Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Instituto Nacional de Estadísticas (INE)

CONADI Ministerio de Desarrollo Social y Familia – Gobierno de Chile
FOSIS Ministerio de Desarrollo Social y Familia – Gobierno de Chile
INDAP Ministerio de Agricultura – Gobierno de Chile
SAG Ministerio de Agricultura – Gobierno de Chile
SENAMA Ministerio de Desarrollo Social y Familia – Gobierno de Chile
Subsecretaría de Servicios Sociales – Gobierno de Chile

INE Instituto Nacional de Estadísticas · Chile
SERCOTEC
CONAF Corporación Nacional Forestal
CORFO

INAPI Ministerio de Economía, Fomento y Turismo – Gobierno de Chile
SERNAPESCA Ministerio de Economía, Fomento y Turismo – Gobierno de Chile
SERNATUR Ministerio de Economía, Fomento y Turismo – Gobierno de Chile
SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo – Gobierno de Chile
Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño – 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: 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: Tamara Arroyo – Pablo Orozco
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 y Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios del Instituto Nacional de Estadísticas (INE)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados como respondentes en INE de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en el INE entre los meses de enero y septiembre del 2022.
Muestra	:	1.004 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 18 de agosto al 29 de septiembre de 2022.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Canales	Muestra Trámite Digital	Muestra Trámite Telefónico	Muestra Trámite Presencial	Muestra Trámite Marco Restringido	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n			n	n	Error
Correo electrónico	104			29	133	1.118	8,0%
Formulario web CRM	104				104	470	8,5%
Portal Acceso a la Información Pública	60				60	455	11,8%
Chat Virtual	87				87	795	9,9%
Telefónico		243			243	2.043	5,9%
Presencial			9		9	37	28,8%
Prensa				8	8	345	34,3%
PopUp	325				325	325	-
Conferencias	35				35	1.212	16,3%
Total	715	243	9	37	1.004	6.800	2,8%
Error	3,3%	5,9%	28,8%	15,8%	2,9%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Canales	2019	2020	2022
	Solicitud de información	Solicitud de información	Solicitud de información
Correo electrónico	0	208	133
Formulario web CRM	284	152	104
Portal Acceso a la Información Pública	0	154	60
Chat Virtual	0	395	87
Telefónico	228	462	243
Presencial	80	0	9
Prensa	0	0	8
Página Web	227	314	0
Marco Restringido	0	9	0
Total	1.732	1.694	1004

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	28%
	TRR2	33%
	TRR3	28%
	TRR4	34%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	52%
	TCoop2	63%
	TCoop3	52%
	TCoop4	63%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	16%
	TR2	16%
	TR3	22%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	53%
	TC2	54%
	TC3	82%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	8%
	TRR2	13%
	TRR3	9%
	TRR4	13%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	31%
	TCoop2	47%
	TCoop3	31%
	TCoop4	47%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	14%
	TR2	16%
	TR3	36%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	27%
	TC2	29%
	TC3	67%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Bases de datos de contacto de usuarios con algunos problemas de identificación de casos únicos, usuarios que realizan trámite en INE.
- Base de datos usuarios reducida (marco restringido) lo que dificulta la contactabilidad.
- Considerar temporalidad de trámites para aumento de Marco Muestral.
- 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.

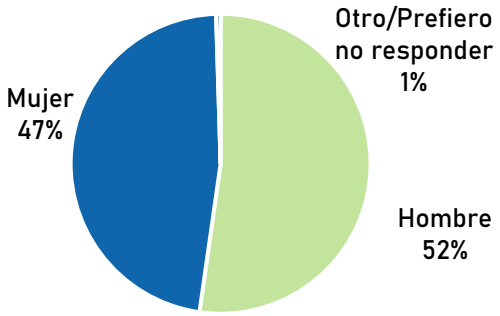
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

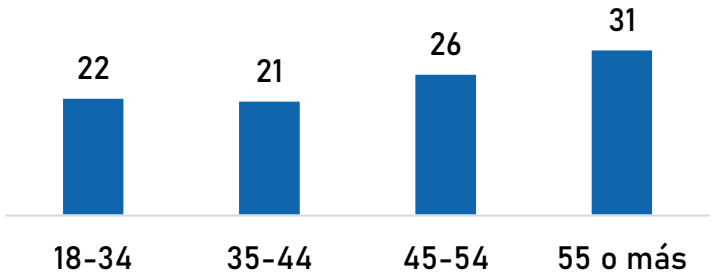
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

Sexo



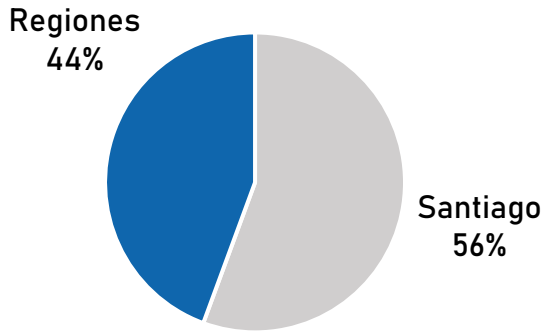
Edad en Tramos



Nivel Educativo

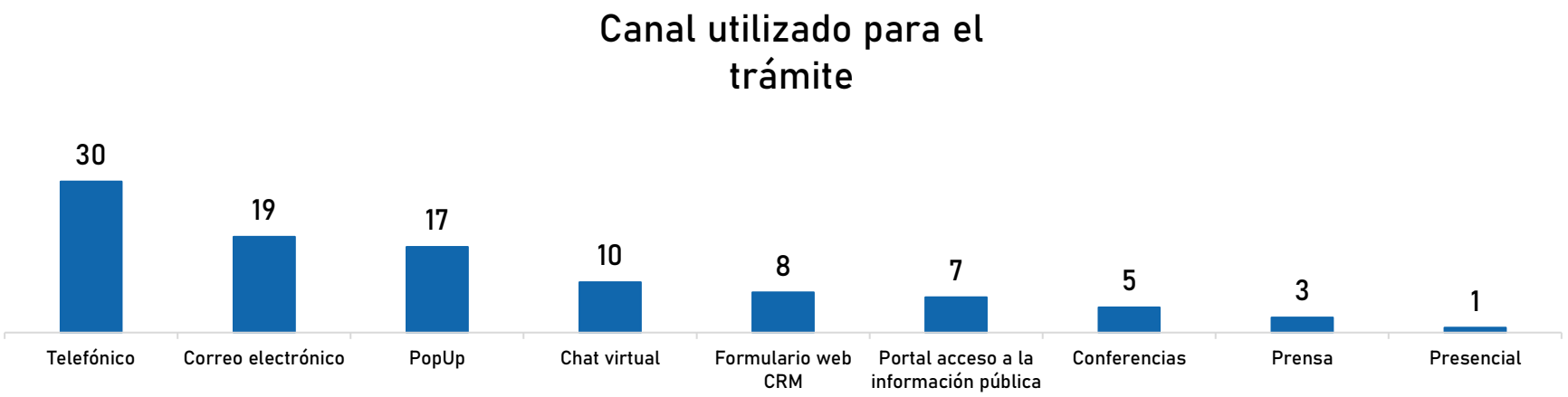


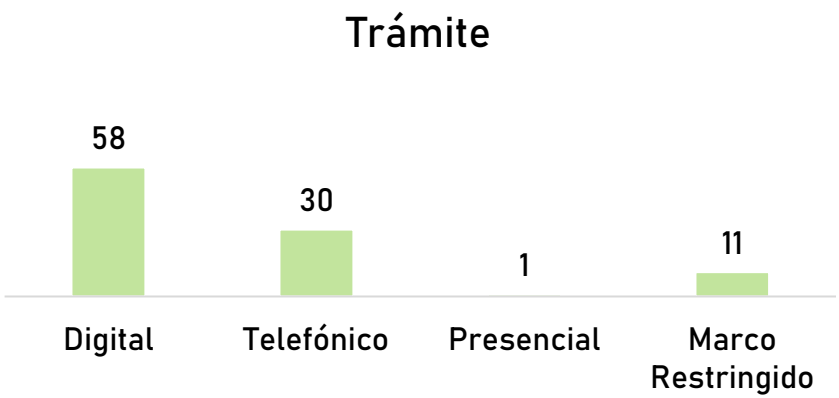
Zona de residencia



N = 1.004

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

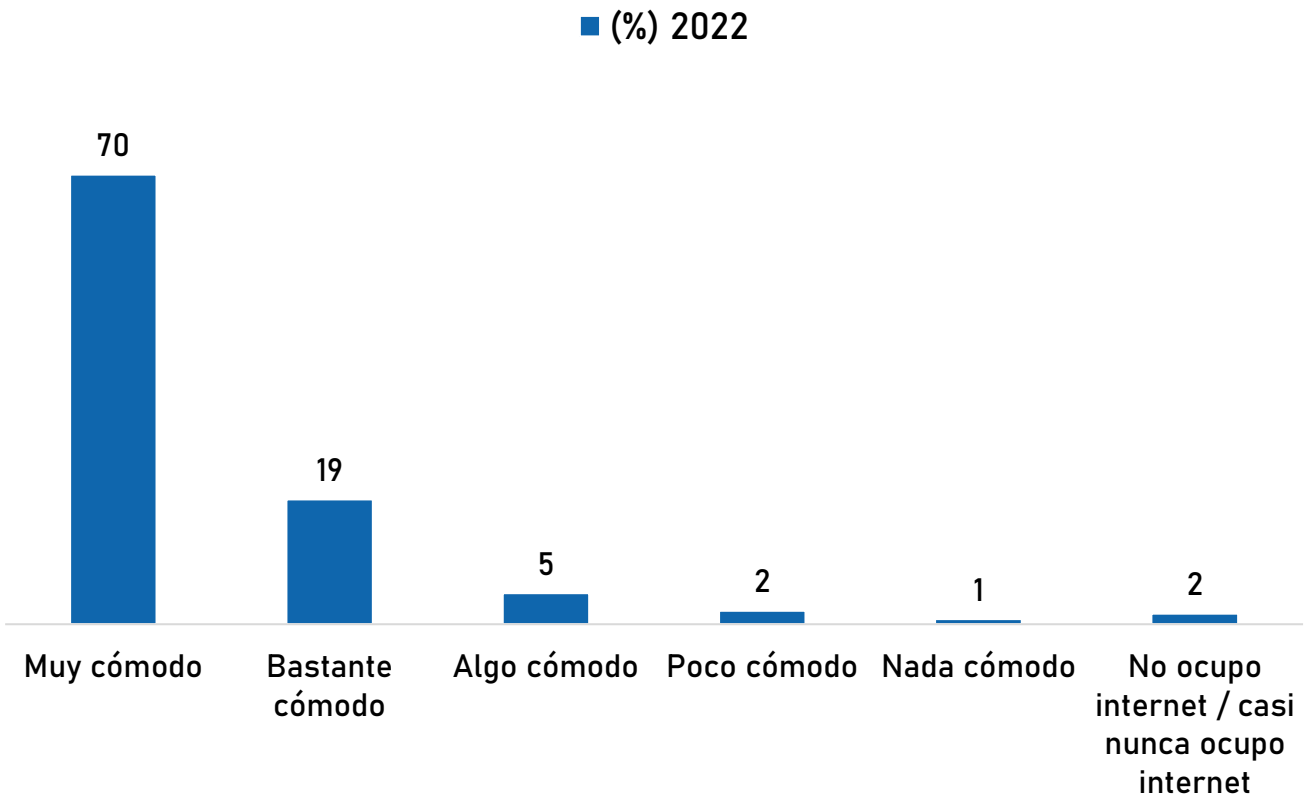




N = 1.004

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

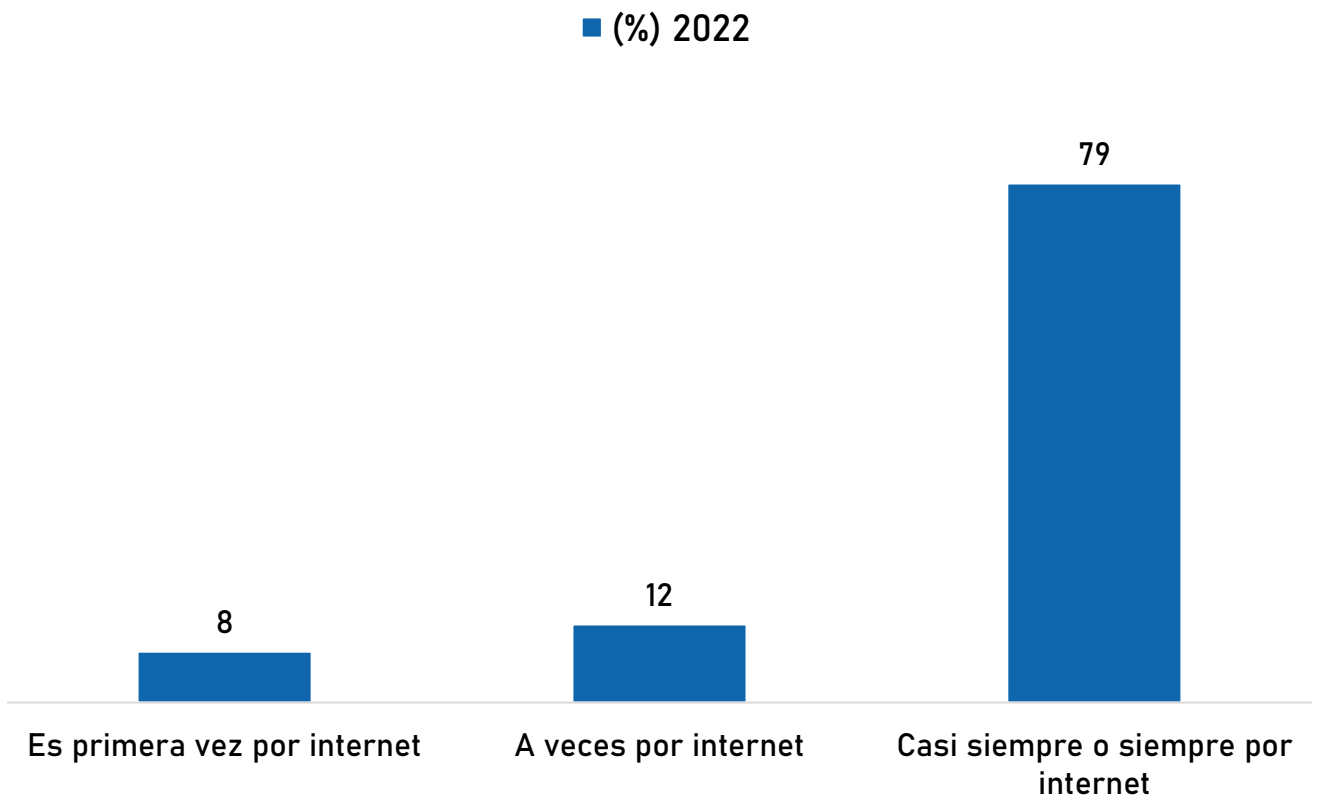
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.004
Se omiten las categorías NS-NR

