“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría del Interior

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

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI, Encuestas Web CAWI.
Universo	:	Usuarios de la institución Subsecretaría del Interior (SUB. INTERIOR)
Muestreo	:	Para las encuestas CATI y CAWI es probabilístico en la selección usuarios 2022 de los meses (marzo y mayo), perfilados por la institución de acuerdo a las variables de segmentación (Tramite y Usuario).
Marco Muestral	:	Los registro de los usuarios de cada institución que contaban con registros telefónicos.
Muestra	:	2209 casos para SUB. INTERIOR.
Error	:	El erro por segmento es +/- 3% y +/- 4,9%, en relación al error total 1,9%.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Tramite y Usuario).
Fecha de Terreno	:	03-08-2022 al 02-11-2022

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

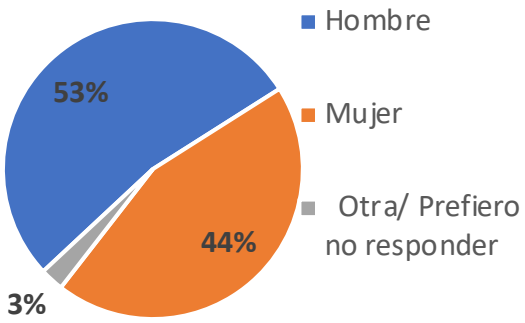
Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Trámite

Trámites	Canal	Muestra efectiva	Universo	
		N°	N°	Error Total
ORASMI	Digital	182	330	4,90%
Publicación de Extracto	Digital	978	8.000	3,00%
Publicaciones y otros trámites	Digital	221	519	4,90%
Publicación de Solicitud	Digital	828	3.420	3,00%
Total		2.209	12.269	1,90%

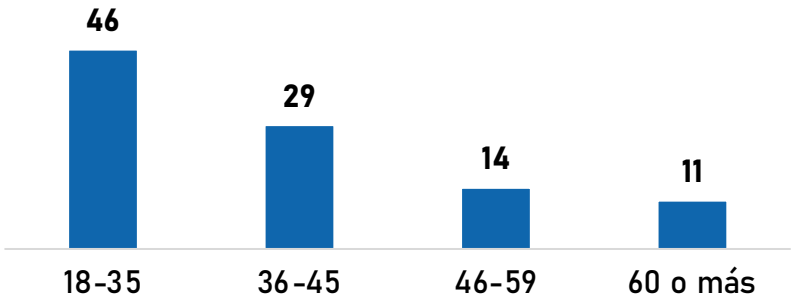
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

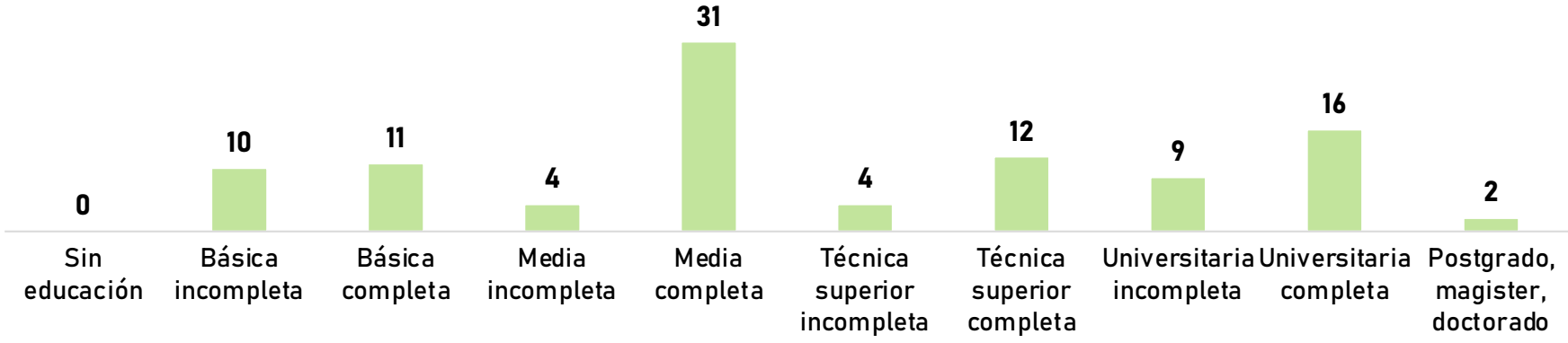
Sexo



Edad en Tramos

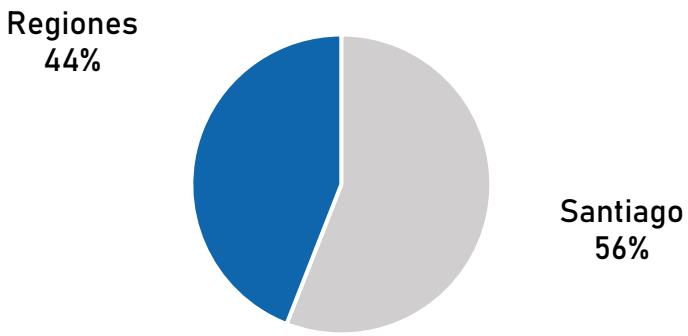


Nivel Educativo

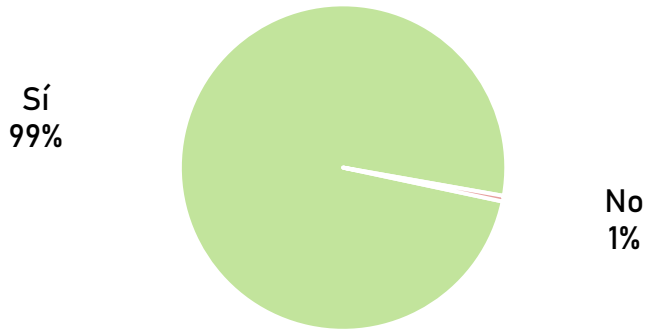


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

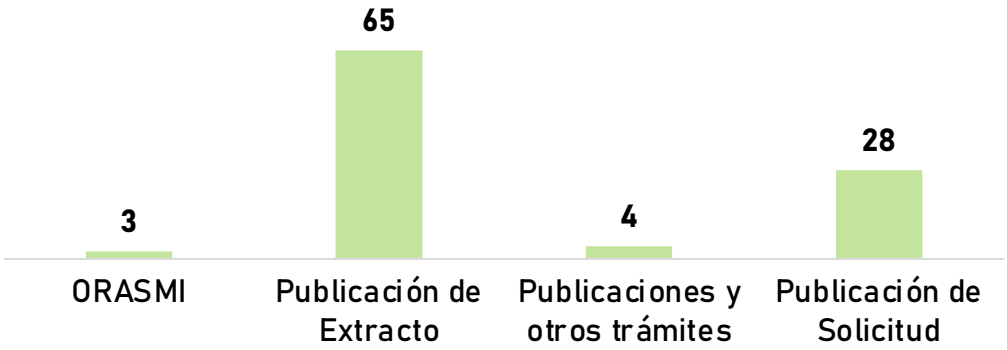
Zona de residencia



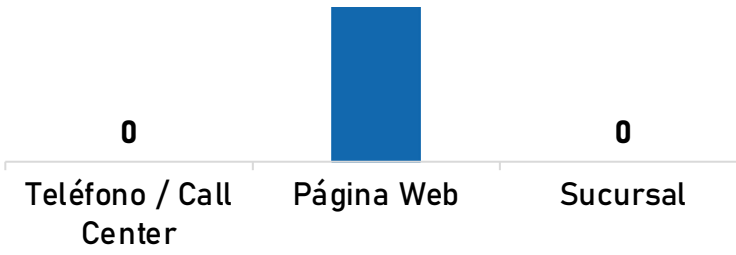
Tenencia de Clave Única



Trámite



Canal utilizado para el trámite



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?

QUE ES LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE O PERSONAS USUARIAS

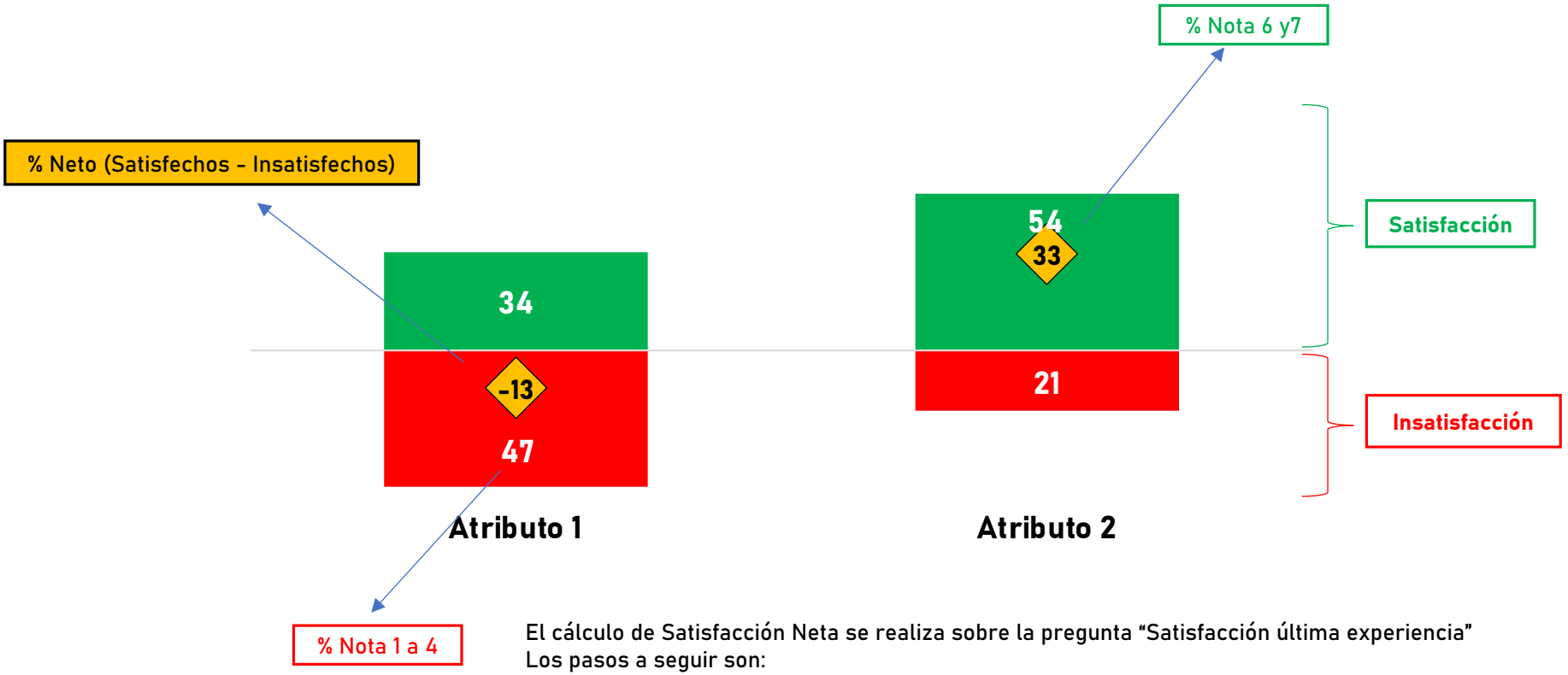
Philip Kotler
Es un economista estadounidense especialista en mercadeo.

