Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)



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: Carlos Gil – Romina Álvarez
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 Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)**
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados como respondentes en SERCOTEC de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Territorio).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en SERCOTEC.
Muestra	:	2.170 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 territorio.
Fecha de Terreno	:	Desde el 13 de julio al 09 de agosto de 2022.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Norte	Muestra Canal Centro + RM	Muestra Canal Sur	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	n	n	Error
Almacenes	16	23	43	82	426	9,7%
Centro de Negocios	209	533	363	1.105	66.176	2,9%
Crece	32	96	54	182	2.153	7%
Emprende	40	115	96	251	2.648	5,9%
Formación Empresarial	18	26	52	96	561	9,1%
Reactívate	80	233	141	454	12.678	4,5%
Total	395	1.026	749	2.170	84.642	2,1%
Error	4,9%	3%	3,5%	2,1%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2022		
	Norte	Centro + RM	Sur
Almacenes	16	23	43
Centro de Negocios	209	533	363
Crece	32	96	54
Emprende	40	115	96
Formación Empresarial	18	26	52
Reactívate	80	233	141
Total	395	1.026	749

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	37%
	TRR2	38%
	TRR3	39%
	TRR4	40%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	71%
	TCoop2	74%
	TCoop3	71%
	TCoop4	74%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	11%
	TR2	12%
	TR3	15%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	52%
	TC2	54%
	TC3	74%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	3%
	TRR2	5%
	TRR3	3%
	TRR4	5%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	9%
	TCoop2	15%
	TCoop3	9%
	TCoop4	15%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	31%
	TR2	32%
	TR3	74%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	29%
	TC2	30%
	TC3	55%

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.
- Cantidad importante de registros considerando el volumen de usuarios de la institución, lo que facilita la construcción del marco muestral y las posibilidades de contactabilidad de usuarios.

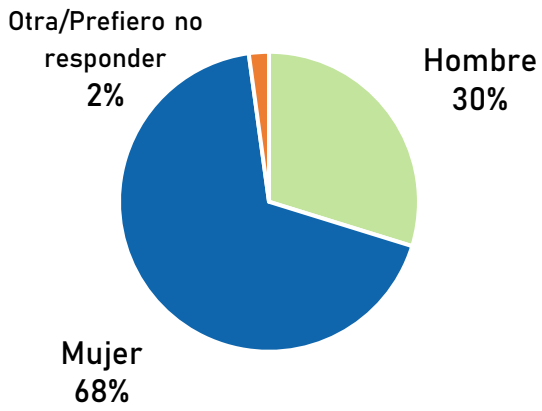
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

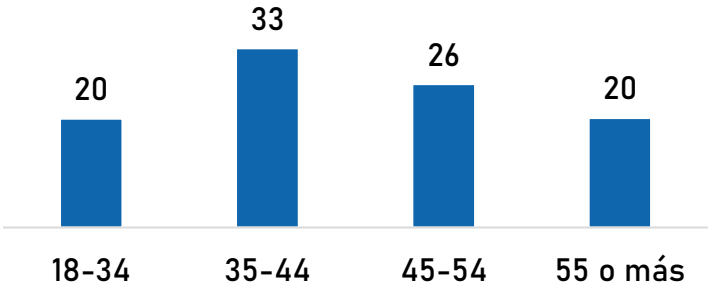
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

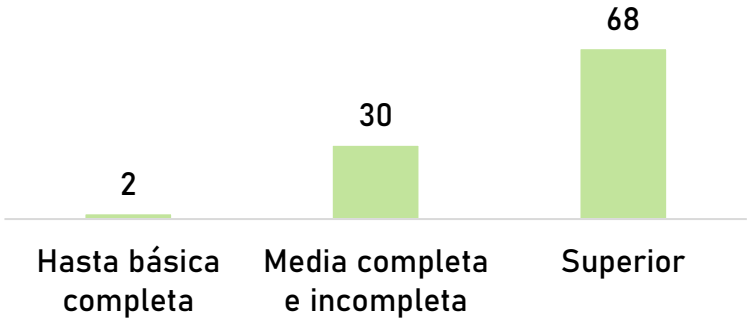
Sexo



Edad en Tramos

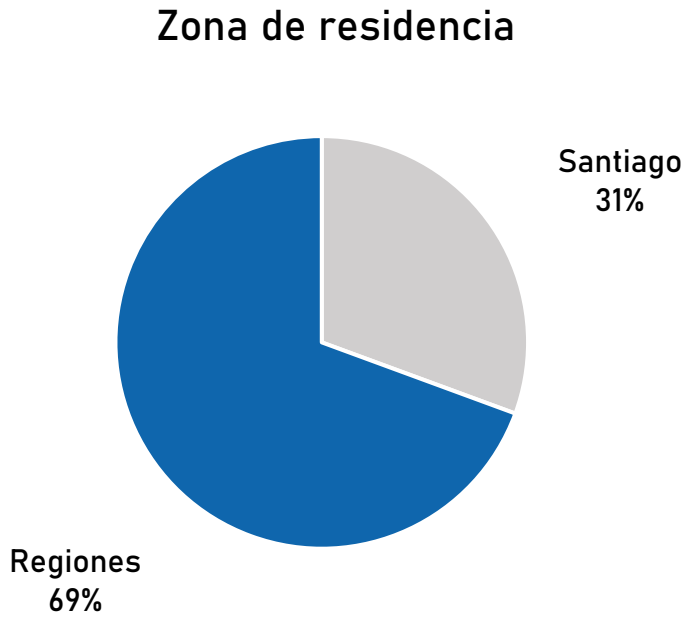


Nivel Educativo



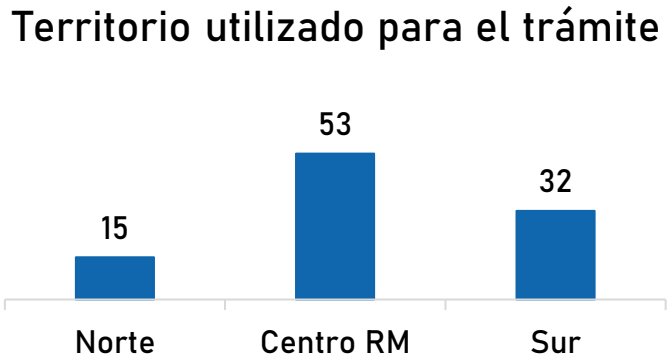
N = 2.170

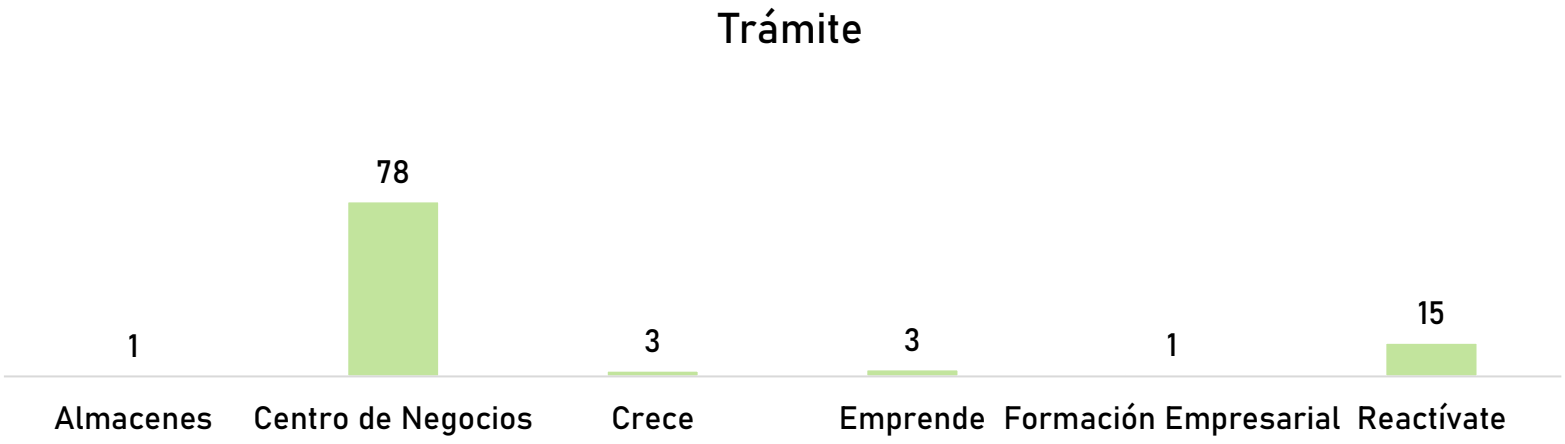
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)



N = 2.170

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

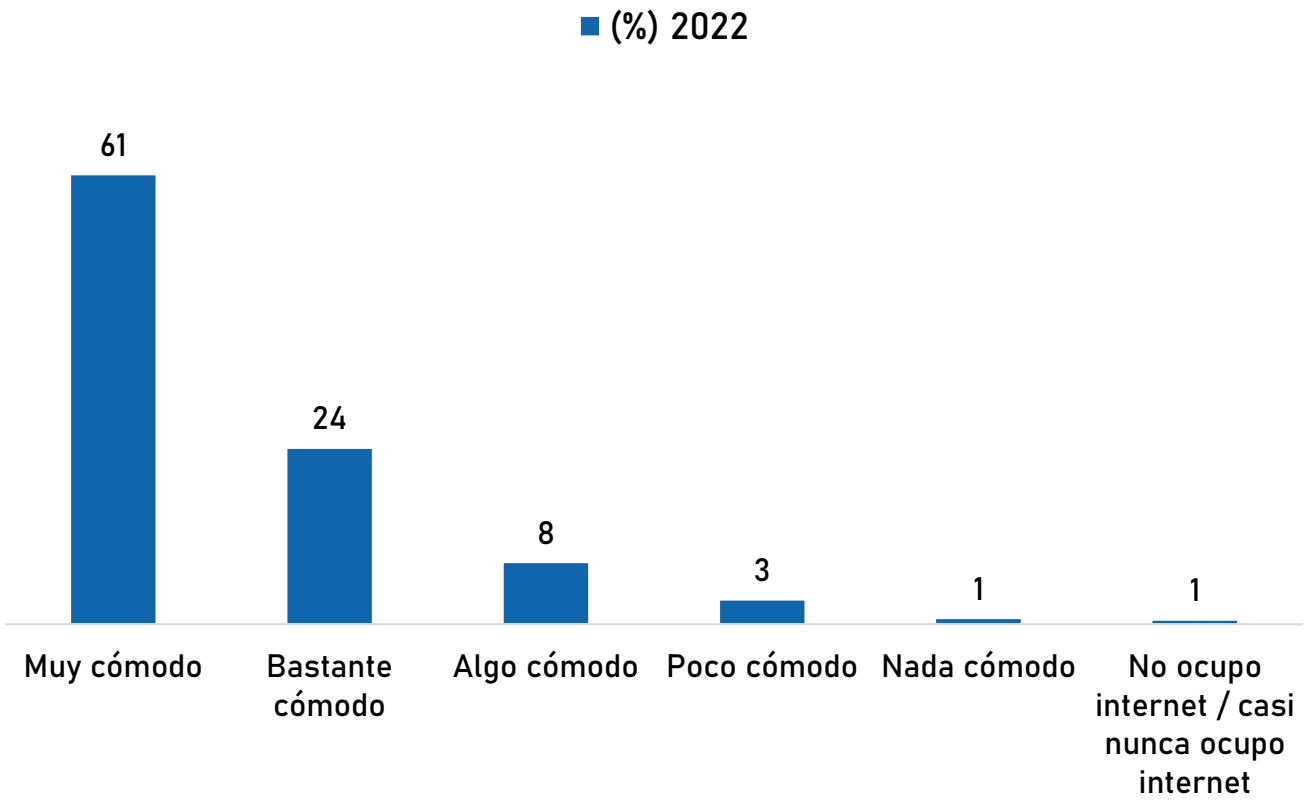




N = 2.170

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

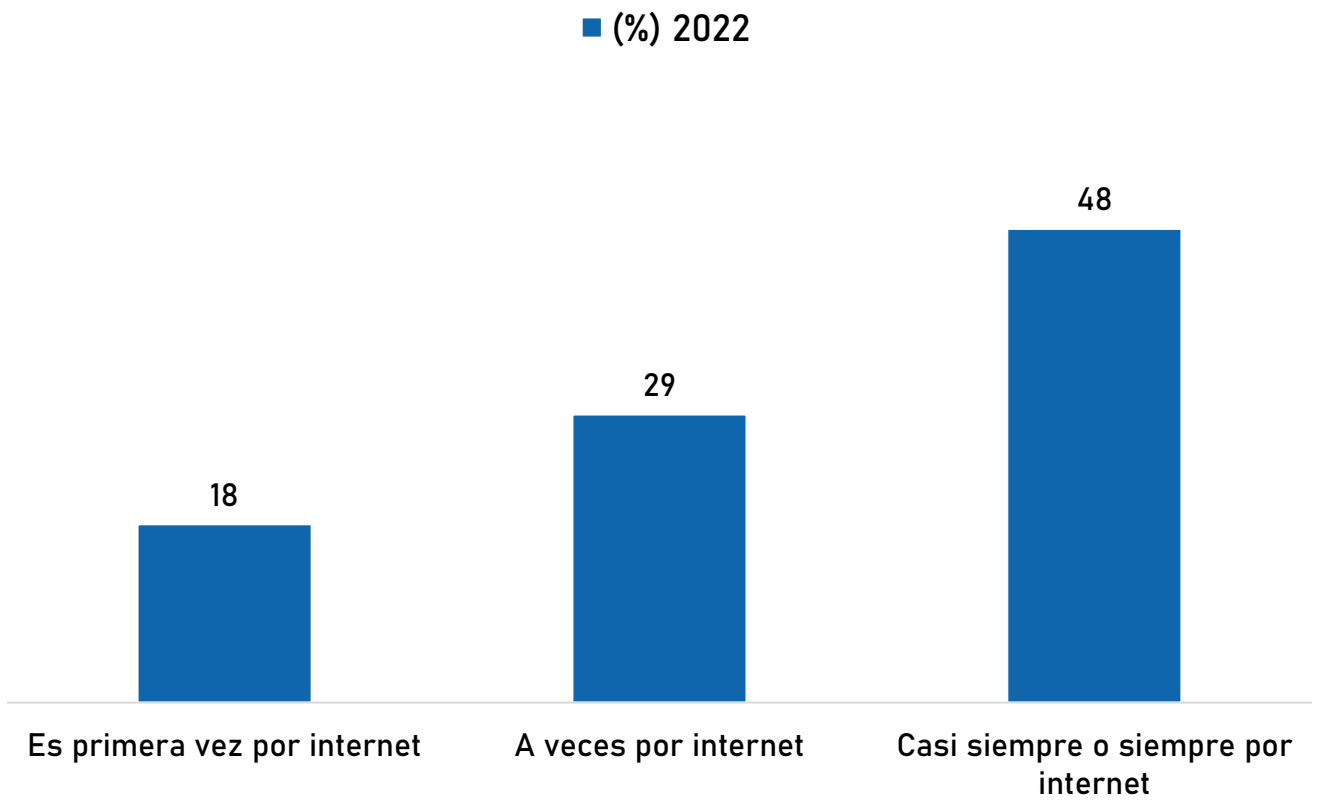
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 2.170
Se omiten las categorías NS-NR

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

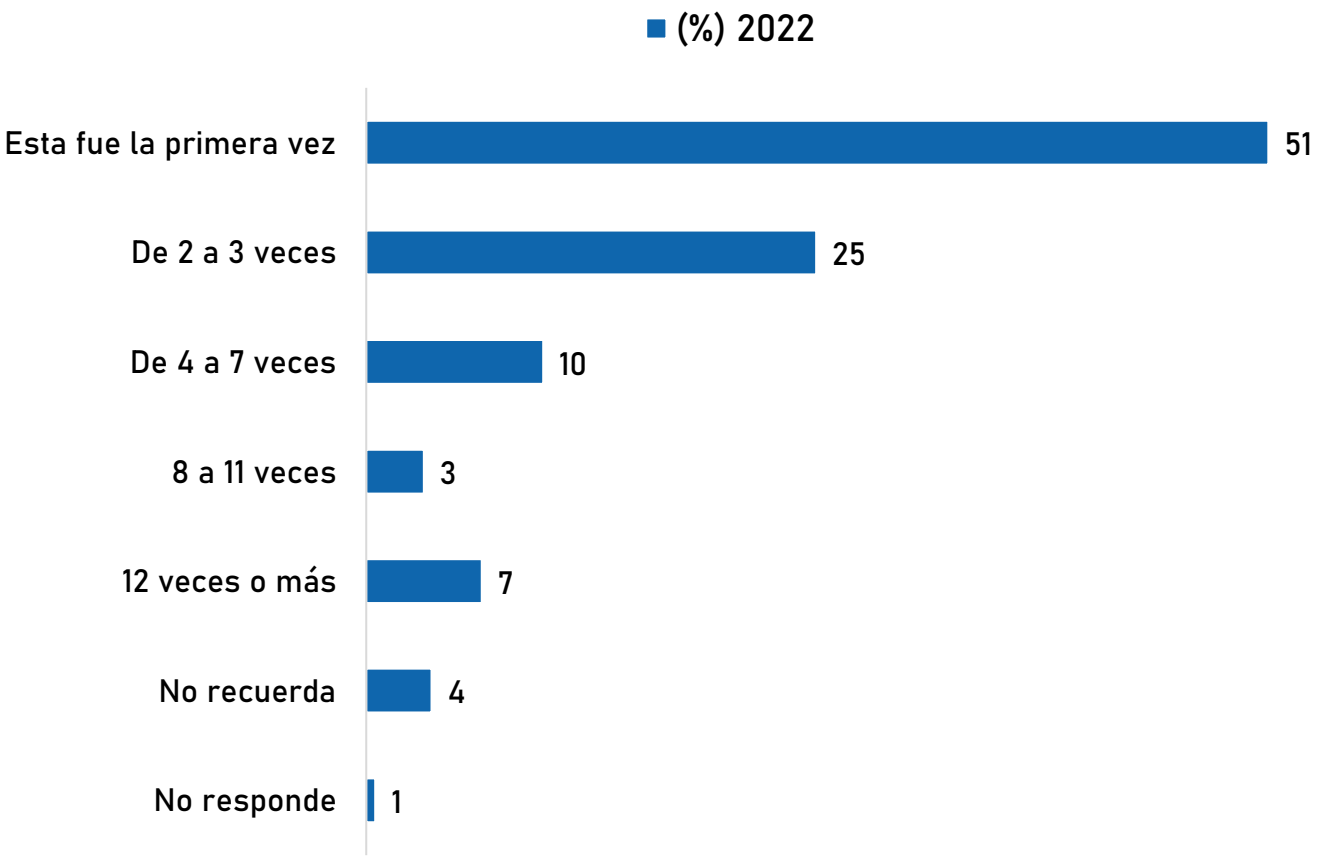
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 2.170
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SERCOTEC

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



N = 2.170
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.

