Informe Final
Estudio Línea Base de Satisfacción SERNAC

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Programa de Modernización del Sector Público

Junio, 2016

CONSULTORA:

ACTIVA RESEARCH

Jefe de Proyecto:

Rodrigo de La Riva E.

ANTECEDENTES

El Gobierno de Chile, con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), está implementando el Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano (Número de Proyecto BID CH-L1085).

El objetivo principal de este Programa es colaborar con la mejora de la satisfacción que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado.

La evaluación de impacto del Programa de Modernización requiere al menos de tres mediciones de satisfacción ciudadana con los servicios participantes: la primera medición en 2015 (medición de línea base), en 2018 (medición intermedia) y en 2020 (medición para evaluación final).

El presente estudio corresponde a la medición de la línea base de satisfacción, aplicable a las instituciones seleccionadas , Servicio Nacional del Consumidor, Instituto Nacional de Estadísticas, Chile Atiende y Dirección Chile Compra

OBJETIVO GENERAL

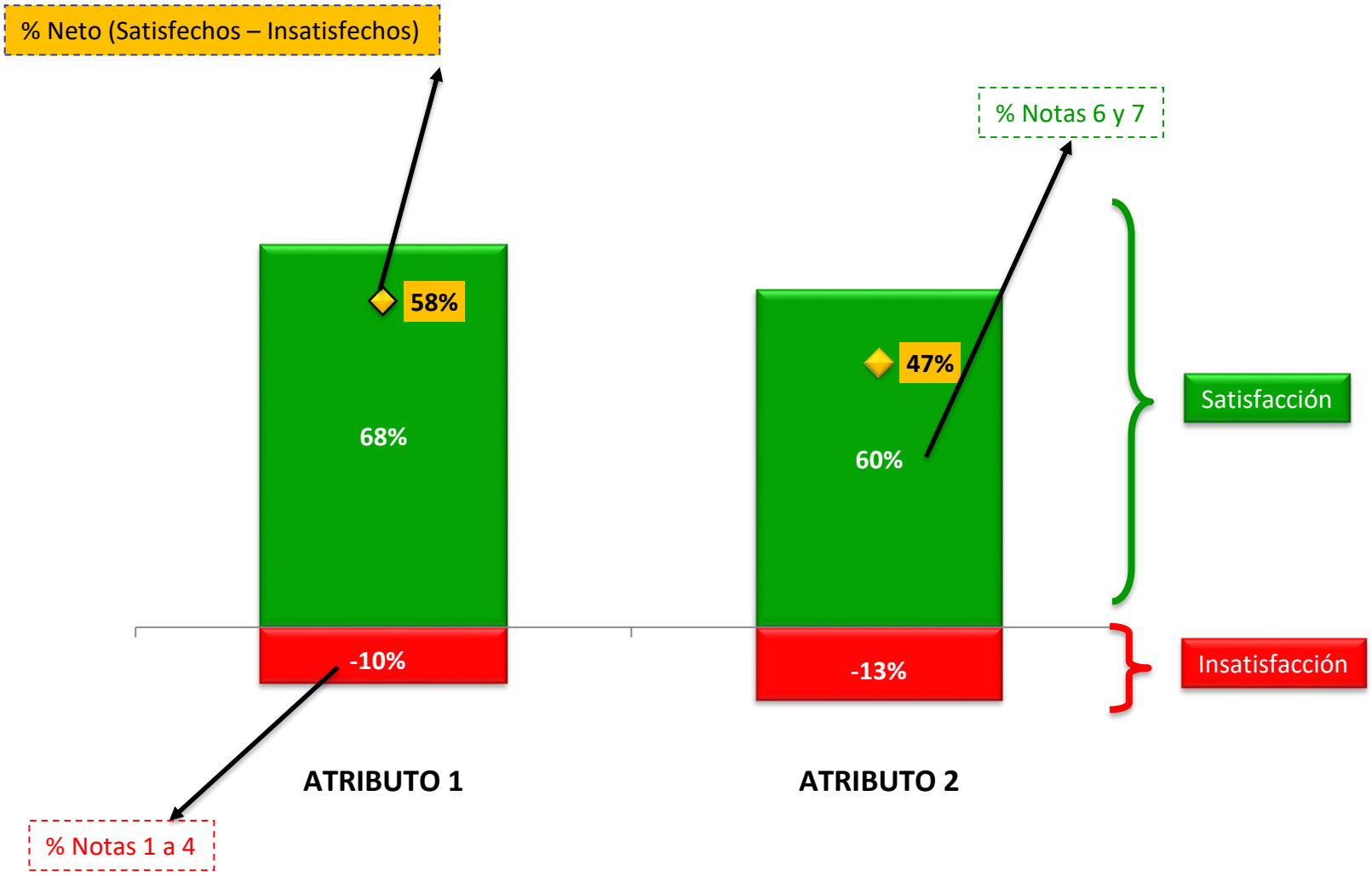
Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el modelo de atención de los usuarios del servicio provisto por las instituciones participantes, entender en términos genéricos las expectativas y la experiencia del usuario al interactuar con dichas instituciones.
- Medir el nivel de satisfacción global neta de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos canales de atención.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios.
- Determinar y cuantificar los factores y "drivers‘ más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.
- Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención.

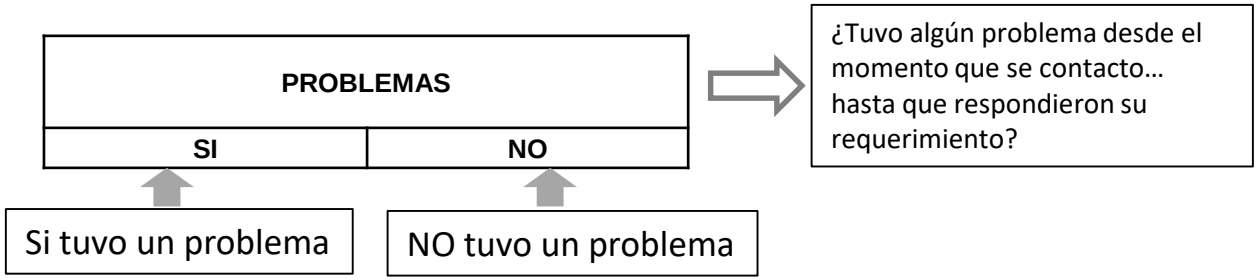
NOMENCLATURA E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

