

Gemines

Marketing Research

Estudio Opinión Pública

Agosto 2011

Ficha Técnica

Tipo de Estudio:

Medición de carácter cuantitativo; el Universo está compuesto por hogares del Gran Santiago con teléfono fijo. Se aplicó vía entrevistas telefónicas.

Grupo Objetivo:

Hombres y Mujeres, pertenecientes a los Grupos socioeconómicos BC1 y C2.

Tamaño de la Muestra:

La muestra es de **400** casos, ponderados y procesados en base a datos del censo 2002 y a fuentes propias..

Fecha de aplicación:

El estudio se realizó entre el 8 y el 14 de Agosto del año 2011.

Ficha Técnica

Servicios Públicos e Instituciones Listadas

➤ Registro Civil	➤ SERNATUR
➤ SII	➤ CORFO
➤ SERNAC	➤ IPS
➤ FONASA	➤ CONACE
➤ ONEMI	➤ SENCE
➤ Tesorería General de la República	➤ CONADI
➤ Dirección del Trabajo	➤ SERCOTEC
➤ JUNJI	➤ INJUV
➤ SENAME	

Resumen Ejecutivo

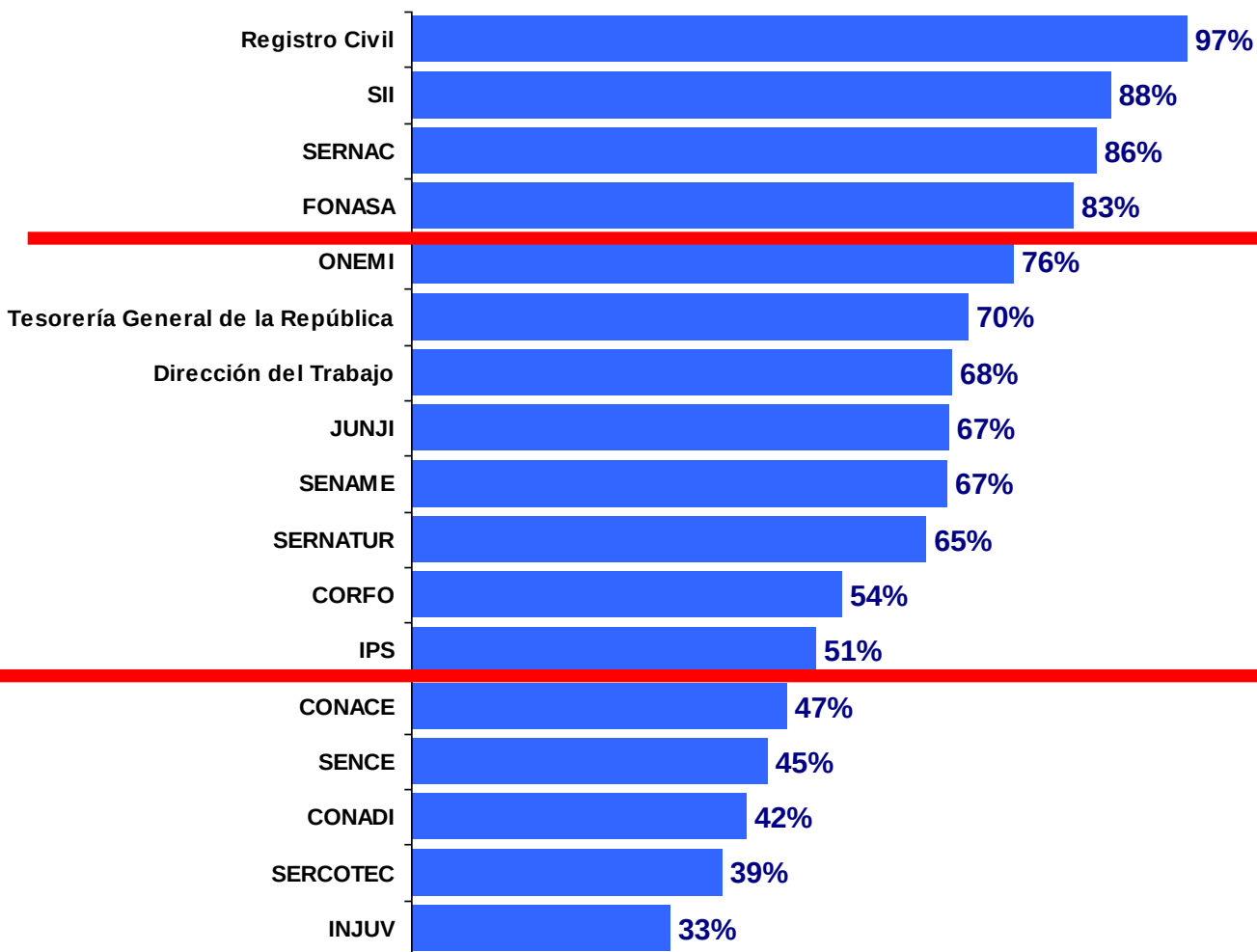
- Más de la mitad de los entrevistados no ha percibido cambios en los servicios e instituciones ligados al Estado.
- De los servicios consultados, sólo con cuatro de ellos (Registro Civil, SII, FONASA y Tesorería General de la República) más del 20% de los consultados ha tenido algún contacto durante el último año.
- Los servicios considerados “menos importantes”, tanto para ellos como para el país son INJUV, SERCOTEC y CONADI,
- Consultados los encuestados respecto a ¿quién es la persona responsable o director de cada servicio? sólo para SERNAC, son mencionaron José Roa y Juan Antonio Peribonio; en el caso de la Dirección del Trabajo se mencionó como directora a la Ministra Evelyn Matthei.
- El SII es el servicio mejor evaluado en cuanto a Modernidad, Transparencia y Agilidad. Es, también, uno de los servicios considerados como “más importantes” y entre los servicios con que más contacto han tenido los consultados (4 de cada 10 ha tenido contacto).
- La página Web del SII es la más visitada, con la evaluación promedio más alta entre la población que la visita (5,9)

Resumen Ejecutivo

- Comparados con los gobiernos anteriores, el 30% de los encuestados considera que los servicios, en general, están más organizados que antes, y un 28% que su atención es más expedita.
- Respecto a la modernización del Estado, más del 50% no sabe de los planes del Gobierno para modernizar el Estado.
- En términos de “modernización”, se considera como más importante “Aumentar la productividad de los funcionarios” y “Mejorar la atención a los usuarios”.
- El 56% de los encuestados declara que “para una real modernización del Estado es necesario “achicar el Estado”.
- Según la realidad de nuestro país, los servicios que se piensa deberían mejorar en mayor grado, son los relacionados con los ámbitos de Salud y Educación.
- Para el 70% de los encuestados la mejora en los servicios públicos “incide directamente en el desarrollo de un país”.

