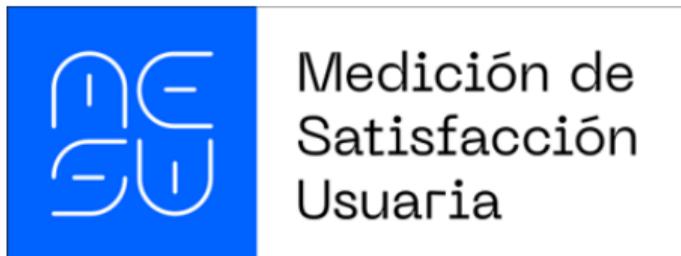




S Secretaría de
Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA



Resultados 2024

Serviu Región del Biobío

- ▶ **Objetivos**
- ▶ **Metodología**
- ▶ **Caracterización de las Personas Usuarías**
- ▶ **Caracterización de Trámites y Canales de Atención**
- ▶ **Última Experiencia y Evaluación General**
- ▶ **Atributos de la Experiencia y de la Institución**
- ▶ **Habilitación de Personas Usuarías y Problemas**
- ▶ **Anexos**

Objetivos

Objetivo general y específicos

- ▶ **Objetivo General:** Desarrollar insumos para la elaboración de un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria de los Servicios Públicos de Chile, a través del levantamiento de la Medición de Satisfacción Usuaría.
- ▶ **Objetivos Específicos:**
 - ▶ Identificar oportunidades para la mejora de la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas.
 - ▶ Entender los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios, con foco en los atributos de la experiencia y de la institución.

Medición 2024

Metodología

Metodología

Técnica	Encuestas telefónicas.
Universo	Usuarios que realizaron un trámite en Serviu Región del Biobío.
Muestreo	Probabilístico en la selección de personas usuarias a nivel nacional.
Marco Muestral	Personas usuarias que realizaron algún trámite entre agosto de 2023 y julio de 2024.
Muestra lograda	372 casos totales.
Error	$\pm 4.9\%$ bajo supuesto M.A.S., a un 95% de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados de acuerdo al marco muestral.
Fecha de Terreno	09/08/24 al 29/10/24

Muestra efectiva

Canal	Digital	Telefónico	Presencial
Encuestas telefónicas	0	0	372
Encuestas online	0	0	0
Total	0	0	372
Universo	0	0	10,819
Error (%)	± 0.0	± 0.0	± 4.9

Table 1: *Muestra efectiva según canal y método de entrevista.*

Notas generales para la lectura de resultados del Informe

Para la lectura de los resultados presentados a continuación se debe considerar los siguientes elementos:

- ▶ Como indicador de satisfacción se utilizará el porcentaje de evaluaciones con nota 6 o 7 sobre el total de respuestas válidas (sin considerar las respuestas “No sabe” y “No responde”).
- ▶ Dados los cambios metodológicos introducidos en 2023, se recomienda comparar sólo estimaciones 2023 y 2024.
- ▶ Todos los resultados presentados son ponderados, por lo que resultan representativos de los canales considerados para la institución.
- ▶ La sigla “NS / NR” corresponde a las respuestas “No sabe” y “No responde”.
- ▶ Debido a un efecto de redondeo a nivel de decimales, es posible que los gráficos y tablas presentados sumen un porcentaje sobre o bajo 100% (99%-101%).
- ▶ Toda vez que se reporten resultados y no se mencione el año de medición, se reporta resultado de MESU 2024.

Aspectos metodológicos MESU 2024

La medición del año 2024 es comparable a la del año 2023, manteniendo las definiciones metodológicas:

- ▶ Se consideran todas las personas usuarias de trámites/servicios de la institución en un año (agosto 2023 a julio 2024).
- ▶ Muestra representativa por canal (digital, telefónico o presencial).
- ▶ Levantamiento de encuestas preferentemente telefónico.
- ▶ Periodo de referencia de última experiencia en la mayoría de los módulos del cuestionario.
- ▶ Cuestionario en base a un marco conceptual de 6 atributos de la experiencia.

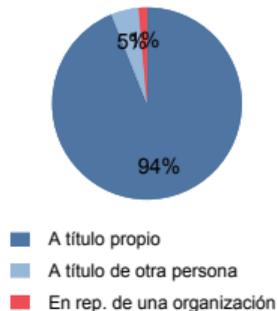
Se introdujeron modificaciones acotadas al cuestionario en 2024 respecto del instrumento en 2023. Se describen los principales ajustes:

- ▶ Mayor desagregación sobre el canal utilizado.
- ▶ Se reformula la pregunta sobre estado del trámite y se indaga sobre cómo finalizó (aceptado/rechazado).
- ▶ Se agregan preguntas asociadas a atributos.
- ▶ Se reformulan las preguntas de condición laboral y rol de cuidados.
- ▶ Se agrega pregunta abierta sobre cómo mejorar el servicio para entregar una atención más inclusiva, para quienes afirman tener una condición permanente o de larga duración.

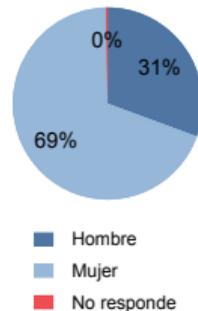
Caracterización de las personas usuarias

Características generales de las personas usuarias

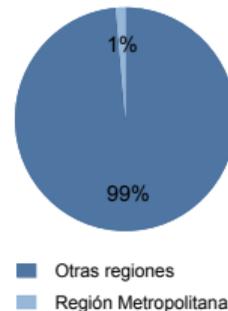
Tipo de persona usuaria



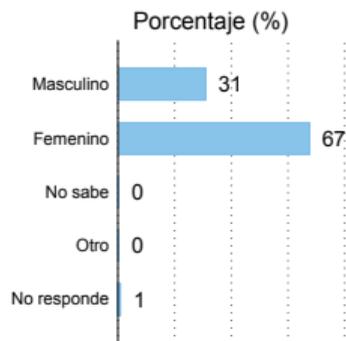
Sexo



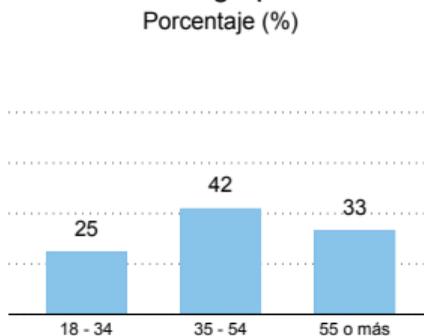
Región



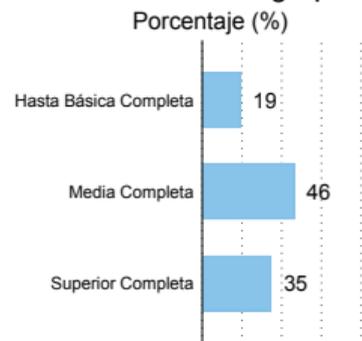
Género



Edad agrupada

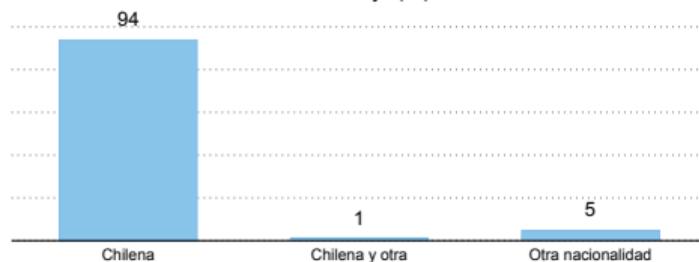


Nivel Educativo agrupado

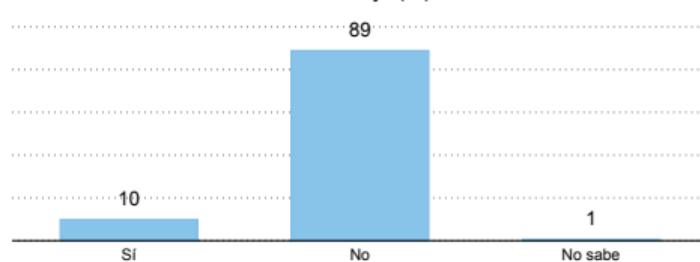


Características generales: personas usuarias naturales

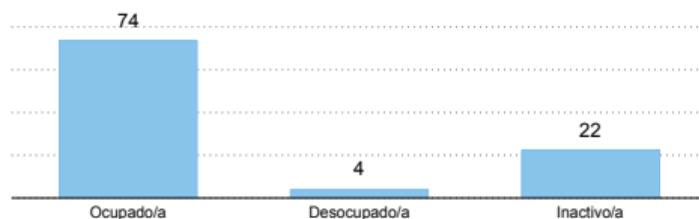
Nacionalidad
Porcentaje (%)



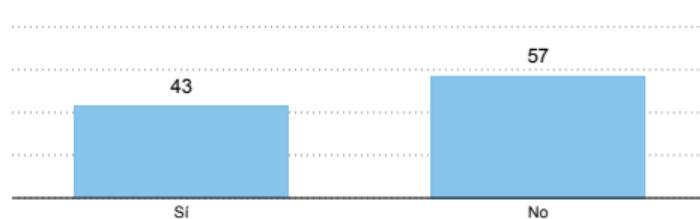
Pertenencia a pueblo originario
Porcentaje (%)



Condición laboral
Porcentaje (%)

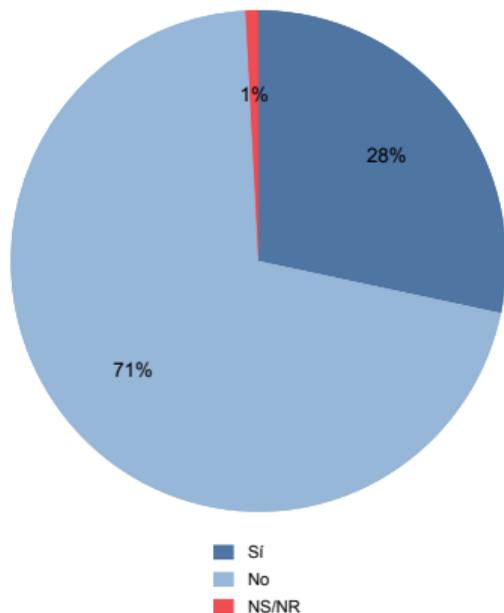


Realizó labores no remuneradas de cuidado de otra persona
Porcentaje (%)

