# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

## Resultados

## SERVIU Región Metropolitana

# 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:
CADEM S.A.

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Víctor Solervicens
Antonieta Montoya
Emilio Villegas
José Miguel Cabezas
Felipe González
Pablo Córdova
Javier Cataldo

Contraparte Institucional:
María Teresa Herrera Urrutia

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

CADEM RESEARCH & ESTRATEGIA

# 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.

# 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 que postularon a los subsidios DS01 y/o DS52 |
| Muestreo | : | Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados como postulantes en subsidio DS01 y/o DS52. |
| Marco Muestral | : | Registro de subsidios realizados en la Subsecretaría de Vivienda y SERVIUs para los programas DS01 y/o DS52. |
| Muestra | : | 367 casos |
| Error | : | +/- 5,1% 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/canal |
| Fecha de Terreno | : | Desde el 18 de Agosto al 09 de Septiembre de 2022 |

# MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

## Tabla 1.
## Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

| Trámites | Digital | Formulario de atención ciudadano | Presencial | Muestra efectiva (total) |
|---|---|---|---|---|
| | n | n | n | n |
| D.S 01 (Subsidio Habitacional) | 180 | 64 | 0 | 244 |
| D.S 52 (Subsidio arriendo) | 90 | 0 | 33 | 123 |
| Total | 270 | 64 | 33 | 367 |

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

# FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

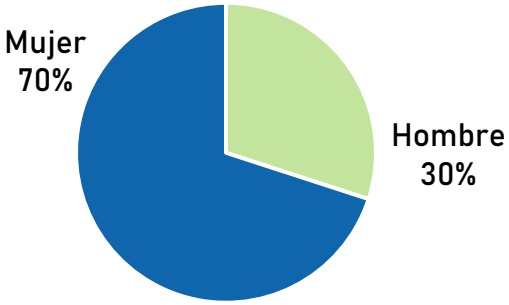
## Tabla 2.
## Ficha histórica de trámites

| Trámites | 2021<br>n | 2022<br>n |
|---|---|---|
| D.S 01 (Subsidio Habitacional) | 1.570 | 244 |
| D.S 52 (Subsidio arriendo) | 531 | 123 |
| Total | 2.101 | 367 |

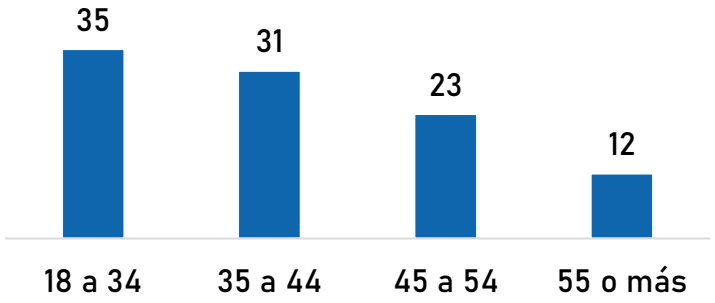
# III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

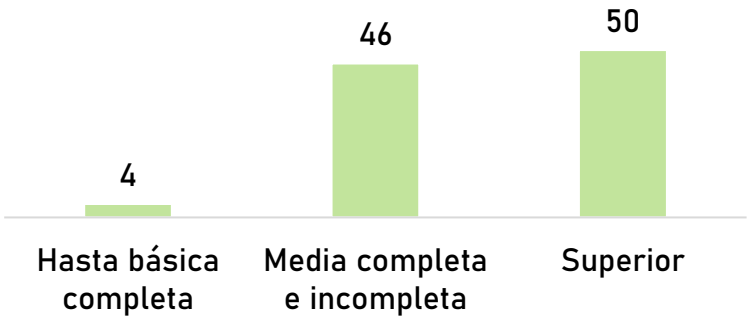
## Sexo




## Edad en Tramos

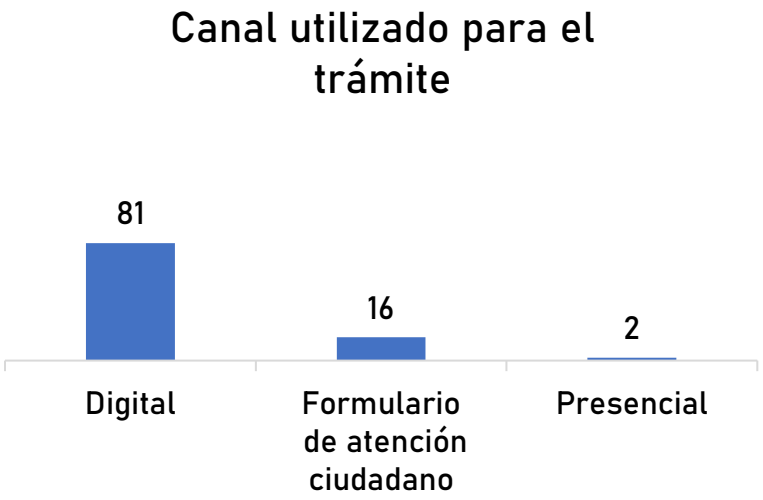


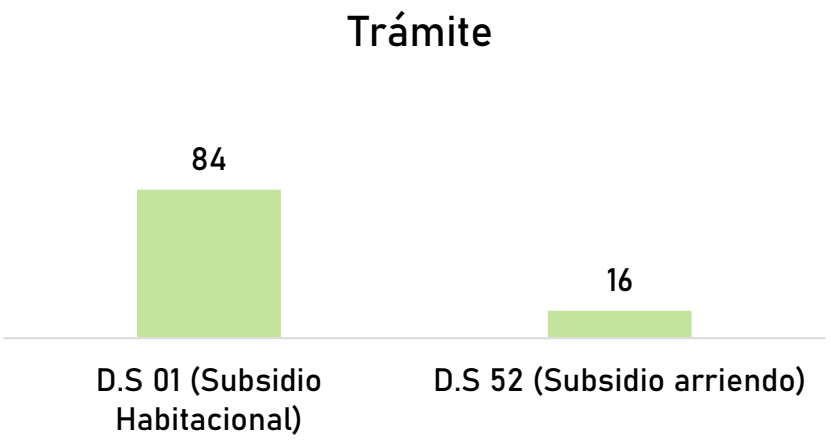

## Nivel Educativo




N = 367
Se omiten las categorías NS-NR

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

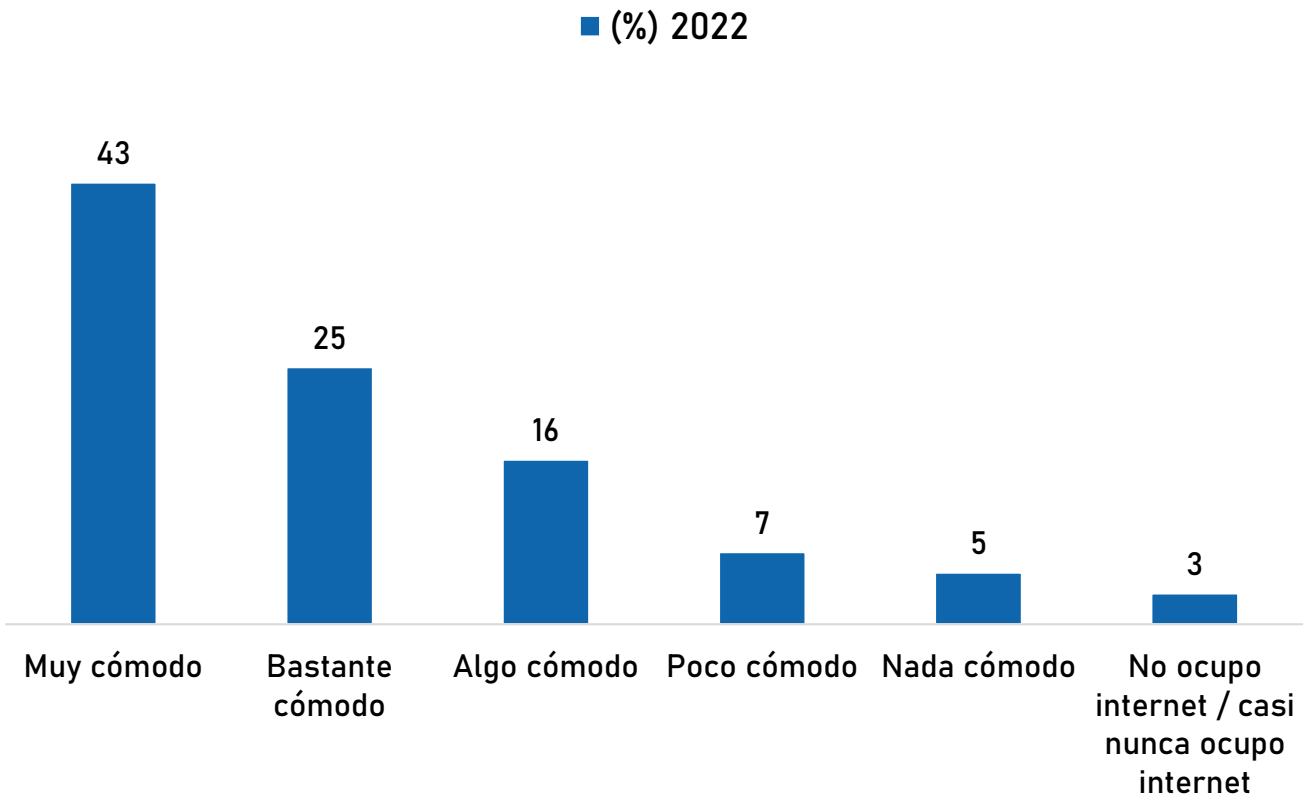



N = 367
Se omiten las categorías NS-NR

# EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

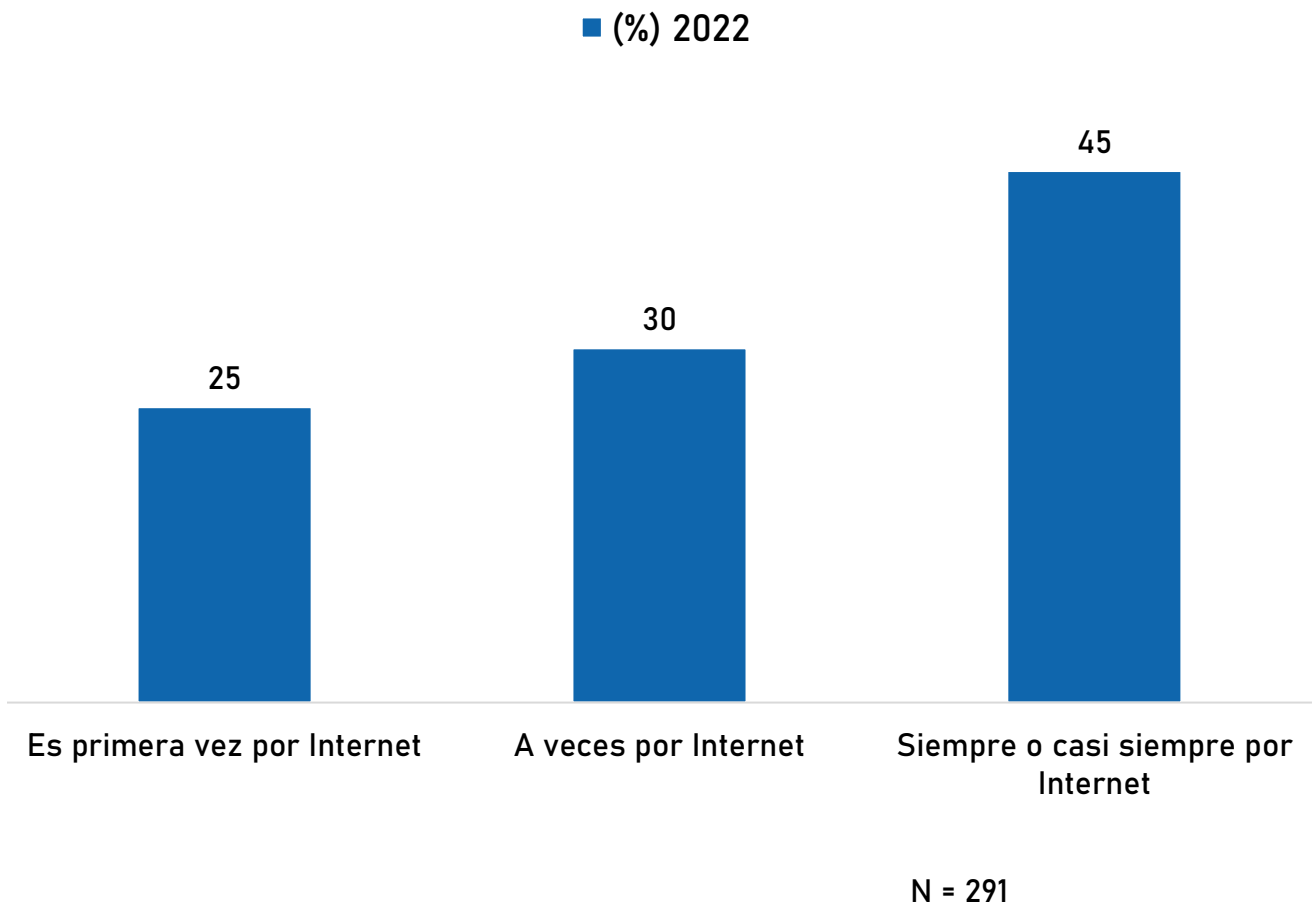
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?




N = 367
Se omiten las categorías NS-NR

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

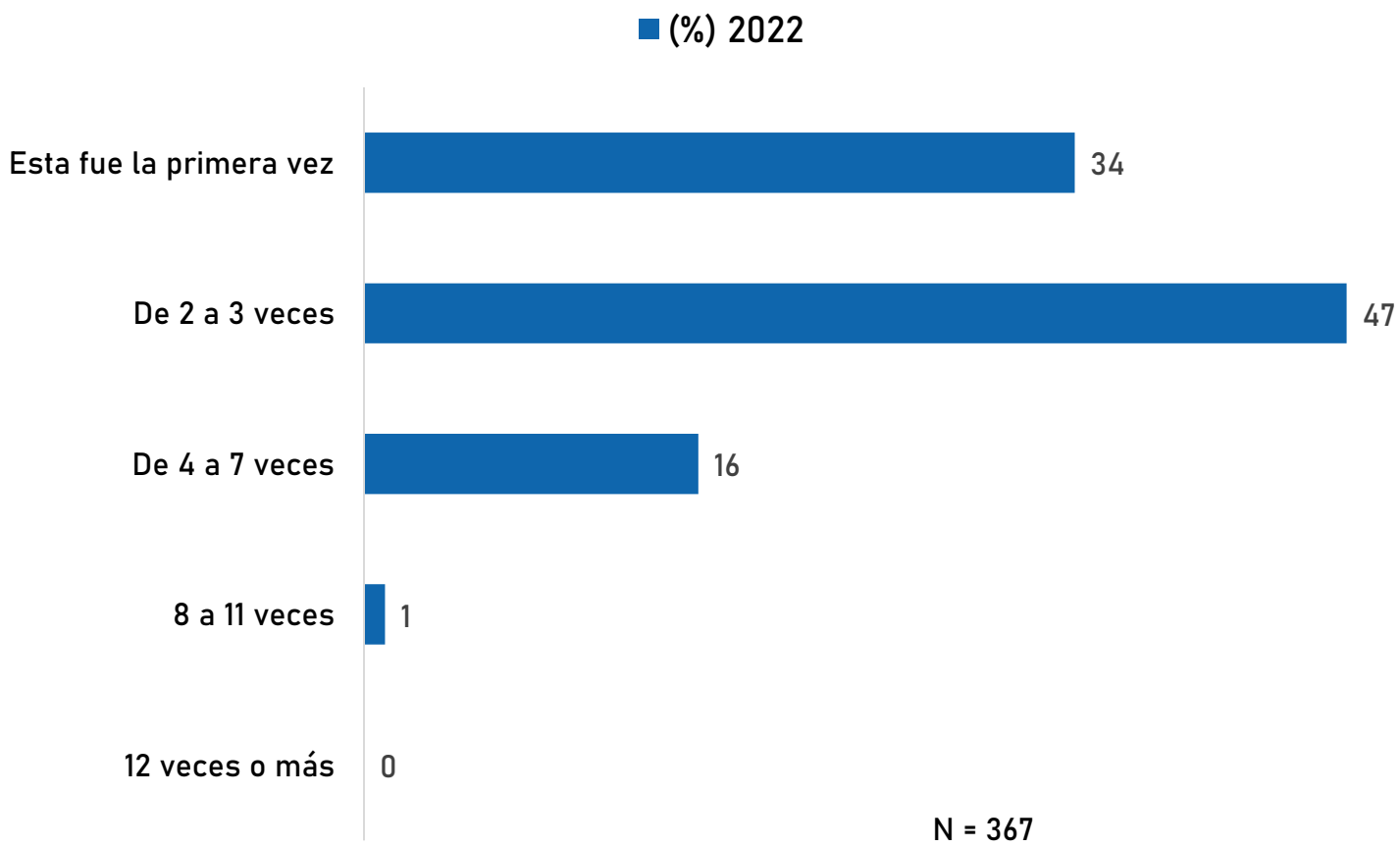
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?




N = 291

# INTENSIDAD DEL USUARIO (%) INSTITUCIÓN

En los últimos 2 años, ¿Cuántas veces, incluyendo esta, ha postulado a un subsidio habitacional en el MINVU/SERVIU?




