



Experiencia de aplicación, aprendizajes y proyecciones en el marco del Programa de Modernización del Sector Público

Mariana Jordán M.

Programa de Modernización del Sector Público



Temario



Temario



Marco de Evaluación del Programa



Marco de Evaluación del Programa



Cronograma Encuestas Satisfacción Usuaría

TIPO ESTUDIO	BASE I-II (2016)	SEGUIMIENTO Intermedio I (2017)	SEGUIMIENTO Intermedio II y BASE III (2018)	(2019)	EVALUACIÓN Final I – II - III (2020)
Estudio	X	X	X		X

Los números I, II y III representan a los grupos de instituciones que se van sumando al Programa en el tiempo

- I SERNAC, INE, ChileCompra, ChileAtiende
- II DT, SUSESO
- III por definir



Marco de Evaluación del Programa



Marco de Evaluación del Programa



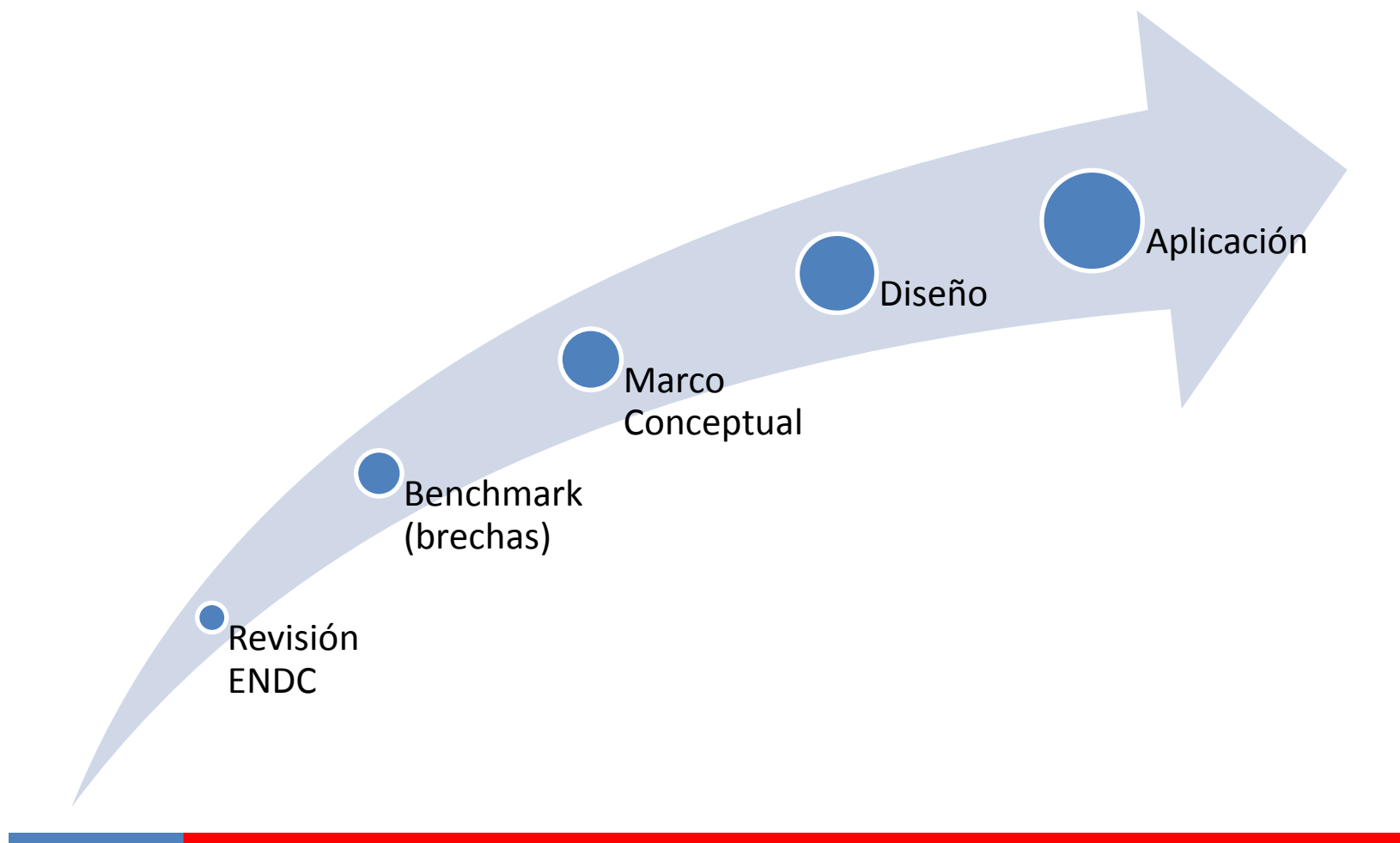
Nombre Institución	Usuarios encuestados
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	<ul style="list-style-type: none">• Público General• Usuarios Especializados: instituciones gubernamentales, instituciones académicas, centros de estudios, medios de comunicación
ChileCompra	<ul style="list-style-type: none">• Compradores: Servicios Públicos• Proveedores: micro, pequeñas, medianas y grandes empresas
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	<ul style="list-style-type: none">• Usuarios de mediaciones• Usuarios de gestión de reclamos
ChileAtiende	<ul style="list-style-type: none">• Usuarios de oficinas ChileAtiende• Usuarios de la página web de ChileAtiende