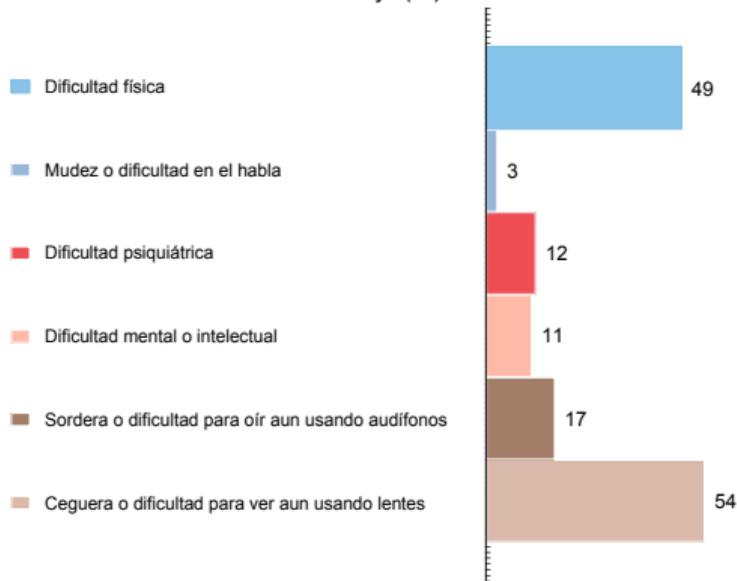


Características generales: personas usuarias naturales

Tiene alguna condición permanente o de larga duración

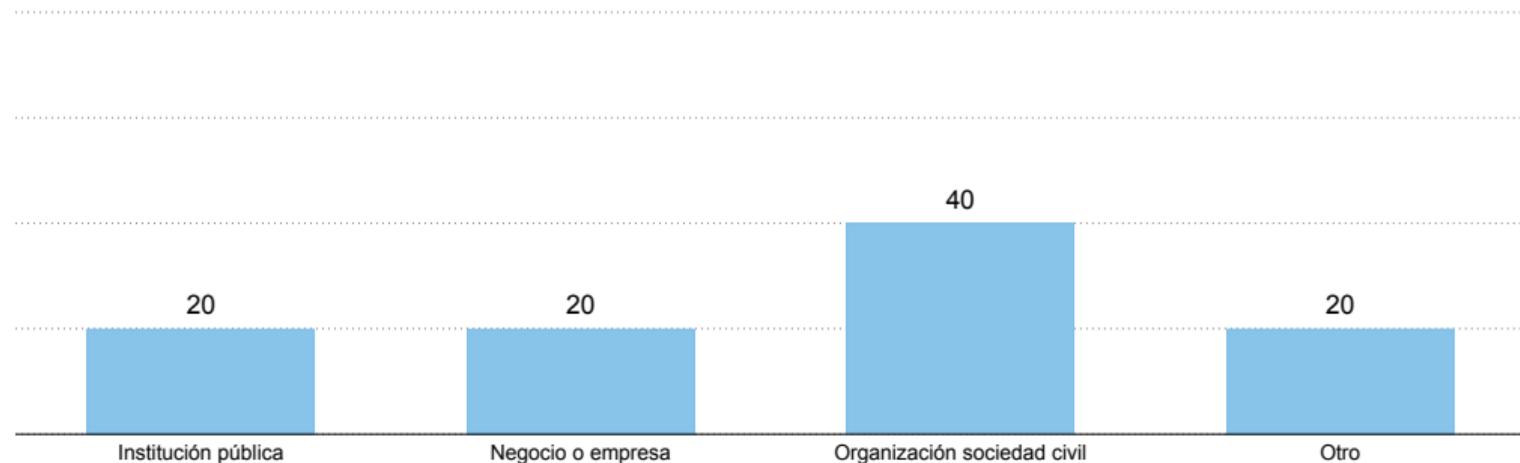


Tipo de condición permanente o de larga duración
Porcentaje (%)



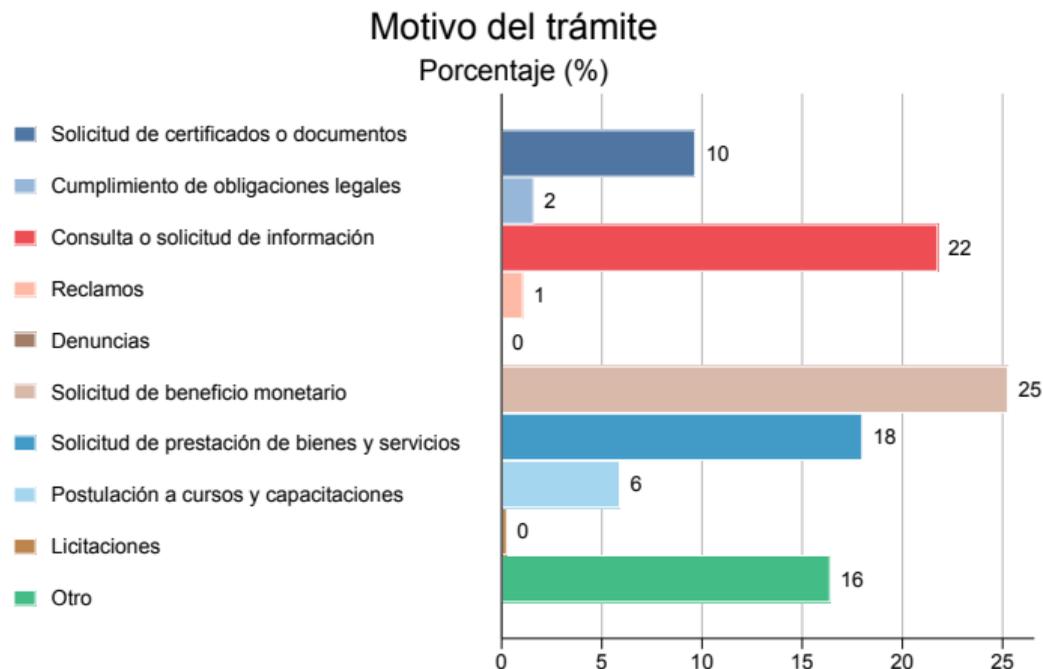
Características generales: personas usuarias organizacionales

La organización para la que realizó el trámite corresponde a
Porcentaje (%)