Servicios Públicos del Estado

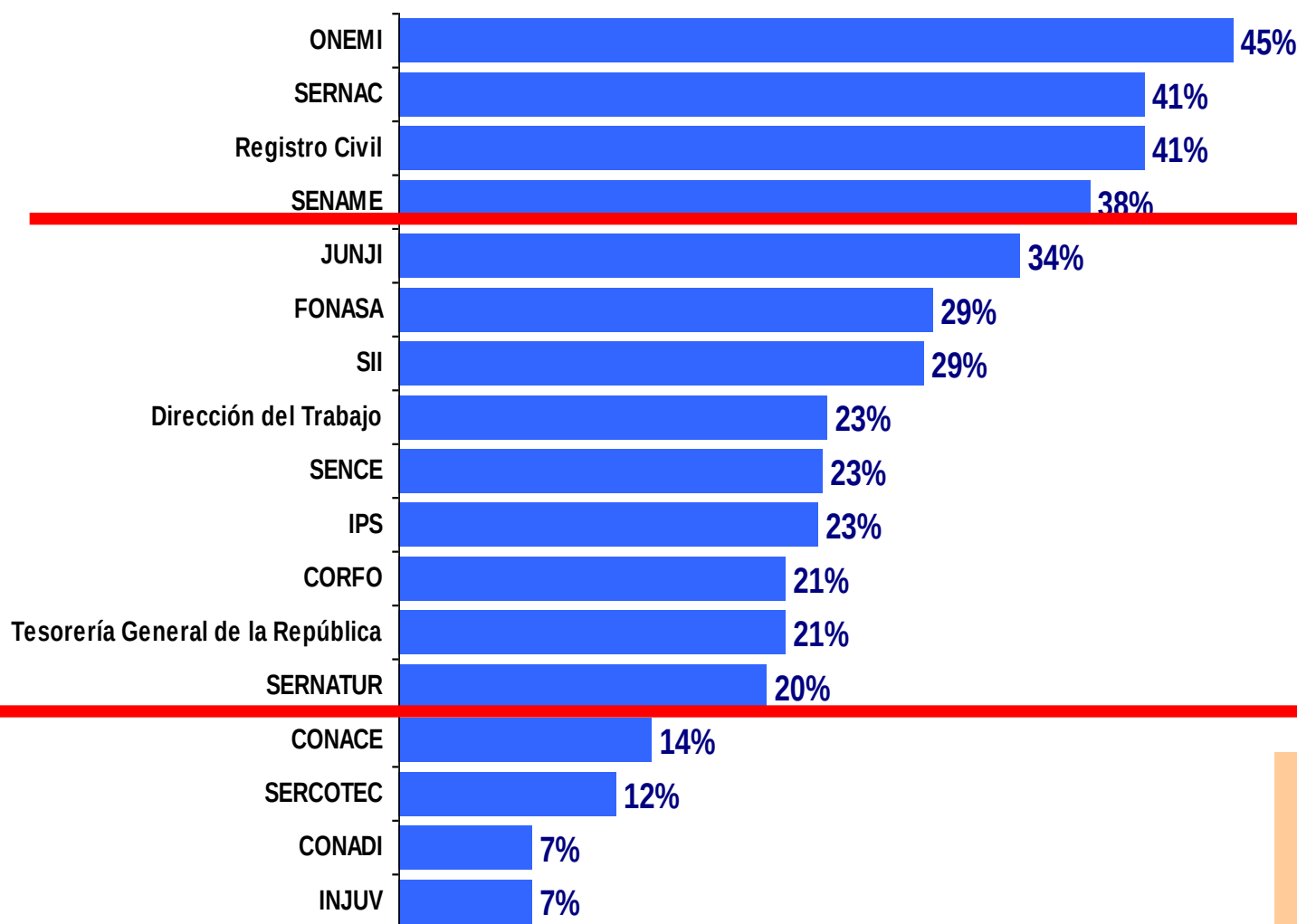
Servicios del Estado que conoce (Preguntas sobre listado)



Servicios Más
Conocidos

Servicios Menos
Conocidos

Percepción de cambios en la forma que entregan sus servicios las siguientes Instituciones (Porcentaje “Sí, ha cambiado”) (Preguntas sobre listado)