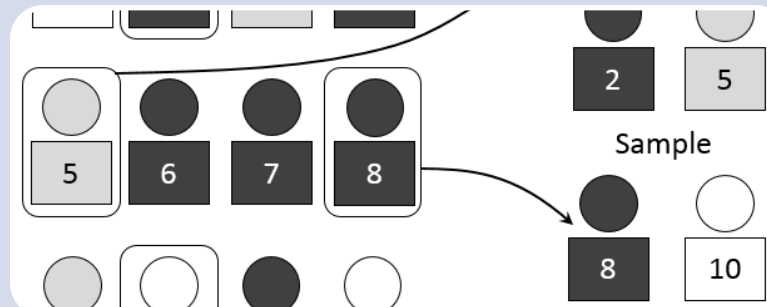
Temario



Metodología - Pasos



Metodología - Brechas



Aspectos Institucionales

- Institucionalidad central
- Conexión con reformas de gestión
- Gestión de datos
- Gestión del conocimiento

Aspectos Técnicos

- Marco compartido / Comparabilidad
- Archivos de usuarios
- Indicadores calidad medición
- Encuestas post prestación
- Obligatoriedad
- Asistencia técnica interpretación
- Relación OIRS
- Open Data

Metodología - Encuesta

PAUTA PARA VIAJE

PREGUNTA		OBSERVACIONES	TIPO PREGUNTA	ESCALA	
Filtros iniciales	Reconoce uso/experiencia servicio (específico cuando corresponda)		Binaria	si-no	
	Trabajo en investigación de mercado o institución bajo estudio		Binaria	si-no	
Variable(s) dependiente(s) - Indicadores globales	Evaluación global institución		Evaluación	1 a 7	
	Evaluación global Viaje		Evaluación	1 a 7	
	¿Interacciones Viaje?	¿Más de una interacción?		Binaria	si-no
		¿Cuáles/donde?		Cerrada alternativas dadas	
		Principal canal utilizado		Cerrada alternativas dadas	
Evaluación global interacción Canal Principal			Evaluación	1 a 7	

