“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría de Bienes Nacionales

Ministerio de Bienes Nacionales

AGENDA

I. OBJETIVOS
II. METODOLOGÍA
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS
IV. DEFINICIONES RELEVANTES
V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA
VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS
VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN
IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS
X. PLANIFICACIÓN DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Activa Research

Jefe/a de Proyecto:
Rodrigo de la Riva

Equipo Consultor:
Victoria León
Nicolás Cisneros
Anabril Cerda
Pablo Figueroa
Raúl Silva
Fabián Pino

Contraparte Institucional:
Tomás Aguayo

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización del Estado

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.

Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.

Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

II. METODOLOGÍA

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

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



[8]

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas telefónicas (CATI) y online (CAWI webmail)
Universo	:	Personas usuarias de Bienes Nacionales que realizaron los trámites de solicitud de atención ciudadana, pago de arriendos online y arriendo de inmueble fiscal, y regularización de título de dominio de una propiedad particular.
Muestreo	:	Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado
Marco Muestral	:	17.545 contactos válidos de un Universo de 19.741 provistos por la Subsecretaría de Bienes Nacionales
Muestra	:	1608 casos válidos
Error	:	+/- 2,3%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Por tipo de trámite y canal de atención
Fecha de Terreno	:	12 de agosto al 7 de octubre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal presencial	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	Error
Solicitud de Atención Ciudadana	897	897	8258	3,09%
Pago de Arriendos Online + Arriendo de inmueble fiscal	250	250	2127	5,82%
Regularización de título de dominio de una propiedad particular.	461	461	9356	4,45%
Total	1608	1608	**19741**	**2,34%**
Error	2,34%	2,34%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.[10]

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2021		2022	
	CATI	CAWI	CATI	CAWI
Solicitud de Atención Ciudadana	575	395	536	361
Pago de Arriendos Online + Arriendo de inmueble fiscal	220	99	194	56
Regularización de título de dominio de una propiedad particular	131	186	172	289
Total	926	680	902	706

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Incidencia	Total	%
Contactado	**3897**	**3897**
Cuota cerrada	918	918
Entrevista correcta	902	902
Entrevista rechazada	1569	1569
Entrevista rechazada por supervisión	1	1
Filtro	17	17
Fono equivocado	124	124
Volver a llamar	366	366
No contactado	**3490**	**3490**
Averiado / Fono malo	234	234
Buzón de voz	629	629
Comunica / Ocupado	186	186
No contesta	2441	2441
Total general	**7387**	**7387**

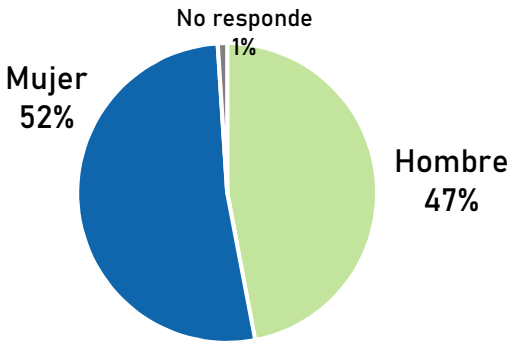
TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Institución	Envíos	Lectores	Clickers	Bajas	Casos válidos
BBNN	29.452	10.378	1.710	91	706
		35,2%	5,8%	0,3%	6,8%

III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

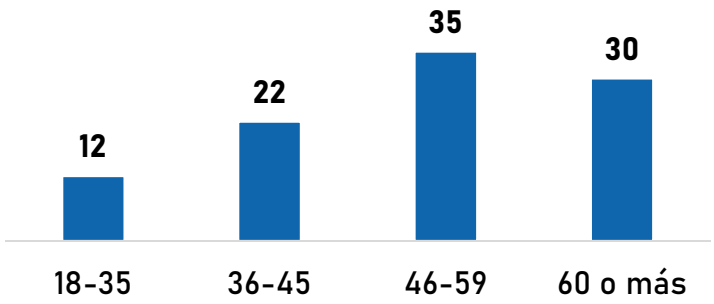
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Sexo



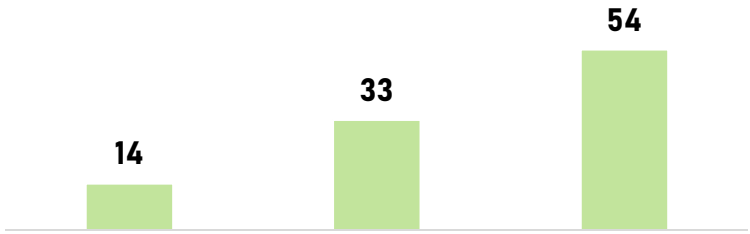
N = 1608

Edad en Tramos



N = 1602

Nivel Educativo

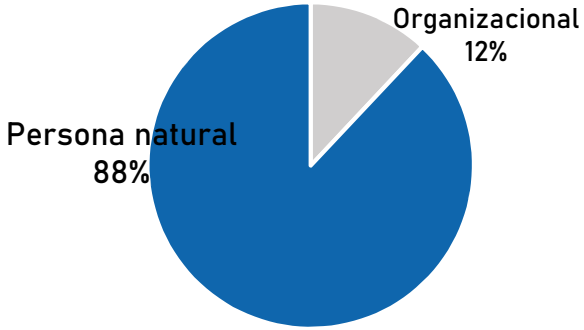


N = 1398

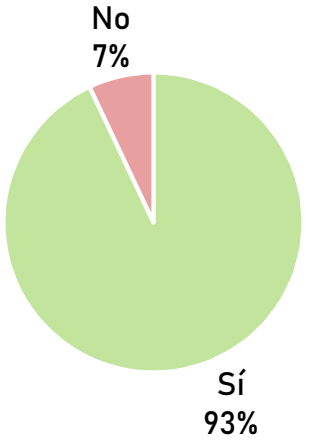
Se omiten NS/ NR

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

Tipo de usuario

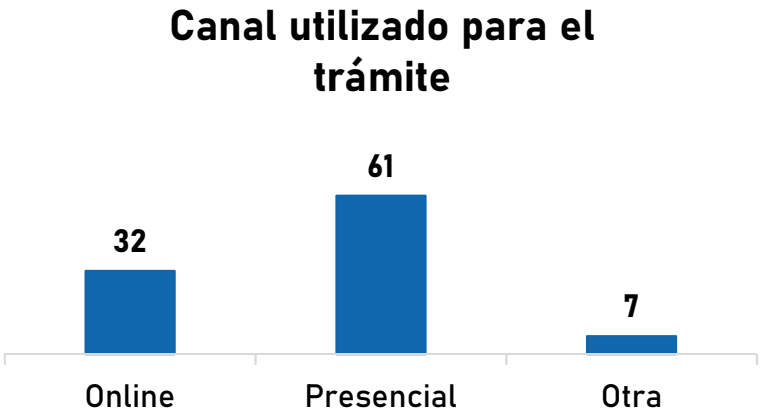


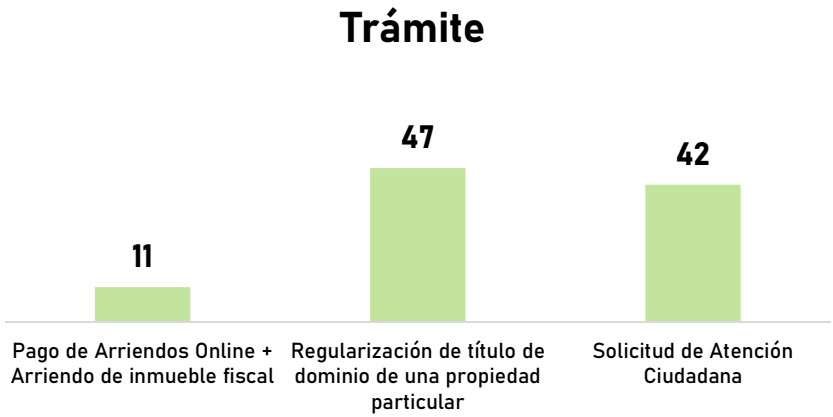
Tenencia de Clave Única



N = 1608

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

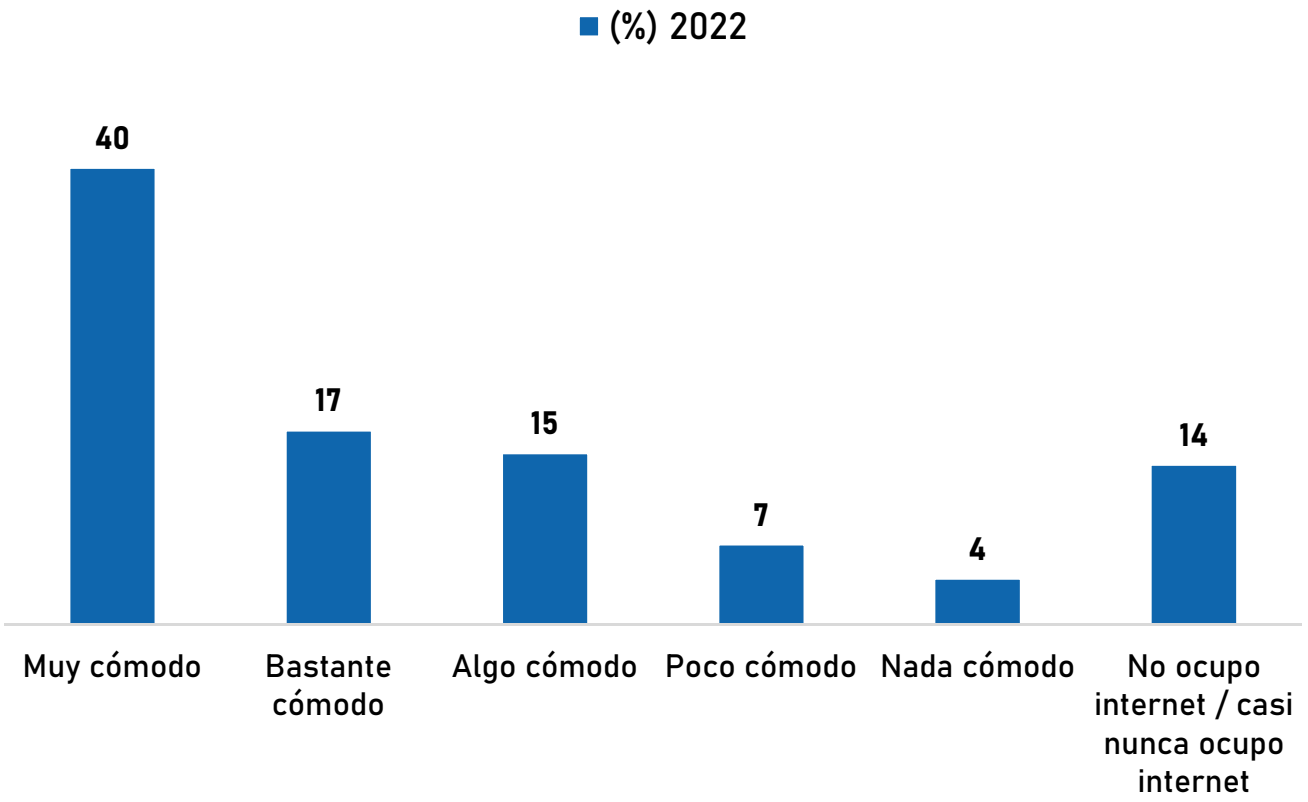




N = 1608

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

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

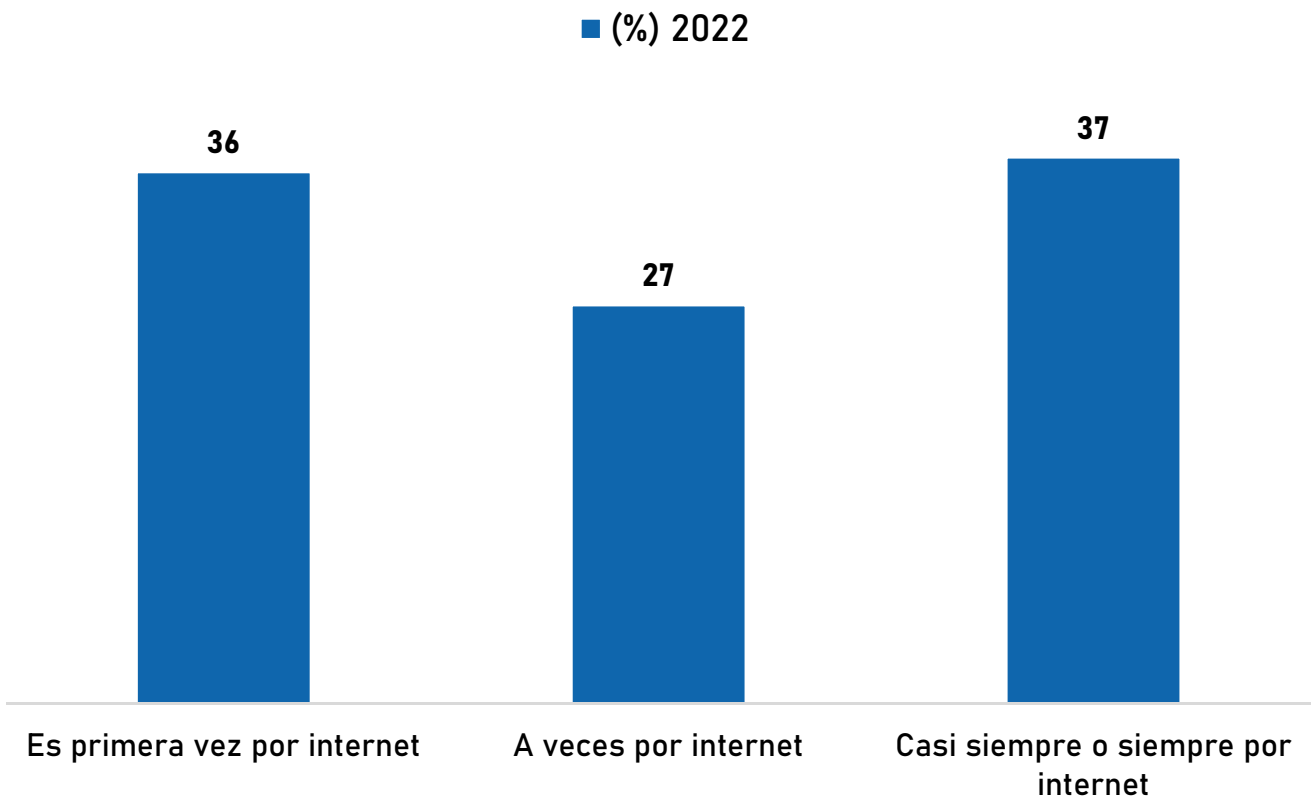


N = 1349

Se omiten NS/ NR

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

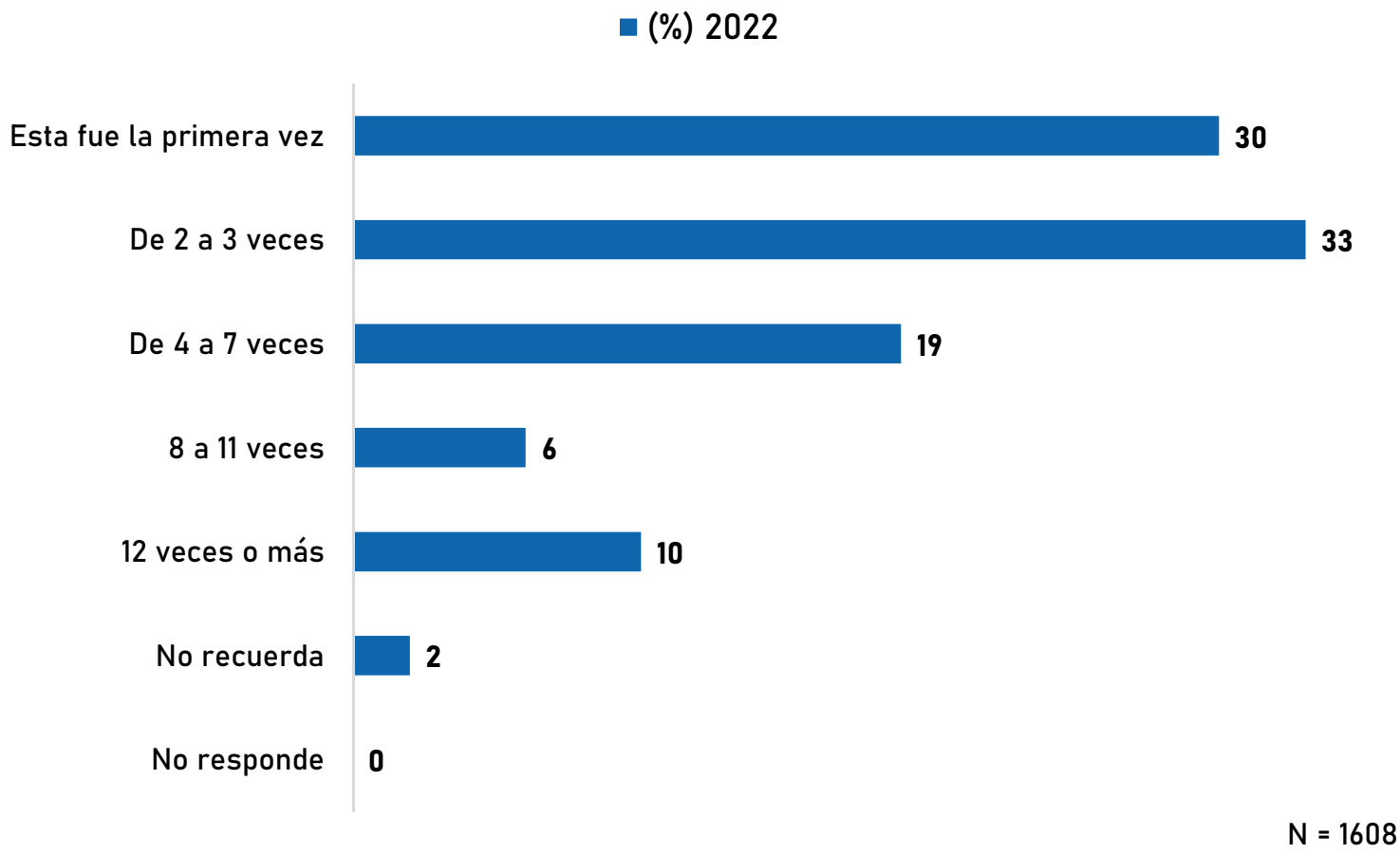
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 513
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) Bienes Nacionales

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



N = 1608

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los **3 meses anteriores** al momento en que son encuestados.

