



# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

FONDO DE SOLIDARIDAD EN INVERSIÓN SOCIAL



# 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:** María Gabriela Rubio Salinas

**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.

## III. 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)
<b>Fecha de terreno</b>	18 agosto – 05 noviembre
<b>Universo</b>	Postulantes y participantes de los programas FOSIS
<b>Muestreo</b>	Muestreo probabilístico mediante asignación fija para el trámite en medición y asignación proporcional para el canal de atención
<b>Marco muestral</b>	Registro de postulantes de enero a junio del 2021, y de participantes del periodo febrero 2020 a febrero 2021
<b>Muestra lograda</b>	2.400 casos
<b>Error muestral</b>	+/- 2,0 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
<b>Ponderación</b>	Los datos fueron ponderados según el trámite realizado por los usuarios

# Muestra efectiva para la institución

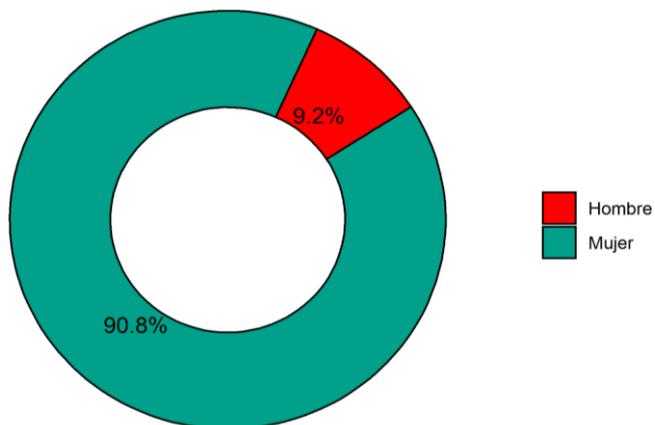
Tabla 1.  
Muestra efectiva para FOSIS según trámite

Trámite	Muestra efectiva	Universo	e.m.m
Postulación a programas	1.500	264.000	2,5%
Participación en programas	900	56.612	3,2%
Total	2.400	320.612	2,0%

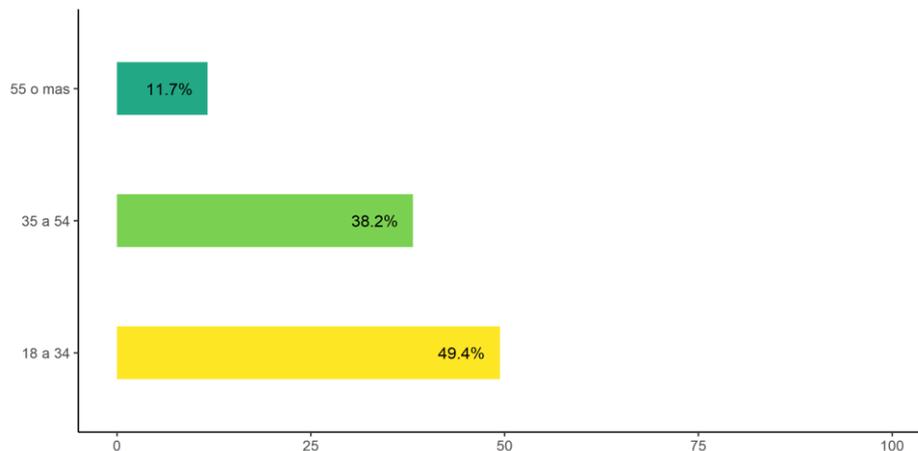
# III. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

# Características generales de usuarios encuestados (%)

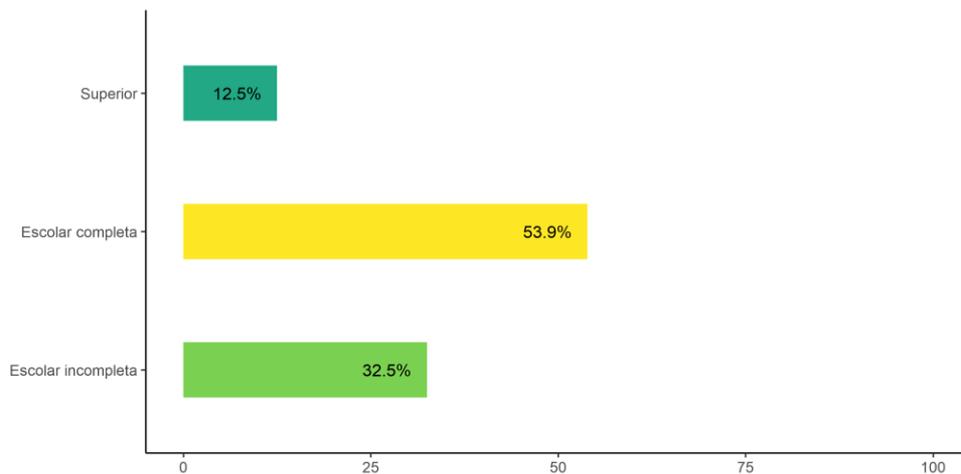
## Sexo



## Edad en Tramos



## Nivel Educativo



n =2.400

\* Porcentajes ponderados

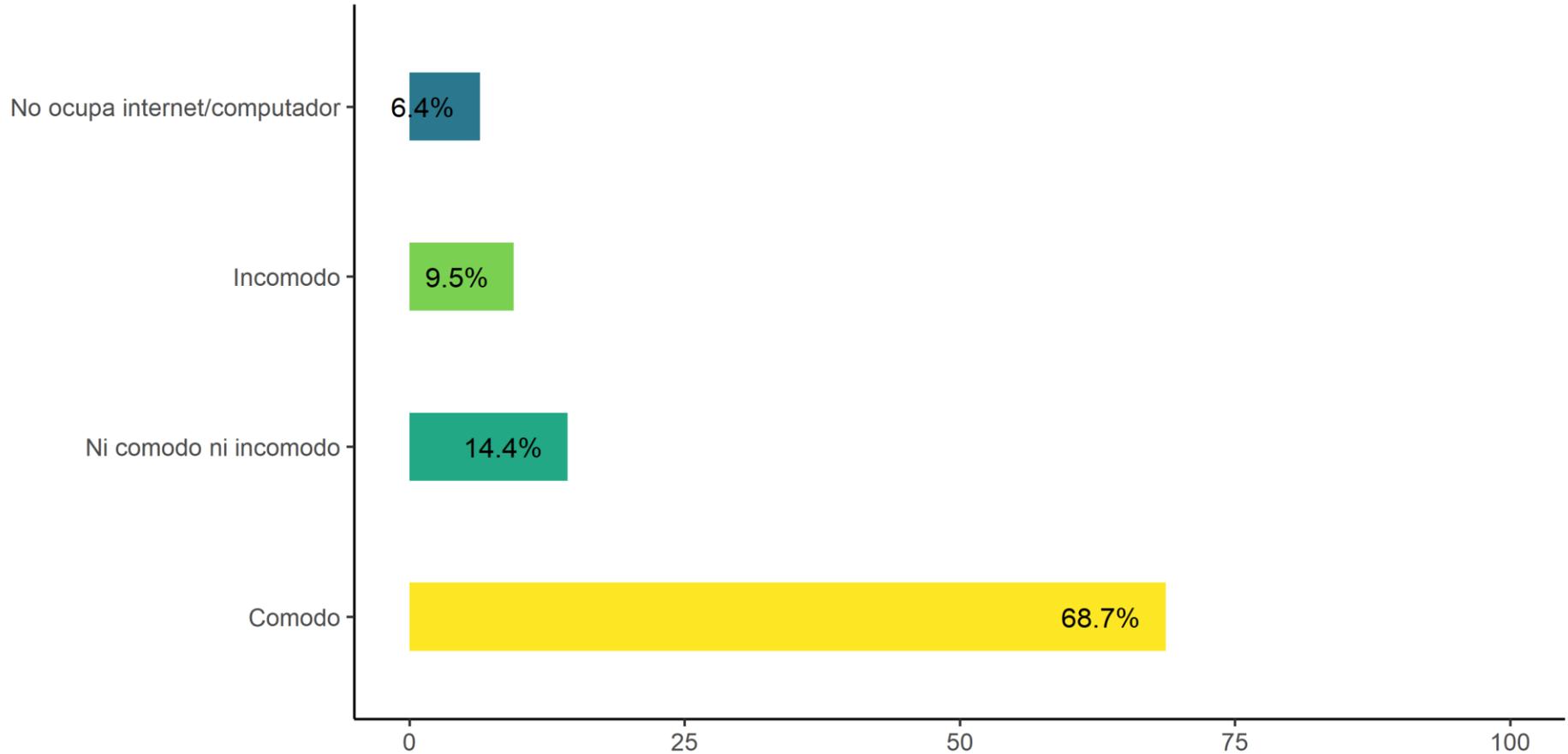
# Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

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

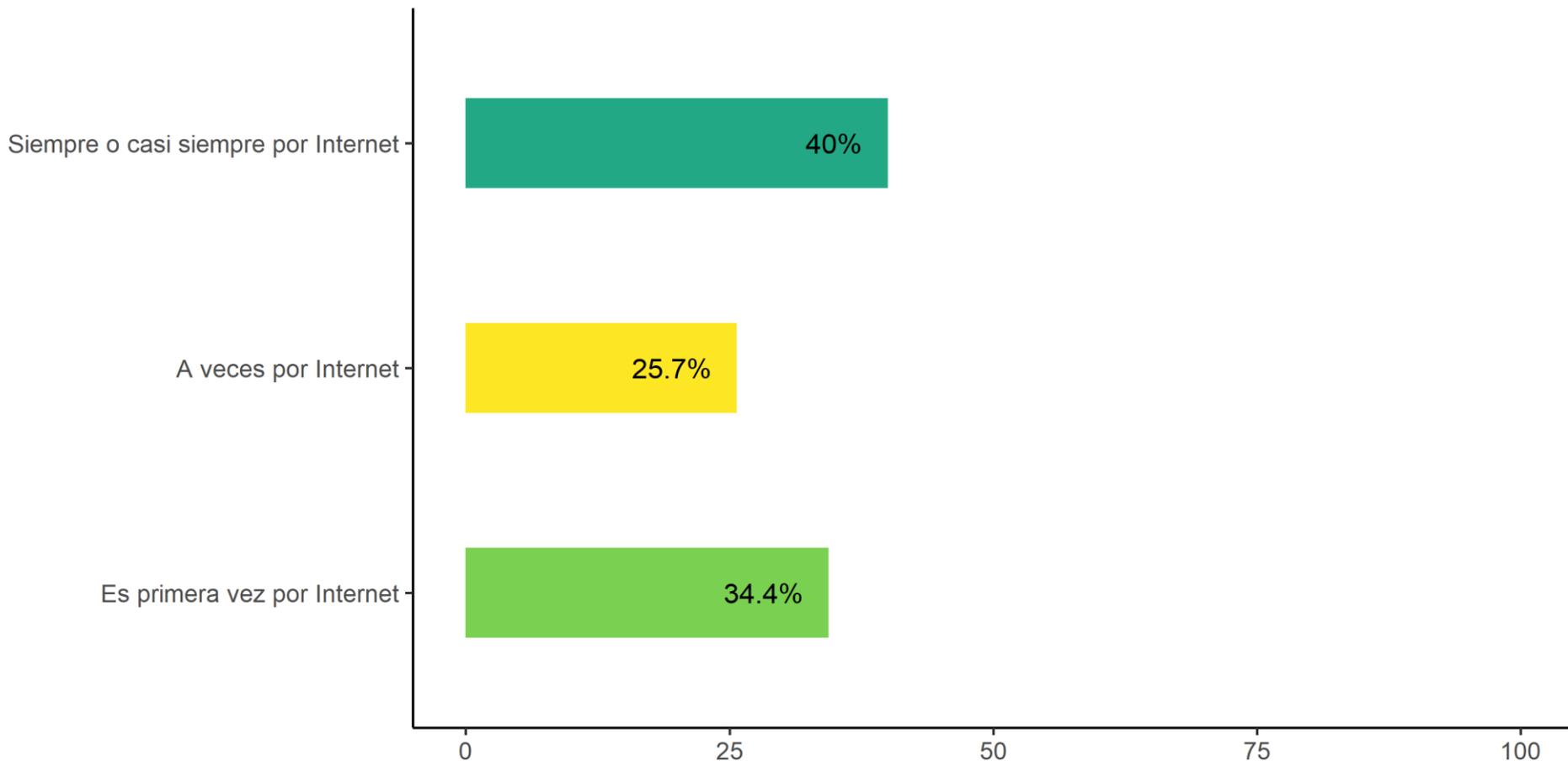


n = 2.400

[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?