NOMENCLATURA E INDICADORES

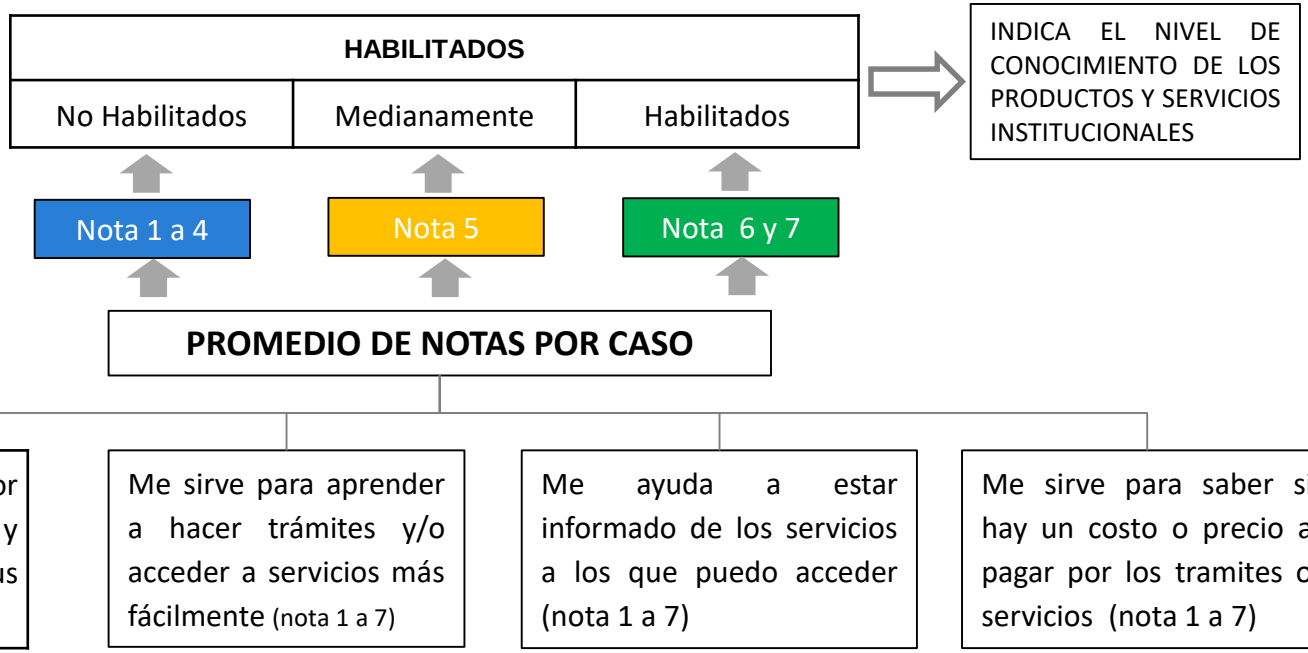


* La diferencia de los gráficos para llegar al 100% se debe al porcentaje de Nota 5

DEFINICIÓN DE PROBLEMA Y USUARIOS HABILITADOS



La variable habilitación fue medida sólo para el 50% y hasta el 60% de la muestra. No obstante, sus resultados son igualmente extrapolables al universo en estudio



IV. METODOLOGÍA

METODOLOGIA

¿Cómo?



- **entrevistas presenciales, telefónicas y plataforma web** por medio de sistema CATI (Computer-assisted telephone interviewing) y CAWI (Computer Assited Web Interviewing).

¿Quienes?



- Usuarios de INE; SERNAC, CHILEATIENDE y CHILECOMPRA que hayan cumplido con el “propósito de su viaje”.

¿Cuándo?



- Entre el 15 de Enero y el 25 de Marzo de 2016.

¿Por medio de?



- Bases de Datos provistas por cada una de las instituciones.

MUESTRAS ALCANZADAS POR TÉCNICA

Resumen estudio Hacienda 11 de Abril 2016						
	Segmentos	Sistema de Medición	Muestra Teórica Total	Muestra lograda por Técnica	Muestra total lograda	% Logro
SERNAC	Reclamos	WEB	3.200	975	3.353	105%
	Mediaciones			31		
	Reclamos	CATI		2.015		
	Mediaciones			314		
	Oficinas	PRESENCIAL		18		

MUESTRA SEGÚN VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

		SERNAC
EDAD	**18 a 34 años**	48%
	35 a 54 años	42%
	55 y más años	11%
GÉNERO	**Masculino**	54%
	Femenino	46%
GSE	**C1**	25%
	C2	41%
	C3	23%
	D-E	11%
ZONA	**Norte**	7%
	Centro	16%
	Sur	13%
	Austral	1%
	R.M.	63%

ERROR MUESTRAL

La siguiente tabla se presentan los márgenes de error muestral calculados bajo supuesto de aleatoriedad simple, varianza máxima y a un nivel de confianza del 95%.

INSTITUCIÓN	SEGMENTO	MUESTRA	ERROR MUESTRAL
SERNAC	Reclamos	3008	±1,8%
	Mediaciones	345	±5,3%
	TOTAL	3353	±1,7%

* Se consideró como población finita el universo las atenciones de Septiembre y Octubre de 2015 más las atenciones web recogidas en PopUp

PONDERACIÓN DE RESULTADOS

La ponderación se utiliza cuando se desea conocer el valor en la población, de un resultado obtenido en la muestra efectiva. La fórmula para el cálculo de los coeficientes de ponderación se construye a través de unidades de muestreo agregadas, utilizando en el caso general de la muestra la variable por la cuál se diseño la muestra. La intersección de los valores de dichas variables generará un total de X unidades de muestreo agregadas. Para cada unidad de muestreo agregada, se obtiene un coeficiente y se procede en cada una de ellas como si fuera independiente una de la otra. Para obtener cada coeficiente se aplica la siguiente fórmula:

$$Ponderador = \frac{Peso\ Población}{Peso\ Muestra}$$

El valor del ponderador se interpreta como el número de elementos de la población que representa a cada elemento de la muestra efectiva. Este valor se aplica como corrector de las desviaciones de la muestra respecto de la distribución de la población. En la lámina siguiente se presentan los ponderadores calculados en cada estudio.

* Se consideró como población finita el universo las atenciones de Septiembre y Octubre de 2015 más las atenciones web recogidas en PopUp

PONDERACIÓN DE RESULTADOS

SERNAC Tipo de Mediación-Edad	Universo de Reclamos	Porcentajes Verticales	Muestra	Porcentajes Verticales	Ponderador
Reclamos 18-34	55100	37%	1.368	40,8%	0,90
Reclamos 35-54	61681	41%	1.318	39,3%	1,05
Reclamos 55 y más	30185	20%	322	9,6%	2,11
Mediaciones Colectivas 18-34	871	1%	231	6,9%	0,08
Mediaciones Colectivas 35-54	975	1%	80	2,4%	0,27
Mediaciones Colectivas y más	477	0%	34	1,0%	0,32
TOTAL	149.290	100%	3.353	100,0%	1,00

VII. EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES

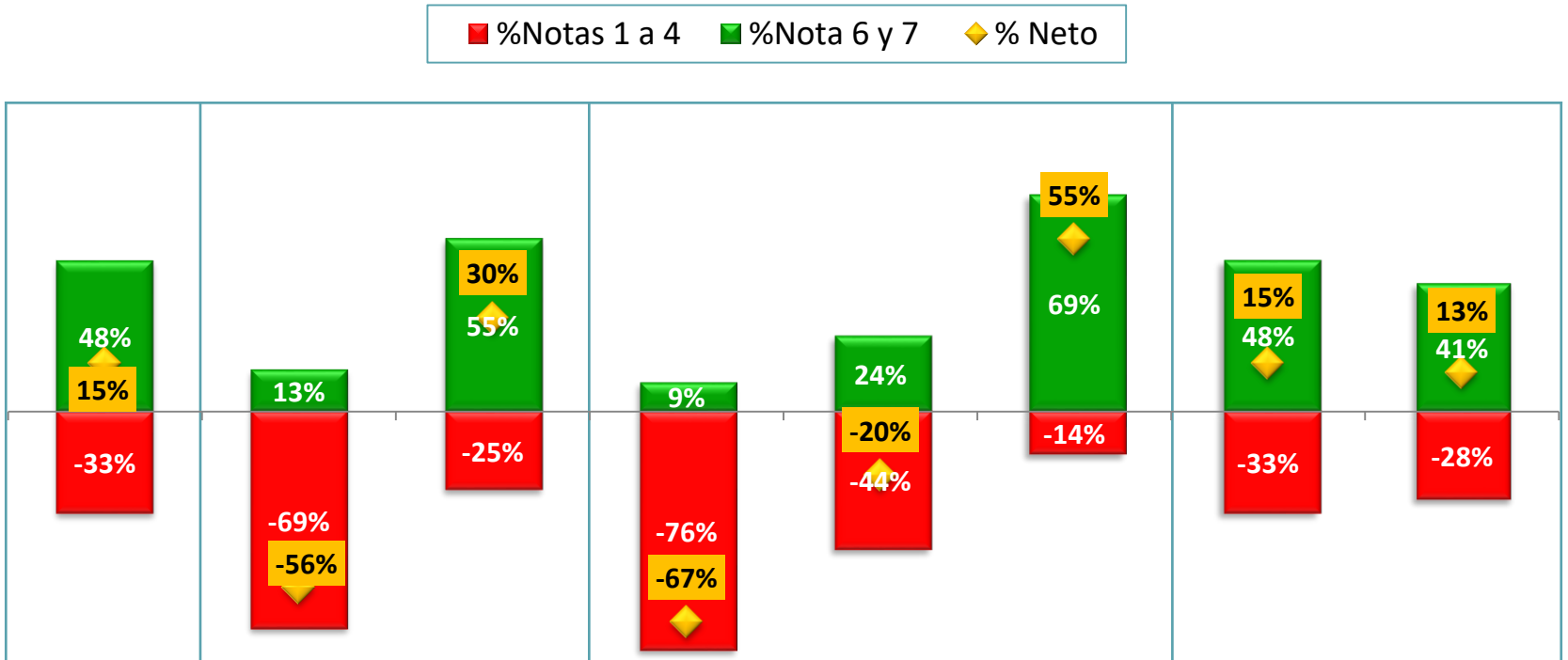
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES

En términos generales las evaluaciones de las instituciones son variadas, ya que nos encontramos con muy buenas evaluaciones pero también con regulares. Para tener una referencia en el juicio que realicemos sobre estas evaluaciones, tomaremos los resultados del **INSC de Procalidad**, que en el segundo semestre de 2015 presenta un **65% clientes muy satisfechos y una neta de 51%.**

Aun cuando los estándares de satisfacción se fijan desde los resultados de la propia industria, por ejemplo con “el mejor de la clase”, es decir aquella institución o empresa que obtiene los mayores niveles de satisfacción con la experiencia de servicio que ofrece a sus clientes, también es posible determinar un estándar de excelencia a partir de la escala de medida utilizada. En nuestra cultura es sabido que las notas 6 y 7 son notas de excelencia, ya que son calificaciones “MB” (Muy Bueno en enseñanza básica), por tal razón si observamos un indicador de satisfacción que presenta una distribución de porcentajes con un 75% de calificaciones 6 y 7, y hasta un 10% de calificaciones 1 a 4, podríamos establecer que se trata de una evaluación de excelencia dado que la media de esa distribución tiende a dar como resultado una calificación 6 o MB.

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIONES SERNAC

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es Pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al…?



	TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS			SERVICIO	
		SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
BASE	3353	560	2793	302	299	898	3008	345

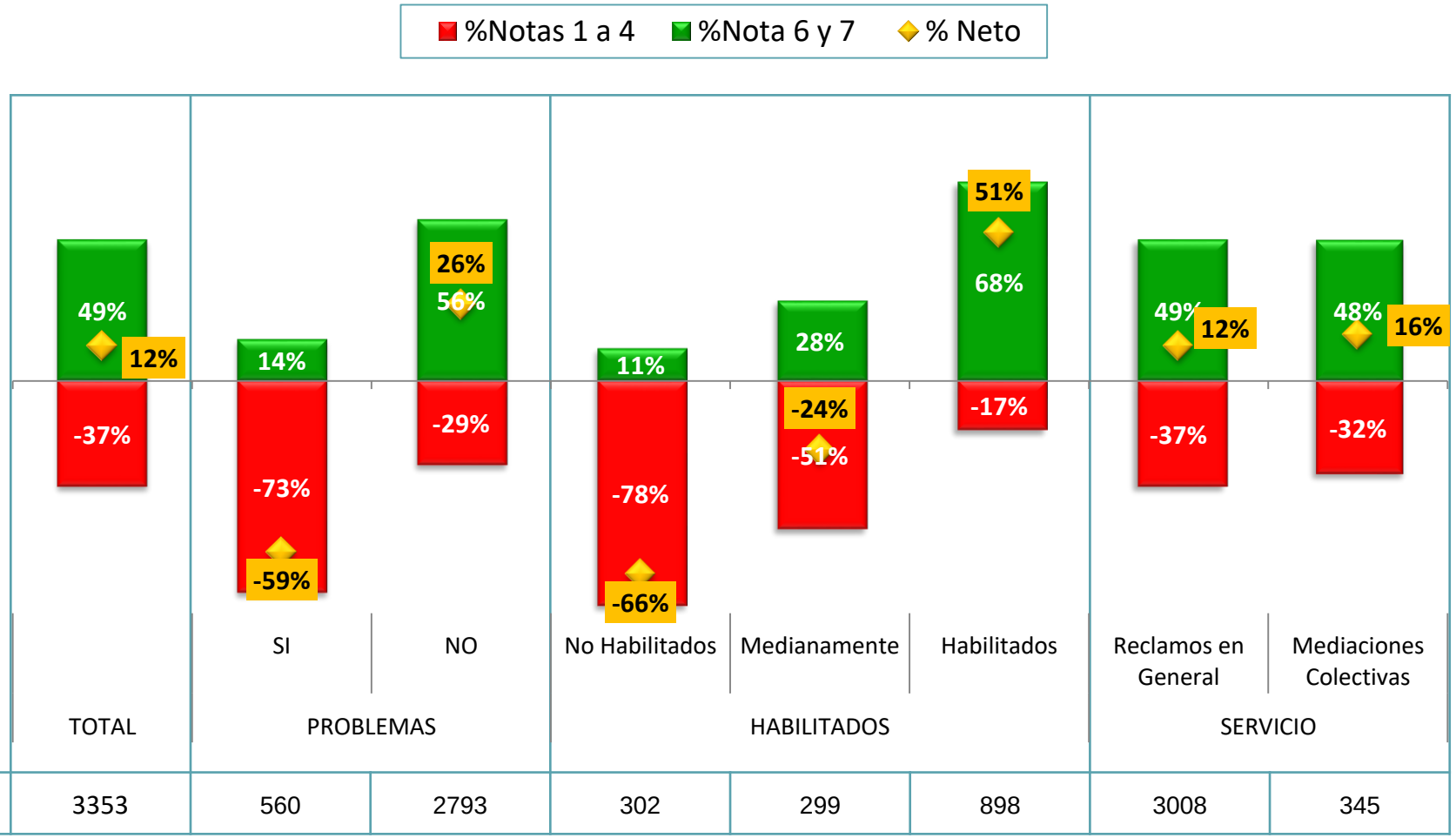
VIII. SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA INSTITUCIONES

¿CUÁL ES LA LINEA BASE DE MEDICIÓN DE RESULTADOS?

- La **Satisfacción** con la **última experiencia de servicio**, será en adelante la **línea base** a partir de la que se medirán los progresos o logros de los proyectos de modernización.
- Las dimensiones que explican la satisfacción con la última experiencia será Facilidad , Resolutividad, Agrado y la Imagen Institucional medida como el nivel de Confianza, Transparencia, Preocupación por los Usuarios y la percepción de que es una institución Moderna.

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA INSTITUCIONES SERNAC

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.



	TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS			SERVICIO	
		SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
BASE	3353	560	2793	302	299	898	3008	345

RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL, SERVICIOS REQUERIDOS Y CANALES

En el universo de usuarios de SERNAC es posible establecer que el conocimiento de que “es la institución responsable de entregar información y protección a los consumidores cuando éstos se ven afectados en sus derechos”, es unánime, ya que el 99% así lo identifica.