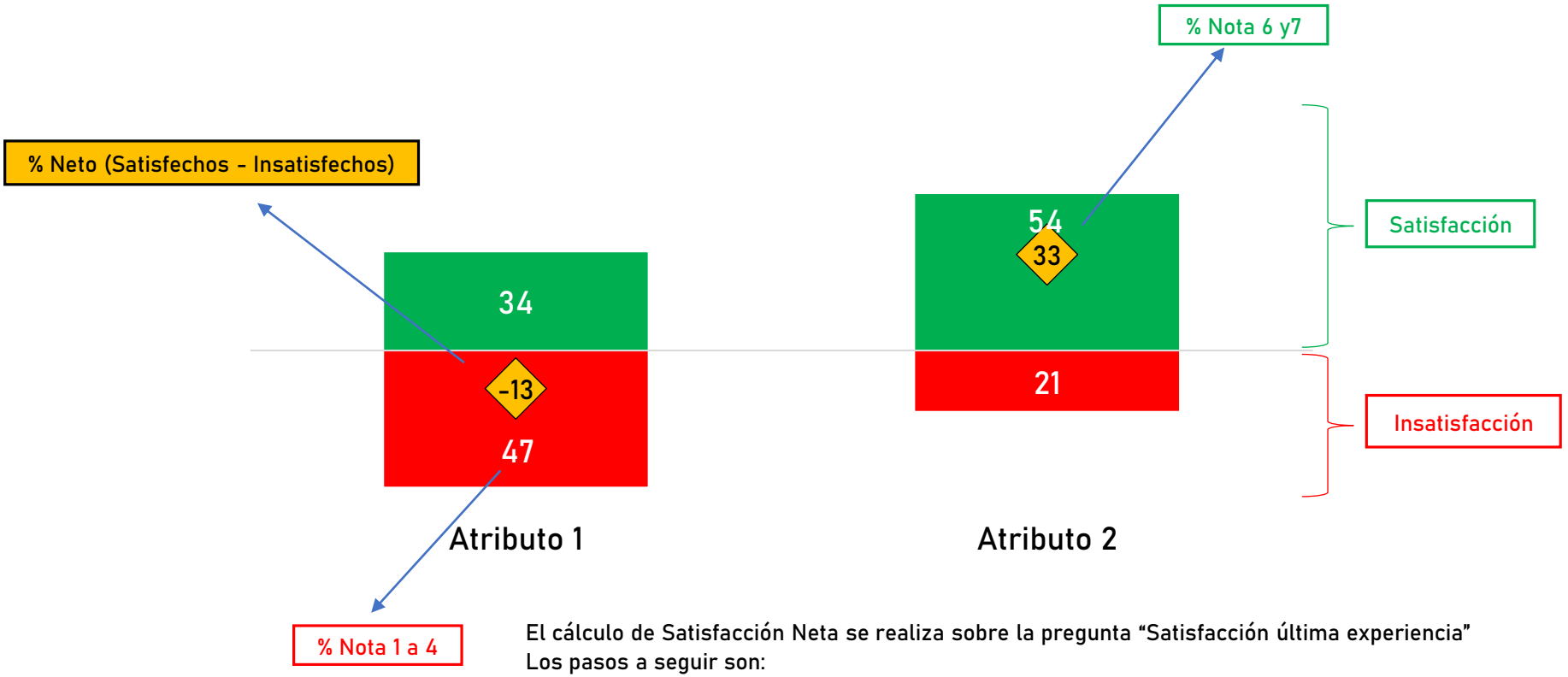
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

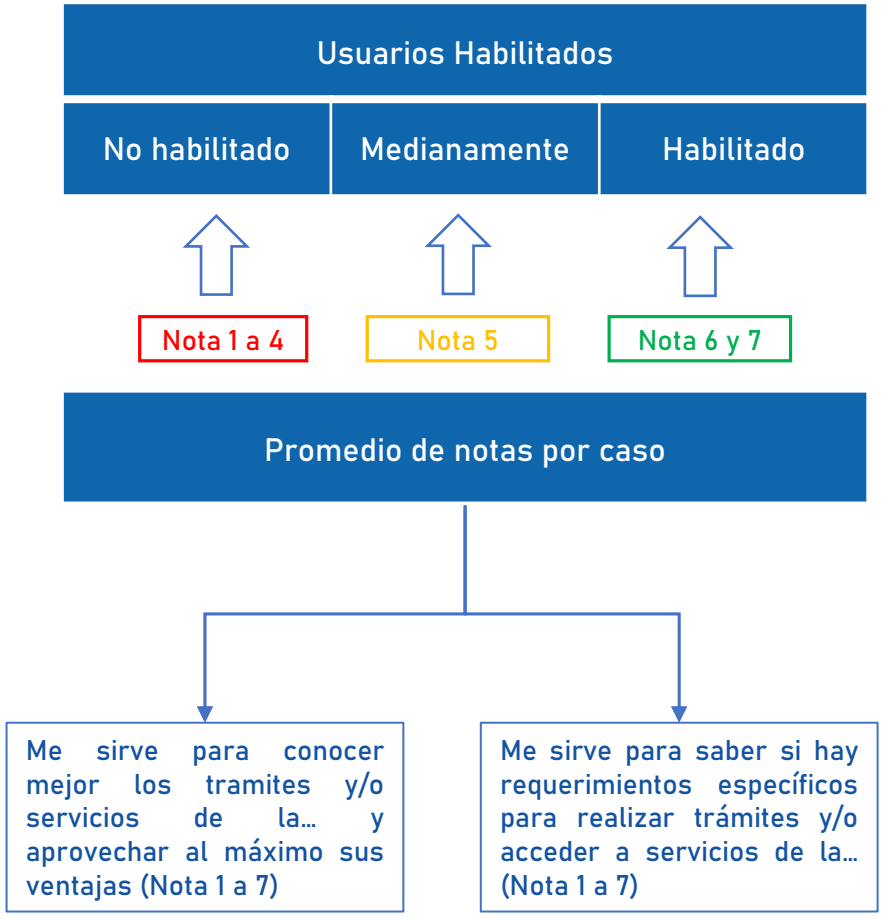
HABILITACIÓN

- 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



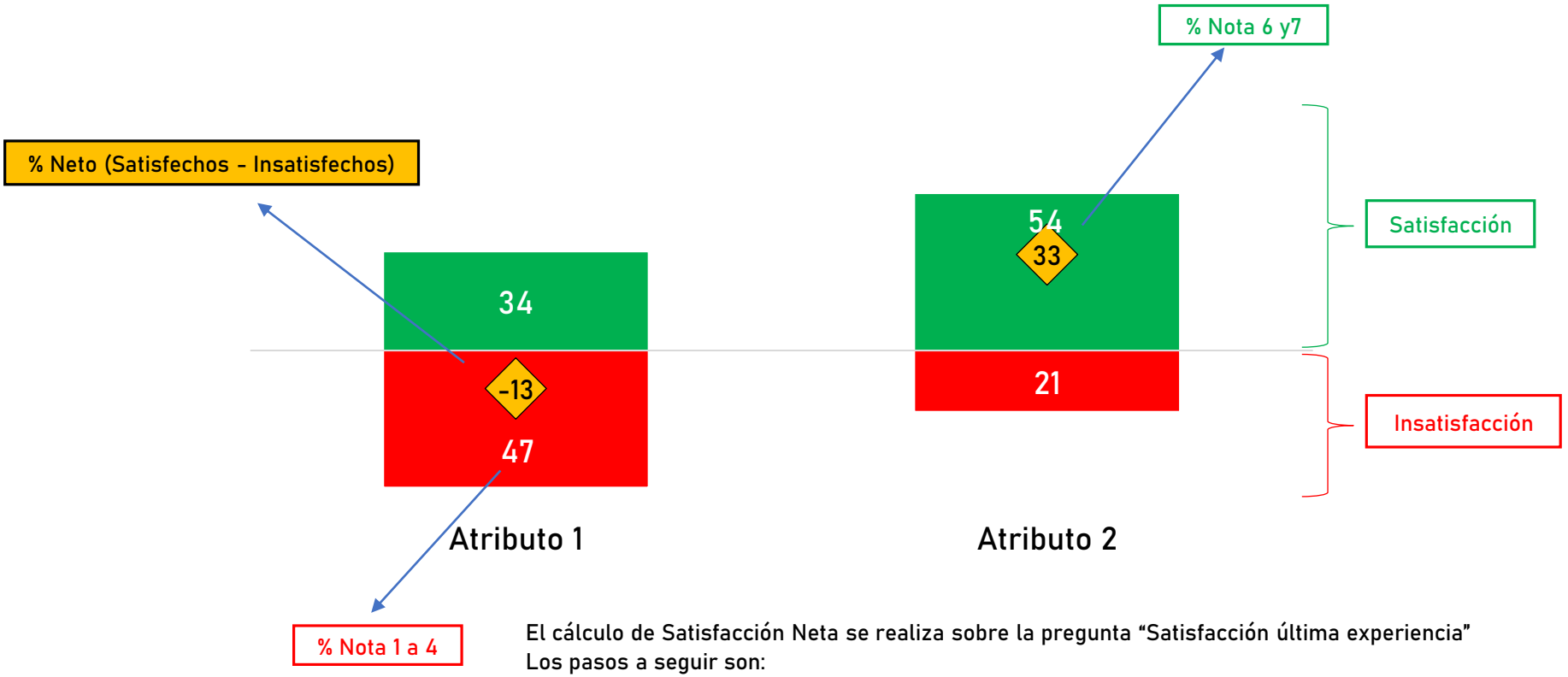
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



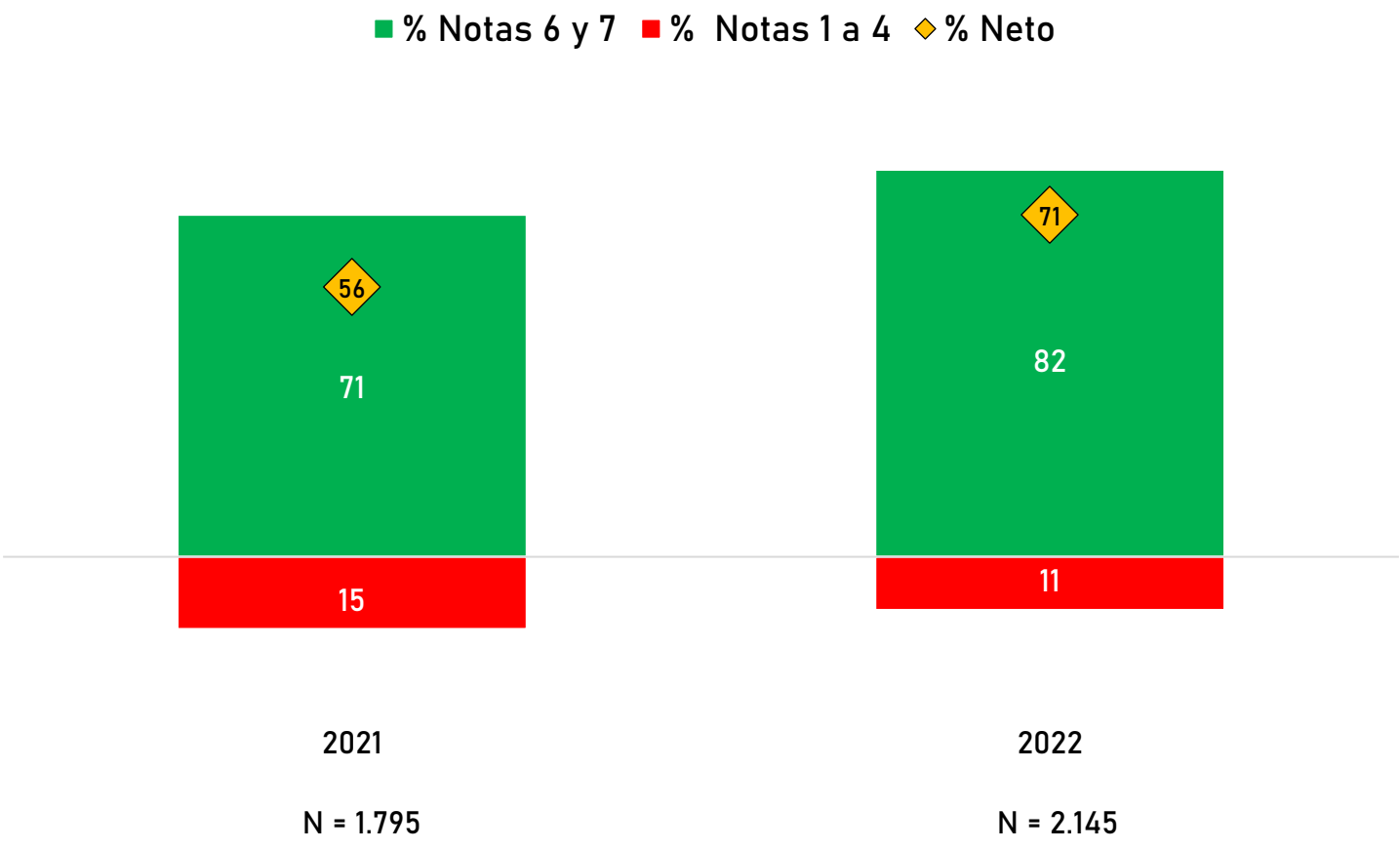
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) SERCOTEC 2021 - 2022

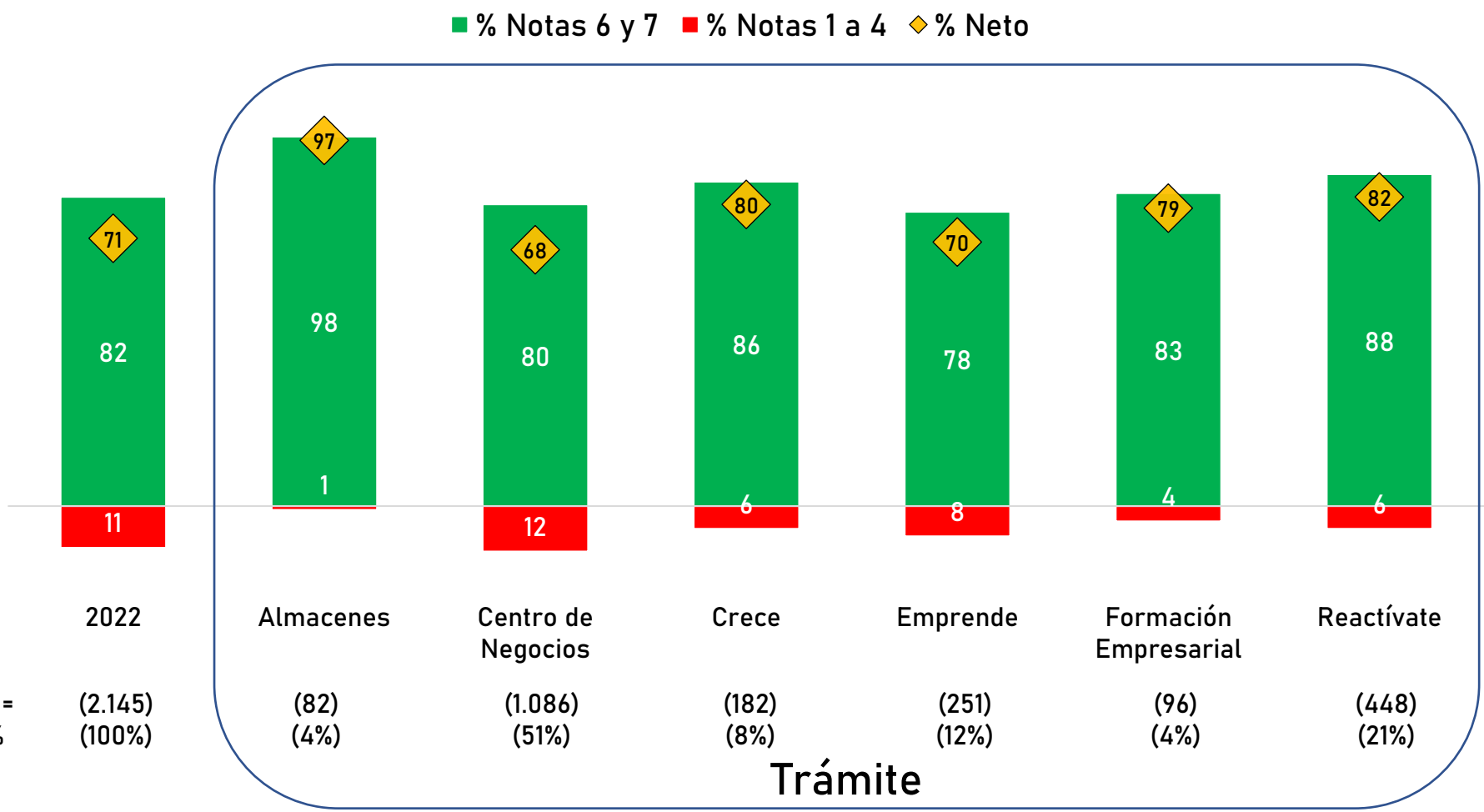
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