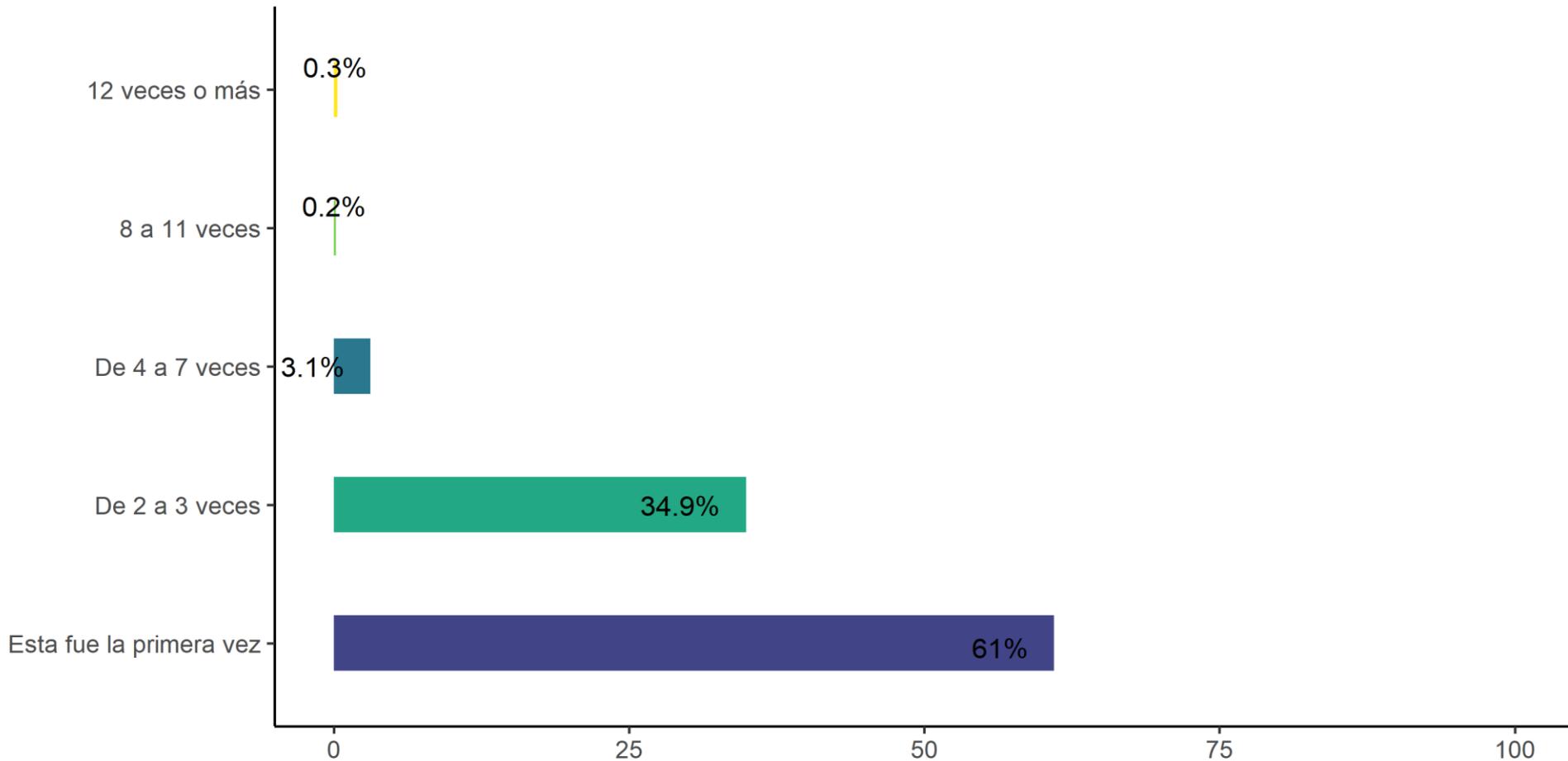


n = 1.433

[13]

# Intensidad del usuario (%)

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



n =2.400

[14]

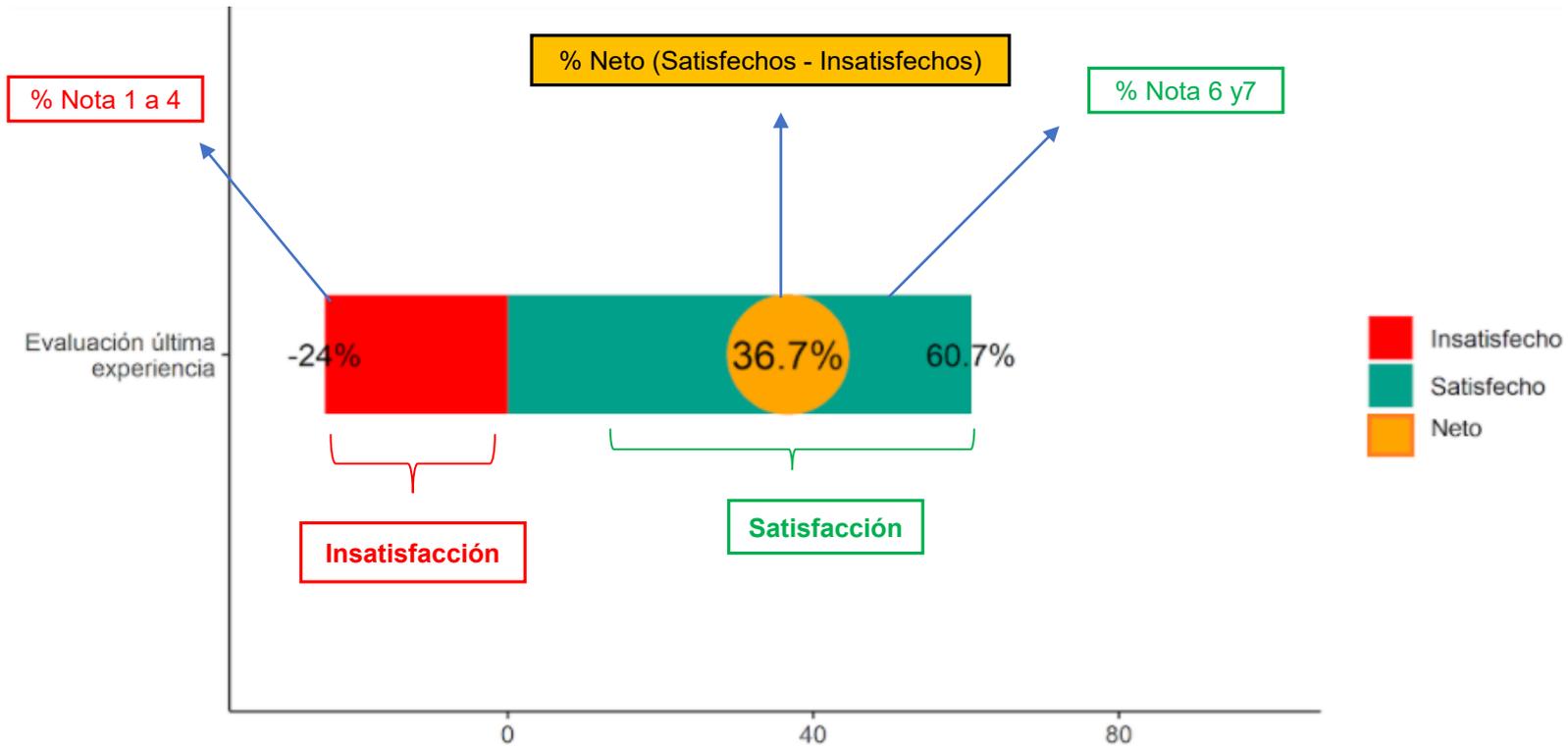
## IV. DEFINICIONES RELEVANTES

# ¿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 Neto se realiza sobre la pregunta “Satisfacción última experiencia”

Los pasos a seguir son:

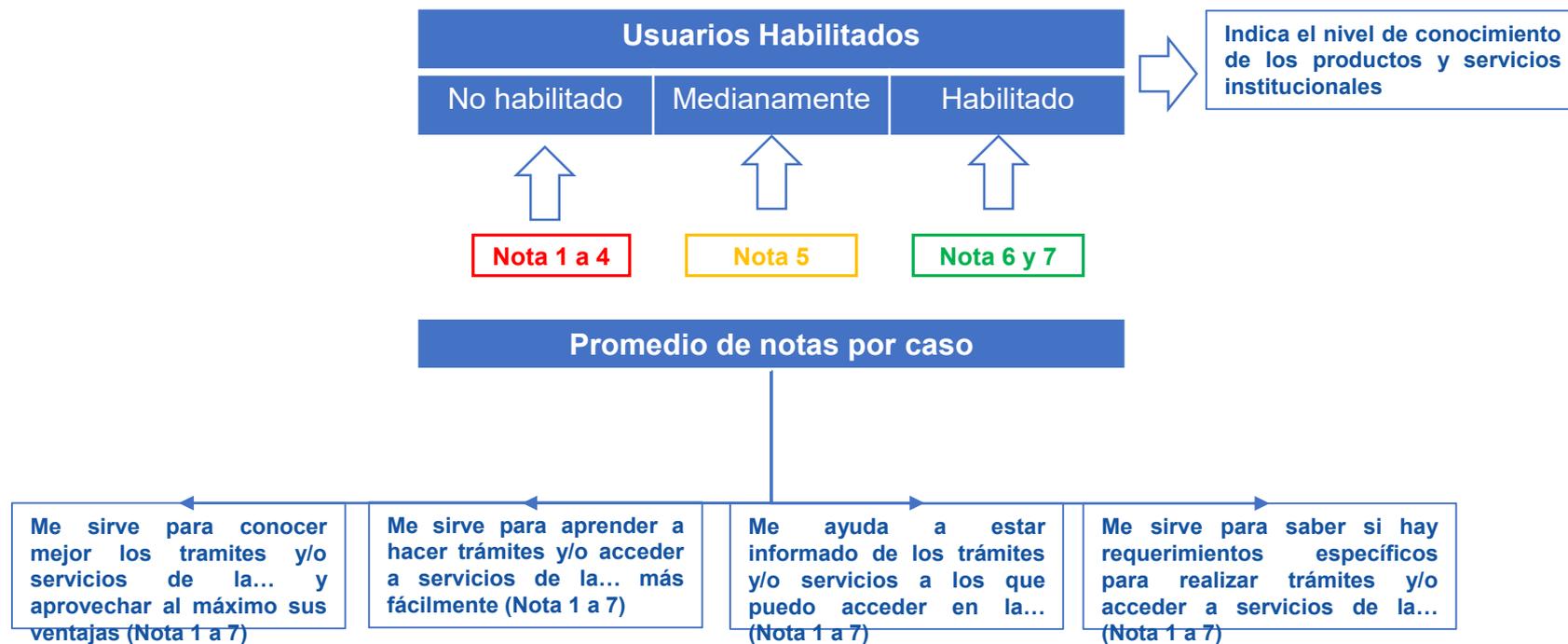
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales**.
- **Realizar la resta de %satisfechos - %insatisfechos**