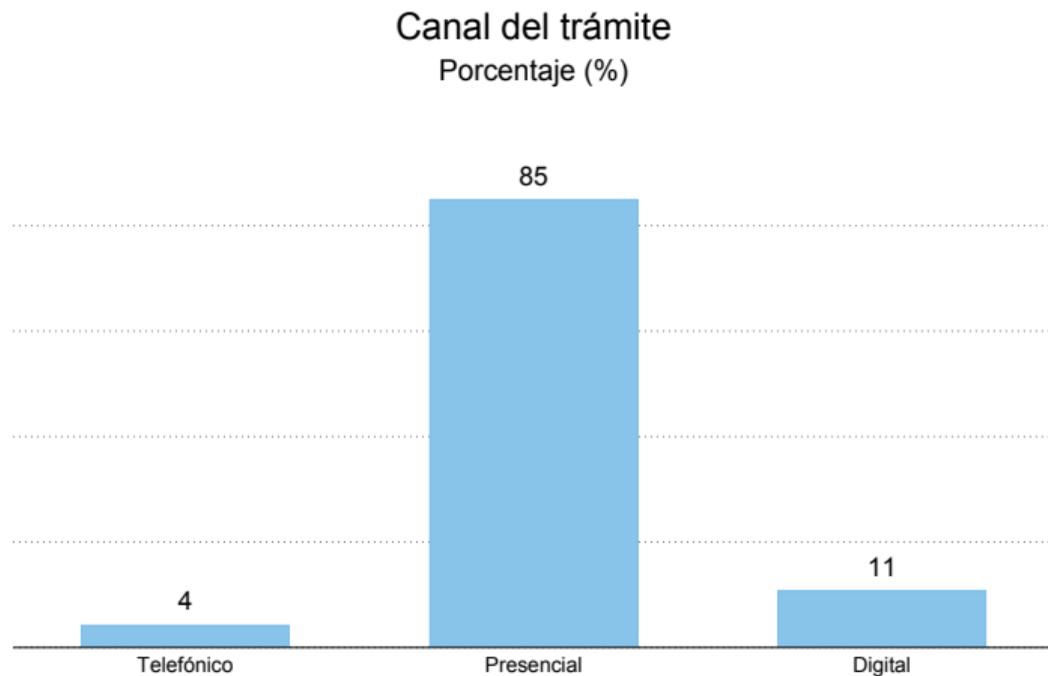


Caracterización de Trámites

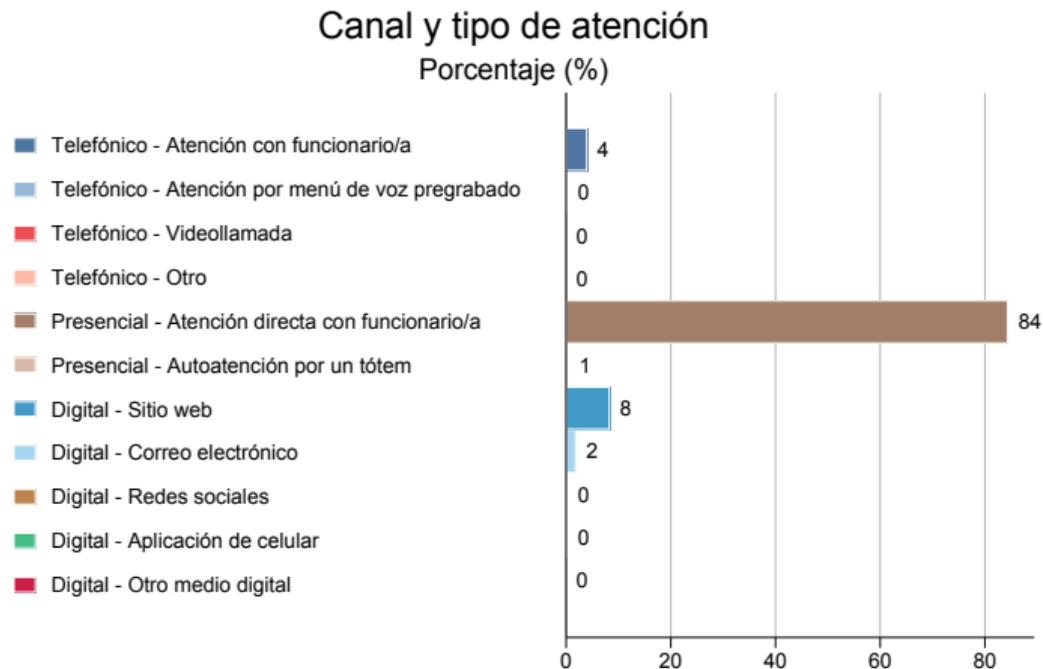
Motivo del trámite



Canal del trámite

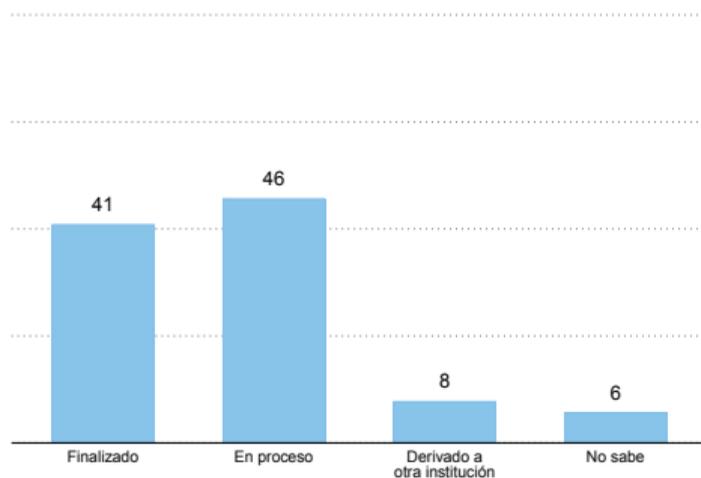


Canal y tipo de atención

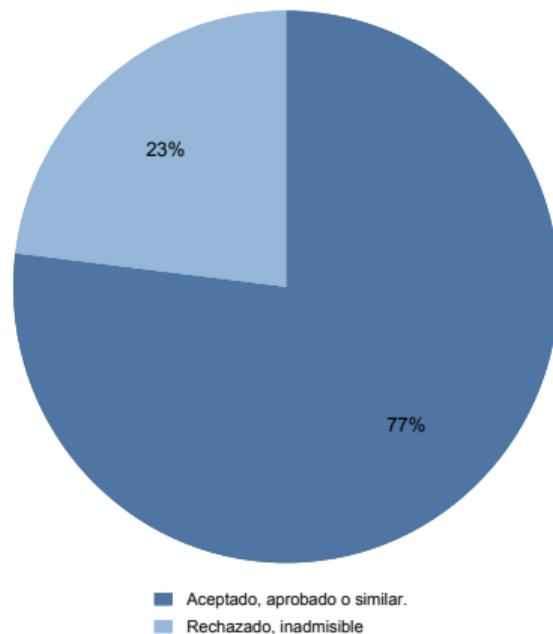


Estado del trámite

Estado del trámite
Porcentaje (%)



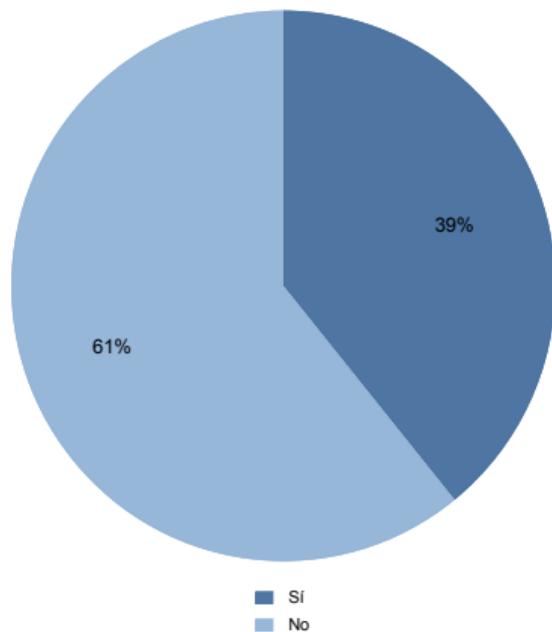
¿De qué manera finalizó el trámite?



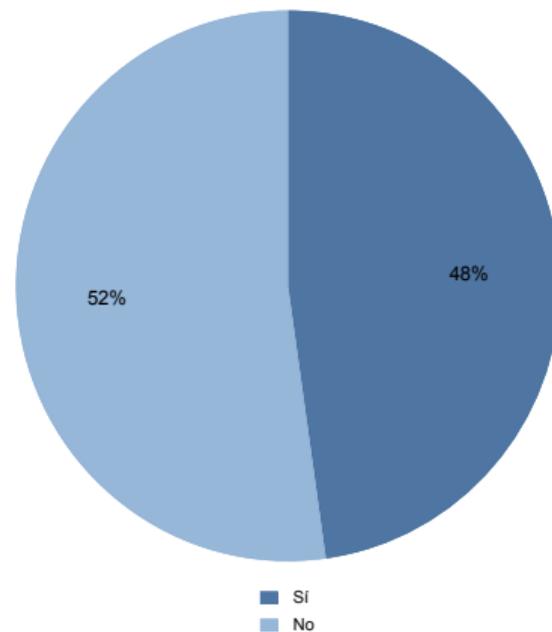
El gráfico de la derecha presenta cómo finalizó el trámite (aprobado o rechazado), pero considera únicamente a quienes declararon que el trámite estaba finalizado en el gráfico de la izquierda.

Información sobre el estado del trámite

Durante el transcurso del último trámite
¿solicitó información de su estado de avance?



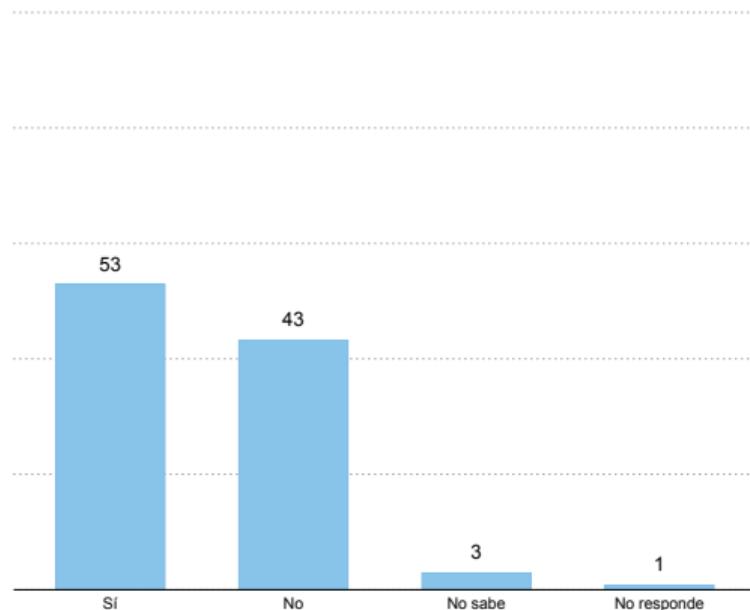
Durante el transcurso del último trámite
¿le entregaron información de su estado de avance?



Requisito para otro proceso y urgencia del trámite

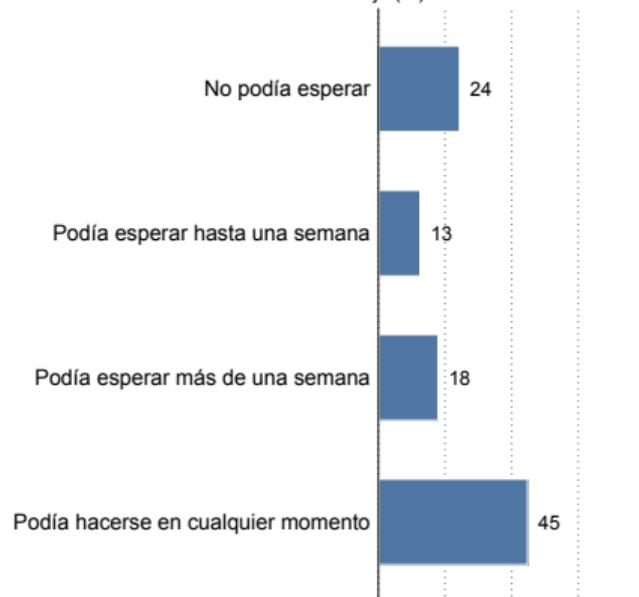
¿Este trámite es requisito para otro proceso o trámite?

Porcentaje (%)



Respecto a la urgencia del trámite realizado en **Serviu Región del Biobío**
¿cuál de las siguientes frases representa mejor su situación al realizarlo?

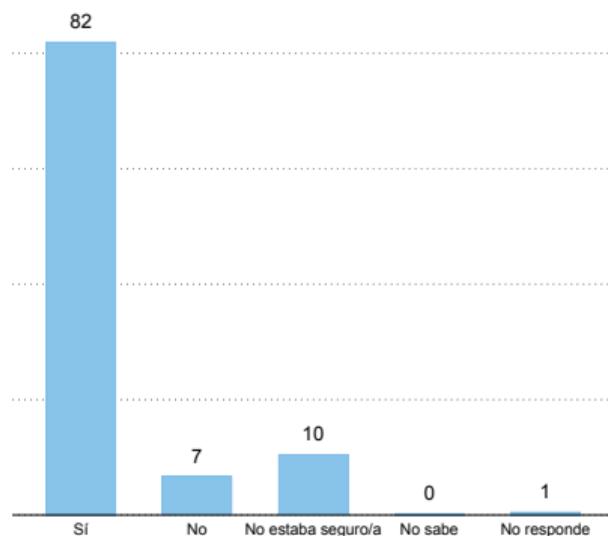
Porcentaje (%)



Conocimiento de Institución donde acudir y trámite a realizar

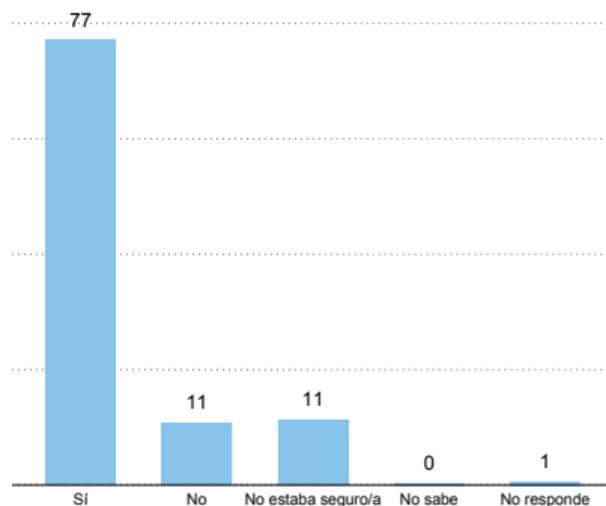
¿Sabía a qué institución del Estado debía acudir?