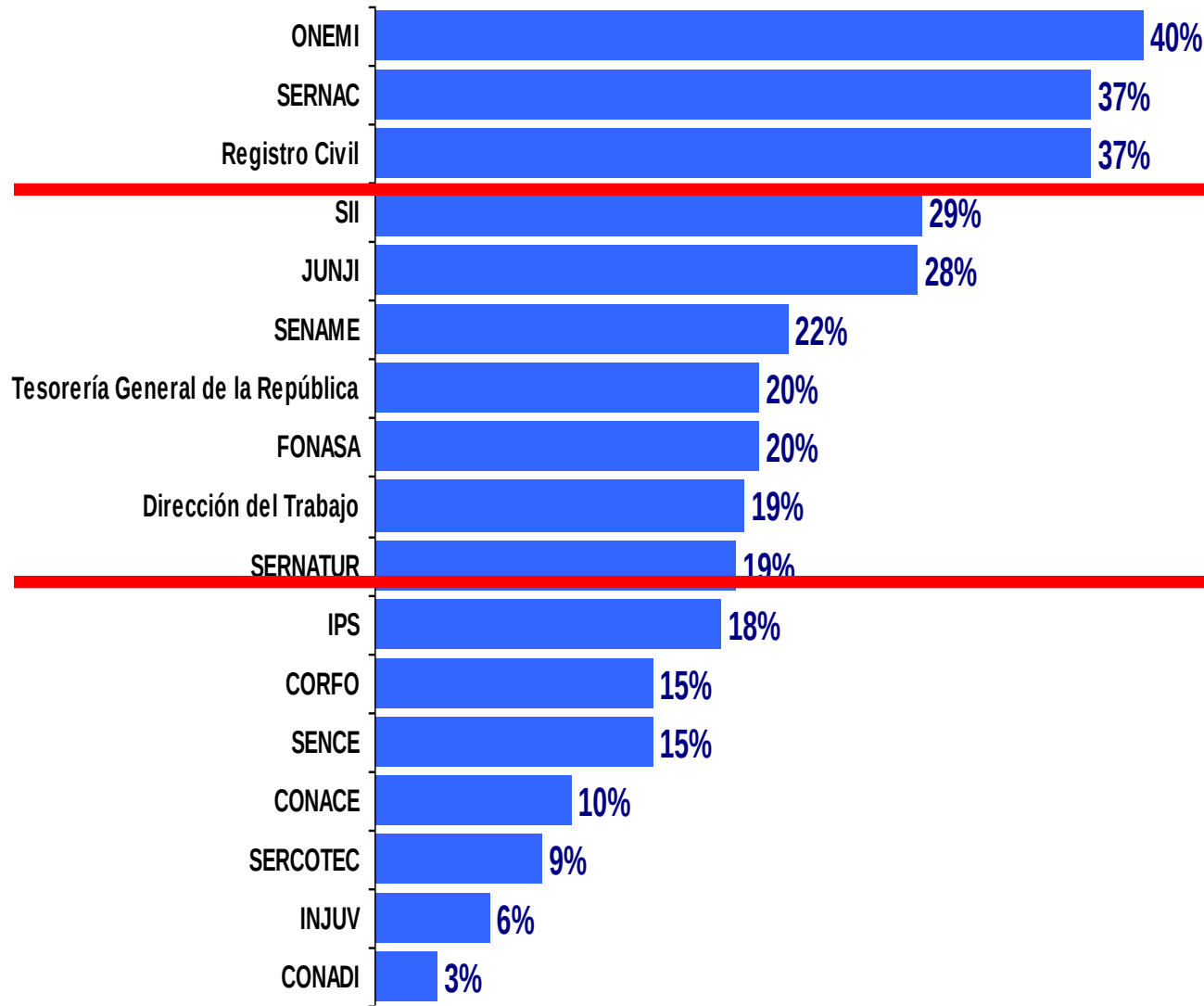


Servicios que MAS
habrían cambiado

Servicios que
MENOS habrían
cambiado

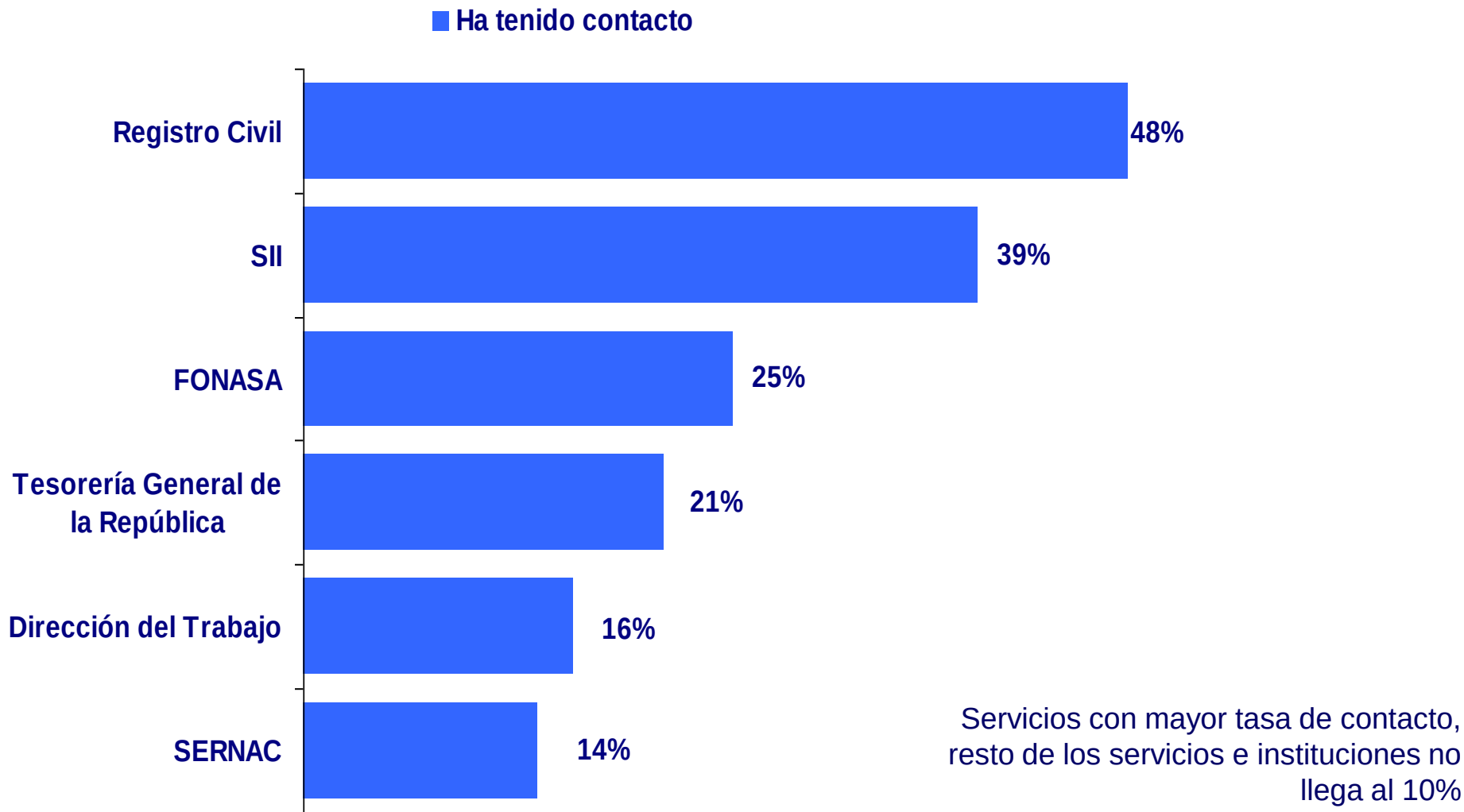
¿En que dirección ha sido este cambio...?

(Sub muestra: sólo quienes han notado algún cambio)
(% “ Ha sido un cambio positivo”)



% que considera que
cambios han sido
positivos

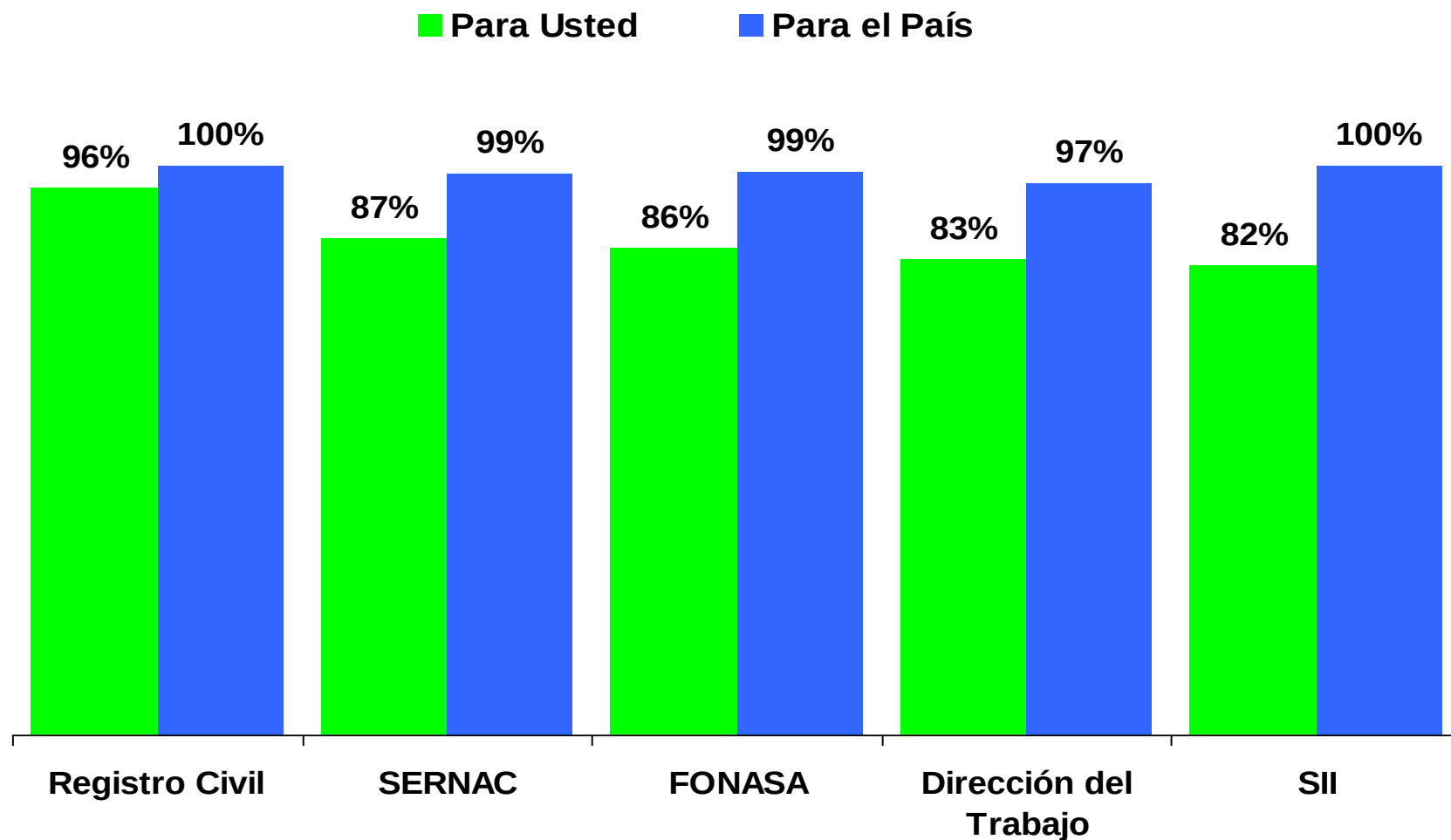
En el último año ¿Ha tenido contacto con alguno de ellos?(Categorías sobre listado)



¿Cuán importante son estos servicios para...?

