



Medición de Satisfacción Usuaría

Resultados Levantamiento Cualitativo 2024

SERVIU Biobío



Medición de
Satisfacción
Usuaría

CAPÍTULOS

- **Objetivos**
- **Metodología**
- **Resultados**
 - **Grupos focales de personas usuarias**
- **Recomendaciones**

MEDICIÓN 2024

Objetivos

Objetivo General

- **Desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico y plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile, a través del levantamiento de la Medición de Satisfacción Usuaría.**

Objetivo Específico

- Profundizar en los puntos críticos identificados en la medición cuantitativa para cada servicio, buscando entregar mayores antecedentes a los mismos, para el diseño de iniciativas de mejora.

MEDICIÓN 2024

Metodología

Metodología

- Tipo de Estudio** : Cualitativo en base a grupos focales online.
- Grupos Objetivos** : Personas usuarias que realizaron un trámite en SERVIU Biobío, que contestaron la encuesta MESU 2024 e indicaron en sus respuestas estar dispuestas a participar en un grupo focal. Se buscó incorporar personas usuarias de distintas edades, género, zonas geográficas, y una combinación entre personas que evaluaron positiva y negativamente al servicio.
- Muestra** : 2 grupos focales online con personas usuarias (8 participantes por sesión)
- Foco de Profundización** : A partir de los resultados de la encuesta MESU 2024, el servicio decidió analizar todos los canales de manera general. Además, en cuanto a los atributos de la experiencia la institución decidió analizar en ellos a nivel general.
- Fecha de Terreno** : Los grupos focales se realizaron el 14 de enero y 10 de febrero, 2025.

