Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)



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: Álvaro Arancibia – Paula Herrera
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 Nacional del Consumidor (SERNAC)**
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados como respondentes en SERNAC de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en el SERNAC entre los meses de abril y mayo del 2022.
Muestra	:	4.784 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 15 de julio al 15 de septiembre de 2022.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Canal Web	Canal Telefónico	Canal Presencial	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	n	n	Error
Reclamo antes una empresa	1.853	387	308	2.548	71.404	1,9%
No recibir publicidad no deseada o spam (No Molestar)	503	0	0	503	6.761	4,2%
Consulta sobre temas de consumo	415	642	107	1.164	35.440	2,8%
Me Quiero Salir (MQS)	569	0	0	569	12.212	4%
Total	3.340	1.029	415	4.784	125.817	1,4%
Error	1,7%	3%	4,7%	1,4%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2019			2020			2022		
	Web	Tel.	Pres.*	Web	Tel.	Pres.*	Web	Tel.	Pres.
Reclamo	1.370	404	877	2.492	272	76	1.853	387	308
No Molestar	308	0	0	114	0	0	503	0	0
Consulta	555	957	729	741	1.415	45	415	642	107
Me Quiero Salir	0	0	0	340	0	0	569	0	0
Total	2.233	1.361	1.606	3.687	1.687	121	3.340	1.029	415

*Canal presencial para los años 2019 y 2020 incorpora las categorías: Canal Presencial, Direcciones Regionales y Plataforma Municipal. Mediciones de 2017 y 2015 no son homologables en las categorías o no tienen información

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	35%
	TRR2	37%
	TRR3	35%
	TRR4	38%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	60%
	TCoop2	64%
	TCoop3	60%
	TCoop4	64%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	17%
	TR2	17%
	TR3	22%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	58%
	TC2	59%
	TC3	80%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	2%
	TRR2	4%
	TRR3	2%
	TRR4	4%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	6%
	TCoop2	10%
	TCoop3	6%
	TCoop4	10%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	47%
	TR2	47%
	TR3	82%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	37%
	TC2	37%
	TC3	53%

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

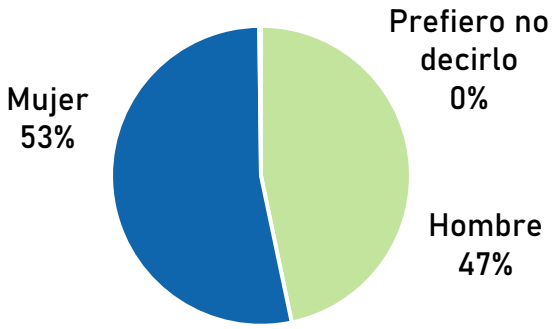
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

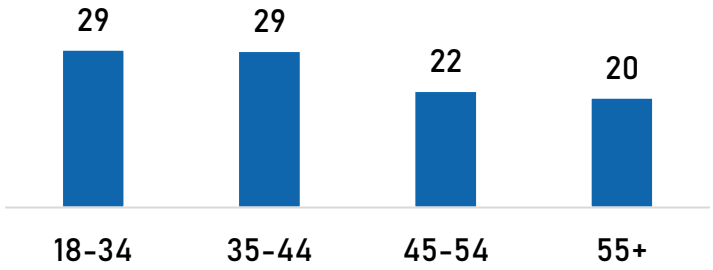
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

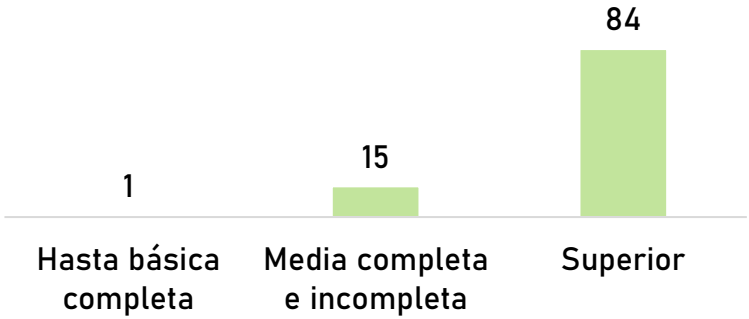
Sexo



Edad en Tramos



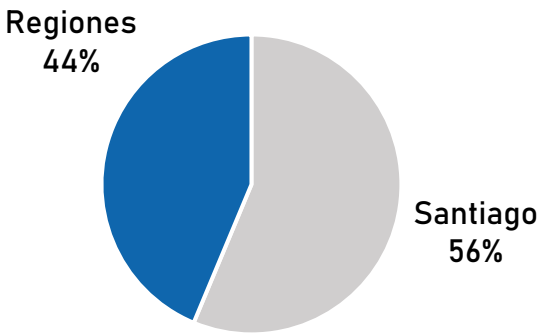
Nivel Educativo



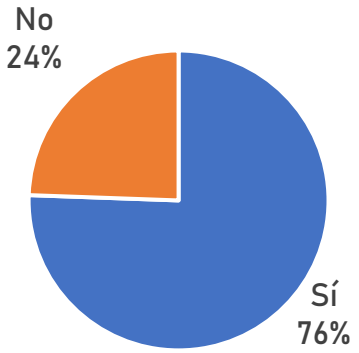
N = 4.784

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

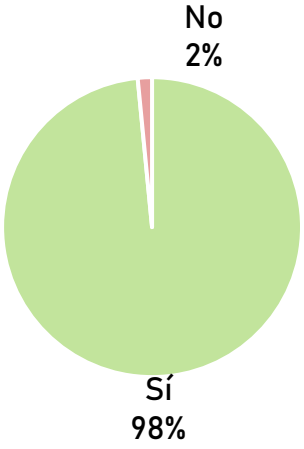
Zona de residencia



Jefatura del Hogar



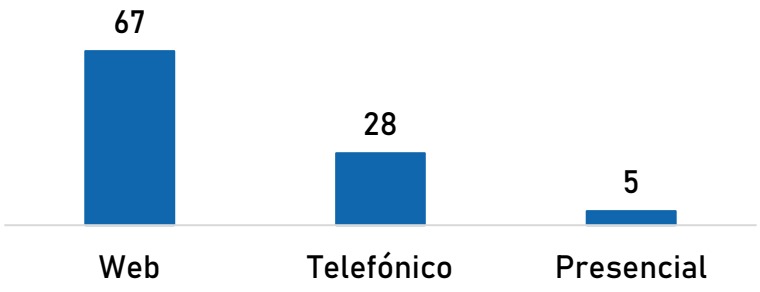
Tenencia de Clave Única



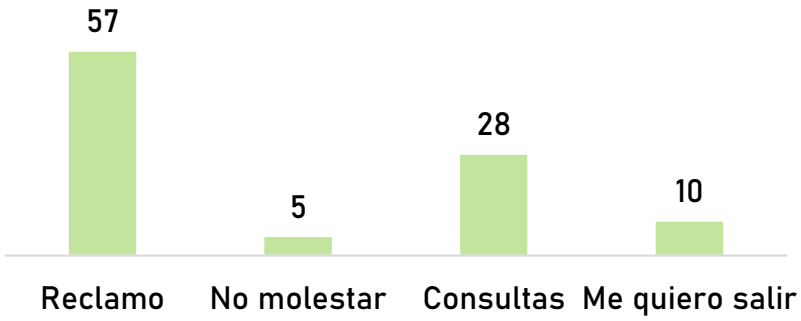
N = 4.784

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

Canal utilizado para el trámite



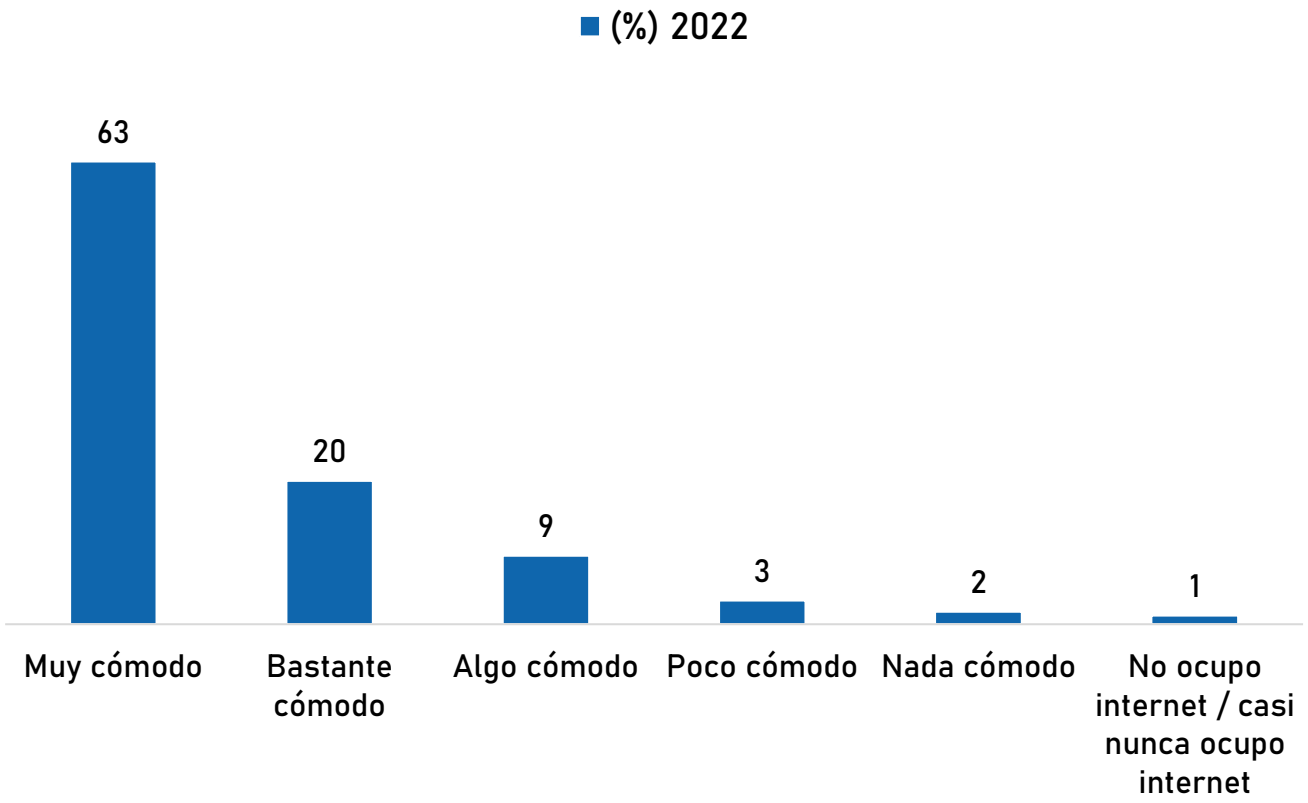
Trámite



N = 4.784

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

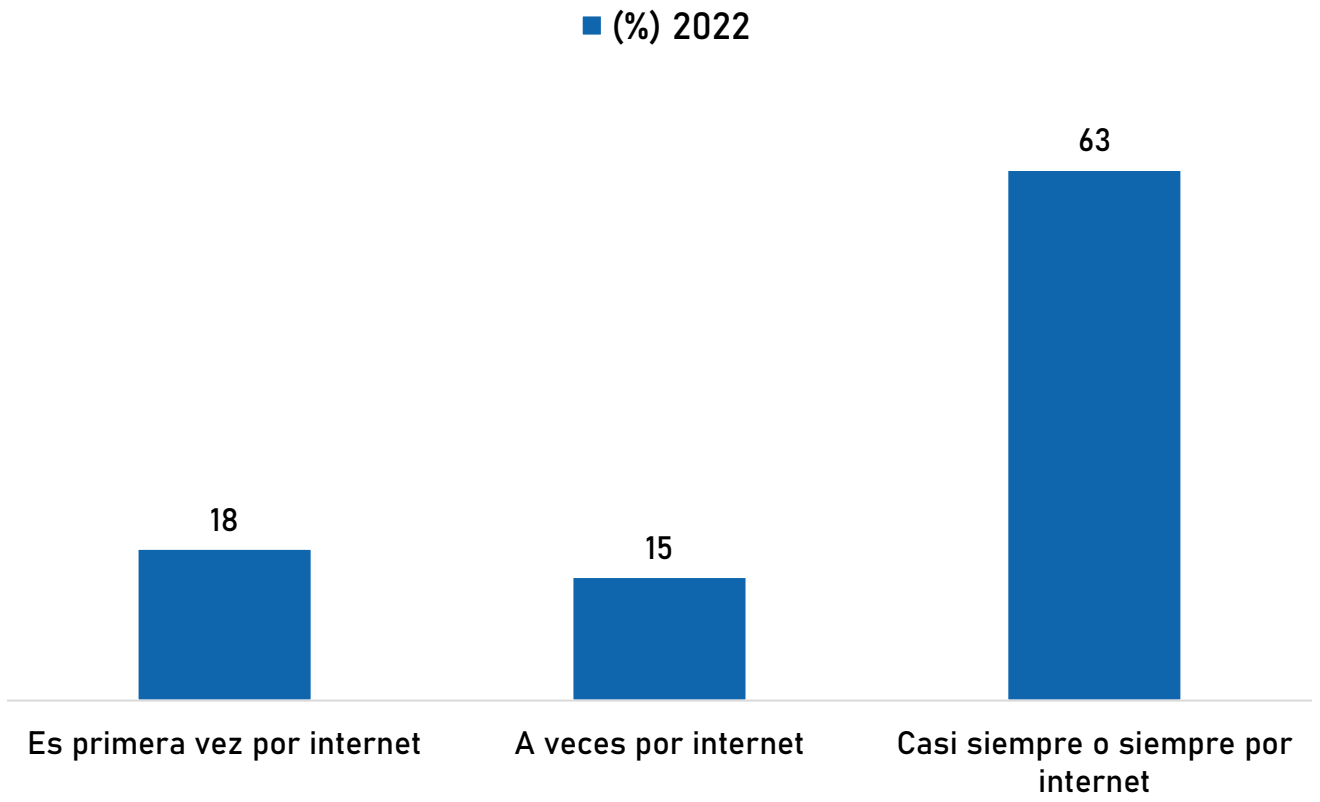
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 4.784
Se omiten las categorías NS-NR

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

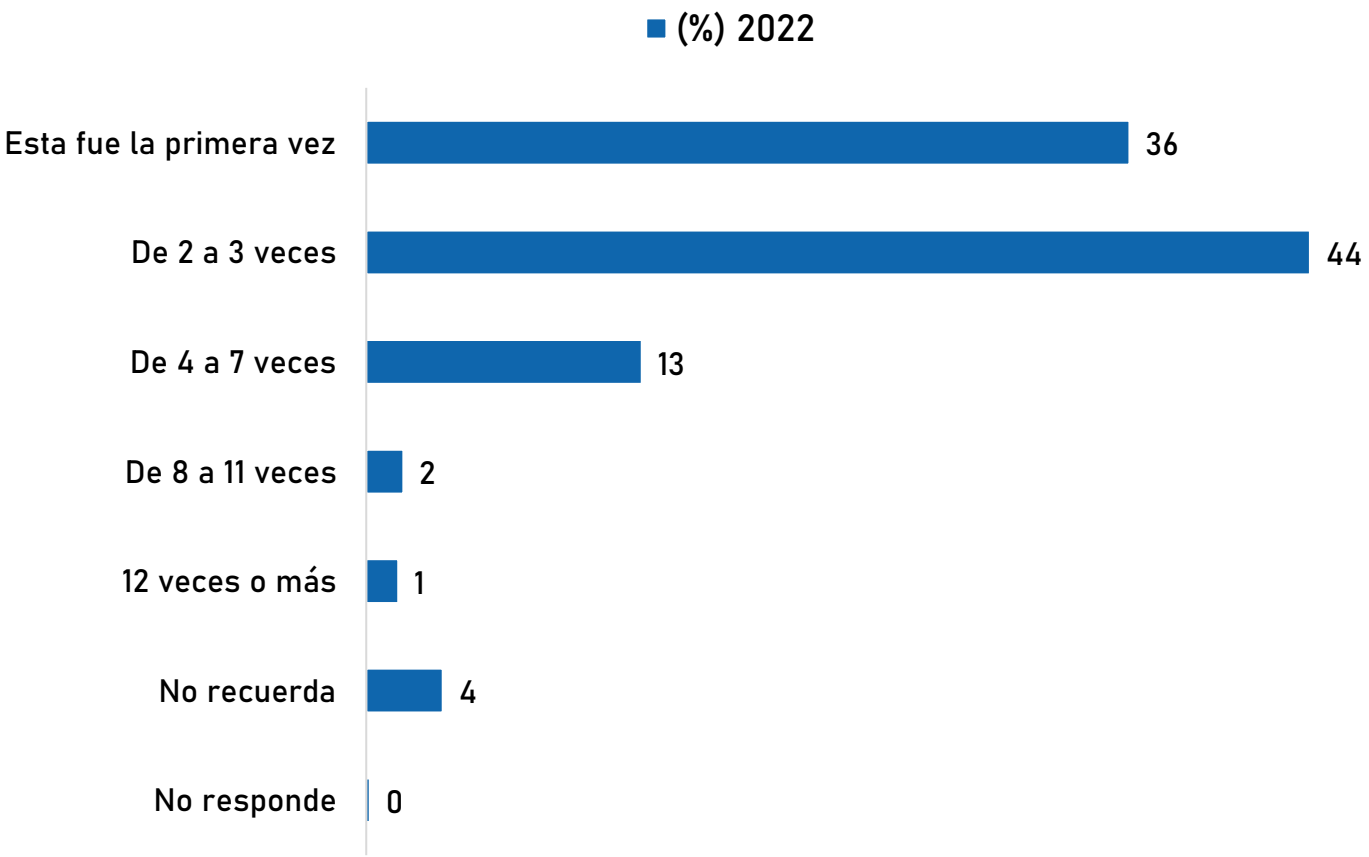
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 3.782
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SERNAC

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



N = 4.784

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.