Los Top 5 (Sobre listado)

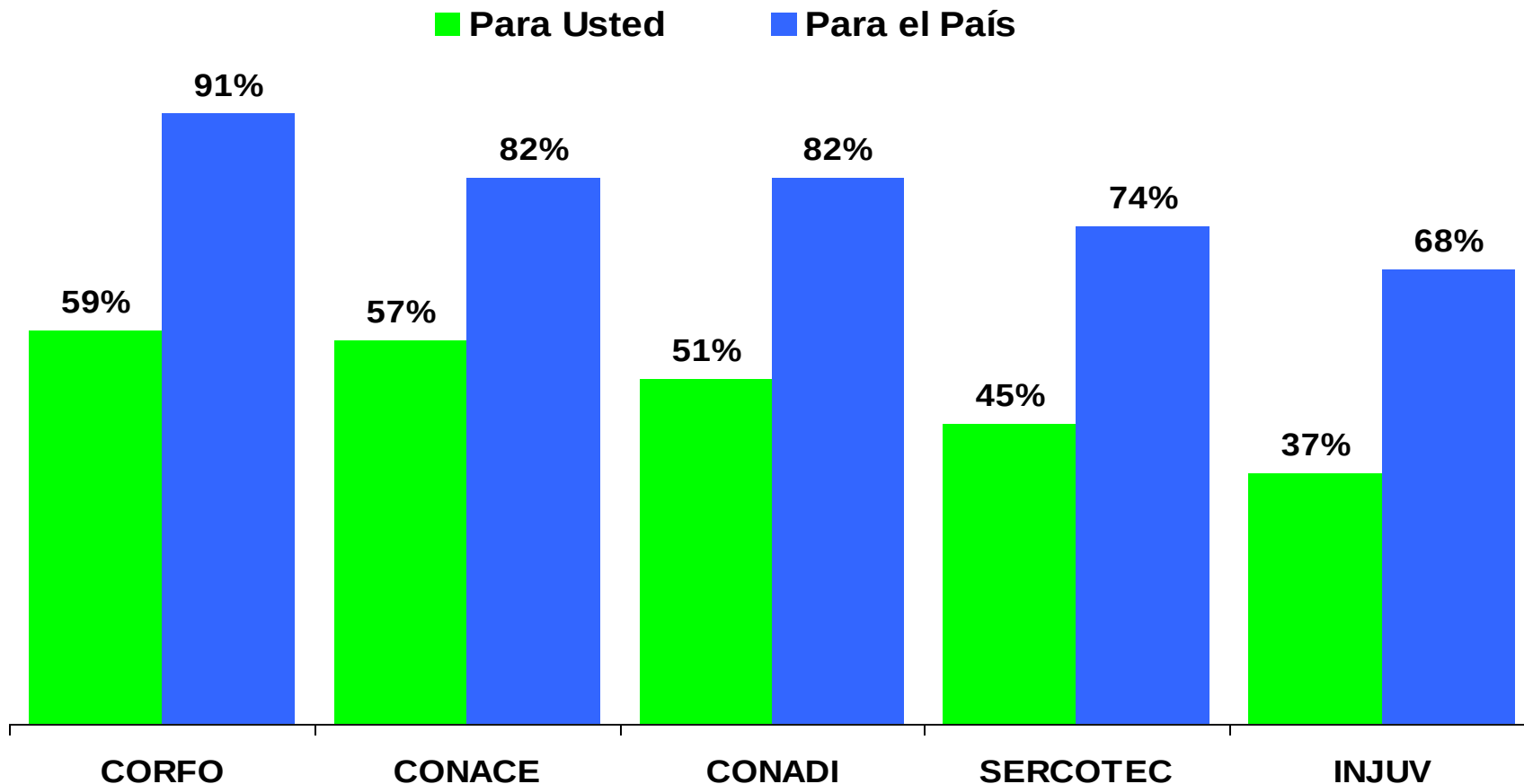
(Sólo entre quienes conocen el servicio)



¿Cuán importante son estos servicios para...?

Menor mención importantes (Sobre listado)

(Sólo entre quienes conocen el servicio)



Resumen Evaluación de Servicios

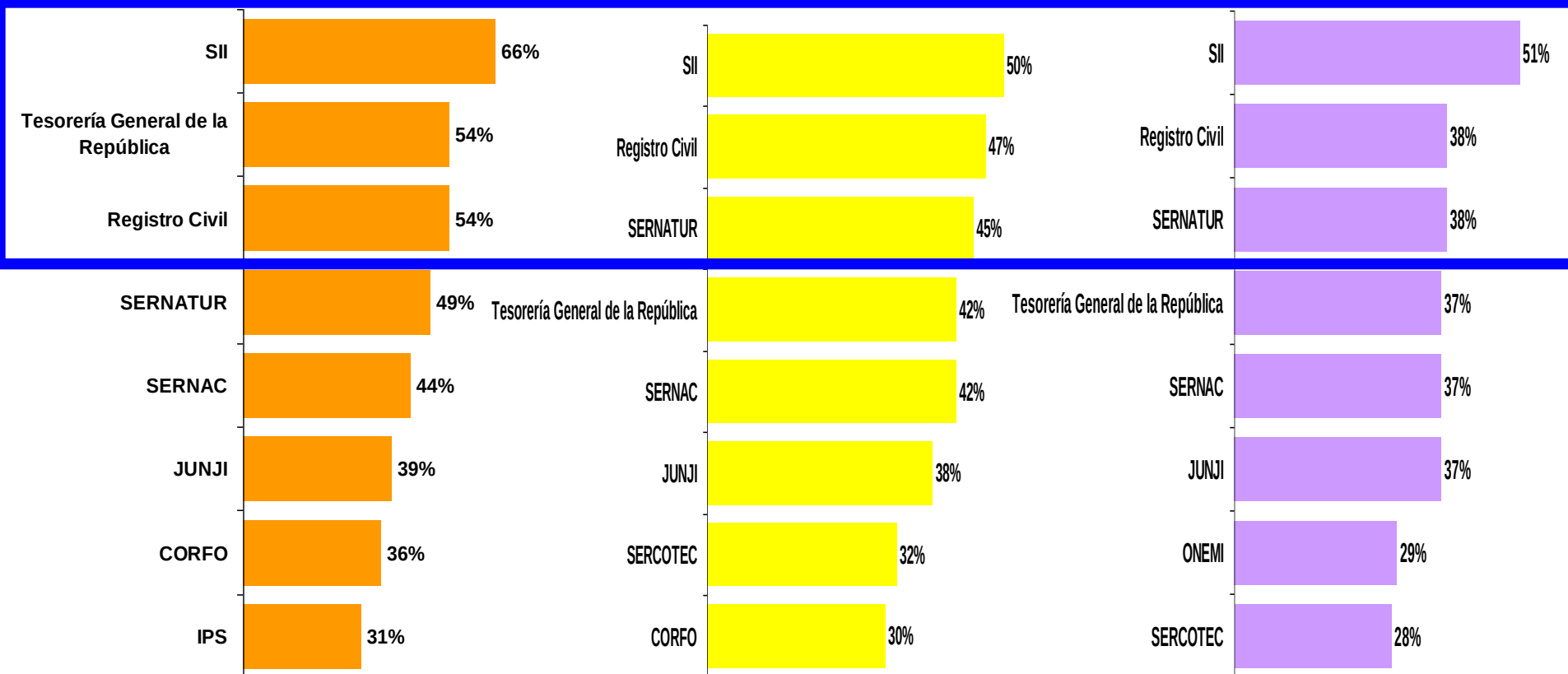
Servicios MEJOR evaluados en todos los aspectos. (Notas 6 y 7)

(Sólo entre quienes conocen el servicio)