Define la satisfacción del cliente como **"el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"**

Prime beneficio	• Personas satisfecha, por lo general, vuelve a comprar, usar los servicios. Por lo tanto la Institución obtiene el beneficio de su lealtad y por ende, la posibilidad ofrecer lo mismo u otros productos o servicios.
Segundo Beneficio	• Las personas satisfecha comunica a su entorno sus experiencias positivas con producto o servicio. Por ello la Institución obtiene como beneficio una difusión gratuita.
Tercer Beneficio	• El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la Institución obtiene como beneficio un determinado lugar el mercado

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:

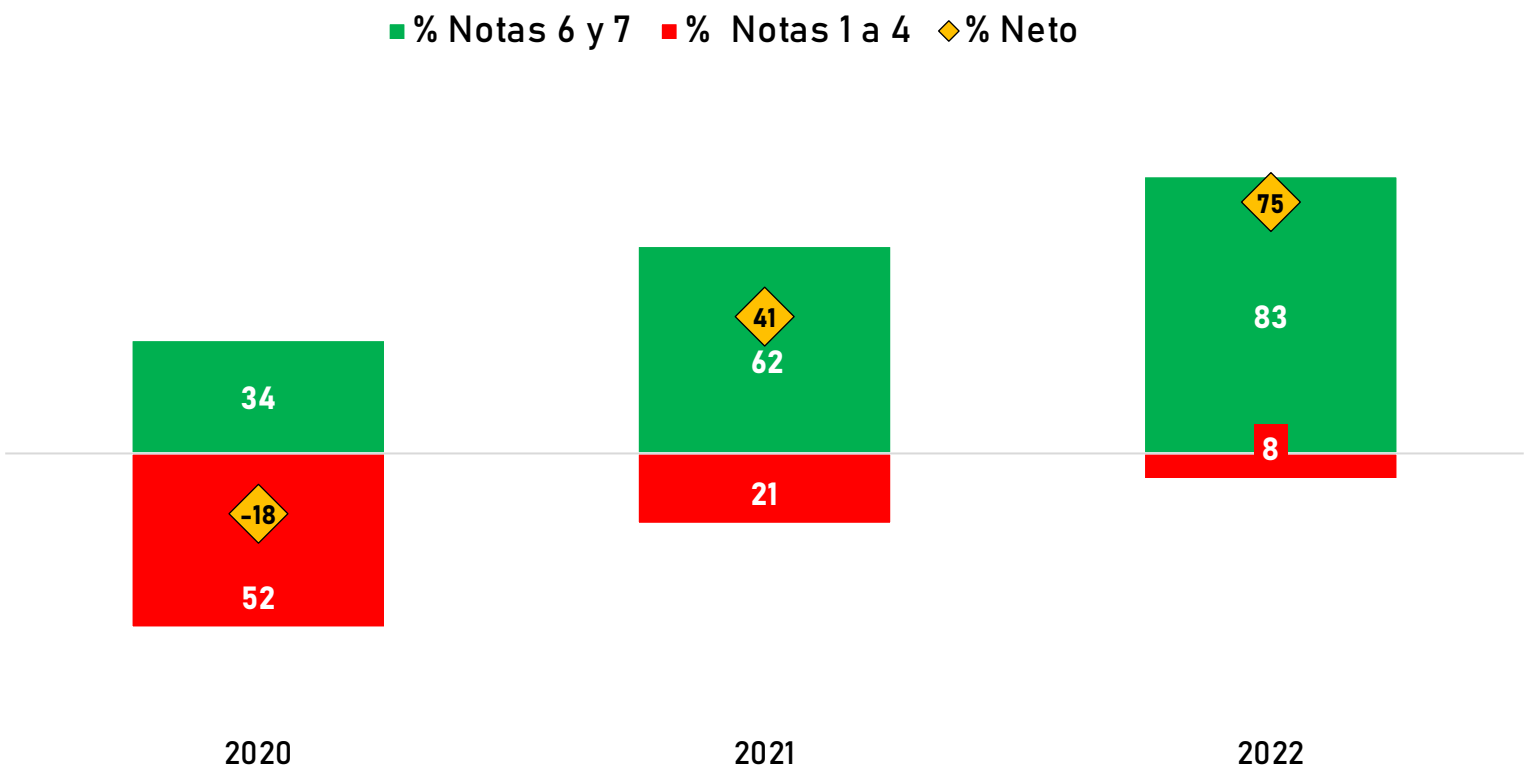
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales.**
- **Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos**

* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SUB. INTERIOR AÑO – 2022

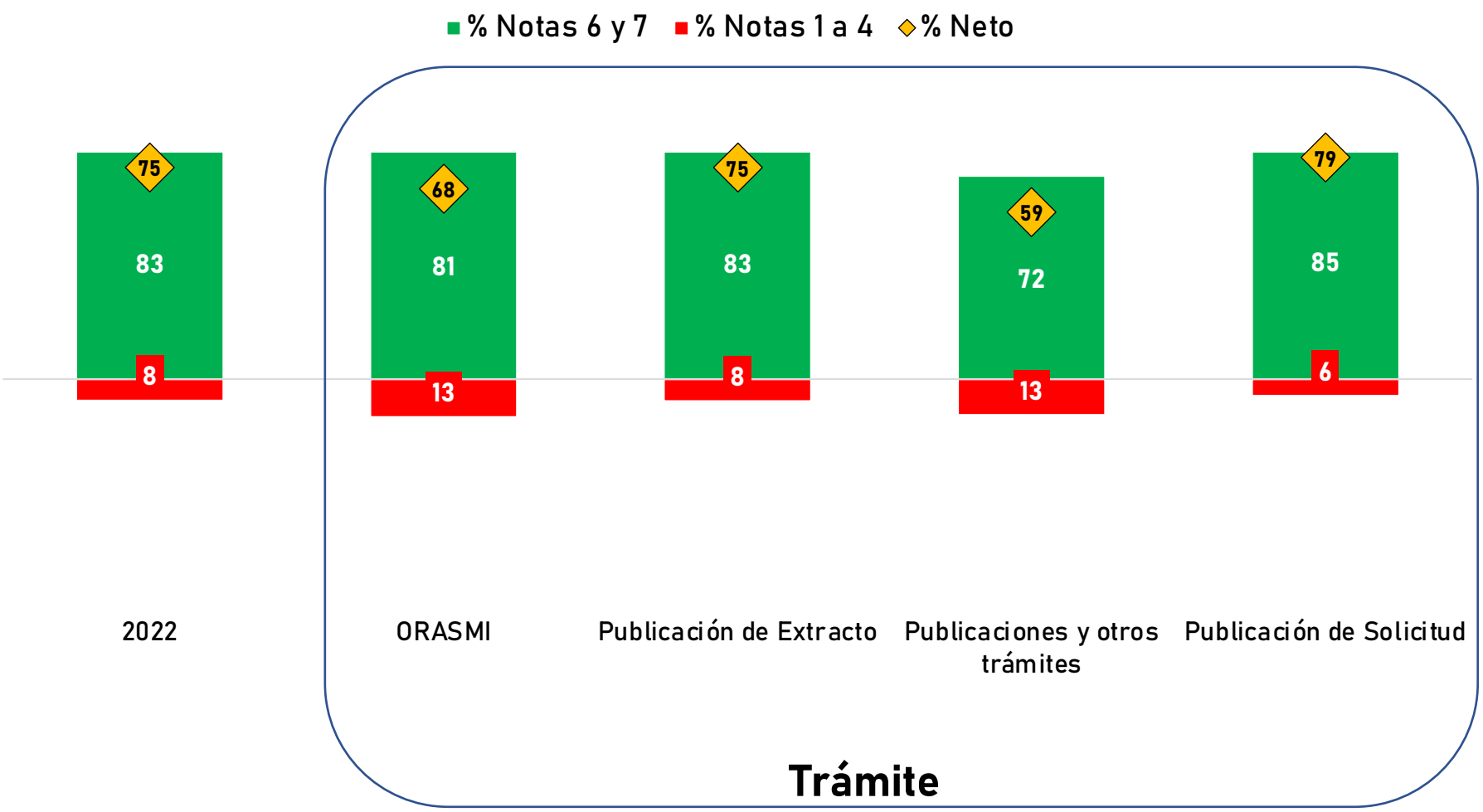
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

