



# “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:



## 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	Muestra efectiva	Universo	
	presencial	(total)	n	Error
	n	n		
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%
<b>Total</b>	<b>1608</b>	<b>1608</b>	<b>19741</b>	<b>2,34%</b>
<b>Error</b>	<b>2,34%</b>	<b>2,34%</b>		

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
<b>Total</b>	<b>926</b>	<b>680</b>	<b>902</b>	<b>706</b>

## TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Incidencia	Total	%
<b>Contactado</b>	<b>3897</b>	<b>3897</b>
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
<b>No contactado</b>	<b>3490</b>	<b>3490</b>
Averiado / Fono malo	234	234
Buzón de voz	629	629
Comunica / Ocupado	186	186
No contesta	2441	2441
<b>Total general</b>	<b>7387</b>	<b>7387</b>

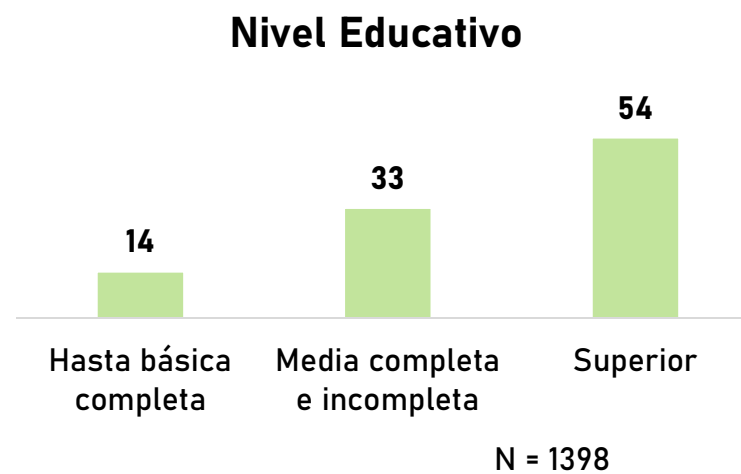
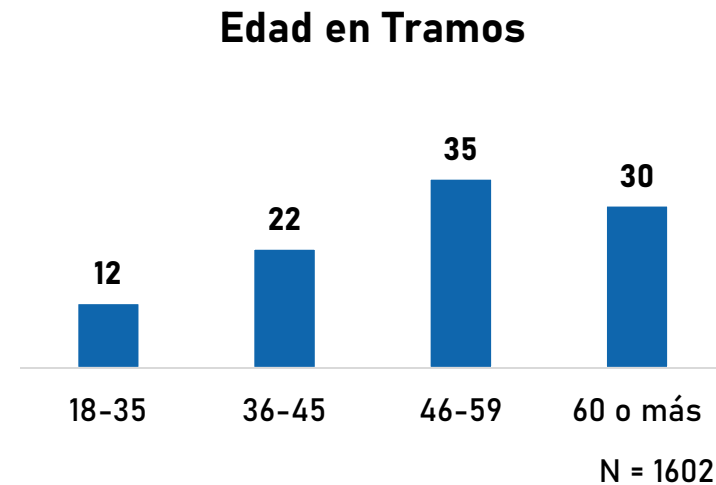
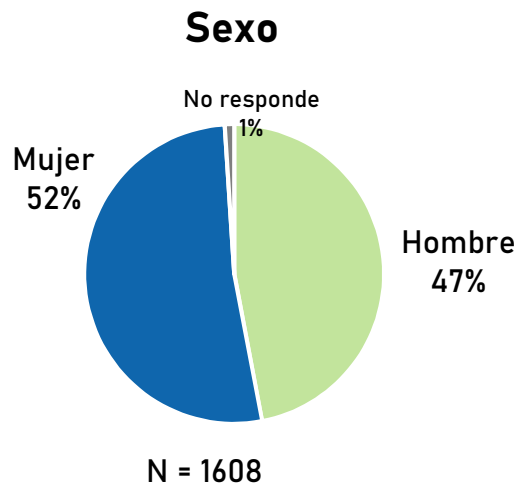
## TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

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



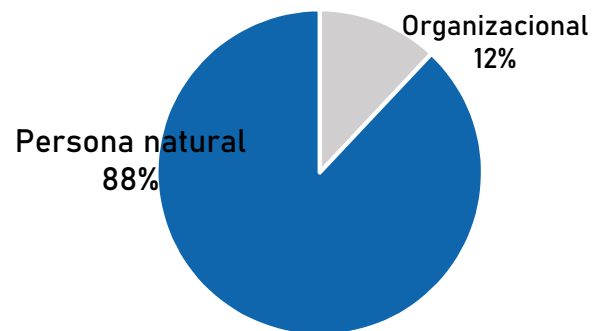
## **III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS**

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

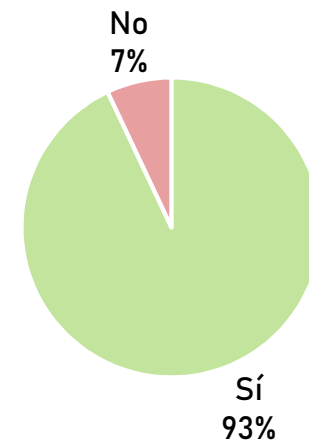


# CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

## Tipo de usuario



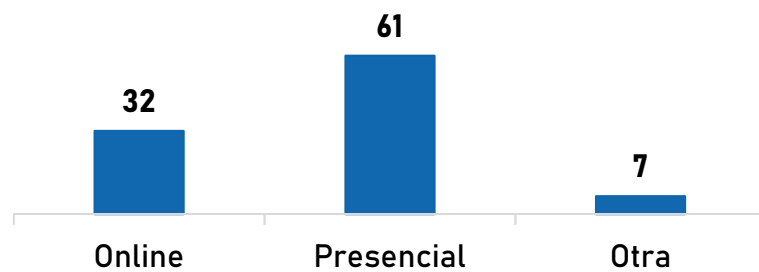
## Tenencia de Clave Única



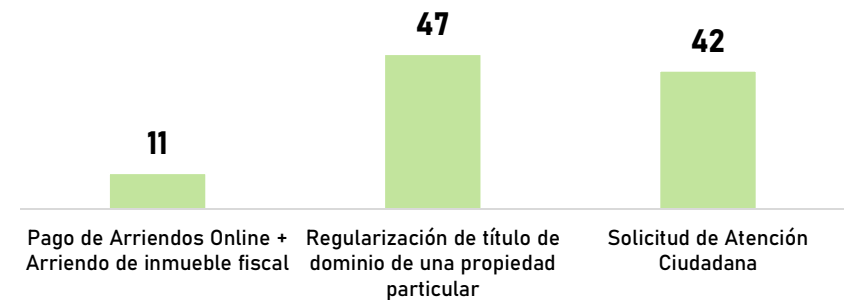
N = 1608

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

**Canal utilizado para el trámite**



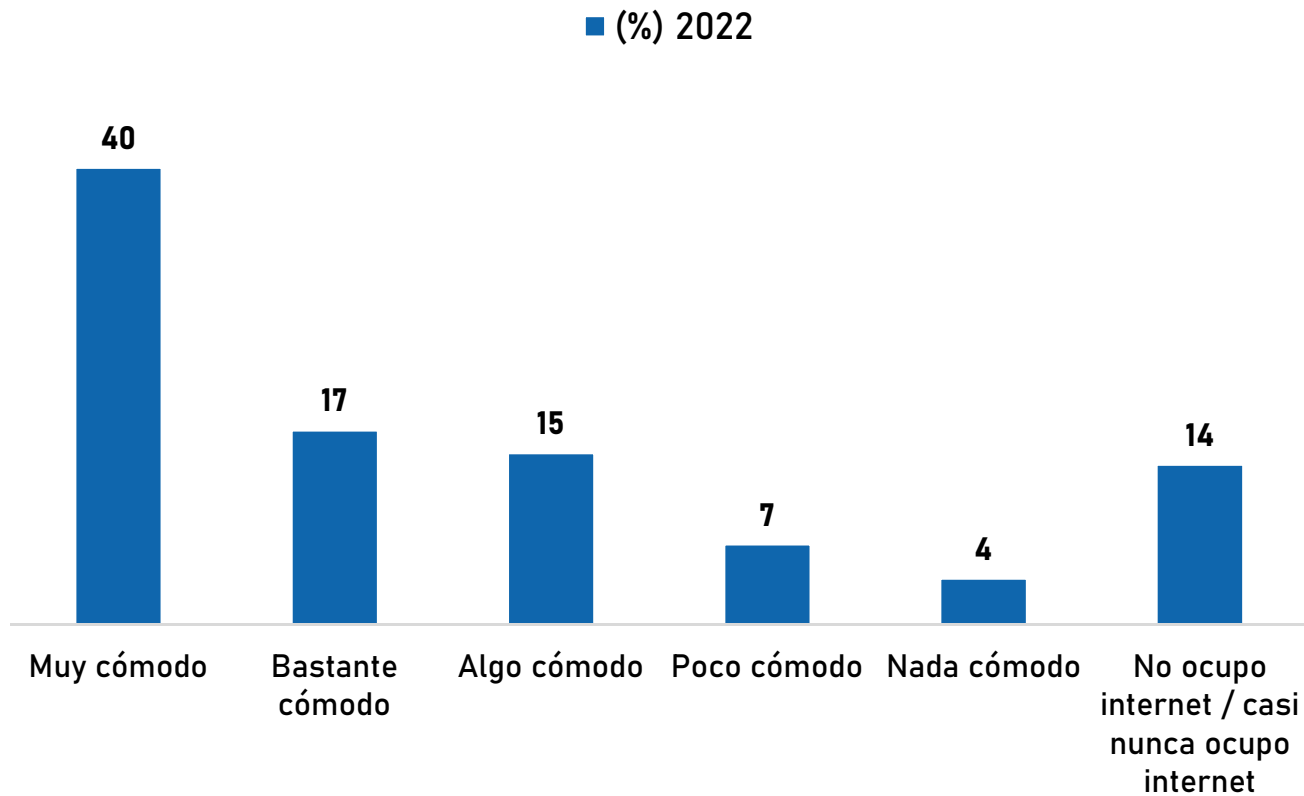
**Trámite**



N = 1608

## EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

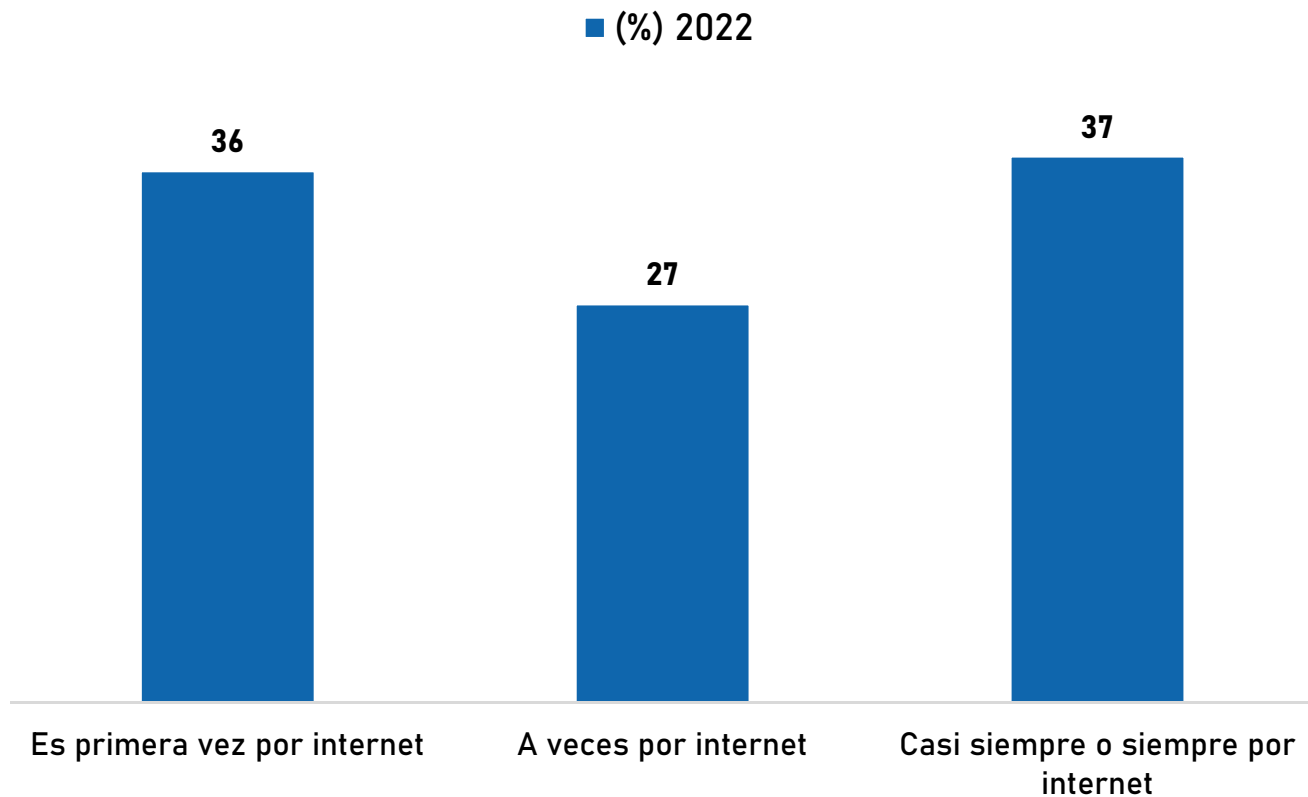
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1349

