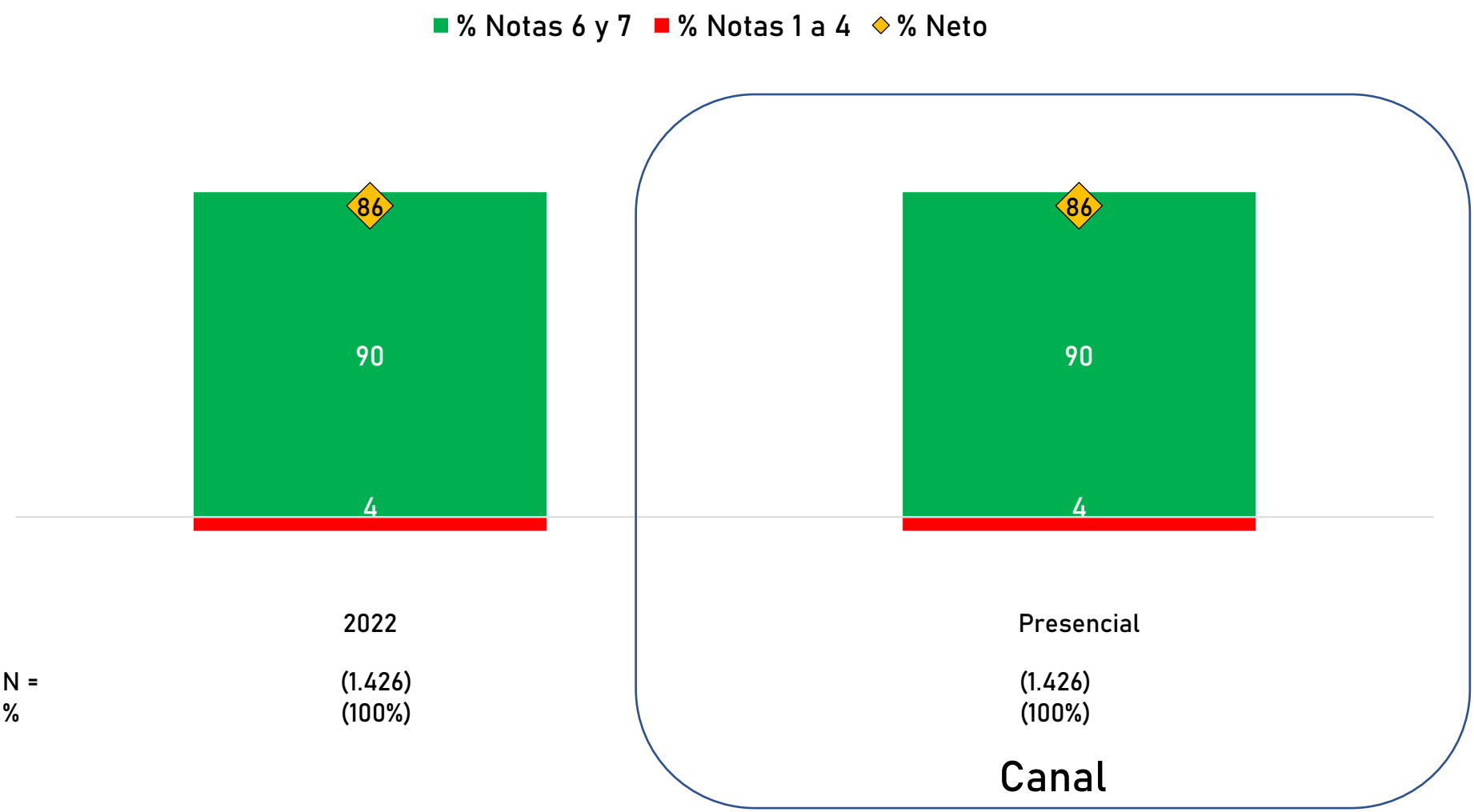
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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



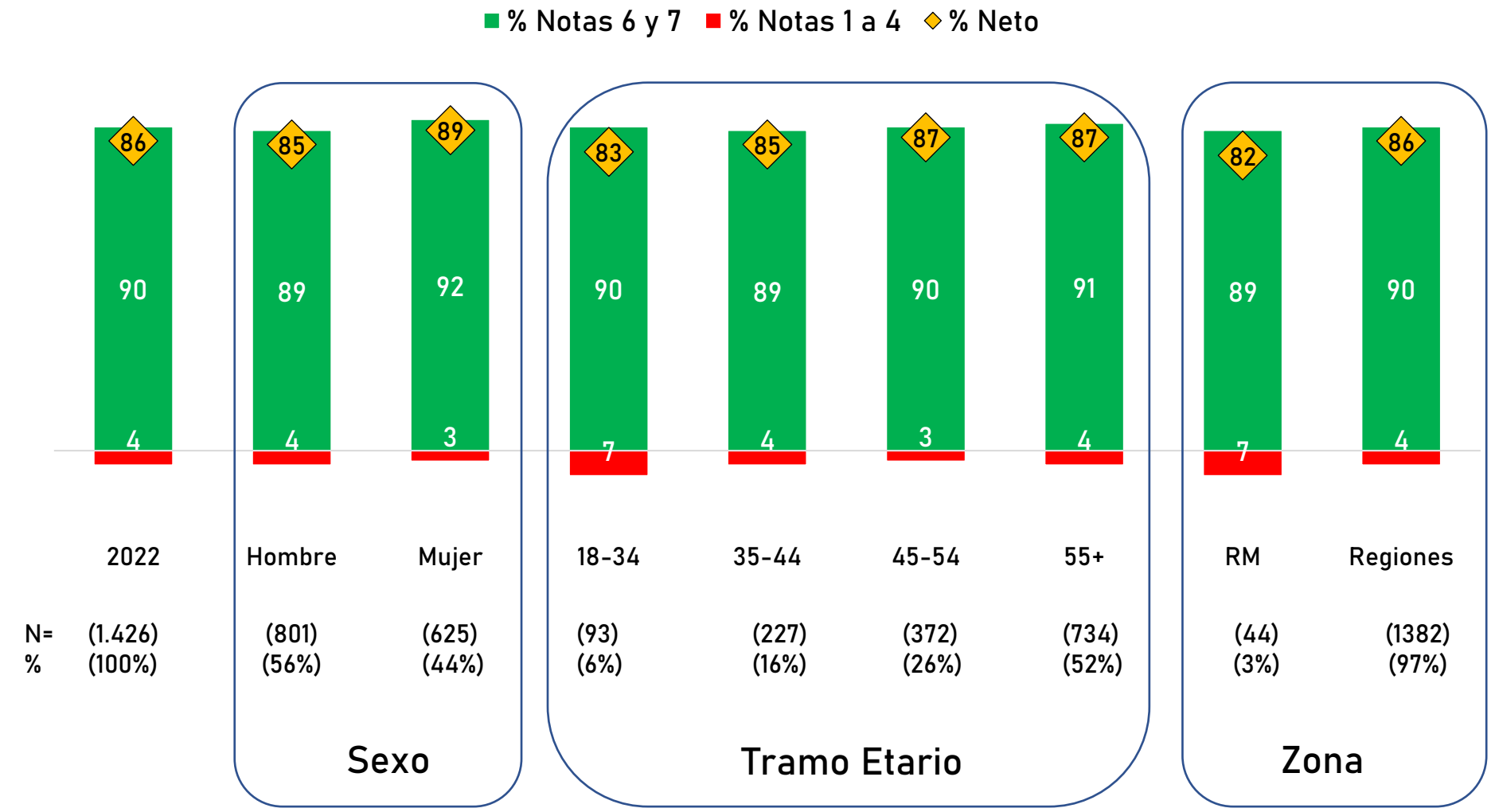
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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



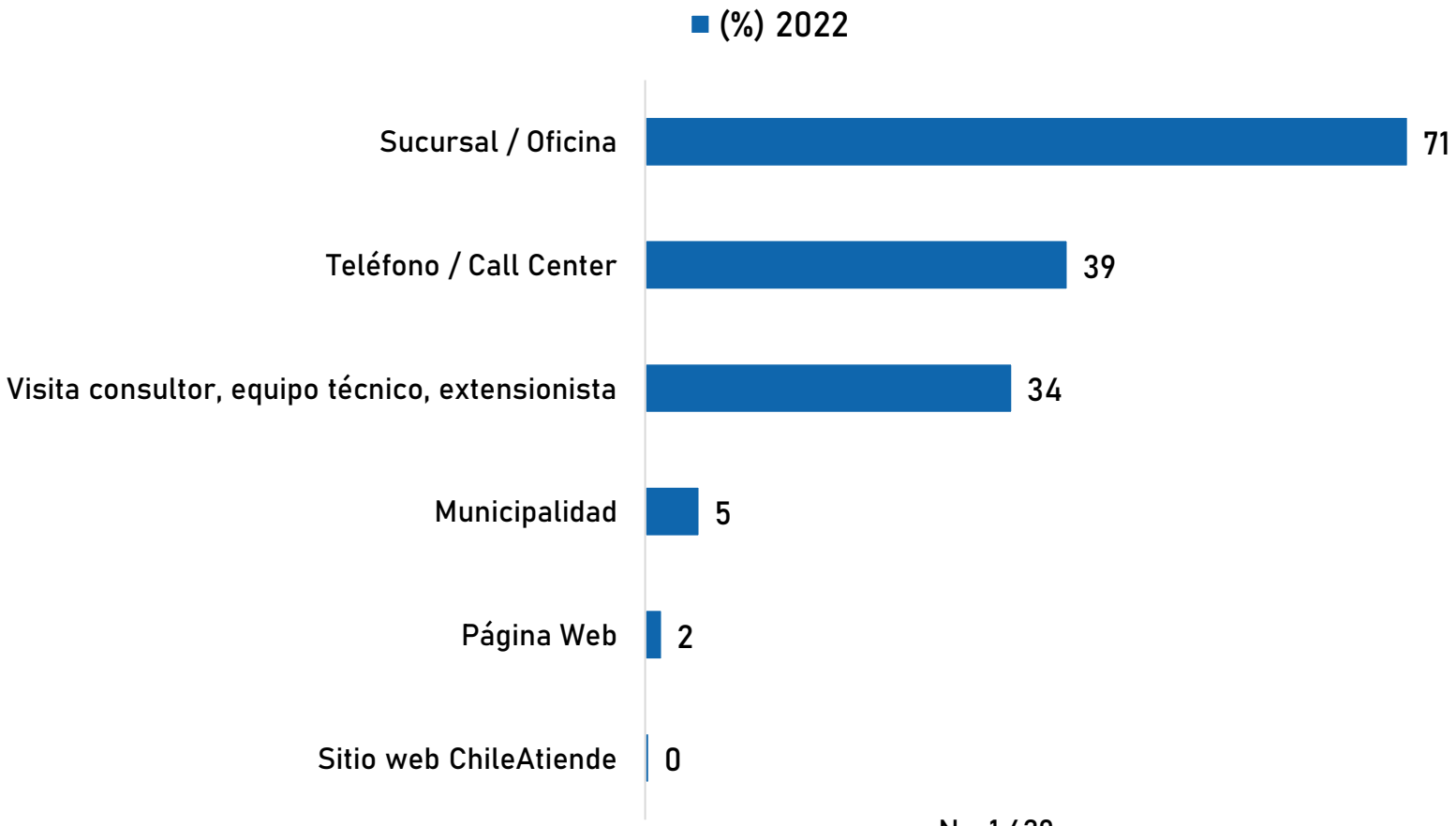
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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



CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

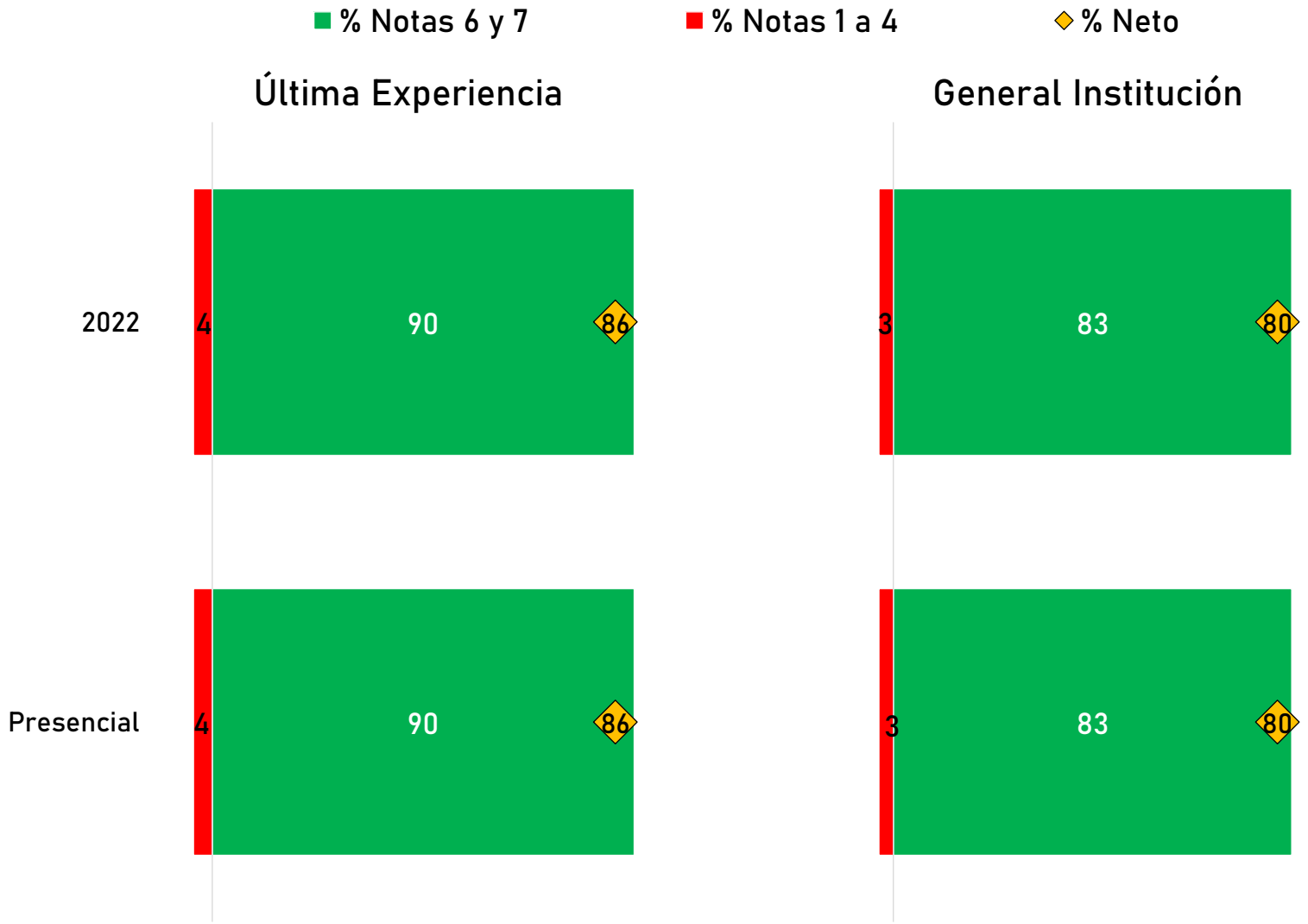
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con INDAP?



