



activasite.com

Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021



© Somos Activa 2021. Todos los Derechos Reservados.



Muestra



1.550

1.550 Encuestas
Telefónicas

344

activa.site.com

© Somos Activa 2021. Todos los Derechos Reservados.

Ficha Metodológica



01

Estudio realizado con técnicas CATI (telefónica)

Muestreo probabilístico con selección aleatoria de usuarios/as de 4 tipo de trámites distintos

02

03

Presenta un error de +/- 2,5%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima

Datos ponderados por tipo de trámite.

04



ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

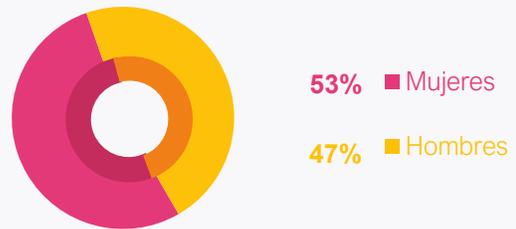


Caracterización Usuaría

ESTUDIOS FORMALES



SEXO DEL ENTREVISTADO/A

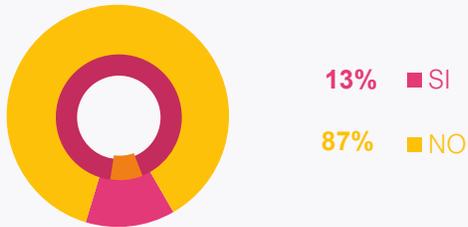


EDAD EN TRAMOS

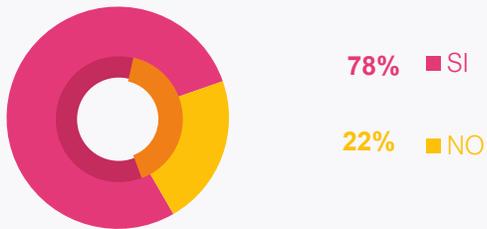




PERTENECE A ALGÚN PUEBLO INDIGENA U ORIGINARIO



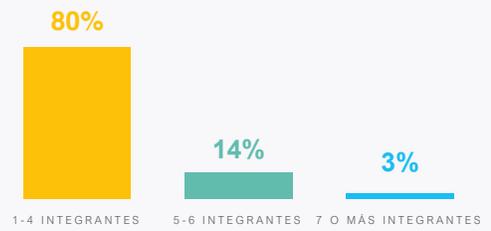
¿ES USTED LA PERSONA QUE APORTA EL INGRESO PRINCIPAL AL HOGAR?



¿TIENE CLAVE ÚNICA?

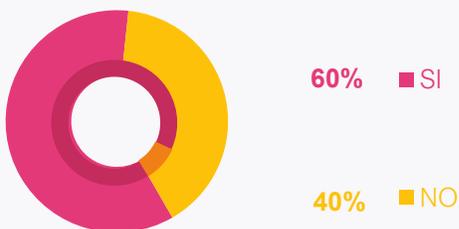


¿N° INTEGRANTES DEL HOGAR?



Experiencia de Uso Específica

EN EL MOMENTO EN QUE SURGIÓ LA NECESIDAD QUE LE LLEVÓ A HACER ESTE TRÁMITE, ¿SABÍA EN QUÉ INSTITUCIÓN TENÍA QUE HACERLO?



activasite.com

© Somos Activa 2021. Todos los Derechos Reservados.



Satisfacción Atributos de experiencia del Usuario



ISN: Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos – Insatisfechos

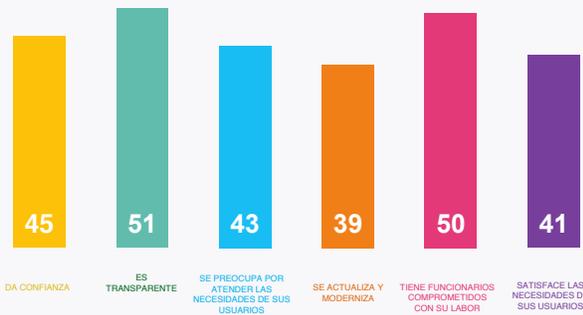


ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION



Imagen Institucional

¿CUÁN EN DESACUERDO O DE ACUERDO ESTÁ USTED CON QUE LA INSTITUCIÓN...?



Acuerdo Neto = Acuerdo - Desacuerdo

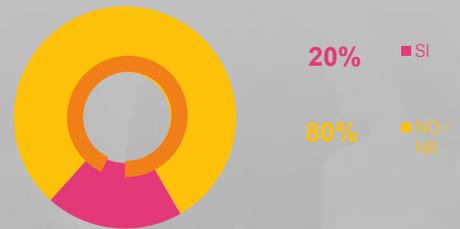
© Somos Activa 2021. Todos los Derechos Reservados.

activa.site.com



Problemas

¿TUVO ALGÚN PROBLEMA DESDE EL MOMENTO EN QUE SE CONTACTÓ CON LA INSTITUCIÓN HASTA QUE RESPONDIERON SU REQUERIMIENTO?

