Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA

CADEM
RESEARCH & ESTRATEGIA



# Medición de Satisfacción Usuaria

## Resultados 2023

## Dirección Nacional del Servicio Civil

Medición de
Satisfacción
Usuaria

# CAPÍTULOS

- Objetivos
- Metodología
- Caracterización de personas usuarias entrevistadas
- Caracterización de trámites y canales de atención
- Última experiencia y evaluación general de la institución
- Atributos de la experiencia y de la institución
- Habilitación personas usuarias y problemas

MEDICIÓN 2023

# Objetivos

# Objetivo General

**Desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile, a través del levantamiento de la Medición de Satisfacción Usuaria.**

# Objetivos Específicos

- Identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.
- Entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución.

MEDICIÓN 2023

# Metodología

# Metodología

| | | |
|---|---|---|
| **Técnica** | : | Encuestas telefónicas y autoadministradas online. |
| **Universo** | : | Usuarios que realizaron un trámite en Dirección Nacional del Servicio Civil. |
| **Muestreo** | : | Probabilístico en la selección de personas usuarias a nivel nacional. |
| **Marco Muestral** | : | Personas usuarias que realizaron un trámite entre agosto de 2022 y julio de 2023. |
| **Muestra** | : | 681 casos totales. |
| **Error** | : | +/-3.7% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de confianza y asumiendo varianza máxima. |
| **Ponderación** | : | Los datos fueron ponderados de acuerdo al marco muestral. |
| **Fecha de Terreno** | : | 03/08 al 15/10 del 2023. |

# Muestra efectiva para Dirección Nacional del Servicio Civil

Tabla 1.
Muestra efectiva Dirección Nacional del Servicio Civil según Canal y Método de entrevista

| | Canal | | | Total |
|---|---|---|---|---|
| | Digital | Telefónico | Presencial | |
| Encuestas telefónicas | 383 | - | - | 383 |
| Encuestas online | 298 | - | - | 298 |
| **Total** | 681 | - | - | 681 |
| Universo | 198.712 | - | - | 198.712 |
| % error | +/-3,7% | - | - | +/-3,7% |

**Fuente:** Elaboración propia a partir de resultados de Medición de Satisfacción Usuaria 2023.

# Notas generales para la lectura de resultados del informe

Para la lectura de los resultados presentados a continuación se debe considerar los siguientes elementos:

- Todos los resultados presentados son ponderados, por lo que resultan representativos de los canales considerados para la institución.
- Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos y tablas presentados sumen un porcentaje sobre o bajo 100% (99%-101%).
- La sigla “NS / NC” corresponde a las respuestas “no sabe” y “no responde”.
- En los gráficos que se compara con años anteriores, es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran todos los trámites (no solo algunos) realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta.
- Como indicador de satisfacción se utilizará el porcentaje de satisfacción, correspondiente al porcentaje de evaluaciones con nota 6 o 7 sobre el total de respuestas válidas (es decir, sin considerar las respuestas de “no sabe” y “no responde”).

# Cambios metodológicos con respecto a MESU 2022 y anteriores

La medición del año 2023 contempla ciertos cambios metodológicos, que hacen recomendable no comparar con estimaciones de años anteriores. En cambio, se genera una línea base para una nueva serie de estimaciones de indicadores de satisfacción. Entre los principales cambios implementados, se encuentran los siguientes:

- Se consideran todas las personas usuarias de trámites/servicios de la institución en un año (agosto 2022 a julio 2023)*.
- Muestra representativa por canal (digital, telefónico o presencial).
- Plazo máximo entre interacción y medición: 365 días.
- Licitación adjudicada a un solo proveedor.
- Levantamiento de encuestas preferentemente telefónico.
- Estructura del cuestionario ajustada para mejorar recordación, desde lo general a lo particular.
- Modificación del periodo de referencia a la última experiencia en todos los módulos.
- Se incorporan preguntas asociadas a nuevos atributos de la experiencia y una pregunta abierta sobre propuestas de mejora.
- Cuestionario estandarizado para todas las instituciones. No hay preguntas específicas para cada institución.

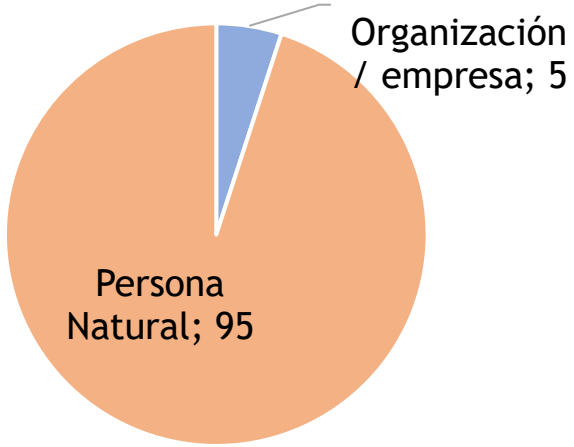
* A excepción de casos justificados por la naturaleza del trámite o de las personas usuarias.

MEDICIÓN 2023

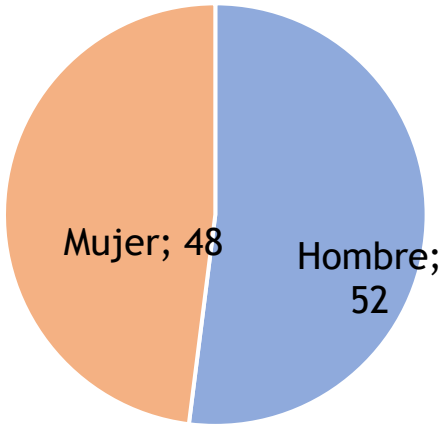
# Caracterización de las personas usuarias entrevistadas