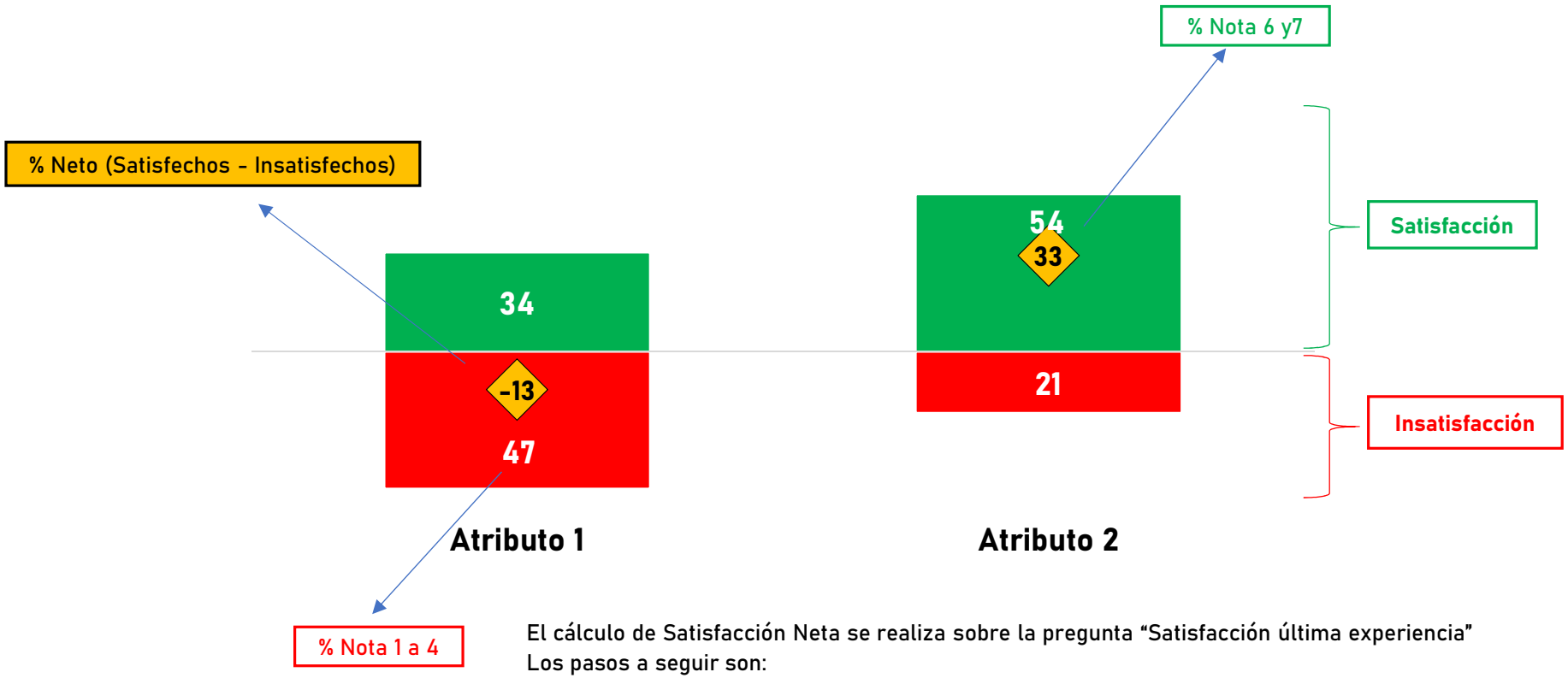
- La medición se concentra en el **viaje de usuario**: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- La medición entrega dos indicadores principales:
  - **Satisfacción con la última experiencia**: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de [...], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

  - **Evaluación general de la institución**: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



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

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

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

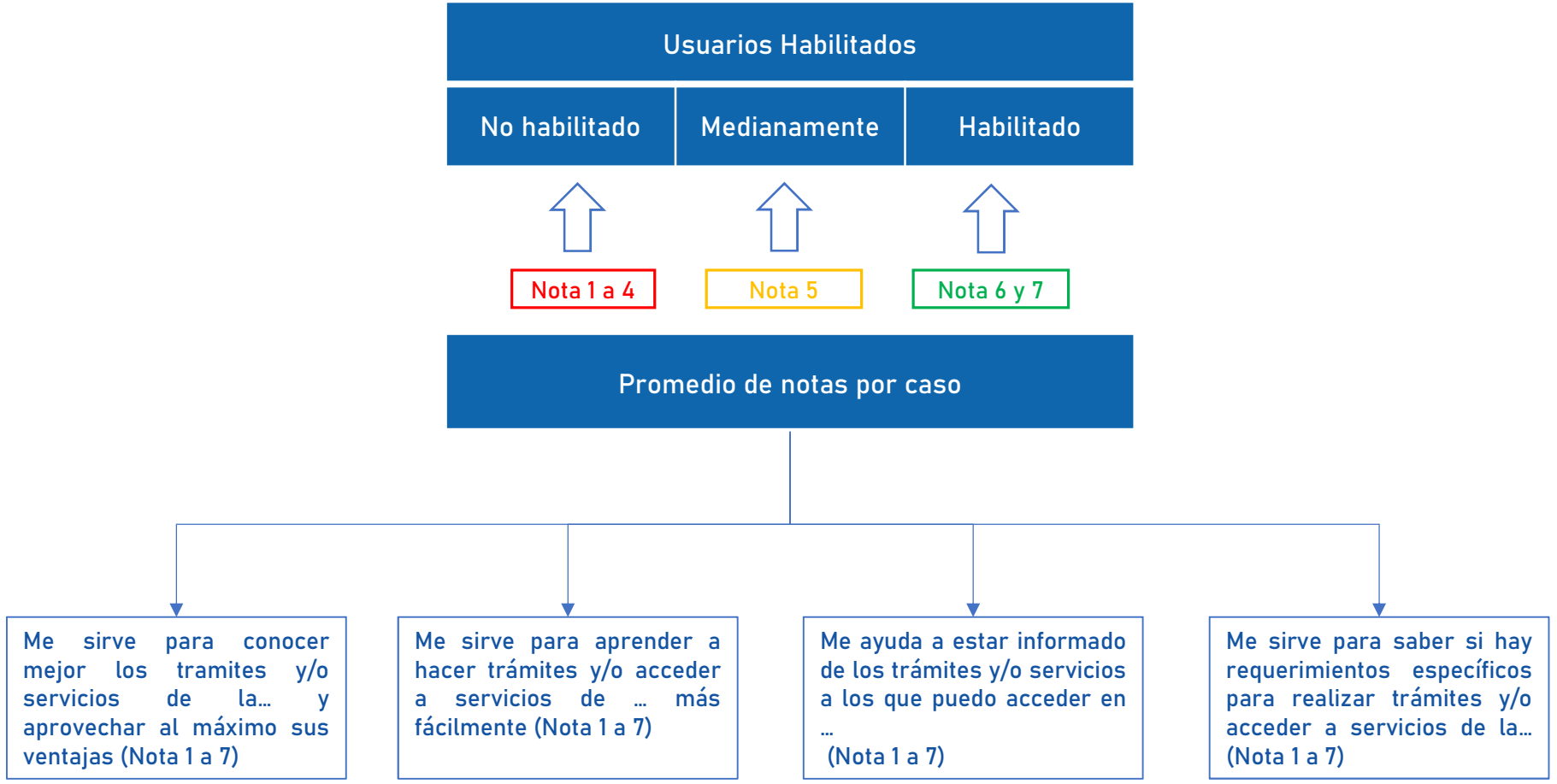
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.**

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

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

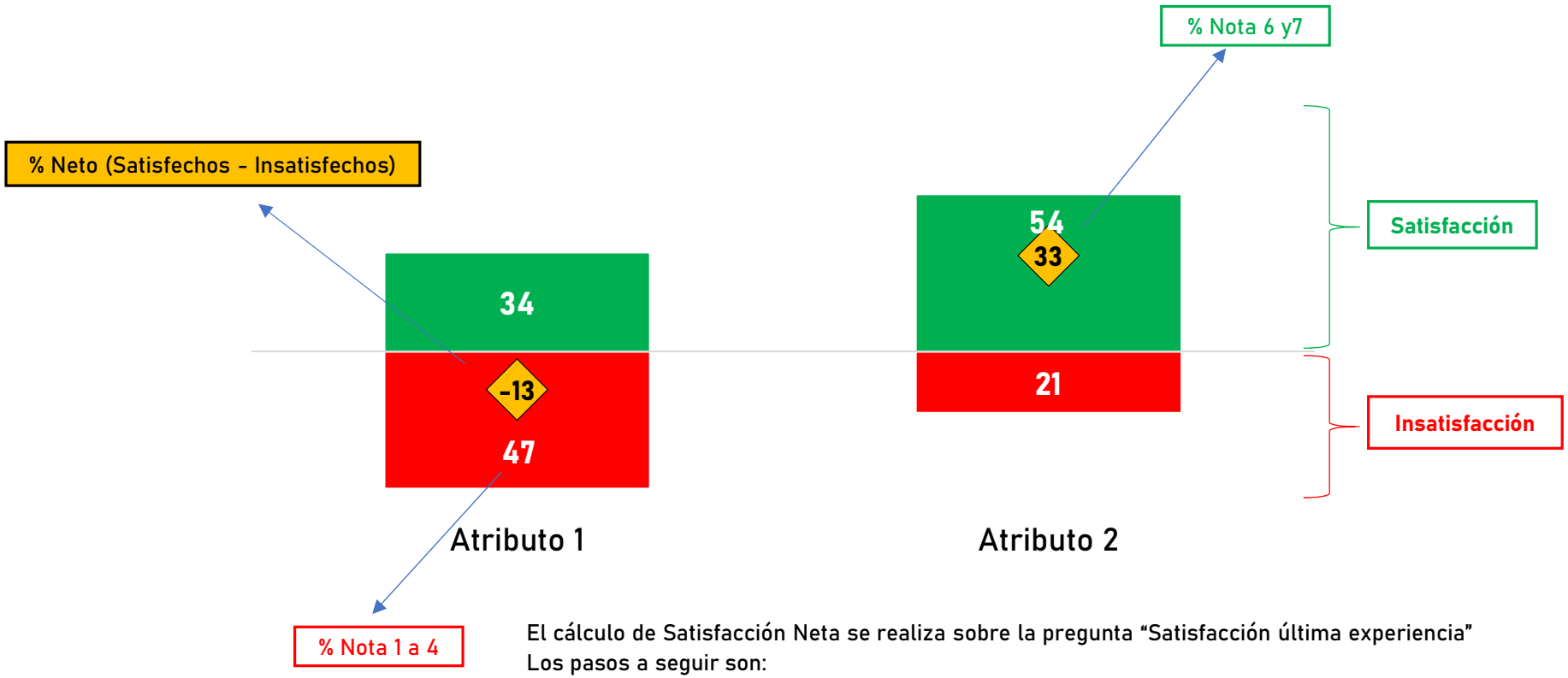
CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



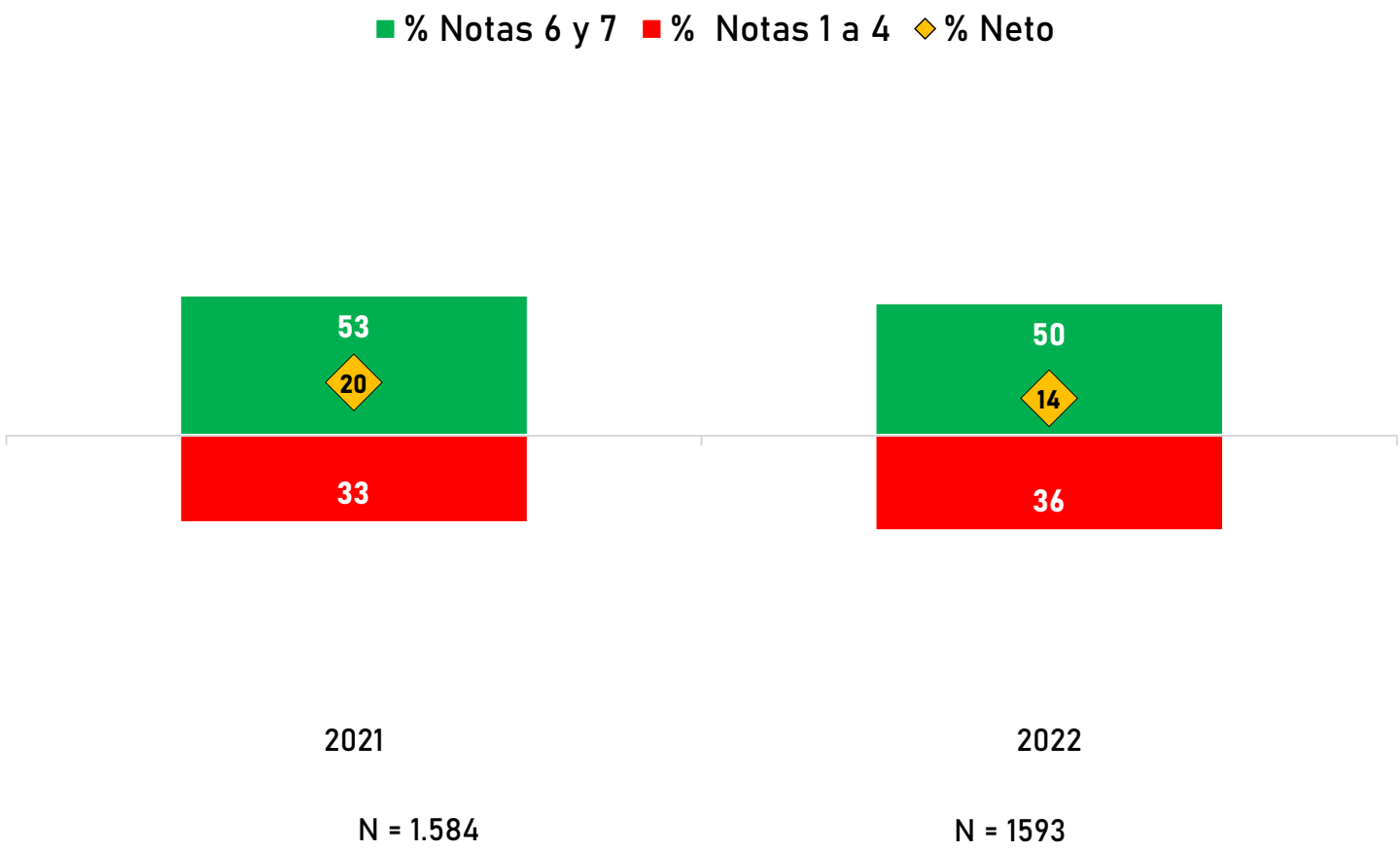
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

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

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

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) Bienes Nacionales AÑO1 – 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?