N = 367
Se omiten las categorías NS-NR

# 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.

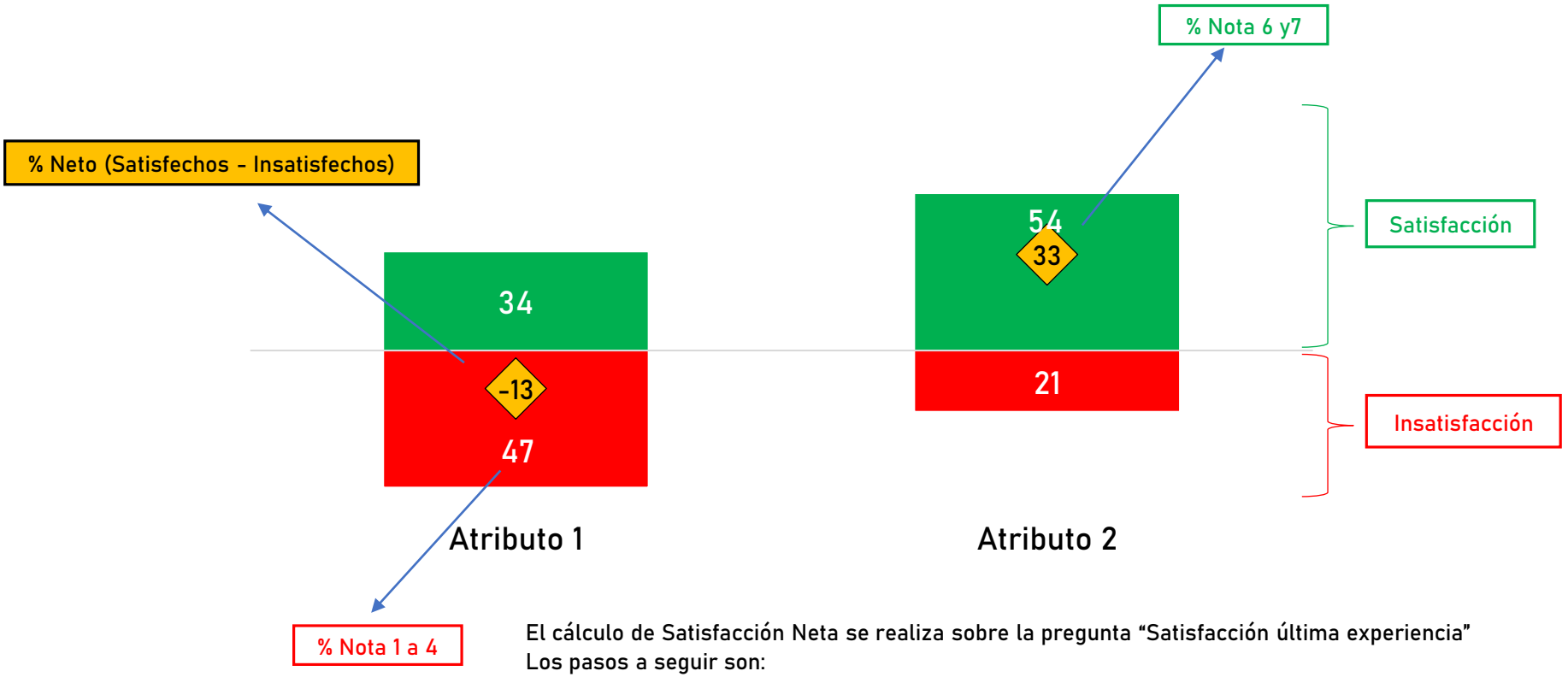
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

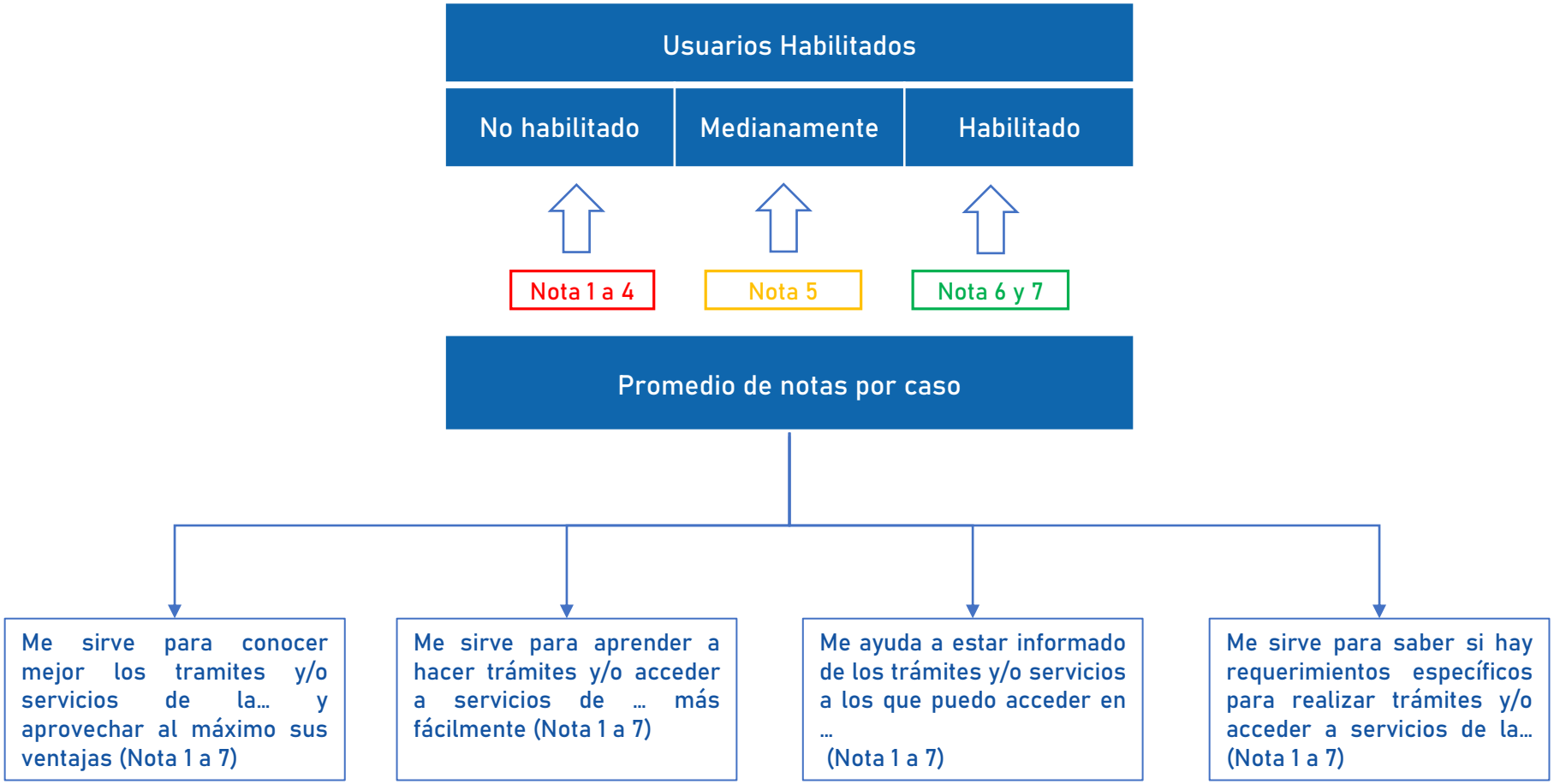
# HABILITACIÓN

- 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

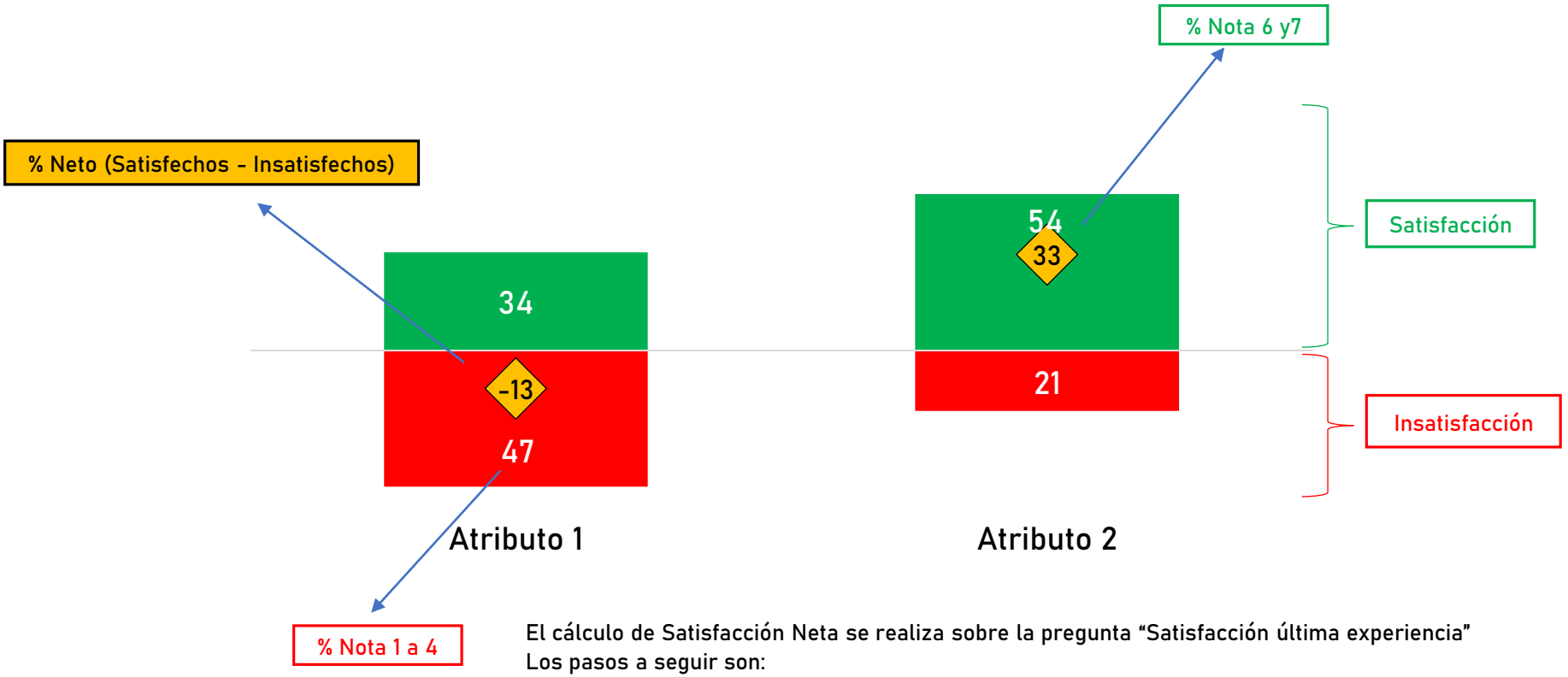
# CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



# V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

# LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

## Nomenclatura e Indicadores



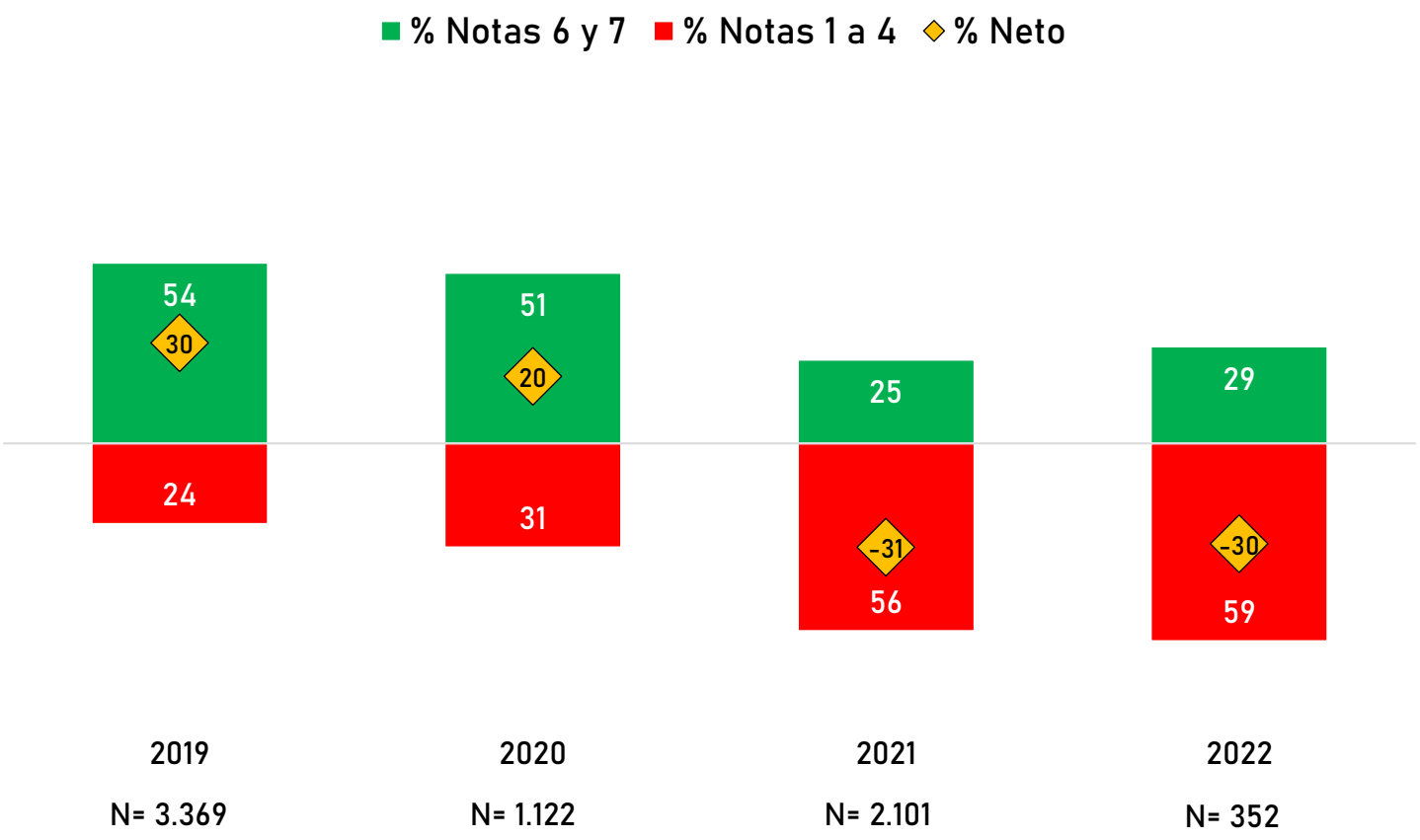

El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) SERVIU 2019 – 2022

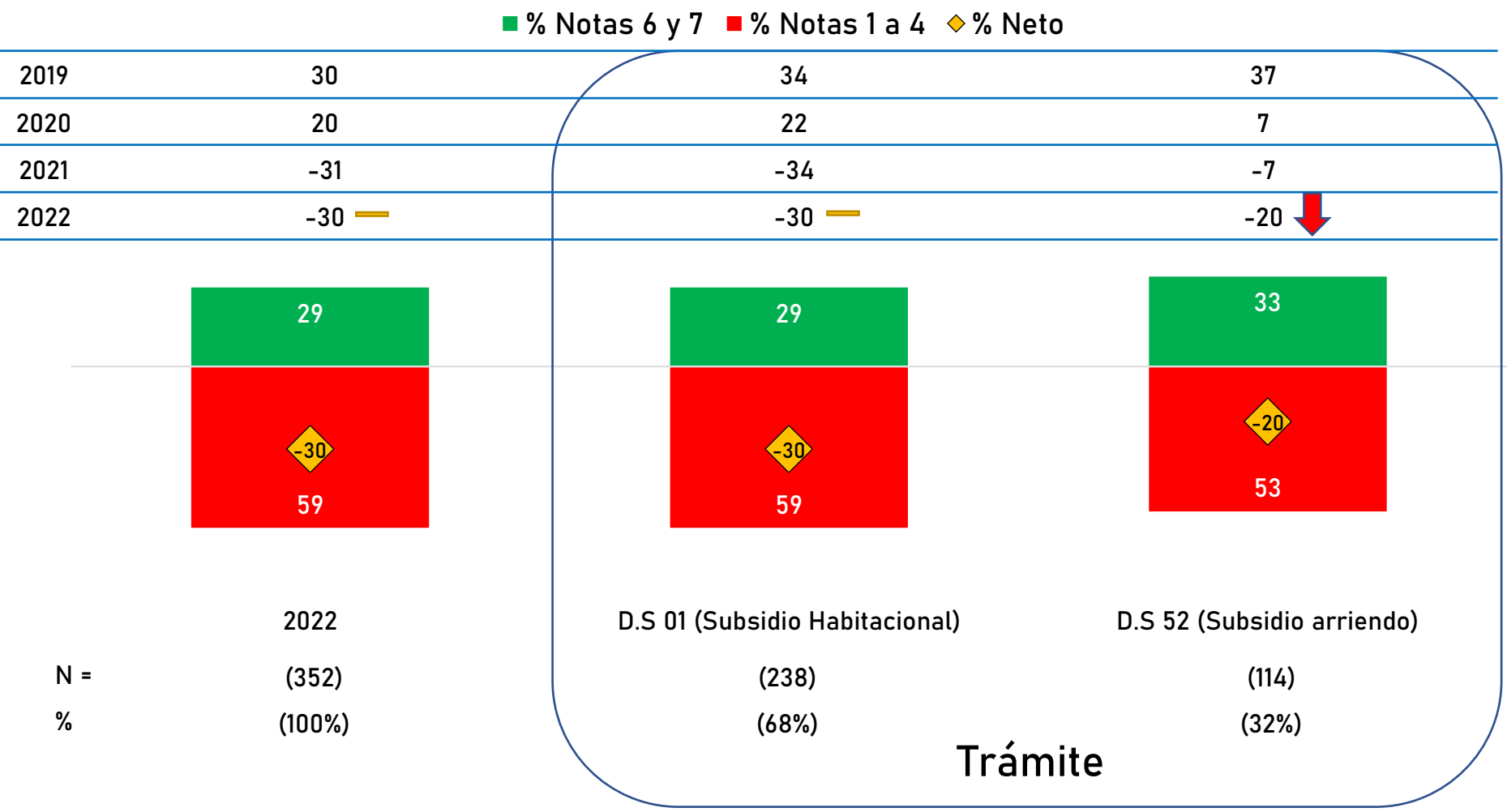
Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?