Metodología - Encuesta

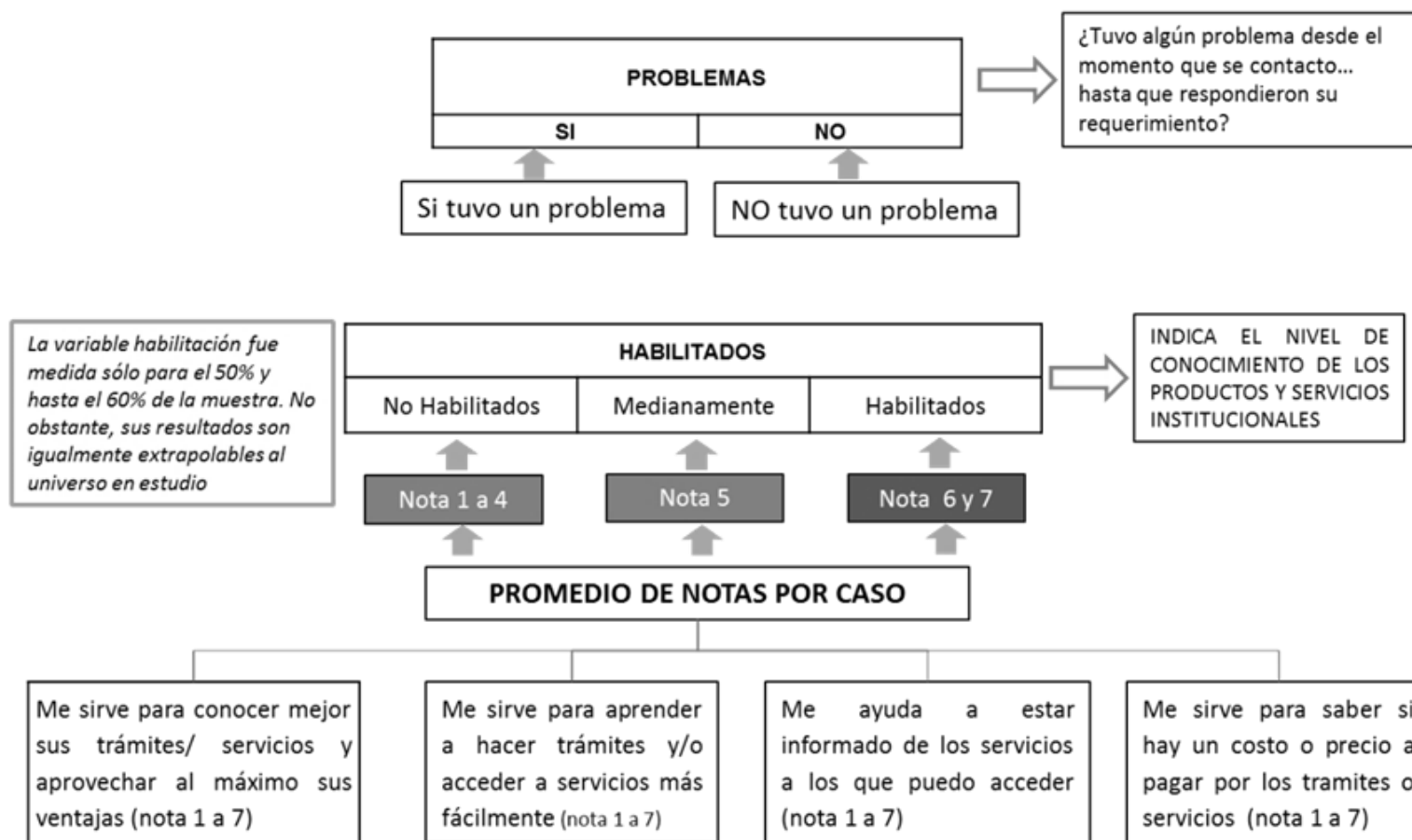
Variables independientes	Indicadores experiencia	Facilidad	Acceso	Seleccionar máximo 2 preguntas	Acuerdo	1 a 7
			Tiempos		Acuerdo	1 a 7
			Proceso, orden y justo		Acuerdo	1 a 7
			Instrucciones		Acuerdo	1 a 7
			N° de visita a punto atención/canal		Acuerdo	1 a 7
		Resolución	Obtención de solución total PROPÓSITO VIAJE	Seleccionar máximo 2 preguntas	Acuerdo	1 a 7
			Obtención de solución parcial etapa del proceso, Interacción		Acuerdo	1 a 7
			Entendimiento del proceso y la solución		Acuerdo	1 a 7
			Utilidad de la solución		Acuerdo	1 a 7
		Agrado	Me entendieron	Seleccionar máximo 2 preguntas	Acuerdo	1 a 7
			Me explicaron		Acuerdo	1 a 7
			Me acogieron		Acuerdo	1 a 7
	Me hablaron en "castellano"		Acuerdo		1 a 7	
	Entorno Canal Principal	Comodidad		Acuerdo	1 a 7	
		Limpieza y orden		Acuerdo	1 a 7	
	Imagen Institución	Confianza		Acuerdo	1 a 7	
		Transparencia		Acuerdo	1 a 7	
		Preocupación		Acuerdo	1 a 7	
		Modernidad		Acuerdo	1 a 7	
	Habilitación ¿conoce/sabe?	¿Para qué sirve?		Acuerdo	1 a 7	
		¿cómo funciona?		Acuerdo	1 a 7	
		¿cómo se accede?		Acuerdo	1 a 7	
	¿otras interacciones?	Opcional en función de respuesta en módulo Variables dependientes		NA		
		Evaluación global interacción: atención en sucursal, Call Center, Web		Evaluación	1 a 7	
Problemas	Existencia		Binaria	si-no		
	Tipo		Abierta			
	Gestión		Cerrada alternativas dadas			
	Repetición en el tiempo		Binaria	si-no		

Metodología - Encuesta

Caracterización entrevistados	Género, edad, GSE	Seleccionar preguntas de datos que no sea posible rescatar de las bases de datos institucionales	Cerrada alternativas dadas
	Tipología usuario (ej.: grupo FONASA, primer uso, etc.)		Cerrada alternativas dadas
	Unidad prestadora servicio		Cerrada alternativas dadas
	Autoriza conocimiento respuestas		Cerrada alternativas dadas



Metodología – Definiciones



Metodología

Aplicación

- Encuesta representativa de grupos de usuarios
- CATI, CAWI y Presencial
- Evaluación del “viaje” completo
- Satisfacción con última experiencia