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

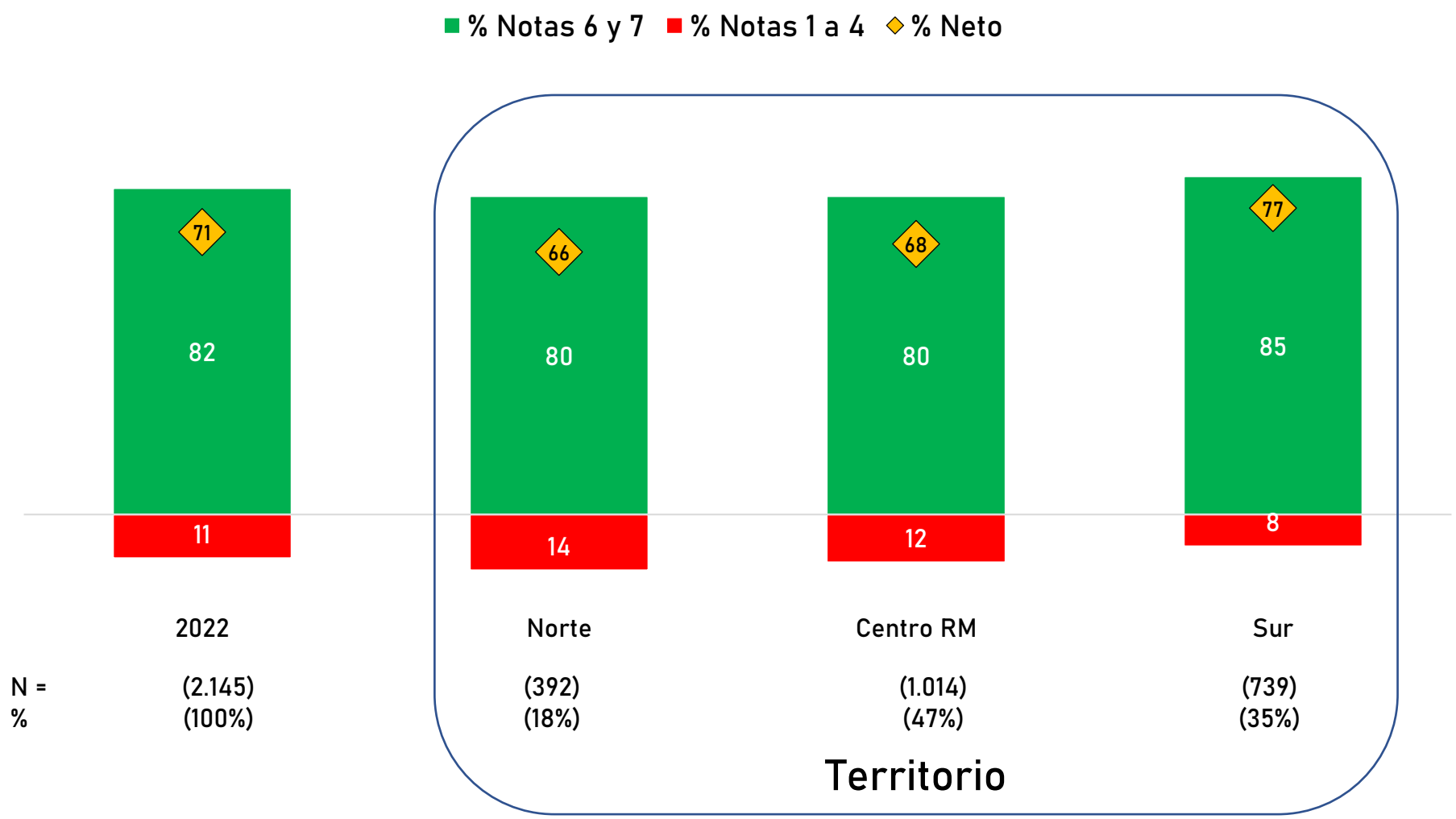
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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?



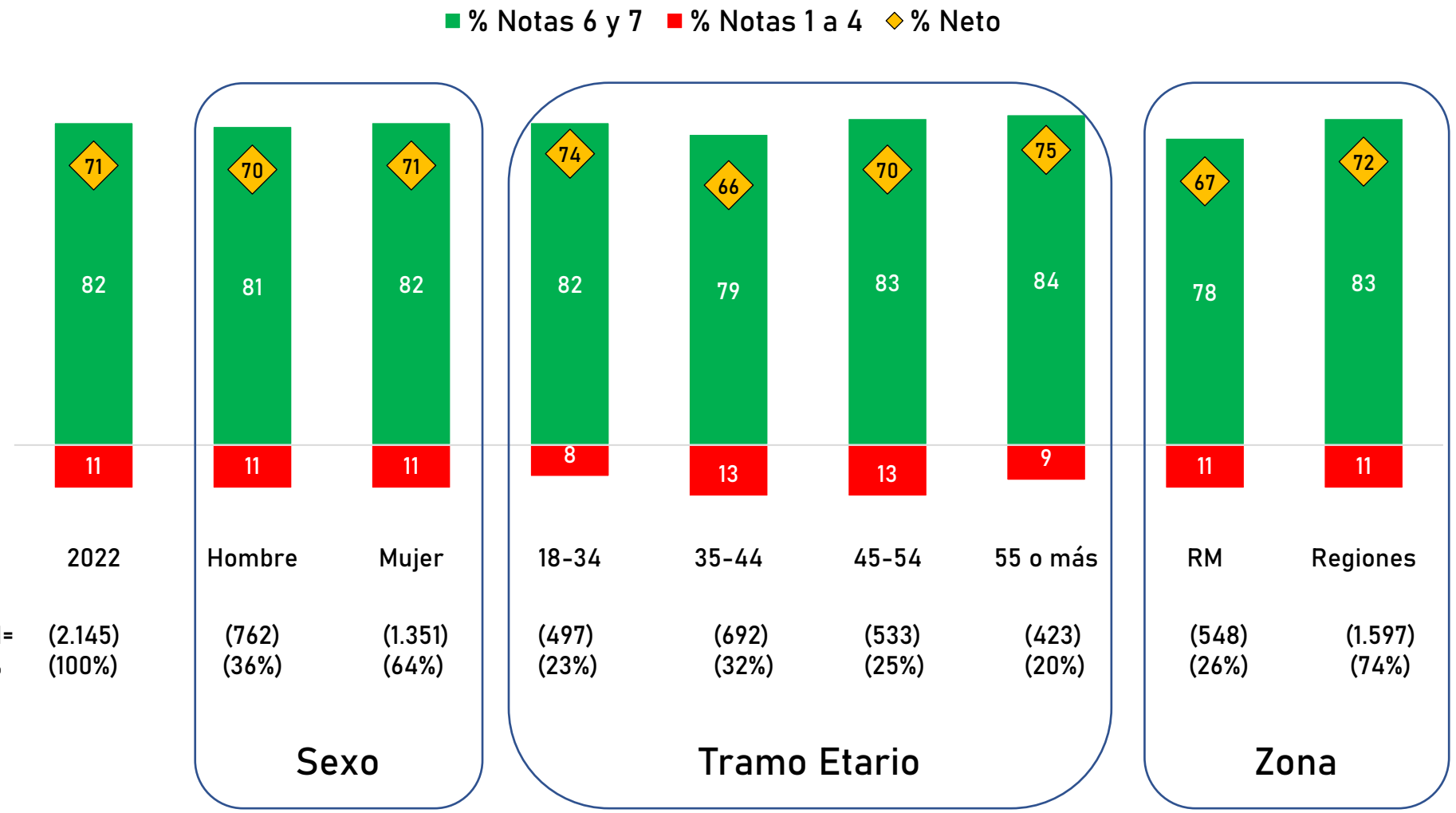
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TERRITORIO

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?



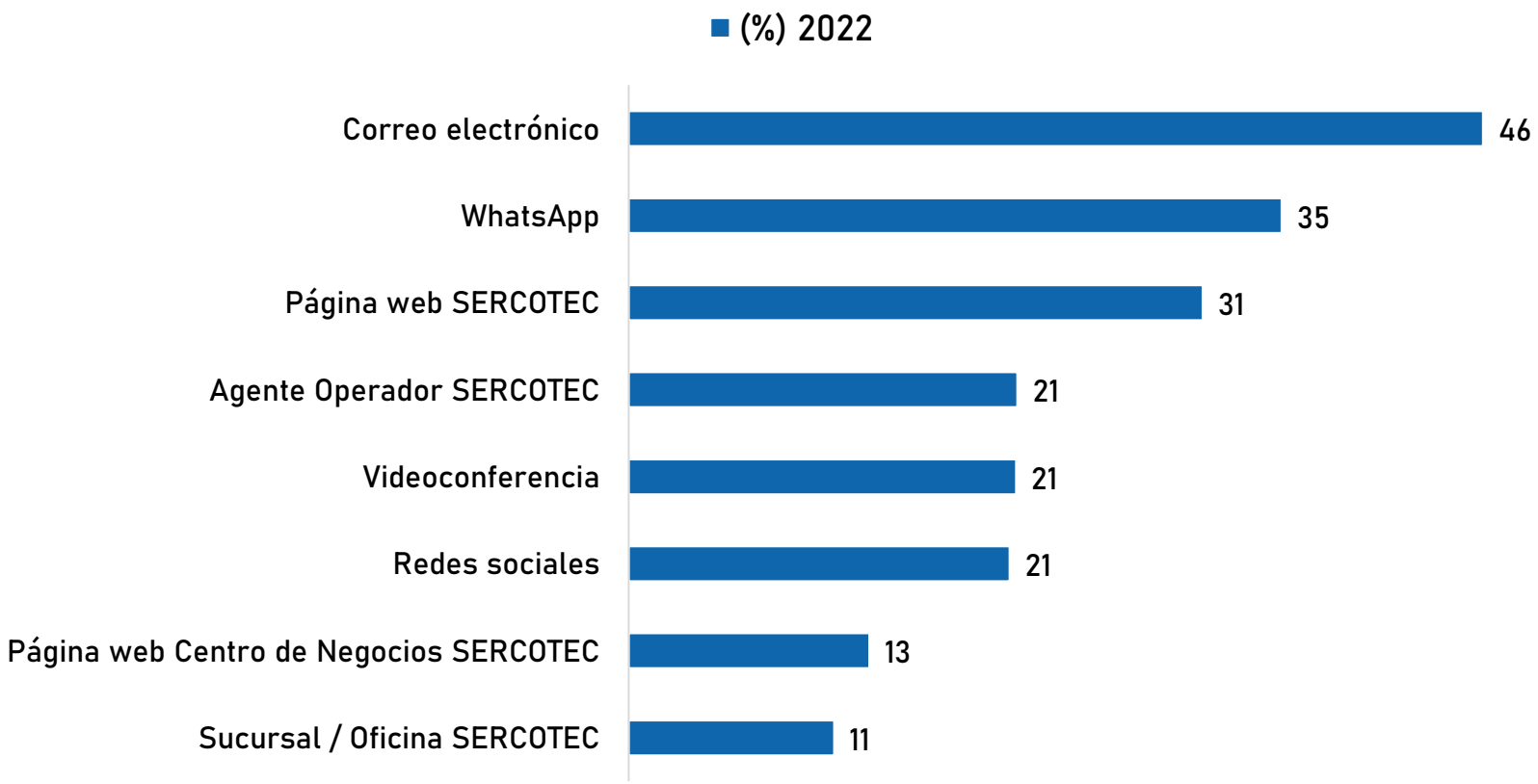
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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?



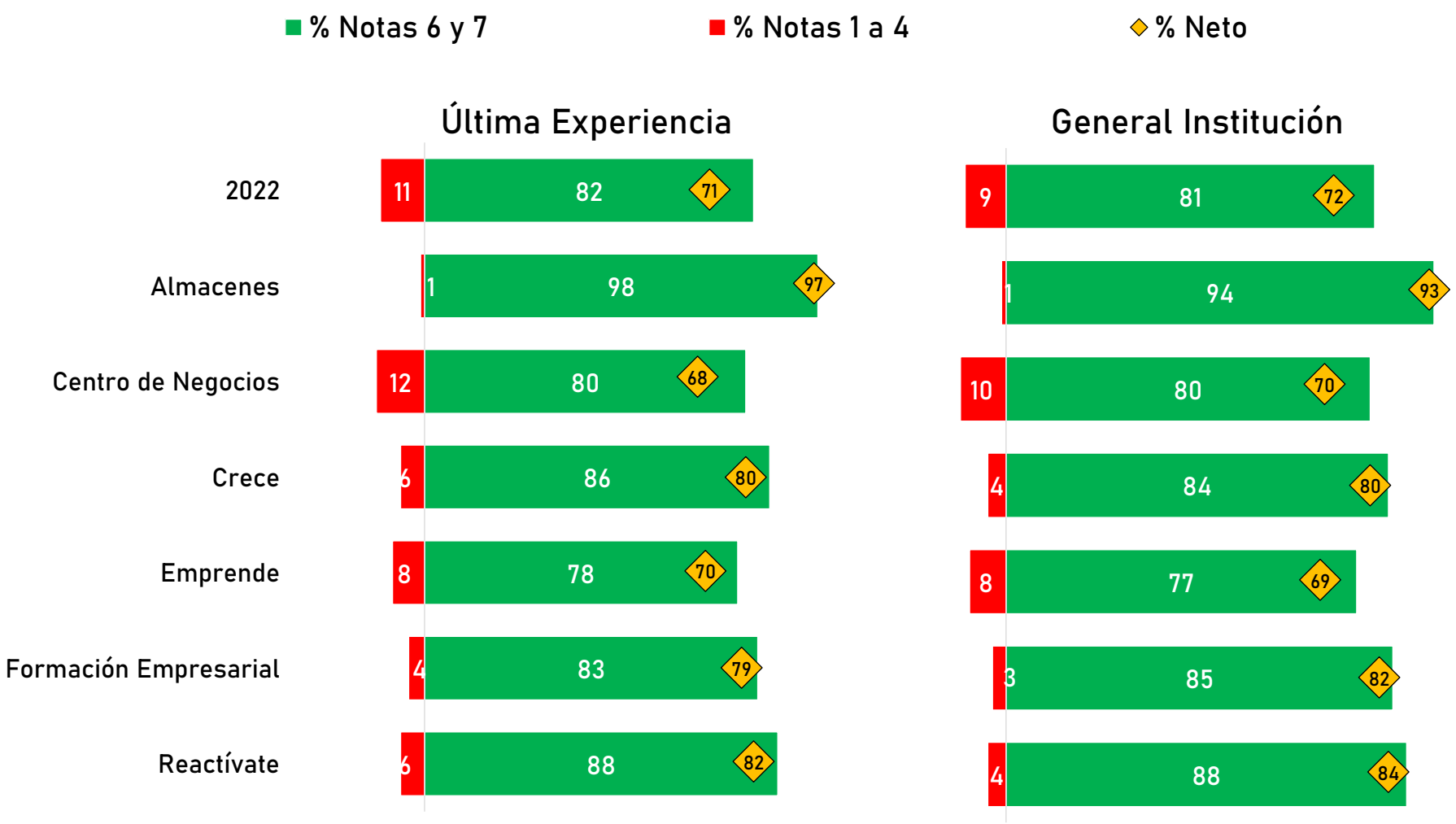
CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

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



N = 2.170
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA - GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR TRÁMITE