Metodología

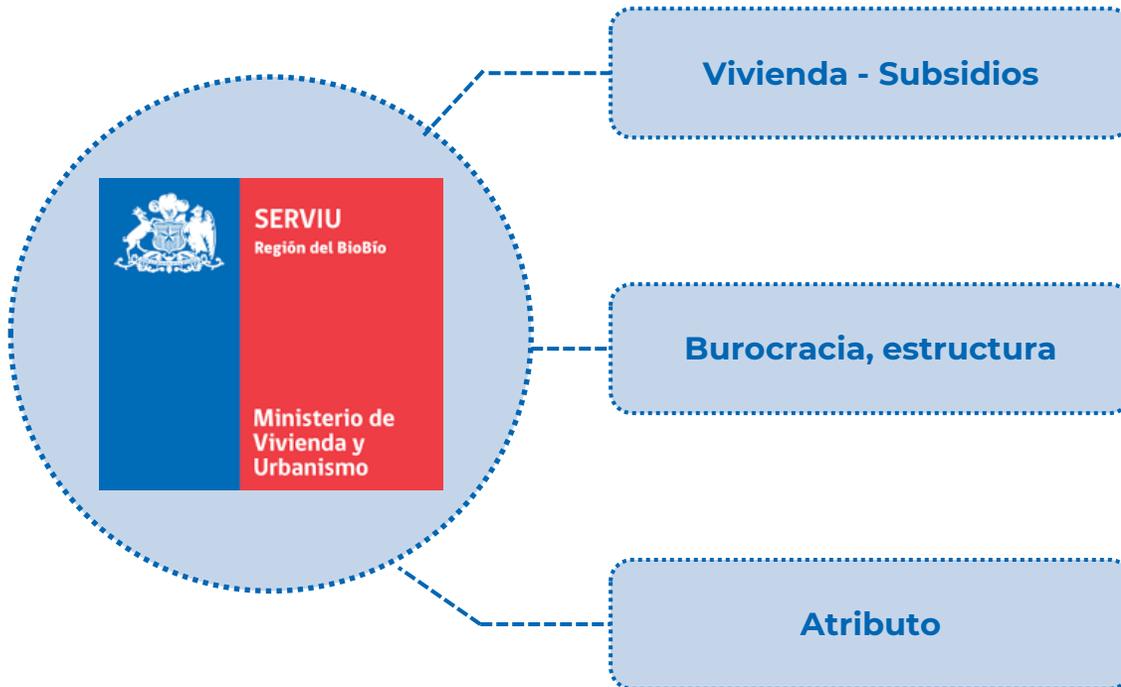
A considerar

- : Se utilizarán los siguientes conceptos para referirse al nivel (cantidad de personas) de acuerdo respecto de diferentes ideas surgidas durante cada reunión:
 - **Aislado/ puntualmente/ pocas:** Cuando del total de las personas participantes en ambas sesiones, máximo cuatro en total declaran un punto en común.
 - **Algunas:** Se utiliza cuando, del total de las personas participantes en ambas sesiones, entre cinco y ocho declaran un punto en común.
 - **La mayoría/ muchas:** Se utiliza cuando, del total de las personas participantes en ambas sesiones, entre nueve y quince, declaran un punto en común.
 - **Todas/ la totalidad:** Se utiliza cuando, del total de las personas participantes en ambas sesiones, la totalidad de los participantes declaran un punto en común

MEDICIÓN 2024

Resultados:

Imagen de SERVIU Biobío



El SERVIU Biobío se considera una institución clave en la gestión habitacional de la región, reconocida principalmente por su labor en la entrega de subsidios y soluciones de vivienda para la comunidad. Su imagen está firmemente ligada a la gestión de trámites y beneficios habitacionales.

Se le reconoce que, en algunos casos, las personas funcionarias se esforzarían por guiar a las personas usuarias en sus procesos, brindando información y asistencia en la medida de sus posibilidades e, igualmente, con expectativas de mejora en esta materia.

Se menciona también, que la institución enfrentaría desafíos que pueden dificultar la experiencia de las personas usuarias. Algunos, perciben que los trámites pueden ser burocráticos y requerirían mejoras en su eficiencia para optimizar tiempos y procesos.

Otro aspecto que se ha mencionado es la necesidad de una mayor flexibilidad y modernización en sus procesos, así como una mejor comunicación interna que permita respuestas más ágiles y precisas.

“Para mí lo central del Serviu son las soluciones habitacionales. Ese es el principal concepto.”

“Si el Serviu fuera una persona, sería alguien burocrático, estructurado.”

“Es ayuda, es apoyo para tener la vivienda.”

“Es la forma de tener una casa. Es como la esperanza.”

Principales Hallazgos

Los aspectos destacados dicen en su mayoría relación con el reconocimiento de la relevancia del servicio y el impacto que su gestión puede representar para las personas usuarias beneficiadas.



Aspectos destacados

- 1. Impacto en la vivienda y conectividad:** El SERVIU Biobío es reconocido por su papel clave en la gestión de viviendas, subsidios habitacionales y, de manera puntual, obras de conectividad. Se valora que sea una entidad estatal que facilita el acceso a soluciones habitacionales y hace mejoras para la comunidad.
- 2. Compromiso con la entrega de beneficios: (agrado, resolutivez)** Se menciona que, a pesar de la burocracia, la institución cumple con su labor de gestionar subsidios y que, en muchos casos, las personas en general finalmente pueden acceder a los beneficios si cumplen los requisitos.
- 3. Atención empática en algunas oficinas: (agrado)** Aunque la percepción de la atención varía según la experiencia personal, algunos destacan la empatía de ciertas personas funcionarias, especialmente en oficinas específicas. Se mencionan casos donde estos han sido comprensivos y han brindado un buen servicio.

“También arreglan calles. Ha hecho que la gente tenga más conectividad a los pueblos, a las ciudades.”

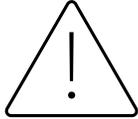
“Después de todo, si presentas todos los documentos y cumples, el subsidio llega.”

“Yo al final pude postular. Con ayuda y se logró.”

“En la sede de Los Ángeles, la gente que trabaja ahí es súper preocupada de que lles todos tus documentos. Te llaman, te dejan su número para consultas.”

Principales Hallazgos

Los aspectos con oportunidad de mejora, por su parte, se centran en las barreras que visualizan en la obtención de los beneficios dispuestos por la institución, lo que impactaría directamente en la satisfacción general de la experiencia.