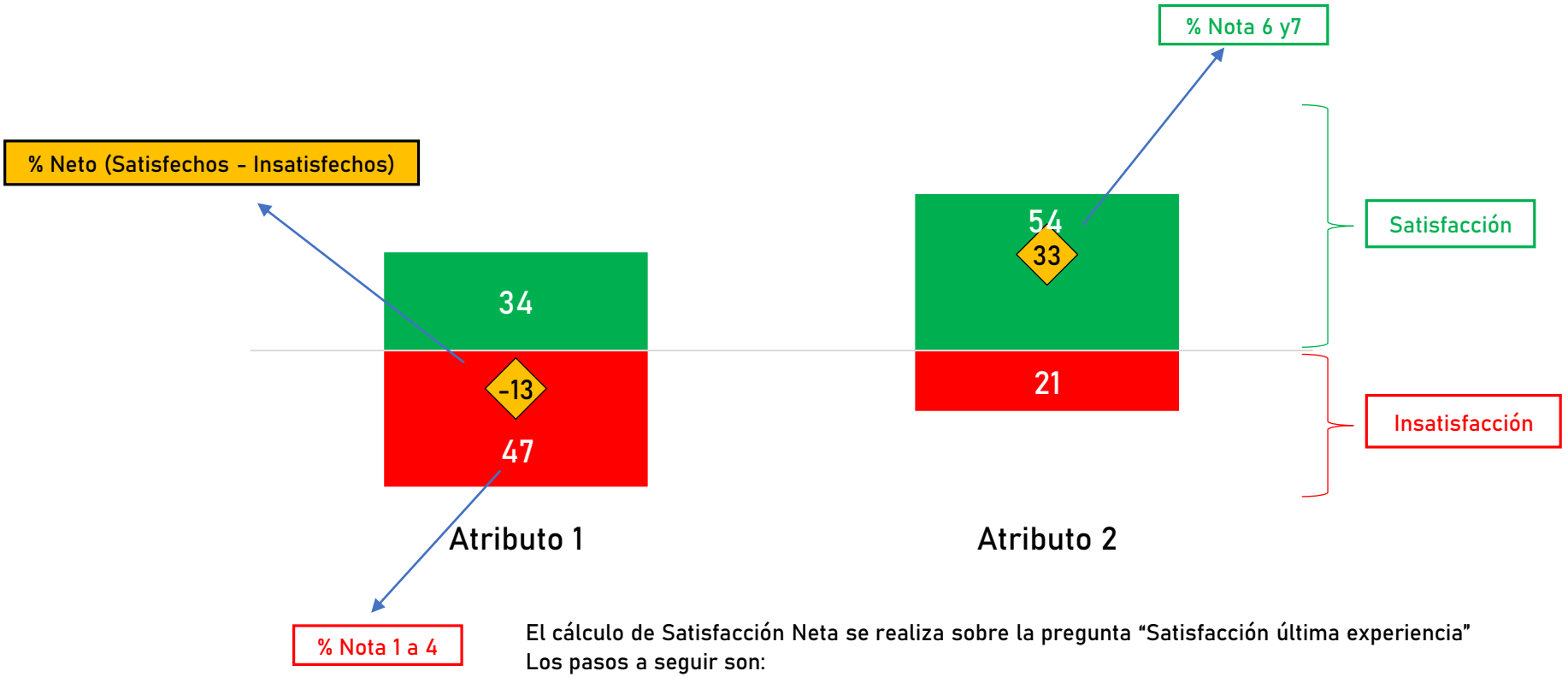
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

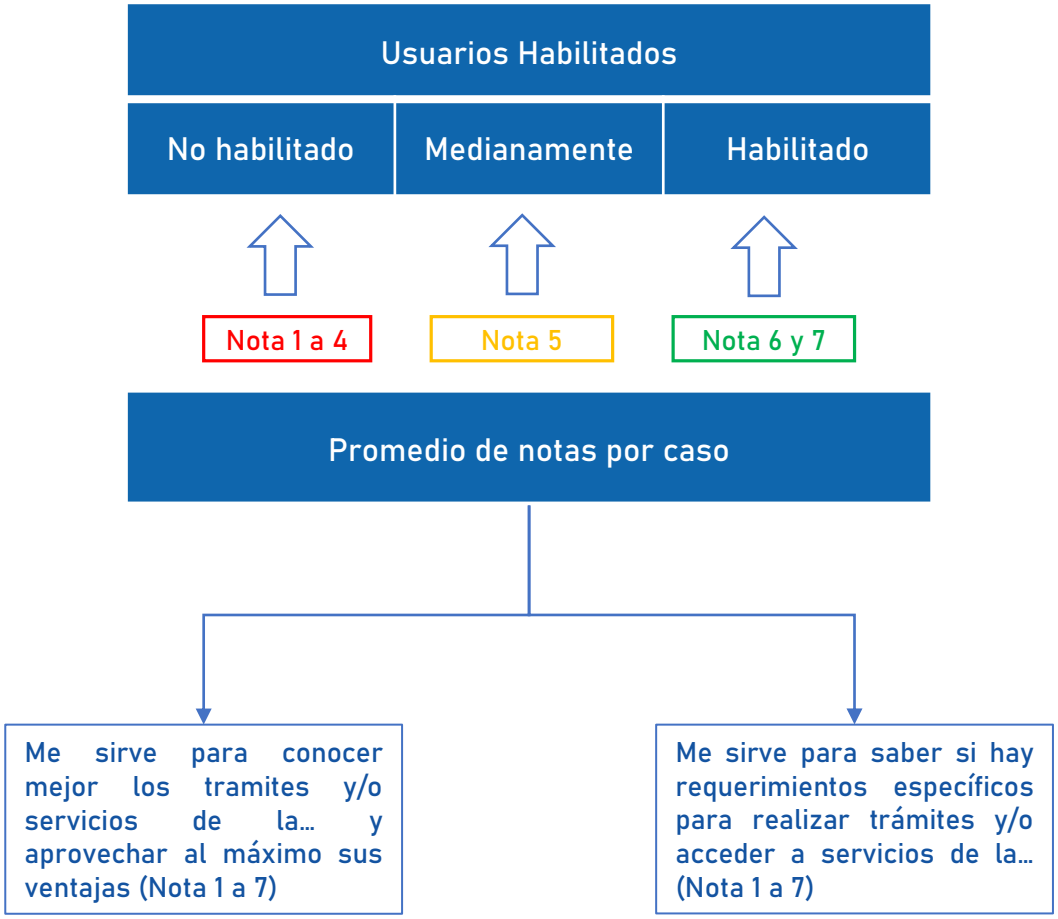
HABILITACIÓN

- 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



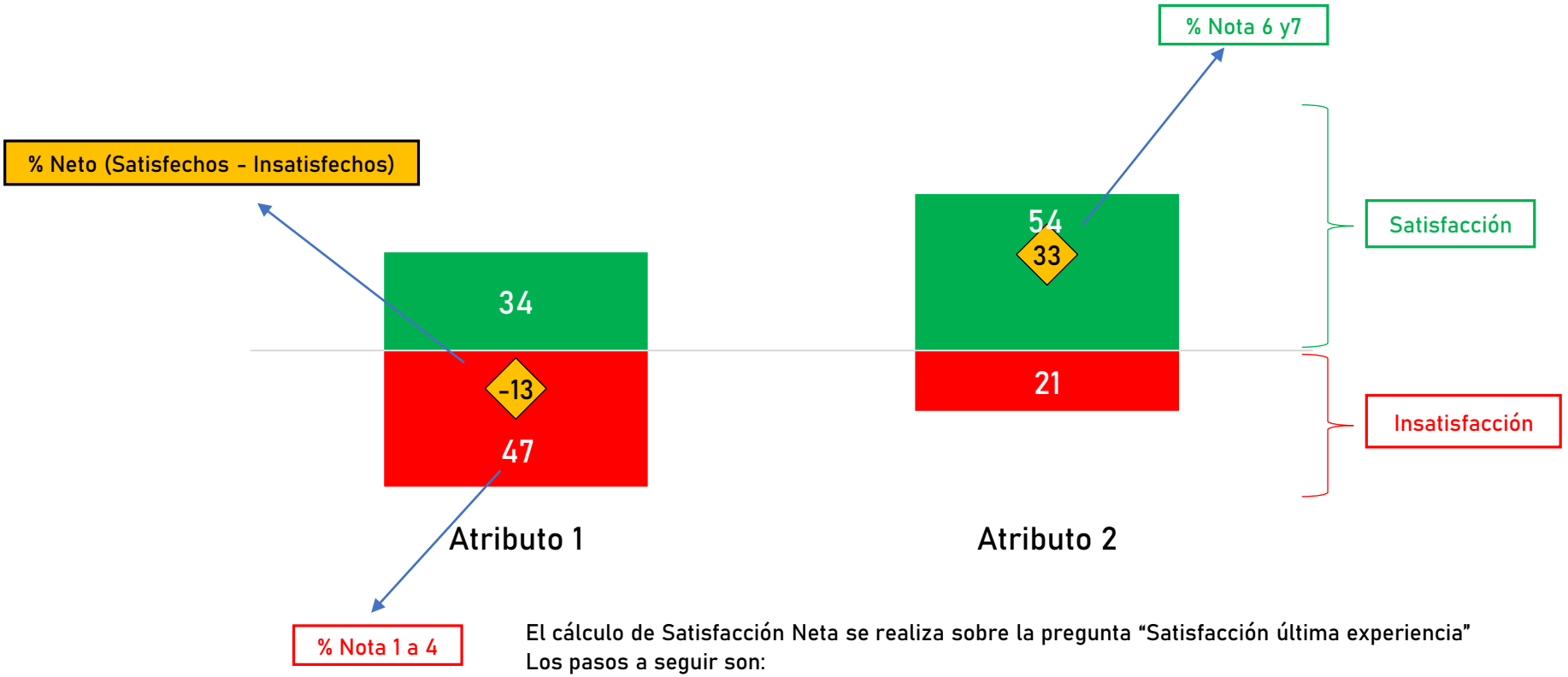
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



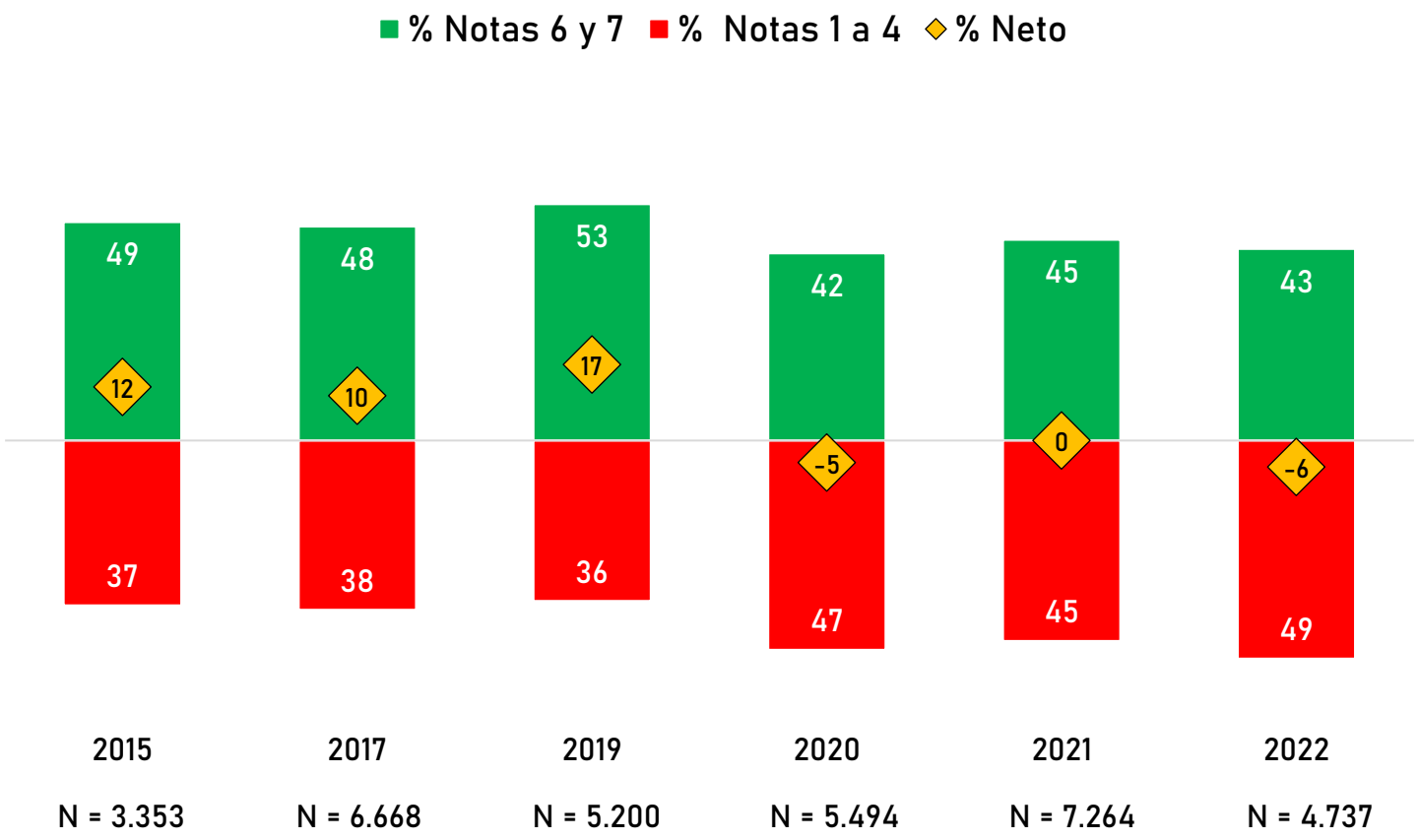
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) SERNAC 2015, 2017, 2019, 2020, 2021 – 2022

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

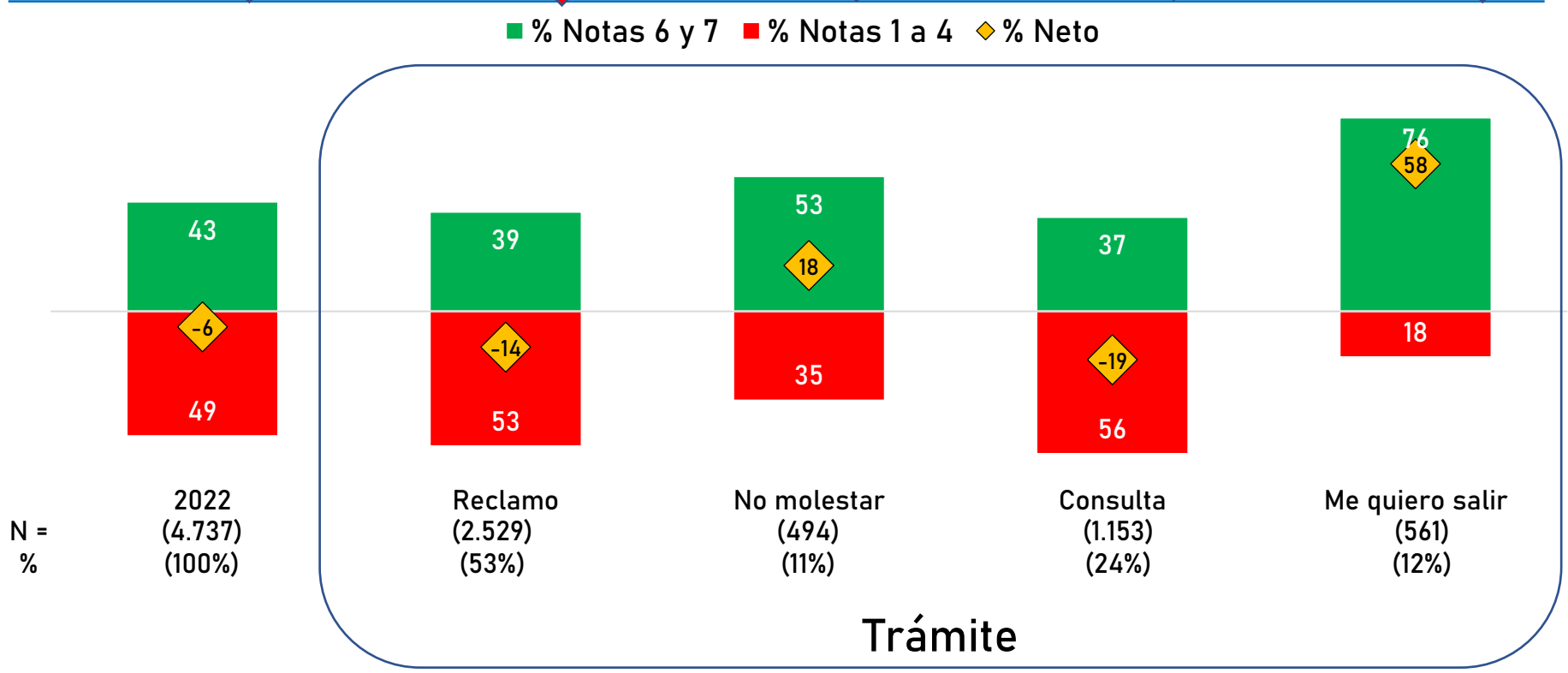


El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

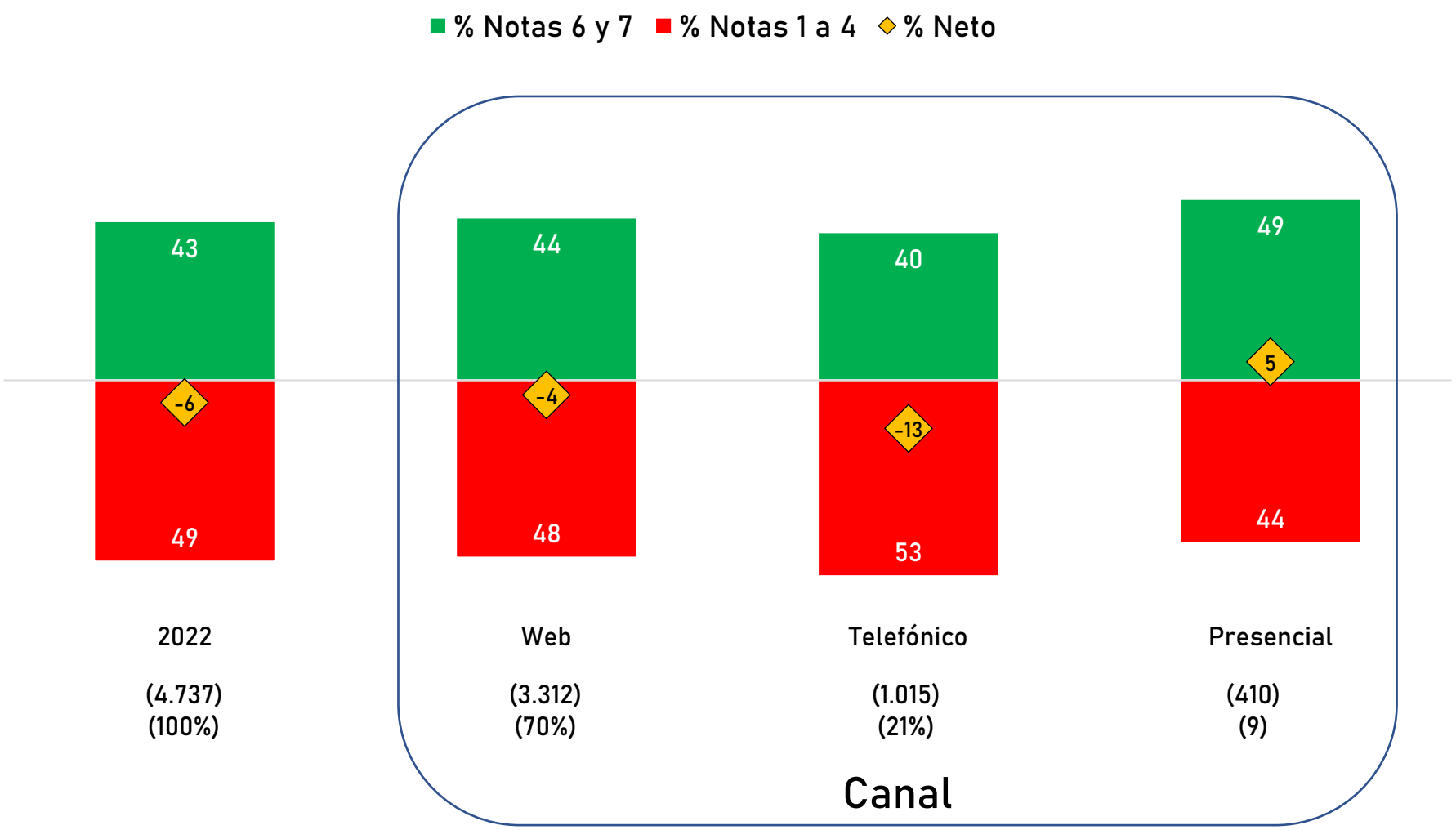
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en SERNAC, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

2015	12	12	-	-	-
2017	10	10	-	-	-
2019	17	19	52	16	-
2020	-5	-5	15	-14	51
2021	0	-6	36	23	76



