Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño (SUBECON)

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

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

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

AGENDA

I. OBJETIVOS

II. METODOLOGÍA

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – 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: Alejandro Fernández – Sebastián Oñate
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 de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño (SUBECON)**
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados como respondentes en SUBECON de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en el SUBECON entre los meses de enero y junio del 2022.
Muestra	:	600 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 19 de julio al 23 de agosto de 2022.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Digital n	Muestra Canal Presencial n	Muestra Canal Telefónico n	Muestra efectiva (total) n	Universo n	Universo Error
Solicitar certificados de Cooperativas, Asociaciones Gremiales y Asociaciones de Consumidores	210	0	0	210	1.970	6,8%
Solicitar certificados en el Registro de Empresas y Sociedades	201	0	0	201	1.987	6,6%
SIAC	38	63	88	189	1.842	6,8%
Total	449	63	88	600	5.799	3,8%
Error	4,4%	11,7%	9,9%	3,8%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2019			2020			2022		
	Canal Digital	Canal Pre.	Canal Tel.	Canal Digital	Canal Pre.	Canal Tel.	Canal Digital	Canal Pre.	Canal Tel.
Solicitar certificados cooperativas	291	0	0	504	0	0	210	0	0
Solicitar certificados registro de EyS	640	0	0	477	0	0	201	0	0
SIAC	104	89	16	407	141	184	38	63	88
Total	1035	89	16	1388	141	184	449	63	88

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	18%
	TRR2	19%
	TRR3	21%
	TRR4	21%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	54%
	TCoop2	55%
	TCoop3	54%
	TCoop4	55%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	15%
	TR2	18%
	TR3	29%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	34%
	TC2	38%
	TC3	61%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	6%
	TRR2	8%
	TRR3	6%
	TRR4	9%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	16%
	TCoop2	23%
	TCoop3	16%
	TCoop4	23%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	34%
	TR2	35%
	TR3	62%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	36%
	TC2	38%
	TC3	58%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Bases de datos con dificultar para identificar casos únicos de contacto de usuarios..
- Cantidad importante de registros los que se repetían con distintos identificadores proporcionados por la institución. Se recomienda crear bases de datos con identificadores únicos 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.

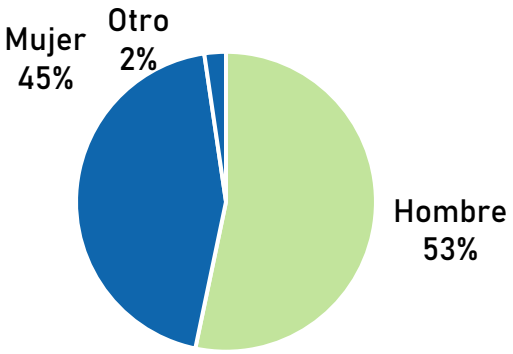
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

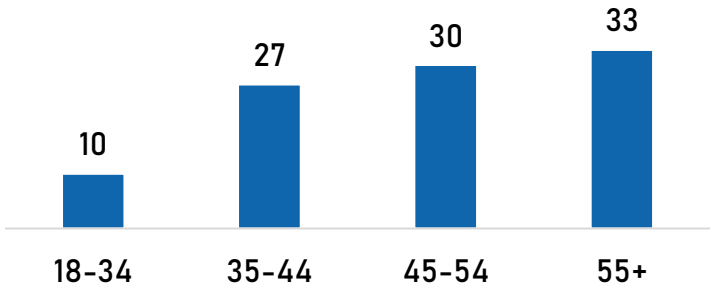
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

Sexo



Edad en Tramos



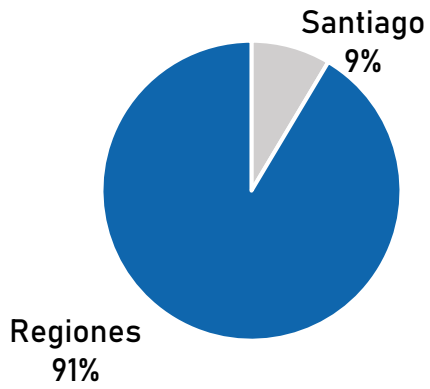
Nivel Educativo



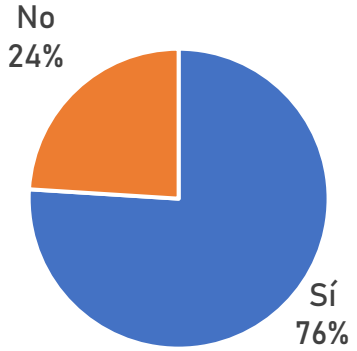
N = 600

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

Zona de residencia

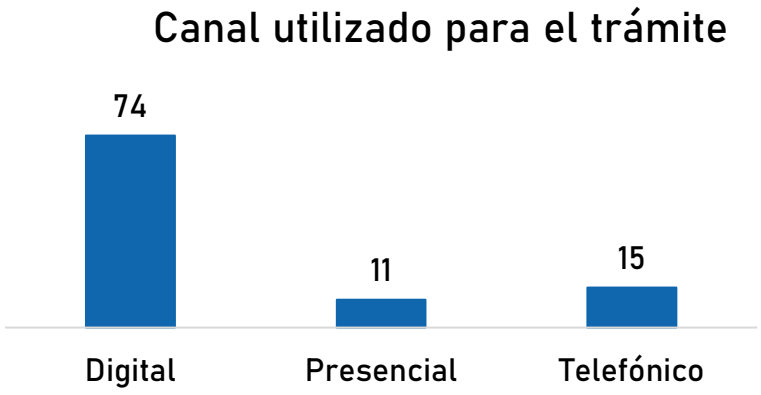


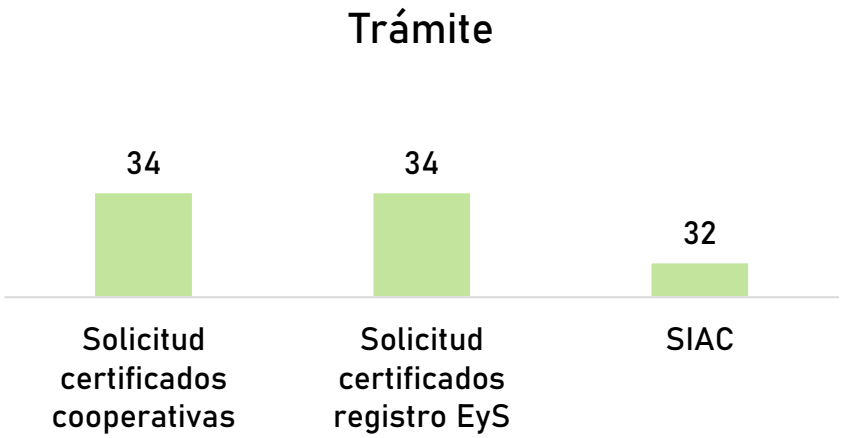
Jefatura del Hogar



N = 600

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

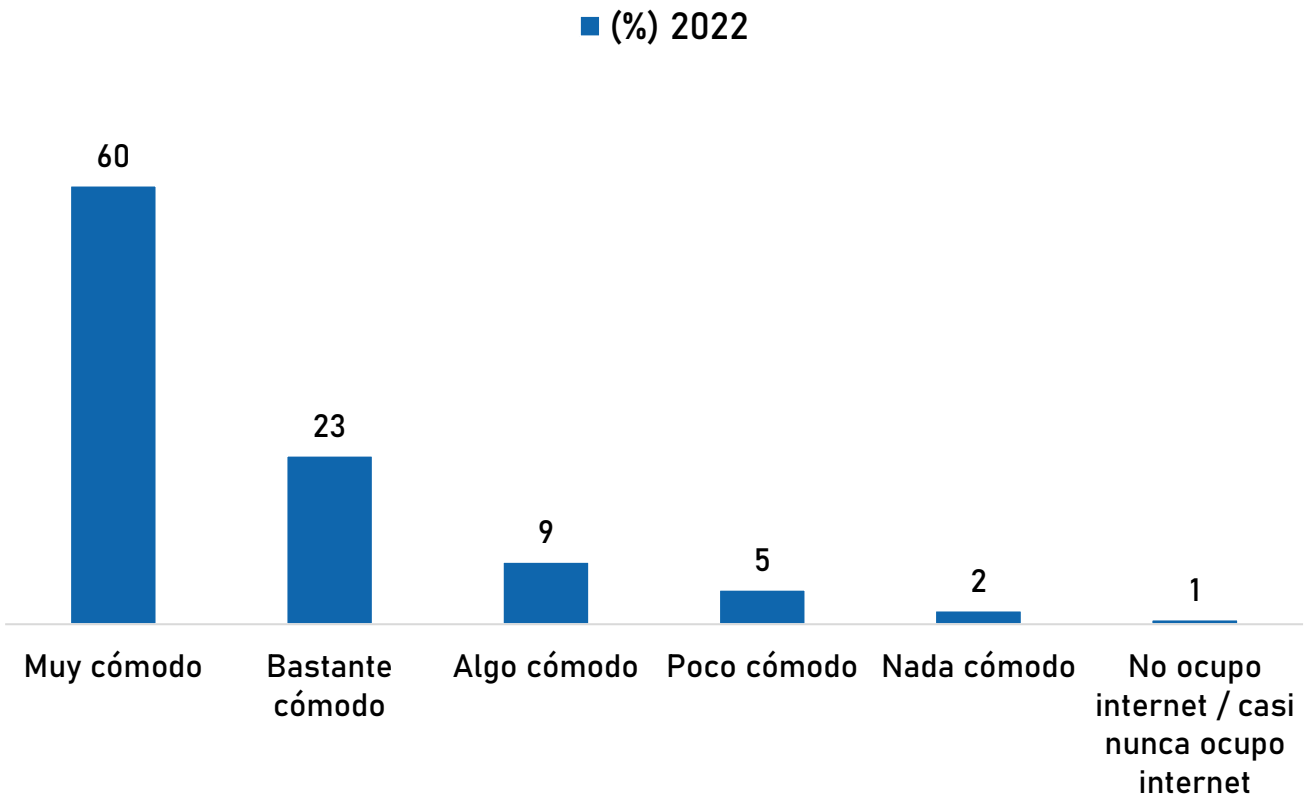




N = 600

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

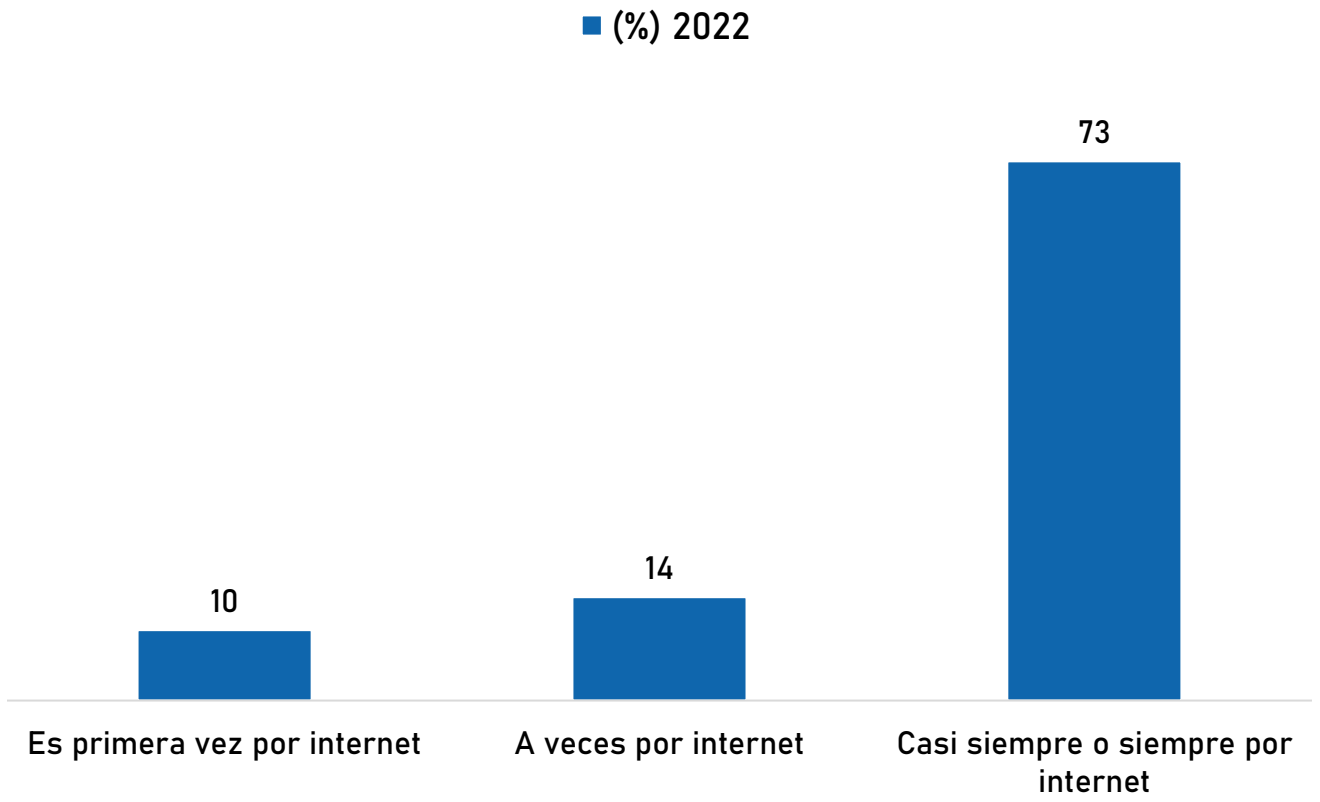
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 600
Se omiten las categorías NS-NR

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

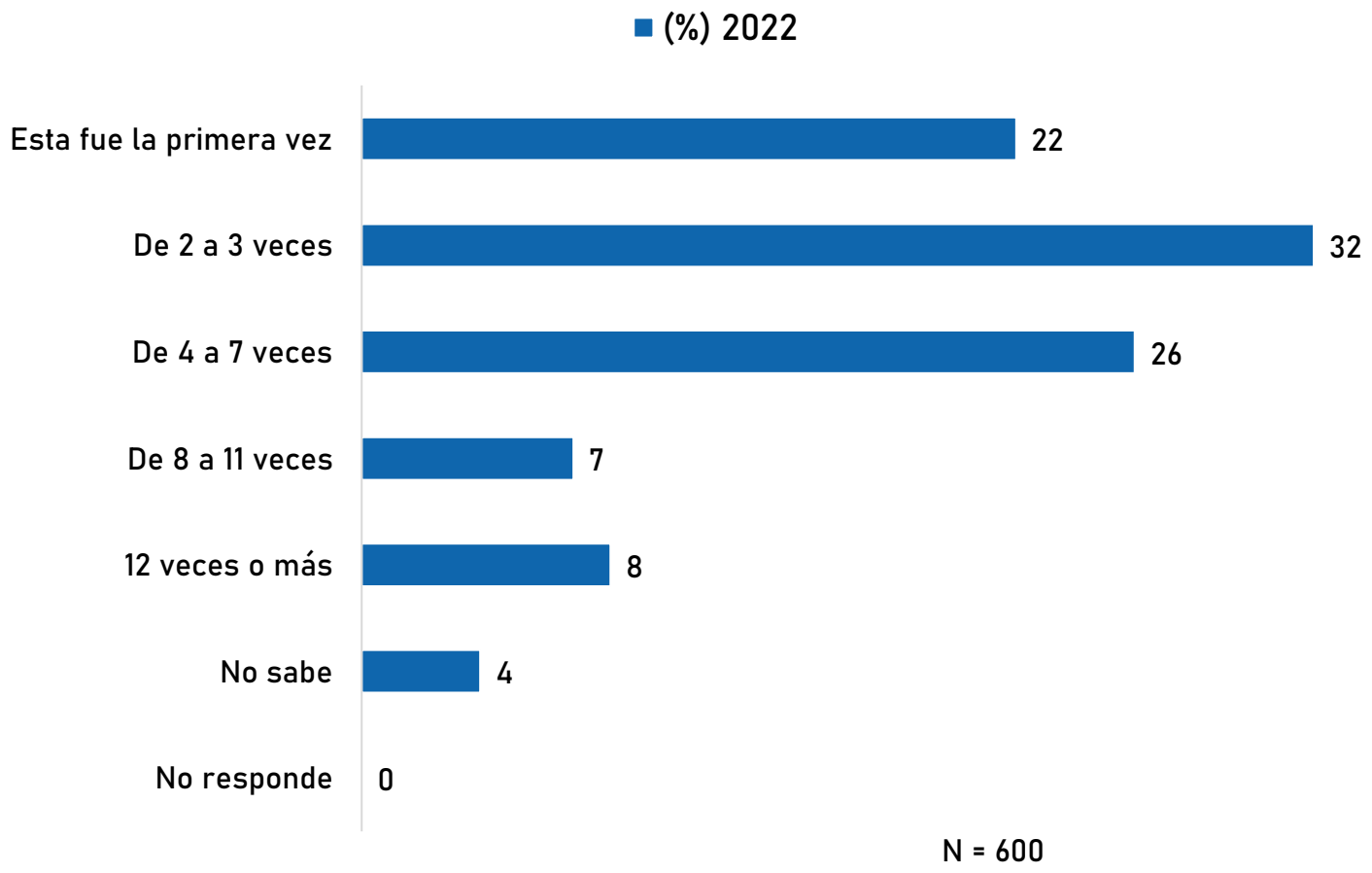
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 537
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SUBECON

En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño?