Modernidad

Transparencia

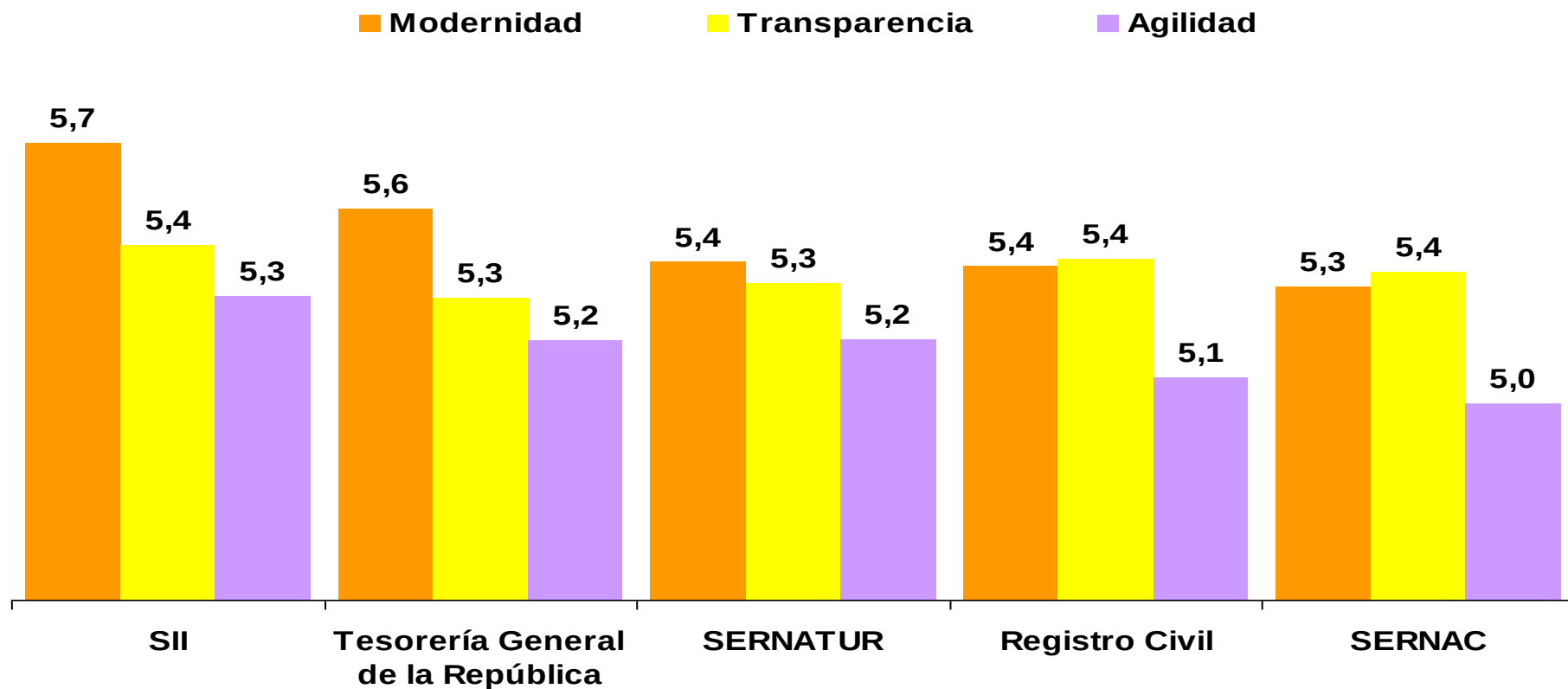
Agilidad



Entre los servicios mejor evaluados están el SII, el Registro Civil, SERNATUR y la Tesorería General de la República, aunque sólo el primero obtiene la mejor evaluación en todos los aspectos estudiados.

Servicios MEJOR evaluados en todos los aspectos. (Sólo entre quienes conocen el servicio)

Nota Promedio



A pesar de ser los servicios con mejores evaluaciones la “Agilidad” de los mismos es el “punto débil” de su imagen institucional

Servicios PEOR evaluados en todos los aspectos. (Notas 4 o Inferior) (Sólo entre quienes conocen el servicio)

Modernidad



Transparencia



Agilidad



INJUV 38%

IPS 37%

ONEMI 36%

FONASA 30%

CONACE 29%

Dirección del Trabajo 29%

ONEMI 41%

Dirección del Trabajo 41%

IPS 39%

INJUV 34%

CONACE 33%

FONASA 30%

ONEMI 47%

Dirección del Trabajo 43%

IPS 43%

FONASA 42%

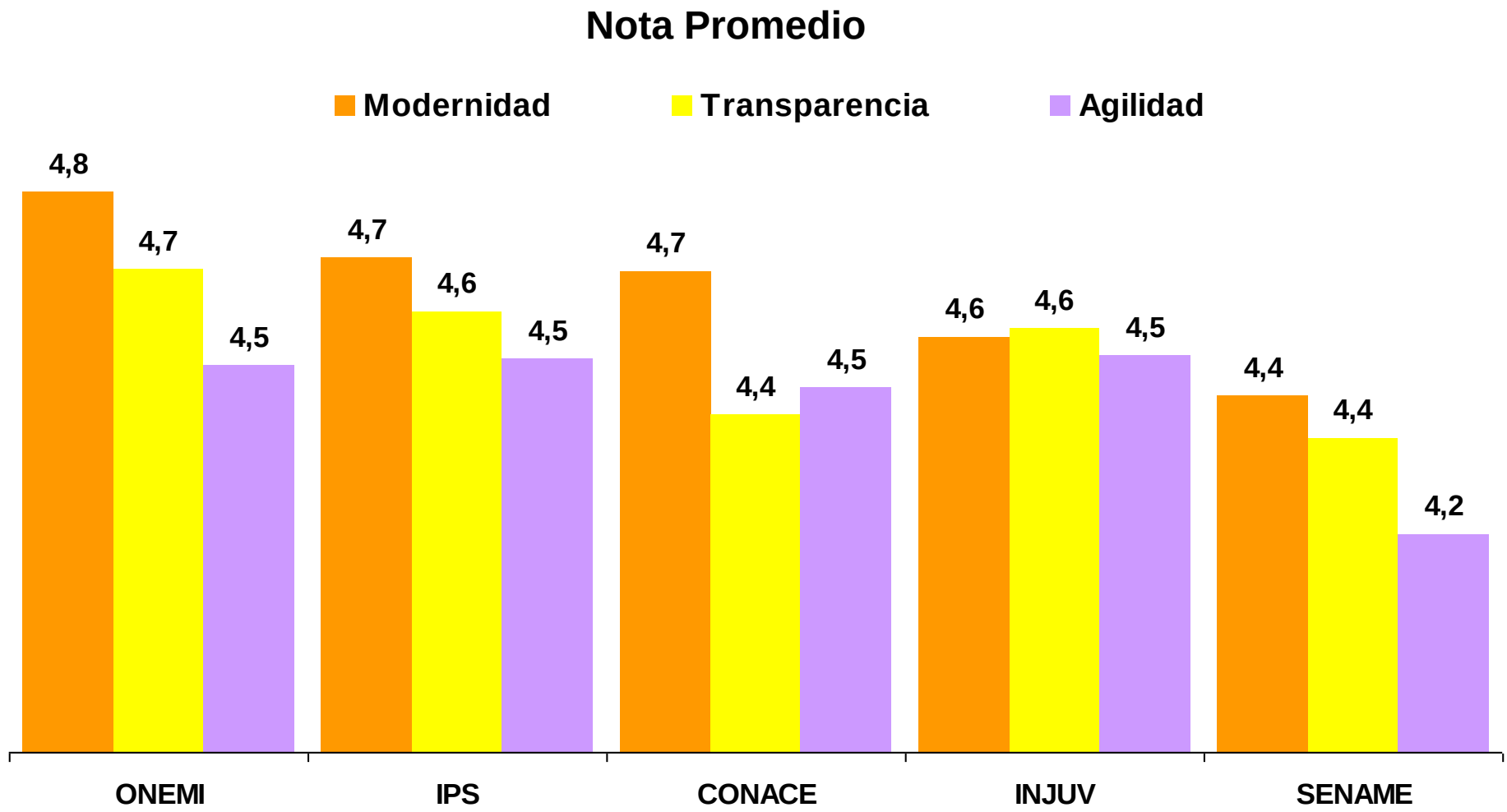
INJUV 39%

CONACE 37%

CONADI y SENAME son los Servicios peor evaluados en todos los aspectos estudiados

Servicios PEOR evaluados en todos los aspectos.