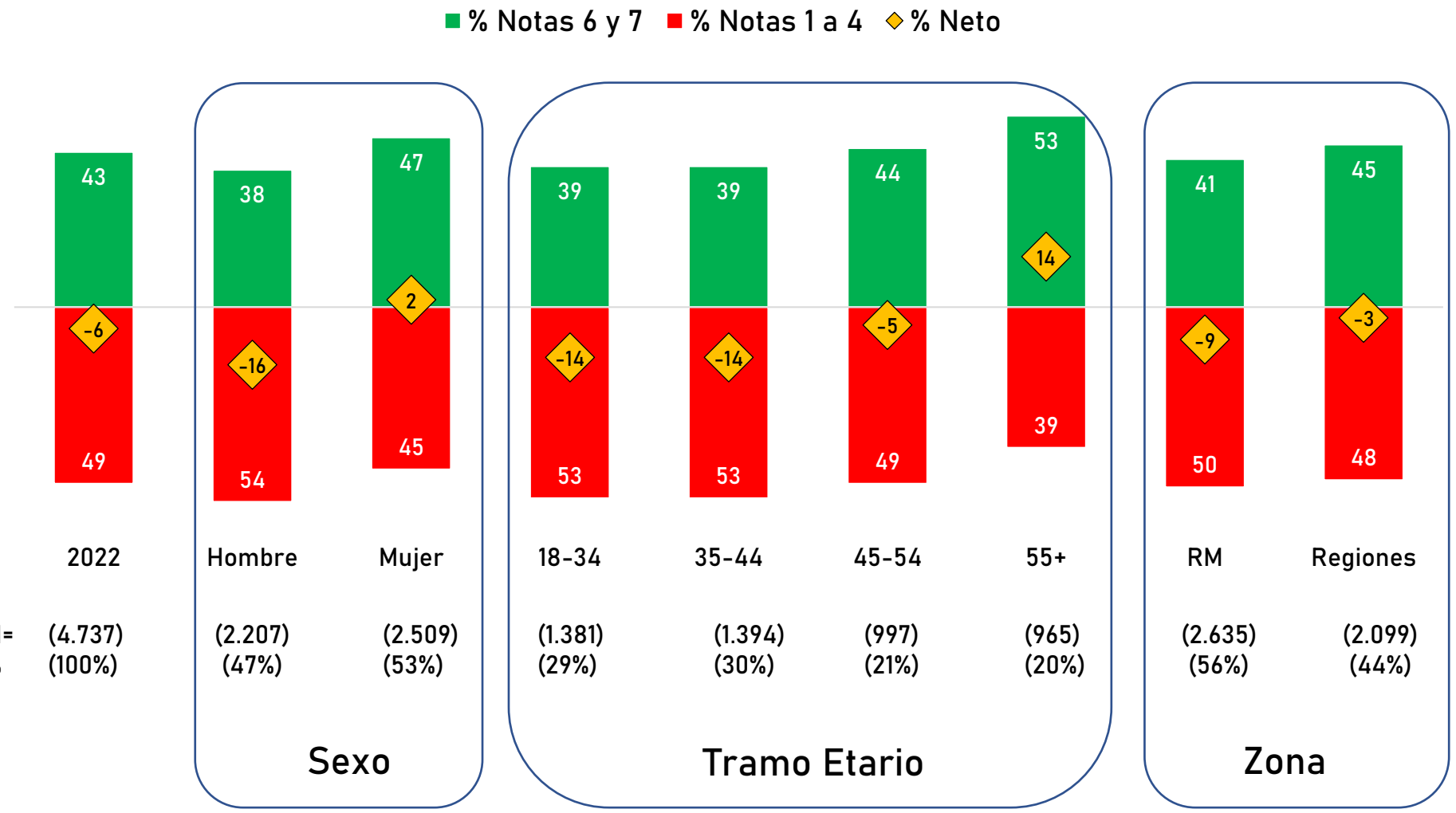
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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



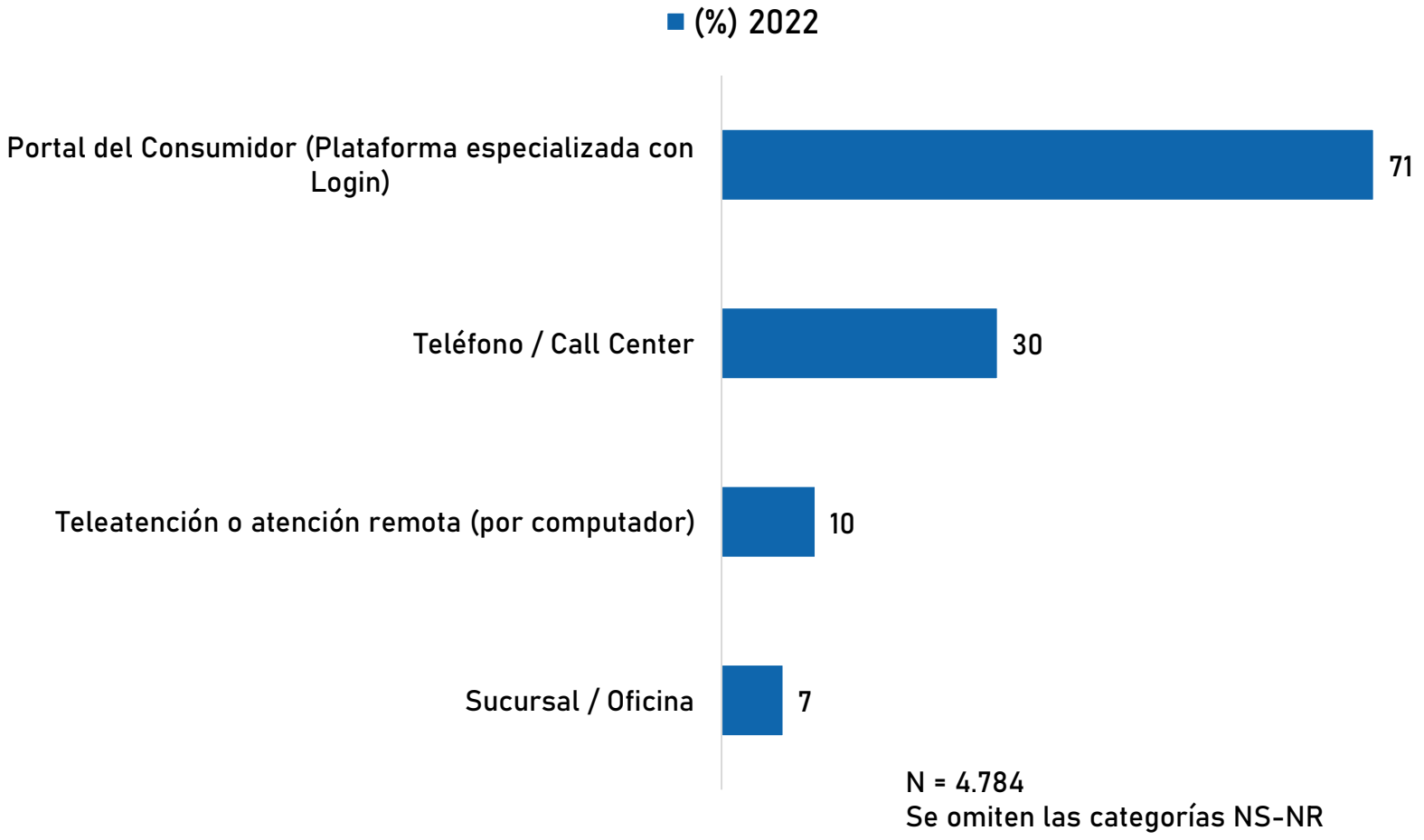
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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



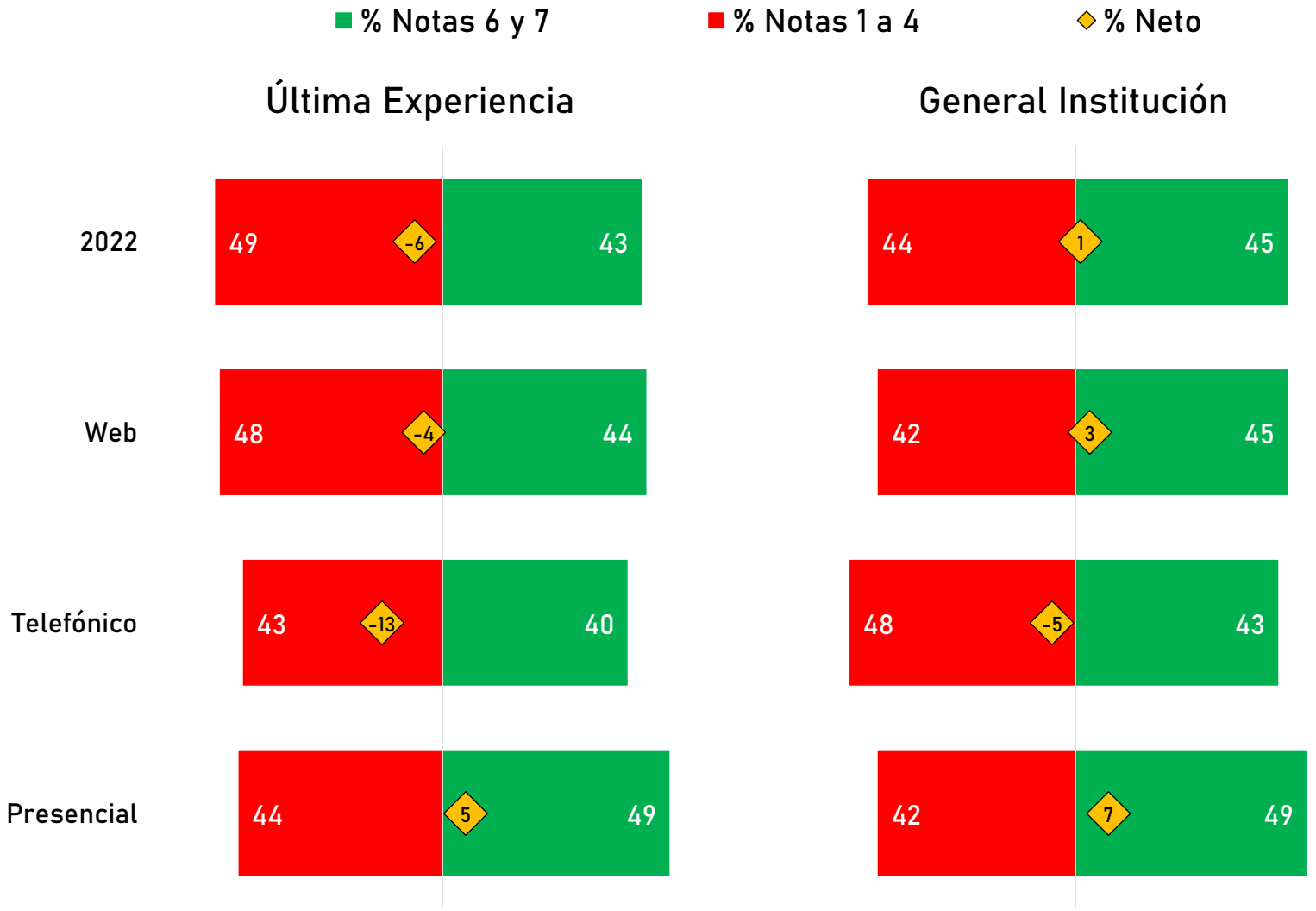
CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

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



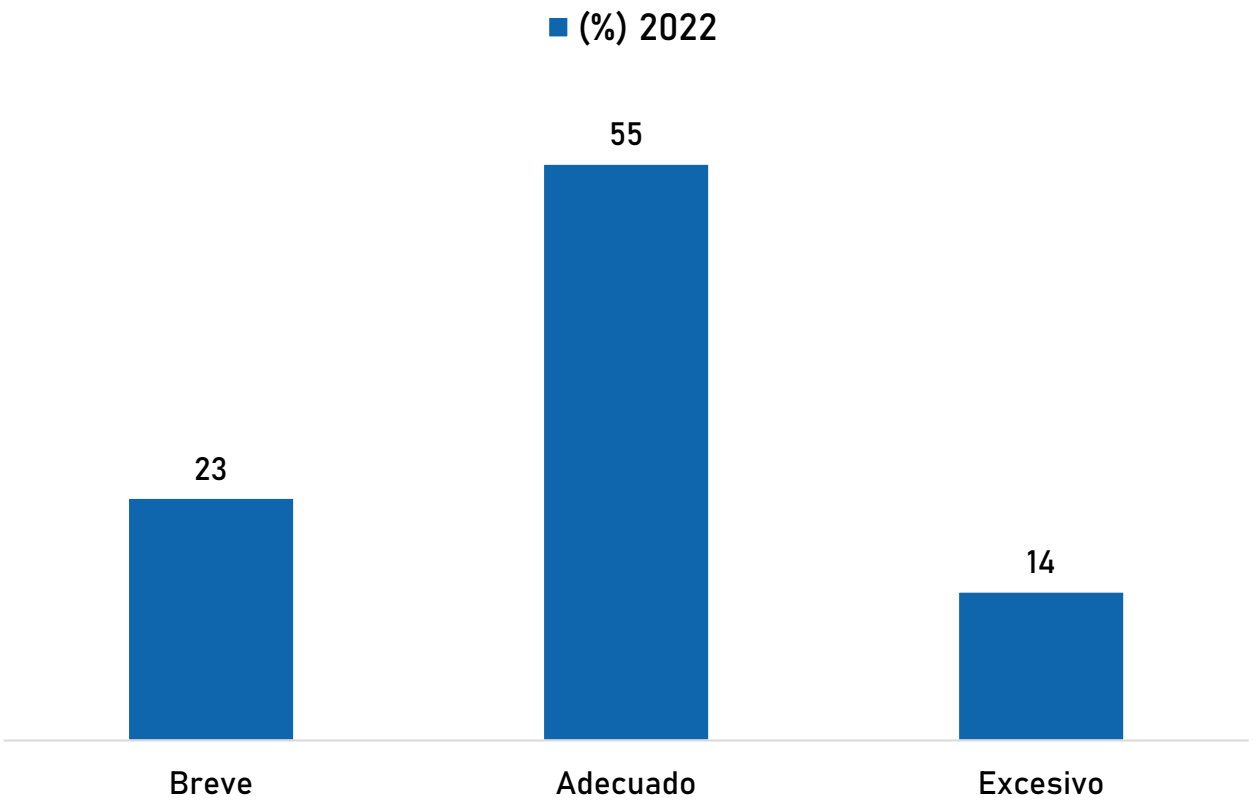
N = 4.784
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA – GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR CANAL



TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

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



N = 4.784
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

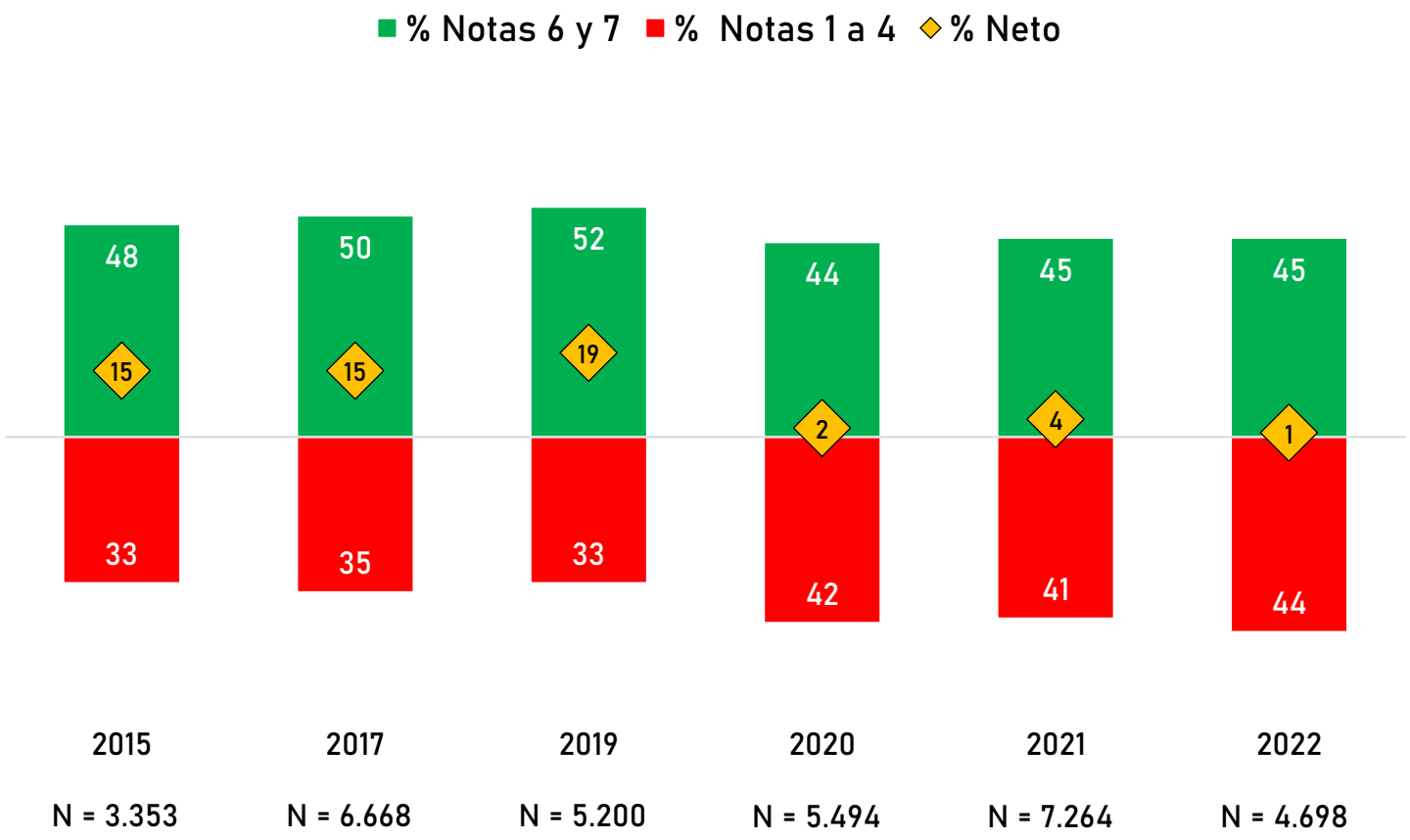
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

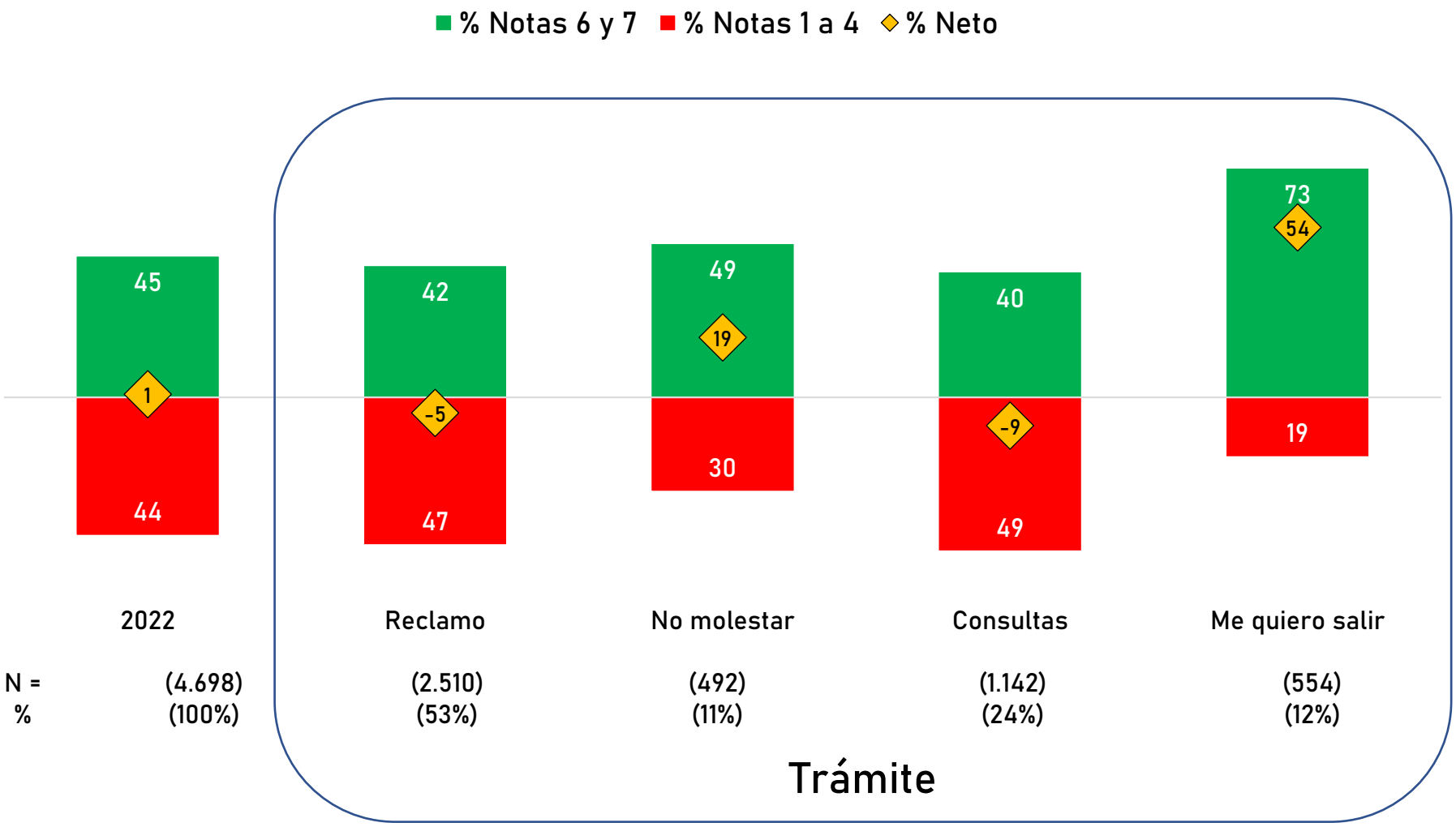
EVALUACIÓN GENERAL (%) SERNAC
2015, 2017, 2019, 2020, 2021 - 2022

