



# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS



# Información general del proyecto

**Institución Ejecutora:** Datavoz

**Jefe/a de Proyecto:** Paulina Valenzuela

**Equipo Consultor:** Eduardo de la Fuente

Jorge Fábrega

Luis Bertoglia

Carlos Macuada

**Contraparte Institucional:** Tamara Arroyo Thoms

Pablo Orozco Farías

**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

<b>Técnica de levantamiento</b>	Encuestas telefónicas (CATI) y web (CAWI)
<b>Fecha de terreno</b>	03 septiembre – 08 noviembre
<b>Universo</b>	Usuarios del Instituto Nacional de Estadísticas (INE)
<b>Muestreo</b>	Muestreo probabilístico mediante asignación fija por canal
<b>Marco muestral</b>	Registro de usuarios de enero a octubre del 2021
<b>Muestra lograda</b>	1.175 casos
<b>Error muestral</b>	+/- 2,5 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
<b>Ponderación</b>	Los datos fueron ponderados según el canal de atención



# Muestra efectiva para la institución

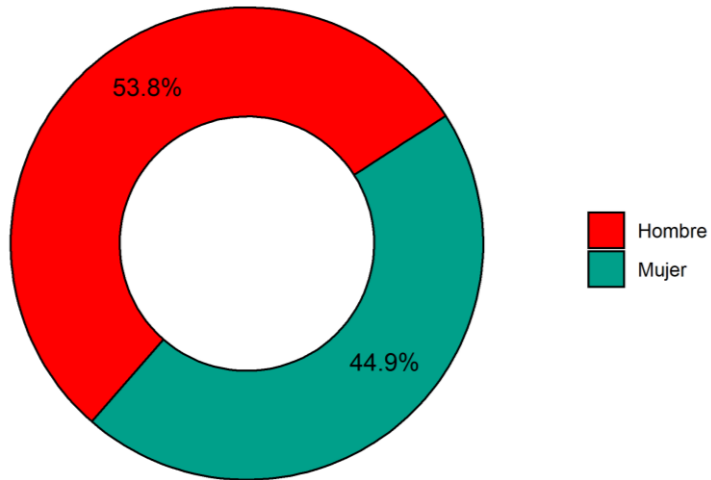
Tabla 1.  
Muestra efectiva para INE según trámite

Canal	Muestra efectiva	Universo	e.m.m
Digital	861	3.679	2,9%
Telefónico	264	1.303	5,4%
Marco Restringido	50	136	11,0%
Total	1.175	5.118	2,5%

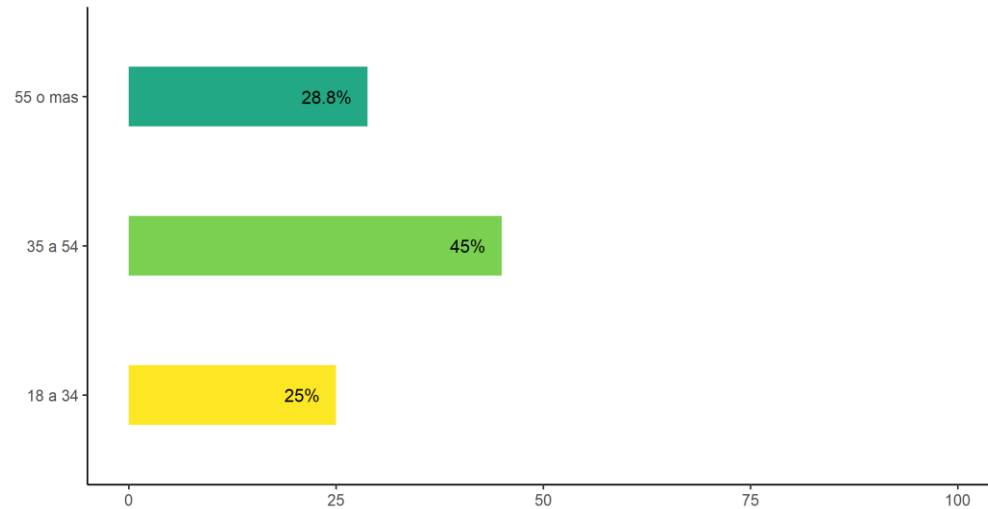
## III. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

# Características generales de usuarios encuestados (%)

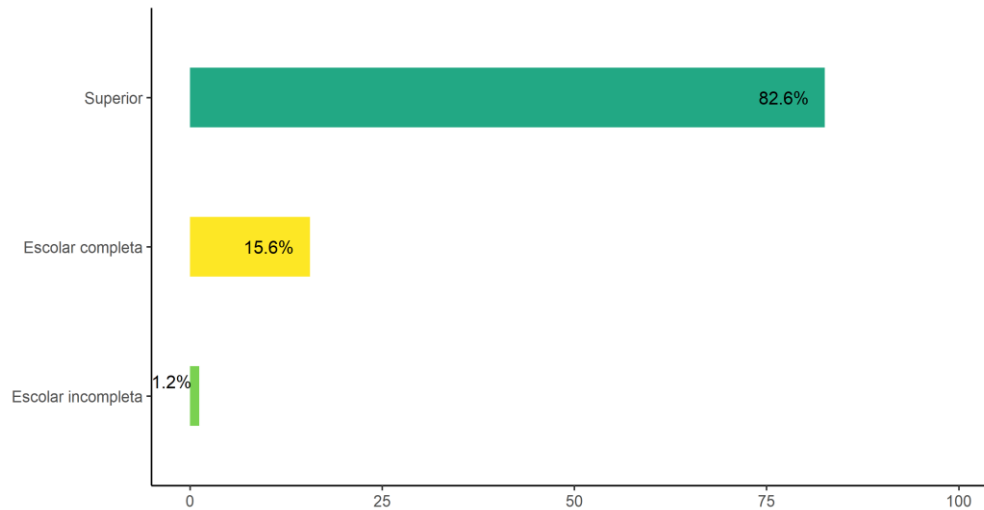
## Sexo



## Edad en Tramos



## Nivel Educativo



[11]

n = 1.175  
Porcentajes ponderados

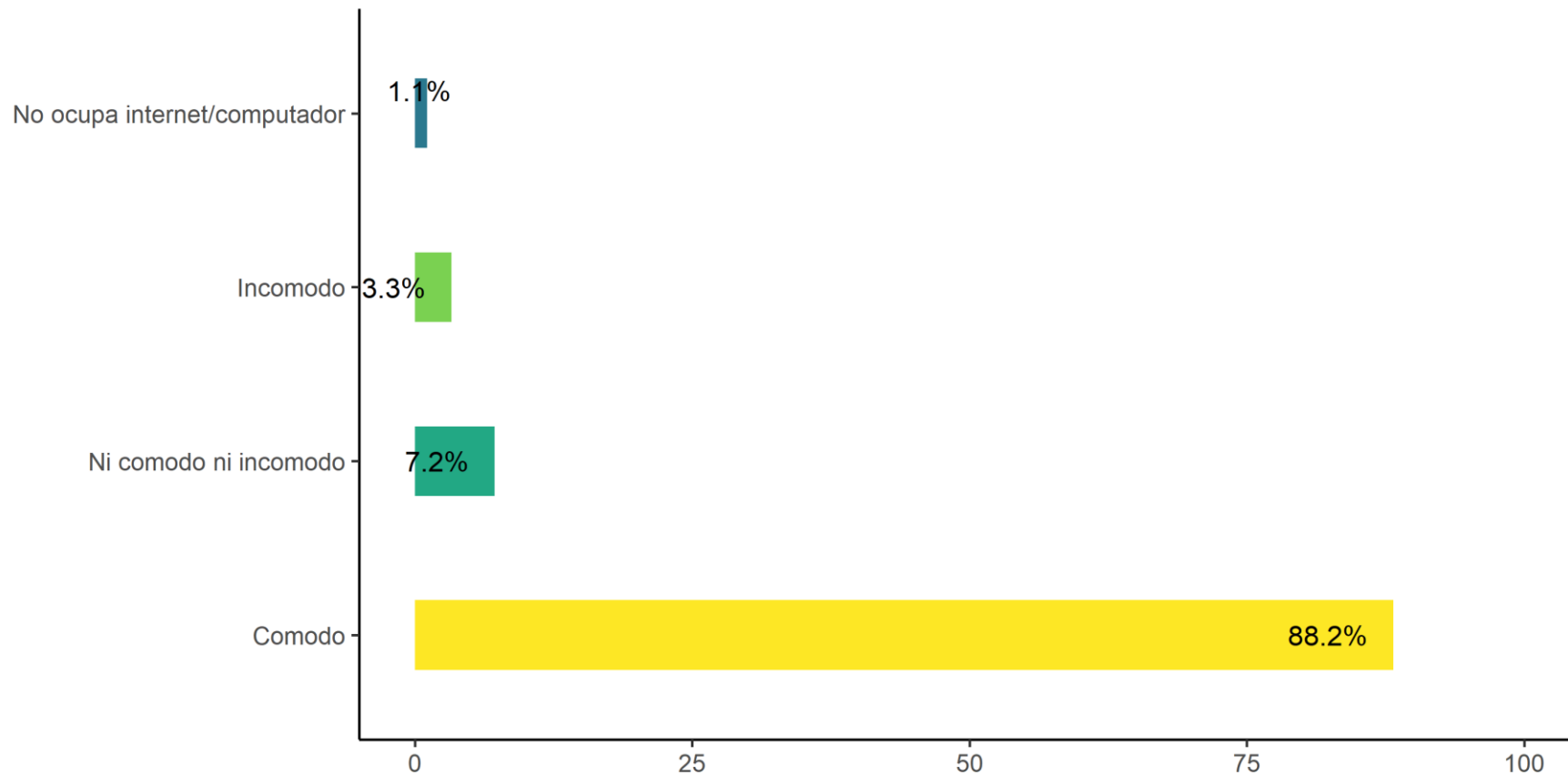
# Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

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

Variable recodificada:

