



# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados **Subsecretaría de Bienes Nacionales**  
**Ministerio de Bienes Nacionales**



# INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

**Institución Ejecutora:**  
Activa Research

**Jefe de Proyecto:**  
Rodrigo de la Riva

**Equipo Consultor:**  
Victoria León  
María Paz Demangel  
Pablo Figueroa  
Natalia Pavez

**Contraparte Institucional:**  
Tomás Aguayo

**Red de Expertos y Asesoría:**  
Secretaría de Modernización



# 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.

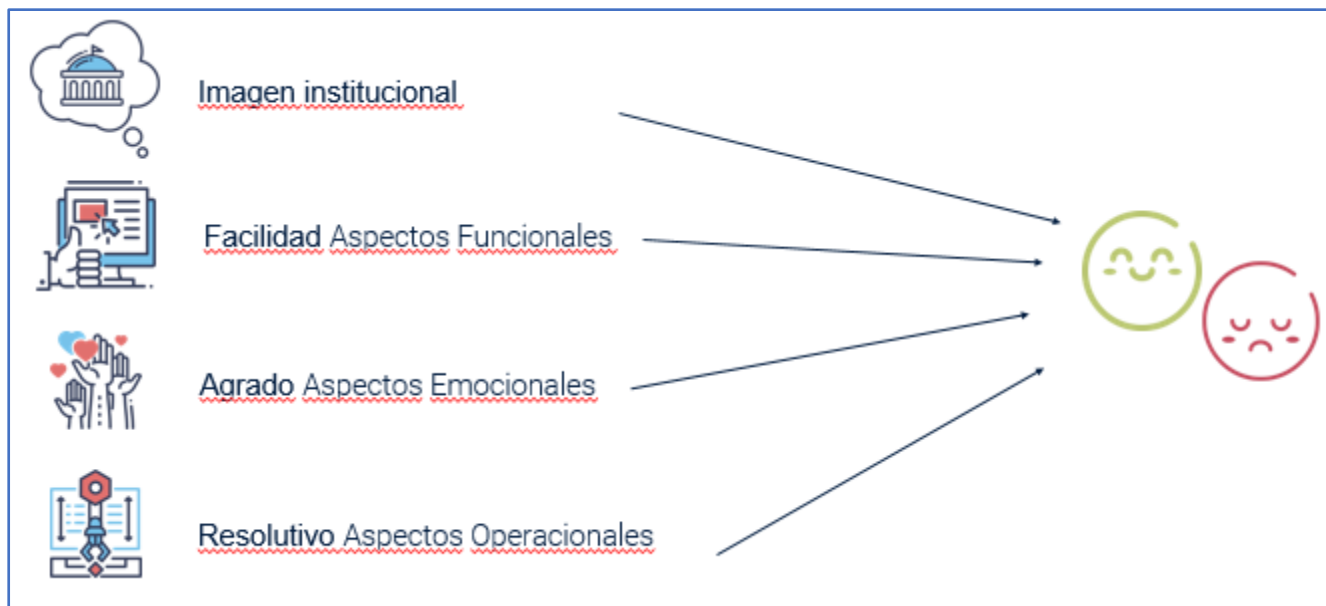
Determinar y cuantificar los factores y “drivers” más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

## II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

# 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:



## III. METODOLOGÍA

# FICHA METODOLÓGICA GENERAL

- Técnica** : Encuestas telefónicas CATI y online vía CAWI email
- Universo** : Personas usuarias de Bienes Nacionales que realizaron los trámites de solicitud de atención a la ciudadanía, pago de arriendos online, regularización de título de dominio de una propiedad particular, y arriendo de inmueble fiscal
- Muestreo** : Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado
- Marco Muestral** : Contactos provistos por la Subsecretaría de Bienes Nacionales de abril a septiembre
- Muestra** : 1.606
- Error** : +/- 2,4%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
- Ponderación** : Por tipo de trámite
- Fecha de Terreno** : 30 de agosto al 1 de diciembre

# MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.  
Muestra efectiva institución y marco muestral

Trámites	Muestra CATI		Muestra CAWI		Muestra total		Marco muestral
	n	Error	N	Error	n	Error	
Solicitud de Atención a la Ciudadanía	575	4,1%	395	4,9%	970	3,1%	4.632
Pago de Arriendos Online	155	7,9%	44	14,8%	199	6,9%	1.361
Regularización de título de dominio de una propiedad particular	131	8,6%	186	7,2%	317	5,5%	1.787
Arriendo de inmueble fiscal	65	12,2%	55	13,2%	120	8,9%	728
Total	926	3,2%	680	3,8%	1606	2,4%	8.508

# OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS CATI

Incidencia	Total	%
Contactado	4.100	70,1%
Entrevista correcta	926	15,8%
Entrevista rechazada	2423	41,4%
Entrevista rechazada por supervisión	12	0,2%
Fono equivocado	157	2,7%
Volver a llamar	582	10,0%
No contactado	1.746	29,9%
Averiado	237	4,1%
Buzón de voz	78	1,3%
Fax	5	0,1%
Fono ocupado	51	0,9%
No contesta	1.375	23,5%
Total general	5.846	100,0%

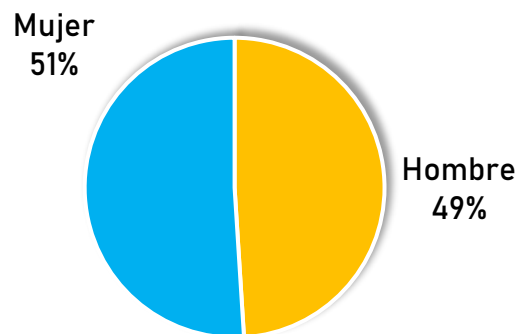
Indicador	Total
Encuestas	926
Horas CATI	683,4
Total llamados	45.657
Contacto por hora	66,8
Productividad	1,4
Incidencias	49,3
Duración llamada	21:59

# OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS CAWI

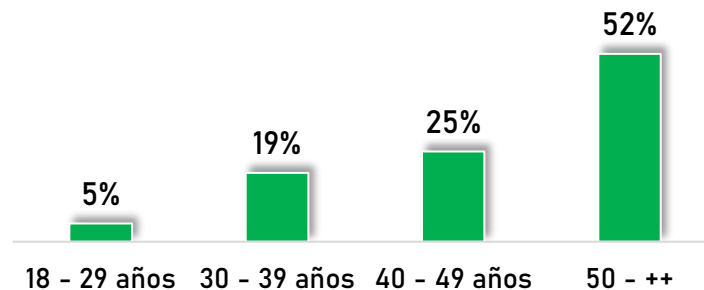
Institución	Envíos	Lectores	Clickers	Bajas	Casos válidos
BBNN	57.714	16.518	1.770	145	680
	-	28,6%	3,1%	0,3%	4,1%

# CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

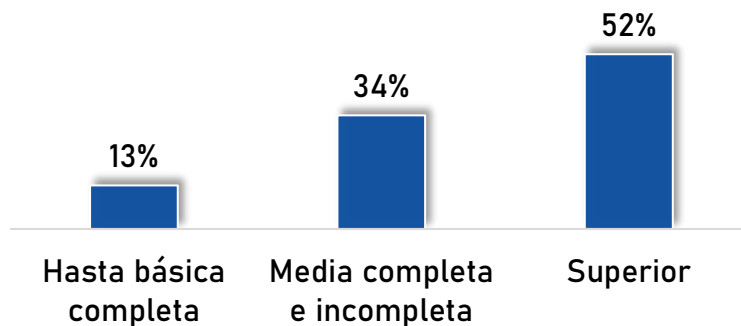
## Sexo



## Edad en Tramos

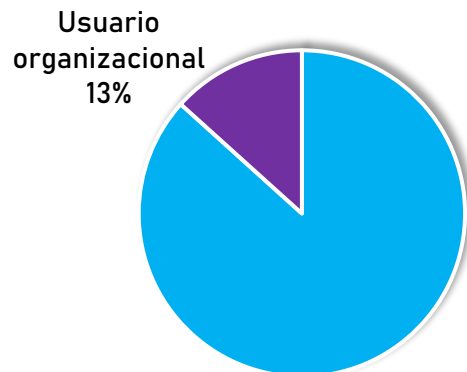


## Nivel Educativo

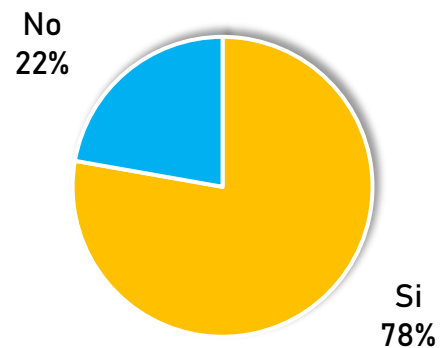


# CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

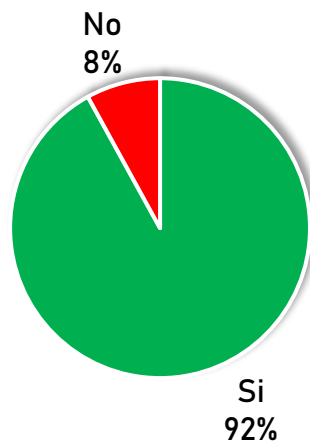
## Tipo de usuario



## Jefatura del Hogar

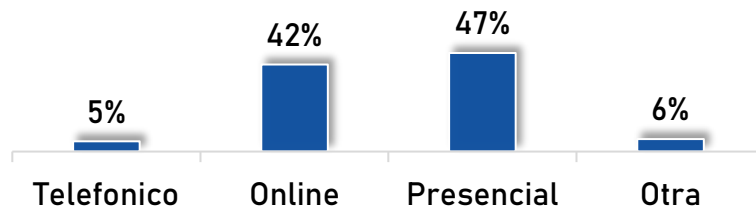


## Tenencia de Clave Única

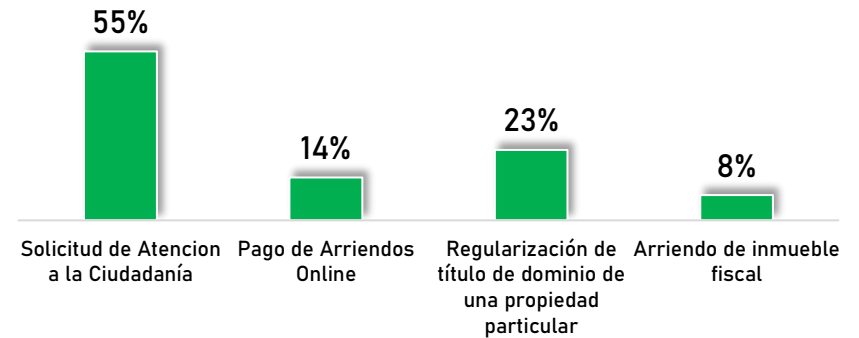


# CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

## Canal

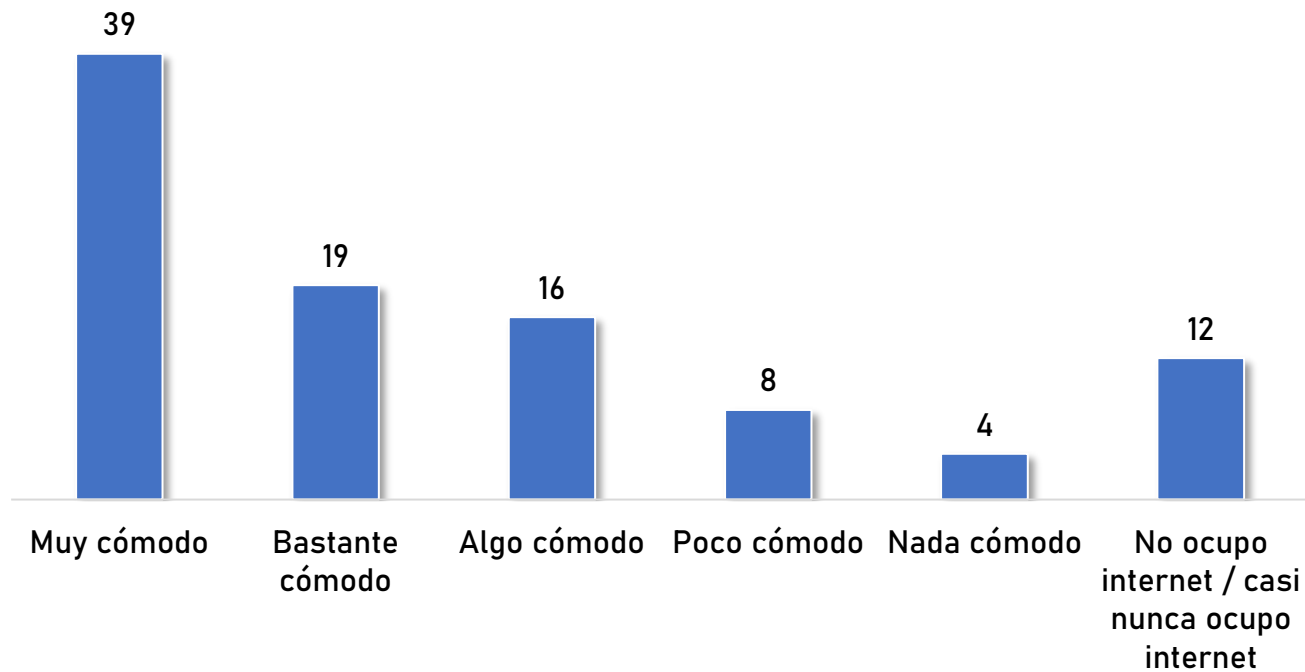


## Trámite



# Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet

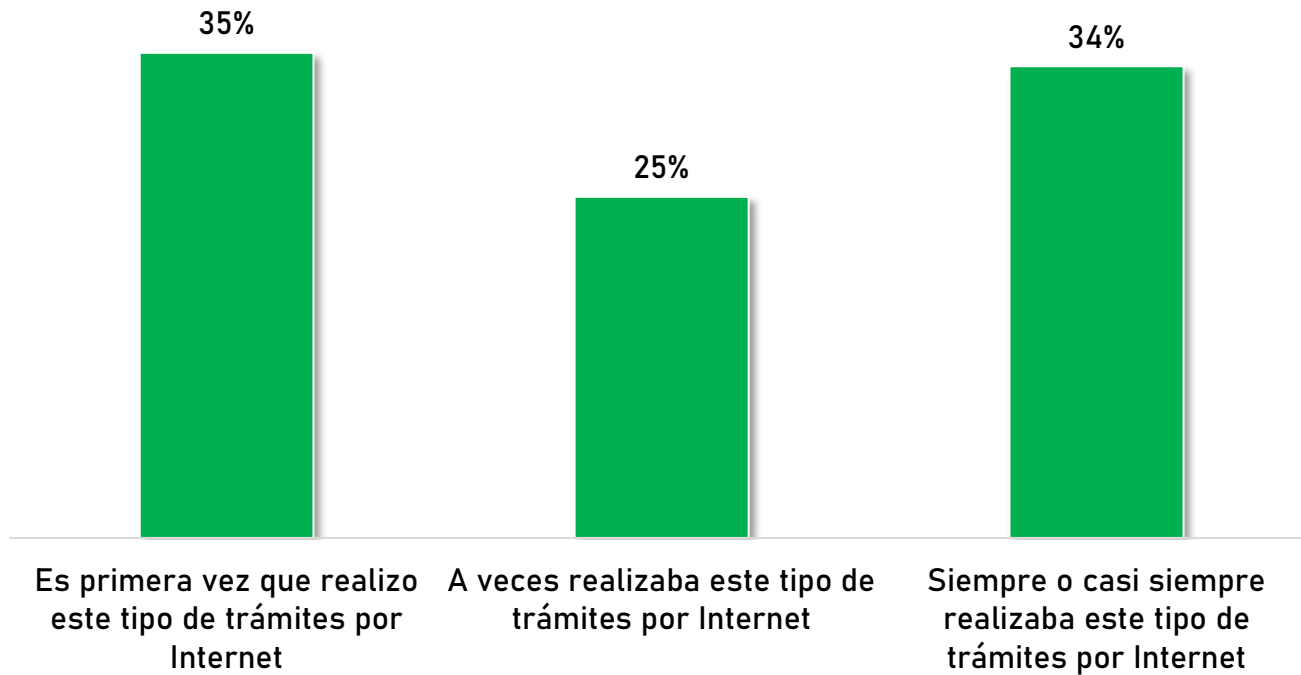
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



Se omiten las categorías NS-NR

# Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites

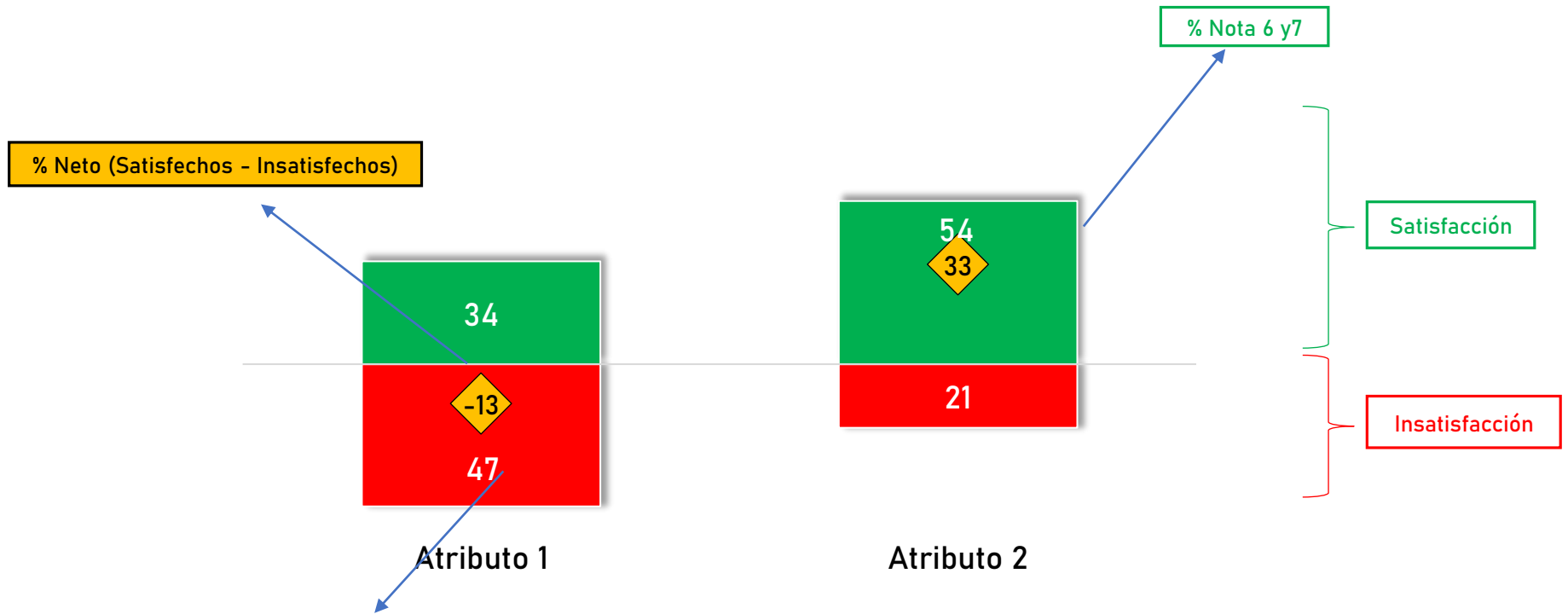
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



Se omiten las categorías NS-NR

# Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

## Nomenclatura e Indicadores



% Neto (Satisfechos - Insatisfechos)

% Nota 6 y 7

Satisfacción

Insatisfacción

Atributo 1

Atributo 2

% Nota 1 a 4

El cálculo de Satisfacción se Neta se debe realizar sobre la pregunta “Satisfacción última experiencia”

Los pasos a seguir son:

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

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

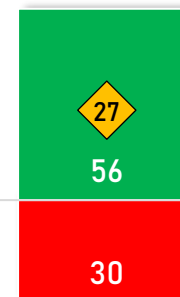
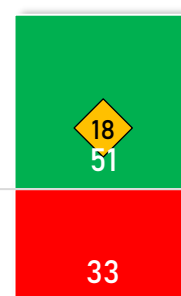
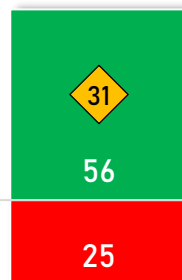
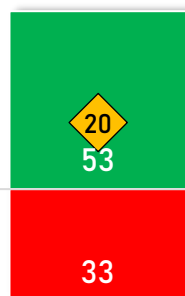