\* 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

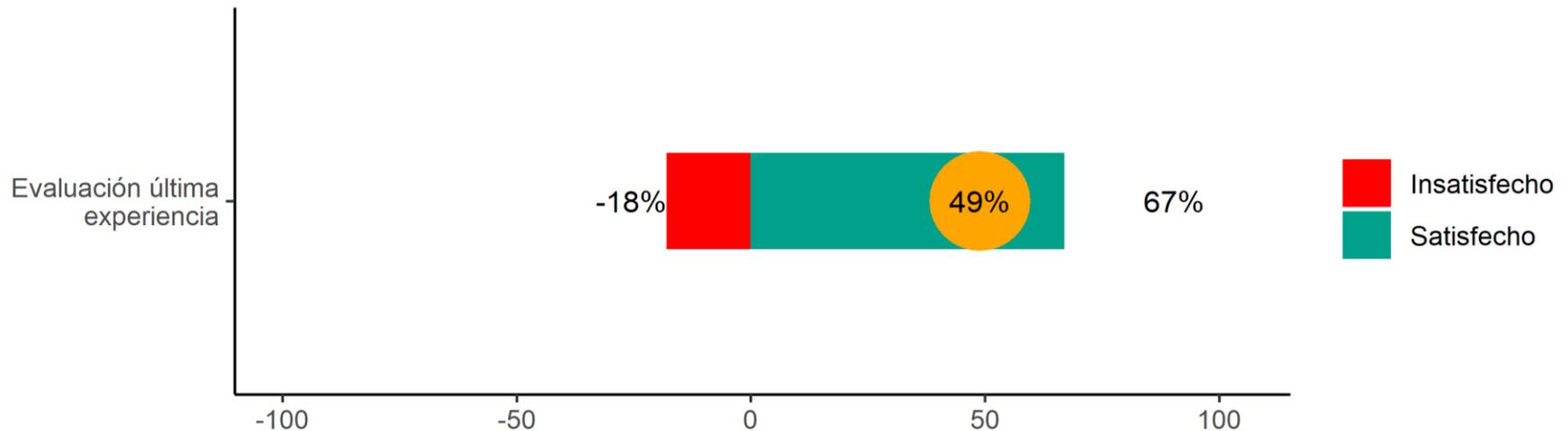
# Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa



## **IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – SATISFACCIÓN CON LA ÚLTIMA EXPERIENCIA**

# Satisfacción Última Experiencia (%)

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

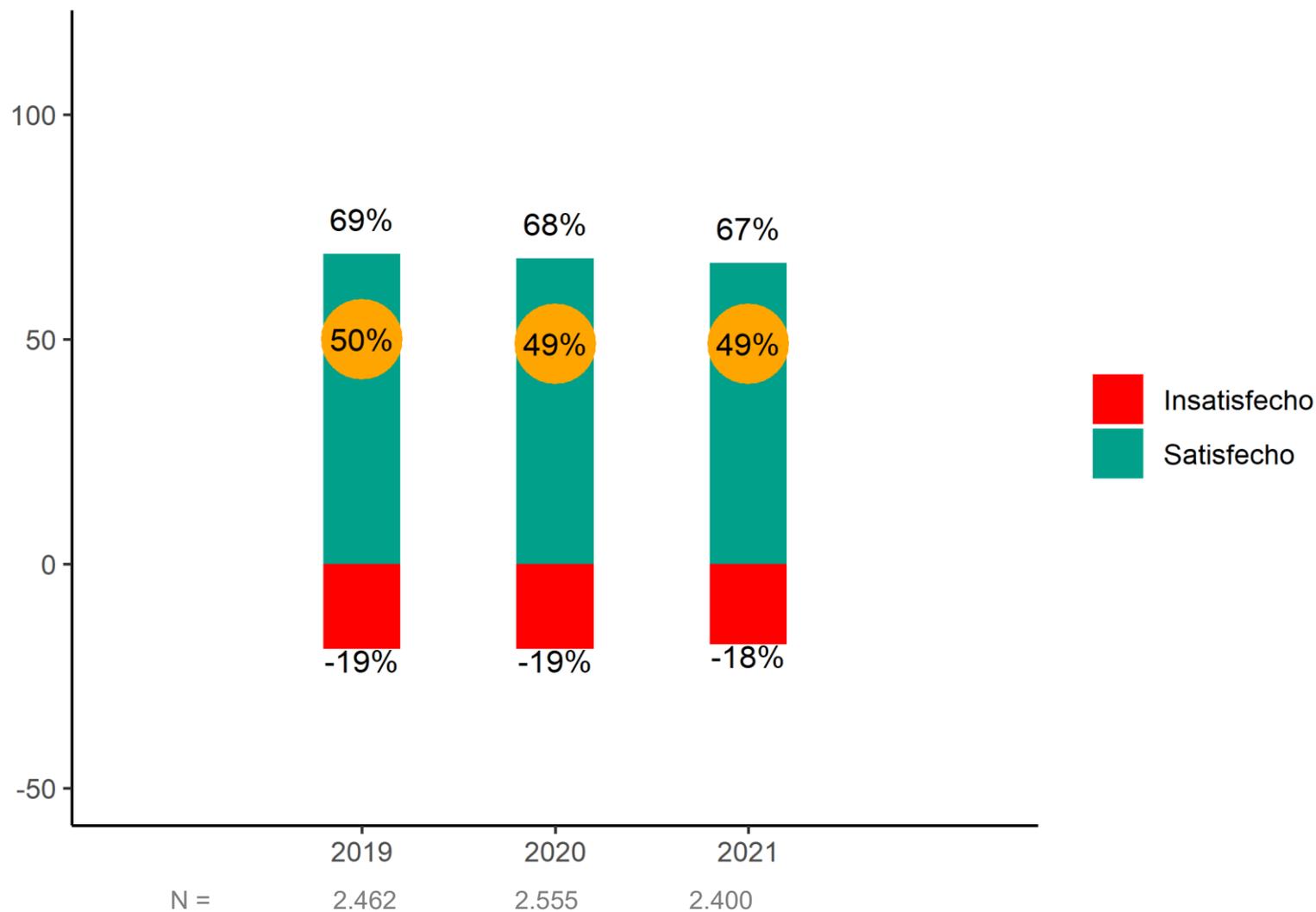


n= 2.400

[21]

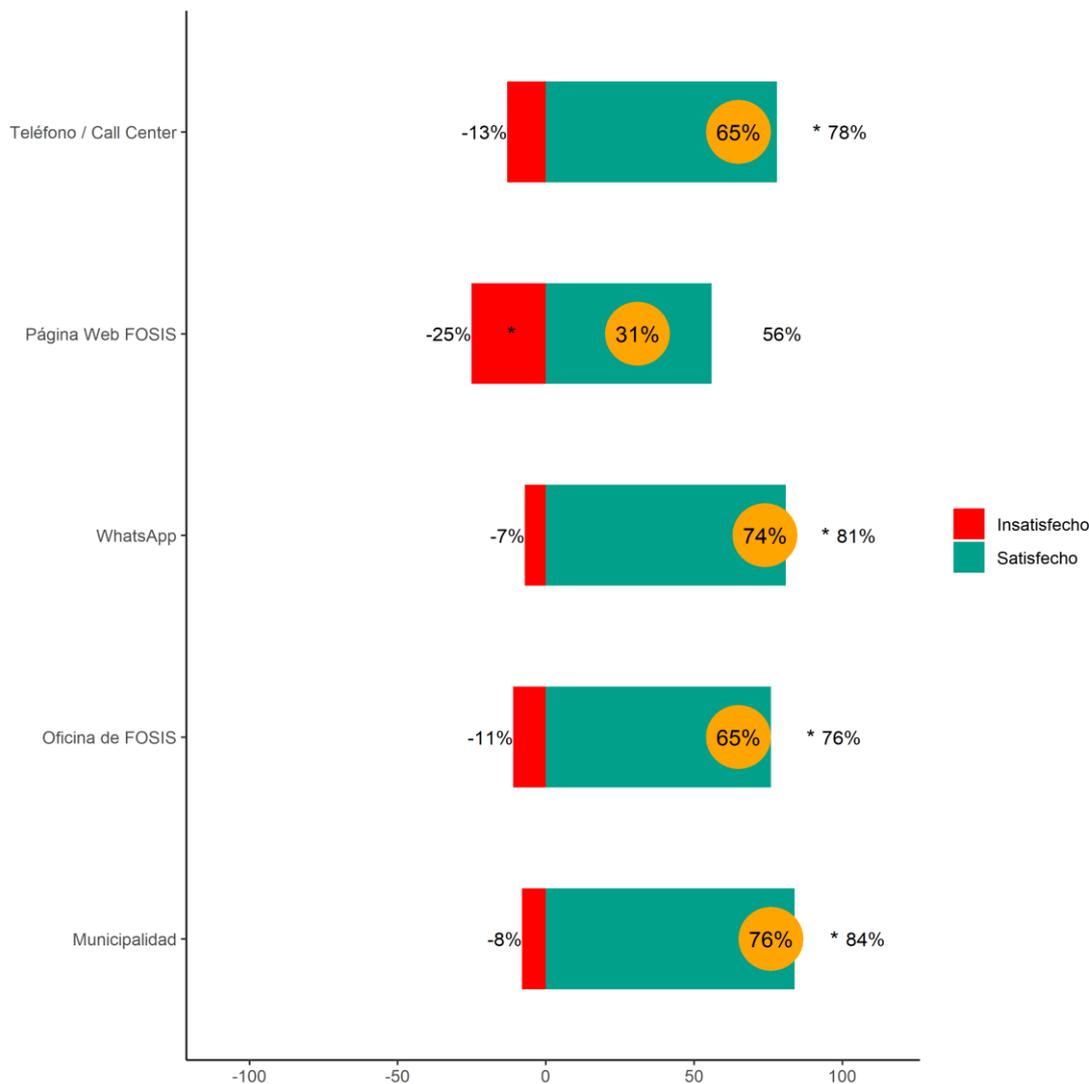
# Satisfacción Última Experiencia (%) 2019 - 2021