(Sólo entre quienes conocen el servicio)



El concepto de “Agilidad” es el peor evaluado transversalmente para todos los servicios consultados

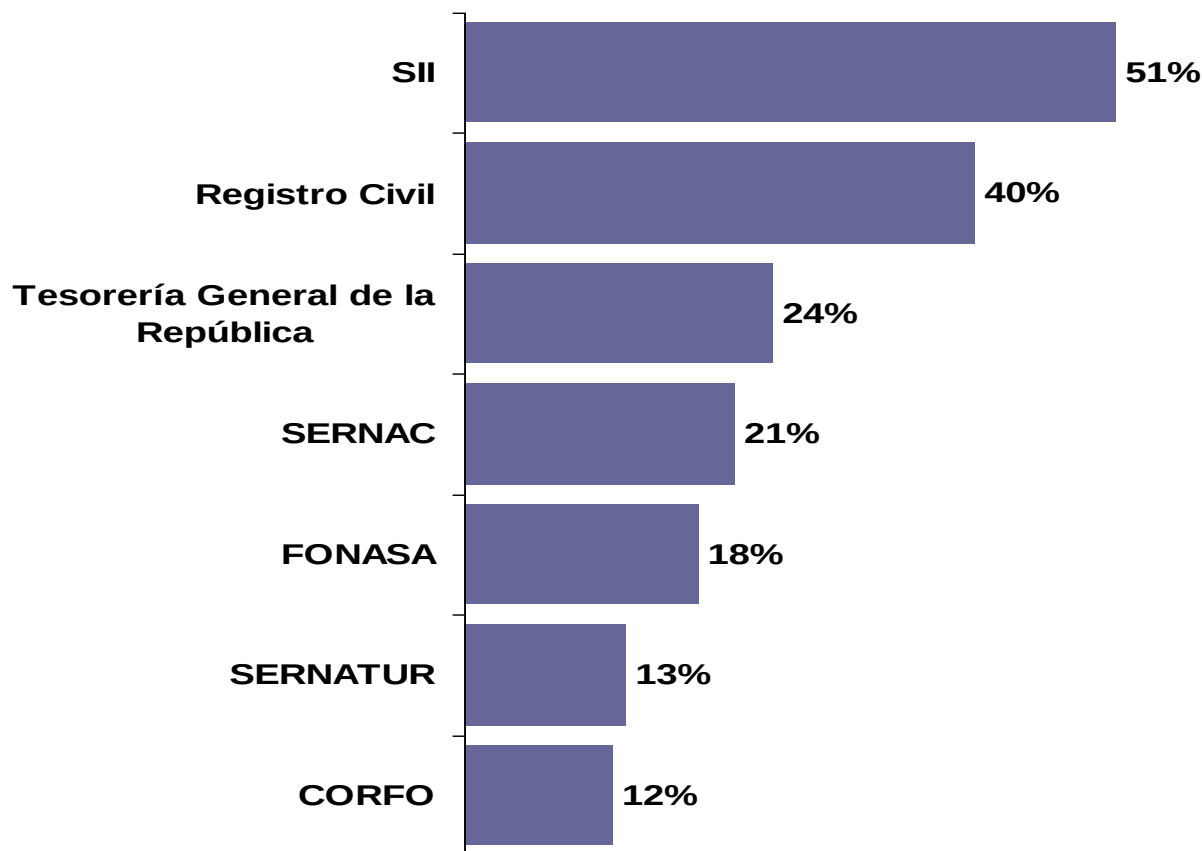
¿Ha visitado la Web de ...? (Web más visitadas)

Evaluación de la Web (sólo quienes la han visitado)

(Sólo entre quienes conocen el servicio)

Gemines

Marketing Research



Nota 6 y 7	Promedio
69%	5,9
73%	5,8
42%	5,5
44%	5,3
48%	5,6
37%	4,8
51%	5,5

Como era de esperar, las páginas de SII y el Registro Civil son las más visitadas y obtienen, además, las mejores evaluaciones.

Comparación con Desempeño Anterior

En comparación con los gobiernos de la Concertación, los servicios públicos ...

(Resumen: De Acuerdo, categorías sobre listado con más menciones)



➤ 37% de los mayores de 40 años está de acuerdo con la afirmación “Están mejor organizados”. En el estrato BC1 este llega al 34%.

➤ El 33% del estrato BC1 está más de acuerdo con que los servicios atienden con mayor rapidez; entre los mayores de 40, esta cifra llega a 36%.

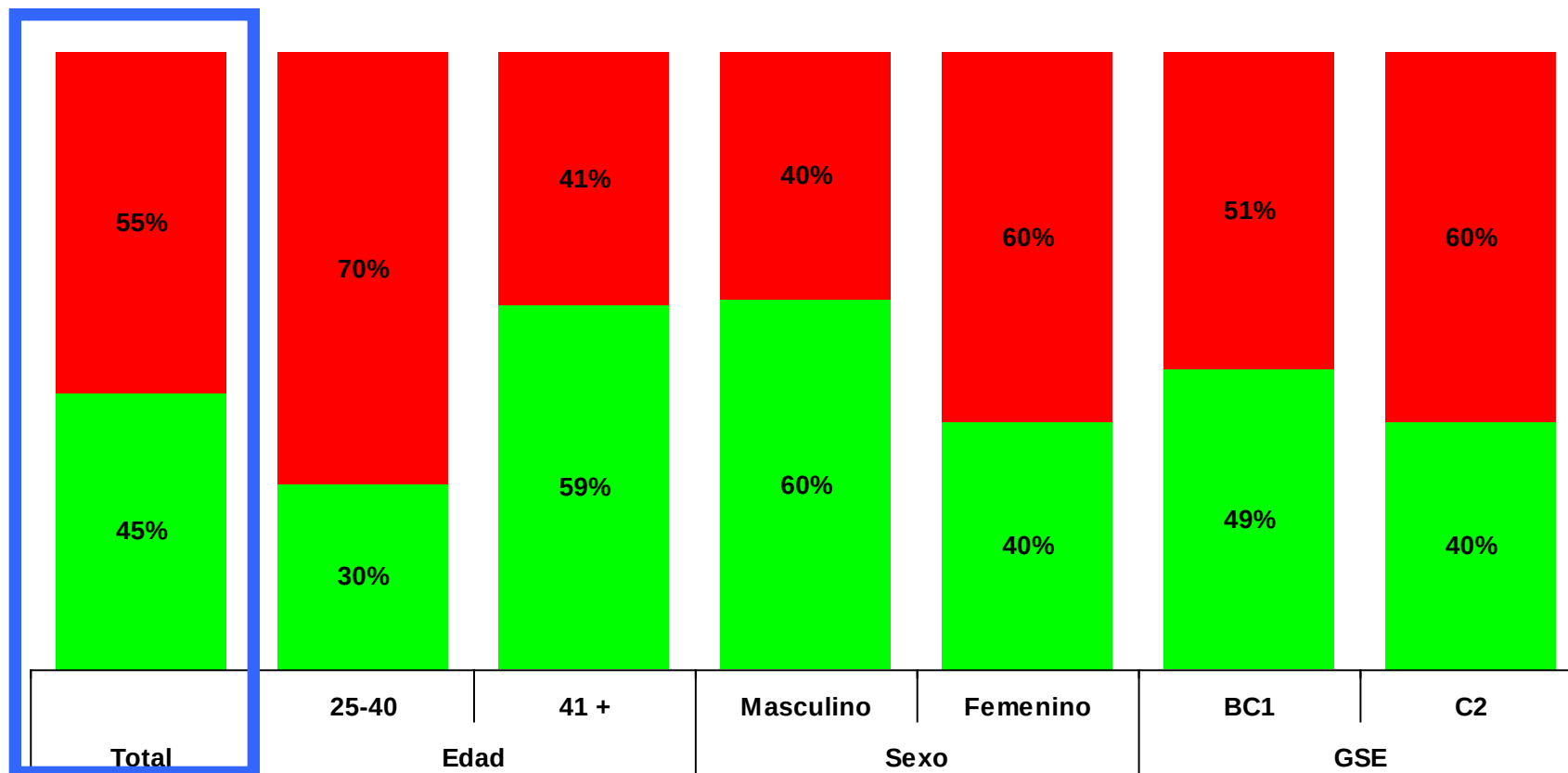
➤ 34% de los mayores de 40 están de acuerdo con “Hacen, en general, un mejor trabajo”.