# Características generales de las personas usuarias encuestadas (%)

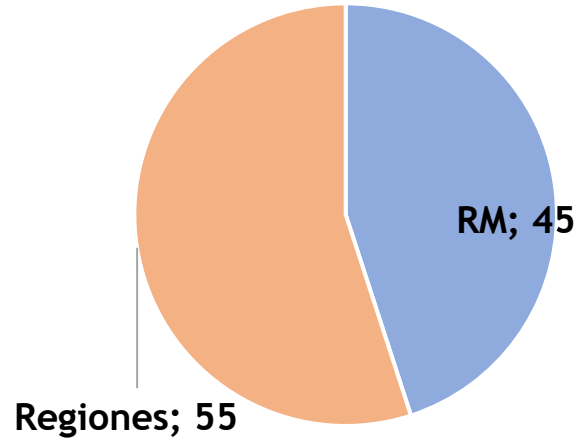
## Tipo de persona usuaria



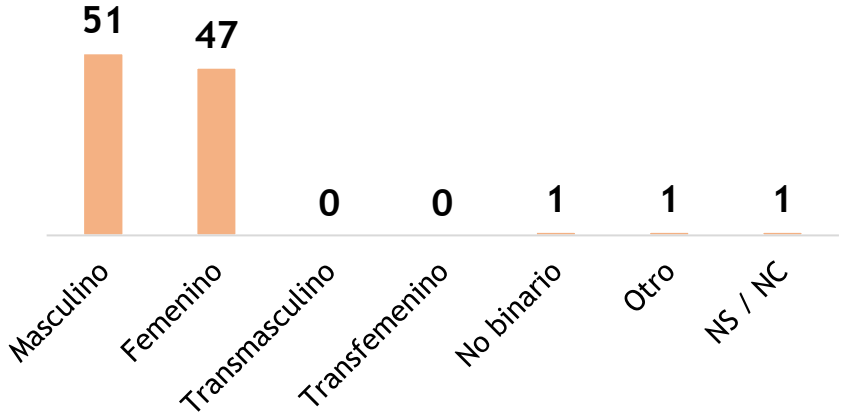

## Sexo



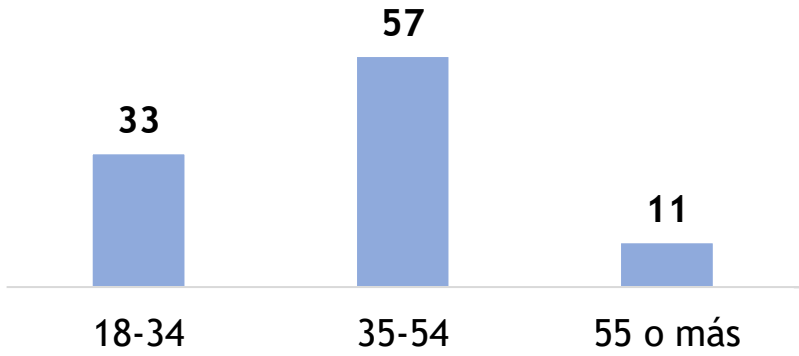

## Zona de residencia



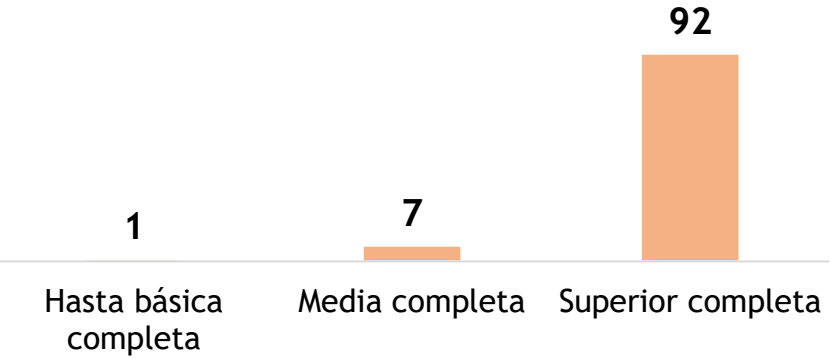

## Género




## Edad en Tramos

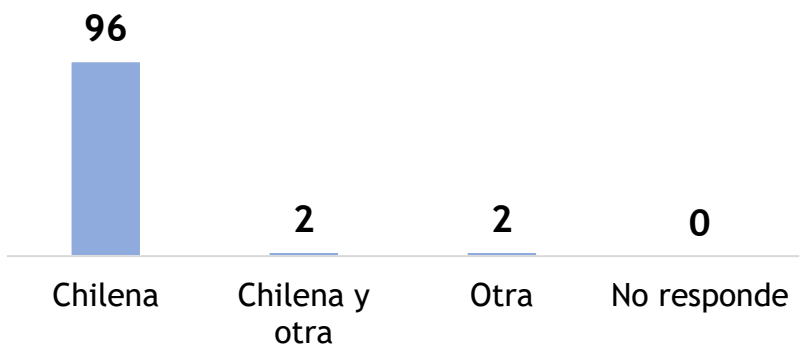



## Nivel Educativo

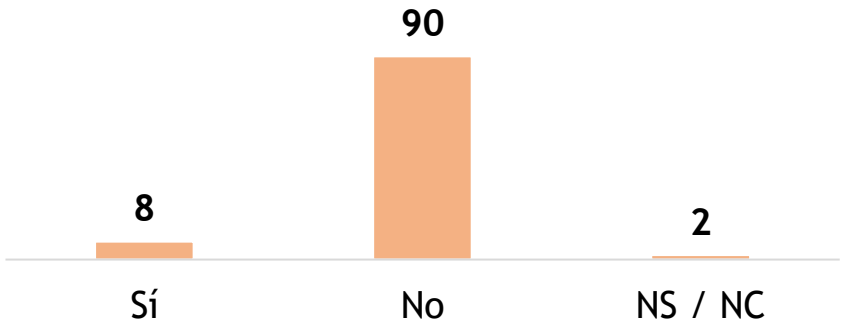


# Características generales de las personas usuarias: persona natural (%)

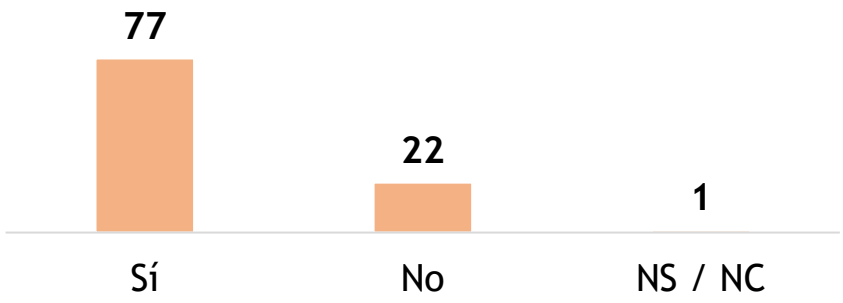
## Nacionalidad




## Pertenencia a pueblo originario



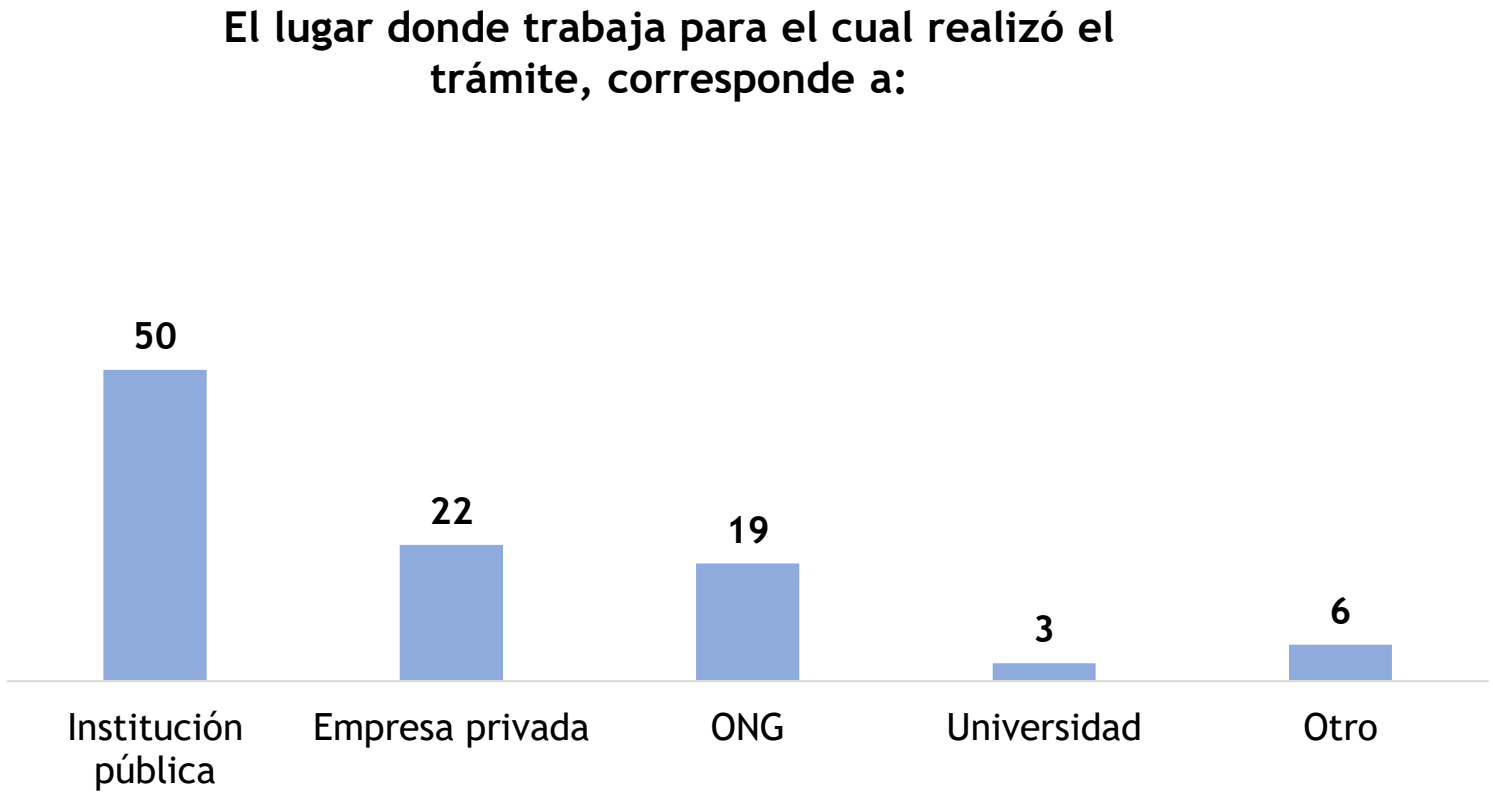

## Trabajando




## Condición de discapacidad

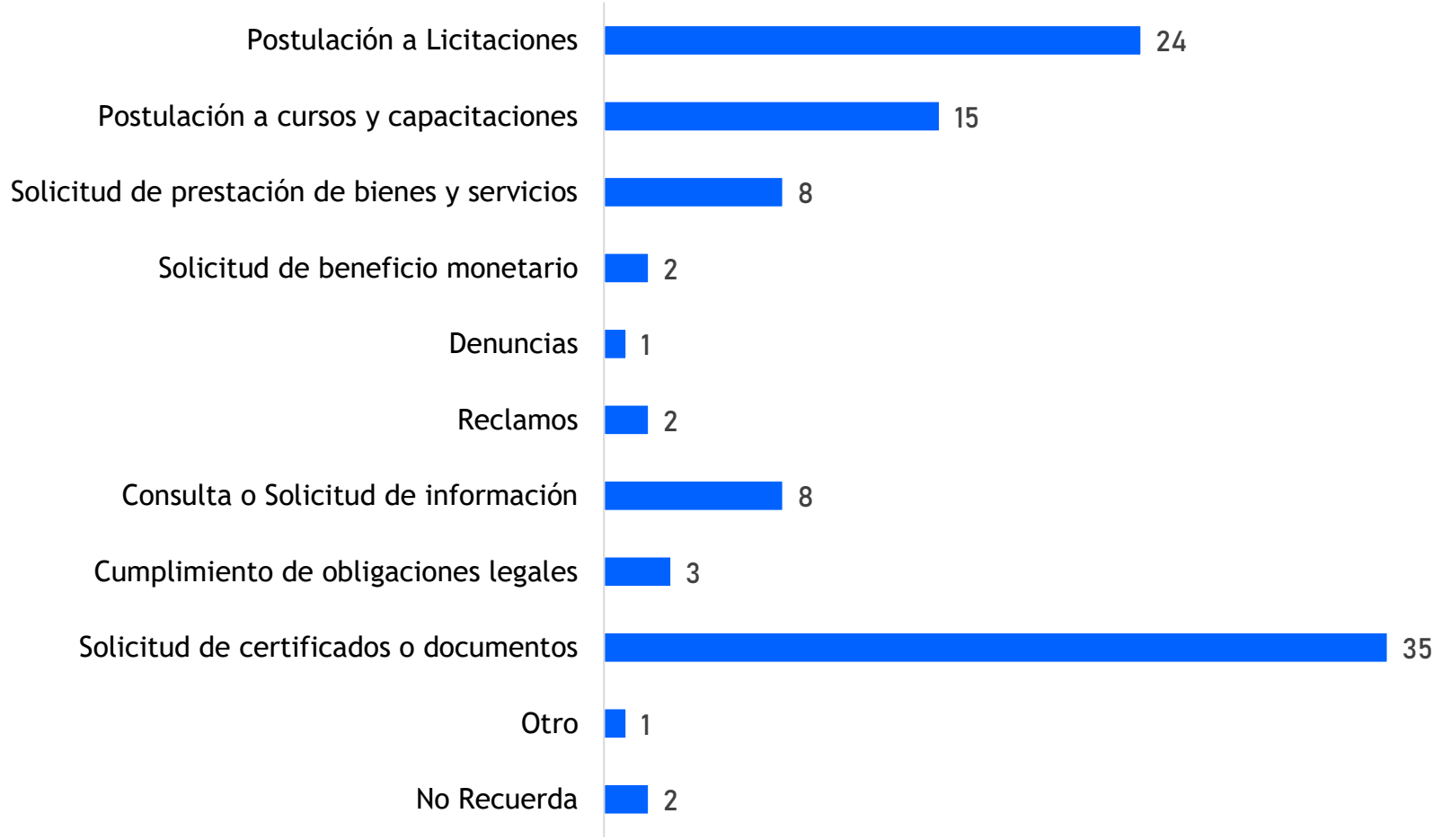
| | |
|---|---|
| Ninguna condición | 90,6 |
| Dificultad física y/o de movilidad | 1,7 |
| Mudez o dificultad en el habla | 0,3 |