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



# Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

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



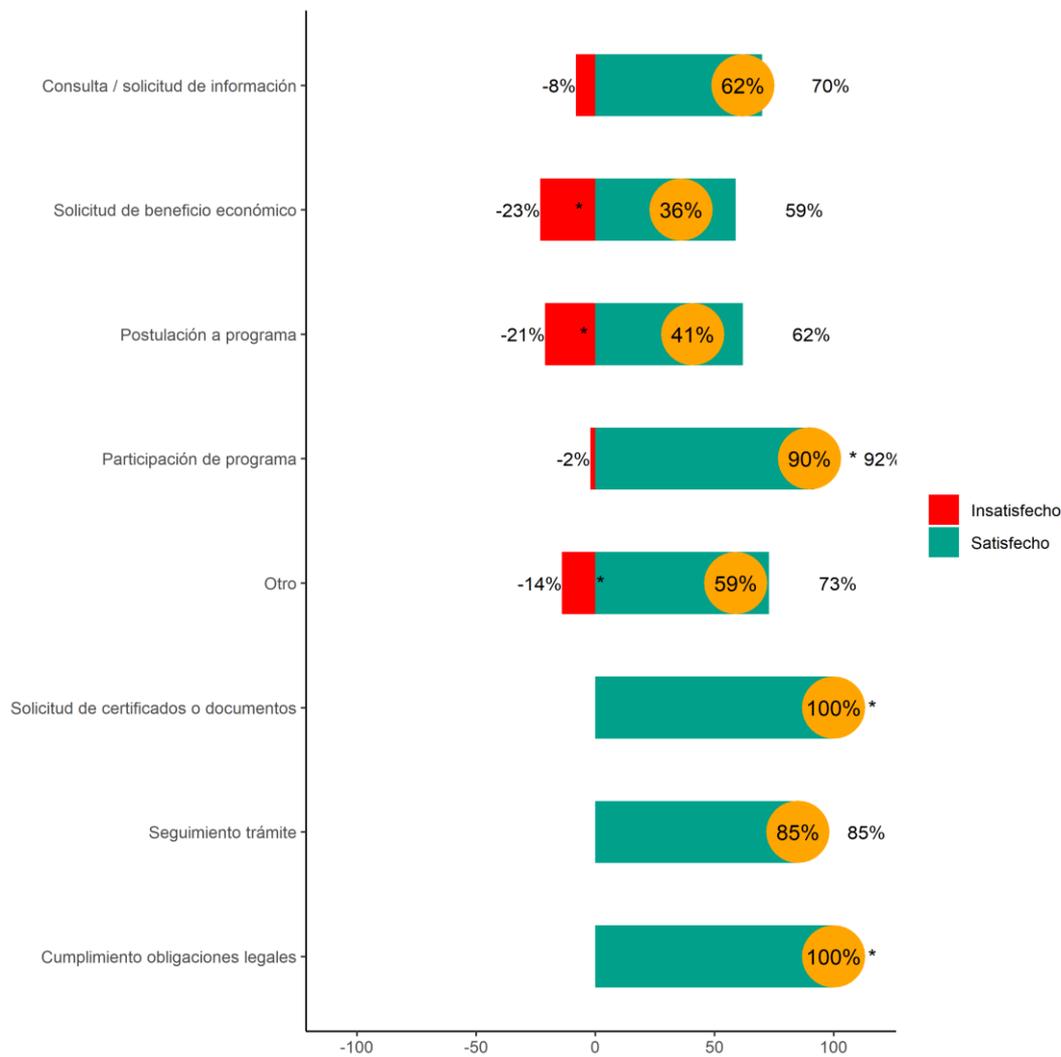
n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

[23]

# Satisfacción Última Experiencia (%) por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a FOSIS ¿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.



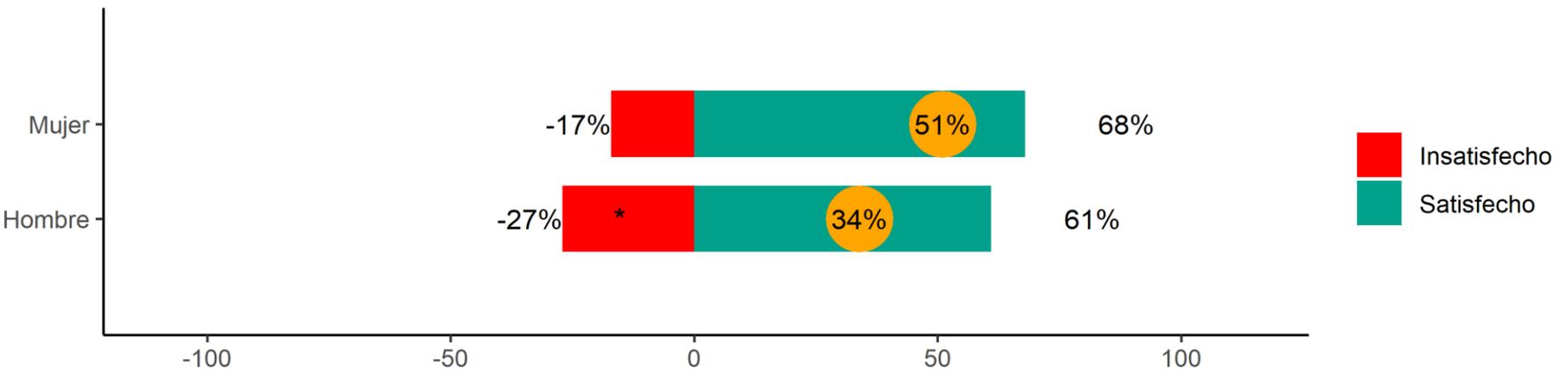
n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

[24]

# Satisfacción Última Experiencia (%) por sexo

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



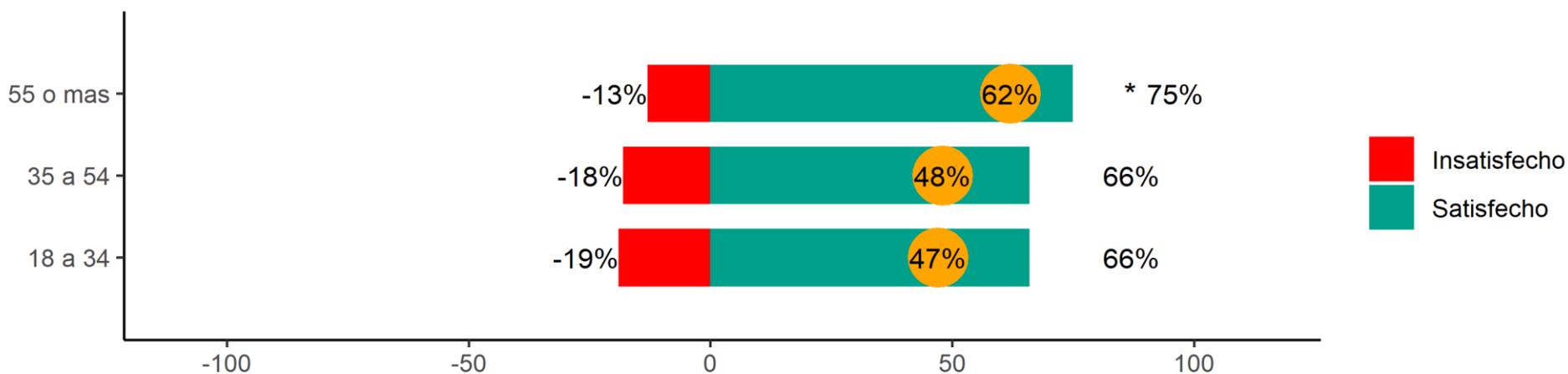
n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

[25]

# Satisfacción Última Experiencia (%) por edad por tramos

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

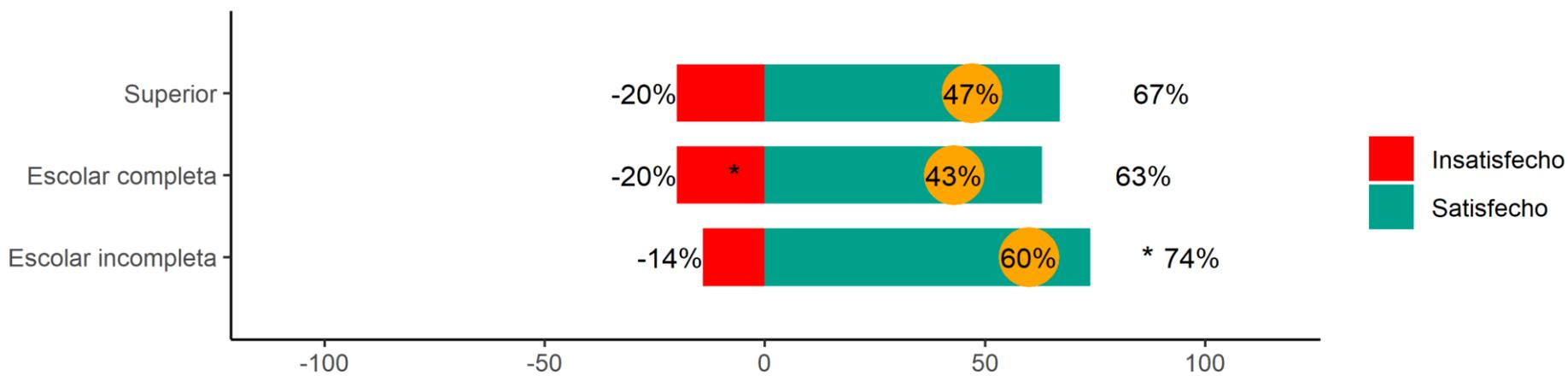


n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

# Satisfacción Última Experiencia (%) por nivel educacional

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



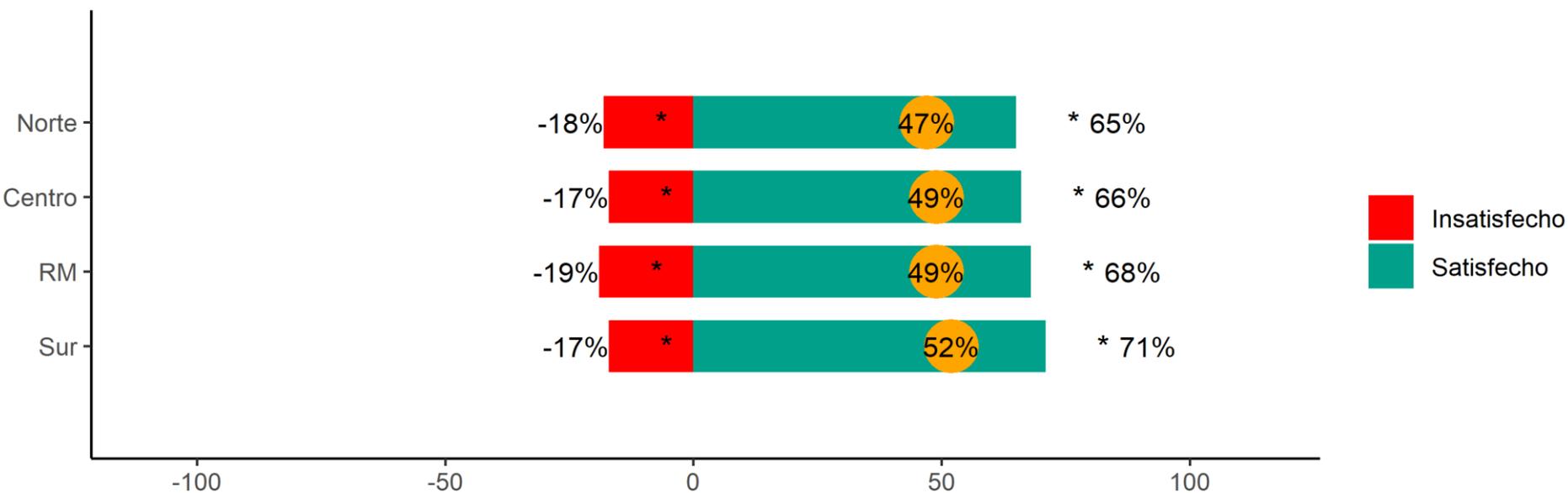
n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

[27]