## 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?

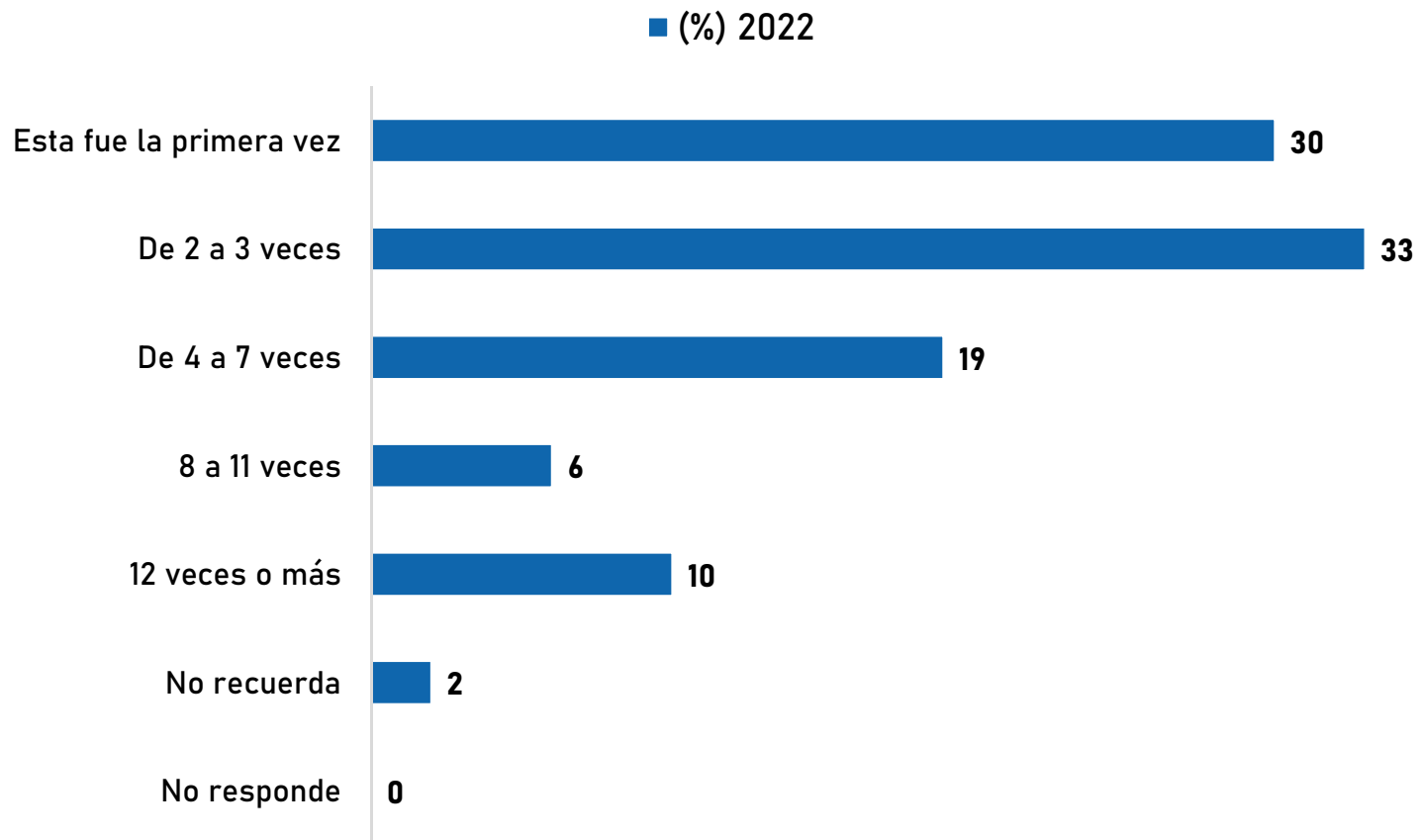


N = 513

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



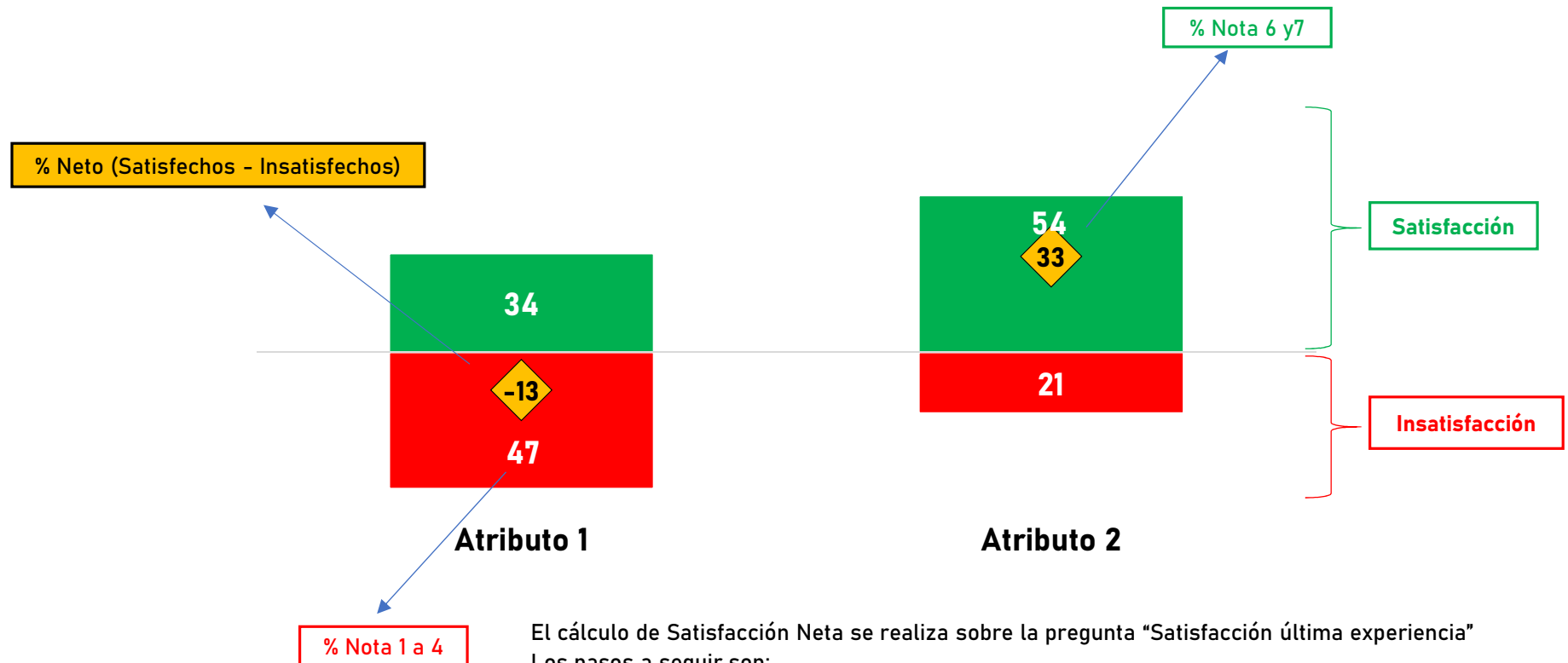
## IV. DEFINICIONES RELEVANTES

## ¿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:

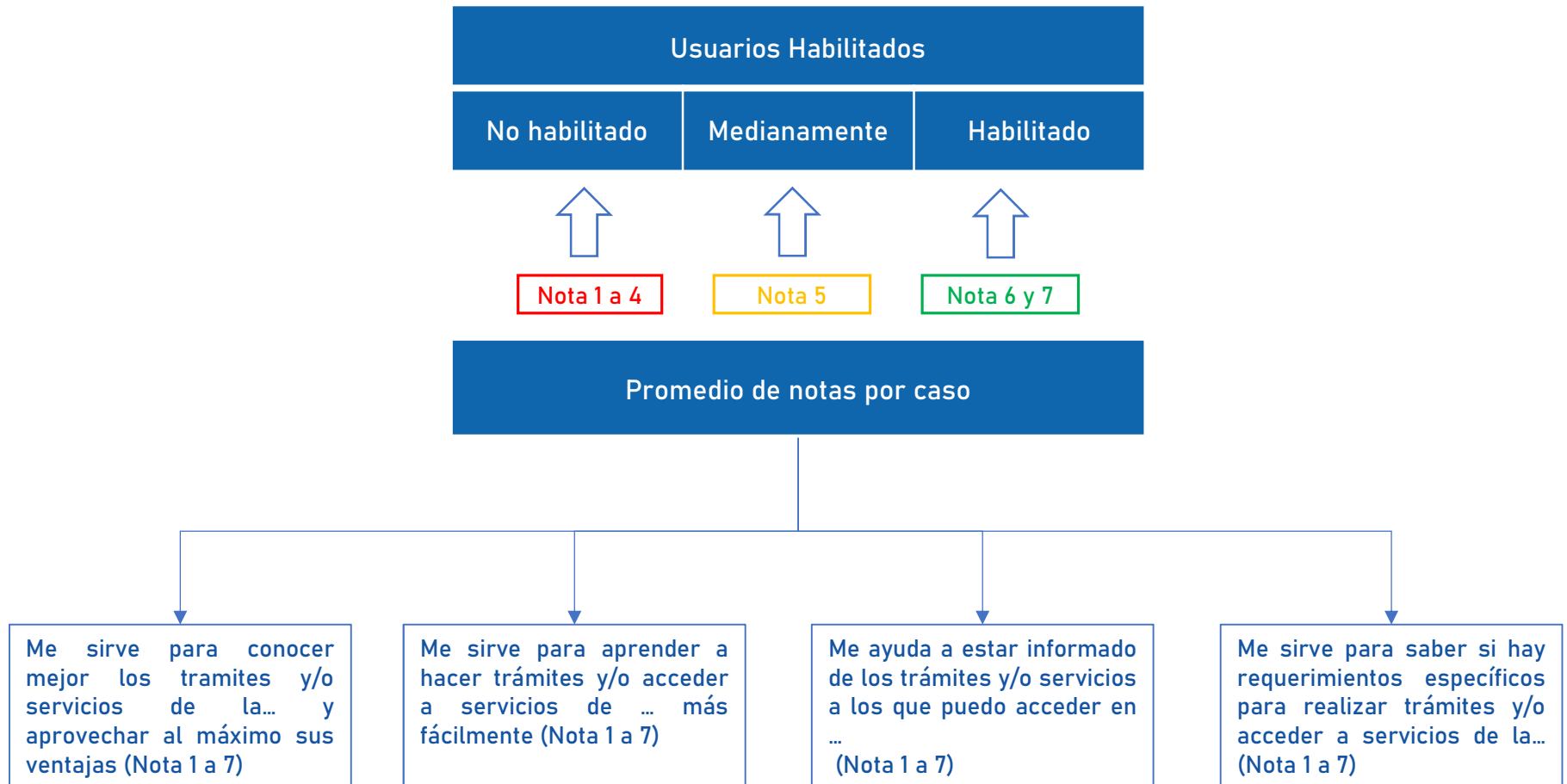
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales**.
- Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos