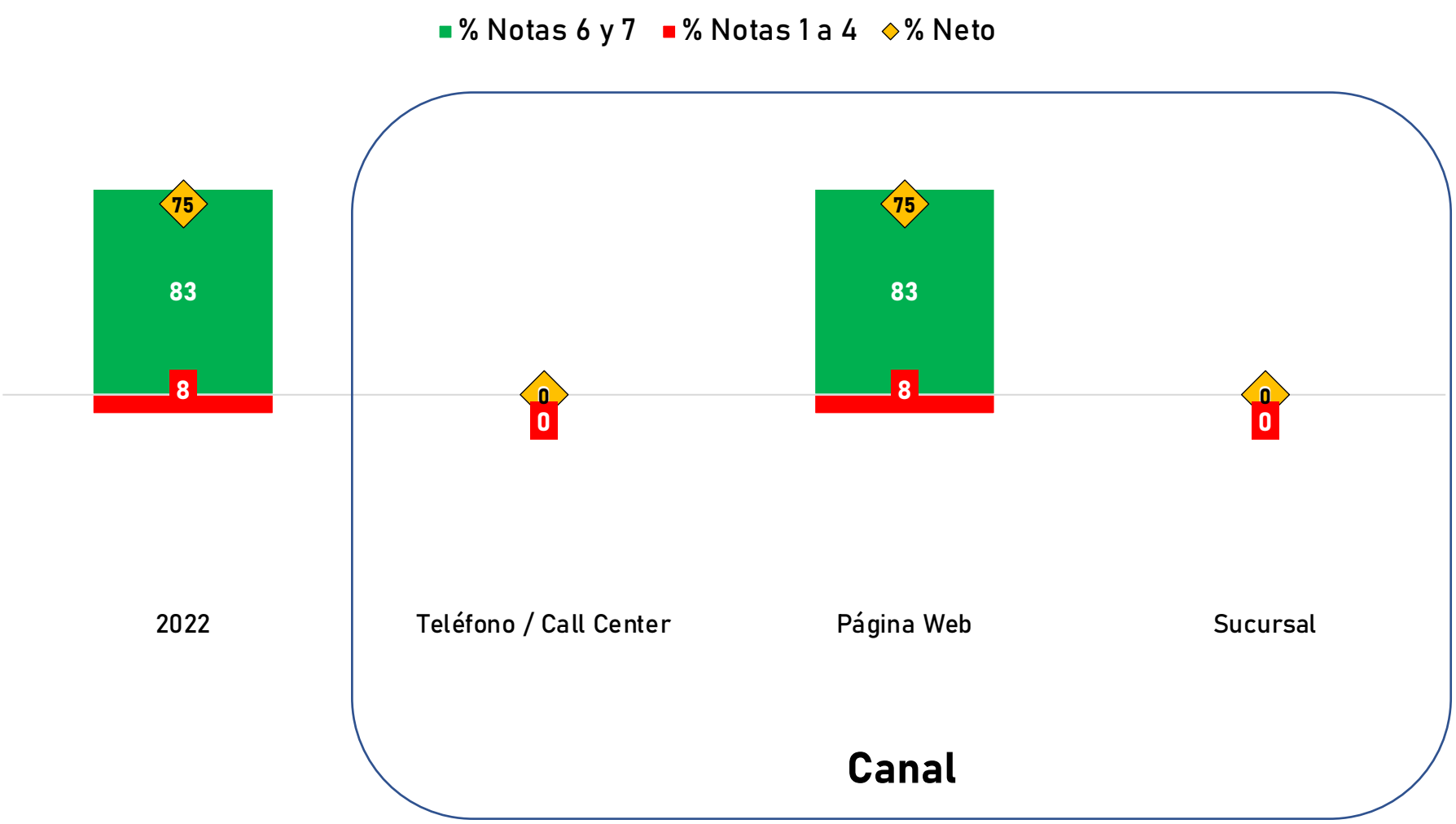
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

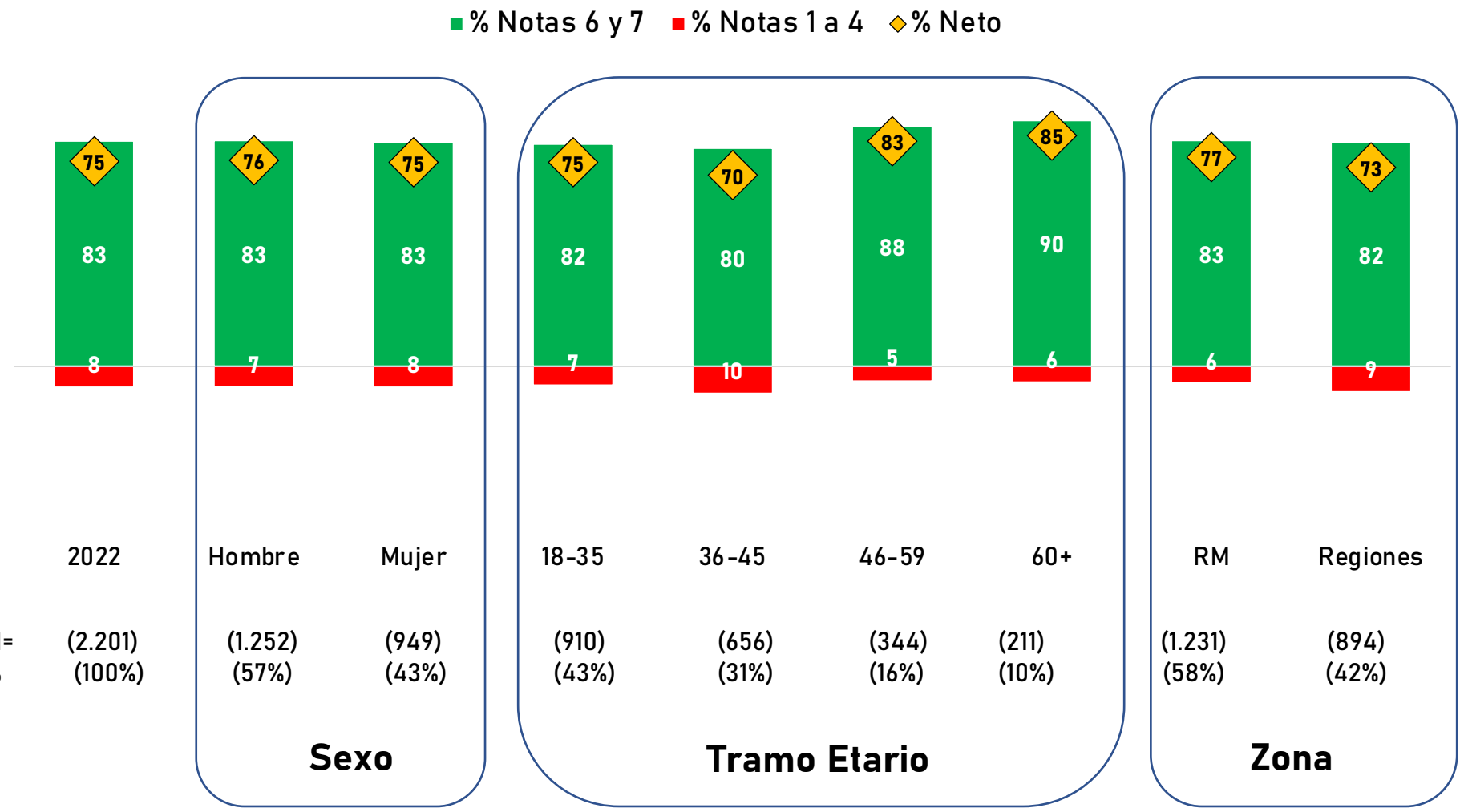
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten las categorías NS-NR

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

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

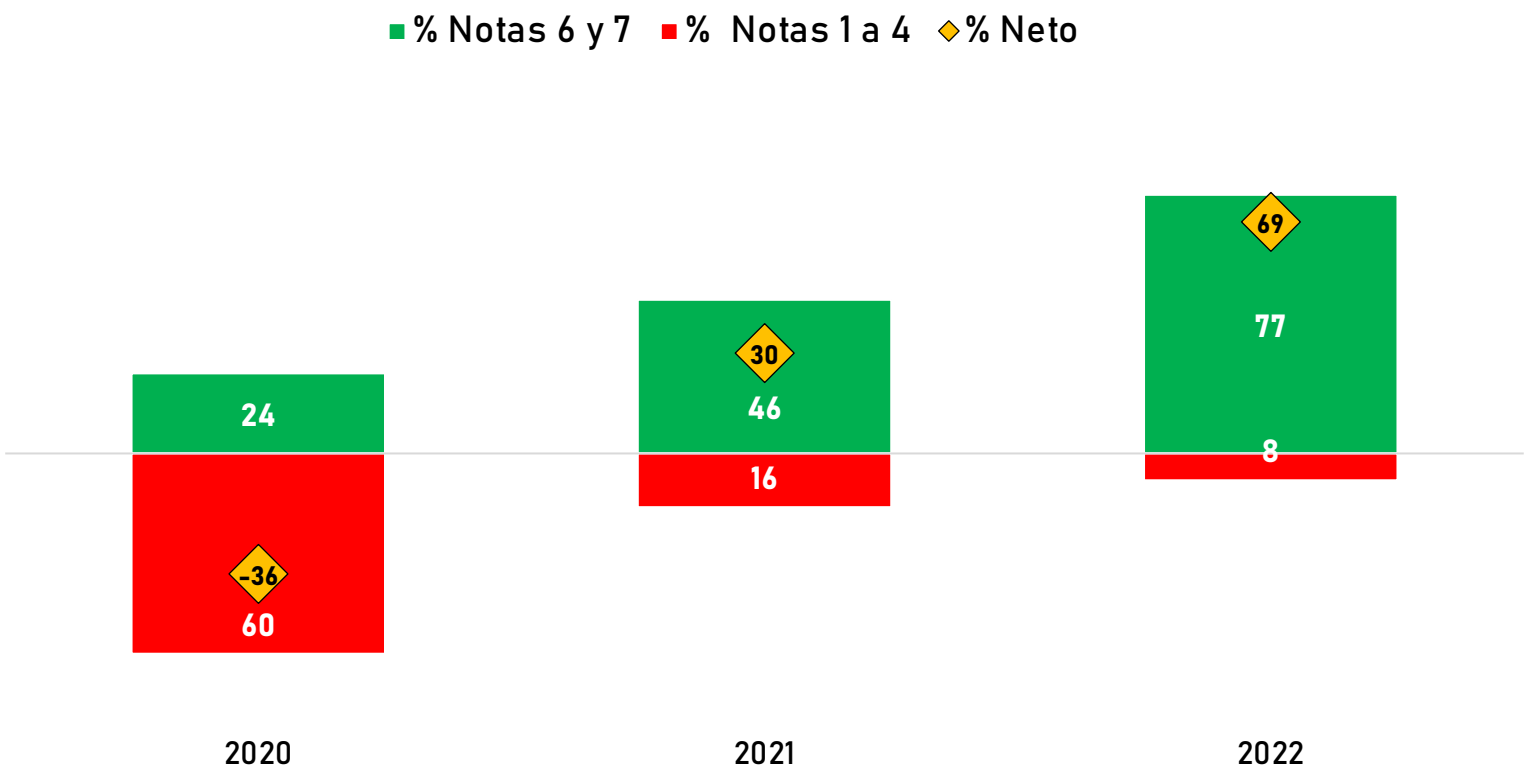


Se omiten las categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SUB. INTERIOR
AÑO1 - 2022