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

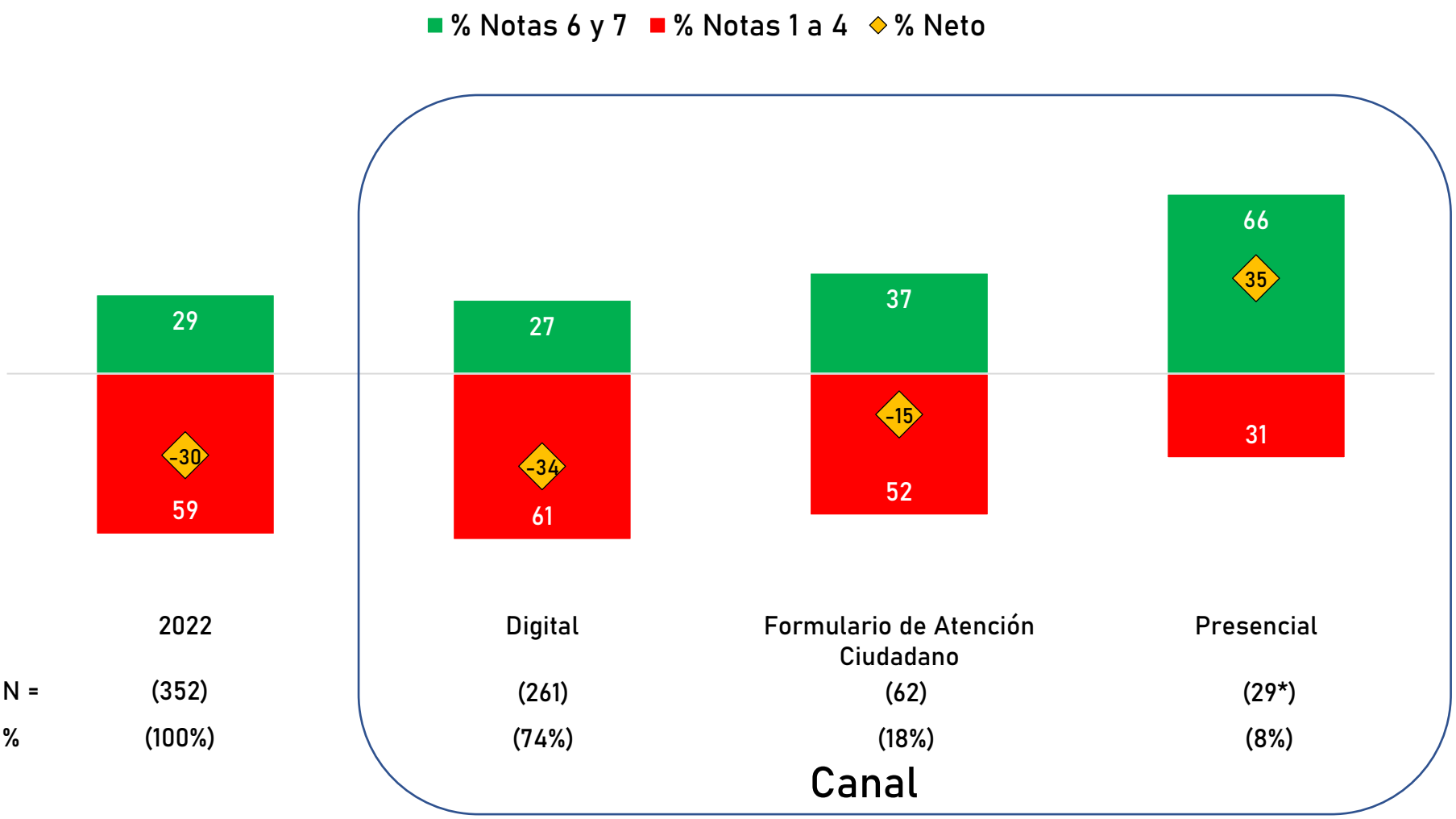
# SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



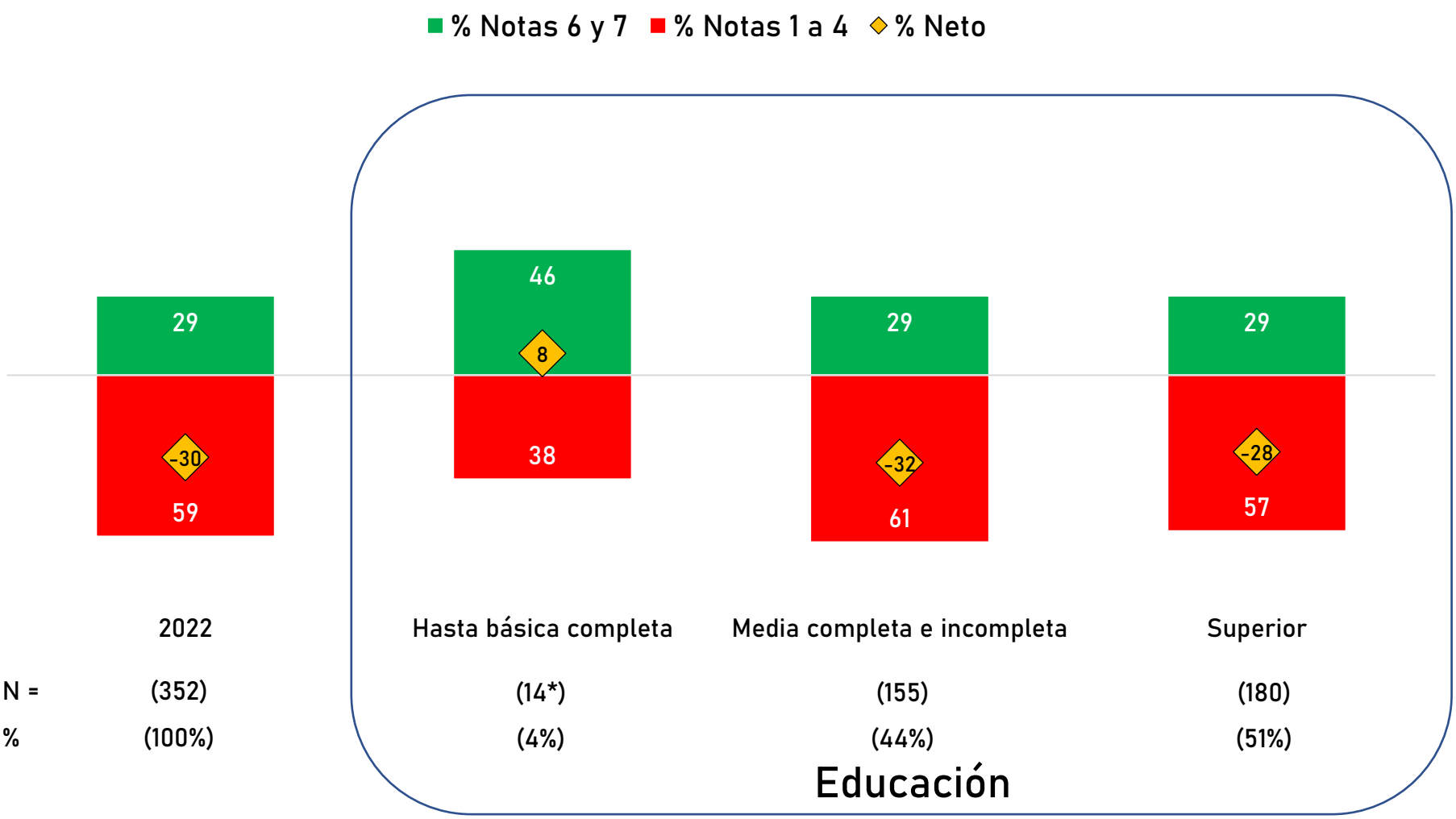
# SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



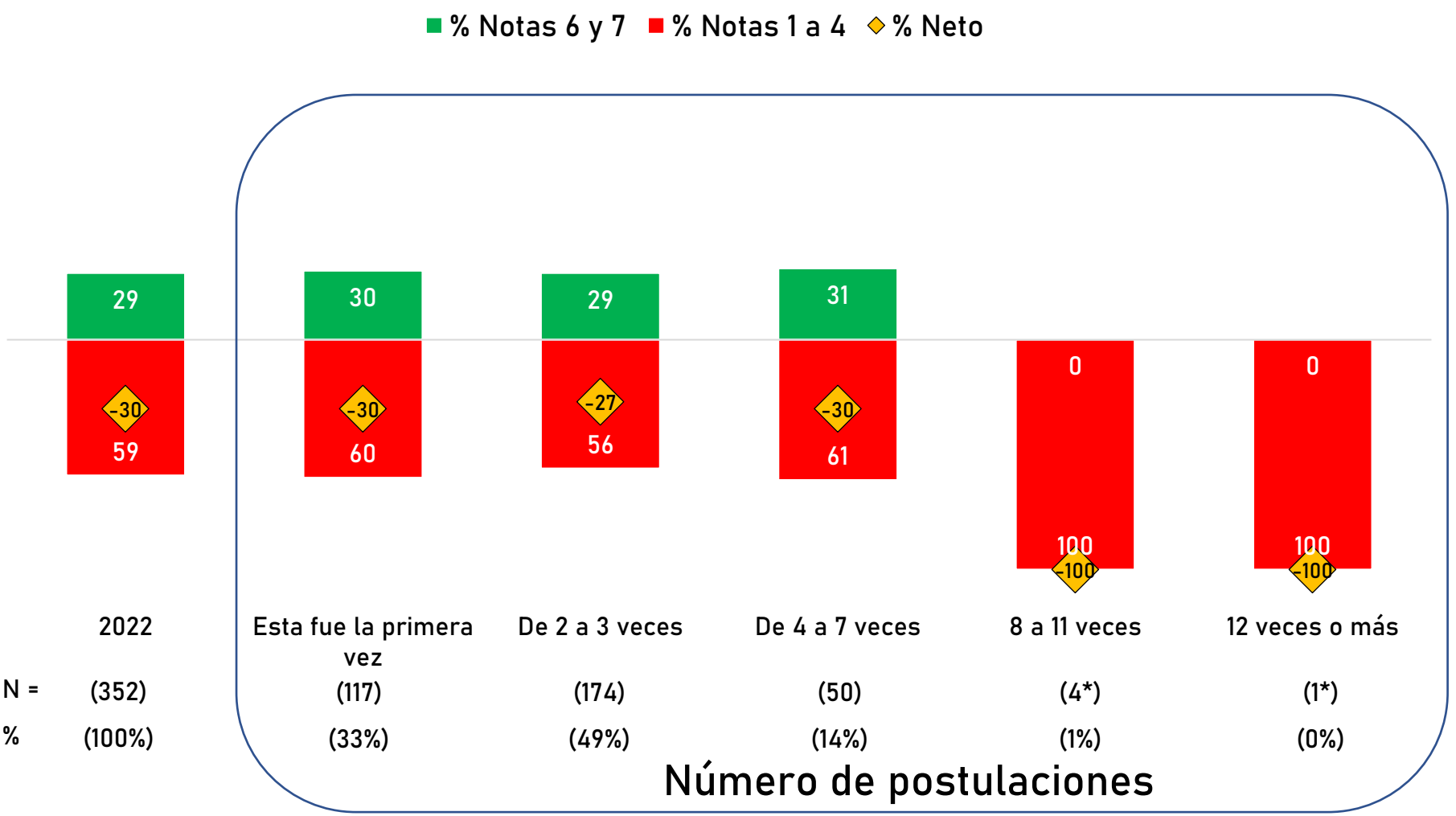
# SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) - EDUCACIÓN

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



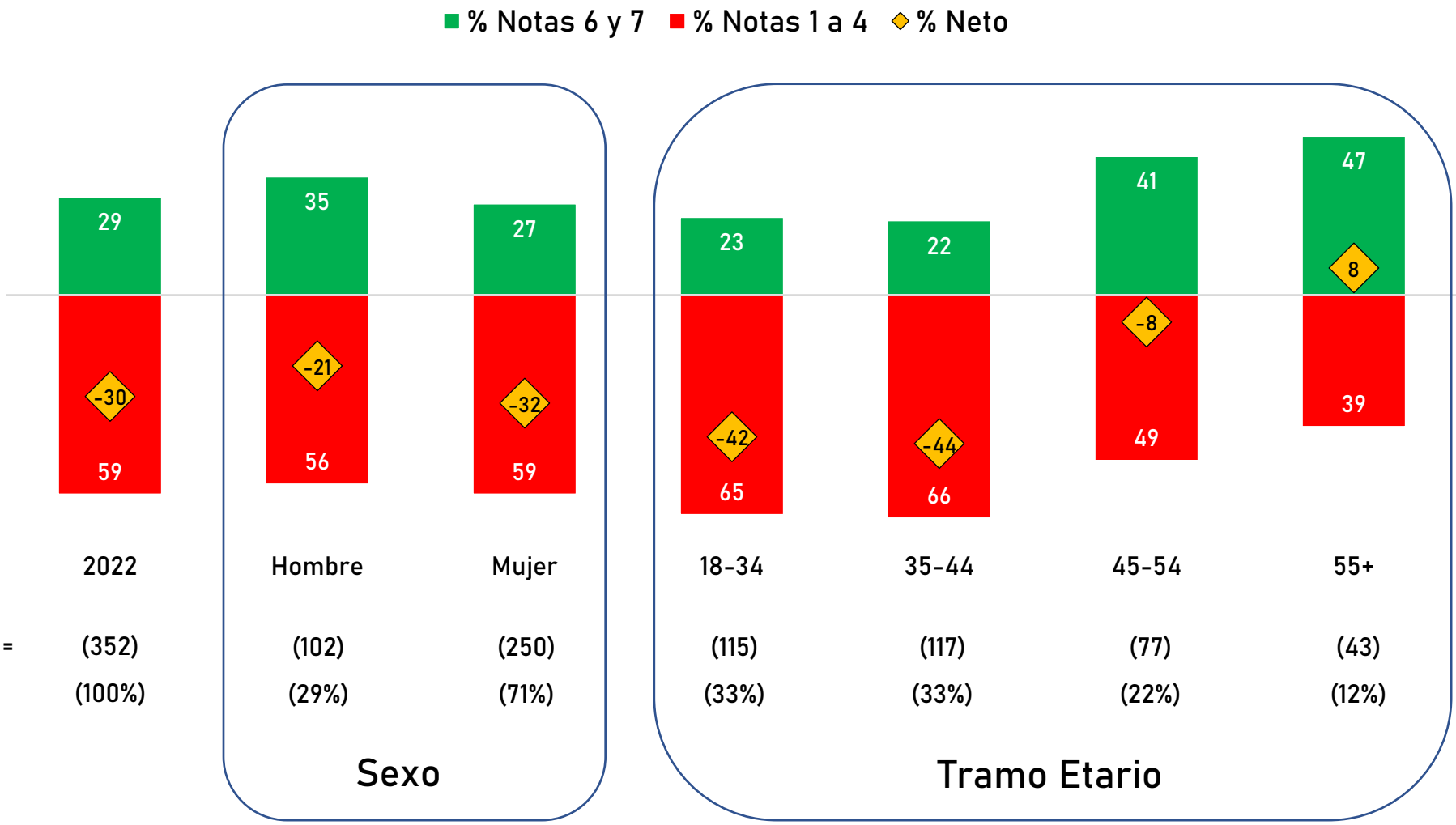
# SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) NÚMERO DE POSTULACIONES

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



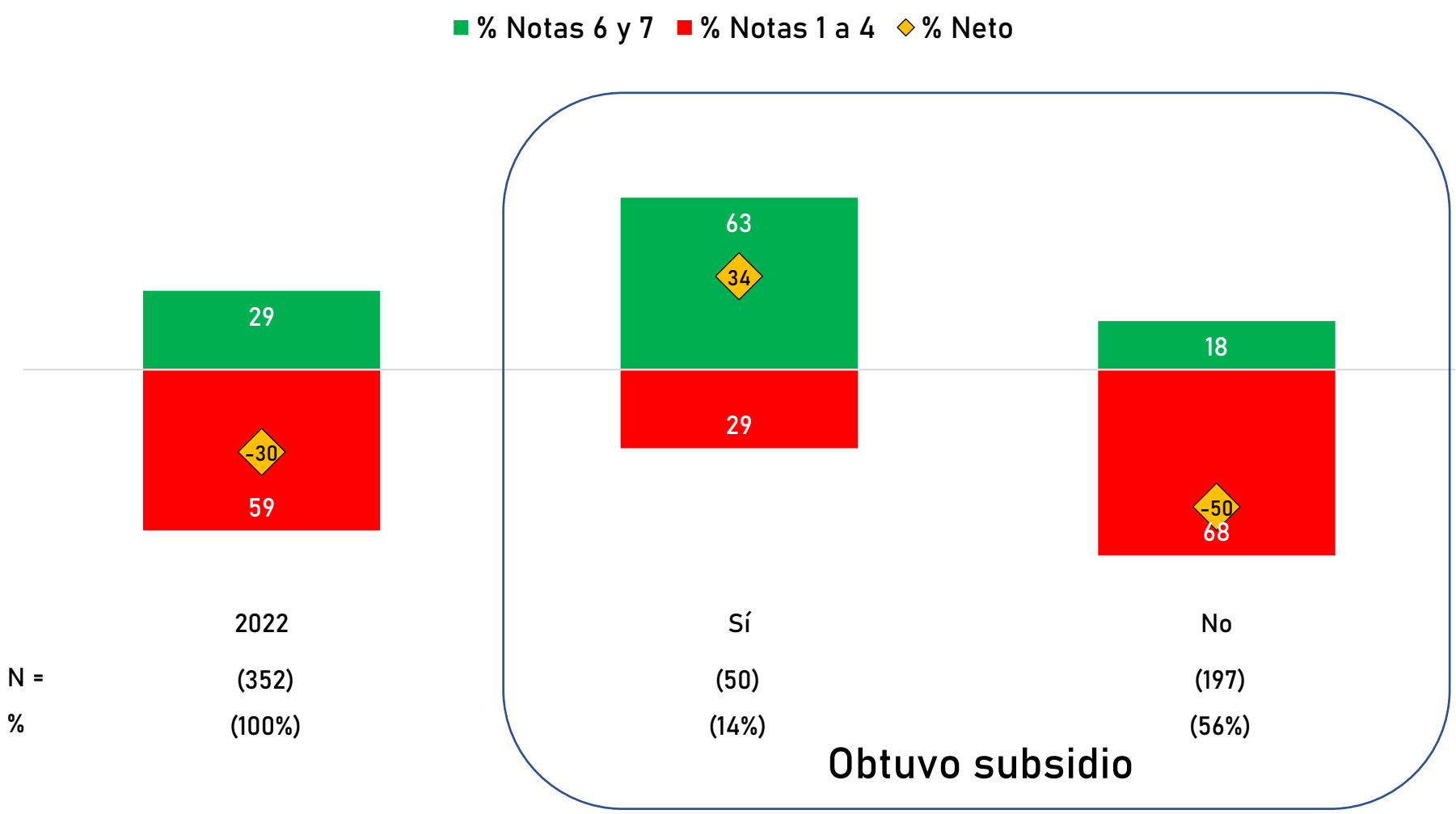
# SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