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.

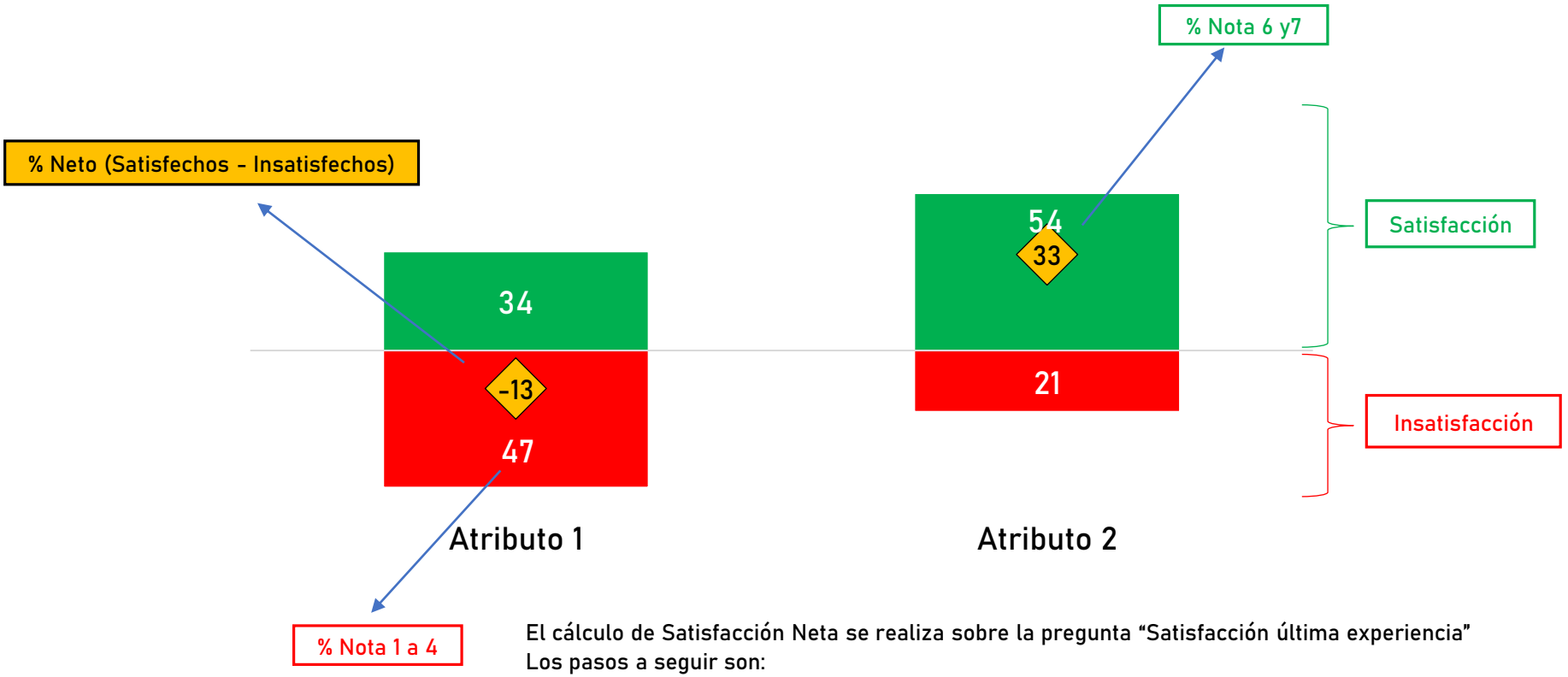
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

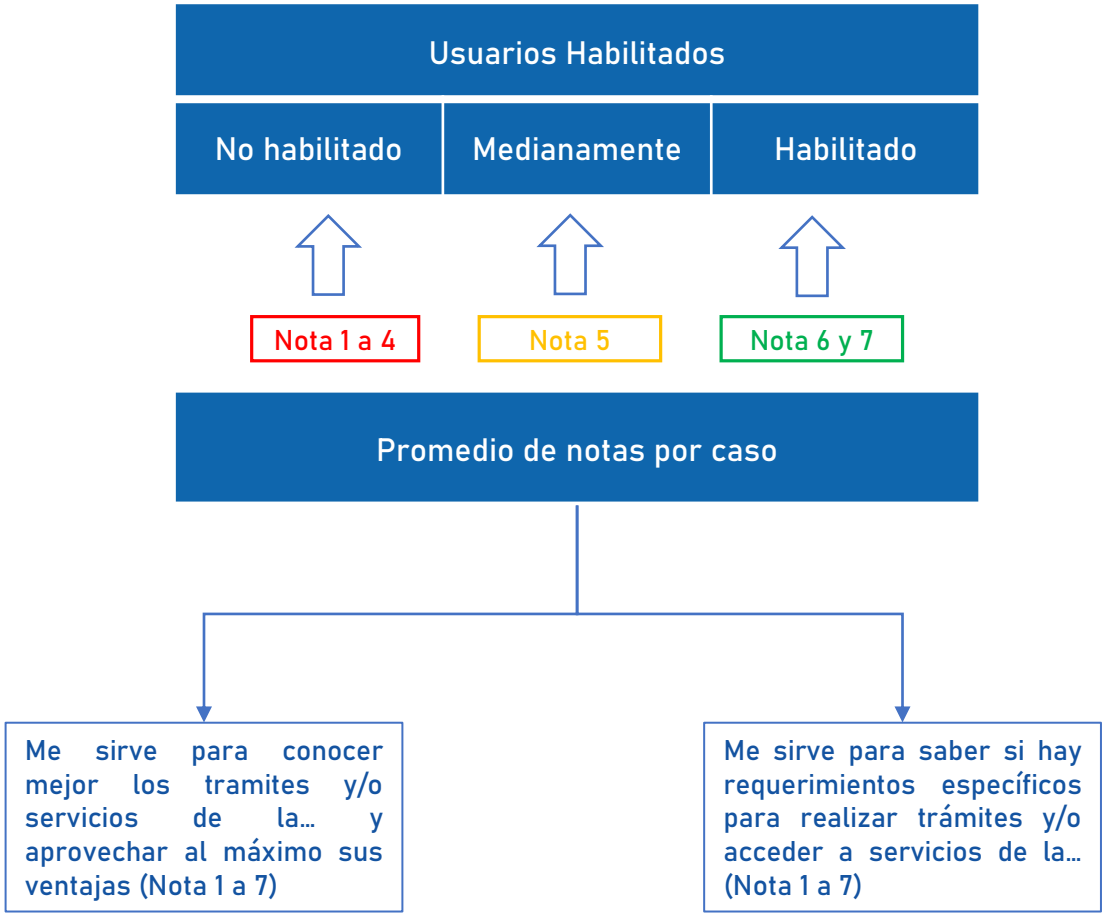
HABILITACIÓN

- 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



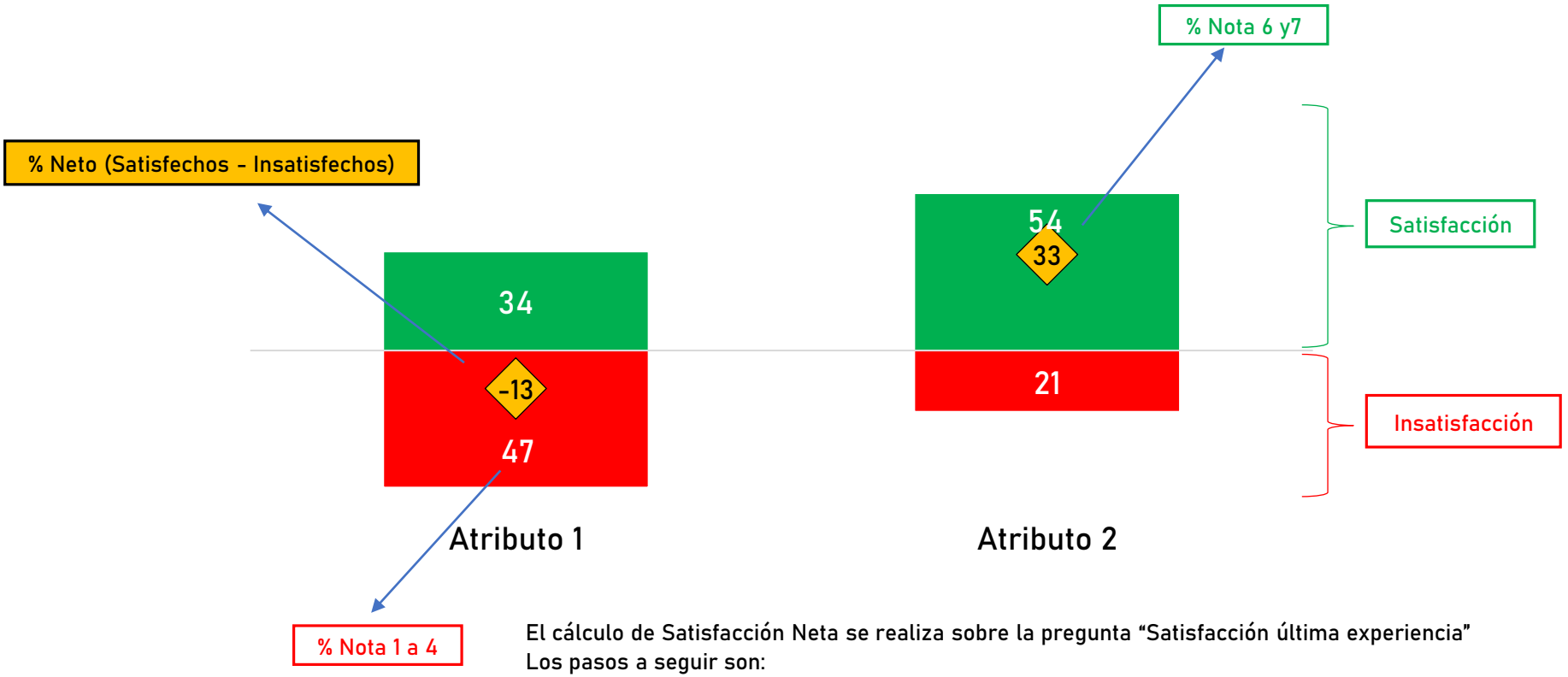
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



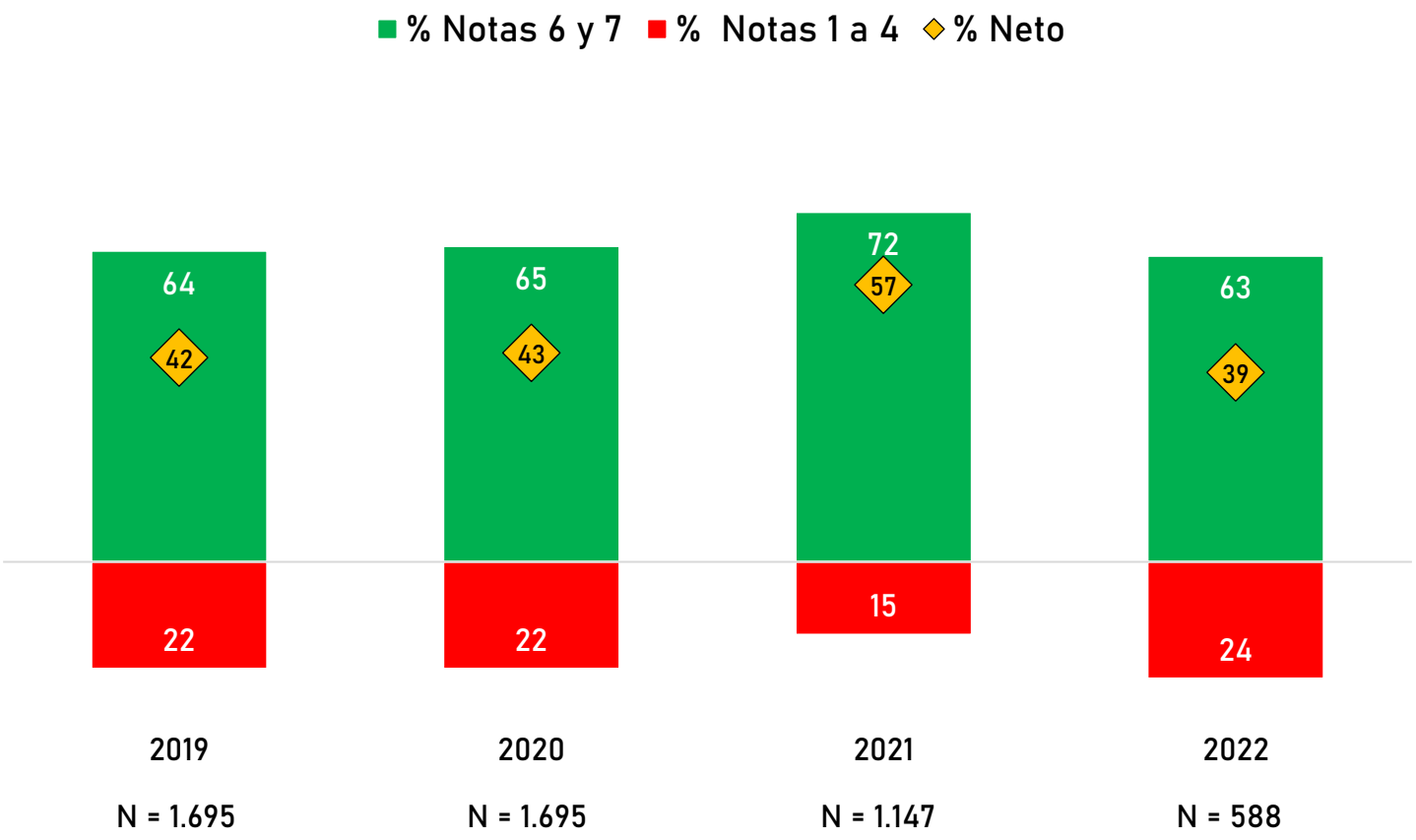
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) SUBECON 2019 – 2022