| Dificultad psiquiátrica | 2,5 |
| Dificultad mental o intelectual | 0,0 |
| Sordera o dificultad para oír aun usando audífonos | 0,5 |
| Ceguera o dificultad para ver aun usando lentes | 1,9 |
| No responde | 2,6 |

# Características generales de las personas usuarias: organizacional / empresa (%)



# Motivo del trámite (%)

¿Me puede decir cuál fue el motivo del último trámite que realizó en Dirección Nacional del Servicio Civil?



MEDICIÓN 2023

# Caracterización de trámites

# Canal del trámite (%)

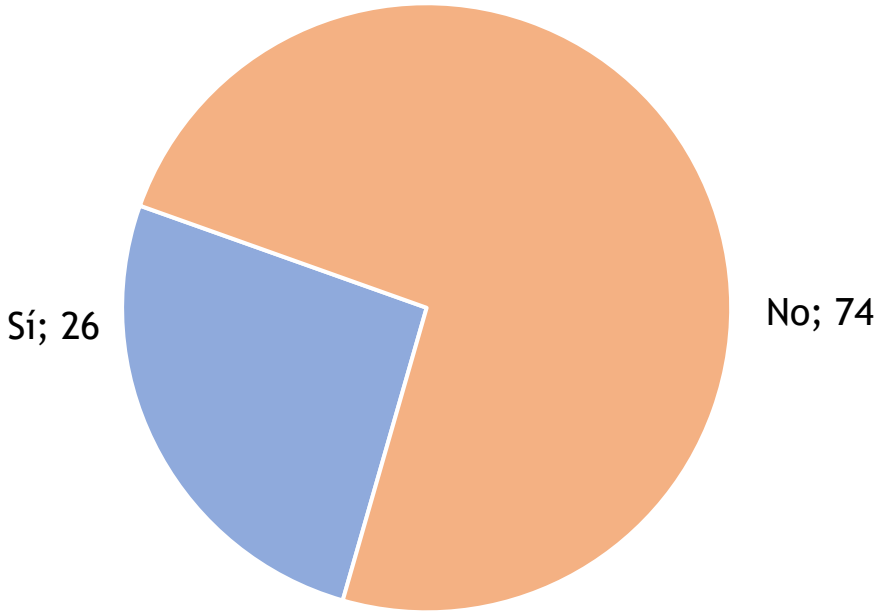
¿A través de qué canal realizó su último trámite en esta institución?



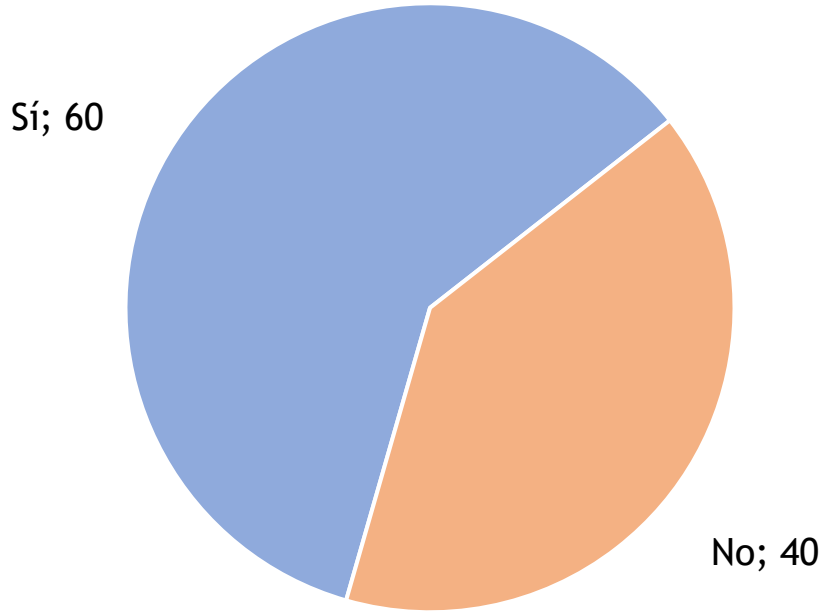

El canal del trámite se refiere al canal utilizado por la persona para realizar el trámite.

# Información sobre el estado del trámite (%)

Durante el transcurso del último trámite, ¿solicitó información de su estado?