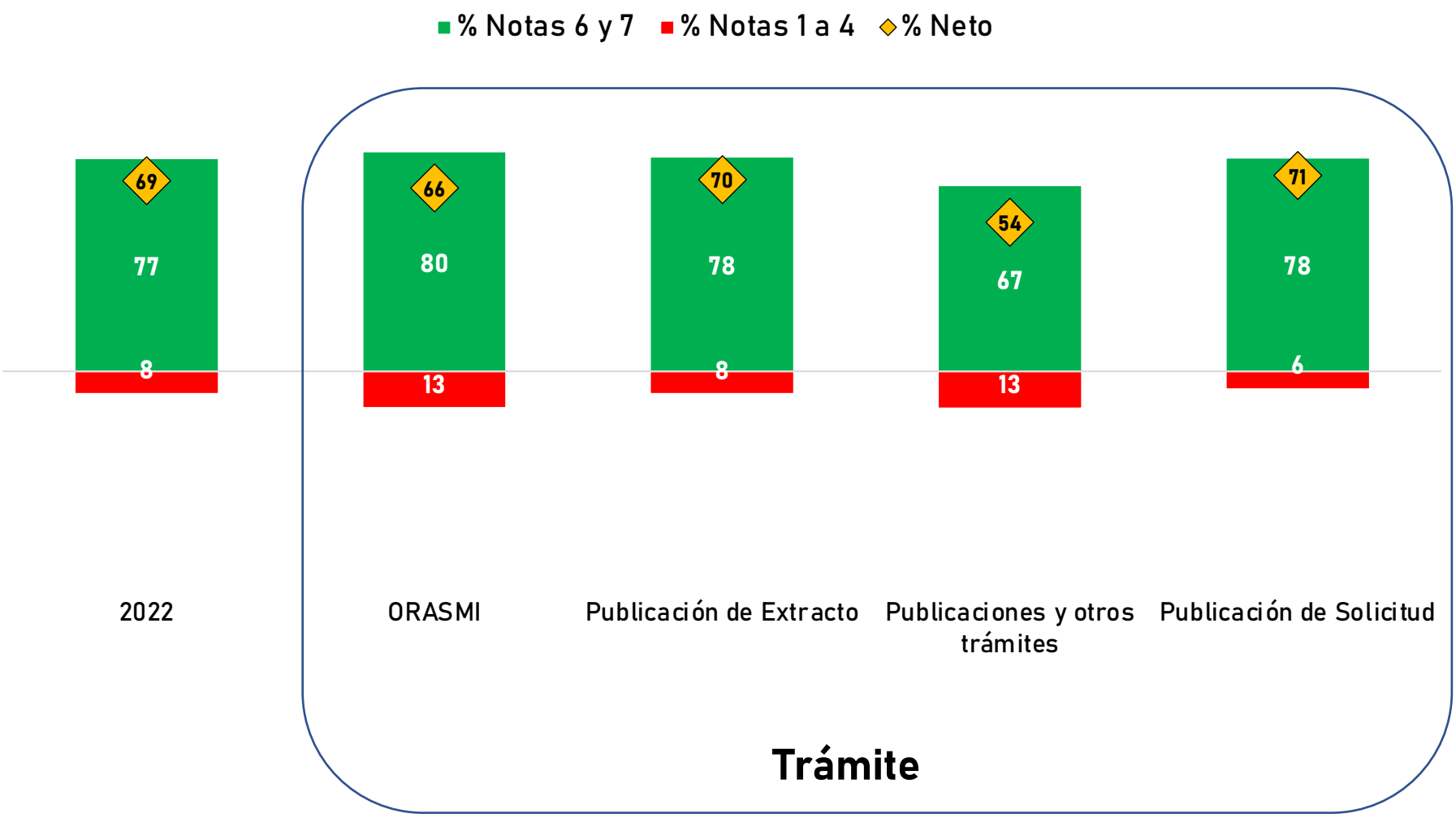
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

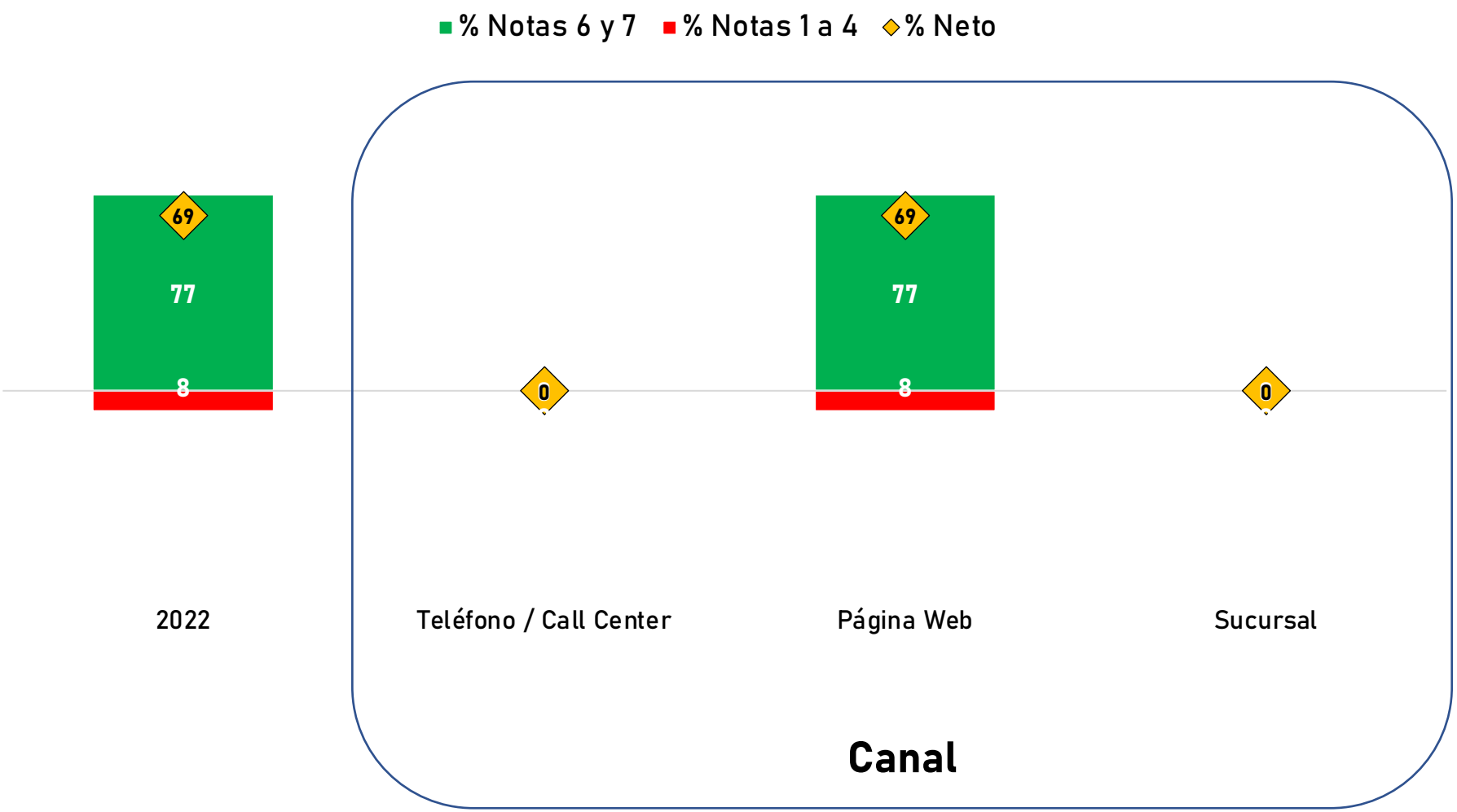
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