# Resultados de la medición

# 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?, 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.

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



2021

Solicitud de Atención a la Ciudadanía

Pago de Arriendos Online

Regularización de título de dominio de una propiedad particular

Arriendo de inmueble fiscal

N =

1.584

957

199

311

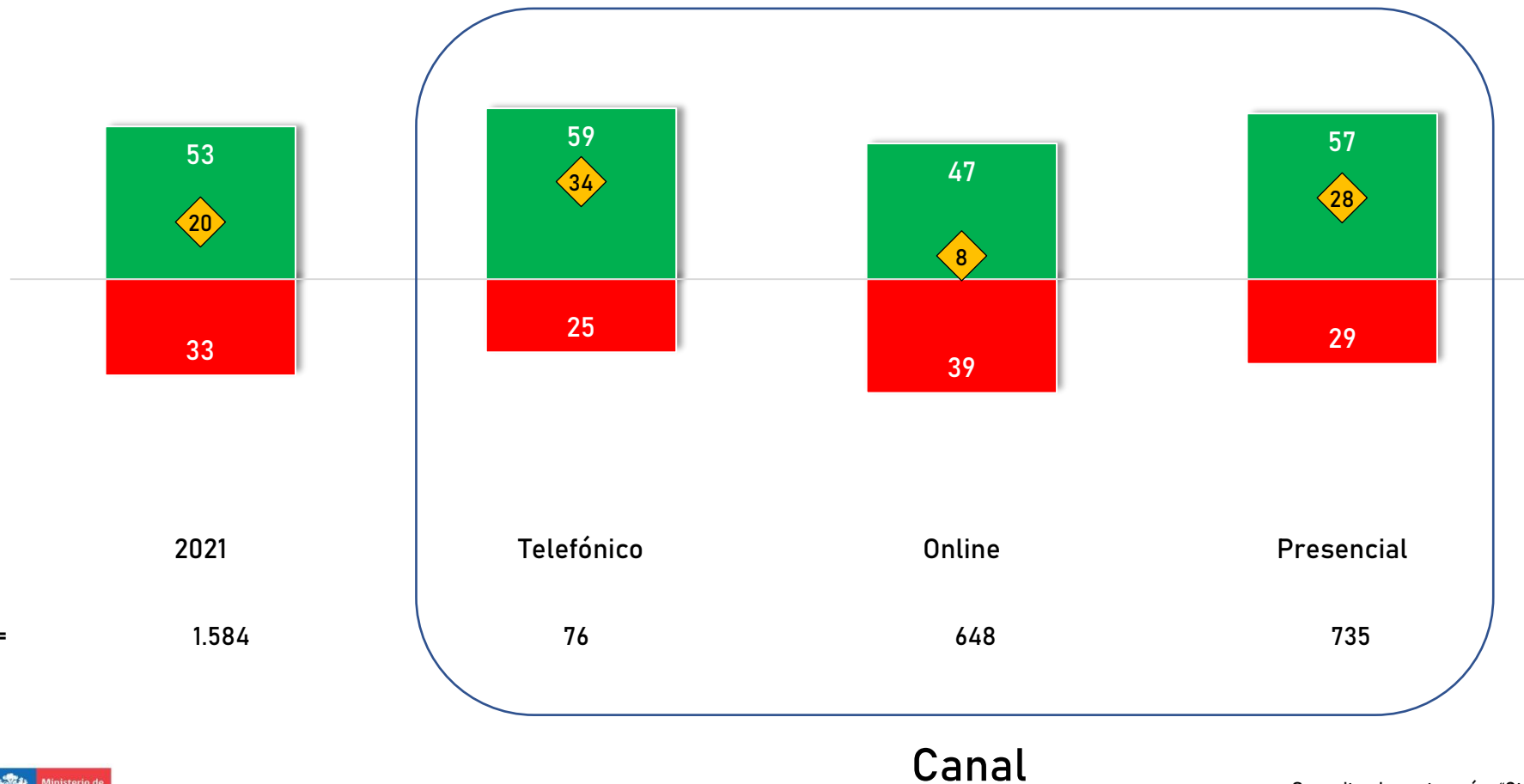
117

Trámite

# Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal de contacto

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?, 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.

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto

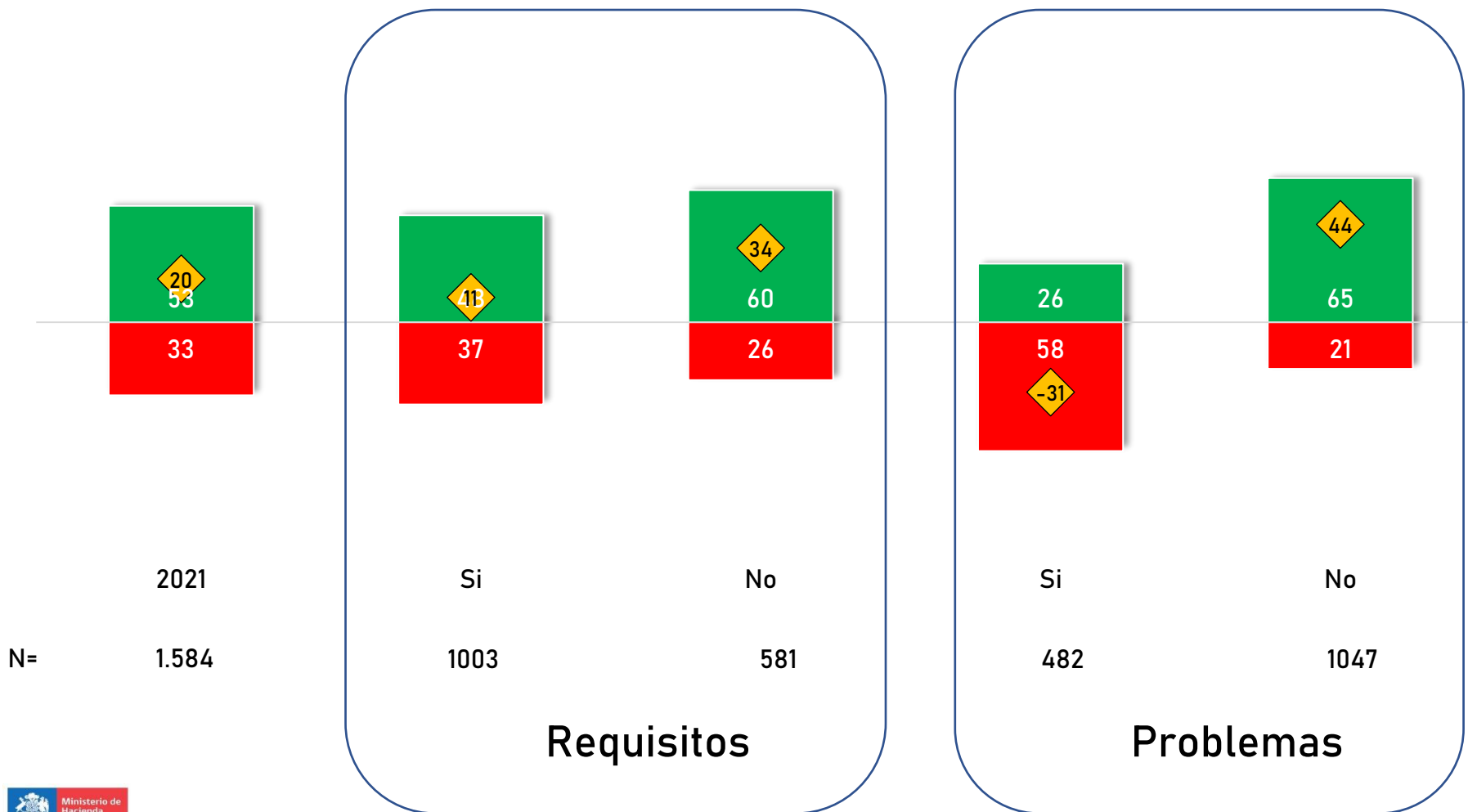


Se omiten las categorías "Otro"

# Satisfacción por requisitos y 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?, 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.

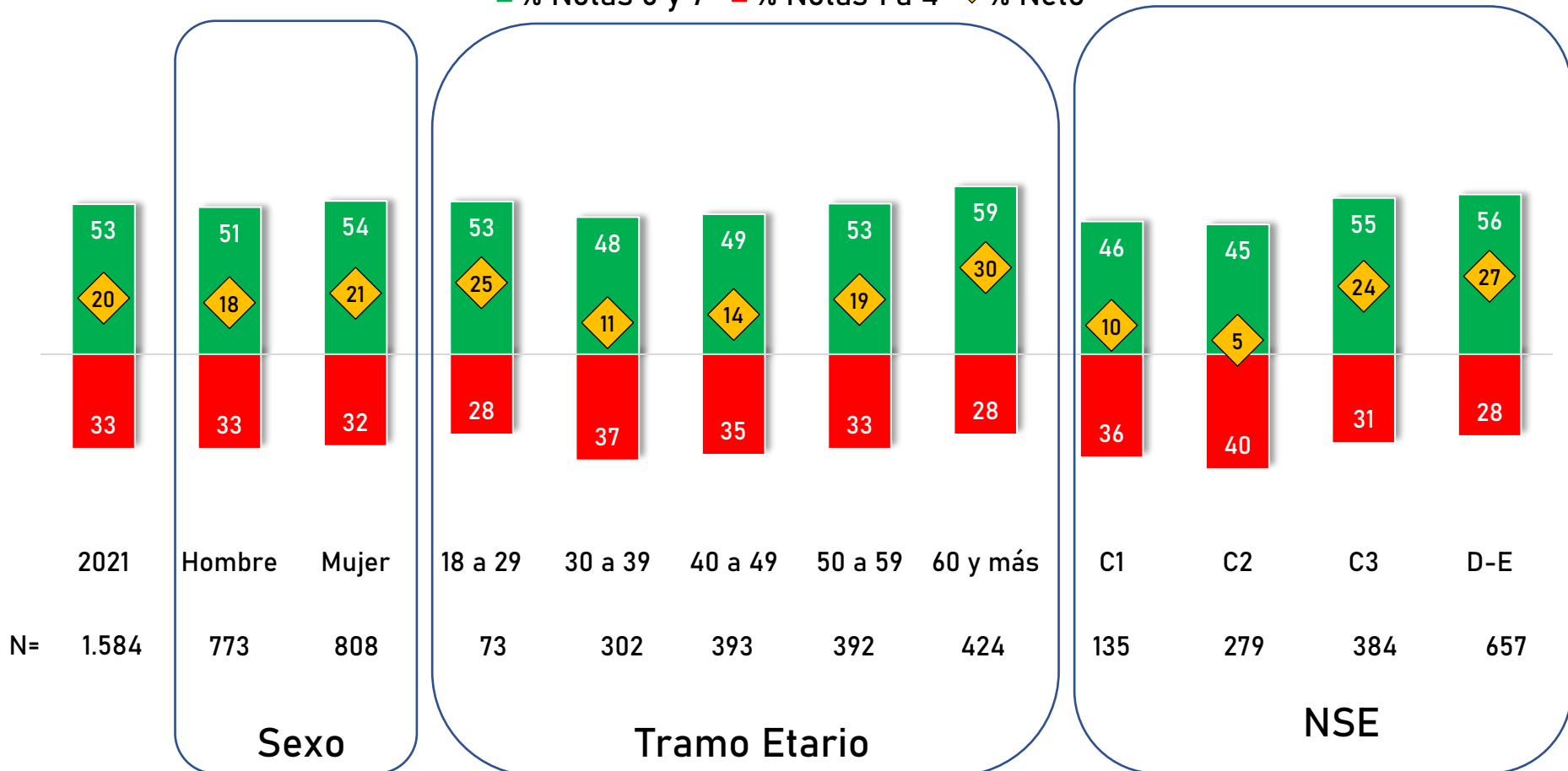
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y estrato