# Satisfacción Última Experiencia (%) por macrozona de residencia

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



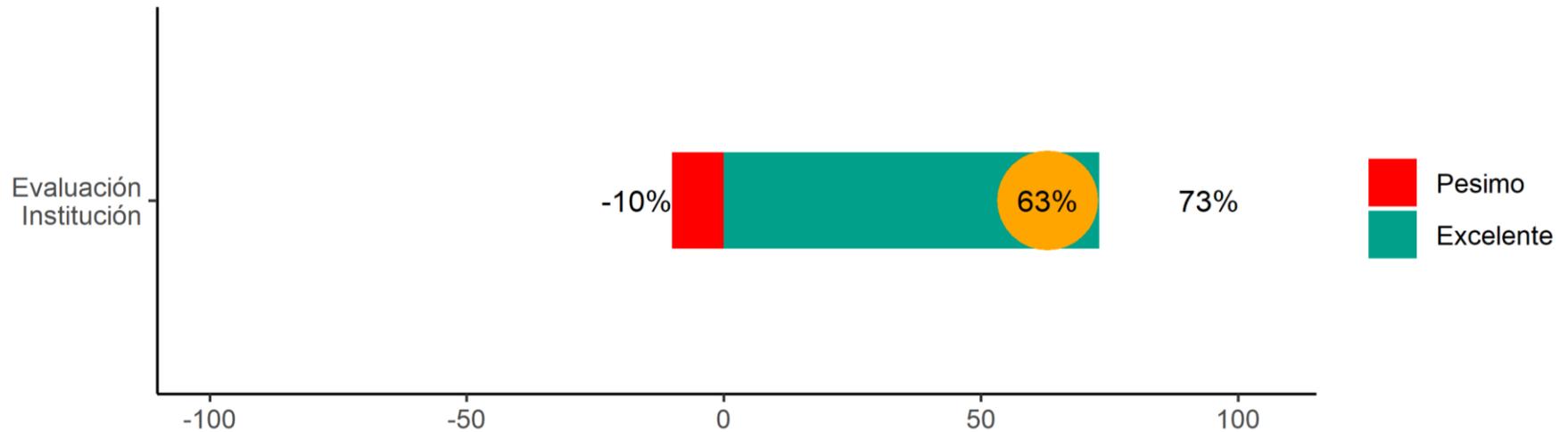
n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

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

# Evaluación general (%) FOSIS

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?

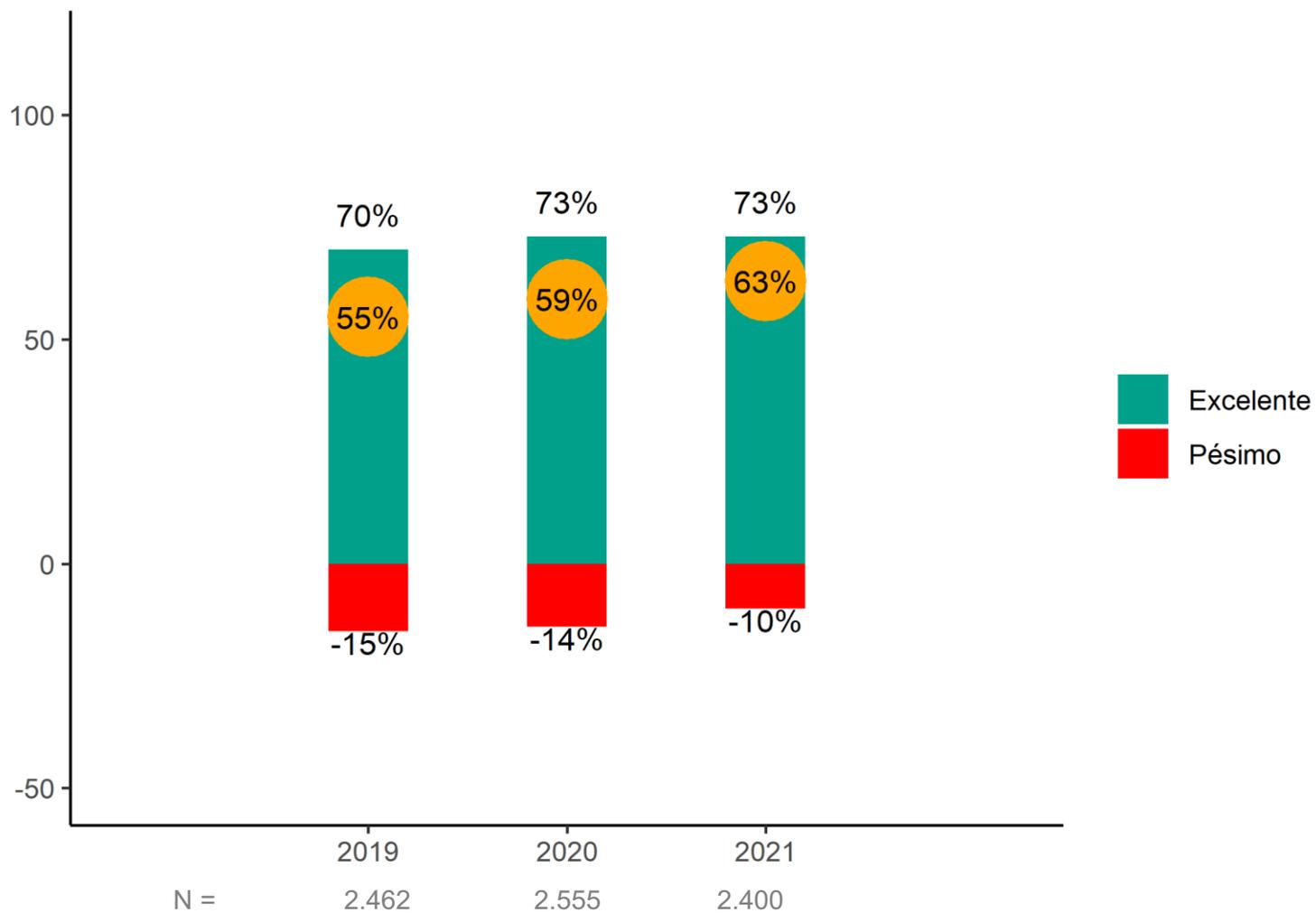


n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

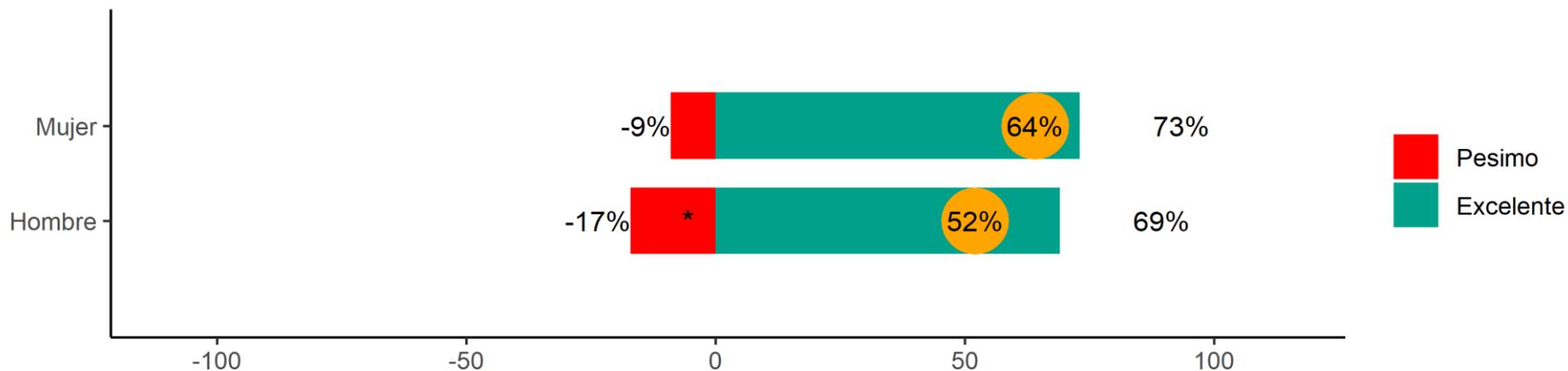
# Evaluación general (%) 2019 - 2021

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 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?



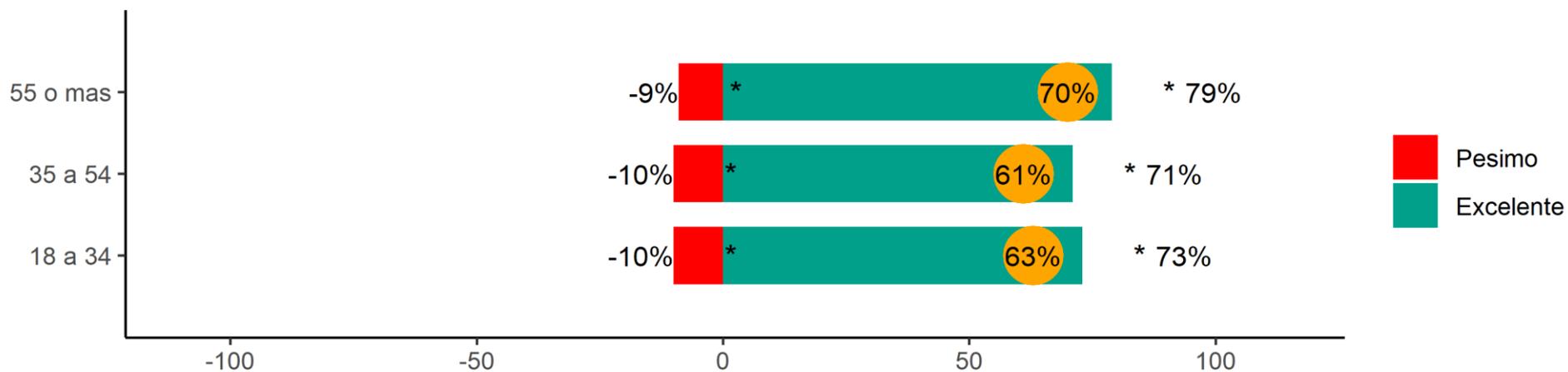
n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

[32]

# 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?

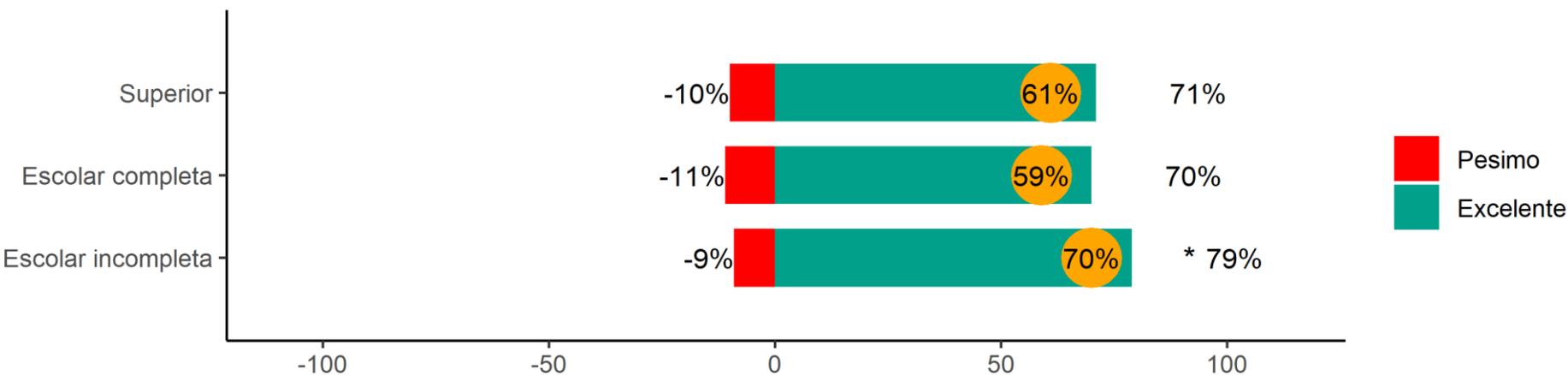


n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

# Evaluación general (%) por nivel educativo

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?