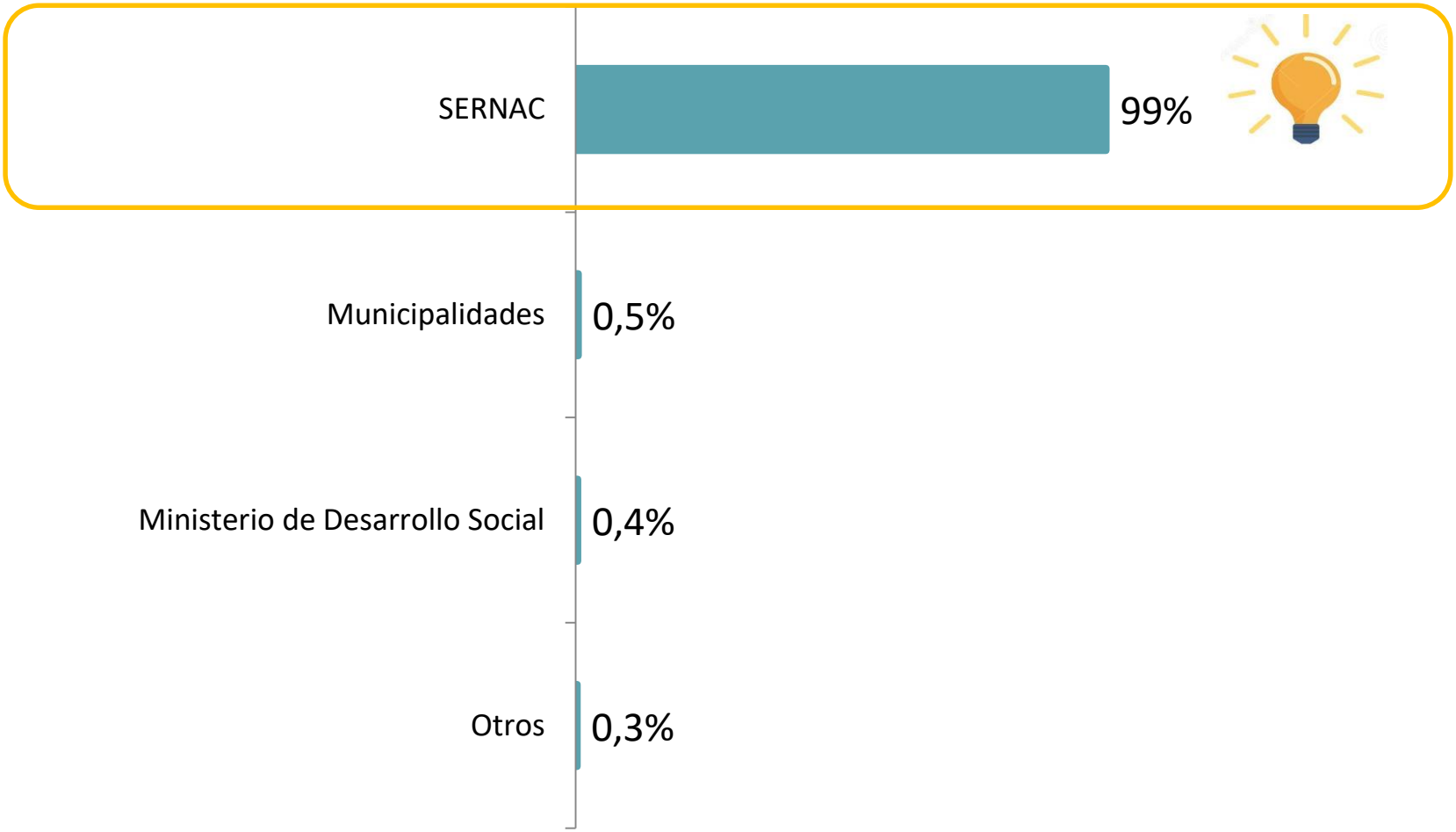
La mayoría de los usuarios recurre al SERNAC para hacer reclamos relativos a haber recibido “Mal Servicio” (33%), “Cobros indebidos” (16%), “Incumplimientos” (12%) y “Problemas con Productos” (9%) entre otros reclamos.

El Canal preferido para acceder a los servicios de SERNAC es la página Web (74%).

La página web es también el canal mejor evaluado con un 62% calificaciones 6 y 7. Por su parte Oficinas (57%) y Mesa de Ayuda Telefónica (59%) presentan niveles de satisfacción bajos, aunque el canal cuya experiencia de servicio presenta menor satisfacción es Redes Sociales (36%).

INSTITUCIÓN RESPONSABLE

¿Cuál es la institución responsable de entregar información y protección a los consumidores cuando éstos se ven afectados en sus derechos?



BASE: 3353

INSTITUCIÓN RESPONSABLE

¿Cuál es la institución responsable de entregar información y protección a los consumidores cuando éstos se ven afectados en sus derechos?

	TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS			SERVICIO	
		SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
BASE	3353	560	2793	302	299	898	3008	345
SERNAC	**98,6%**	97,4%	98,9%	98,6%	99,0%	98,7%	98,6%	99,0%
Municipalidades	**0,5%**	1,3%	0,3%		0,7%	0,4%	0,5%	0,2%
Ministerio de Desarrollo Social	**0,4%**	0,7%	0,3%	0,7%	0,3%	0,7%	0,4%	0,5%
OTROS	**0,3%**	0,6%	0,2%	0,8%		0,2%	0,3%	0,4%