Porcentaje (%)



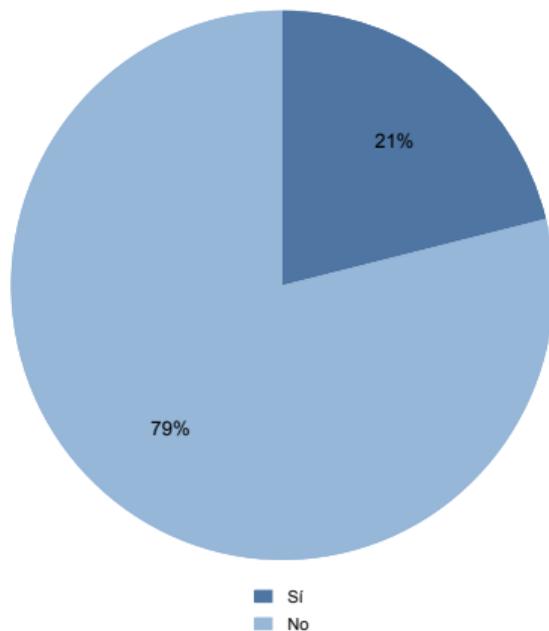
¿Sabía que trámite tenía que hacer?

Porcentaje (%)

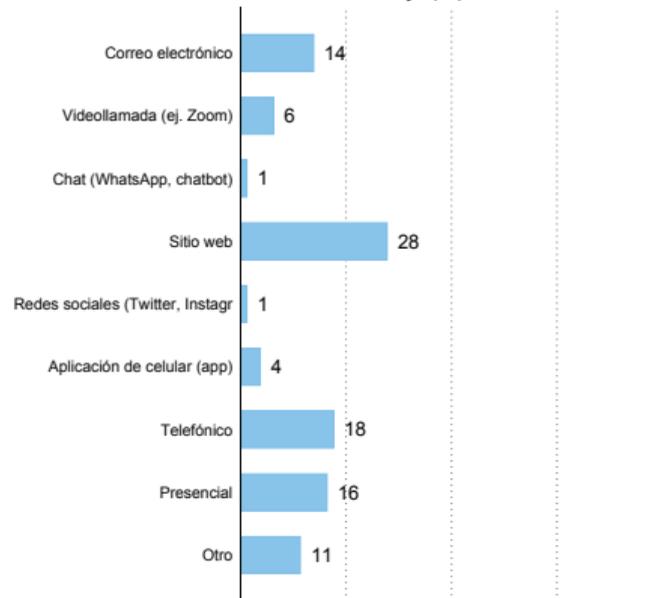


Preferencia de uso de otro canal

¿Habría preferido usar otro canal de atención en su último trámite?



¿Cuál?
Porcentaje (%)

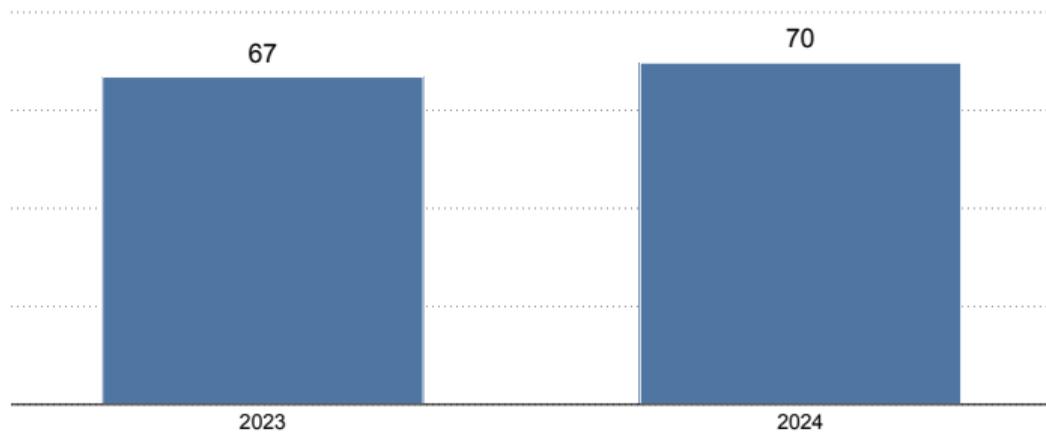


El gráfico de la izquierda muestra si las personas hubieran preferido utilizar otro canal de atención, y el de la derecha, cuál, considerando solo quienes respondieron afirmativamente.

Última Experiencia y Evaluación General de la Institución

Satisfacción última experiencia

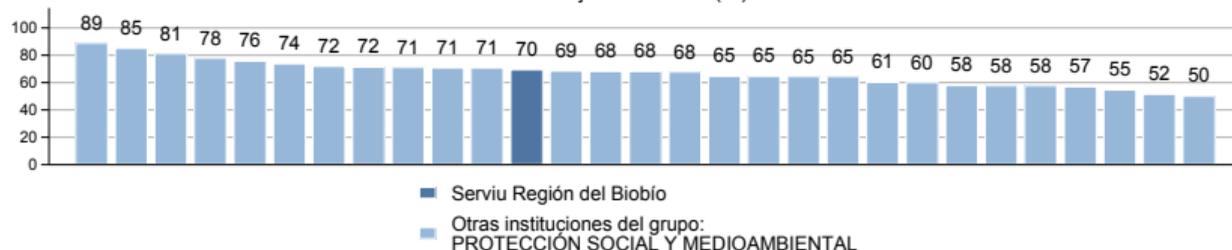
Satisfacción con la última experiencia
según año de medición
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



Satisfacción última experiencia, según Grupo de Instituciones

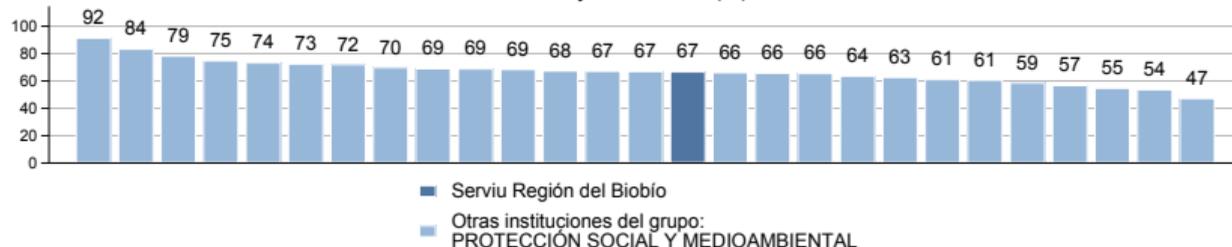
Satisfacción con la última experiencia, comparación con instituciones del mismo grupo Año 2024

Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Satisfacción con la última experiencia, comparación con instituciones del mismo grupo Año 2023

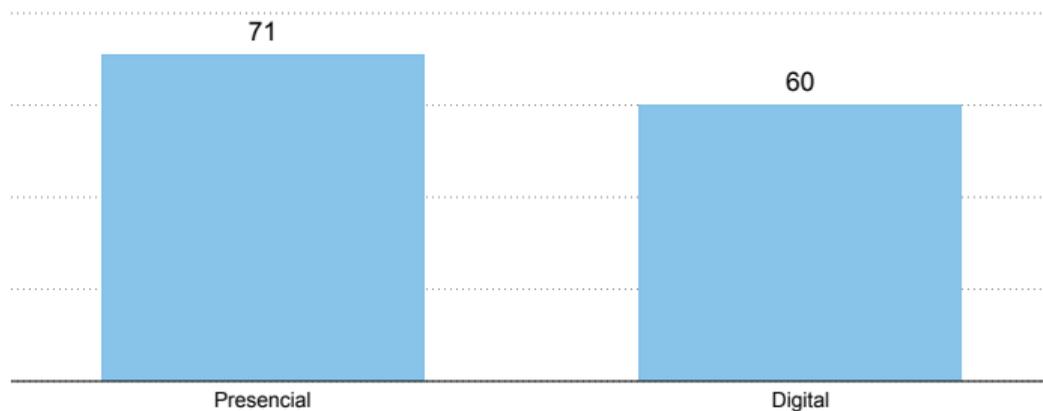
Porcentaje notas 6 o 7 (%)



Satisfacción última experiencia por Canal

Satisfacción con la última experiencia
según canal de atención

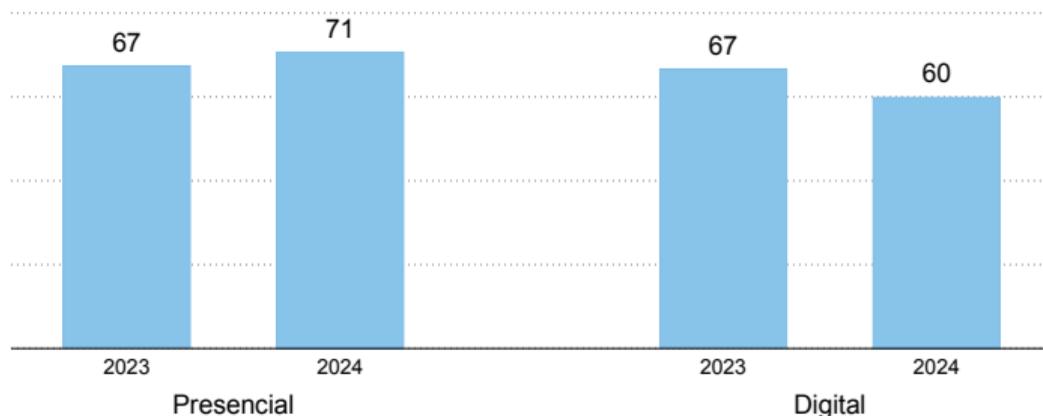
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Satisfacción última experiencia por año y canal

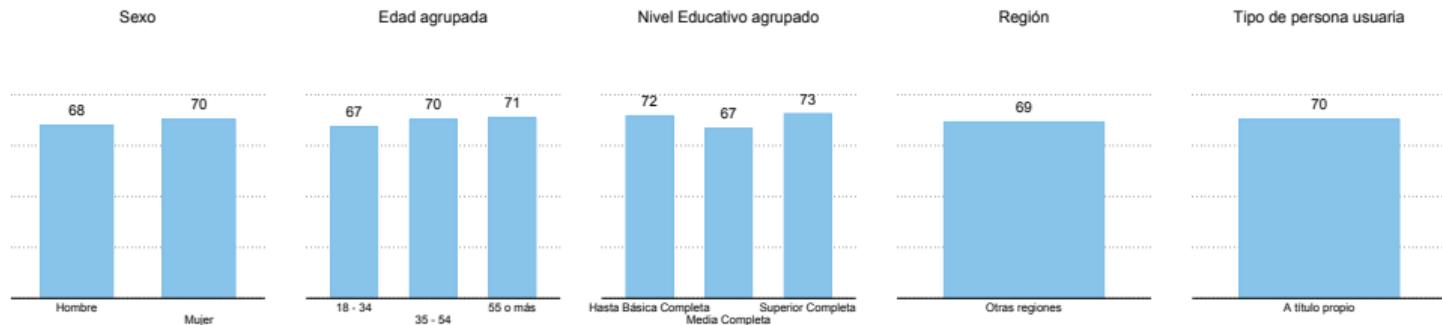
Satisfacción con la última experiencia
según año de medición y canal de atención
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Satisfacción según sexo, edad, nivel educativo, región y tipo de persona usuaria