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?, 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

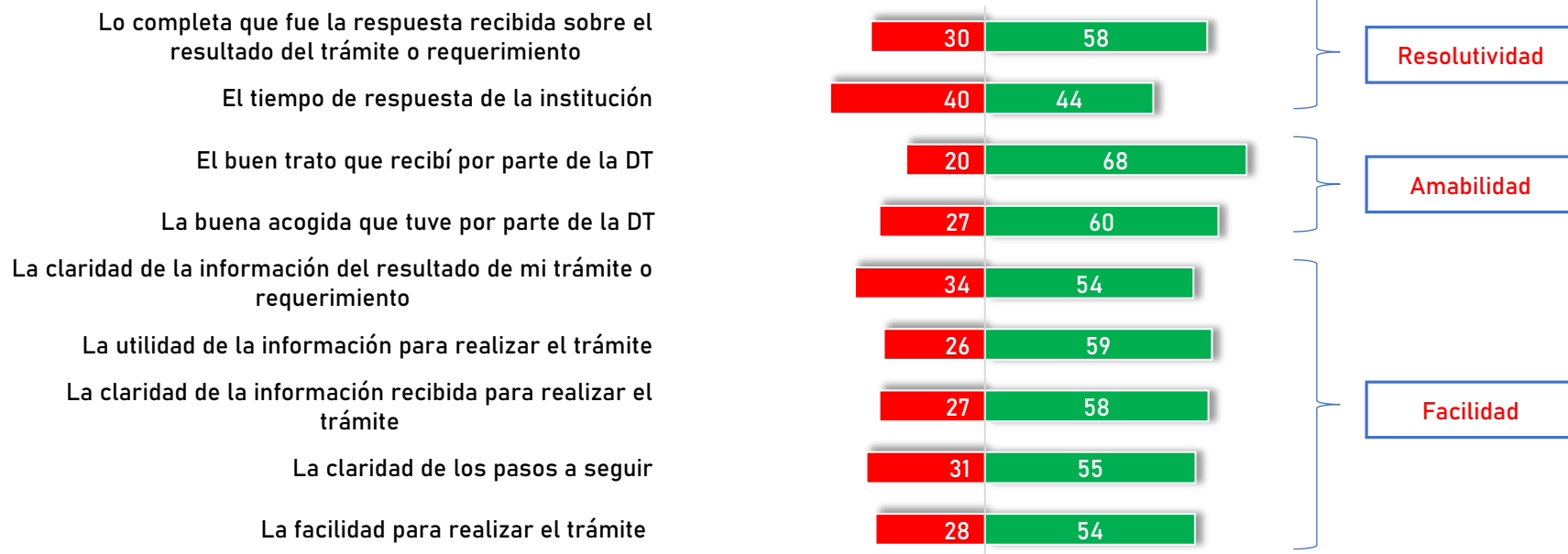
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



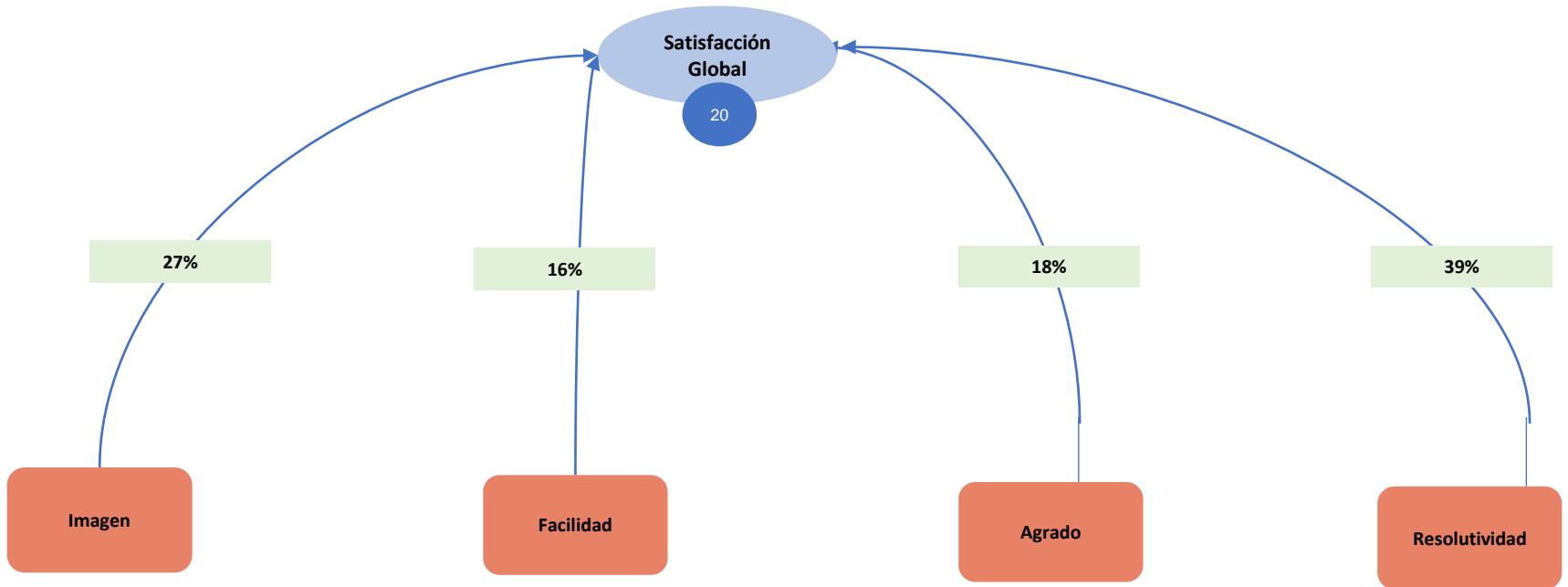
# Satisfacción Última Experiencia (%): Atributos de Experiencia

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?, 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.

■ % Notas 6 y 7   ■ % Notas 1 a 4



# Modelo de satisfacción

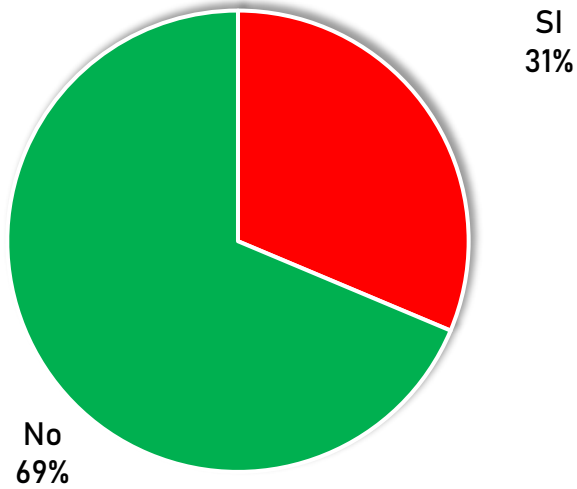


## Leyenda

- Importancia
- Dimensiones
- Satisfacción Neta

## Problemas – Ocurrencia

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

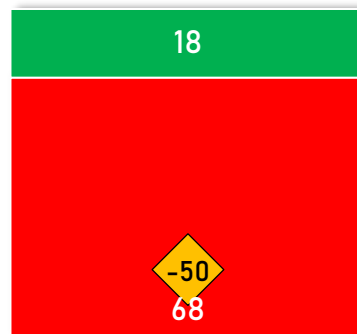


Se omiten las categorías NS-NR

# Problemas – Satisfacción con Respuesta

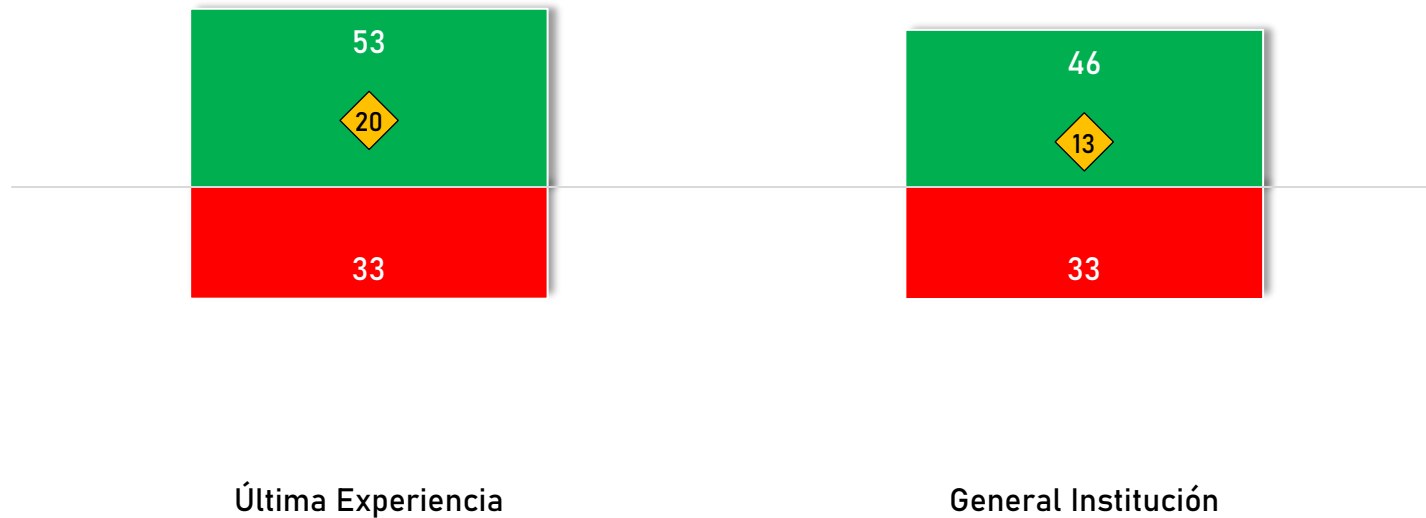
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la institución?