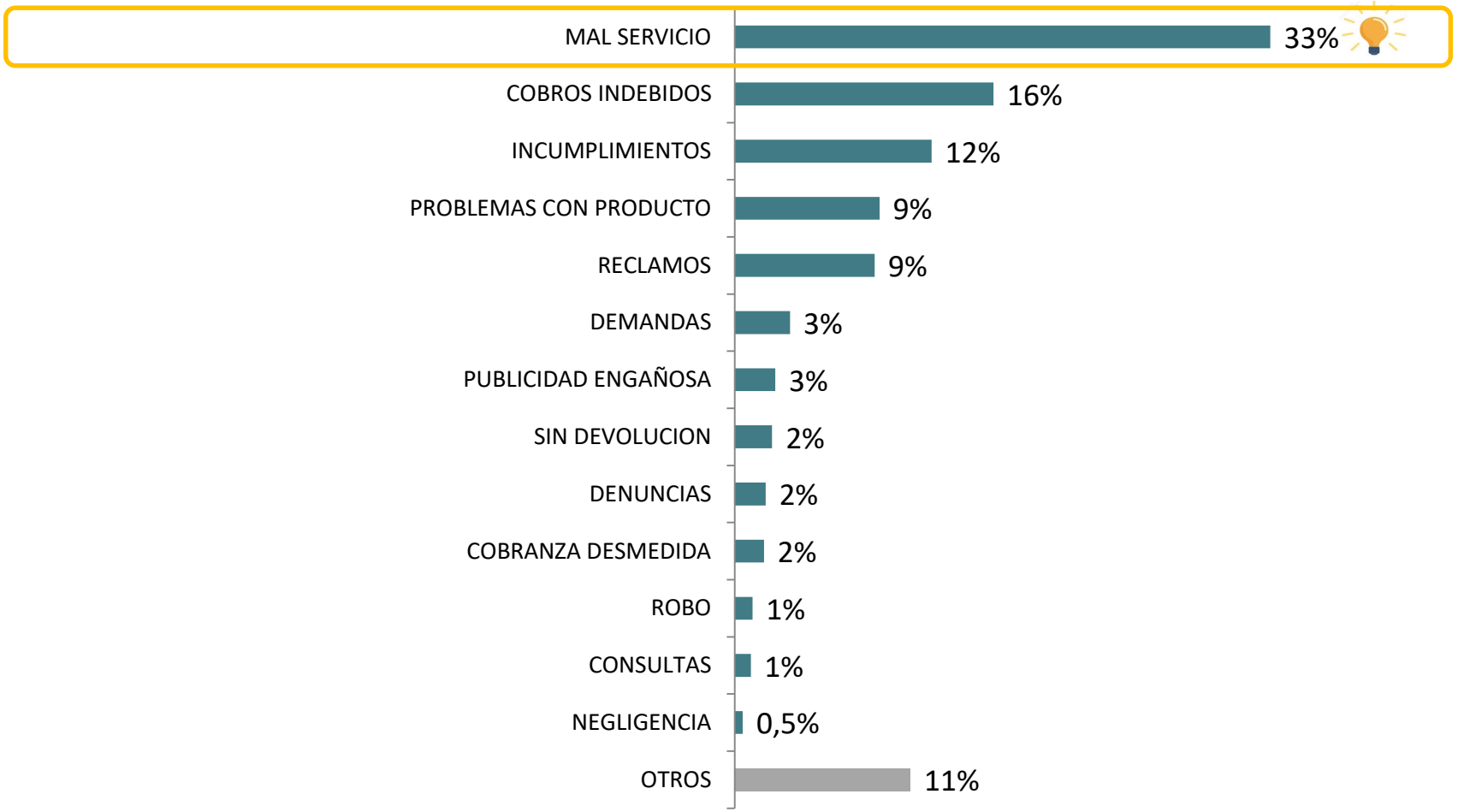
INSTITUCIÓN RESPONSABLE

¿Cuál es la institución responsable de entregar información y protección a los consumidores cuando éstos se ven afectados en sus derechos?

	TOTAL	EDAD			GÉNERO		GSE				REGIÓN	
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	R.M.	Regiones
BASE	3353	1600	1399	354	1802	1551	836	1388	755	374	2123	1230
SERNAC	**98,6%**	99,1%	98,4%	98,2%	98,5%	98,8%	99,0%	98,7%	98,3%	98,1%	98,9%	98,2%
Municipalidades	**0,5%**	0,4%	0,4%	0,6%	0,4%	0,6%	0,2%	0,5%	0,9%	-	0,3%	0,8%
Ministerio de Desarrollo Social	**0,4%**	0,1%	0,3%	0,9%	0,6%	0,1%	0,4%	0,3%	0,1%	1,1%	0,4%	0,3%
OTROS	**0,3%**	0,3%	0,7%	0,3%	0,6%	0,5%	0,3%	0,5%	0,2%	0,8%	0,1%	0,8%

TRAMITE REALIZADO

¿Me puede decir qué trámite realizó en SERNAC?



BASE: *3353*

TRAMITE REALIZADO

¿Me puede decir qué trámite realizó en SERNAC?

	TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS			SERVICIO	
		SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
BASE	3353	560	2793	302	299	898	3008	345
MAL SERVICIO	32,9%	31,9%	33,1%	29,9%	36,7%	36,4%	33,2%	13,4%
COBROS INDEBIDOS	15,9%	17,7%	15,6%	15,1%	12,8%	15,7%	16,0%	10,0%
INCUMPLIMIENTOS	12,1%	12,9%	11,9%	14,5%	10,9%	13,5%	12,0%	17,5%
PROBLEMAS CON PRODUCTO	8,9%	10,2%	8,6%	5,8%	9,9%	7,9%	8,8%	12,5%
RECLAMOS	8,6%	7,2%	8,9%	11,0%	9,5%	7,5%	8,6%	12,9%
DEMANDAS	3,4%	2,4%	3,6%	2,9%	2,8%	3,8%	3,3%	4,1%
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	2,5%	3,1%	2,4%	2,7%	2,7%	2,7%	2,3%	15,9%
SIN DEVOLUCION	2,3%	2,6%	2,2%	2,0%	0,7%	2,8%	2,3%	3,3%
DENUNCIAS	1,9%	1,8%	2,0%	2,7%	0,6%	2,6%	1,9%	0,7%
COBRANZA DESMEDIDA	1,8%	0,9%	2,0%	0,4%	1,0%	1,6%	1,9%	0,8%
ROBO	1,1%	2,0%	0,9%	3,7%	1,8%	0,6%	1,1%	0,8%
CONSULTAS	1,0%	1,9%	0,8%	0,4%	1,3%	1,0%	1,0%	0,2%
NEGLIGENCIA	0,5%	0,2%	0,6%	0,3%	1,7%	0,6%	0,5%	-
OTROS	10,8%	9,6%	11,0%	12,3%	11,5%	7,7%	10,7%	14,2%

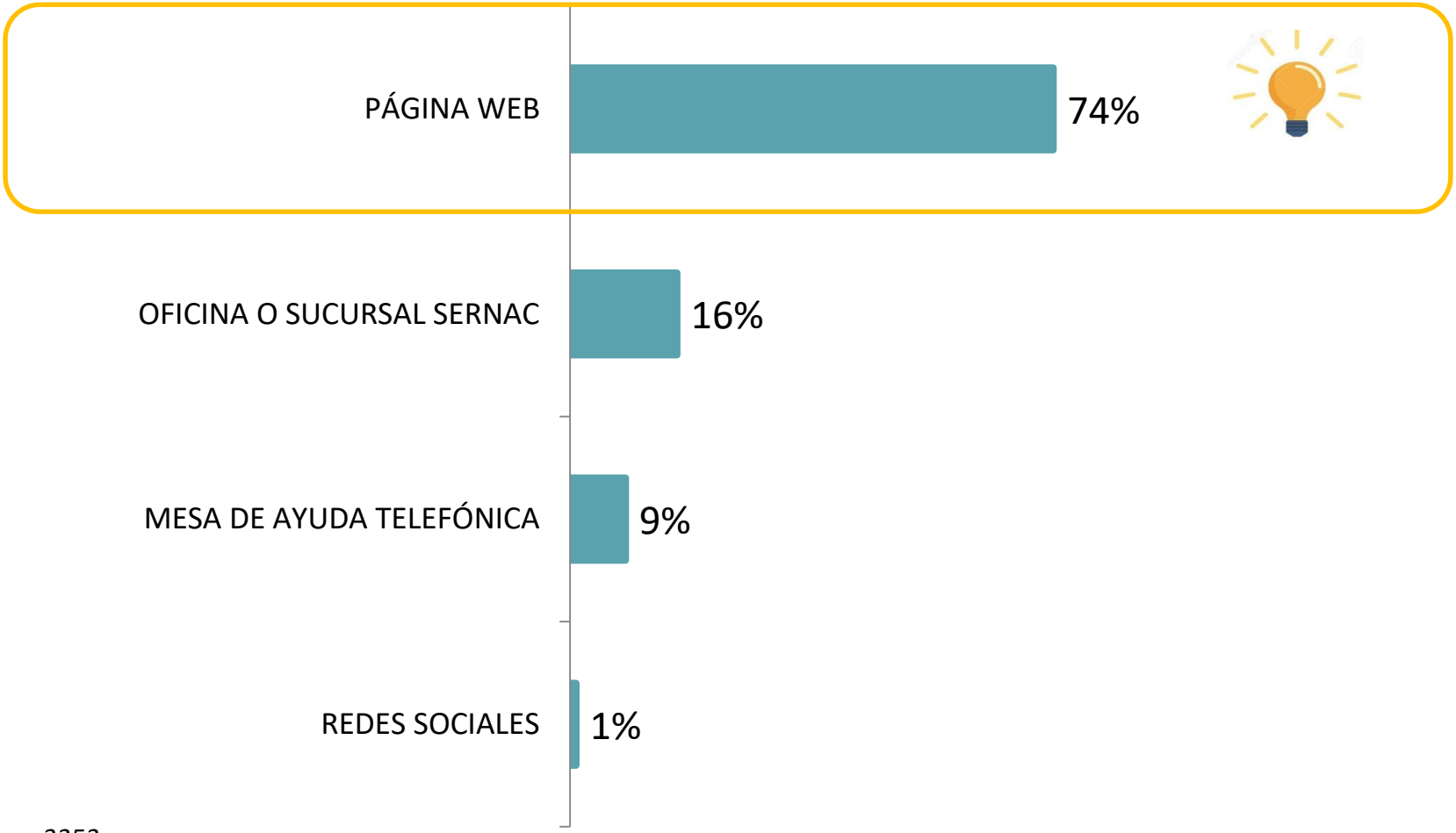
TRAMITE REALIZADO

¿Me puede decir qué trámite realizó en SERNAC?