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

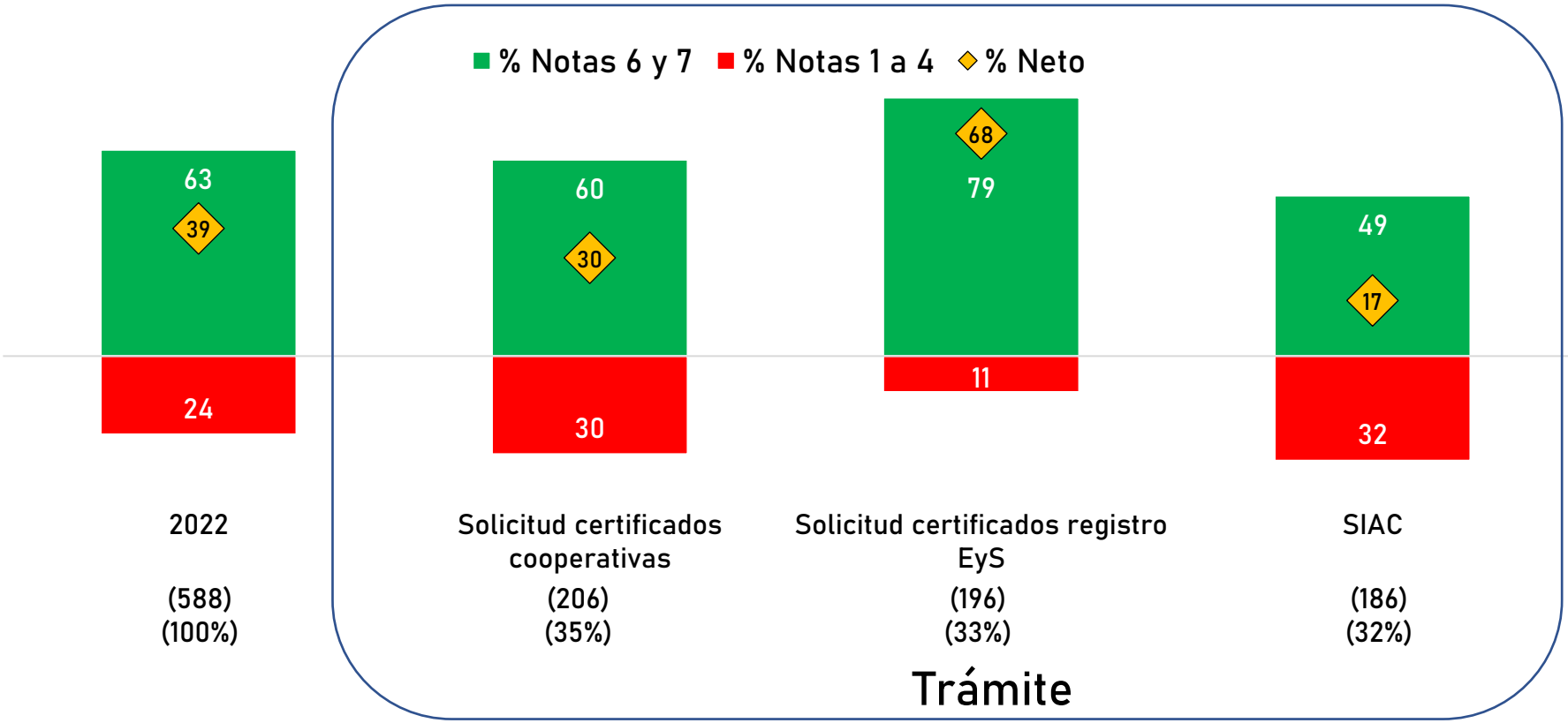


El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

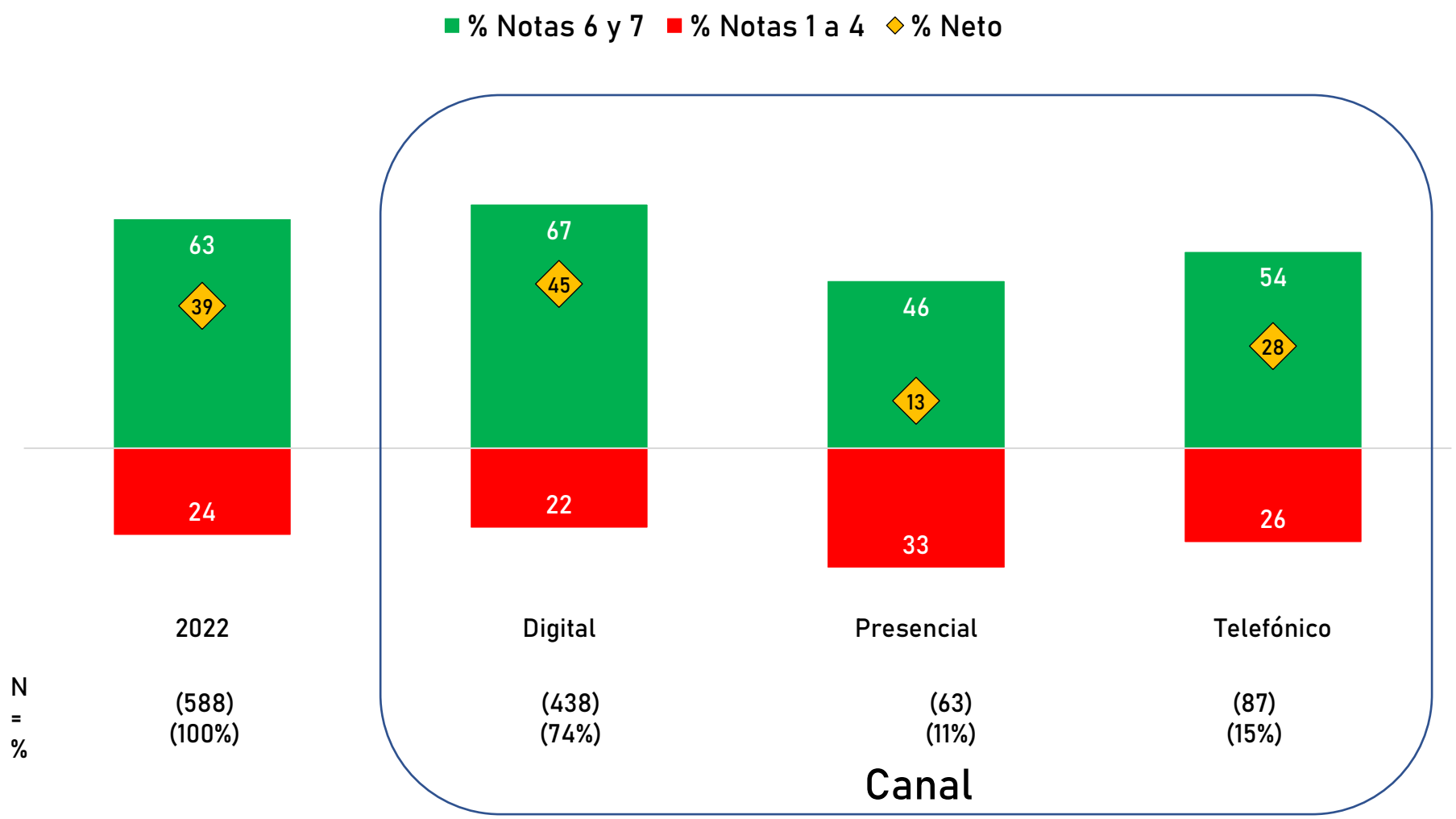
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

2019	42	53	48	22
2020	43	63	48	20



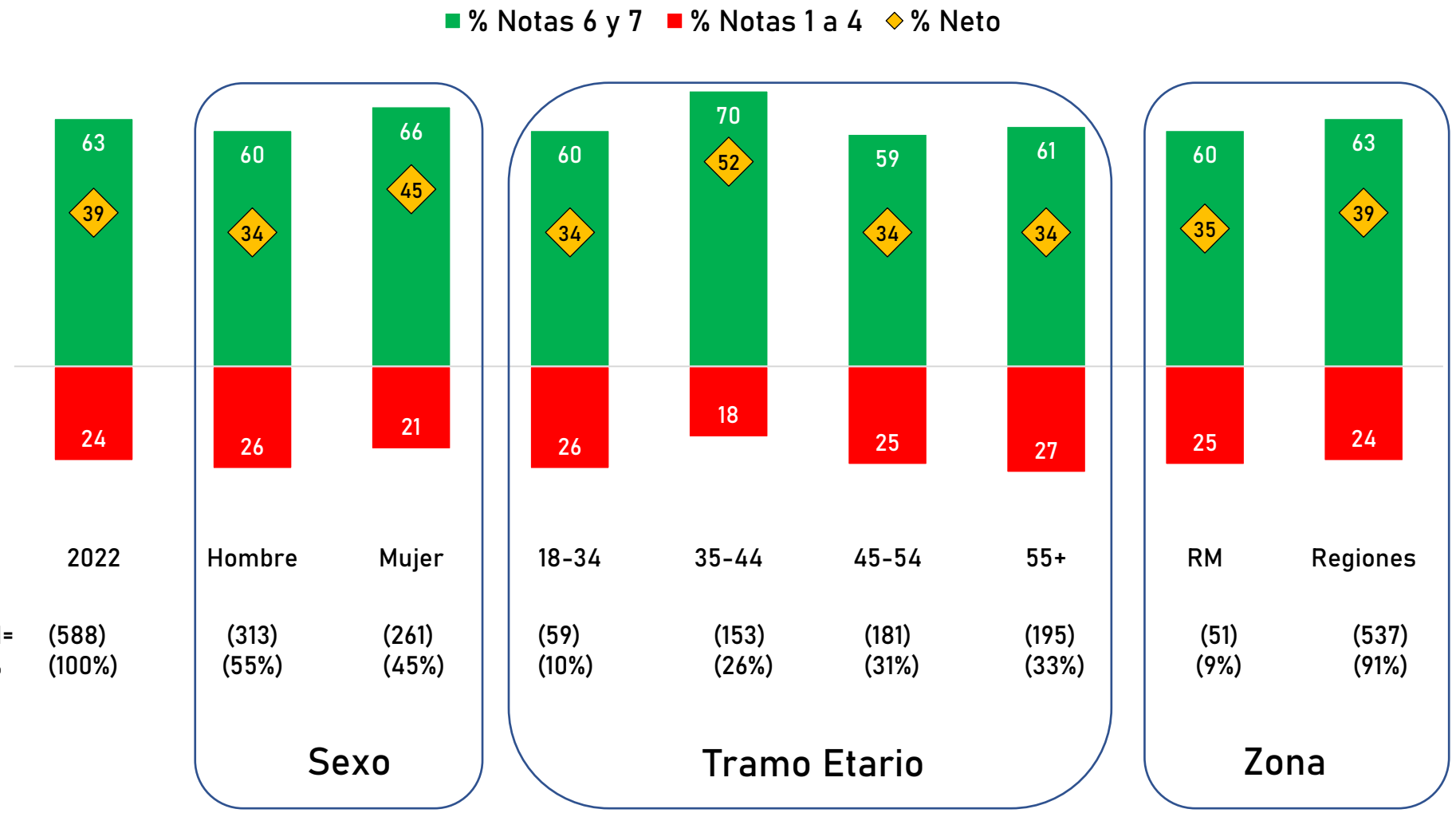
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



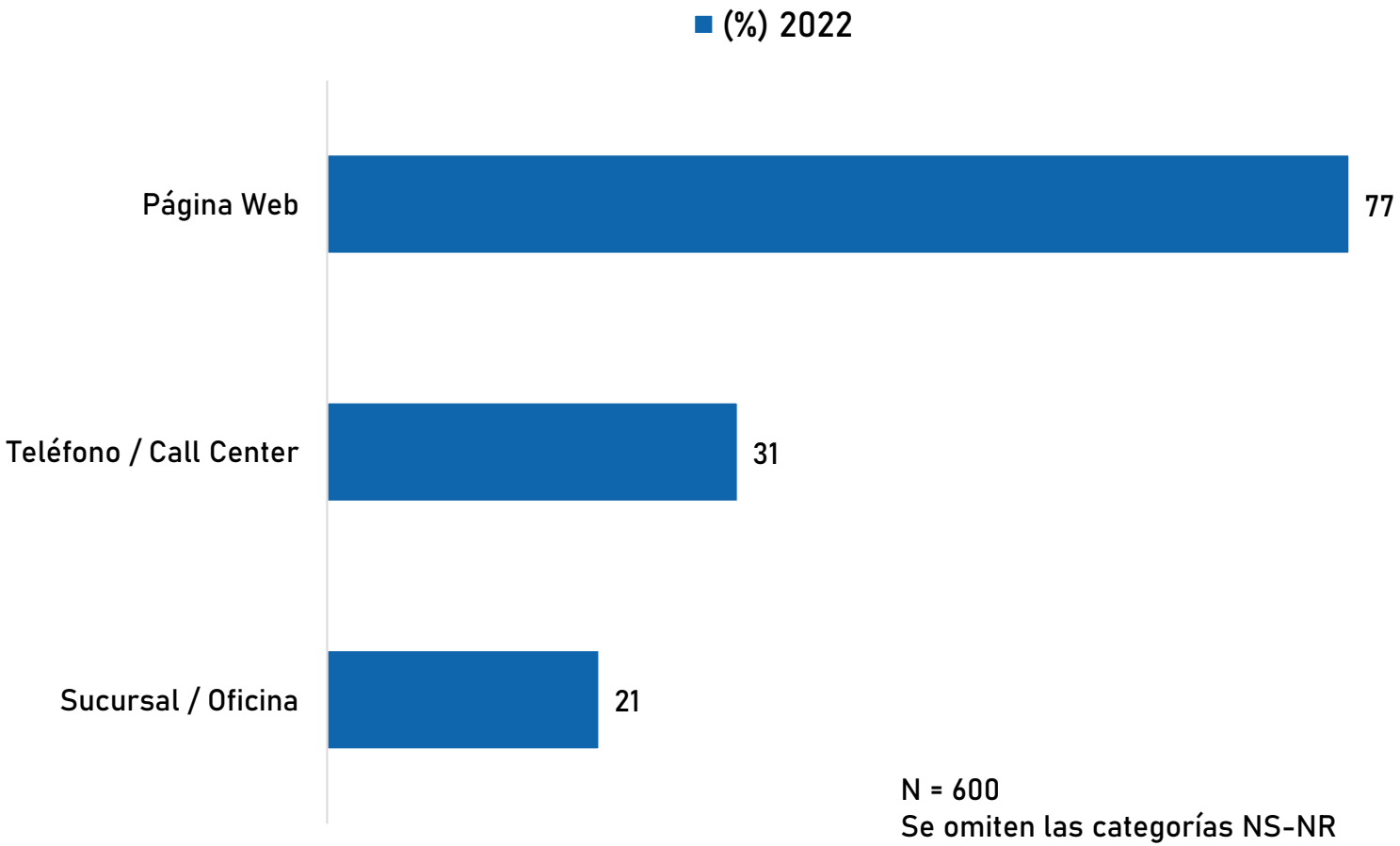
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



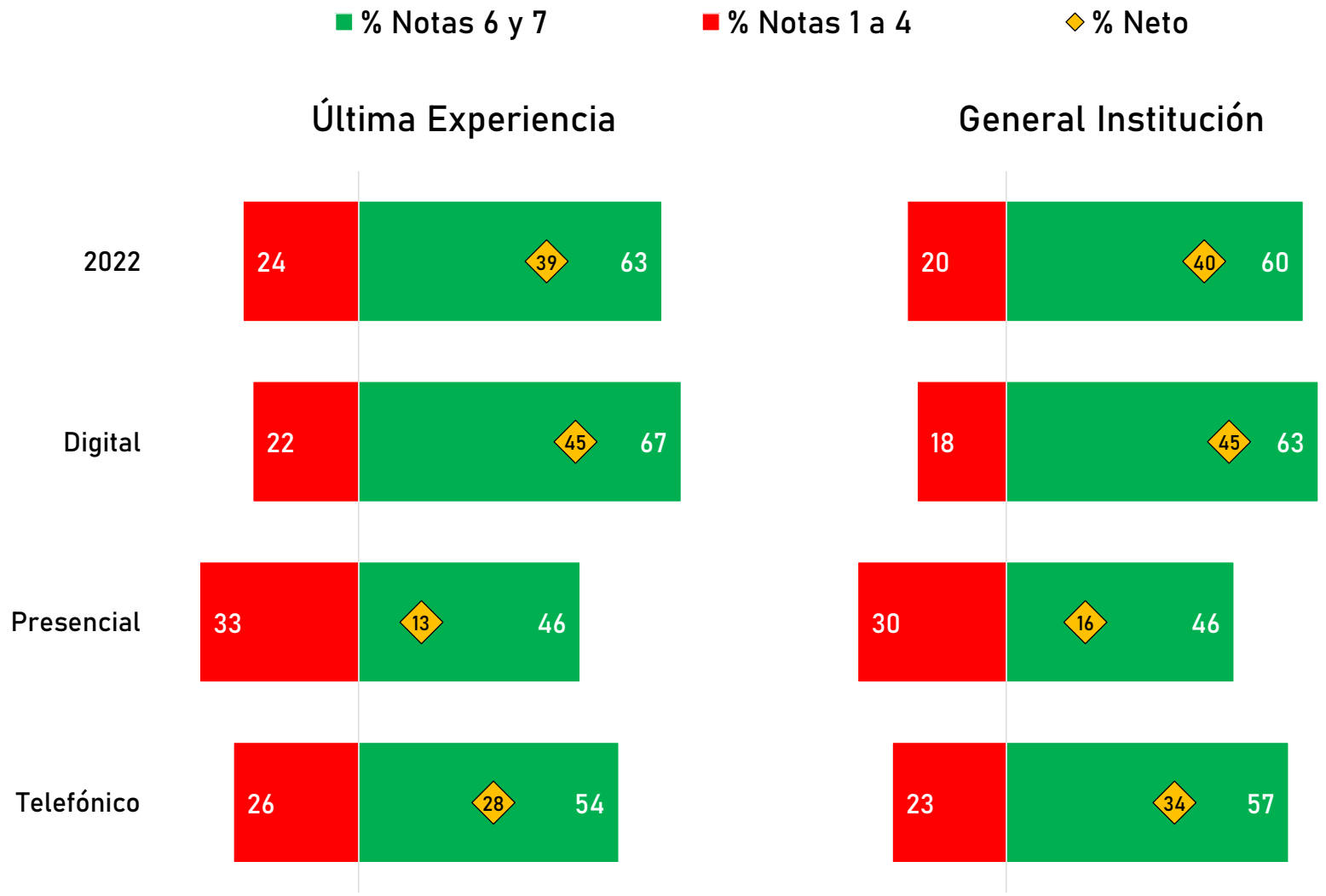
CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño?