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

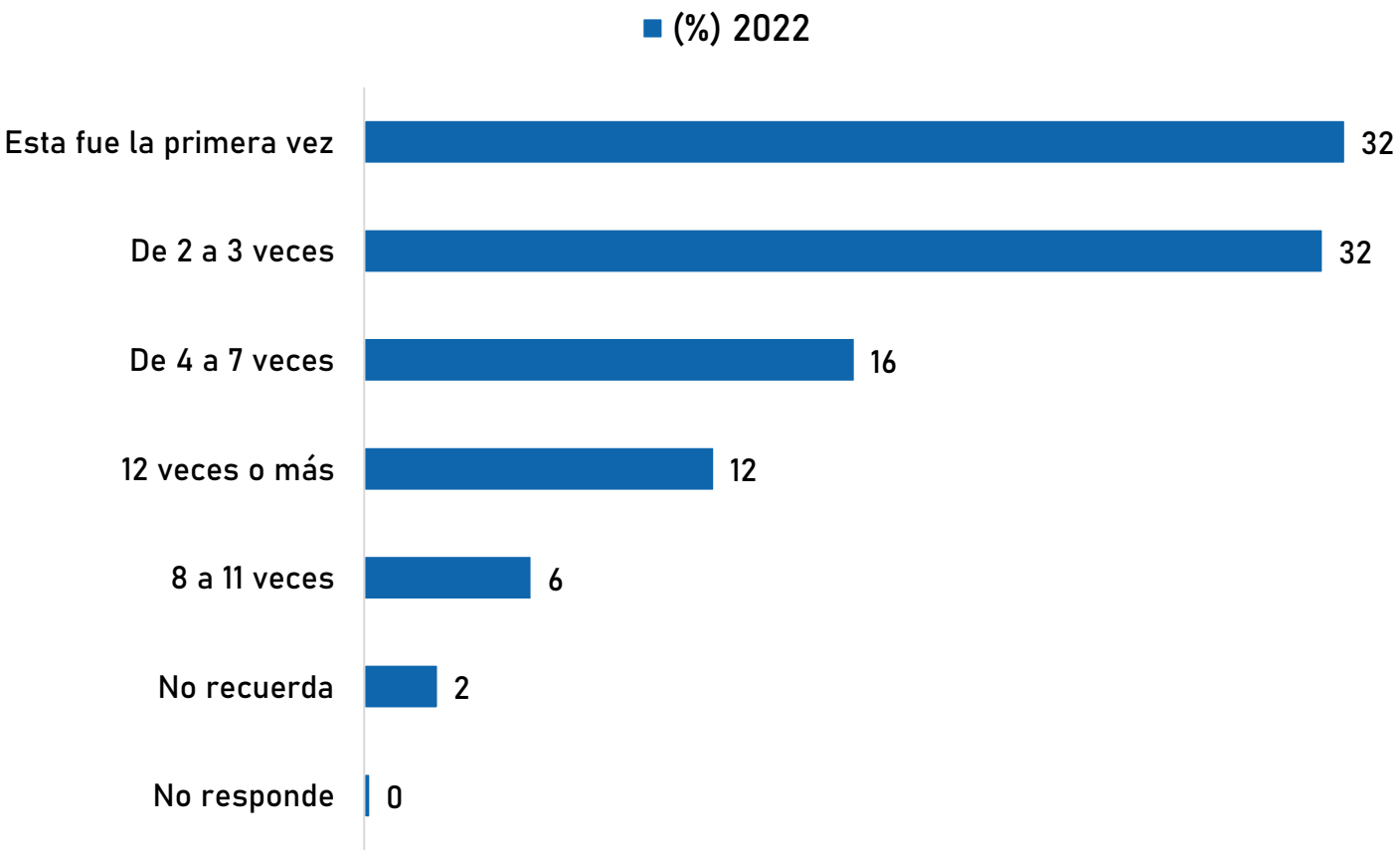
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.004
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) INE

En el últimos años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en INE?



N = 1.976

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.

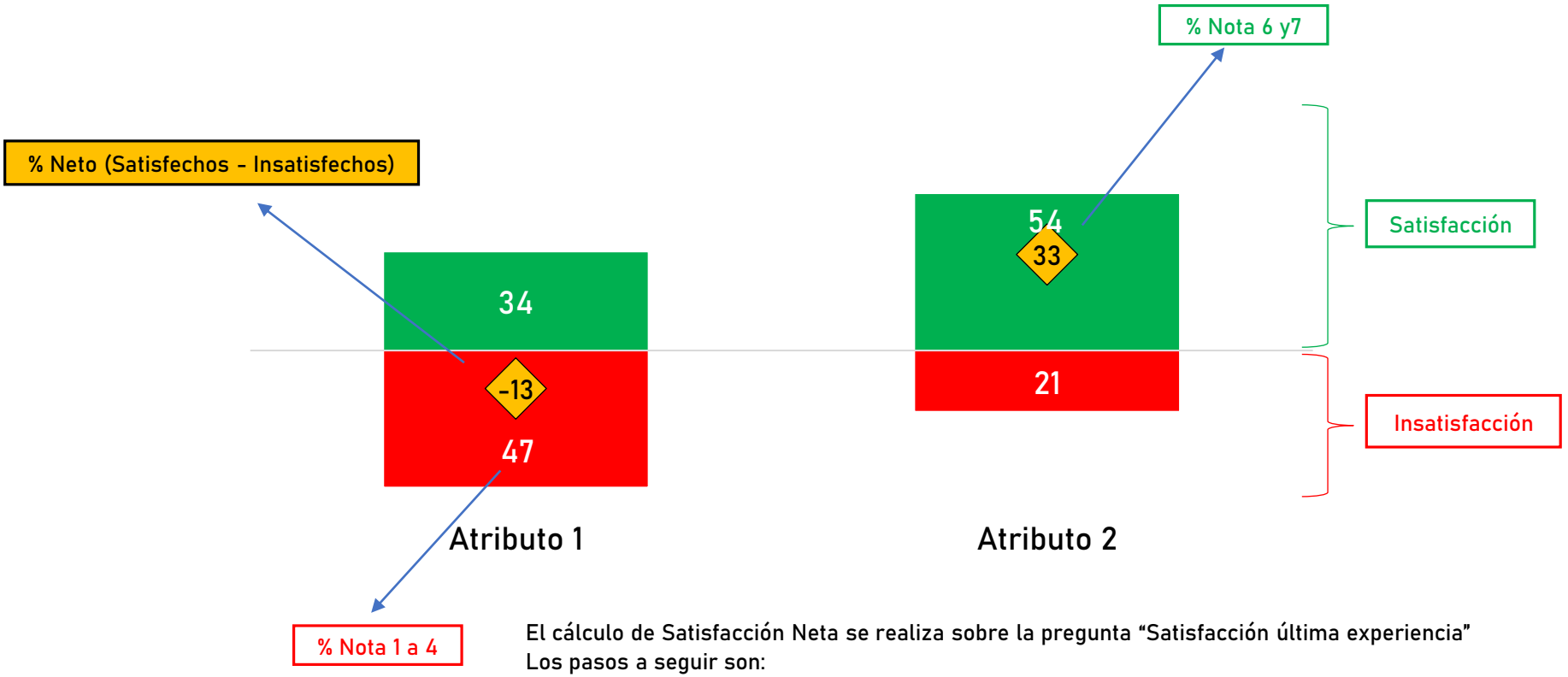
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

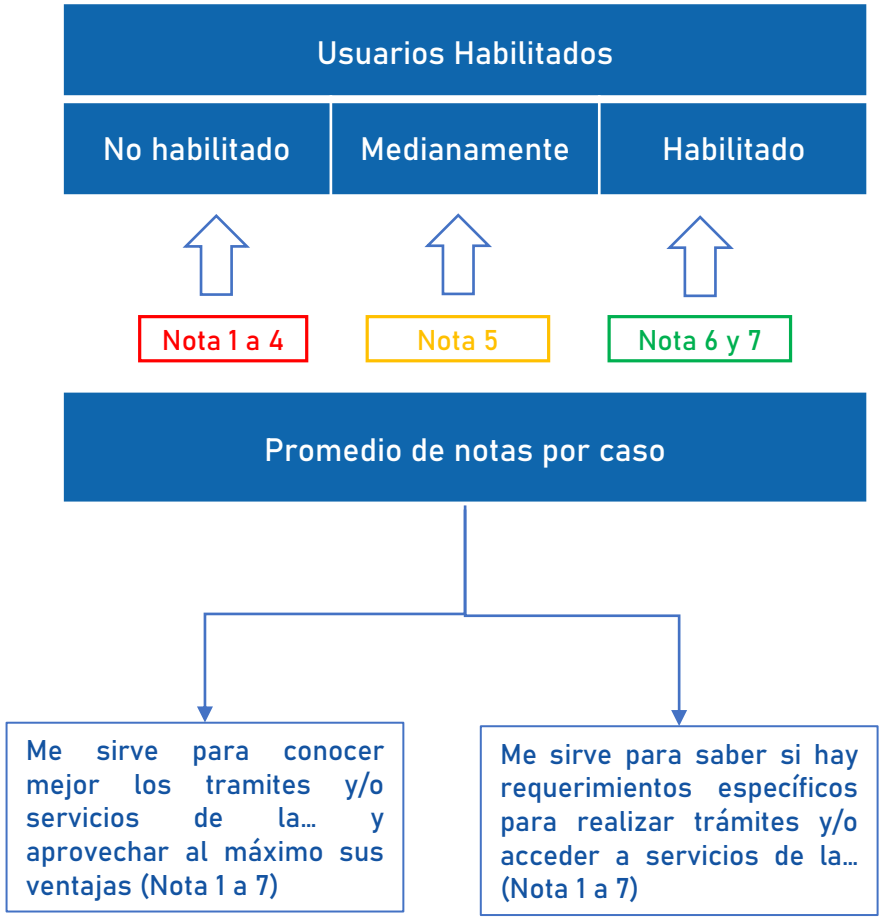
HABILITACIÓN

- 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



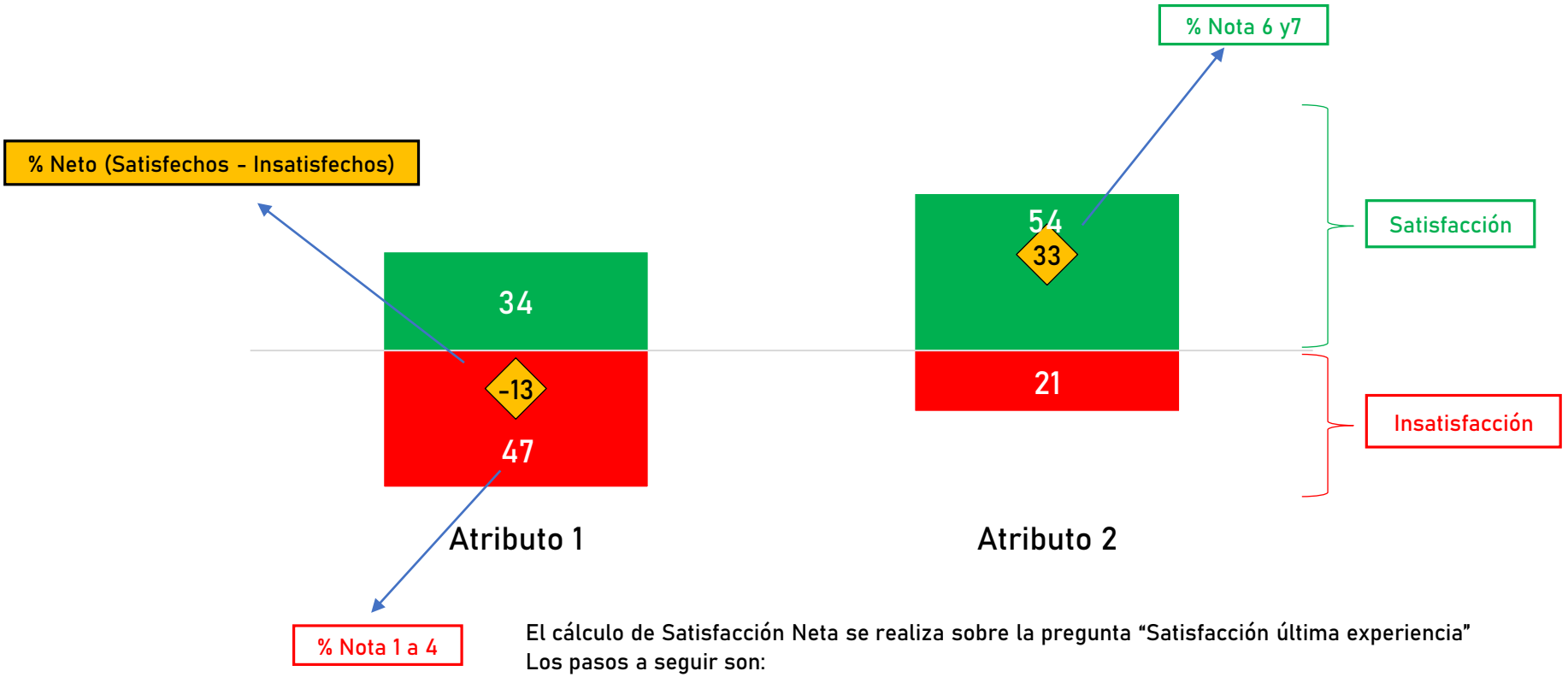
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



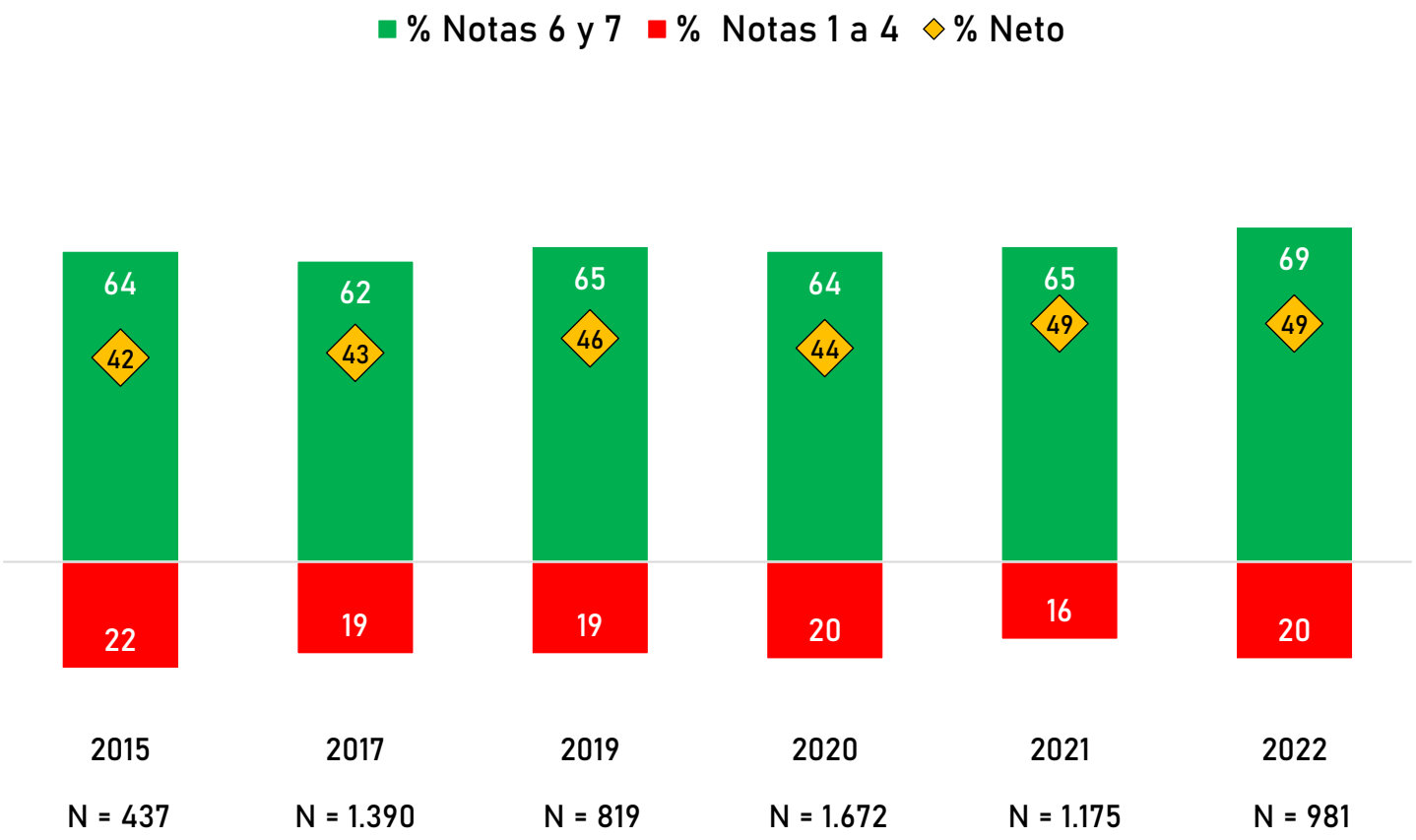
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) INE
2015, 2017, 2019, 2020, 2021 - 2022