Cómodo= Muy cómodo + algo cómodo

Incómodo= Muy incómodo + algo incómodo



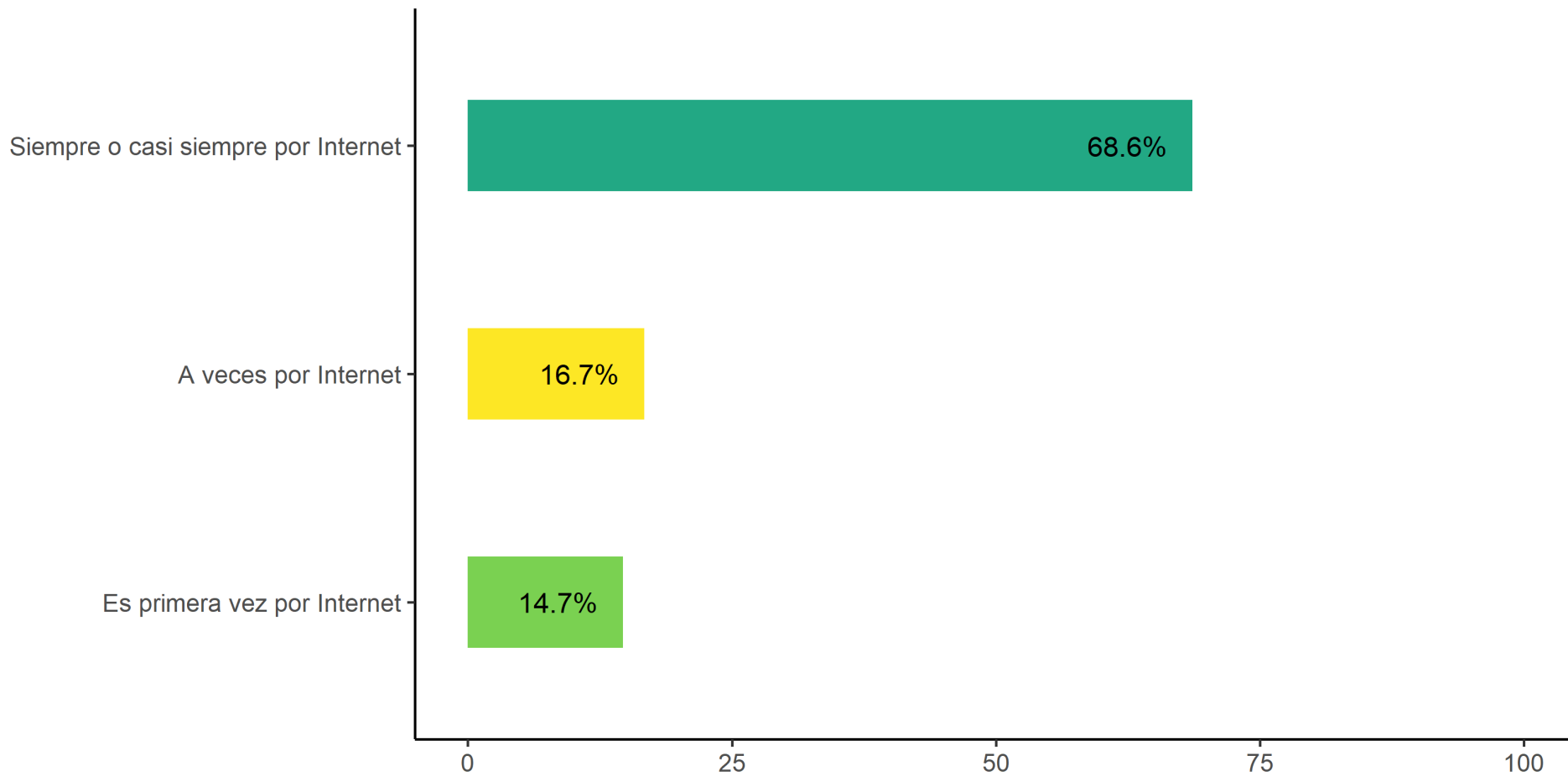
n=1.175

[12]

# 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?

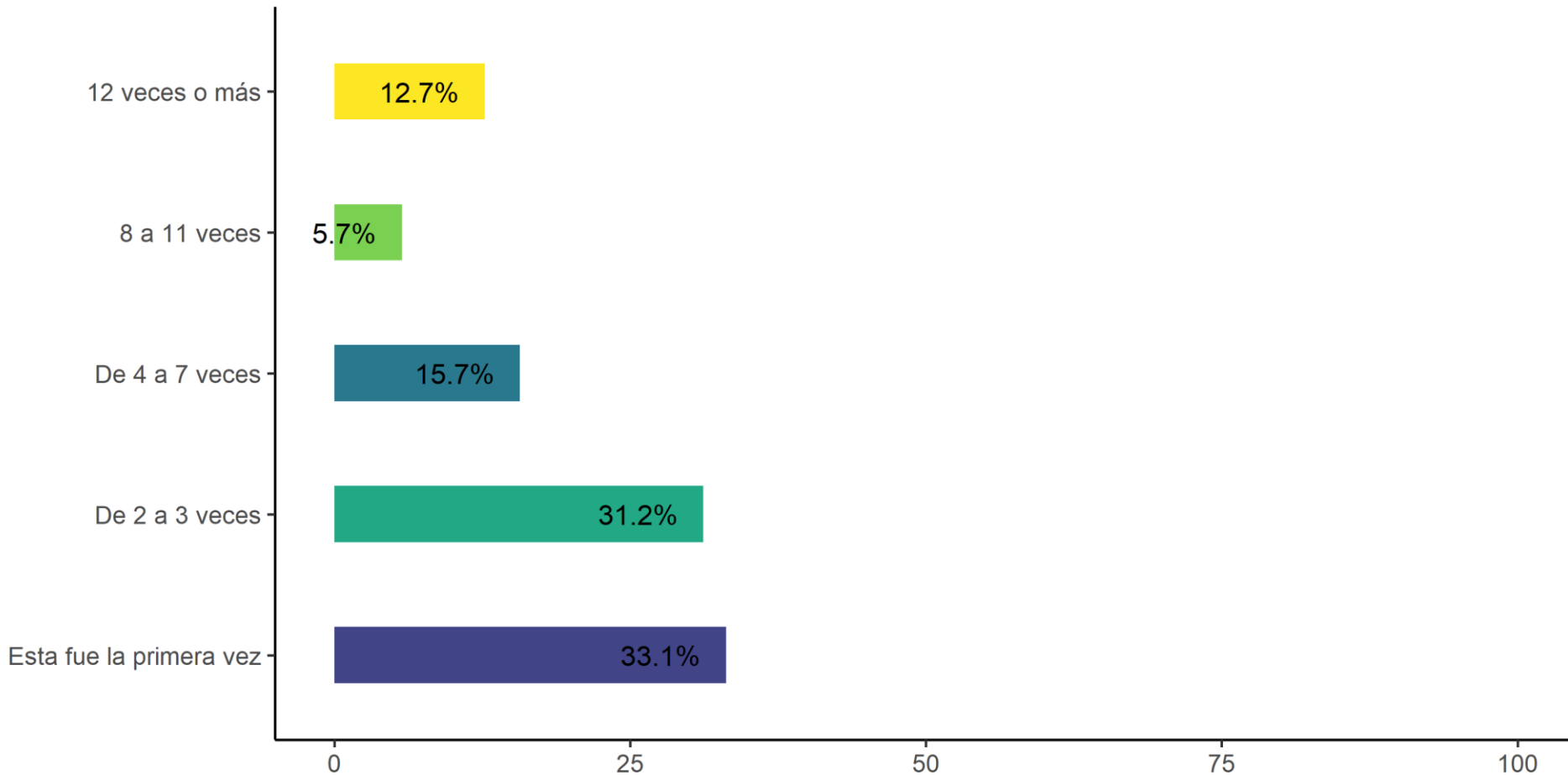


n = 1.045

[13]

# Intensidad del usuario (%)

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



n=1.175

[14]

## **IV. DEFINICIONES RELEVANTES**

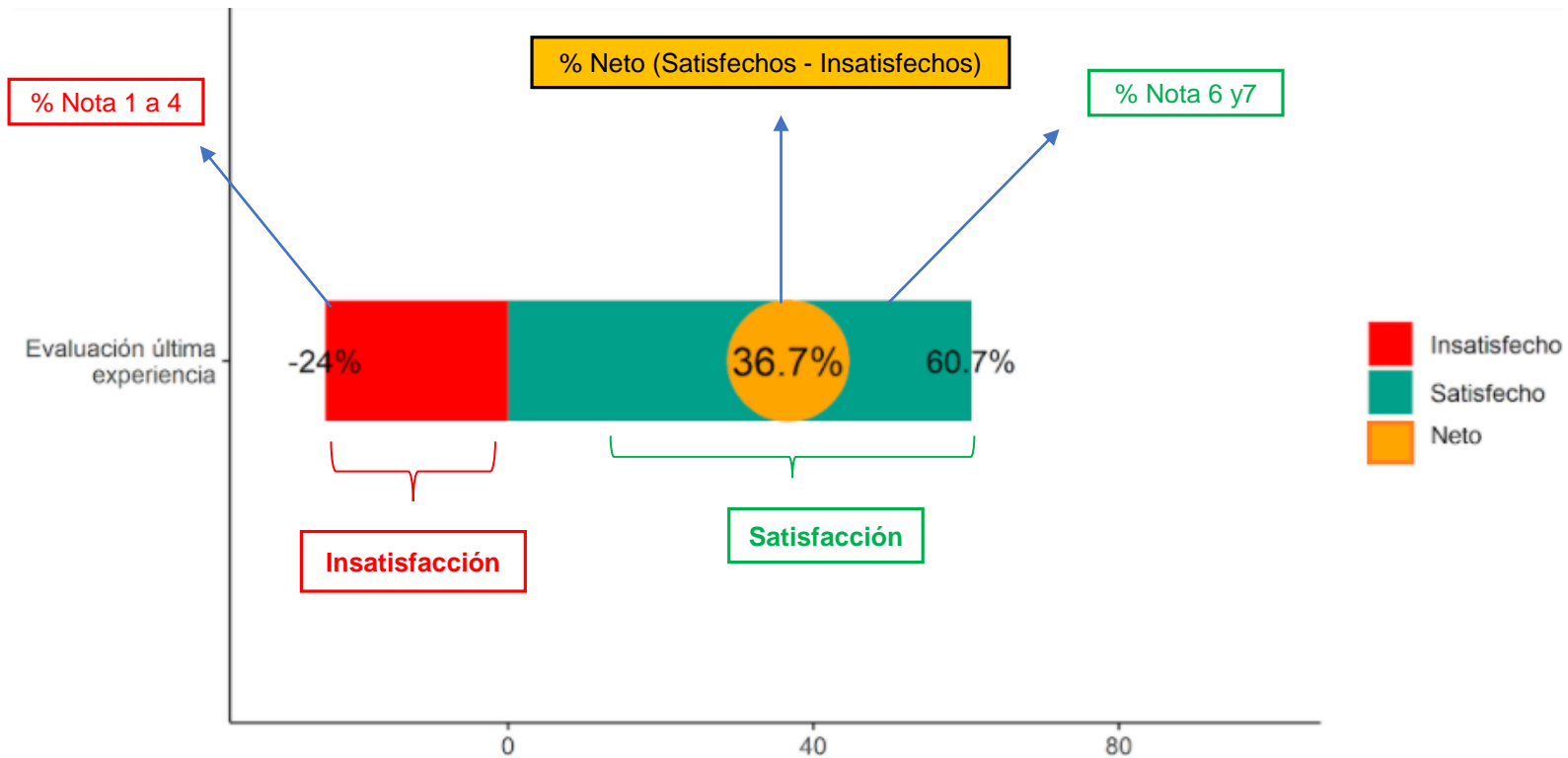
## ¿Qué medimos?

