Subsecretaría de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA




# Resultados 2024

## Instituto de Salud Pública de Chile

# Capítulos

- **Objetivos**
- **Metodología**
- **Caracterización de las Personas Usuarias**
- **Caracterización de Trámites y Canales de Atención**
- **Última Experiencia y Evaluación General**
- **Atributos de la Experiencia y de la Institución**
- **Habilitación de Personas Usuarias y Problemas**
- **Anexos**

# Objetivos

# Objetivo general y específicos

- **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 2024

## Metodología

# Metodología

| | |
|---|---|
| **Técnica** | Encuestas telefónicas y autoadministradas online. |
| **Universo** | Usuarios que realizaron un trámite en Instituto de Salud Pública de Chile. |
| **Muestreo** | Probabilístico en la selección de personas usuarias a nivel nacional. |
| **Marco Muestral** | Personas usuarias que realizaron algún trámite entre agosto de 2023 y julio de 2024. |
| **Muestra lograda** | 381 casos totales. |
| **Error** | $\pm$4.8% 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** | 15/08/24 al 05/11/24 |

# Muestra efectiva

| Canal | Digital | Telefónico | Presencial |
|---|---|---|---|
| Encuestas telefónicas | 80 | 0 | 0 |
| Encuestas online | 301 | 0 | 0 |
| Total | 381 | 0 | 0 |
| Universo | 8,463 | 0 | 0 |
| Error (%) | ±4.8 | ±0.0 | ± 0.0 |

**Table 1:** *Muestra efectiva según canal y método de entrevista.*

# Notas generales para la lectura de resultados del Informe

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

- Como indicador de satisfacción se utilizará el porcentaje de evaluaciones con nota 6 o 7 sobre el total de respuestas válidas (sin considerar las respuestas "No sabe" y "No responde").
- Dados los cambios metodologicos introducidos en 2023, se recomienda comparar sólo estimaciones 2023 y 2024.
- Todos los resultados presentados son ponderados, por lo que resultan representativos de los canales considerados para la institución.
- La sigla "NS / NR" corresponde a las respuestas "No sabe" y "No responde".
- 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%).
- Toda vez que se reporten resultados y no se mencione el año de medición, se reporta resultado de MESU 2024.

# Aspectos metodológicos MESU 2024

La medición del año 2024 es comparable a la del año 2023, manteniendo las definiciones metodológicas:

- Se consideran todas las personas usuarias de trámites/servicios de la institución en un año (agosto 2023 a julio 2024).
- Muestra representativa por canal (digital, telefónico o presencial).
- Levantamiento de encuestas preferentemente telefónico.
- Periodo de referencia de última experiencia en la mayoría de los módulos del cuestionario.
- Cuestionario en base a un marco conceptual de 6 atributos de la experiencia.

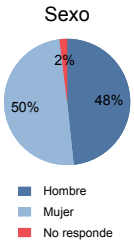
Se introdujeron modificaciones acotadas al cuestionario en 2024 respecto del instrumento en 2023. Se describen los principales ajustes:

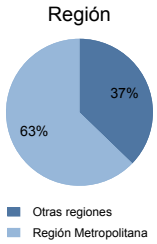
- Mayor desagregación sobre el canal utilizado.
- Se reformula la pregunta sobre estado del trámite y se indaga sobre cómo finalizó (aceptado/rechazado).
- Se agregan preguntas asociadas a atributos.
- Se reformulan las preguntas de condición laboral y rol de cuidados.
- Se agrega pregunta abierta sobre cómo mejorar el servicio para entregar una atención más inclusiva, para quienes afirman tener una condición permanente o de larga duración.

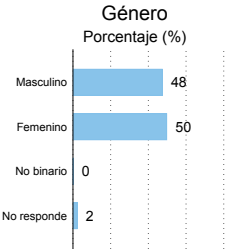
# Caracterización de las personas usuarias

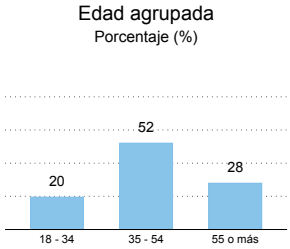
# Características generales de las personas usuarias