➤ 15% de los menores de 40 están de acuerdo con que los servicios, “Tienen mejor disposición para solucionar problemas”, entre los mayores de 40 su acuerdo con esta frase llega al 35%.

Modernización del Estado

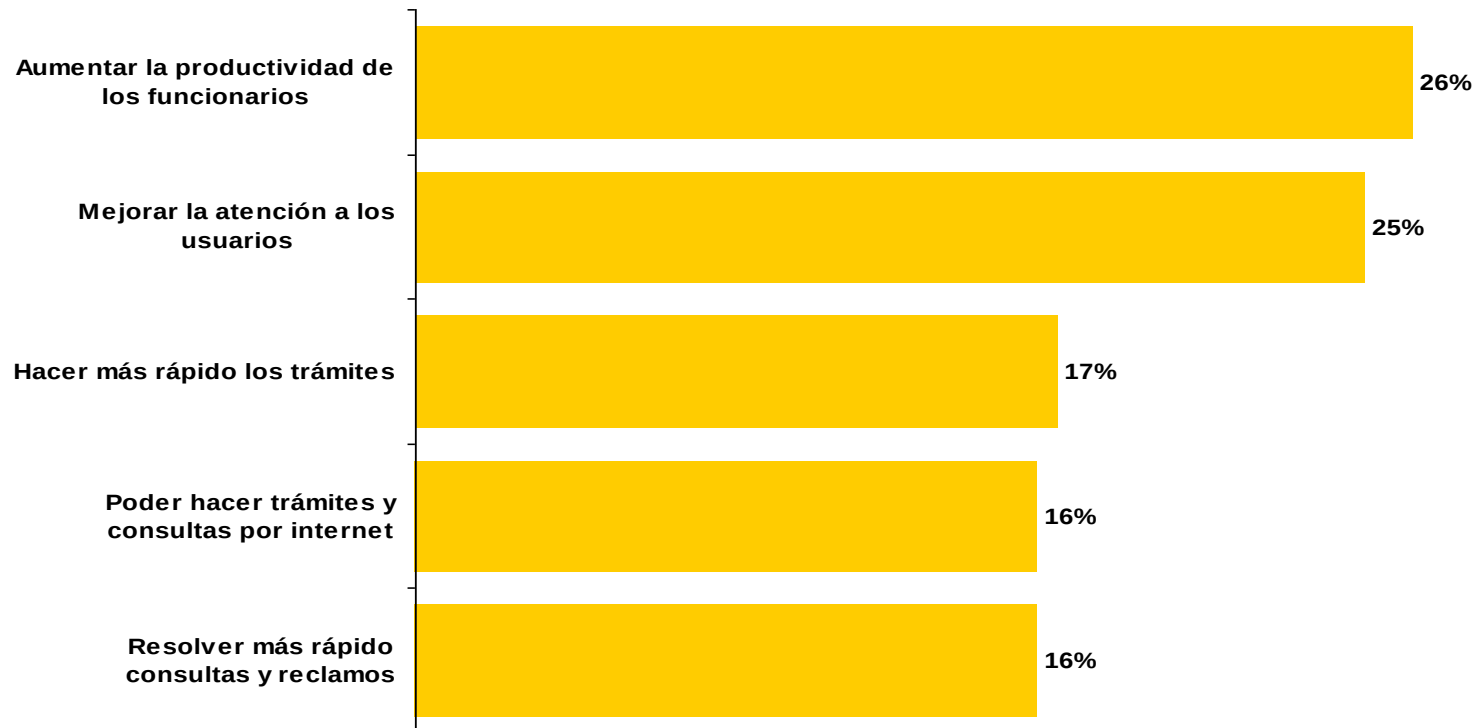
¿Ha visto, Leído o escuchado sobre los planes del Gobierno para modernizar el Estado?

■ Sí ■ No



En el estrato BC1, los hombres y los mayores de 40 una mayoría sabe de la existencia de Planes de Modernización. Es la audiencia probablemente más natural en este tema., pero revela una debilidad en los mensajes a los otros segmentos

¿Qué es lo más importante en la modernización de estos servicios?

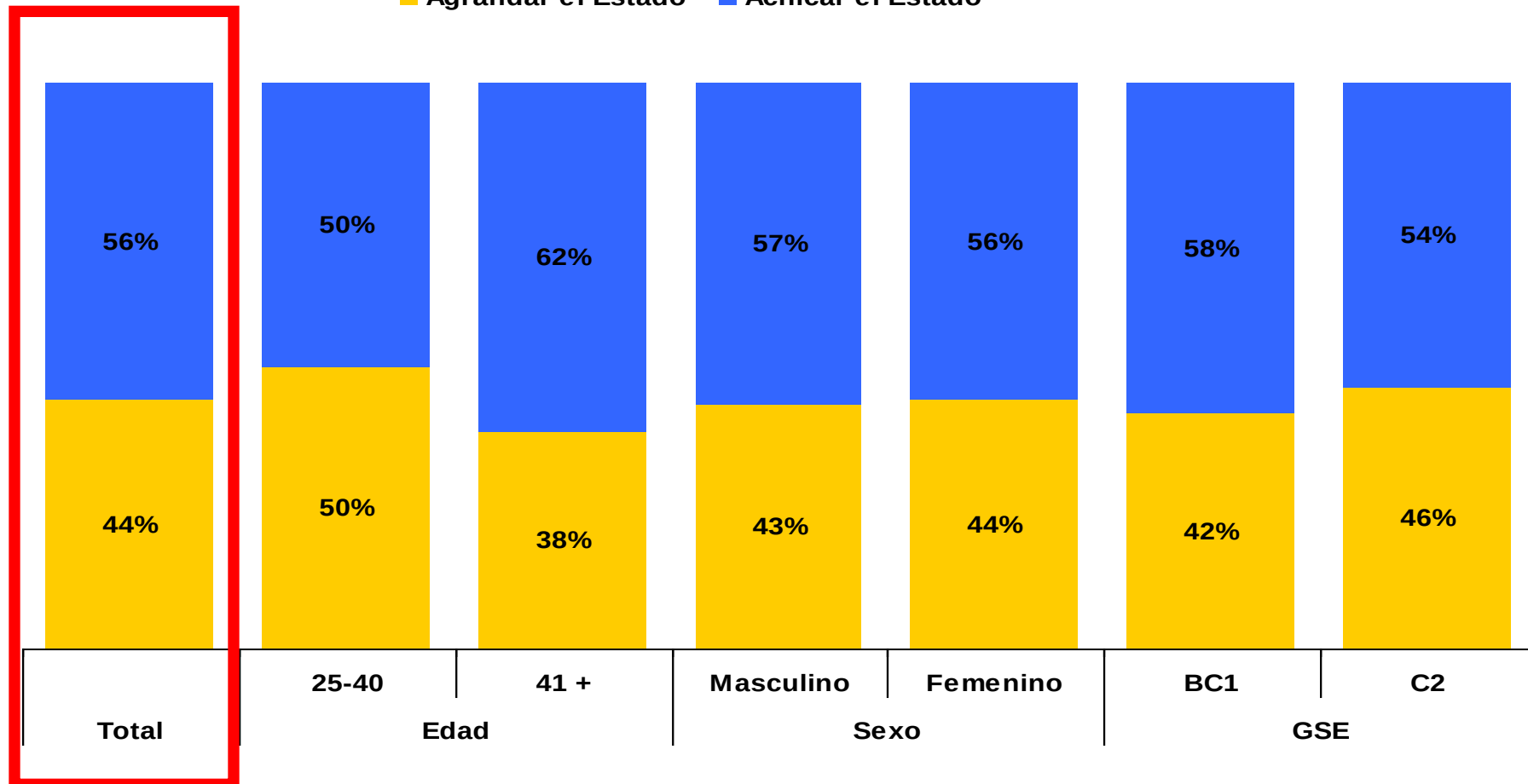


En el segmento más joven (30%) y el grupo BC1 (36%), lo más importante es **“Aumentar la productividad de los funcionarios”**