Análisis

- Diferencias significativas
- Ecuaciones estructurales
- Análisis factorial exploratorio
- Análisis CHAID (discriminante)

Temario



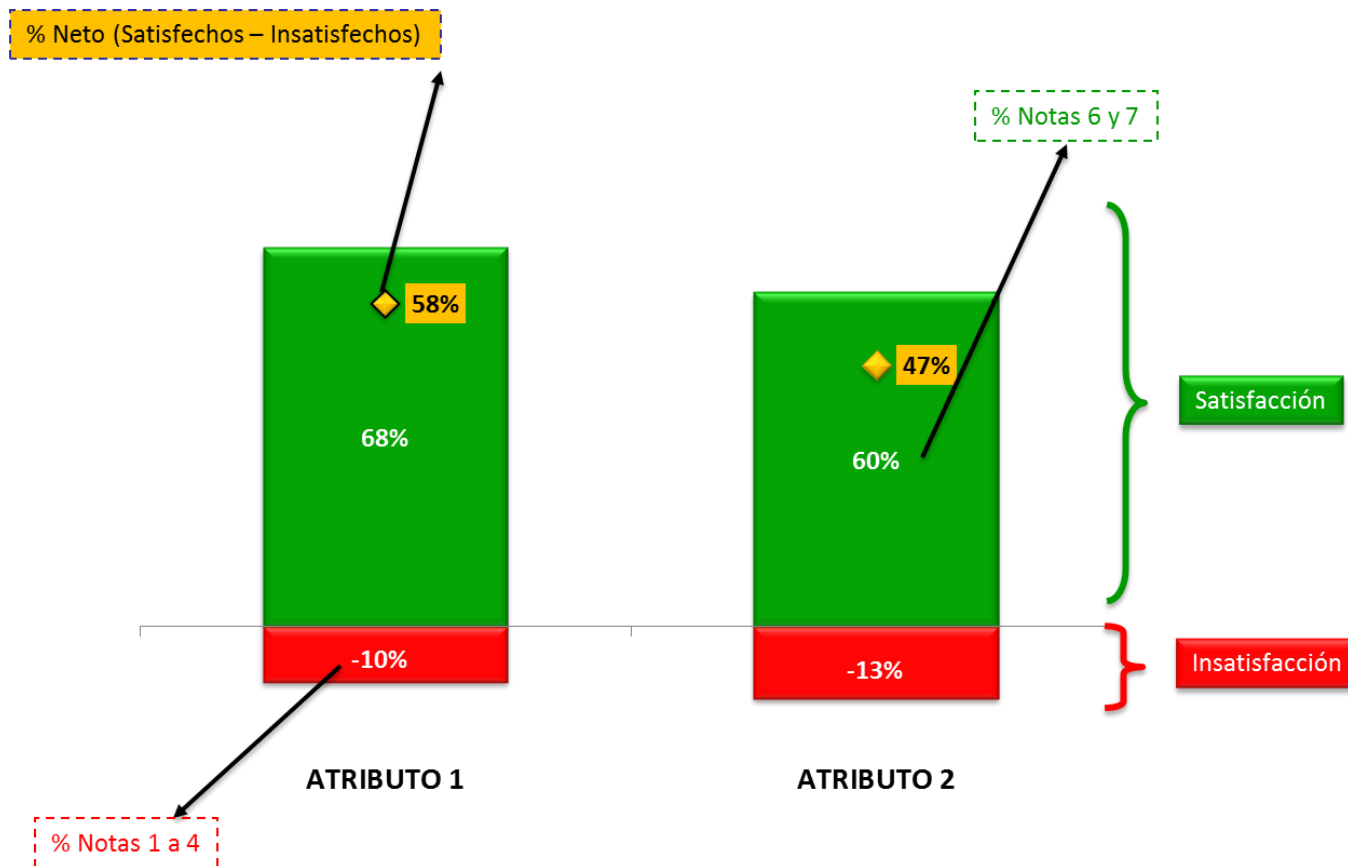
Resultados

- Tasas de respuesta
 - Telefónica: 25% (estándar: 20%)
 - Presencial: 63% (estándar: 33%)
 - Web: 3.9% a 11.2% (estándar: 3%)
- Error
 - [+/-] 1.3% a 4.7% por institución
 - [+/-] 2% a 6% por grupo