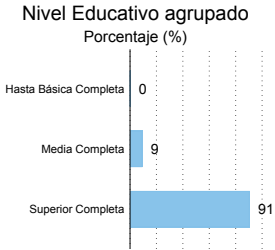


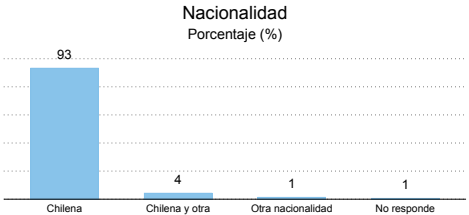



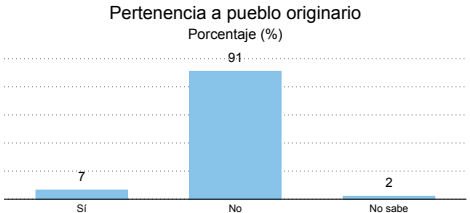



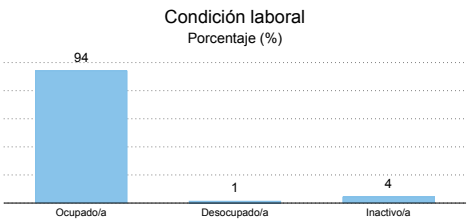



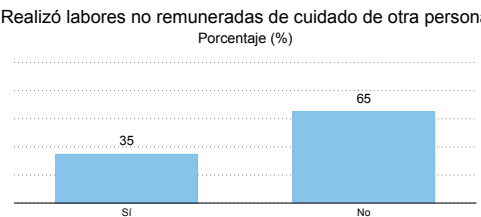



# Características generales: personas usuarias naturales

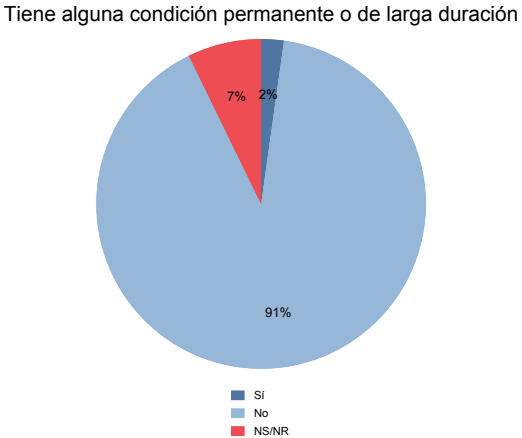


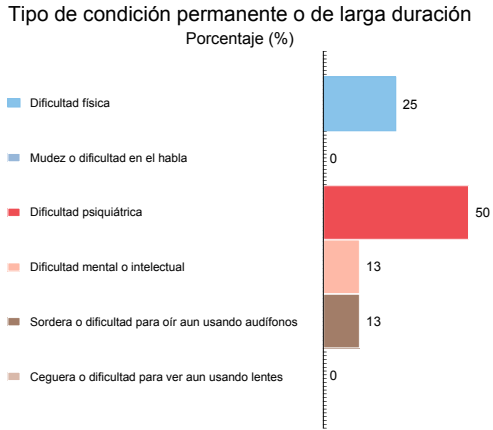



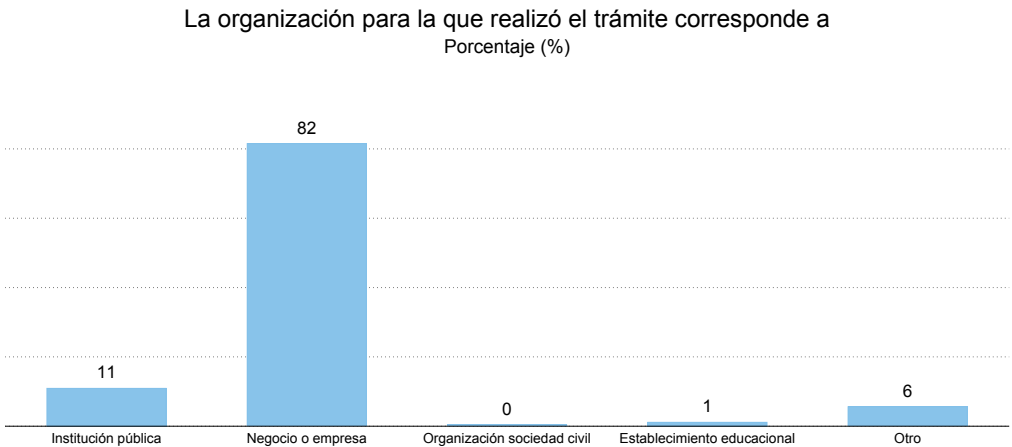



# Características generales: personas usuarias naturales



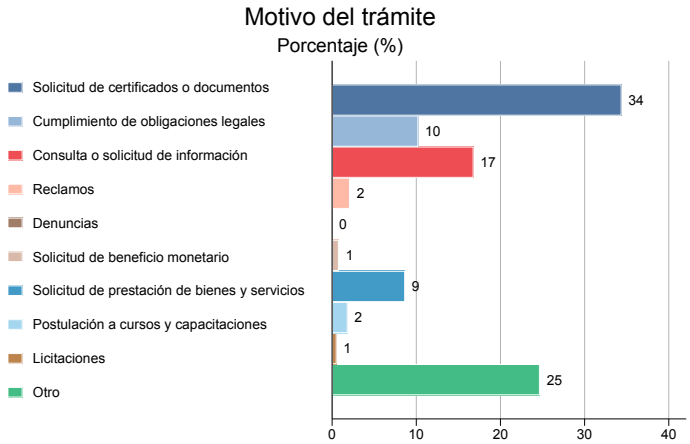



# Características generales: personas usuarias organizacionales

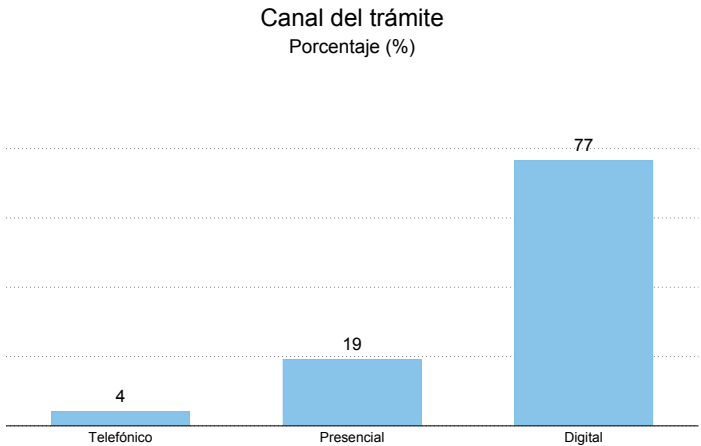


# Caracterización de Trámites

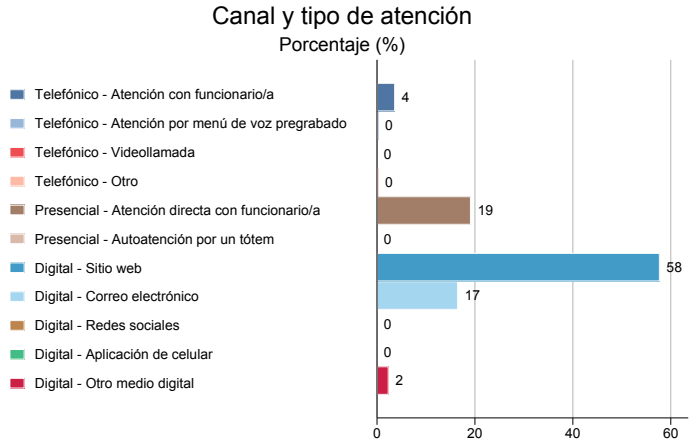
# Motivo del trámite



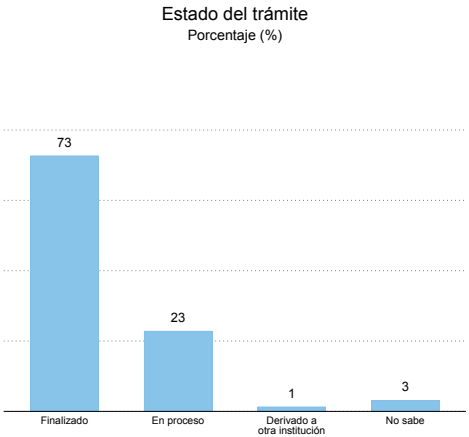
# Canal del trámite

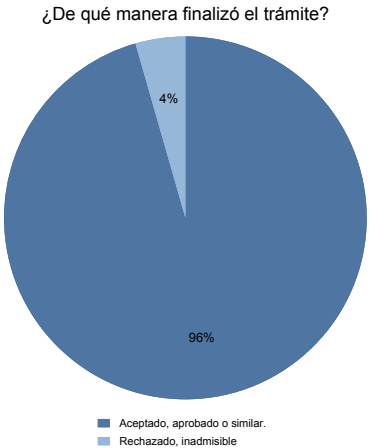