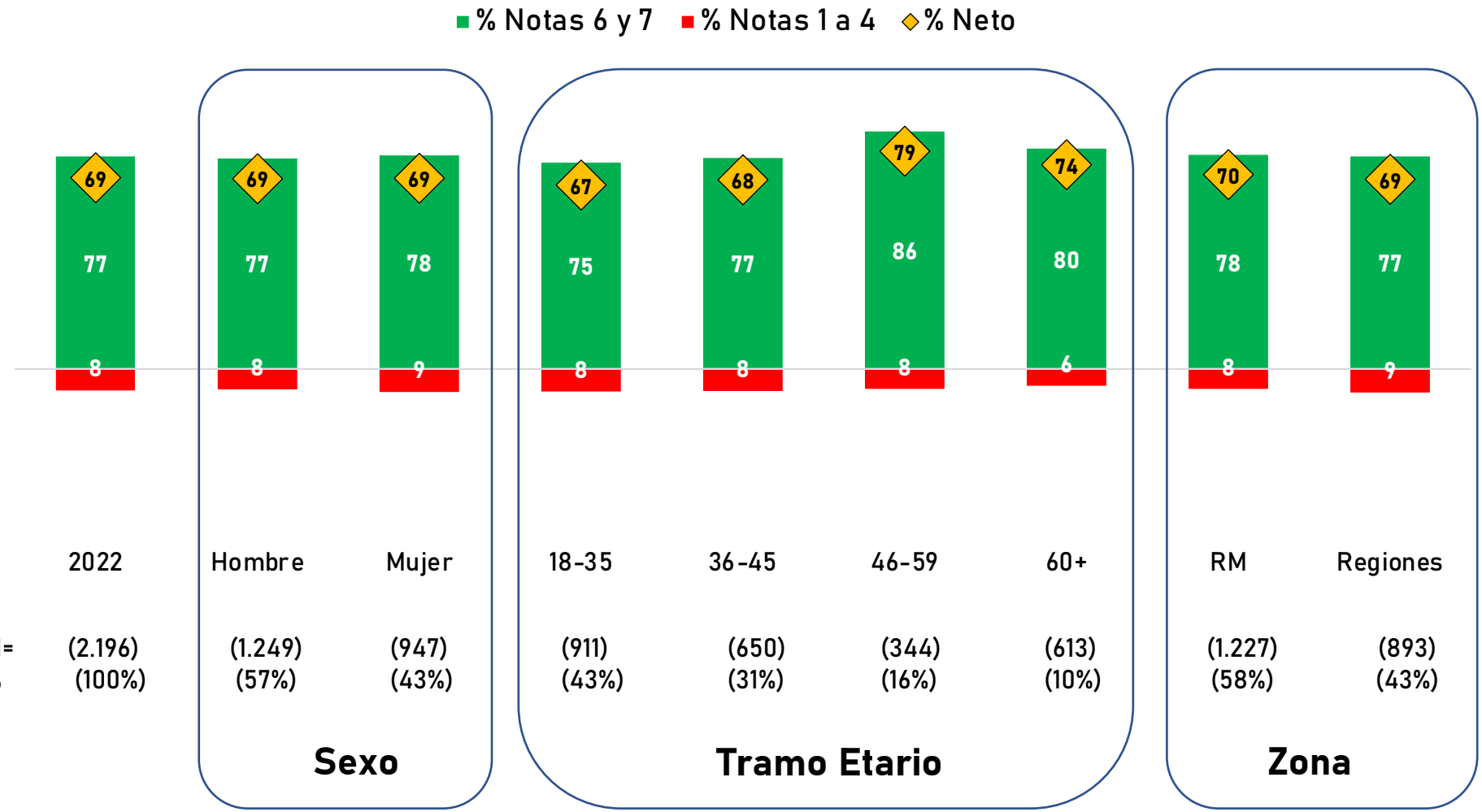
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías NS-NR

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

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



Se omiten las categorías NS-NR

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

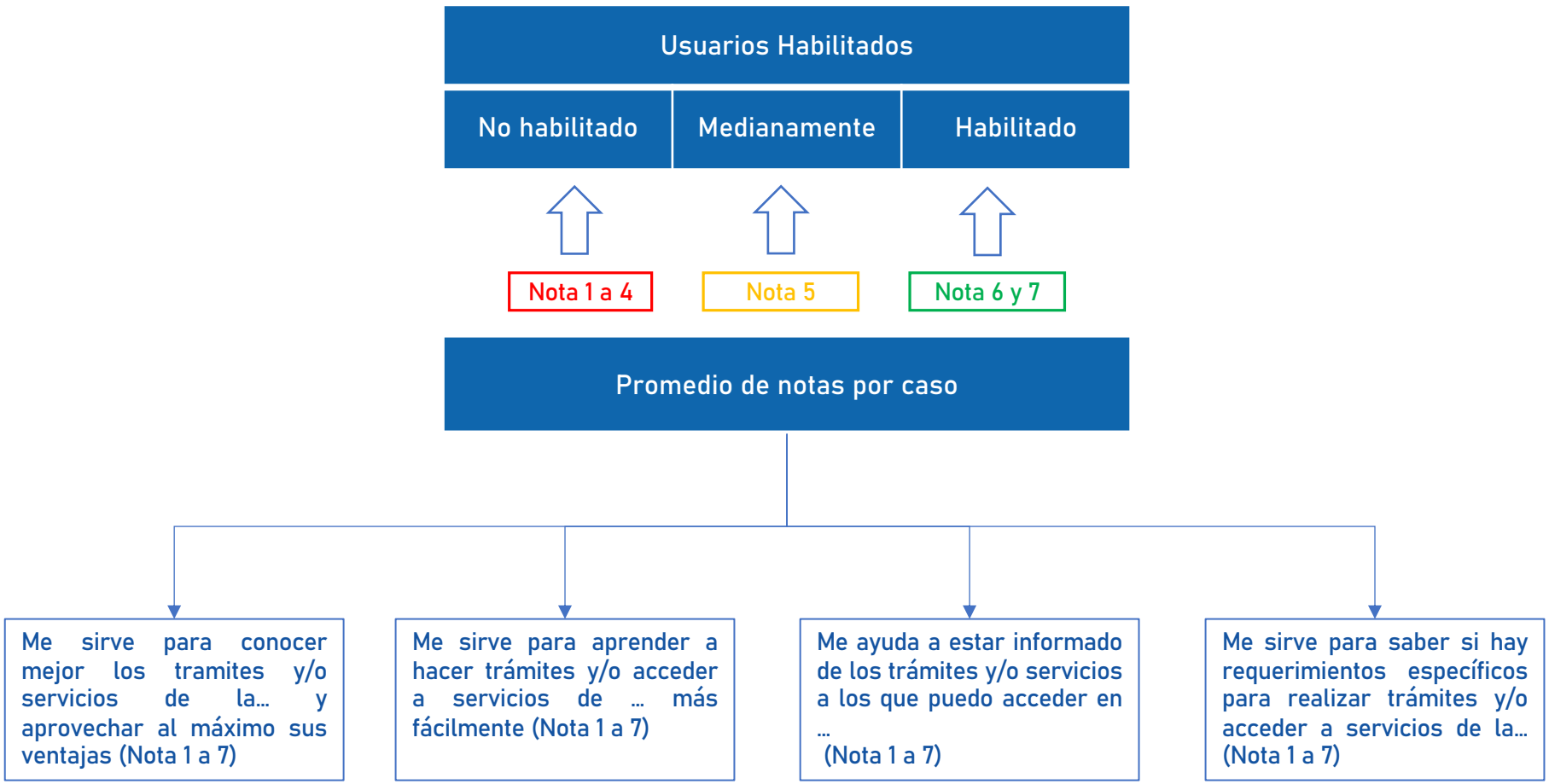
HABILITACIÓN

- 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.

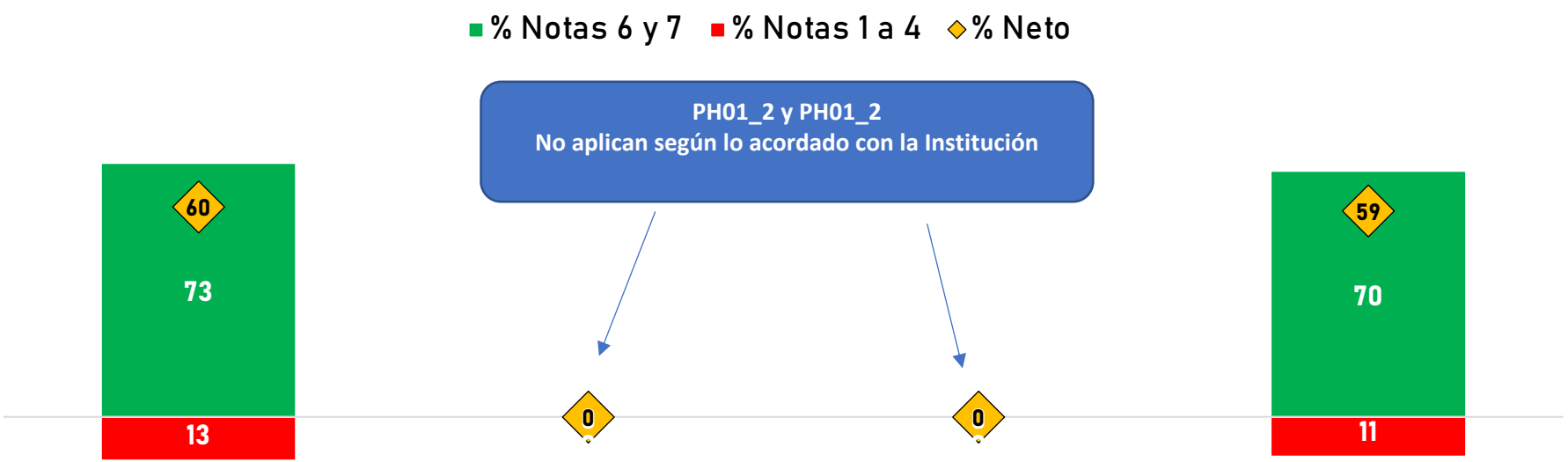
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) SUB. INTERIOR