\* 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

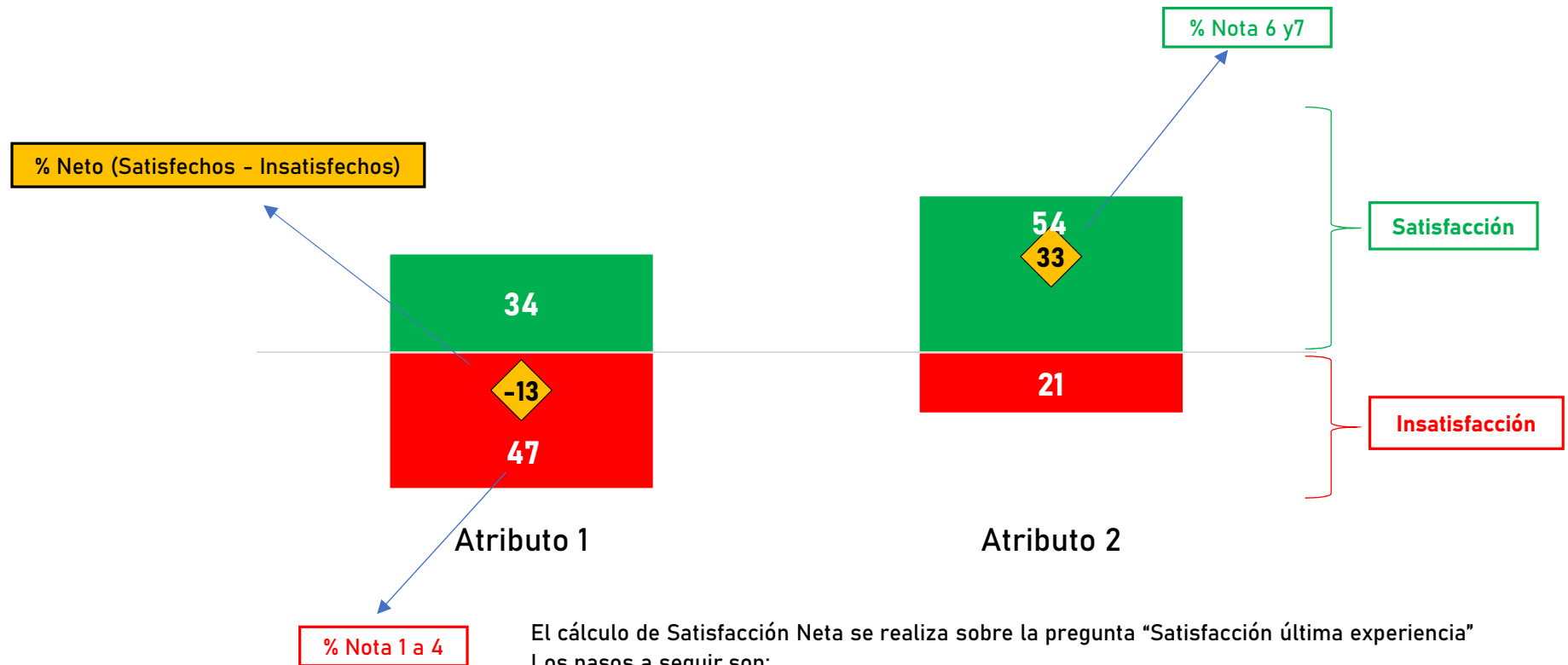




# V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA

# 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:

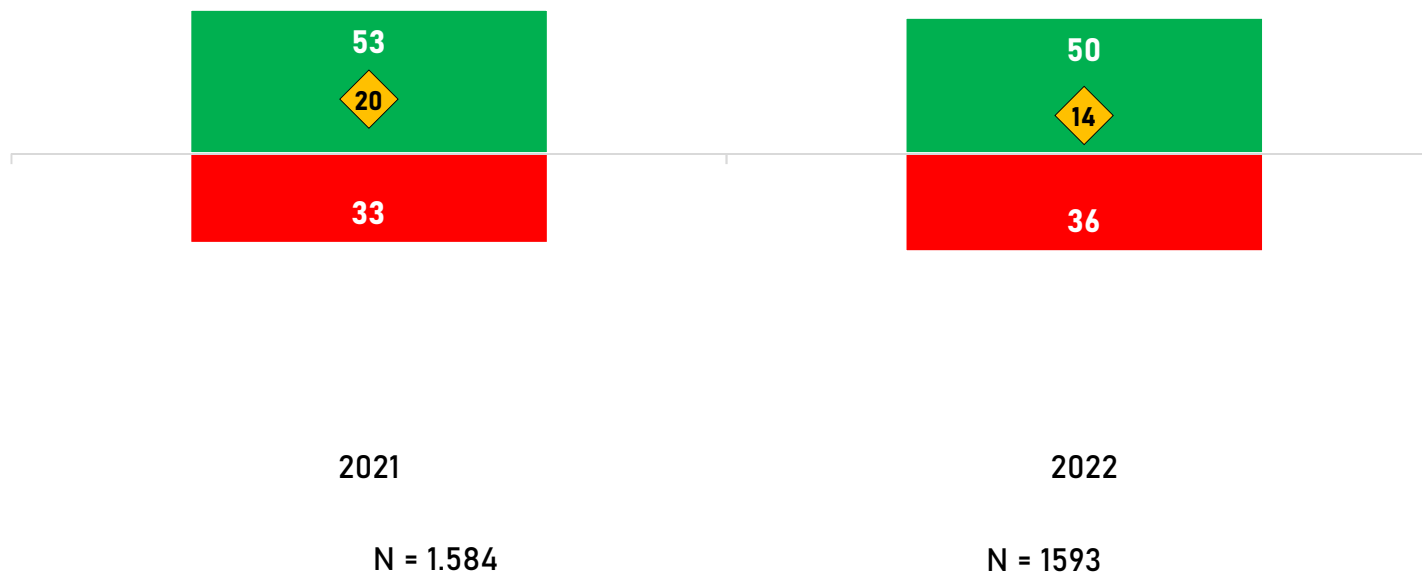
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales**.
- Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos

\* 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?

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



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

[28]

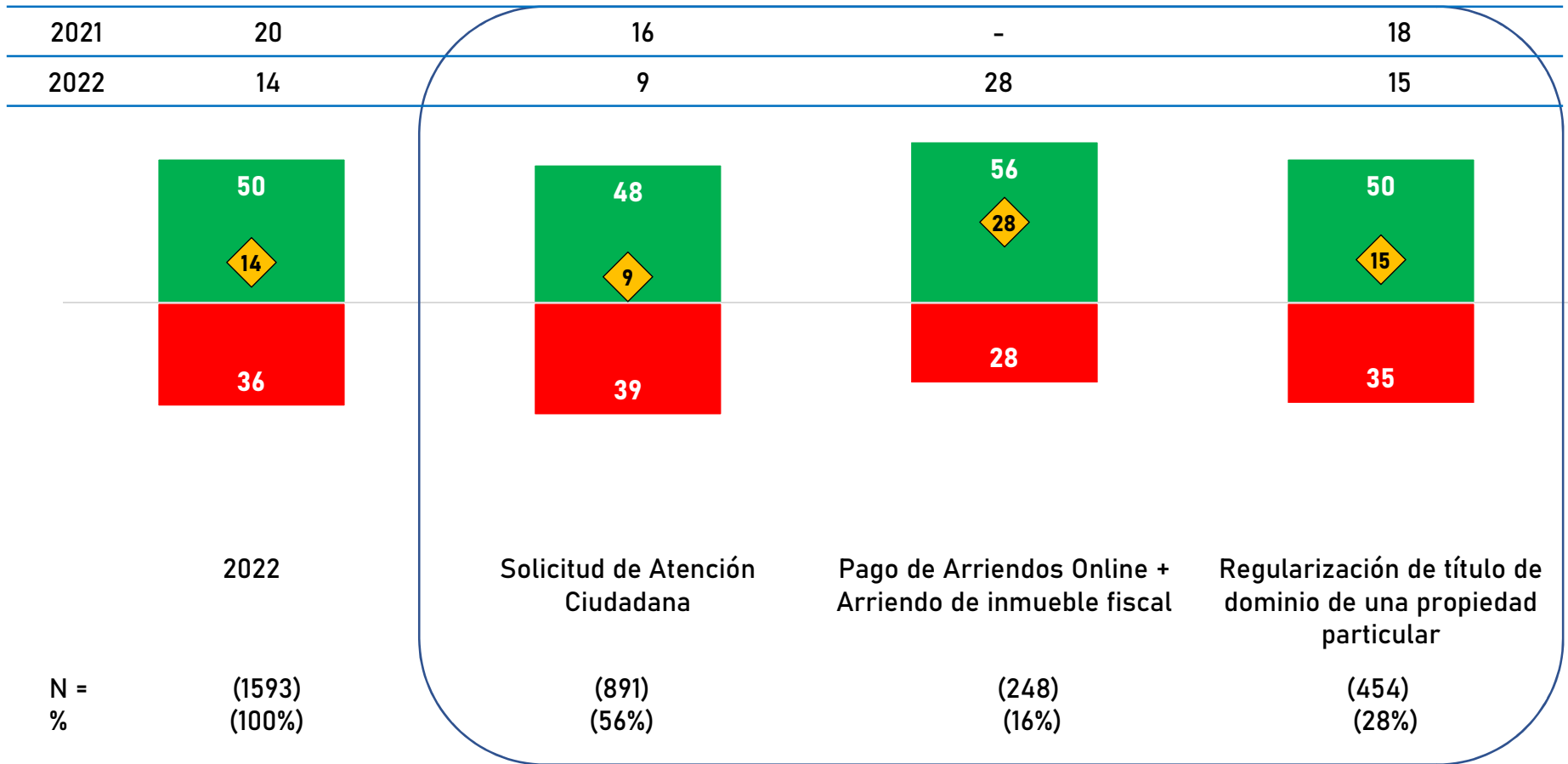
Se omiten NS/ NR

# 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?



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



[29]

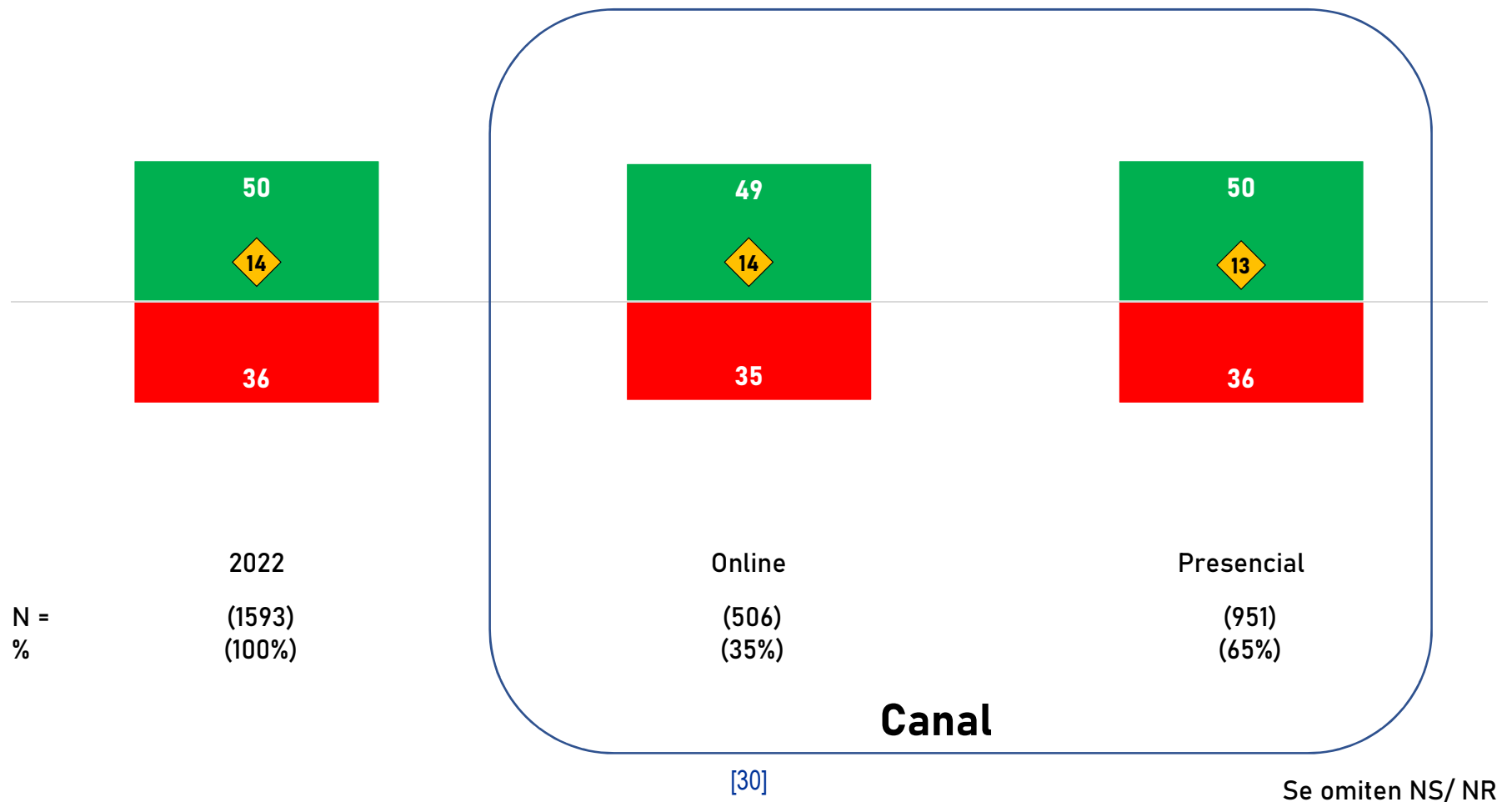
**Trámite**

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?

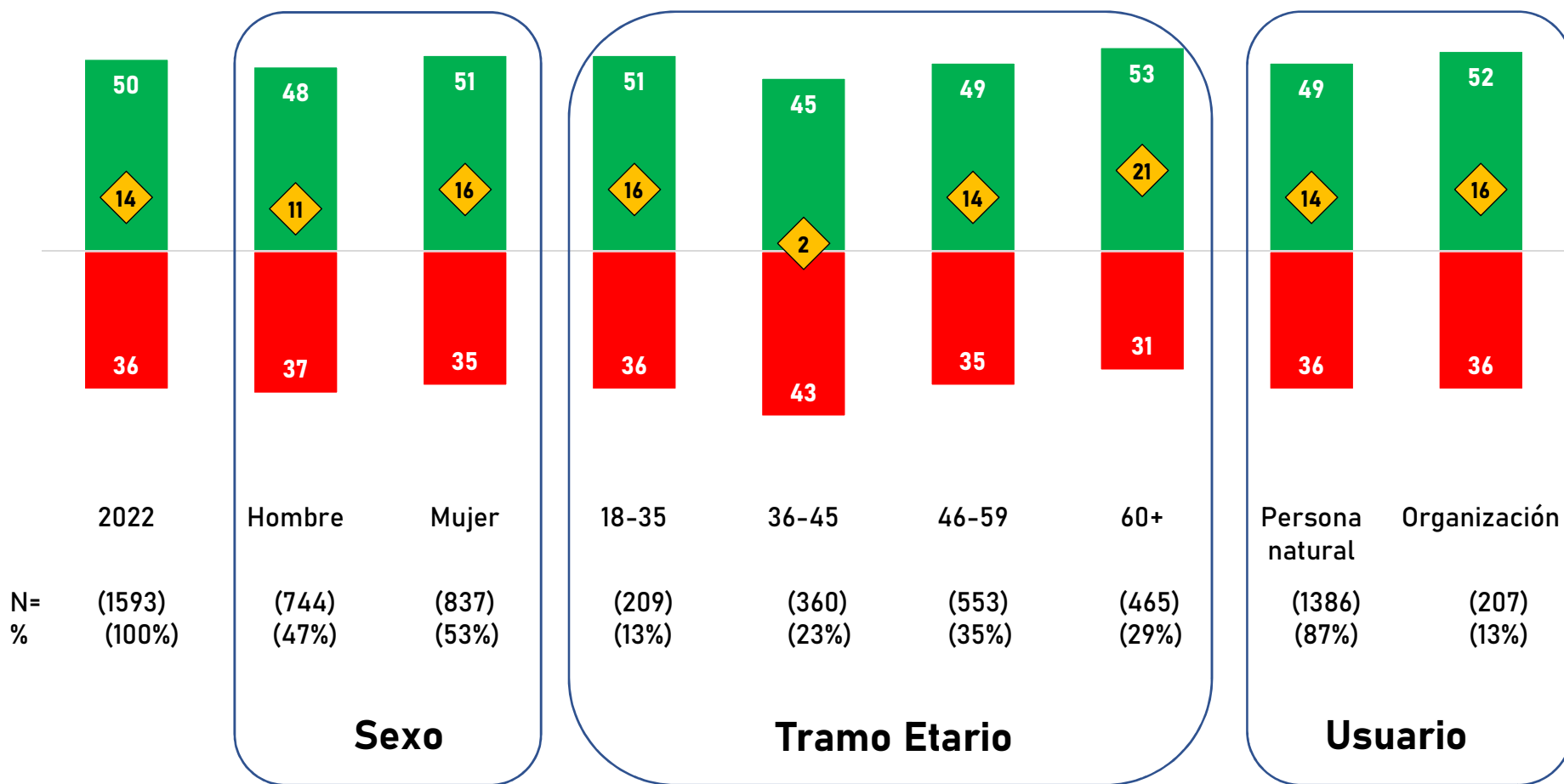
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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?