N = 1.584

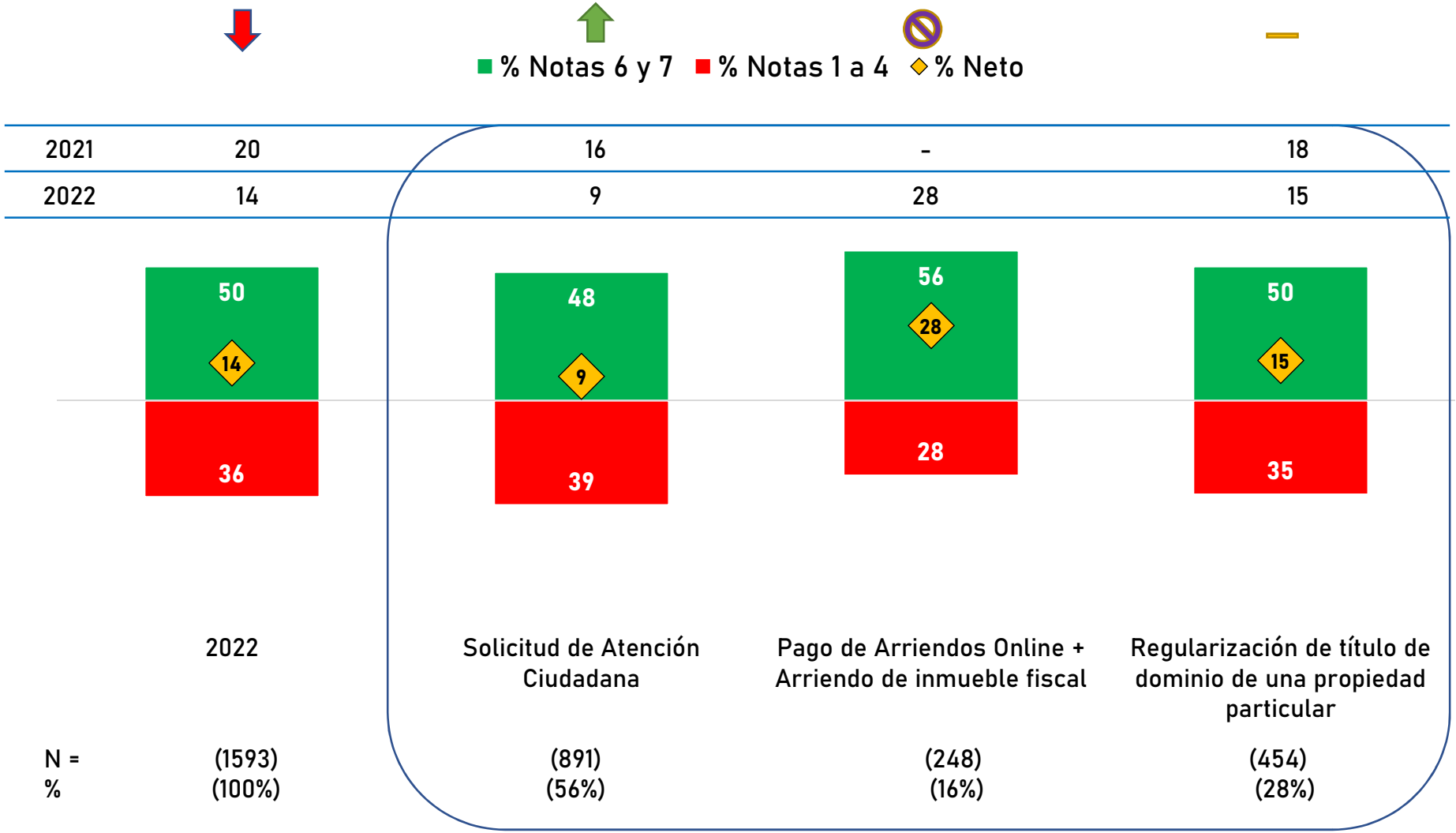
N = 1593

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

Se omiten 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?



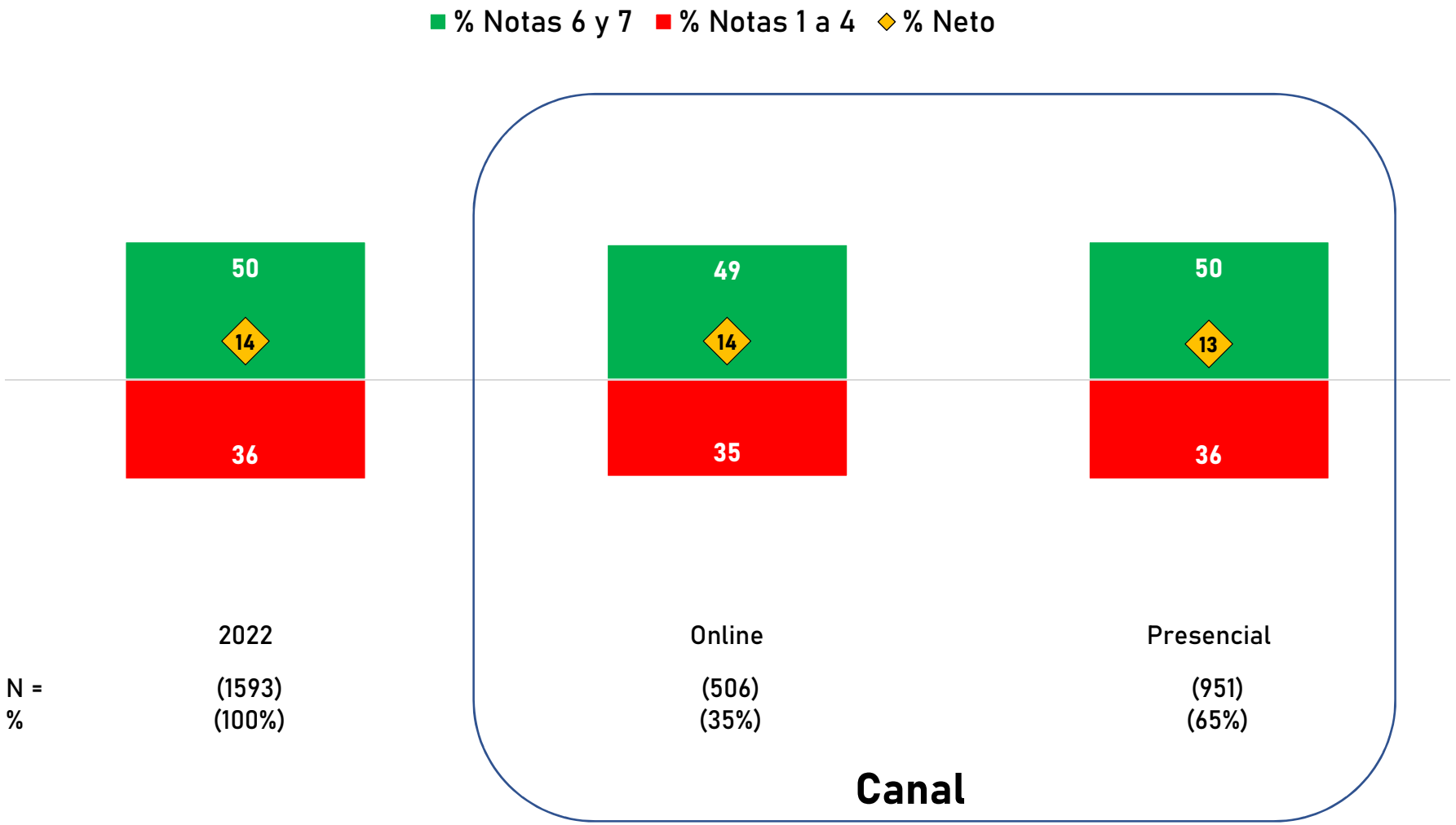
	2022	Solicitud de Atención Ciudadana	Pago de Arriendos Online + Arriendo de inmueble fiscal	Regularización de título de dominio de una propiedad particular
2021	20	16	-	18
2022	14	9	28	15
N =	(1593)	(891)	(248)	(454)
%	(100%)	(56%)	(16%)	(28%)

Trámite

Se omiten NS/ NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

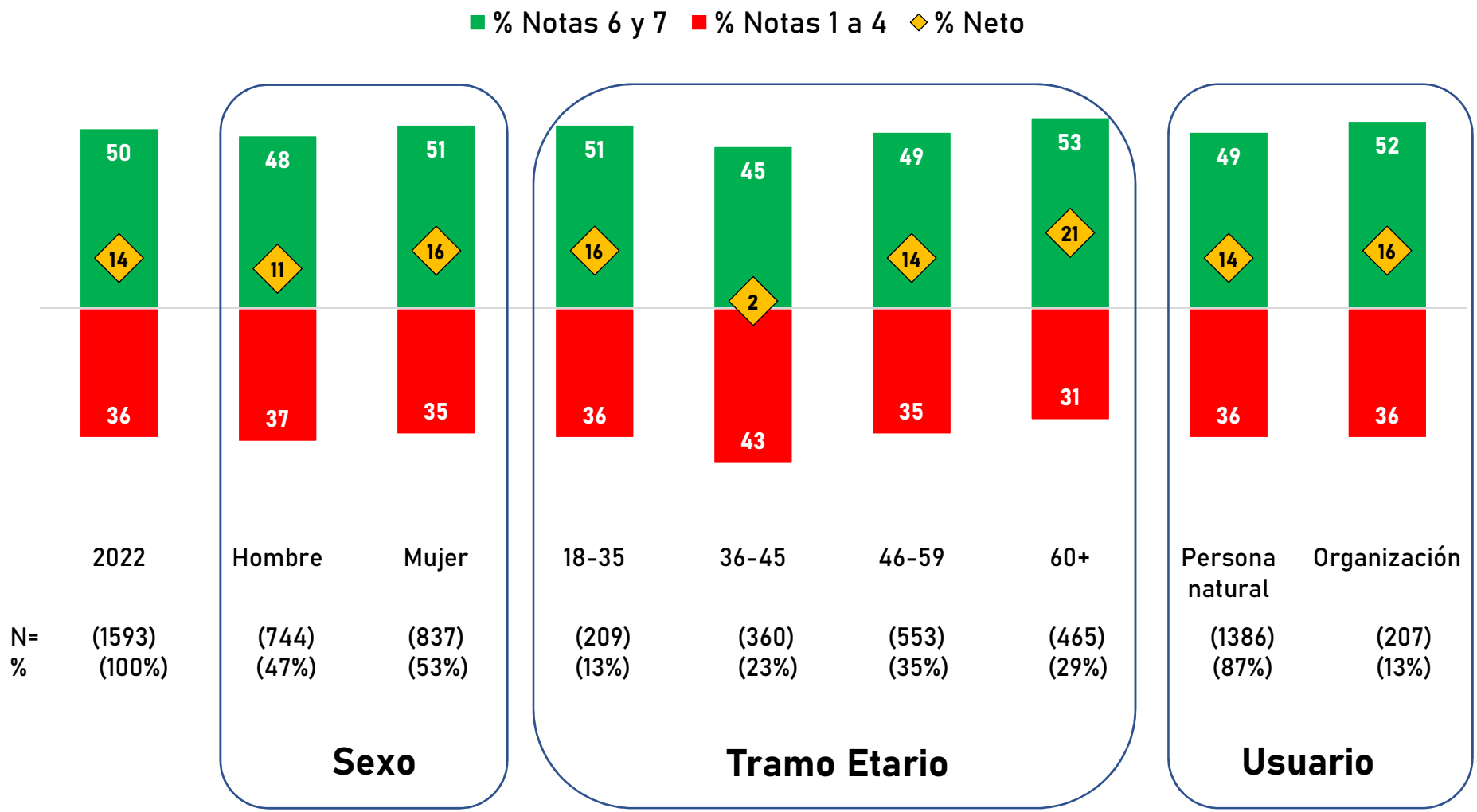
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS/ NR

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

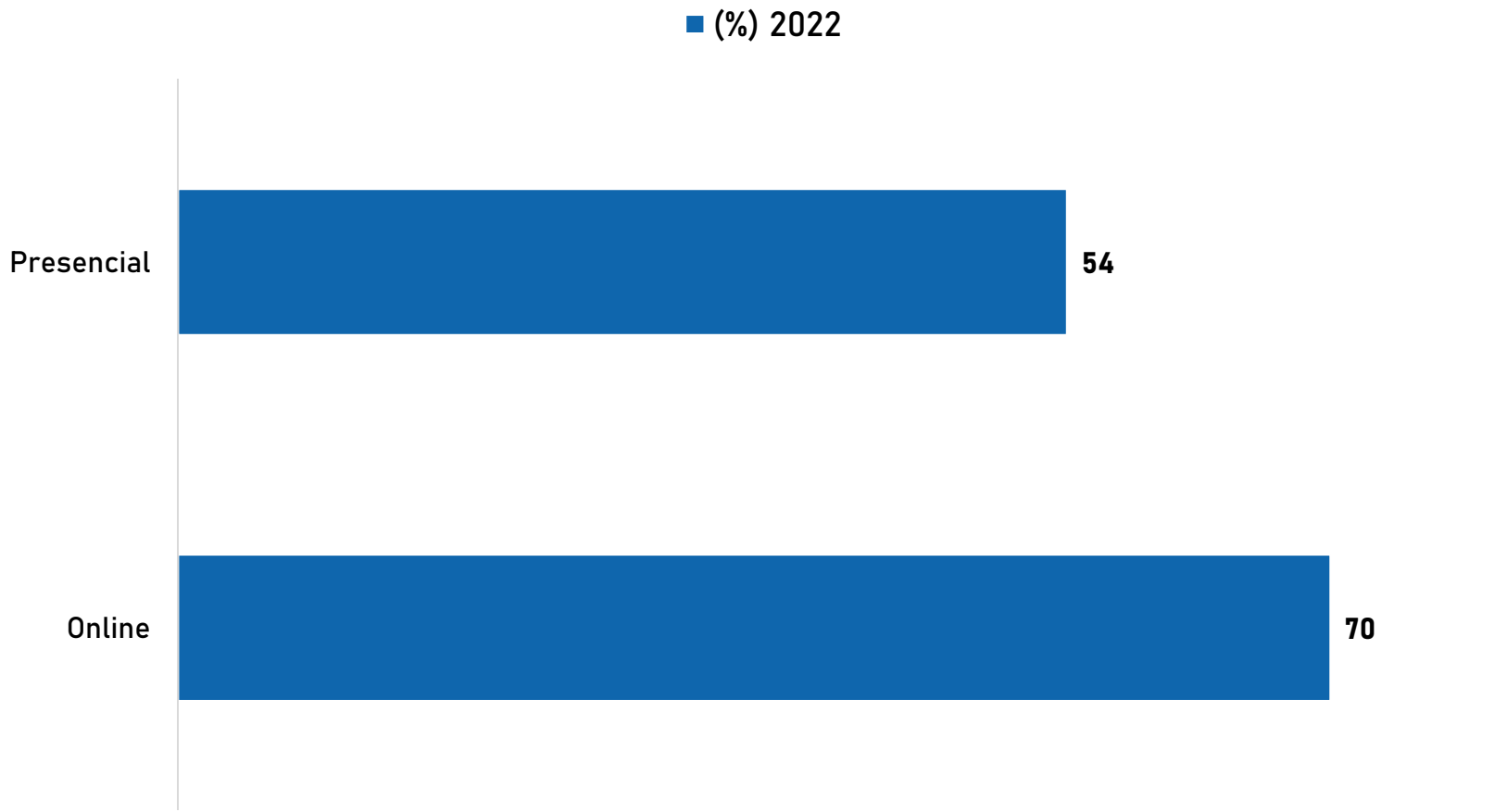
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS/ NR

CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

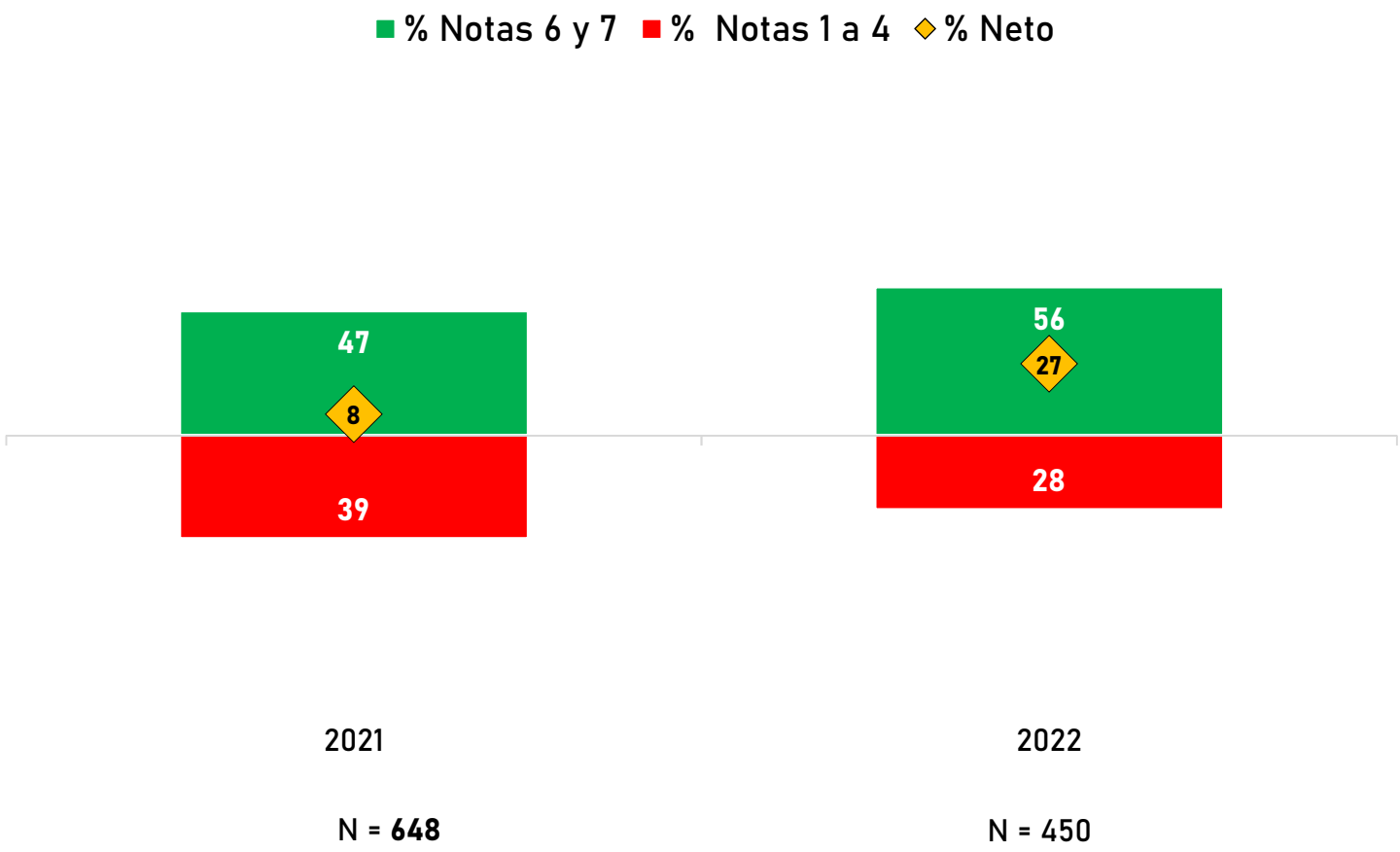
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N= 1608
Pregunta de respuesta múltiple

SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

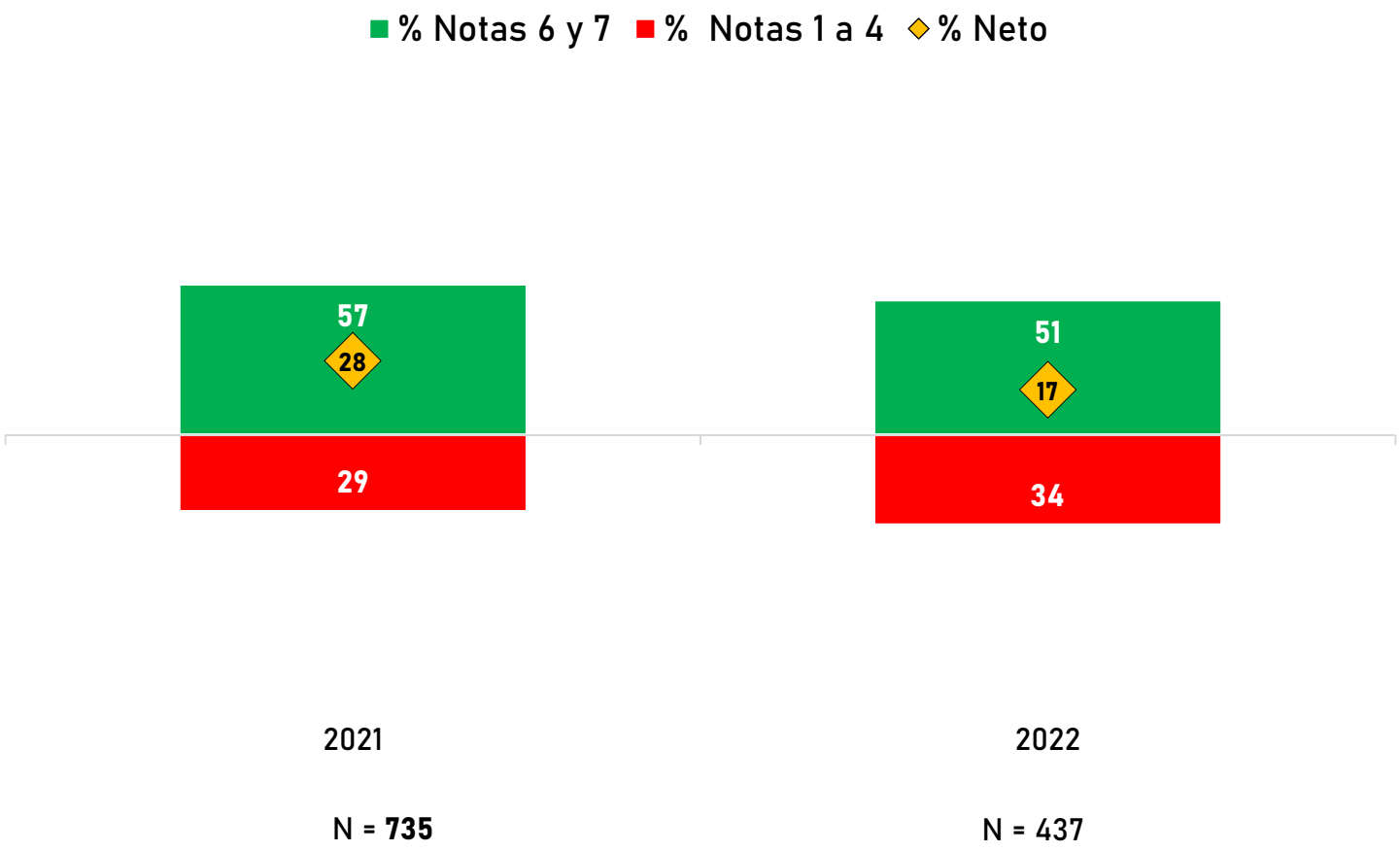
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CANAL ONLINE ¿qué nota le pondría?



Se omiten NS/ NR

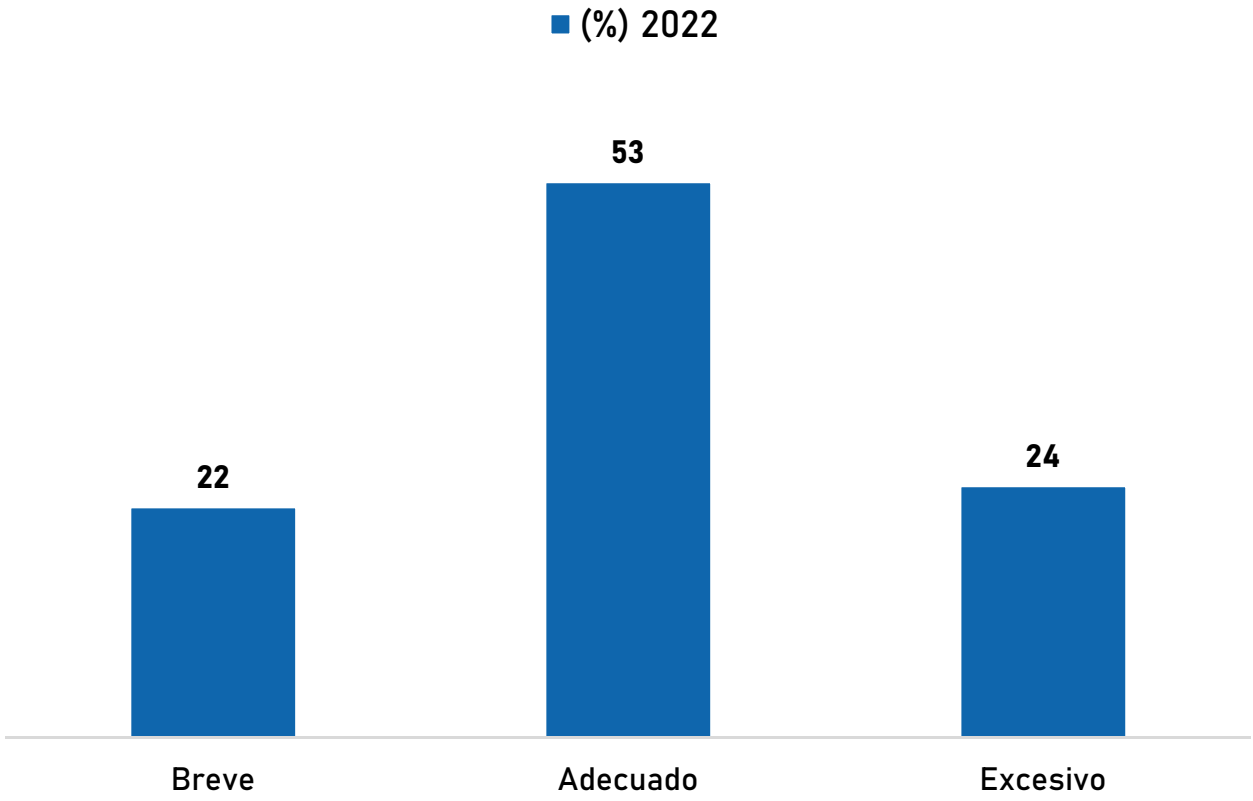
SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%)
AÑO - 2022

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



TRÁMITE – EVALUACIÓN TIEMPO DE ESPERA (%)

Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:

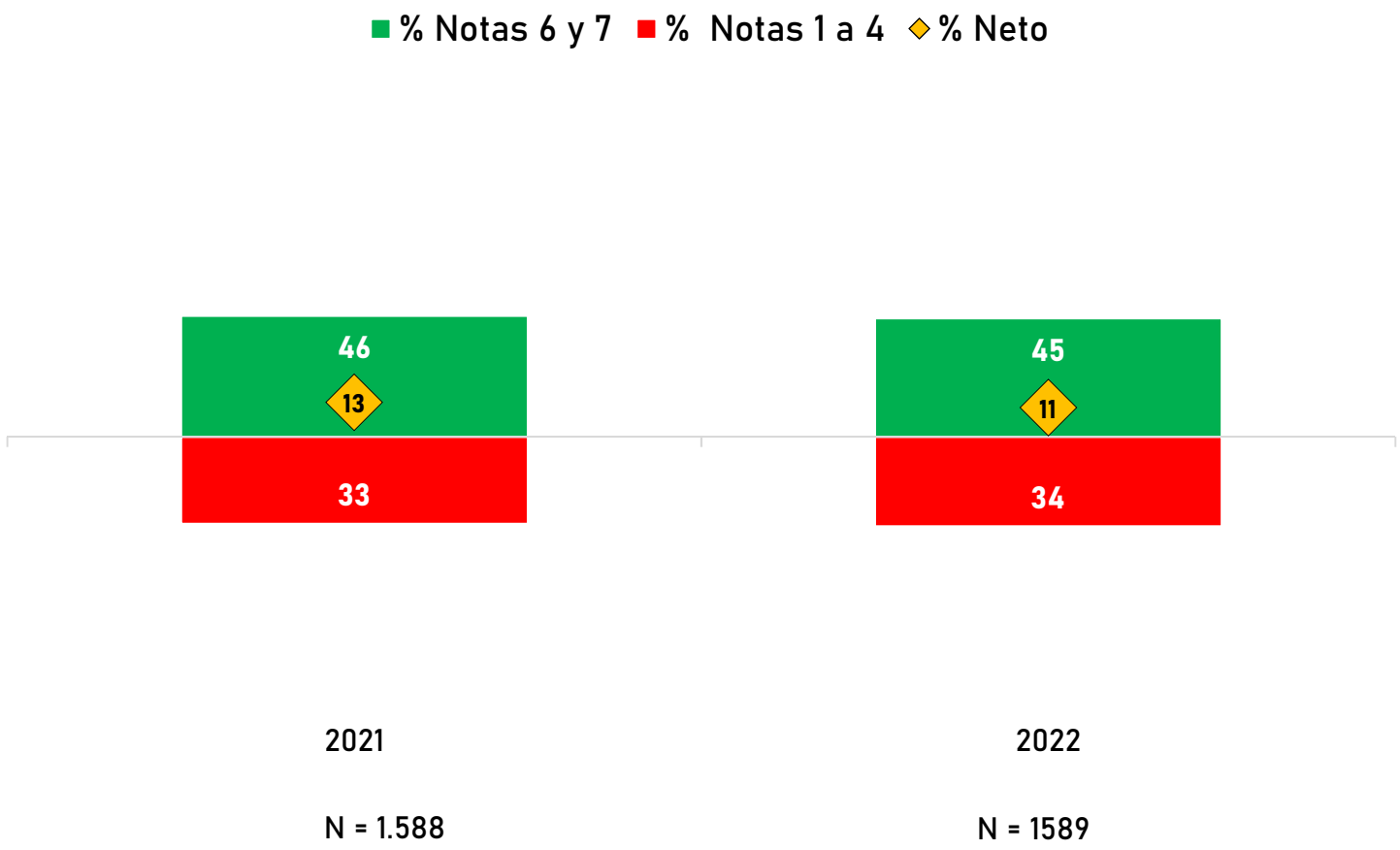


N = 1530
Se omiten categorías NS-NR

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) Bienes Nacionales
AÑO1 - 2022

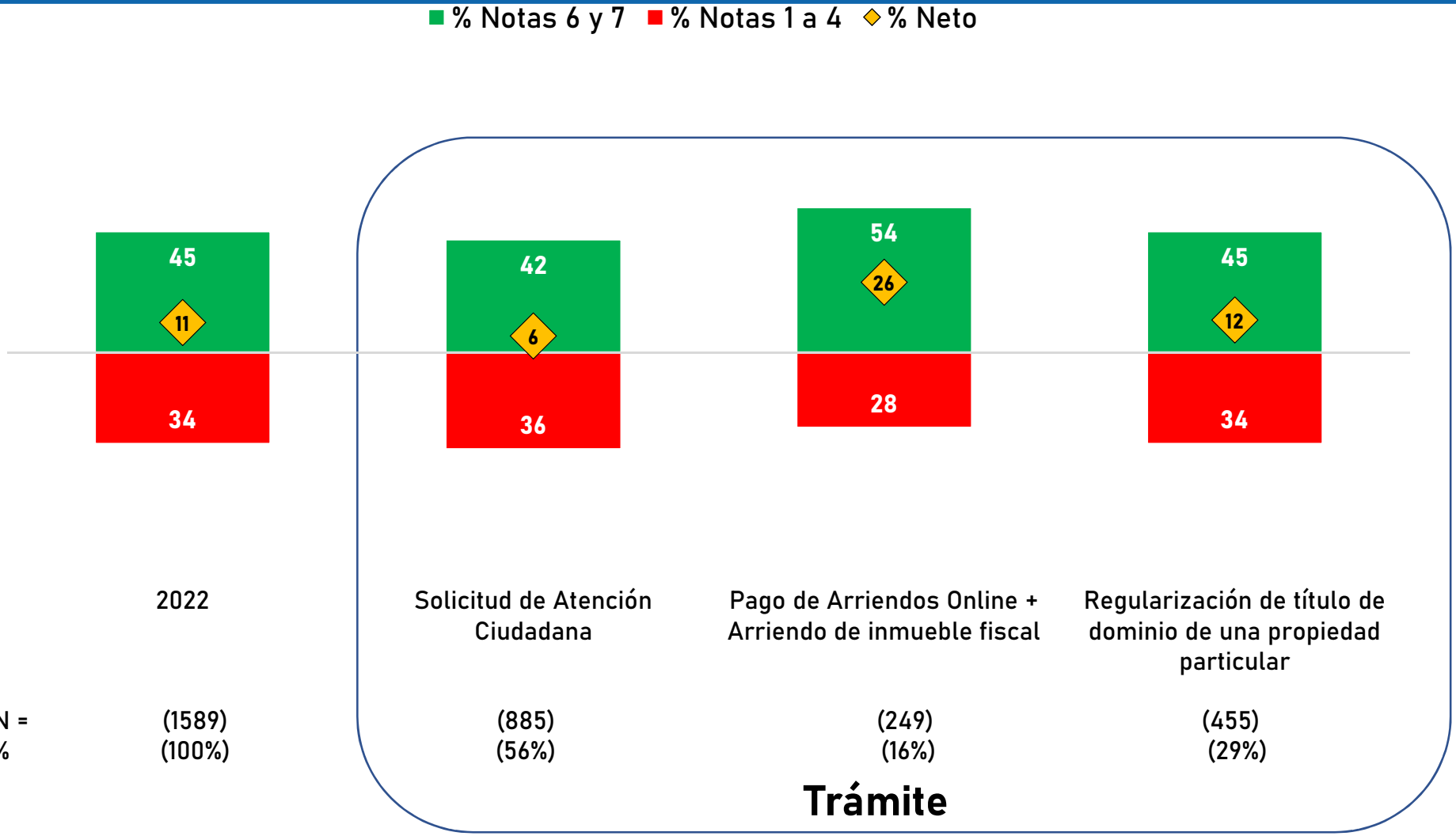
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/ NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