Ministerio de Hacienda

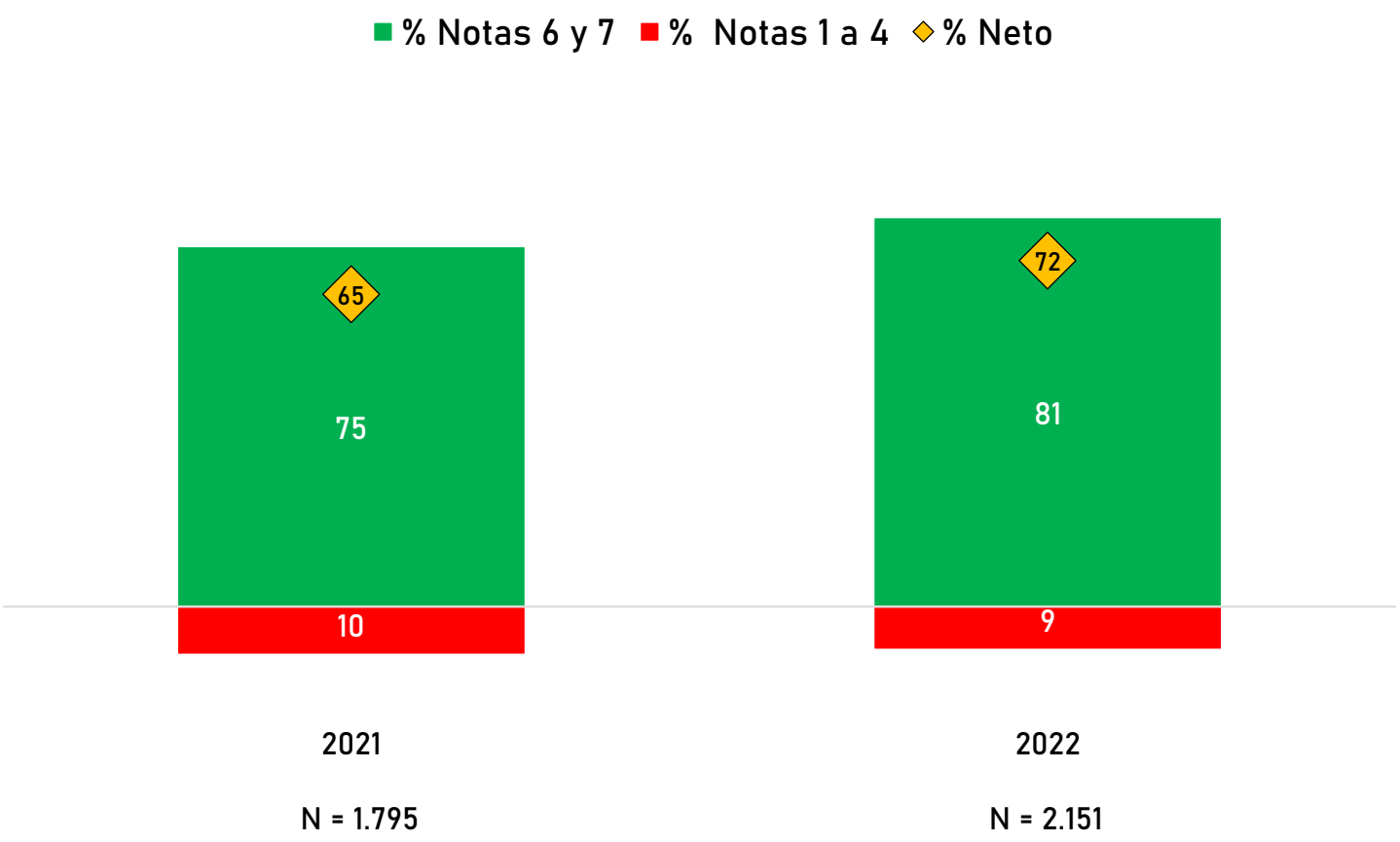
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

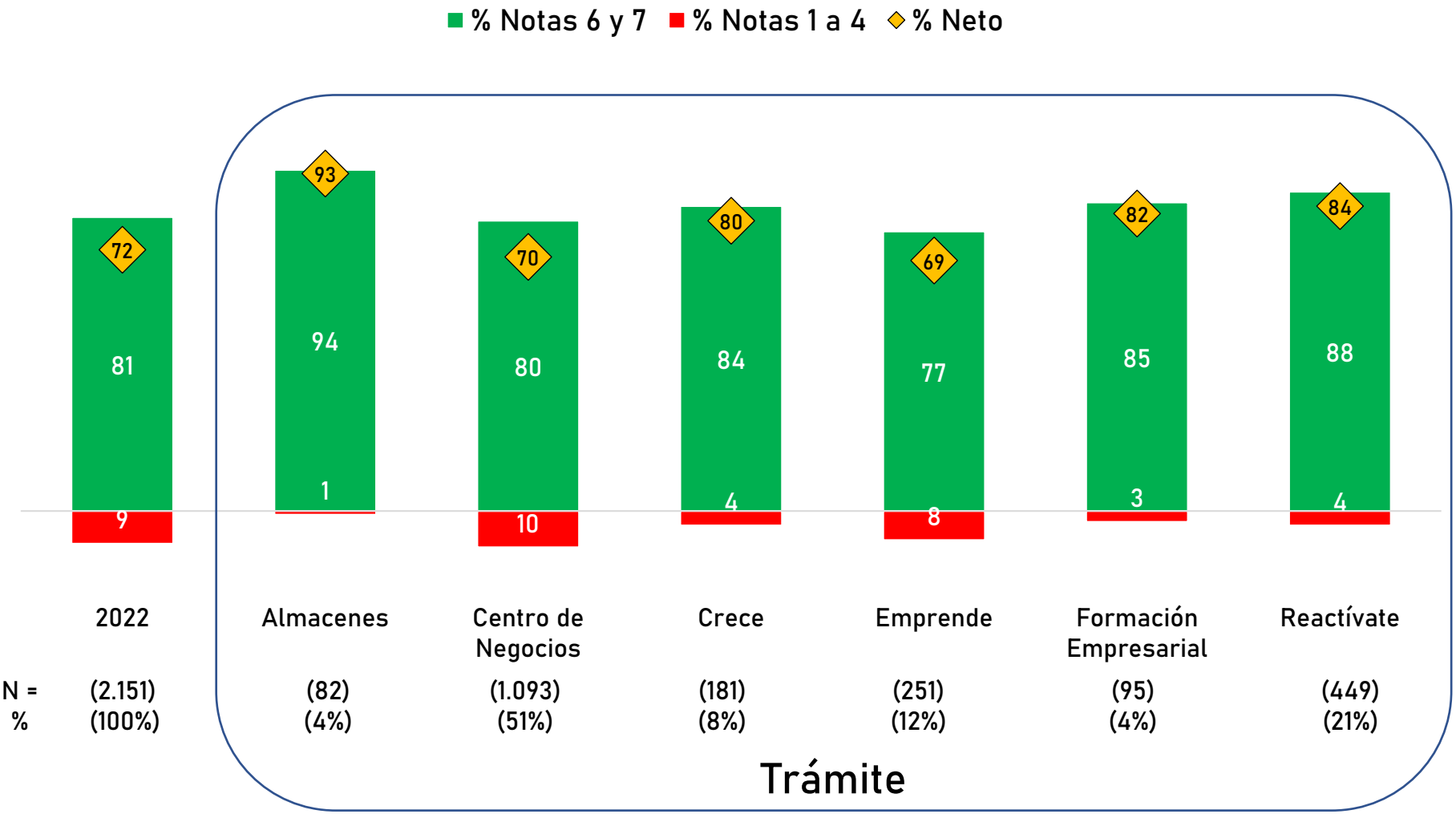
EVALUACIÓN GENERAL (%) SERCOTEC
2021 - 2022

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?



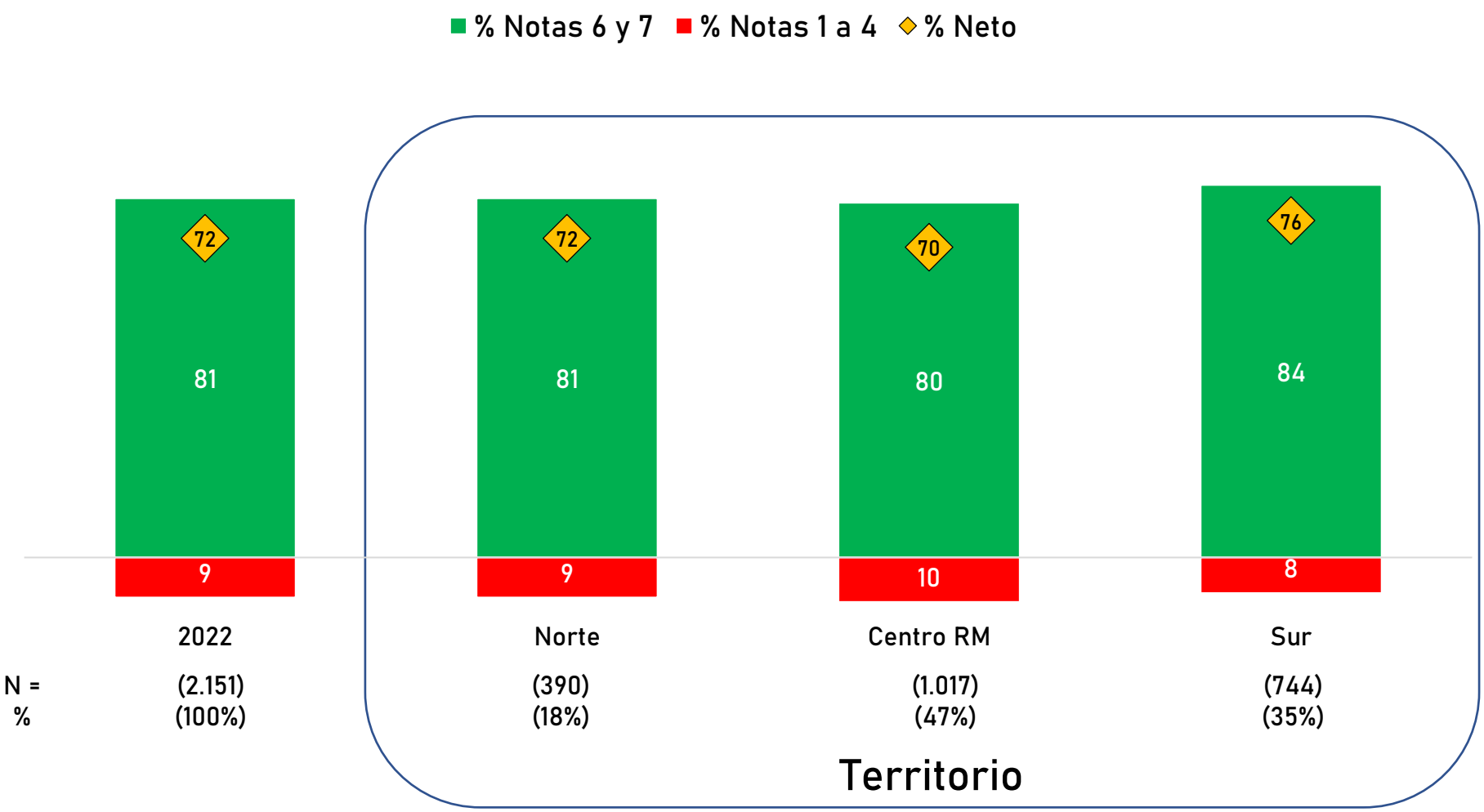
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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?



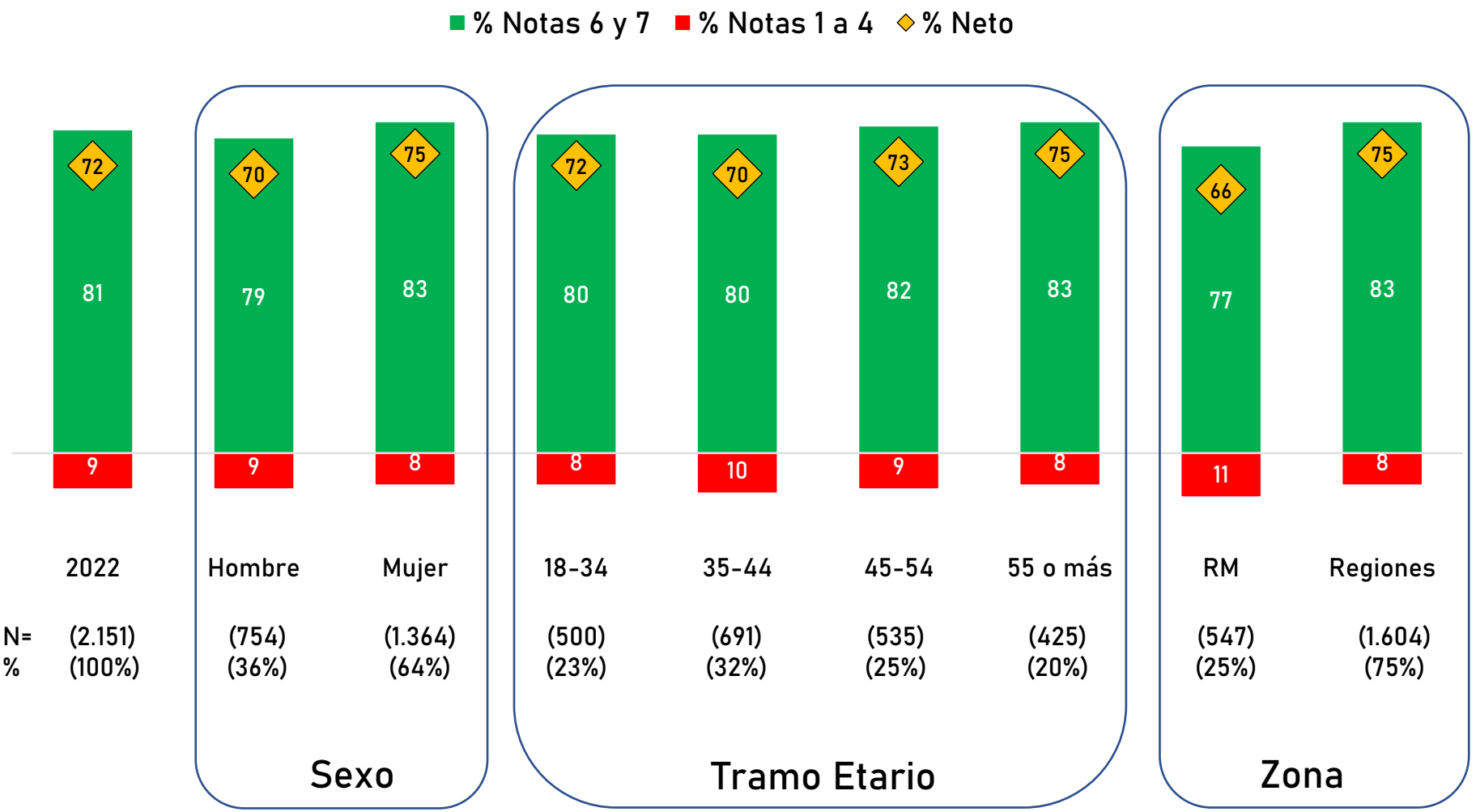
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TERRITORIO

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?

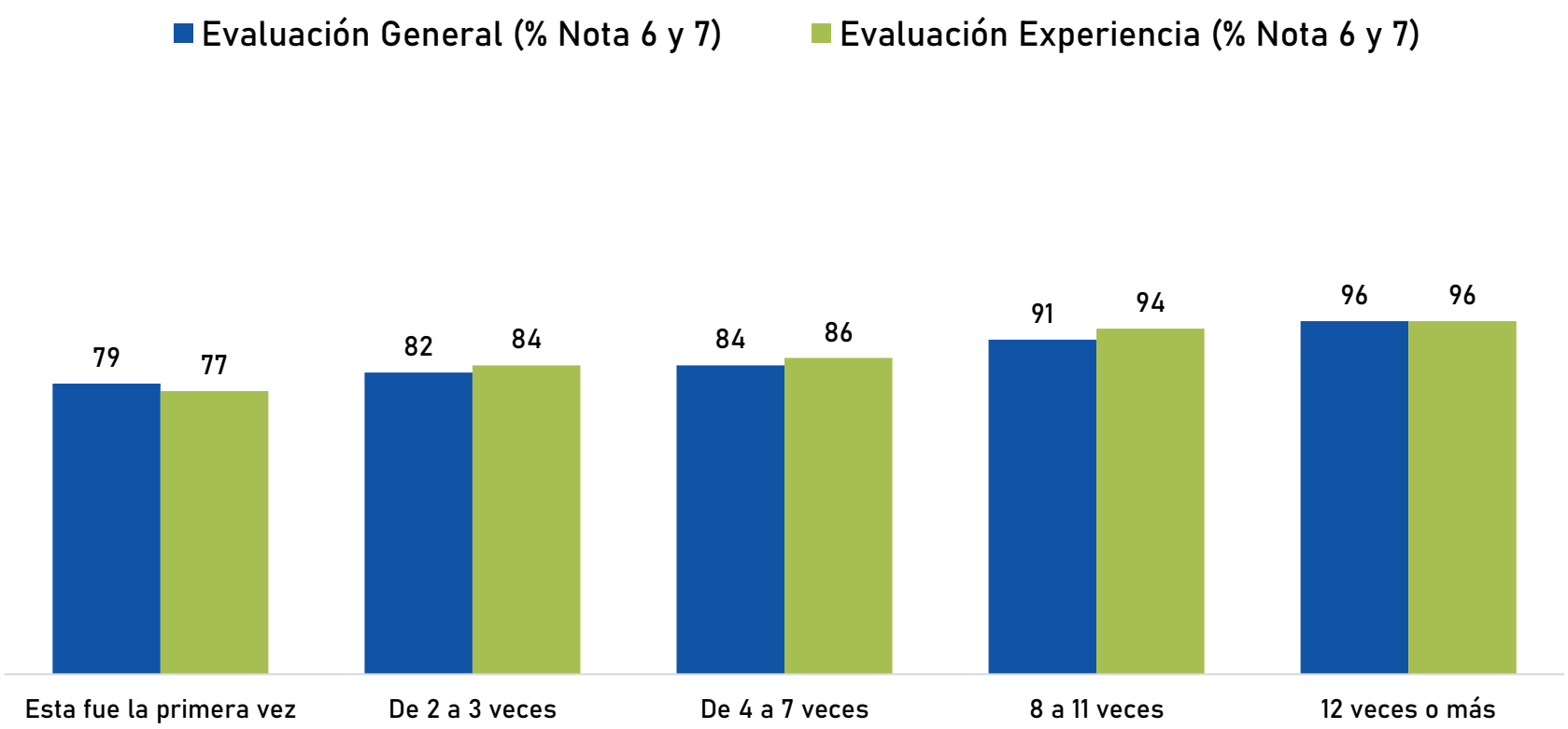


EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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?