# Canal y tipo de atención



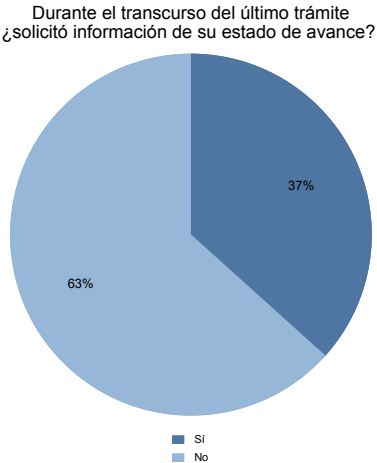
# Estado del trámite

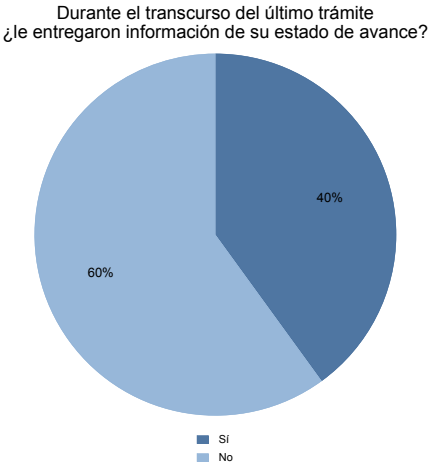


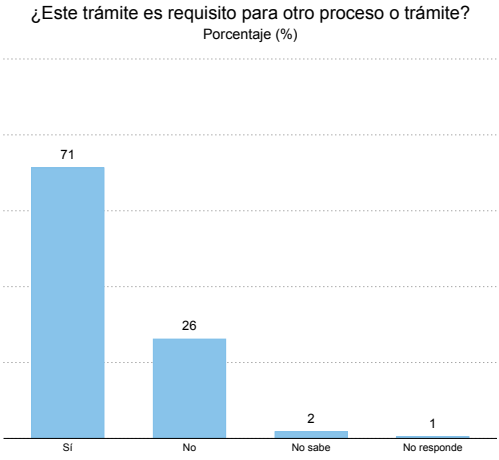

El gráfico de la derecha presenta cómo finalizó el trámite (aprobado o rechazado), pero considera únicamente a quienes declararon que el trámite estaba finalizado en el gráfico de la izquierda.

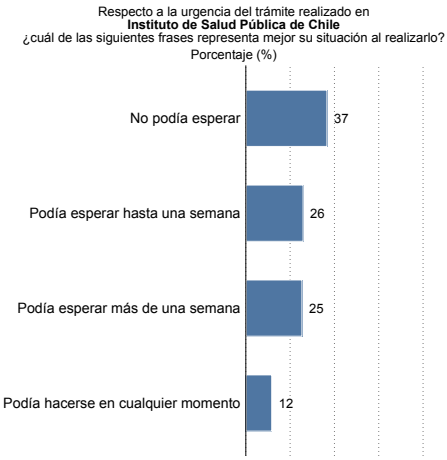
# Información sobre el estado del trámite



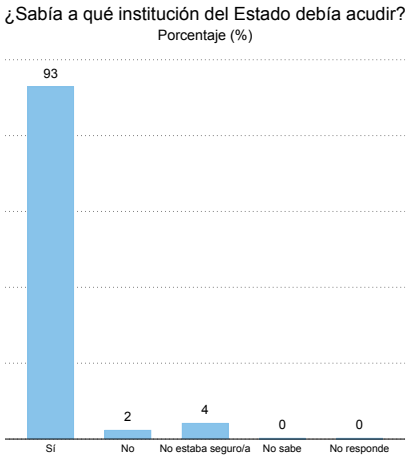



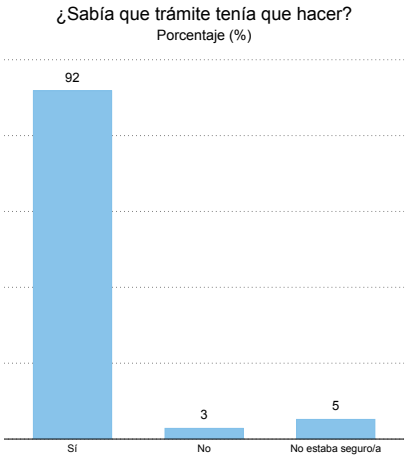
# Requisito para otro proceso y urgencia del trámite



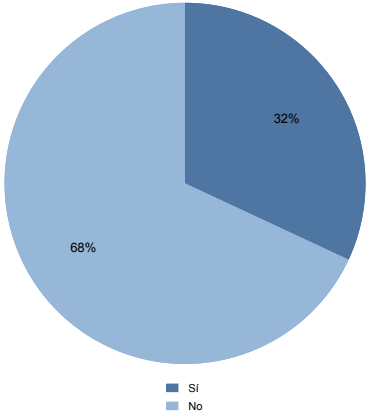
# Conocimiento de Institución donde acudir y trámite a realizar



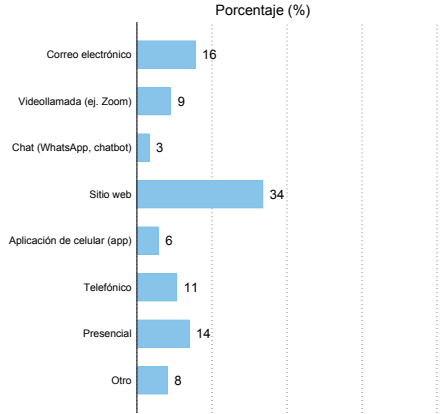



# Preferencia de uso de otro canal

¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?