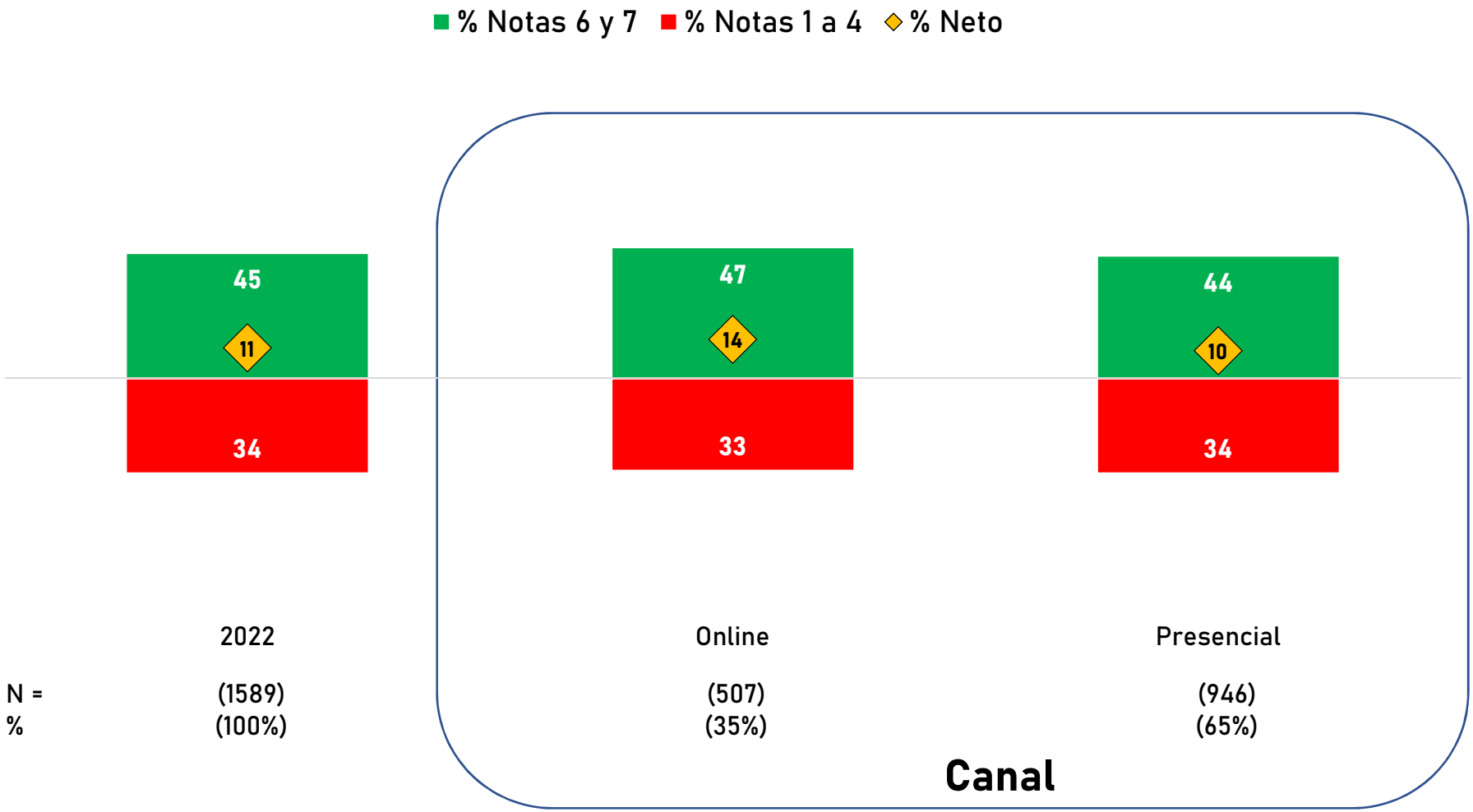
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/ NR

EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

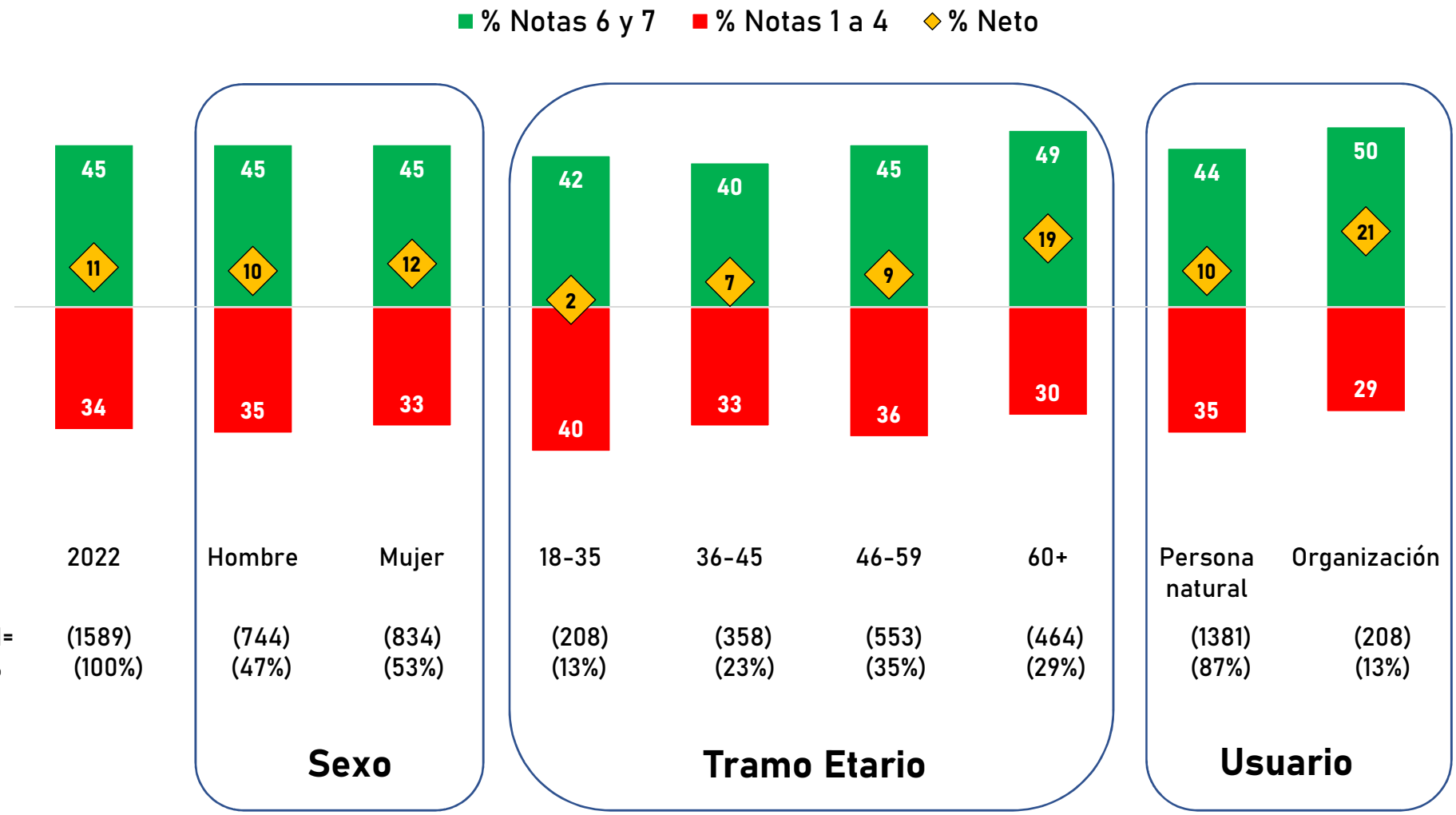
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/ NR

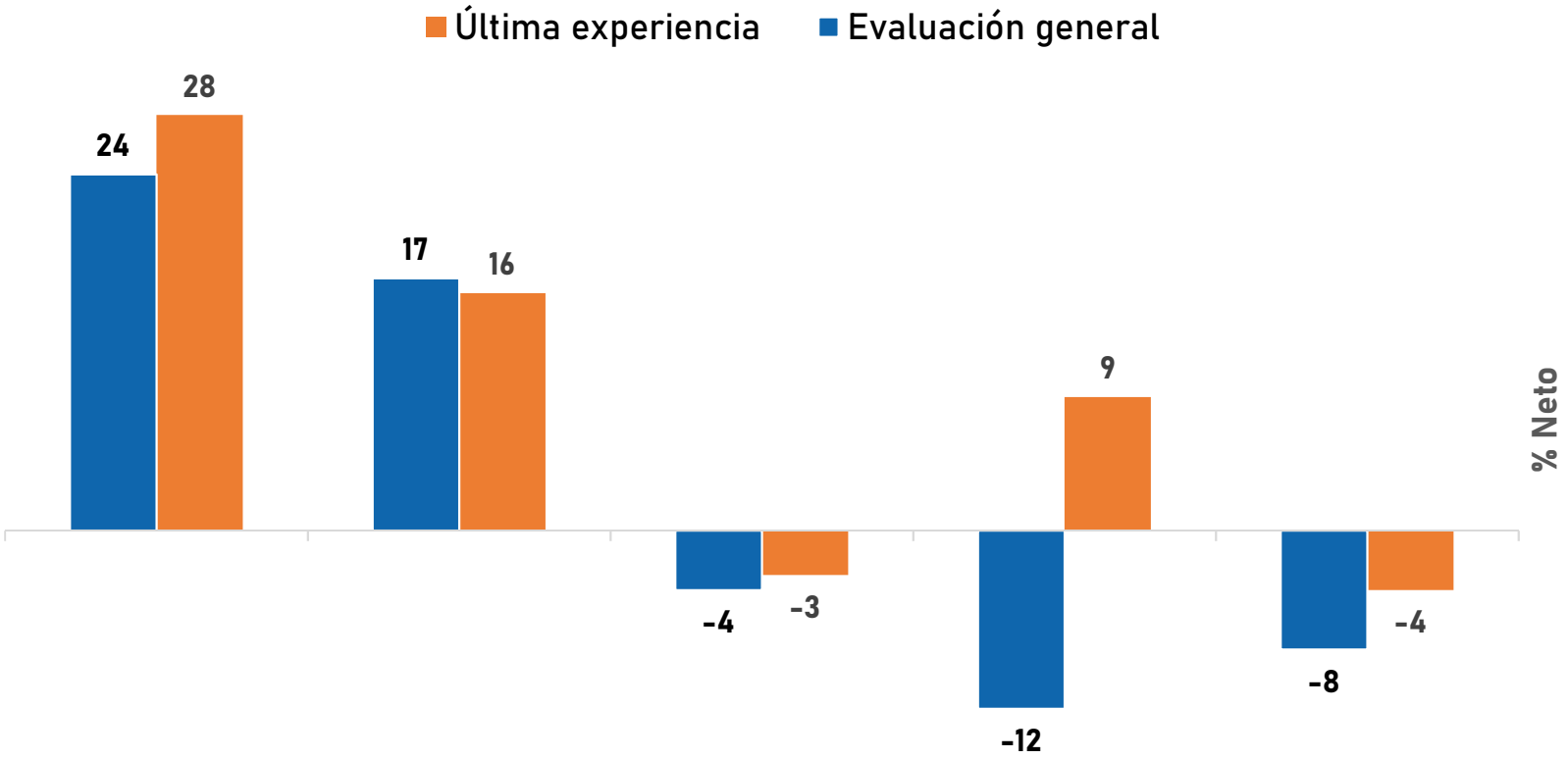
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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 NS/ NR

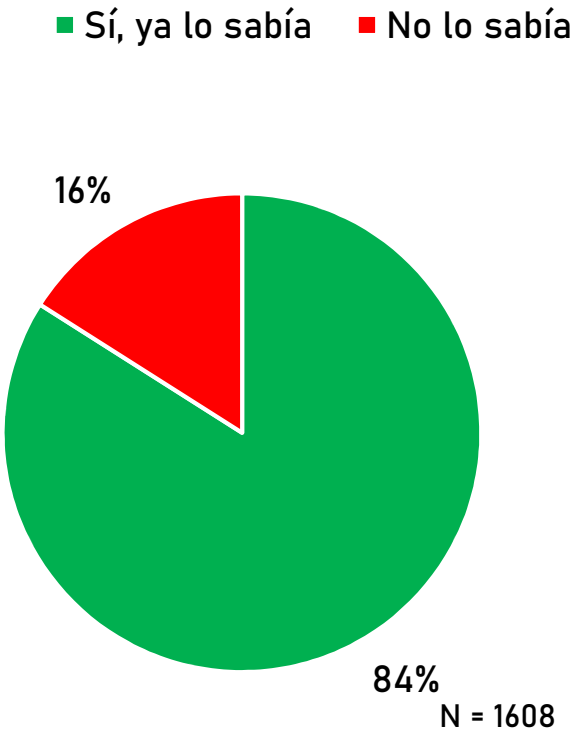
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA



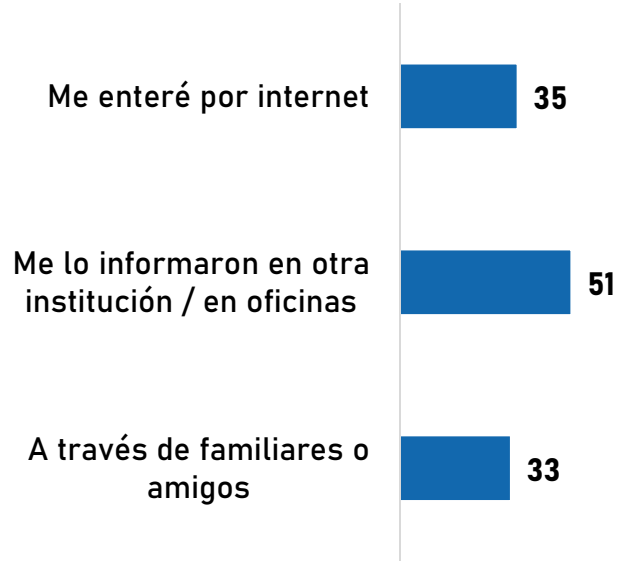
Se omiten NS/ NR

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



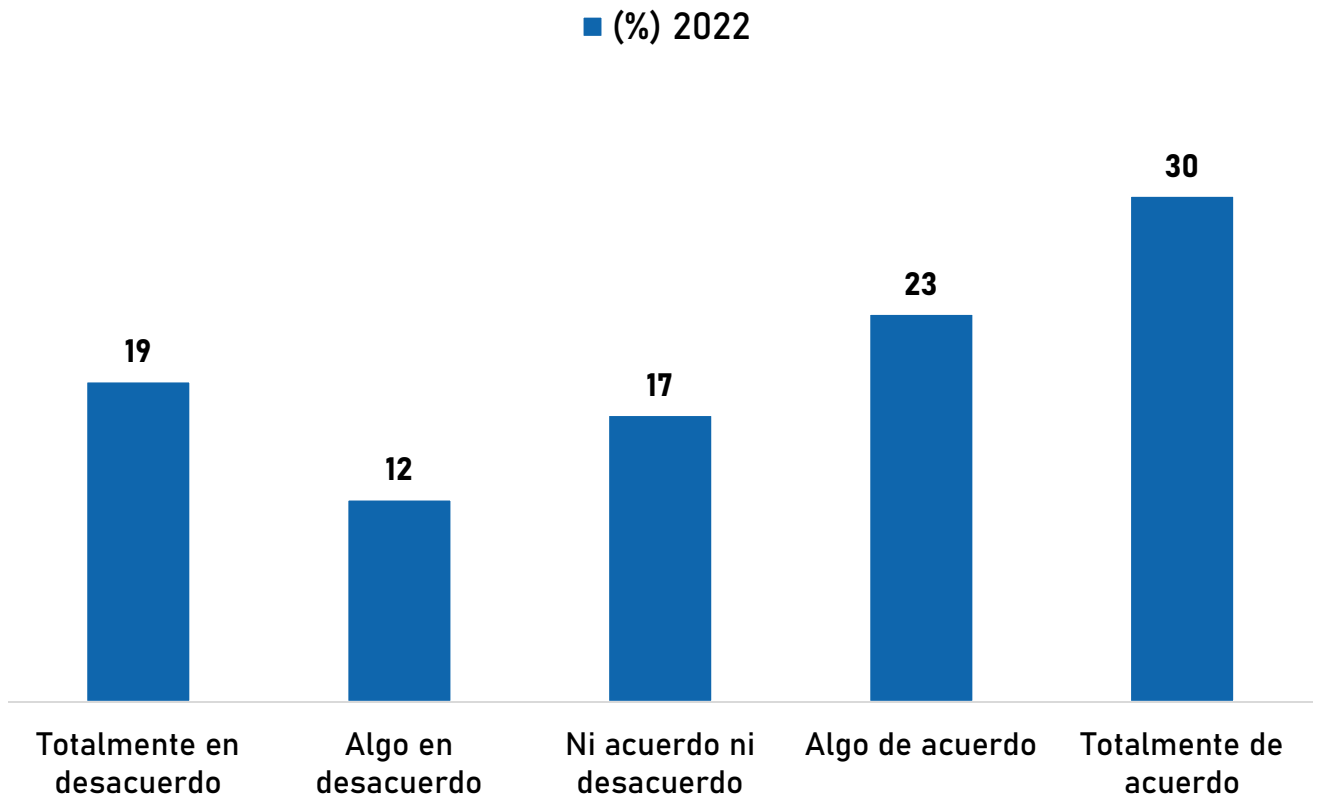
¿Cómo supo que debía hacer este trámite en el Ministerio de Bienes Nacionales? % Sí



N = 1608
Se omiten las categorías NS-NR
Pregunta de respuesta múltiple

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) Bienes Nacionales

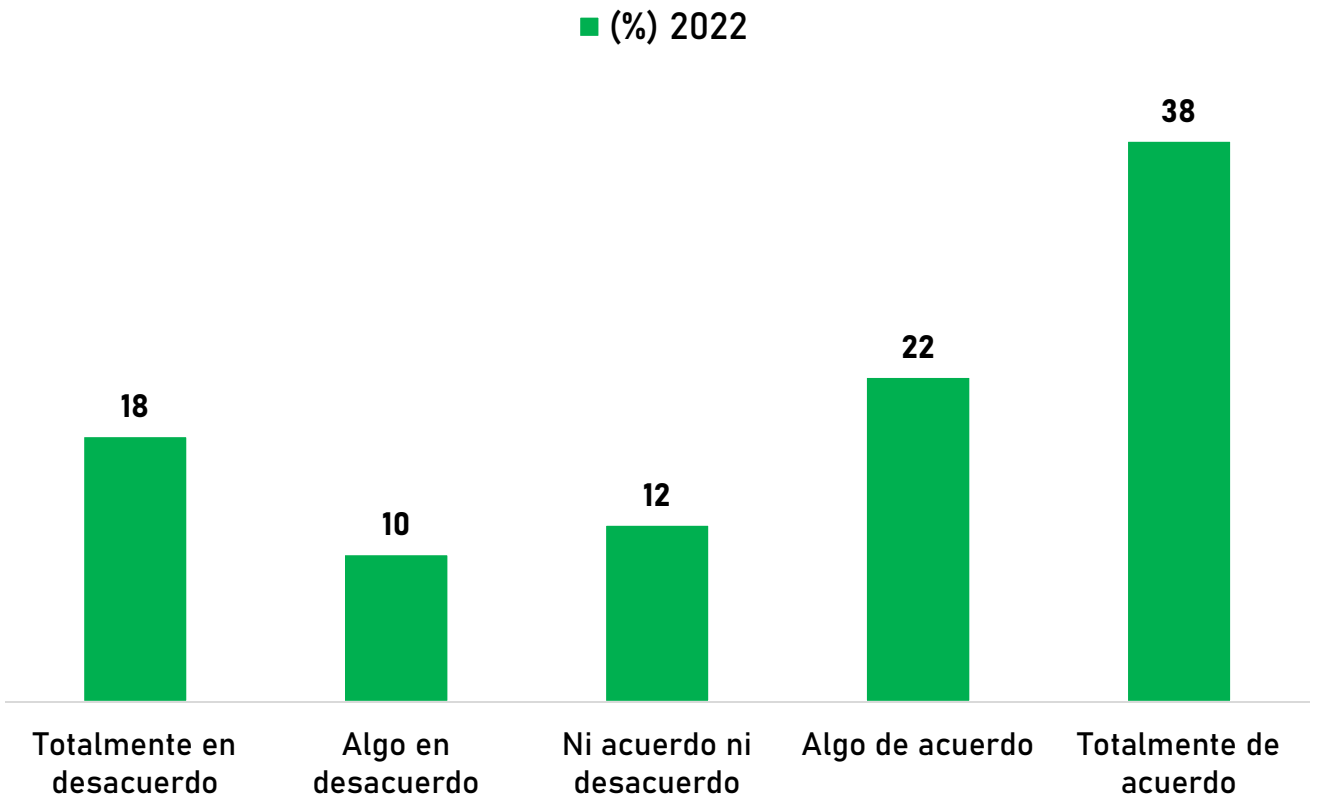
Esta experiencia de servicio en el Ministerio de Bienes Nacionales aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.608

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) Bienes Nacionales

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en el Ministerio de Bienes Nacionales:



N = 1.608

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

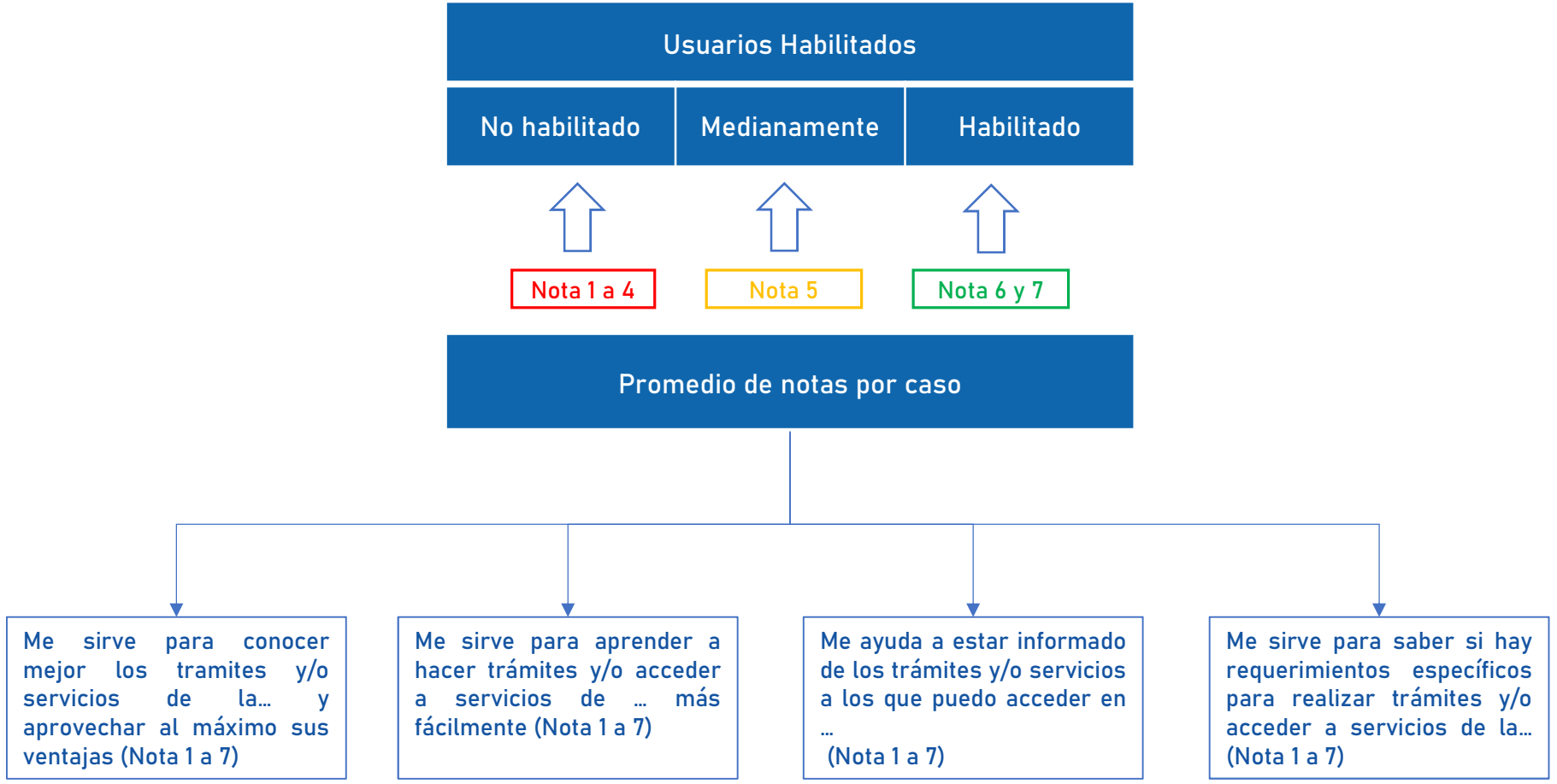
HABILITACIÓN

- 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.

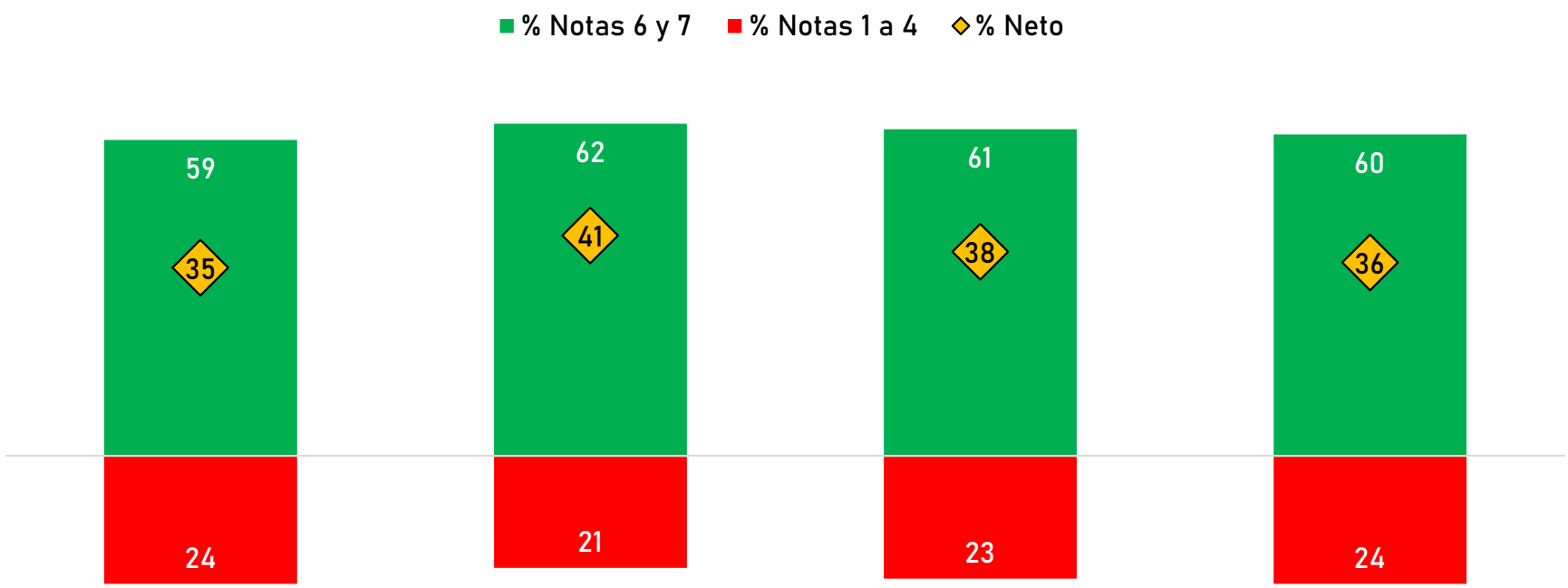
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una **mejor comunicación**, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) Bienes Nacionales

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…?

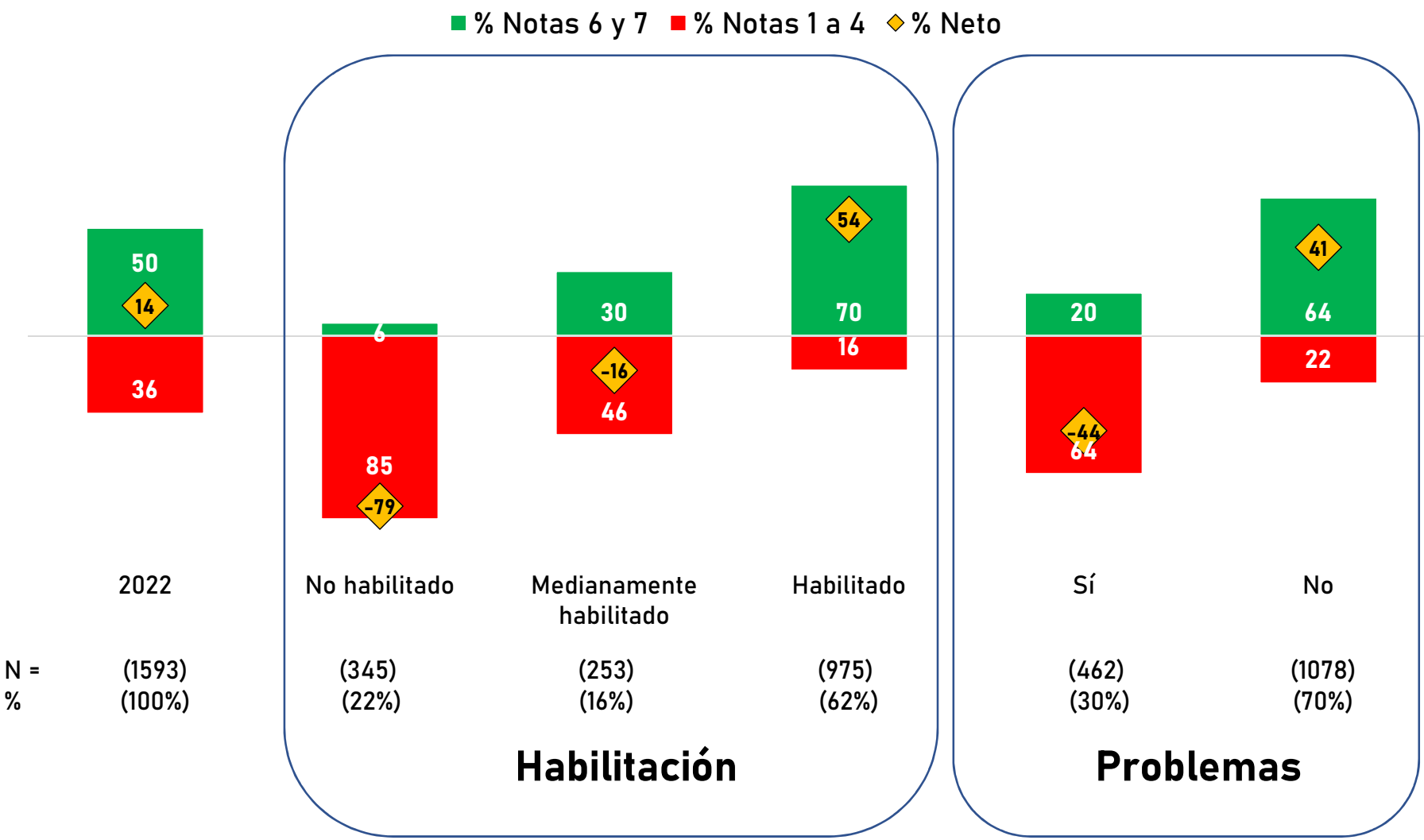


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Institución y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Institución más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Institución	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Institución
N = 1568	N = 1568	N = 1568	N = 1564