Aspectos con oportunidades de mejora

- 1. Exceso de burocracia y rigidez en los procesos: (oportunidad, habilitación)**
Uno de los aspectos más mencionados es que los trámites serían engorrosos y requerirían múltiples visitas para completarse. También se destaca cierta falta de flexibilidad en la normativa que dificulta el acceso a los beneficios.
- 2. Falta de información clara y homogénea: (facilidad, habilitación)** Muchos mencionan que la información entregada por las personas funcionarias variaría según con quién hablen, lo que genera confusión y retrasa los procesos.
- 3. Atención poco empática en algunos casos: (agrado)** Si bien hay excepciones positivas, varios mencionan que habrían sentido falta de empatía por parte de personas funcionarias, con respuestas frías o poco orientadoras. También se ha mencionado que el trato puede cambiar según la apariencia de la persona usuaria, denotando un trato algo discriminatorio.
- 4. Problemas de transparencia y asignación de recursos: (resolutividad, habilitación)** Algunos señalan sentir desconfianza respecto de la asignación de proyectos y subsidios. Mencionan que la información no es pública y que las razones de rechazo en sus casos tampoco son entregadas.

“Es demasiado cuadrado, estructurado, demasiado burocrático.”

“Siento que se van pasando constantemente la pelota.”

“Yo me doy cuenta de que si voy de ropa de trabajo o voy de buzo la situación es bien distinta.”

“Cuando fui, sentí que la persona que me atendió no tenía ganas de ayudar. Como que todo era con desgano.”

“Para mi hay amiguismo en la entrega de proyectos.”

“Es poco transparente. Que me digan: Usted no va a calificar por esto y por esto. Solo dicen: hay mil cupos y son tres mil postulantes.”

“No dicen cómo seleccionan a las personas.”

Foco en canales de atención

Las apreciaciones por canal son las siguientes:

CANAL DIGITAL



El canal digital es valorado por permitir ciertas gestiones sin necesidad de asistir presencialmente, pero muchas personas usuarias consideran que la plataforma es poco intuitiva y no siempre proporciona información clara o actualizada.

Además, se menciona que en ocasiones no se recibe respuesta a las consultas enviadas por correo electrónico.

“La página debería tener una opción donde uno pueda ingresar el RUT y ver directamente si ganó el subsidio. Ahora hay que revisar listas enormes.”

“Postulé por internet, pero hasta la fecha no tengo respuesta. No sé si mis papeles están bien o no.”

CANAL PRESENCIAL



Destaca como el canal más utilizado, pero presenta opiniones divididas.

✓ Algunos destacan la disposición de las personas funcionarias con las que han interactuado.

Otros mencionan que:

- x El trato varía según oficina y nivel de las personas usuarias.
- x Los tiempos de espera son muy altos.
- x Los horarios de funcionamiento reducidos.
- x La información no es consistente.

“En mi trabajo no tengo permiso para ir en el horario que atienden.”

“Te pueden mirar feo, te atienden como con desgano”

CANAL TELEFÓNICO



Es utilizado de manera puntual solo para la realización de consultas.

✓ Se destaca el buen trato en la atención.

x Pero, se critica la falta de coherencia con los demás canales

“Yo practiqué con los tres (presencial, telefónico y digital) y en los tres no atienden mal, pero falta capacitación y coherencia.”

“Llamé al de Santiago y de ahí me derivaron al de BíoBío. Ambos me atendieron súper bien, no tengo nada que decir.”

MEDICIÓN 2024

Recomendaciones

Recomendaciones

A partir de las opiniones y sugerencias de las personas usuarias expresadas en los grupos focales, se identifican las siguientes oportunidades de mejora en la satisfacción:



Unificar y clarificar la información entregada por las personas funcionarias: Realizando capacitaciones y dándoles material informativo simple y claro.

Ampliar el horario de atención: Varios sugieren extender el horario de atención, ya que el actual (hasta las 14:00) se considera muy reducido, afecta la capacidad y calidad de la atención y dificulta la asistencia de quienes trabajan.

Entrega de feedback y publicación de resultados generales: De modo de disminuir la sensación de baja transparencia y permitir corregir errores de postulación.

Mejorar la empatía y calidad de atención del personal: Algunos consideran que el trato de ciertas personas funcionarias podría ser más amable y orientador, evitando actitudes frías, discriminatorias o indiferentes. Se sugiere capacitación en habilidades blandas.



S Secretaría de
Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA



Medición de
Satisfacción
Usuaría

Anexo Levantamiento Cualitativo SERVIU Biobío

Listado de grupos focales realizados

N°	Tipo participantes	N° de participantes	Fecha realización	Hora de inicio	Lugar / formato de realización
1	Personas usuarias	09	14-01-2025	15:30	Sesión online
2	Personas usuarias	12	10-02-2025	11:30	Sesión online