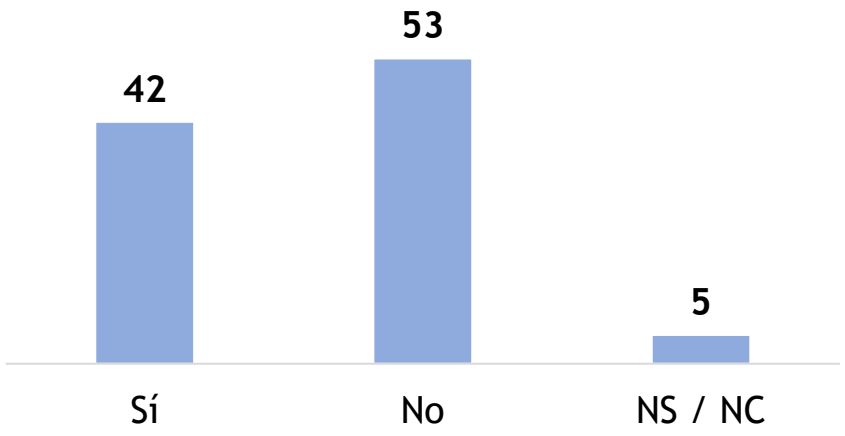



**Durante el transcurso del último trámite, ¿le entregaron información de su estado?**

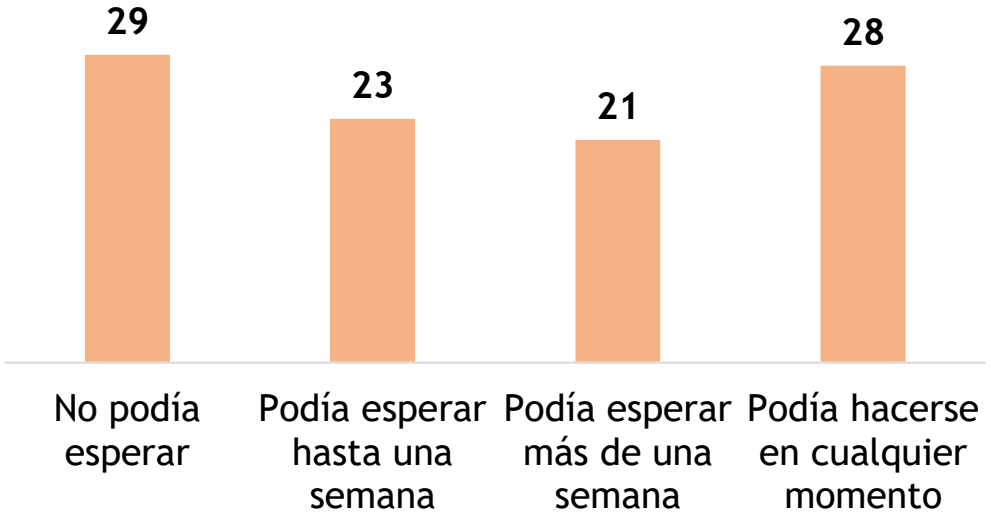


# Requisito para otro proceso y urgencia del trámite (%)

**¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?**

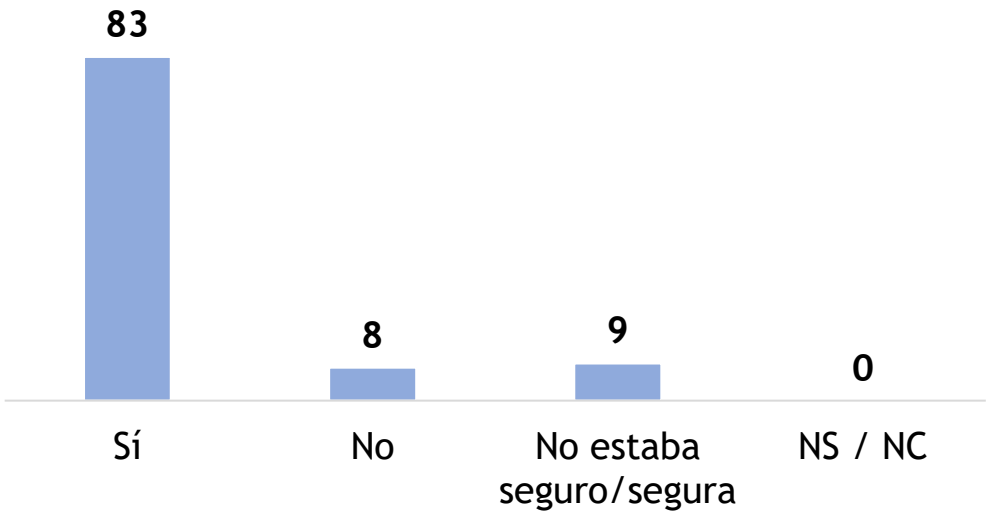



**Respecto a la urgencia del trámite realizado en Dirección Nacional del Servicio Civil, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo?**

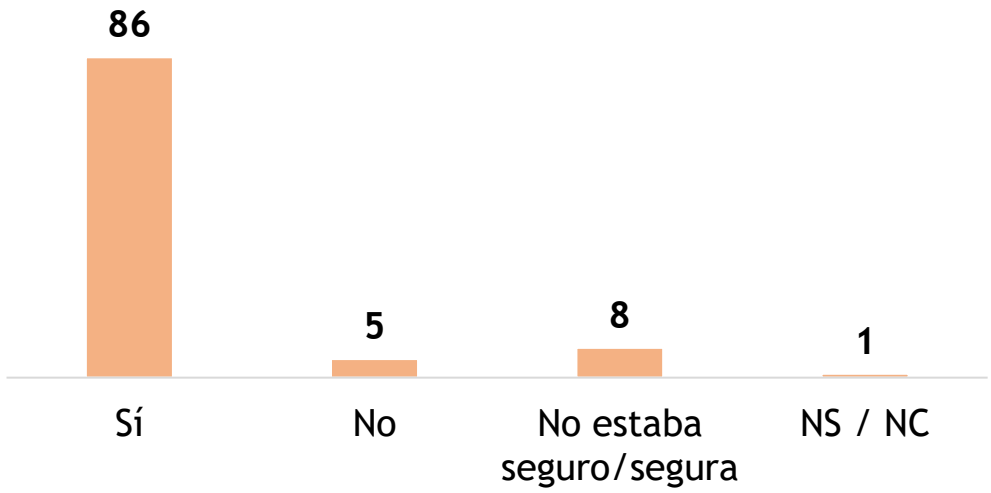


# Conocimiento de institución donde acudir y trámite a realizar (%)

**Cuando surgió la necesidad que lo llevó a hacer este último trámite , ¿sabía a qué institución del Estado debía acudir?**




¿Sabía qué trámite tenía que hacer?

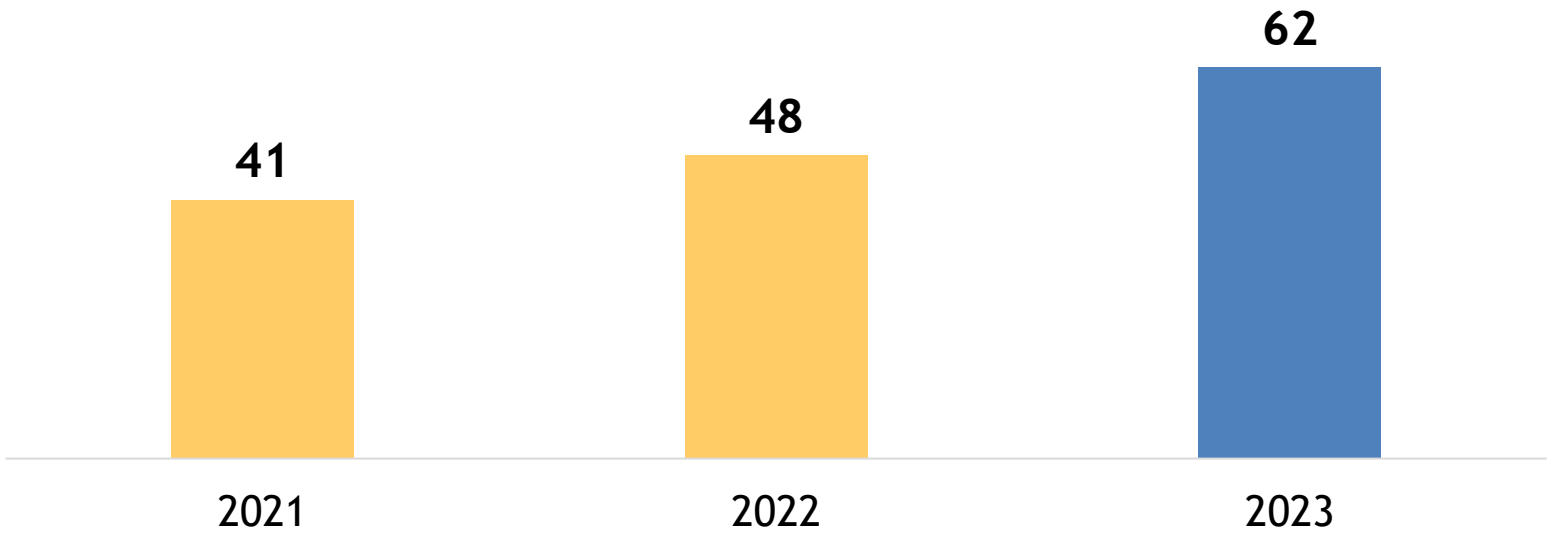


MEDICIÓN 2023

# Última experiencia y evaluación general de la institución

# Satisfacción última experiencia (% 6 o 7)

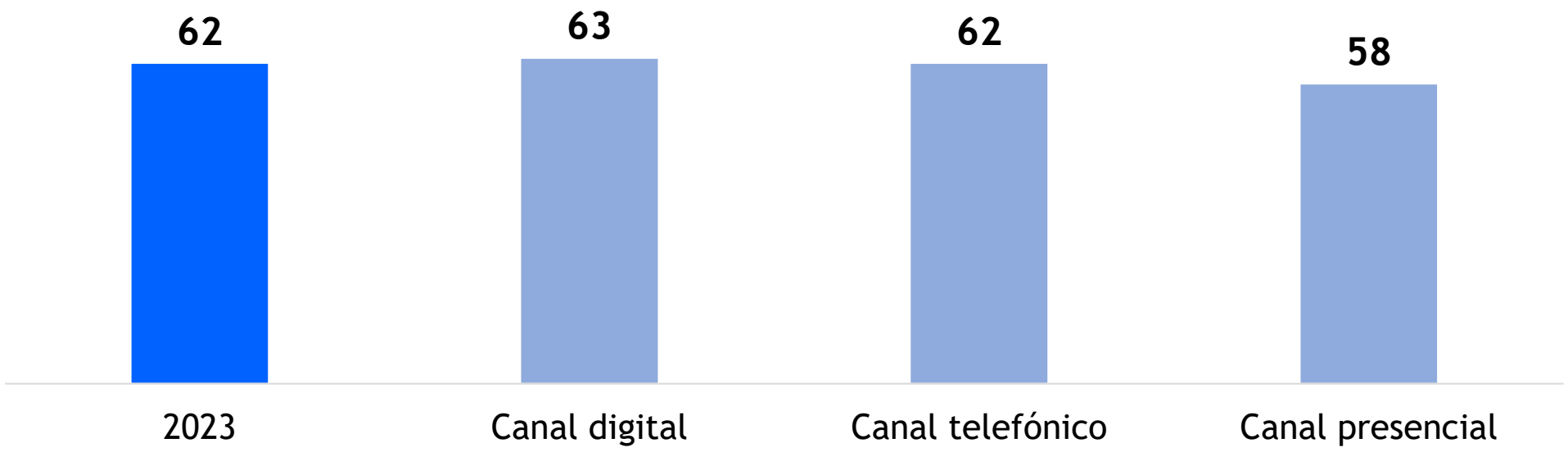
Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.