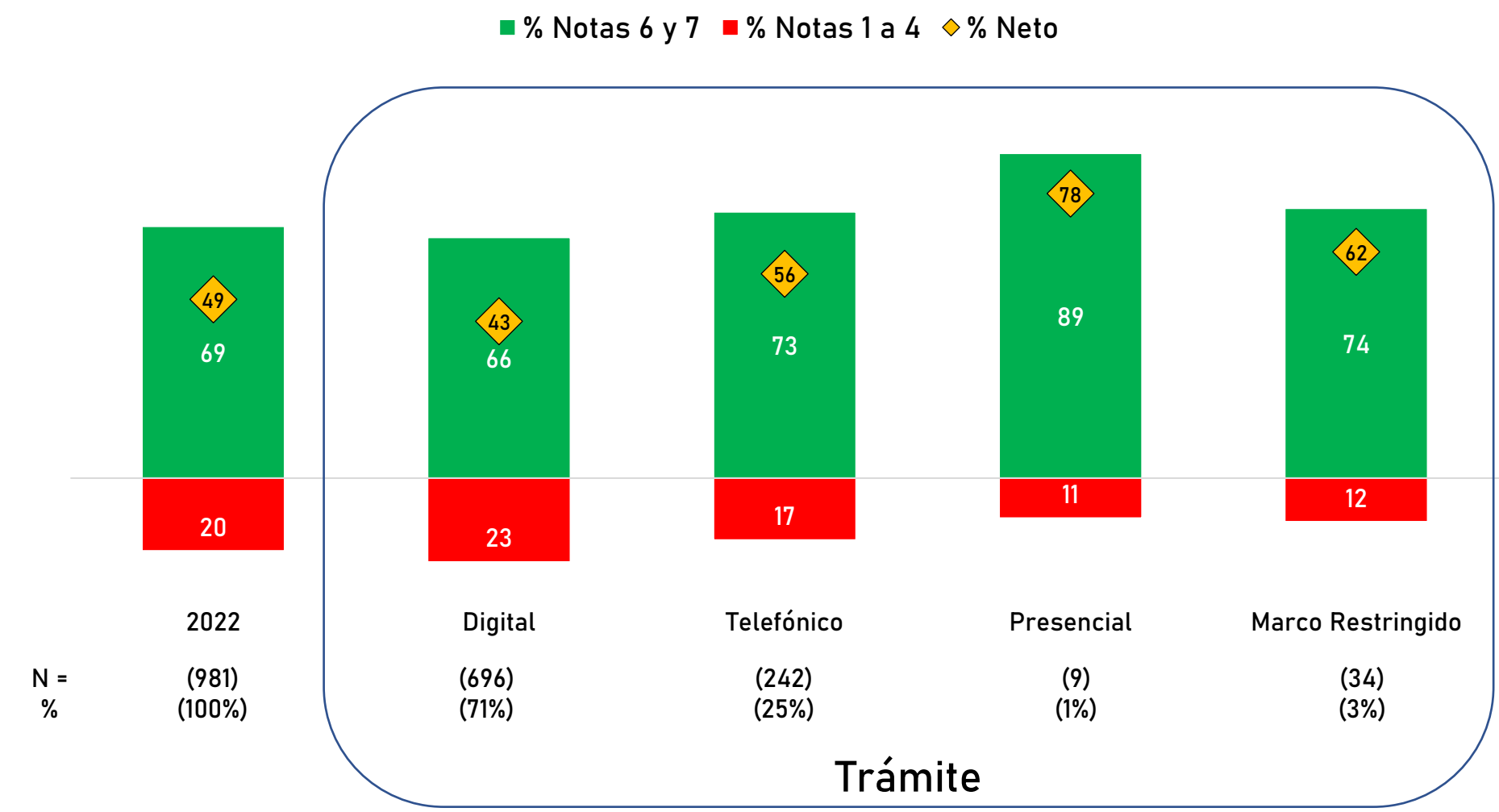
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



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

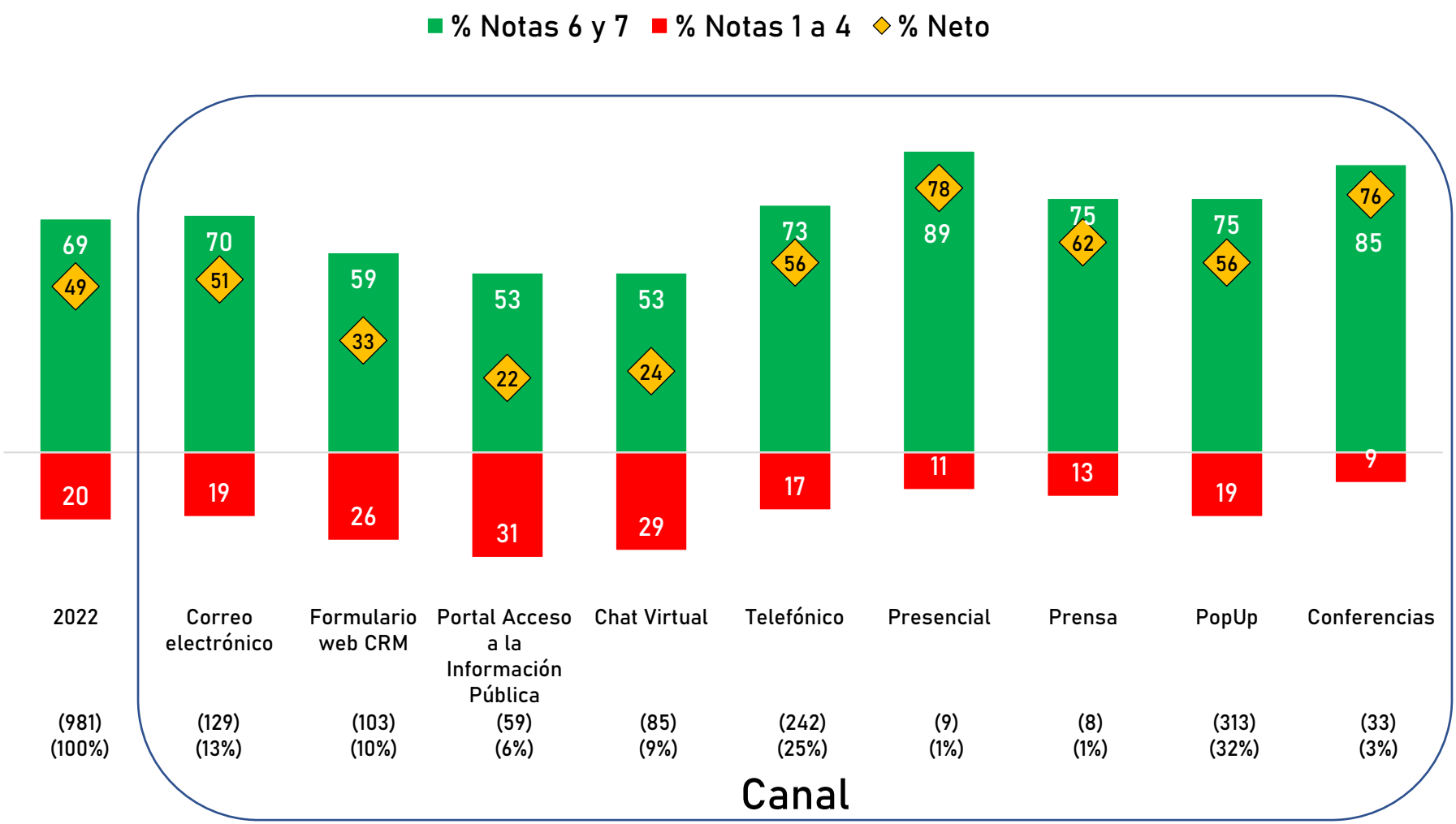
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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



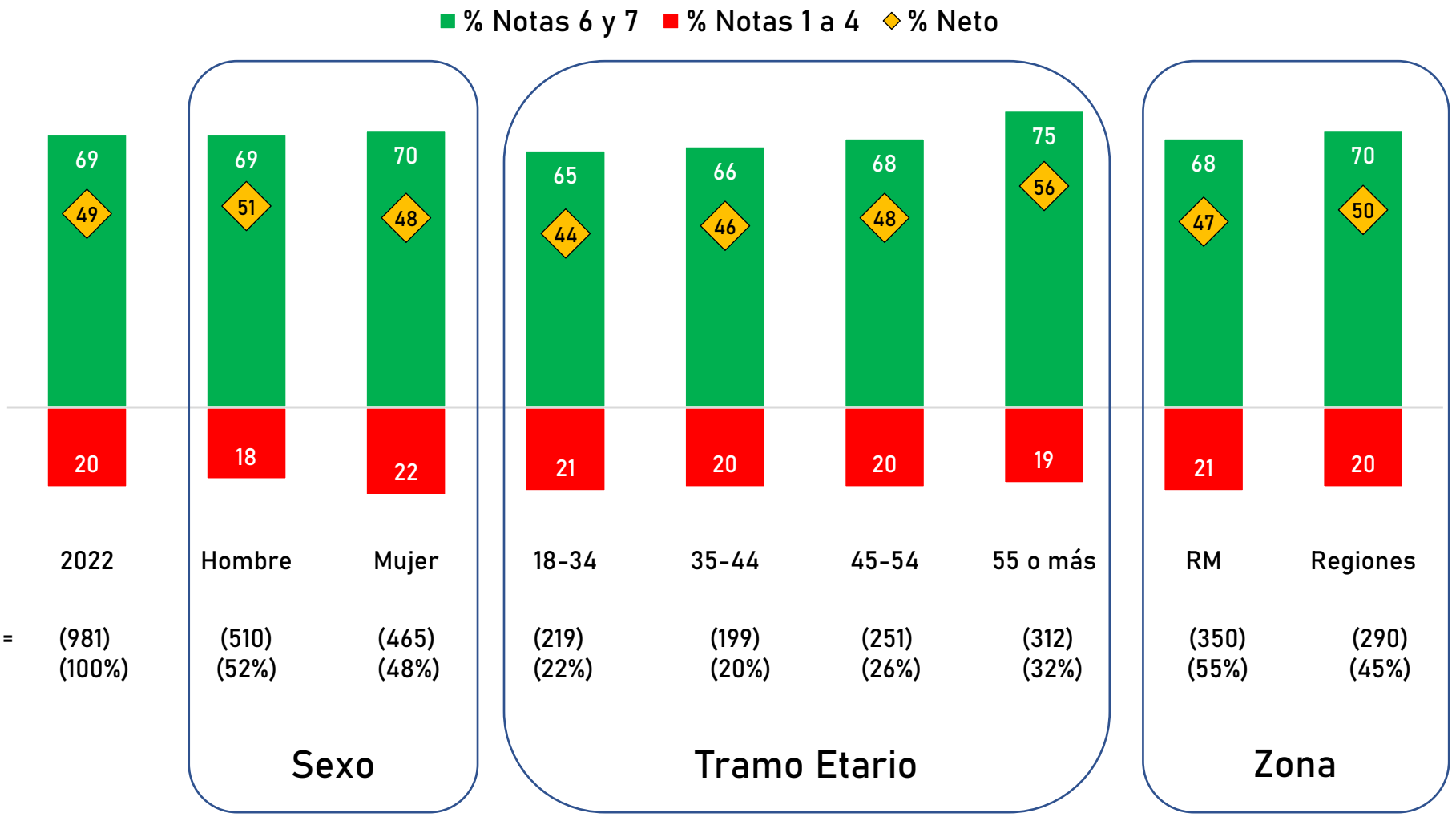
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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



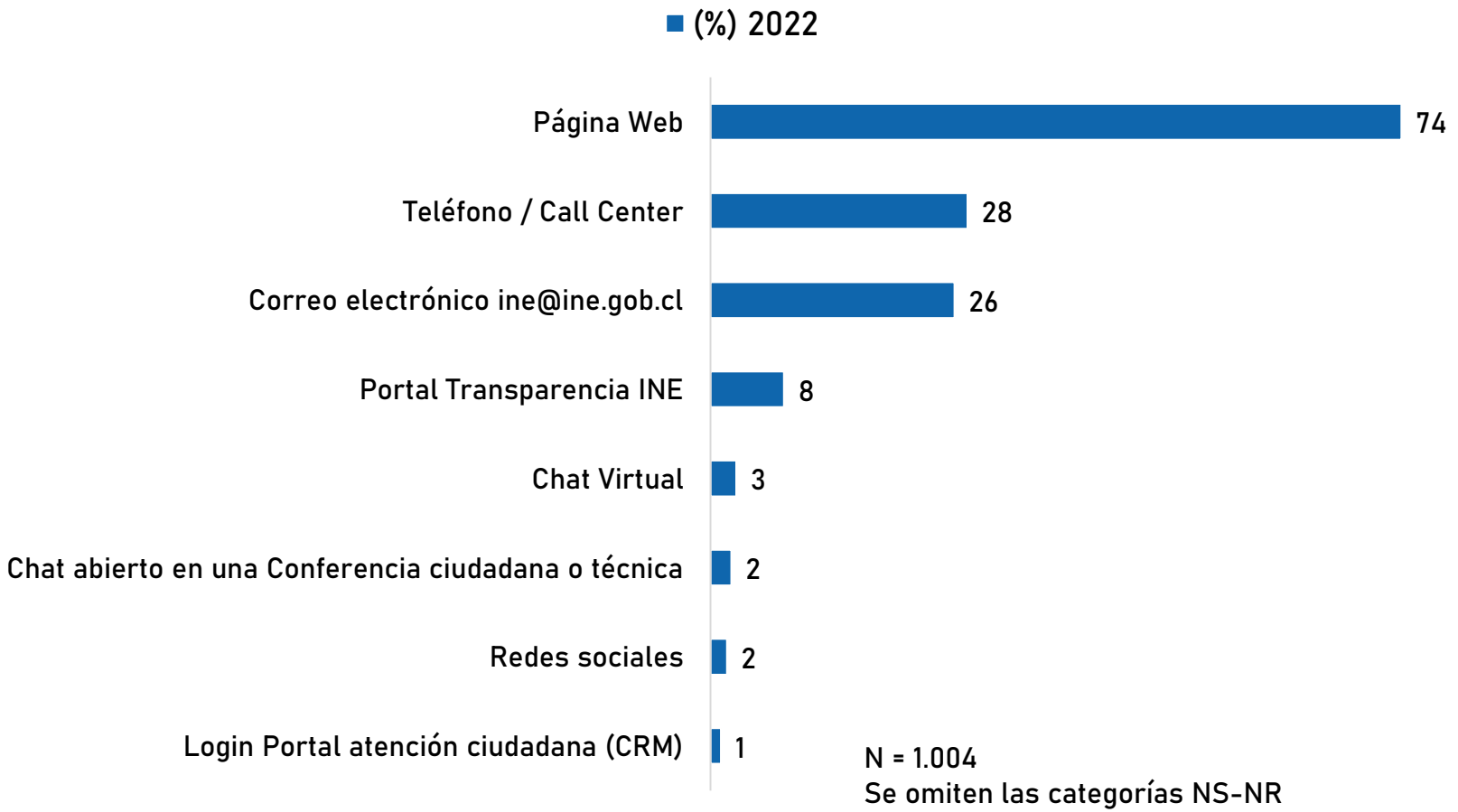
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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