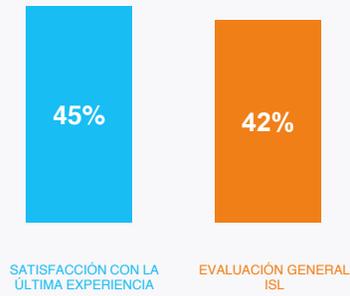


ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION



Satisfacción

SATISFACCIÓN CON LA ÚLTIMA EXPERIENCIA Y EVALUACIÓN GENERAL A LA INSTITUCIÓN

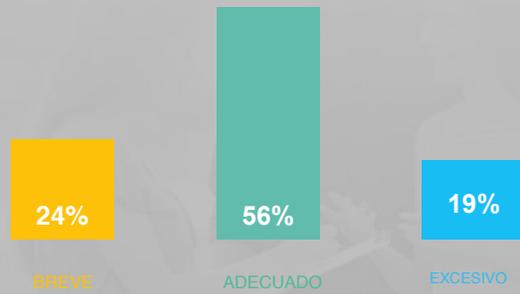


ISN: Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos – Insatisfechos



Tiempo de atención

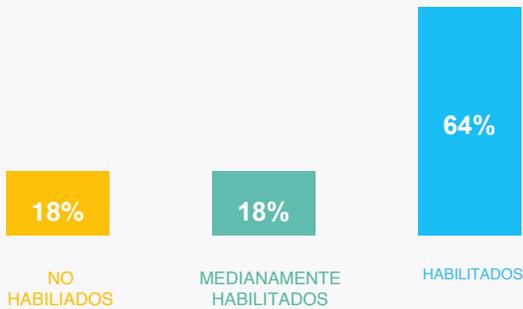
EL TIEMPO DE ESPERA LE PARECIÓ:





Habilitación

PERSONAS USUARIAS Y SU HABILITACIÓN



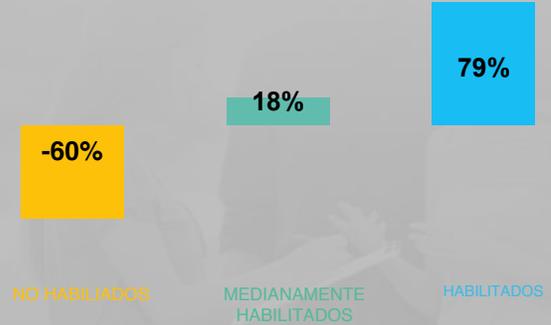
activasite.com

© Somos Activa 2021. Todos los Derechos Reservados.



Satisfacción por habilitación

SATISFACCIÓN CON LA ÚLTIMA EXPERIENCIA



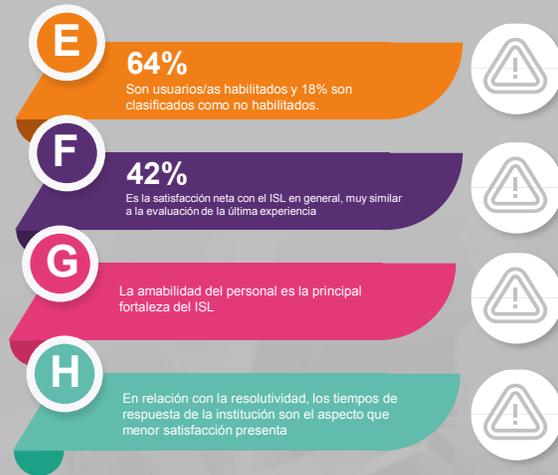
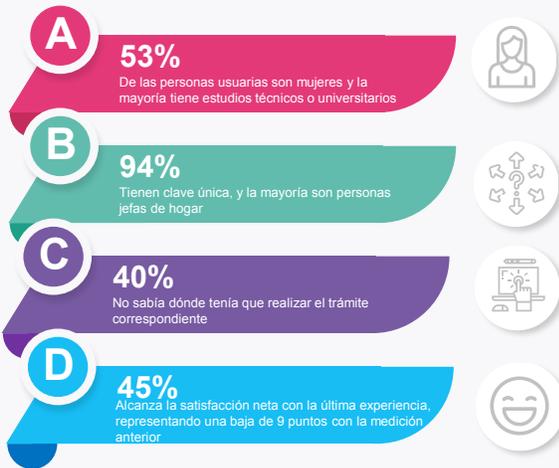
ISN: Índice de Satisfacción Neta = Satisfechos – Insatisfechos



ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION



Conclusiones





activasite.com



Encuesta de Satisfacción de Servicios Públicos 2021 Ministerio de Hacienda

ACTIVA | KNOWLEDGE
FOR ACTION