N = 600
Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA – GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR CANAL



Ministerio de Hacienda

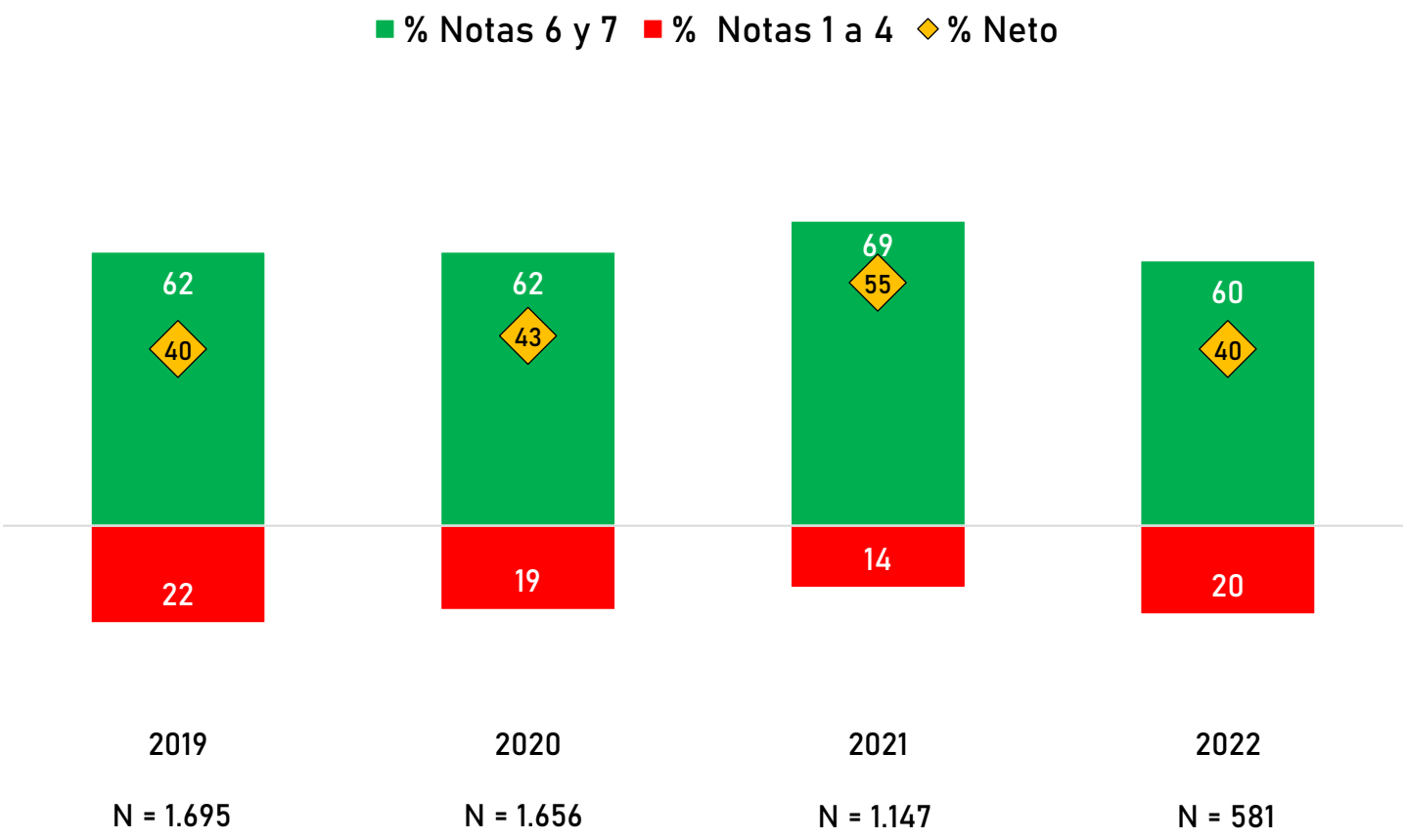
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

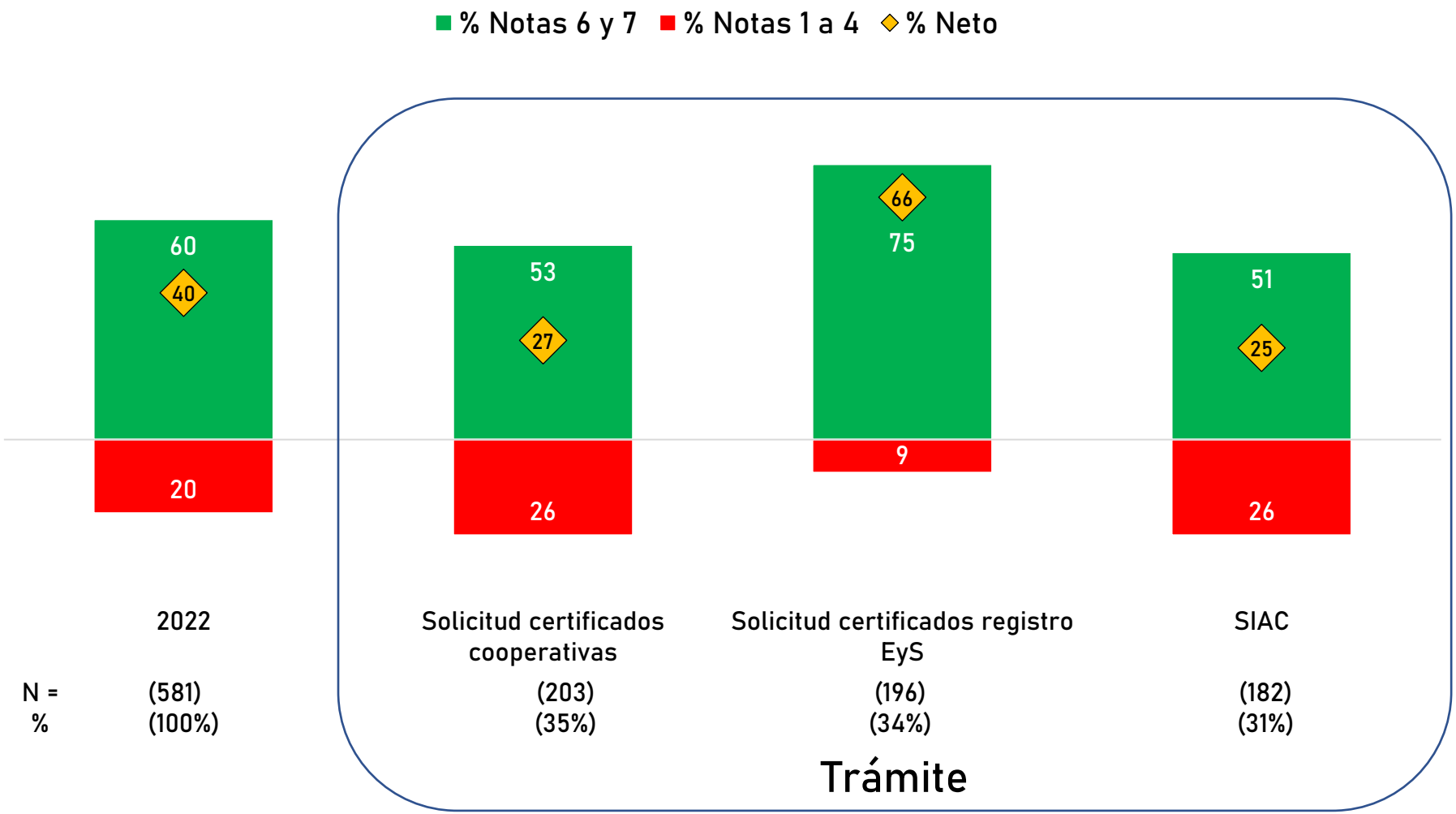
EVALUACIÓN GENERAL (%) SUBECON
2019 - 2022

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



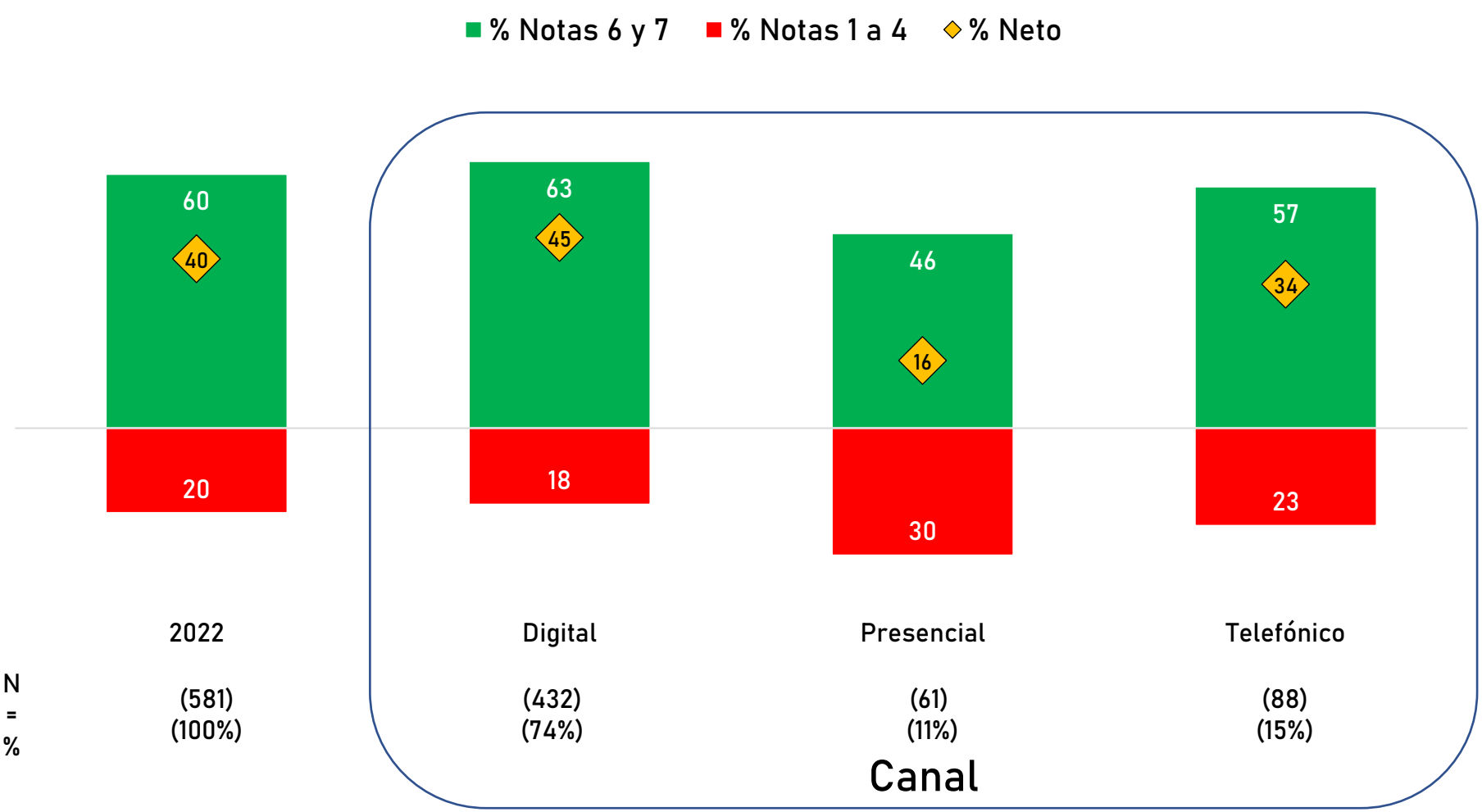
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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



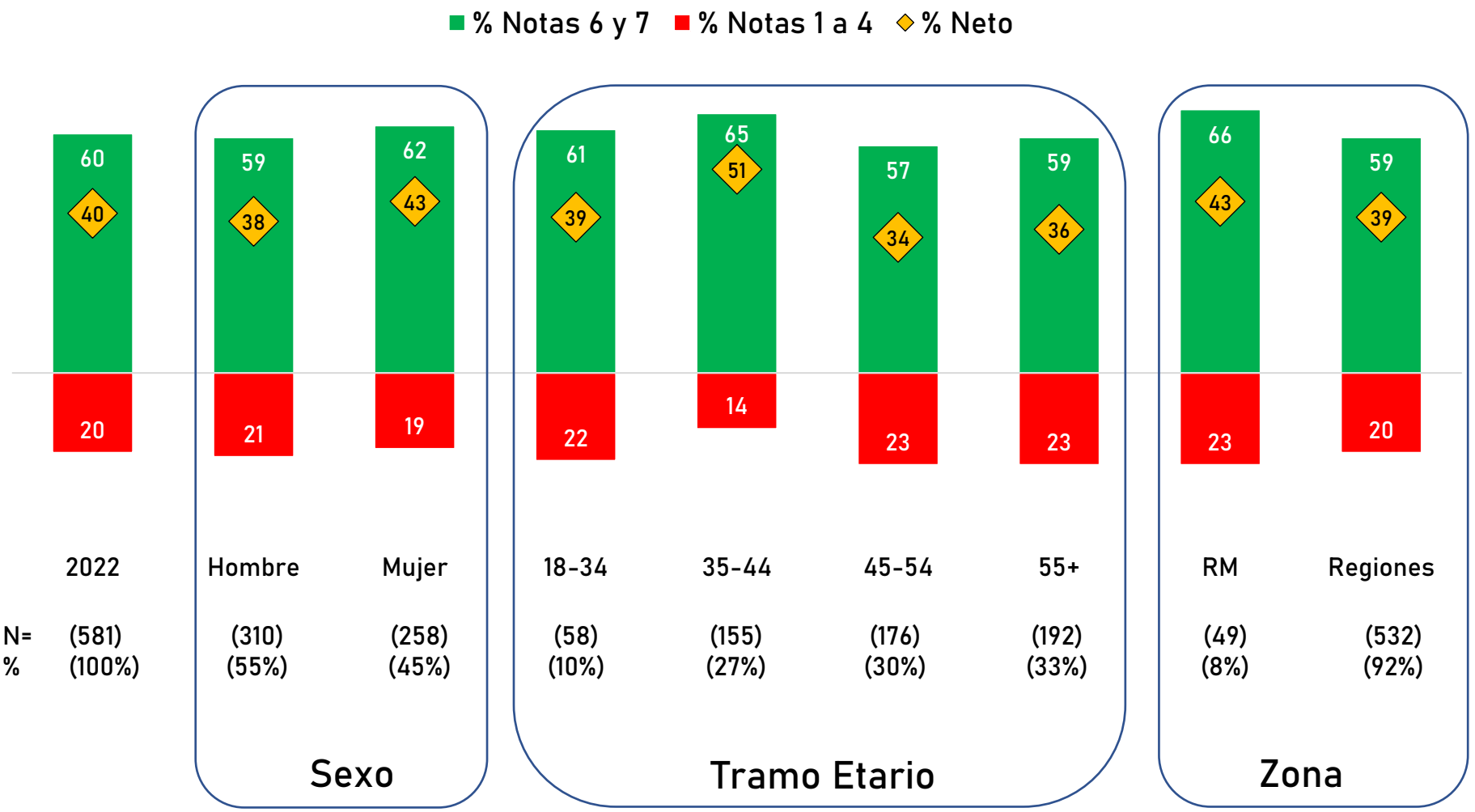
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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