N = 1.429
Se omiten las categorías NS-NR

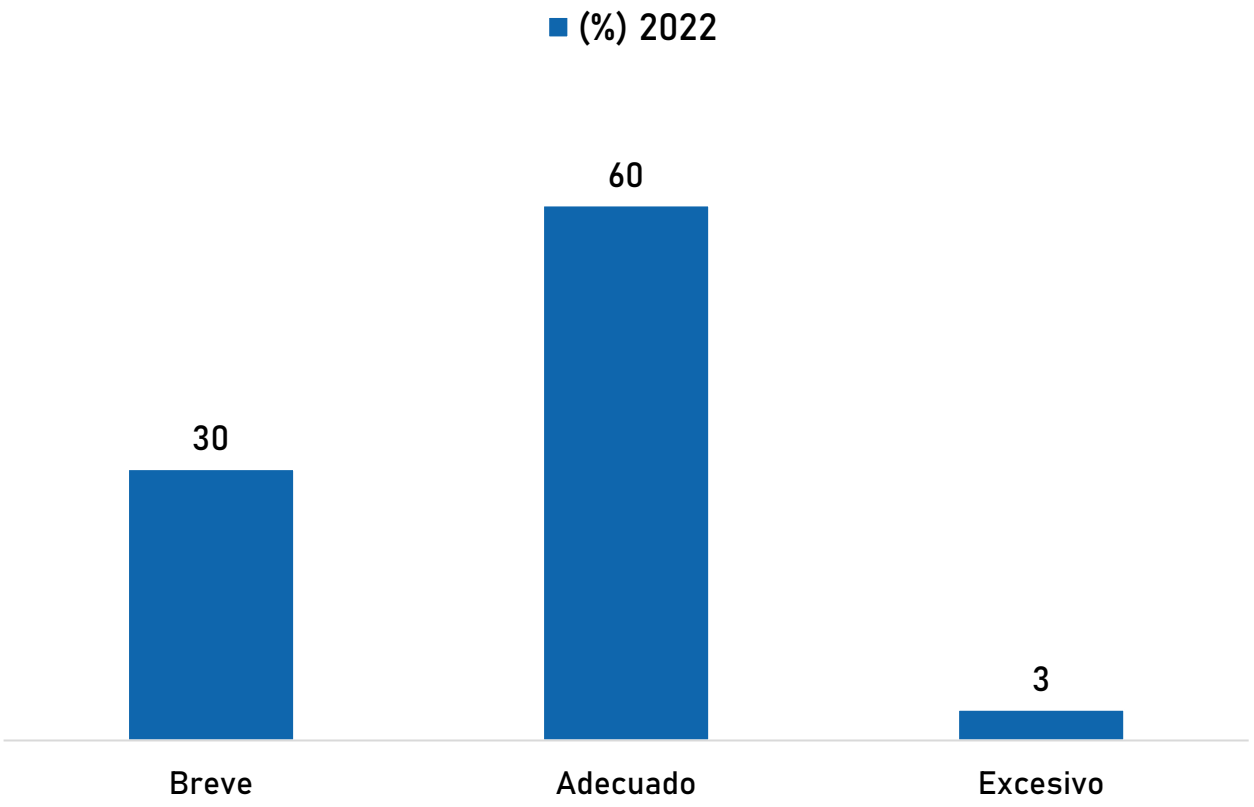
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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



TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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



N = 1.429
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

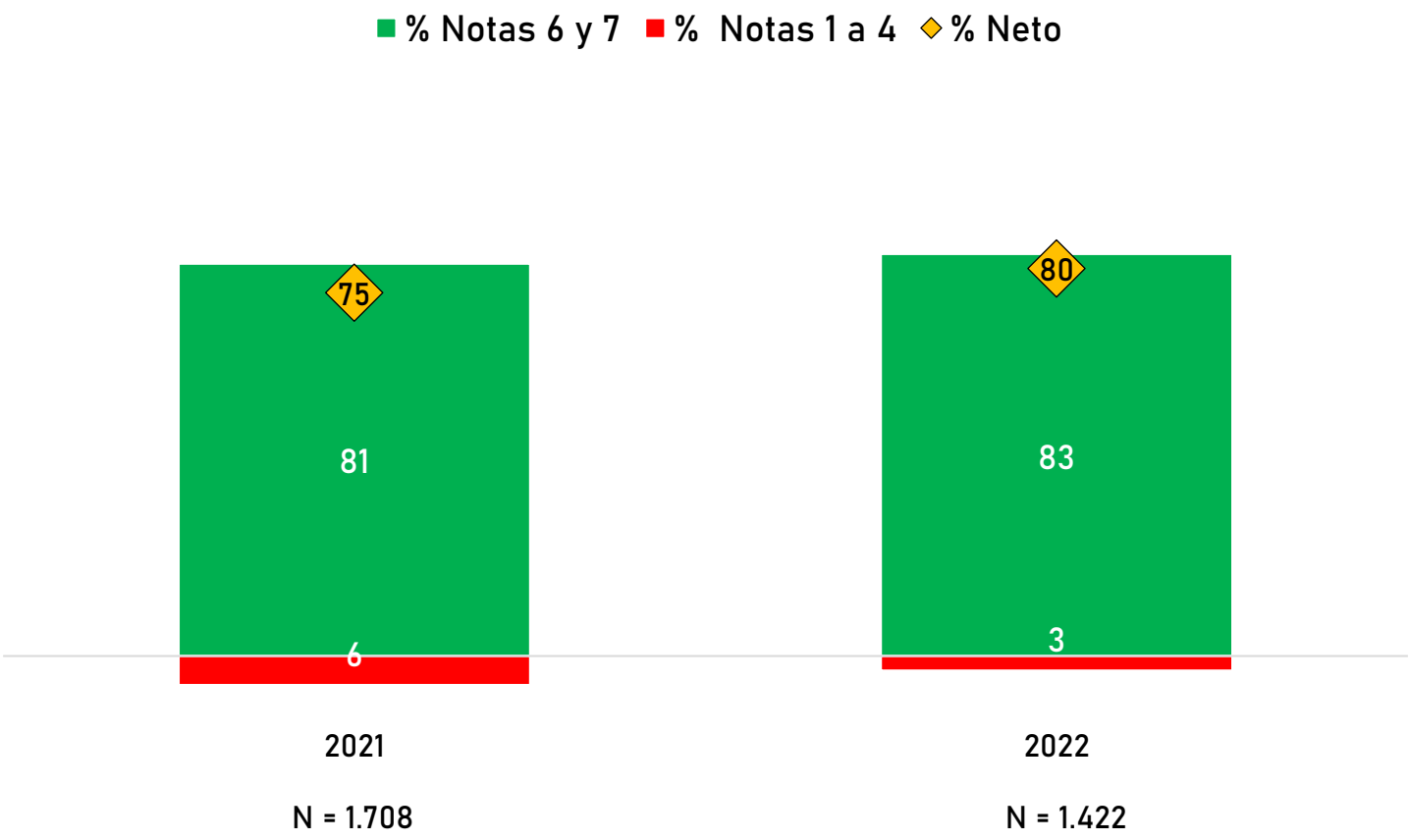
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

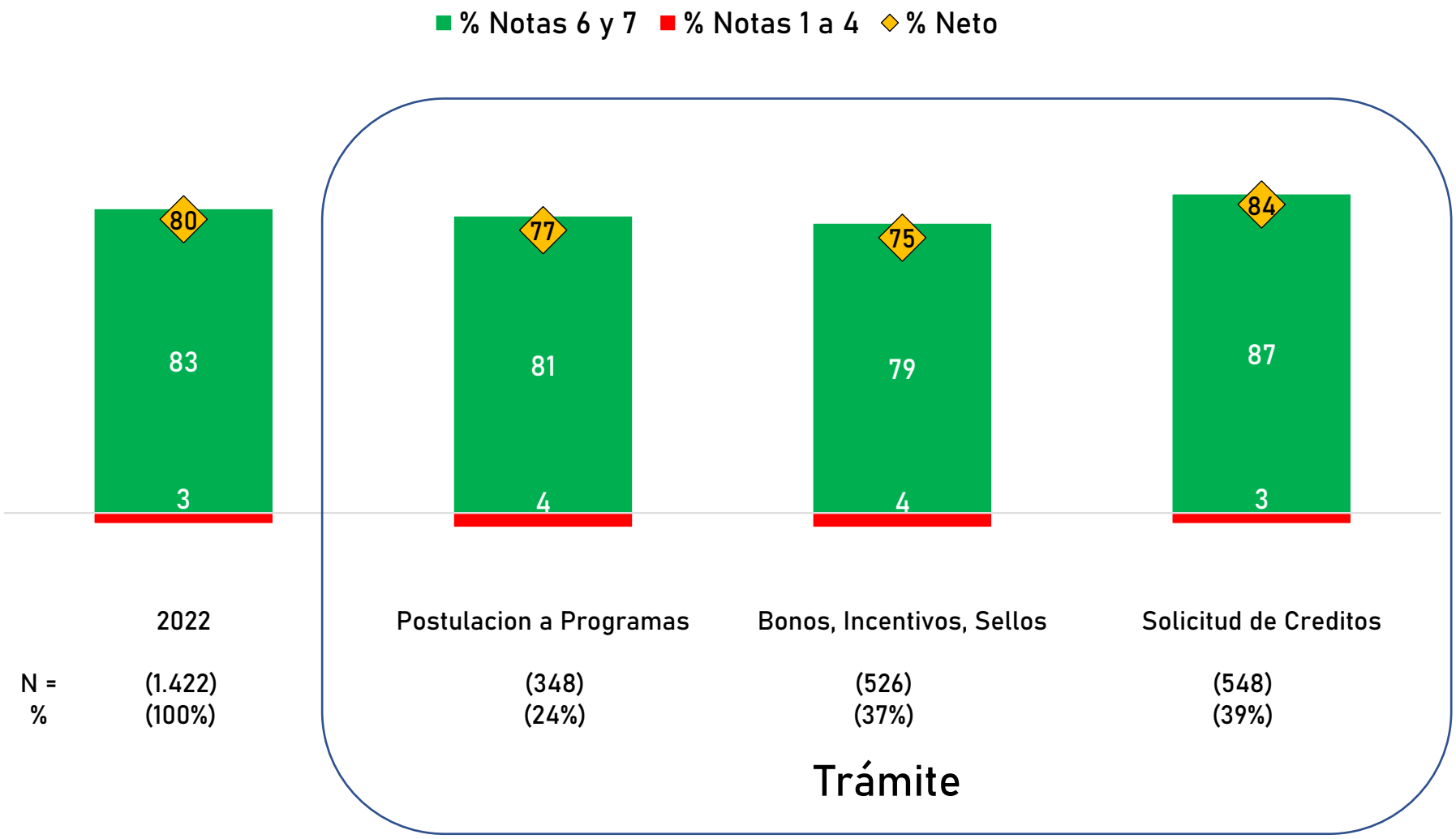
EVALUACIÓN GENERAL (%) INDAP
2021 - 2022

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



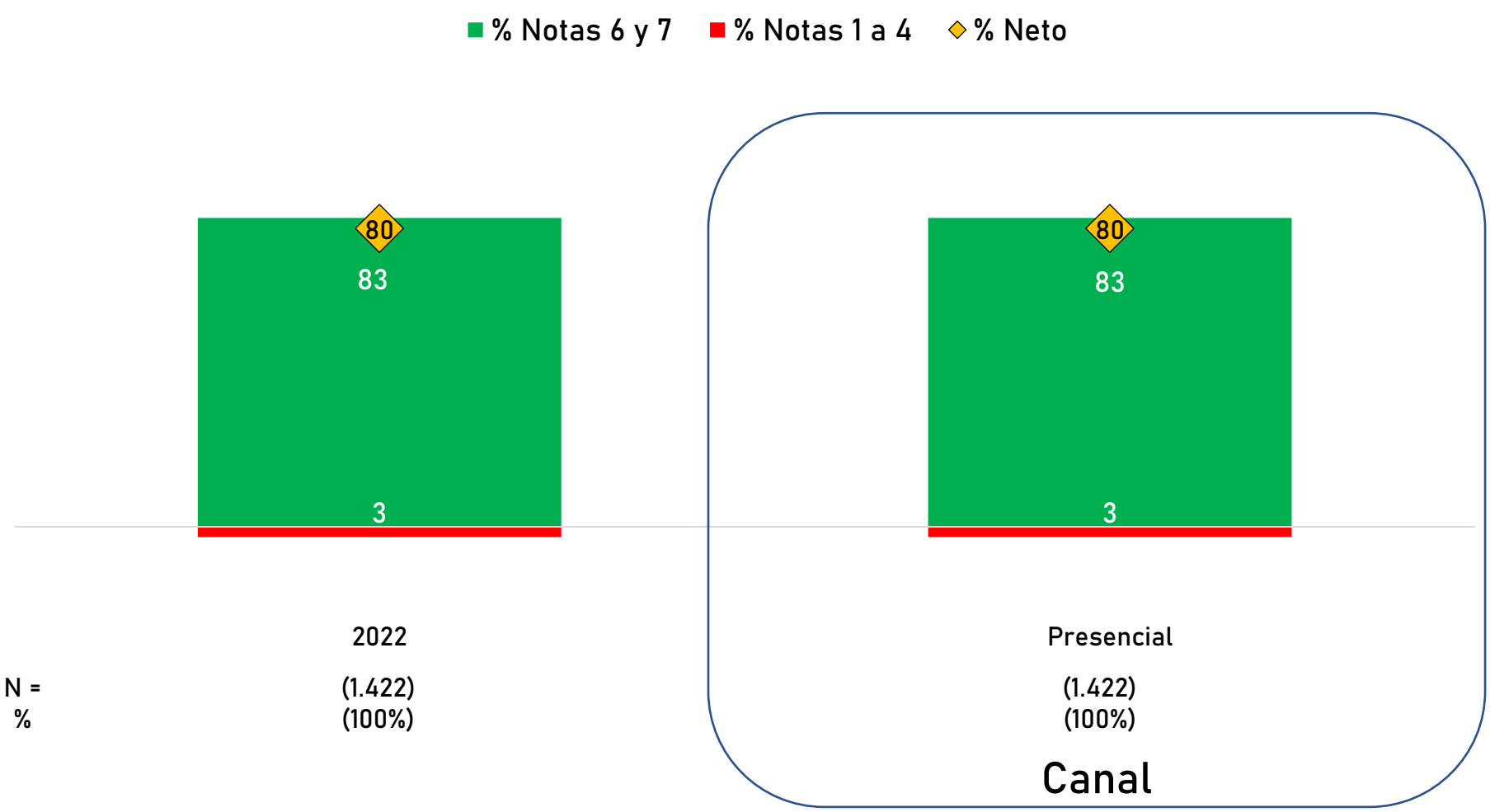
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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