- % Notas 6 y 7
- % Notas 1 a 4
- ◆ % Neto



# Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

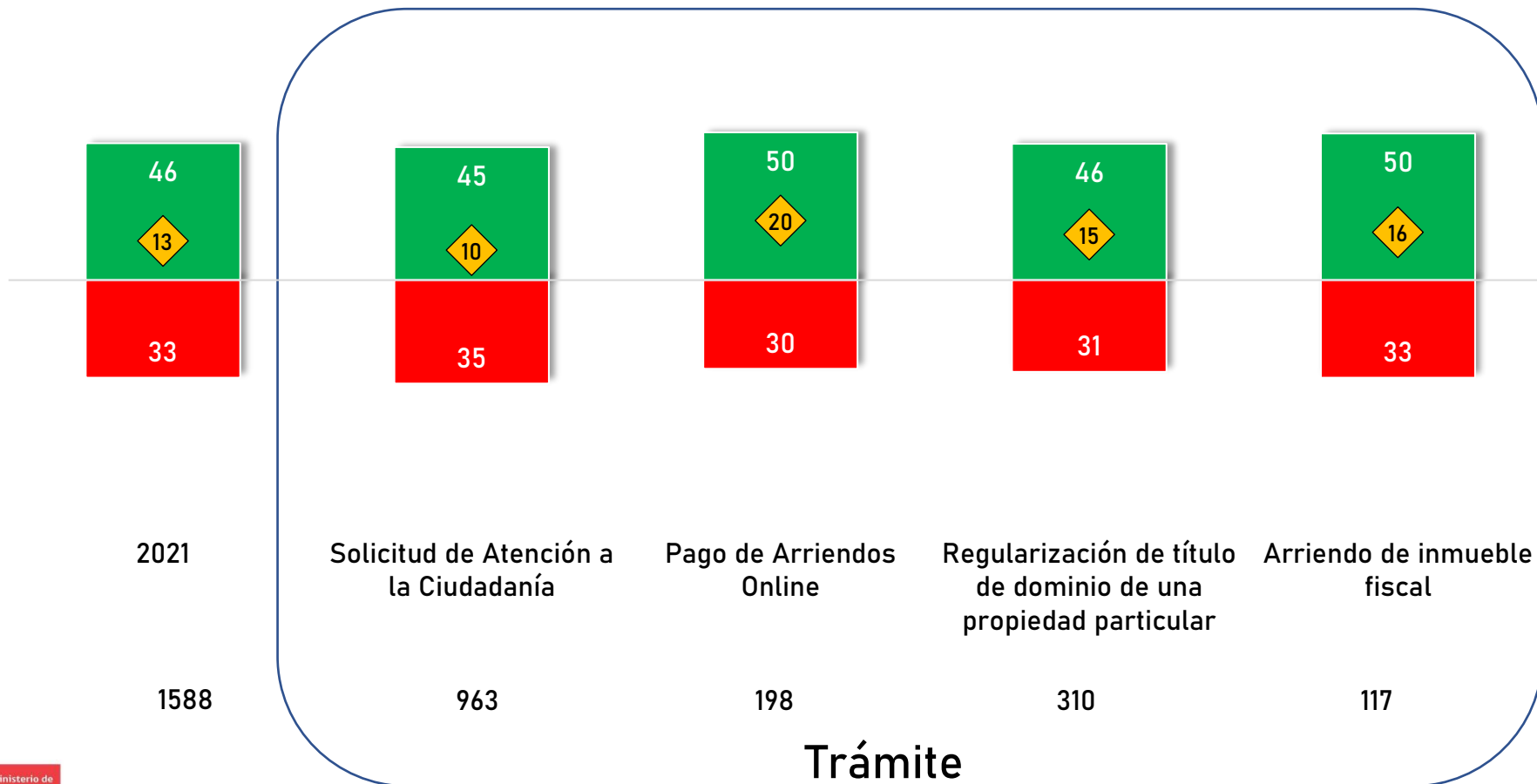
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# Evaluación General Institución (%) 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?

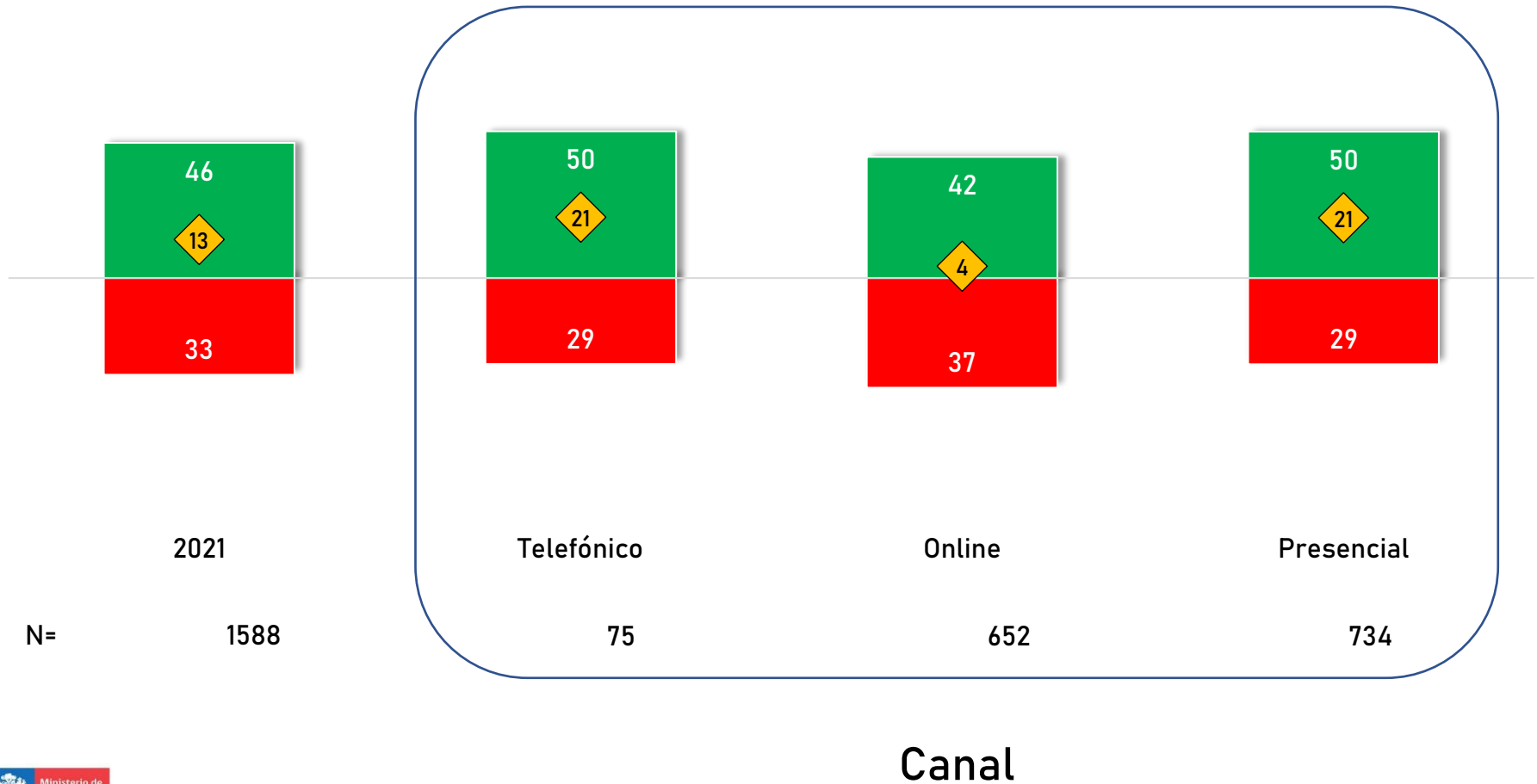
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# Evaluación General Institución (%) 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?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