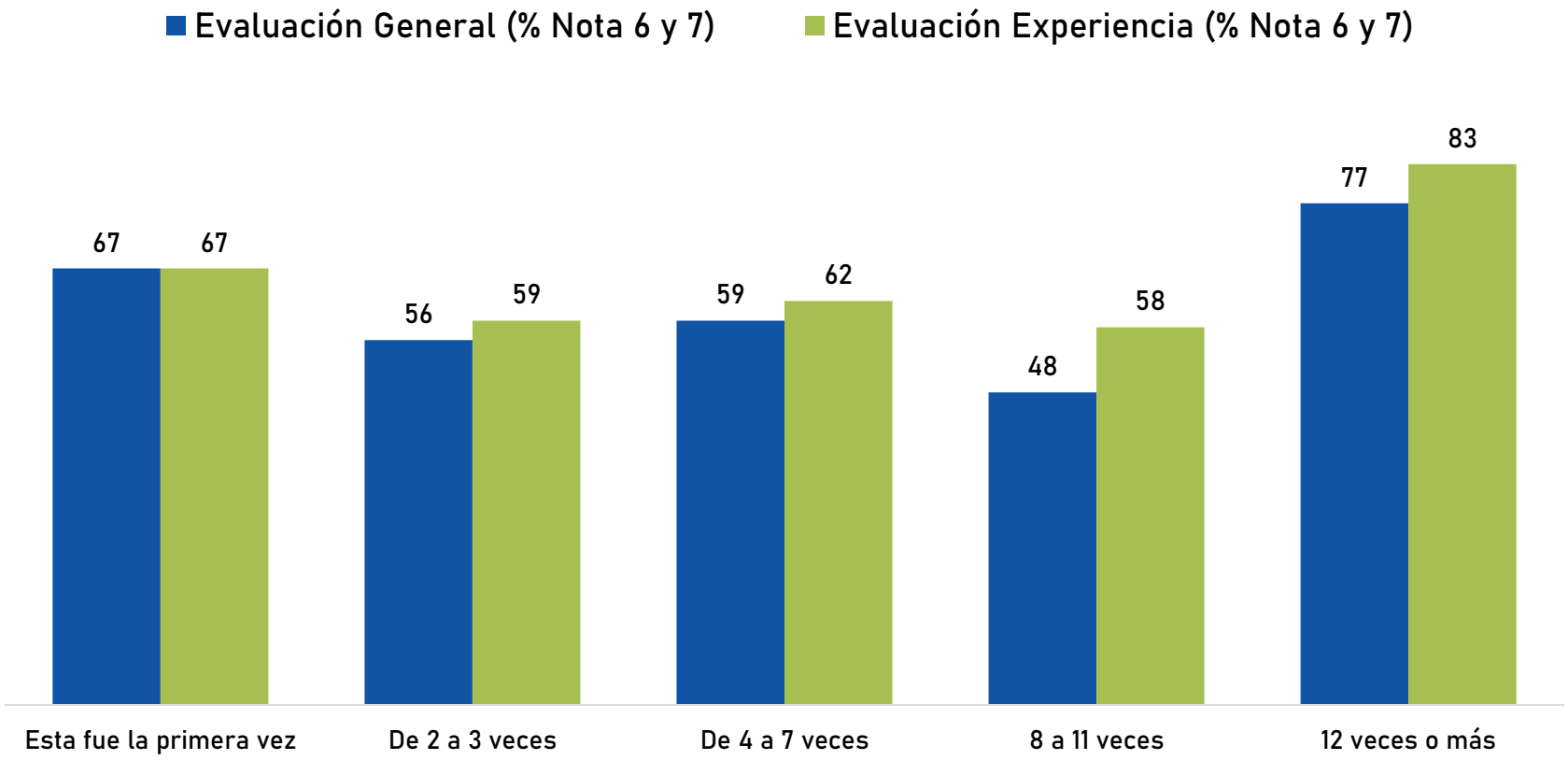


EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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



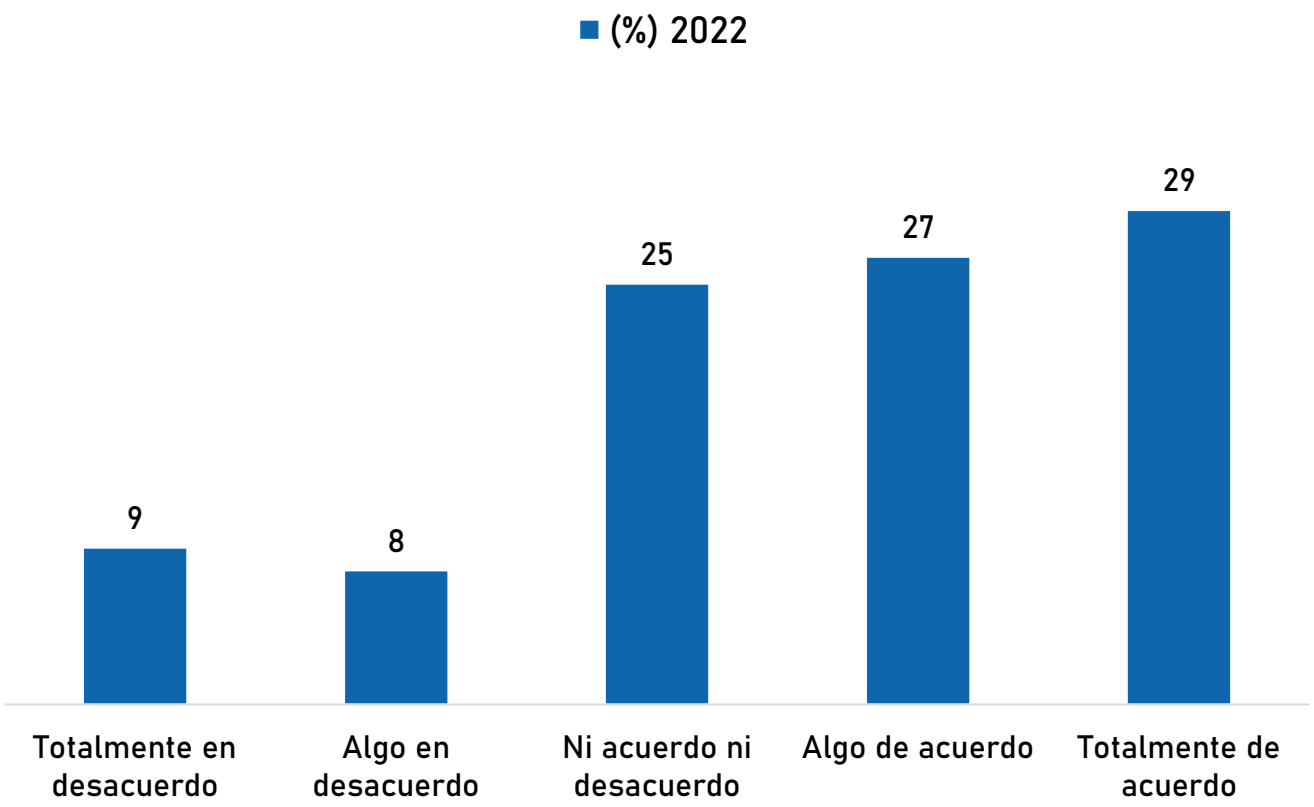
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA



N EG = 558
N UE = 567
Se omiten categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SUBECON

Esta experiencia de servicio con la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 600
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

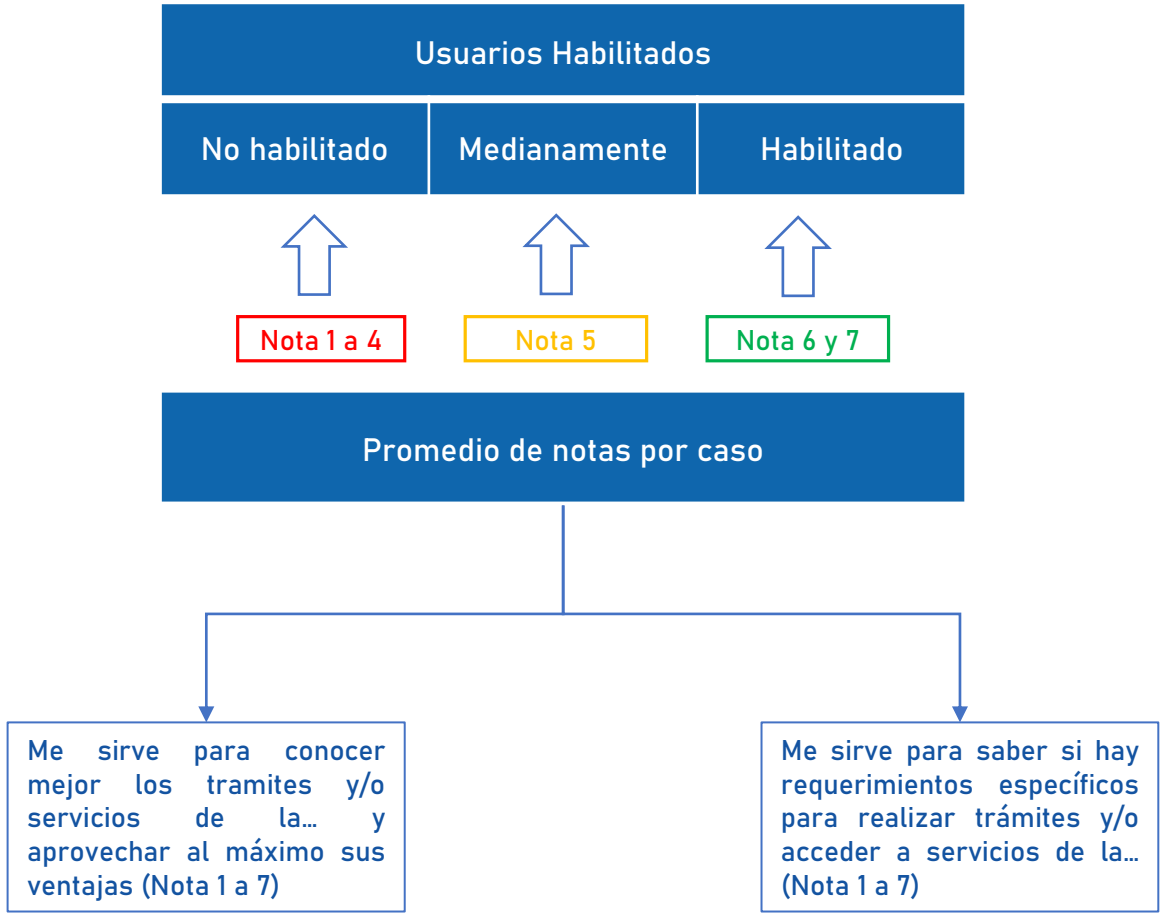
HABILITACIÓN

- 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.

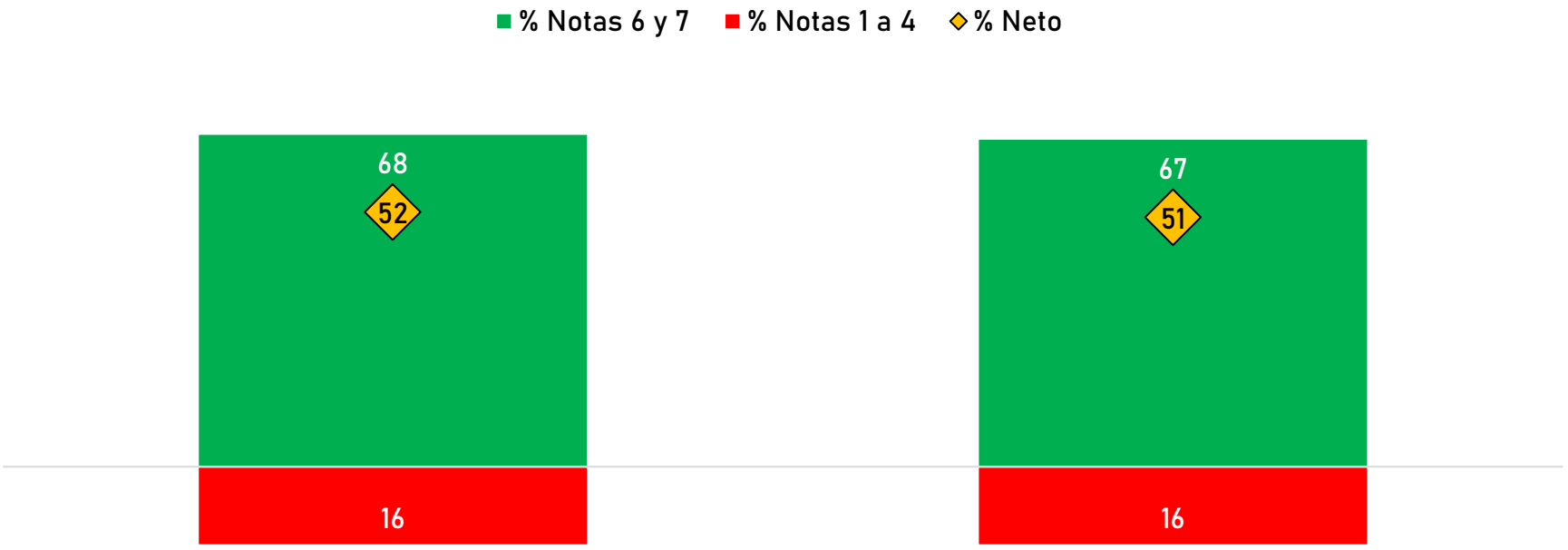
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) SUBECON