Satisfacción con la última experiencia
Porcentaje de notas 6 o 7 (%)



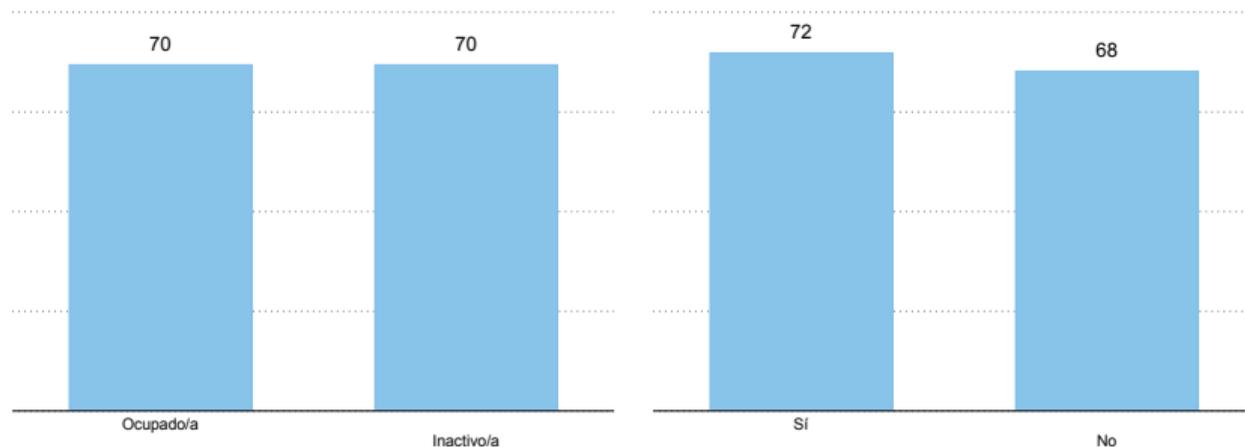
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Satisfacción según condición laboral y labores no remuneradas de cuidados

Satisfacción con la última experiencia
Porcentaje de notas 6 o 7 (%)

Condición laboral

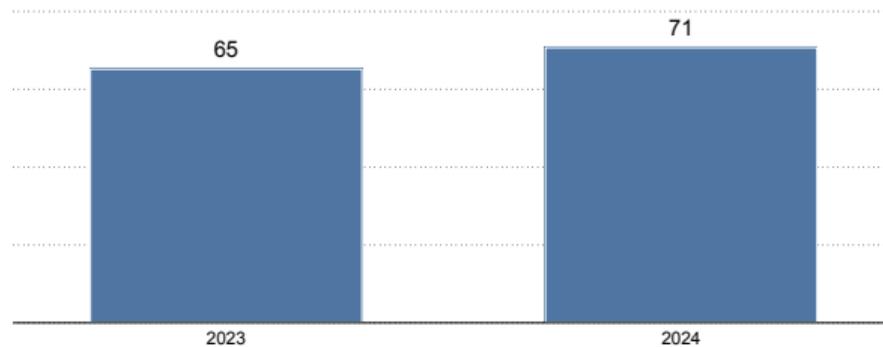
Realizó labores no remuneradas de cuidado de otra persona



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Evaluación general de la Institución

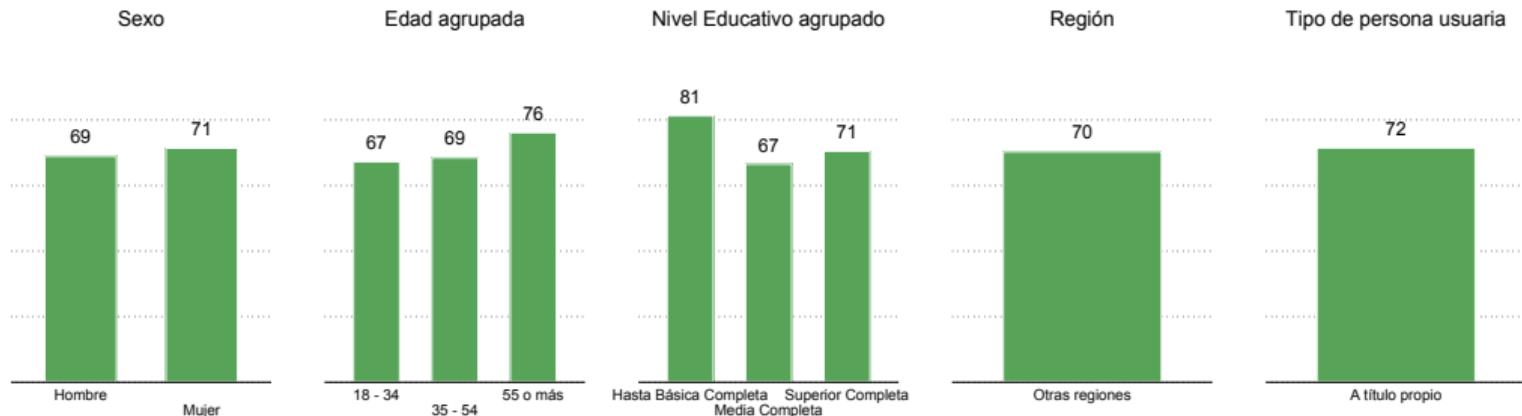
Evaluación general de la Institución
según año de medición
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Evaluación general de la Institución según sexo, edad, nivel educativo, región y tipo de persona usuaria

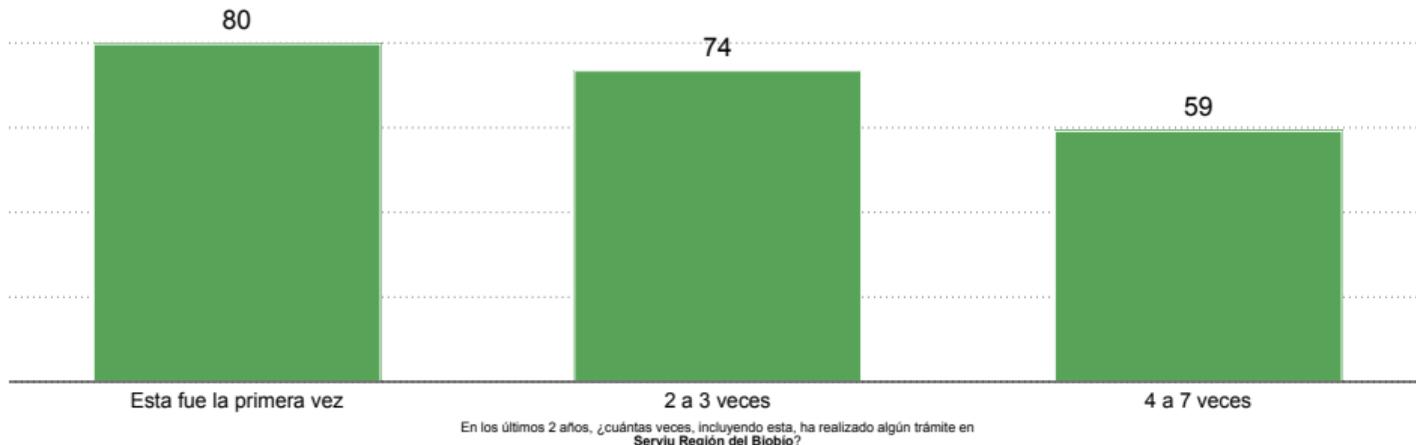
Evaluación general de la Institución
Porcentaje de notas 6 o 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Evaluación por frecuencia de trámites

Evaluación general de la Institución
Porcentaje de notas 6 o 7 (%)
según frecuencia de realización de trámites



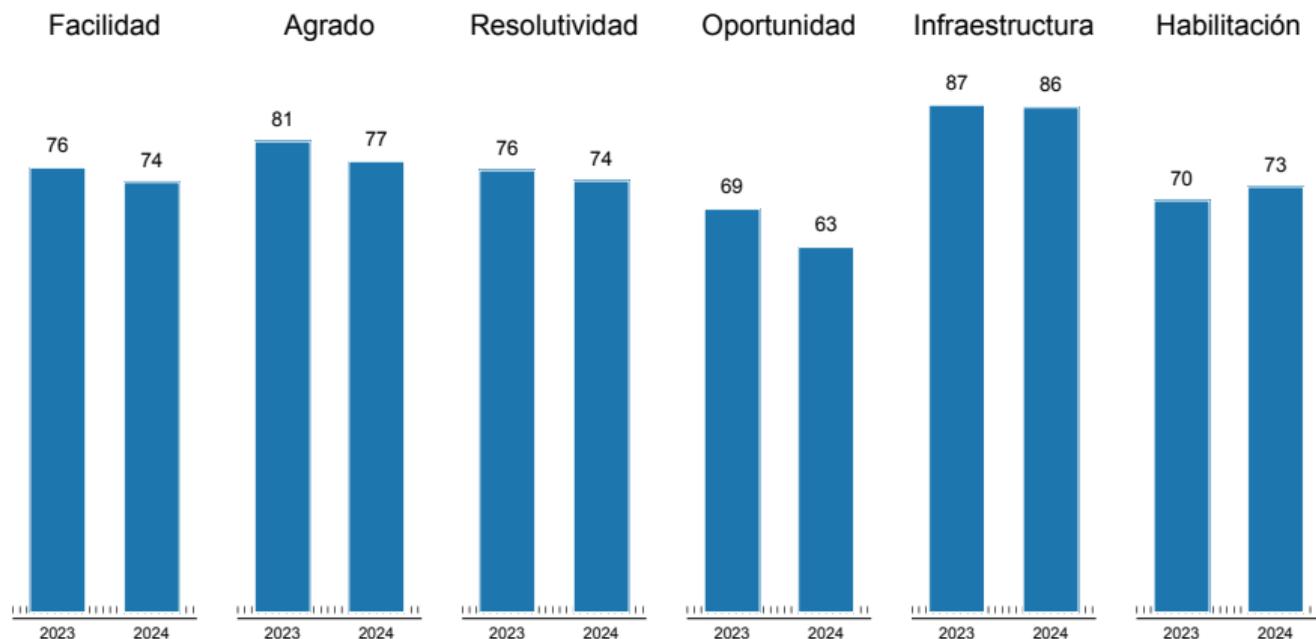
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de la Experiencia y de la Institución