20.057
Encuestas



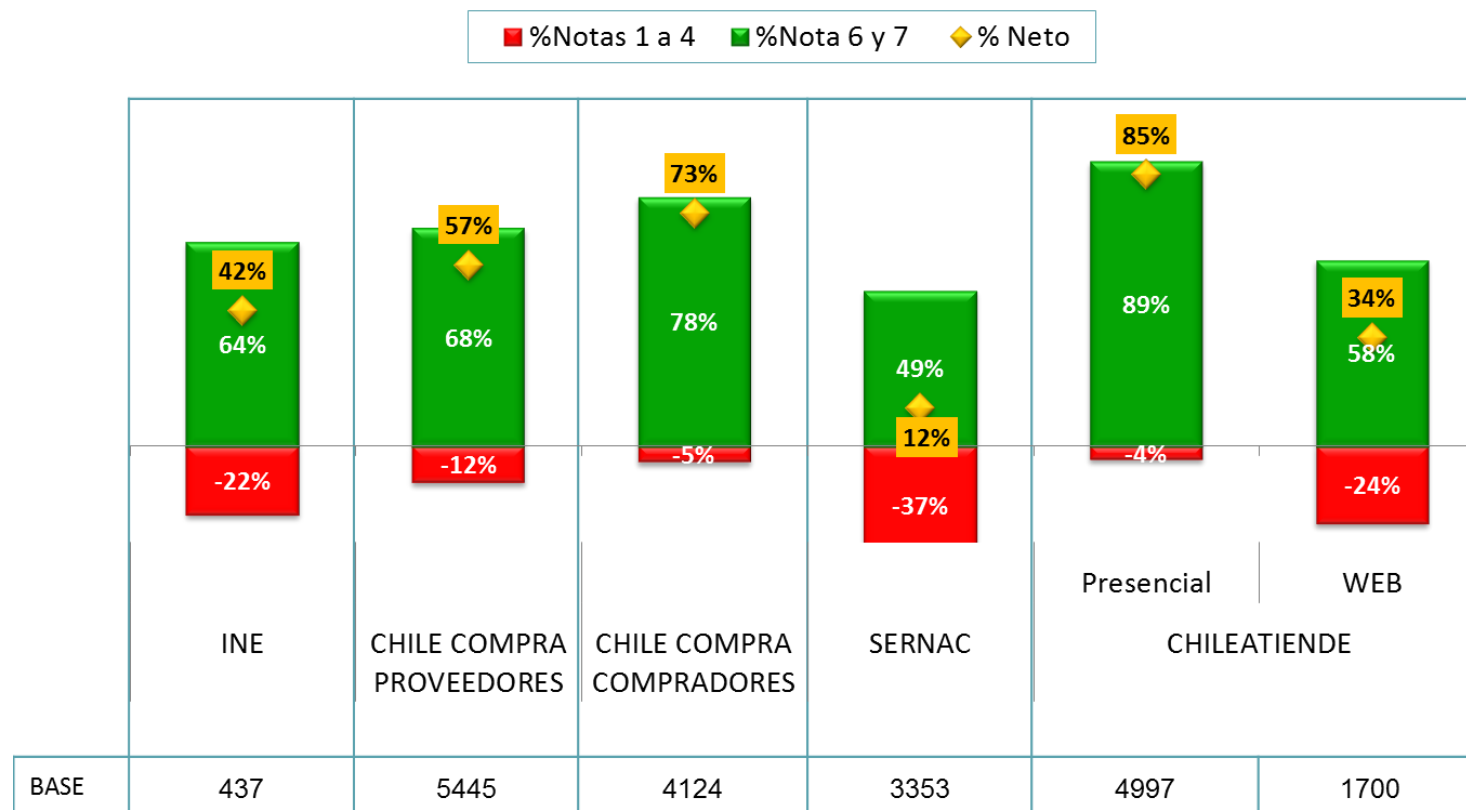
Resultados



* La diferencia de los gráficos para llegar al 100% se debe al porcentaje de Nota 5

Resultados

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ..., ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