El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando trámites. Es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran todos los trámites (no solo algunos) realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta

# Satisfacción última experiencia (% 6 o 7) por canal

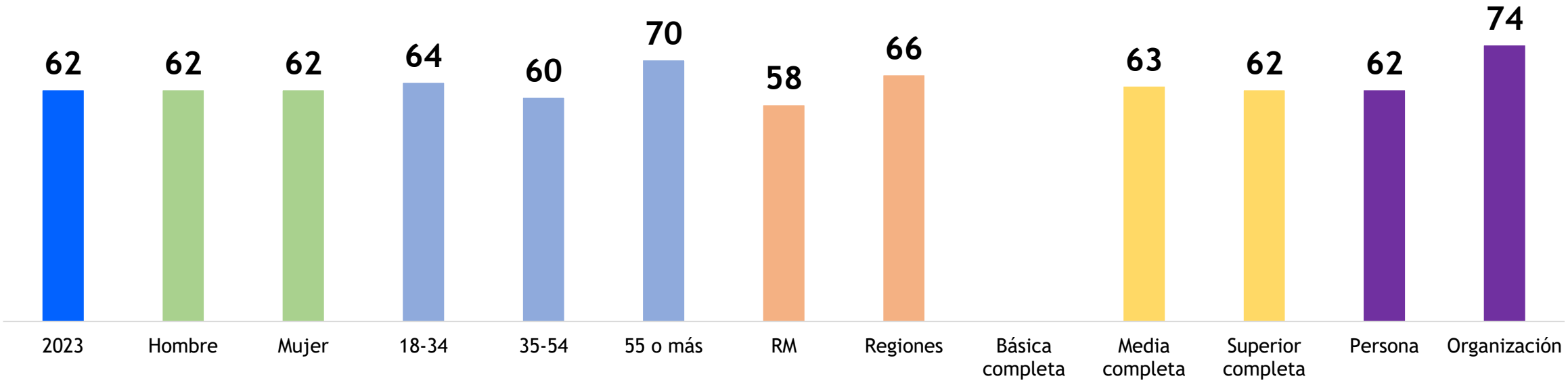
Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.




El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando trámites.
Apertura de canal según información entregada por el usuario (P4).

# Satisfacción última experiencia (% 6 o 7) por sexo, edad, zona y educación

Respecto del trámite realizado, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió?. Por favor, utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó “Muy Insatisfecho” y 7 que quedó “Muy Satisfecho”.

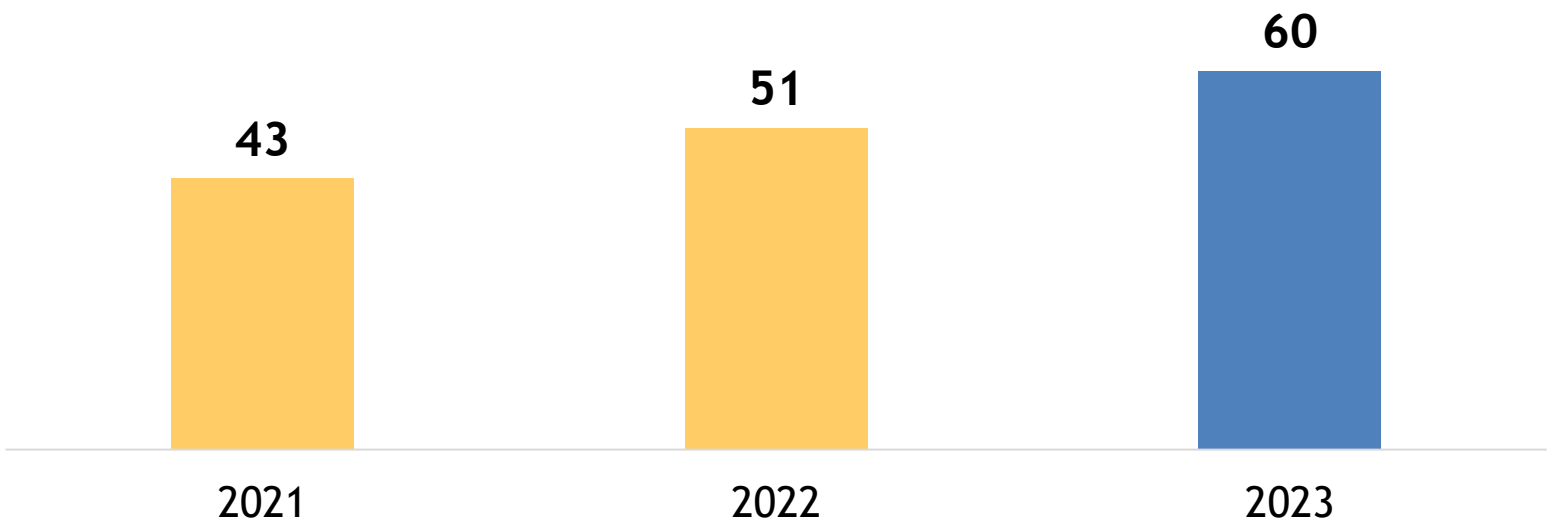



| | | Sexo | | Tramo edad | | | Zona | | Nivel educativo | | | Tipo Usuario | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Base | 676 | 348 | 322 | 220 | 385 | 71 | 304 | 372 | 5 | 49 | 622 | 641 | 35 |

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la última experiencia realizando trámites o requerimientos.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).
Para los gráficos de Sexo, Nivel Educativo y Tipo de Persona Usuaria no se muestran los resultados de los indicadores cuando la muestra disponible es menor a 30 observaciones.

# Evaluación general de la institución (% 6 o 7)

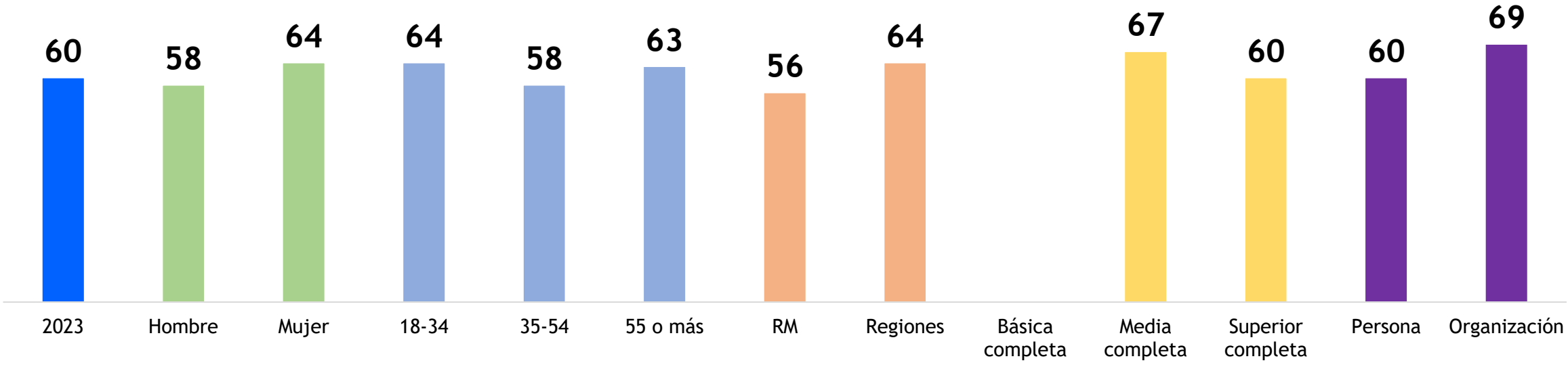
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a [INSTITUCION], independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?




El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7, de manera independiente de la última experiencia. Es importante considerar que el año 2023 tiene cambios a nivel metodológico: se consideran todos los trámites (no solo algunos) realizados entre agosto 2022 y julio 2023 (no últimos 3 meses). Además, el instrumento tiene diferencias en términos de redacción y flujo de las preguntas y alternativas de respuesta.