- 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:

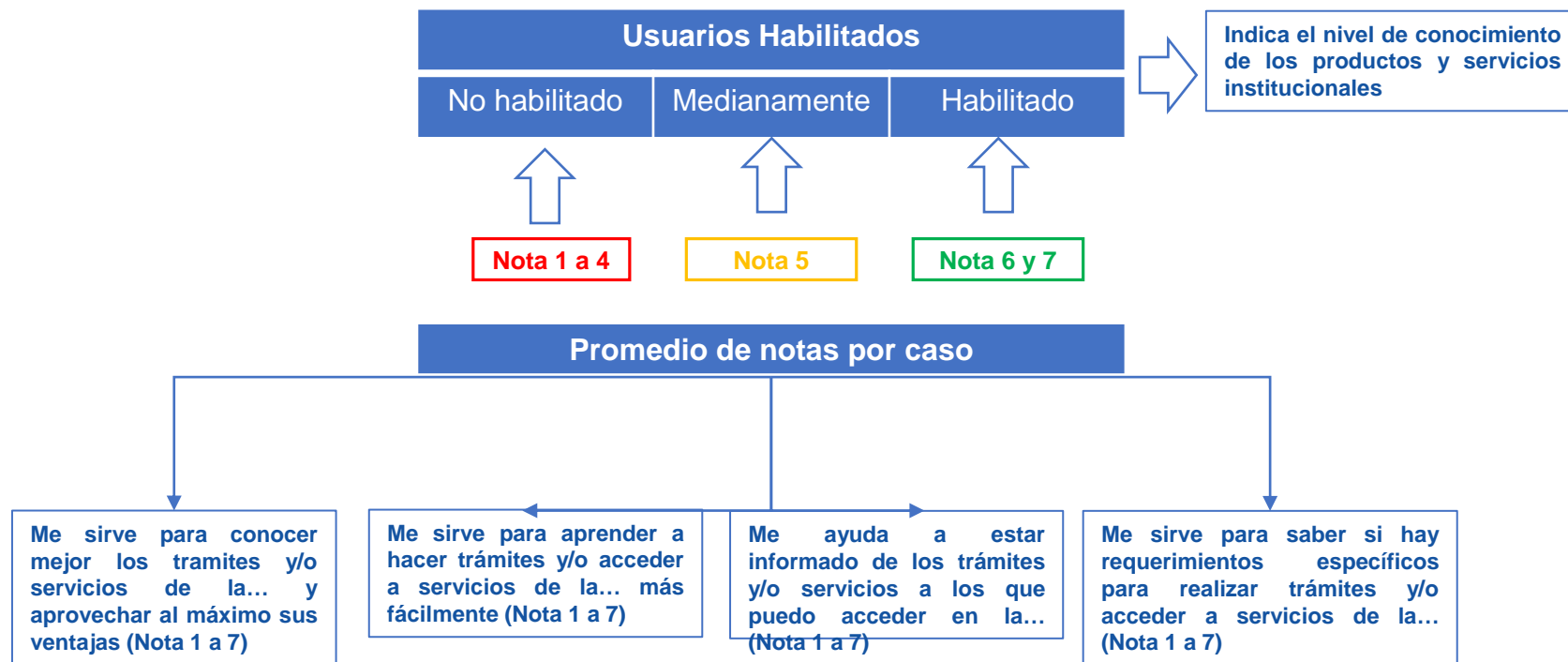
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales**.
- **Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos**

\* 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

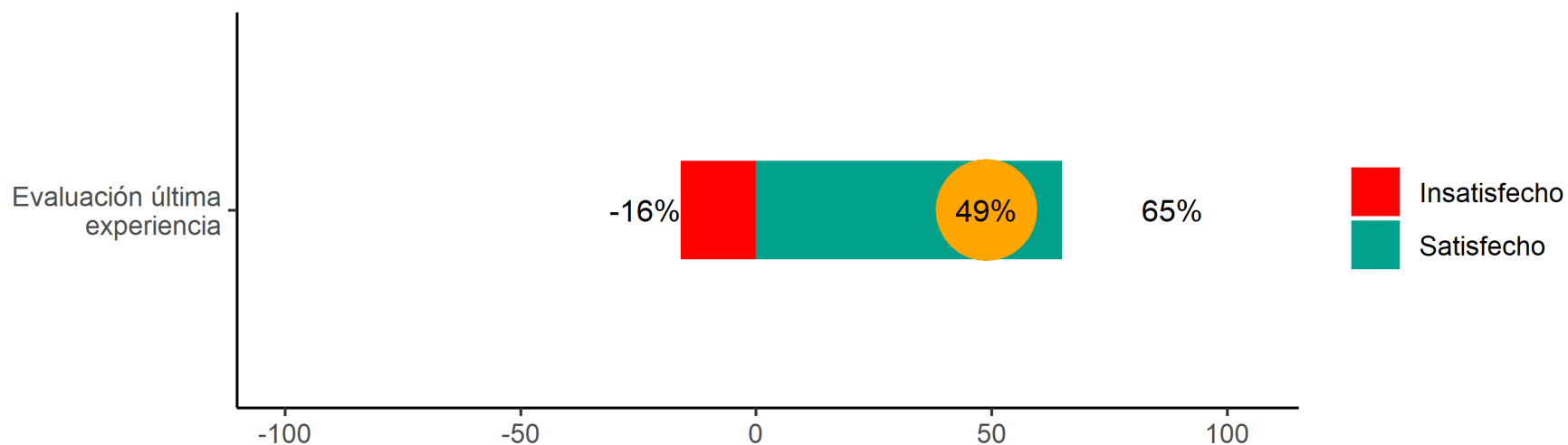
# Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa



## V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA

# Satisfacción Última Experiencia (%)

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en INE, ¿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.

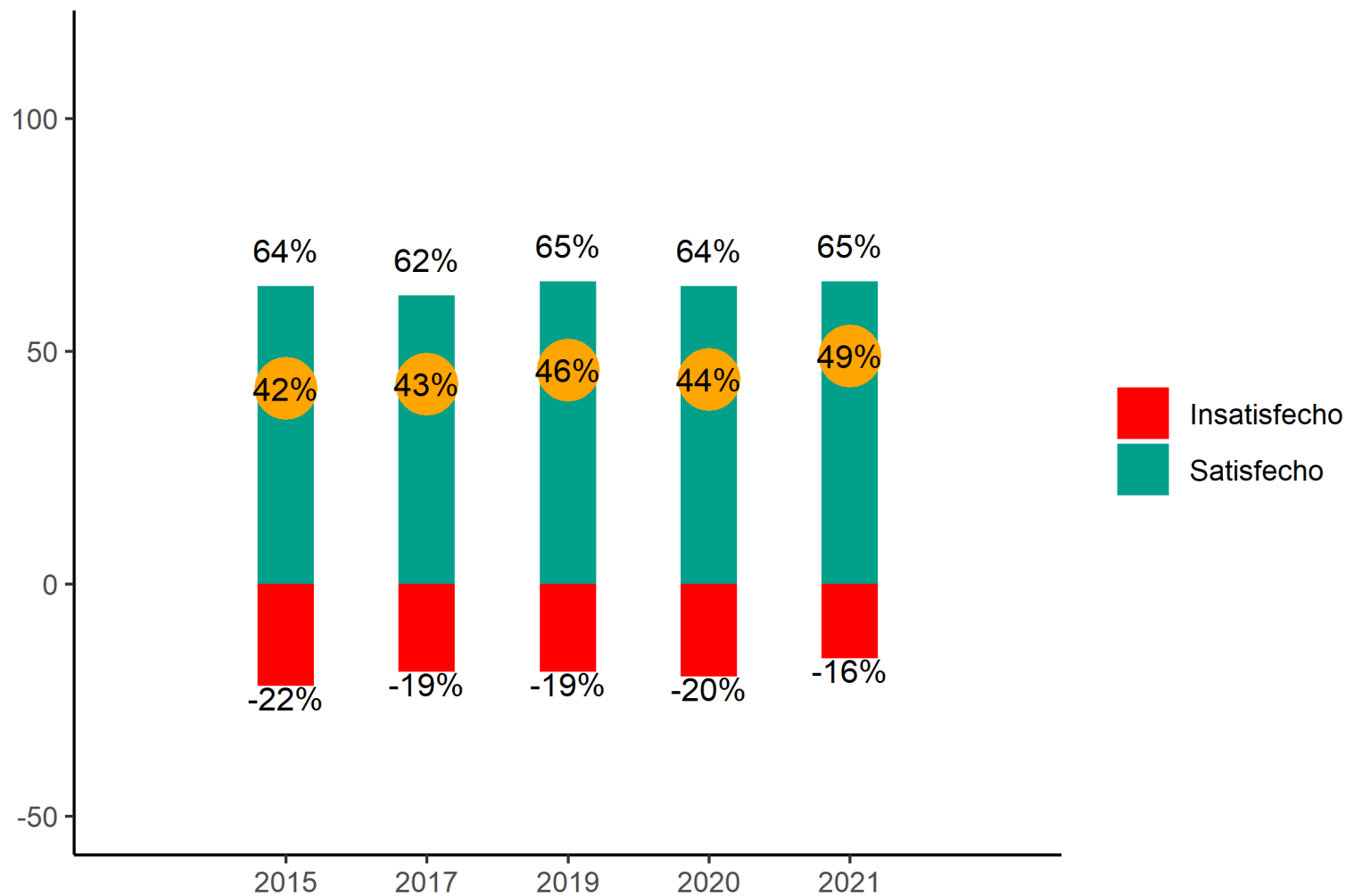


n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR

# Satisfacción Última Experiencia (%) 2015 - 2021

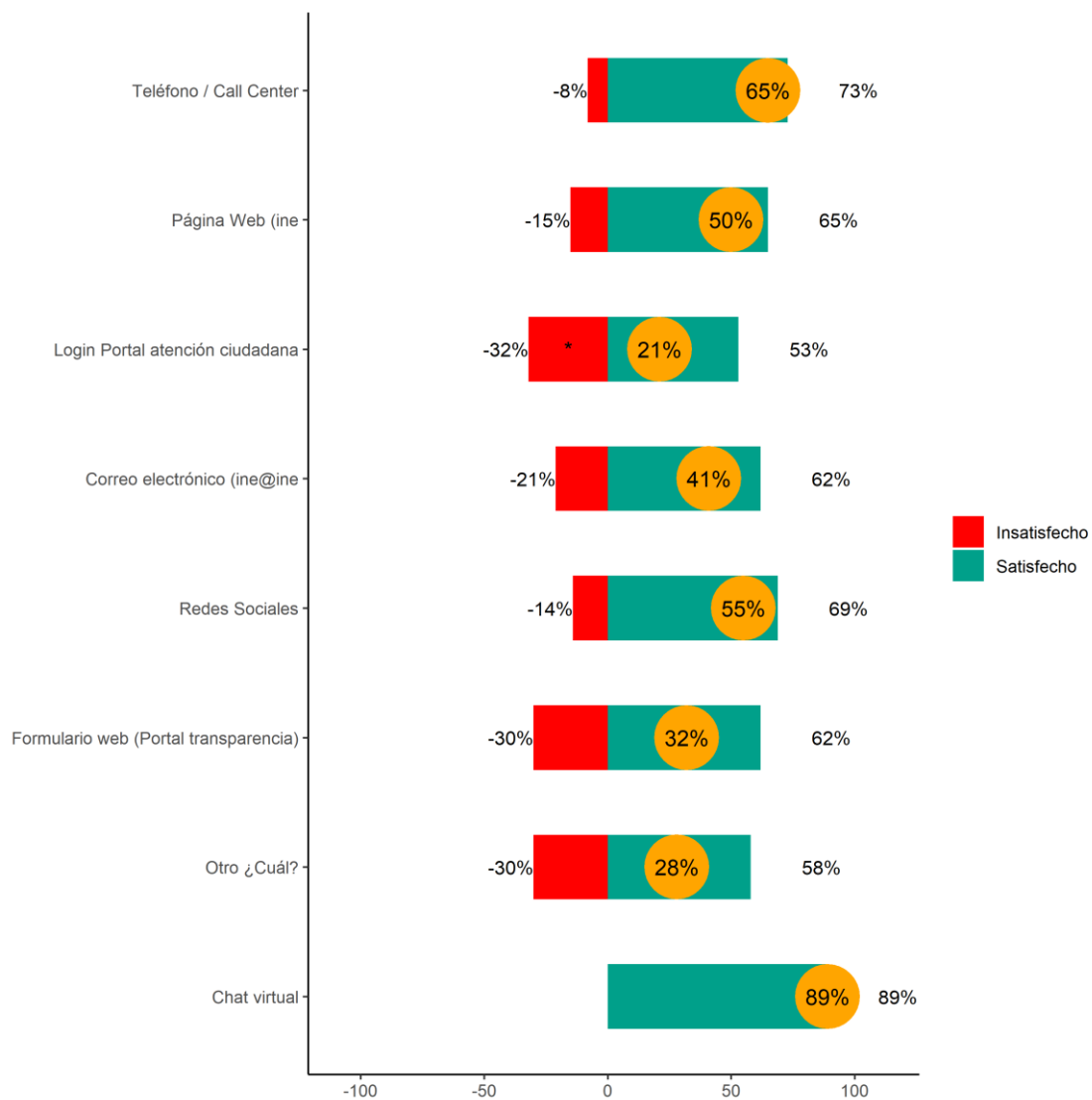
Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en INE, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



N = 437 1.390 819 1.672 1.175

# Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en INE, ¿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.