Para los mayores 40 años (30%) y del grupo C2 (32%) lo más importante es **“Mejorar la atención a los usuarios”**

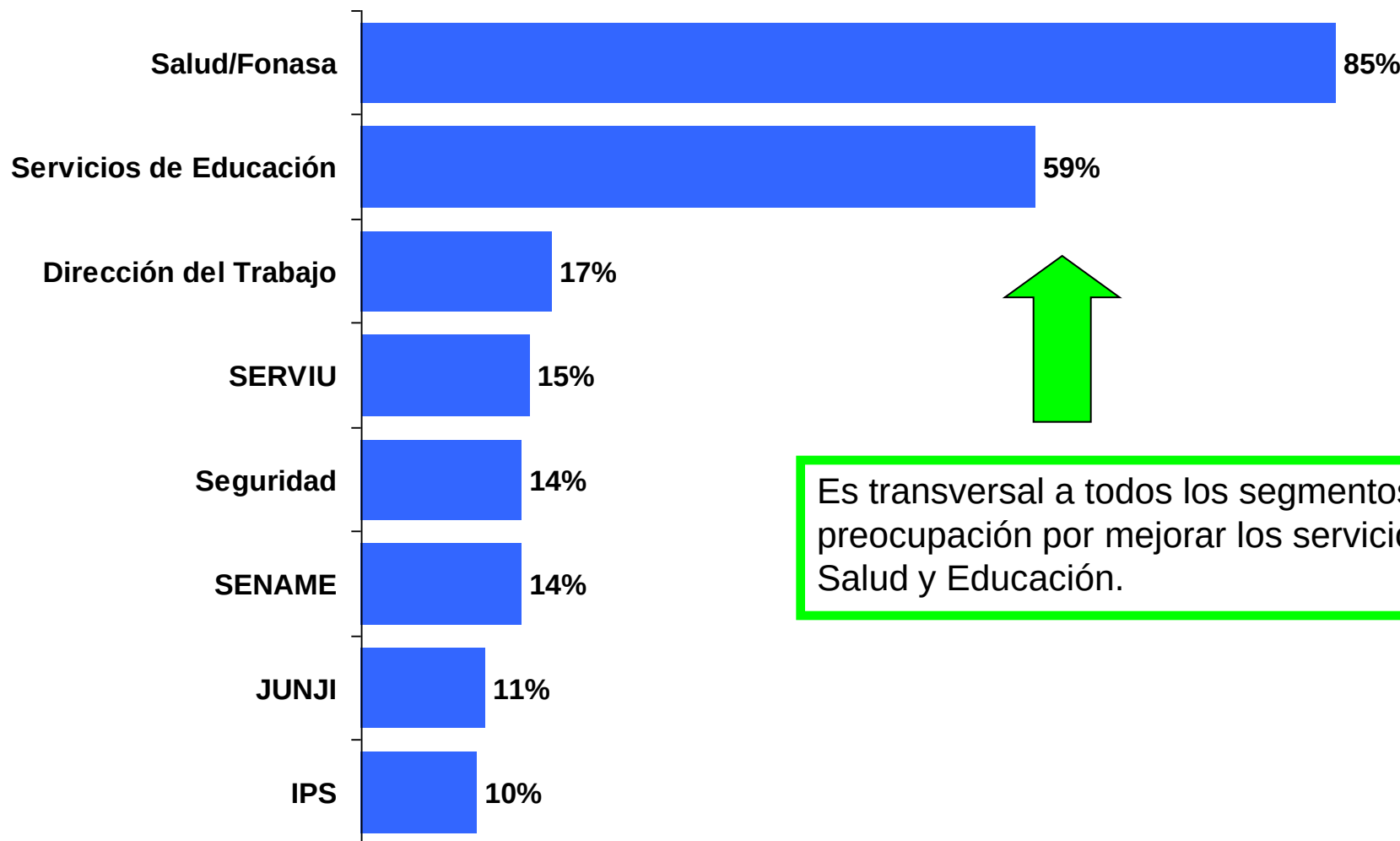
Para una real modernización del Estado se requiere... Marketing Research

■ Agrandar el Estado ■ Achicar el Estado



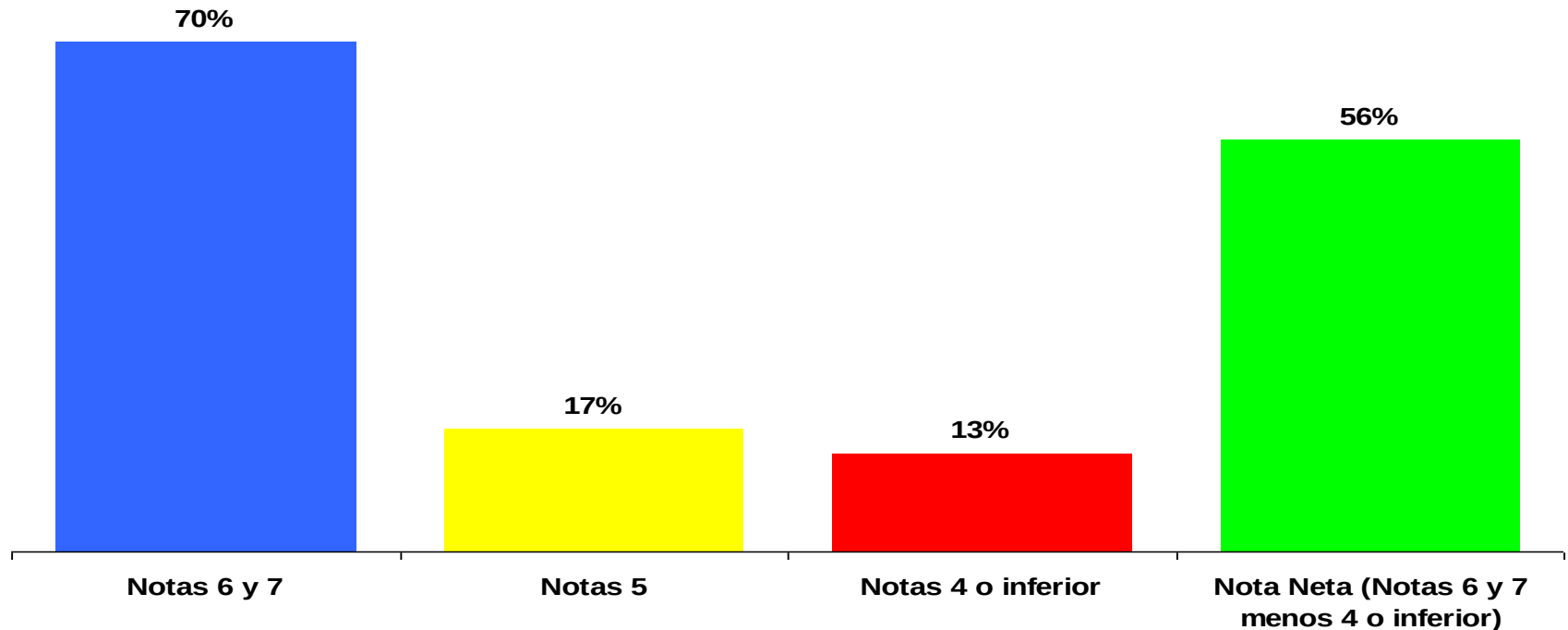
Una mayoría –con escaso margen – piensa que el Estado debiera reducir su tamaño para una real modernización.

¿Cuáles cree usted que son los servicios que deberían mejorar más?



De 1 (nada) a 7 (Mucho) ¿Cuánto cree usted que una mejora en la gestión de los servicios públicos incide en el desarrollo de un país?

Nota promedio: 5,9



Existe conciencia de la importancia de la modernización para el desarrollo del país, en todos los segmentos estudiados,

FIN