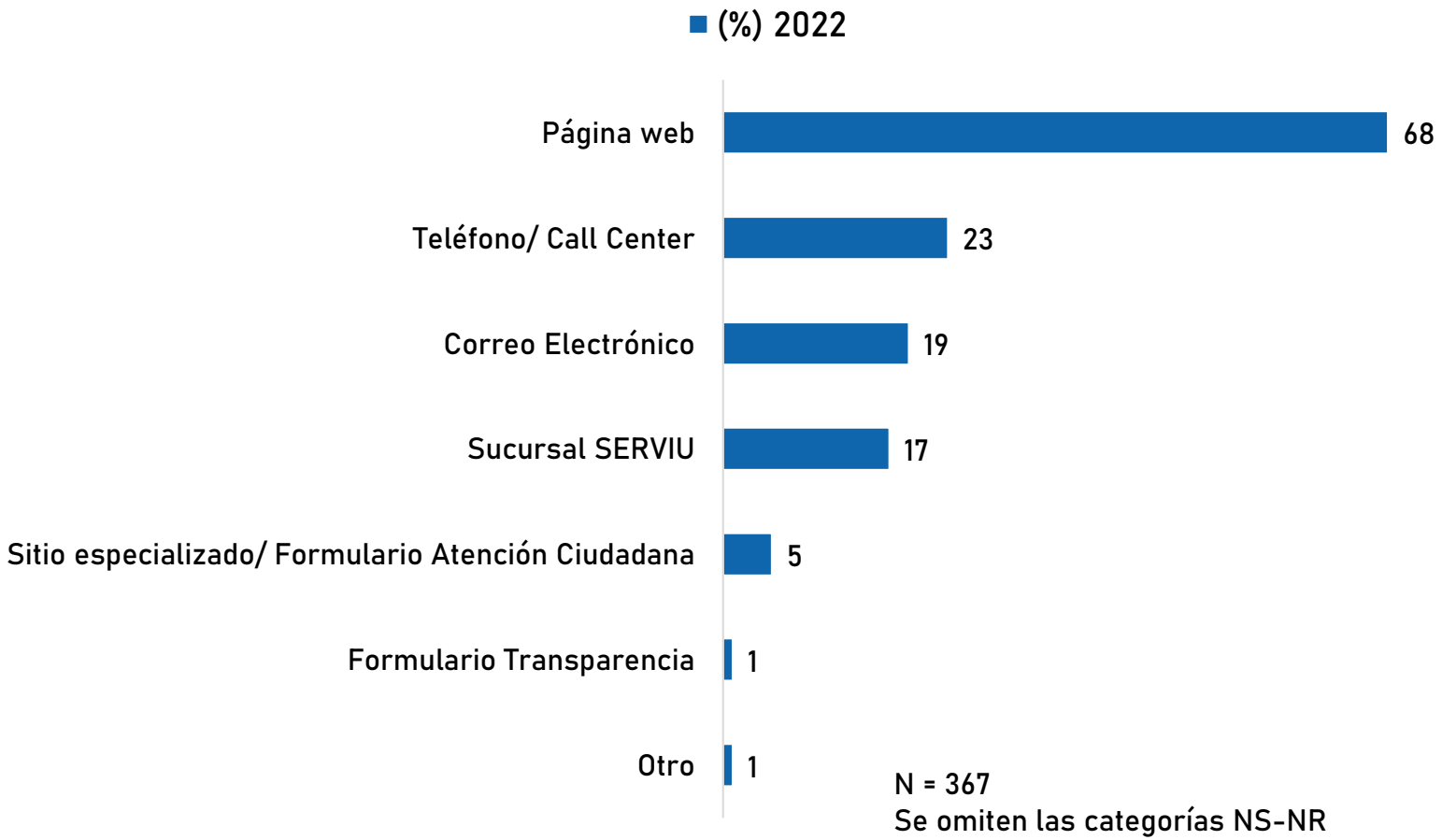
# SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) OBTENCIÓN DE SUBSIDIO

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



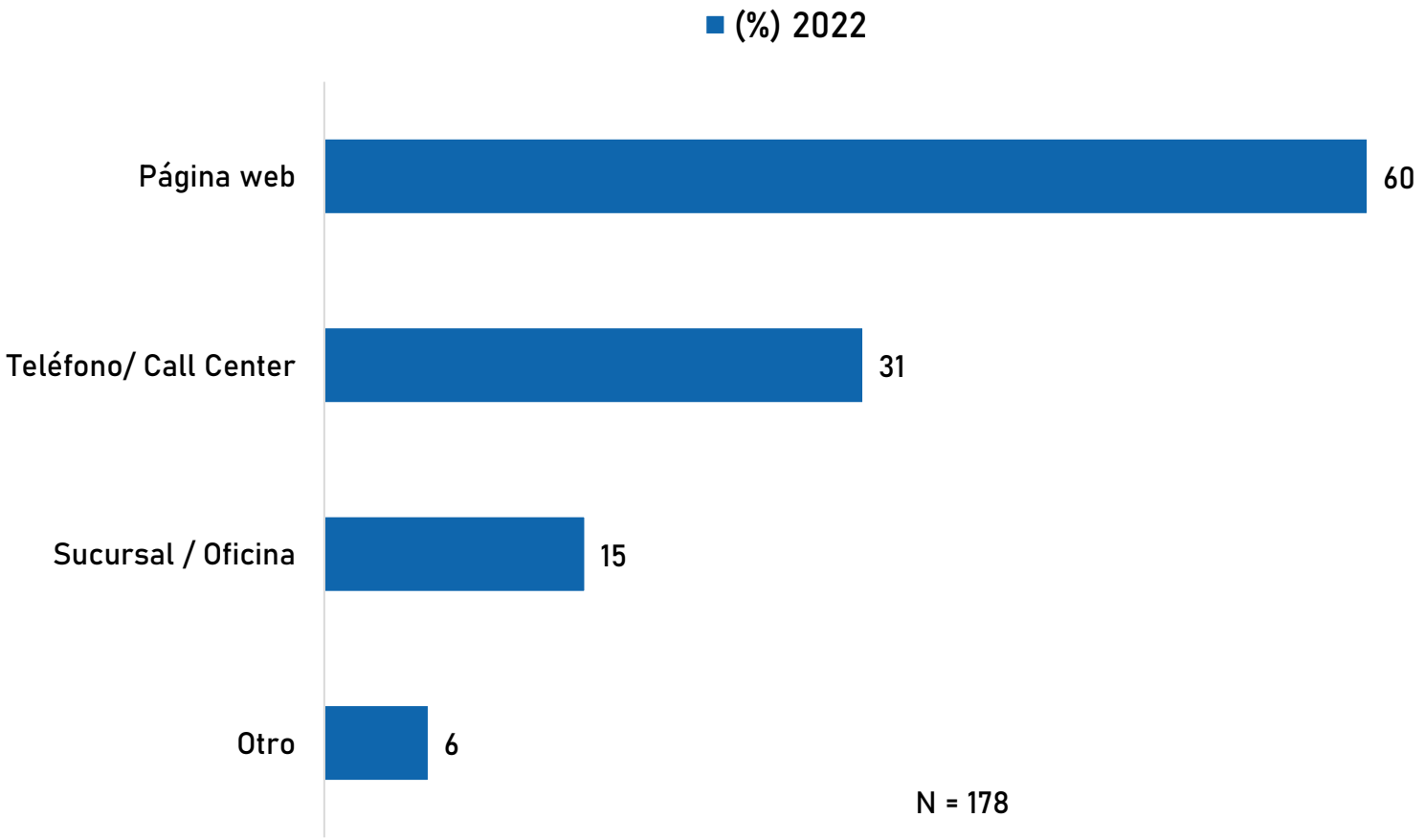
# CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con MINVU/SERVIU? %Sí



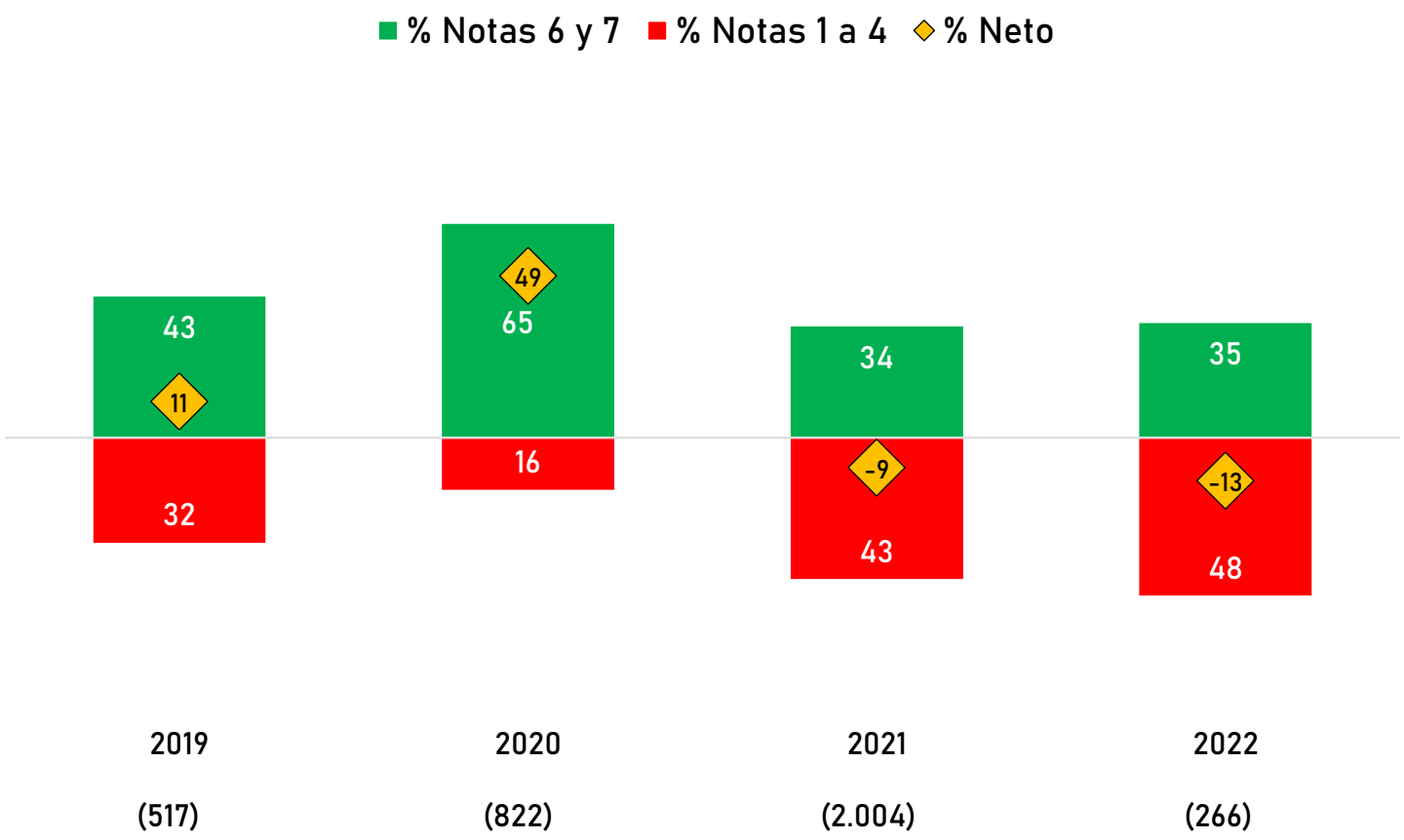
# CONTACTO CON INSTITUCIÓN PARA CONOCER ESTADO DE POSTULACIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

¿A través de qué canal tuvo contacto con MINVU para saber el estado de su postulación?



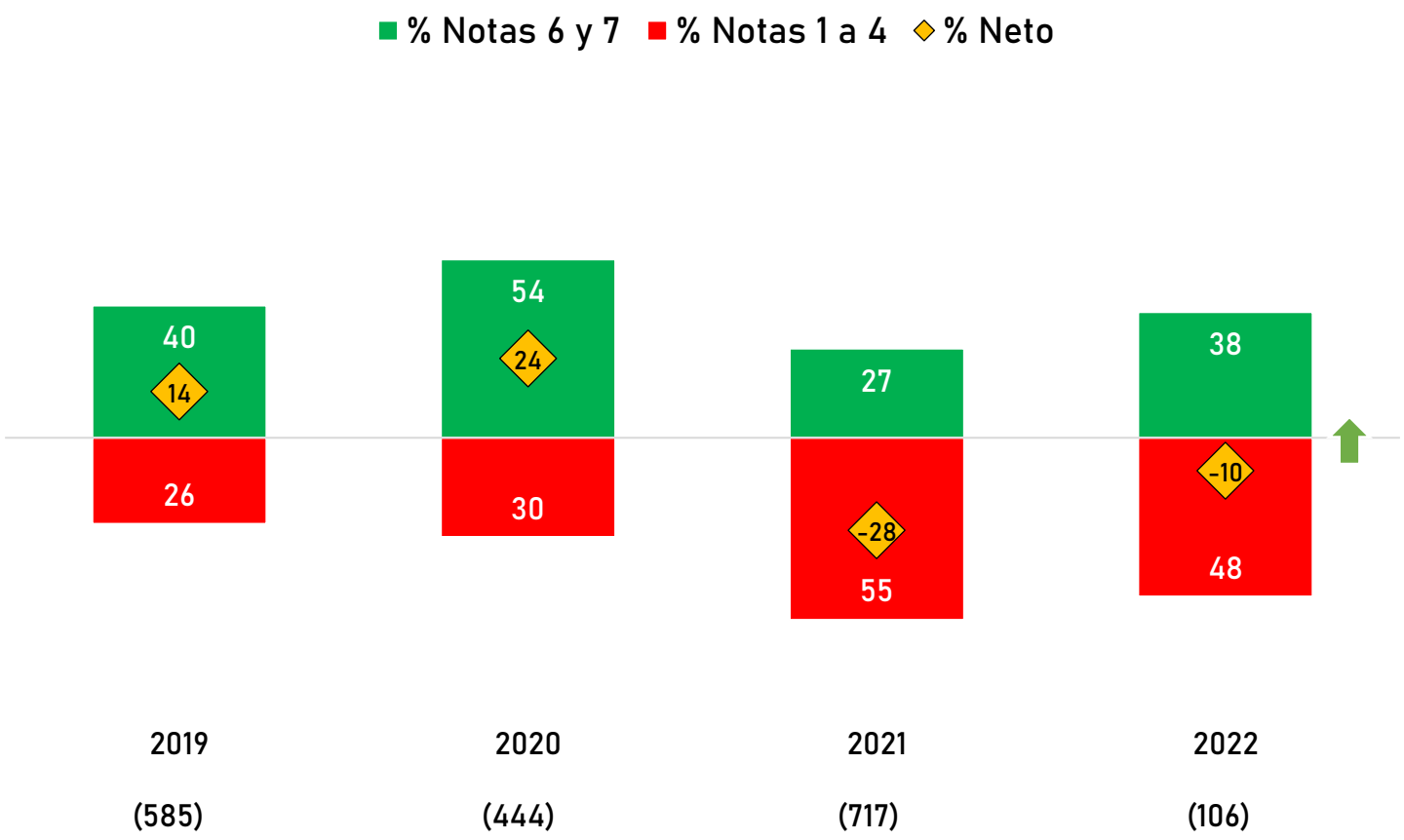
# SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%) PÁGINA WEB 2019 - 2022

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



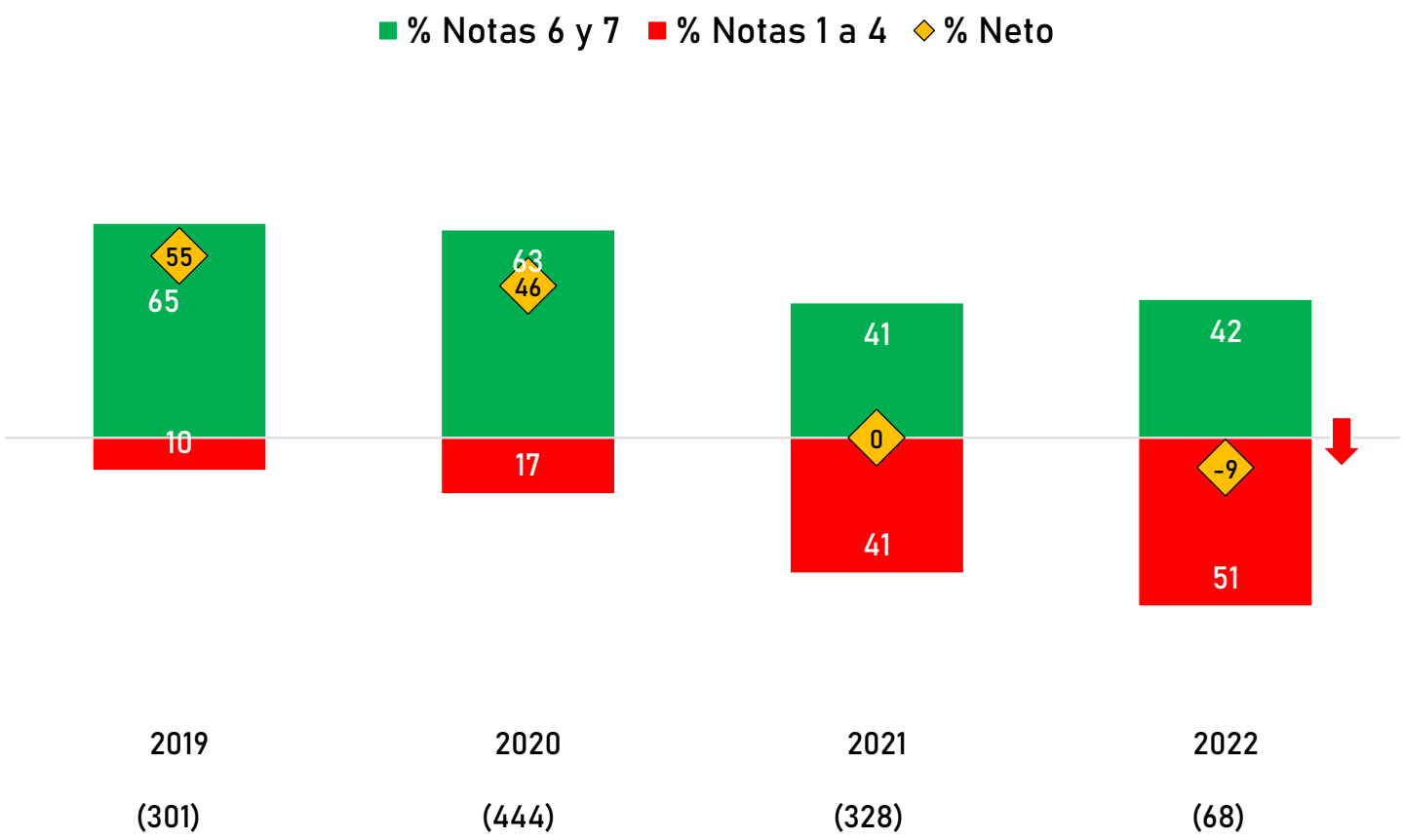
# SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%) TELEFÓNICO (MINVU ALÓ) 2019 - 2022