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

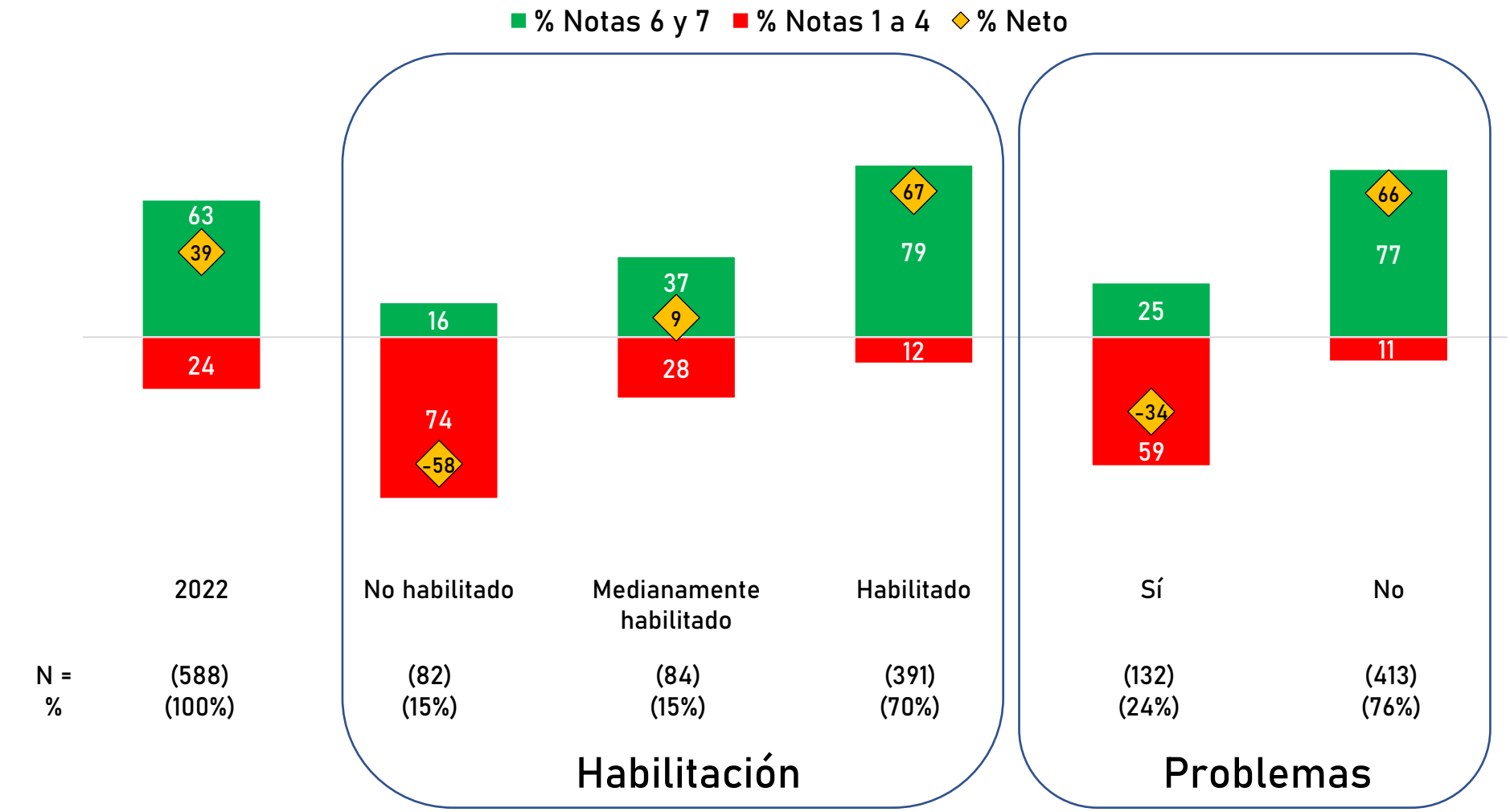


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas

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

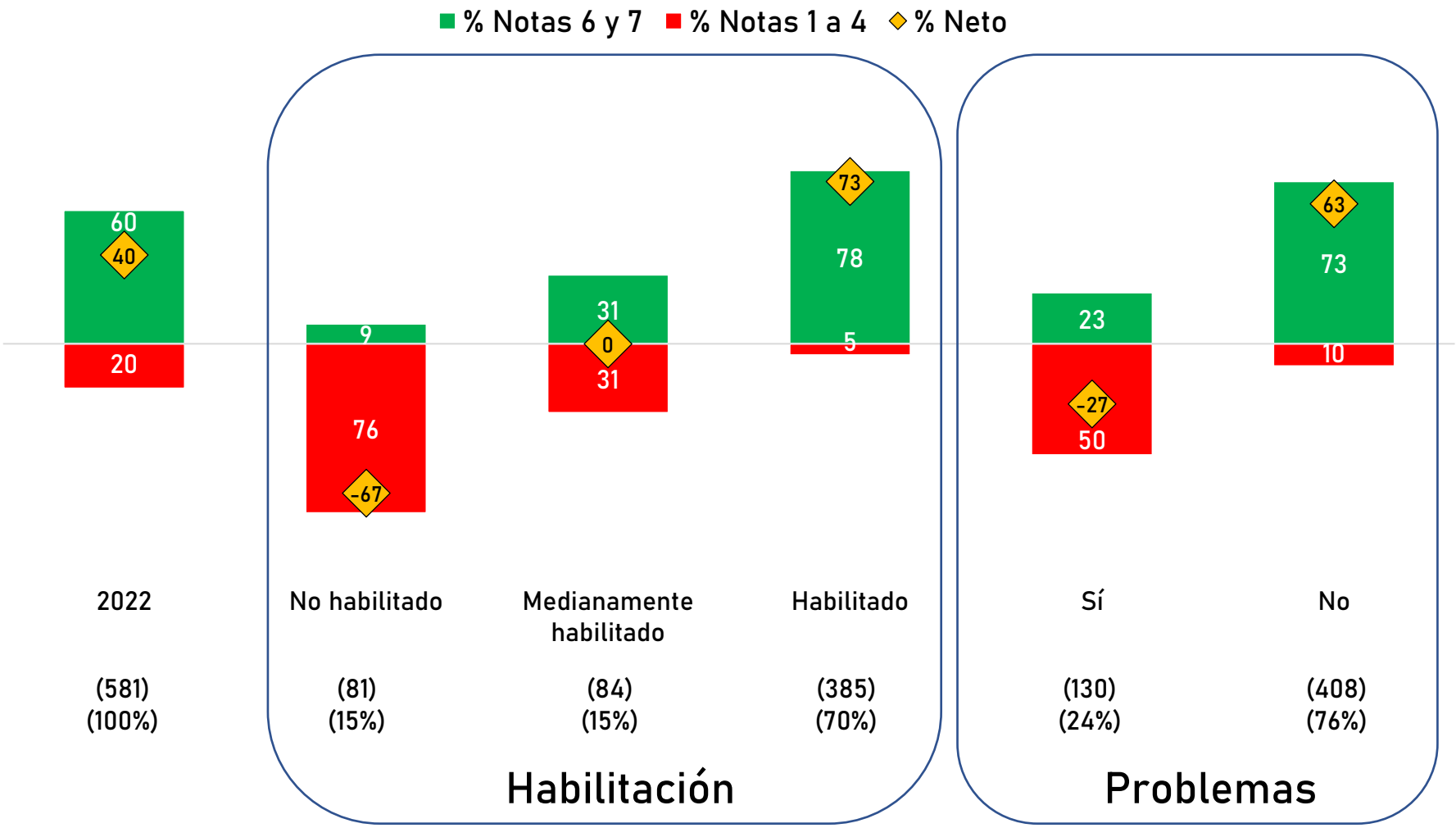
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



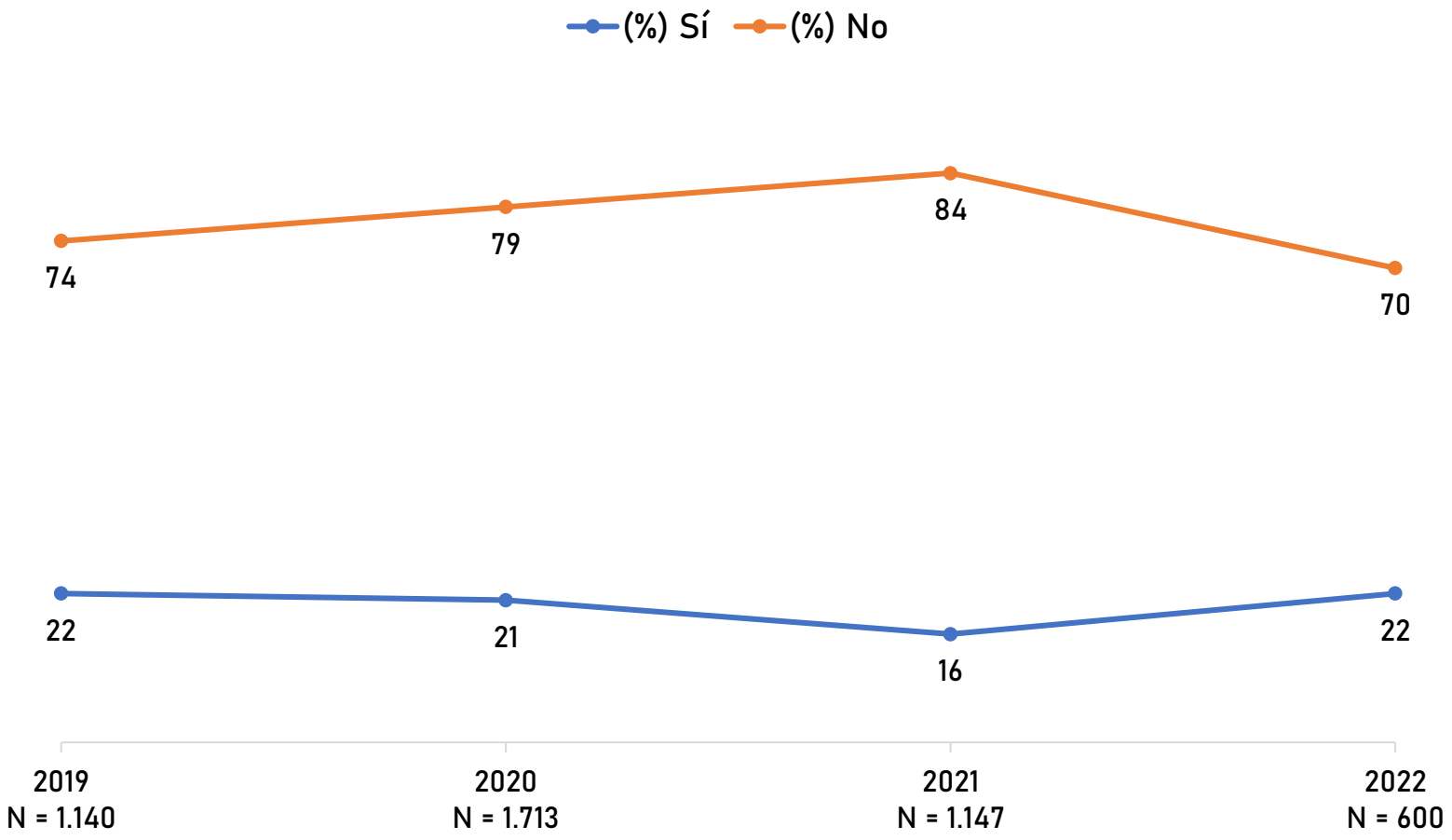
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



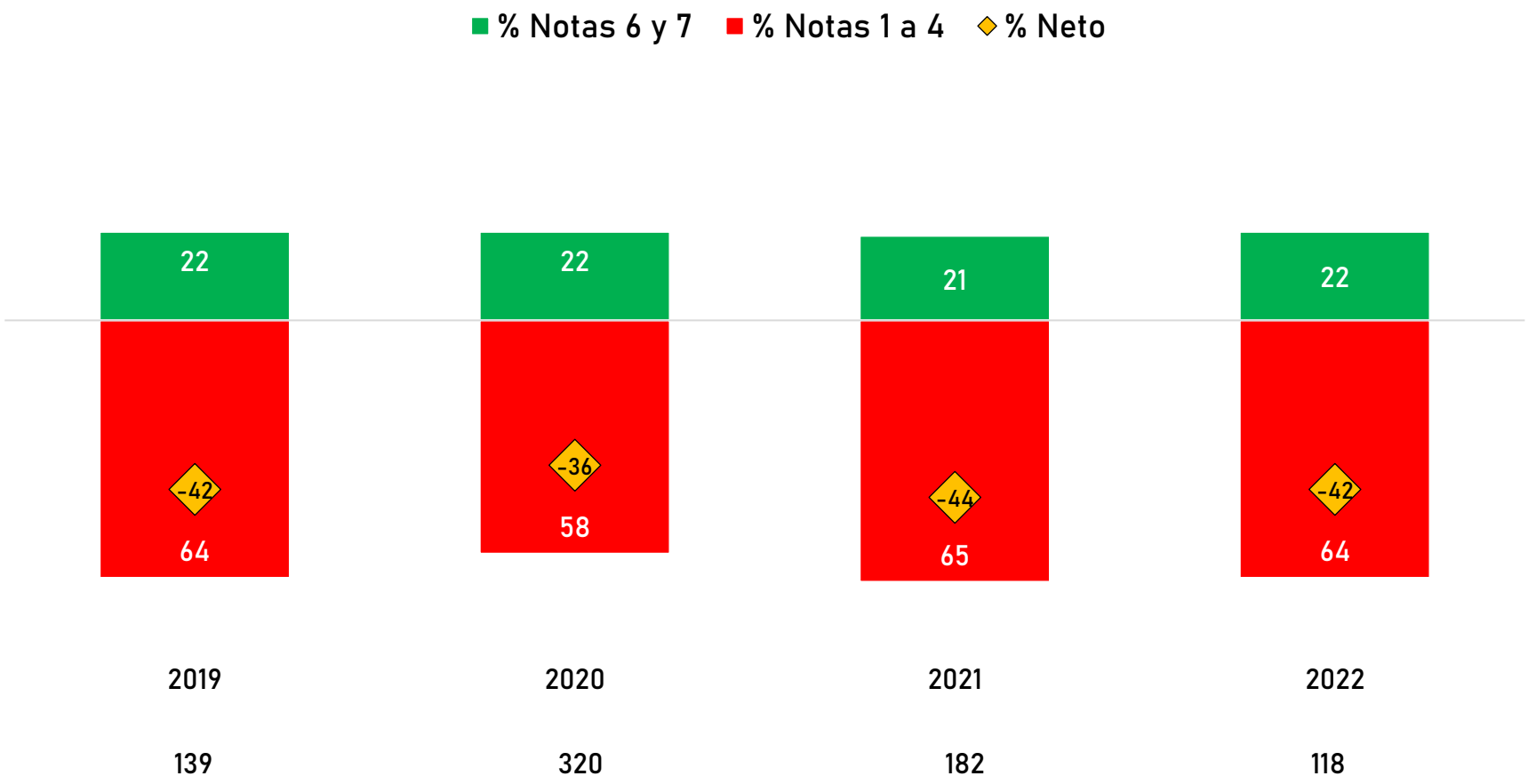
PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2019 –2022

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño hasta que respondieron a su requerimiento?



PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2019 –2022

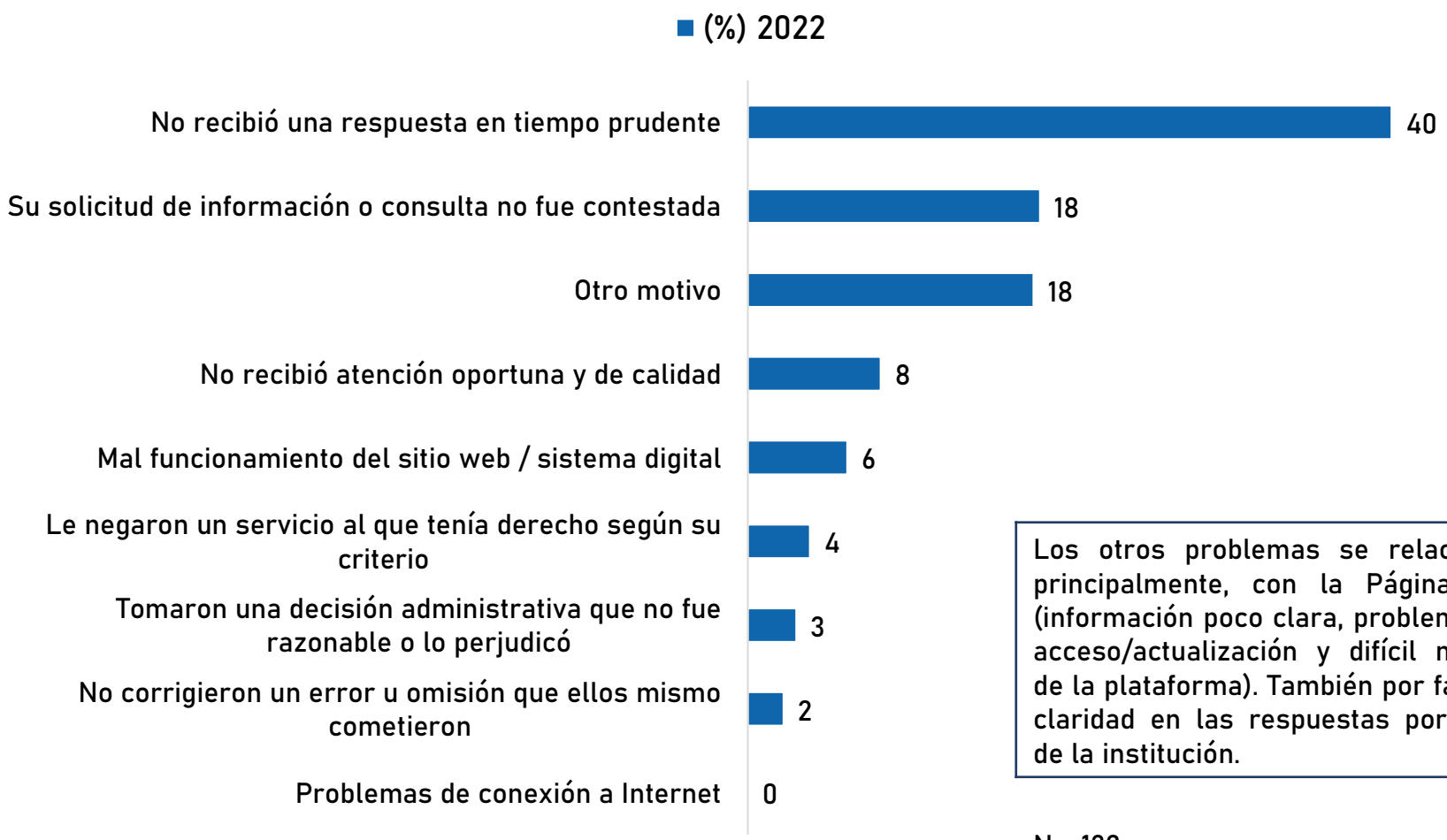
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño?



N =	2019	2020	2021	2022
	139	320	182	118

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



Los otros problemas se relacionan, principalmente, con la Página Web (información poco clara, problemas de acceso/actualización y difícil manejo de la plataforma). También por falta de claridad en las respuestas por parte de la institución.