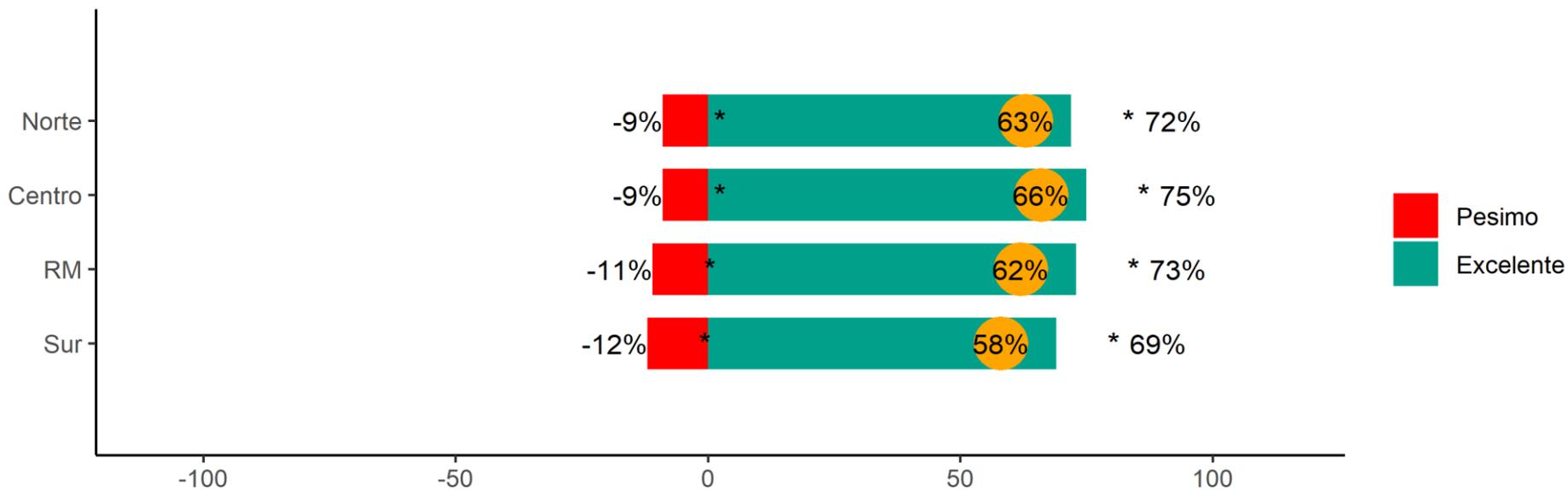


n= 2.400

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?

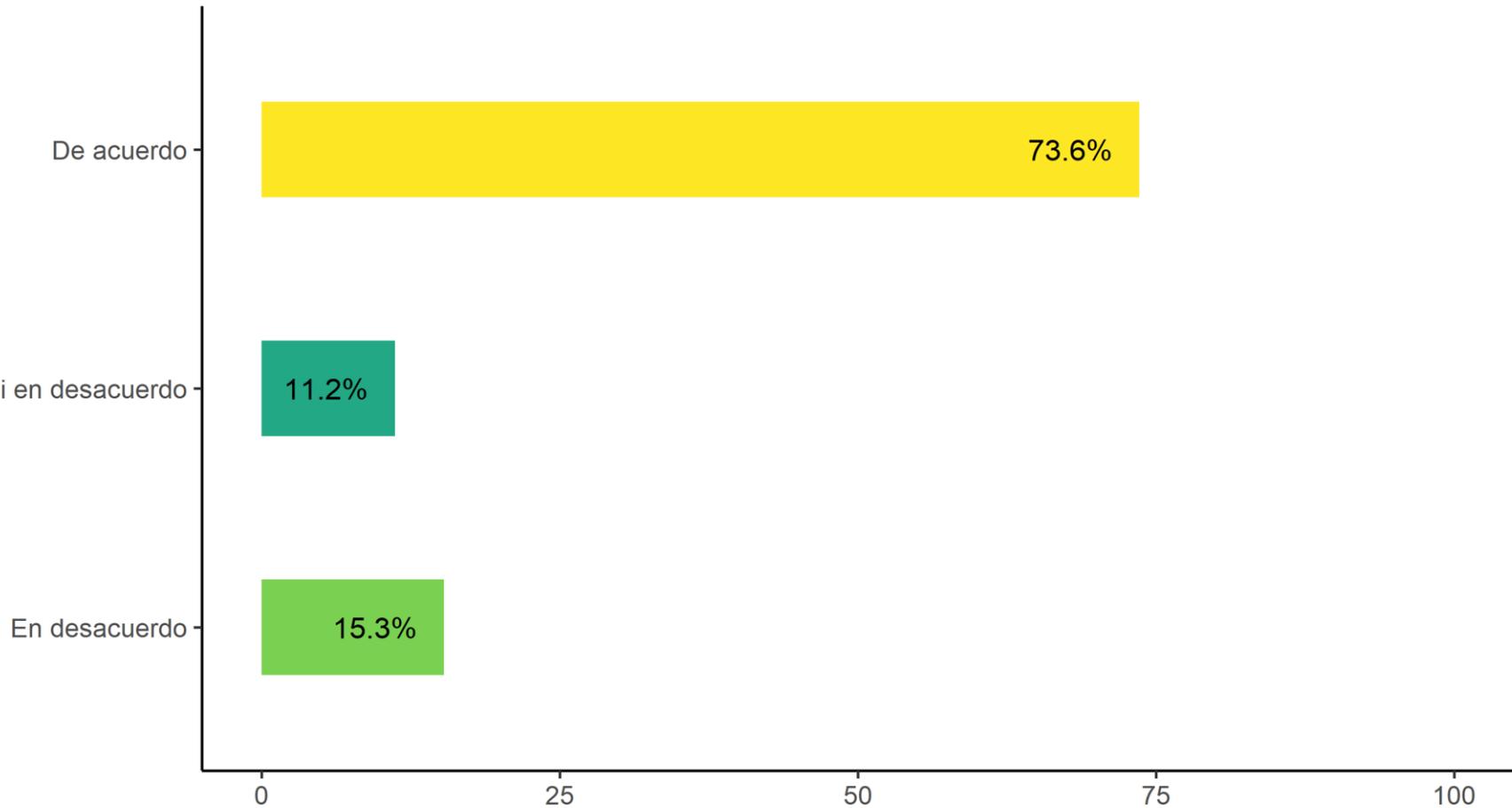


n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

# Experiencia de Servicio (%)

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

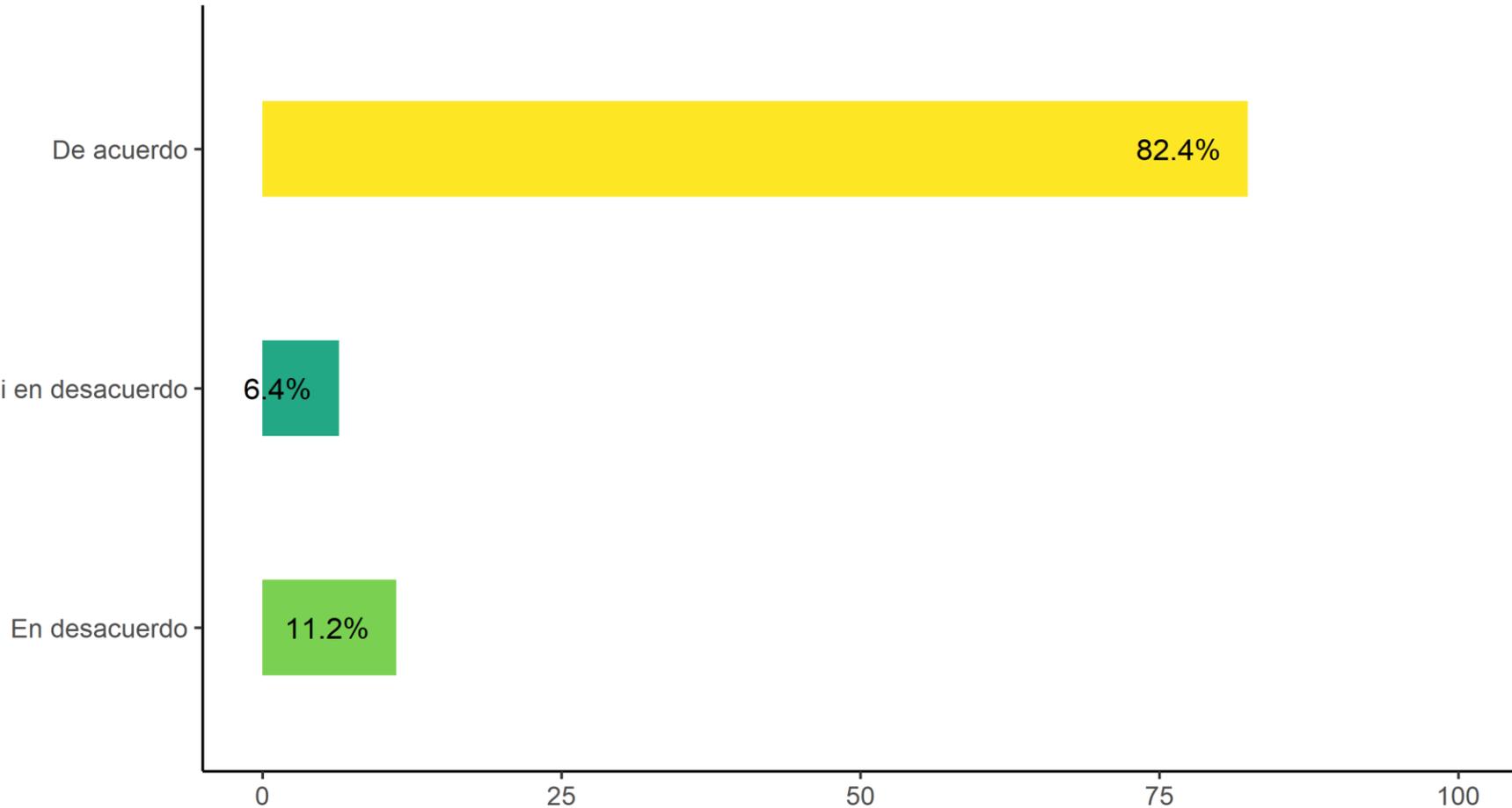


n= 2.400

[36]