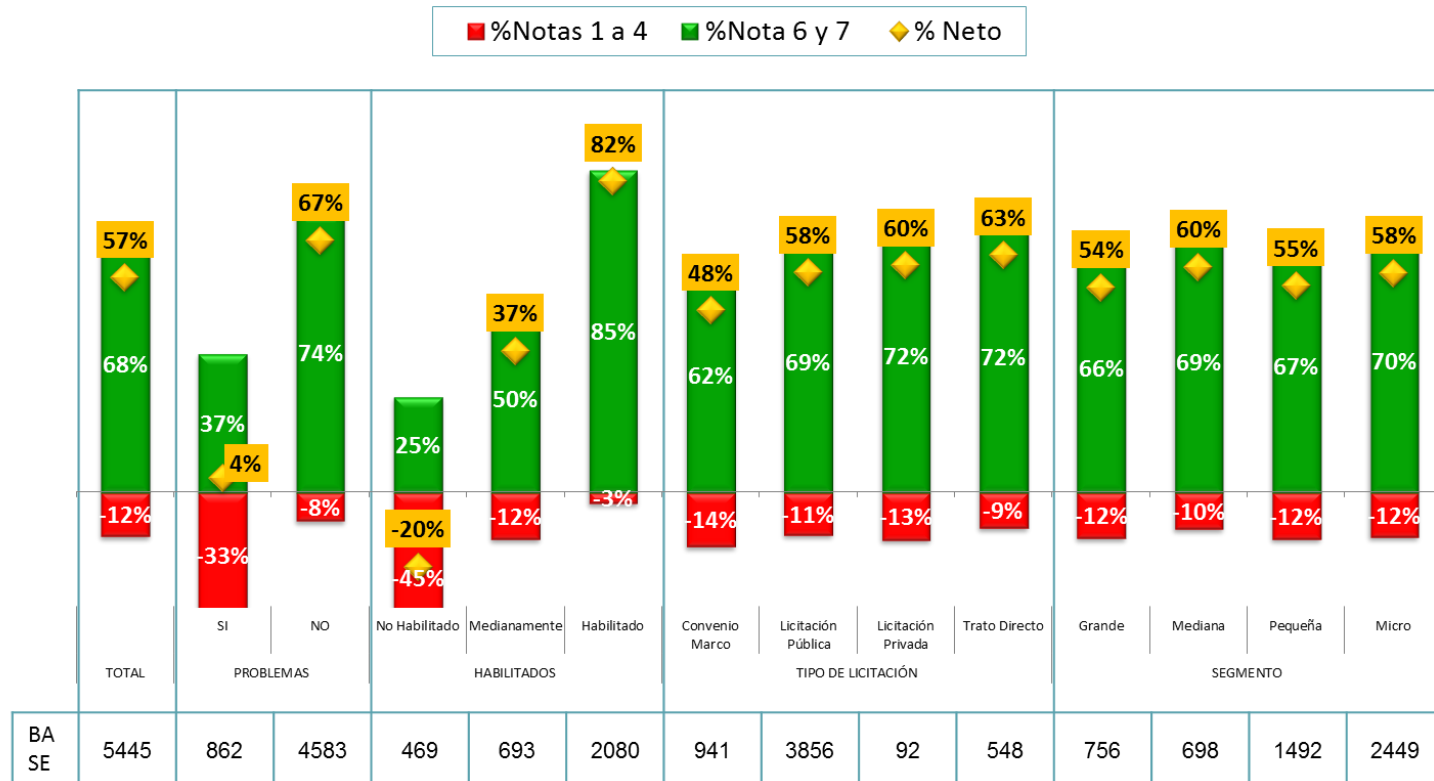


*El análisis comparativo más robusto es respecto de la evolución de cada institución en relación a sí misma. Si bien es cierto que la metodología fue diseñada para aproximar una comparación general entre las instituciones, los análisis de este tipo se deben hacer con mucha precaución debido a la variedad de funciones específicas

Resultados - ejemplo

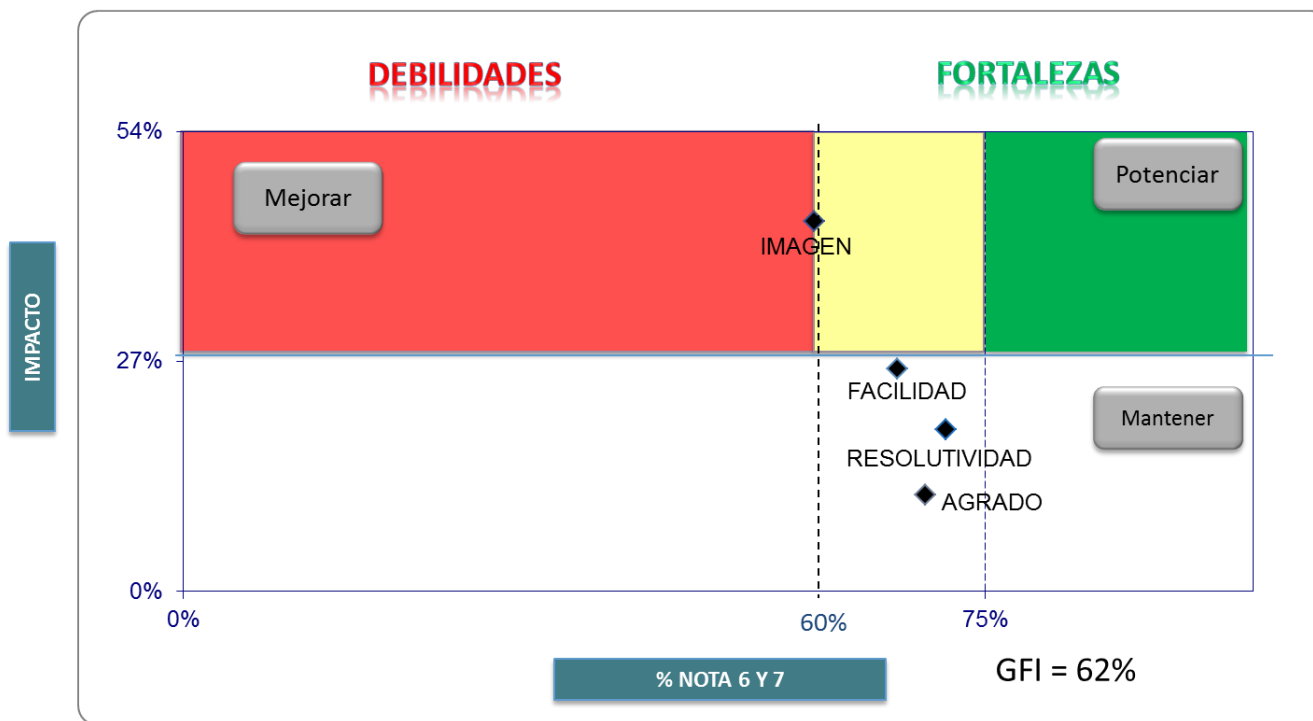
EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA INSTITUCIONES CHILECOMPRA PROVEEDORES