¿Cuál?



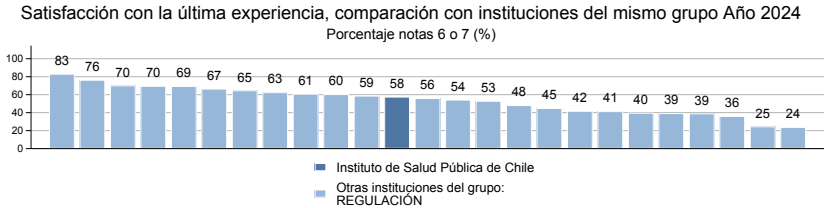

El gráfico de la izquierda muestra si las personas hubieran preferido utilizar otro canal de atención, y el de la derecha, cuál, considerando solo quienes respondieron afirmativamente.

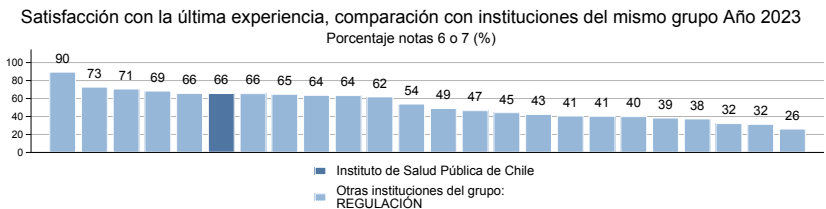
# Última Experiencia y Evaluación General de la Institución