Satisfacción con atributos de la experiencia

Evaluación atributos de experiencia

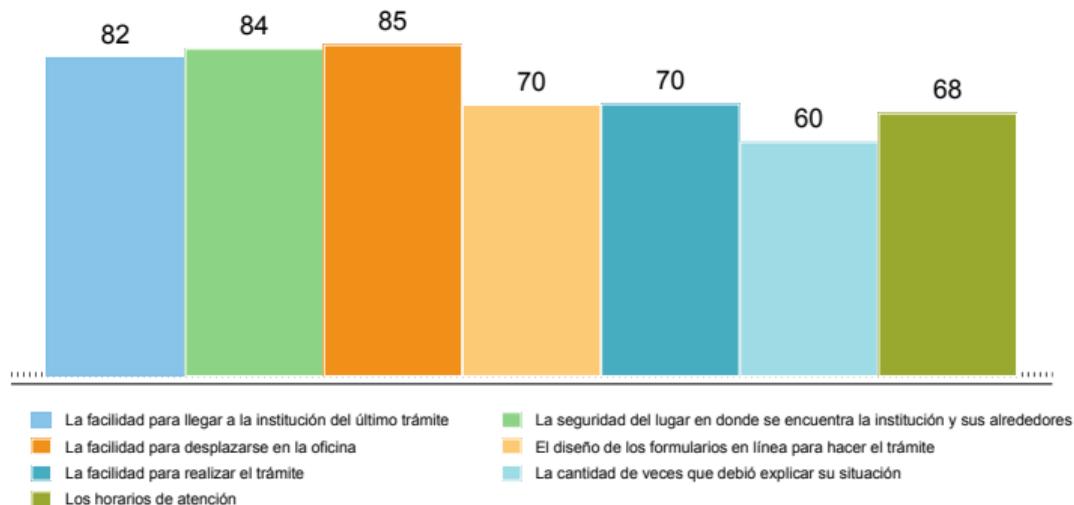
Porcentaje de notas 6 o 7 (%) del total de los aspectos que componen cada atributo



Las personas usuarias evaluaron una serie de aspectos relacionados con distintos atributos de su experiencia con el último trámite. Este gráfico da cuenta de la evaluación de cada uno de esos atributos, indicando el % de 6 y 7 del total de los aspectos que componen cada atributo. En el caso del atributo Agrado, en este se incluye la pregunta de discriminación, donde se considera para el cálculo del promedio el porcentaje de personas usuarias que NO se sintieron discriminadas.

Atributos de experiencia: Facilidad

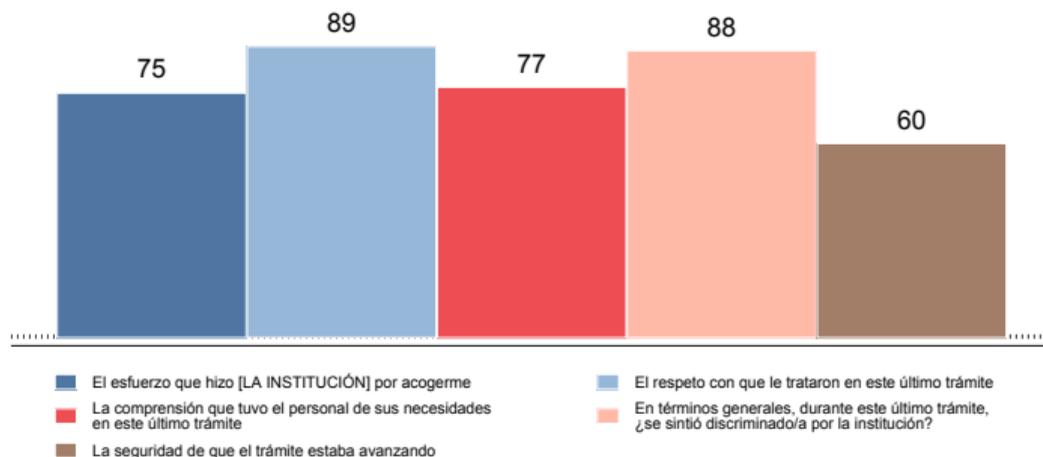
Atributos de la experiencia: Facilidad
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de experiencia: Agrado

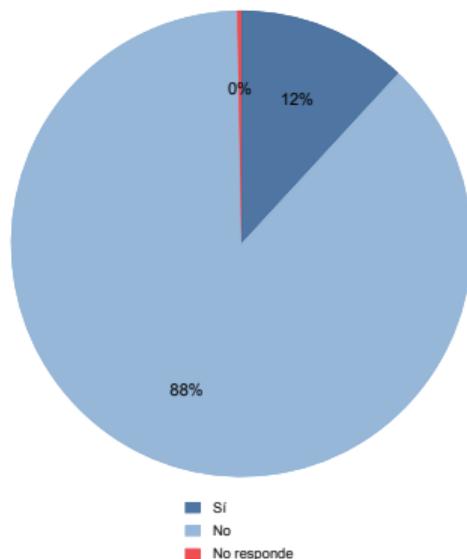
Atributos de la experiencia: Agrado
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



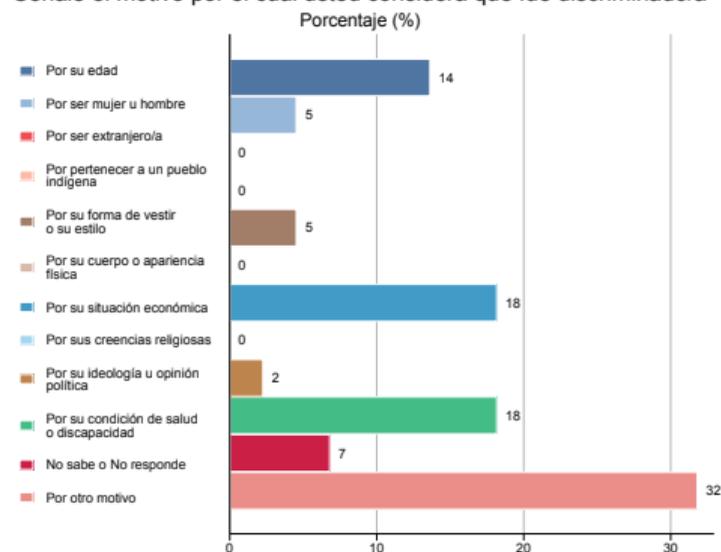
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.
En el atributo "sentirse discriminado" se grafica el porcentaje de personas usuarias que señalan que "NO" se sintieron discriminados.

Agrado: Trato igualitario

Durante este último trámite, ¿se sintió discriminado/a por la institución?

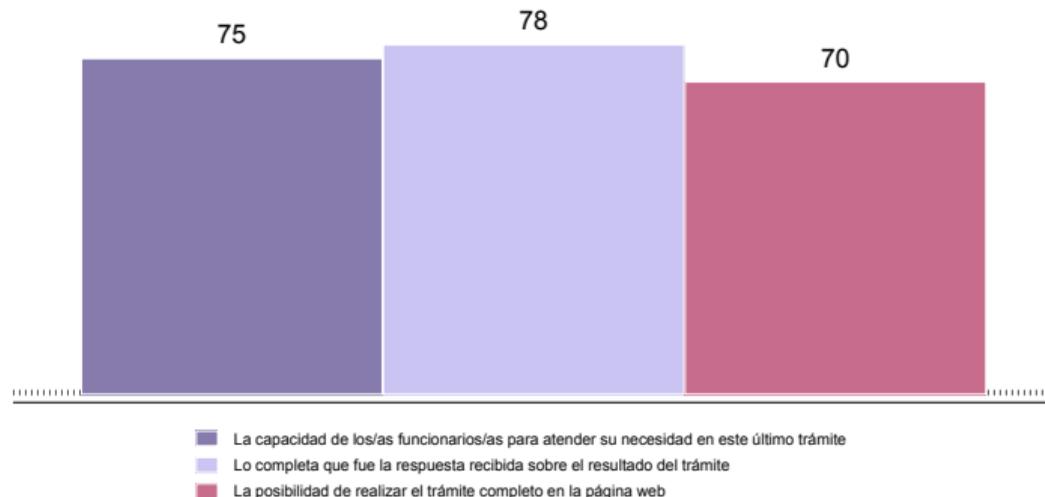


Señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/a



Atributos de experiencia: Resolutividad

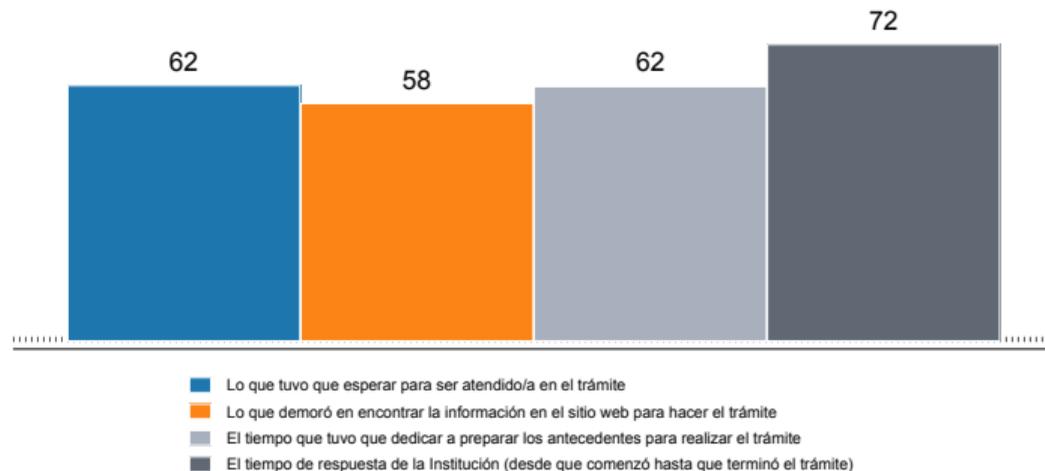
Atributos de la experiencia: Resolutividad
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de experiencia: Oportunidad