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ..., ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



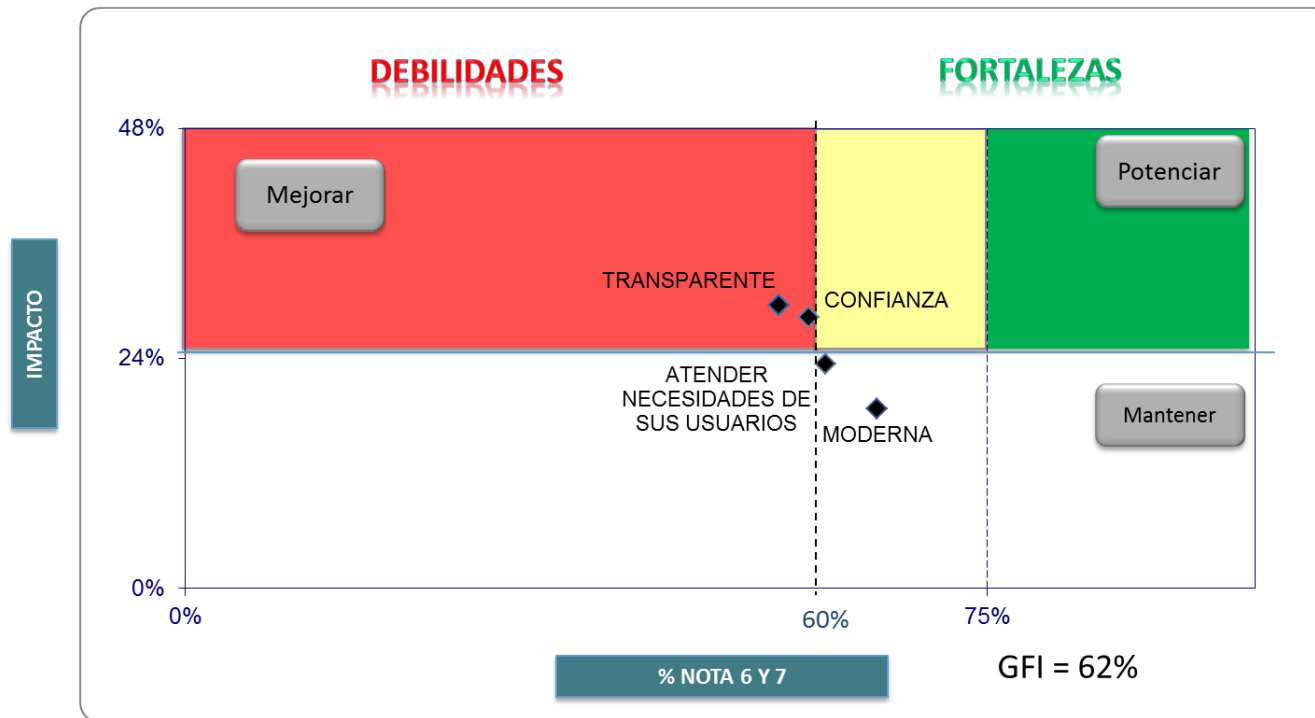
Resultados - ejemplo

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES CHILECOMPRA PROVEEDORES DIMENSIONES