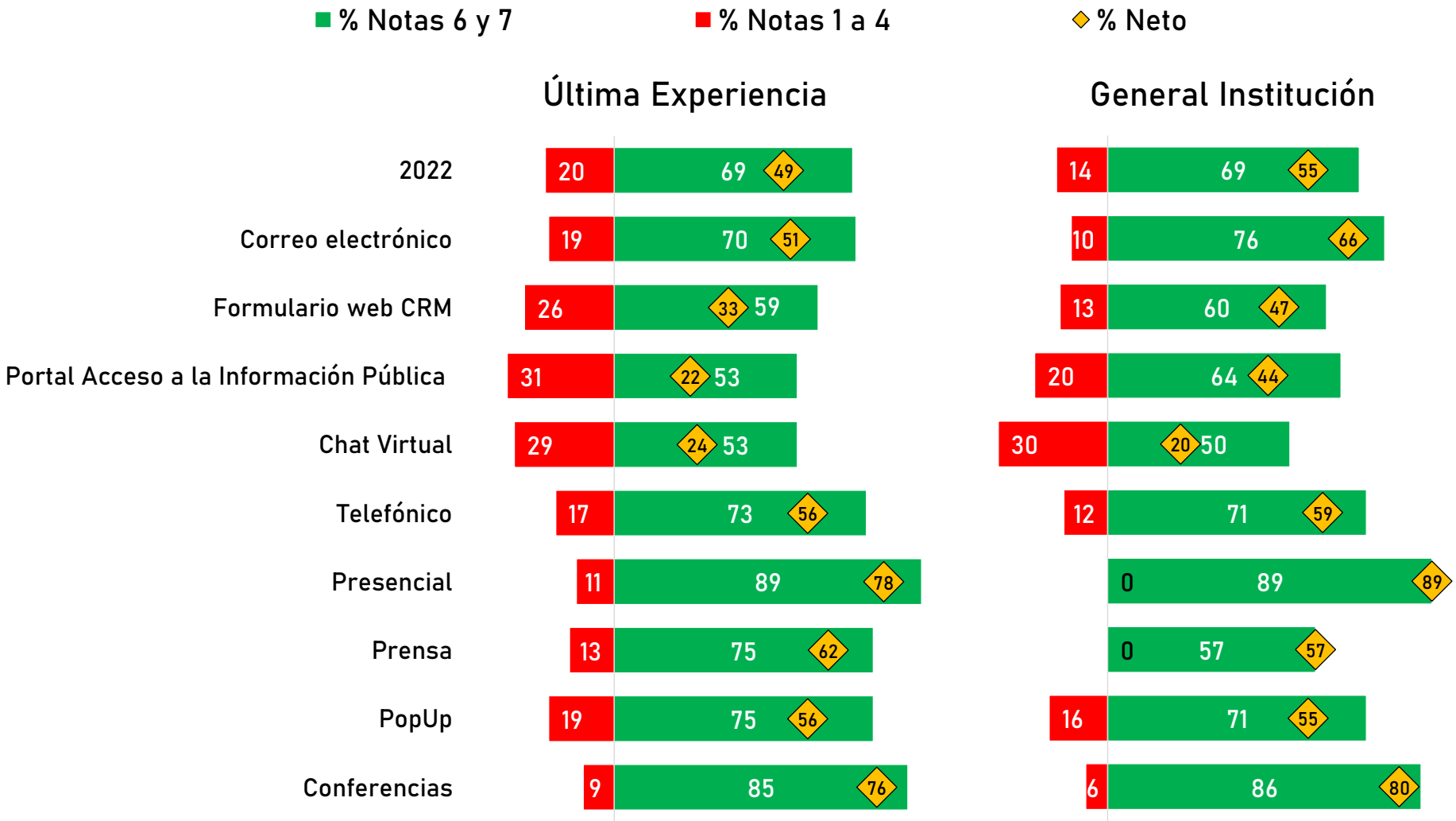
CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

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



N = 1.004
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA – GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR CANAL



Ministerio de Hacienda

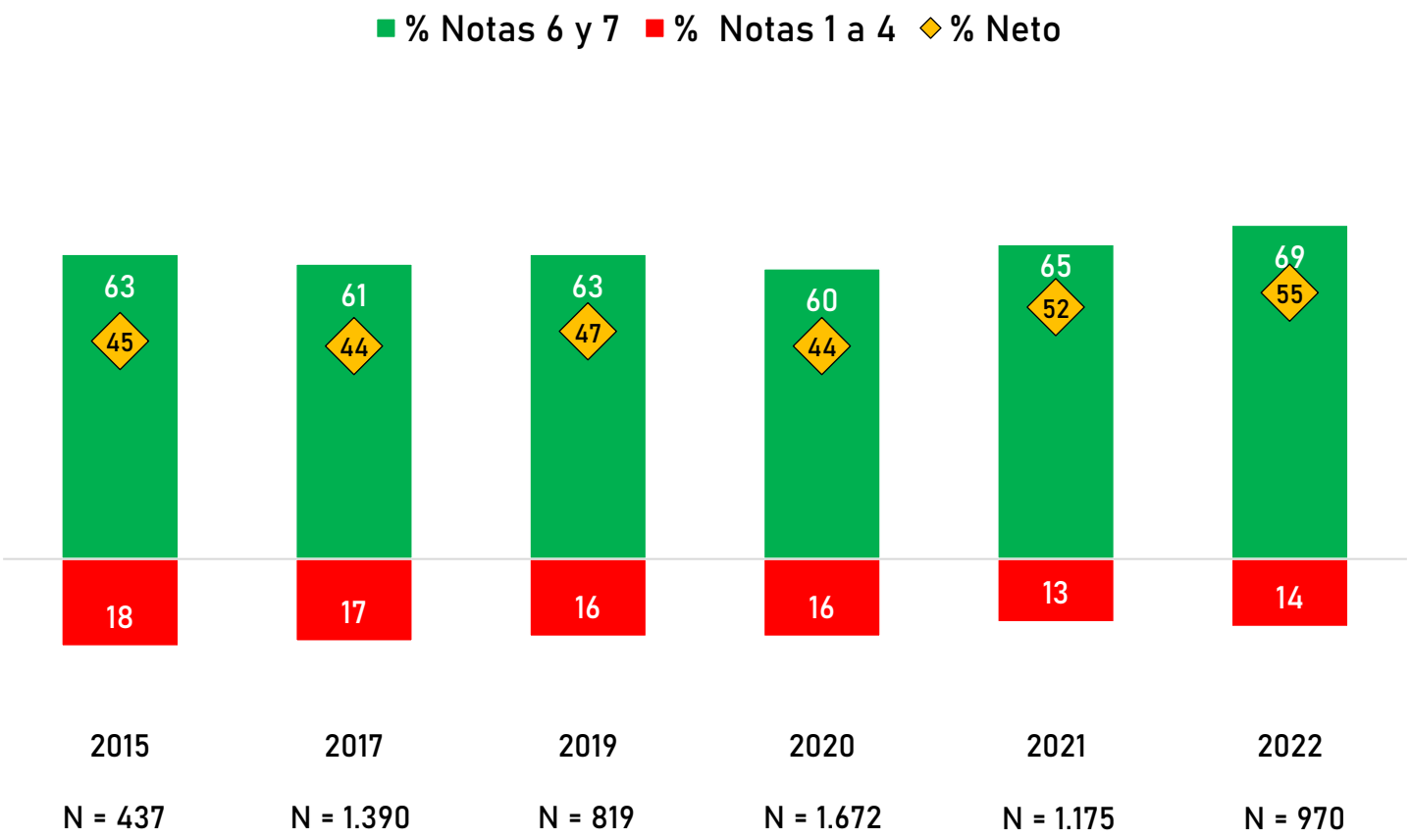
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

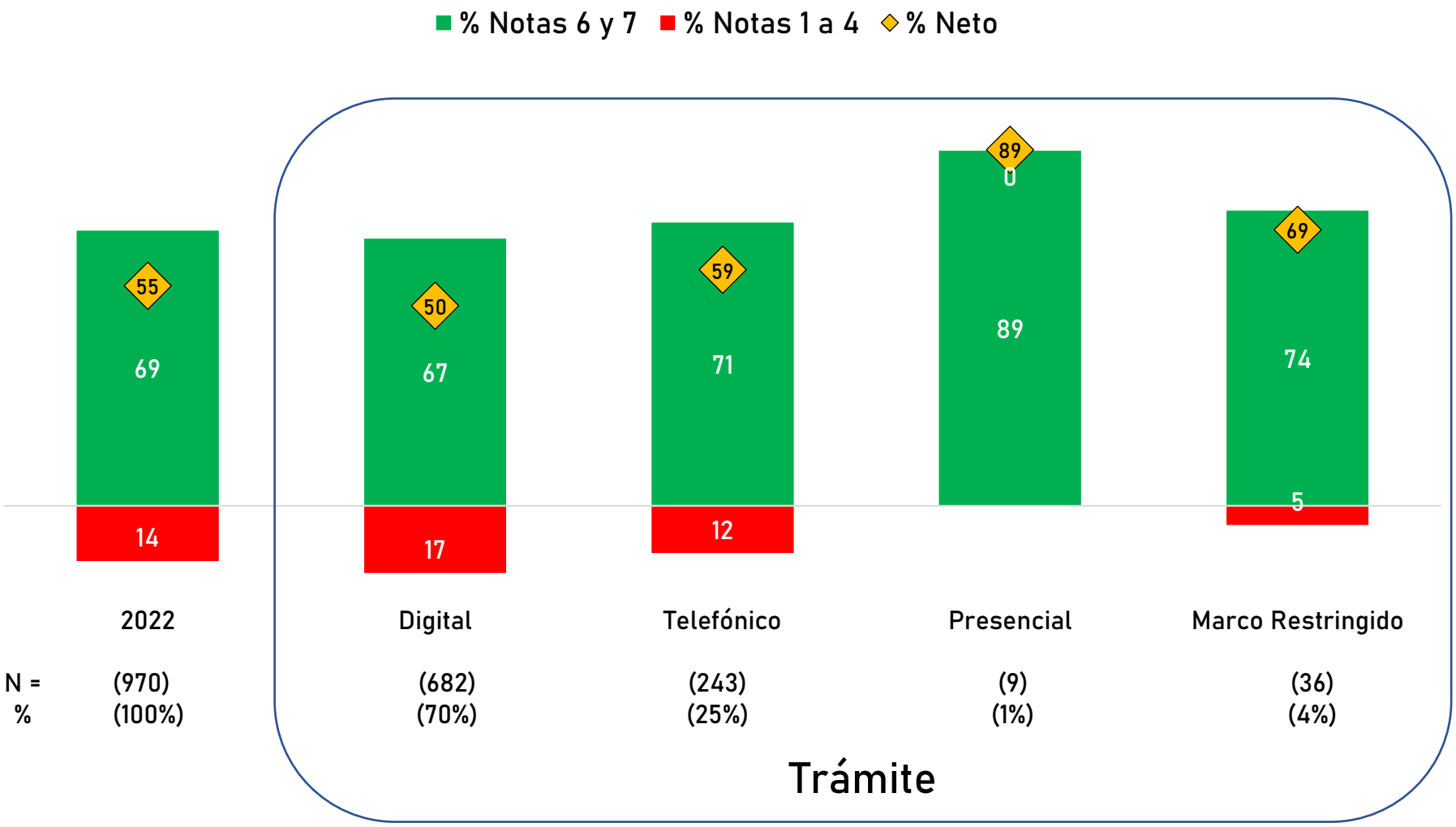
EVALUACIÓN GENERAL (%) INE
2015, 2017, 2019, 2020, 2021 - 2022

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?



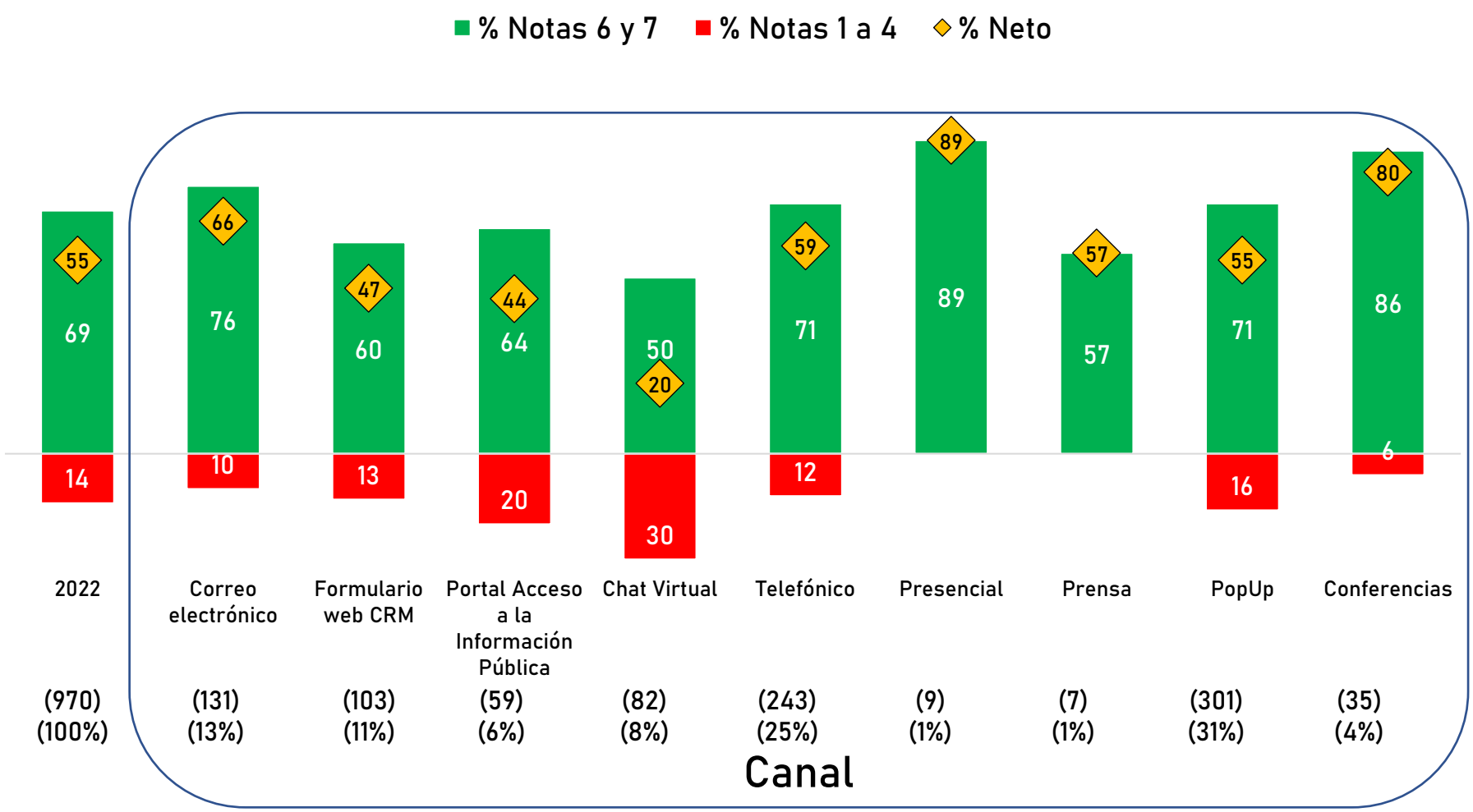
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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