# Experiencia de Servicio (%)

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



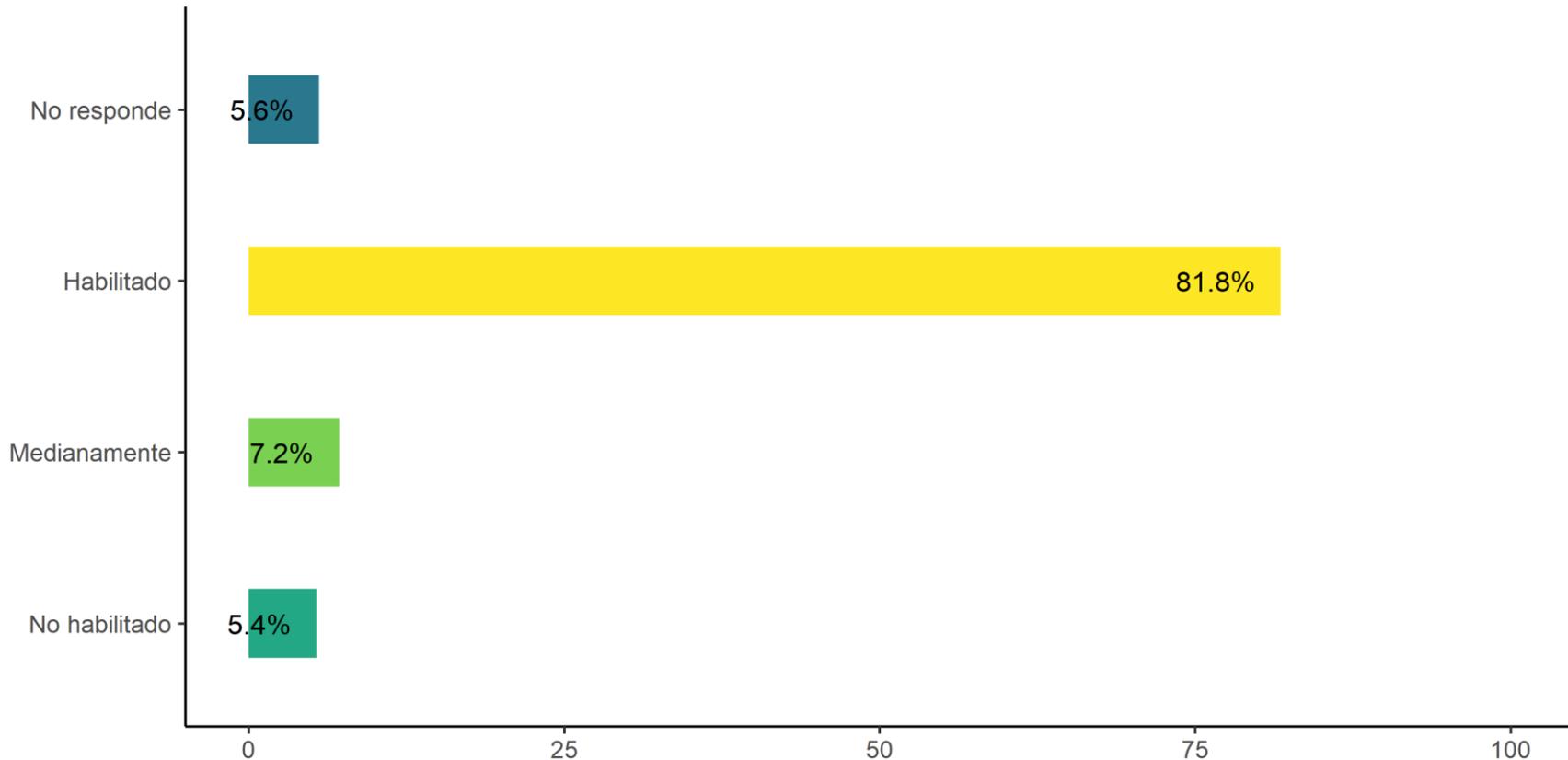
n= 2.400

[37]

# Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de FOSIS 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 Habilidad:** conocer mejor trámites y servicios  
**PH04 Habilidad:** saber condiciones específicas para hacer trámites



n= 2.400

[38]

## VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

# Modelo de análisis

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



**Imagen institucional**



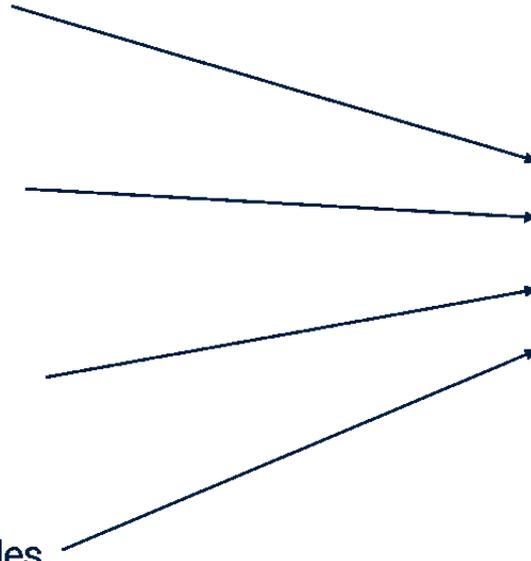
**Facilidad Aspectos Funcionales**



**Agrado Aspectos Emocionales**

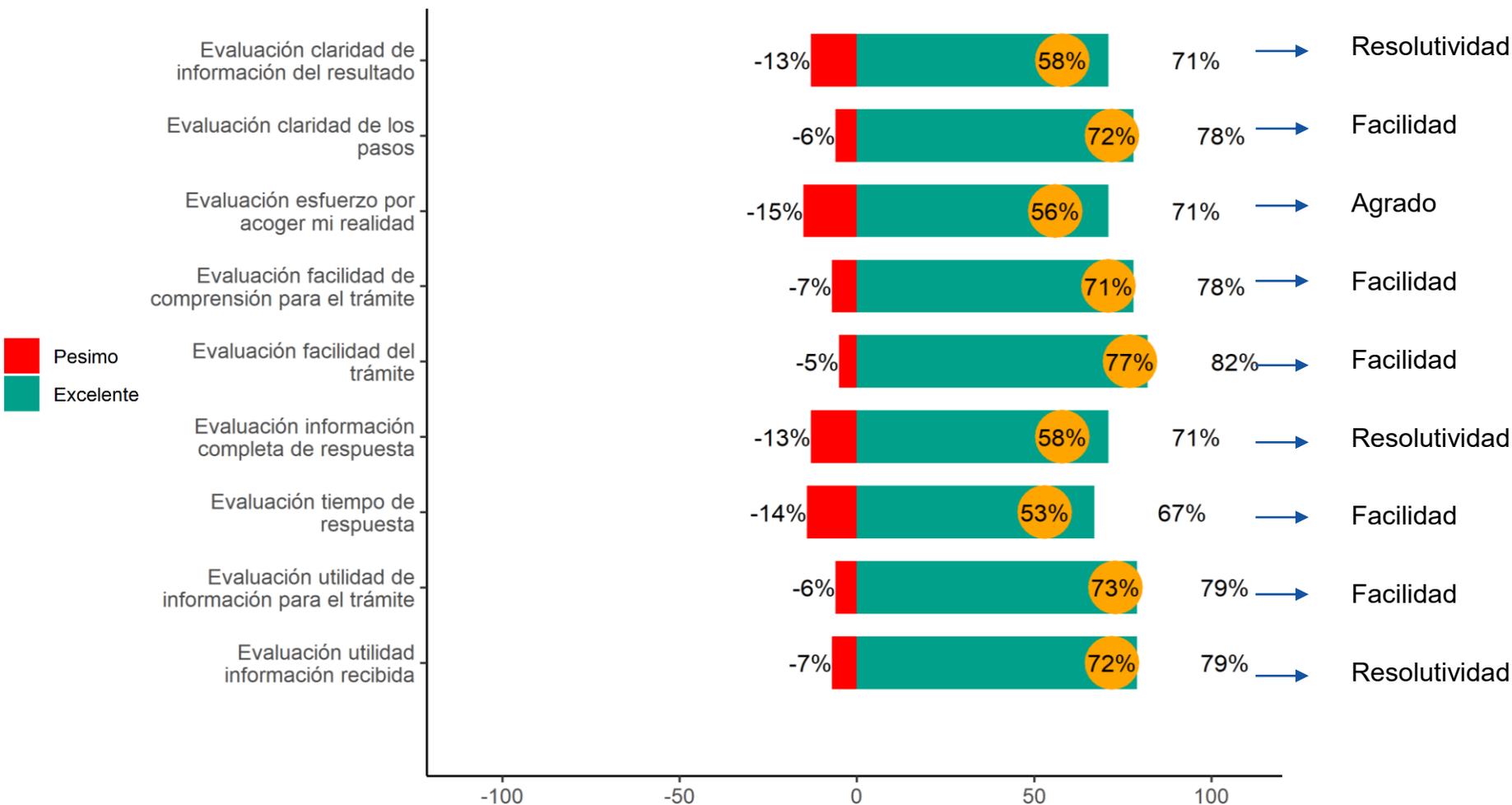


**Resolutivo Aspectos Operacionales**



# Modelo de experiencia de usuario: Atributos de experiencia

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



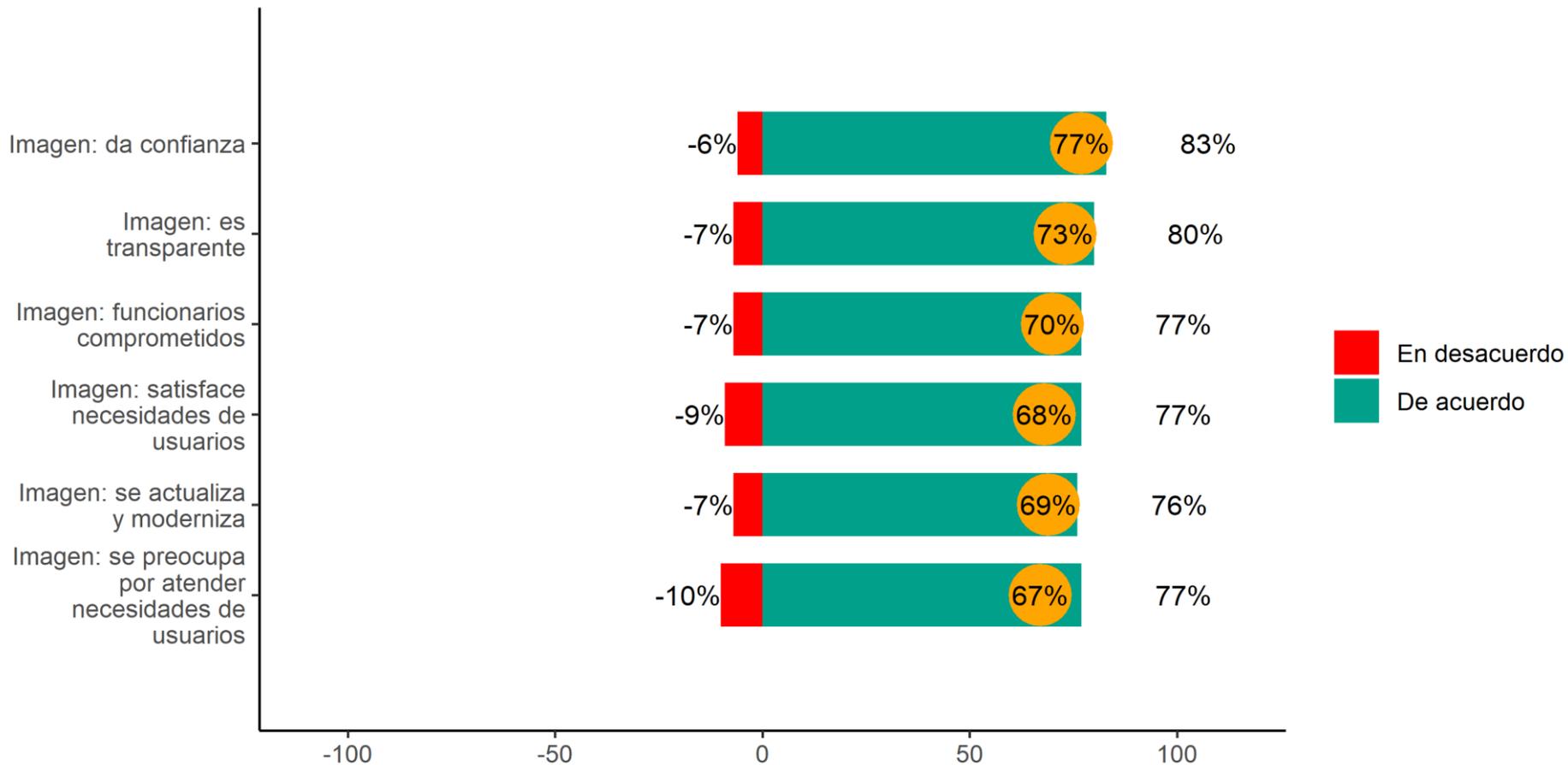
n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