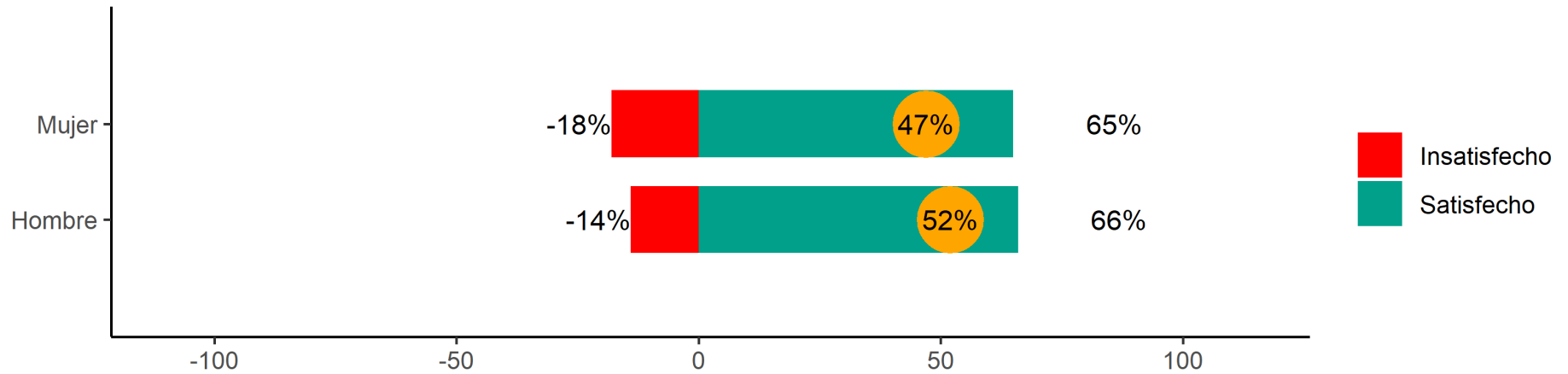
n = 1.175

[23]

En barras se omiten categorías NS-NR

# Satisfacción Última Experiencia (%) por sexo

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en INE, ¿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.



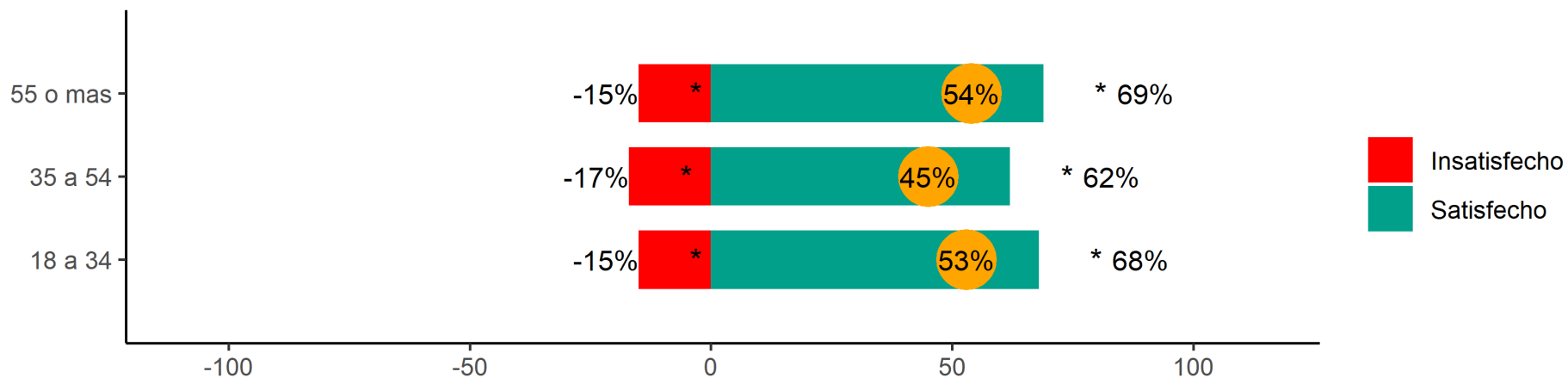
n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR



# Satisfacción Última Experiencia (%) por edad en tramos

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en INE, ¿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.

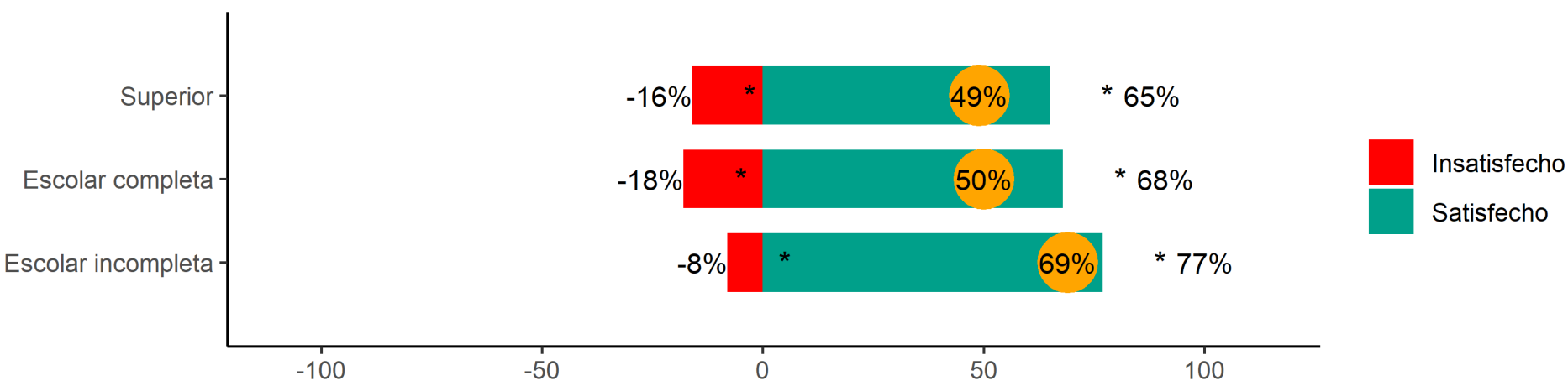


n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR

# Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel educacional

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en INE, ¿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.



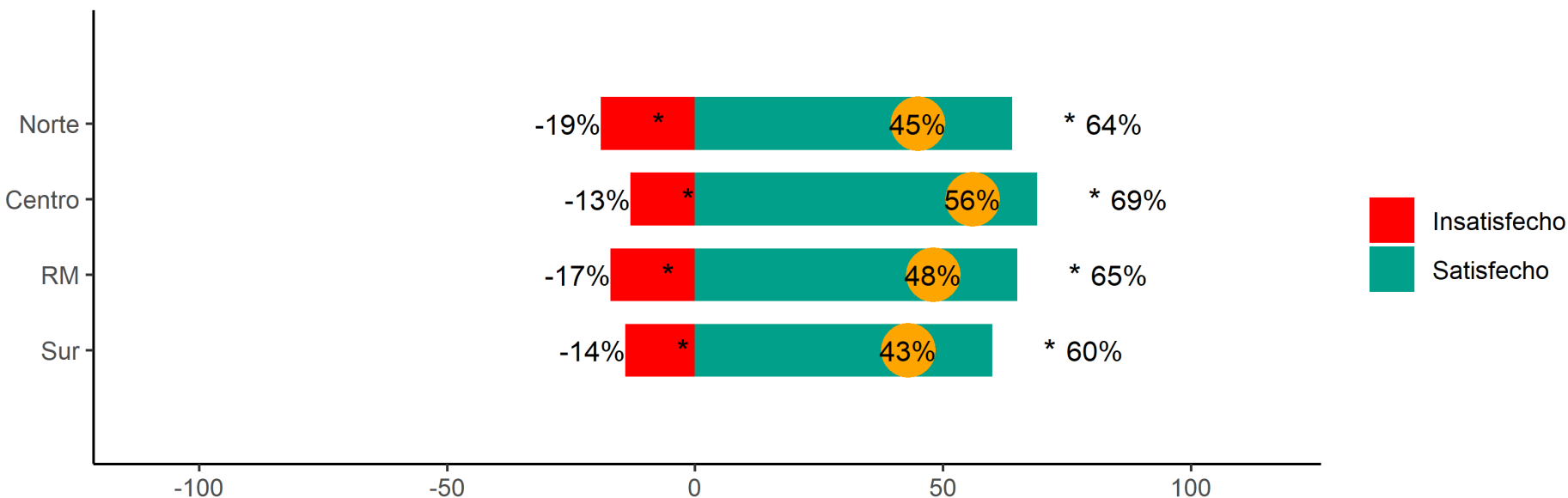
n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR

[26]

# Satisfacción Última Experiencia (%) por macrozona de residencia

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en INE, ¿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.



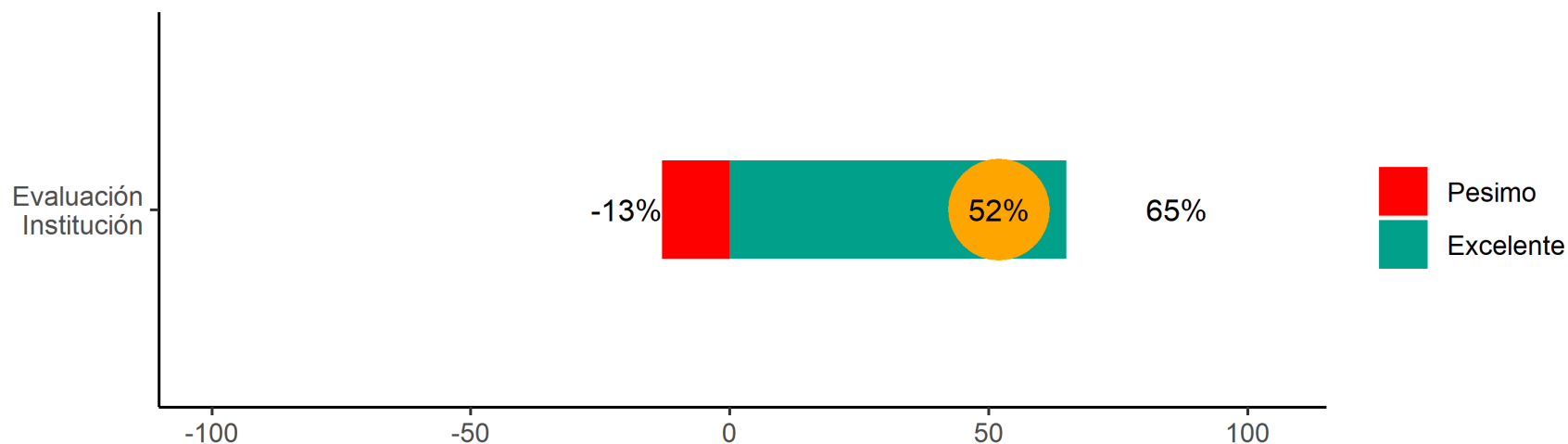
n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR

## VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

# Evaluación general (%) INE

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?