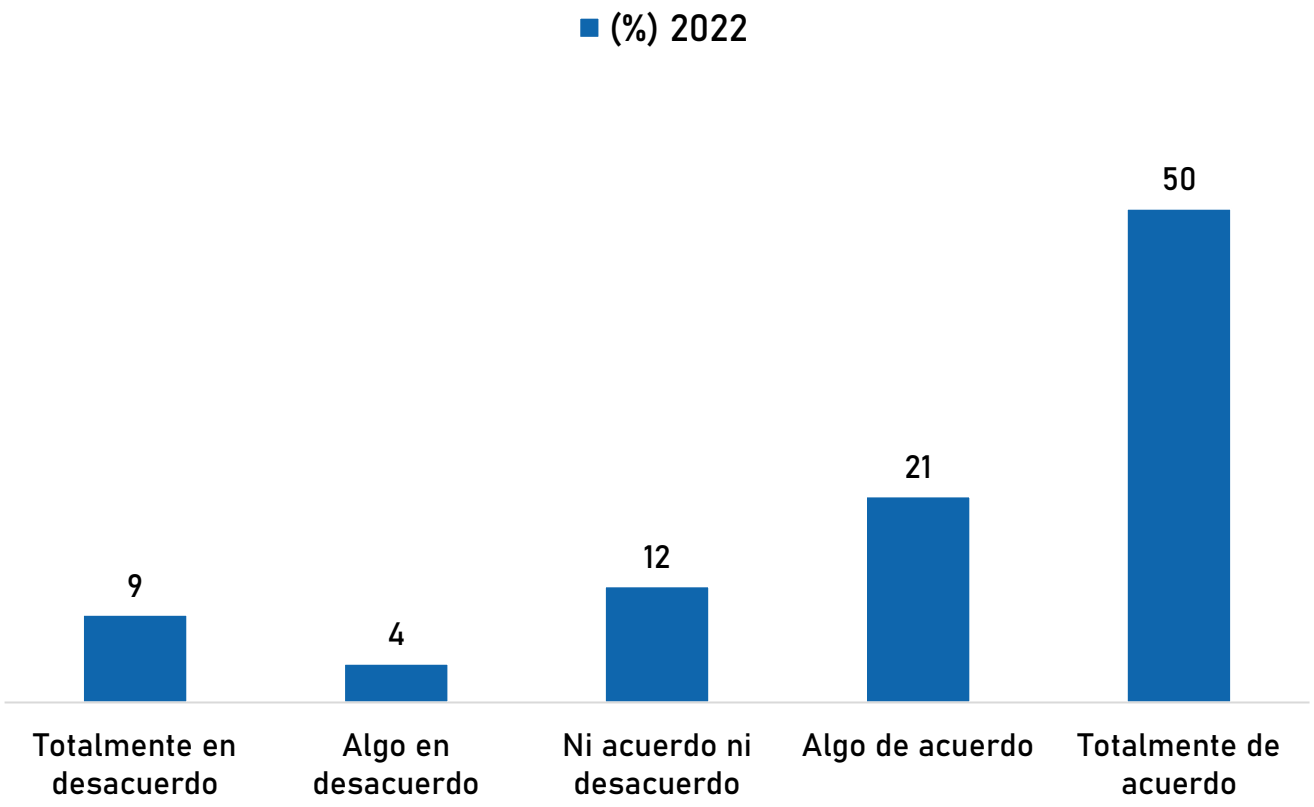
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA



N = 2.085
Se omiten categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERCOTEC

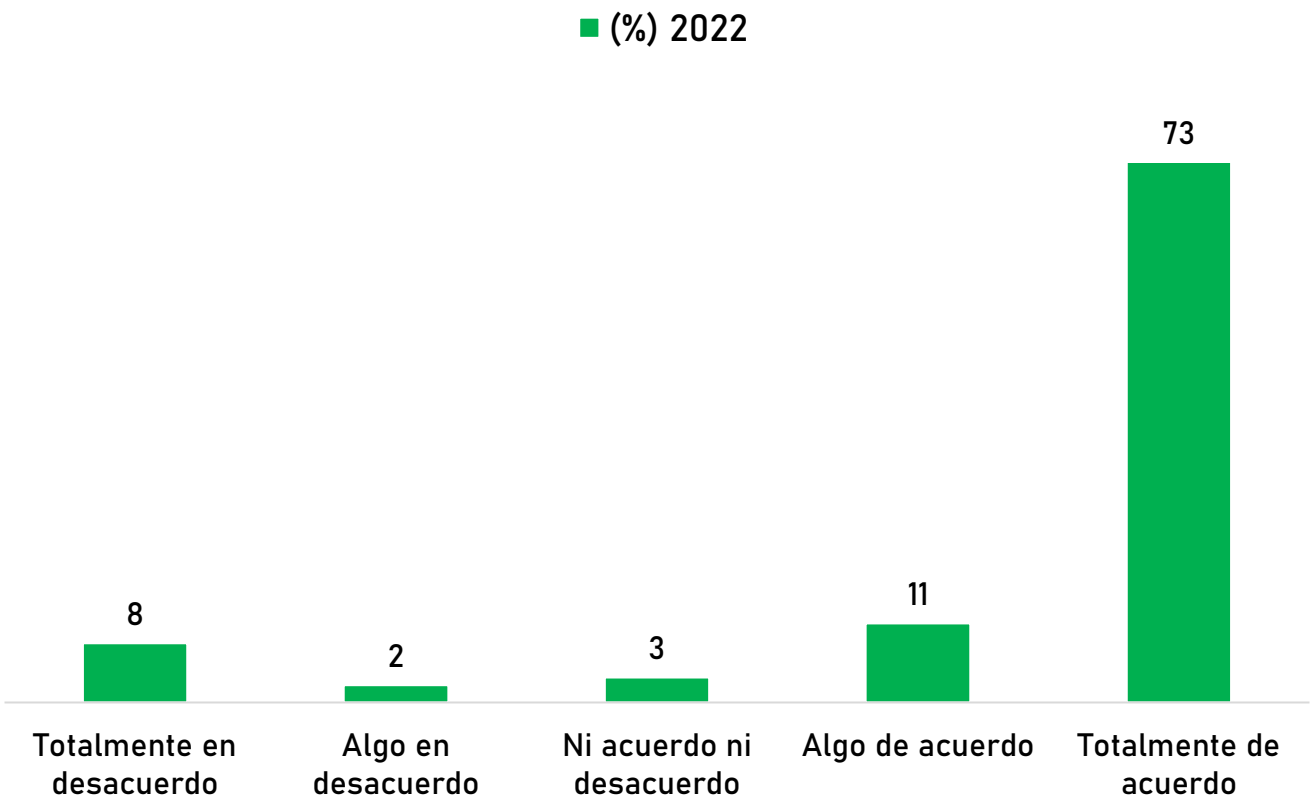
Esta experiencia de servicio en SERCOTEC aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 2.170
Se omiten categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERCOTEC

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



N = 2.170
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

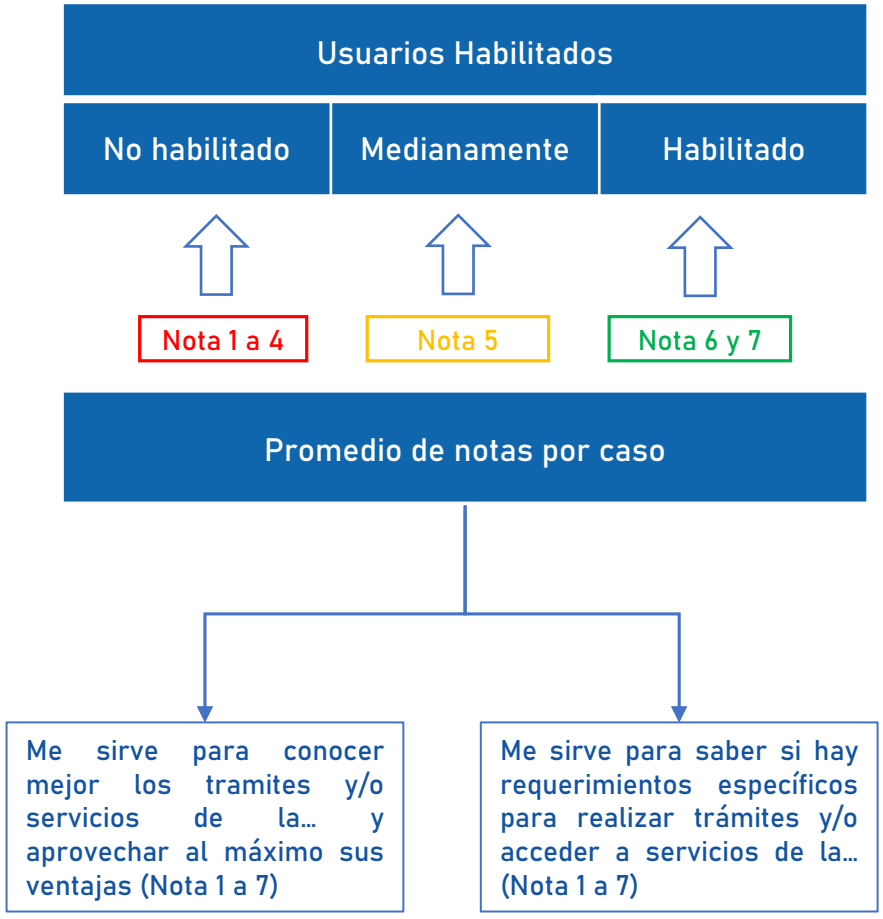
HABILITACIÓN

- 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.

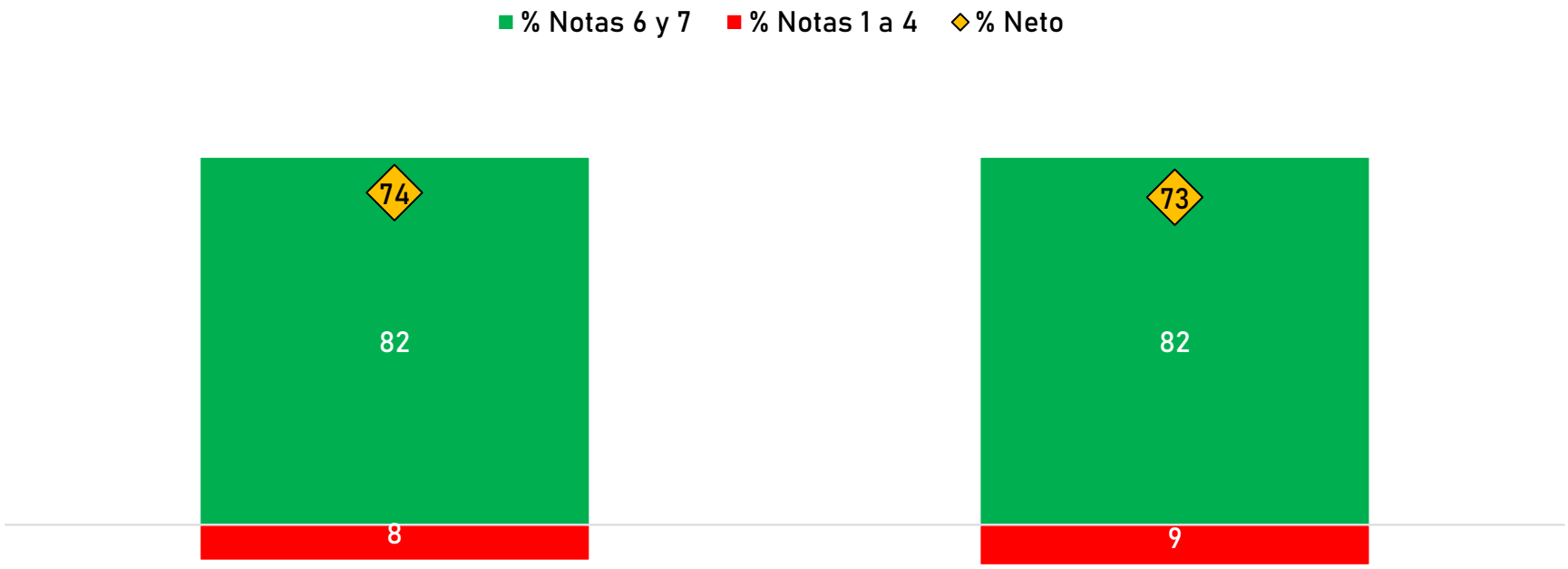
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



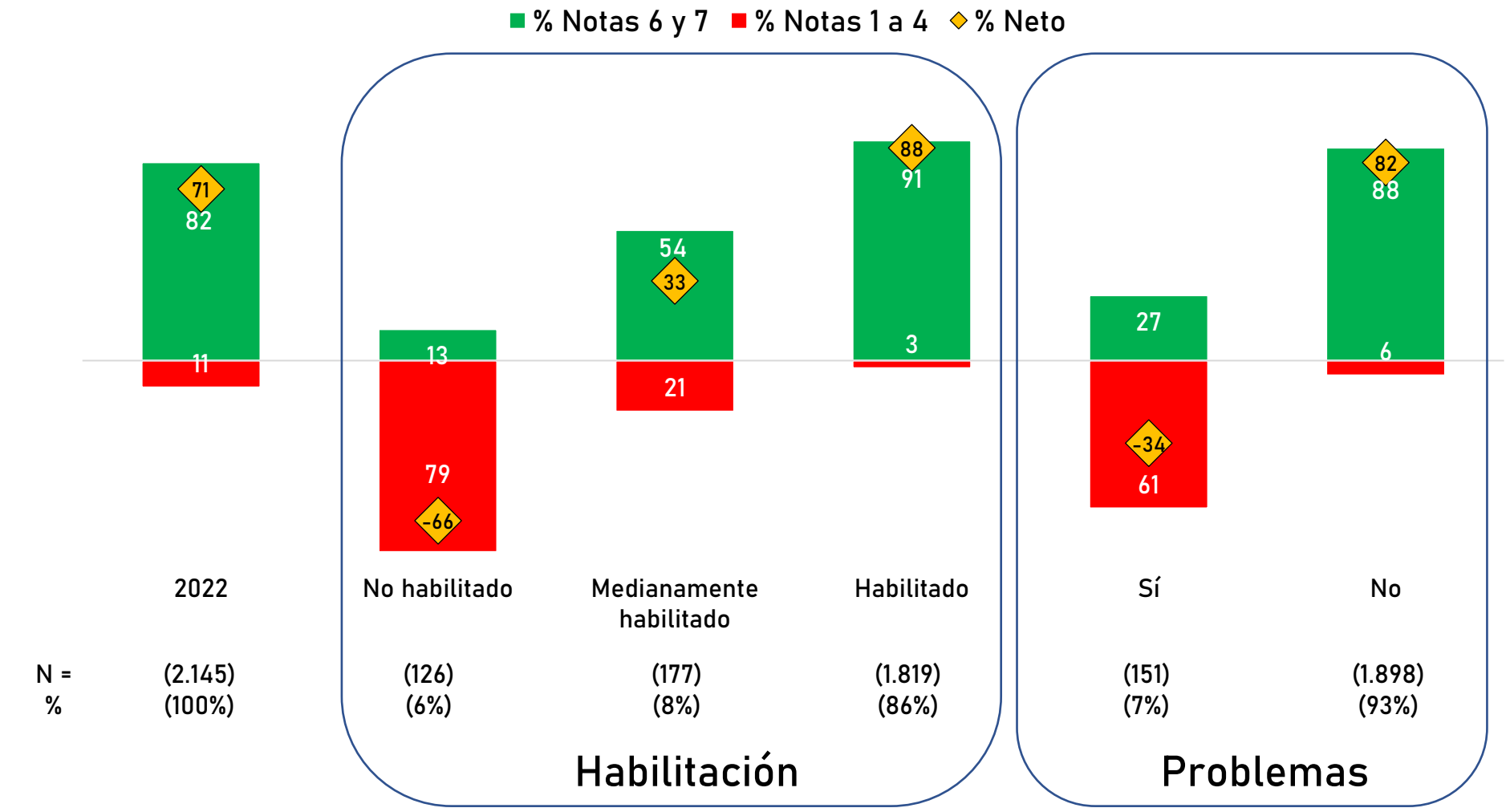
HABILITACIÓN (%) SERCOTEC

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…?