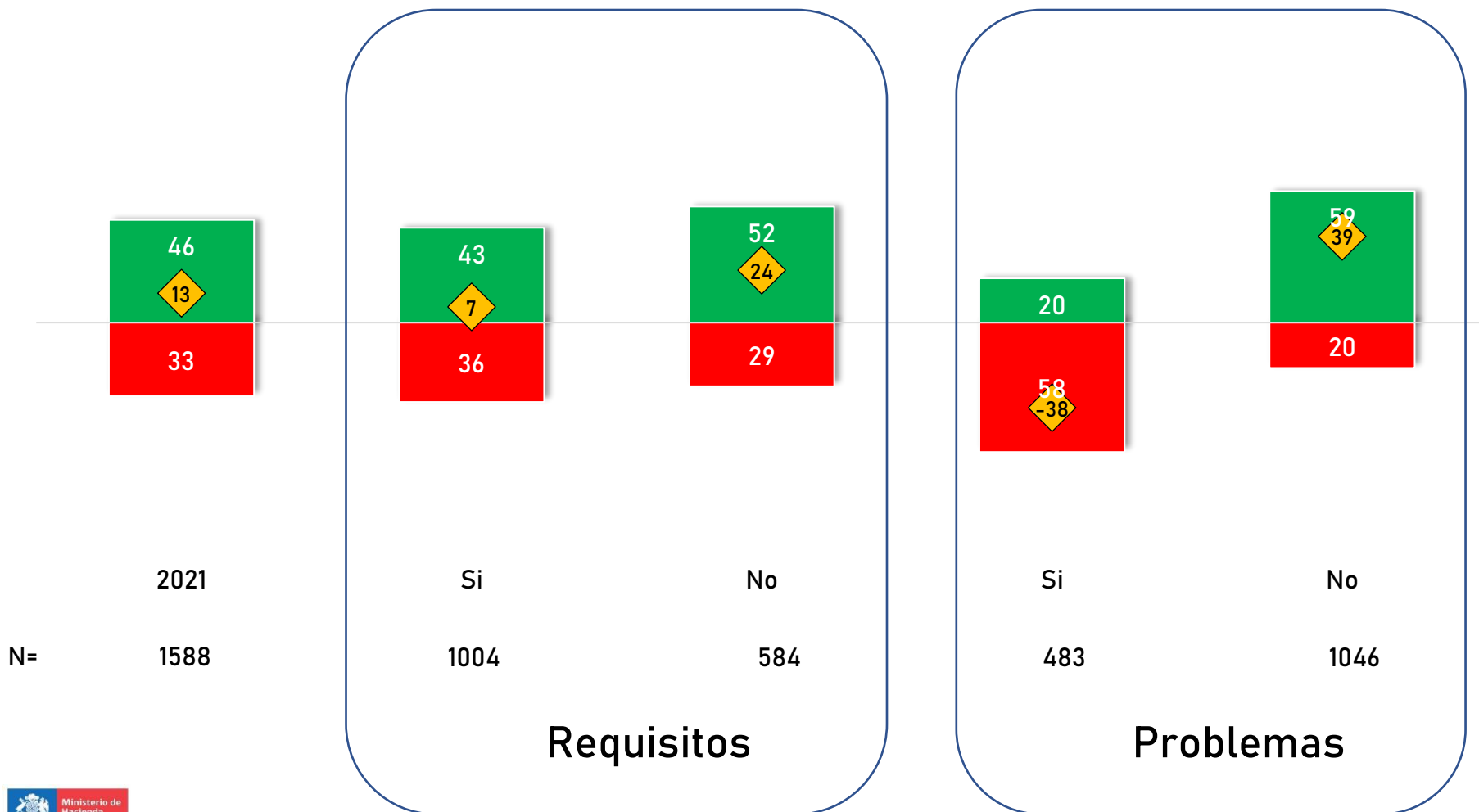
N= 1588

Canal

# Evaluación General Institución (%) por requisitos y 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?

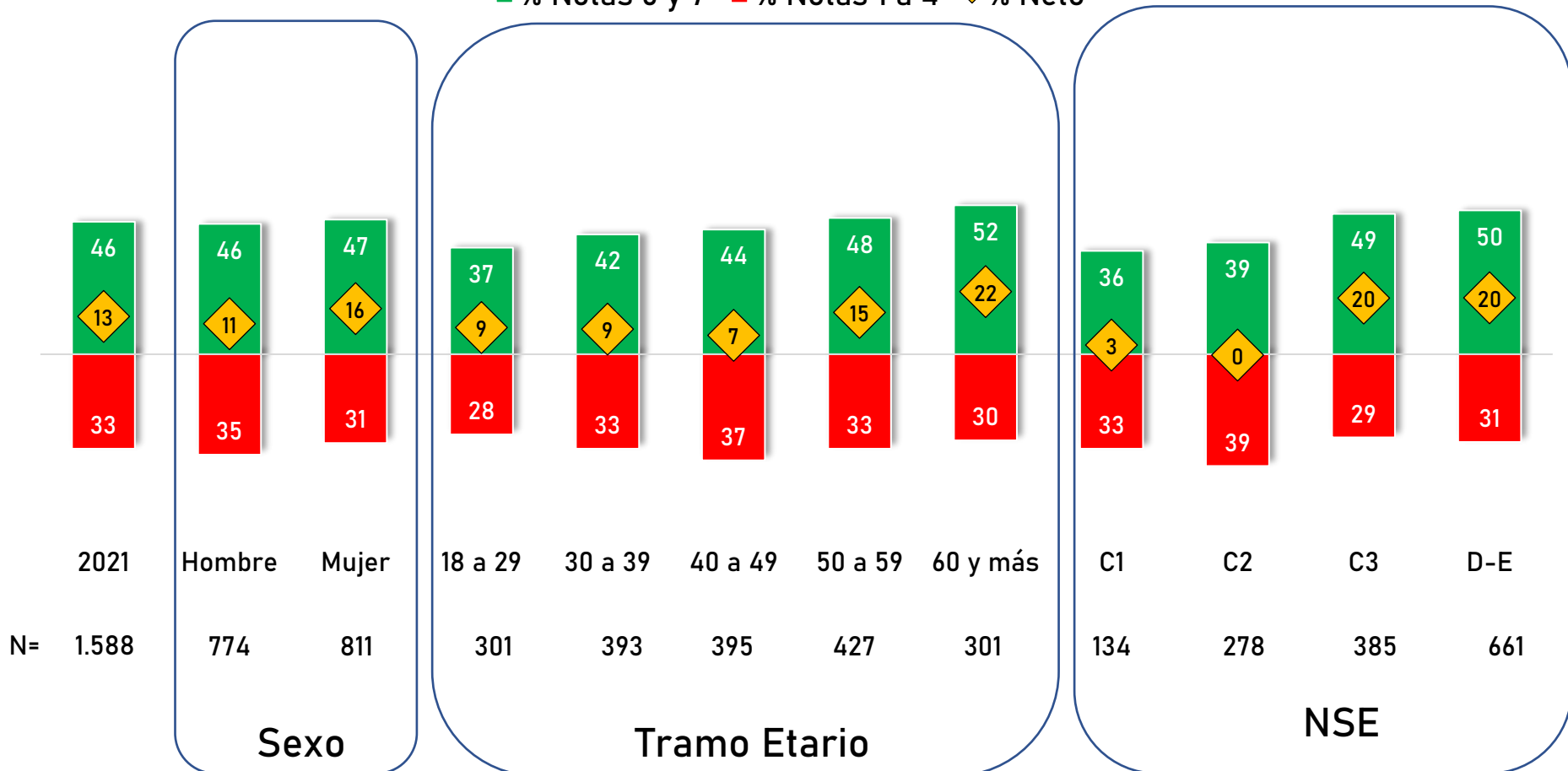
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# Evaluación General Institución (%) Por sexo, tramo etario y estrato

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?

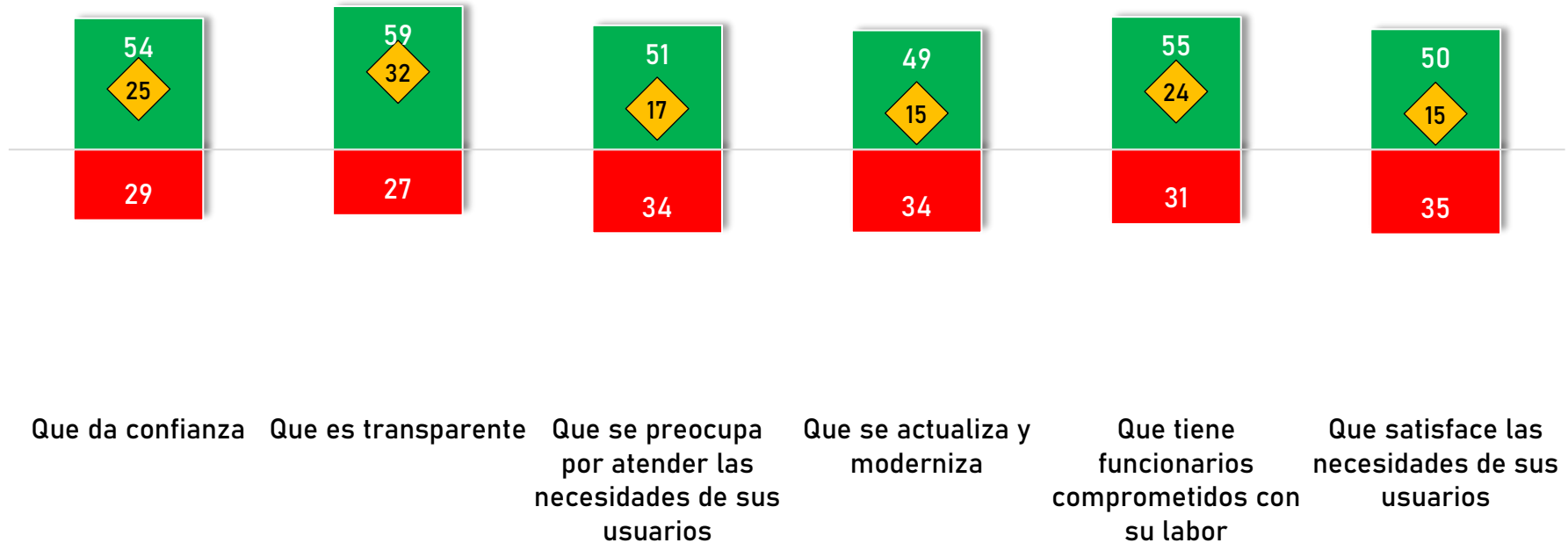
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# Imagen Institucional (%)

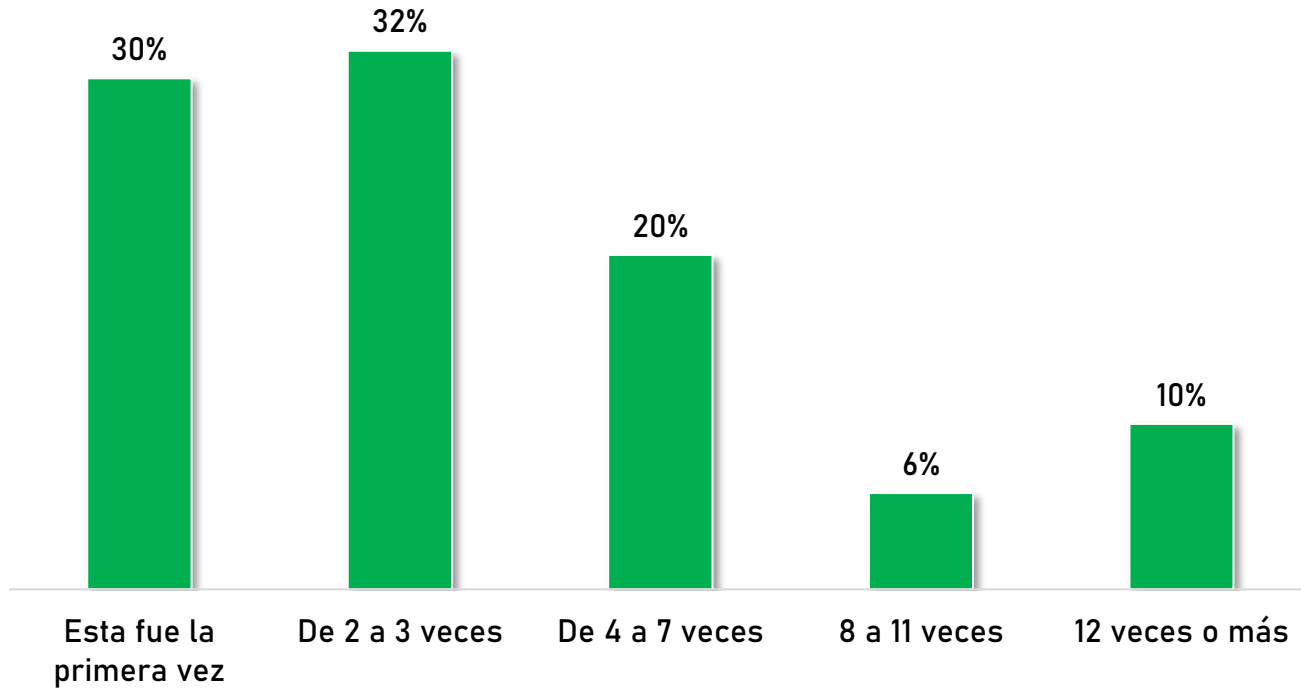
Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



## Intensidad del Usuario (%)

En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?