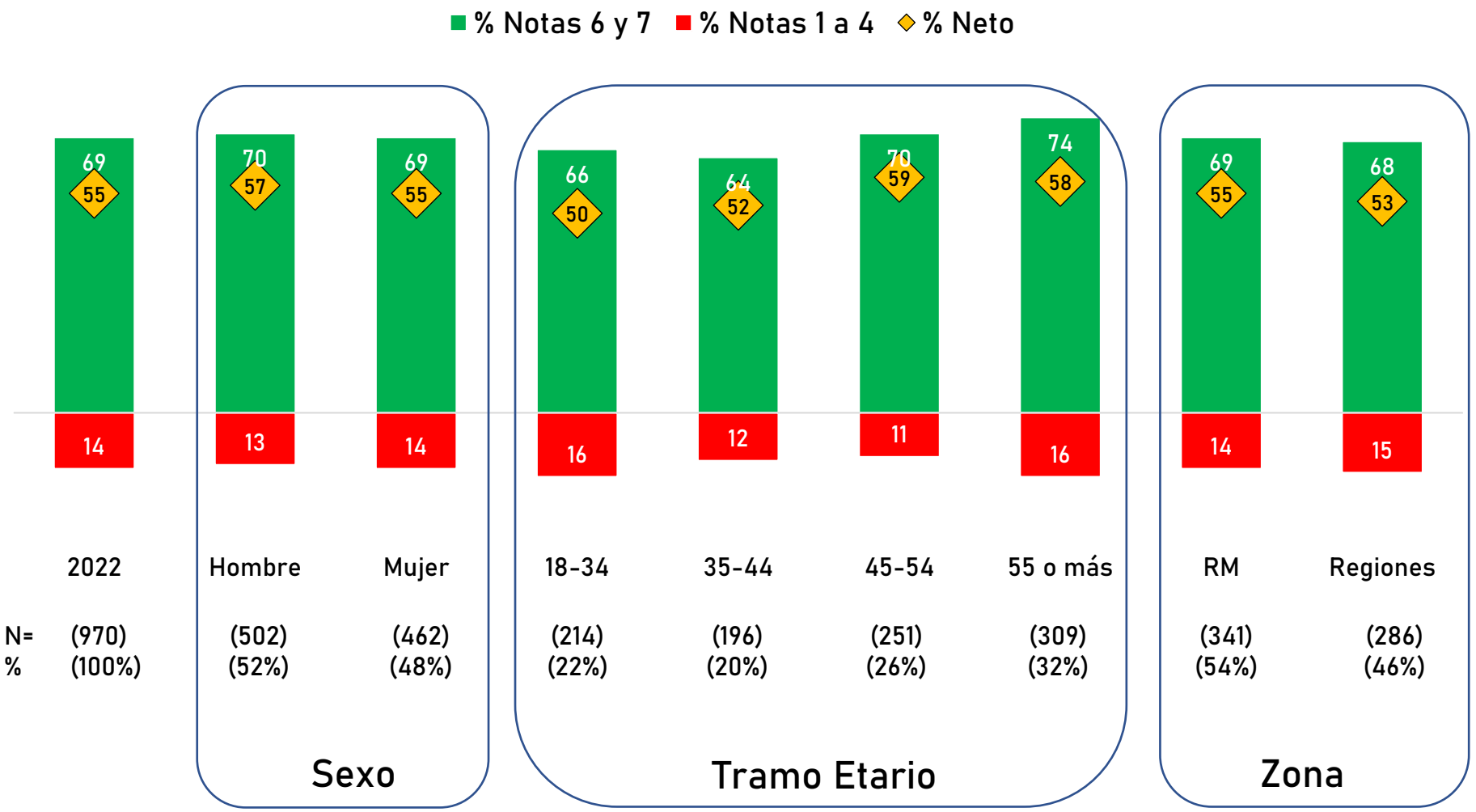
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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

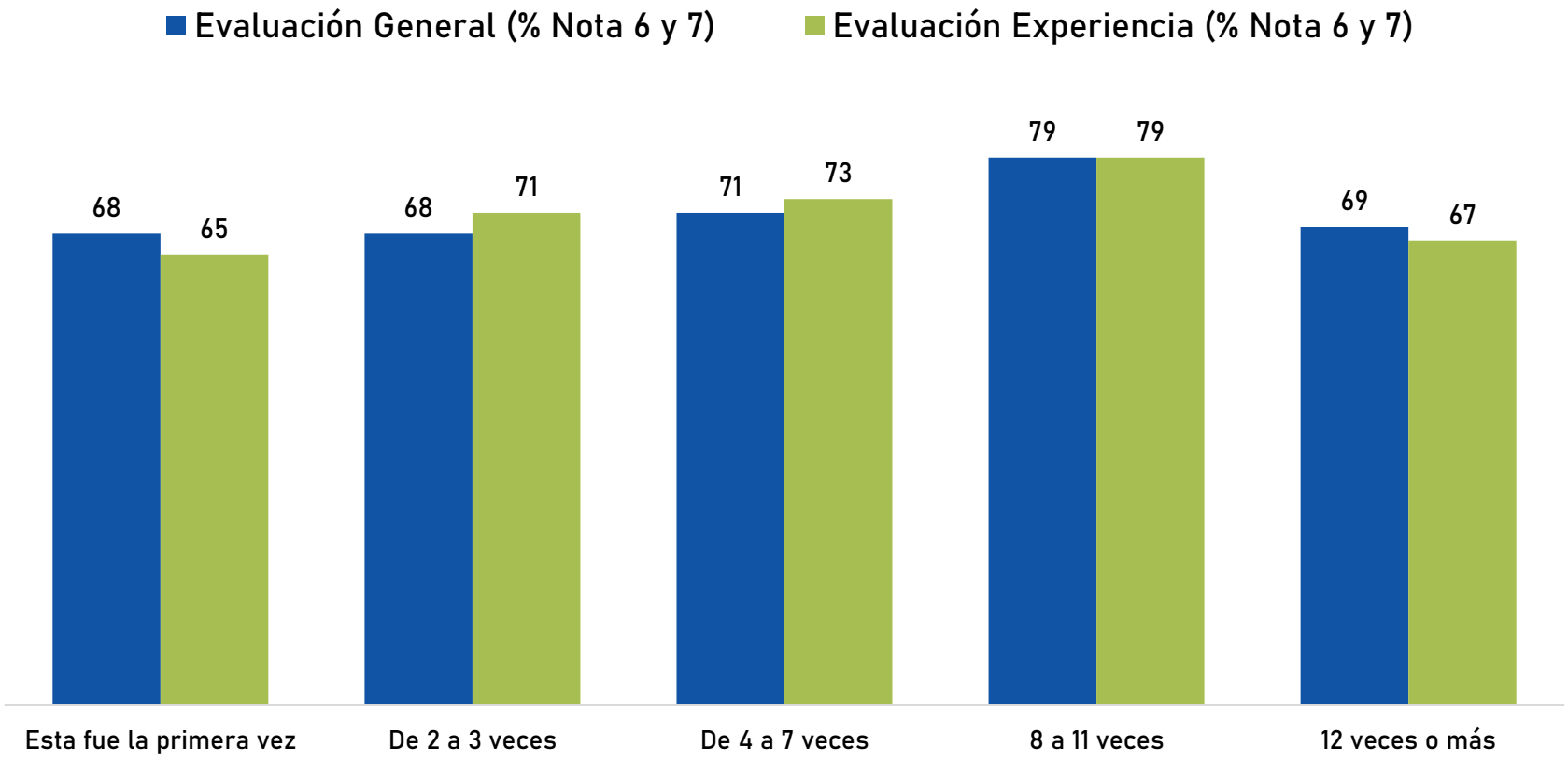


EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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



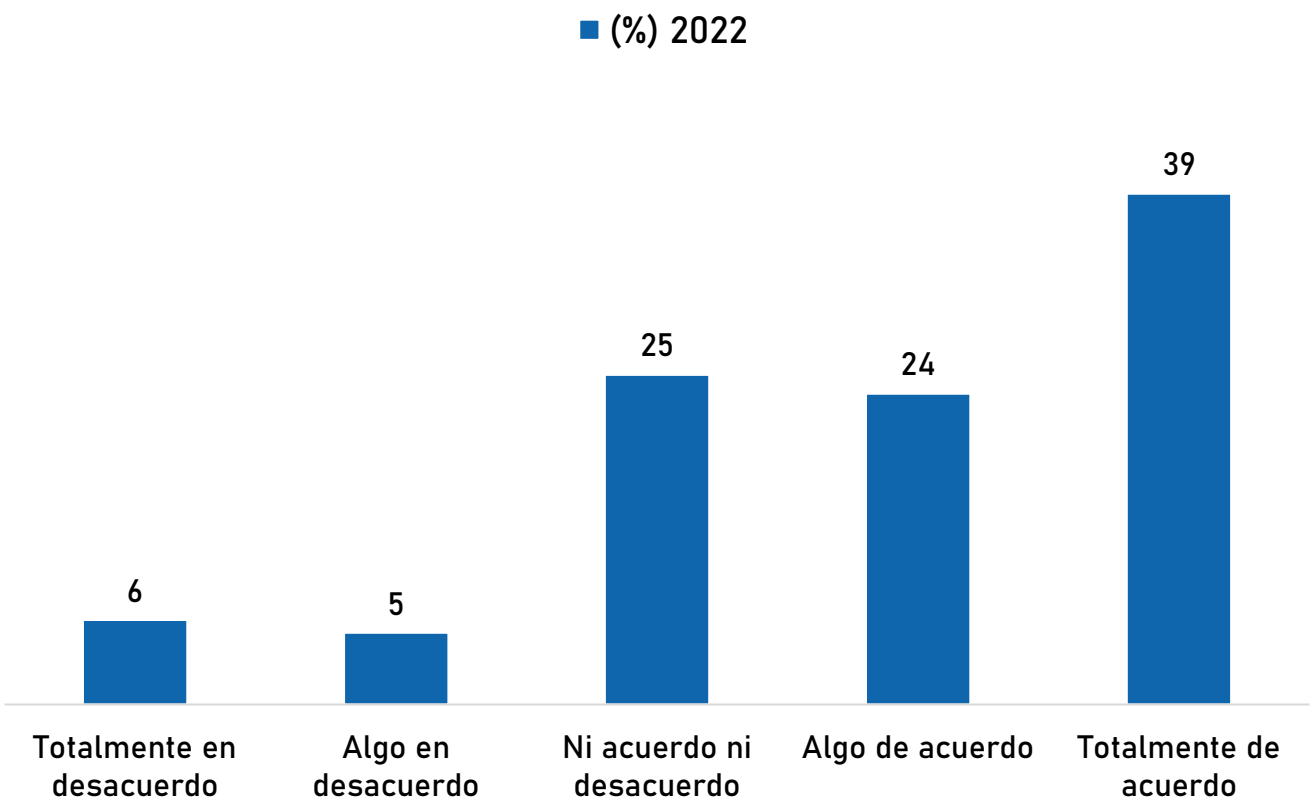
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA



N = 962
Se omiten categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) INE

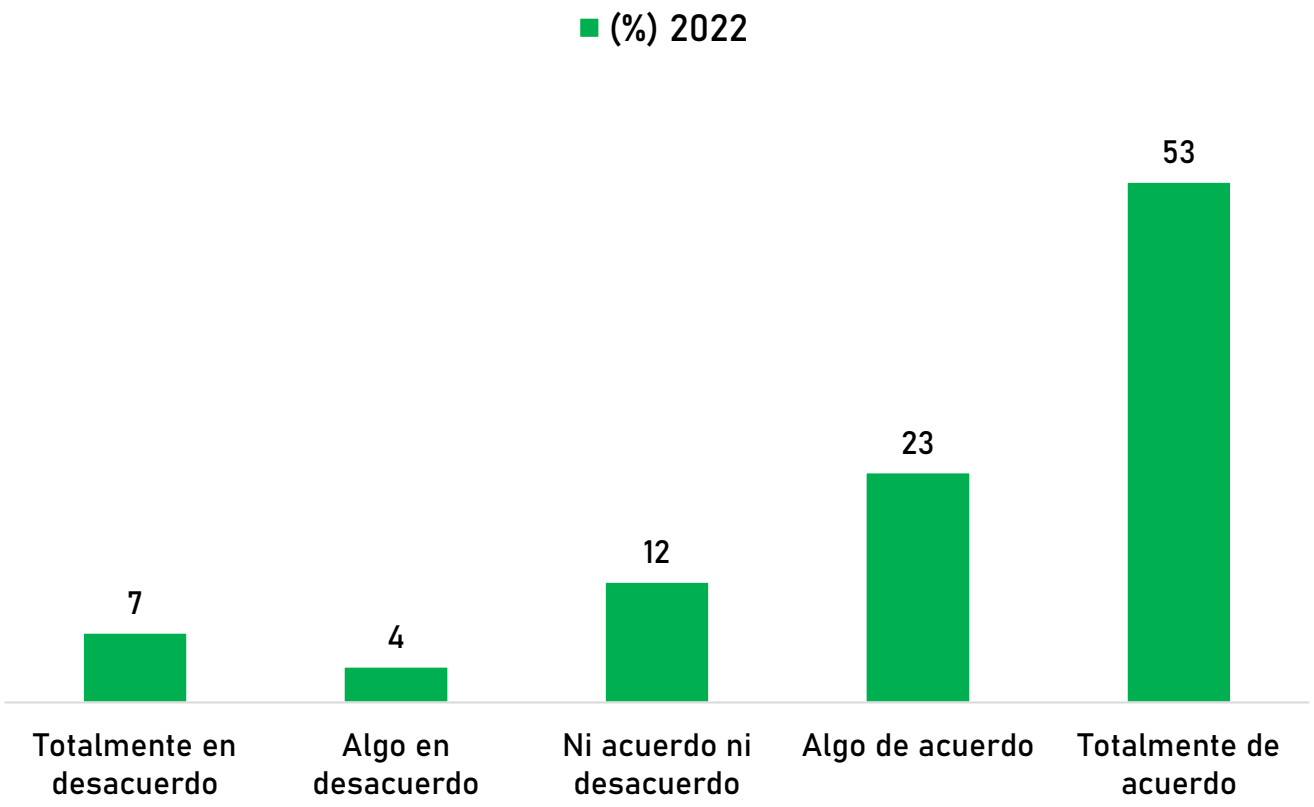
Esta experiencia de servicio en INE aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.004
Se omiten categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) INE

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



N = 1.004
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

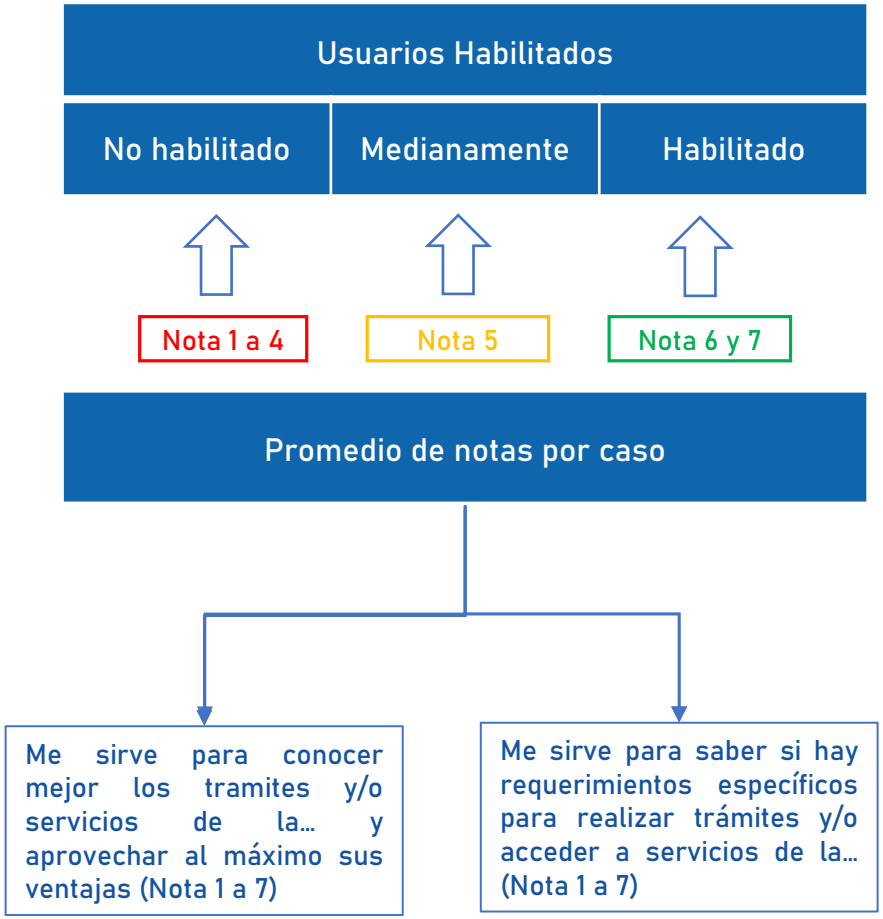
HABILITACIÓN

- 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.