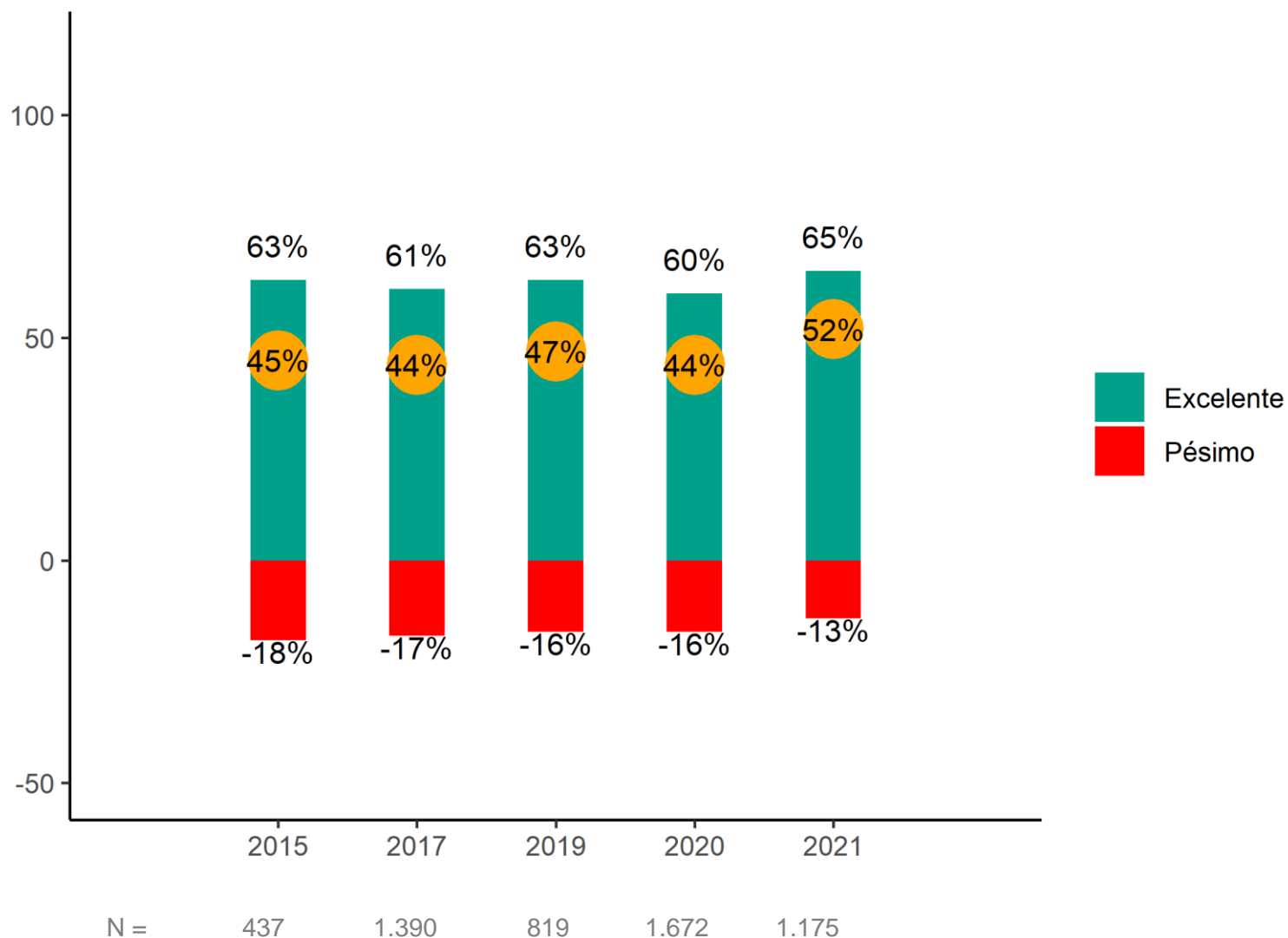


n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR

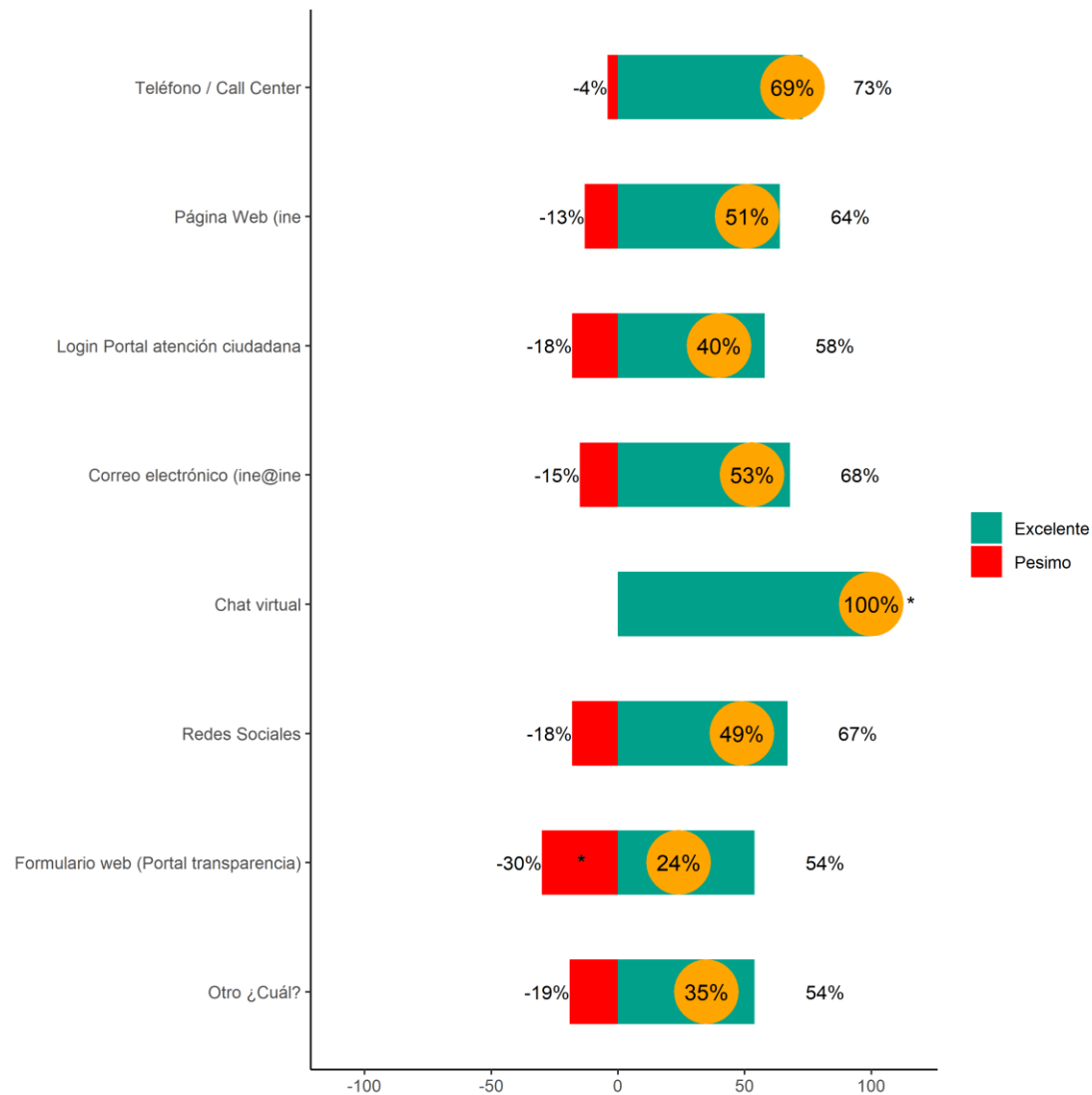
# Evaluación general (%) INE 2015 - 2021

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?



# 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?



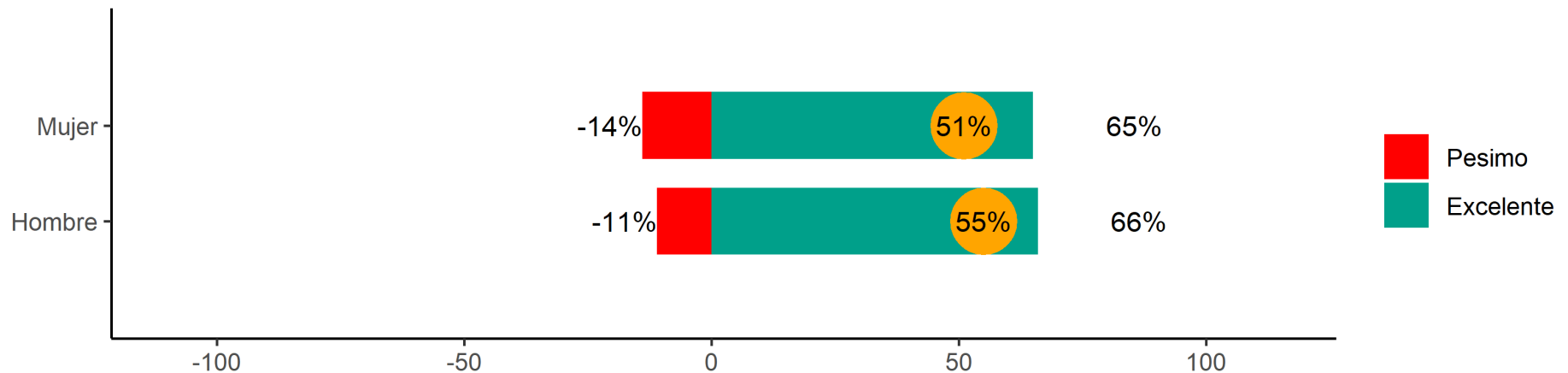
n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR

[31]

# Evaluación general (%) por sexo

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?



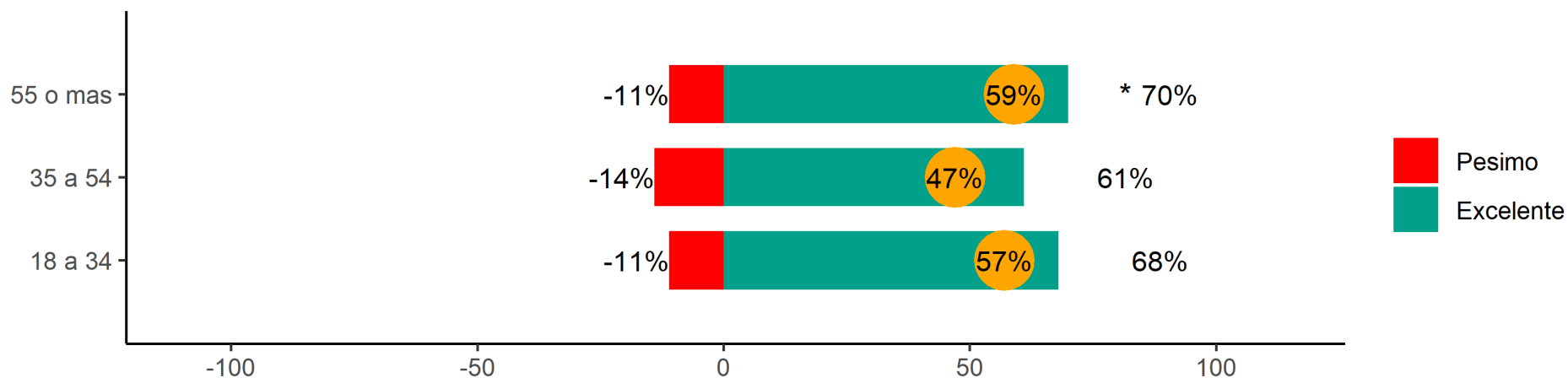
n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR



# Evaluación general (%) por edad en tramos

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?