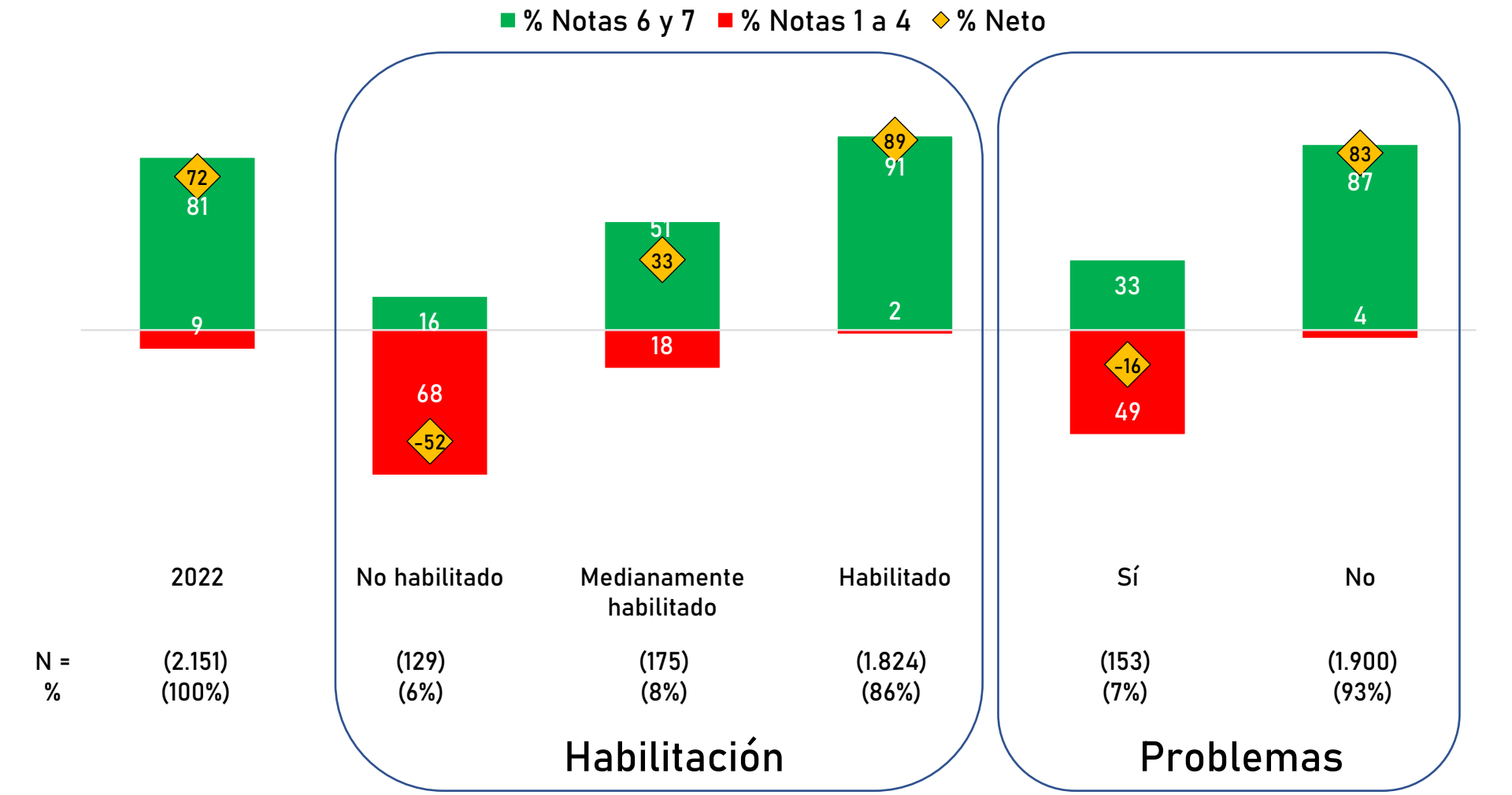
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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?



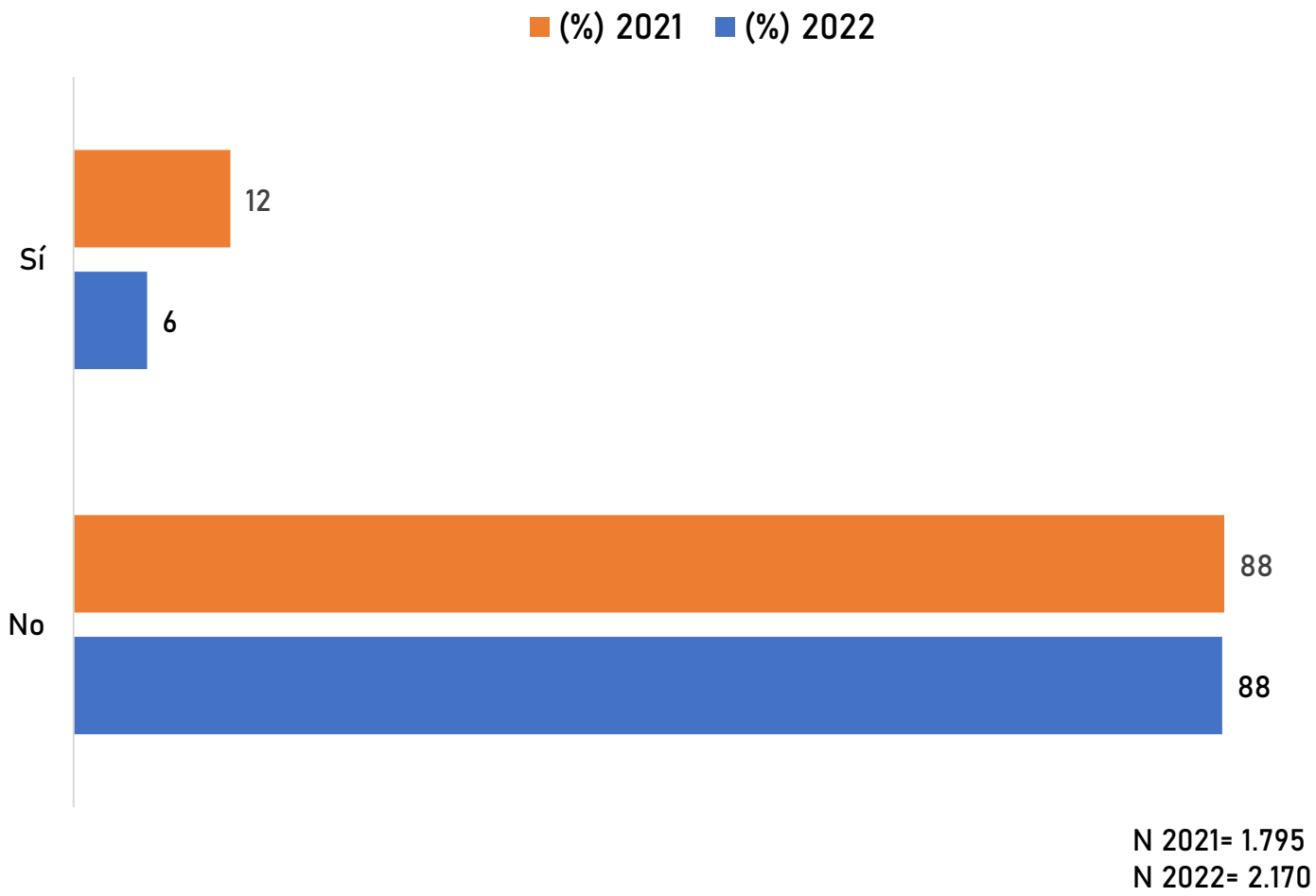
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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 (%)
2021 - 2022

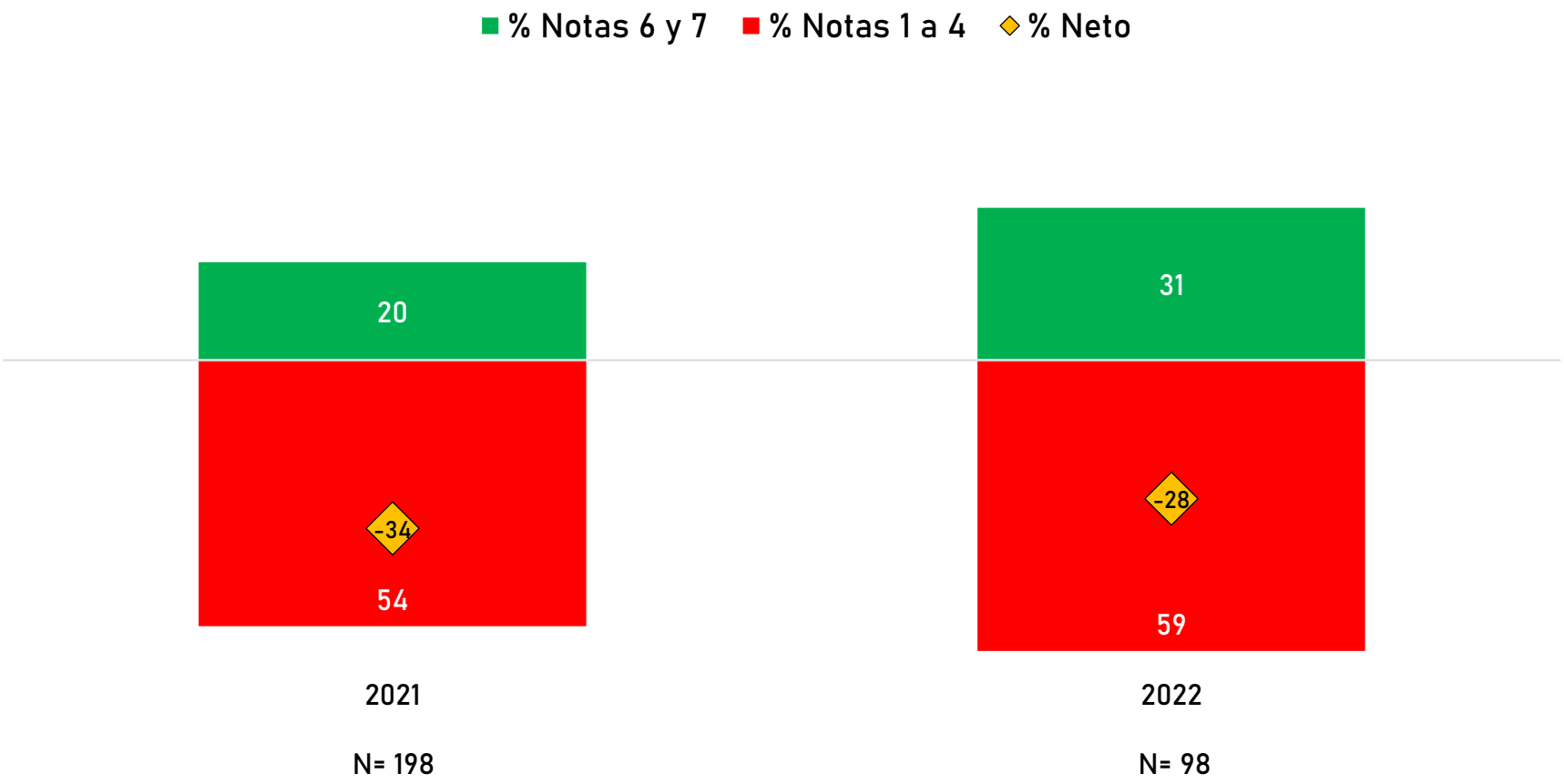
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2021= 1.795
N 2022= 2.170

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 la institución?



PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



Los otros problemas se relacionan, principalmente, con la Página Web (información poco clara, problemas para subir archivos y difícil manejo de la plataforma)

N = 146
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

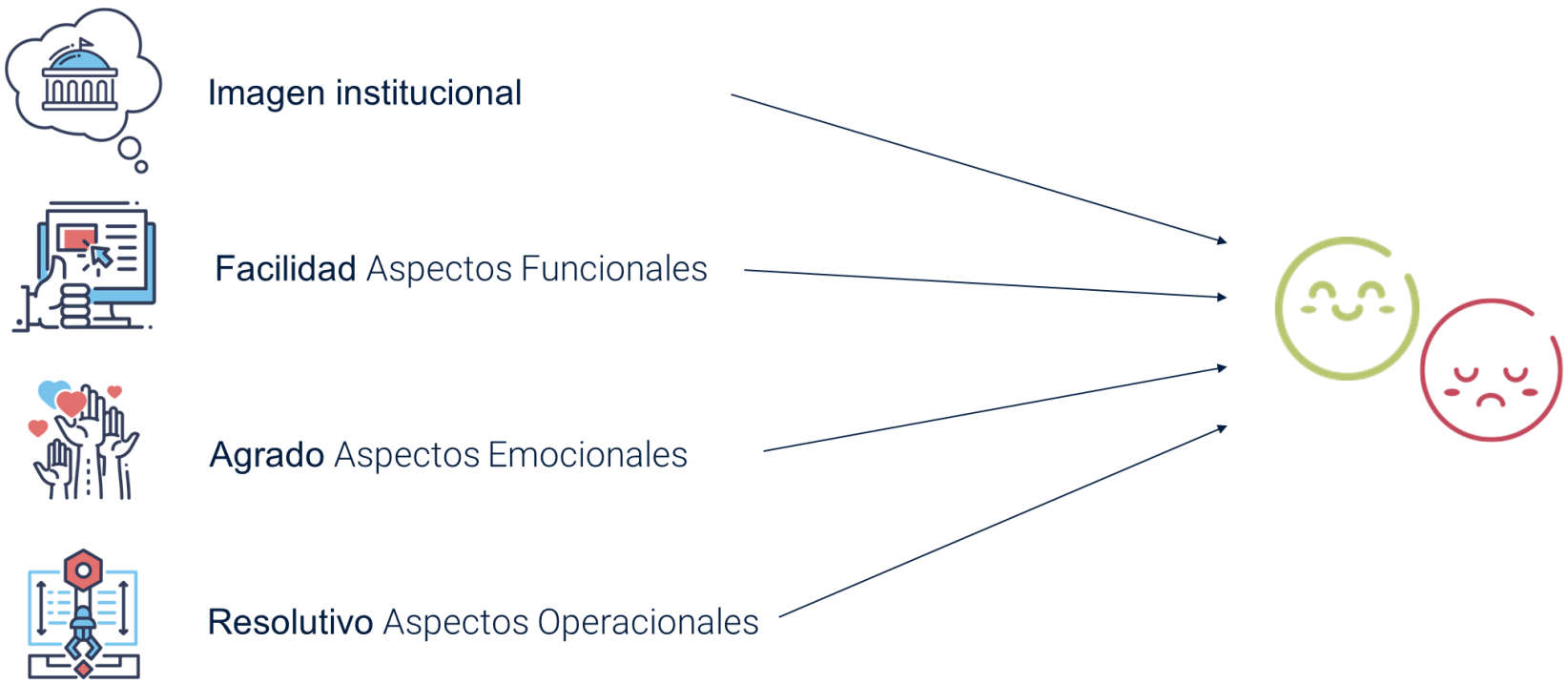
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

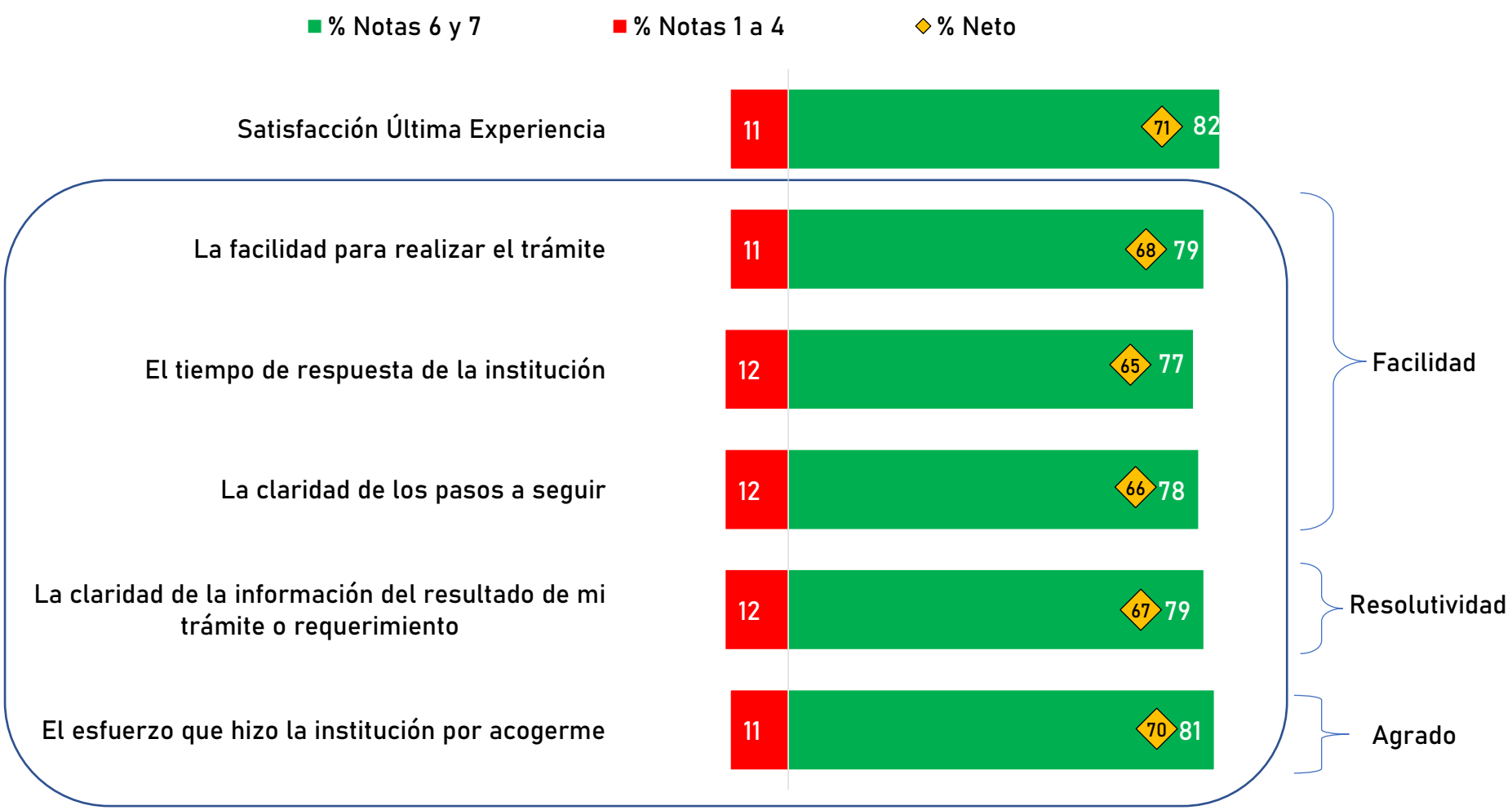
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