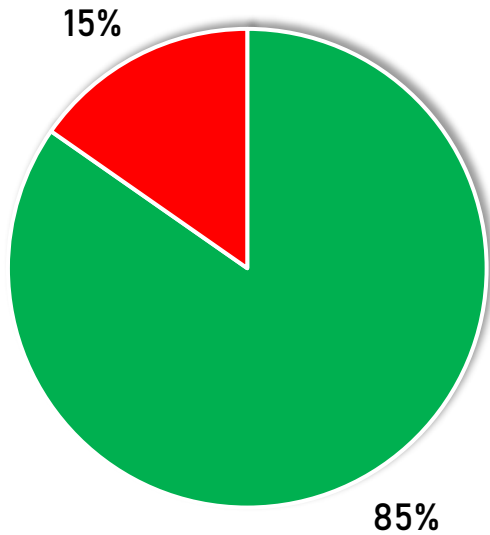


Se omiten las categorías NS-NR

# Conocimiento Institución

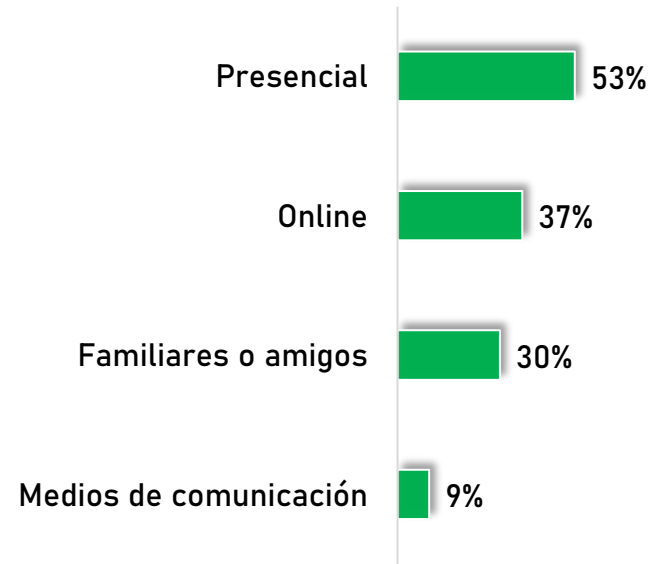
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?

■ Sí, ya lo sabía   ■ No lo sabía



N= 1.606

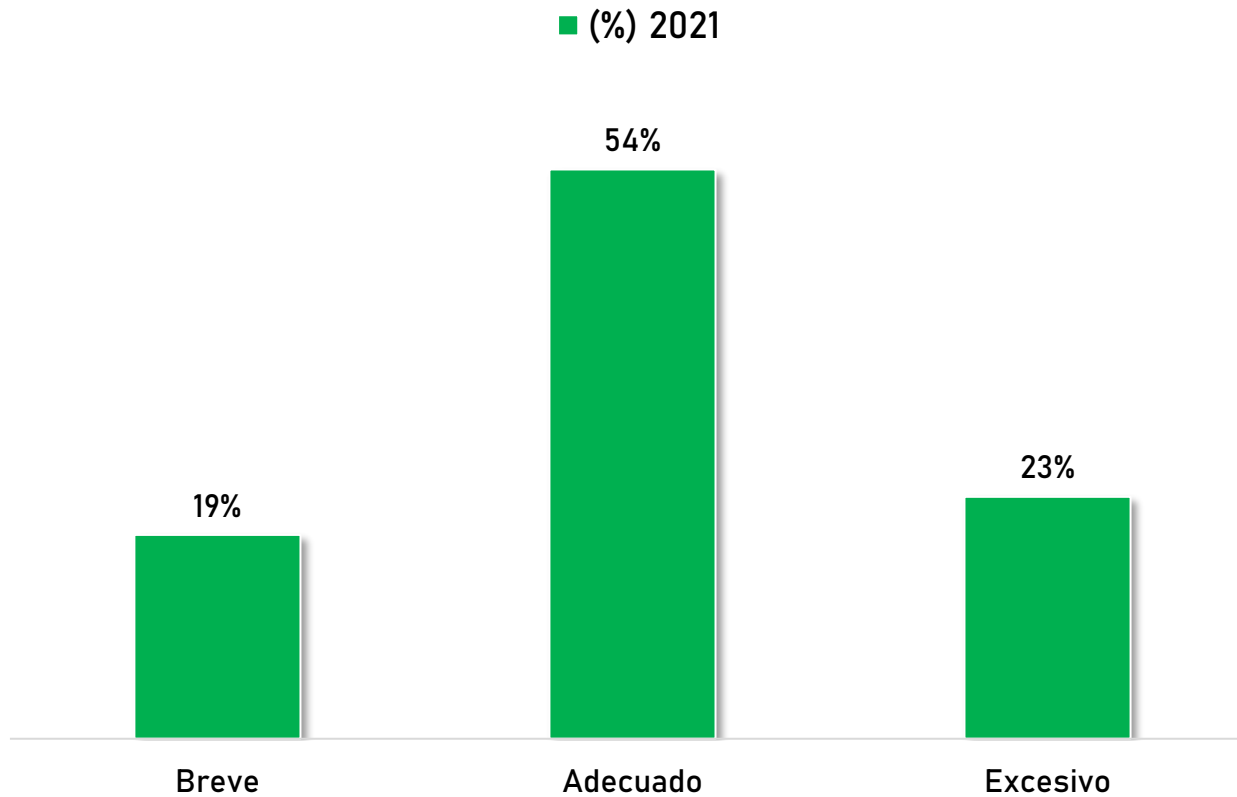
¿Cómo se informó la primera vez que debía hacer este trámite con el Ministerio de Bienes Nacionales?



Se omiten las categorías NS-NR

# Evaluación Tiempo de Espera

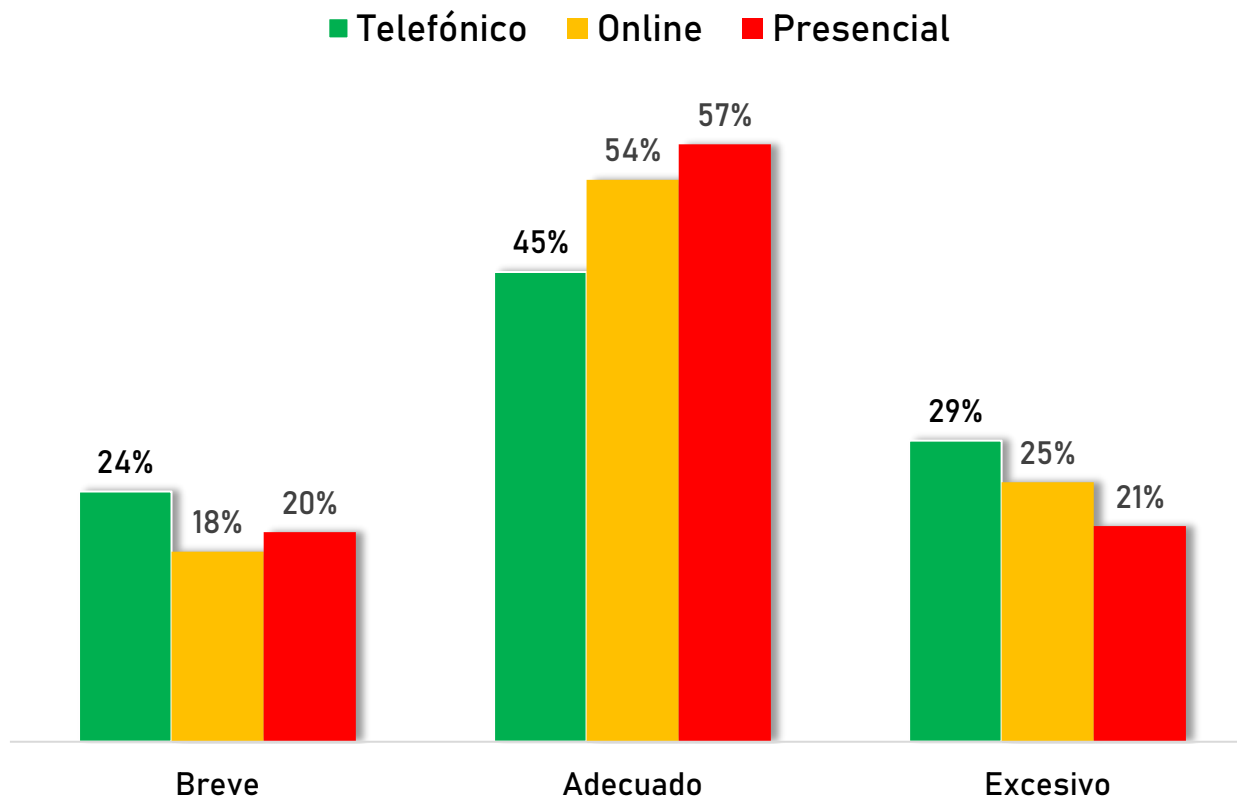
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