Se omiten NS/ NR

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

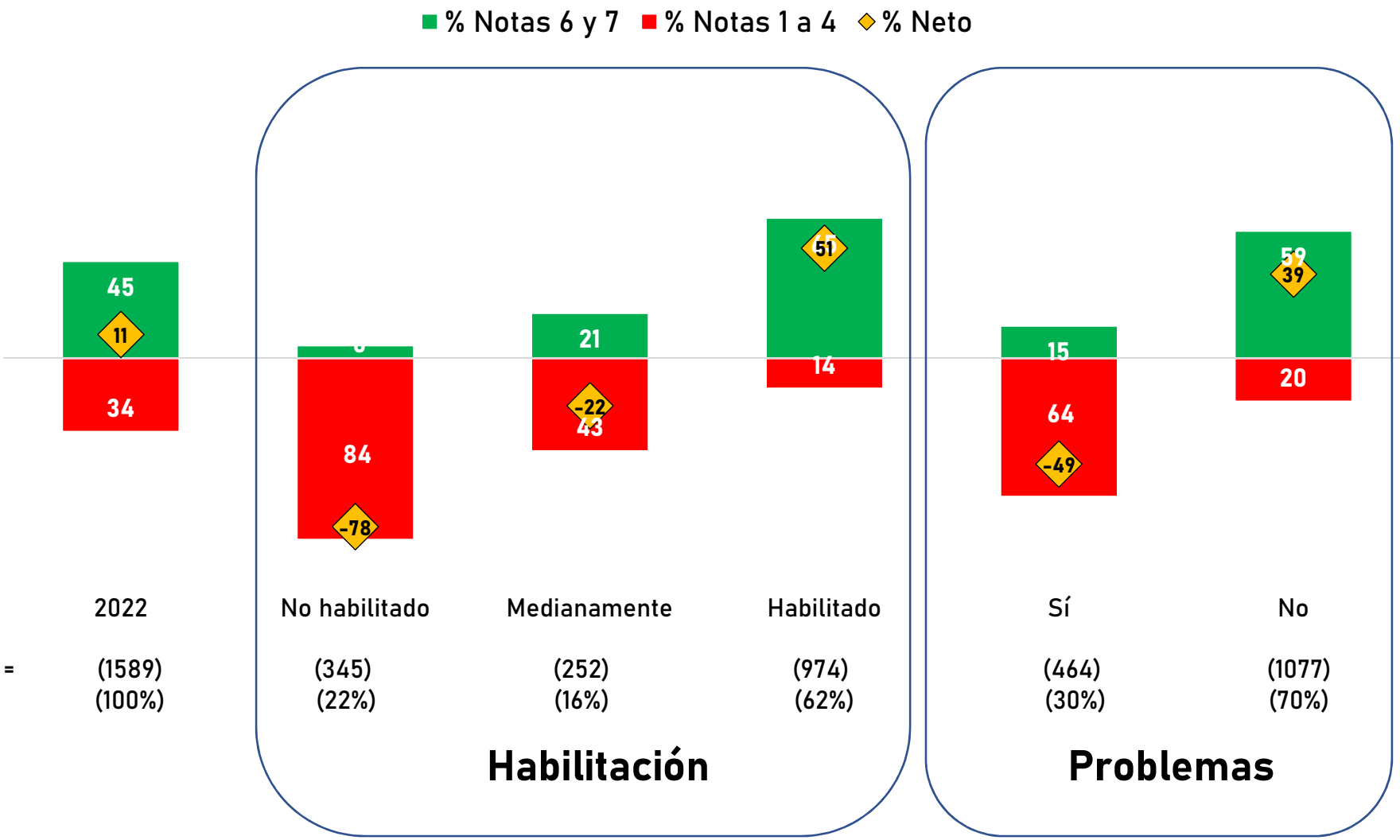
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten NS/ NR

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

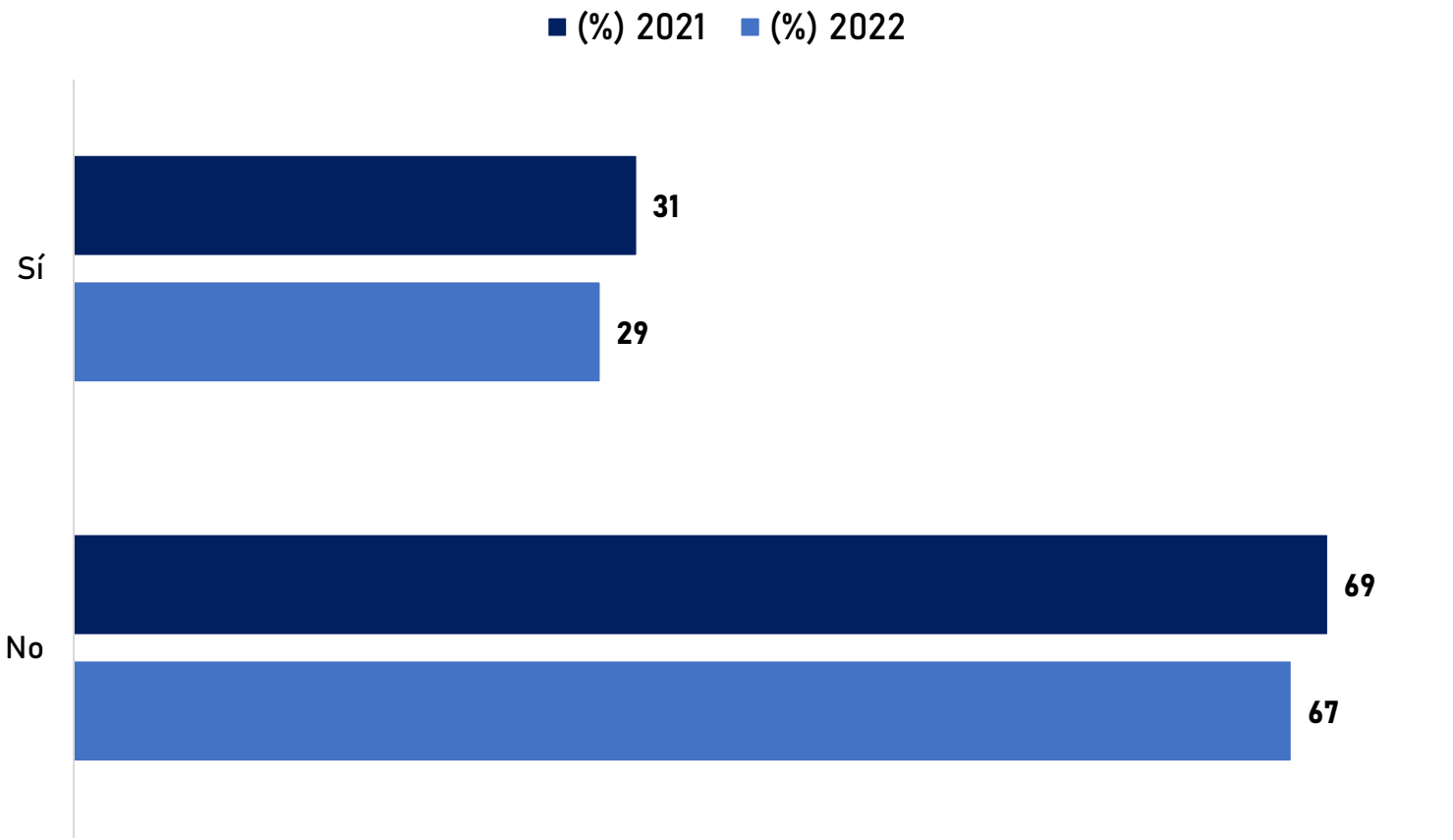
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten NS/ NR

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
AÑO –2022

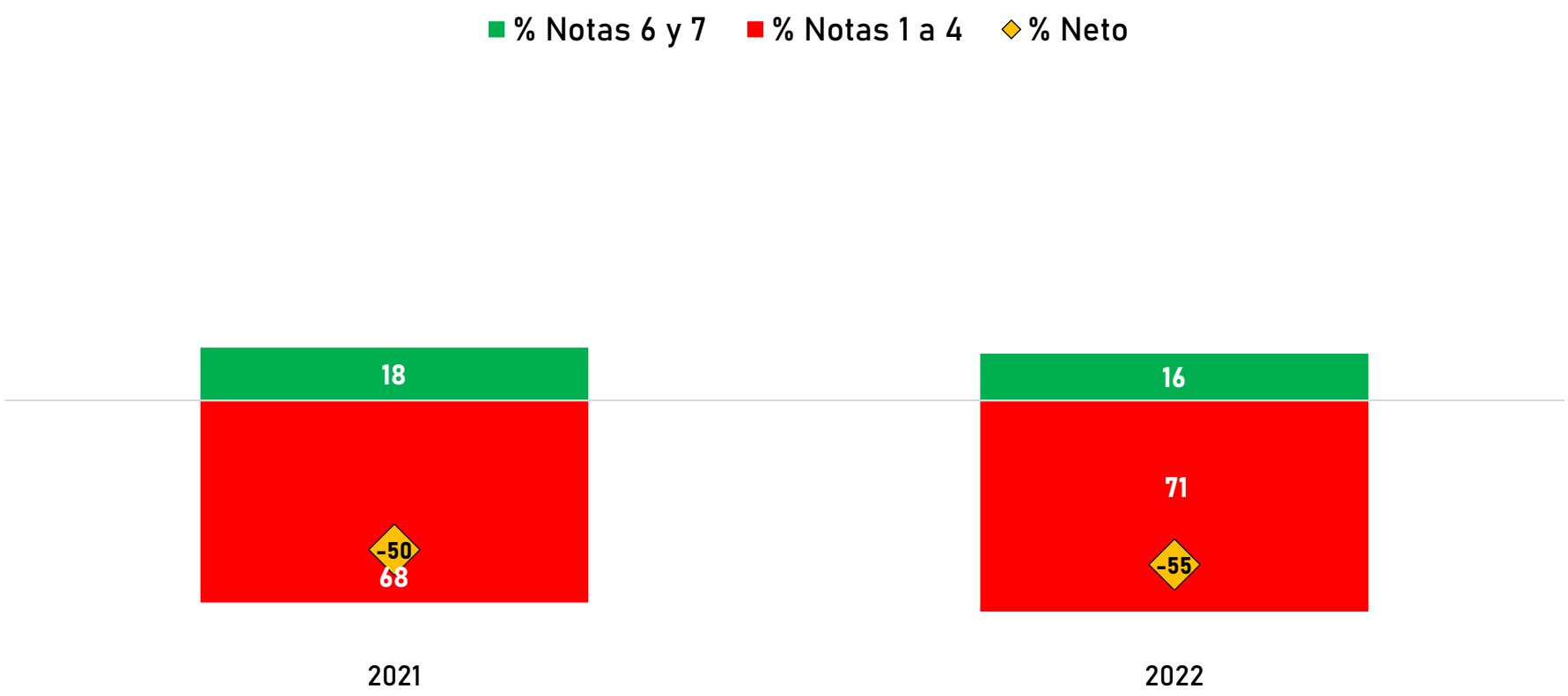
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 1608
Omite los NS-NR

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)

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



N 2022 = 454
Se omiten NS/ NR

PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?

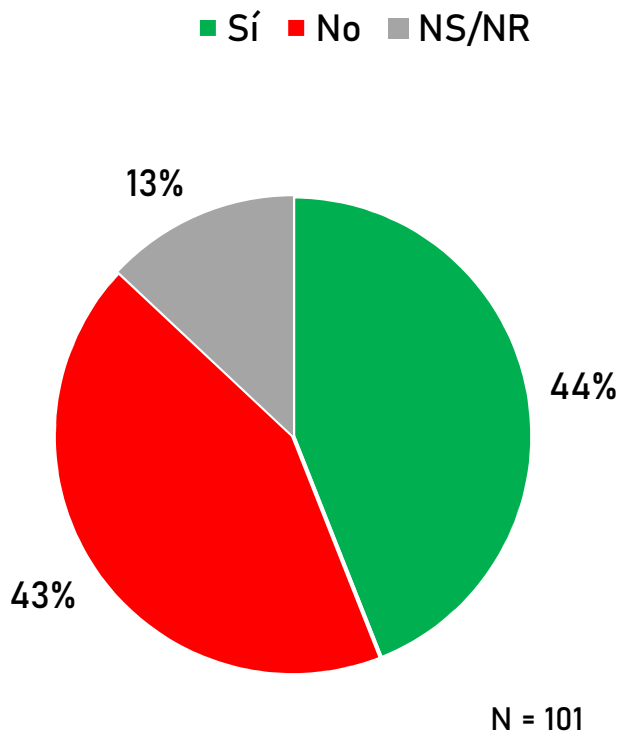


N 2022 = 467

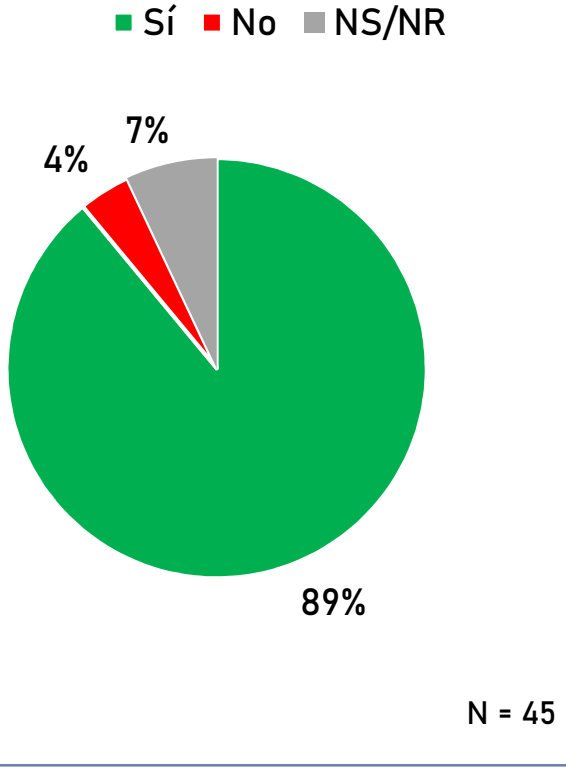
VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN

TRÁMITE DE ARRIENDO

¿Obtuvo el arriendo de inmueble fiscal que estaba trabajando?



Luego de haber obtenido el arriendo, ¿le informó algún funcionario/a del Ministerio de BBNN sobre las formas de pago de su arriendo?



IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

MODELO DE ANÁLISIS

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

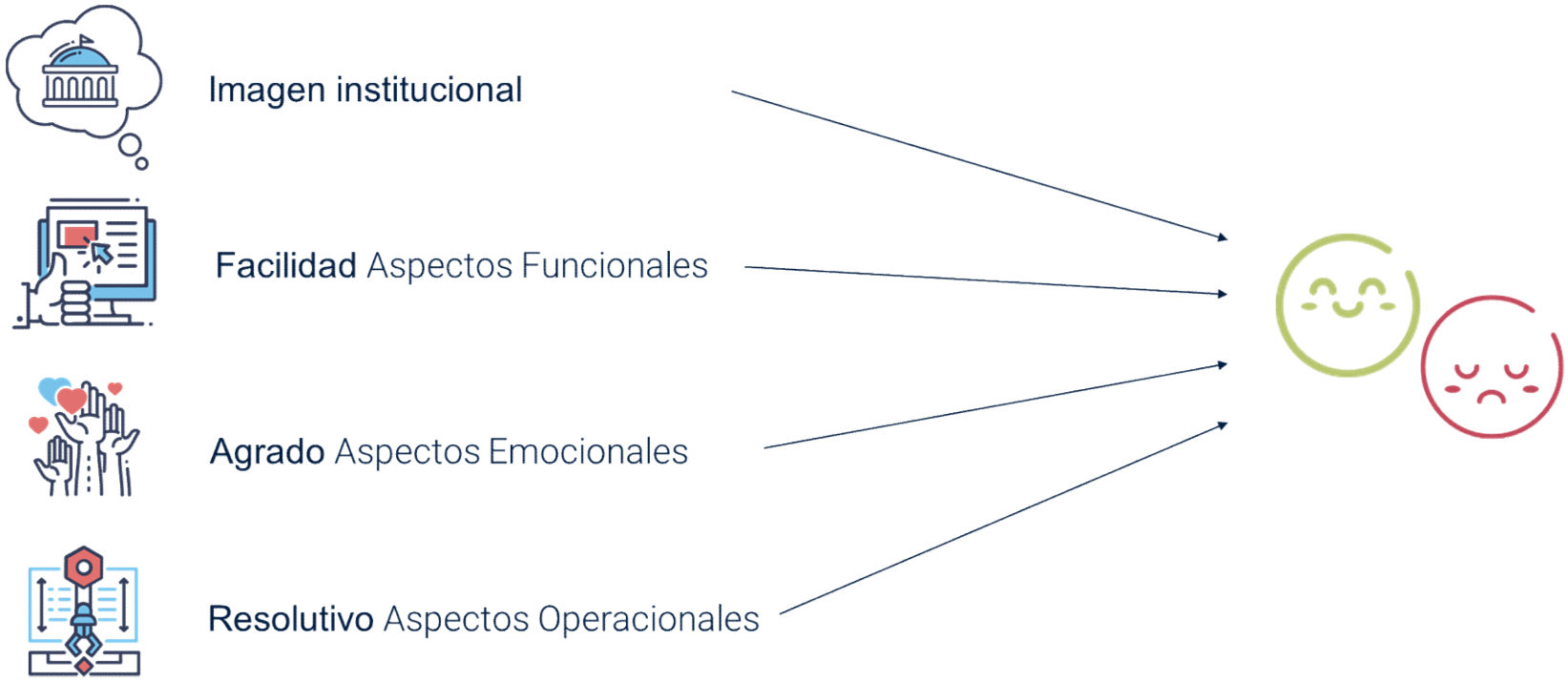
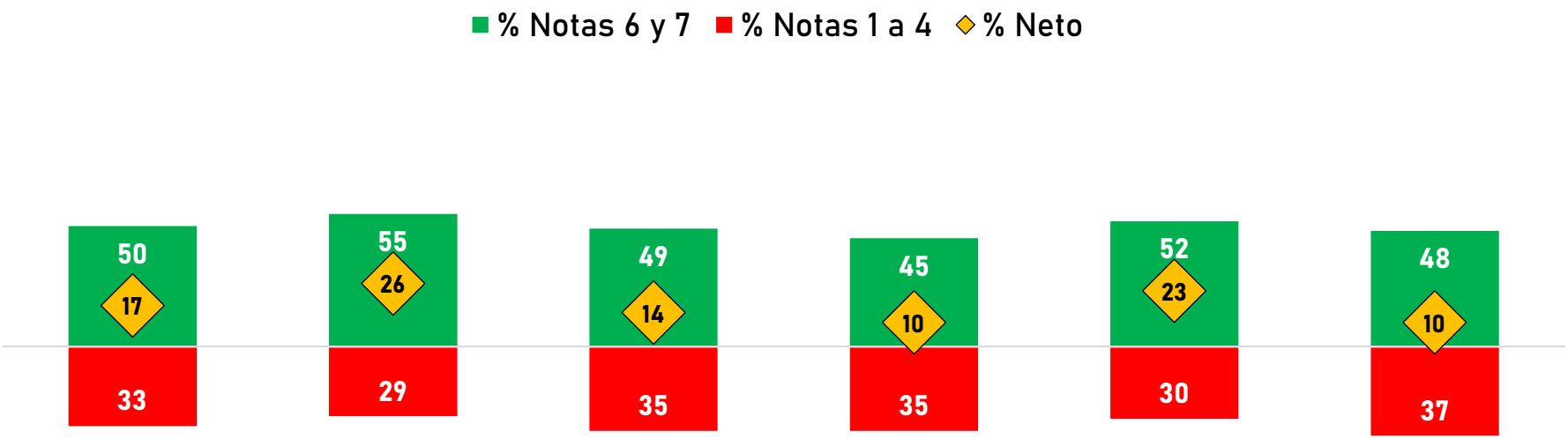


IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?

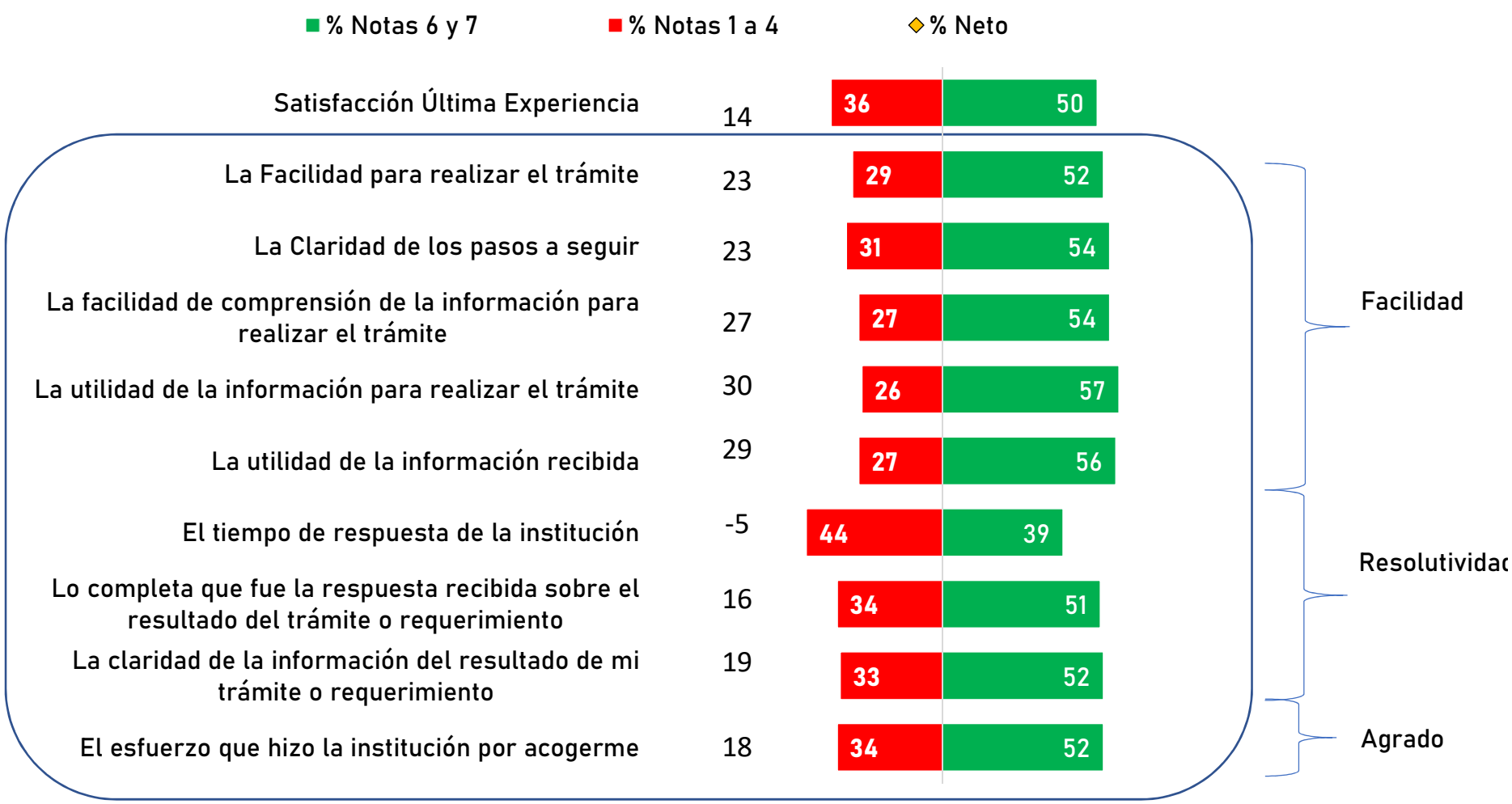


Que da confianza	Que es transparente	Que se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que se actualiza y moderniza	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de sus usuarios
N= 1578	N= 1552	N= 1585	N= 1503	N= 1546	N= 1575

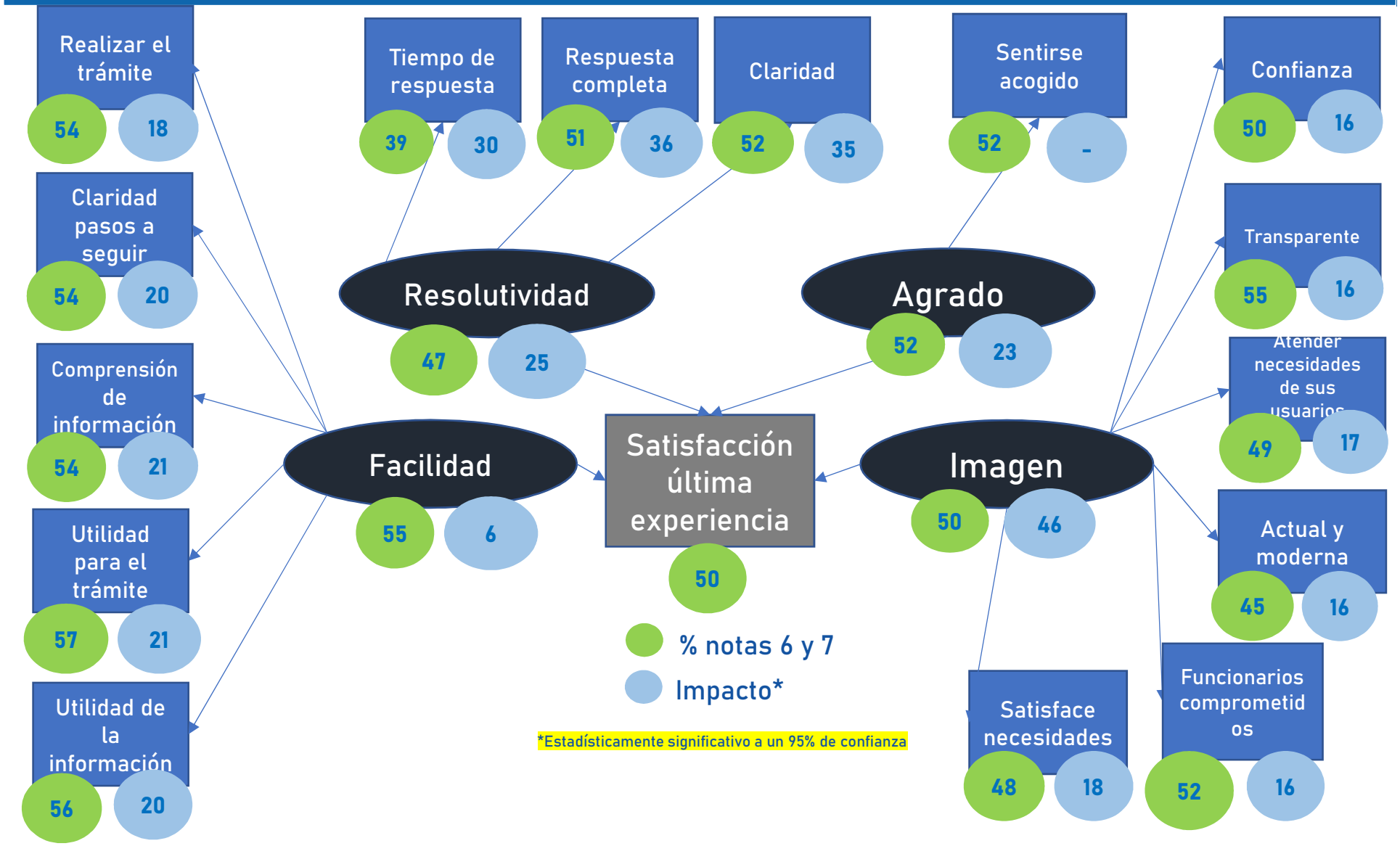
Se omiten NS/ NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en el Ministerio de Bienes Nacionales, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



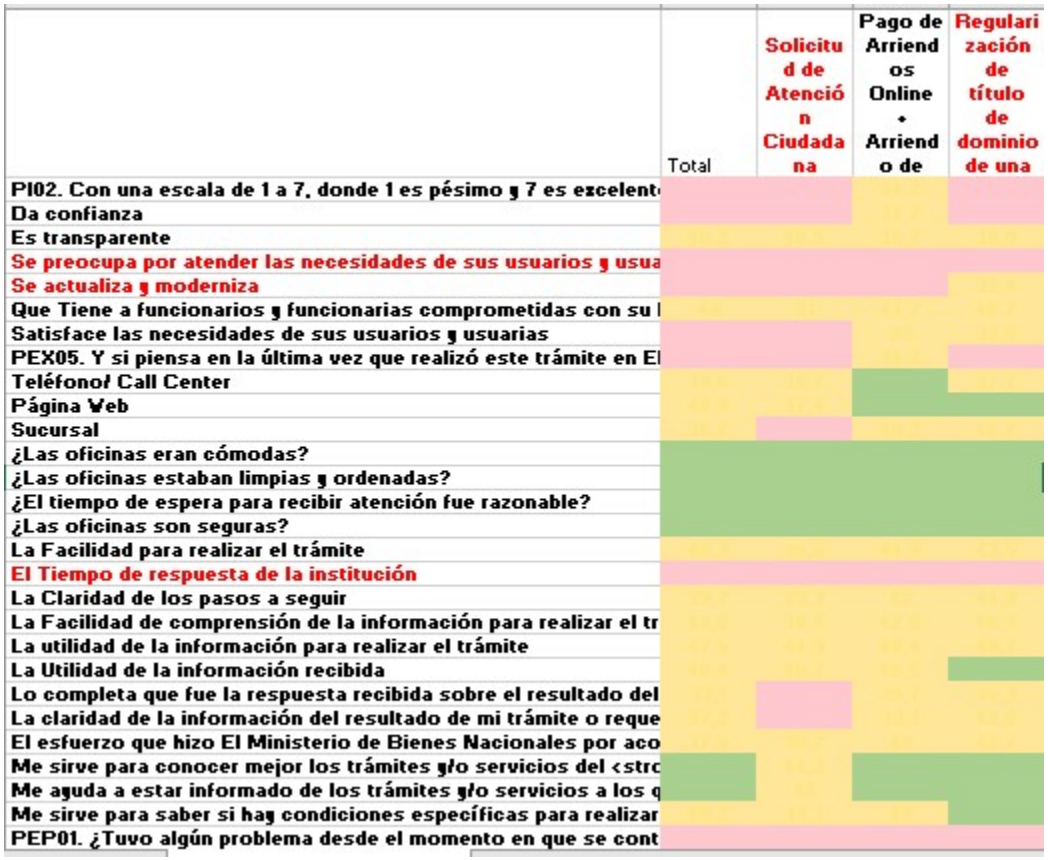
MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES
Ministerio Bienes Nacionales



IX. PLANIFICACIÓN DEL LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

- Se realiza reunión con institución para revisar los principales resultados, a través de mapa de calor, del servicio:



LEVANTAMIENTO CUALITATIVO

Activa muestra mapa de calor con los resultados de los principales indicadores de la institución destacando las mayores oportunidades de mejora en:

- Preocupación por atender las necesidades de sus usuarios
- Actualización y modernización
- Tiempo de respuesta de la institución
- Resolutividad de problemas
- A nivel de trámites los focos deben estar puestos en: Solicitud de atención ciudadana y Regularización de titulo de dominio de una propiedad

La institución señala:

- Se responde en los plazos, pero cuando los usuarios preguntan por temas de titulo de dominio la respuesta no es la esperada
- Se hacen cargo de problemas que no son de atención ciudadana
- En la regularización de titulo de dominio, se ingresan los antecedentes, pero es un trámite que puede demorar de 6 meses a 2 años.
- Se reconoce que tienen un sistema lento y antiguo.
- Hay poca orientación al usuario y mucha orientación a tramitar
- Adolecen de acompañamiento, los clientes piden que se les informe más, no tienen callcenter como tal, son 3 personas contestando el teléfono.

A partir de esta reunión se trabaja en Pauta, que se envía a institución para aprobación

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 4

CAJA DE PREVISIÓN DE LA DEFENSA NACIONAL
DIRECCIÓN DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PRENDARIO
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
SUBSECRETARÍA DE BIENES NACIONALES
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO
SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DE VIALIDAD