	TOTAL	EDAD			GÉNERO		GSE				REGIÓN	
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	R.M.	Regiones
BASE	3353	1600	1399	354	1802	1551	836	1388	755	374	2123	1230
MAL SERVICIO	32,9%	30,2%	34,4%	34,7%	34,1%	31,6%	33,2%	33,5%	32,2%	31,6%	33,3%	32,2%
COBROS INDEBIDOS	15,9%	15,8%	14,2%	19,6%	15,9%	15,9%	14,1%	15,6%	16,9%	18,9%	15,0%	17,7%
INCUMPLIMIENTOS	12,1%	13,1%	12,0%	10,4%	11,5%	12,7%	12,9%	11,8%	11,0%	13,4%	12,2%	12,0%
PROBLEMAS CON PRODUCTO	8,9%	9,4%	9,0%	7,6%	7,4%	10,6%	6,0%	9,7%	9,5%	10,8%	8,2%	10,1%
RECLAMOS	8,6%	8,7%	8,9%	7,9%	8,4%	9,0%	8,4%	8,5%	10,6%	6,0%	9,0%	8,0%
DEMANDAS	3,4%	3,2%	3,0%	4,3%	3,9%	2,8%	2,1%	2,6%	5,1%	4,9%	3,7%	2,7%
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	2,5%	3,1%	2,0%	2,6%	2,7%	2,3%	2,9%	2,9%	2,5%	0,7%	2,7%	2,2%
SIN DEVOLUCION	2,3%	2,8%	2,1%	1,9%	1,7%	2,9%	2,6%	2,0%	2,8%	1,7%	2,7%	1,6%
DENUNCIAS	1,9%	2,5%	1,6%	1,5%	1,1%	2,9%	1,6%	1,6%	2,5%	2,6%	2,0%	1,9%
COBRANZA DESMEDIDA	1,8%	1,8%	2,2%	1,2%	1,4%	2,4%	1,3%	1,9%	2,6%	1,5%	1,7%	2,1%
ROBO	1,1%	0,7%	1,8%	0,4%	1,5%	0,7%	1,0%	1,1%	0,9%	1,7%	1,2%	0,8%
CONSULTAS	1,0%	1,2%	0,7%	1,2%	1,1%	0,9%	1,0%	0,7%	1,2%	1,5%	1,1%	0,7%
NEGLIGENCIA	0,5%	0,6%	0,4%	0,6%	0,8%	0,3%	1,0%	0,1%	0,4%	1,5%	0,4%	0,8%
OTROS	10,8%	12,0%	11,5%	7,1%	11,2%	10,3%	16,0%	11,2%	5,9%	8,2%	11,1%	10,3%

PREFERENCIA CANAL

PREGUNTAR SÓLO SI MARCA MÁS DE UN MEDIO/CANAL EN P5 y de los medios que utilizó para realizar el trámite de SERNAC ¿cuál prefiere?



BASE: *3353*

PREFERENCIA CANAL

PREGUNTAR SÓLO SI MARCA MÁS DE UN MEDIO/CANAL EN P5 y de los medios que utilizó para realizar el trámite de SERNAC ¿cuál prefiere?

	TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS			SERVICIO	
		SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
BASE	3353	560	2793	302	299	898	3008	345
PÁGINA WEB	**74,2%**	69,8%	75,1%	71,2%	73,0%	72,3%	74,3%	69,5%
OFICINA O SUCURSAL SERNAC	**16,4%**	16,3%	16,5%	15,7%	16,1%	19,4%	16,4%	20,9%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA	**8,5%**	13,1%	7,6%	11,6%	10,1%	7,9%	8,5%	8,0%
REDES SOCIALES	**0,9%**	0,8%	0,9%	1,5%	0,7%	0,4%	0,8%	1,6%

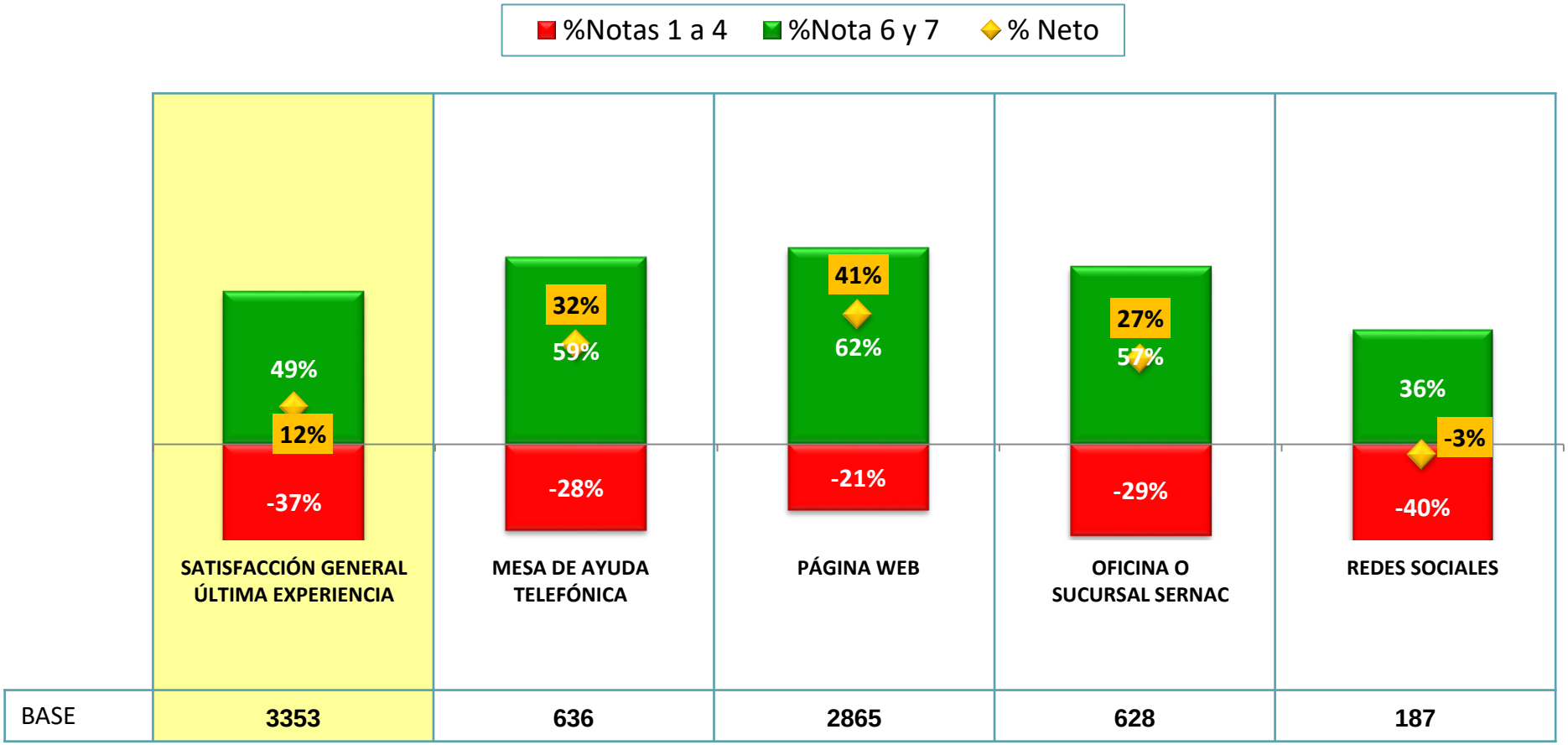
PREFERENCIA CANAL

PREGUNTAR SÓLO SI MARCA MÁS DE UN MEDIO/CANAL EN P5 y de los medios que utilizó para realizar el trámite de SERNAC ¿cuál prefiere?