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



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

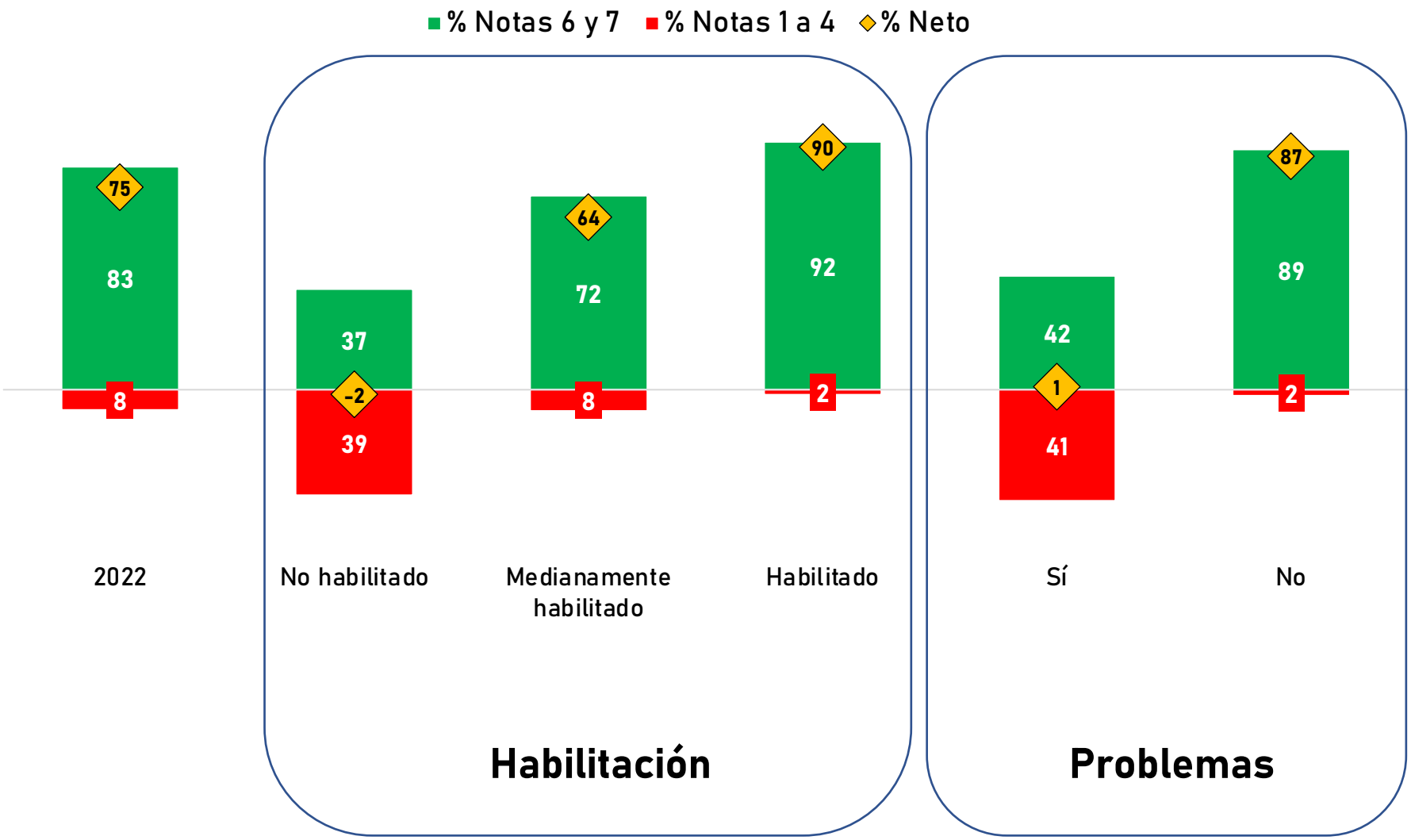
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Institución más fácilmente

Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Institución

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

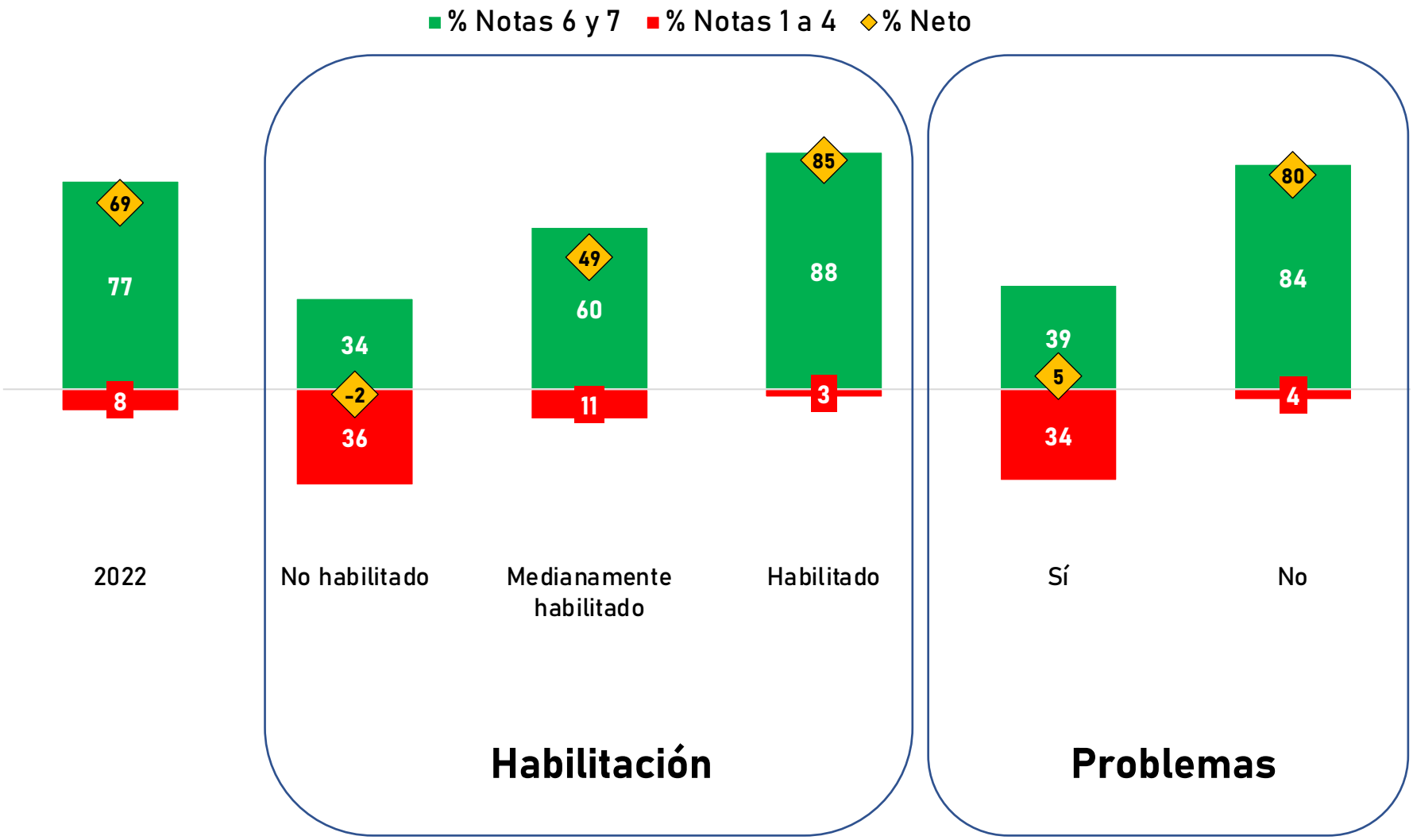
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



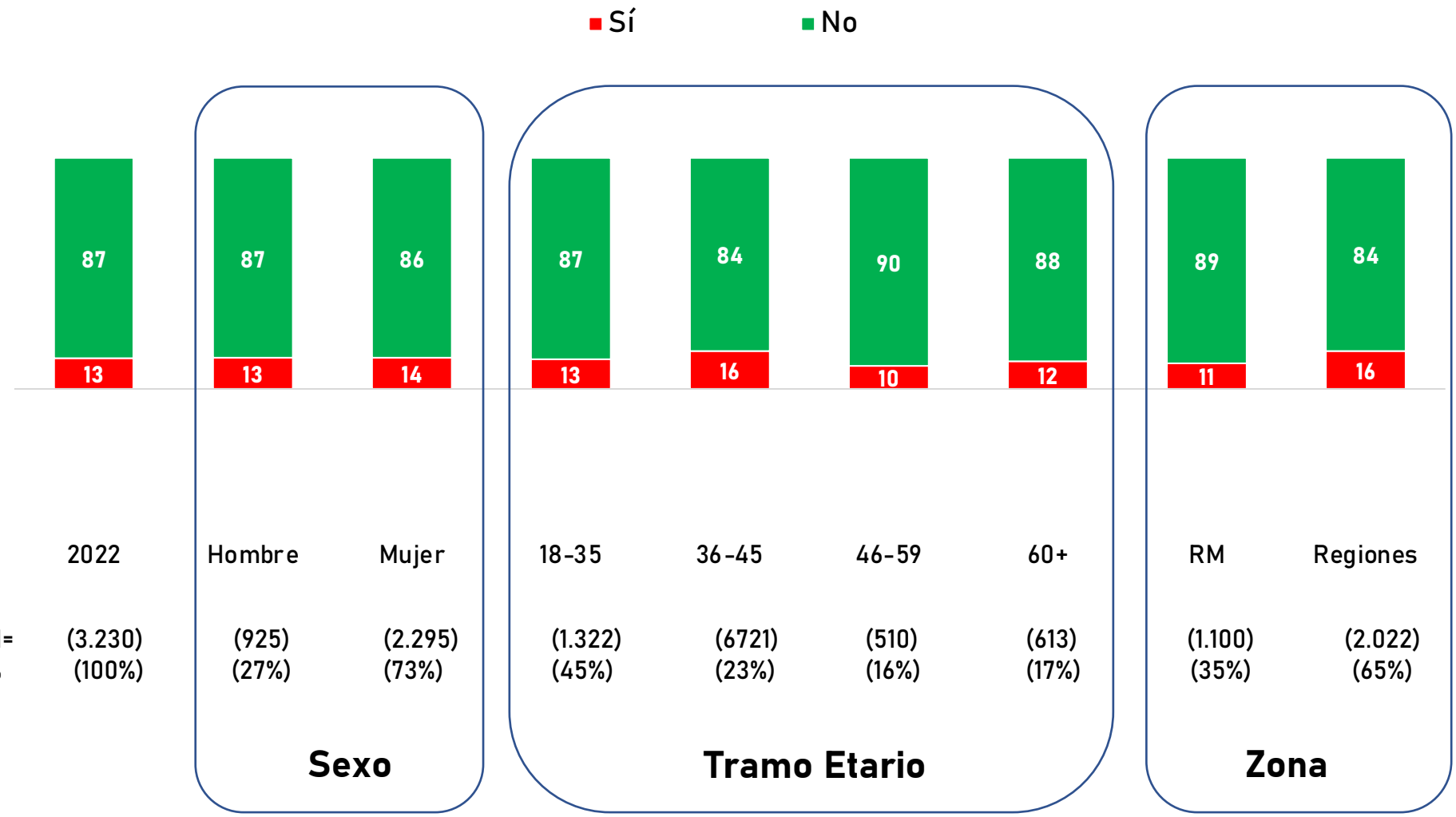
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