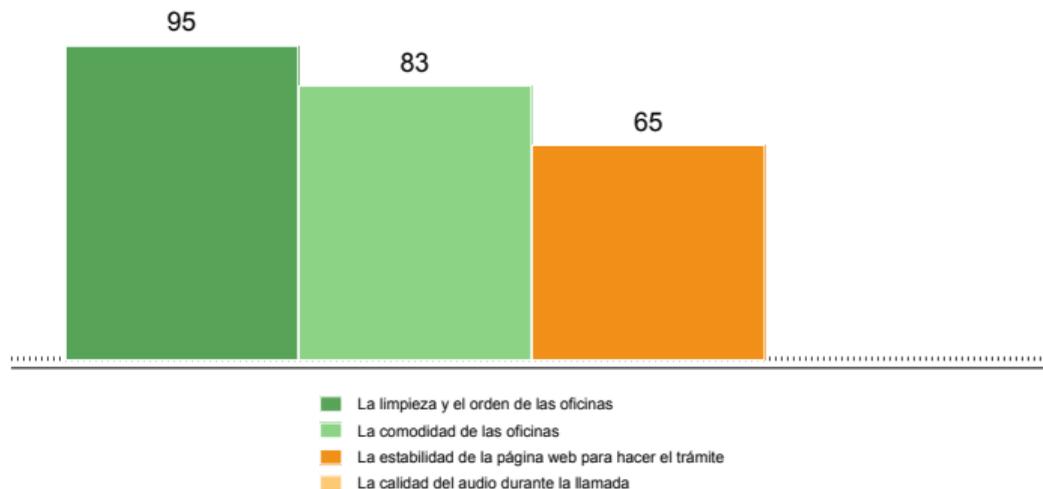
Atributos de la experiencia: Oportunidad
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de experiencia: Calidad de la Infraestructura

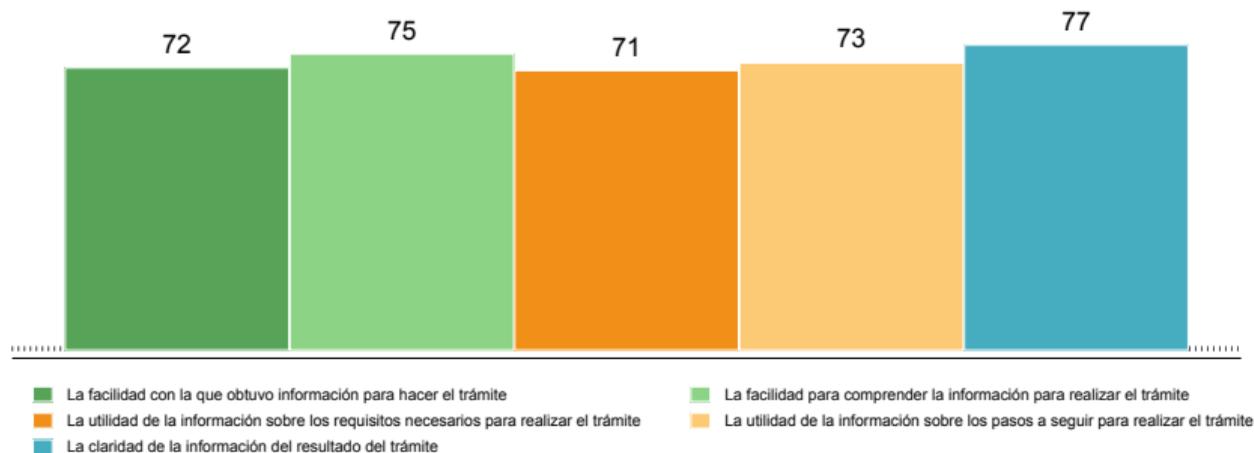
Atributos de la experiencia: Infraestructura
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de experiencia: Habilitación

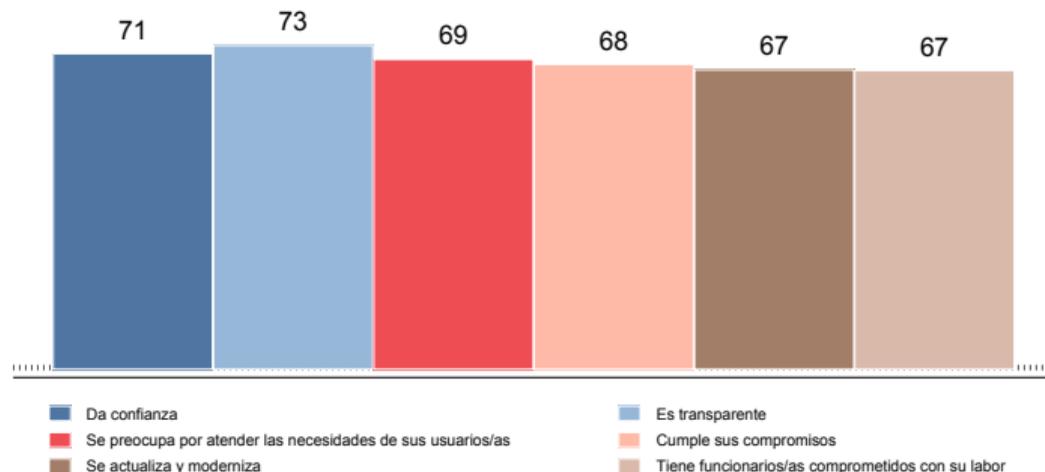
Atributos de la experiencia: Habilitación
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



El concepto de habilitación se refiere a la facilidad para obtener y comprender la información acerca de un determinado trámite y lo útil que esta resulta para conocer los requisitos, pasos a seguir o condiciones específicas para realizar dichos trámites o servicios. Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Atributos de la Institución: Imagen

Atributos de la Institución: Imagen
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



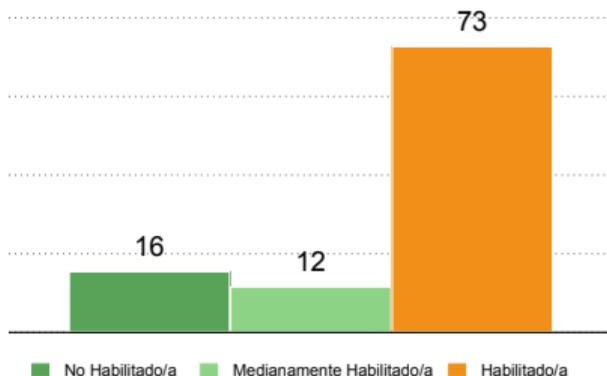
Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Habilitación de Personas Usuarías y Problemas

Personas usuarias habilitadas

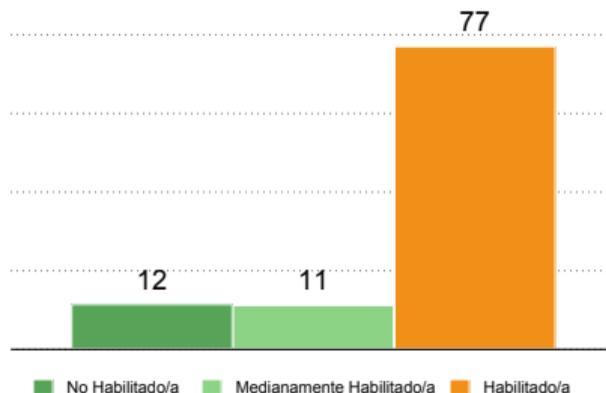
Indicador de Habilitación 2023

Porcentaje (%)



Indicador de Habilitación 2024

Porcentaje (%)

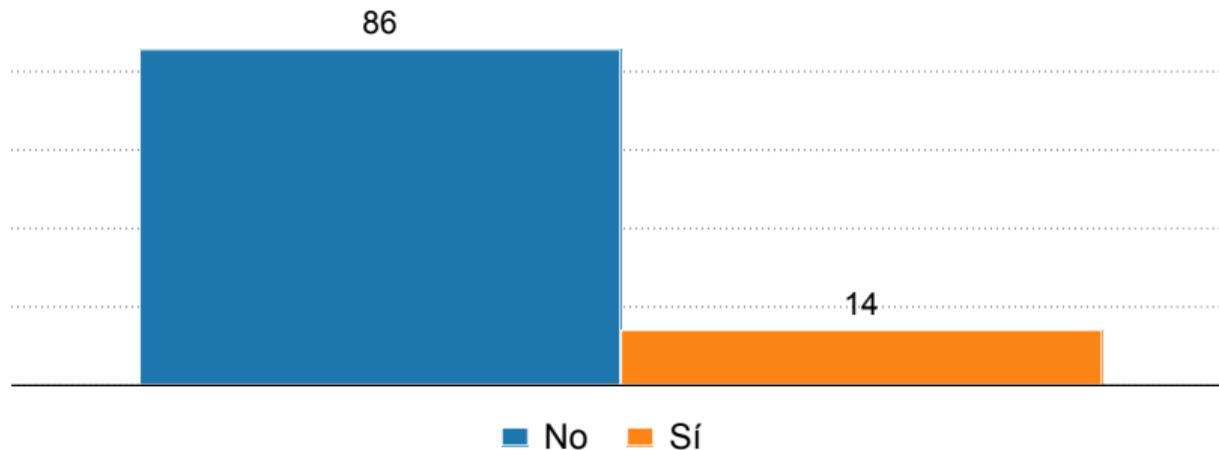


Las personas usuarias se consideran "habilitadas", "medianamente habilitadas" o "no habilitadas" en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilitación: información y expectativas (P16_1, P16_2, P16_3, P16_4 y P19_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está entre 0 y 4,49, se considera No Habilitado; entre 4,5 y 5,49, se considera como Medianamente Habilitado; 5,5 o más se considera como Habilitado.