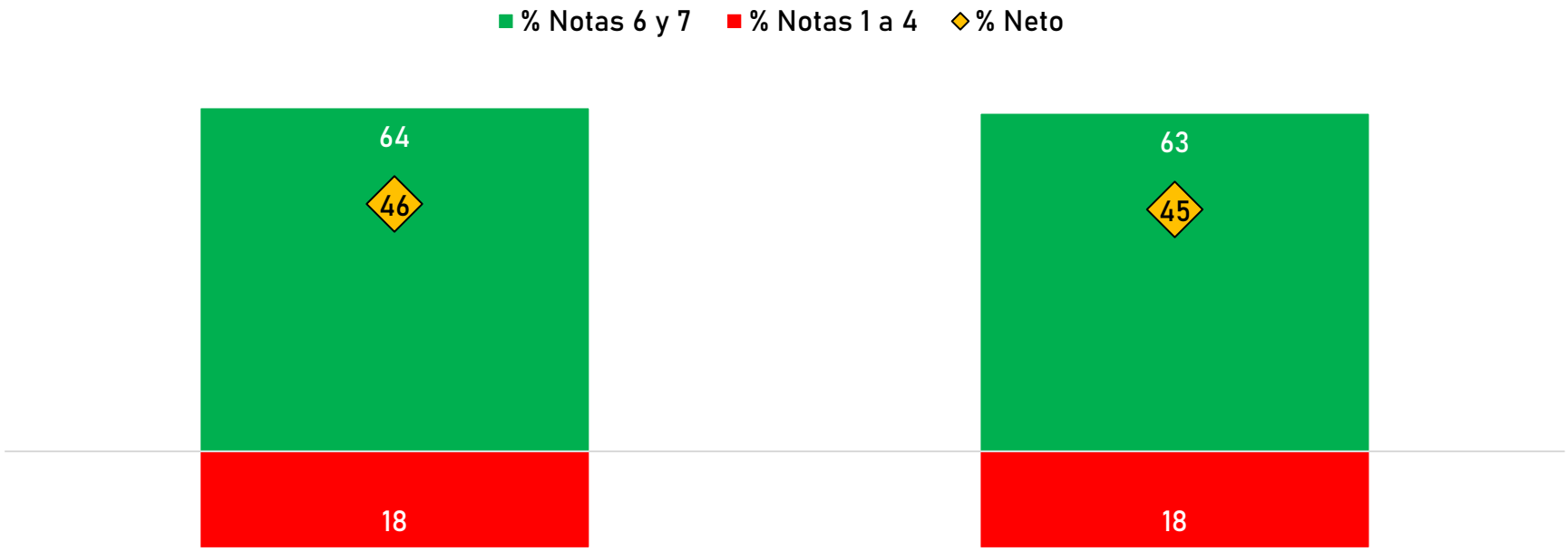
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) INE

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…?

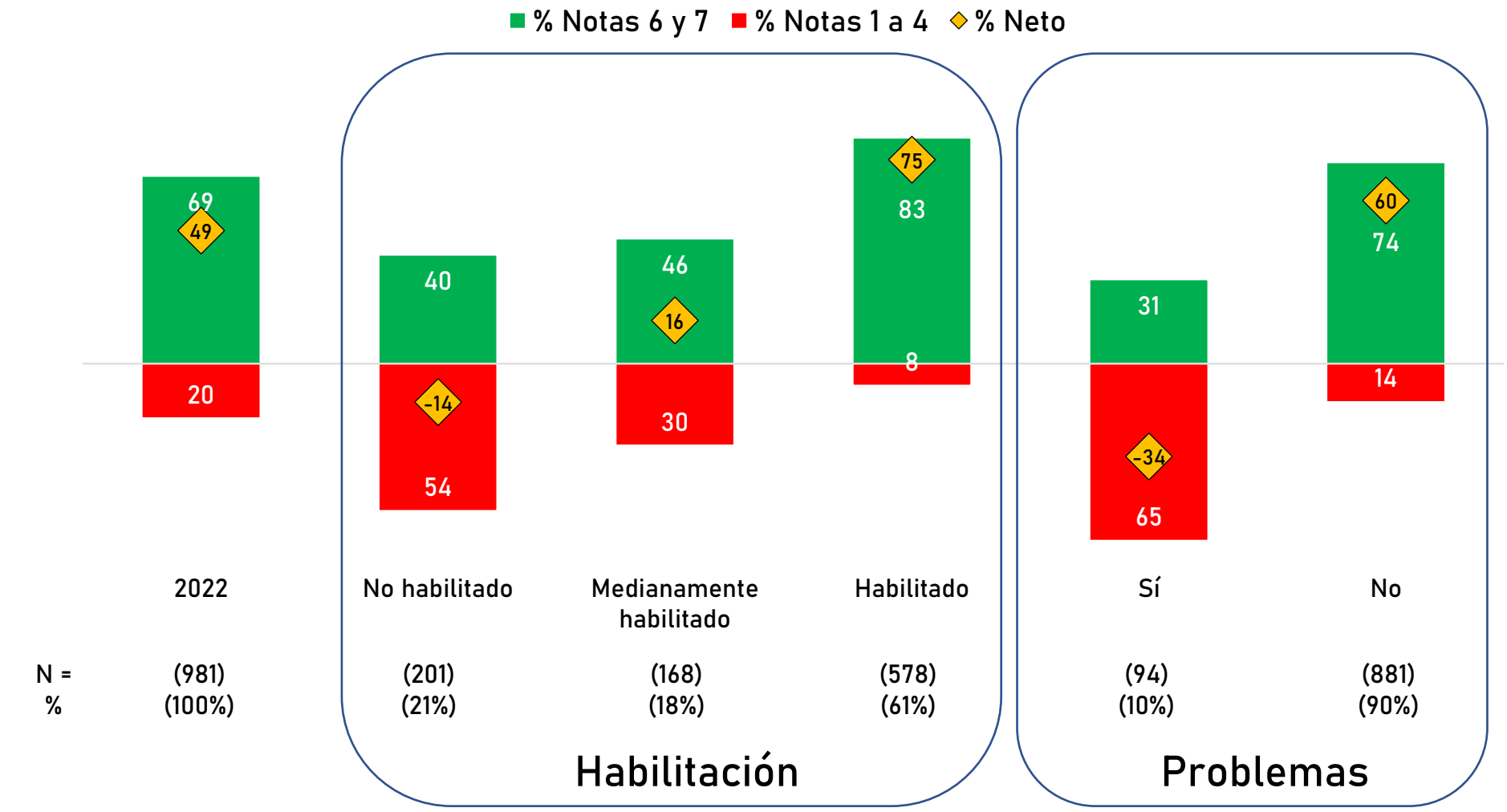


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas

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

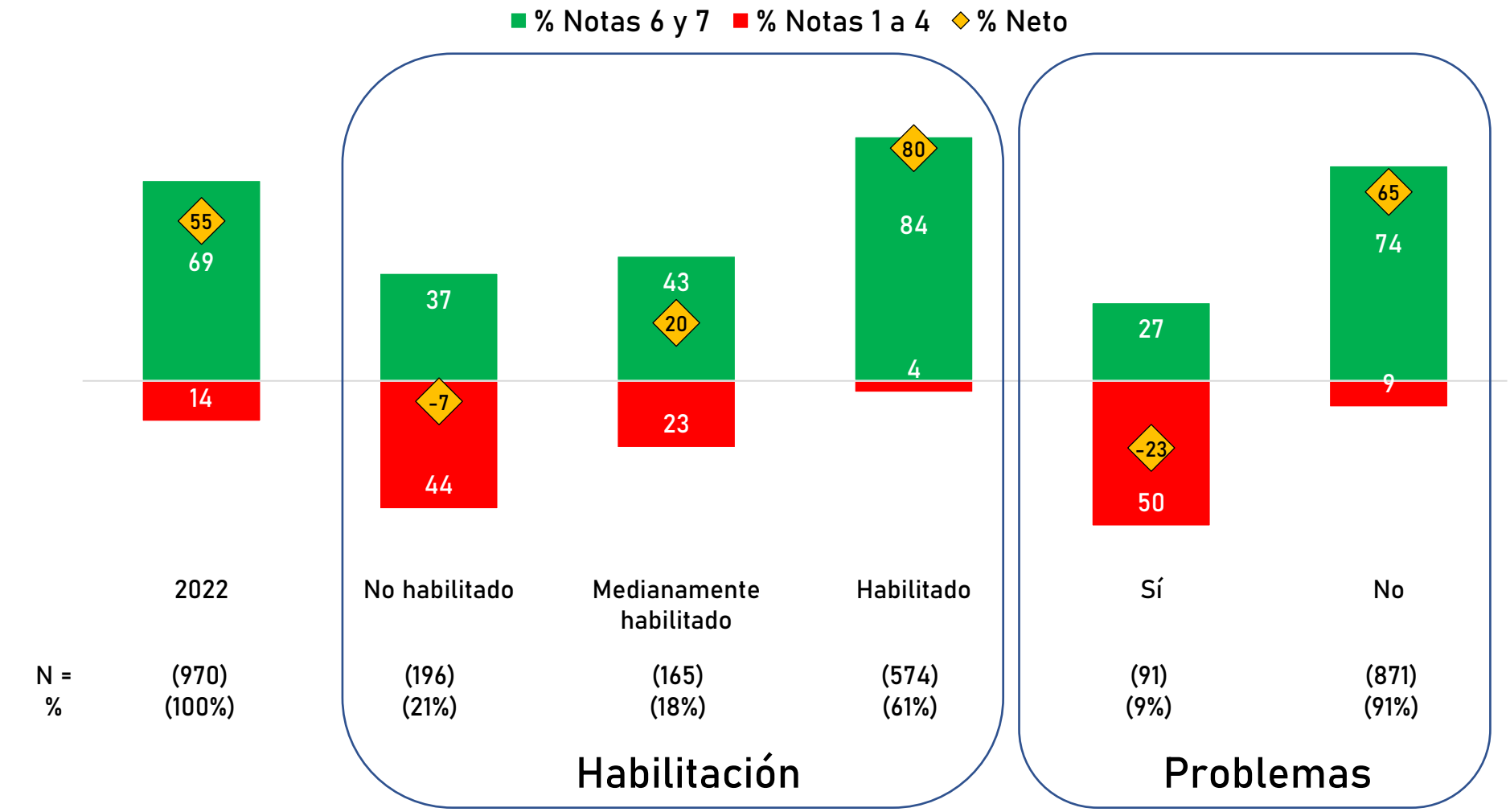
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



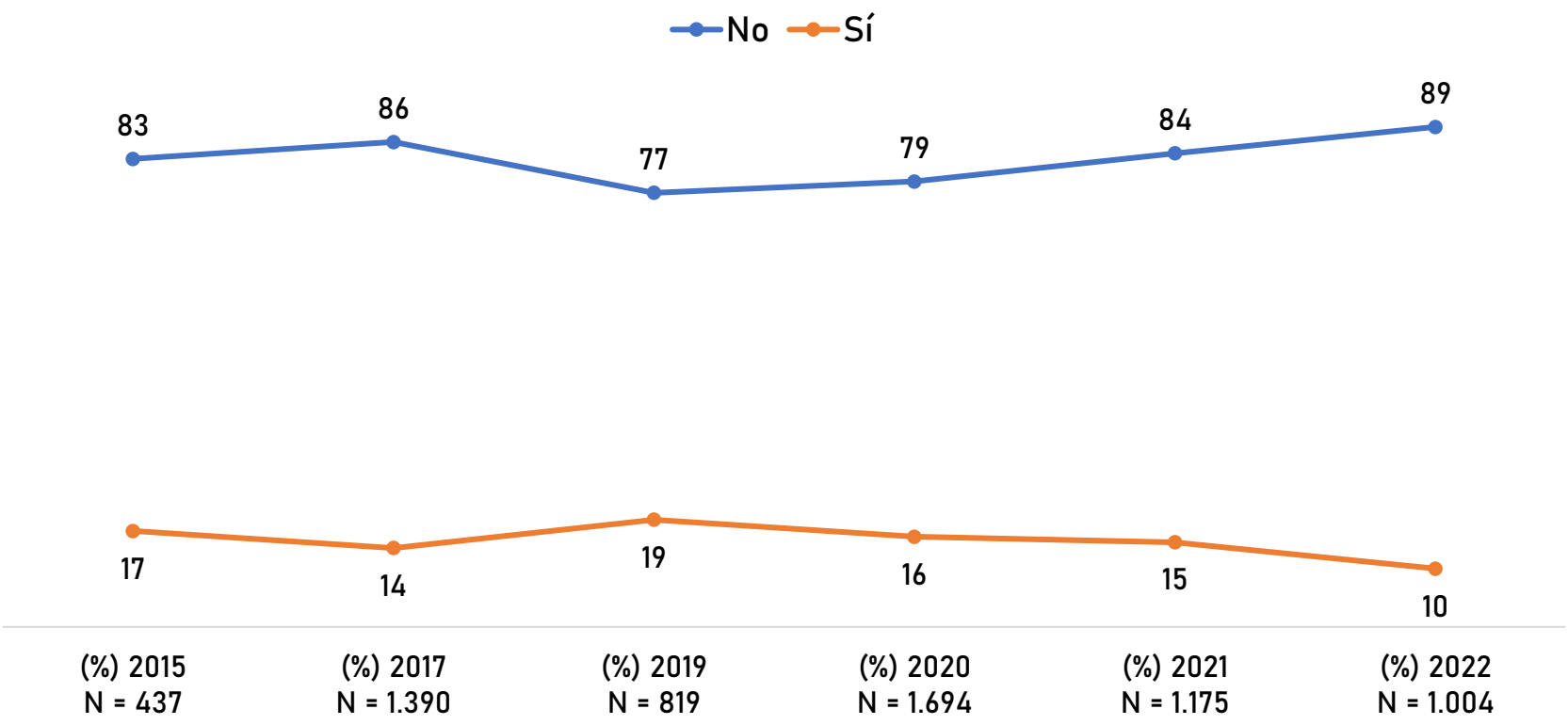
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