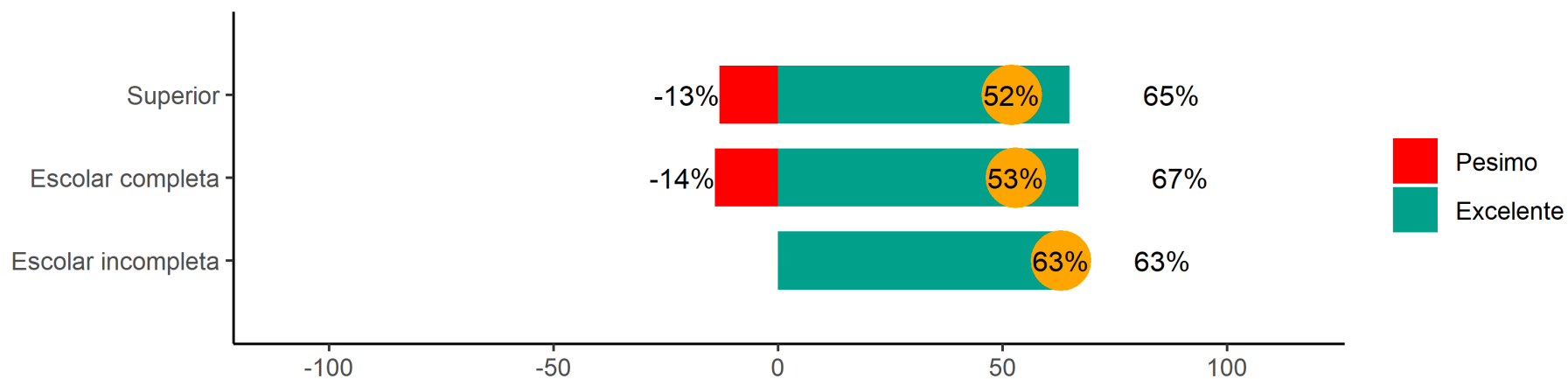


n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR

## EVALUACIÓN GENERAL (%) POR NIVEL EDUCACIONAL

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?

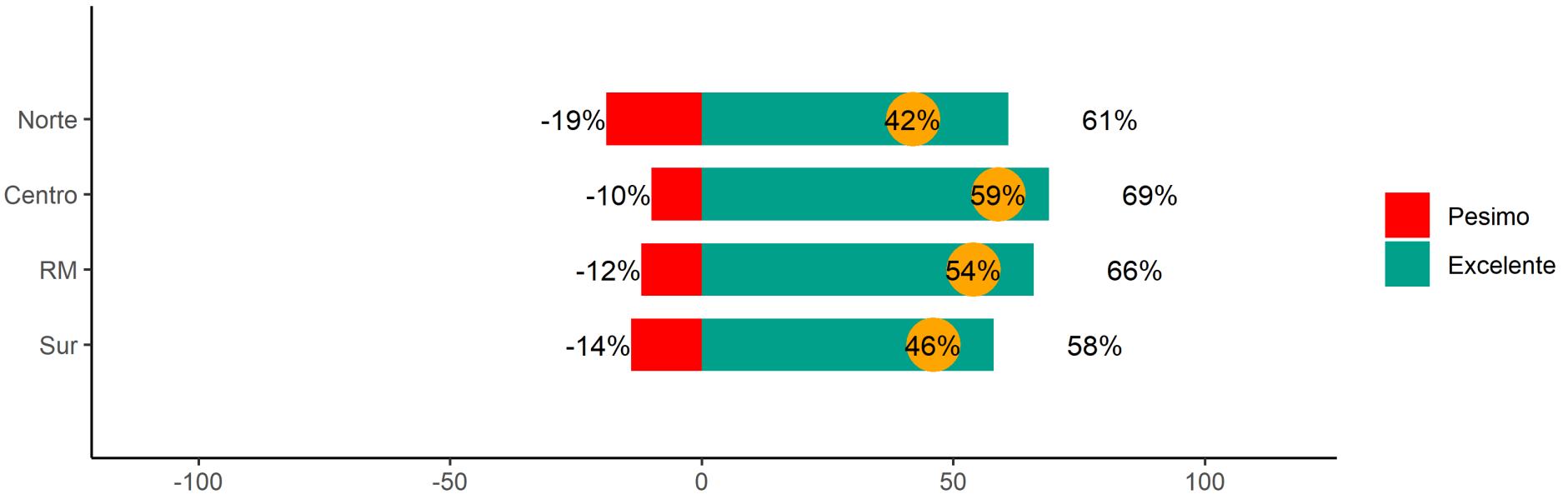


n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR

# Evaluación general (%) por macrozona de residencia

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?

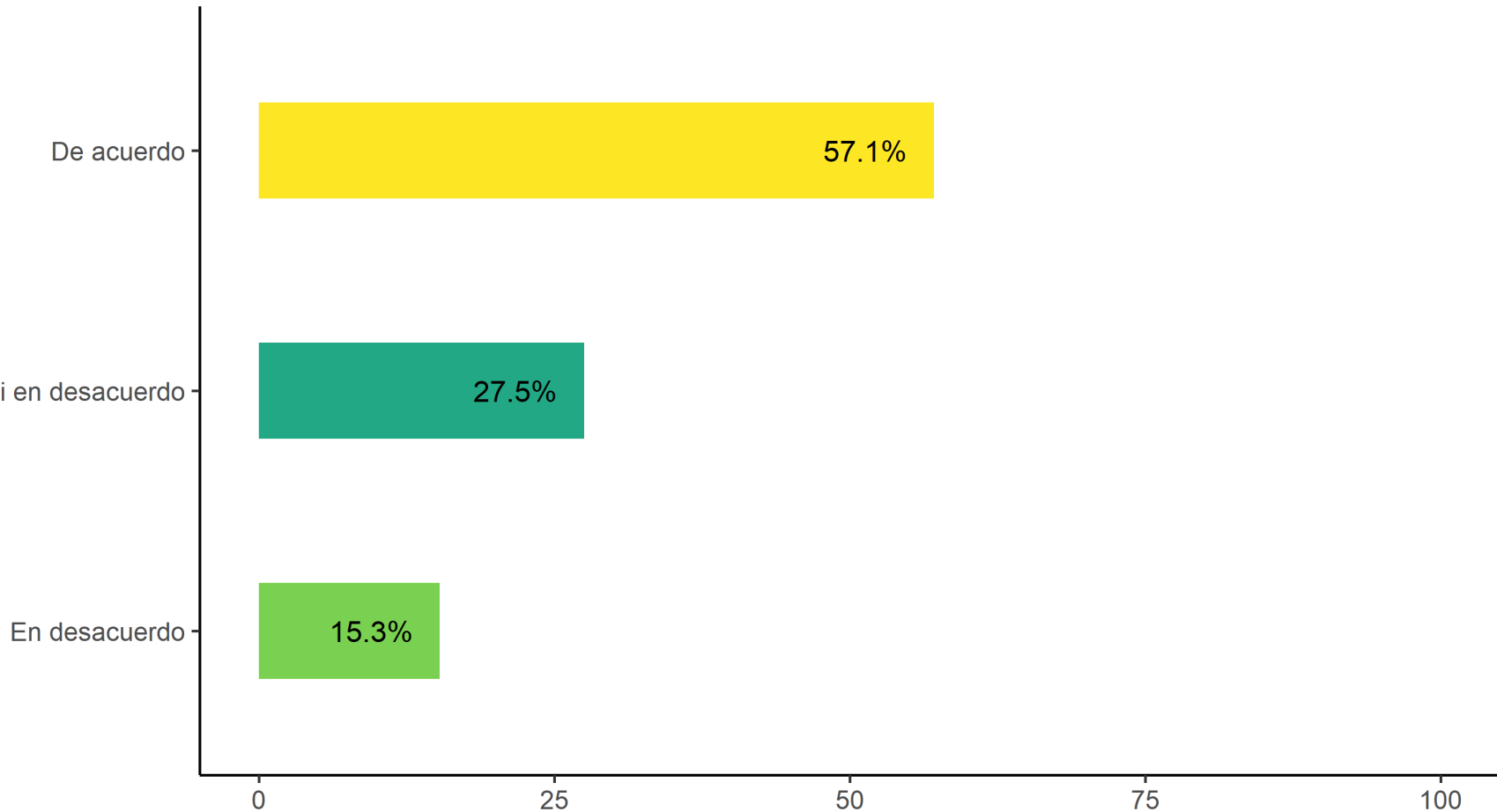


n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR

# Experiencia de Servicio (%)

Esta experiencia de servicio en INE aumentó mi confianza en el servicio público:

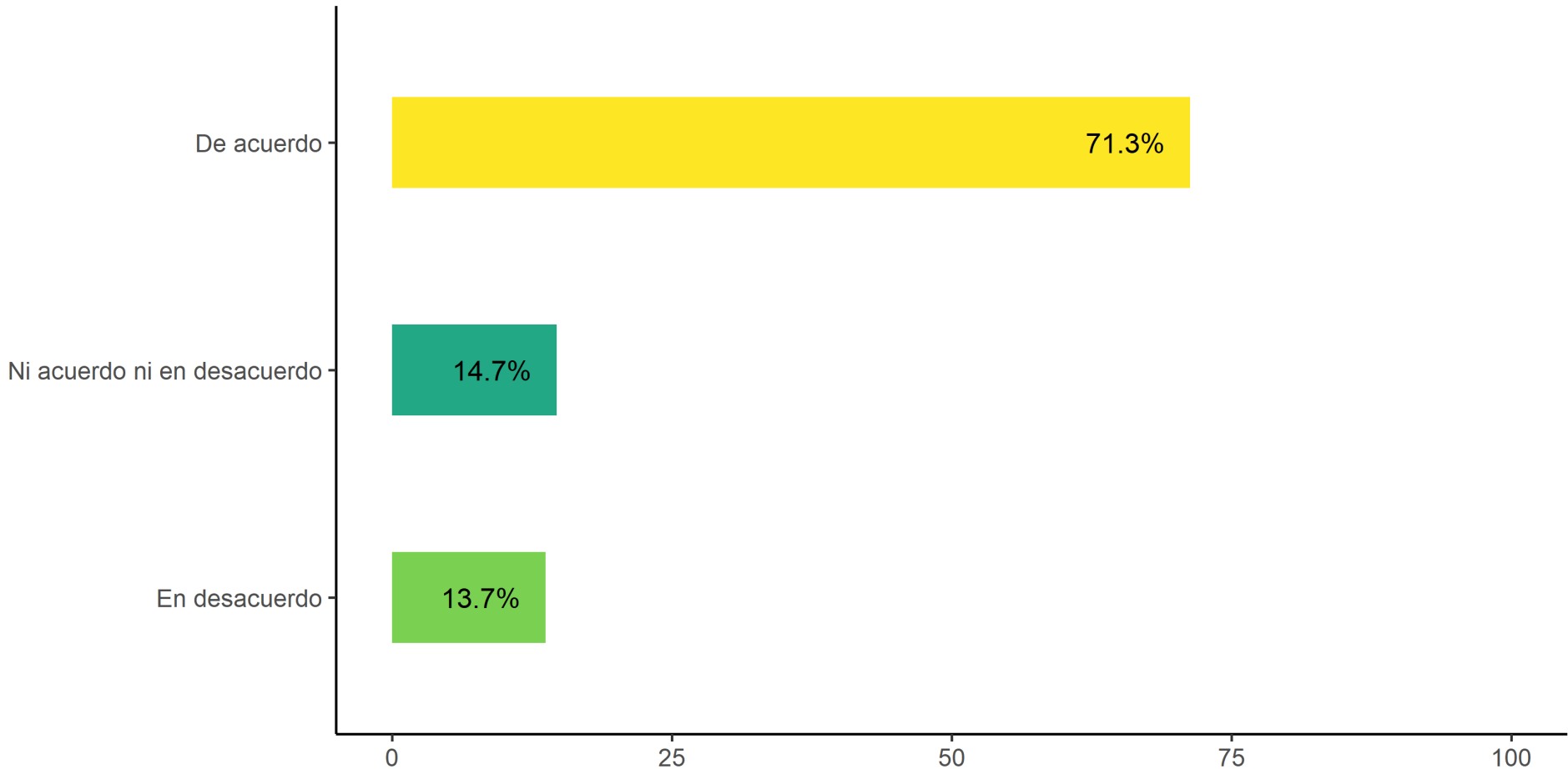


n = 1.175

[36]

# Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con INE:



n = 1.175

[37]

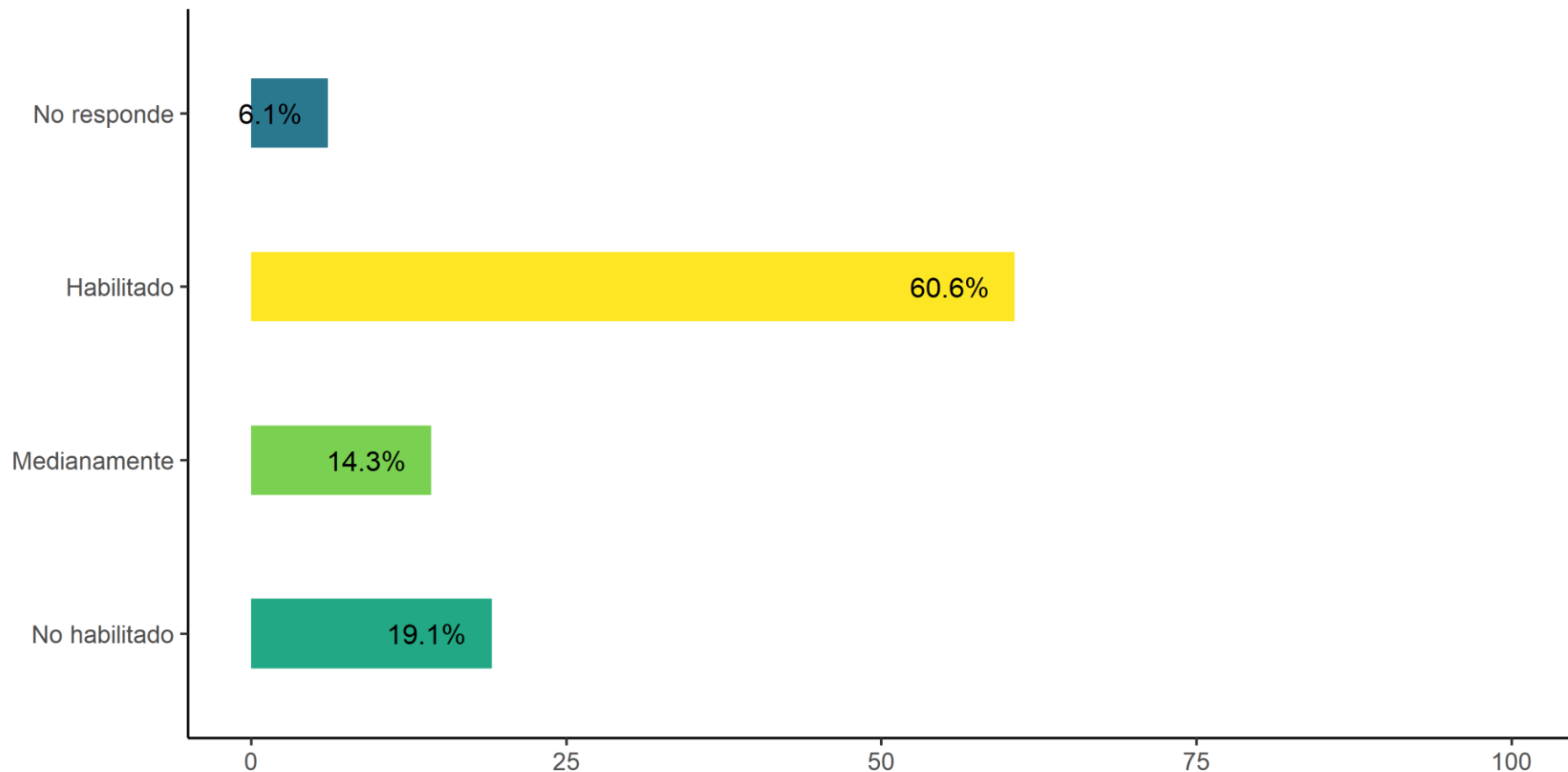
# Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de INE 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...?

Las variables utilizadas para la construcción de la habilitación base:

**PH01 Habilitación:** conocer mejor trámites y servicios

**PH04 Habilitación:** saber condiciones específicas para hacer trámites



n = 1.175

[38]

## VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

# Modelo de análisis

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



Imagen institucional



Facilidad Aspectos Funcionales



Agrado Aspectos Emocionales



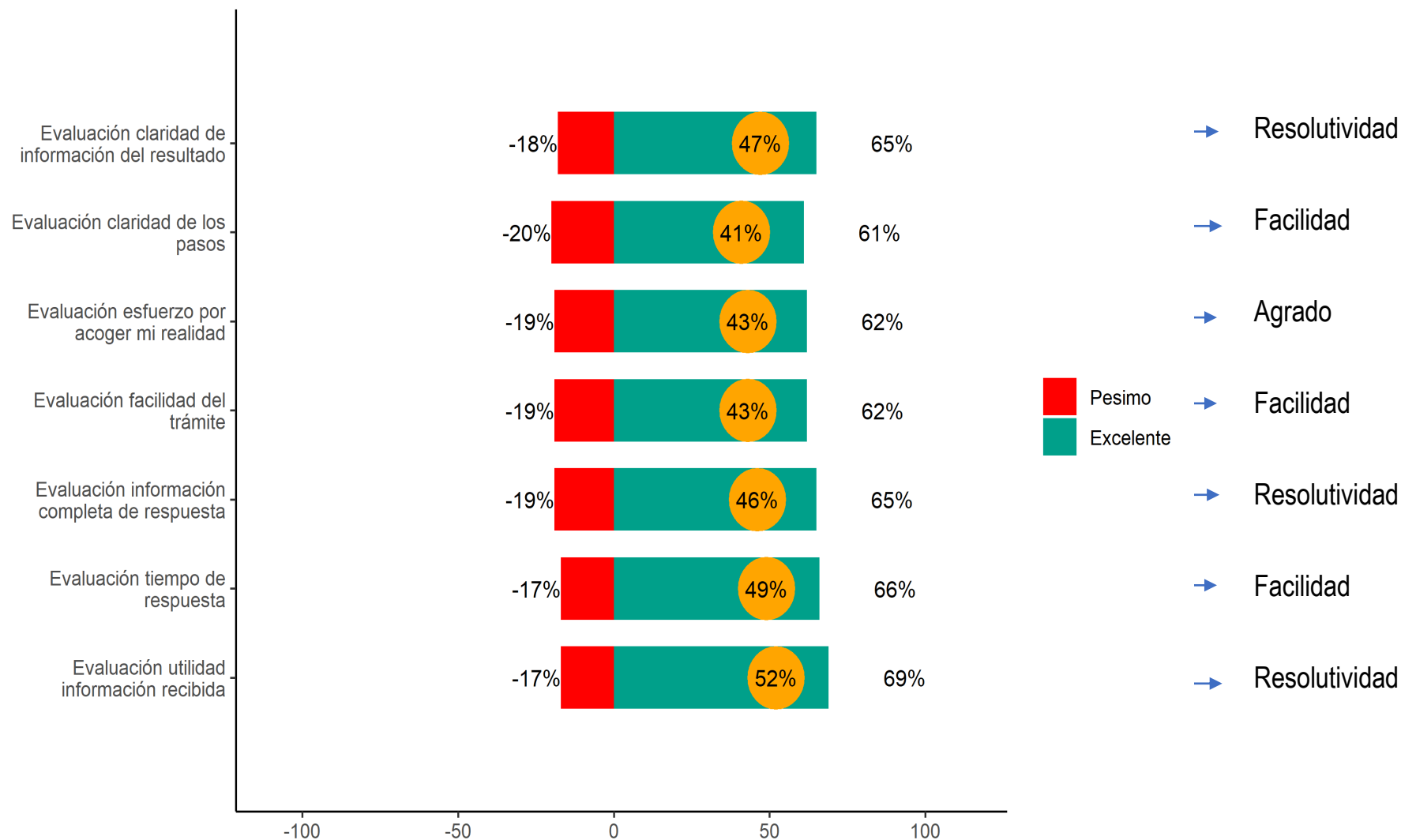
Resolutivo Aspectos Operacionales





# Modelo de experiencia de usuario: Atributos de experiencia

Considerando la última experiencia haciendo un trámite con INE, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"