# Satisfacción última experiencia



# Satisfacción última experiencia, según Grupo de Instituciones



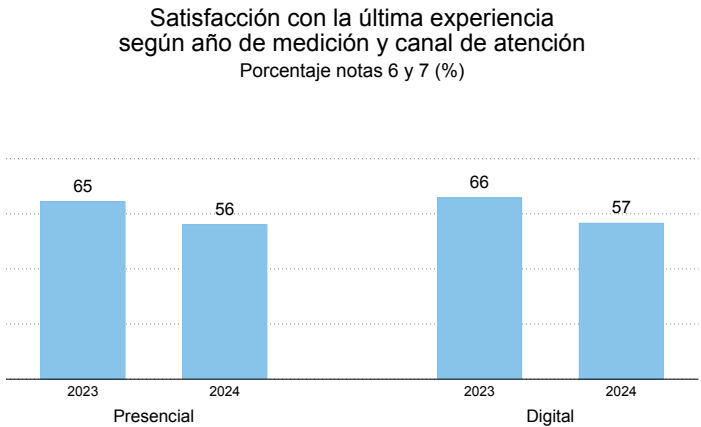



# Satisfacción última experiencia por Canal



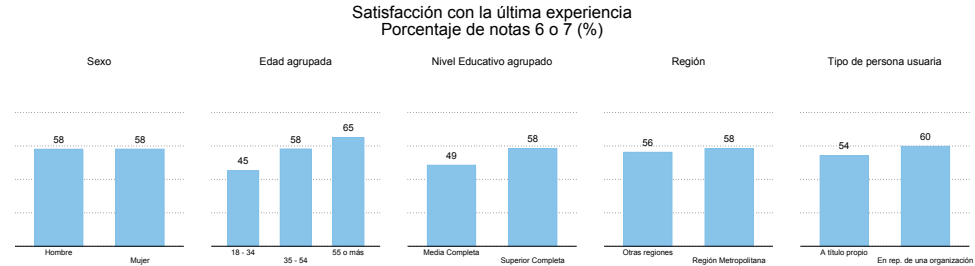

Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

# Satisfacción última experiencia por año y canal



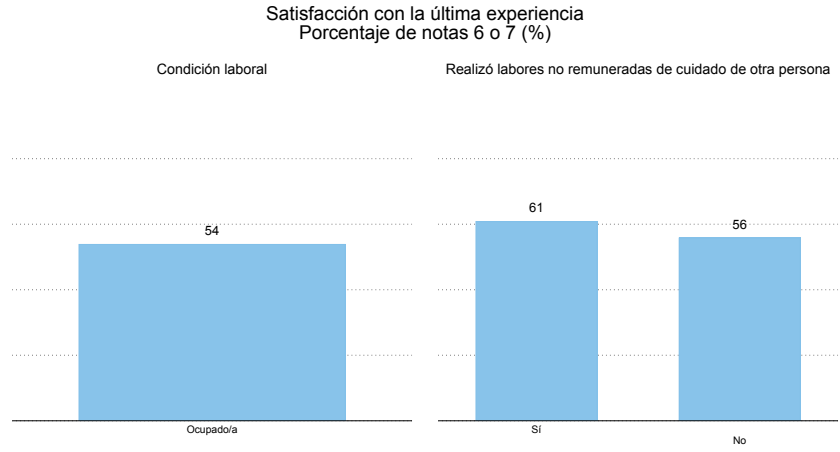

Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

# Satisfacción según sexo, edad, nivel educativo, región y tipo de persona usuaria




Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

# Satisfacción según condición laboral y labores no remuneradas de cuidados



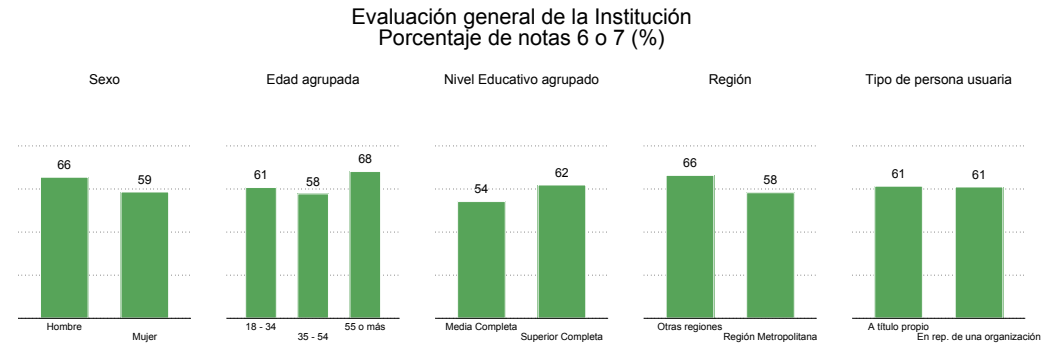

Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

# Evaluación general de la Institución



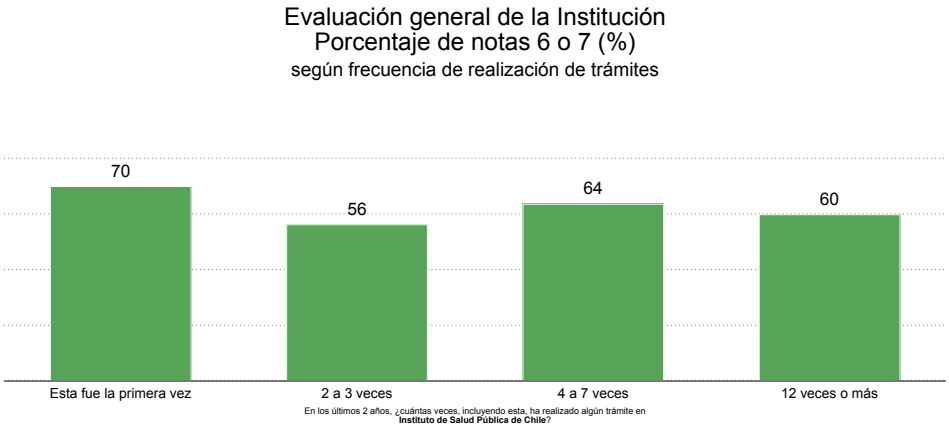

Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

# Evaluación general de la Institución según sexo, edad, nivel educativo, región y tipo de persona usuaria




Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

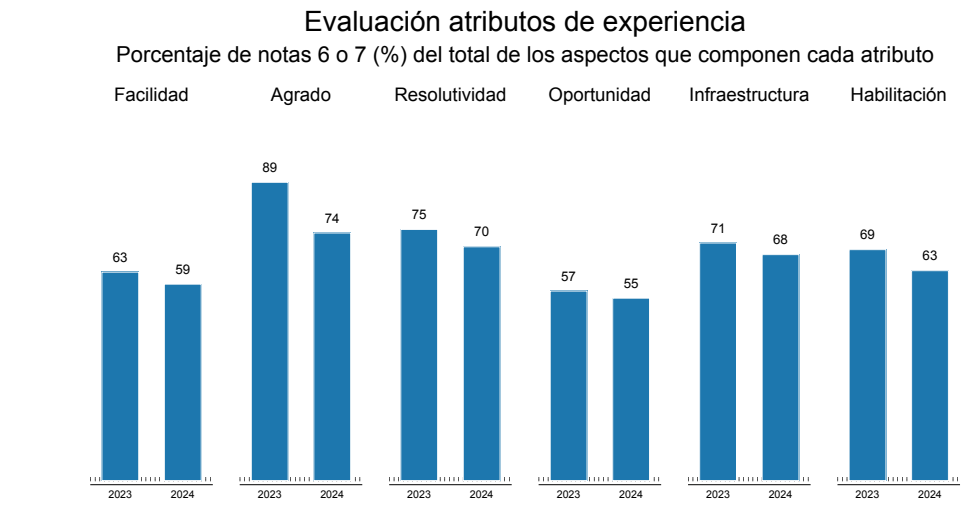
# Evaluación por frecuencia de trámites




Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

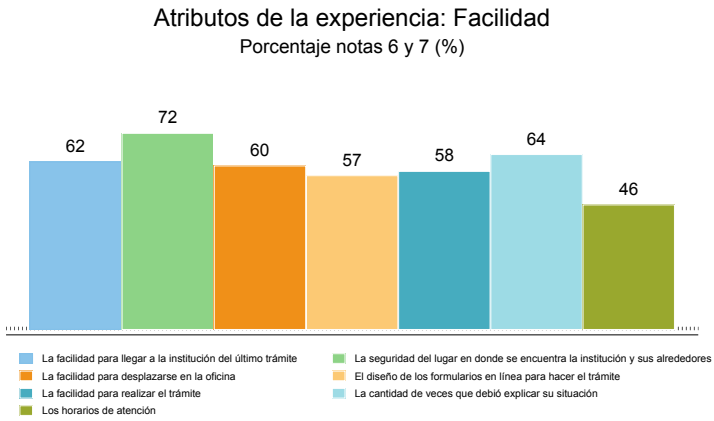
# Atributos de la Experiencia y de la Institución

# Satisfacción con atributos de la experiencia



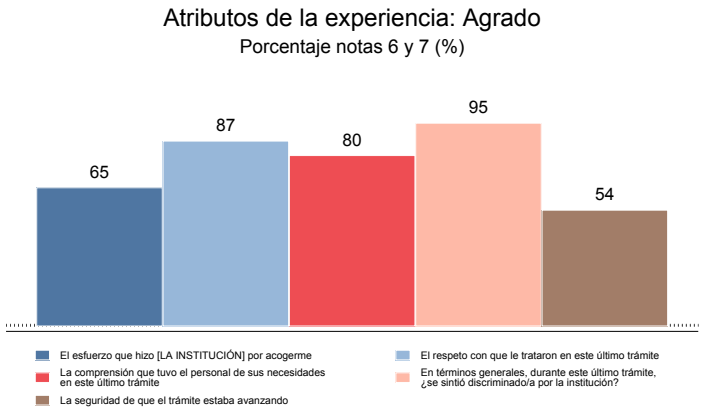

Las personas usuarias evaluaron una serie de aspectos relacionados con distintos atributos de su experiencia con el último trámite. Este gráfico da cuenta de la evaluación de cada uno de esos atributos, indicando el % de 6 y 7 del total de los aspectos que componen cada atributo. En el caso del atributo Agrado, en este se incluye la pregunta de discriminación, donde se considera para el cálculo del promedio el porcentaje de personas usuarias que NO se sintieron discriminadas.