PROBLEMAS (%)
AÑO –2022

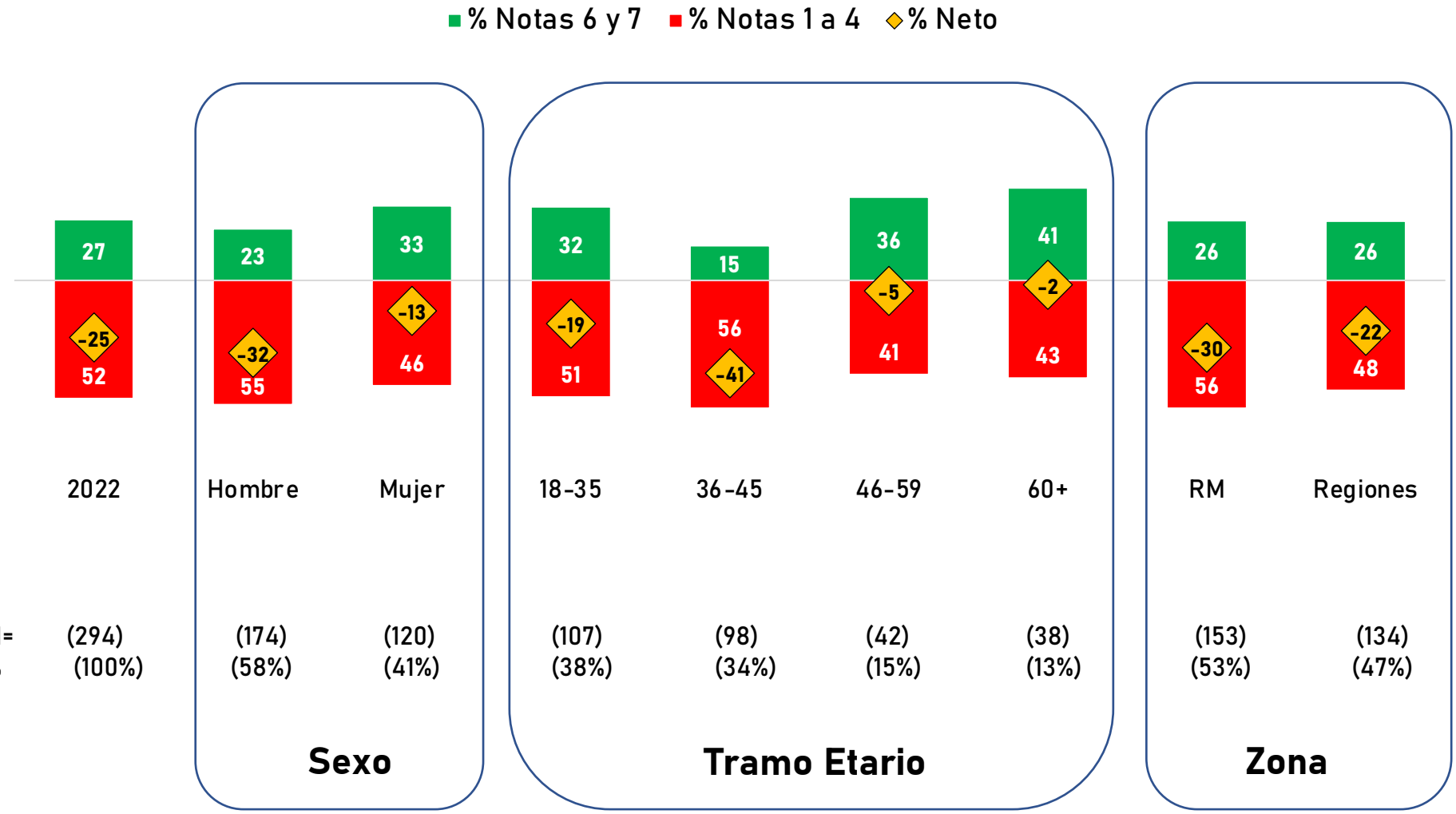
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



Se omiten las categorías NS-NR

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
AÑO –2022

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



Se omiten las categorías NS-NR

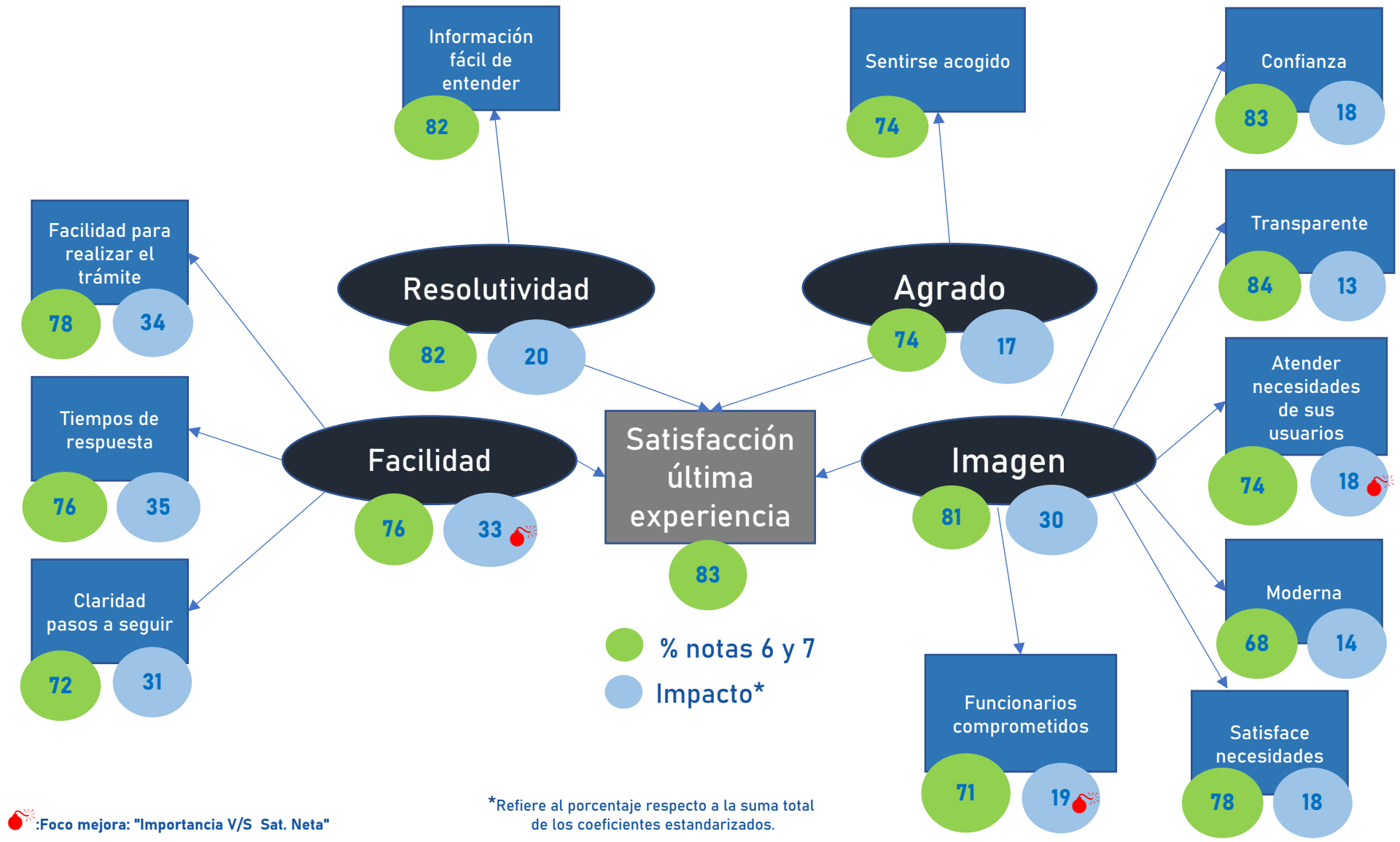
IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

MODELO DE ANÁLISIS

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



MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES



:Foco mejora: "Importancia V/S Sat. Neta"