Se omiten categorías NS-NR

# Evaluación Tiempo de Espera (%) 2021 por canal

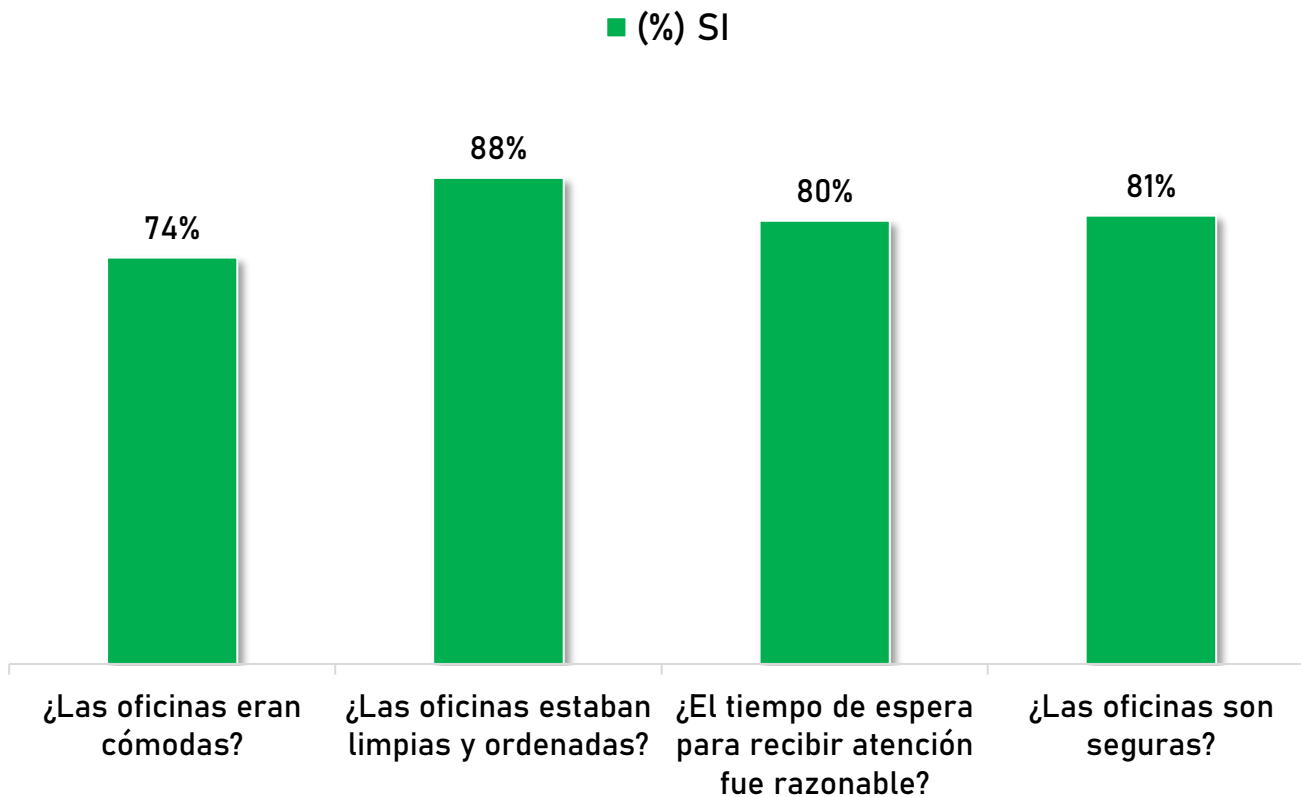
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



Se omiten categorías NS-NR

# Satisfacción Canal presencial

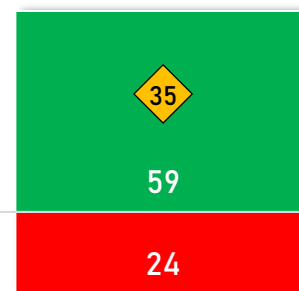
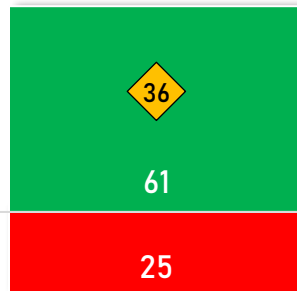
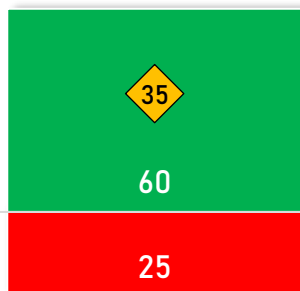
Pensando en su última visita a la oficina del Ministerio de Bienes Nacionales, usted diría que



# Habilitación

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...?

■ Acuerdo (Notas 6 y 7) ■ Desacuerdo (Notas 1 a 4) ◆ Neto



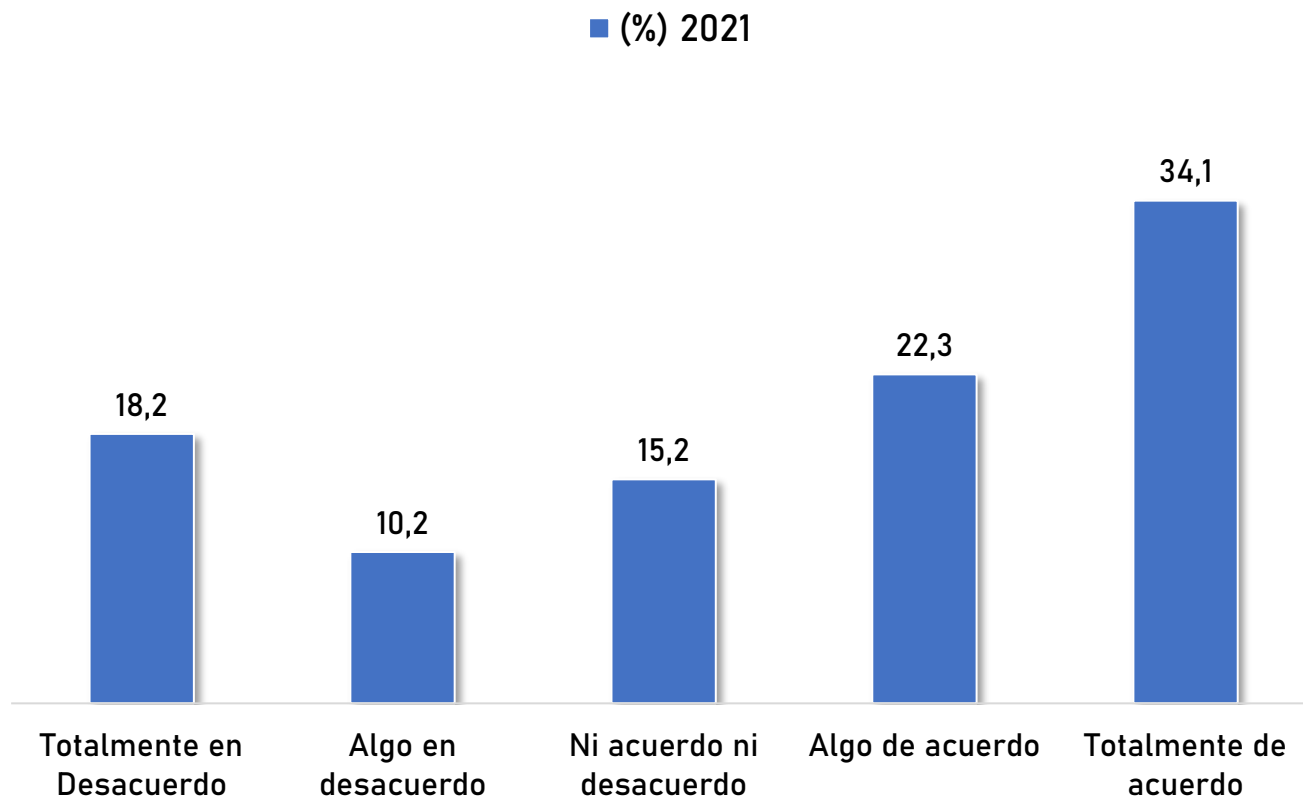
Me sirve para conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder sus servicios más fácilmente

Me sirve para saber si hay condiciones específicas requisitos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios

# Experiencia de Servicio (%)

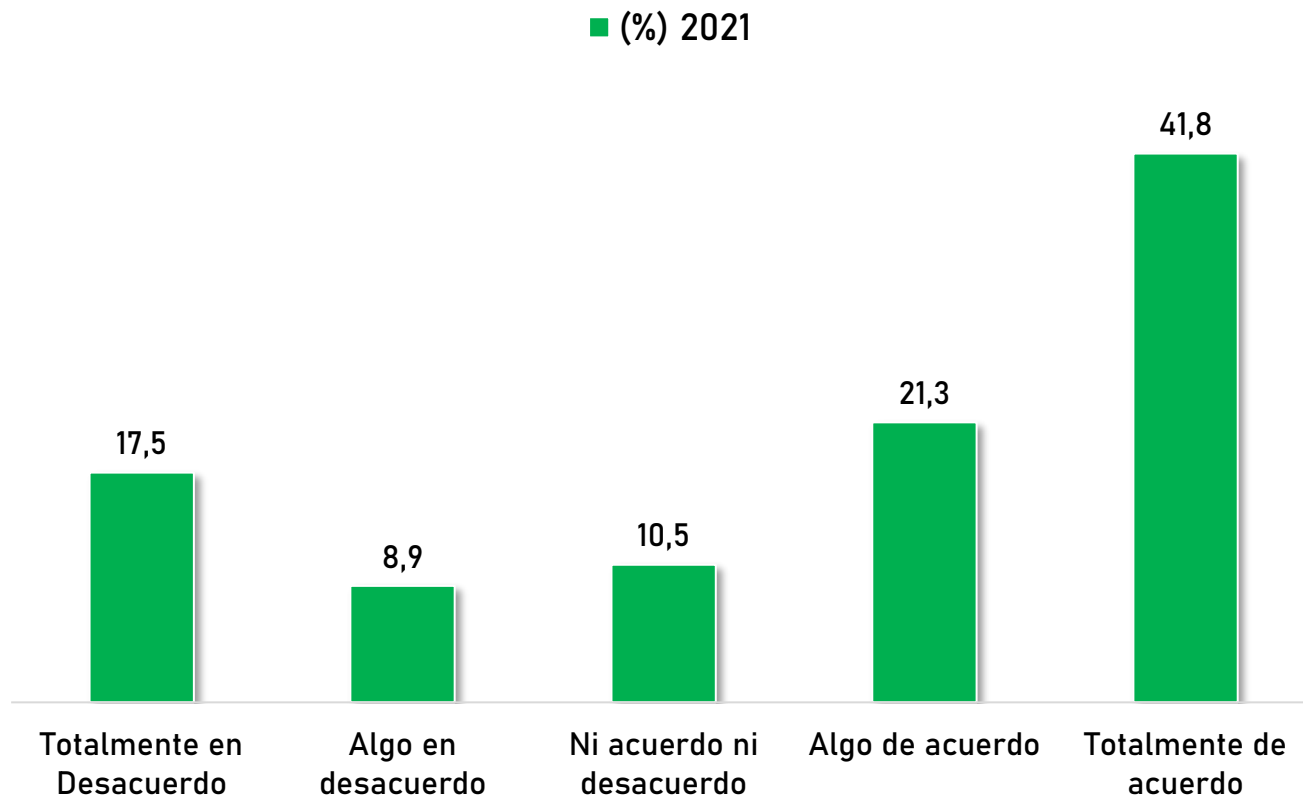
Esta experiencia de servicio en el Ministerio de Bienes Nacionales aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.606

# Experiencia de Servicio (%)

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



N = 1.606

# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

## LÍNEA 4

**Dirección del Trabajo**  
**Instituto de Seguridad Laboral**  
**Dirección General de Crédito Prendario**  
**Superintendencia de Pensiones**  
**Dirección de Previsión de Carabineros de Chile**  
**Servicio Nacional de Capacitación y empleo**  
**Caja de Previsión de la Defensa Nacional**  
**Superintendencia de Seguridad Social**  
**Ministerio de Bienes Nacionales**  
**Instituto de Previsión Social – ChileAtiende**  
**Superintendencia de Electricidad y Combustible**