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



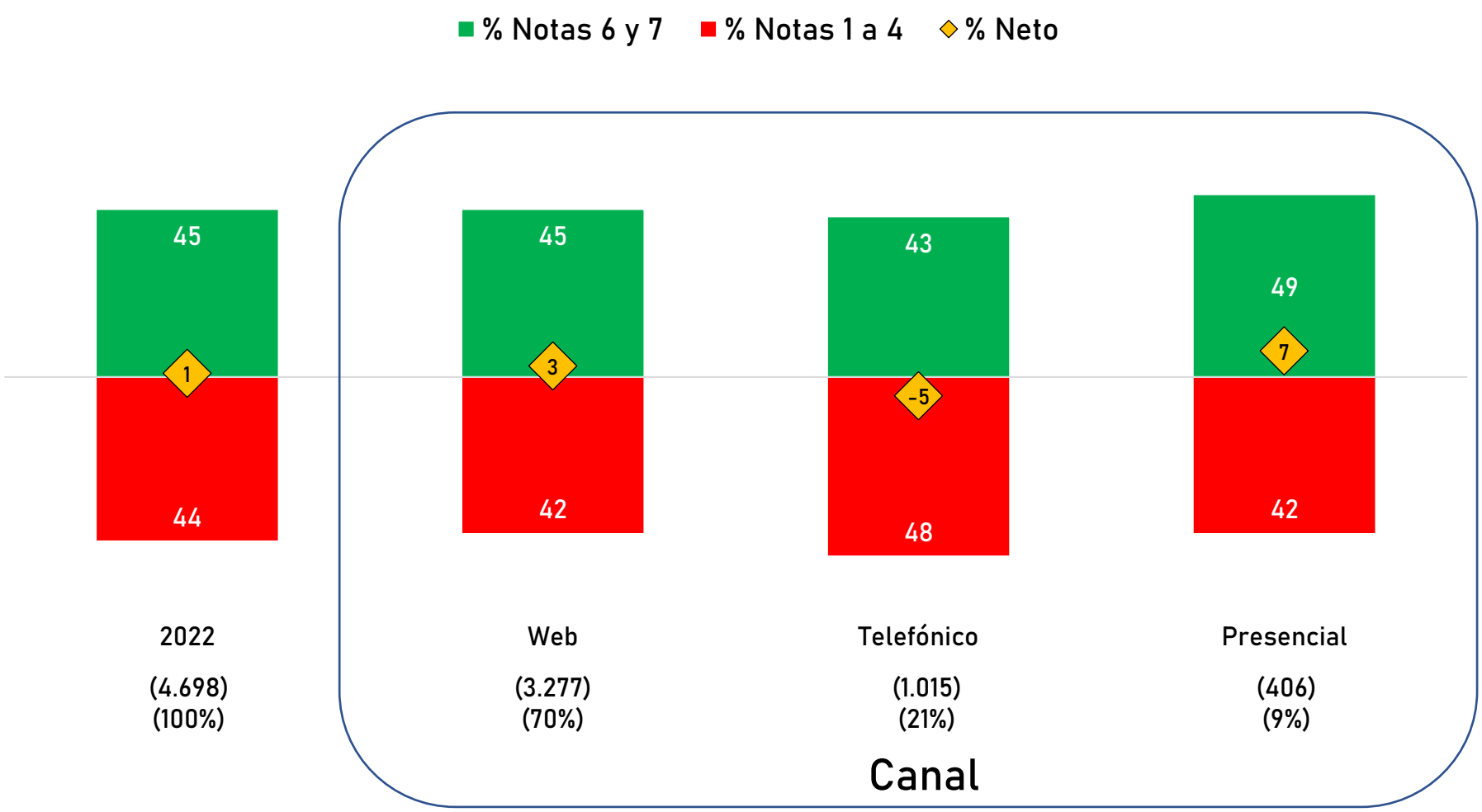
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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



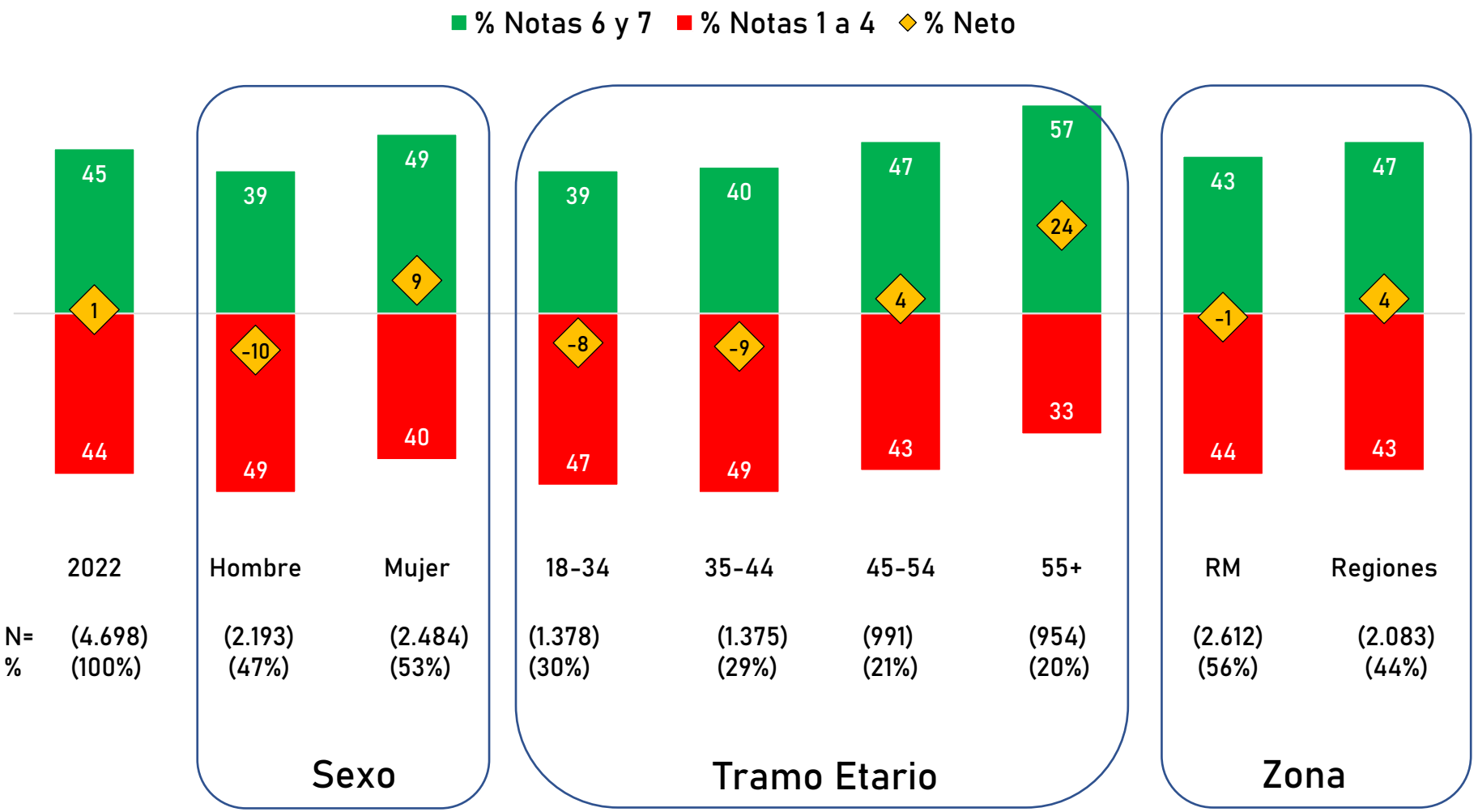
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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

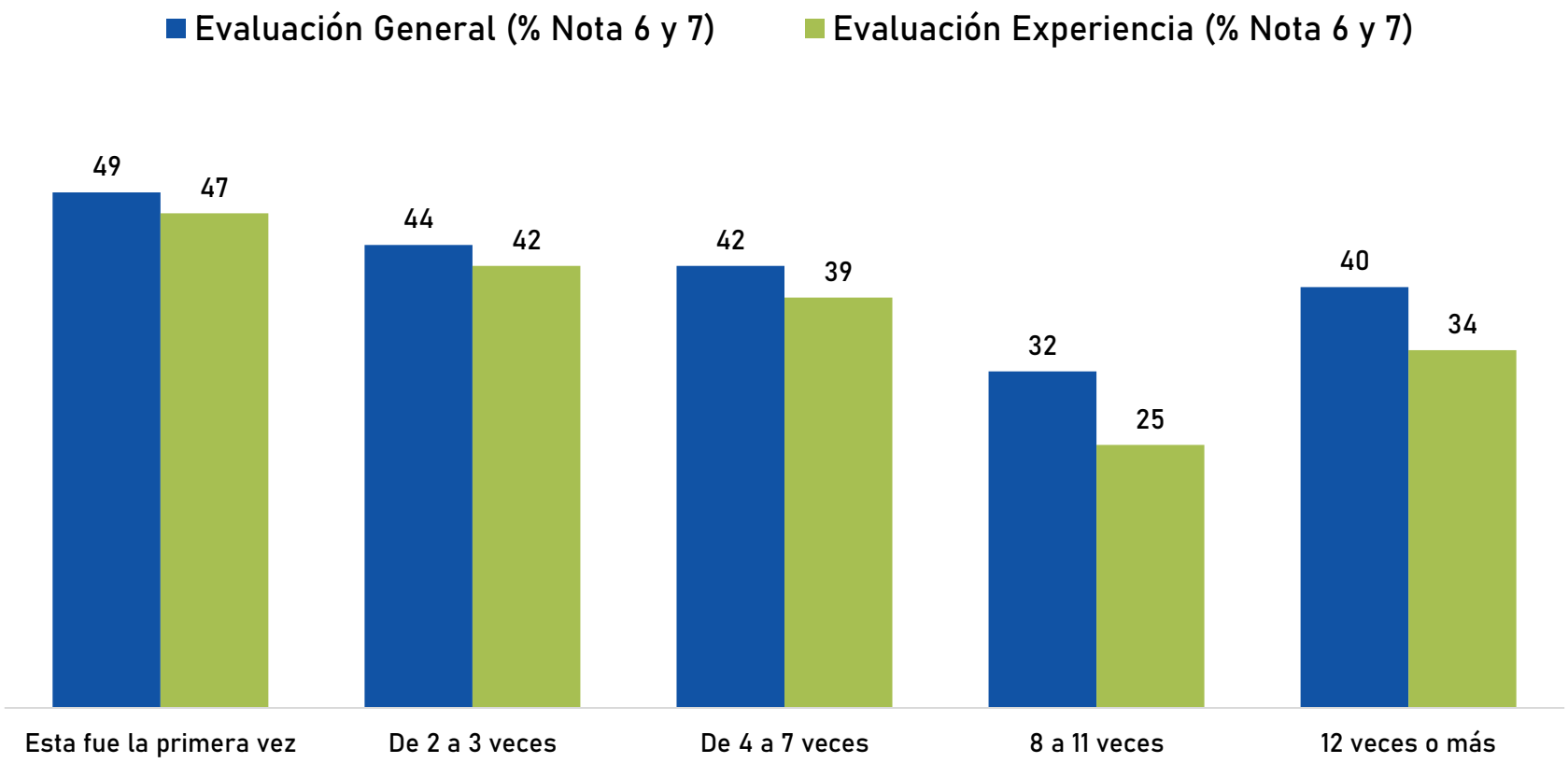


EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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



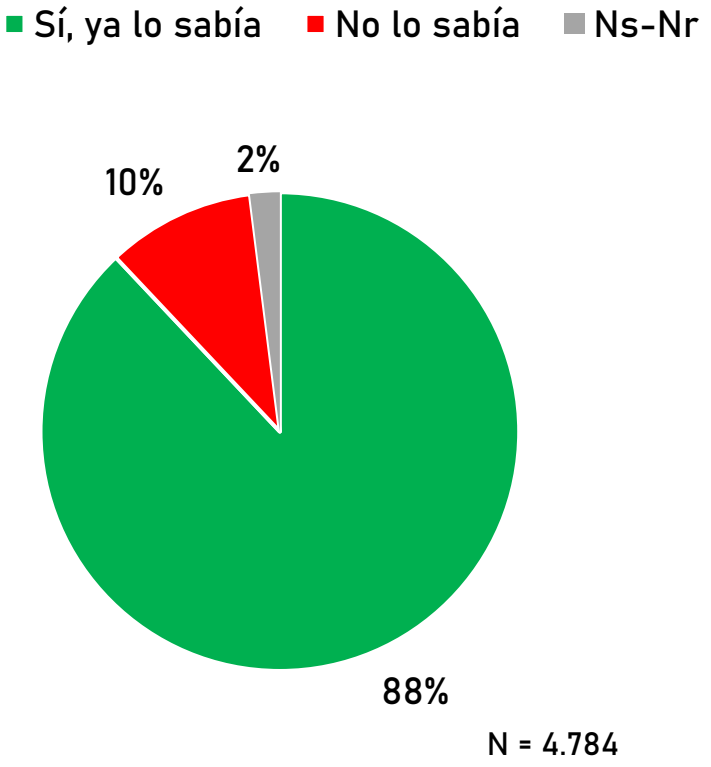
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA



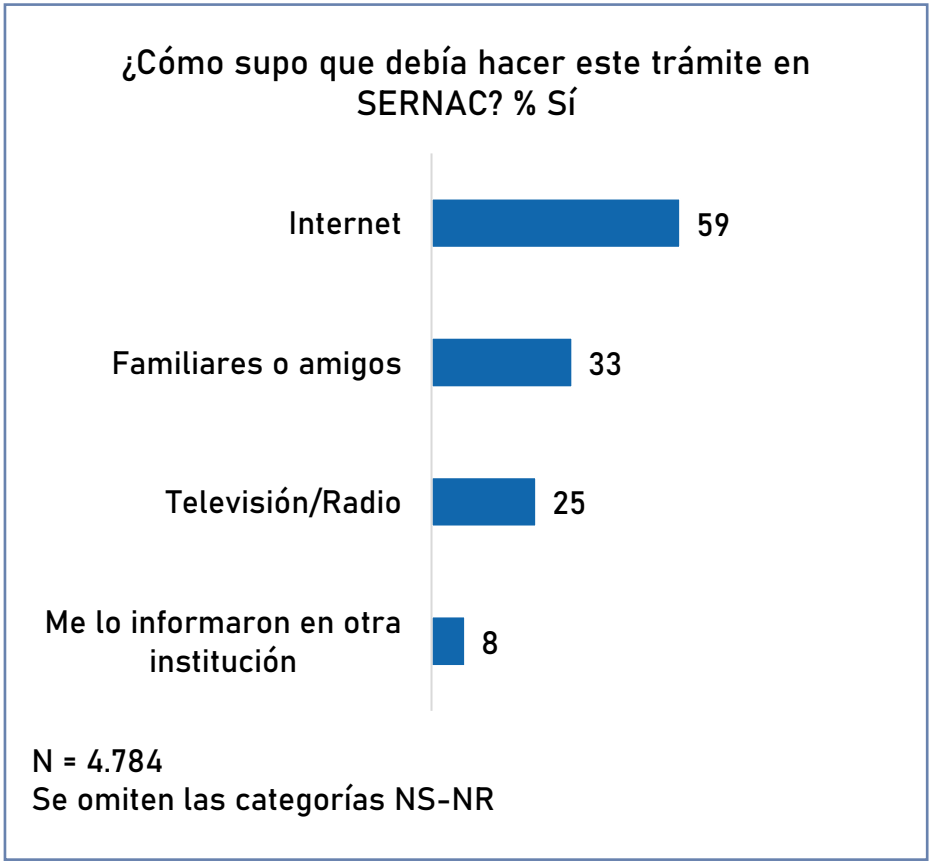
N EG = 4.521
N UE = 4.561
Se omiten categorías NS-NR

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

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



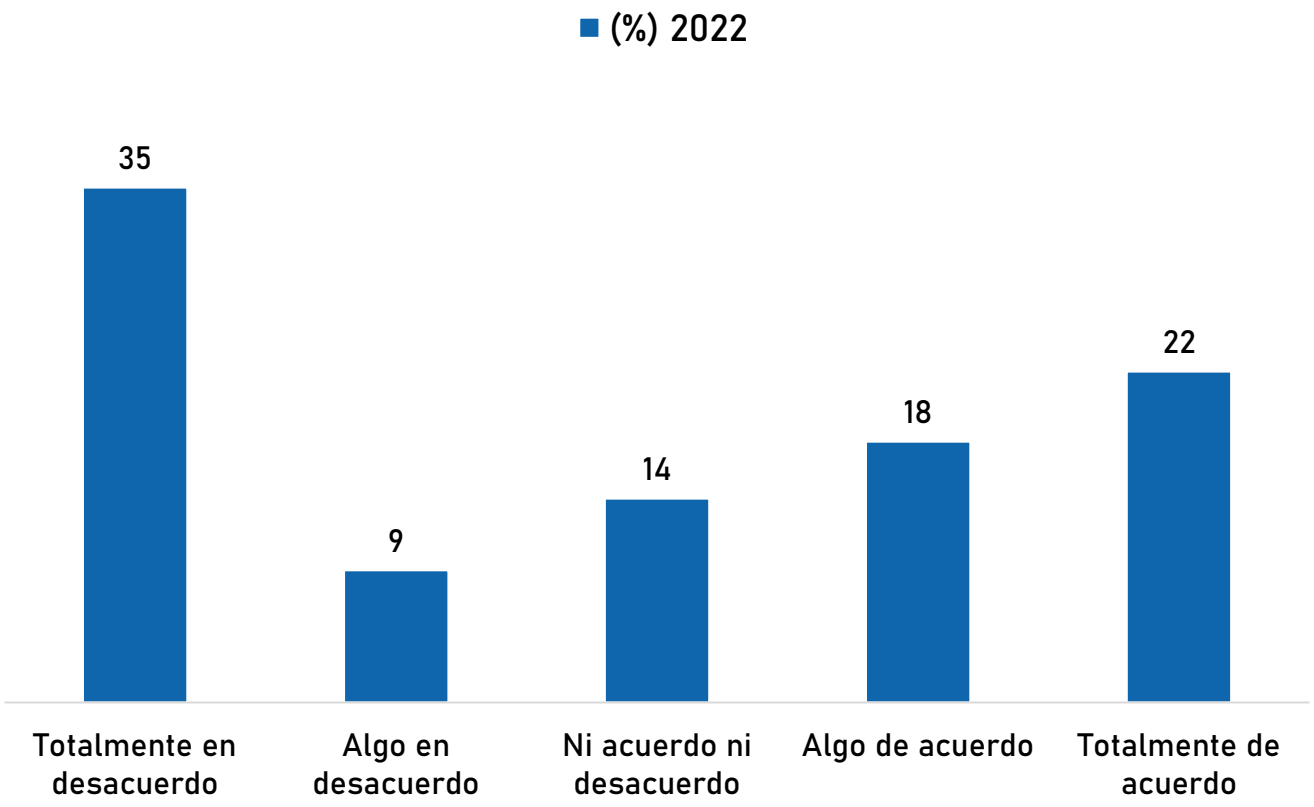
N = 4.784



N = 4.784
Se omiten las categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERNAC

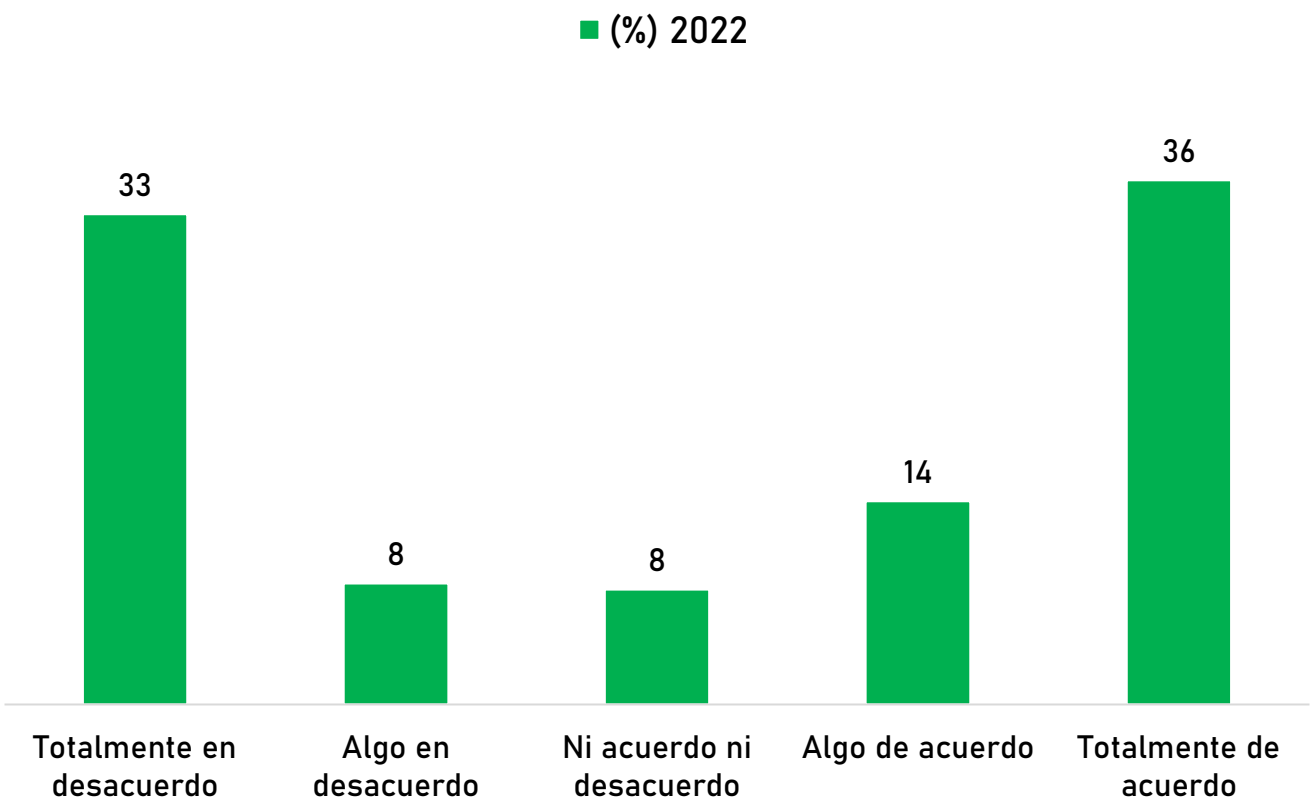
Esta experiencia de servicio en SERNAC aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 4.784
Se omiten categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERNAC

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



N = 4.784
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

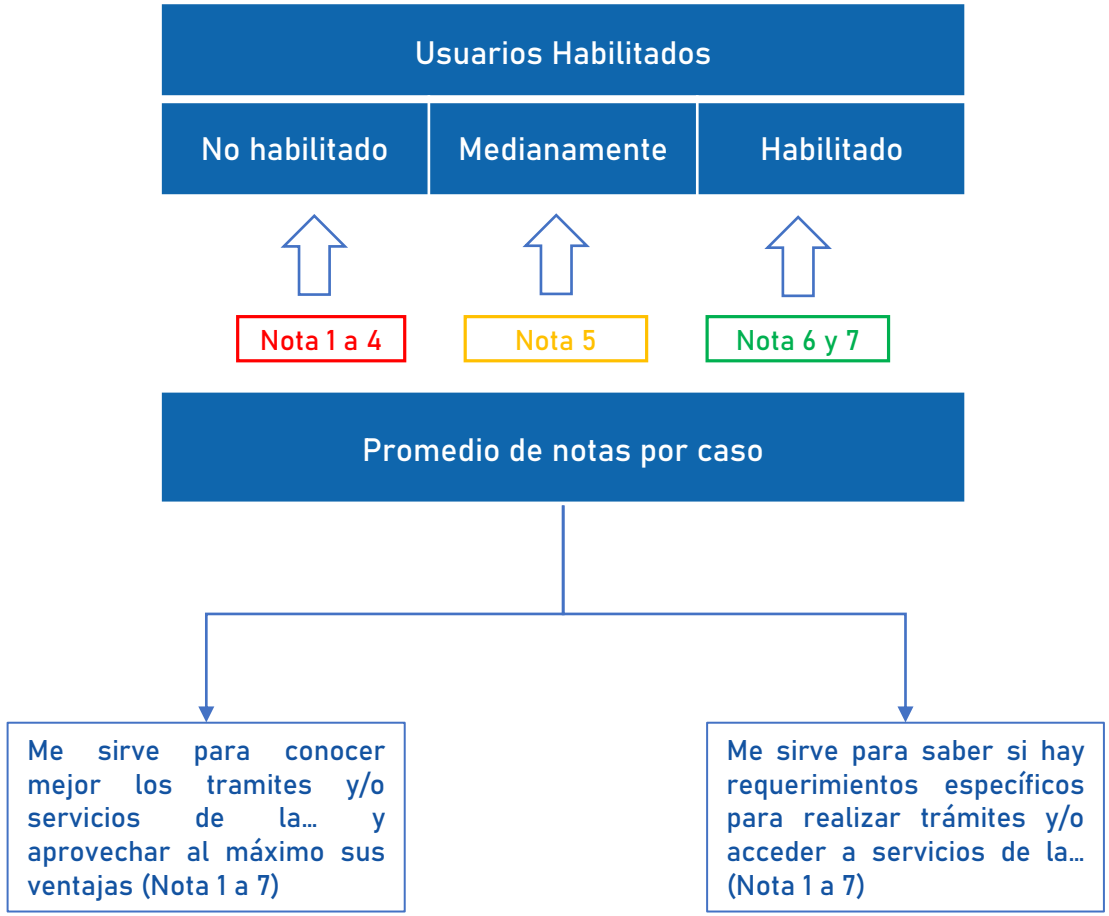
HABILITACIÓN

- 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.

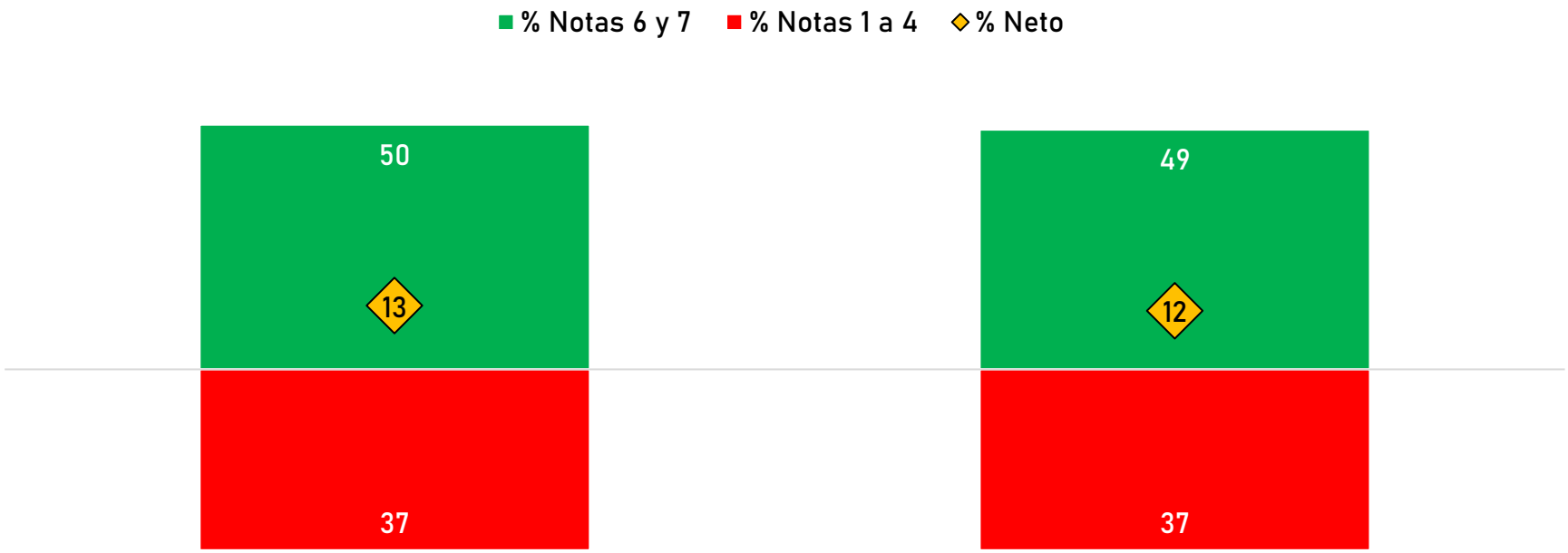
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) SERNAC

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

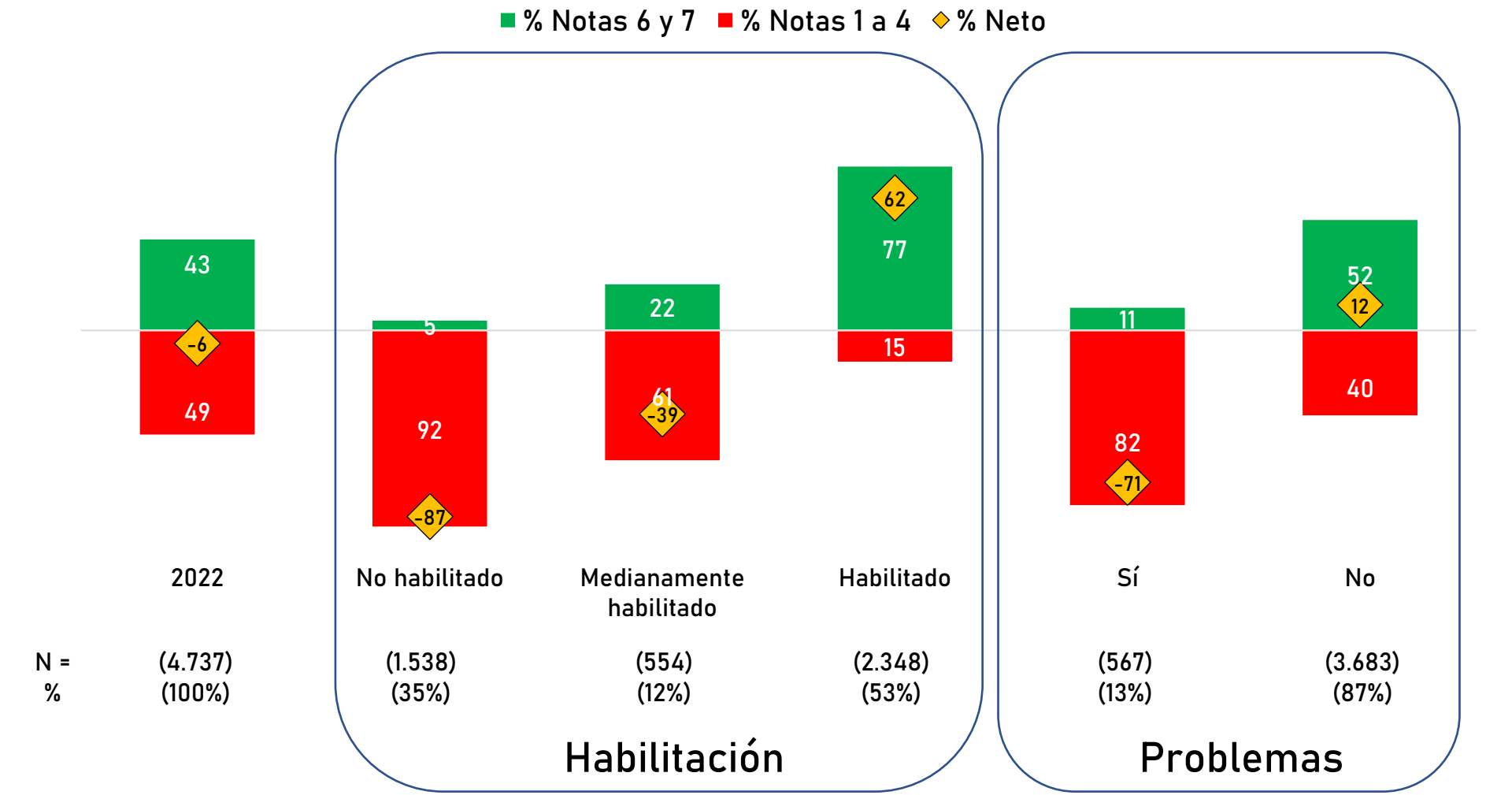


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas

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

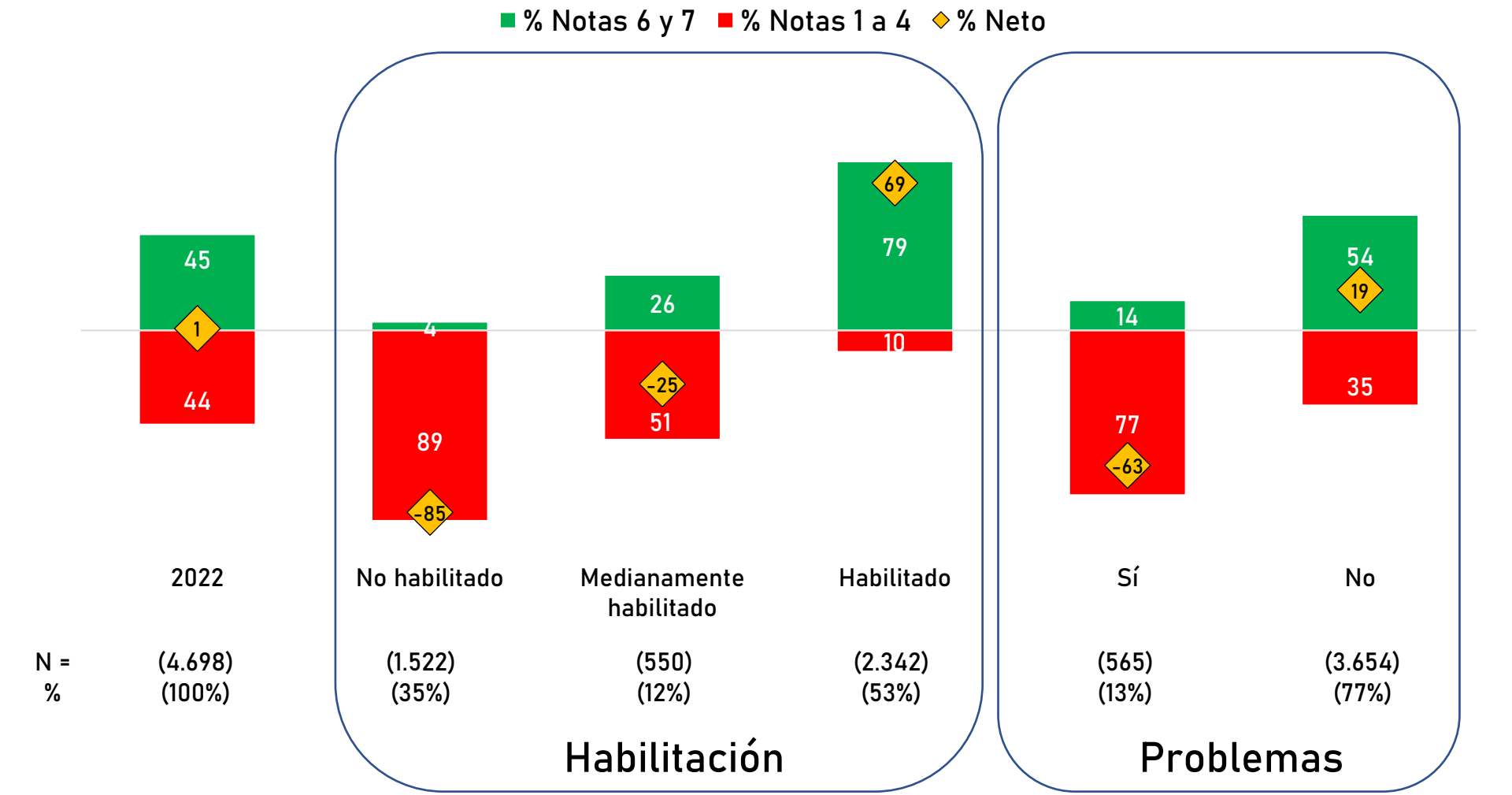
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