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



N= (1593)  
% (100%)

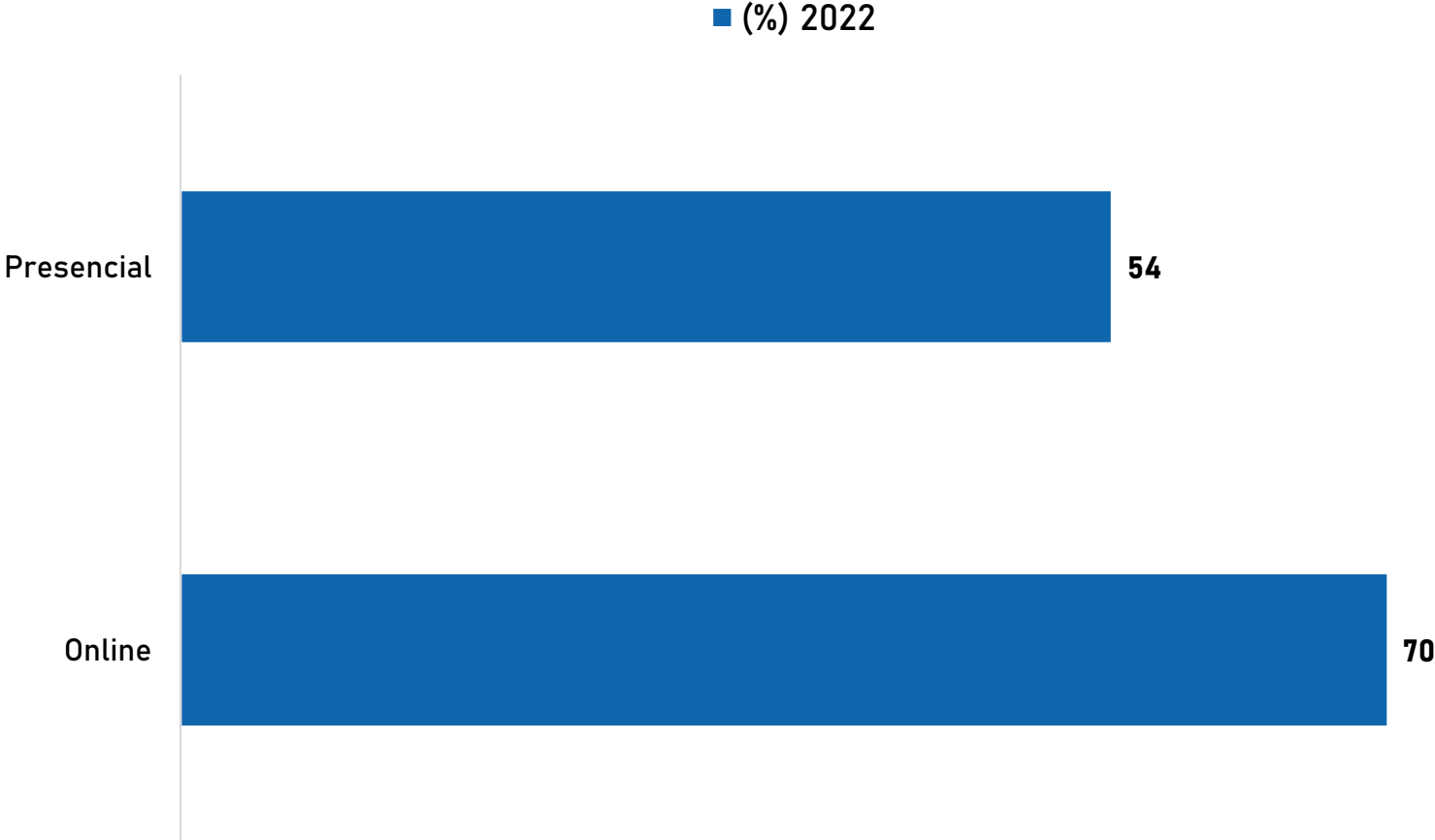
(744) (47%)  
(837) (53%)

(209) (13%)  
(360) (23%)  
(553) (35%)  
(465) (29%)

(1386) (87%)  
(207) (13%)

# CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

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

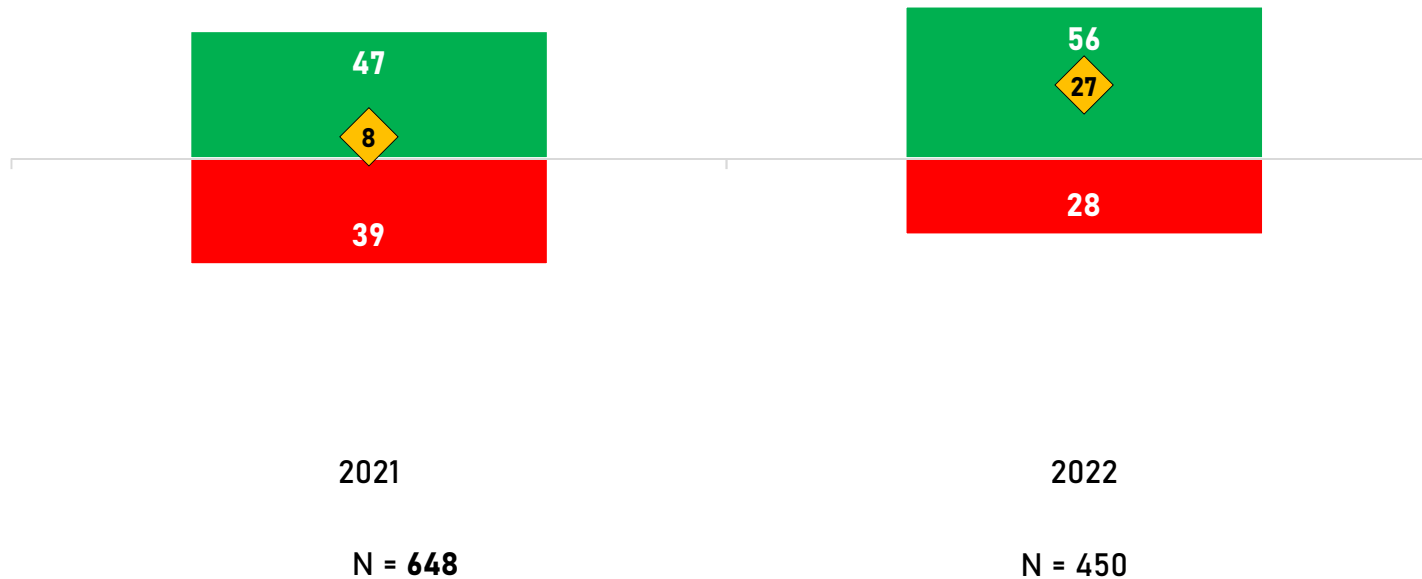


N= 1608  
Pregunta de respuesta múltiple

## 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?

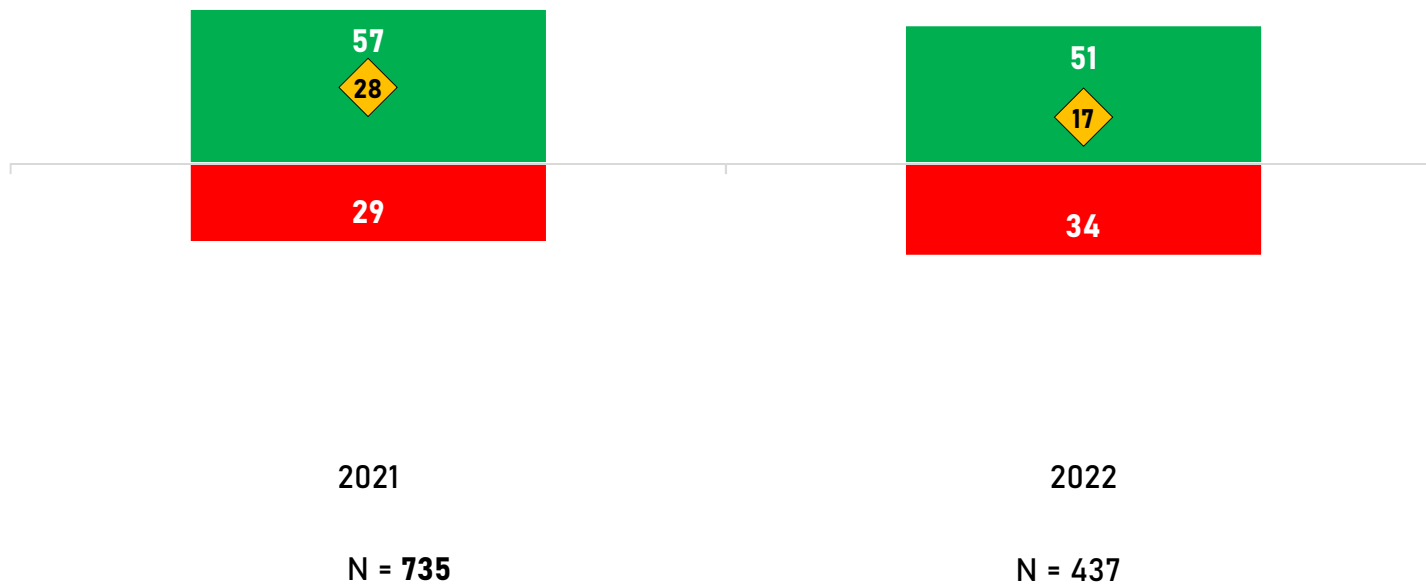
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



## SATISFACCIÓN SERVICIO POR CANAL (%) AÑO - 2022

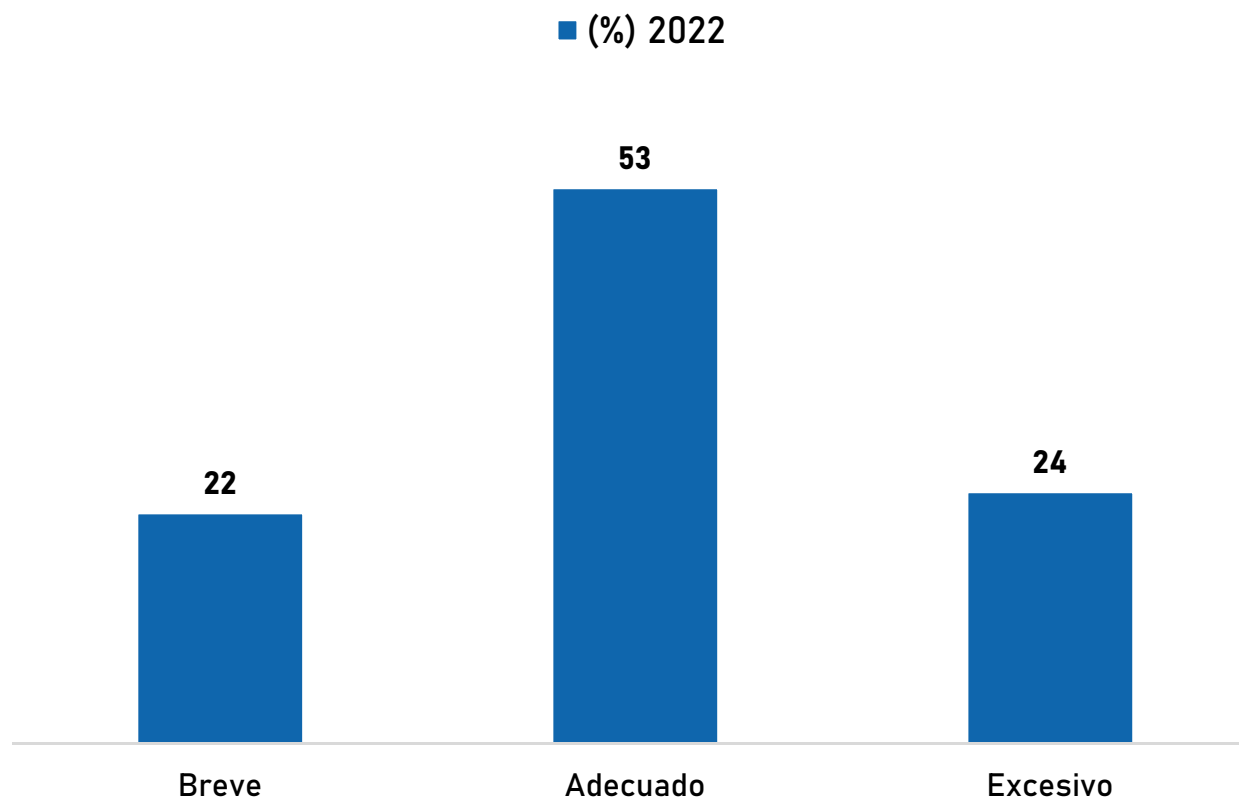
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el  
**CANAL PRESENCIAL** ¿qué nota le pondría?