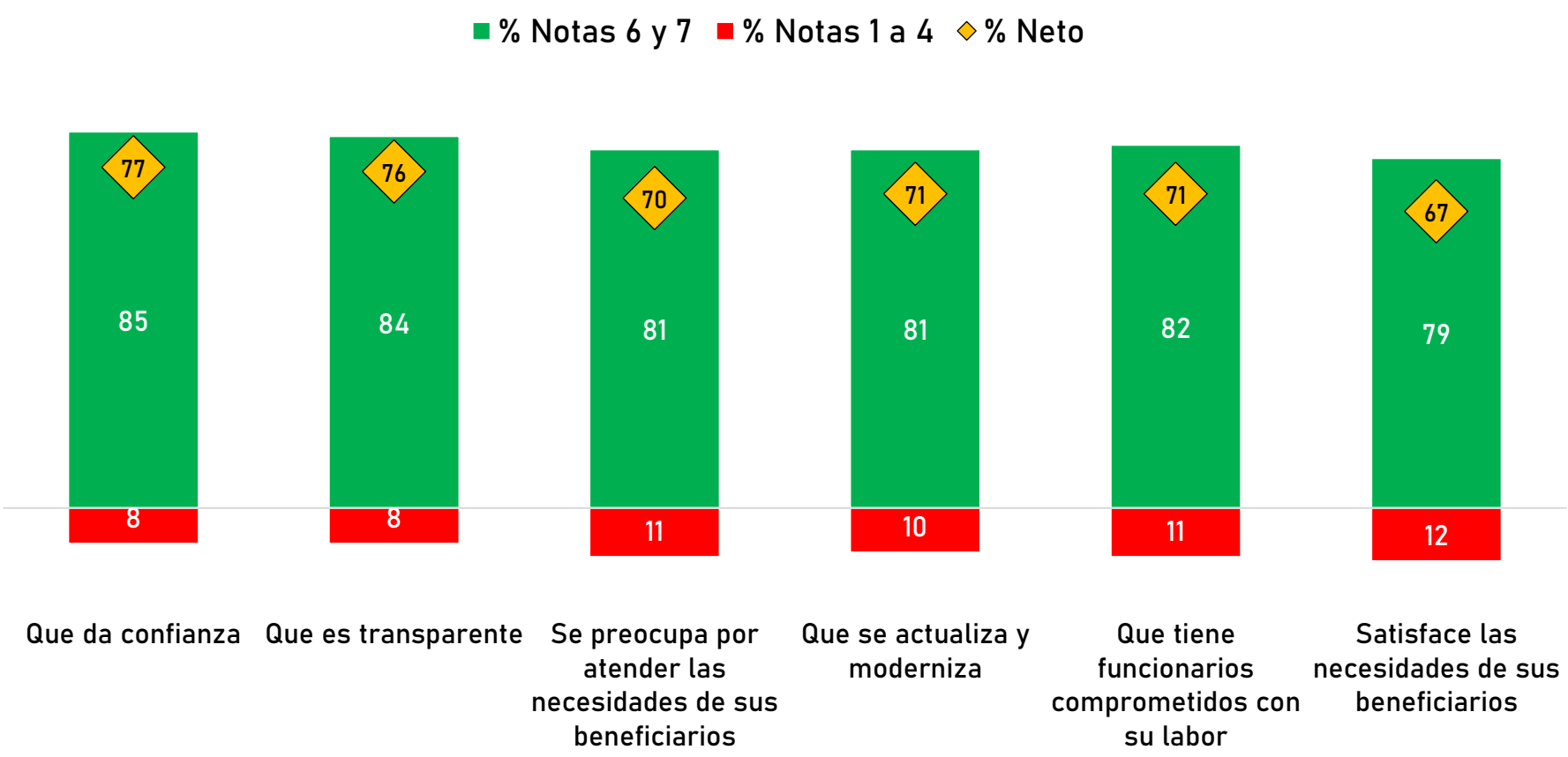
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en SERCOTEC, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 2.114

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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



N = 2.153

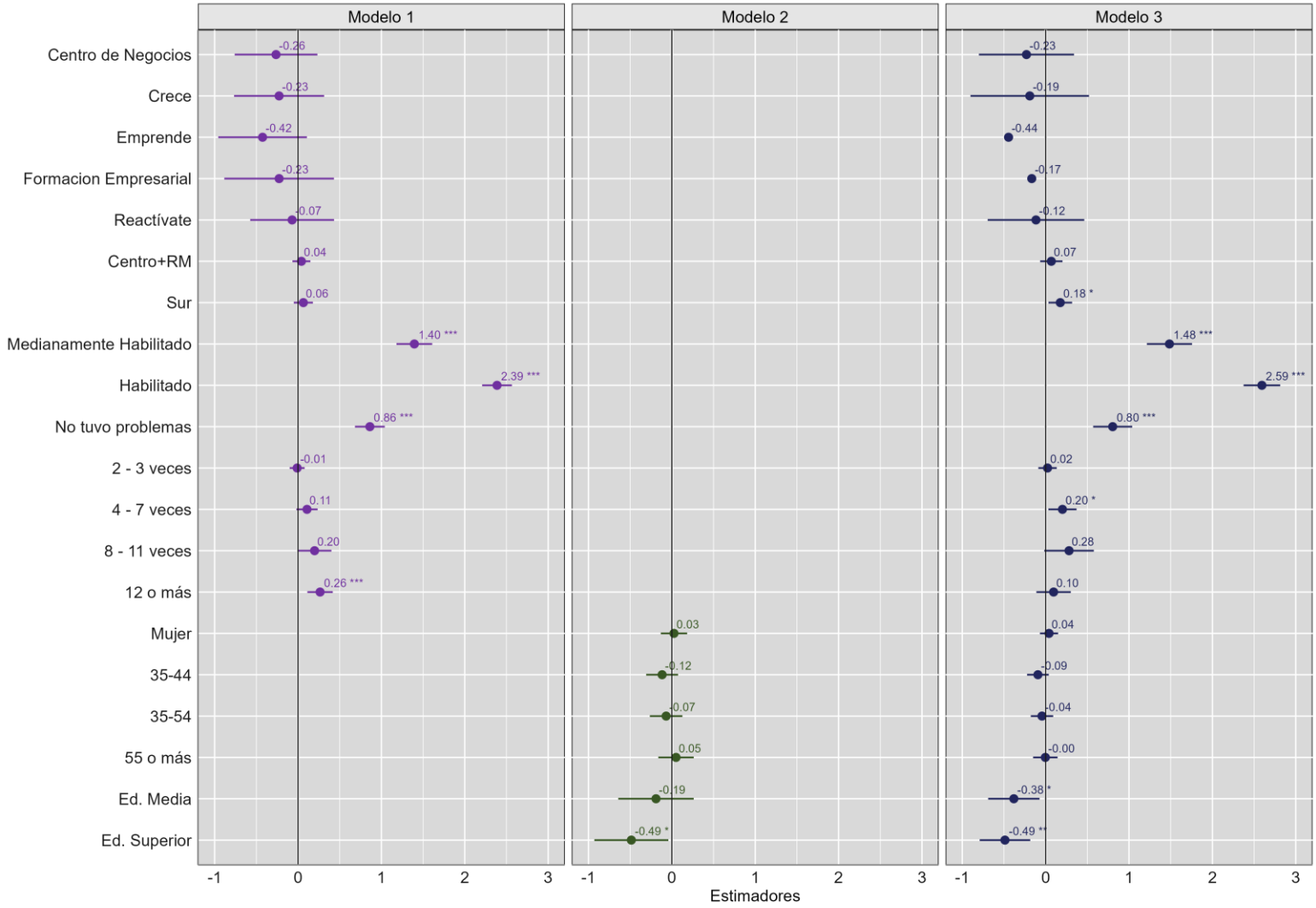
Metodología

A continuación se presentan los Análisis Multivariados que se realizaron a partir de los datos levantados para SERCOTEC. Se presentan 2 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 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: 2.170 casos
***p < 0,001; **p < 0,01; *p < 0,05.

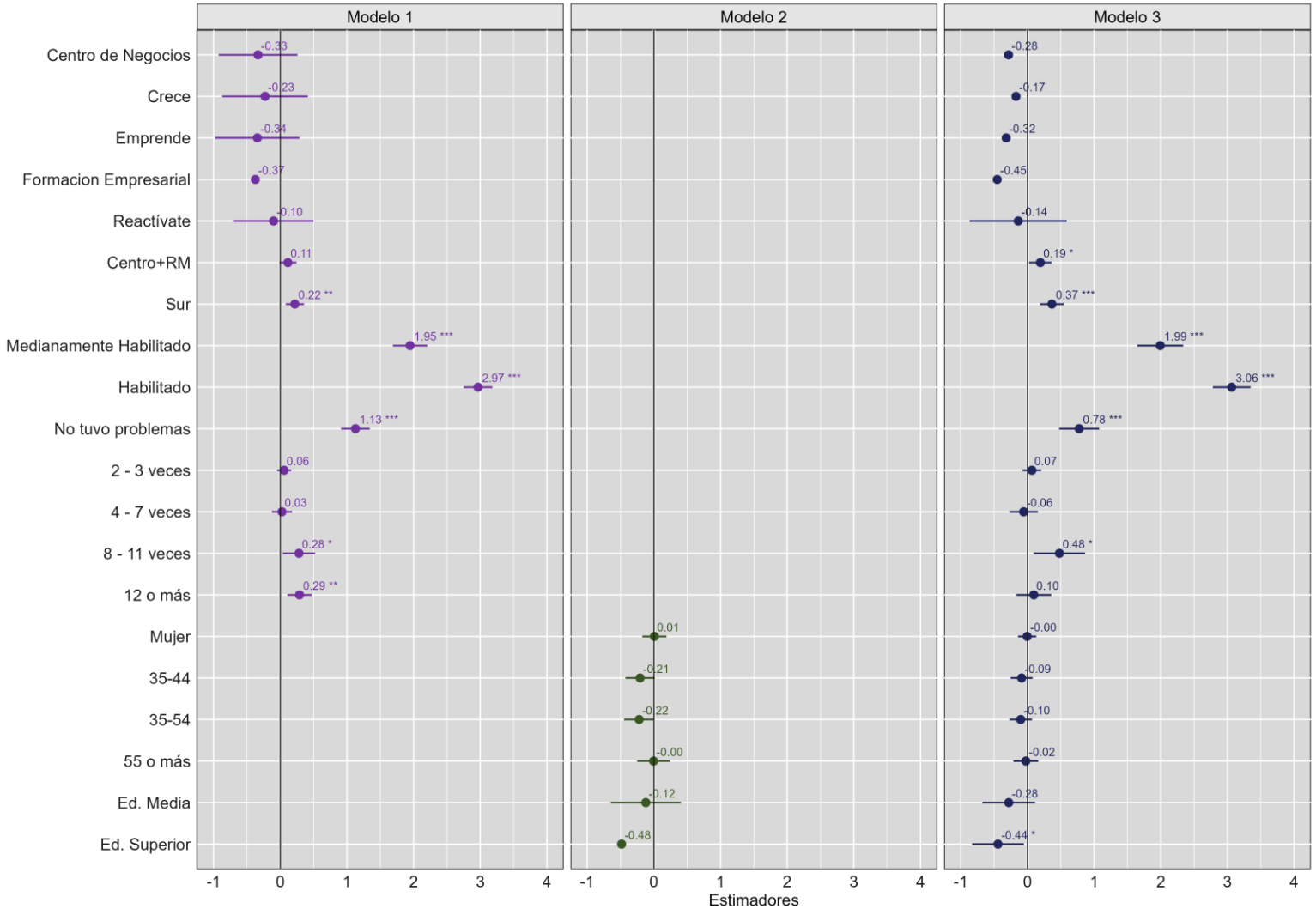
Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Lineal

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 SERCOTEC. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto los Trámites, Territorio, 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 Medianamente Habilitado y Habilitado aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 1,48 y 2,59 puntos respectivamente en comparación a no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, siendo ambas significativas a un 99,9% nivel de confianza.

En el caso de Tenencia de Problemas, no tener problemas aumenta en 0,80 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



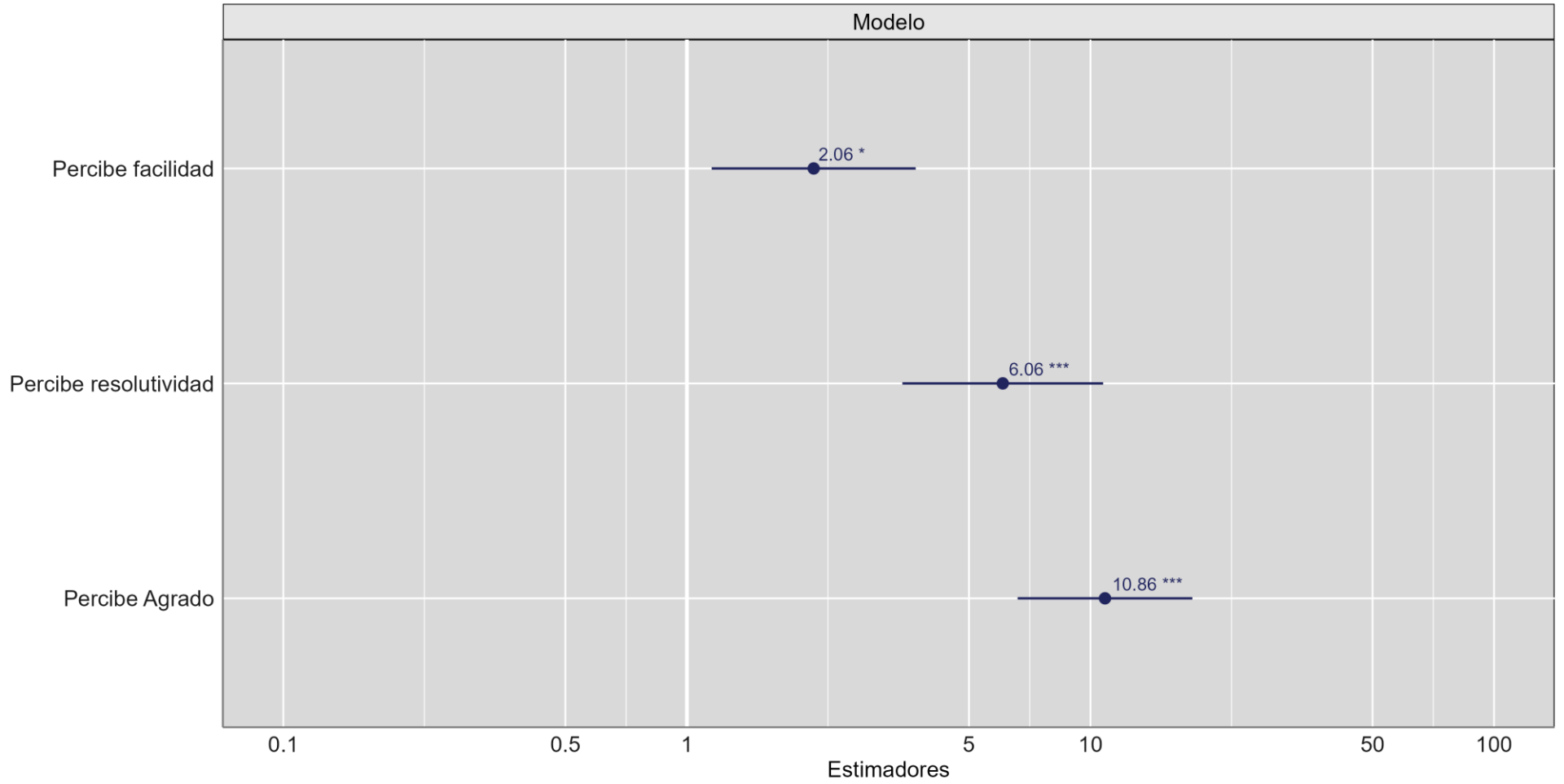
Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.170 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

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 SERCOTEC. 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 1,99 y 3,06 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. Ambos estimadores son significativos aun nivel de significancia del 0,001.

Mientras que no tener problemas durante el proceso aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en 0,78 puntos al ser comparado a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Atributos de la Experiencia 2022 (1)
Modelos de Regresión Logística



Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadistica.
N total: 2.170 casos
***p < 0,001; **p < 0,01; *p < 0,05.