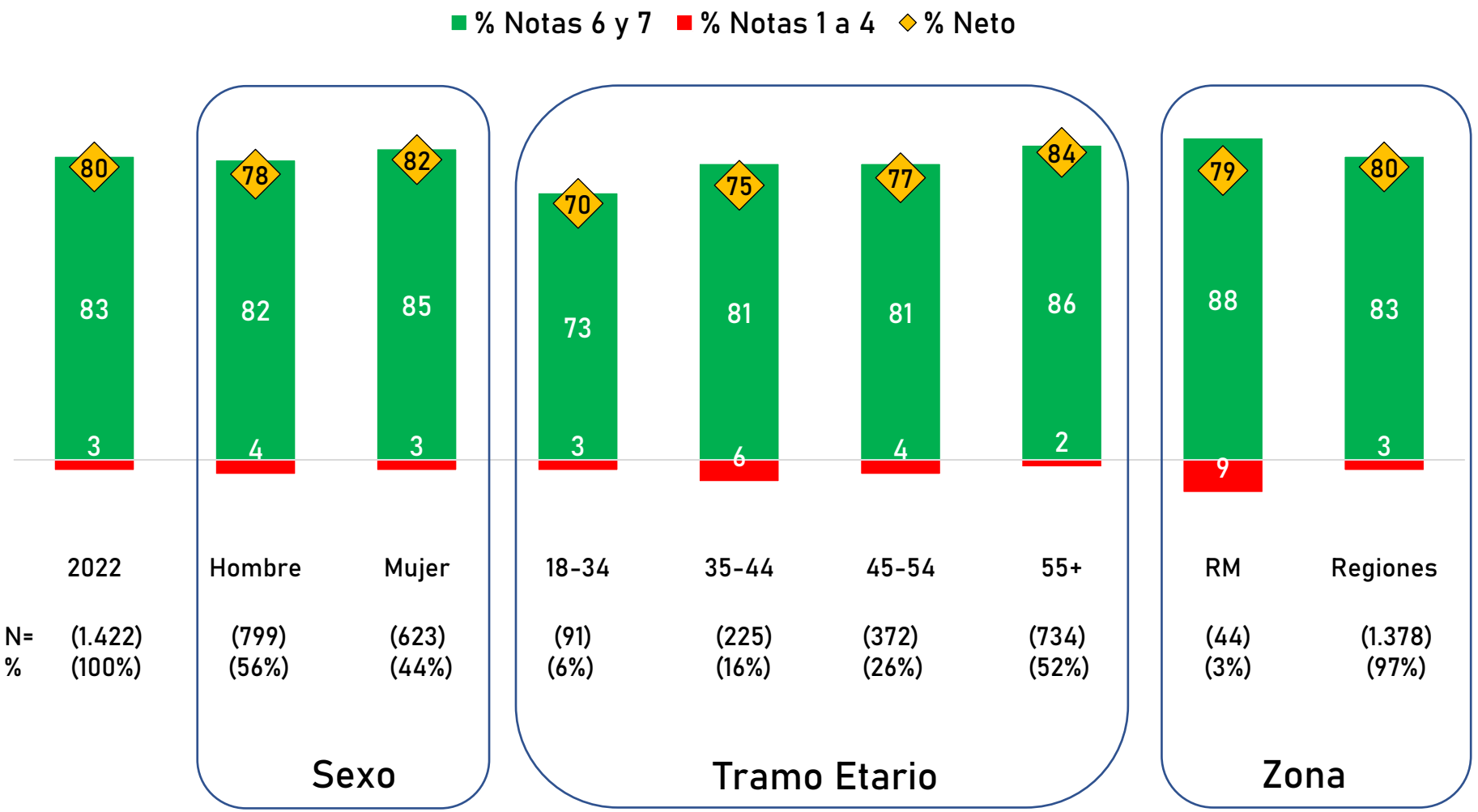
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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

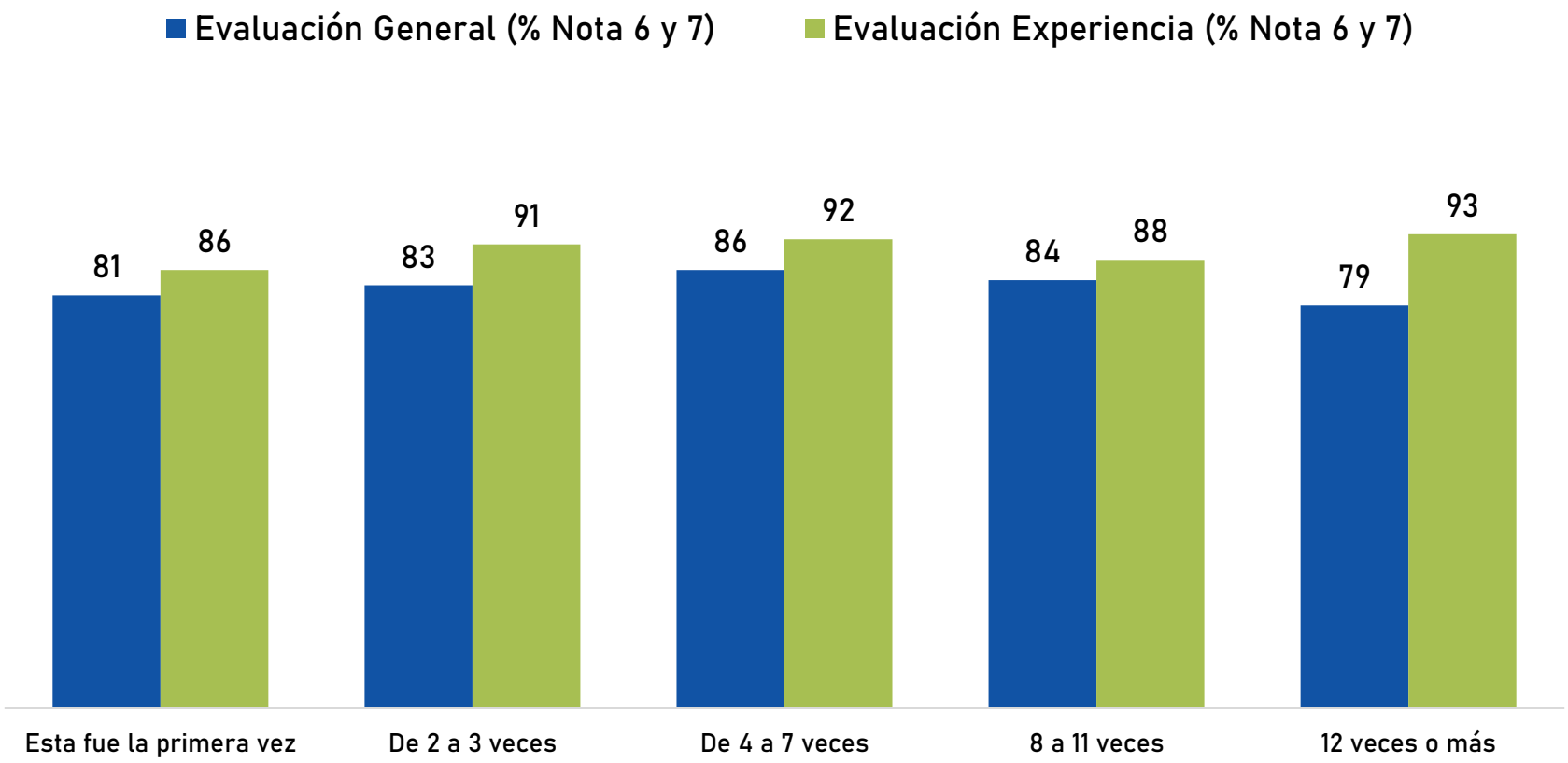


EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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



EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

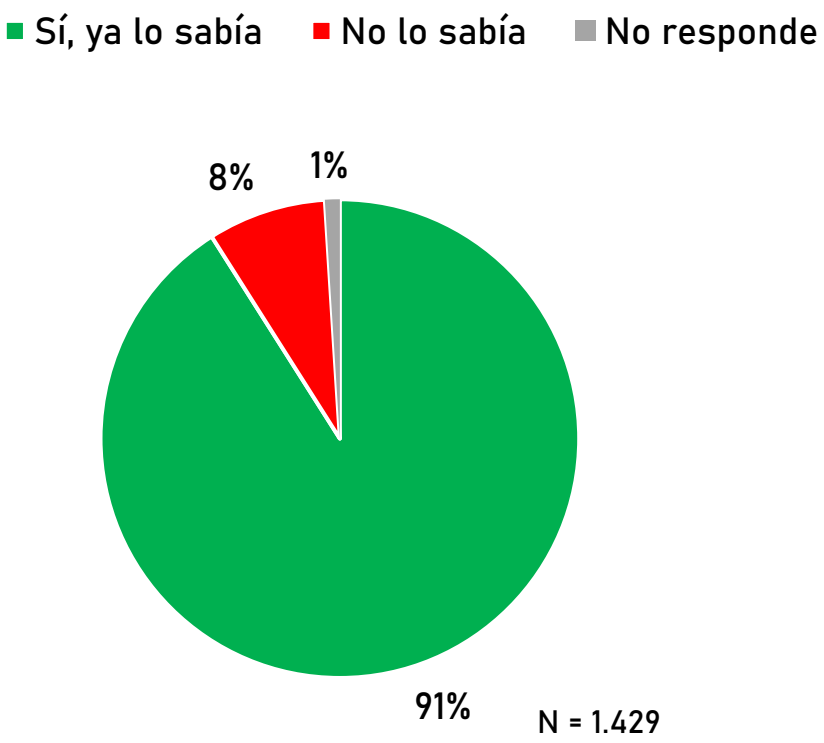


Se omiten categorías NS-NR

N = 1.394

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

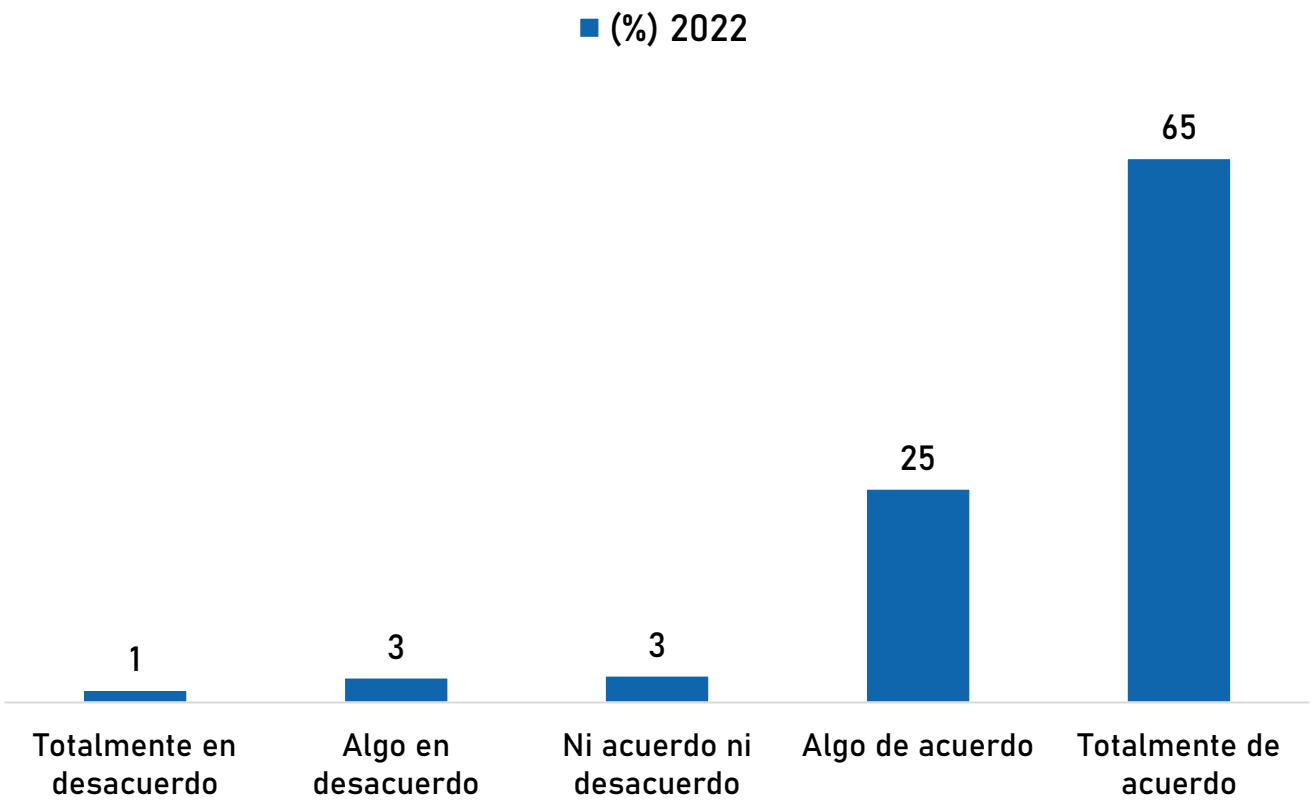
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?





EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) INDAP

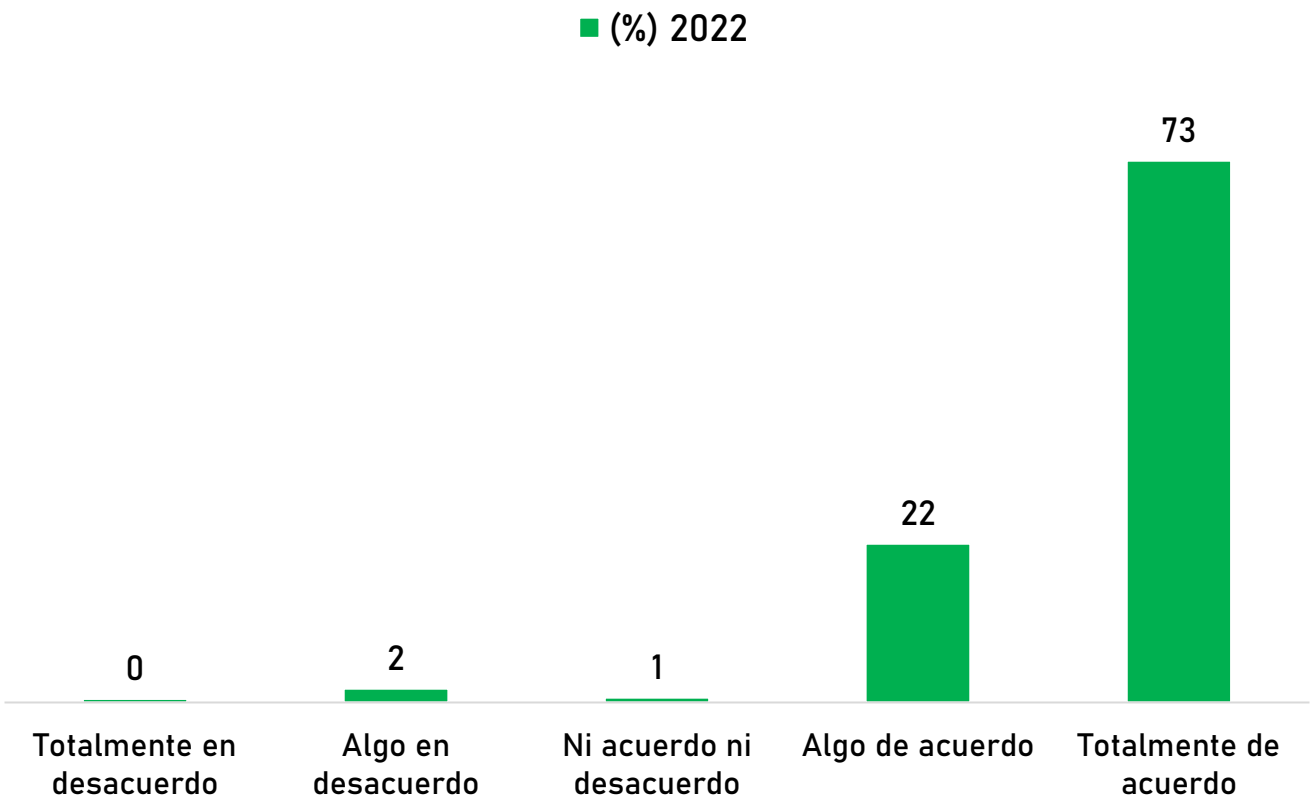
Esta experiencia de servicio en INDAP aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.429
Se omiten categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) INDAP