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



## 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?

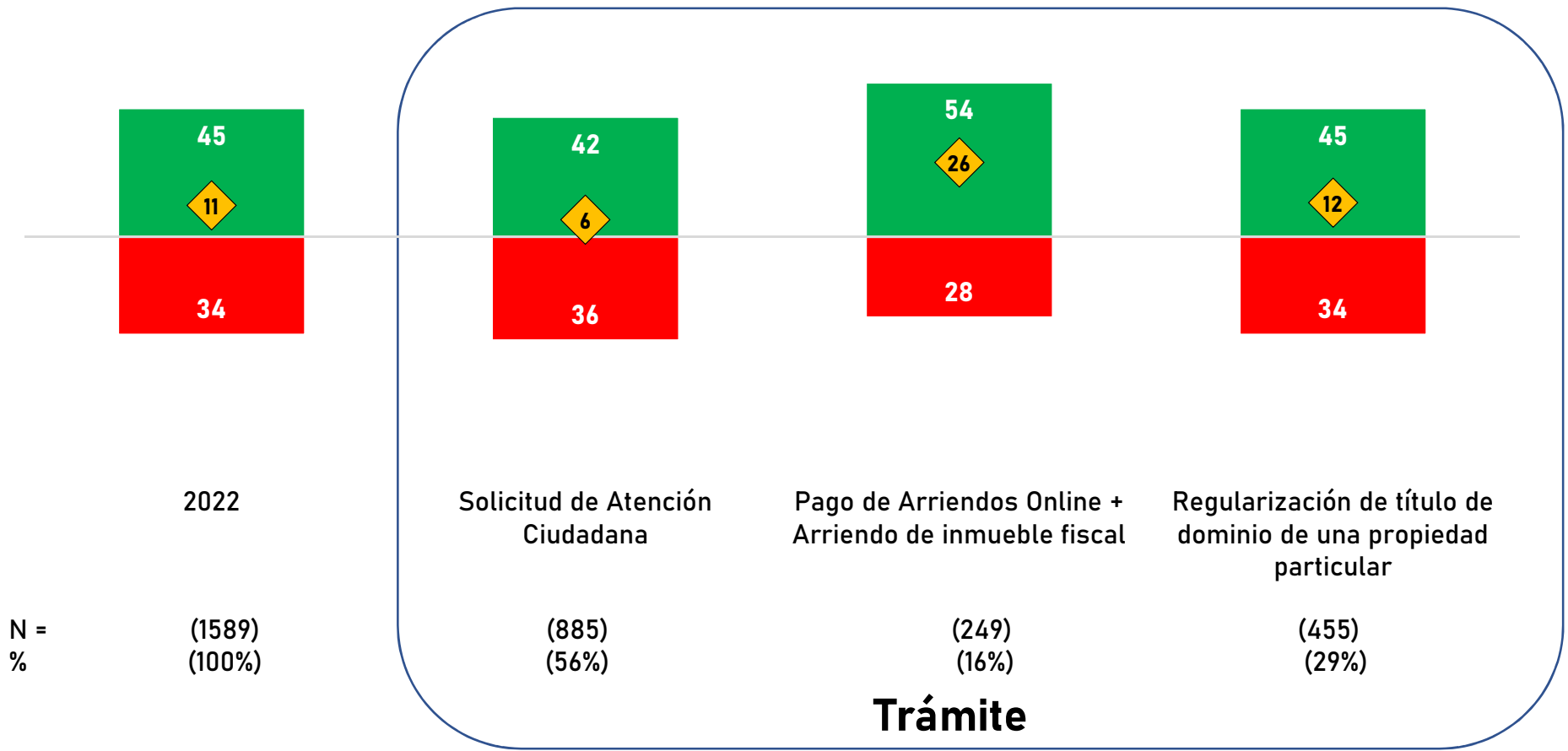
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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?

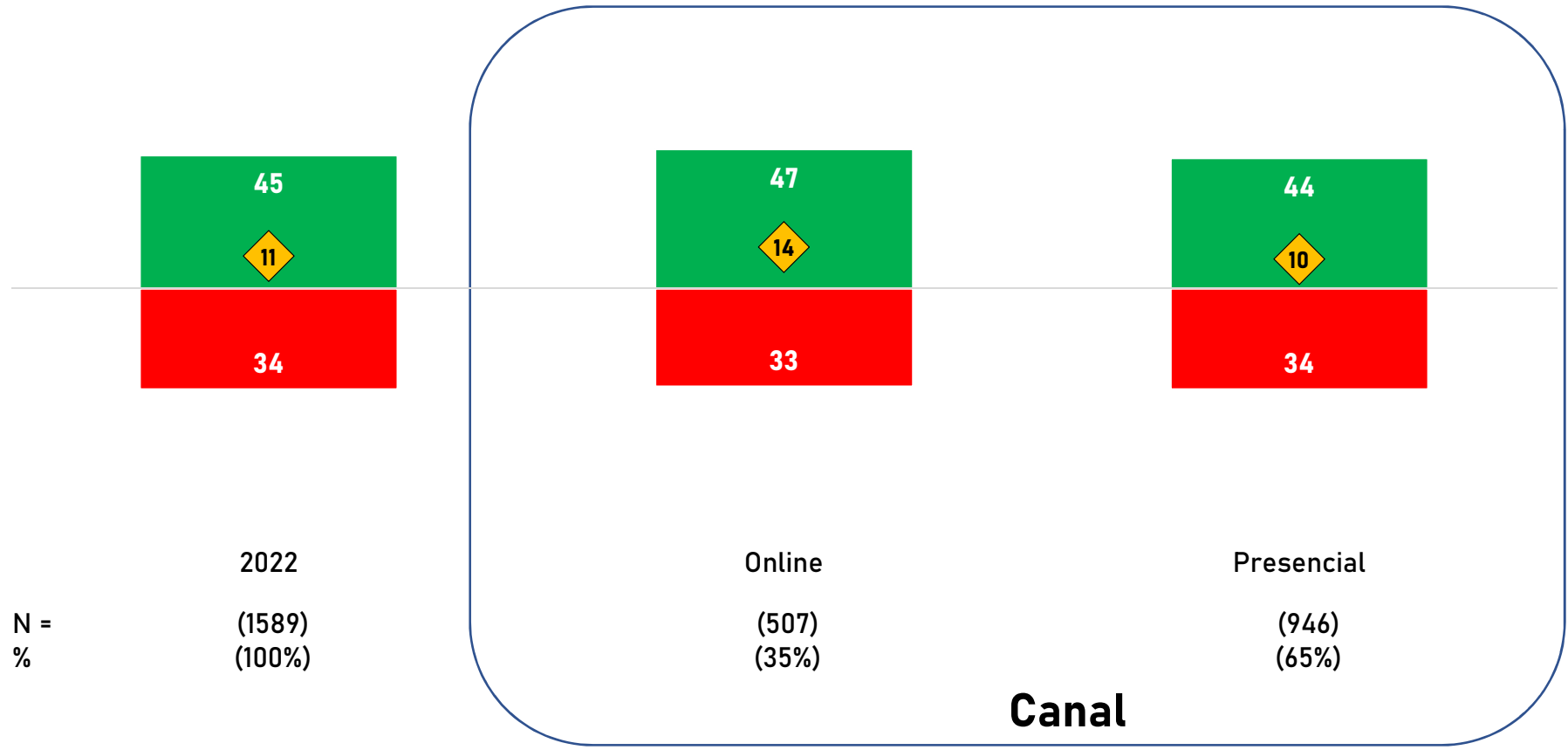
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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?

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



N = (1589)  
% (100%)

Online  
(507)  
(35%)

Presencial  
(946)  
(65%)

**Canal**

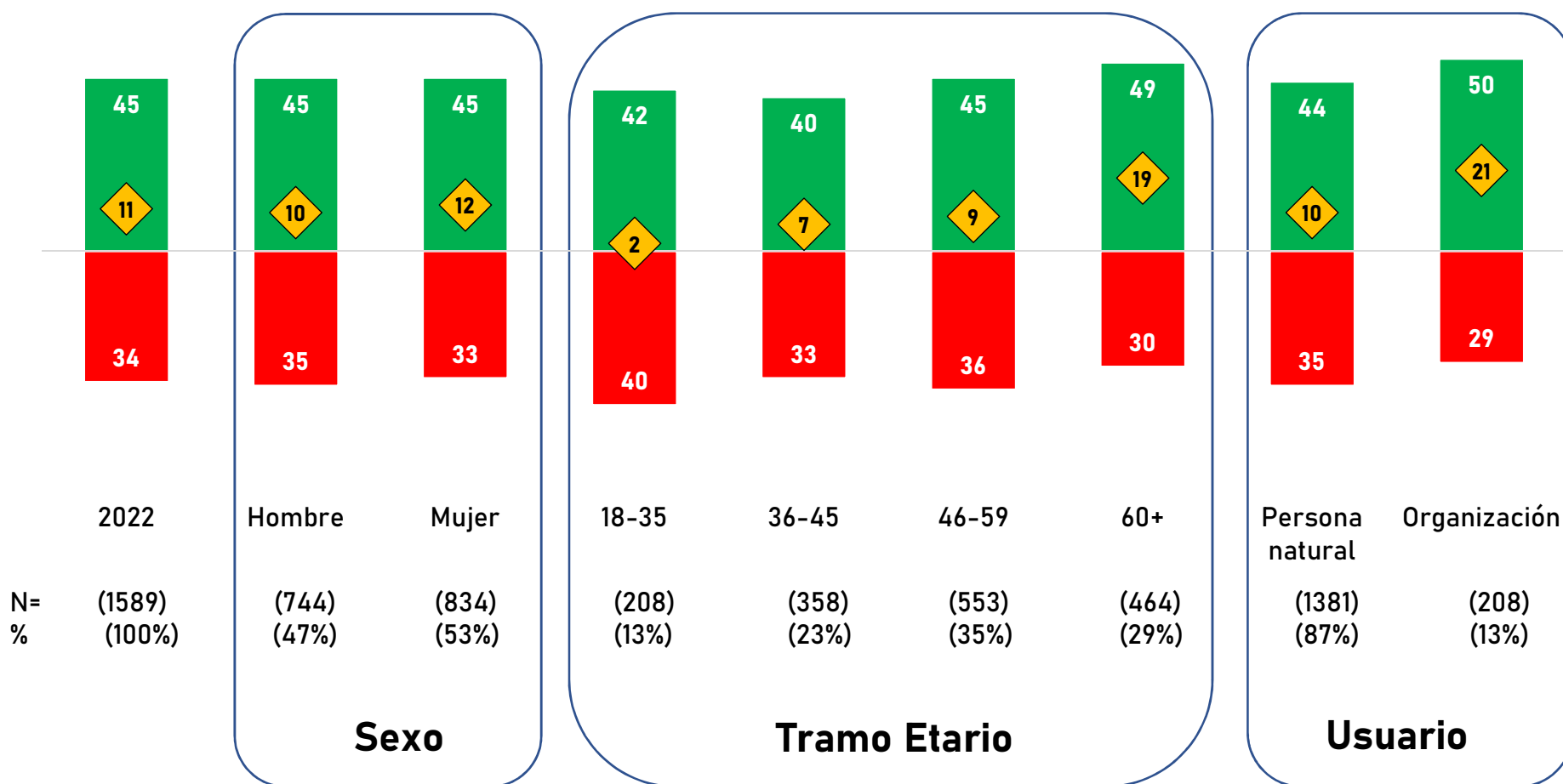
[39]

Se omiten NS/ NR

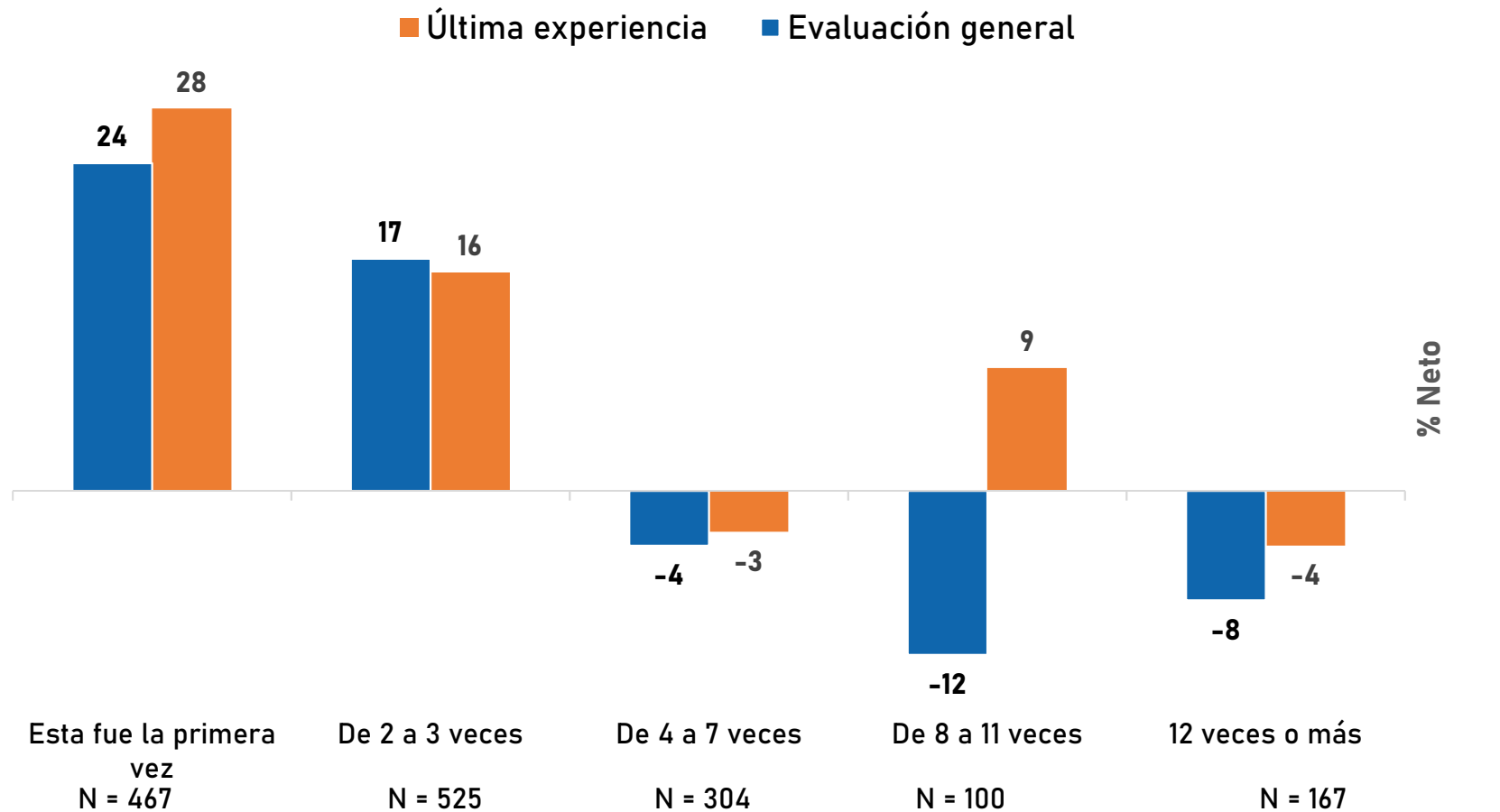
# EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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?