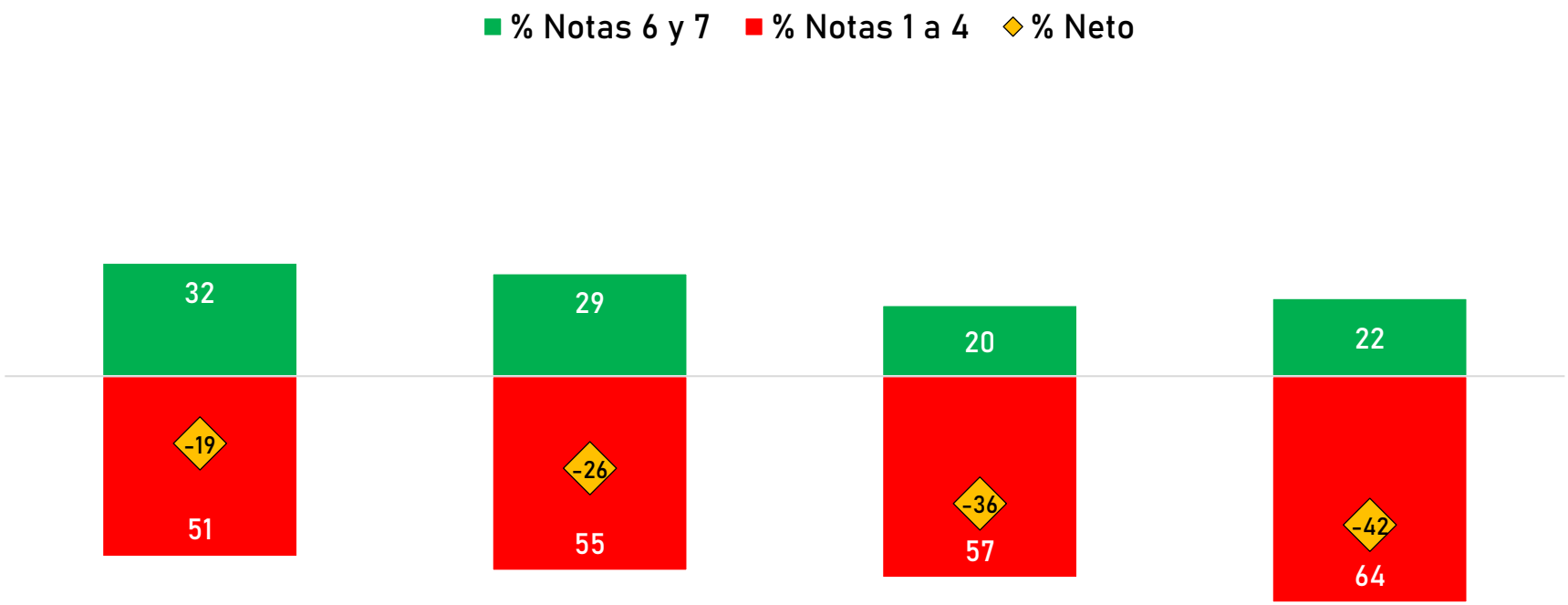
PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2015, 2017, 2019 – 2022

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



PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2019, 2020, 2021 – 2022

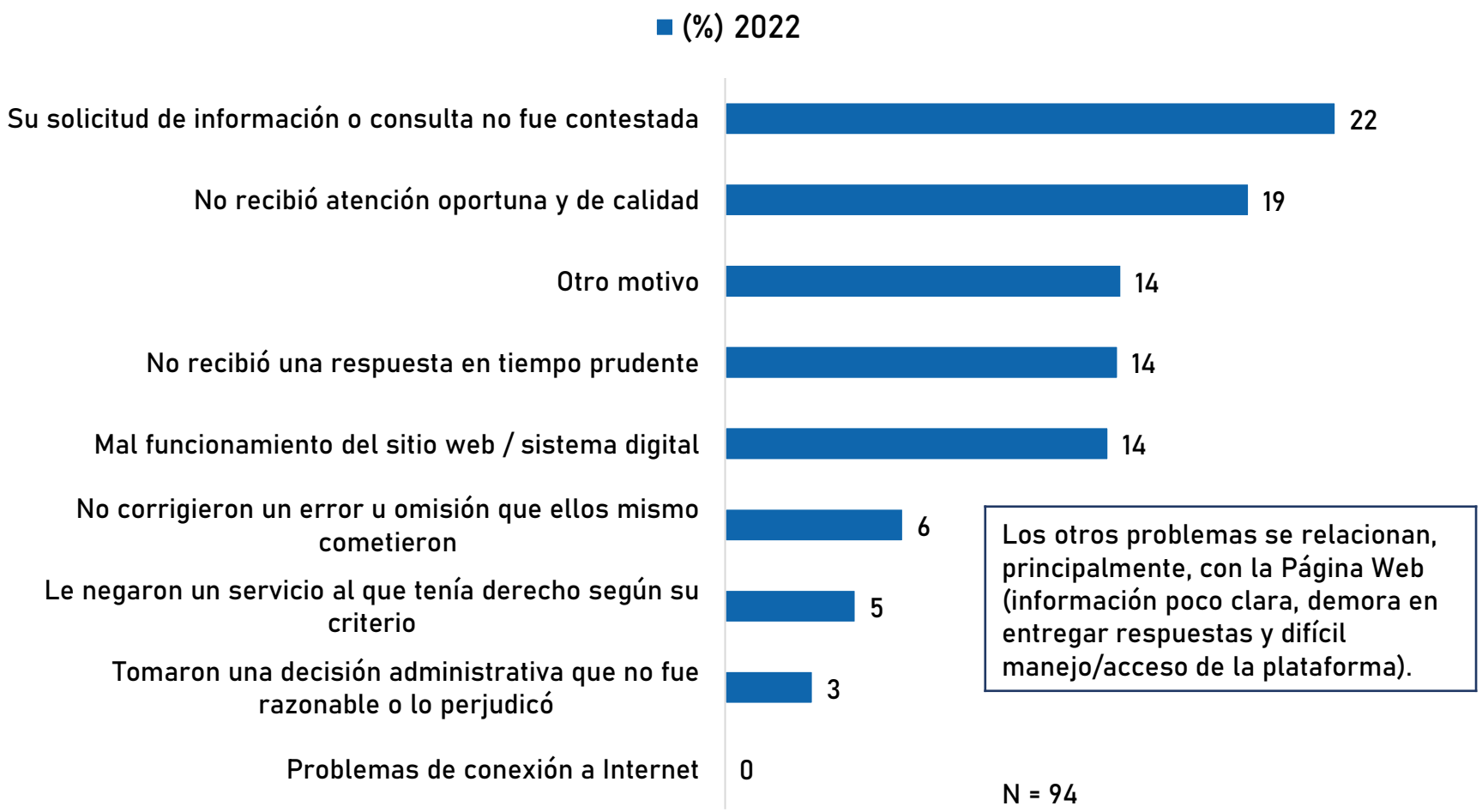
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?



N =	102	229	176	72

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



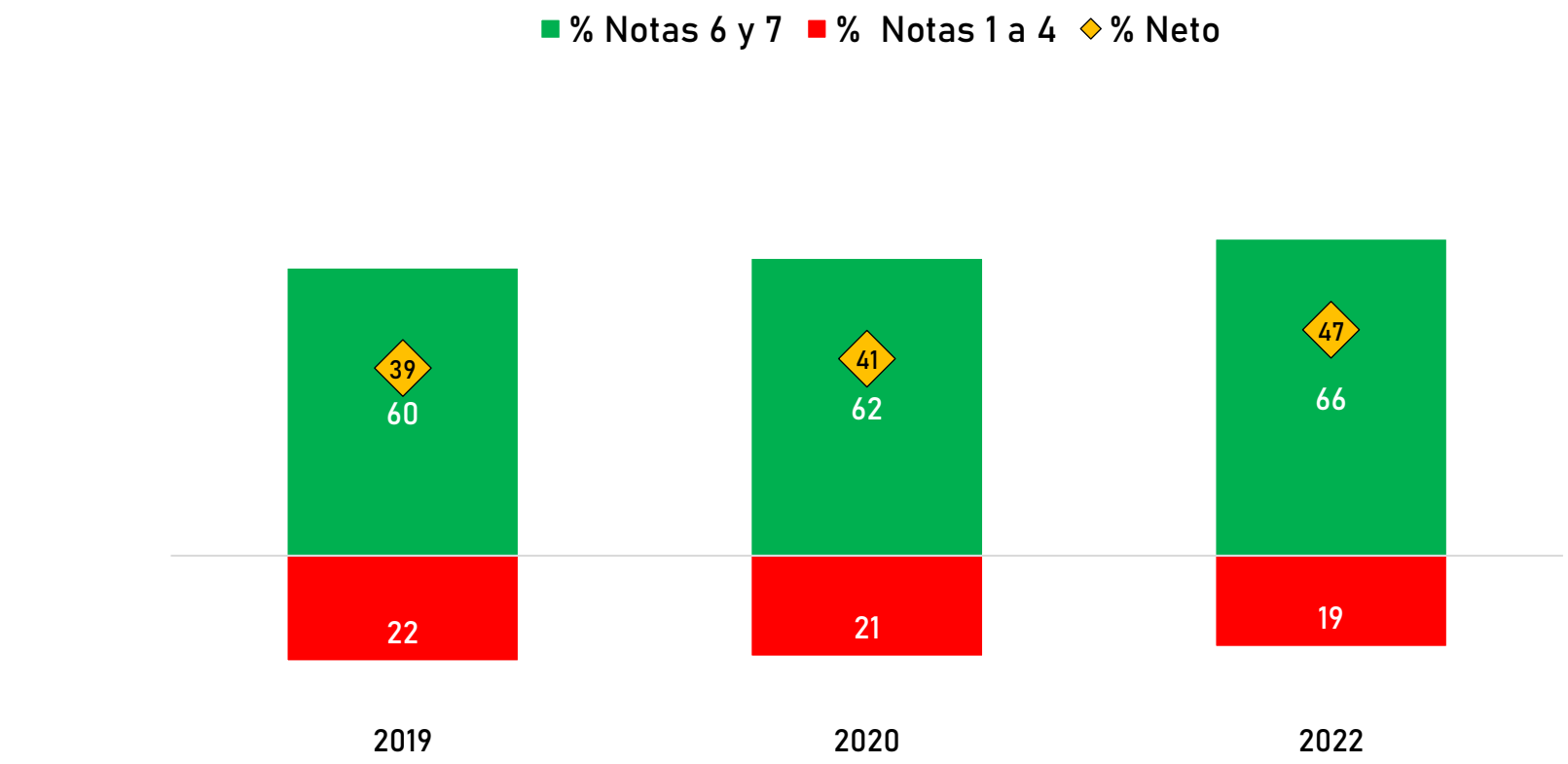
Los otros problemas se relacionan, principalmente, con la Página Web (información poco clara, demora en entregar respuestas y difícil manejo/acceso de la plataforma).

N = 94
Se omiten categorías NS-NR

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

INFORMACIÓN - INE

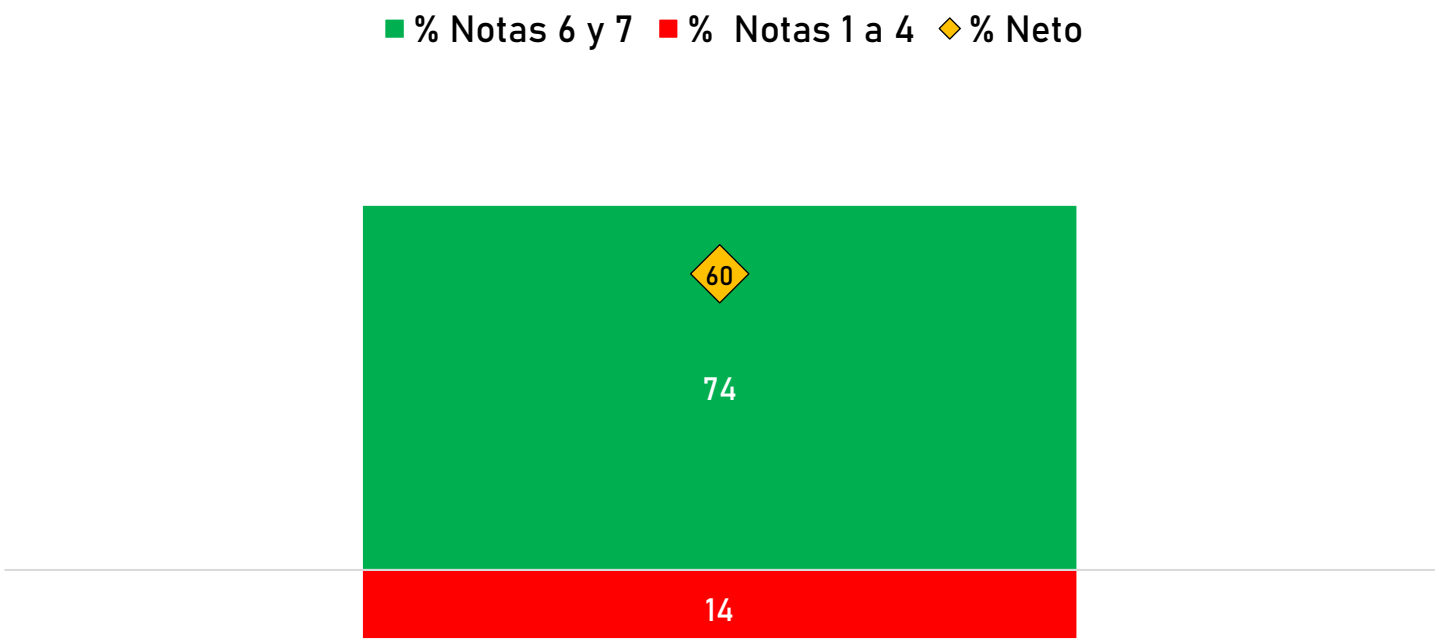
¿Cuán satisfecho quedó con la información que solicitó o descargó del INE?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



N =	819	1.672	983

INFORMACIÓN - INE

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 aumentar o iniciar mi conocimiento respecto a las estadísticas oficiales

N = 953

MOTIVACIÓN USO DATOS - INE

Indique su principal motivación para el uso de las estadísticas del INE



N = 349
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 INE, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"