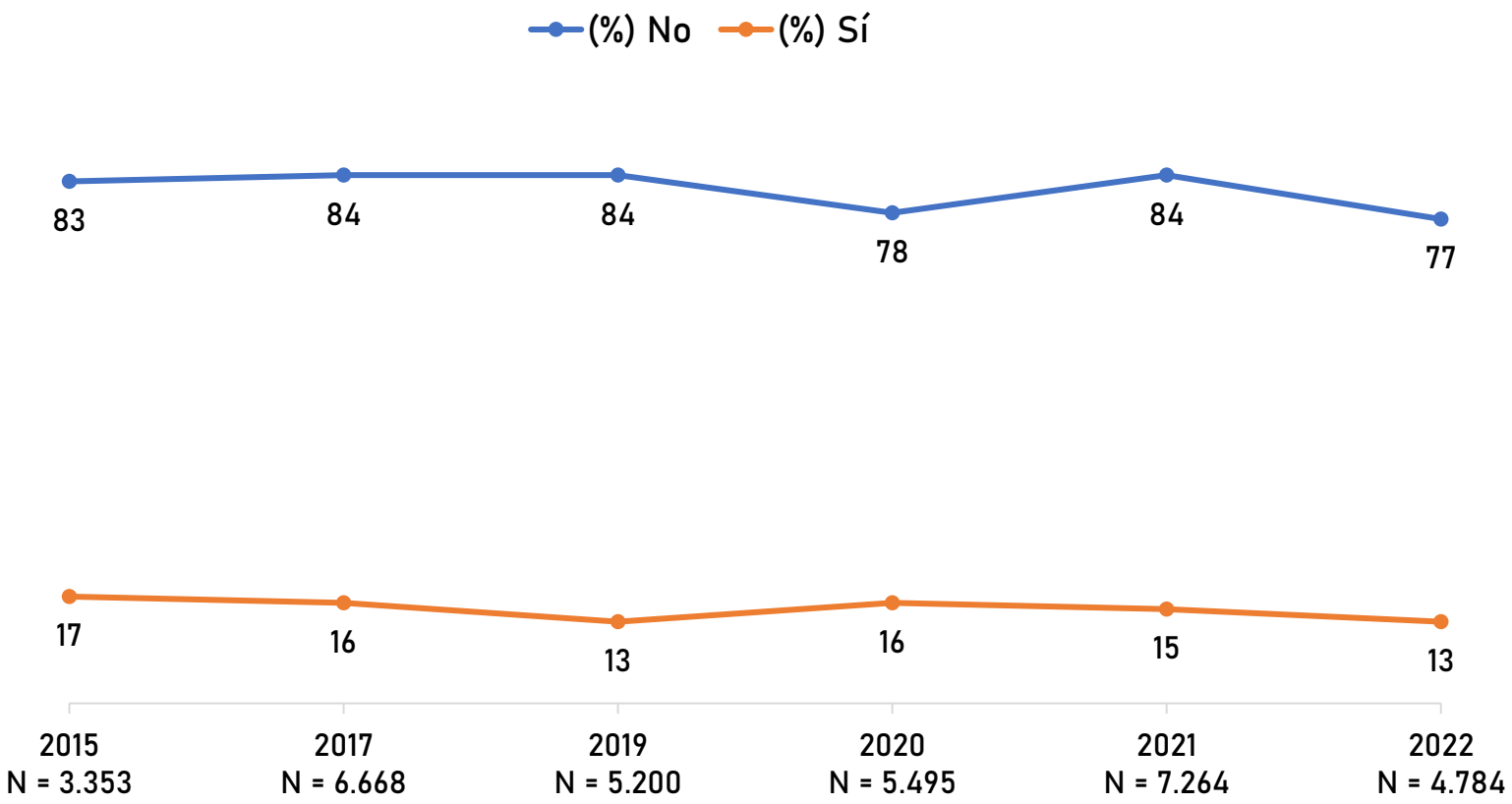
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



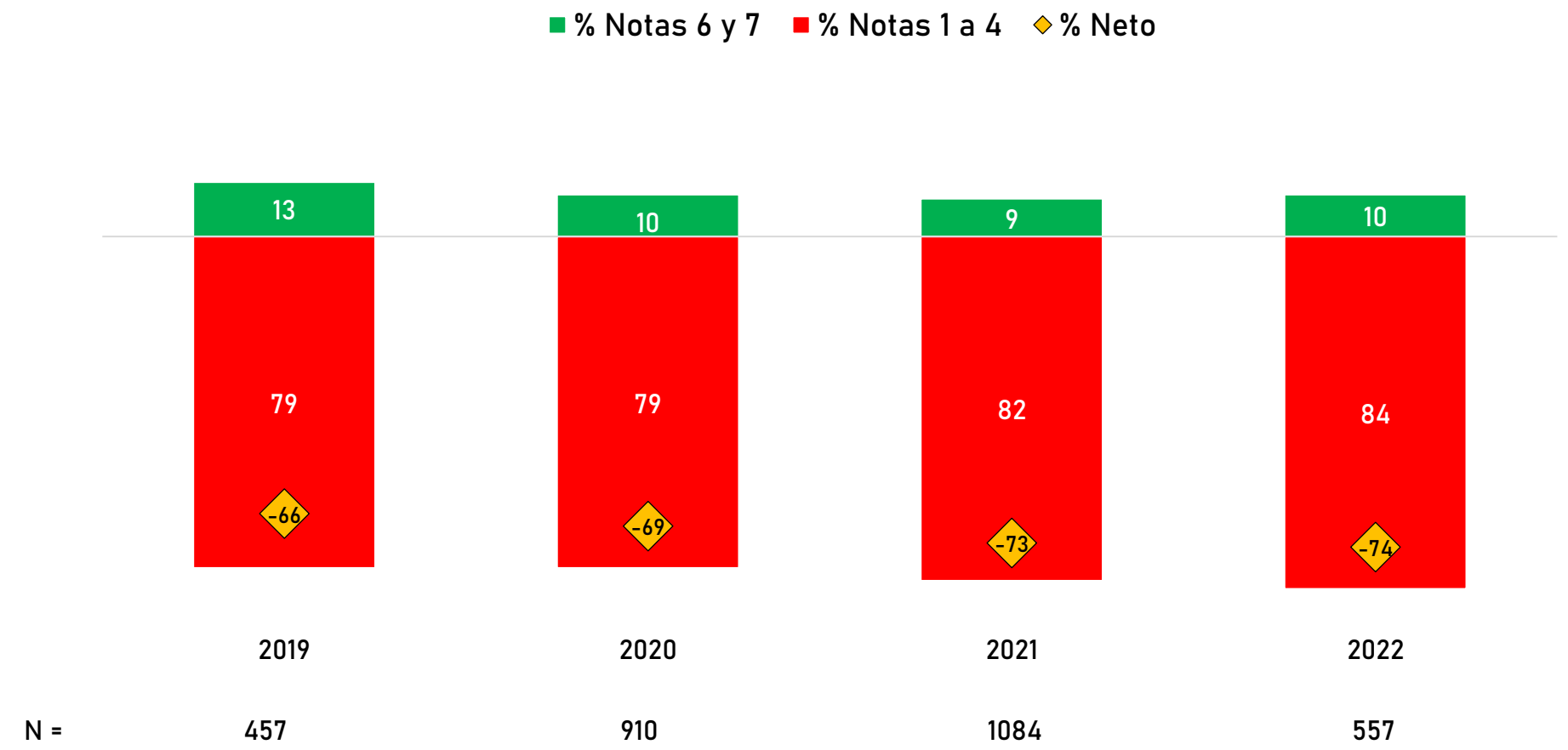
PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2015, 2017, 2019, 2020, 2021 – 2022

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



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

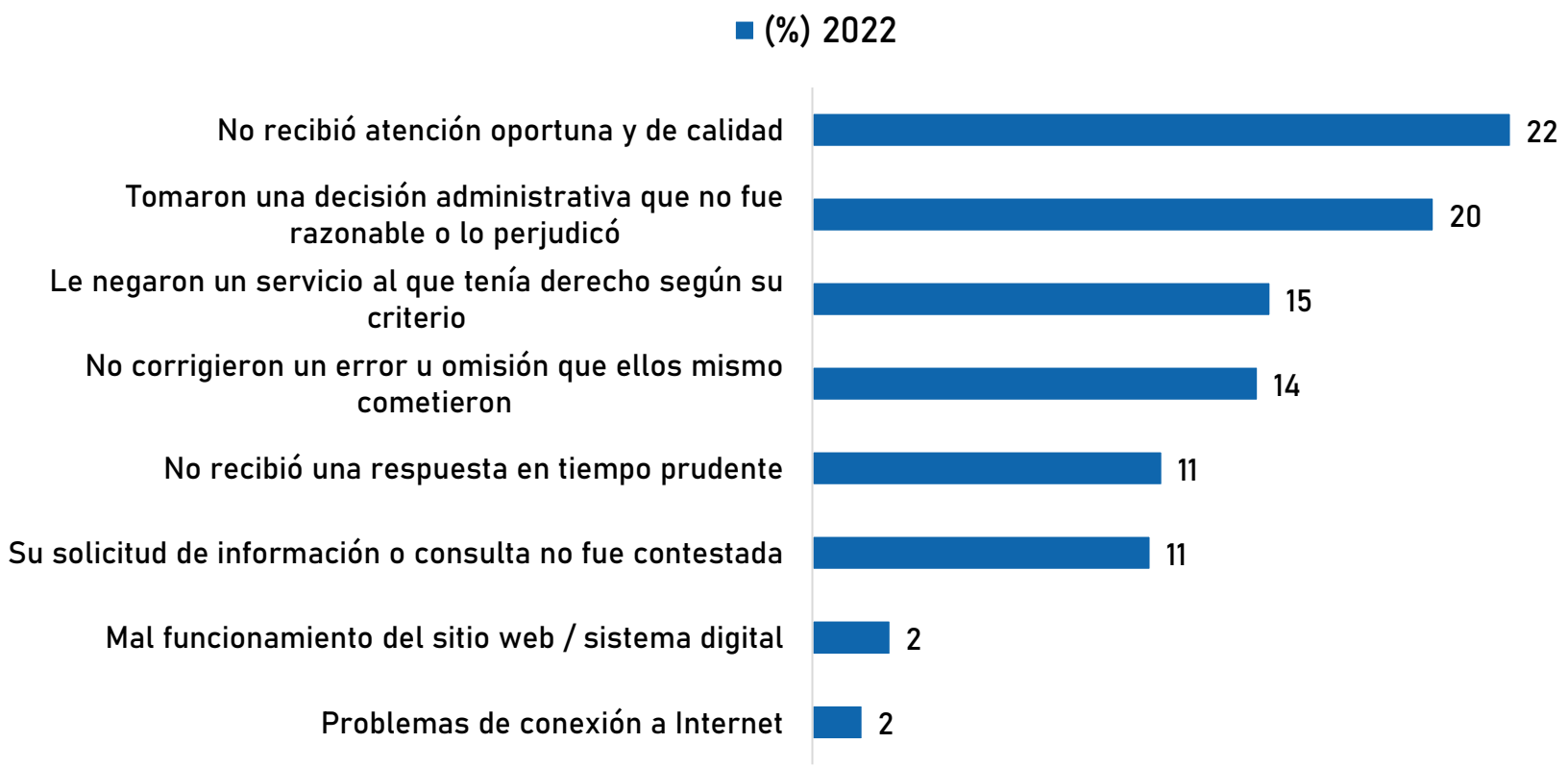
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de SERNAC?



N =	457	910	1084	557

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?

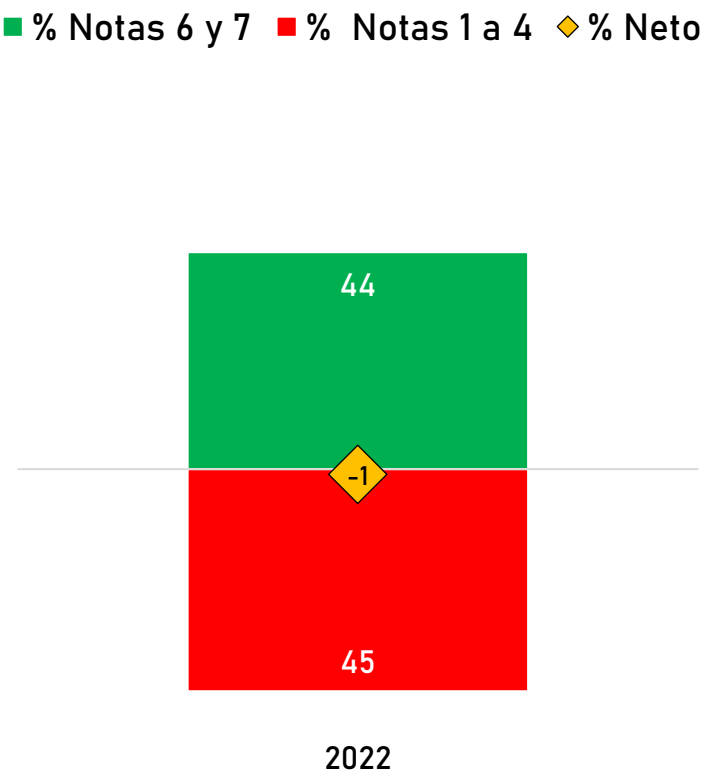


N = 513
Se omiten categorías NS-NR

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

SATISFACCIÓN SERVICIO

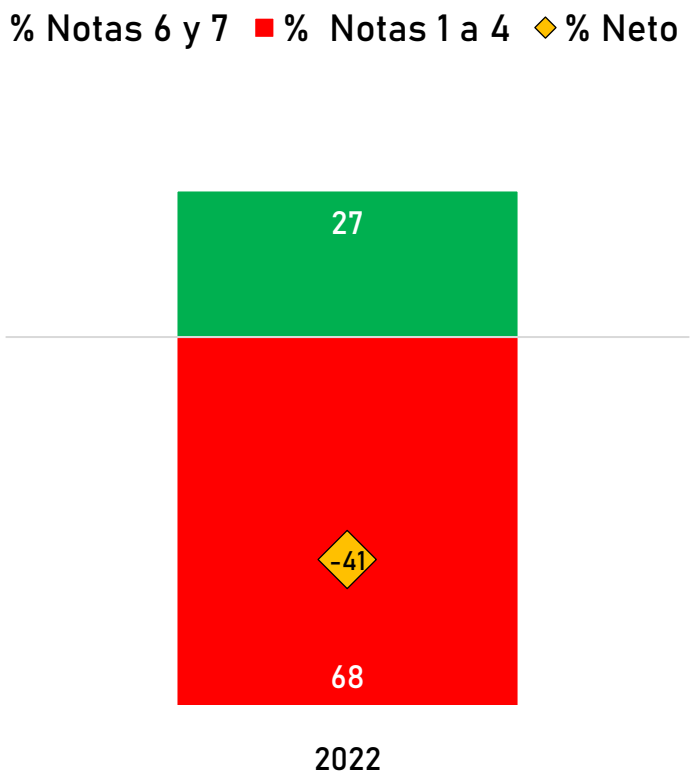
Pensando en la última vez que utilizó el servicio del SERNAC, SIN CONSIDERAR la respuesta de la empresa, ¿cuán satisfecho(a) está con el servicio entregado por el SERNAC en esa oportunidad?



N = 3.766
Se omiten categorías NS-NR

SATISFACCIÓN RESPUESTA - EMPRESA

¿Cuál es su satisfacción con la respuesta de la empresa? Utilice una escala de 1 a 7 donde 1 es “Muy insatisfecho” y 7 “Muy satisfecho”.



N = 3.754
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

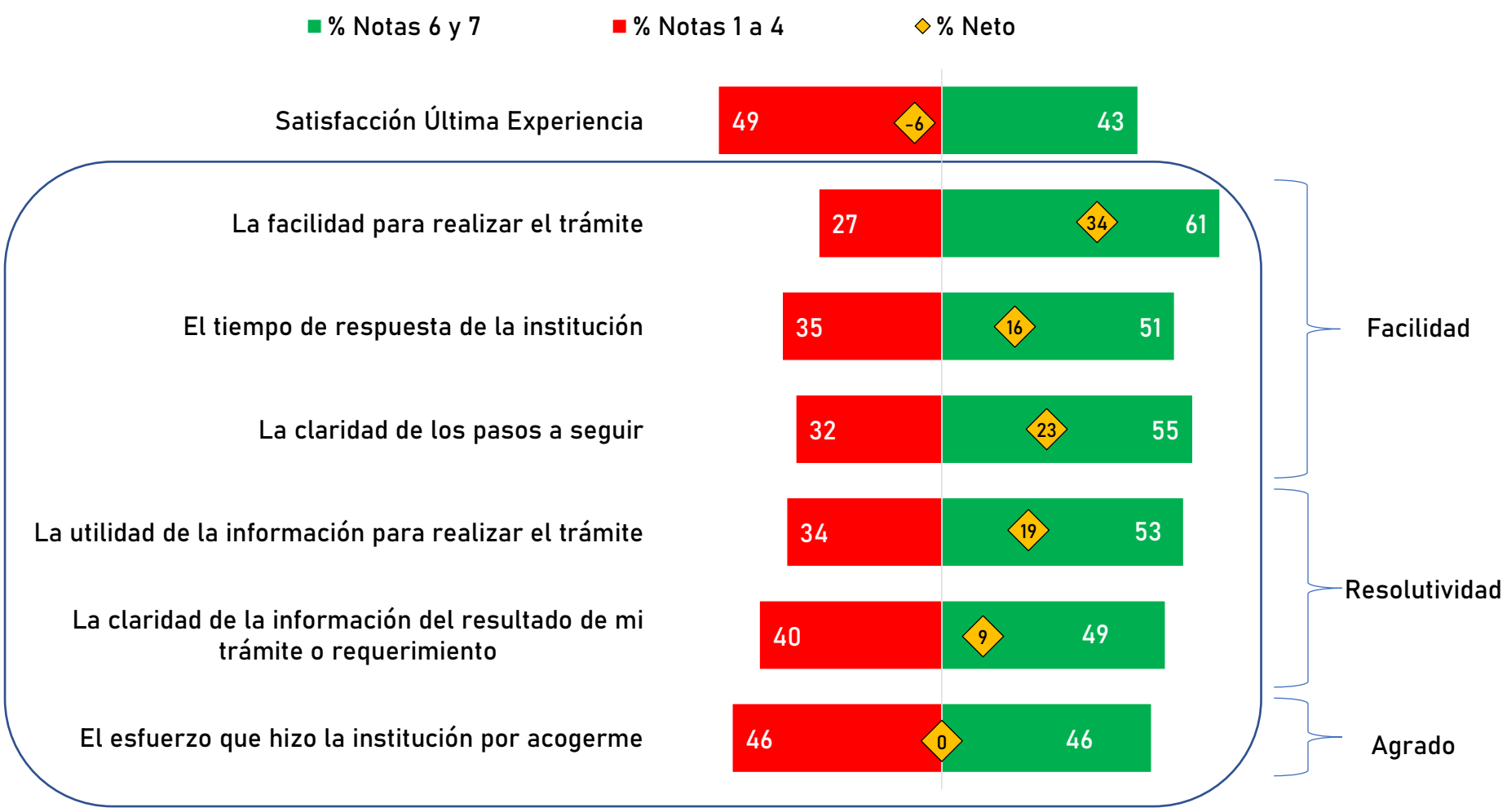
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