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



# SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%) OFICINA DE ATENCIÓN 2019 - 2022

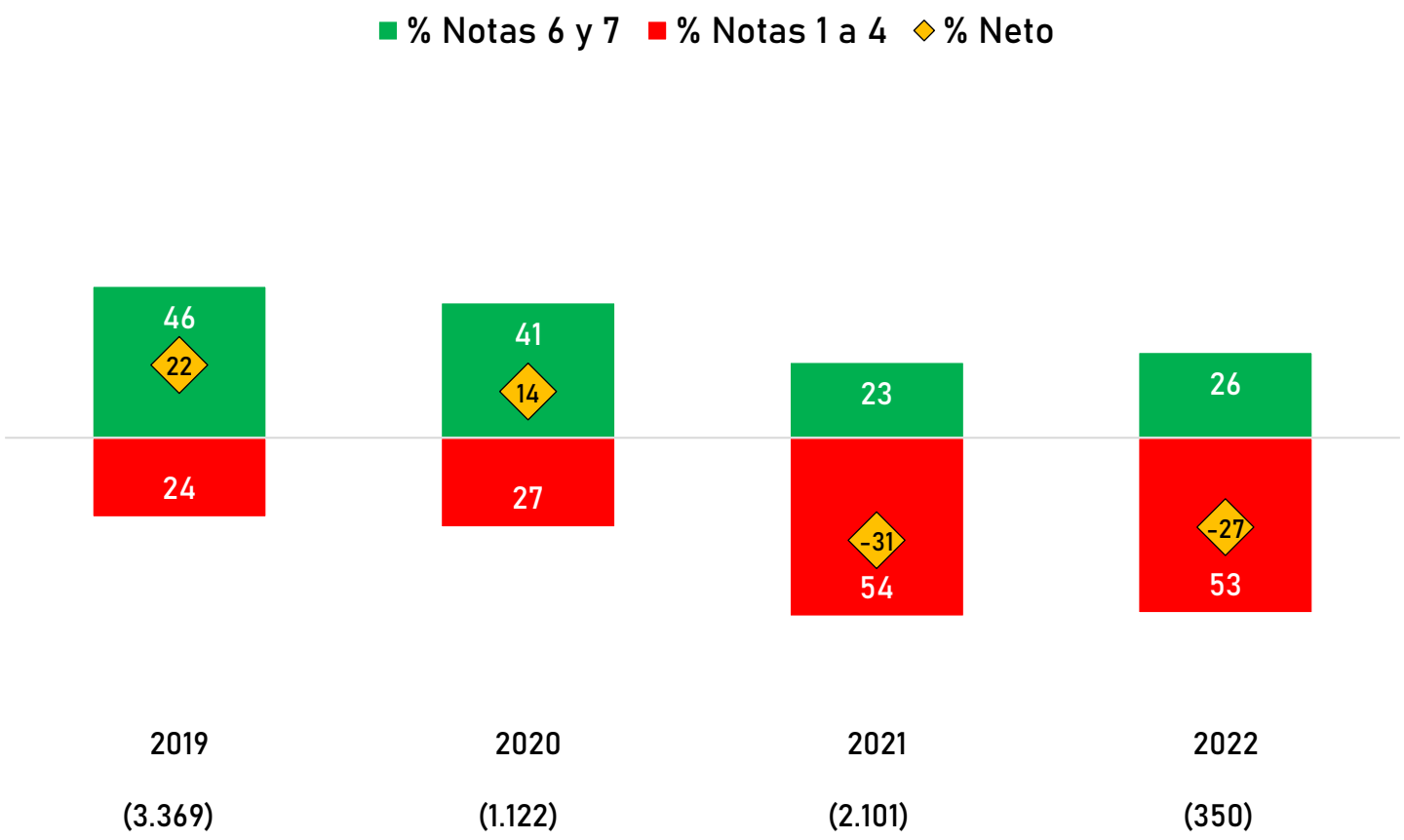
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… ¿qué nota le pondría?



# VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

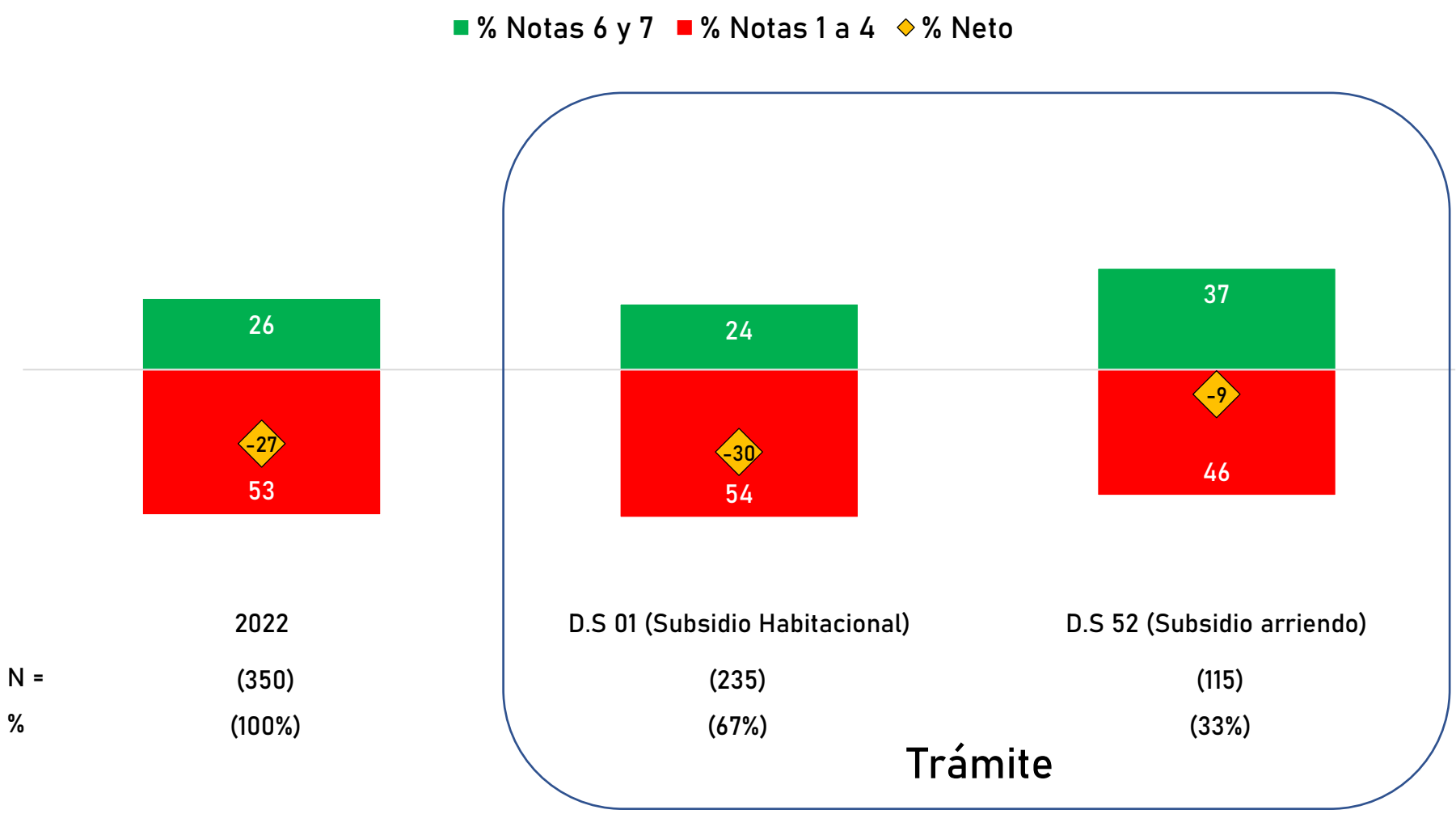
# EVALUACIÓN GENERAL (%) SERVIU
# AÑO 2019 - 2022

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



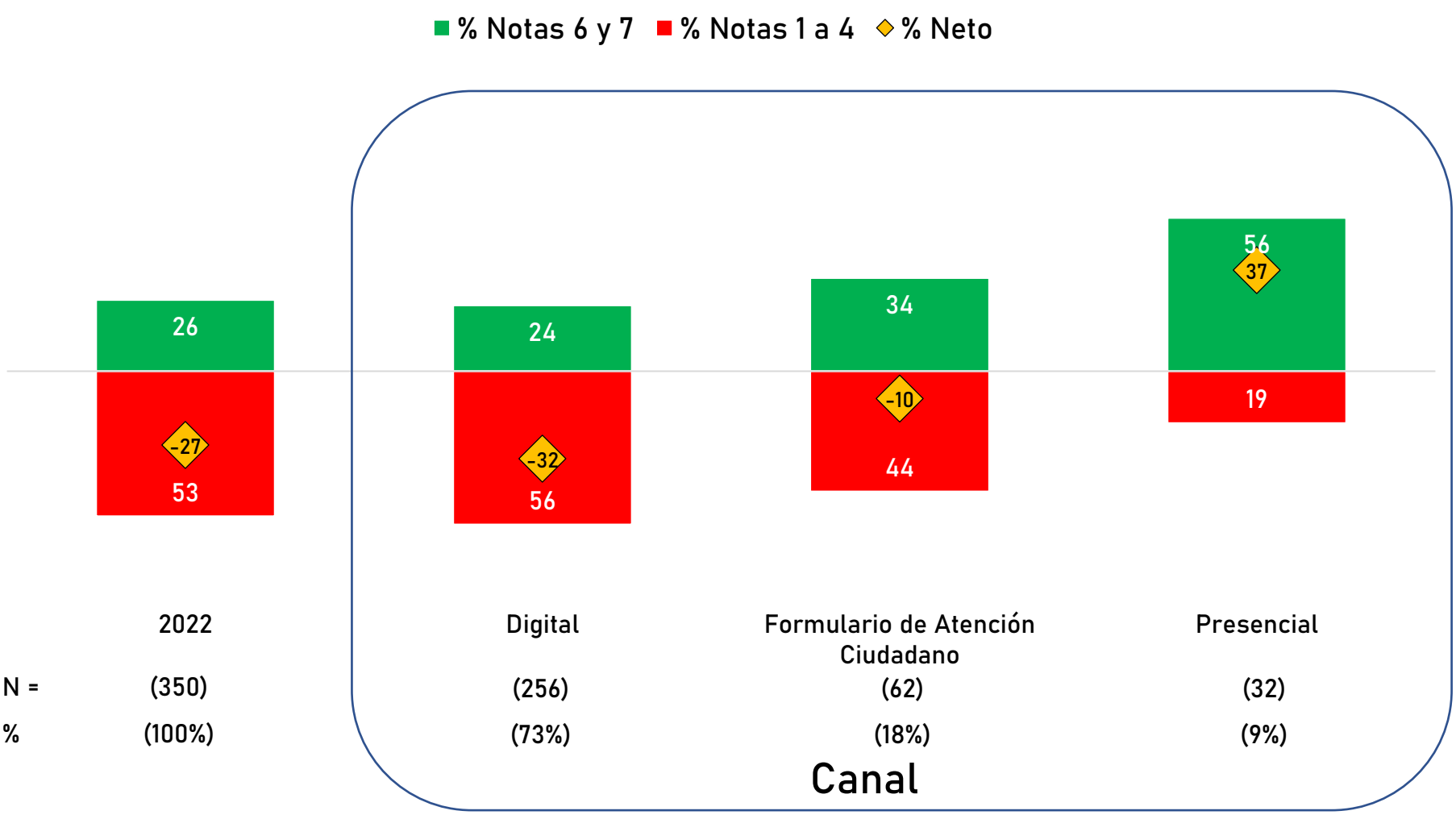
# EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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



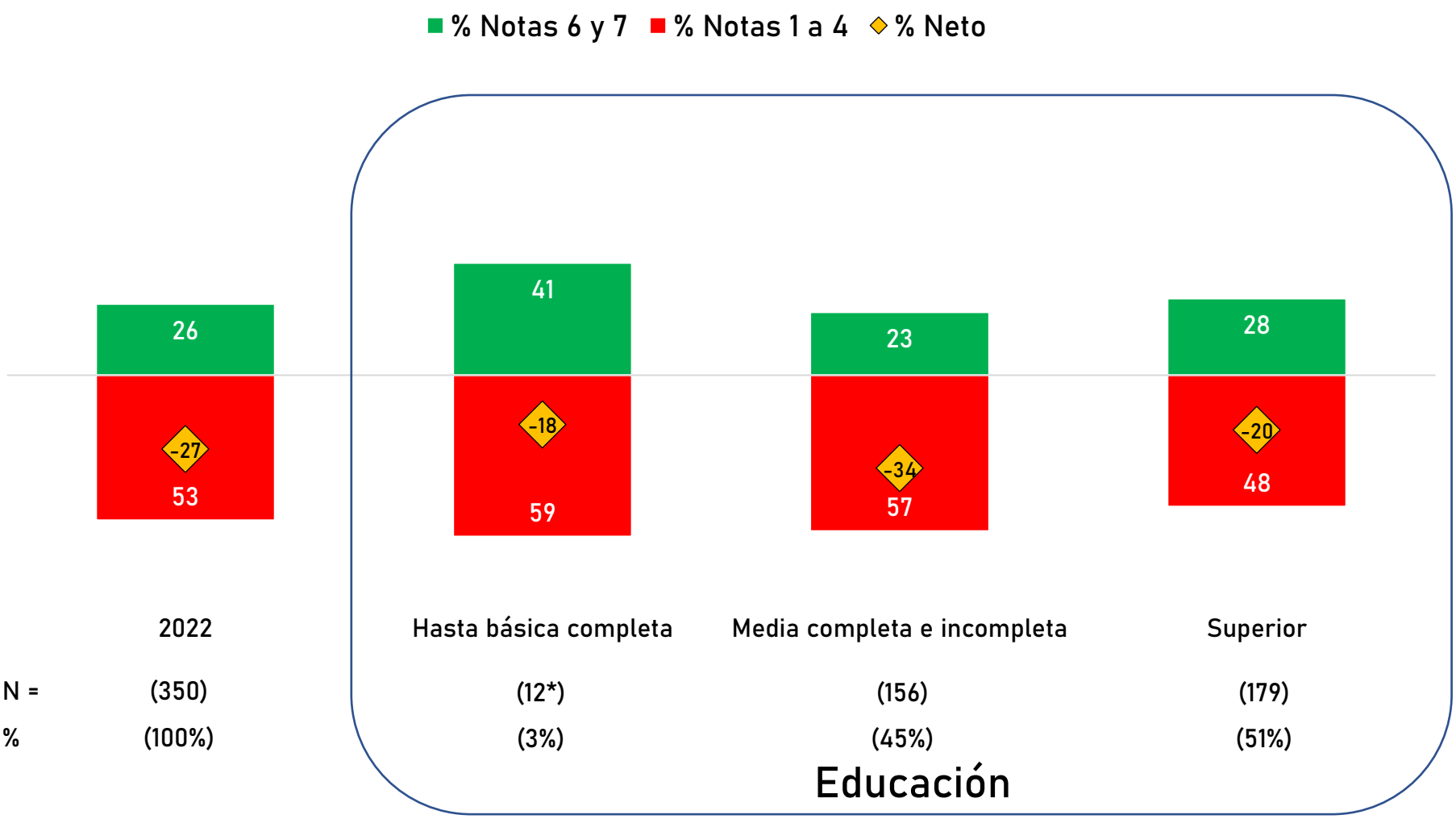
# EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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