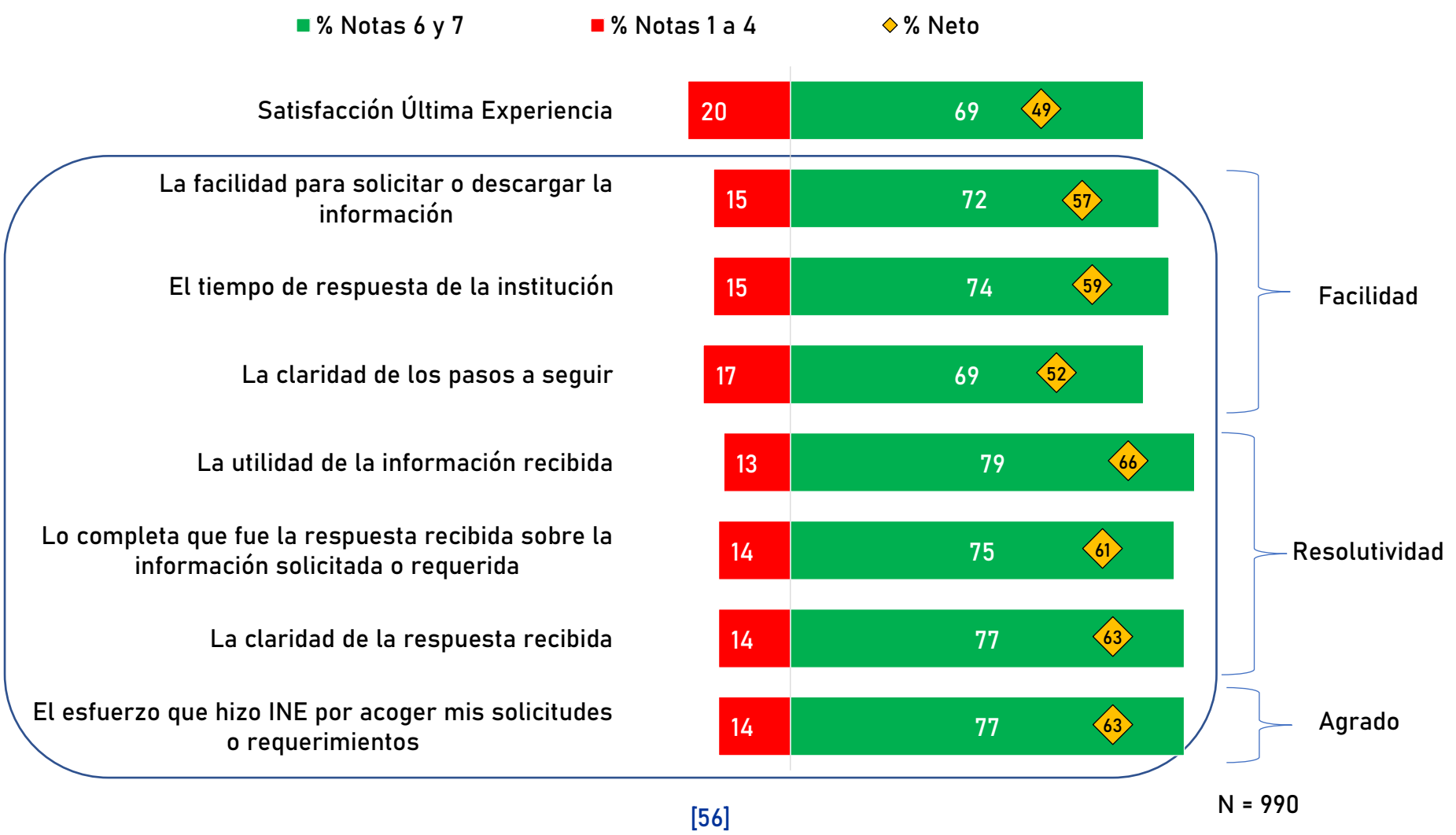
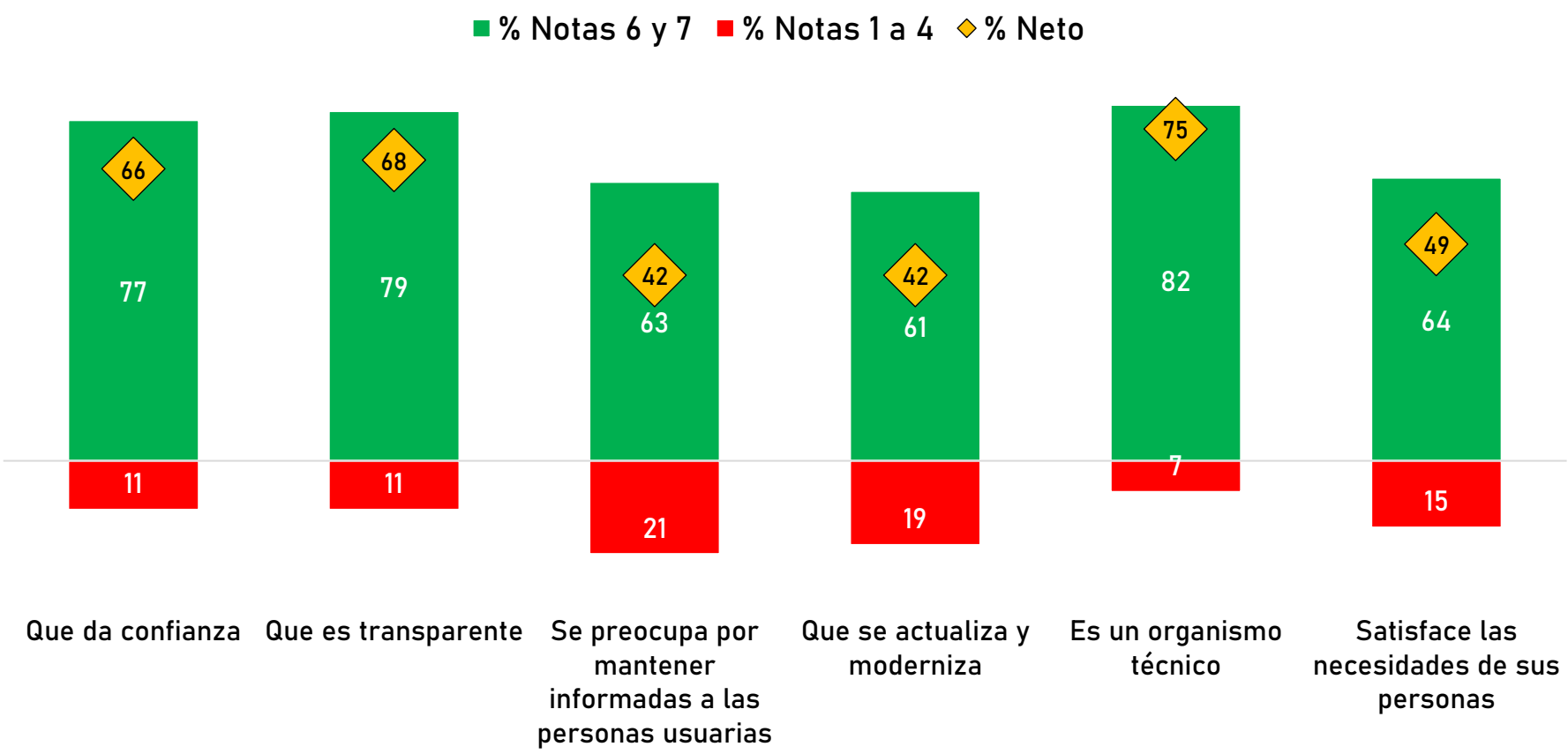


IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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



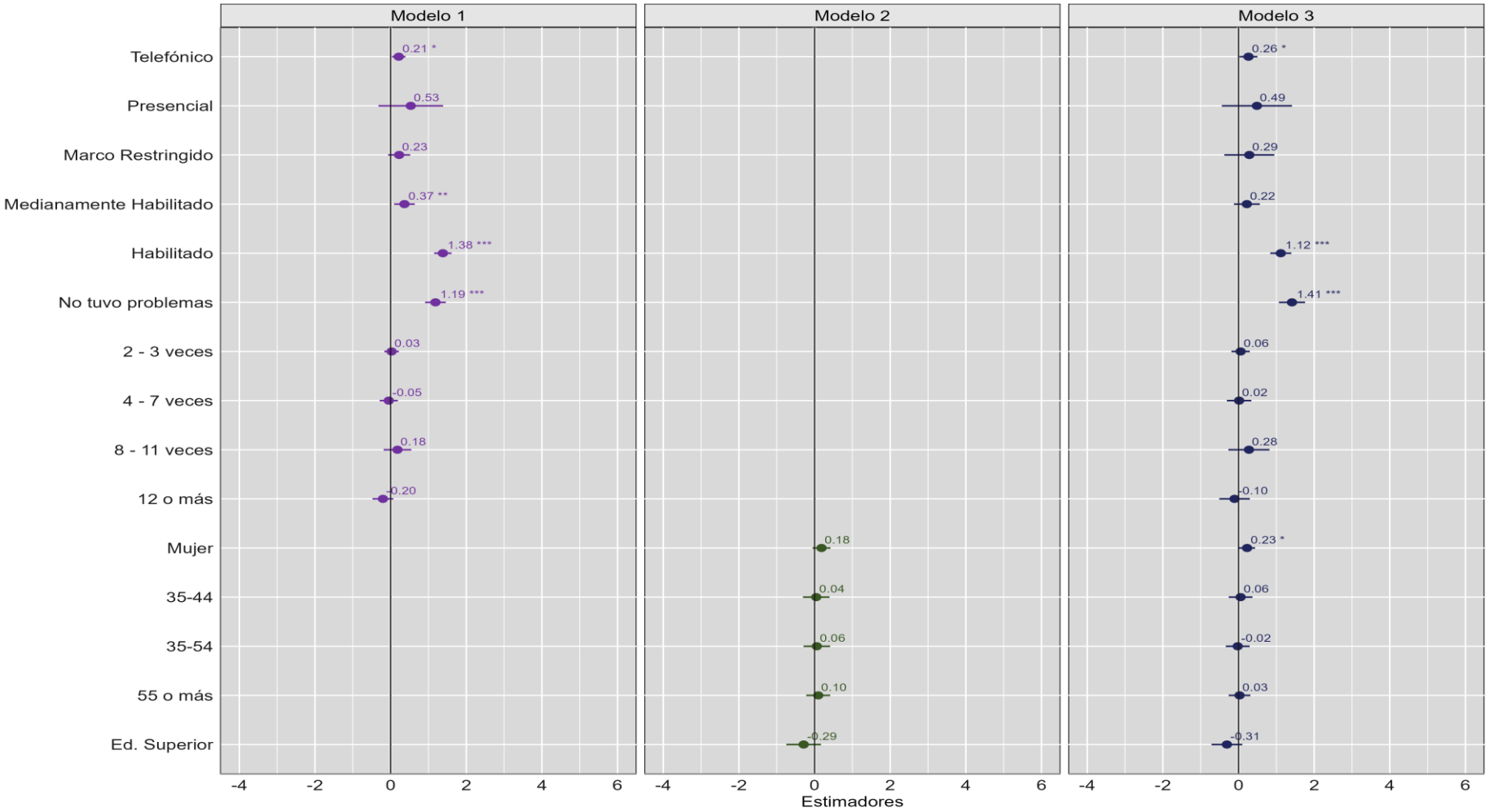
N = 979

Metodología

A continuación se presentan los Análisis Multivariados que se realizaron a partir de los datos levantados para INE.

En este análisis, 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).

Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Lineal



Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 1.004 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

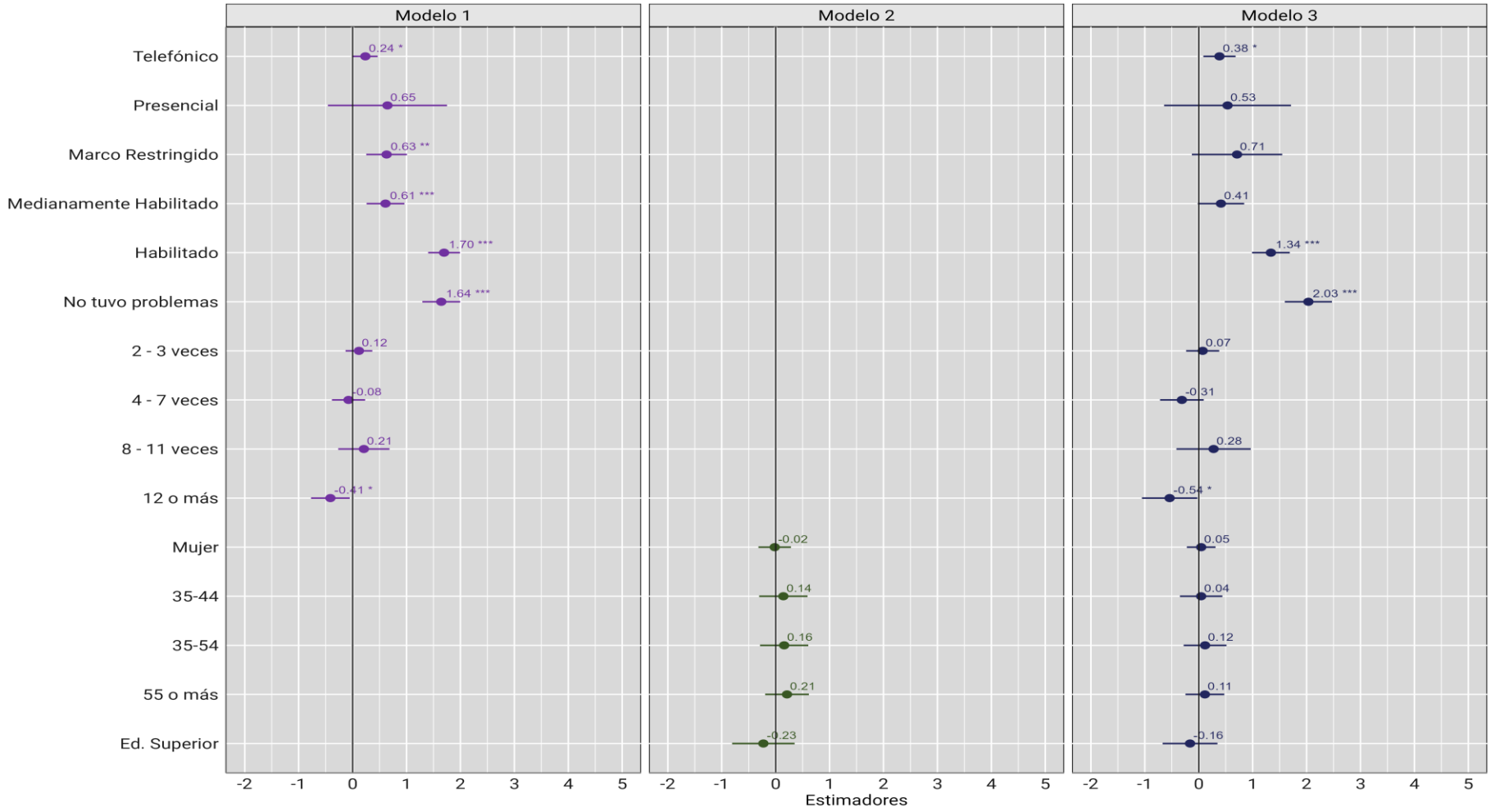
Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Lineal

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 INE. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto los 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 las variables más importantes en este caso son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el Modelo 3 muestra que estar Habilitado aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 1,12 puntos en comparación a no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, siendo significativo a un 99,9%.

En el caso de Tenencia de Problemas, no tener problemas aumenta en 1,41 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%.

Evaluación General Institución 2022
Modelos de Regresión Lineal



Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 1.004 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 INE. 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 Habilitado aumentan en 1,34 puntos la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, siendo significativo a un 99,9%.

Mientras que no tener problemas durante el proceso aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en 2,03 puntos al ser comparado a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Instituto Nacional de Estadísticas (INE)

CONADI Ministerio de Desarrollo Social y Familia – Gobierno de Chile
FOSIS Ministerio de Desarrollo Social y Familia – Gobierno de Chile
INDAP Ministerio de Agricultura – Gobierno de Chile
SAG Ministerio de Agricultura – Gobierno de Chile
SENAMA Ministerio de Desarrollo Social y Familia – Gobierno de Chile
Subsecretaría de Servicios Sociales – Gobierno de Chile

INE Instituto Nacional de Estadísticas · Chile
SERCOTEC
CONAF Corporación Nacional Forestal
CORFO

INAPI Ministerio de Economía, Fomento y Turismo – Gobierno de Chile
SERNAPESCA Ministerio de Economía, Fomento y Turismo – Gobierno de Chile
SERNATUR Ministerio de Economía, Fomento y Turismo – Gobierno de Chile
SERNAC Ministerio de Economía, Fomento y Turismo – Gobierno de Chile
Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño – Gobierno de Chile