# Evaluación general de la institución (% 6 o 7) por sexo, edad, zona y educación

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general a Dirección Nacional del Servicio Civil independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

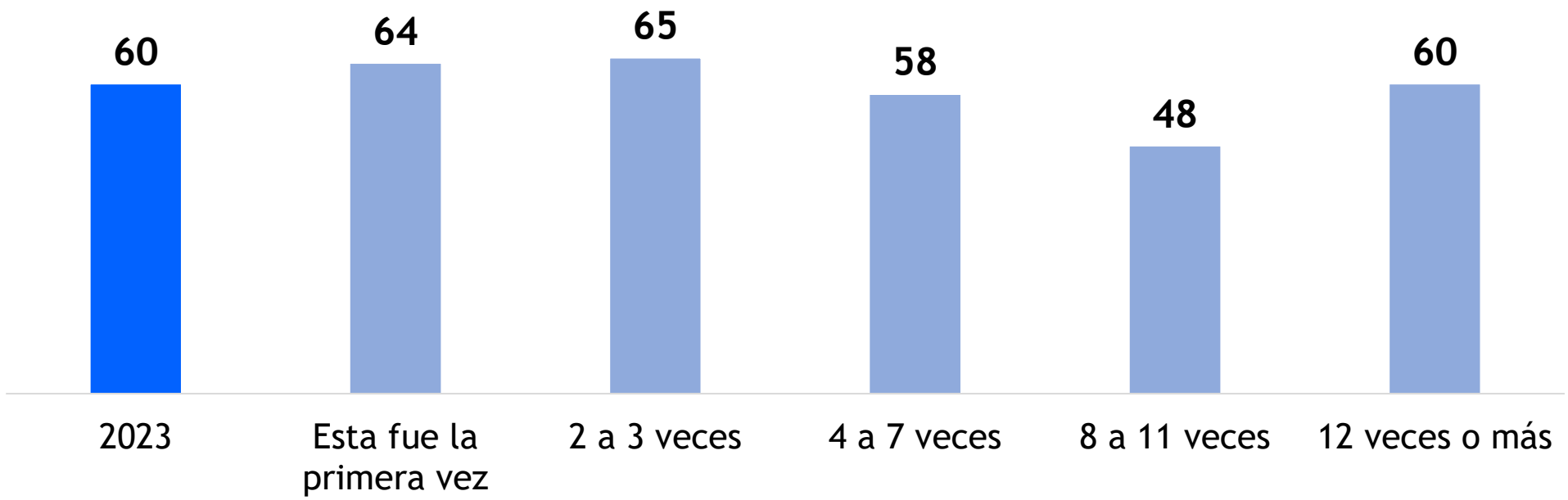



| | | Sexo | | Tramo edad | | | Zona | | Nivel educativo | | | Tipo de Usuario | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Base | 674 | 347 | 321 | 219 | 385 | 70 | 301 | 373 | 5 | 48 | 621 | 639 | 35 |

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución, de manera independiente de la última experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).
Para los gráficos de Sexo, Nivel Educativo y Tipo de Persona Usuaria no se muestran los resultados de los indicadores cuando la muestra disponible es menor a 30 observaciones.

# Evaluación general de la institución (% 6 o 7) por frecuencia de trámites

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 es “Excelente”, ¿cómo evalúa en general Dirección Nacional del Servicio Civil independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?




| Base | 674 | 95 | 207 | 188 | 58 | 91 |
|---|---|---|---|---|---|---|

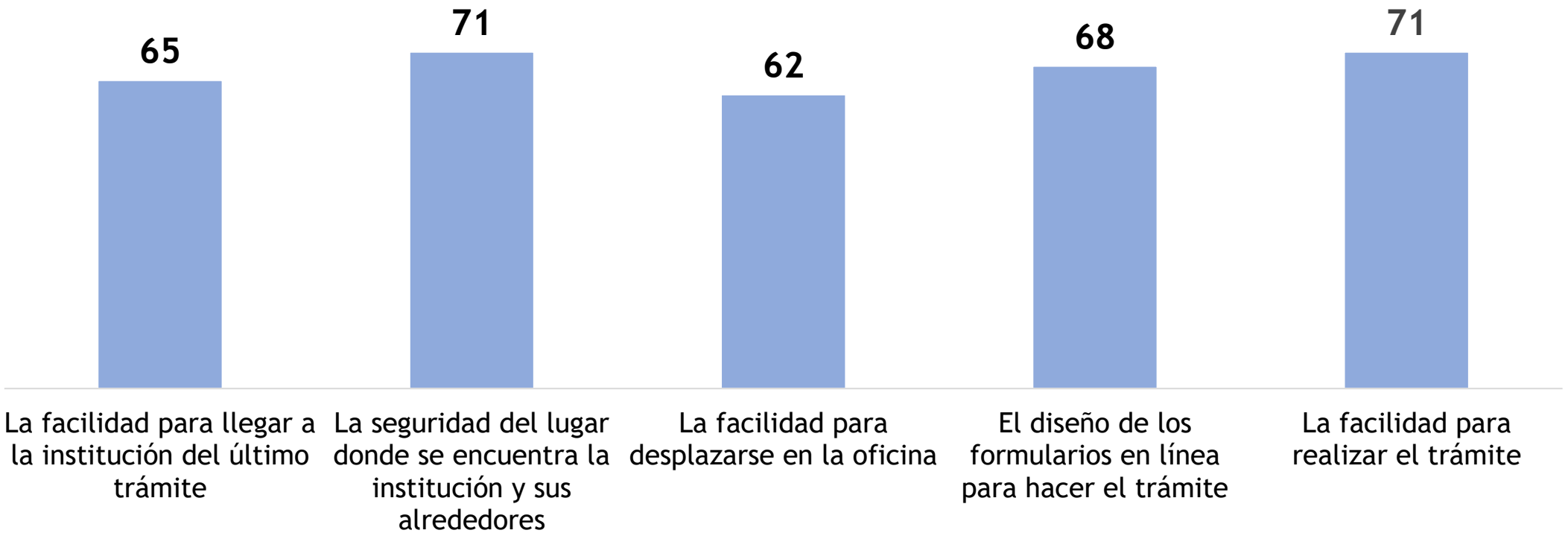
El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución, de manera independiente de la última experiencia.

MEDICIÓN 2023

# Atributos de la experiencia y de la institución

# Atributos de experiencia: Facilidad (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en [INSTITUCION], evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. Sobre facilidad

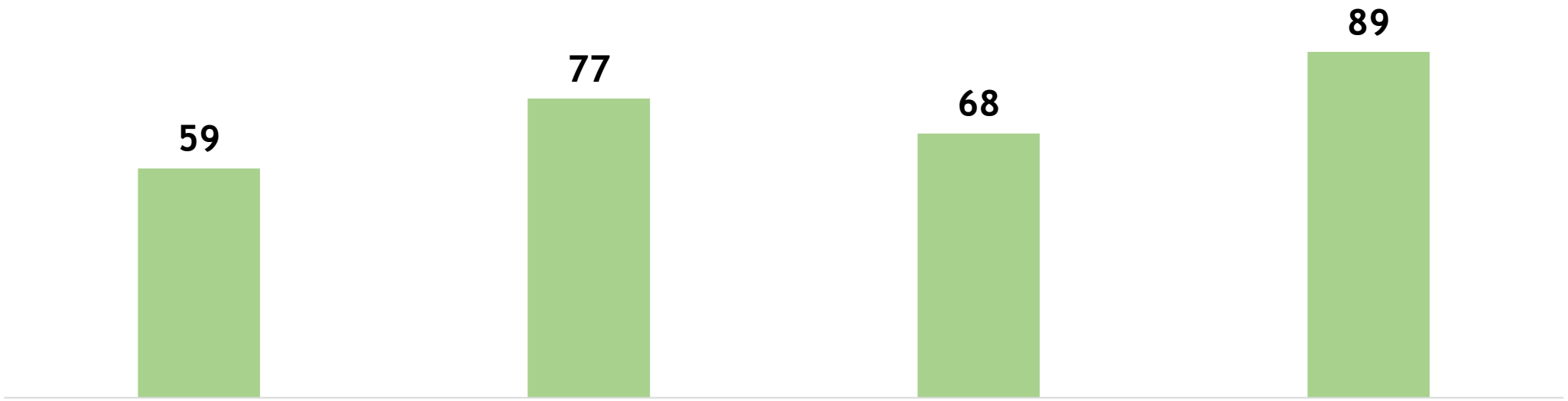



| Base | 86 | 86 | 86 | 579 | 681 |
|---|---|---|---|---|---|

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

# Atributos de experiencia: Agrado (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Dirección Nacional del Servicio Civil, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. / ¿Durante el último trámite se sintió discriminado / a por la institución?.




| Base | 98 | 99 | 99 | 667 |
|---|---|---|---|---|

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
En el atributo “sentirse discriminado” se grafica el porcentaje de personas usuarias que señalan que “NO” se sintieron discriminados.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

# Atributos de experiencia: Resolutividad (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Dirección Nacional del Servicio Civil, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.