N = 132
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:



Imagen institucional



Facilidad Aspectos Funcionales



Agrado Aspectos Emocionales

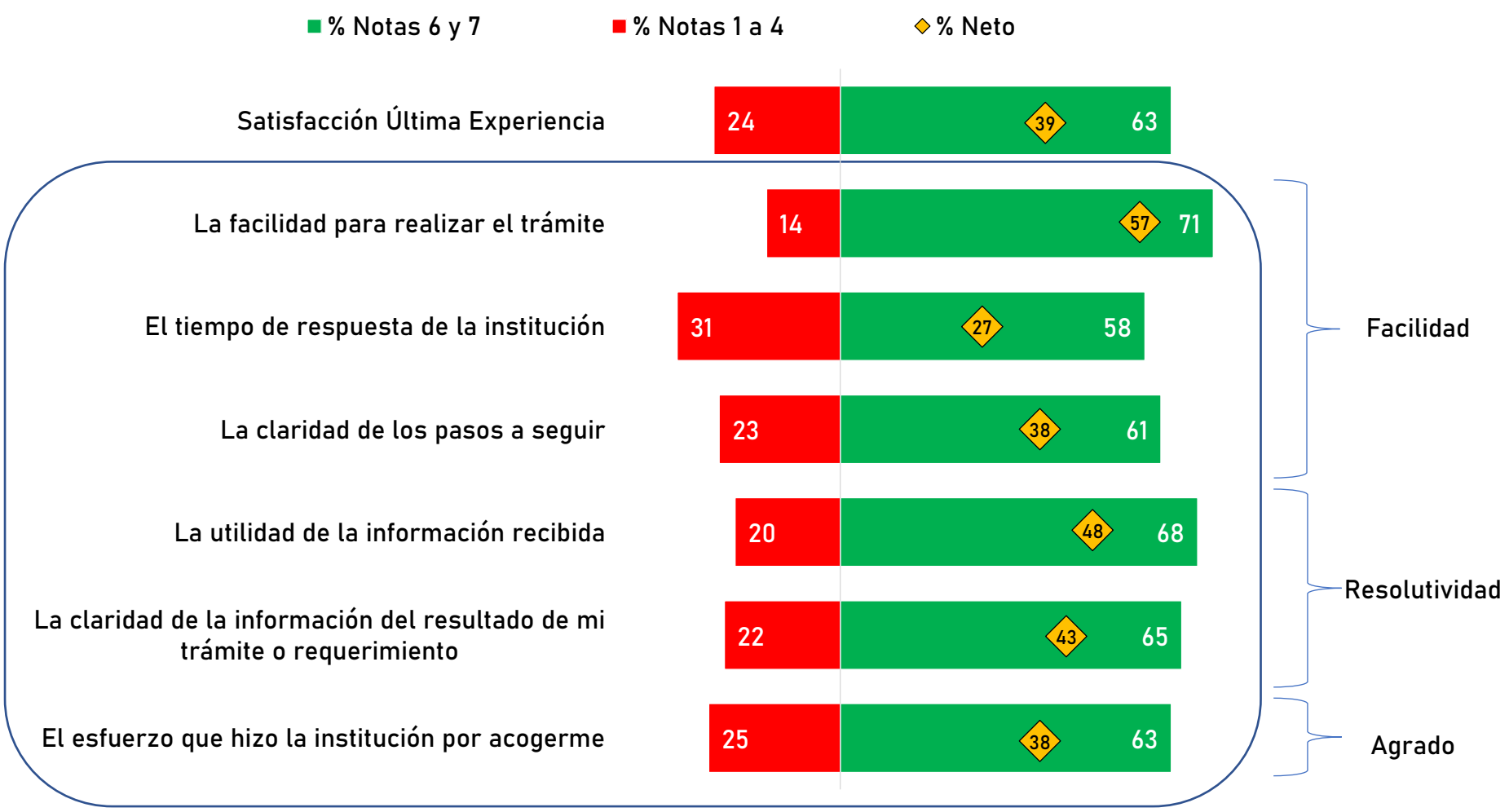


Resolutivo Aspectos Operacionales



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

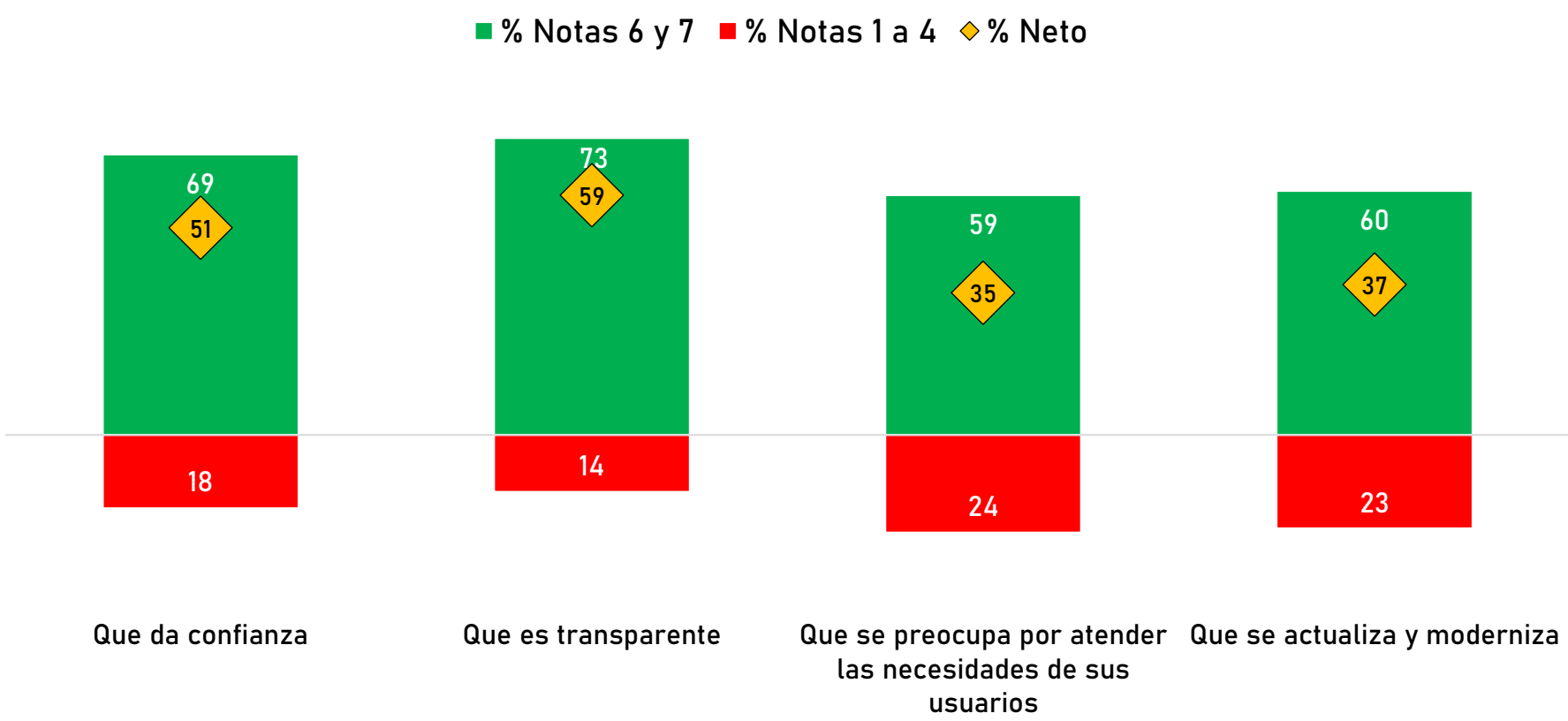
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 592

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

Ahora pensando en la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 584

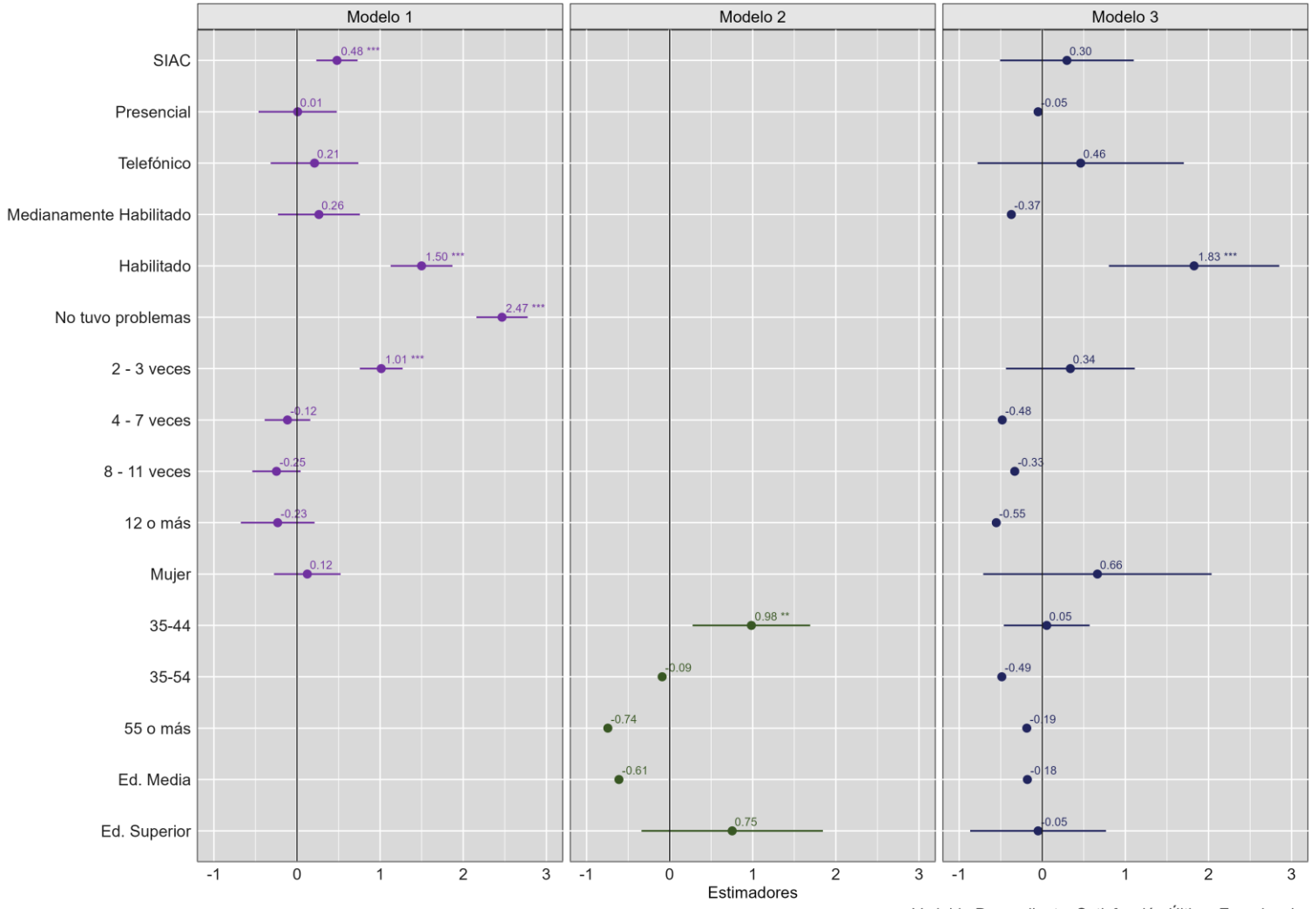
Metodología

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



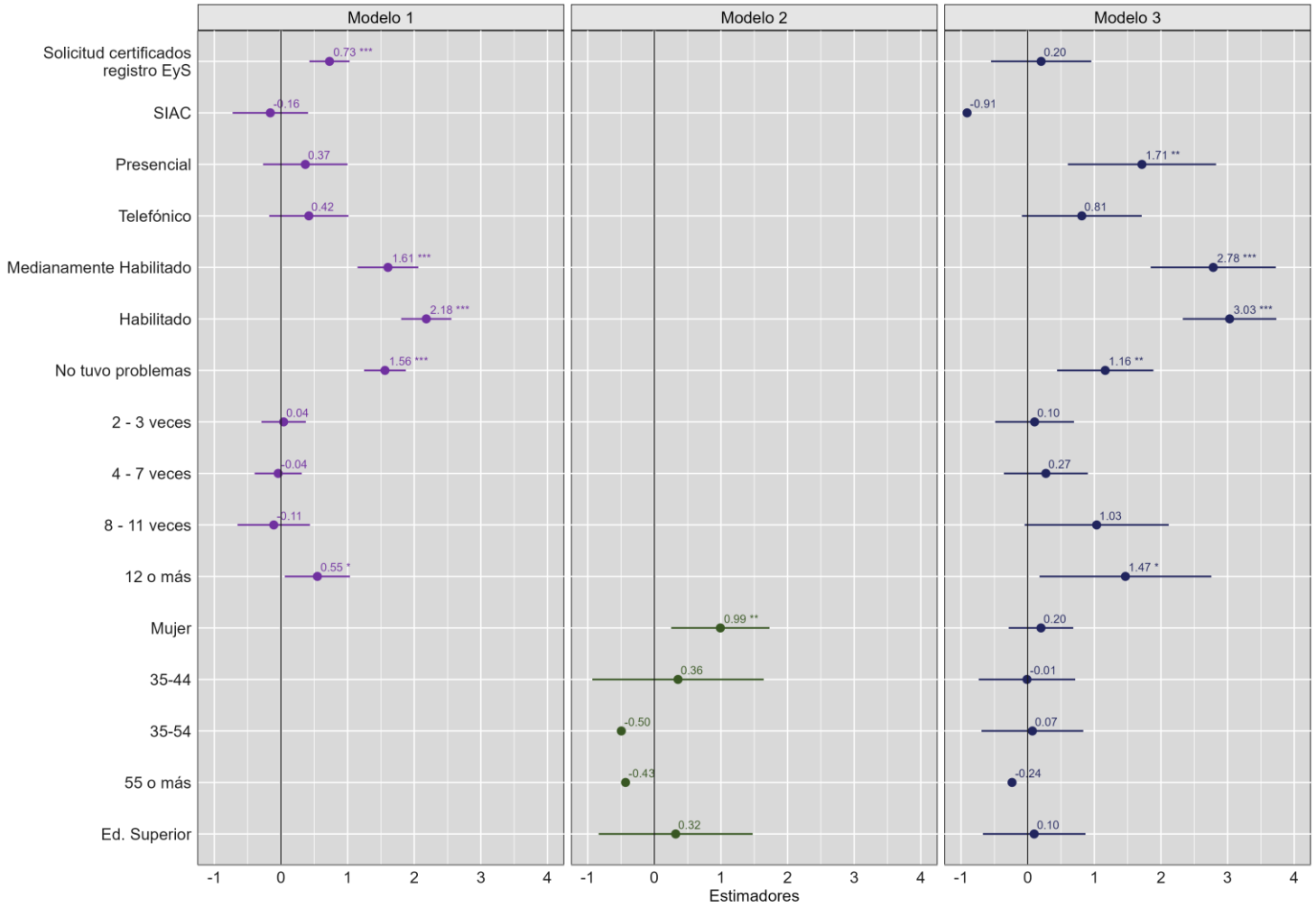
Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 600 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

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 SUBECON. 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 Habilitado aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 1,83 puntos respectivamente en comparación a no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, siendo significativa a un 99,9%.