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



# EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

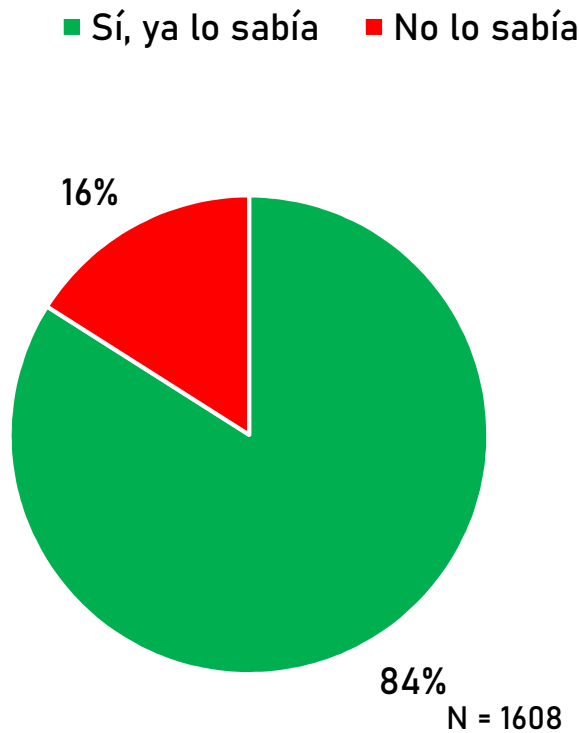


[41]

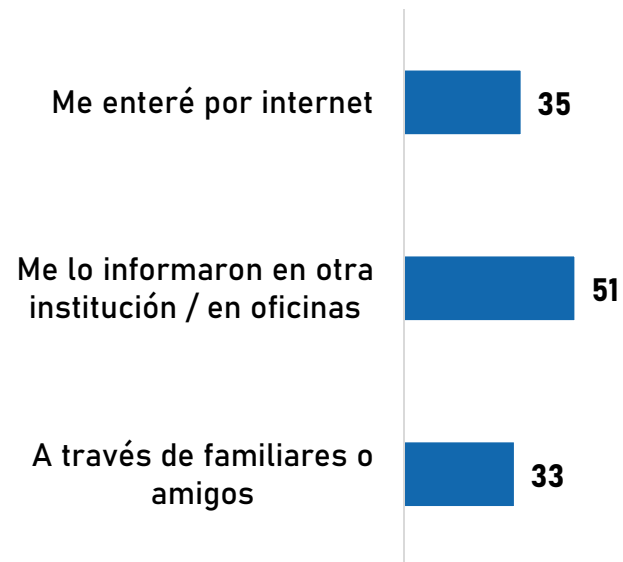
Se omiten NS/NR

## 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

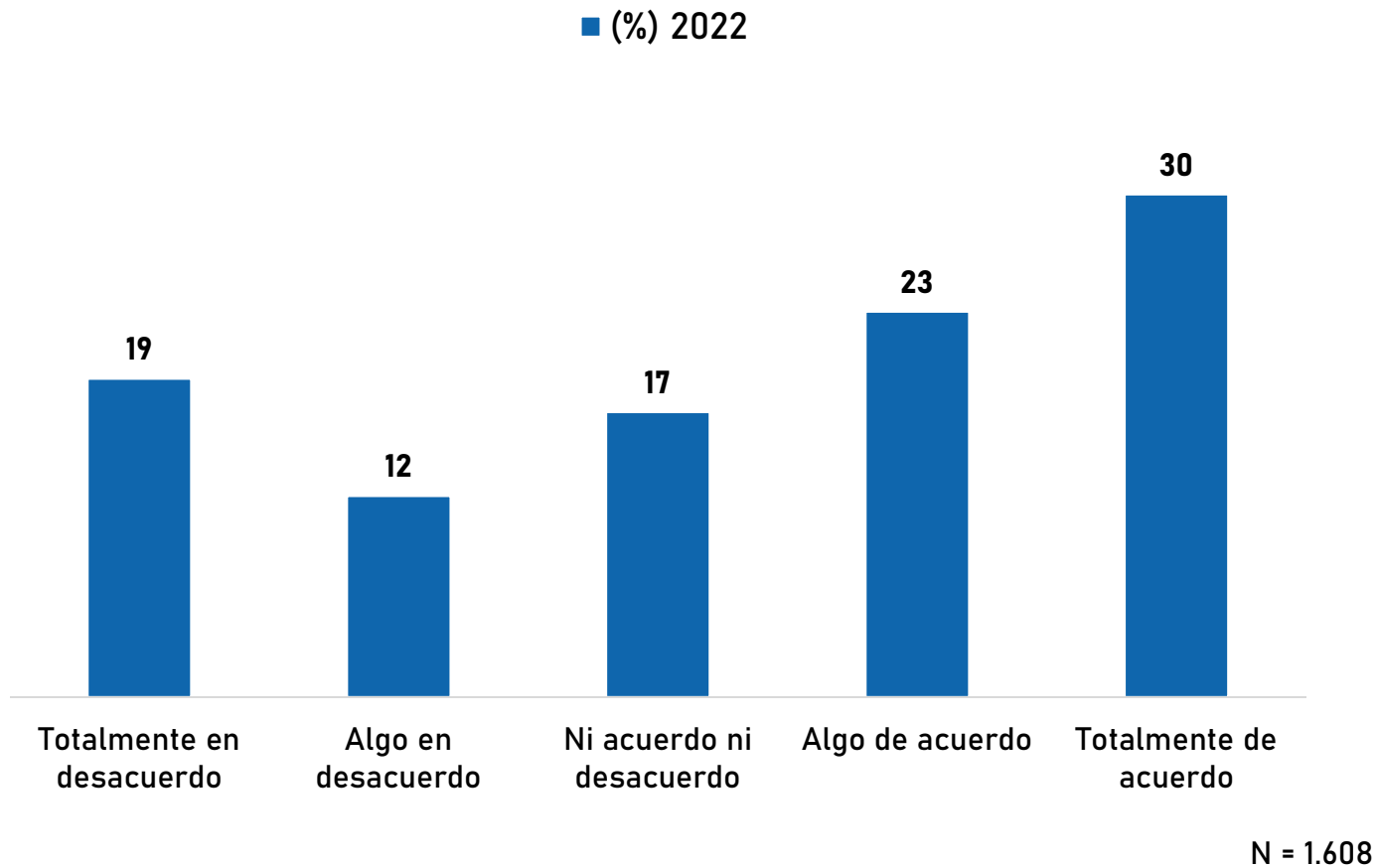


N = 1608

Se omiten las categorías NS-NR  
Pregunta de respuesta múltiple

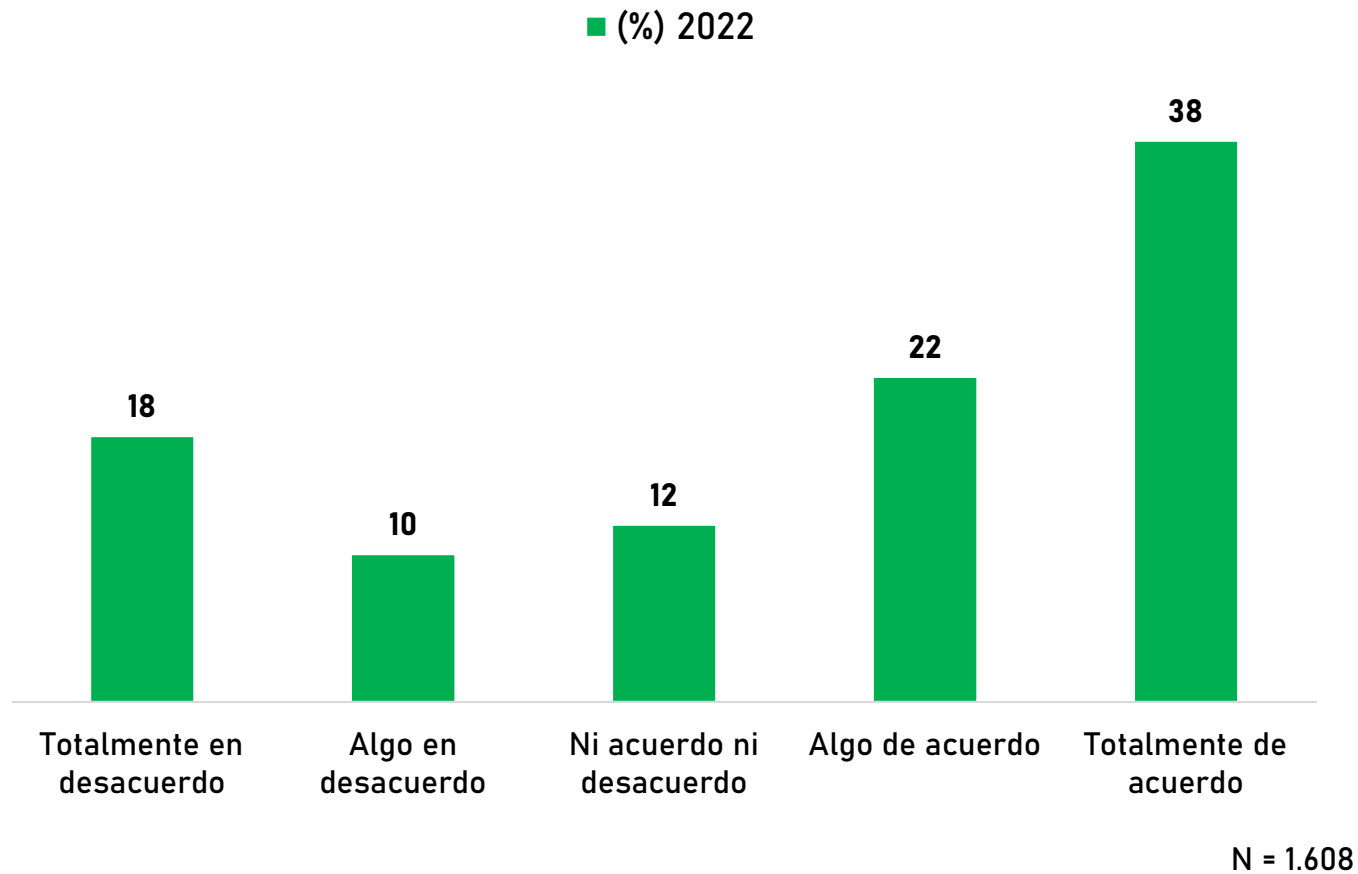
## EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) Bienes Nacionales