Ocurrencia de problemas en el transcurso del trámite

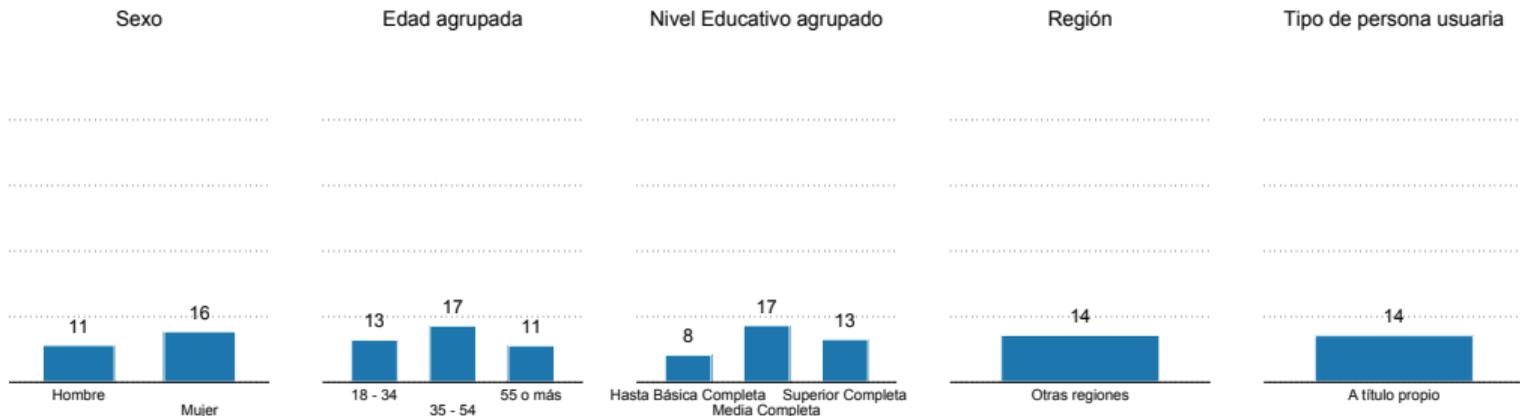
Indicador de ocurrencia de problemas
en el transcurso del trámite

Porcentaje (%)



Ocurrencia de problemas en el transcurso del trámite, según sexo, edad, nivel educativo, región y tipo de persona usuaria

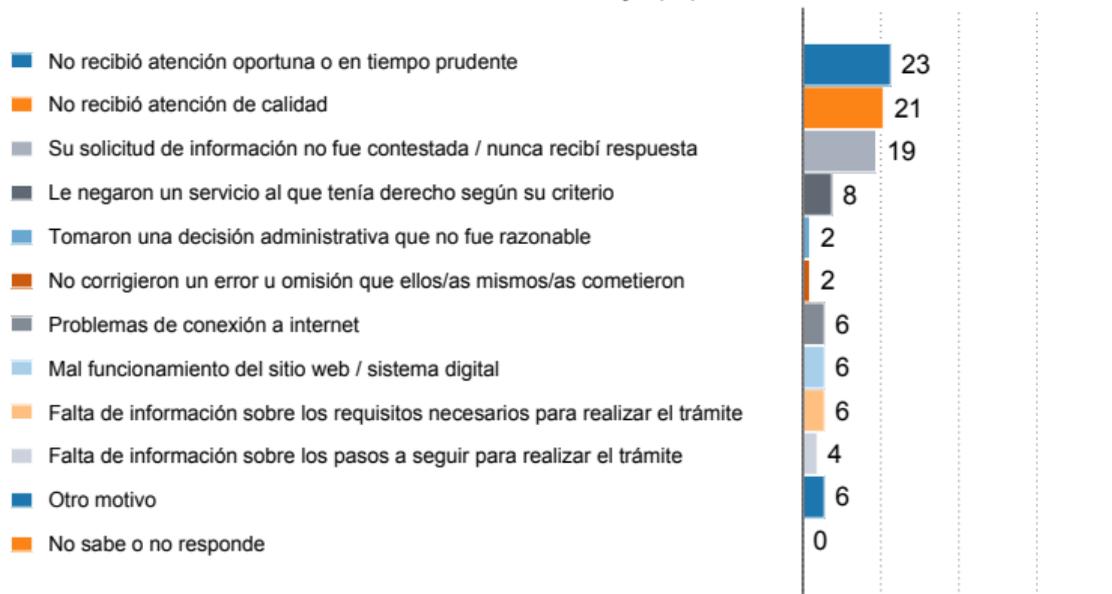
Indicador de ocurrencia de problemas en el transcurso del trámite
Porcentaje de personas que reportan problemas (%)



Se omiten barras de categorías con menos de 30 observaciones.

Tipo de problemas reportados

Ocurrencia de problemas, según tipo de problema reportado
Porcentaje (%)



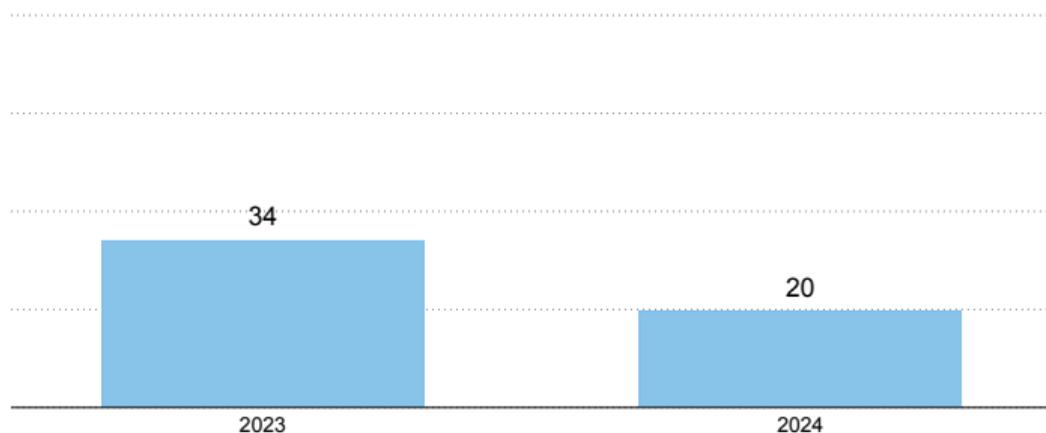
Satisfacción con la última experiencia, según nivel de habilitación



Las personas usuarias se consideran "habilitadas", "medianamente habilitadas" o "no habilitadas" en base a la evaluación de las preguntas consideradas en el atributo Habilidadación: información y expectativas (P16_1, P16_2, P16_3, P16_4 y P19_2). Si el promedio de la evaluación de estas preguntas está entre 0 y 4,49, se considera No Habilitado; entre 4,5 y 5,49, se considera como Medianamente Habilitado; 5,5 o más se considera como Habilitado.

Evaluación respuesta de la Institución ante el problema

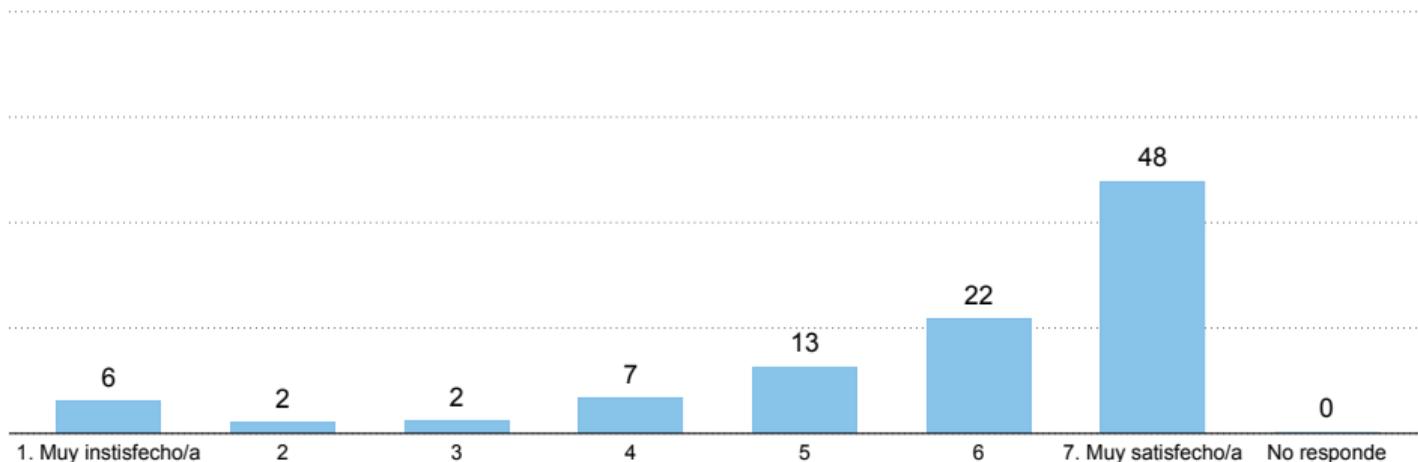
Evaluación respuesta de la institución ante el problema
según año de medición
Porcentaje notas 6 y 7 (%)



Anexos

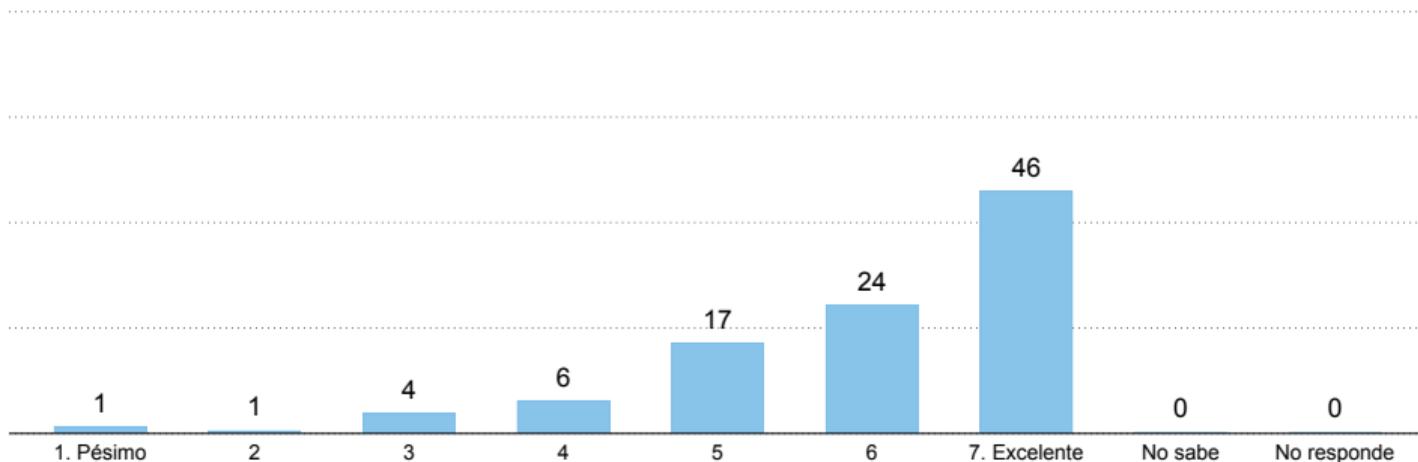
Satisfacción con la última experiencia (notas 1 a 7)

Cuán satisfecho/a se encuentra con el servicio que recibió
Porcentaje (%)



Evaluación general de la Institución (notas 1 a 7)

Cómo evalúa en general a LA INSTITUCIÓN, independiente de la última experiencia
Porcentaje (%)





S Secretaría de
Modernización
MINISTERIO DE HACIENDA