	TOTAL	EDAD			GÉNERO		GSE				REGIÓN	
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	R.M.	Regiones
BASE	3353	1600	1399	354	1802	1551	836	1388	755	374	2123	1230
PÁGINA WEB	**74,2%**	80,5%	76,1%	58,8%	75,7%	72,6%	85,4%	78,3%	66,8%	51,7%	78,3%	66,6%
OFICINA O SUCURSAL SERNAC	**16,4%**	8,8%	15,8%	31,6%	16,5%	16,3%	7,4%	12,3%	21,3%	39,6%	12,1%	24,5%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA	**8,5%**	9,9%	7,3%	8,3%	7,0%	10,2%	6,9%	8,4%	10,8%	7,6%	9,2%	7,2%
REDES SOCIALES	**0,9%**	0,7%	0,8%	1,3%	0,8%	0,9%	0,3%	1,1%	1,1%	1,1%	0,4%	1,7%

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en (MENCIONAR CADA MEDIO/CANAL) ¿qué nota le pondría?



SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en (MENCIONAR CADA MEDIO/CANAL) ¿qué nota le pondría?

		TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS			SERVICIO	
			SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIOS	BASE	3353	560	2793	302	299	898	3008	345
	Nota 6 y 7	48,6%	14,2%	55,5%	11,1%	27,5%	68,4%	48,6%	48,4%
	Nota 1 a 4	36,6%	73,0%	29,2%	77,5%	51,2%	17,2%	36,6%	32,3%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA	BASE	636	156	480	65	57	162	576	60
	Nota 6 y 7	59,4%	21,6%	72,7%	19,7%	43,4%	84,0%	59,6%	43,6%
	Nota 1 a 4	27,5%	58,8%	16,4%	66,9%	36,7%	6,0%	27,5%	21,2%
PÁGINA WEB	BASE	2865	471	2394	258	248	751	2580	285
	Nota 6 y 7	62,4%	24,7%	70,1%	17,8%	49,4%	82,9%	62,3%	68,7%
	Nota 1 a 4	21,1%	56,3%	13,9%	57,6%	20,7%	4,8%	21,2%	12,5%
OFICINA O SUCURSAL SERNAC	BASE	628	132	496	57	54	177	564	64
	Nota 6 y 7	56,5%	22,9%	64,5%	7,6%	44,2%	81,5%	56,5%	56,1%
	Nota 1 a 4	29,1%	62,4%	21,2%	84,5%	24,7%	5,2%	29,0%	31,9%
REDES SOCIALES	BASE	187	35	152	21	11	42	174	13
	Nota 6 y 7	36,4%	2,7%	44,7%	6,1%	0,8%	67,4%	36,2%	53,4%
	Nota 1 a 4	39,6%	83,3%	28,7%	71,9%	68,2%	11,5%	40,0%	3,7%

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en (MENCIONAR CADA MEDIO/CANAL) ¿qué nota le pondría?

		TOTAL	EDAD			GÉNERO		GSE				REGIÓN	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	R.M.	Regiones
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIOS	BASE	3353	1600	1399	354	1802	1551	836	1388	755	374	2123	1230
	Nota 6 y 7	48,6%	49,1%	47,0%	50,9%	47,0%	50,2%	42,8%	49,6%	50,1%	54,0%	48,8%	48,1%
	Nota 1 a 4	36,6%	34,9%	38,6%	35,4%	36,4%	36,8%	42,0%	36,1%	34,5%	31,1%	36,0%	37,6%
MESA DE AYUDA TELEFÓNICA	BASE	636	330	250	56	314	322	162	251	152	71	434	202
	Nota 6 y 7	59,4%	63,2%	59,9%	49,7%	57,1%	61,5%	59,2%	56,7%	62,7%	61,4%	60,9%	56,0%
	Nota 1 a 4	27,5%	23,8%	25,2%	40,8%	31,1%	24,2%	31,9%	28,4%	23,8%	22,9%	26,6%	29,5%
PÁGINA WEB	BASE	2865	1435	1190	240	1545	1320	775	1231	604	255	1888	977
	Nota 6 y 7	62,4%	64,9%	60,9%	60,2%	62,5%	62,3%	59,0%	64,7%	63,9%	58,6%	62,5%	62,3%
	Nota 1 a 4	21,1%	19,1%	21,4%	25,0%	21,1%	21,1%	26,1%	18,9%	18,8%	21,9%	20,7%	21,9%
OFICINA O SUCURSAL SERNAC	BASE	628	207	291	130	327	301	86	219	179	144	286	342
	Nota 6 y 7	56,5%	47,1%	60,0%	58,7%	52,6%	61,1%	48,2%	52,3%	64,1%	57,9%	62,0%	51,6%
	Nota 1 a 4	29,1%	37,7%	30,1%	22,1%	30,2%	27,8%	41,4%	34,8%	24,6%	20,2%	24,5%	33,2%
REDES SOCIALES	BASE	187	88	78	21	107	80	39	77	47	24	110	77
	Nota 6 y 7	36,4%	43,3%	27,6%	40,5%	34,1%	39,3%	29,7%	43,8%	29,7%	37,2%	38,7%	32,8%
	Nota 1 a 4	39,6%	34,4%	49,8%	29,8%	45,5%	31,9%	49,2%	35,1%	39,4%	37,7%	38,5%	41,3%

EL MODELO DE EXPERIENCIA DE SERNAC

SERNAC presenta bajos niveles de satisfacción con la última experiencia de servicio, llegando a un 49% de notas 6 y 7 entre sus usuarios.

La razón de esta evaluación radica más en imagen institucional que en las dimensiones de la experiencia. Aún cuando, se presentan bajos niveles de satisfacción respecto a los "Tiempos de Respuesta" (55% Notas 6 y 7), la "Utilidad de la Información" (57% Notas 6 y 7) y la acogida ("Me sentí Acogido"60% Notas 6 y 7), es la percepción de una falta en cuanto a Confianza, transparencia, preocupación por sus usuarios y modernidad, lo que más impacta en la satisfacción con la experiencia de servicio.

En este sentido los atributos de imagen, los tiempos de respuesta, la utilidad de las respuestas y la acogida de los usuarios son aspectos que requieren un plan específico de mejoras.