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



## EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) Bienes Nacionales

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



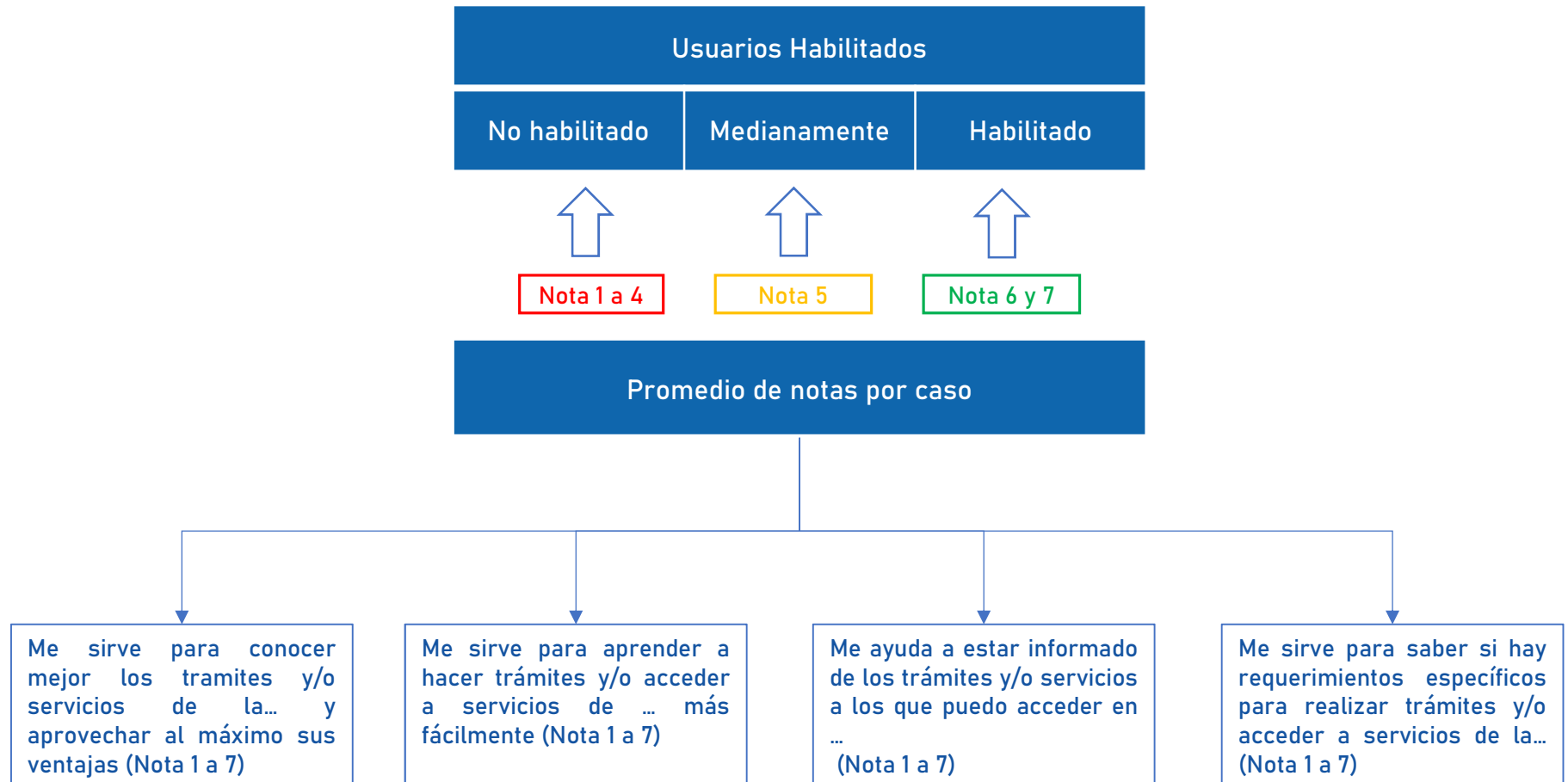


# **VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS**

# HABILITACIÓN

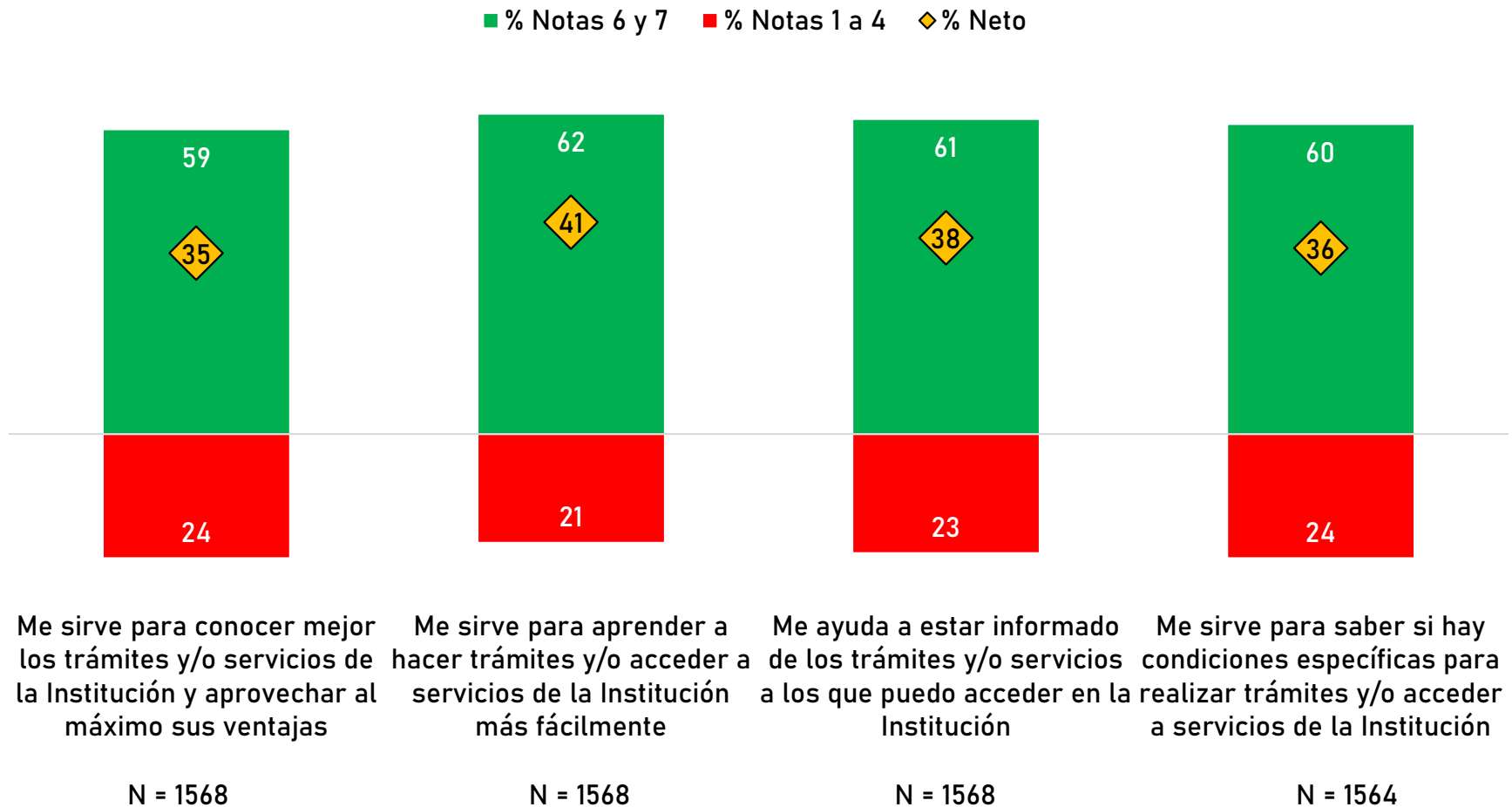
- El nivel de habilitación indica el **grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales**.
- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as **usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos** y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un 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

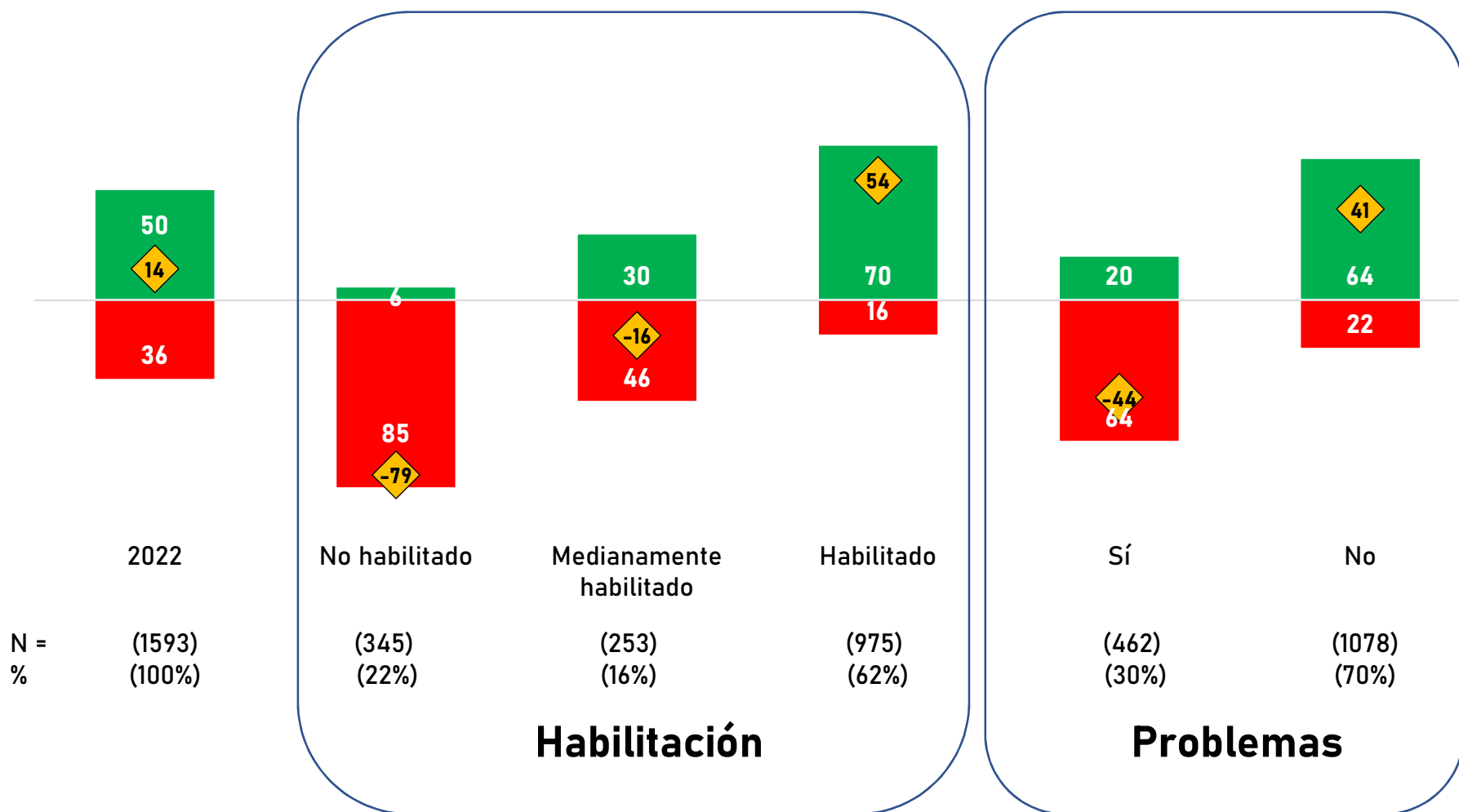
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?



# 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?

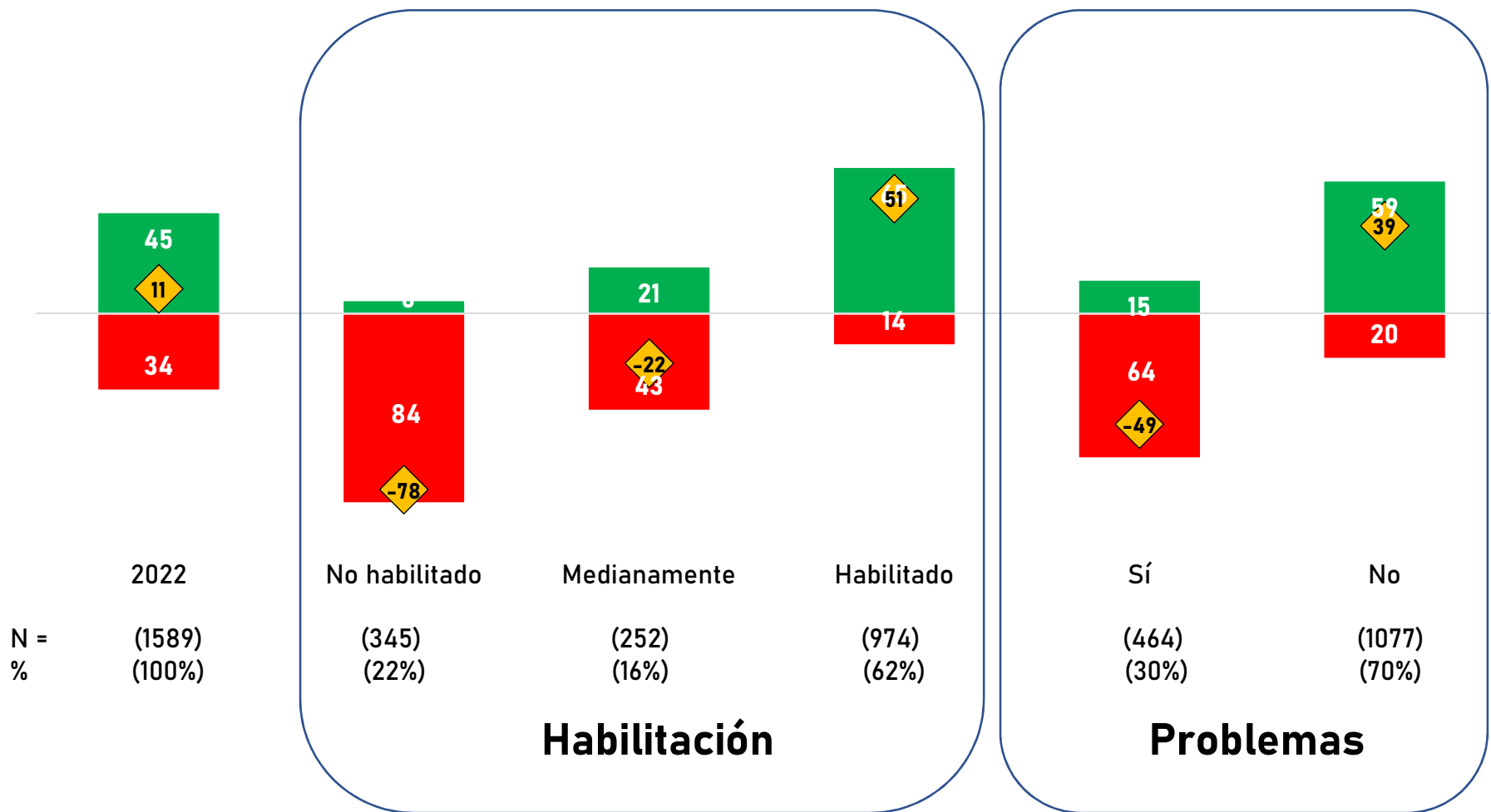
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



# 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?

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



2022  
N = (1589)  
% (100%)

No habilitado (345) (22%)  
Medianamente (252) (16%)  
Habilitado (974) (62%)

Sí (464) (30%)  
No (1077) (70%)

**Habilitación**

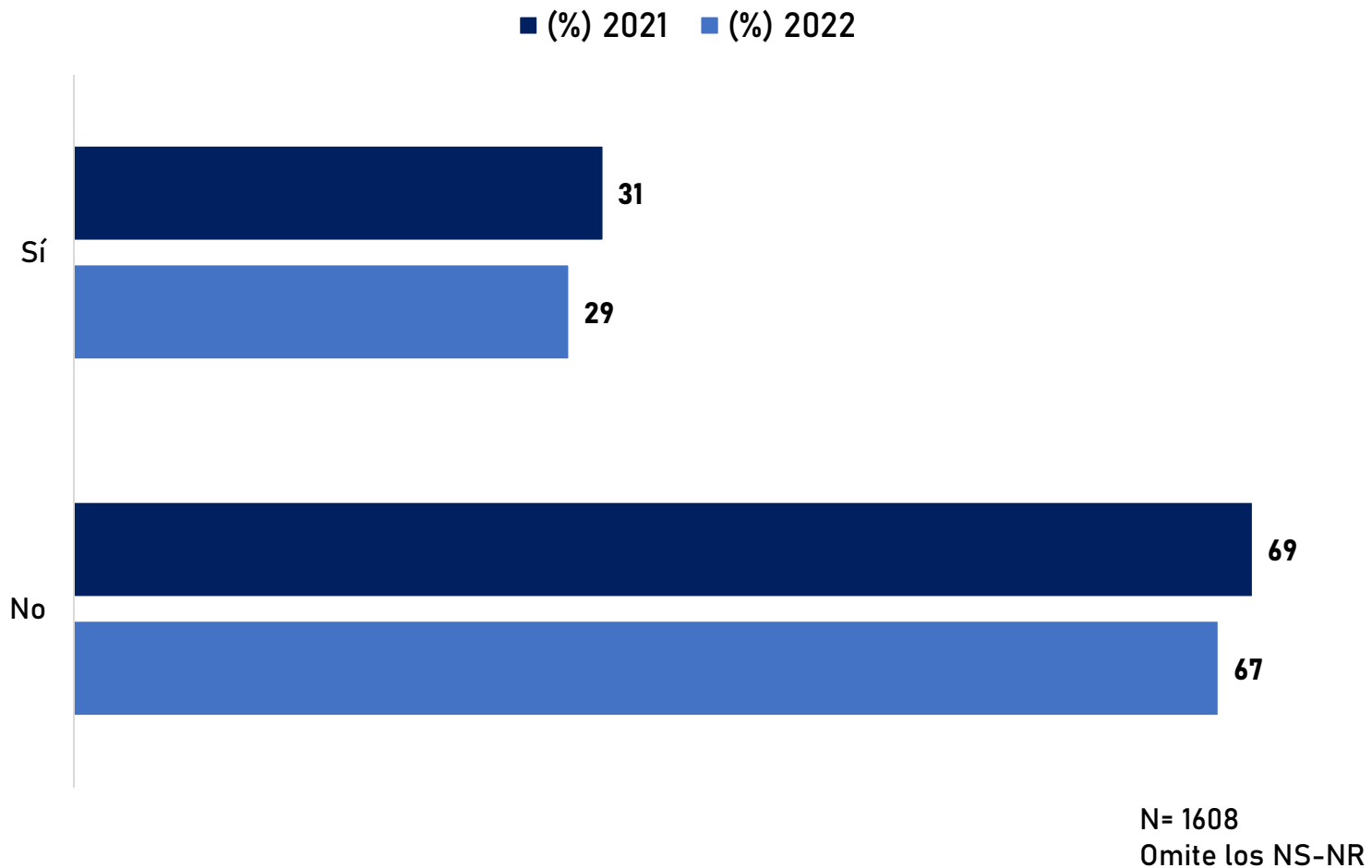
**Problemas**

[50]