Evaluación General Institución 2022
Modelos de Regresión Lineal



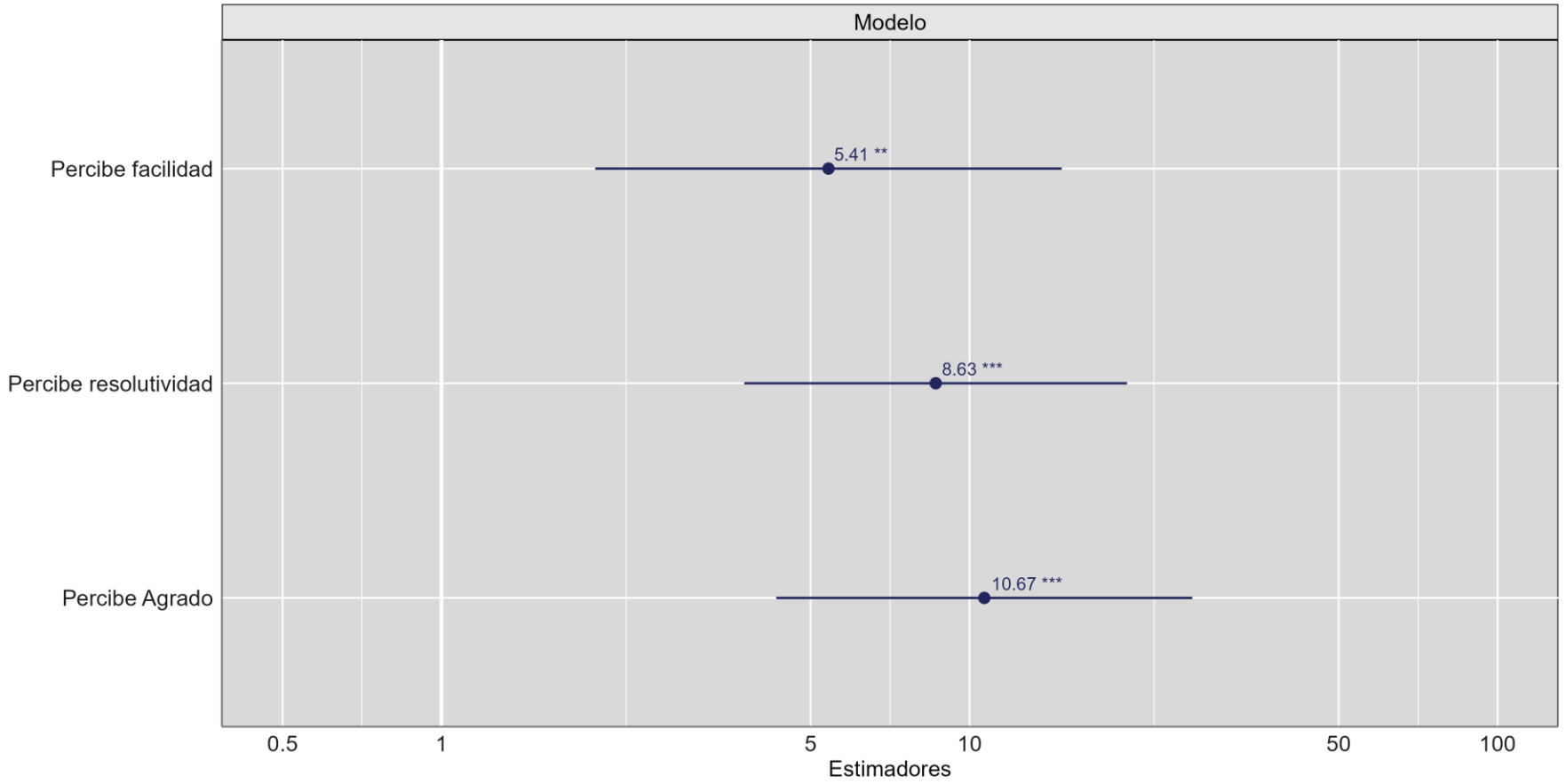
Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 600 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

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 SUBECON. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes también son Canal, Habilitación, Tenencia de Problemas y Recurrencia. Específicamente, según el Modelo 3 el canal Presencial aumenta en 1,71 puntos la Evaluación –en referencia al canal Digital-, siendo significativo a 99%, manteniendo el resto de las variables independientes constantes. Asimismo, estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumentan en 2,78 y 3,03 puntos respectivamente la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, siendo ambas significativas a un 99,9%.

En cambio, no tener problemas durante el proceso aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en 1,16 puntos al ser comparado a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99%. Finalmente, la recurrencia de 12 o más veces aumenta en 1,47 puntos la Evaluación, en comparación con la primera vez, siendo significativa a un 95%, manteniendo a las demás variables independientes constantes.

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



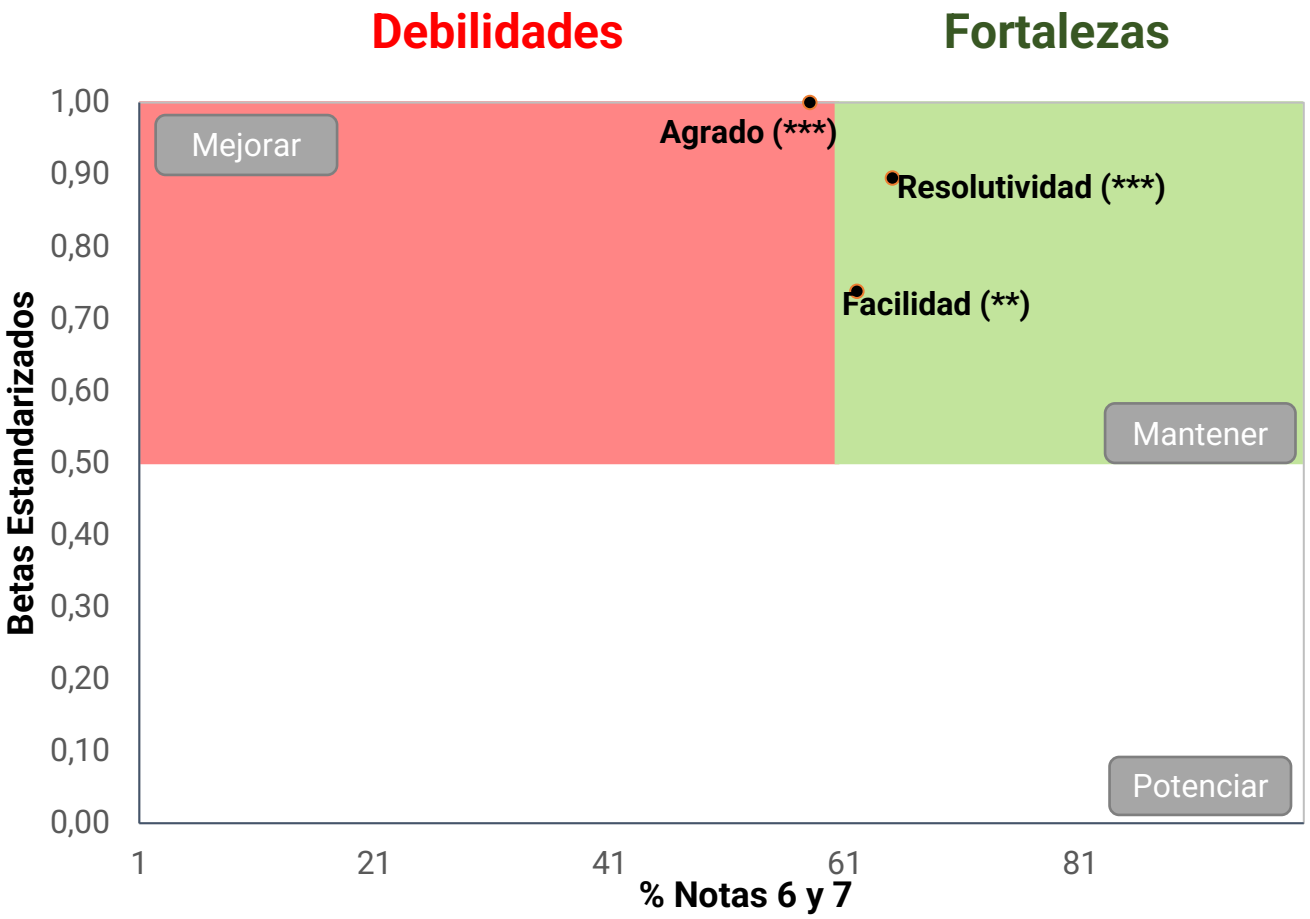
Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadistica.
N total: 600 casos
***p < 0,001; **p < 0,01; *p < 0,05.

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 SUBECON 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 dos de los atributos (Resolutividad y Agrado) son significativos a un 99,9% de nivel de confianza. En cambio, Facilidad tiene una significancia de 99% Específicamente, Percibir Facilidad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 5,41. Mientras que Percibir Resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 8,63. Finalmente, Percibir Agrado –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 10,67.

Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

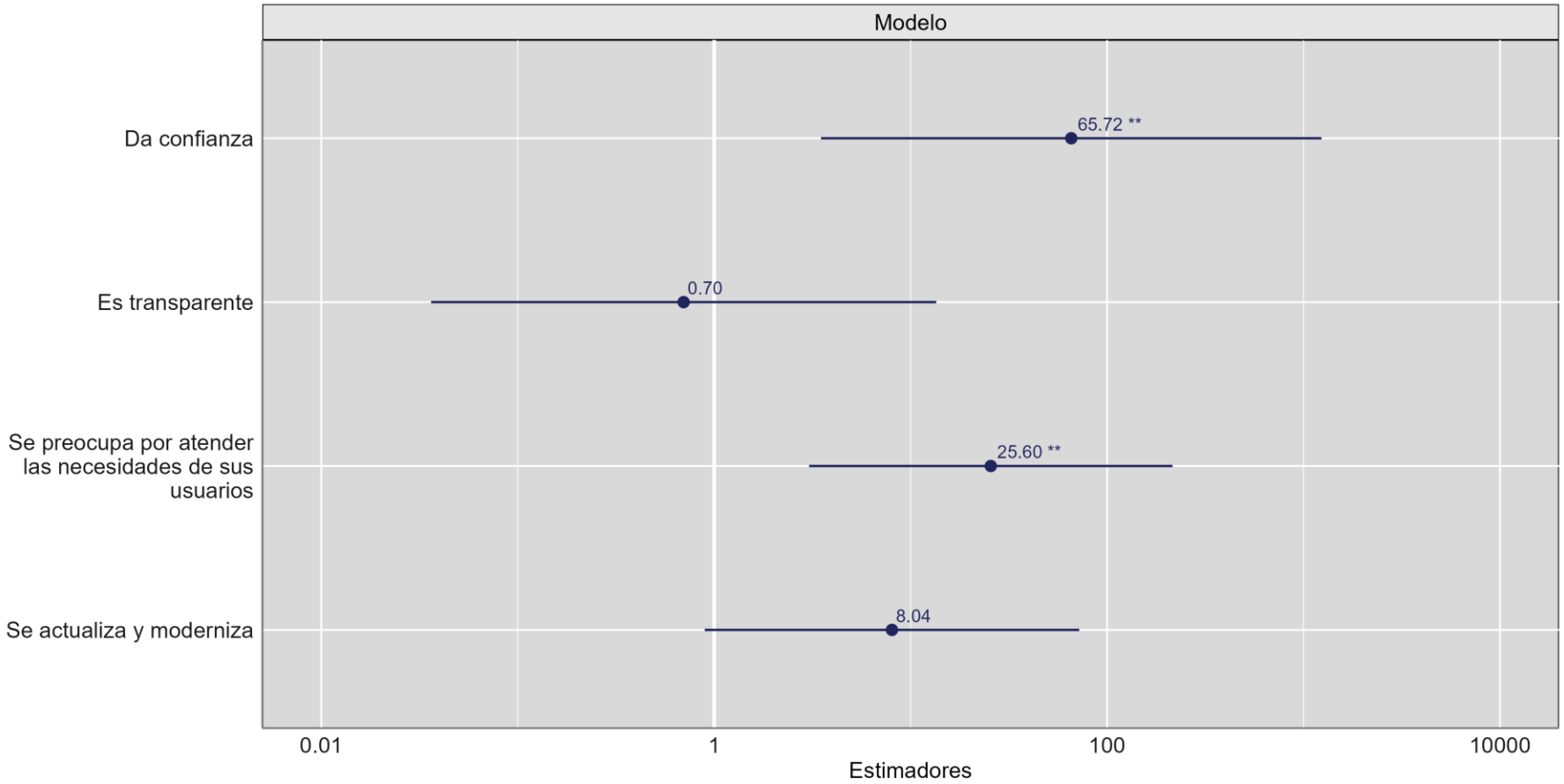


Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

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 dos características por mantener, Resolutividad y Facilidad, dentro del cuadrante de las fortalezas. Sin embargo, en el campo de las debilidades se encuentra Agrado, una característica a mejorar por parte de la SUBECON.

Imagen Institucional 2022
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Evaluación General Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 600 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 con la Imagen Institucional* por parte de los usuarios de SUBECON.

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 65,72, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99% de nivel de confianza. Además, percibir que la institución se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios –en referencia a no percibirlo- aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de 25,60, ceteris paribus, siendo también significativo a un 99% nivel de confianza.

Imagen Institucional 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

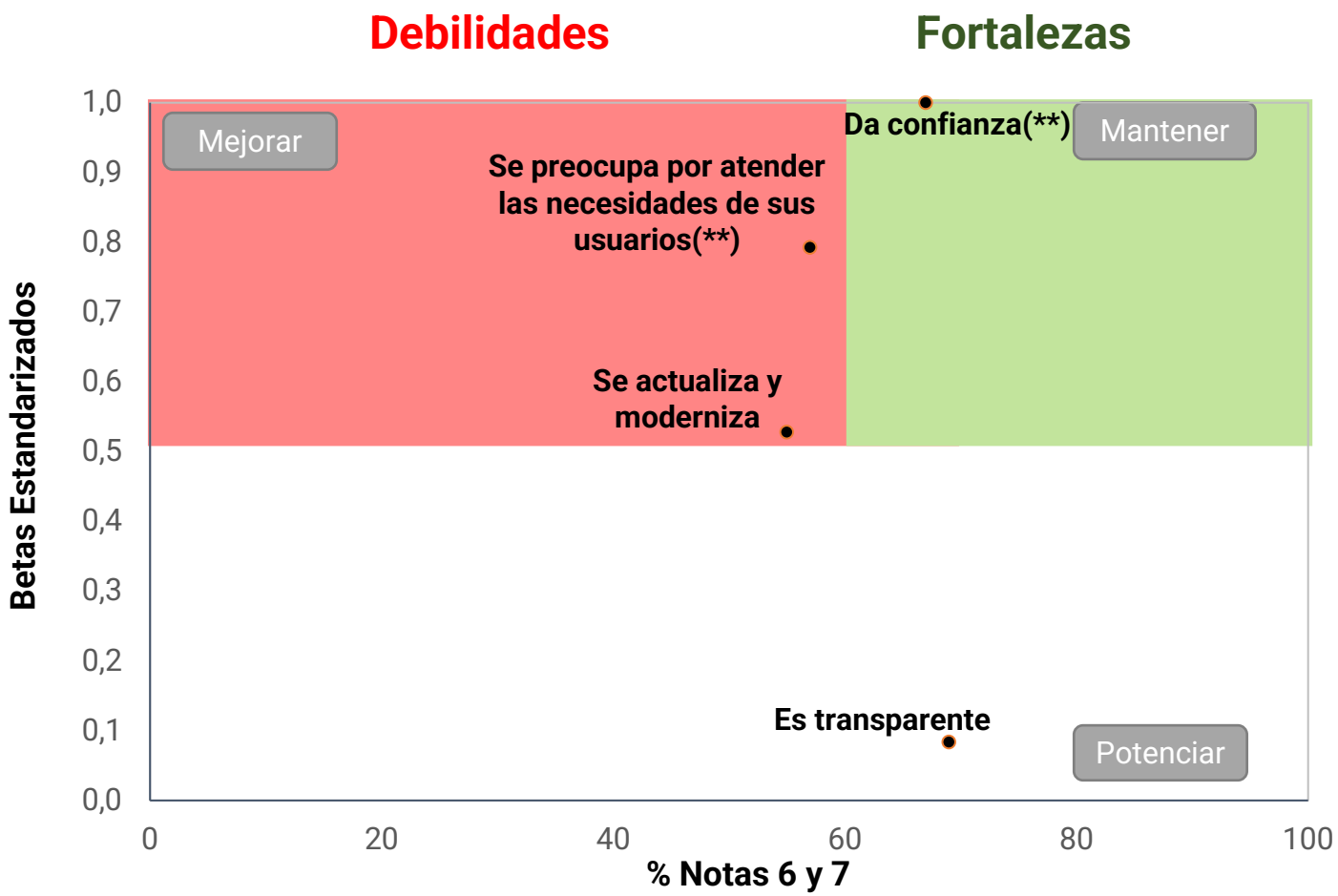


Imagen Institucional 2022

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 sólo hay una característica por mantener en la imagen institucional (Da confianza). Sin embargo, la imagen de que la institución se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios y se actualiza y moderniza, son atributos por mejorar. Mientras, la imagen de que la institución es transparente, es un atributo a potenciar.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño (SUBECON)

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

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

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