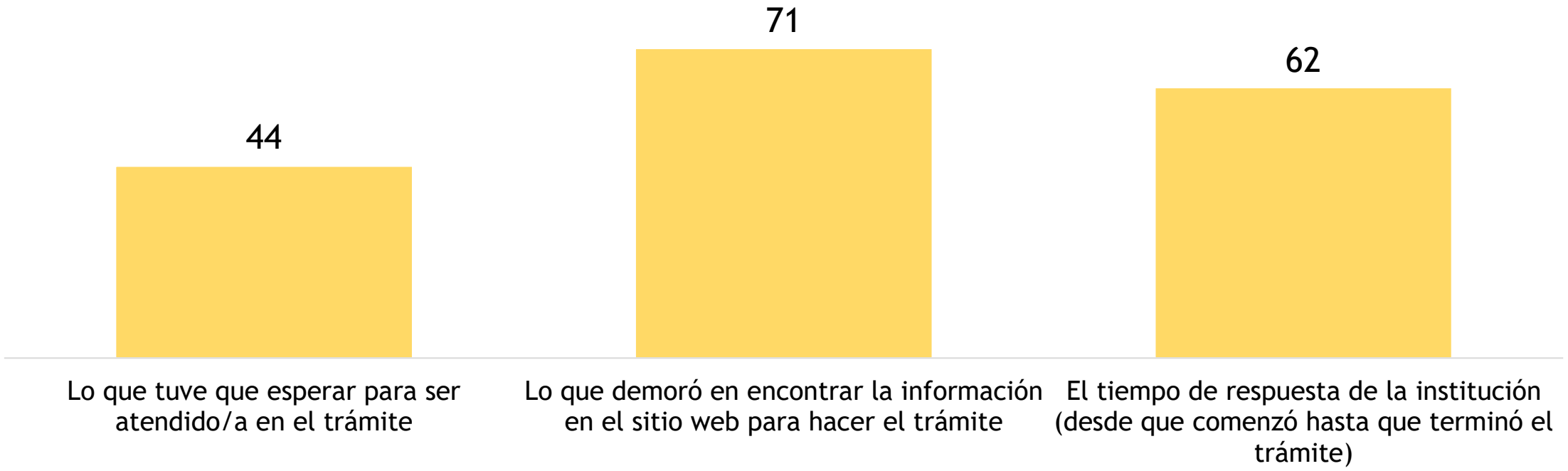



| | | |
|---|---|---|
| Base | 99 | 476 |

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

# Atributos de experiencia: Oportunidad en la Atención (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Dirección Nacional del Servicio Civil, evalúe cada aspecto de la siguiente lista.
Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.

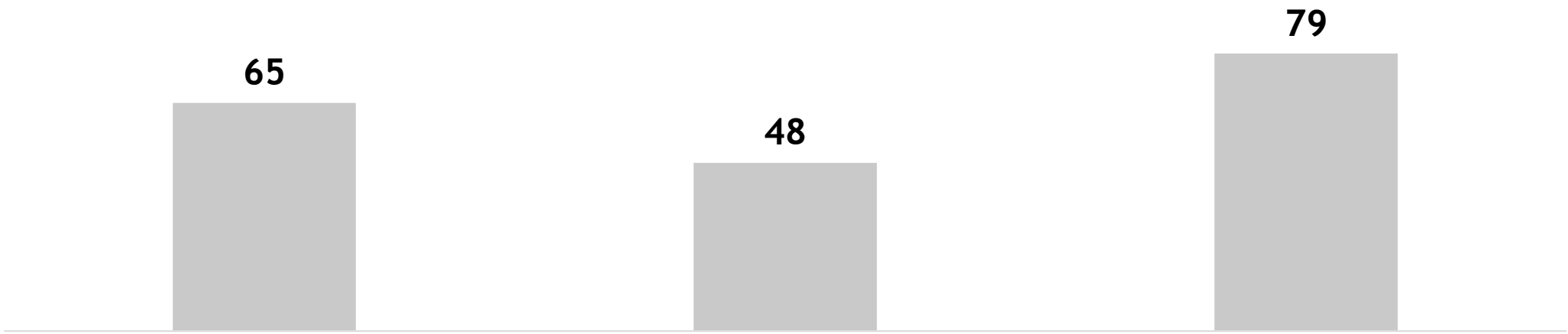



| Base | 99 | 581 | 475 |
|---|---|---|---|

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

# Atributos de experiencia: Calidad de la Infraestructura (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Dirección Nacional del Servicio Civil , evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”.

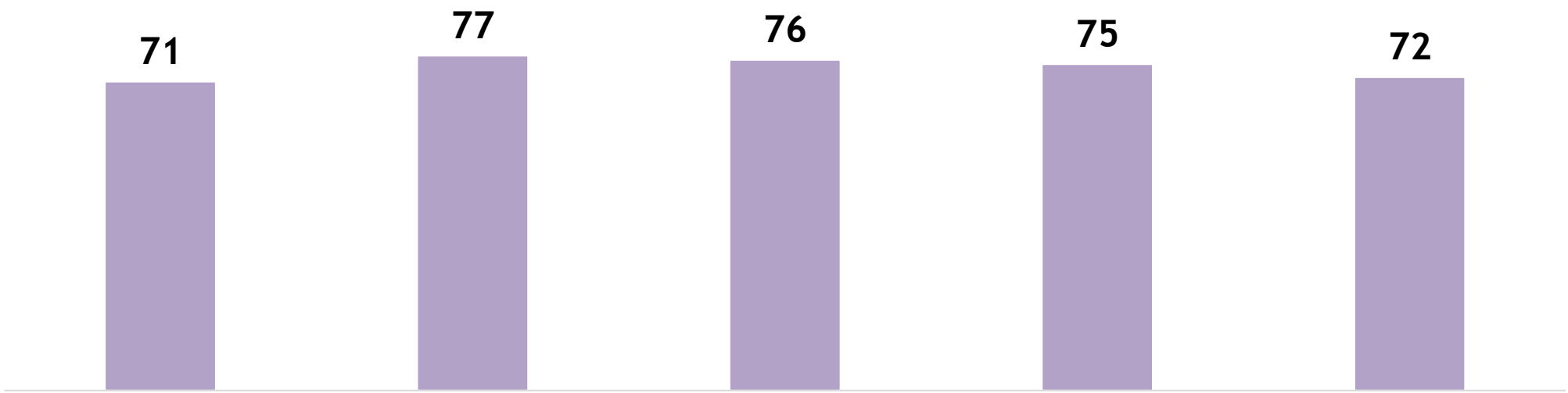



| | | | |
|---|---|---|---|
| Base | 86 | 86 | 582 |

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

# Atributos de experiencia
# Habilitación: información y expectativas (% 6 o 7)

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en Dirección Nacional del Servicio Civil, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. :

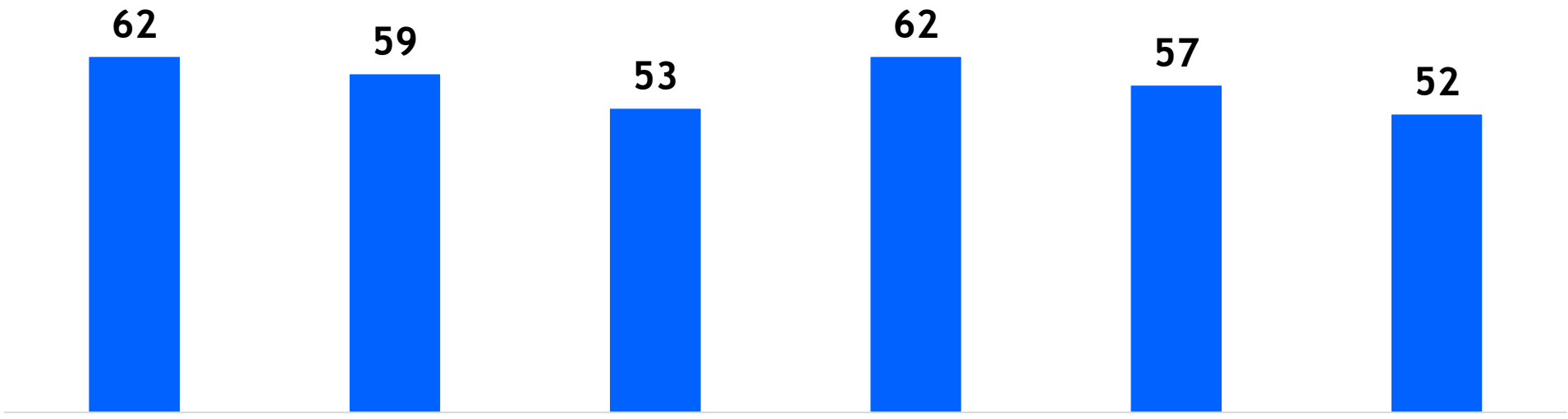



| Base | 680 | 679 | 678 | 678 | 475 |
|---|---|---|---|---|---|

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 cada atributo de experiencia.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

# Atributos de imagen (% 6 o 7)

Ahora pensando en Dirección Nacional del Servicio Civil, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está “Muy en desacuerdo” y 7 que está “Muy de Acuerdo”, ¿cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que la institución…?




| Base | 678 | 672 | 665 | 662 | 655 | 566 |
|---|---|---|---|---|---|---|

El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 a la institución en cada atributo.
Se sugiere no utilizar estimaciones basadas en menos de 30 observaciones, porque son menos confiables (alta varianza).