Se omiten NS/ NR

## PROBLEMAS – OCURRENCIA (%) AÑO – 2022

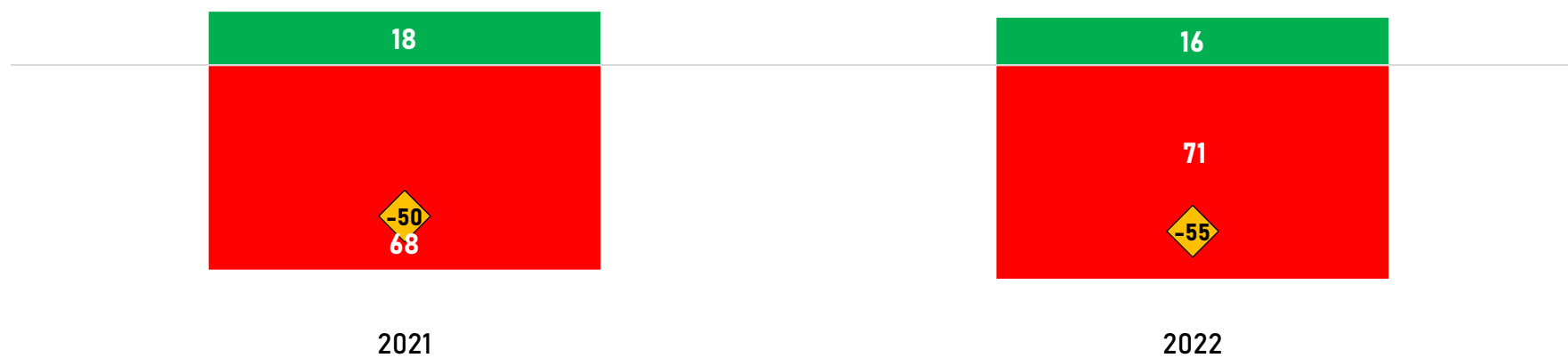
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



## 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



## PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?

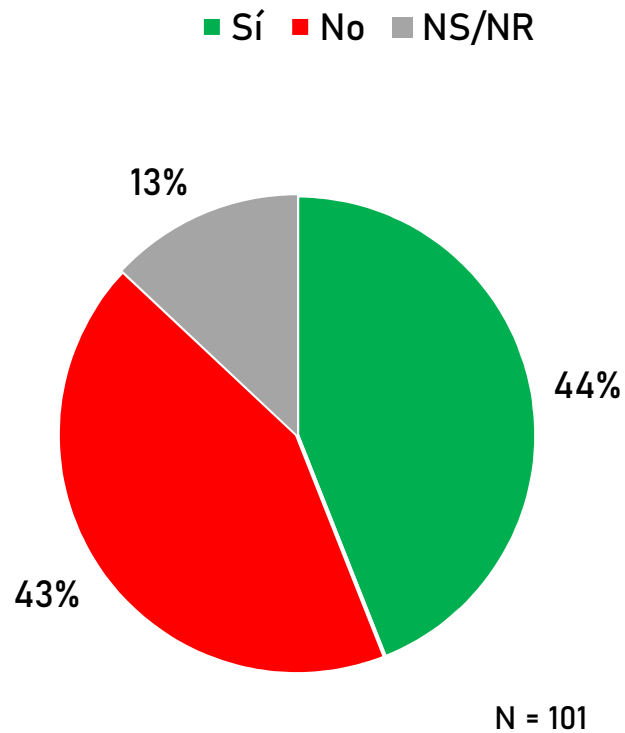




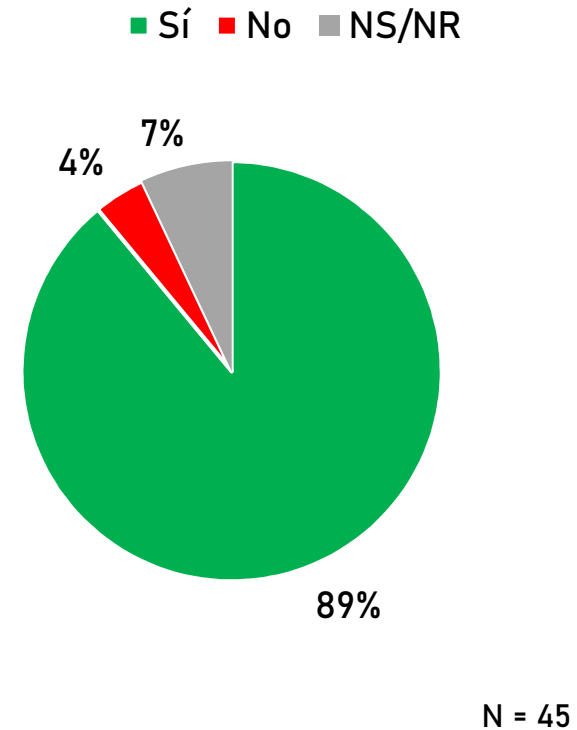
## **VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN**

## 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

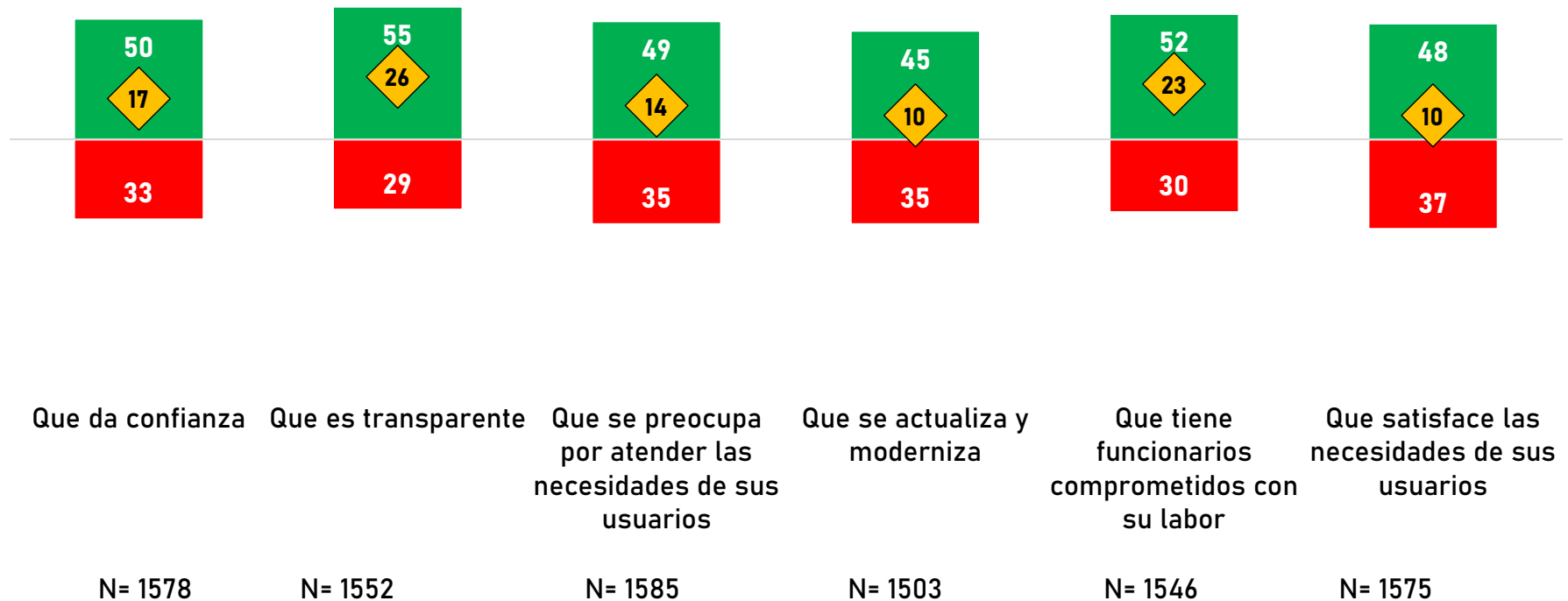
El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



## IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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

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



# 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"

■ % Notas 6 y 7

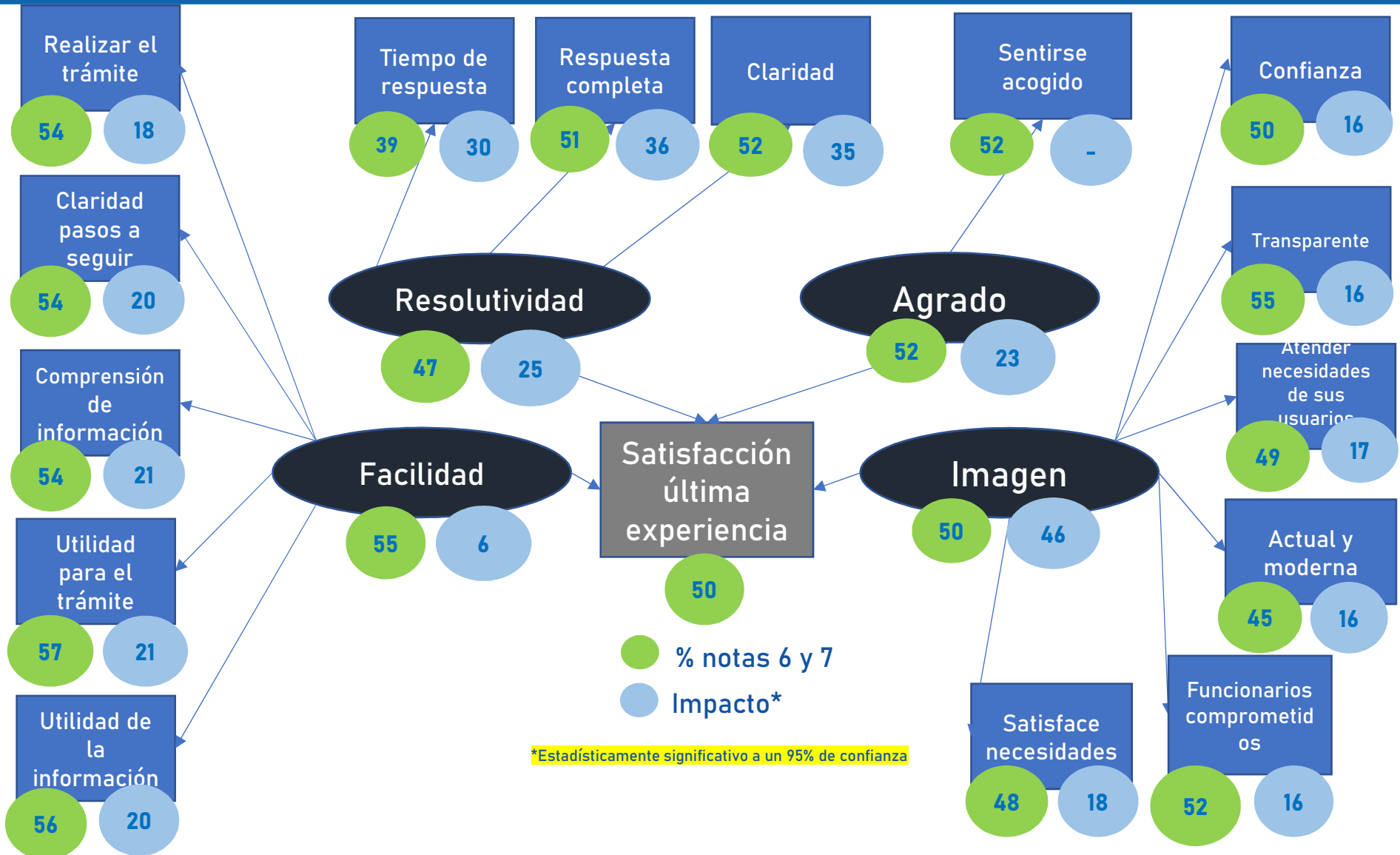
■ % Notas 1 a 4

◆ % Neto



# 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:

	Total	Solicitud de Atención Ciudadana	Pago de Arriendos Online + Arriendo de	Regularización de título de dominio de una
PI02. Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente				
Da confianza				
Es transparente				
Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios y usuarias				
Se actualiza y moderniza				
Que Tiene a funcionarios y funcionarias comprometidas con sus labores				
Satisface las necesidades de sus usuarios y usuarias				
PEX05. Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en El				
Teléfono/ Call Center				
Página Web				
Sucursal				
¿Las oficinas eran cómodas?				
¿Las oficinas estaban limpias y ordenadas?				
¿El tiempo de espera para recibir atención fue razonable?				
¿Las oficinas son seguras?				
La Facilidad para realizar el trámite				
El Tiempo de respuesta de la institución				
La Claridad de los pasos a seguir				
La Facilidad de comprensión de la información para realizar el trámite				
La utilidad de la información para realizar el trámite				
La Utilidad de la información recibida				
Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite				
La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento				
El esfuerzo que hizo El Ministerio de Bienes Nacionales por atender el trámite				
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del catastro				
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que tengo acceso				
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar el trámite				
PEP01. ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el personal de atención al cliente?				

## 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 título de dominio de una propiedad

La institución señala:

- Se responde en los plazos, pero cuando los usuarios preguntan por temas de título de dominio la respuesta no es la esperada
- Se hacen cargo de problemas que no son de atención ciudadana
- En la regularización de título 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