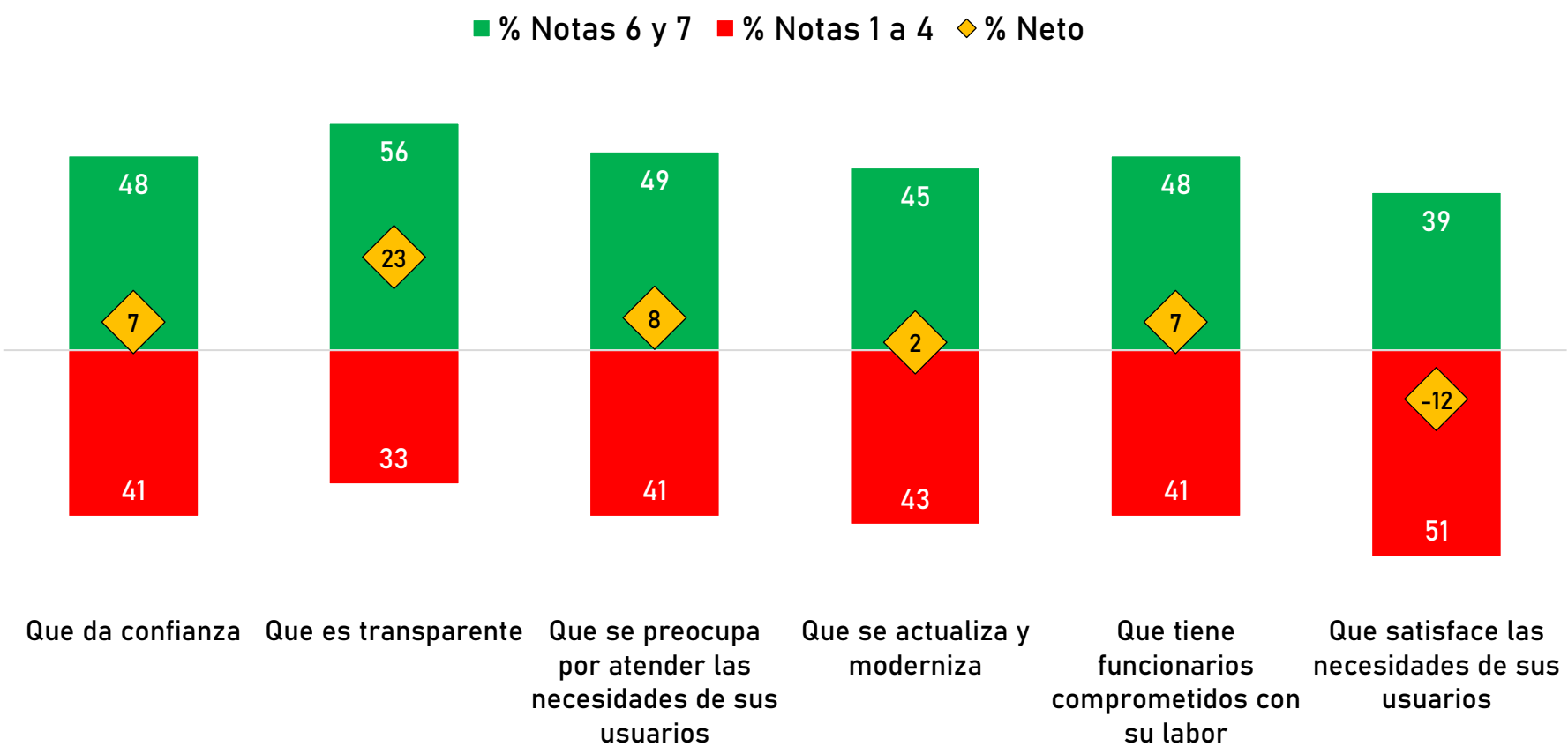
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en SERNAC, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 4.749

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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



N = 4.706

Metodología

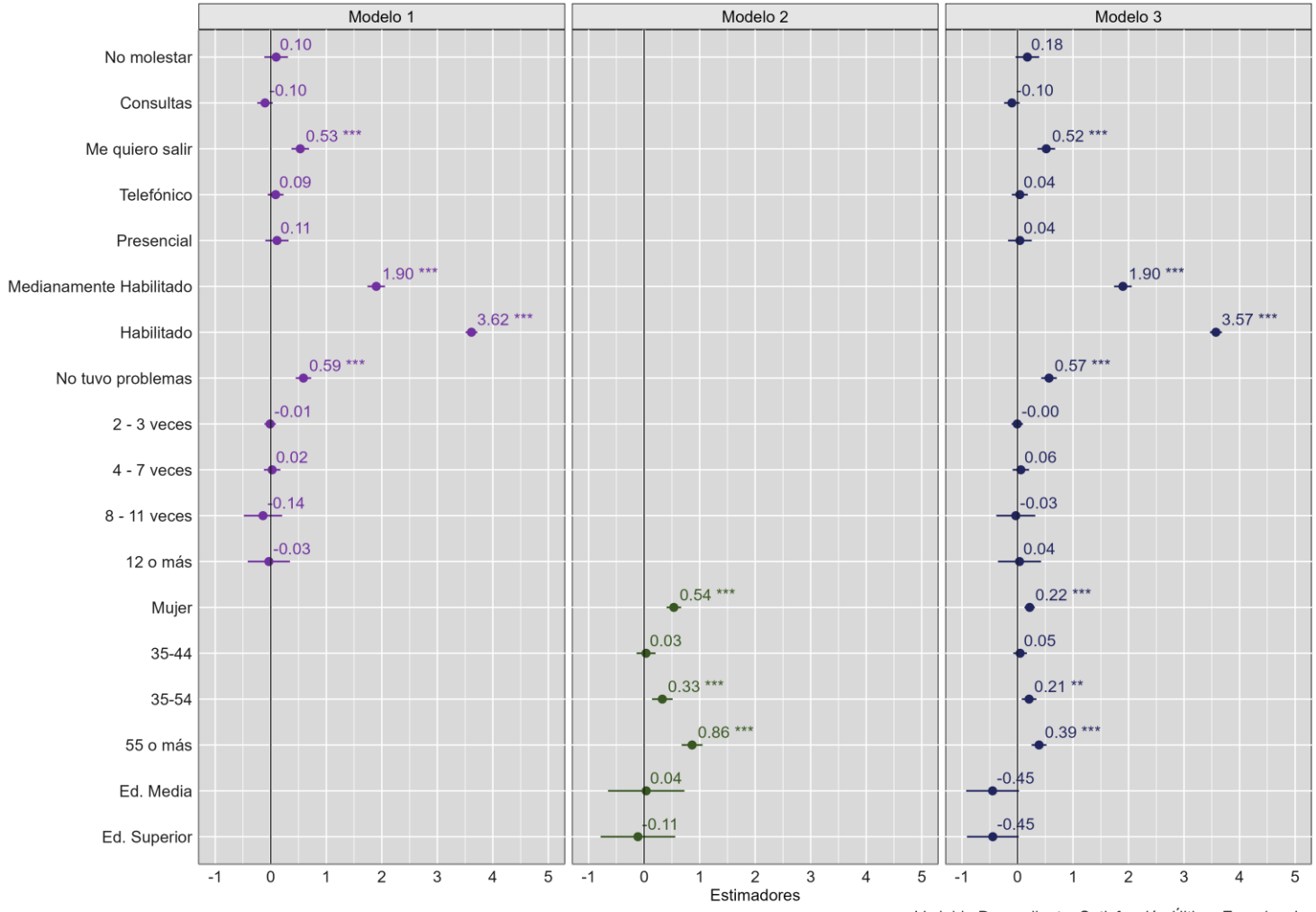
A continuación se presentan los Análisis Multivariados que se realizaron a partir de los datos levantados para SERNAC. Se presentan 3 tipos de resultados.

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: 2.721 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

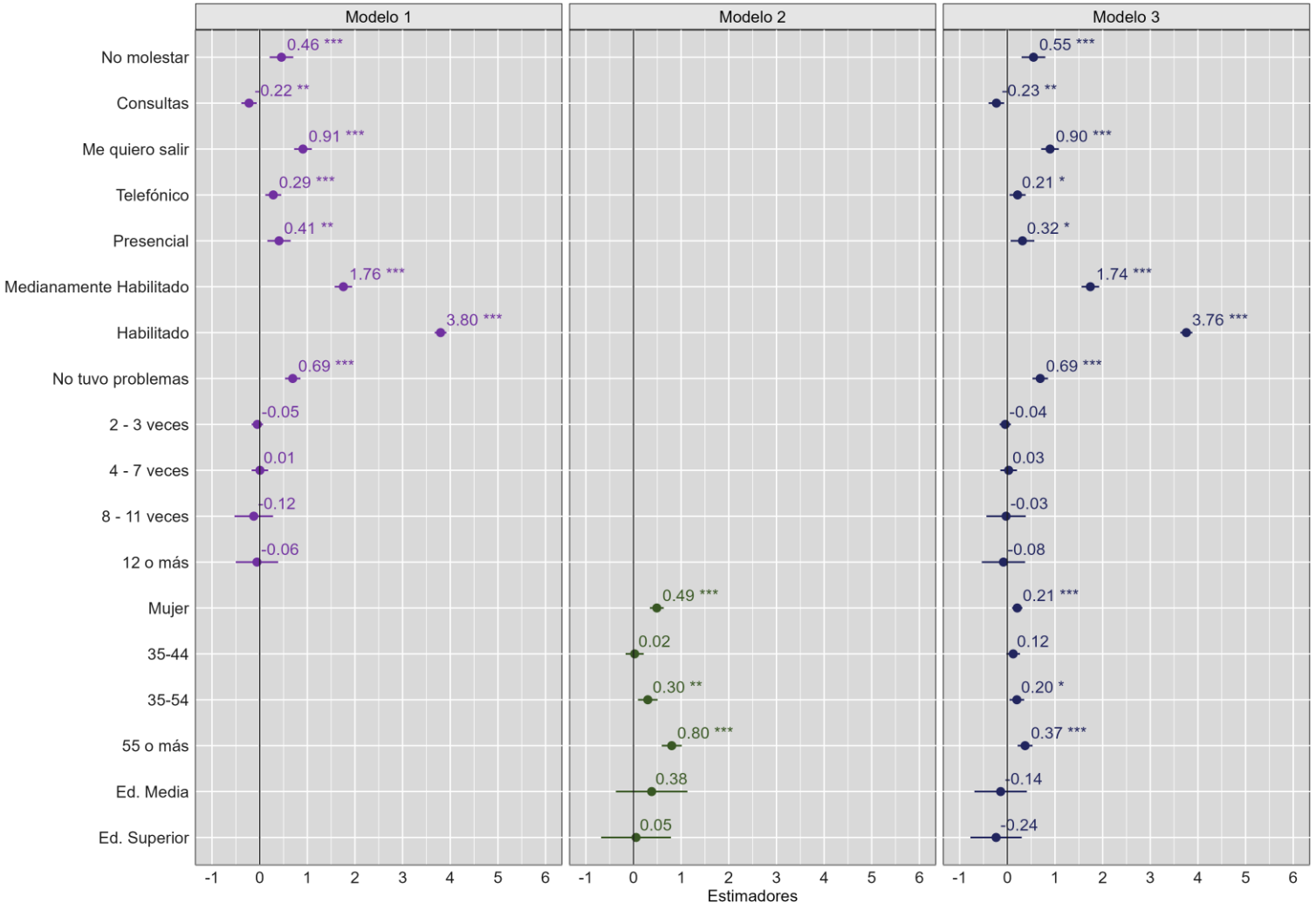
Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Lineal

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 SERNAC. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto los Trámites, Canal, 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, 9 y 3,57 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 0,57 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



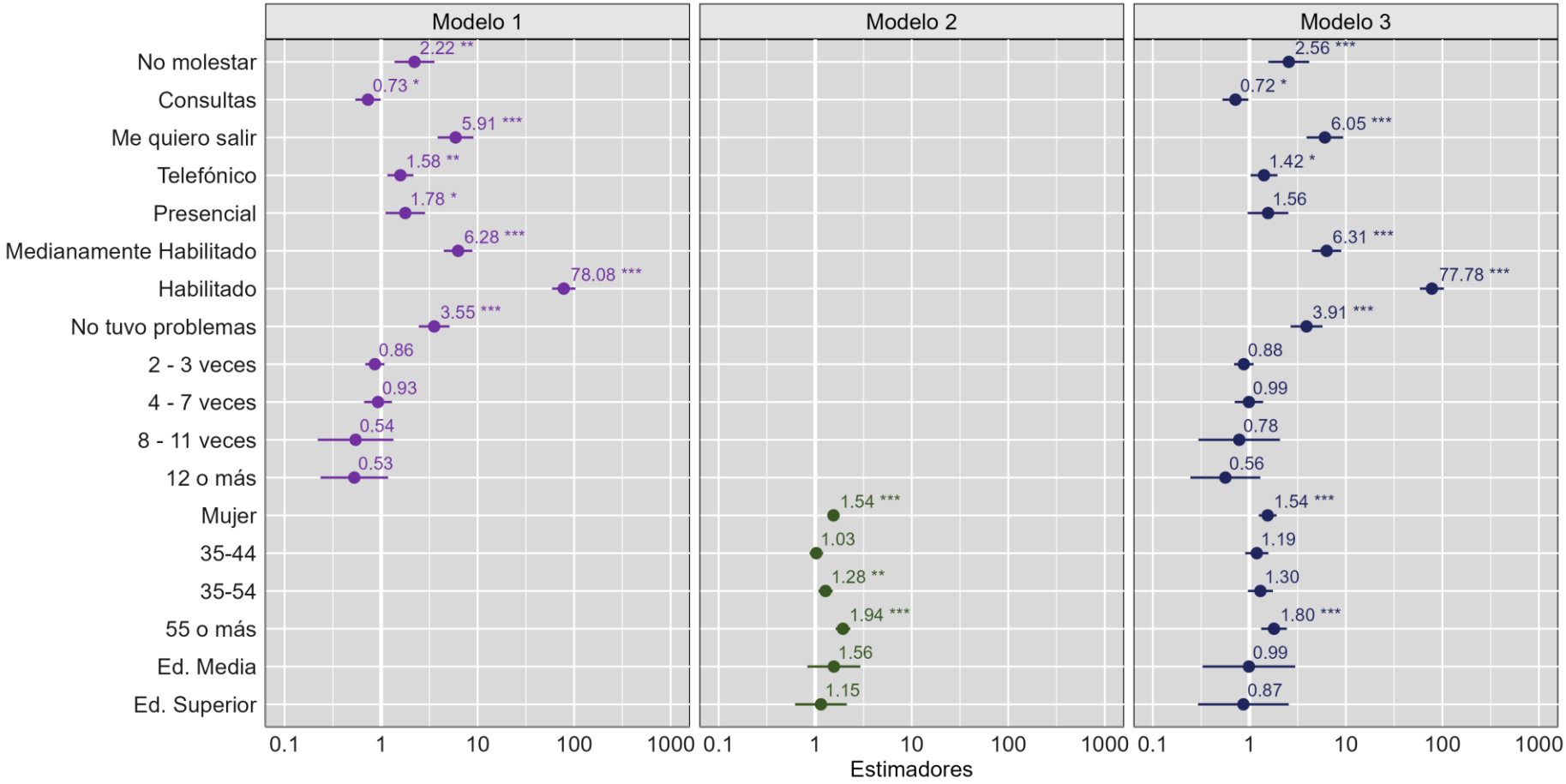
Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.721 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

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 SERNAC. 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 1,74 y 3,76 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 a un 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 1,28 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.

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: 2.721 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

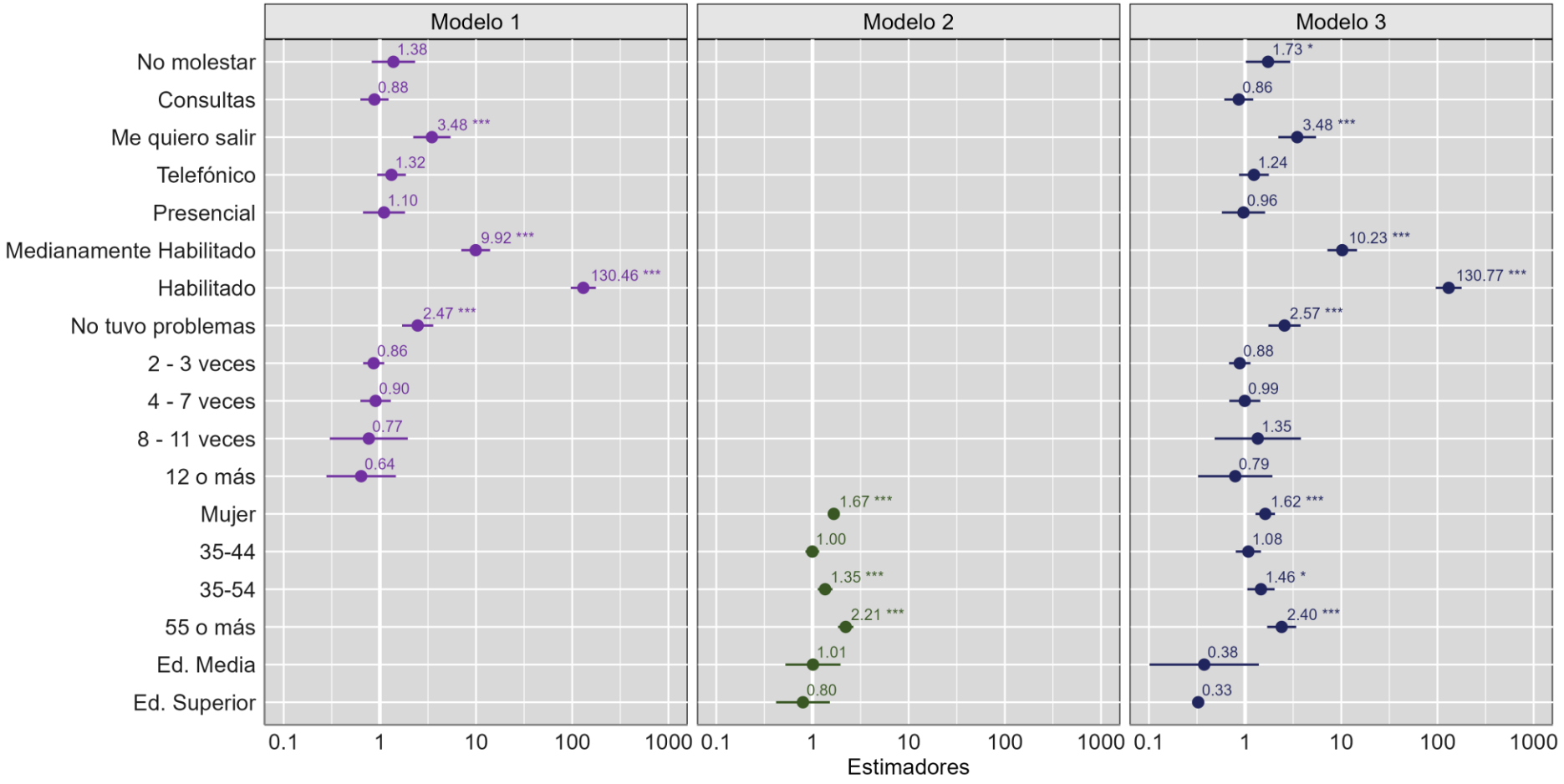
Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística

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 SERNAC. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Canal, 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 el Canal, la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el modelo 3 muestra que realizar el trámite "Me quiero salir" aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 5,91 -en referencia al reclamo- , *ceteris paribus*. De igual manera, 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 6,31 y 77,78 respectivamente, *ceteris paribus*.