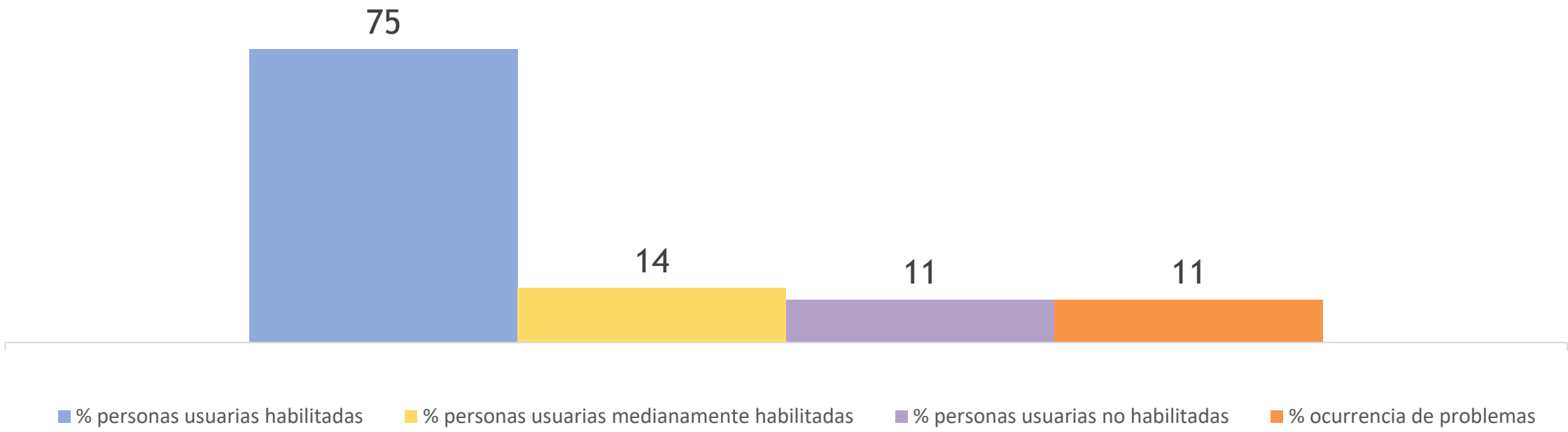
MEDICIÓN 2023

# Habilitación de las personas usuarias y problemas en la atención

# Personas usuarias habilitadas y con ocurrencia de problemas (%)

**Habilitación:** considerando la última experiencia haciendo un trámite en Dirección Nacional del Servicio Civil, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 “Pésimo” y 7 “Excelente”. Sobre la información.

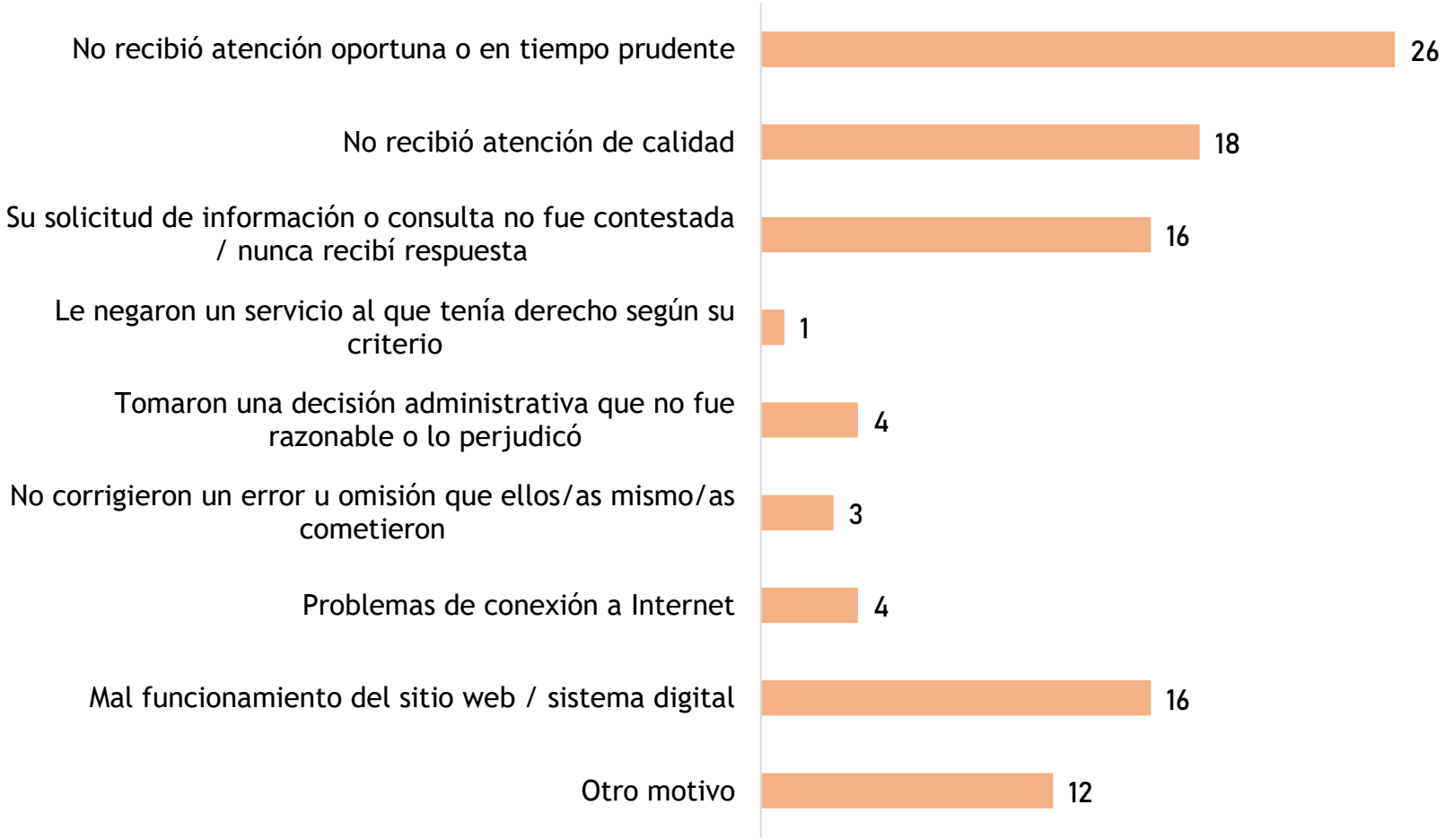
Ocurrencia de **Problemas:** En relación con el trámite realizado, ¿tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con Dirección Nacional del Servicio Civil hasta la fecha actual? / ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con [INSTITUCIÓN] hasta la fecha actual? (Sí/No)




Las personas usuarias se consideran “habilitadas”, “medianamente habilitadas” o “no habilitadas” en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P14_1, P14_2, P14_3, P14_4 y P17_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está entre 0 y 4,49, se considera No Habilitado; entre 4,5 y 5,49, se considera como Medianamente Habilitado; 5,5 o más se considera como Habilitado.

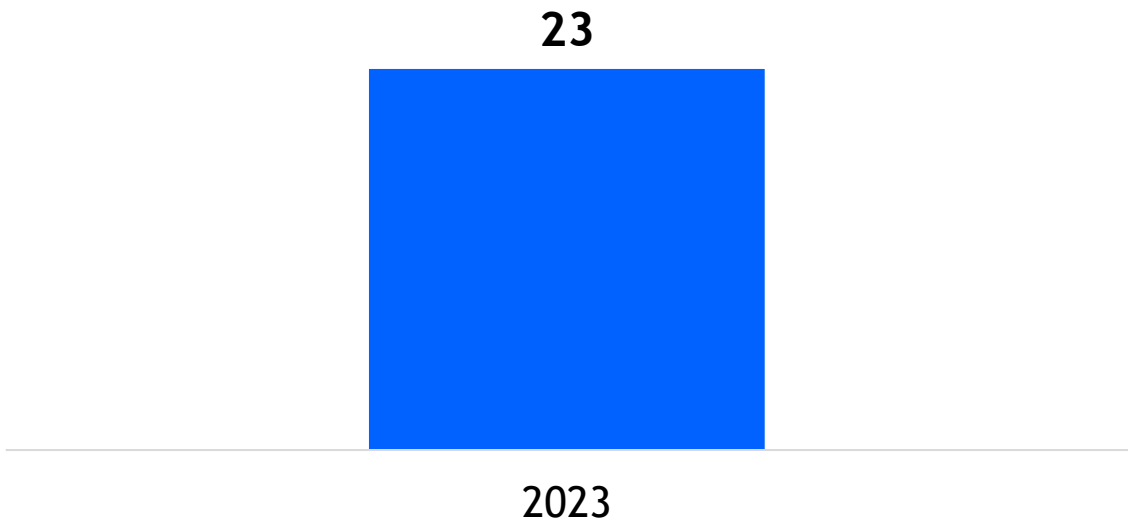
# Tipo de problema (%)

¿Cuál fue el principal problema que tuvo? Explique brevemente



# Evaluación respuesta ante el problema (% 6 o 7)

En una escala de 1 a 7, en que 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de Dirección Nacional del Servicio Civil?




El gráfico informa el porcentaje de personas usuarias que evalúan con nota 6 ó 7 la solución al problema por parte de la institución.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA

CADEM
RESEARCH & ESTRATEGIA



# Medición de Satisfacción Usuaria