[41]

# Imagen Institucional (%) 2021

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

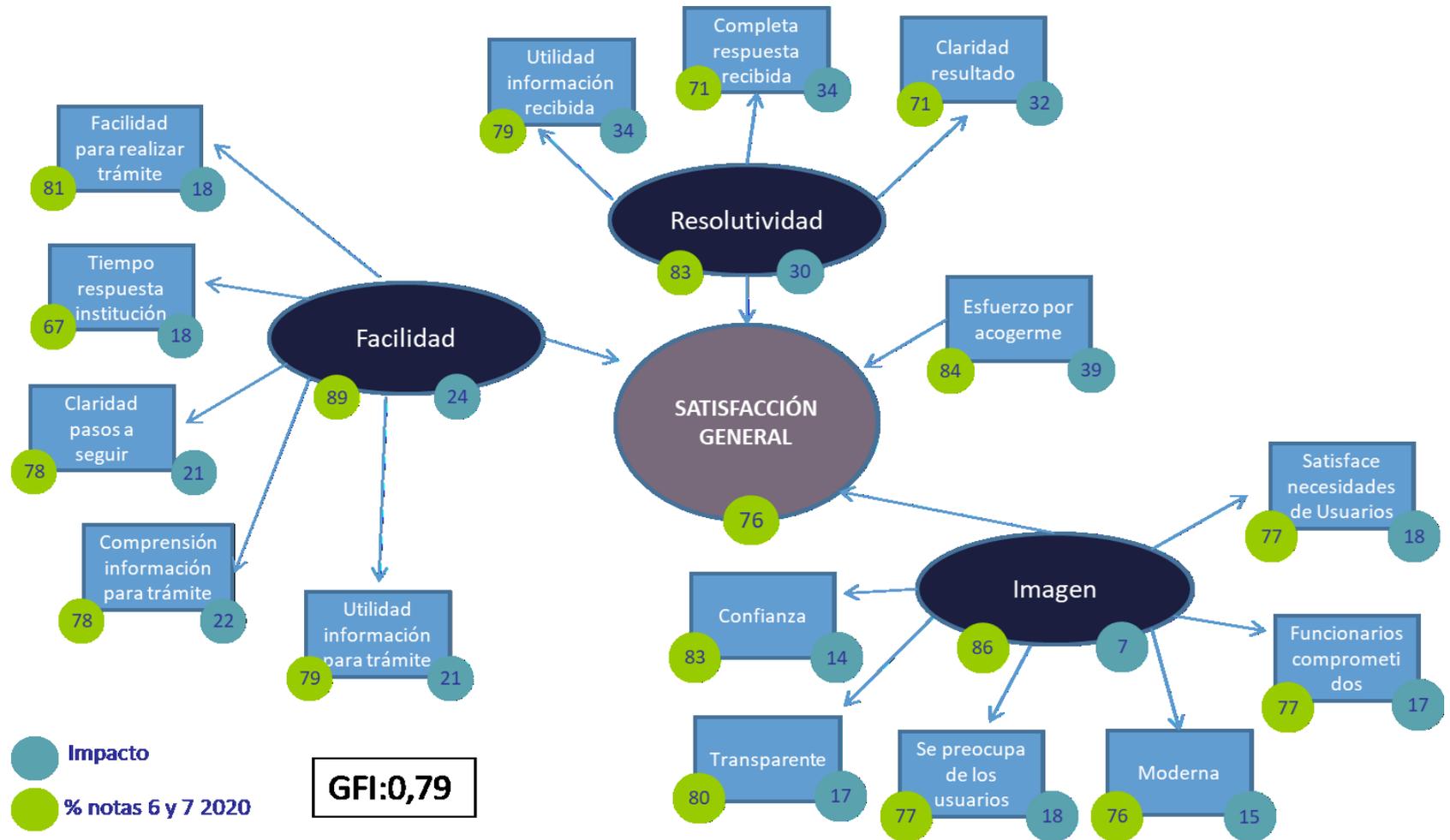


n= 2.400

En barras se omiten categorías NS-NR

[42]

# Modelo de experiencia de usuario + Imagen FOSIS



n= 2.400

- 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 usuarios + Imagen FOSIS

Según Problemas y Habilitación de usuarios

		GENERAL (0,79)		PROBLEMAS				HABILITADOS					
				SI (0,75)		NO (0,80)		NO HABILITADO (0,73)		MEDIANAMENTE (0,66)		HABILITADO (0,78)	
		2400		168		2206		108		148		2033	
		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>		76%	-	42%	-	80%	-	22%	-	60%	-	85%	-
<b>DIMENSIONES</b>	FACILIDAD	89%	24%	72%	21%	91%	33%	60%	33%	87%	55%	95%	35%
	RESOLUTIVIDAD	83%	30%	46%	7%	88%	44%	30%	19%	71%	16%	92%	17%
	AGRADO	84%	39%	52%	46%	88%	20%	33%	16%	65%	12%	92%	44%
	IMAGEN	86%	7%	68%	25%	88%	4%	37%	32%	75%	17%	92%	4%
<b>FACILIDAD</b>	La Facilidad para realizar el trámite	81%	18%	54%	21%	85%	18%	27%	14%	49%	19%	89%	18%
	El Tiempo de respuesta de la institución	67%	18%	22%	13%	72%	18%	16%	17%	20%	10%	76%	17%
	La Claridad de los pasos a seguir	78%	21%	50%	21%	81%	21%	25%	23%	41%	26%	87%	22%
	La Facilidad de comprensión de la información para realizar el trámite	78%	22%	47%	23%	81%	22%	27%	23%	34%	26%	88%	22%
	La utilidad de la información para realizar el trámite	79%	21%	49%	23%	82%	22%	23%	23%	36%	19%	90%	21%
<b>RESOLUTIVIDAD</b>	La Utilidad de la información recibida	79%	34%	47%	21%	82%	35%	28%	22%	36%	33%	89%	31%
	Lo completa que fue la respuesta recibida sobre el resultado del trámite o requerimiento	71%	34%	22%	40%	76%	34%	14%	38%	25%	31%	81%	36%
	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	71%	32%	22%	39%	76%	31%	14%	40%	24%	35%	81%	33%
<b>AGRADO</b>	El esfuerzo que hizo FOSIS por acogerme	71%	-	32%	-	75%	-	13%	-	24%	-	80%	-
<b>IMAGEN</b>	Da confianza	83%	14%	56%	16%	86%	14%	20%	10%	49%	15%	91%	16%
	Es transparente	80%	17%	55%	16%	83%	17%	21%	17%	43%	19%	89%	17%
	Se preocupa por atender necesidades de usuarios	77%	18%	41%	18%	80%	18%	13%	17%	30%	17%	86%	18%
	Se actualiza y moderniza	76%	15%	49%	17%	79%	15%	13%	19%	38%	13%	85%	14%
	Funcionarios comprometidos	77%	17%	50%	16%	80%	17%	17%	19%	37%	17%	86%	16%
	Satisface necesidades de usuarios	77%	18%	44%	17%	80%	19%	17%	17%	34%	18%	86%	19%

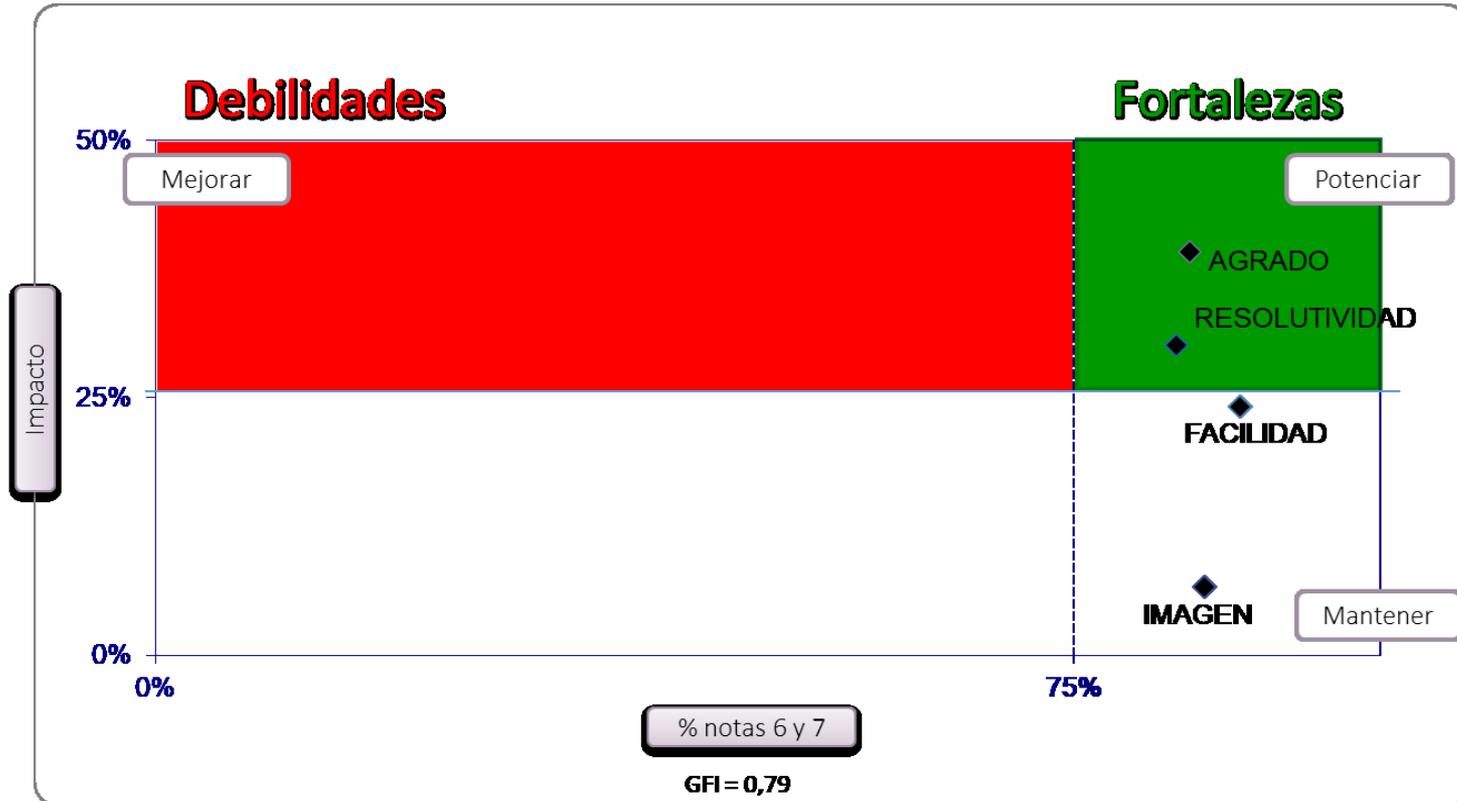
n= 2.400

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 fortaleza y debilidades FOSIS

Según modelo de experiencia de usuario + imagen



n= 2.400



# “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados

FONDO DE SOLIDARIDAD EN INVERSIÓN SOCIAL

# FOSIS