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



N = 1.429
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

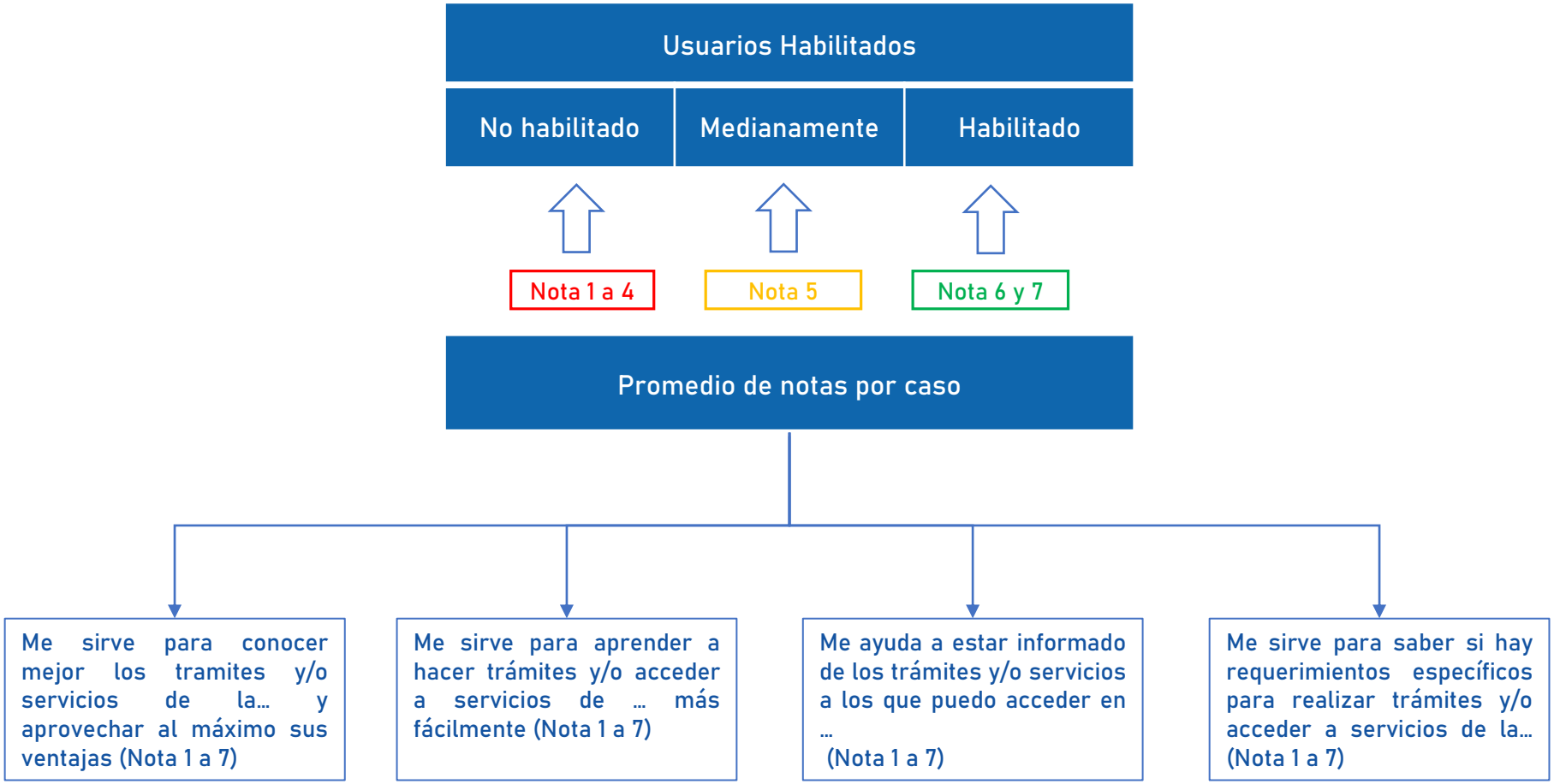
HABILITACIÓN

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

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

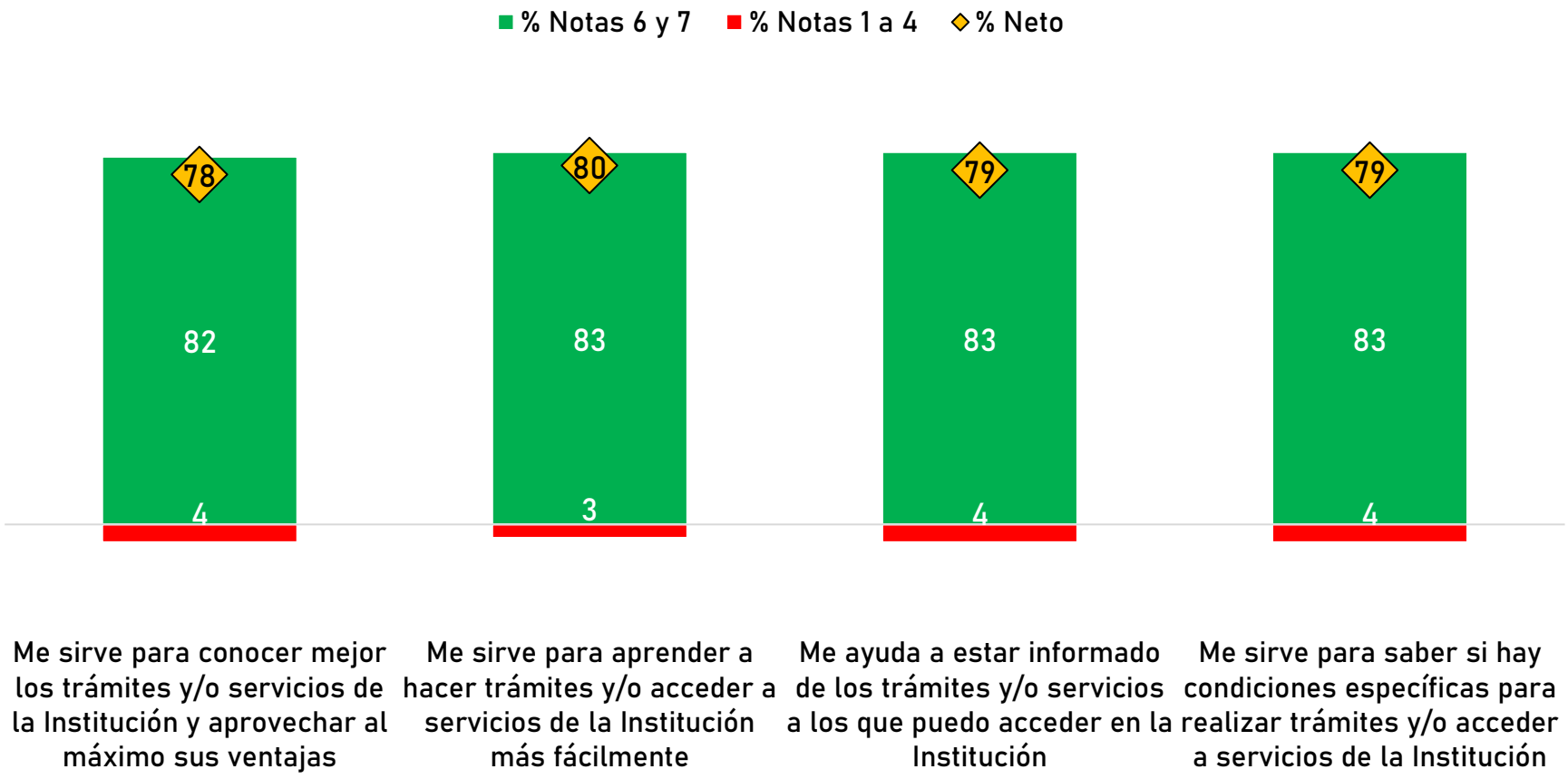
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



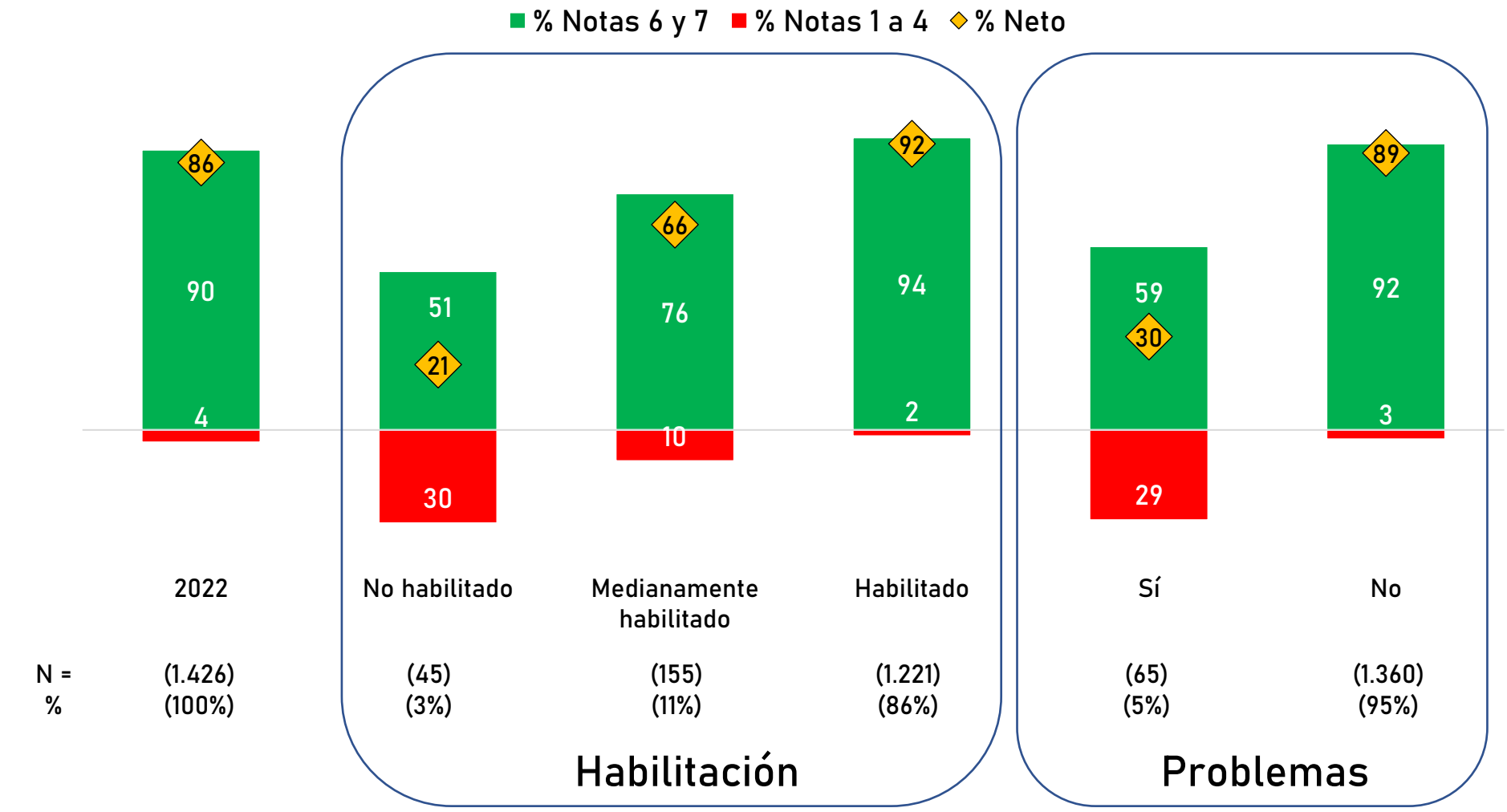
HABILITACIÓN (%) INDAP

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de INDAP 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…?



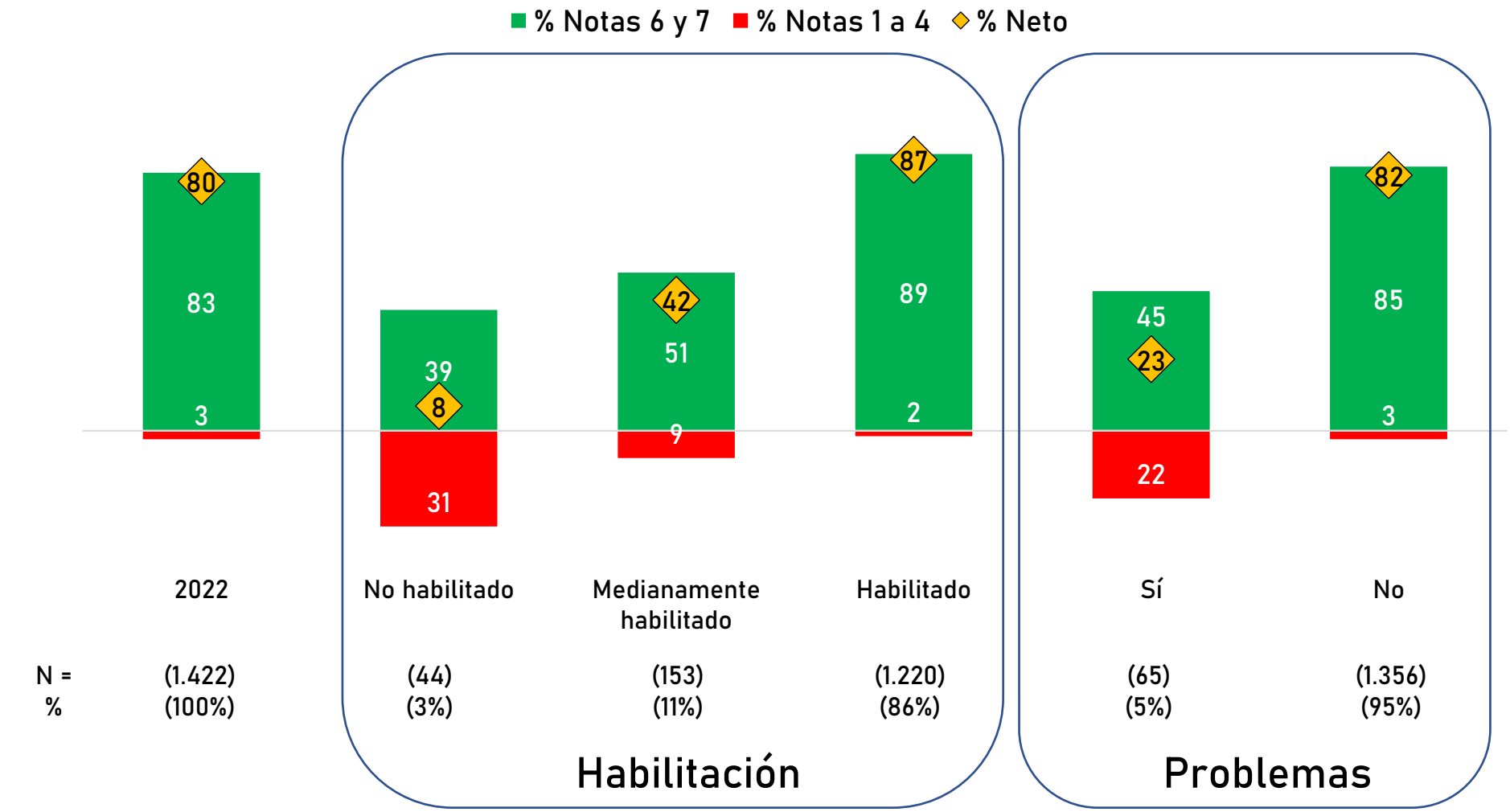
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