*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

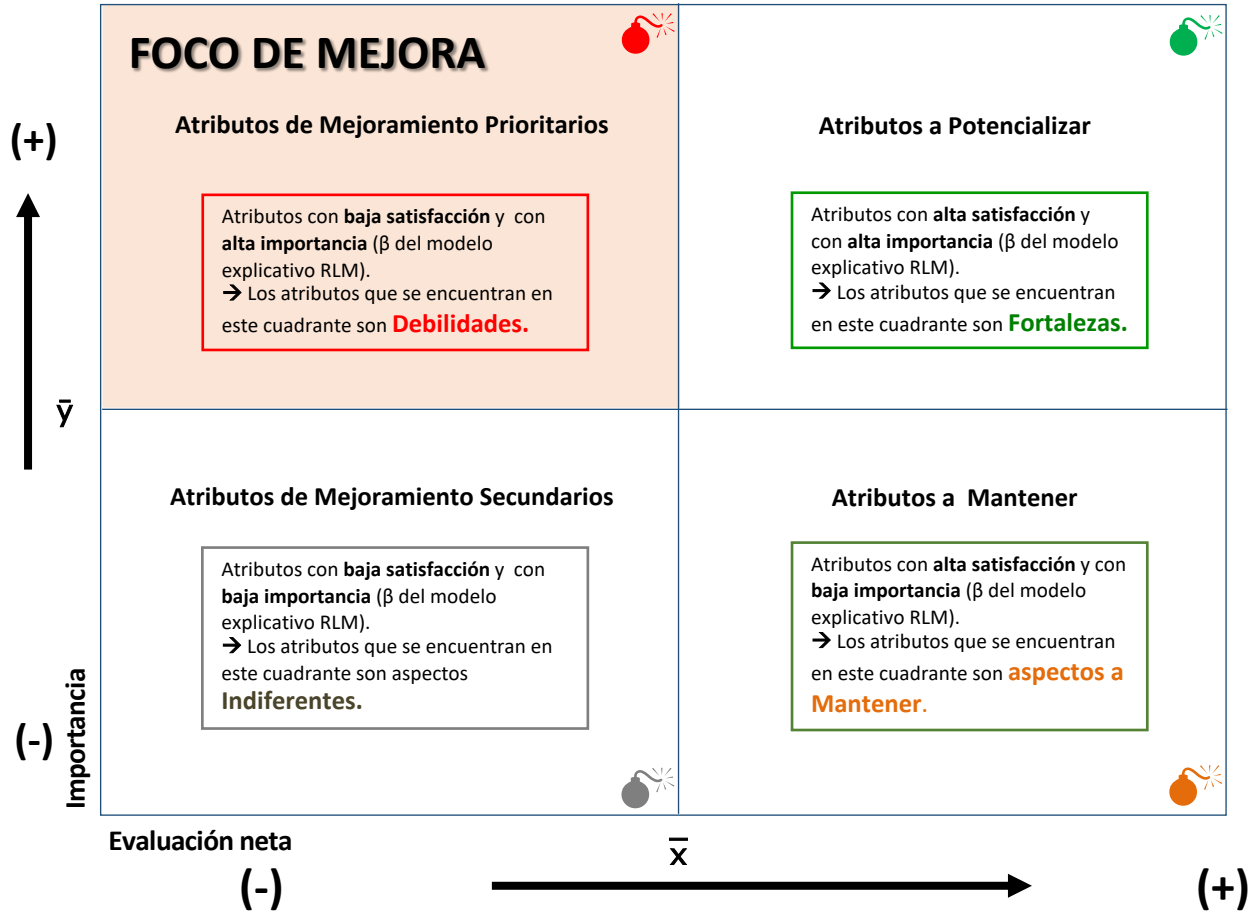
MAPA FOCO DE MEJORA

CÁLCULO FOCO DE MEJORA

Mapa de focos de mejora

La presente técnica permite diseñar un mapa de mejora, ajustado por ejes internos construidos por **el promedio de la importancia relativa (Impacto-Coeficientes estandarizados β)** de cada atributo, contrastado con **el promedio del nivel de satisfacción** obtenido.

Lo anterior implica que es un **foco de mejora** un atributo que posea una **alta importancia relativa (Impacto-Coeficientes estandarizados β)** mientras que al mismo tiempo posee un **bajo nivel de satisfacción**, con esto se puede desprender que al tomar alguna iniciativa puntual en el atributo, la satisfacción general asociada a ese atributo también subirá, en proporción a la importancia relativa que posea el atributo y en función al nivel de correlación del modelo **(R^2)**.



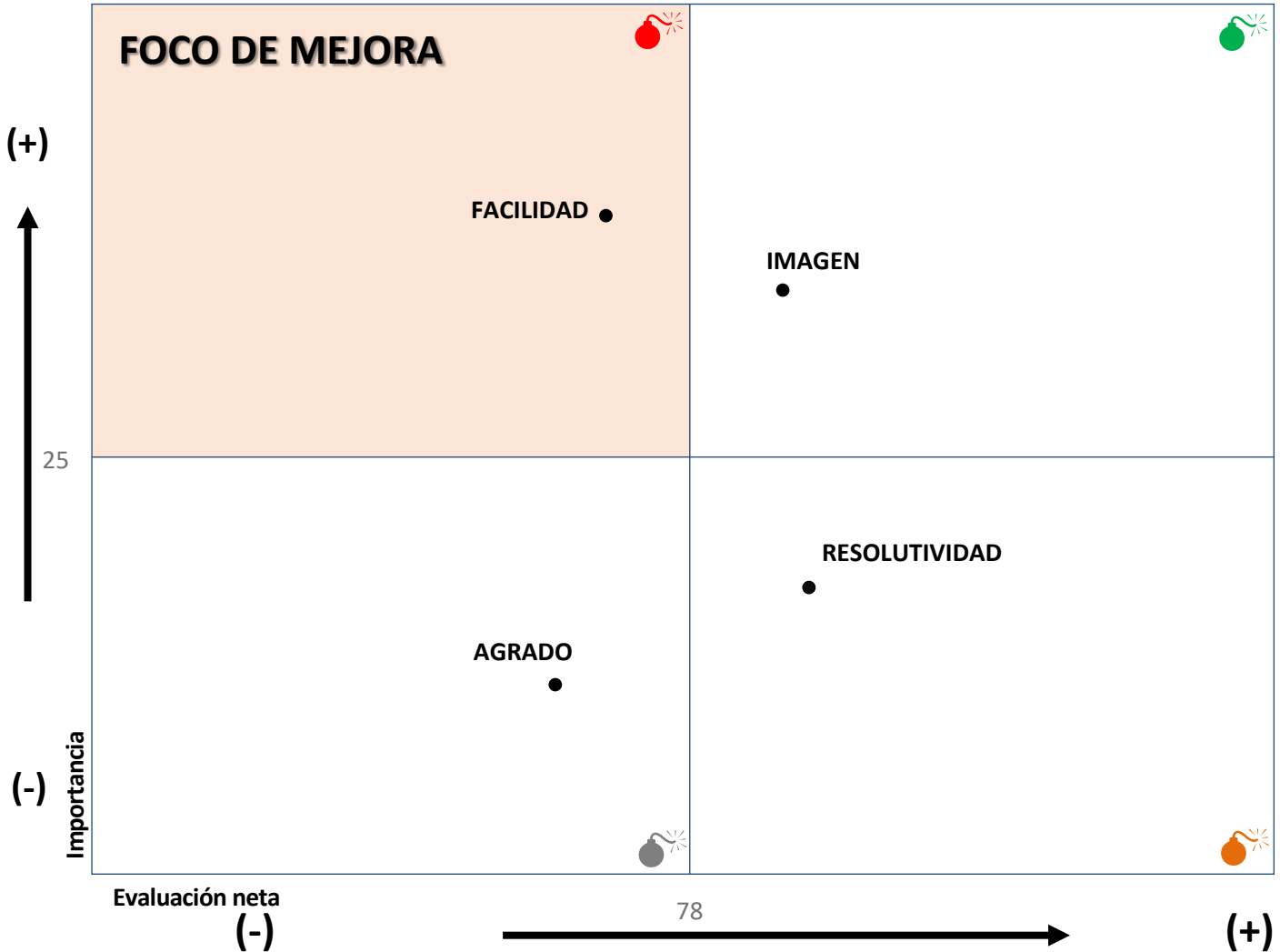
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

R^2 =97%

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- FACILIDAD



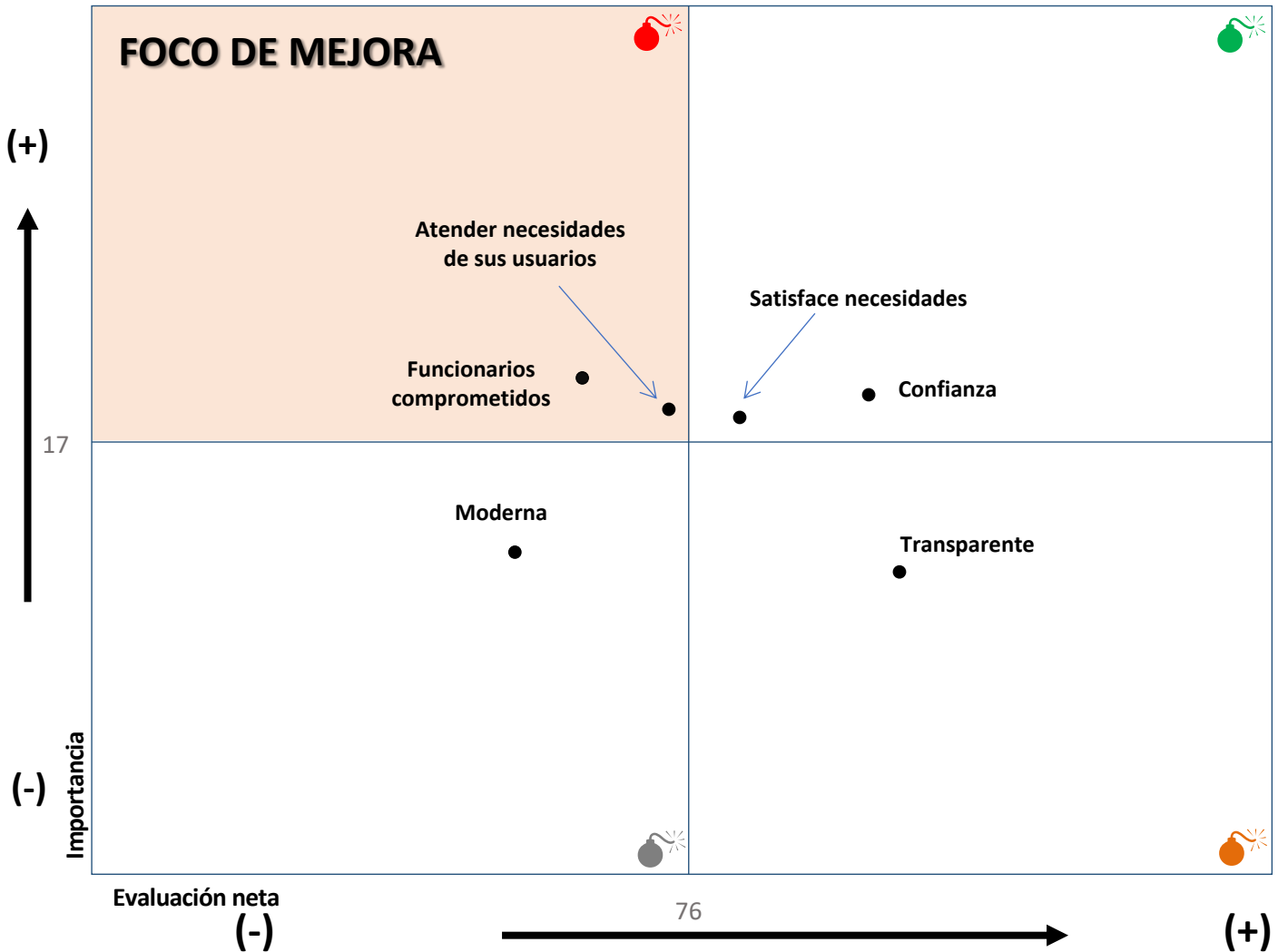
MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

IMAGEN

R^2 =97%

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- Atender necesidades de sus usuarios
- Funcionarios comprometidos



MAPA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

EL FOCO DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEBEN CENTRARSE EN:

- No se presentan atributos en esta dimensión que representen FOCO de MEJORA.