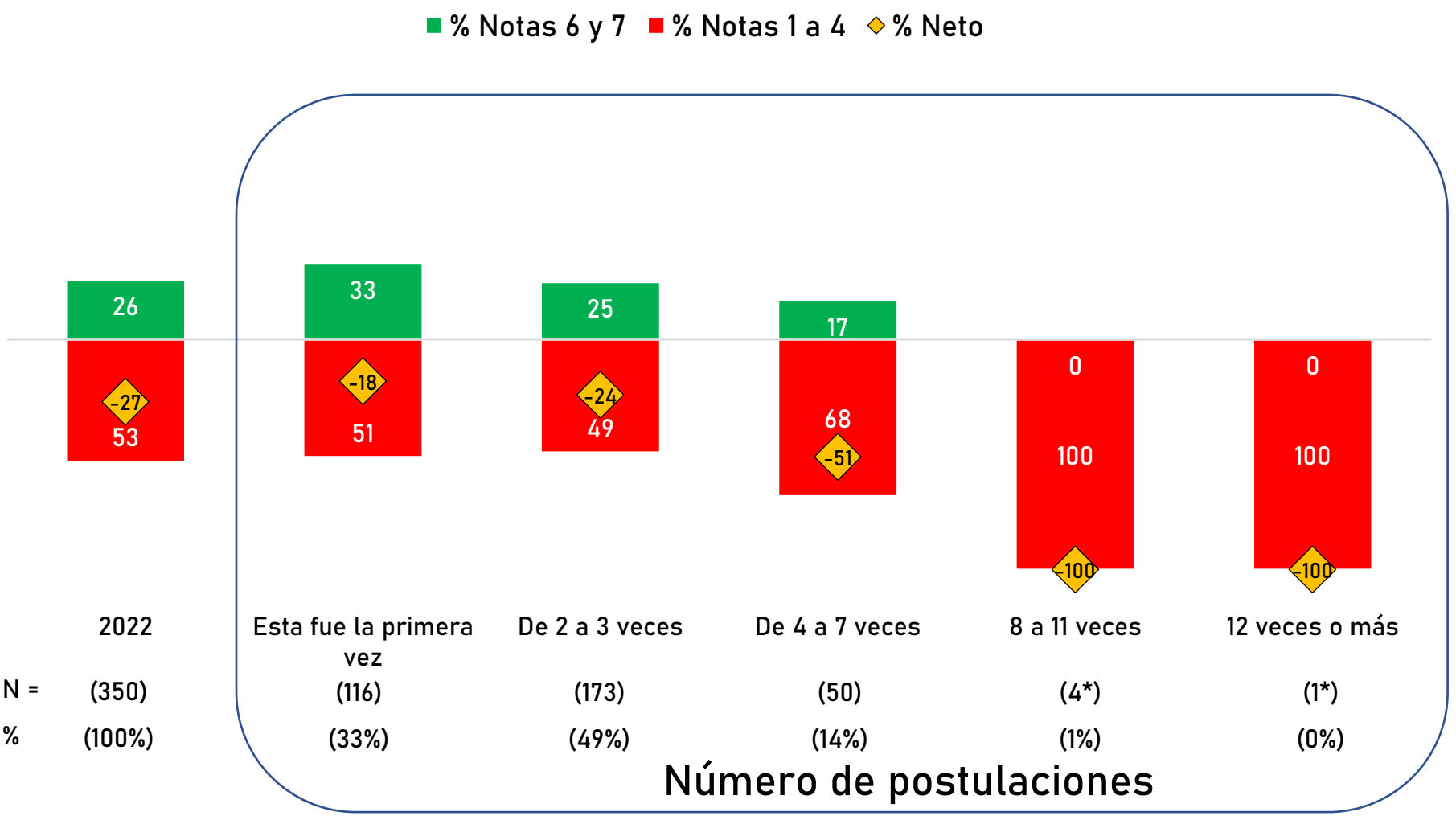
# EVALUACIÓN GENERAL (%) - EDUCACIÓN

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



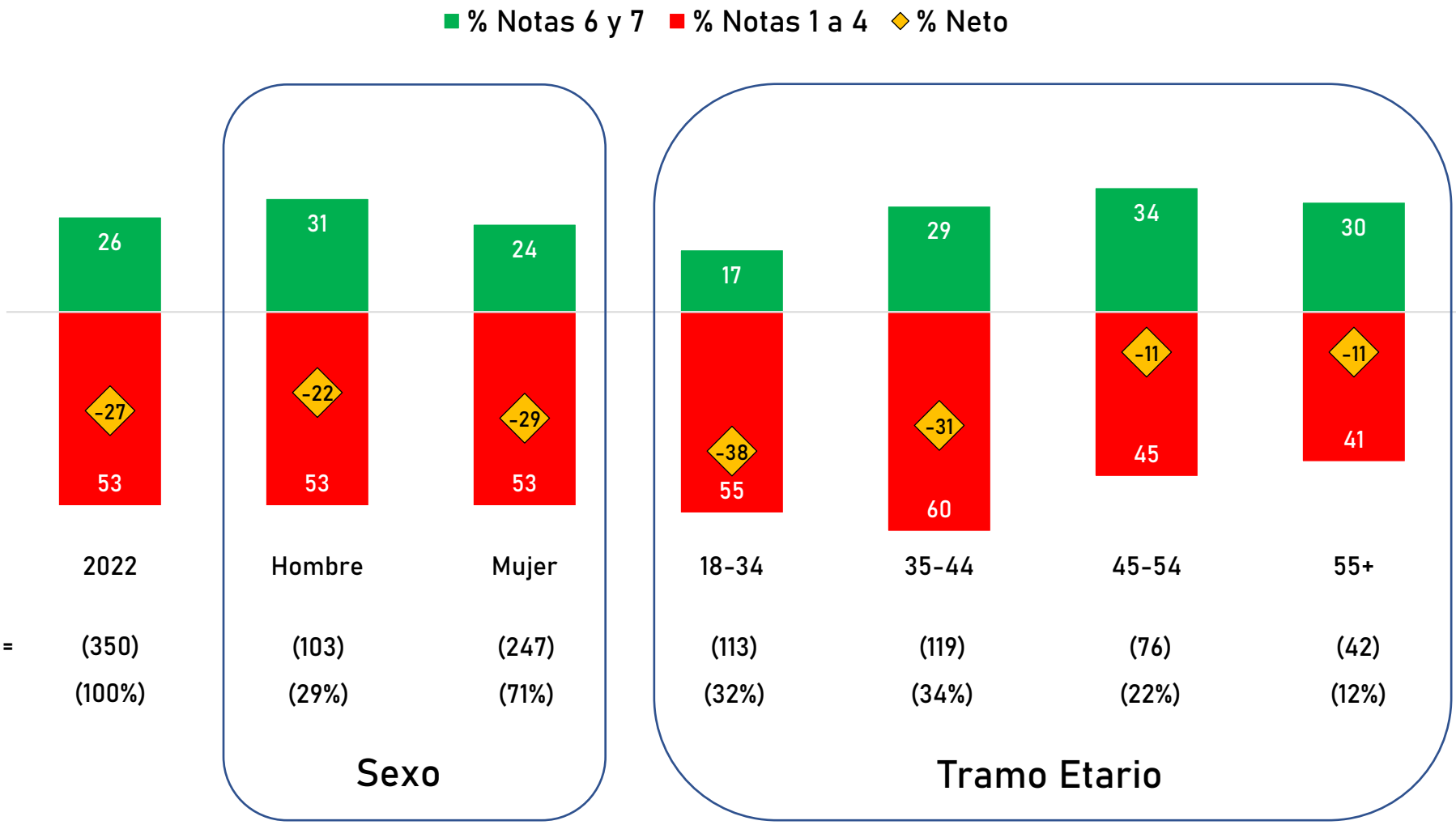
# EVALUACIÓN GENERAL (%) NÚMERO DE POSTULACIONES

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



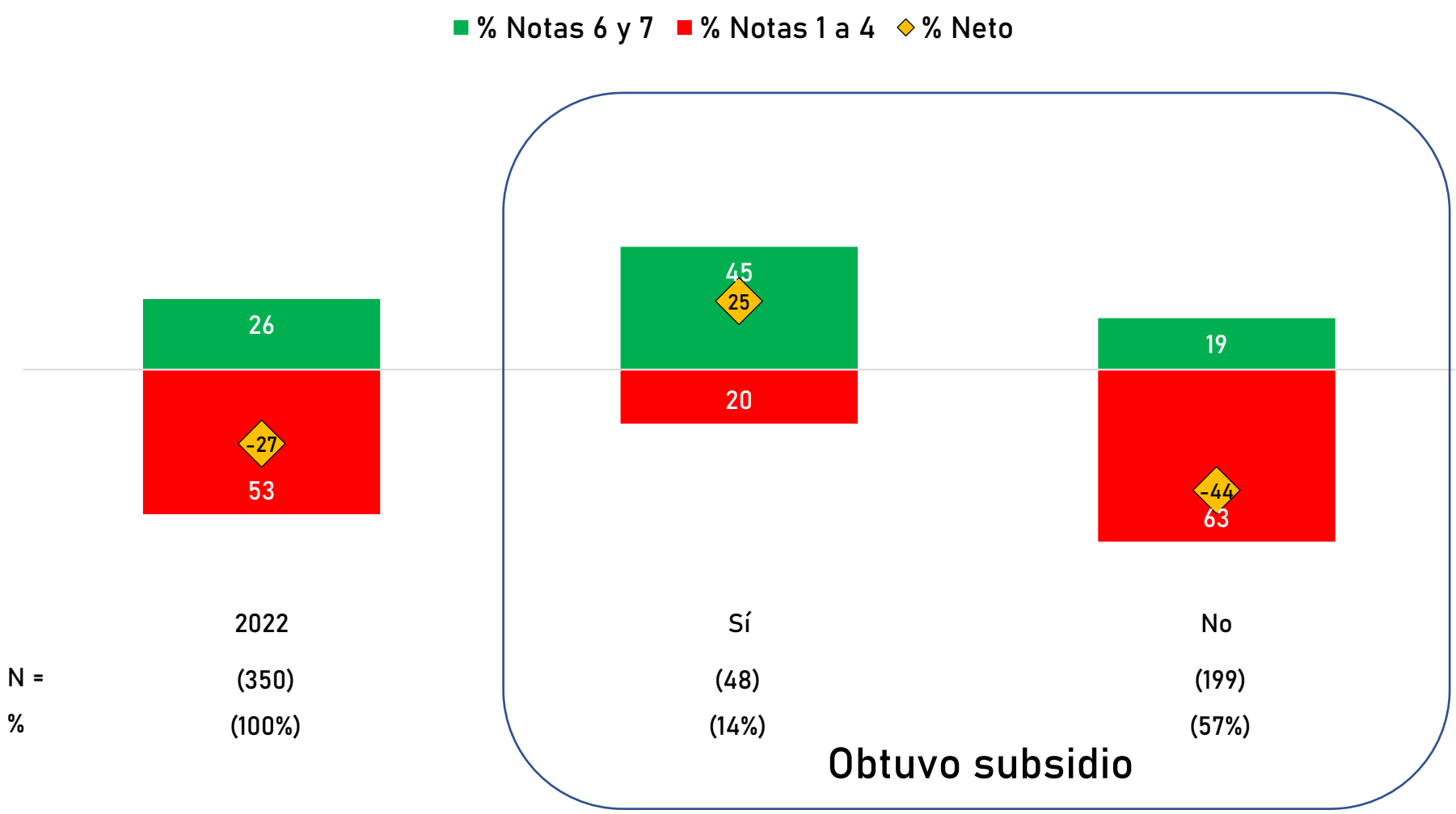
# EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO Y TRAMO ETARIO

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



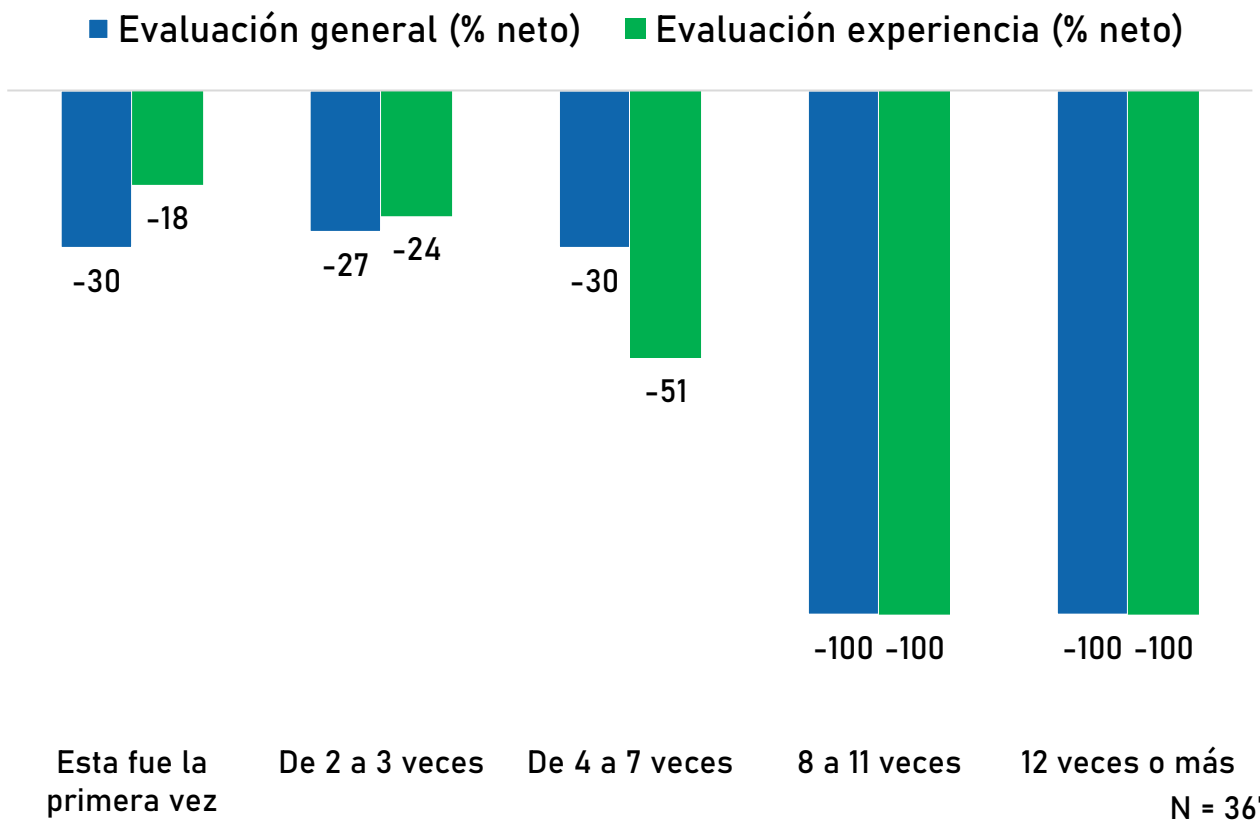
# EVALUACIÓN GENERAL (%) OBTENCIÓN DE SUBSIDIO

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



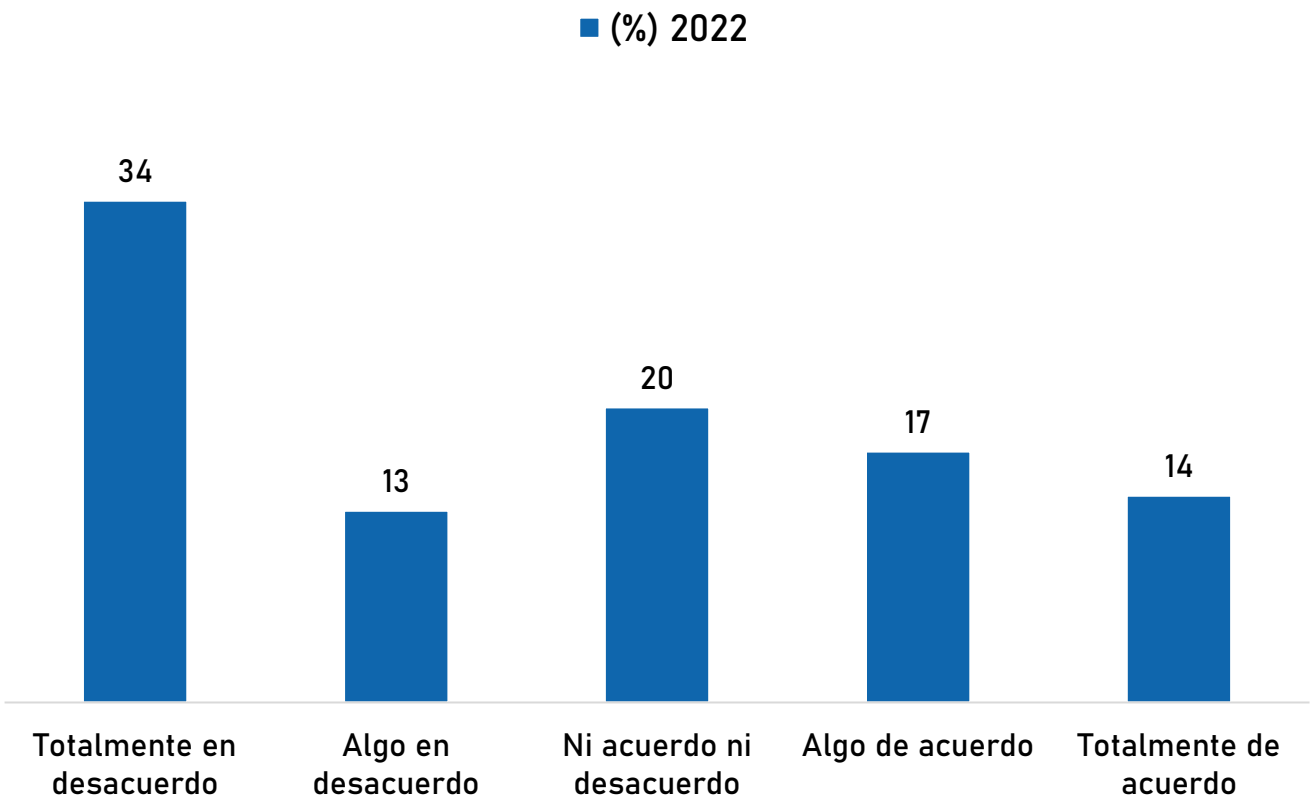
# EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

-¿Cómo evalúa en general al SERVIU, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?
-Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



# EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERVIU

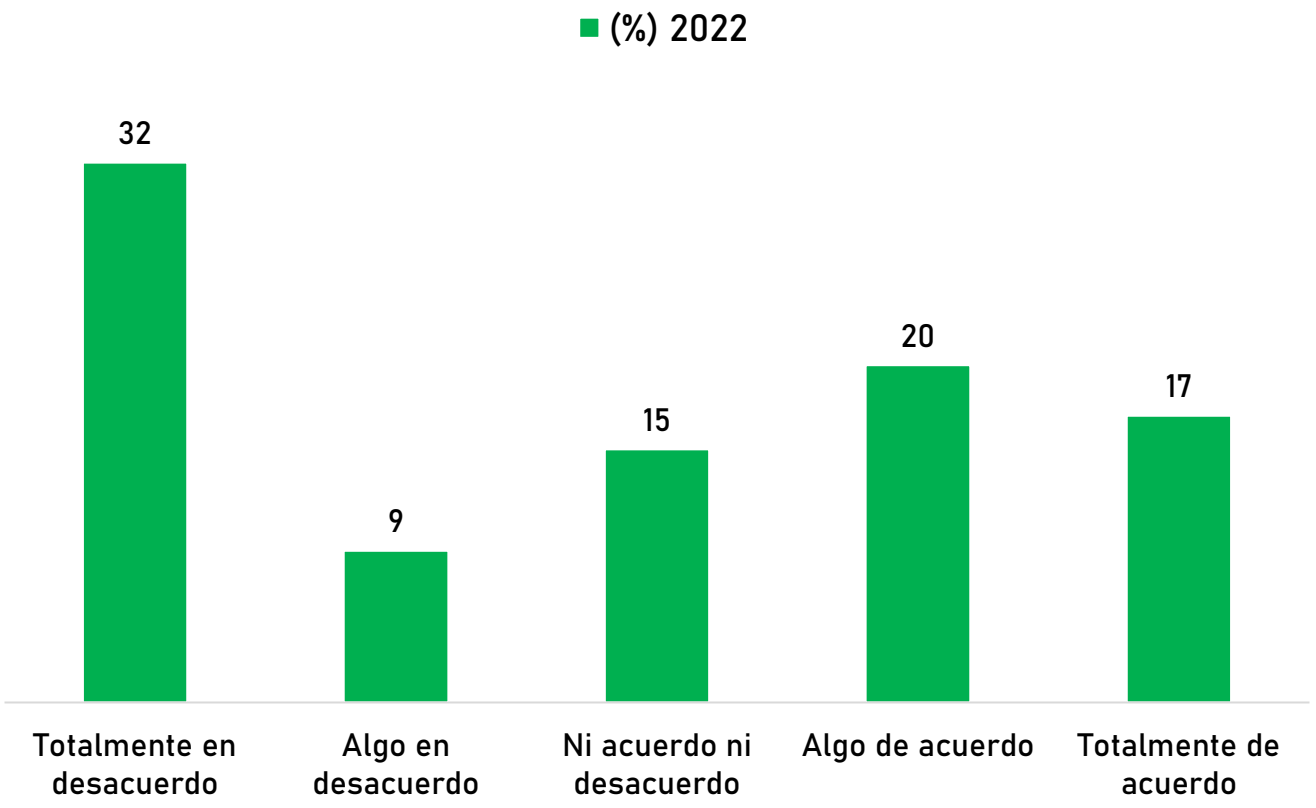
Esta experiencia de servicio en el SERVIU aumentó mi confianza en el servicio público:




N = 367

# EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERVIU

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en el SERVIU:




N = 367

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

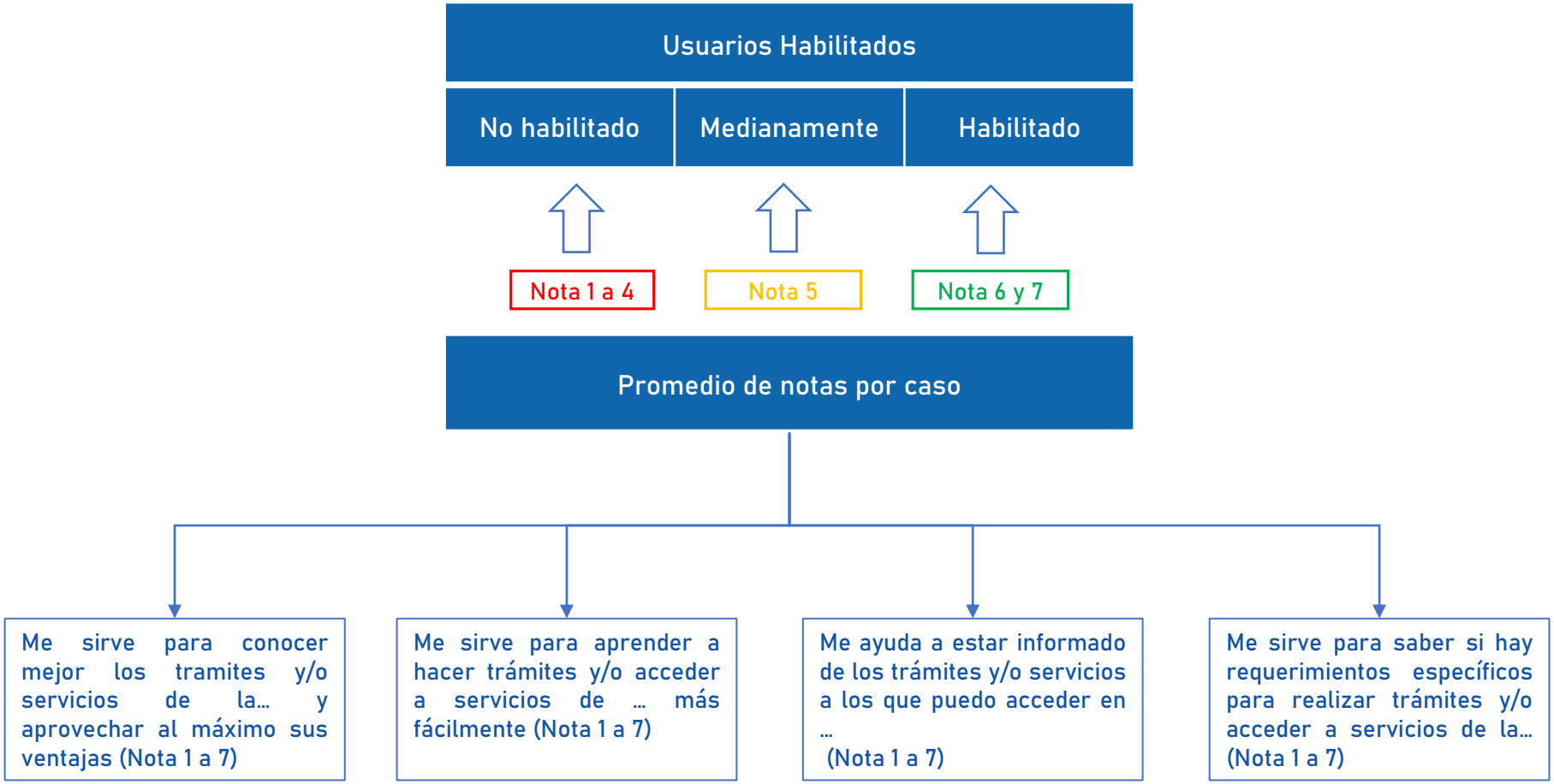
# HABILITACIÓN

- 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.

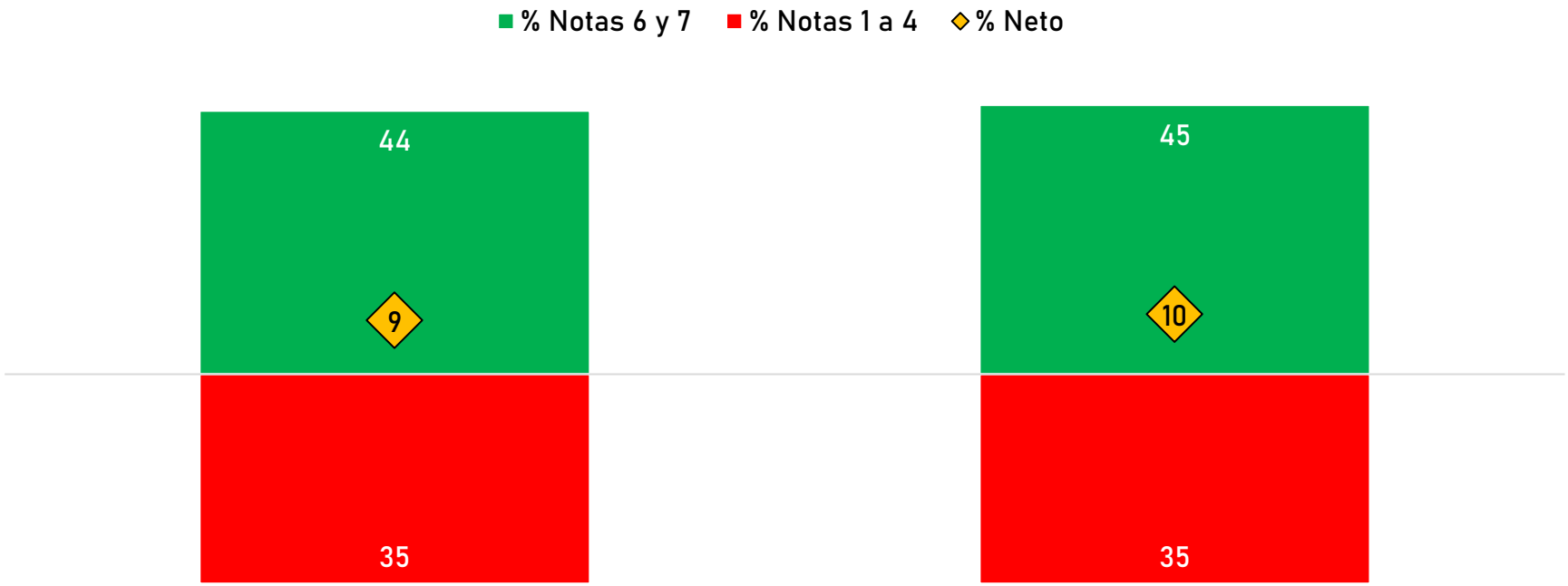
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

# CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



# HABILITACIÓN (%) SERVIU

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SERVIU en distintos medios, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

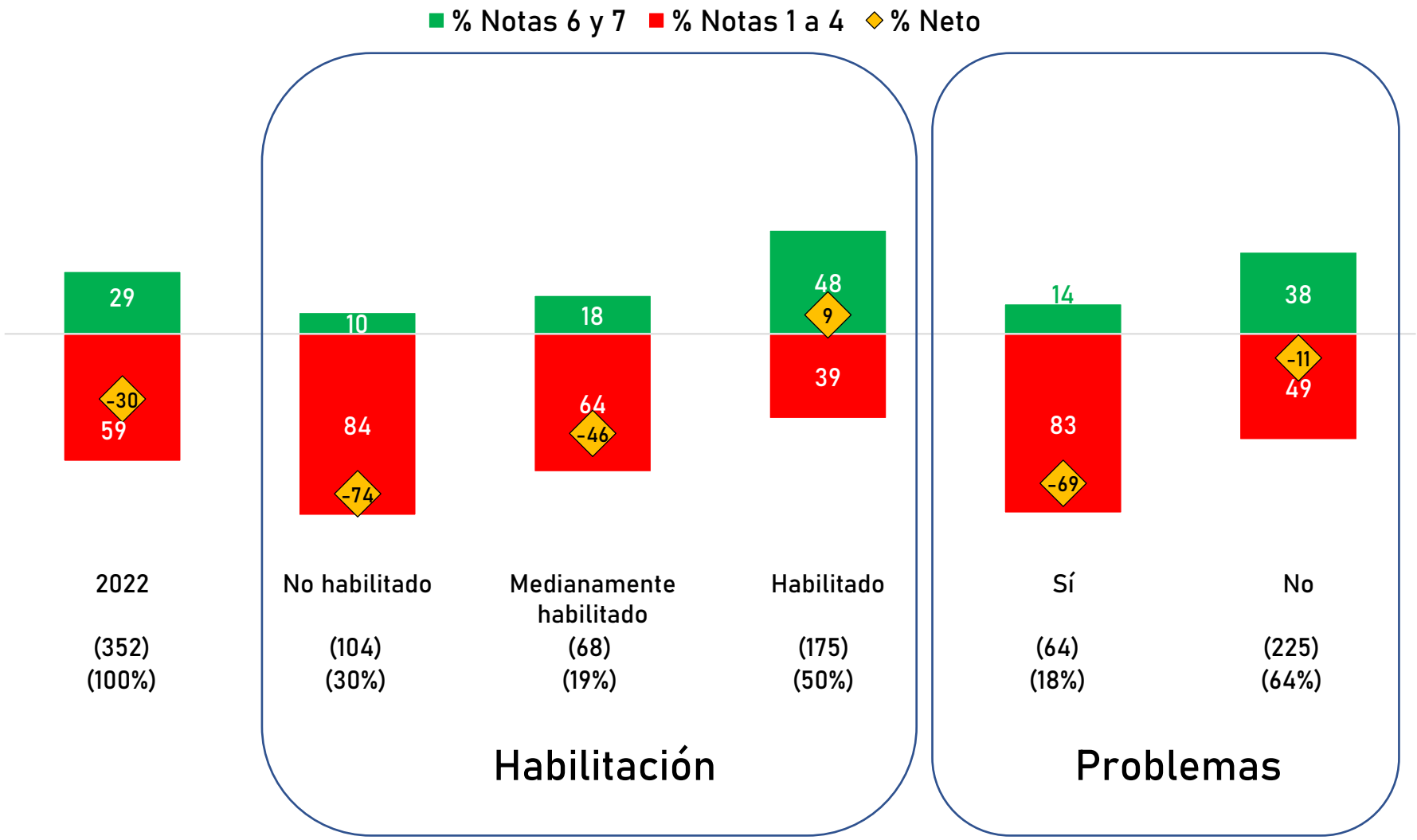



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del MINVU/SERVIU y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para postular a subsidios y/o acceder a servicios del MINVU/SERVIU

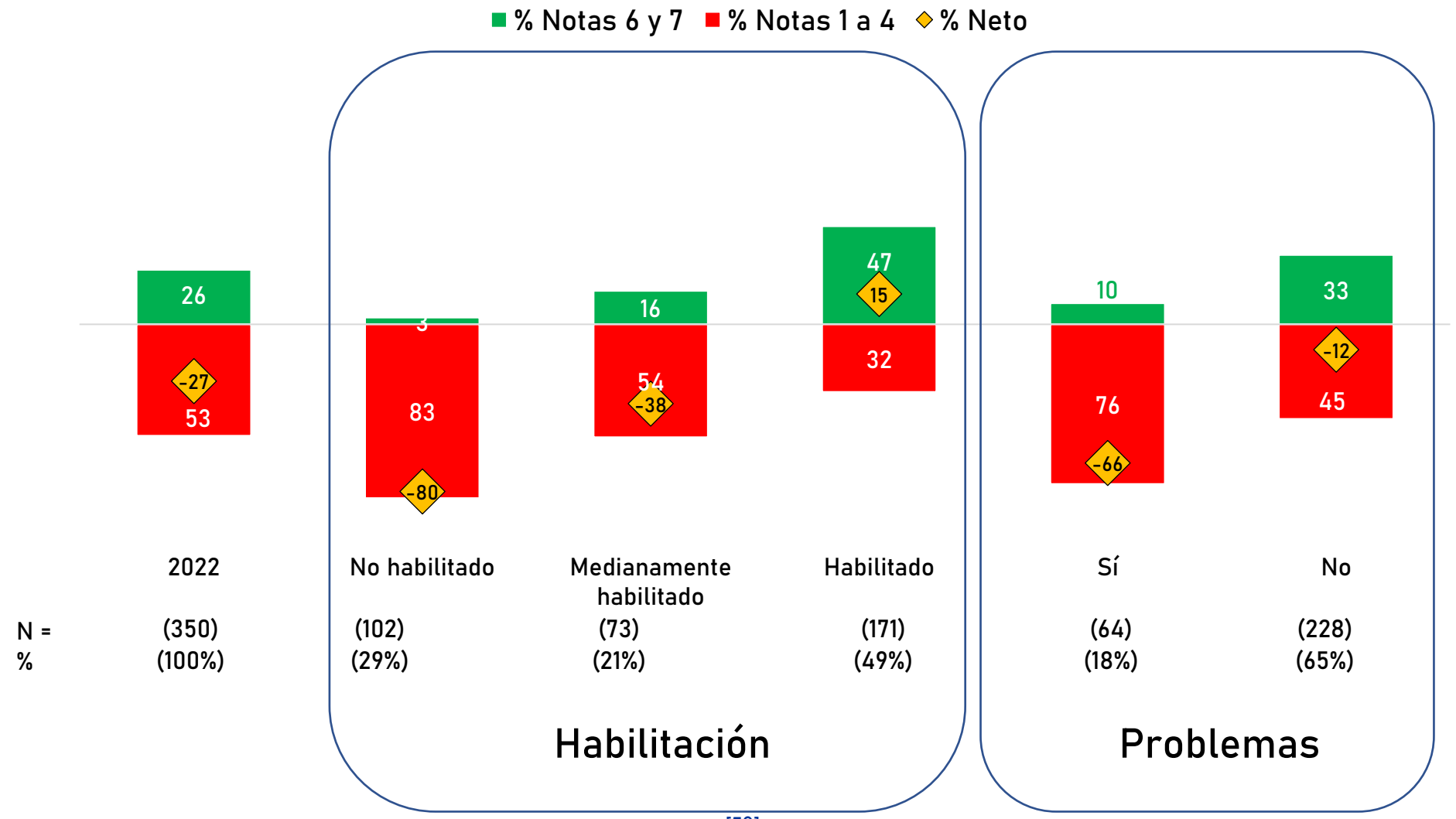
# SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

Y si piensa en la última vez que postuló a un subsidio habitacional del SERVIU, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