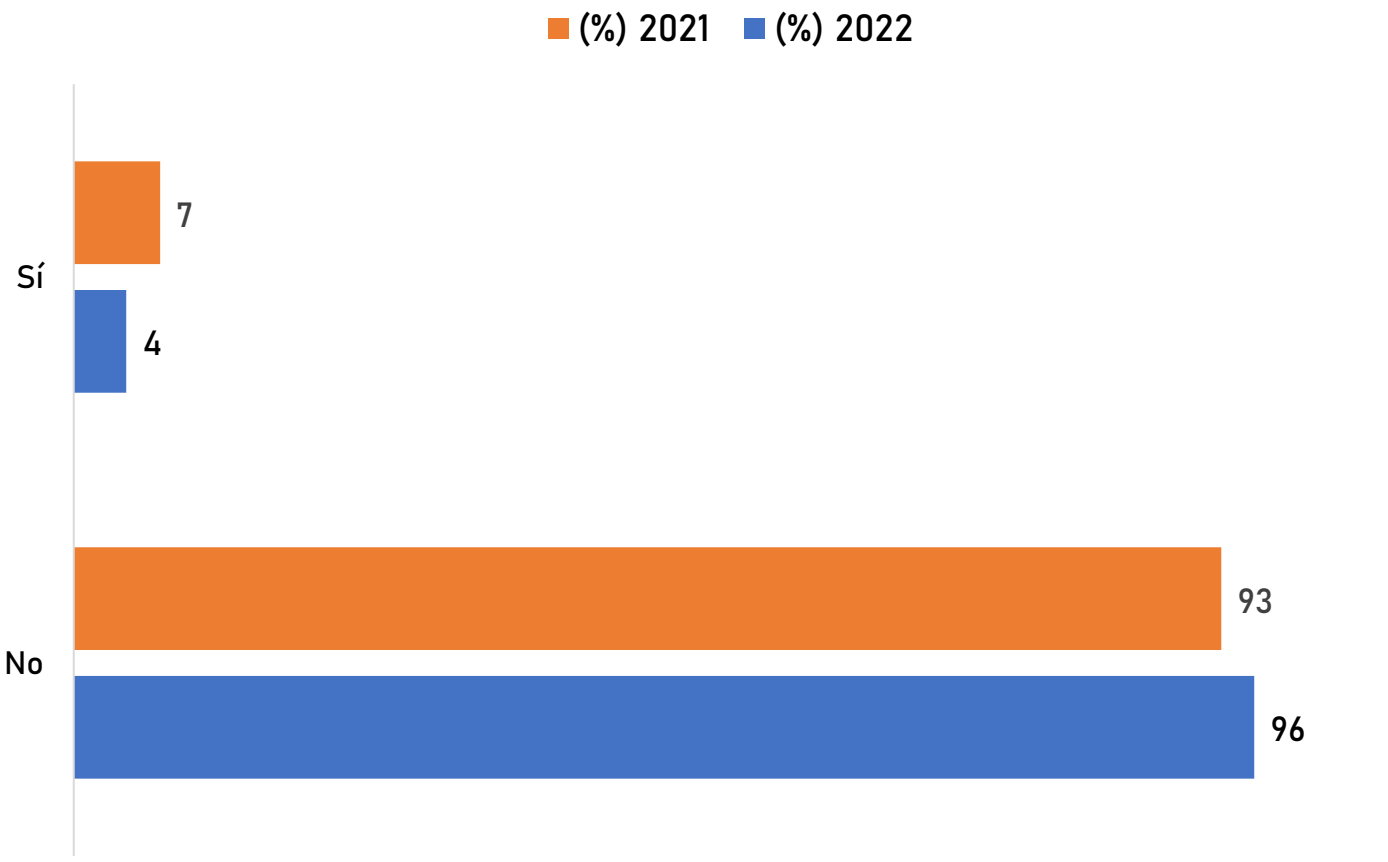
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2021 - 2022

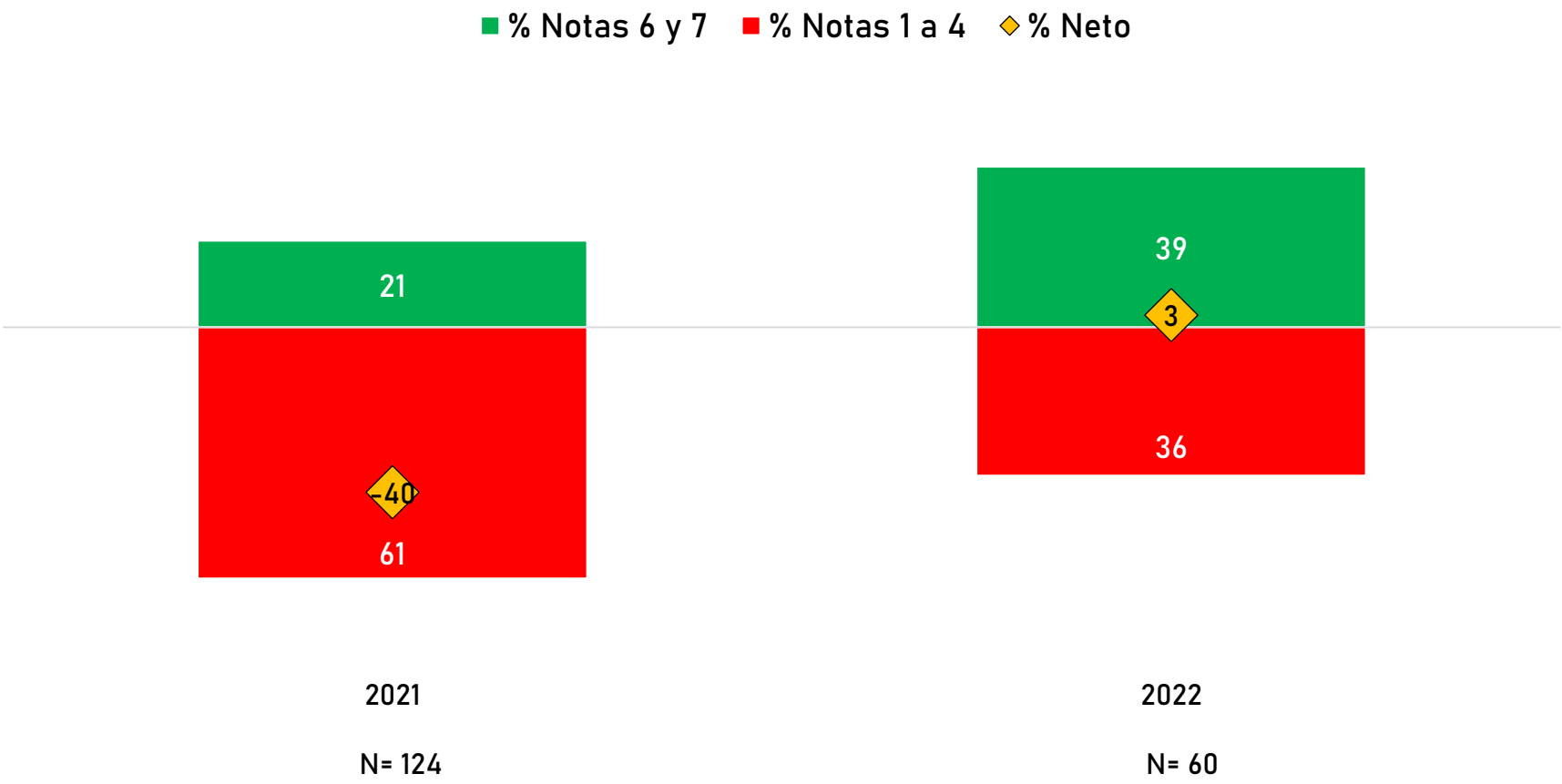
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con INDAP hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2021 = 1.708
N 2022 = 1.429

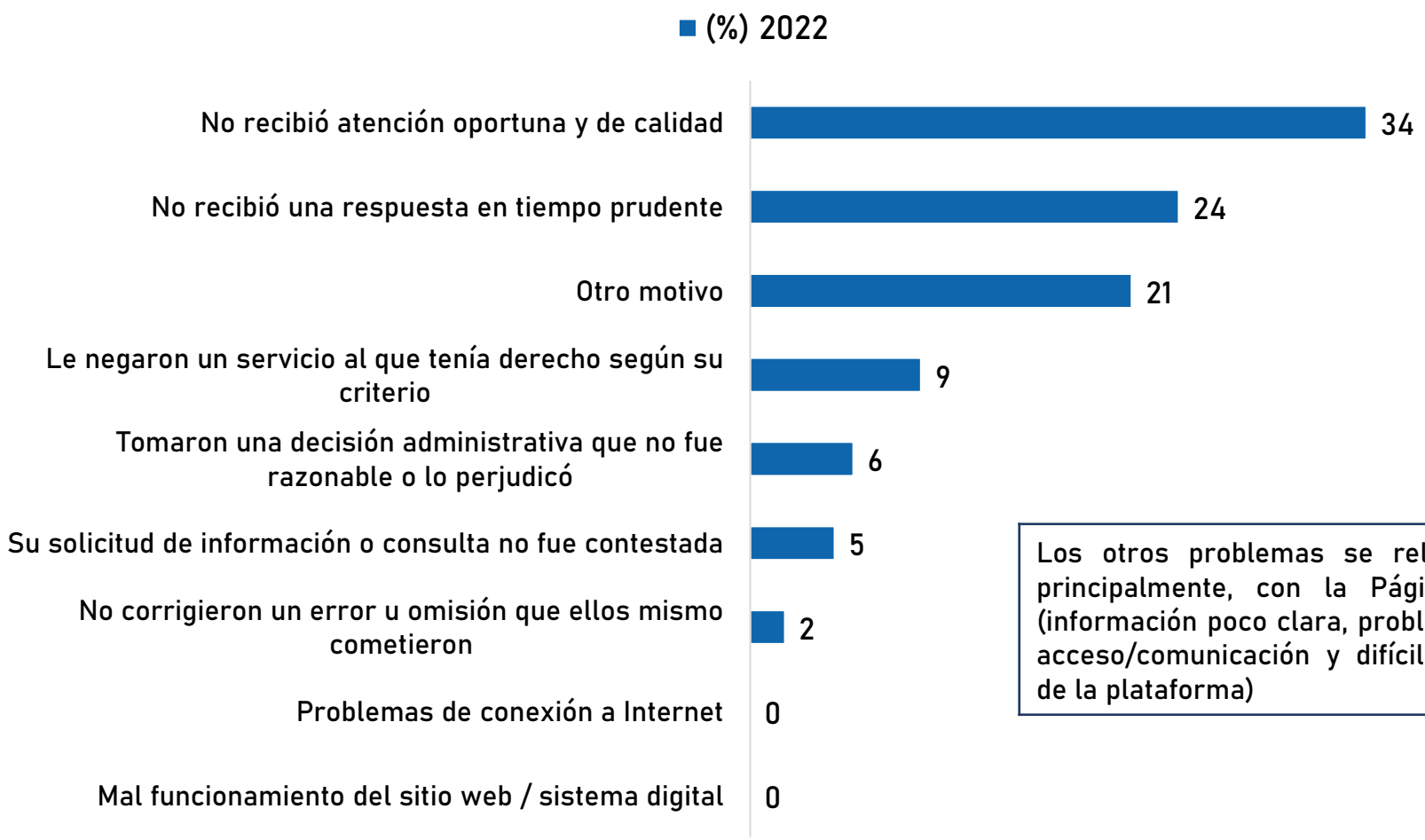
PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2021 - 2022

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



PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?