Resultados - ejemplo

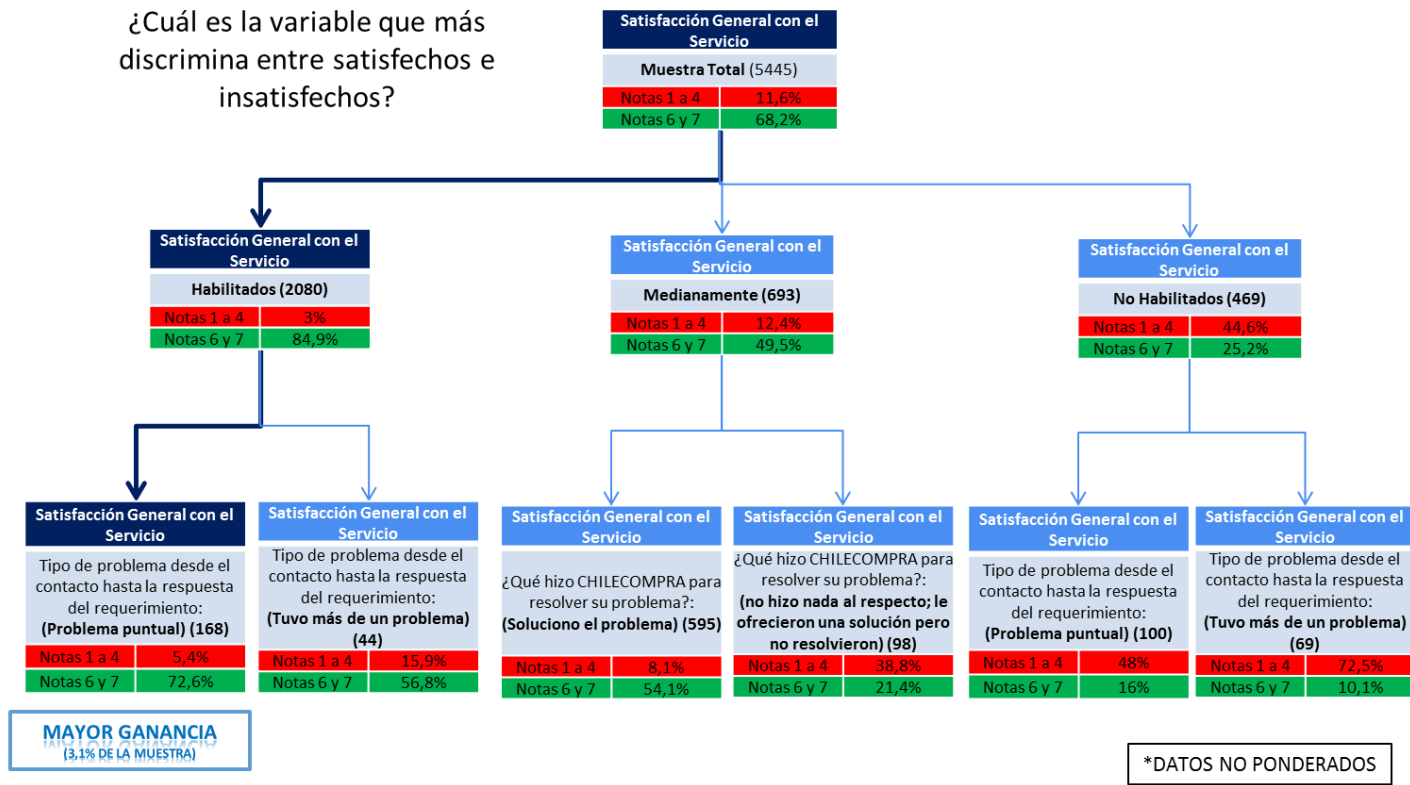
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES CHILECOMPRA PROVEEDORES ATRIBUTOS IMAGEN



Resultados - ejemplo

QUE VARIABLES DISCRIMINAN LA SATISFACCIÓN EN CHILECOMPRA

¿Cuál es la variable que más discrimina entre satisfechos e insatisfechos?



Temario



Aprendizajes



- ✓ Marco compartido es posible
- ✓ Conjunto de preguntas equivalentes + preguntas propias
- ✓ Retroalimentación específica a Instituciones
- ✓ Registros de usuarios son clave
- ✓ Externalizar diseño y eventualmente levantamiento



Proyecciones



Sistema Medición de Satisfacción Usuaría

- Modelo único
- Orientación al usuario
- Encuesta Nacional
- Gobernanza
- Open Data
- Vínculos con Academia
- Vínculos con instrumentos de gestión

Proyecciones

Nuevo modelo
integral...



GRACIAS!





Experiencia de aplicación, aprendizajes y proyecciones en el marco del Programa de Modernización del Sector Público

Mariana Jordán M.

Programa de Modernización del Sector Público