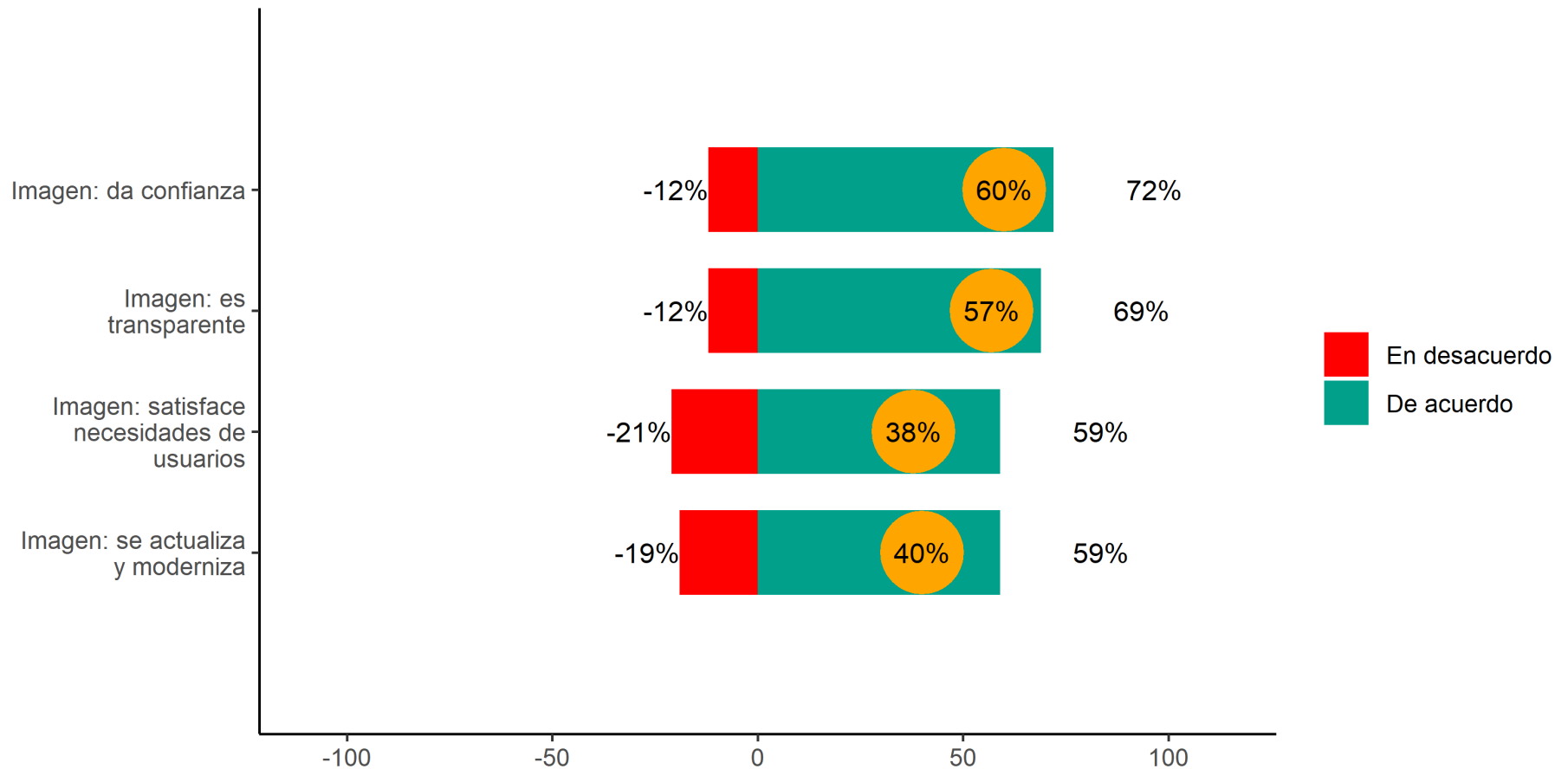


n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR

# Imagen Institucional (%) 2021

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

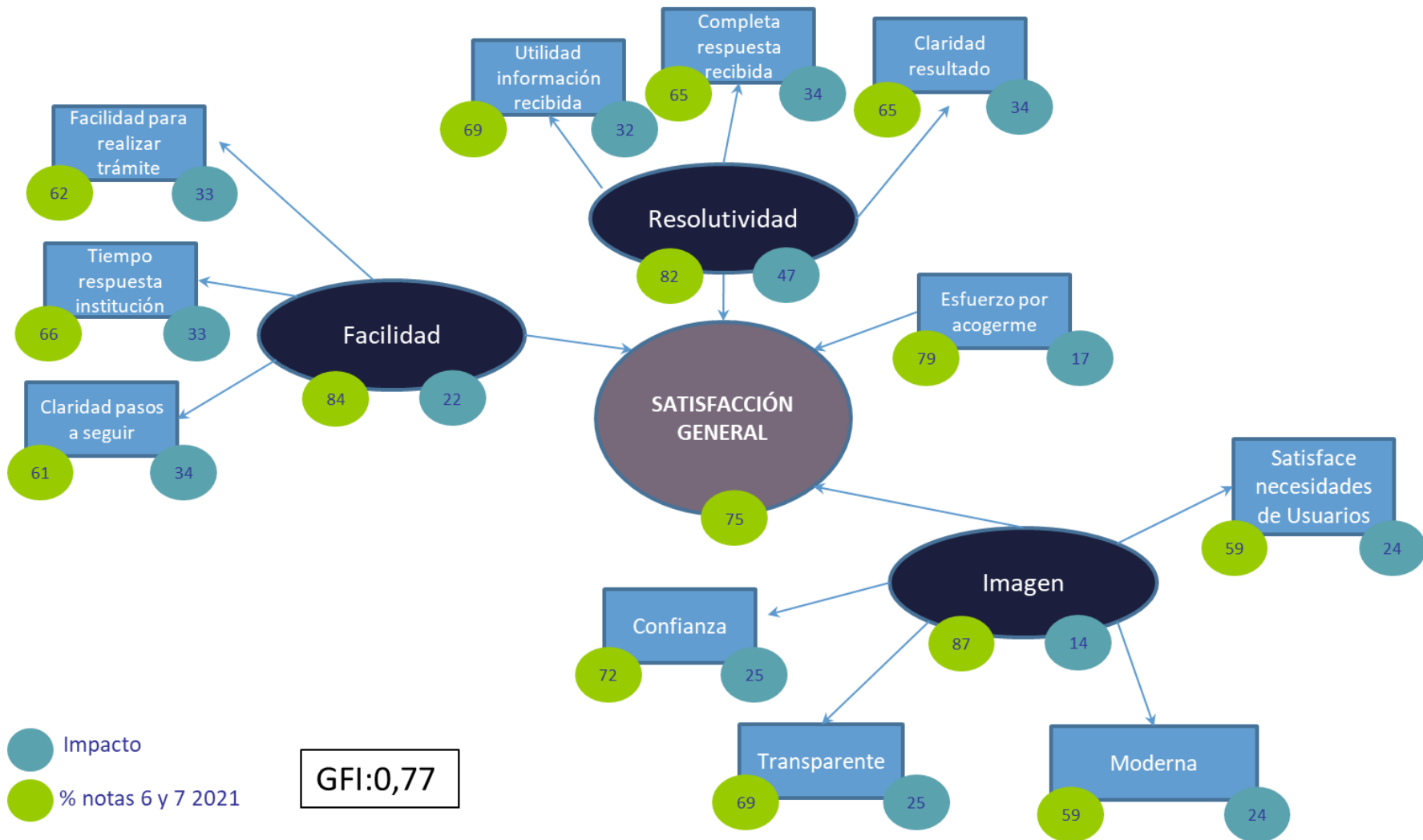


n = 1.175

En barras se omiten categorías NS-NR

[42]

# Modelo de experiencia de usuario + Imagen INE



n = 1.175

- El cálculo de la satisfacción de la última experiencia, sólo considera los casos con respuesta válida. Se excluye del cálculo la respuesta No sabe/No responde.
- GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo, el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

# Modelo de experiencia de usuario + Imagen INE

Según Problemas, Habilitación de usuarios y tipo de usuario

		GENERAL (0,77)		PROBLEMAS				HABILITADOS				USUARIOS					
				SI (0,70)		NO (0,79)		NO HABILITADO (0,74)		MEDIANAMENTE (0,75)		HABILITADO (0,81)		PERSONA NATURAL (0,79)		USUARIO ORGANIZACIONAL (0,72)	
		1175		176		995		224		166		714		694		481	
		SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>		75%	-	46%	-	81%	-	46%	-	78%	-	86%	-	76%	-	73%	-
<b>DIMENSIONES</b>	FACILIDAD	84%	22%	52%	4%	90%	24%	54%	15%	84%	6%	94%	34%	83%	14%	84%	38%
	RESOLUTIVIDAD	82%	47%	48%	50%	88%	50%	50%	76%	82%	60%	93%	31%	82%	49%	81%	38%
	AGRADO	79%	17%	52%	16%	84%	19%	49%	8%	83%	17%	90%	21%	79%	16%	78%	21%
	IMAGEN	87%	14%	68%	31%	90%	6%	66%	1%	86%	16%	95%	14%	87%	21%	86%	3%
<b>FACILIDAD</b>	La Facilidad para realizar el trámite	62%	33%	26%	32%	68%	33%	26%	34%	38%	33%	78%	33%	58%	34%	67%	32%
	El Tiempo de respuesta de la institución	66%	33%	25%	34%	74%	33%	29%	34%	49%	30%	82%	32%	63%	32%	69%	34%
	La Claridad de los pasos a seguir	61%	34%	25%	34%	68%	34%	22%	33%	39%	37%	79%	36%	57%	34%	68%	34%
<b>RESOLUTIVIDAD</b>	La Utilidad de la información recibida	69%	32%	29%	32%	76%	32%	32%	32%	51%	31%	85%	31%	67%	32%	72%	32%
	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite o requerimiento	65%	34%	22%	34%	72%	34%	27%	34%	44%	34%	83%	35%	62%	34%	68%	34%
	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	65%	34%	24%	34%	73%	34%	26%	34%	46%	35%	83%	34%	63%	34%	69%	34%
<b>AGRADO</b>	El esfuerzo que hizo INE por acogerme	61%	-	28%	-	68%	-	22%	-	47%	-	79%	-	58%	-	66%	-
<b>IMAGEN</b>	Imagen: da confianza	72%	25%	48%	27%	76%	25%	42%	26%	56%	27%	86%	28%	72%	25%	72%	27%
	Imagen: es transparente	69%	25%	47%	28%	73%	25%	38%	26%	52%	28%	83%	28%	68%	25%	71%	28%
	Imagen: se actualiza y moderniza	59%	24%	29%	22%	64%	24%	24%	24%	44%	24%	74%	21%	57%	24%	62%	23%
	Imagen: satisface necesidades de usuarios	59%	25%	23%	23%	65%	25%	22%	24%	35%	21%	76%	23%	56%	26%	62%	22%

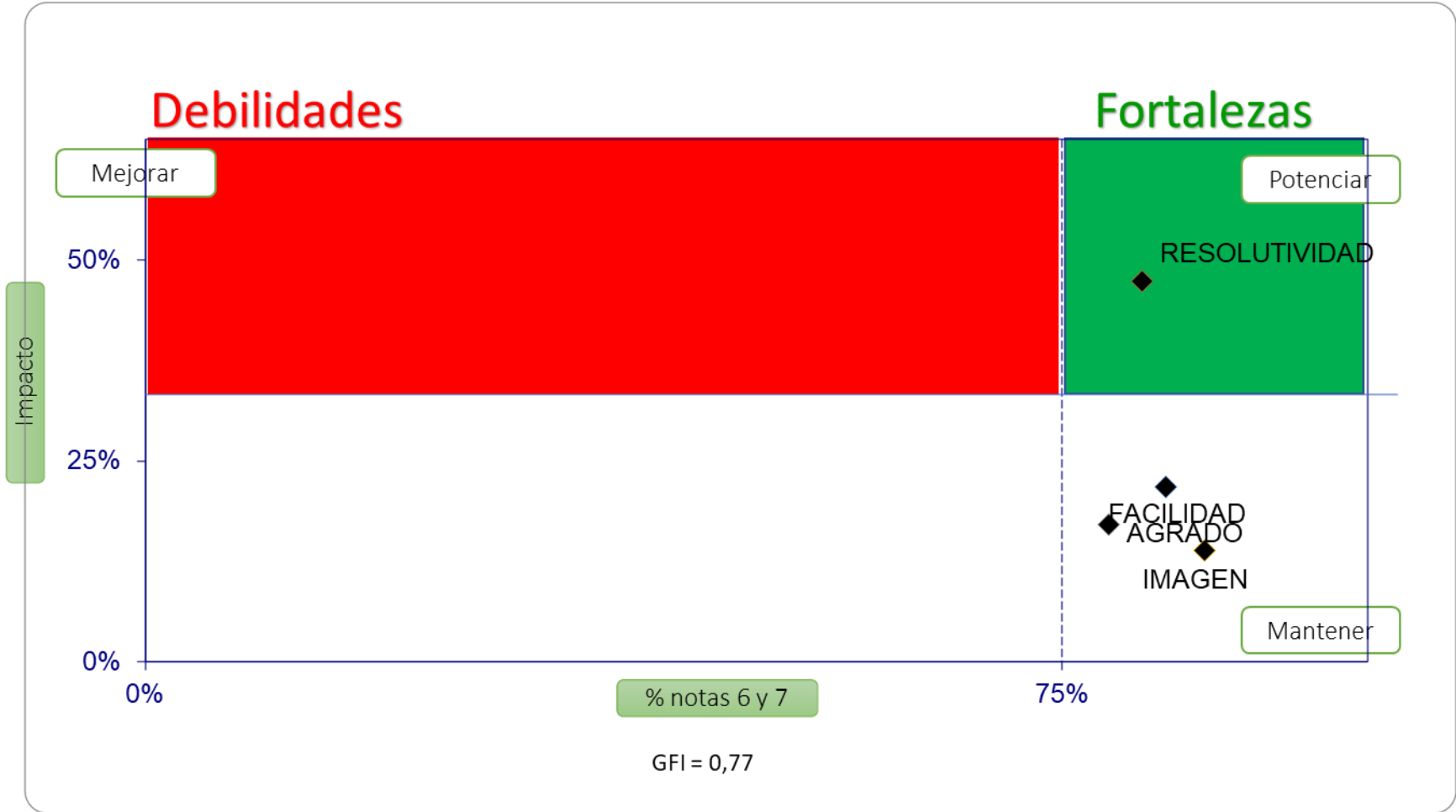
n =1.175

Se omiten categorías NS-NR

El valor en paréntesis en el encabezado de cada columna es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo (GFI) el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

# Mapa de fortalezas y debilidades INE

Según modelo de experiencia de usuario + imagen



n = 1.175

GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo, el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.



# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS