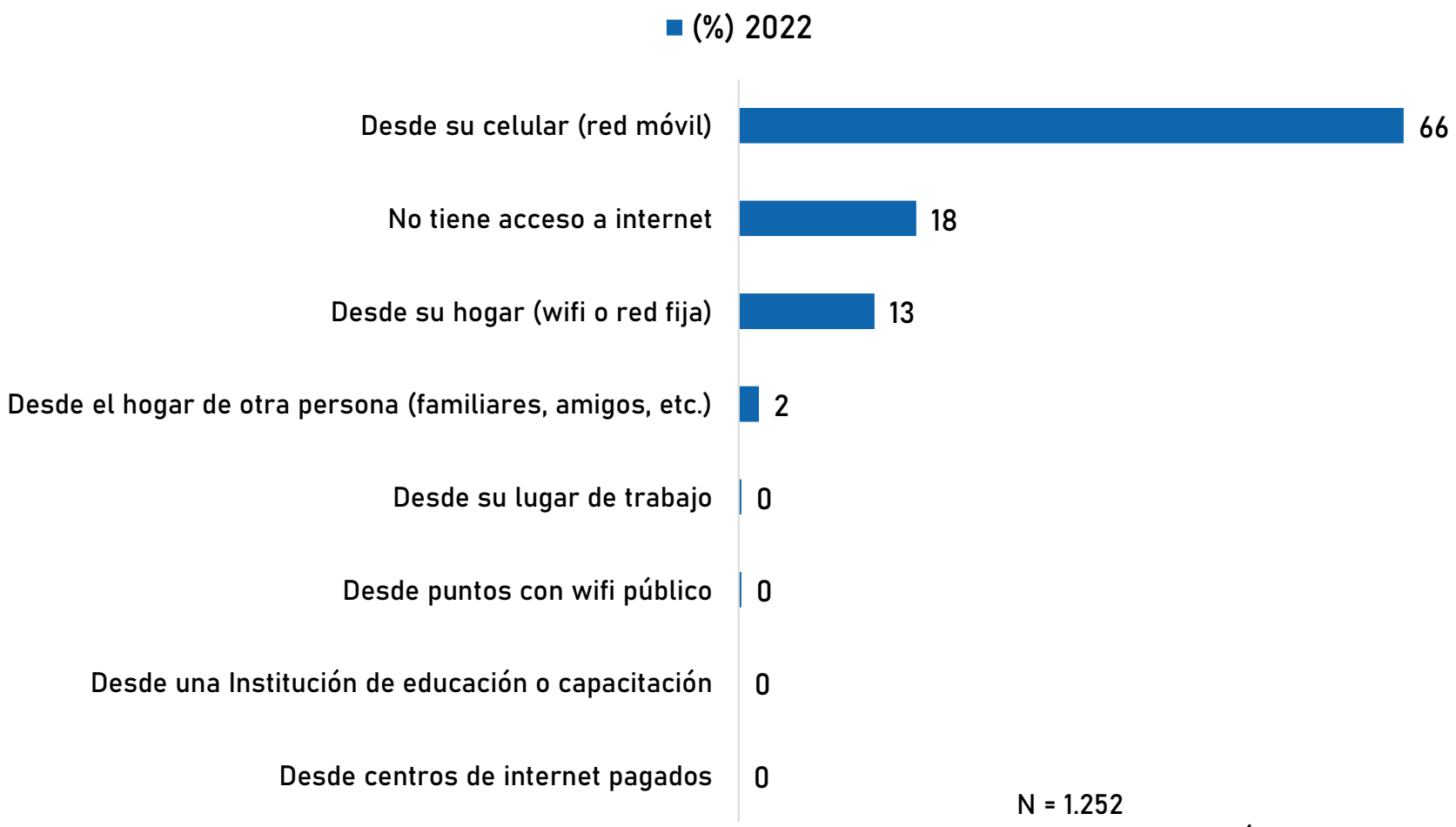


Los otros problemas se relacionan, principalmente, con la Página Web (información poco clara, problemas de acceso/comunicación y difícil manejo de la plataforma)

N = 66
Se omiten categorías NS-NR

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

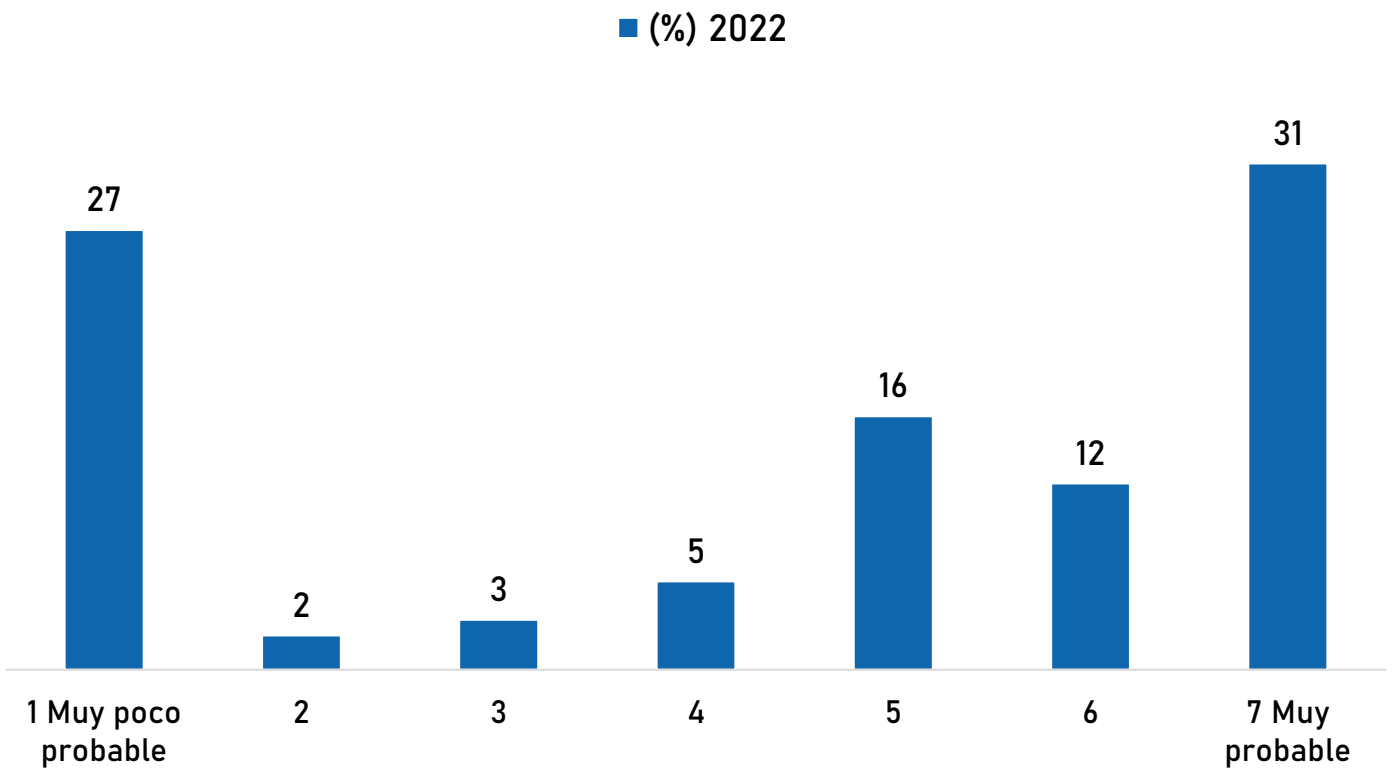
MEDIO DE ACCESO A INTERNET



N = 1.252
Se omiten categorías NS-NR

ACCESO SERVICIOS DIGITALES

Si INDAP ampliara su atención a través de canales digitales, por ejemplo, realizando capacitaciones online o asistencias técnicas remotas ¿cuán probable es que acceda a estos servicios digitalmente?



N = 1.429
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

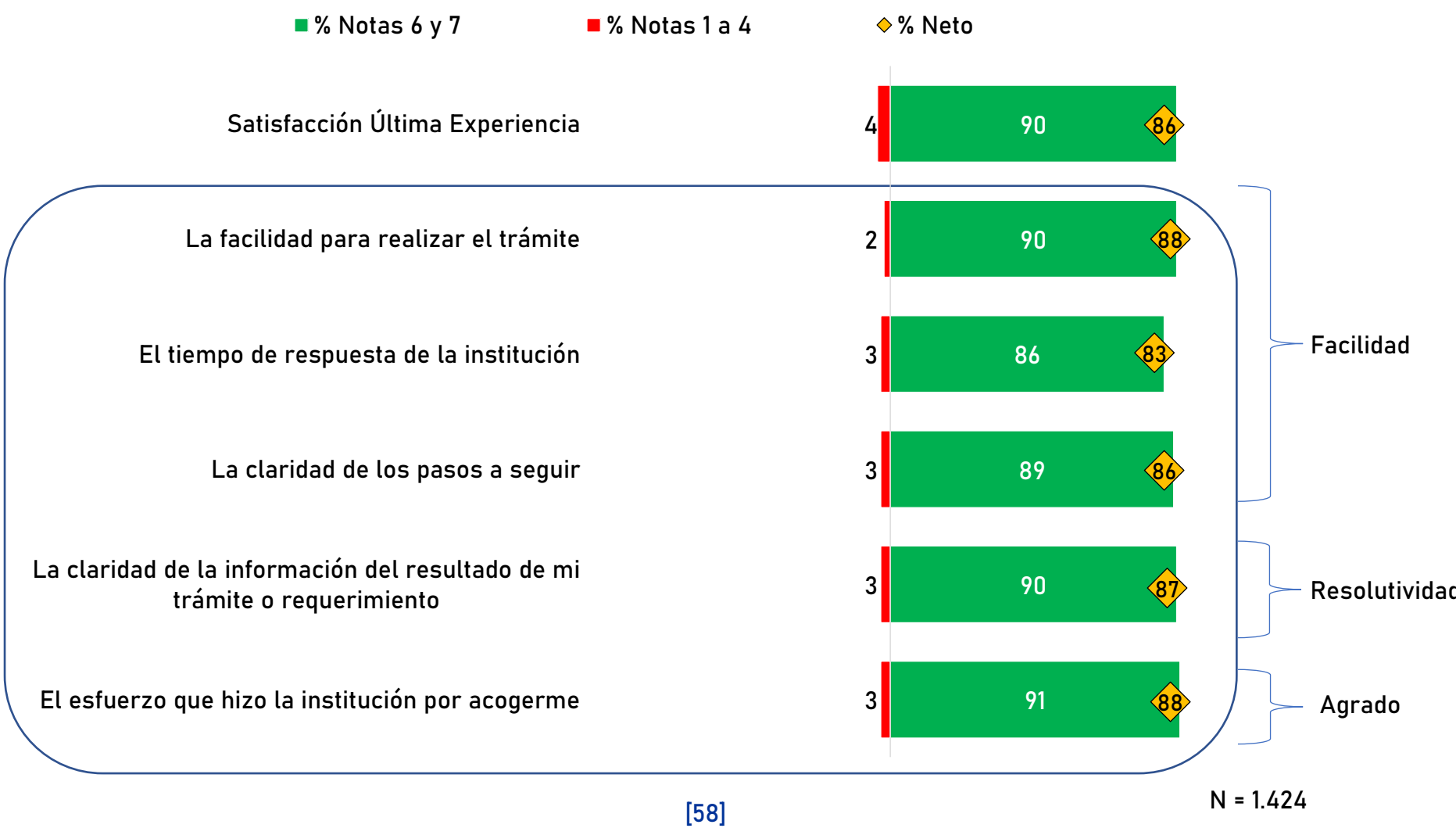
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

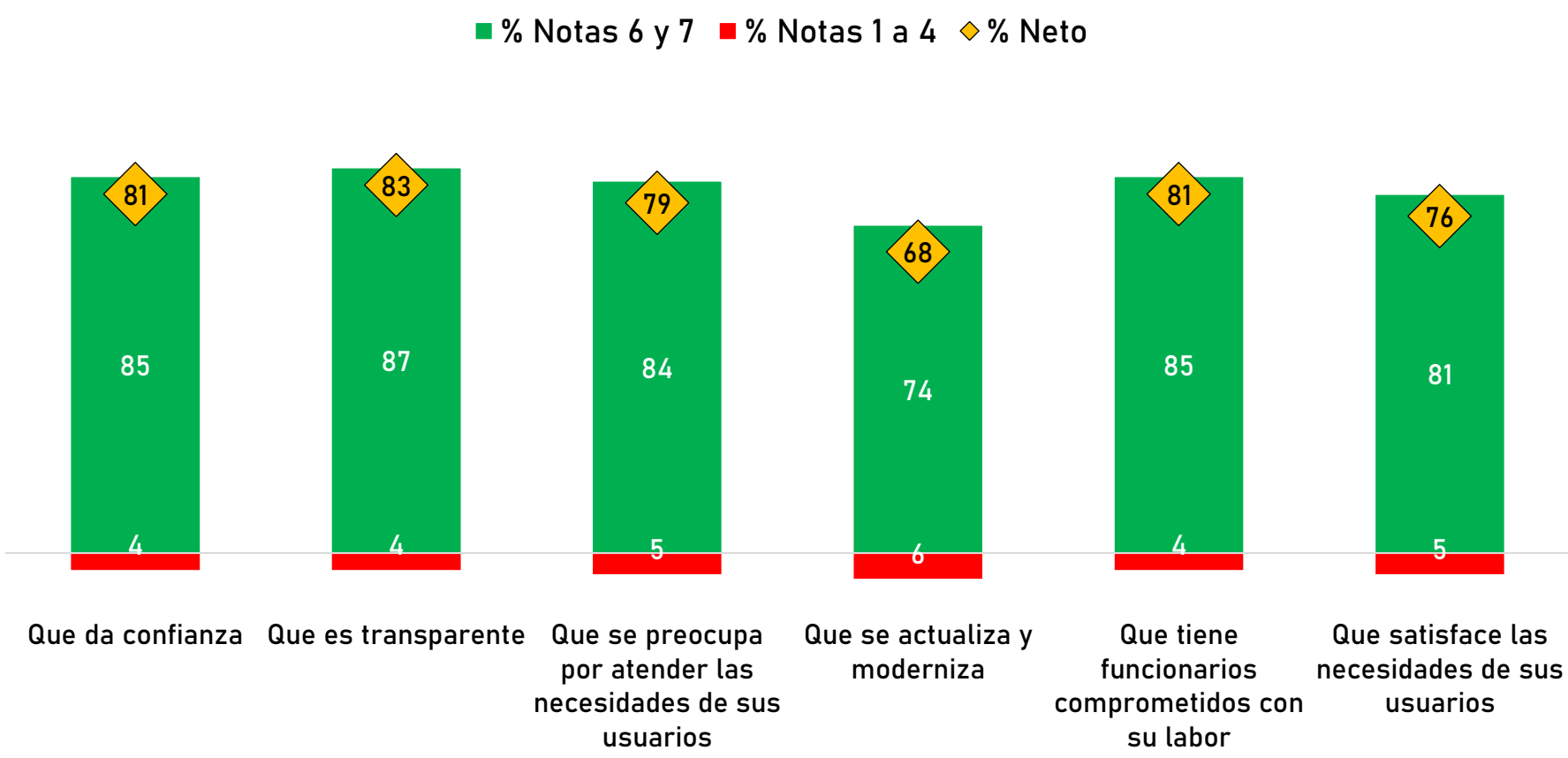
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en INDAP, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”



N = 1.424

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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



N = 1.425

Metodología

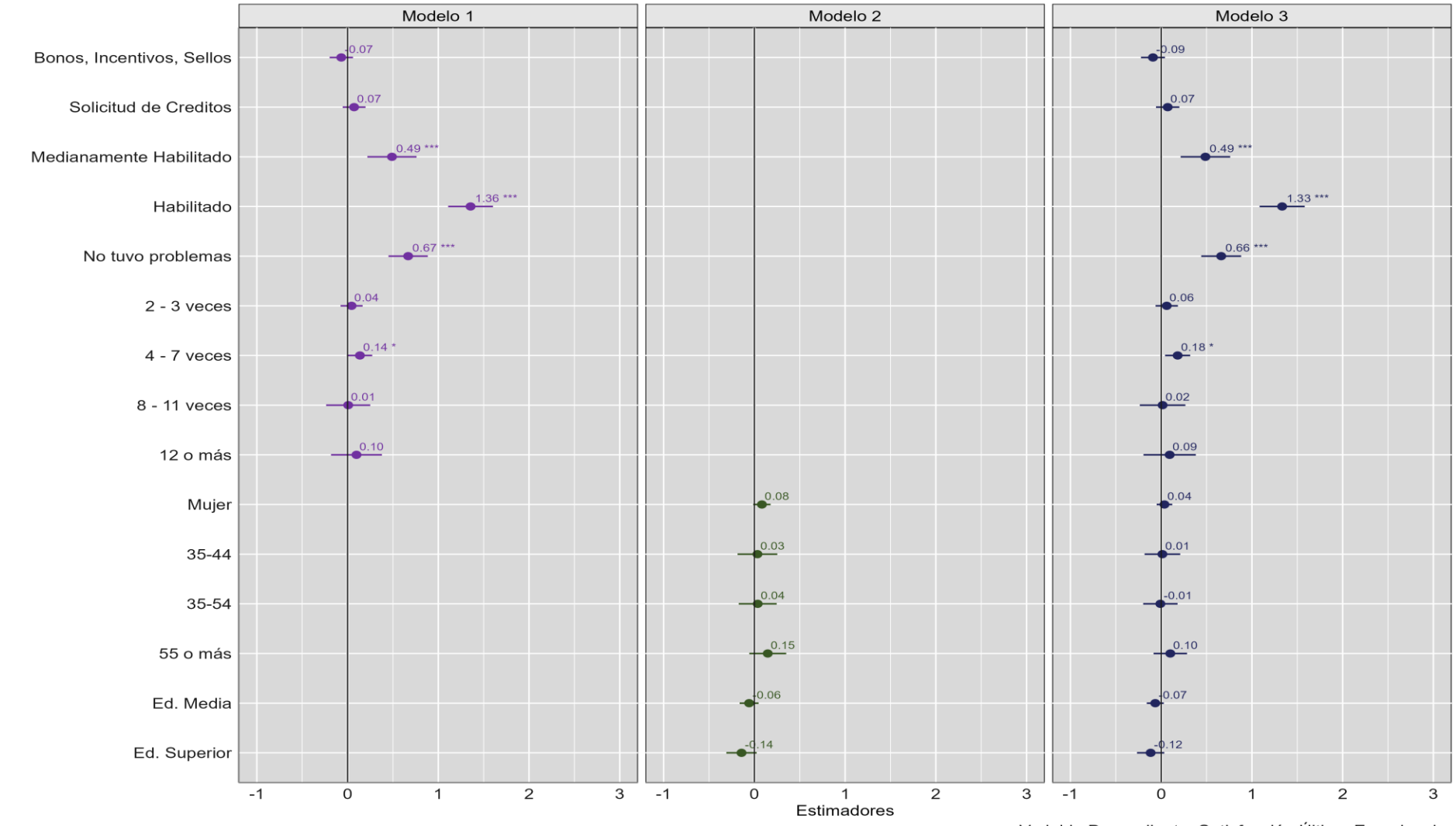
A continuación se presentan los Análisis Multivariados que se realizaron a partir de los datos levantados para INDAP. Se presentan 3 tipos de resultados.

En primer lugar se presentan Modelos de Regresión Lineal (OLS) tanto para última experiencia como para la evaluación institucional. Se realizaron 3 modelos, el primero con covariables del cuestionario y el marco muestral, el segundo con covariables de la muestra obtenida (características sociodemográficas), y un tercer modelo que aúna estos dos últimos. Para realizar el ejercicio, se consideraron como "NA" las categorías de respuesta Ns-Nr (8-9).

En segundo lugar se dan a conocer Regresiones Logísticas, donde la variable dependiente es la satisfacción con la última experiencia o la satisfacción con la institución, esto es, notas 6-7. Para crear la variable dependiente binaria, se consideraron las categorías "nota 5" y "Ns-Nr (8-9)" como "NA", de manera de comparar la satisfacción con la insatisfacción (categoría de referencia). Tal como en el primer ejercicio, se muestran 3 modelos. Los estimadores corresponden a las chances (Odds) de estar satisfecho.

En tercer lugar, se presentan Modelos de Regresión Logística y Diagramaciones respecto a los atributos de la experiencia y la imagen institucional. Para realizar las diagramaciones, se doble estandarizaron los estimadores de las regresiones logísticas de las variables independientes de los modelos. La primera estandarización se realizó en base a puntaje Z, y la segunda como peso relativo dentro del modelo.

Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Lineal



Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 1.429 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

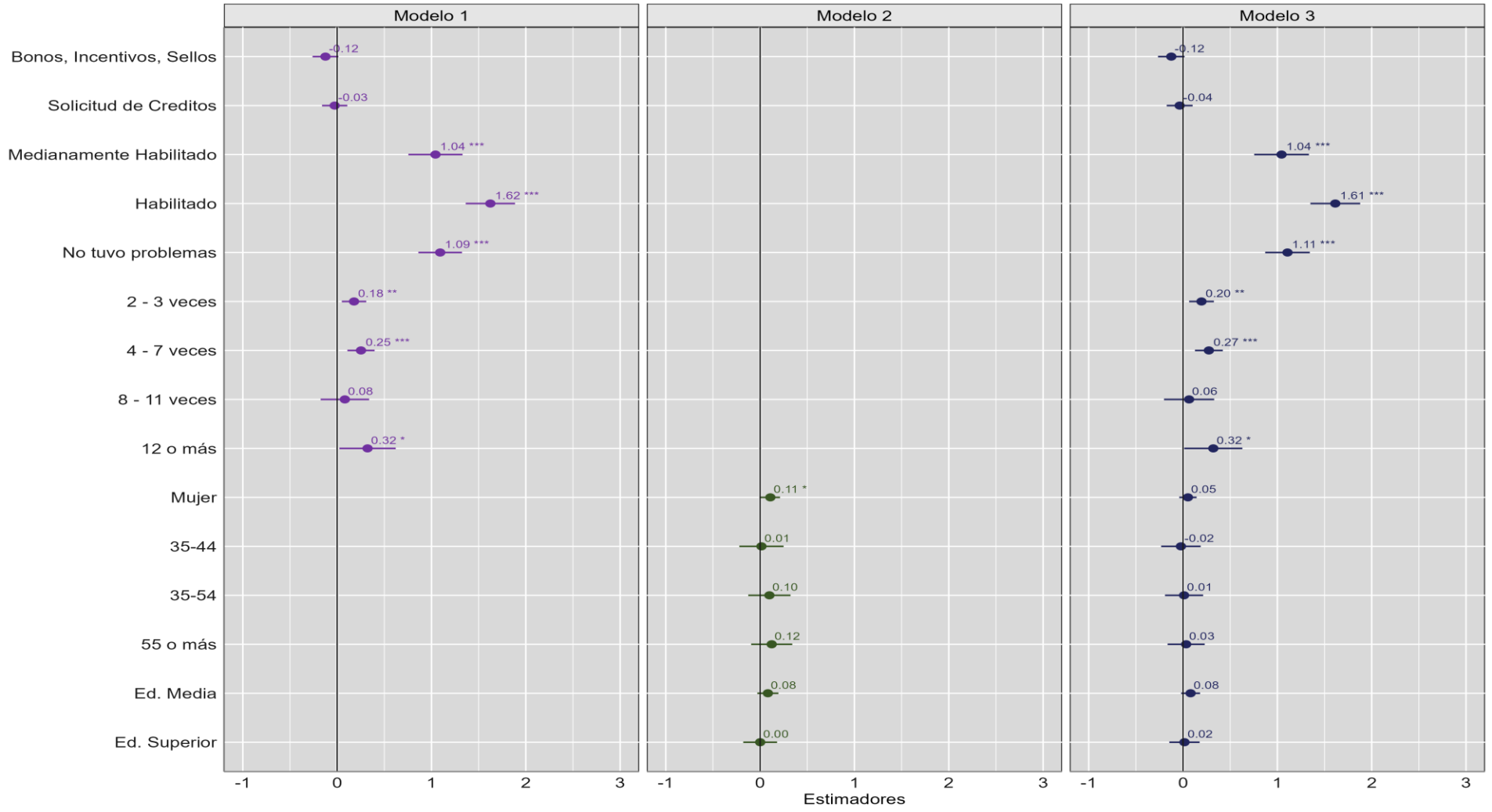
Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Lineal

En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de INDAP. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto los Trámites, Nivel de Habilitación, Tenencia de Problemas en el proceso y Recurrencia, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que las variables más relevantes en este caso son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el Modelo 3 muestra que estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 0,49 y 1,33 puntos respectivamente en comparación a no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes. Ambos estimadores son significativos a un 99,9% nivel de confianza.

En el caso de Tenencia de Problemas, no tener problemas aumenta en 0,66 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con sí haber tenido problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Evaluación General Institución 2022
Modelos de Regresión Lineal



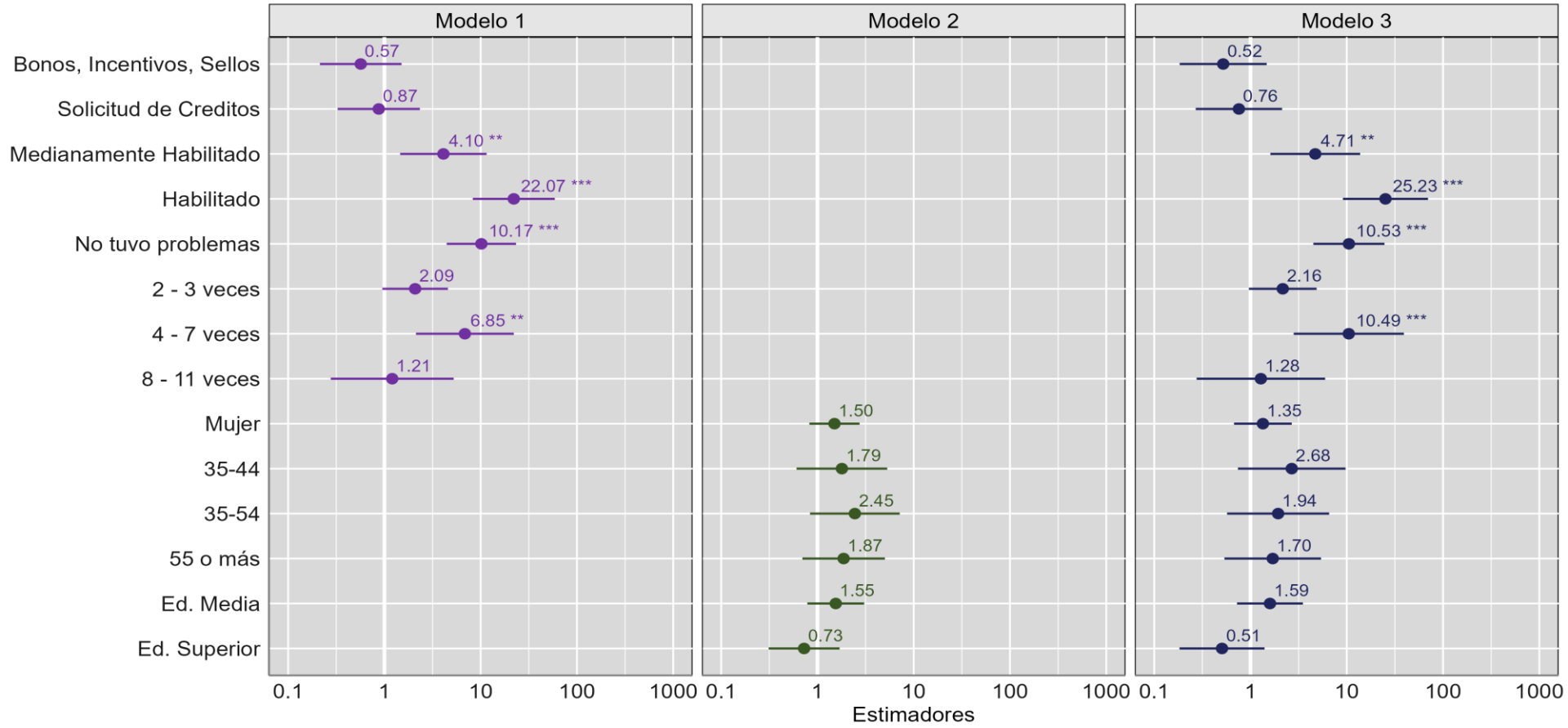
Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 1.429 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

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

En este caso, las variables más importantes también son Habilitación y Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumentan en 1,04 y 1,61 puntos respectivamente la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, siendo ambas significativas a un 99,9% nivel de confianza.

Mientras que no tener problemas durante el proceso aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en 1,11 puntos al ser comparado a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes. Este estimado es significativo a un 0,01.

Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la última experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 1.429 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

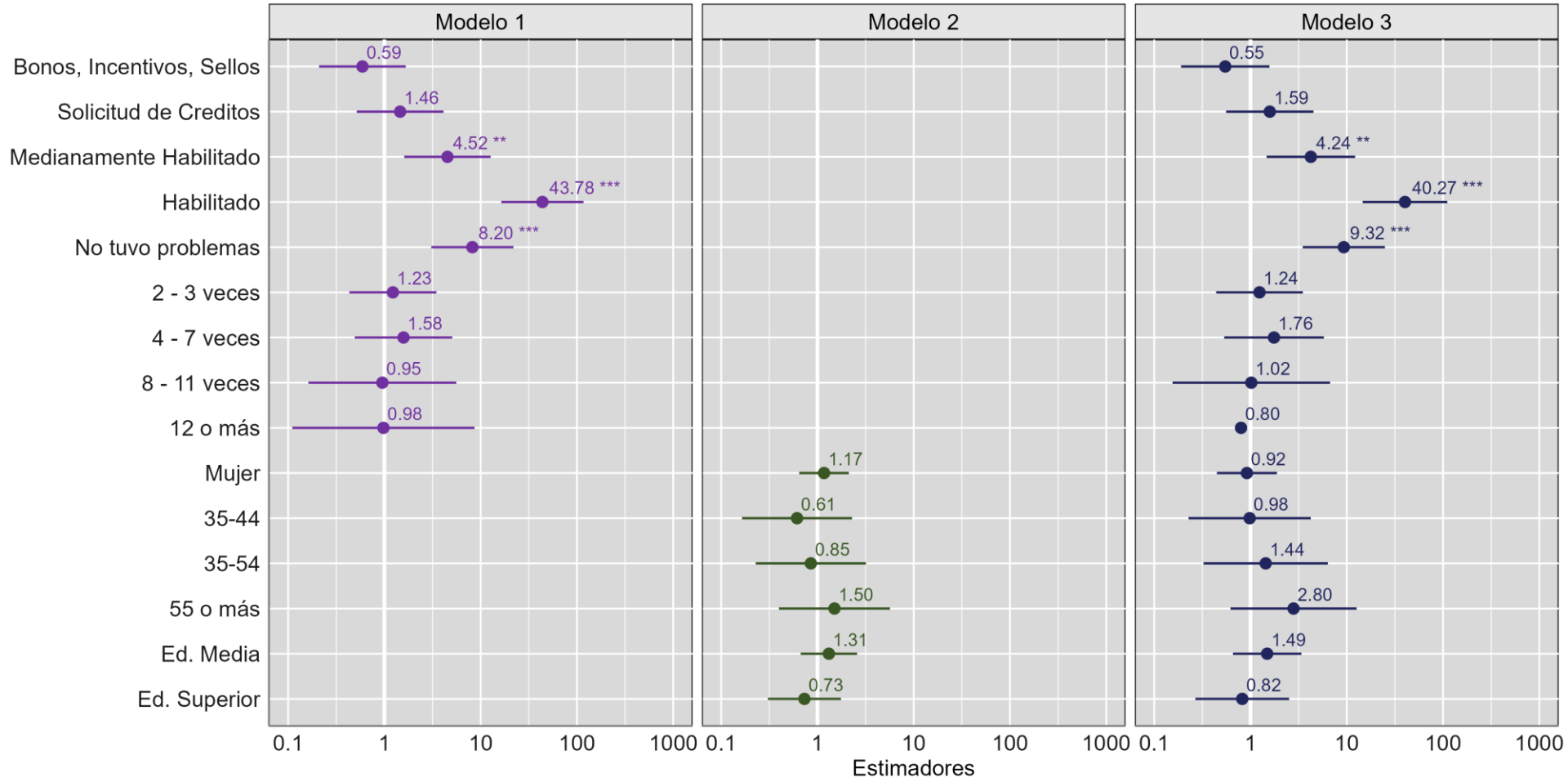
Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística

En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión Logística estimados para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de INDAP. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Nivel de Habilitación, Tenencia de Problemas en el proceso y Recurrencia, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que –a un 99,9% de nivel de confianza- las variables más importantes son la Habilitación, la Tenencia de Problemas y la Recurrencia. Específicamente, el modelo 3 muestra que estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia –en referencia a no estar habilitado- por un factor de 4,71 y 25,23 respectivamente, *ceteris paribus*. Adicionalmente, no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 10,53 -en referencia a sí tener problemas-, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, también significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Respecto a la Recurrencia, se observa que haber realizado de 4 a 7 requerimientos o trámites en los últimos dos años aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 10,49, en comparación a haber hecho el trámite por primera vez, siendo esto significativo a un 99,9% de nivel de confianza manteniendo las otras variables constantes.

Evaluación General Institución 2022
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



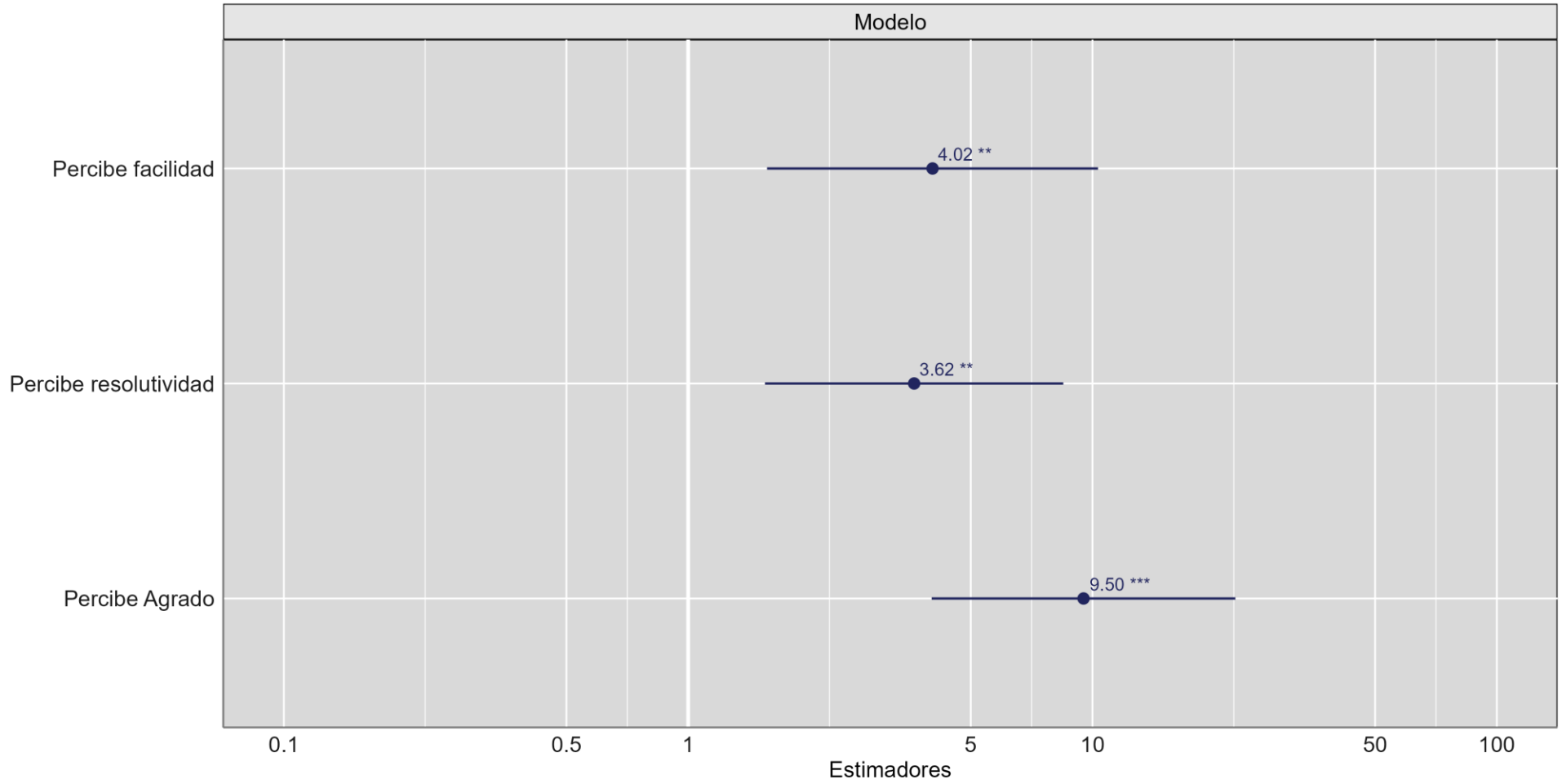
Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 1.429 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

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

En este caso, las variables más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. En específico, según el modelo 3 estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de 4,24 y 40,27 respectivamente en referencia a no estar habilitado, lo que es significativo a un 99% y un 99,9% de nivel de confianza respectivamente, dejando el resto de las variables constantes

Además, a un 99,9% de nivel de confianza, se puede decir que no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de 9,32, dejando las otras variables constantes, en referencia a sí tener problemas.

Atributos de la Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística



Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadistica.
N total: 1.429 casos
***p < 0,001; **p < 0,01; *p < 0,05.

Atributos de la Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística

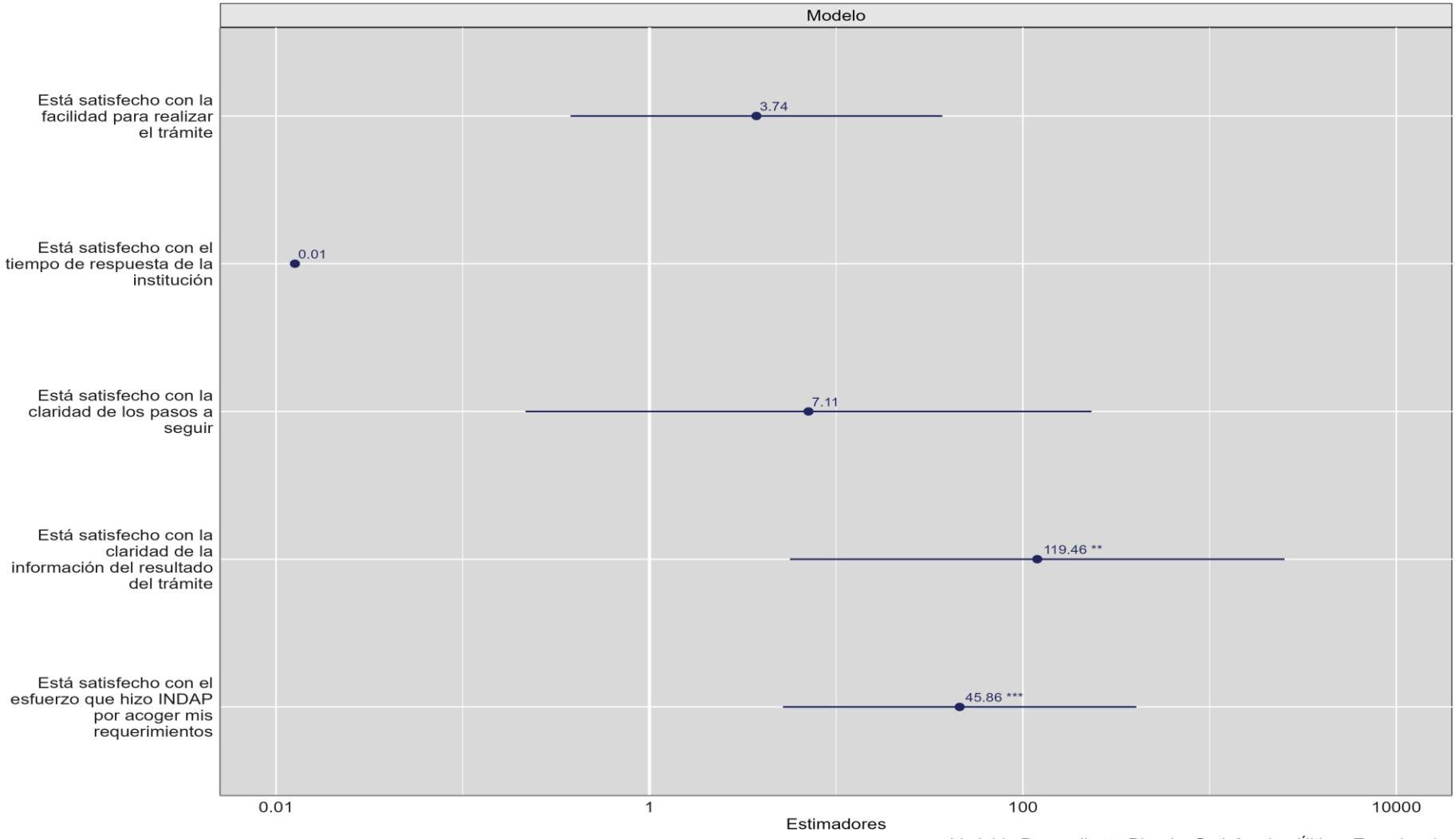
Se estimaron Modelos de Regresión Logística para conocer como la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de INDAP varía en base a los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado.

En base a dicho modelo se puede decir que, si bien los tres atributos son estadísticamente significativos a al menos un 99% de nivel de confianza, el más relevante es la percepción de Agrado. Específicamente, percibir Agrado –en referencia a no percibirlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 9,50, siendo significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

Por otro lado, percibir Facilidad–en referencia a no percibirla- aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 4,02, mientras que percibir Resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 3,62. Ambos atributos son significativos a un 99% de nivel de confianza

Atributos de la Experiencia 2022

Modelos de Regresión Logística



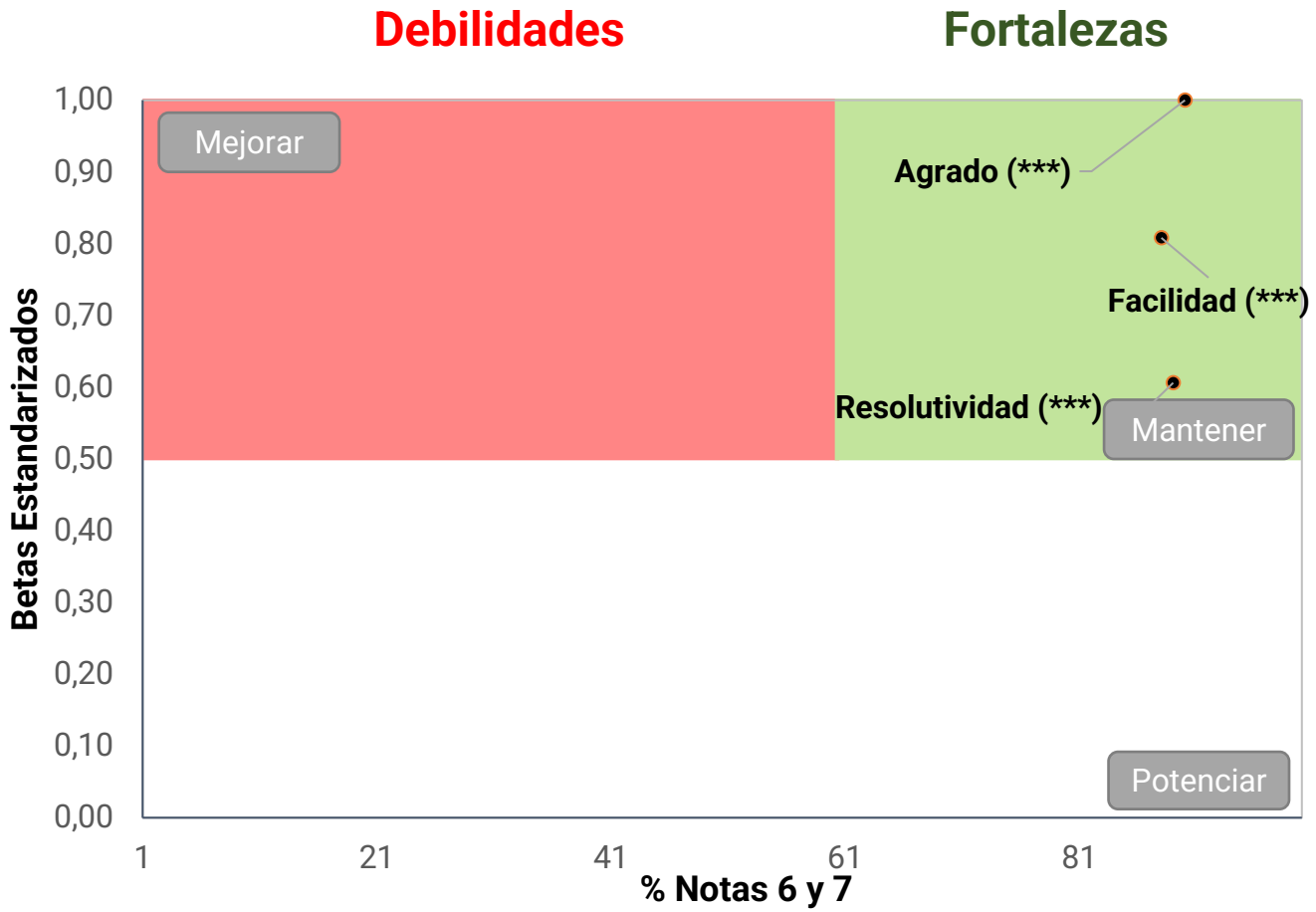
Variable Dependiente Binaria: Satisfaccion Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadistica.
N total: 1.429 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

Atributos de la Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística

Se estimaron Modelos de Regresión Logística para conocer en qué medida los atributos de la última experiencia afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de INDAP. Este modelo permite ver que los atributos más relevantes son la satisfacción con la claridad de la información del resultado del trámite y la satisfacción con el esfuerzo que hizo INDAP para acoger los requerimientos.

A un 99% de nivel de confianza, estar satisfecho con la claridad de la información del resultado del trámite –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 119,46. Mientras que estar satisfecho con el esfuerzo que hizo INDAP para acoger los requerimientos –en referencia a no estarlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 45,86, siendo significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades



Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

A partir del modelo de regresión que incluye todos los atributos de la última experiencia, se diseñó un Mapa de Fortalezas y Debilidades, con los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado. Los atributos de la experiencia se ubican en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 y su beta doblemente estandarizado.

Los resultados muestran que los tres atributos del modelo teórico de la experiencia se encuentran en el cuadrante de fortalezas de la institución, tanto por su alto valor de betas doblemente estandarizados como por su alto porcentaje de evaluación 6 y 7 para cada uno de los puntos. Al figurar como fortalezas, se recomienda mantener estas características. Ningún atributo figura como punto a mejorar o por potenciar.

Ministerio de Hacienda

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)