# Atributos de experiencia: Facilidad




Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

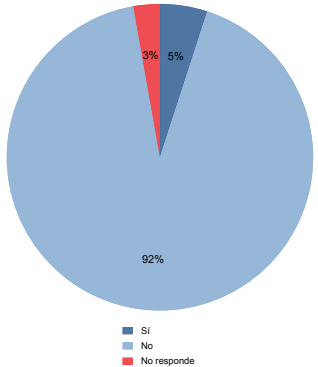
# Atributos de experiencia: Agrado



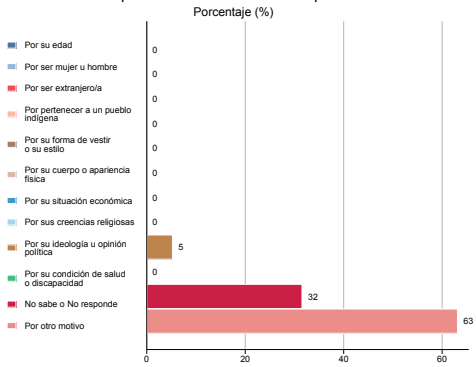

Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.
En el atributo “sentirse discriminado” se grafica el porcentaje de personas usuarias que señalan que “NO” se sintieron discriminados.

# Agrado: Trato igualitario

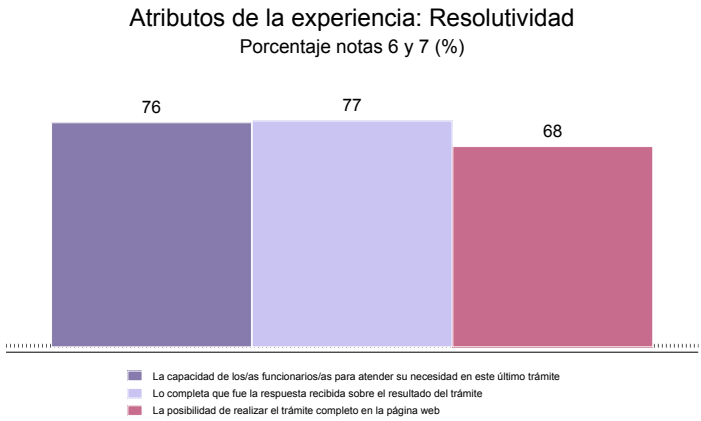
Durante este último trámite, ¿se sintió discriminado/a por la institución?




Señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/a

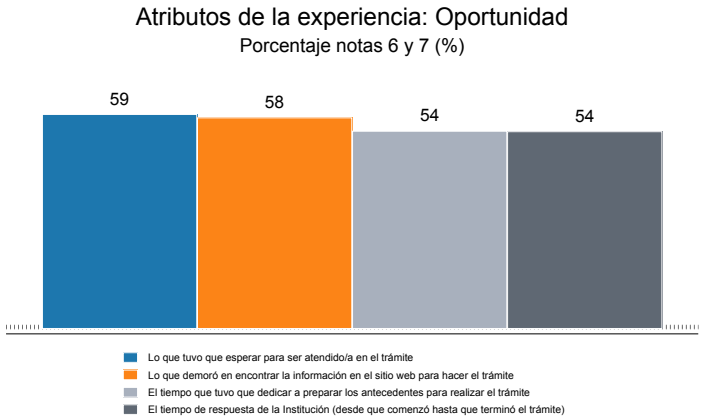


# Atributos de experiencia: Resolutividad



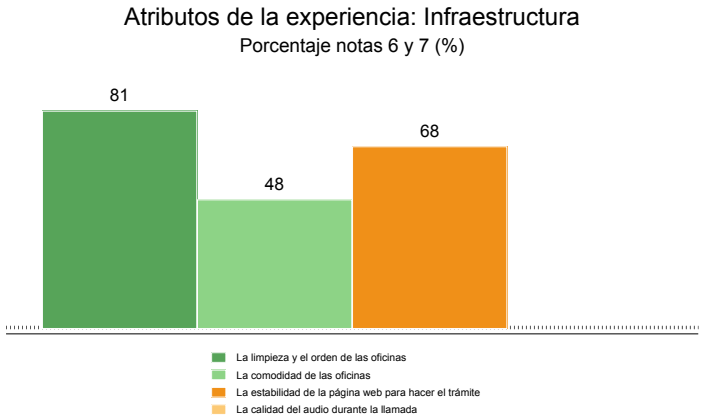

Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

# Atributos de experiencia: Oportunidad



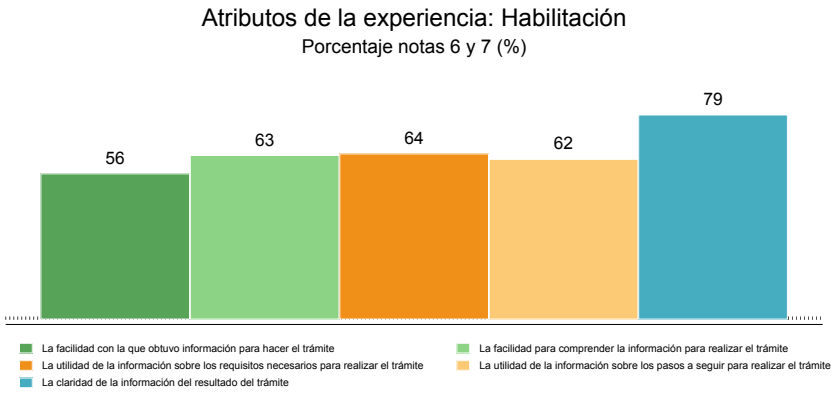

Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

# Atributos de experiencia: Calidad de la Infraestructura



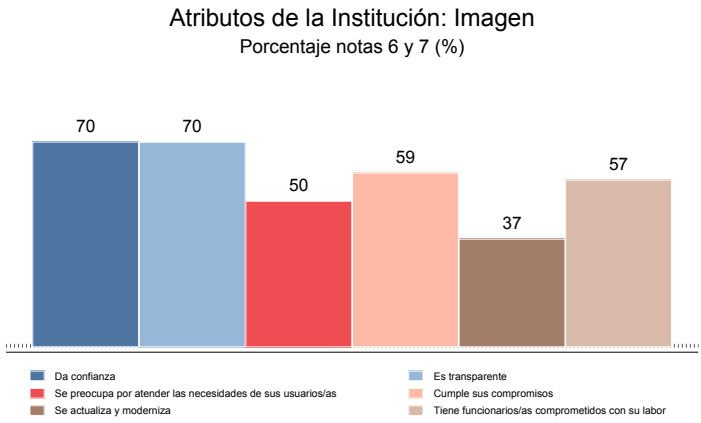

Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

# Atributos de experiencia: Habilitación




El concepto de habilitación se refiere a la facilidad para obtener y comprender la información acerca de un determinado trámite y lo útil que esta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios. Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

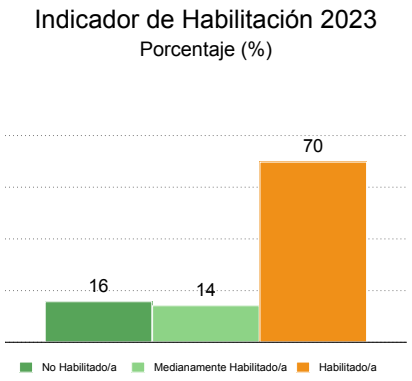
# Atributos de la Institución: Imagen

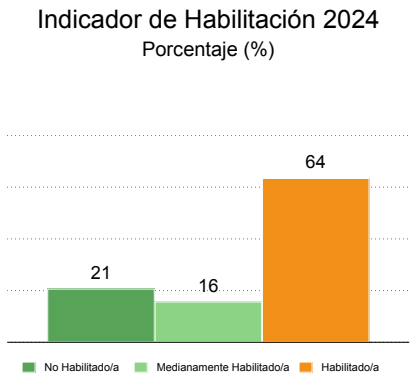



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

# Habilitación de Personas Usuarias y Problemas

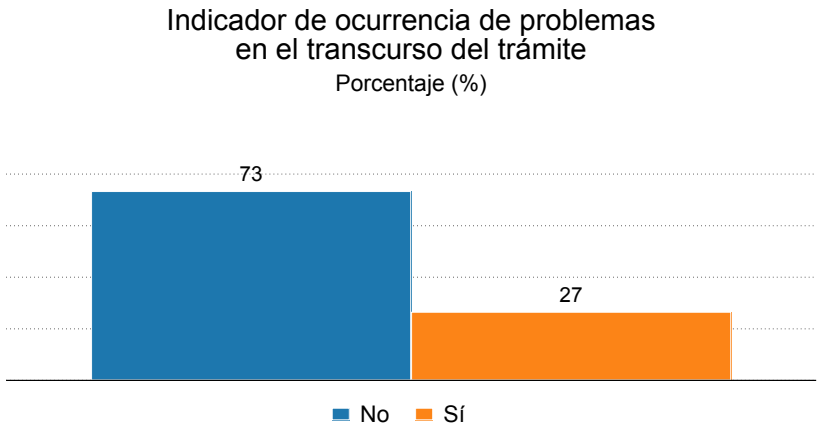
# Personas usuarias habilitadas



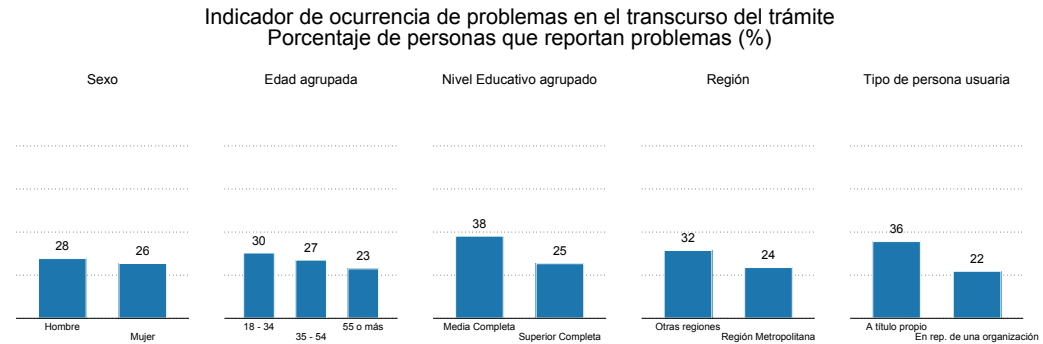




Las personas usuarias se consideran “habilitadas”, “medianamente habilitadas” o “no habilitadas” en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P16_1, P16_2, P16_3, P16_4 y P19_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está 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.

# Ocurrencia de problemas en el transcurso del trámite

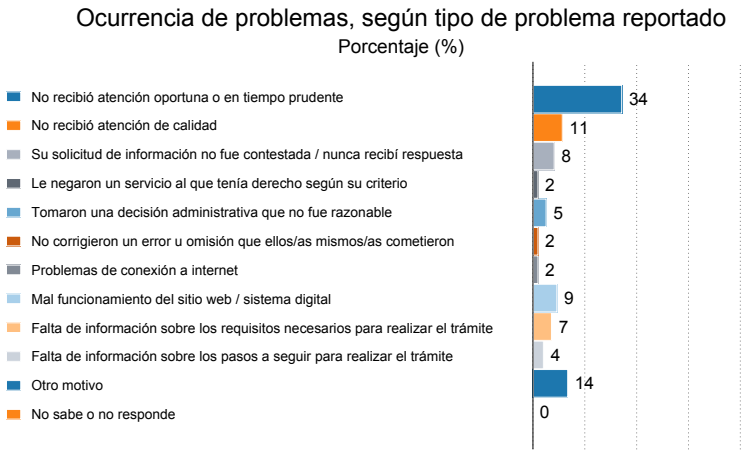


# Ocurrencia de problemas en el transcurso del trámite, según sexo, edad, nivel educativo, región y tipo de persona usuaria

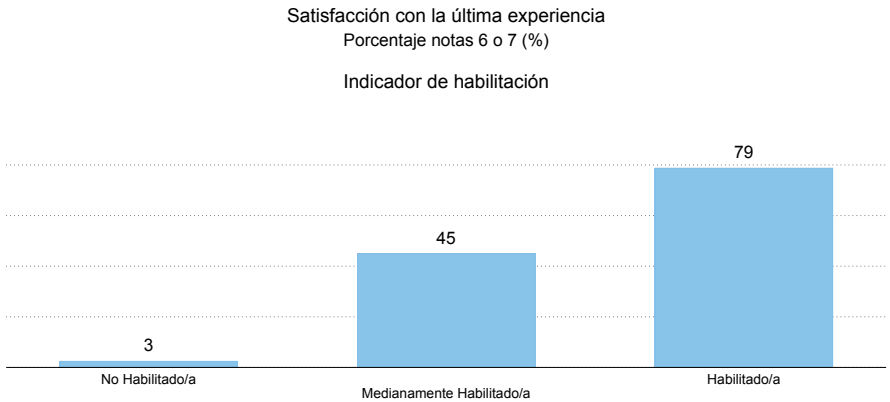



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

# Tipo de problemas reportados

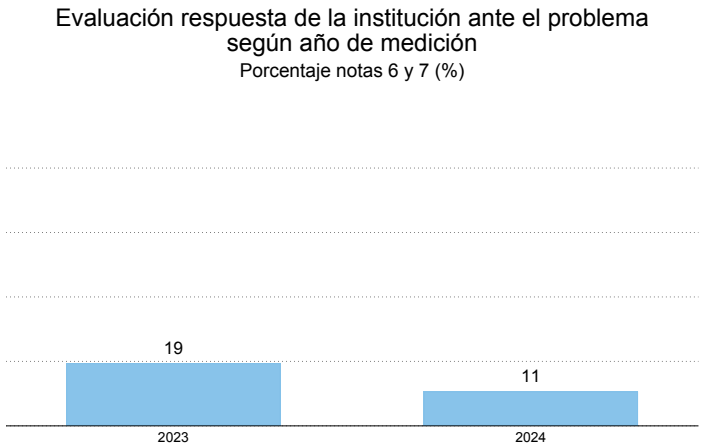


# Satisfacción con la última experiencia, según nivel de habilitación



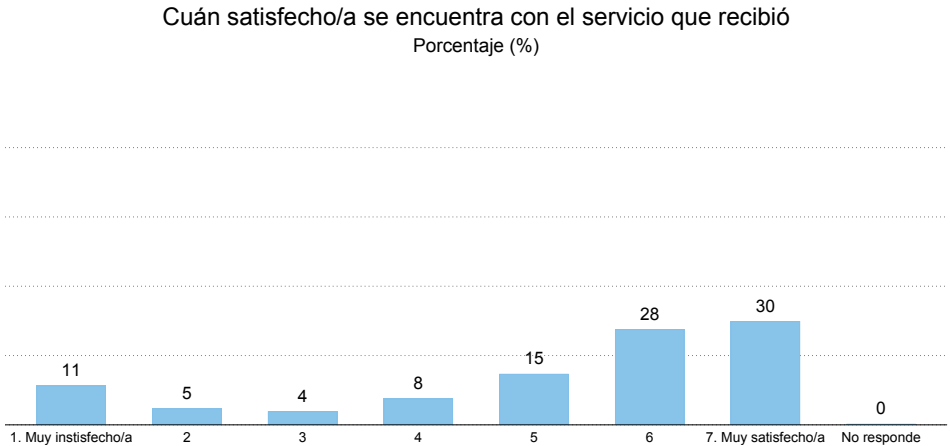

Las personas usuarias se consideran “habilitadas”, “medianamente habilitadas” o “no habilitadas” en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P16_1, P16_2, P16_3, P16_4 y P19_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está 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.

# Evaluación respuesta de la Institución ante el problema

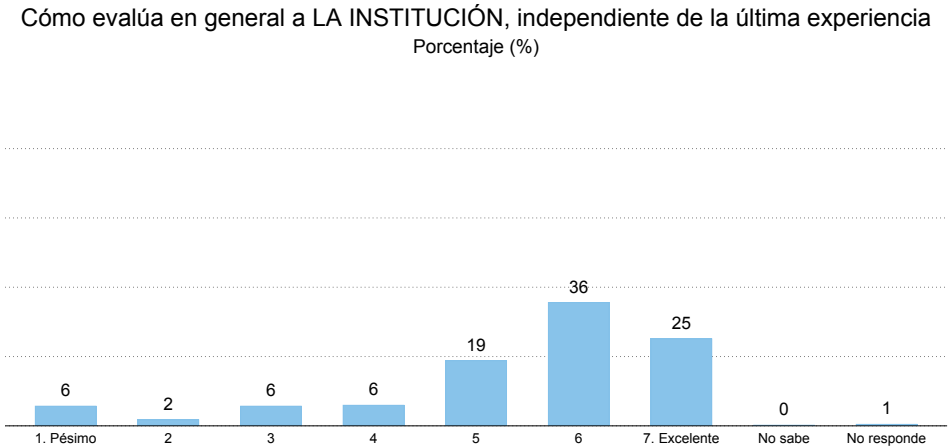


# Anexos

# Satisfacción con la última experiencia (notas 1 a 7)



# Evaluación general de la Institución (notas 1 a 7)



Subsecretaría de Hacienda

Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

MINISTERIO DE HACIENDA

# Medición de Satisfacción Usuaria