Adicionalmente, no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 8,24 -en referencia a sí tener problemas-, manteniendo el resto de las variables independientes constantes. Estimador que es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

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



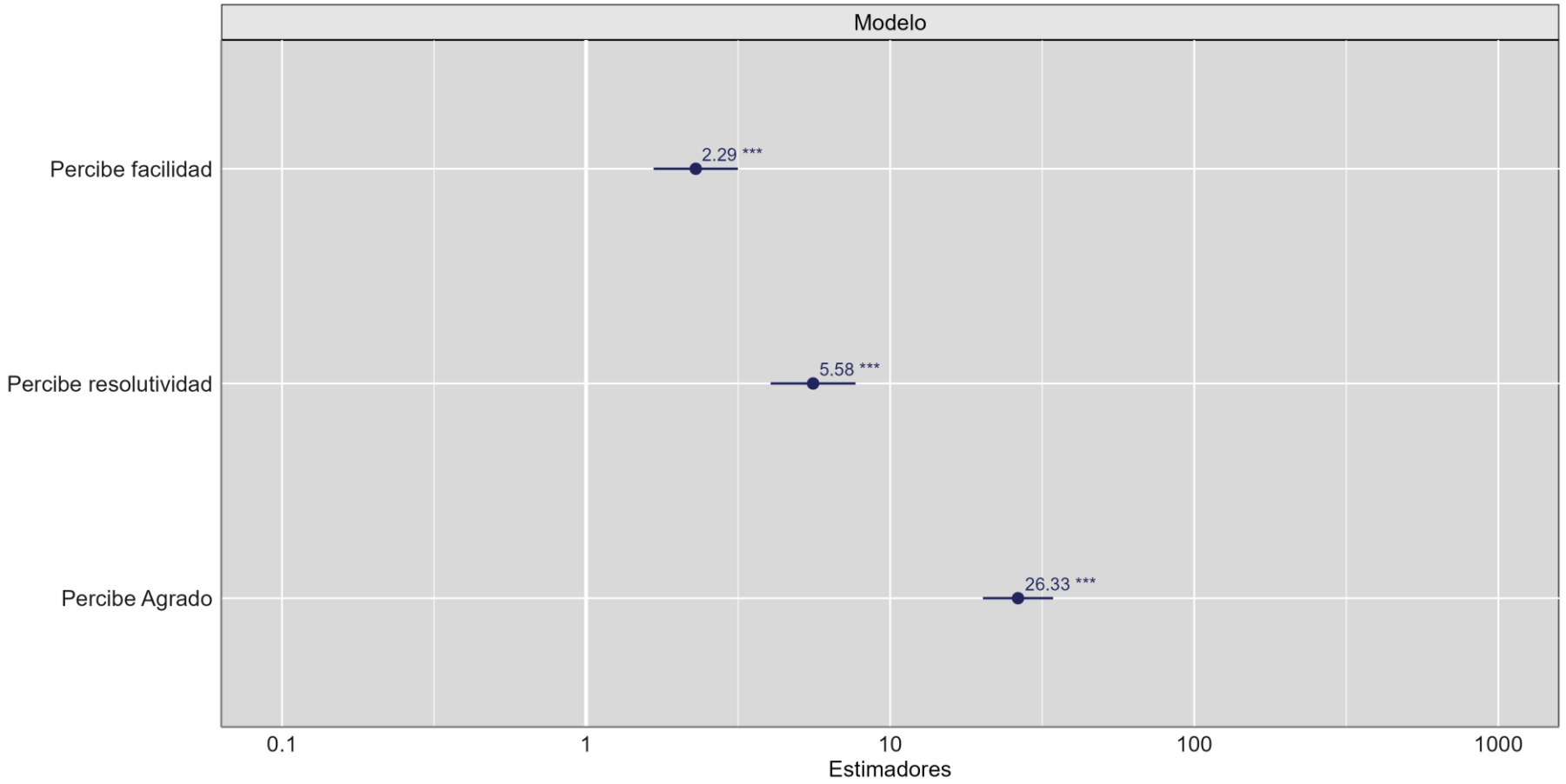
Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.721 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

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 SERNAC. 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 10,23 y 130,77 respectivamente en referencia a no estar habilitado. Estos estimadores son significativos a un nivel de significancia del 0,001, 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 2,57, 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: 2.721 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

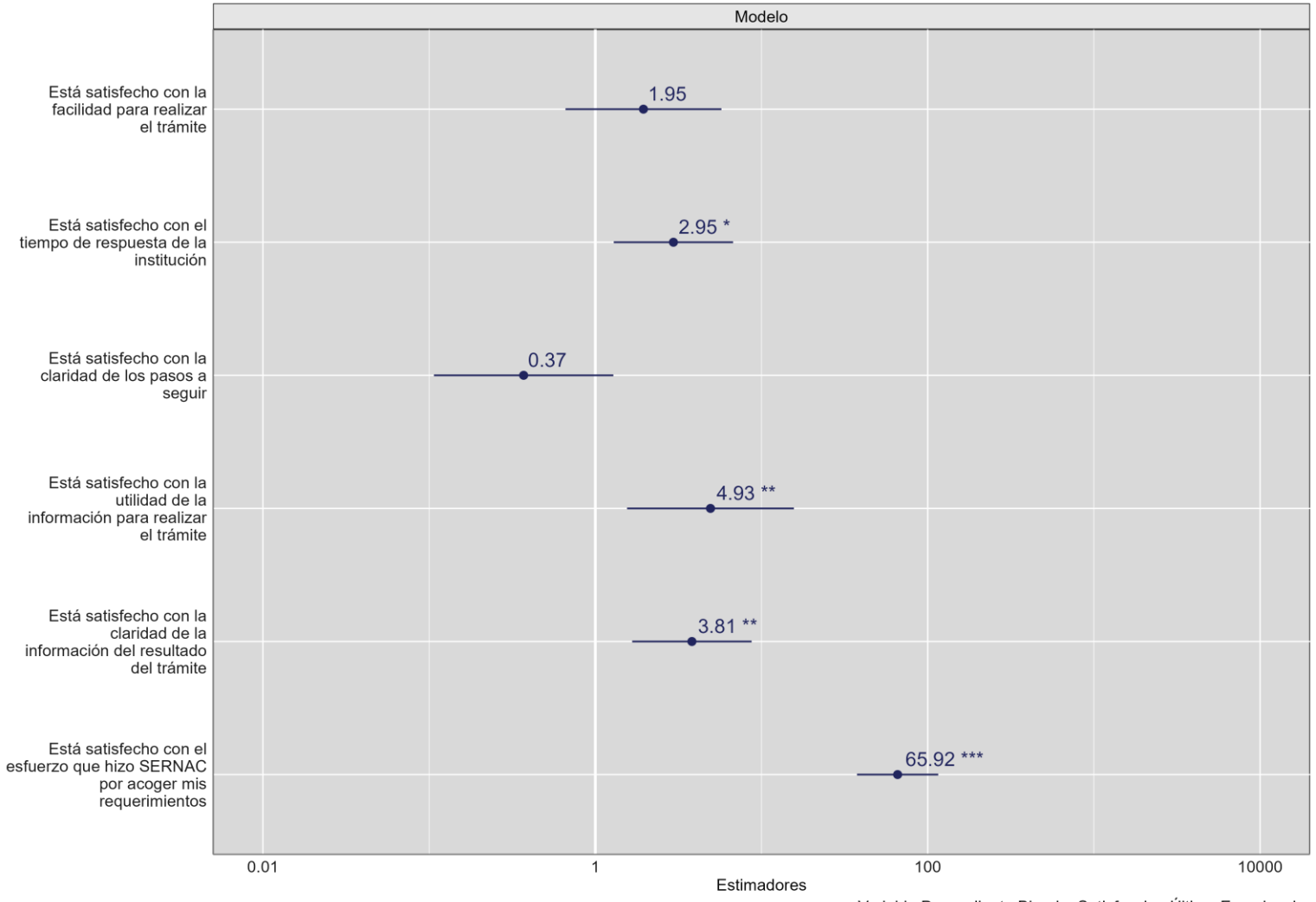
Atributos de la Experiencia 2022 (1)
Modelos de Regresión Logística

Se estimaron Modelos de Regresión Logística para conocer como la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de SERNAC 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 significativos a un 99,9% de nivel de confianza, los más importantes son las percepciones de Agrado y resolutividad. Específicamente, Percibir Agrado –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 26,33.

Mientras que Percibir Resolutividad–en referencia a no percibirla- aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 5,58. Finalmente, Percibir facilidad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 2,29.

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



Variable Dependiente Binaria: Satisfaccion Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadistica.
N total: 2.721 casos
***p < 0,001; **p < 0,01; *p < 0,05.

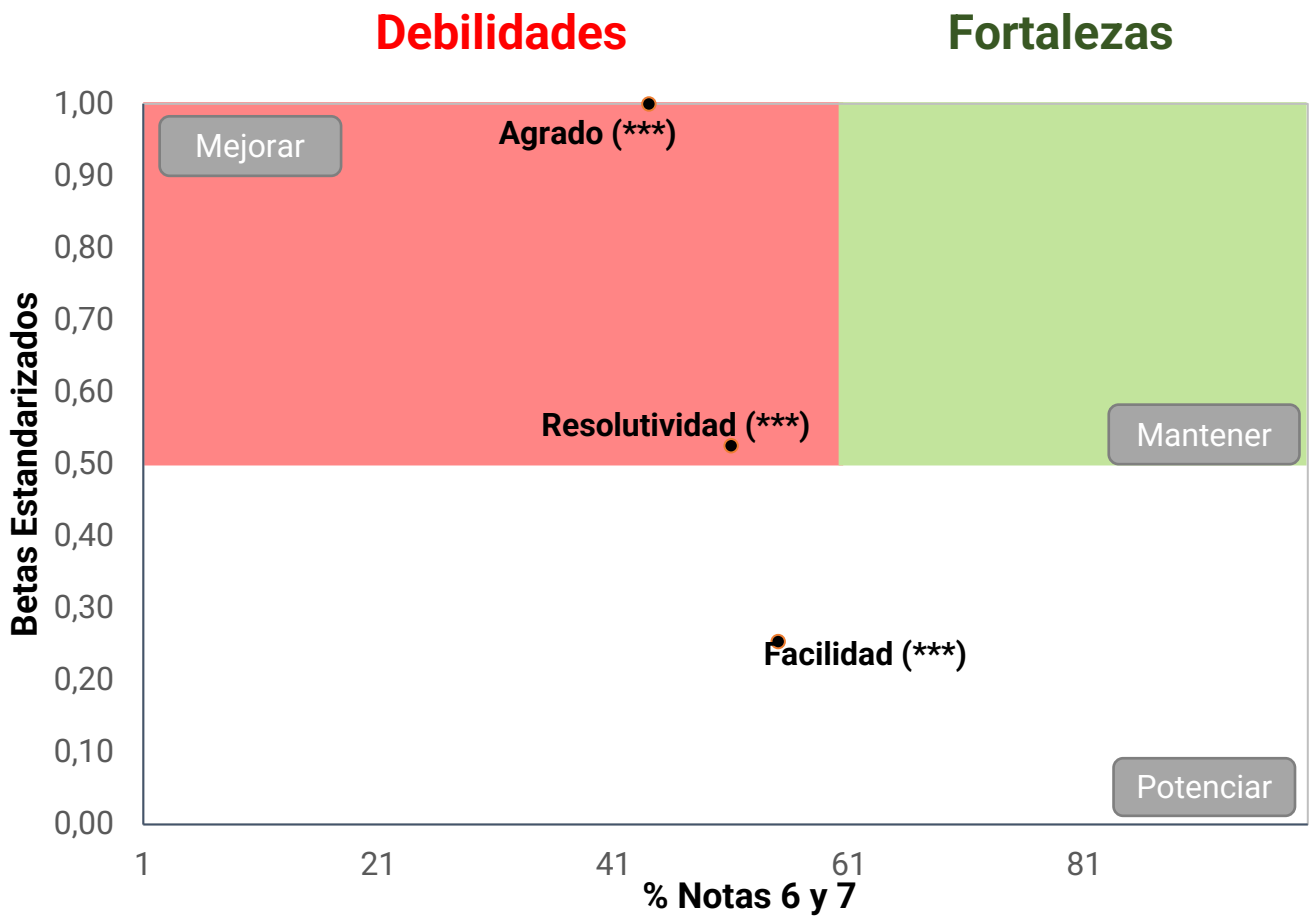
Atributos de la Experiencia 2022 (2)
Modelos de Regresión Logística

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 del SERNAC. Este modelo permite ver que los atributos más relevantes son la satisfacción con el esfuerzo que hizo el SERNAC para acoger los requerimientos, satisfacción con la utilidad de la información para realizar el trámite y satisfacción con la claridad de la información.

En efecto, a un 99,9% de nivel de confianza, estar satisfecho con el esfuerzo que hizo el SERNAC para acoger los requerimientos –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 65,92.

Por otro lado, el estar satisfecho con la utilidad de la información para realizar el trámite–en referencia a no estarlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 4,93. Por su parte, estar satisfecho con la claridad de la información –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 3,81, siendo el factor más relevantes de los descritos. Ambos estimadores son significativos a un 99% nivel de confianza.

Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades



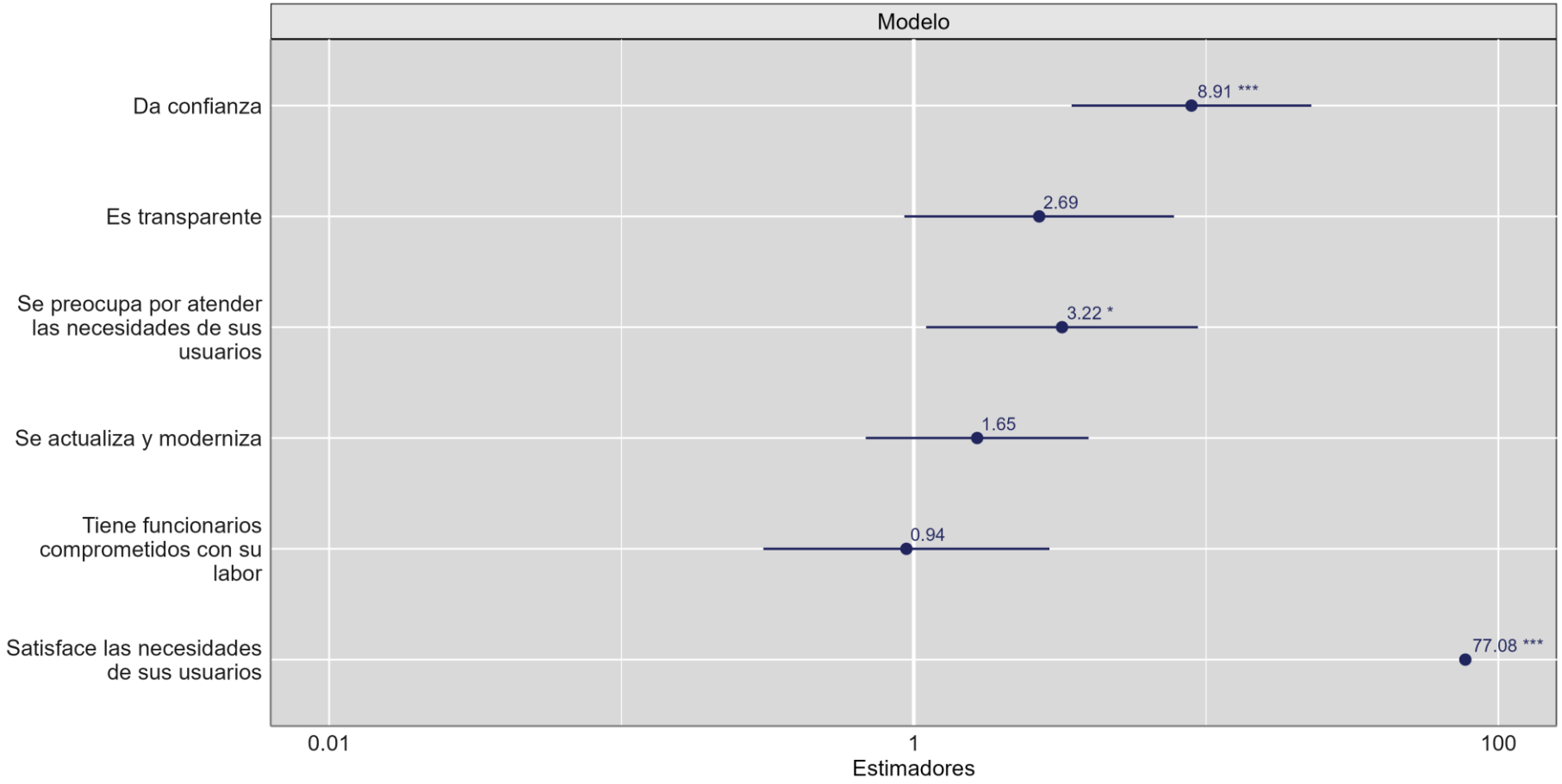
Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

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 mantener. No obstante, agrado y resolutividad se encuentran en el cuadrante de las debilidades, por lo que son características a mejorar por parte de SERNAC.

Facilidad, por su parte, es un atributo que se debe potenciar.

Imagen Institucional 2022
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Evaluación General Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.721 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 SERNAC.

En base a dicho modelo se puede decir que percibir que la institución da confianza –en referencia a no percibirlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la institución por un factor de 8,91, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99% de nivel de confianza.

Por otro lado, percibir que la institución satisface las necesidades de sus usuarios–en referencia a no percibirlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de 77,08, ceteris paribus, siendo también significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Imagen Institucional 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

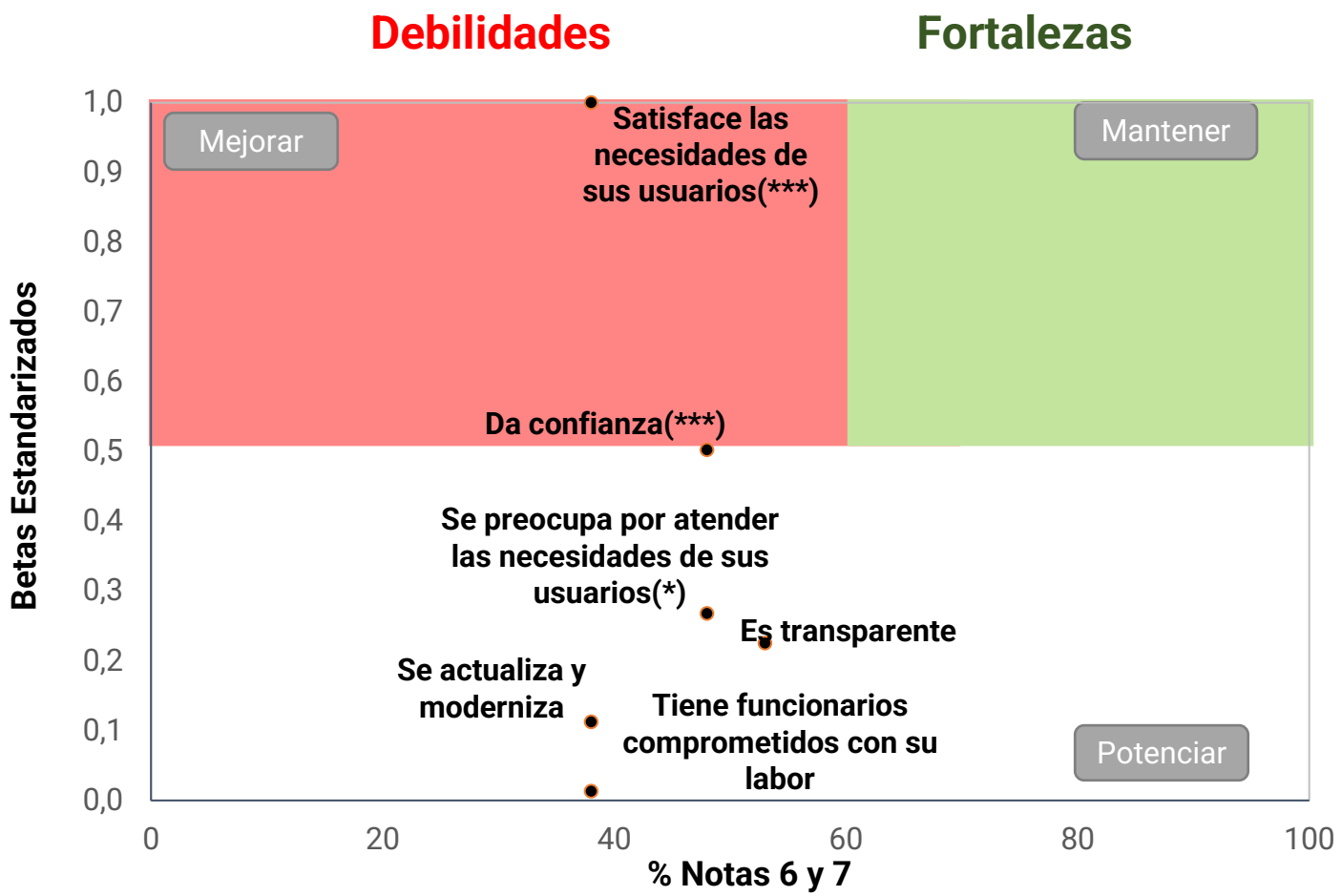


Imagen Institucional 2022

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 mantener en la imagen institucional. Sin embargo, la imagen de que la institución da confianza y satisface las necesidades de sus usuarios, son atributos por mejorar.

Además, la imagen de que la institución es transparente, se actualiza y moderniza, que se preocupa por satisfacer las necesidades de sus usuarios y que tiene funcionarios comprometidos con su labor, son atributos por potenciar.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