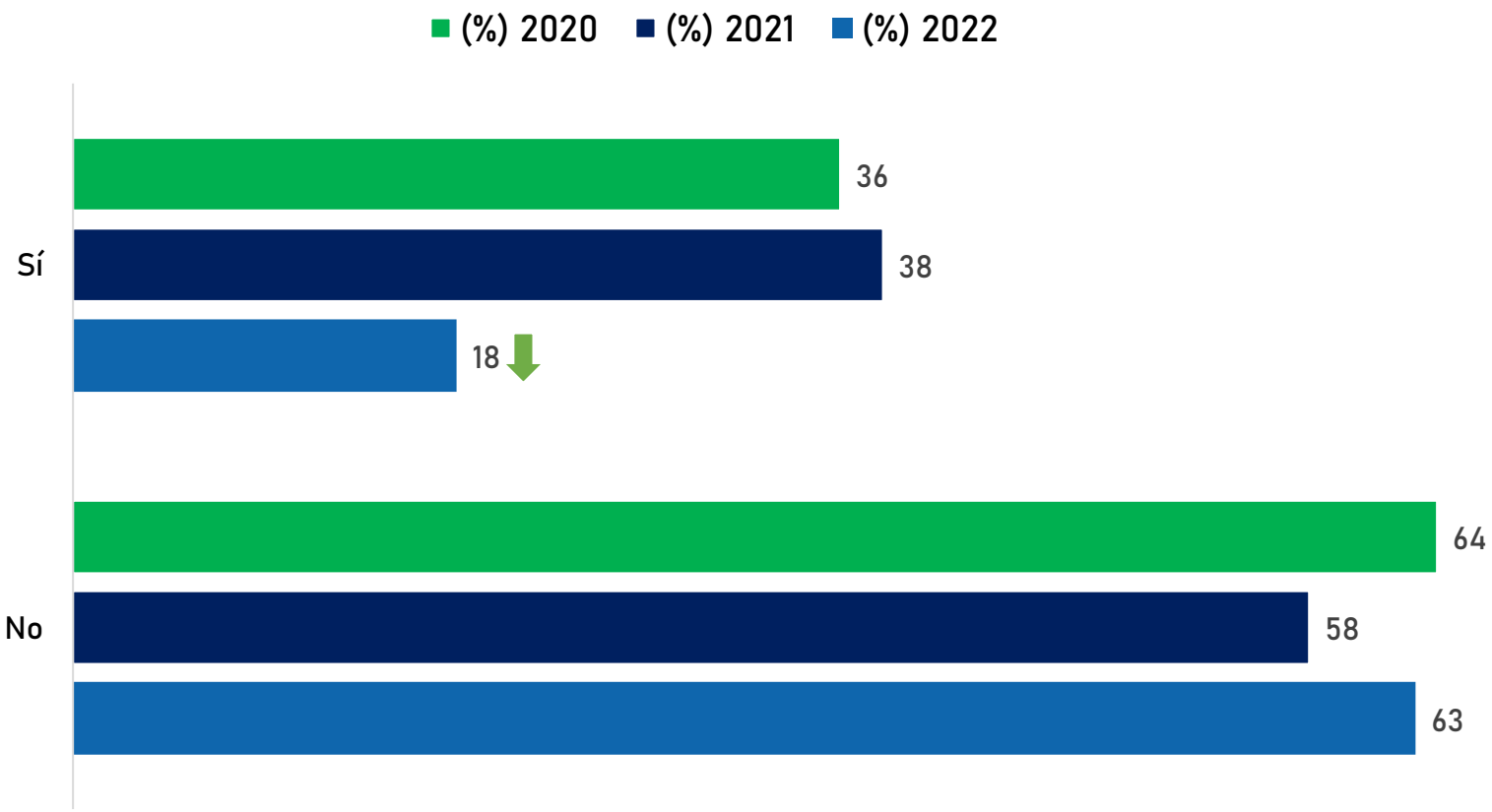
# EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



# PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
# 2020 –2022

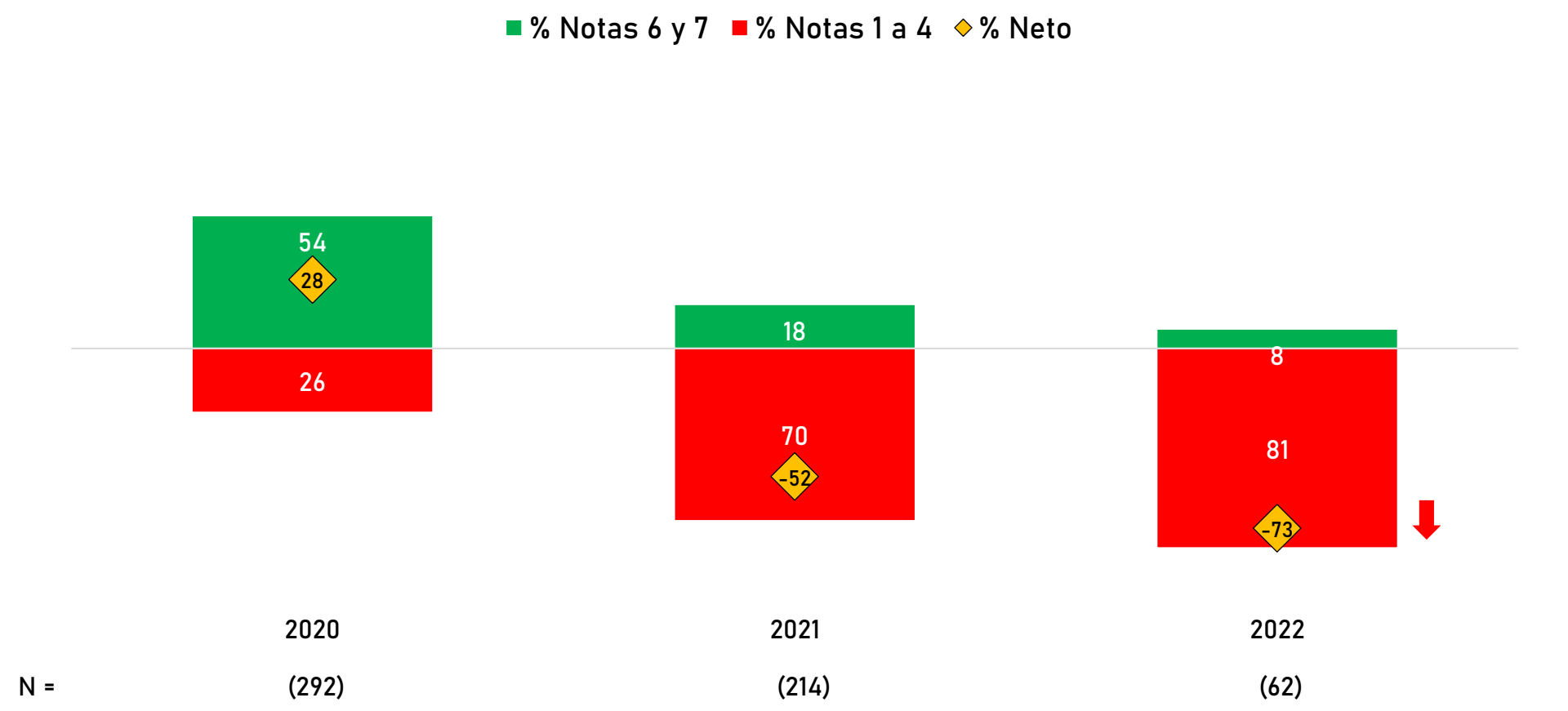
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?




N 2020= 823
N 2021= 544
N 2022= 367
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

# PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
# AÑO1 –2021

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?

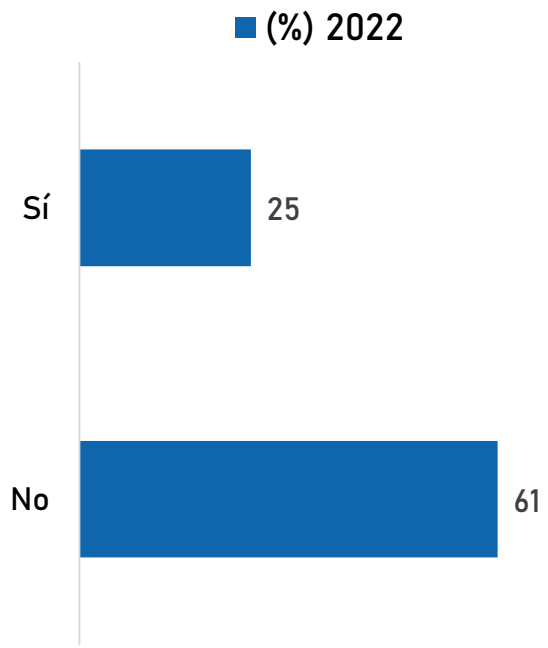



N 2022= 64

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

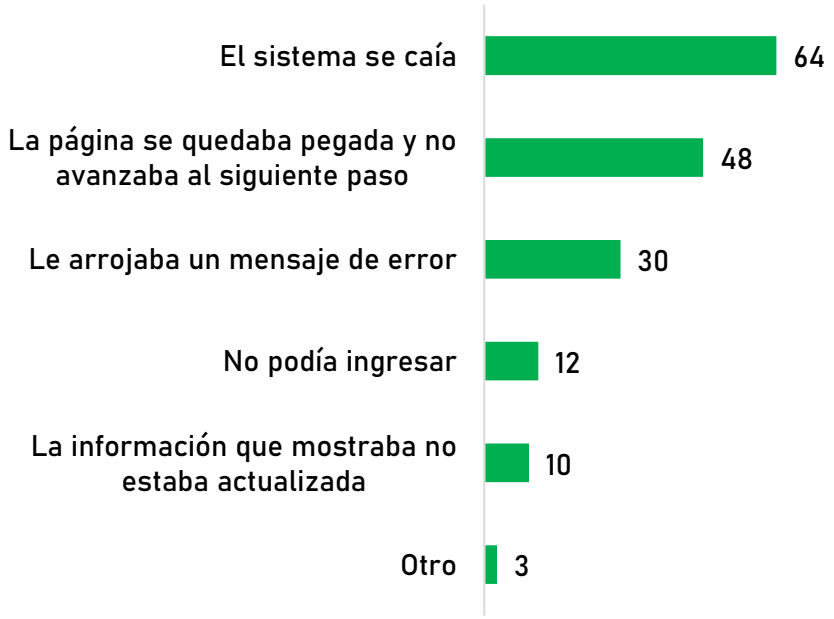
# PROBLEMAS POSTULACIÓN WEB (%)

Pensando en aspectos más técnicos, mientras se encontraba realizando la postulación web ¿Se presentó algún problema?




N = 291
Se excluye de las barras la categoría 'Ns-Nr'.

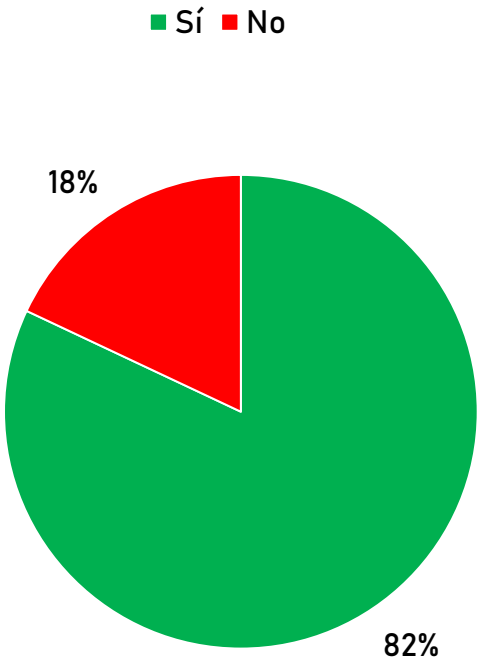
¿Qué tipo de problema(s) presentó la página web de postulación? (Opción múltiple)




N = 76
En barras se omiten las categorías "Ns-Nr"

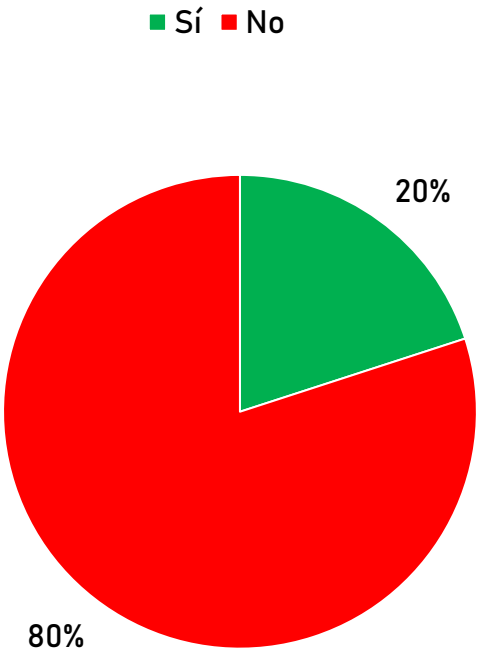
# RESULTADO POSTULACIÓN Y OBTENCIÓN DE SUBSIDIO (%)

¿Sabe el resultado de su postulación?




N = 367

¿Obtuvo el subsidio en su última postulación?




N = 254

# 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

Para cada una de las siguientes afirmaciones sobre su experiencia la última vez que postuló a un subsidio de SERVIU, indique su evaluación con estos aspectos

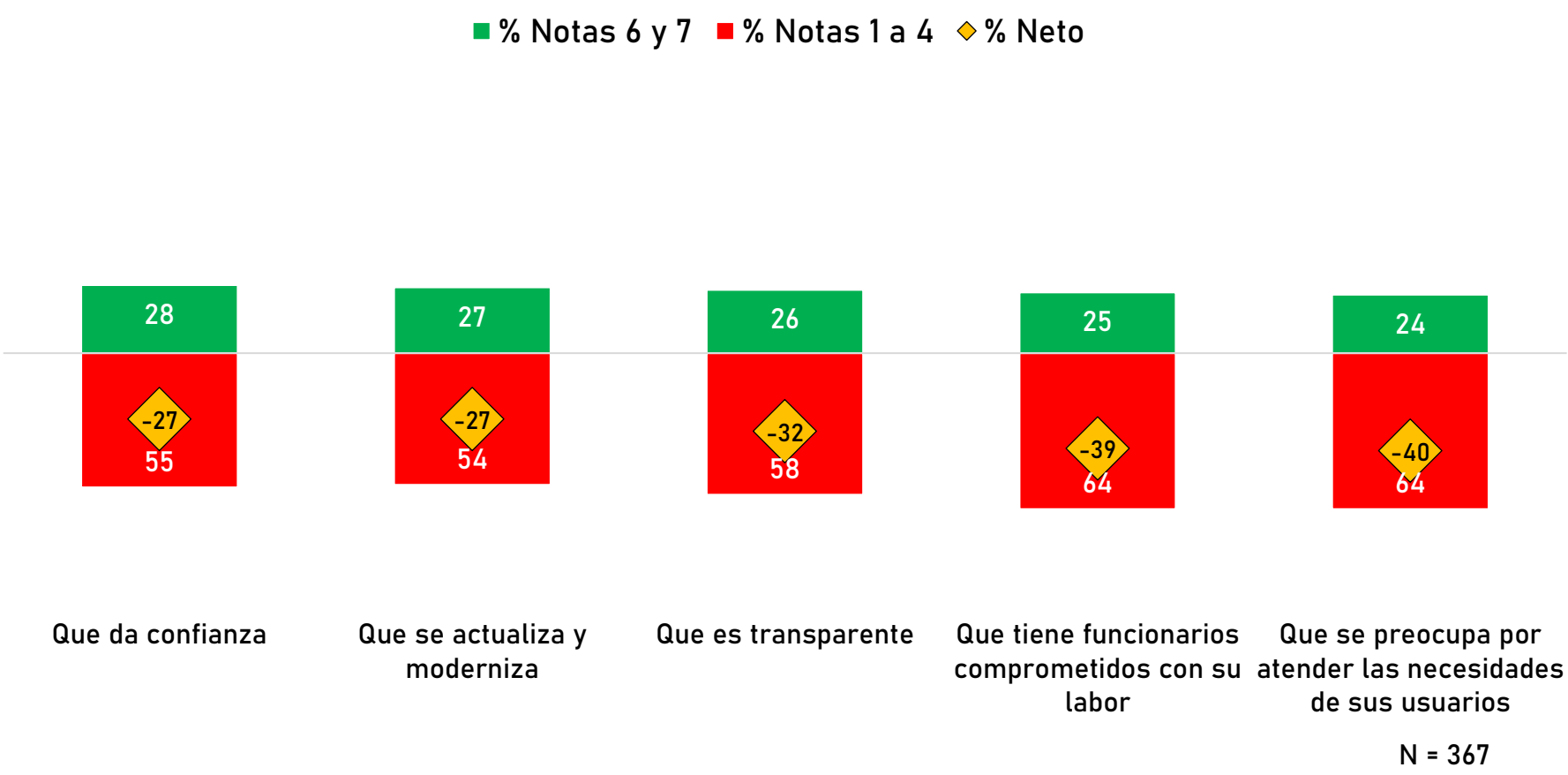





N = 367

# IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

Ahora pensando en el resultado de su experiencia de postulación a un subsidio habitacional del SERVIU, en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?




N = 367

# RESUMEN DE LOS PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA ETAPA CUANTITATIVA

- Evaluación última experiencia

La satisfacción neta con la última experiencia no muestra variaciones significativas respecto a la medición pasada. Sigue predominando la proporción de usuarios insatisfechos (notas 1 a 4), lo que ocurre con mayor intensidad entre postulantes DS1 Subsidio Habitacional, usuarios del canal digital, y entre quienes declaran no haber obtenido el subsidio.

- Evaluación institucional

En este indicador de satisfacción neta también se mantiene con leves variaciones respecto a 2021, con más de la mitad de la muestra que evalúa insatisfactoriamente (notas 1 a 4).

- Problemas

La tasa de problemas muestra una baja relevante (18% en 2022, y 38% en 2021). Entre los más frecuentes, se encuentran no recibir atención oportuna y de calidad, no recibir respuestas en tiempo prudente, y solicitudes de información no contestadas.

# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

## LÍNEA 1

Tesorería General de la República
Comisión del Mercado Financiero
Superintendencia de Casinos de Juegos
Servicio de Impuestos Internos
Servicio Nacional de Aduanas
Servicio Civil
Subsecretaría de Justicia
ChileCompra
Subsecretaria de Vivienda y Urbanismo- SERVIU Regionales
Dirección de Presupuestos (DIPRES)
Registro Civil e identificación