Atributos de la Experiencia 2022 (1)
Modelos de Regresión Logística

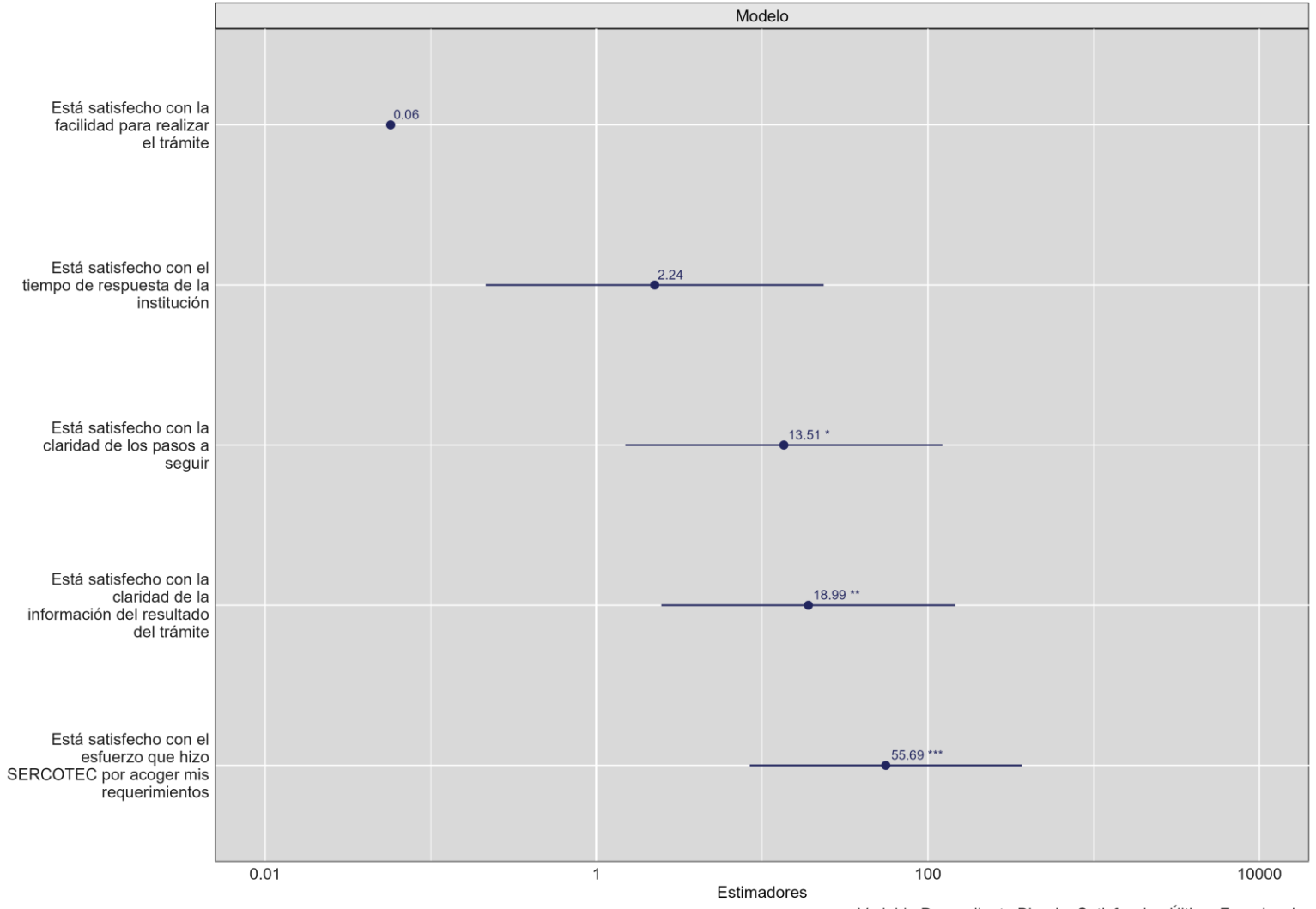
Se estimaron Modelos de Regresión Logística para conocer como la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de SERCOTEC varía en base a los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado.

En base a dicho modelo se puede decir que los atributos más importantes son las percepciones de Resolutividad y Agrado. Específicamente, percibir Resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 6,06, siendo significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

Mientras que Percibir Agrado –en referencia a no percibirlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 10,86, también significativo a un 99.9%.

Por otro lado, la percepción de facilidad aumenta las aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 2,06. Este estimador es significativo a un 99% nivel de confianza.

Atributos de la Experiencia 2022 (2)
Modelos de Regresión Logística



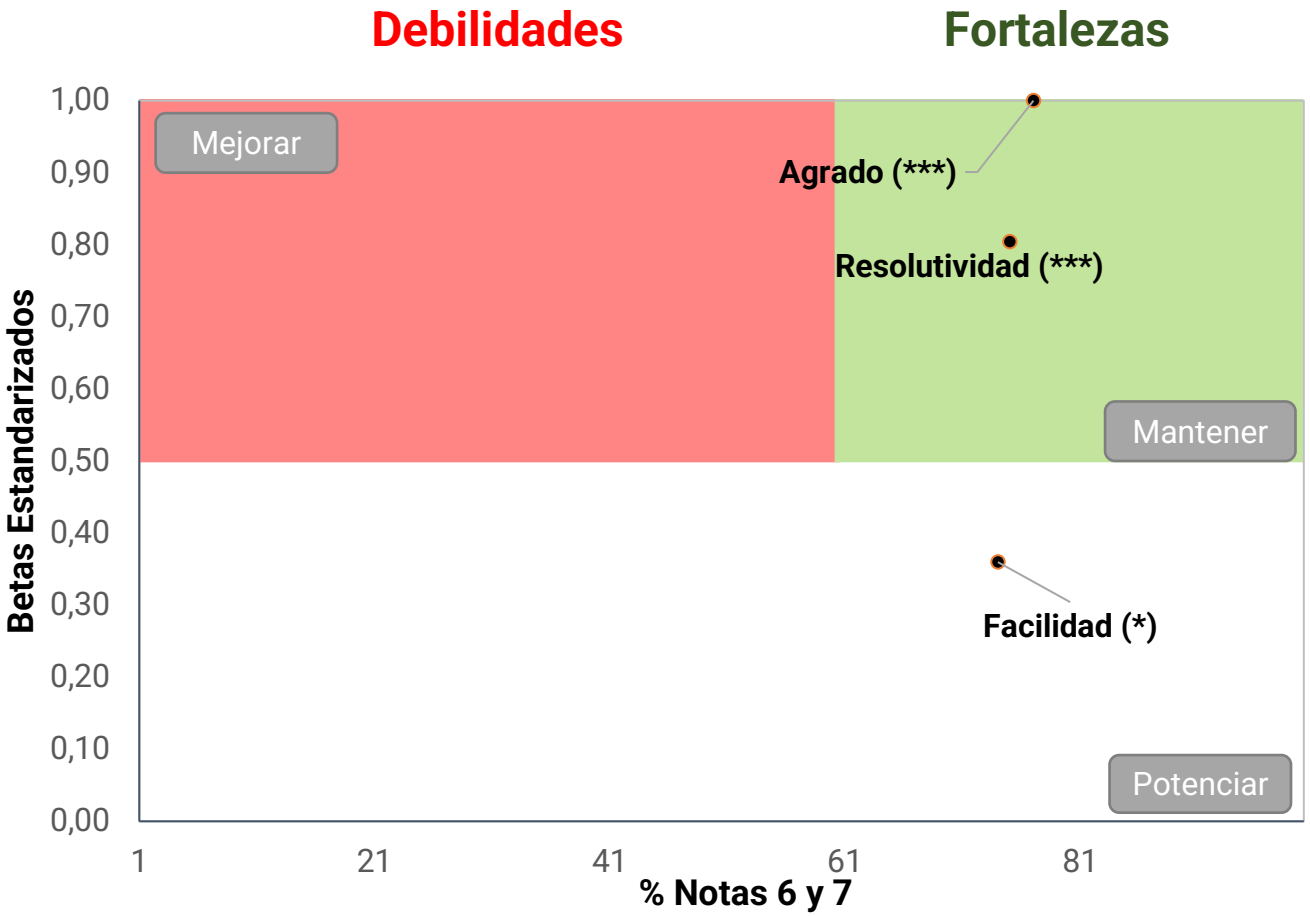
Variable Dependiente Binaria: Satisfaccion Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadistica.
N total: 2.170 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

Atributos de la Experiencia 2022 (2)
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 SERCOTEC. Este modelo permite ver que los atributos más relevantes son la satisfacción con la claridad de la información del resultado del trámite y con el esfuerzo que hizo SERCOTEC por 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 18,99. Mientras, estar satisfecho el esfuerzo que hizo SERCOTEC por acoger los requerimientos –en referencia a no estarlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 55,69, siendo esto significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

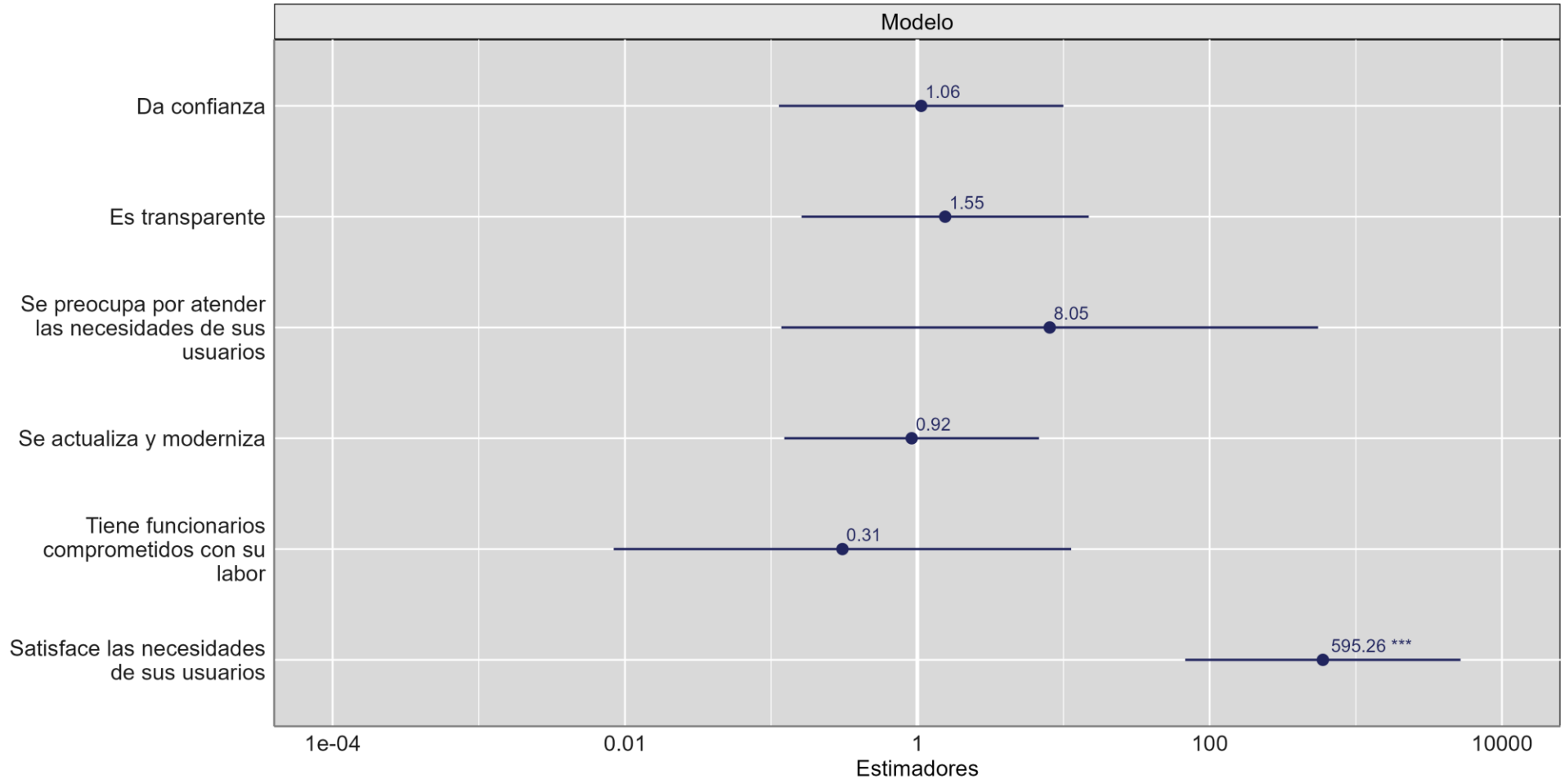


Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

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 no hay características por mejorar. Los atributos de Resolutividad y Agrado se encuentran en el cuadrante de las Fortalezas, debido al alto porcentaje de evaluación 6 y 7 y valor de los betas doblemente estandarizados. Estas son características por mantener de parte de SERCOTEC. Mientras, el atributo de Facilidad se encuentra en el cuadrante de características por potenciar, esto debido a su bajo valor en el coeficiente con doble estandarización.

Imagen Institucional 2022
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Evaluación General Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.170 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

Imagen Institucional 2022
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)

Se estimó el Modelo de Regresión Logística para conocer en qué medida los atributos de la imagen institucional afectan la *Evaluación de la Satisfacción General Institucional* por parte de los usuarios de SERCOTEC.

El modelo indica que el único atributo de imagen que se relaciona con la Satisfacción General Institucional corresponde a la satisfacción de las necesidades de sus usuarios. Específicamente, percibir que la institución satisface las necesidades de sus usuarios–en referencia a no percibirlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la institución por un factor de 595,26, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza.

Imagen Institucional 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

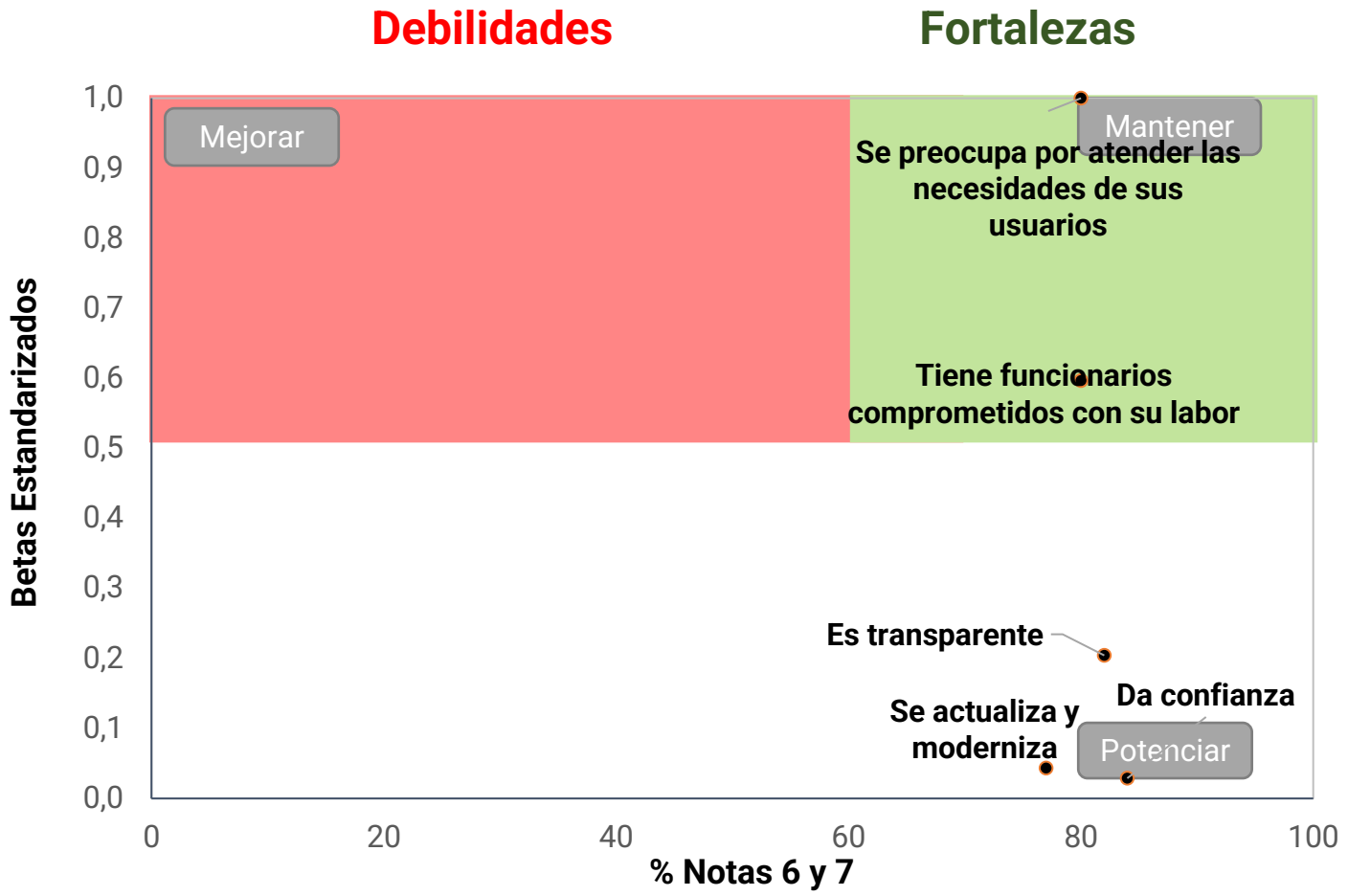


Imagen Institucional 2022

Mapa de fortalezas y Debilidades

A partir del modelo de regresión que incluye todos los atributos de la imagen institucional, se diseñó un Mapa de Fortalezas y Debilidades, donde se ubican los atributos de la imagen institucional en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 y su beta doblemente estandarizado.

Los datos indican que no hay características por mejorar en la imagen institucional. Sin embargo, la imagen de que la institución da confianza, es transparente y que se actualiza y moderniza, son atributos por potenciar, esto debido a sus bajos valores en los betas doblemente estandarizados. Mientras, la imagen de que la institución se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios y que tiene funcionarios comprometidos con su labor están ubicados en el cuadrante de Fortalezas y corresponden a atributos por mantener.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC)