MODELO EXPERIENCIA SERNAC

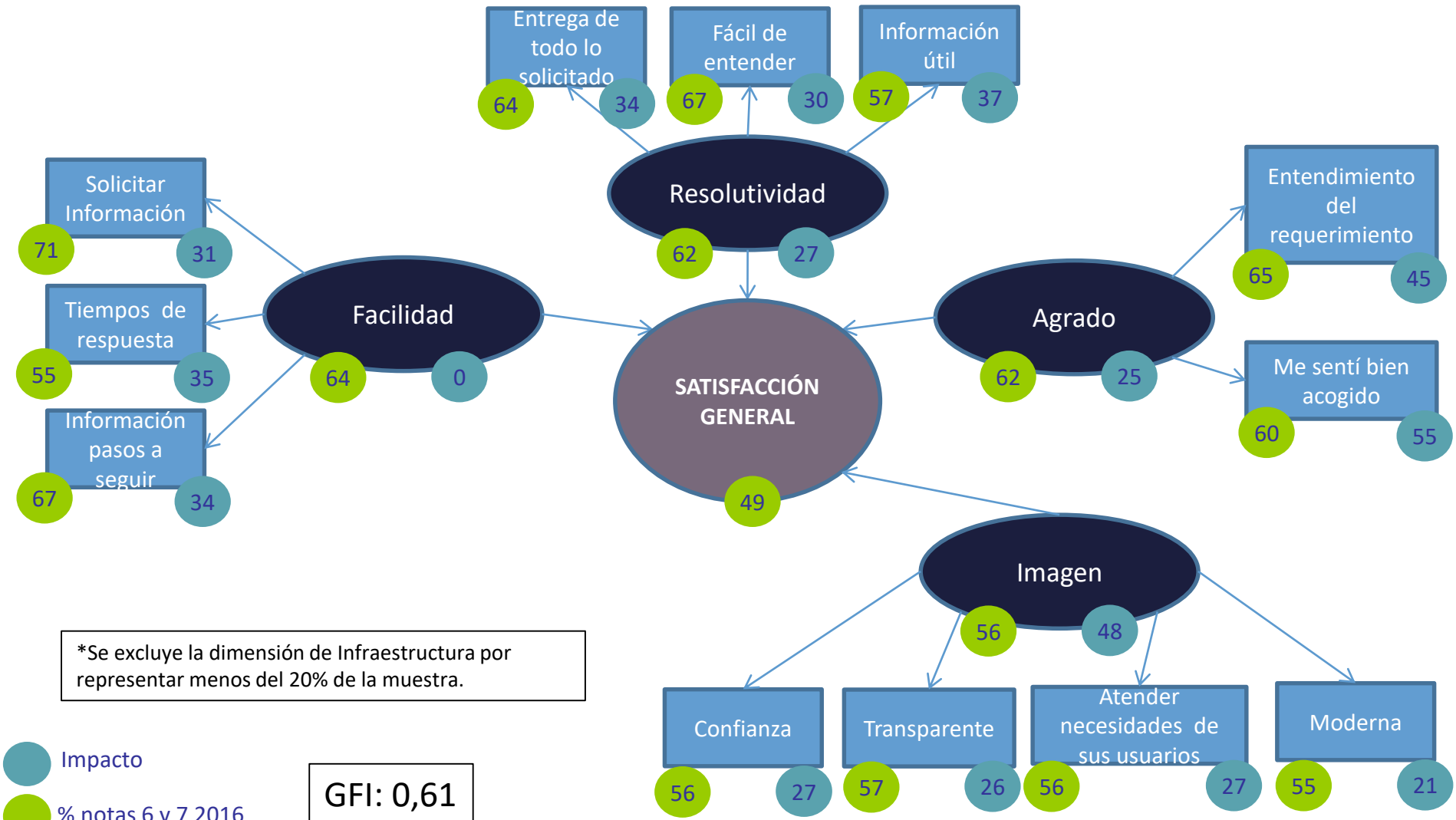


Impacto

% notas 6 y 7 2016

GFI: 0,67

MODELO EXPERIENCIA SERNAC



*Se excluye la dimensión de Infraestructura por representar menos del 20% de la muestra.

Impacto

% notas 6 y 7 2016

GFI: 0,61

MODELO EXPERIENCIA SERNAC

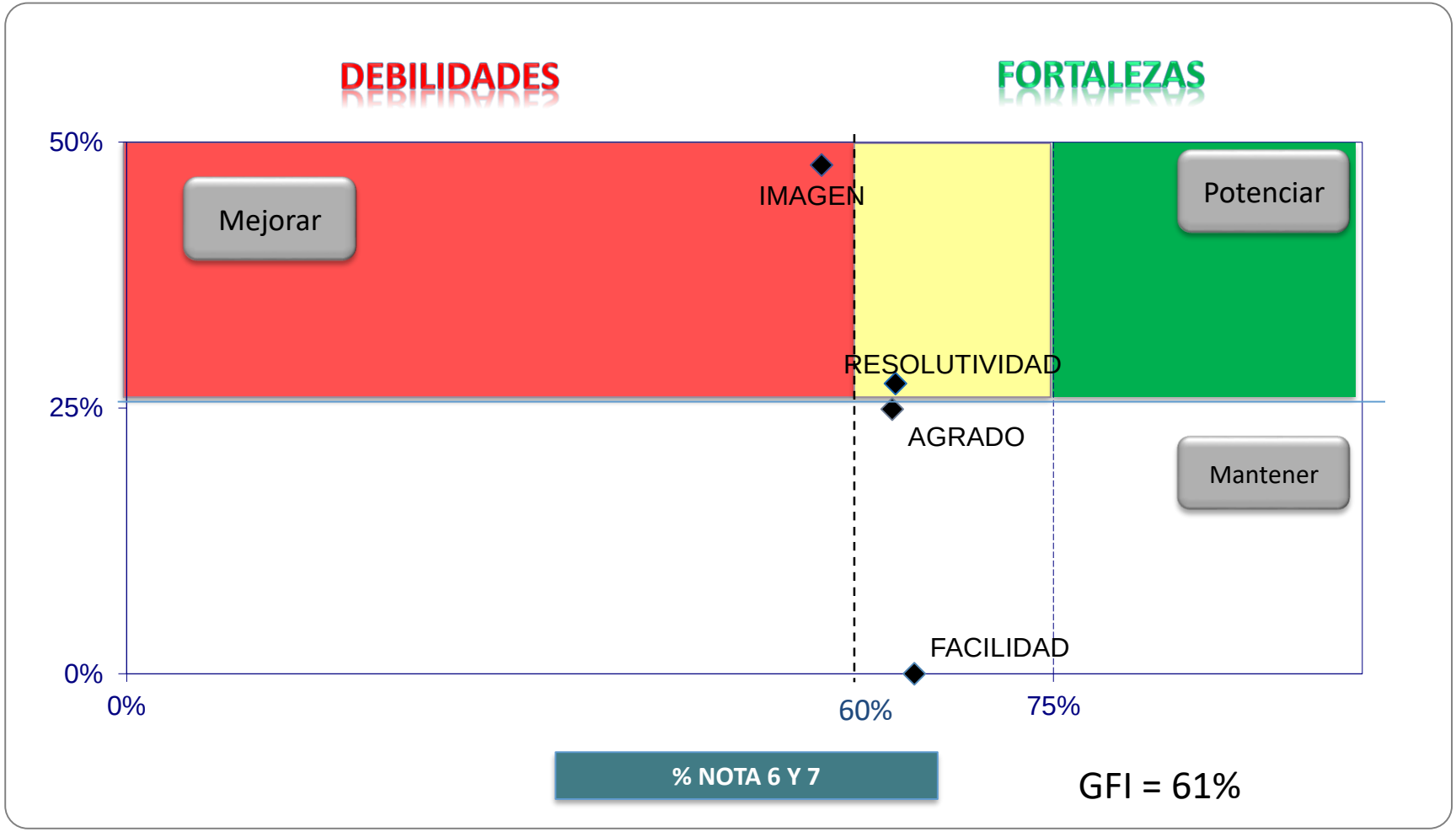
		GENERAL (0,61)		Problemas				Habilitados						Servicio			
				SI (0,65)		NO (0,63)		No habilitado (0,68)		Medianamente (0,74)		Habilitado (0,73)		Reclamo (0,61)		Mediación (0,63)	
		3353		560		2793		302		299		898		3008		345	
		SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO	SAT 6 y 7	PESO
SATISFACCIÓN GENERAL		49%	-	14%	-	56%	-	11%	-	28%	-	68%	-	49%	0%	48%	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	64%	0%	33%	0%	70%	0%	24%	0%	49%	0%	83%	0%	64%	0%	57%	0%
	RESOLUTIVIDAD	62%	27%	28%	14%	69%	35%	20%	19%	46%	18%	85%	38%	62%	27%	65%	31%
	AGRADO	62%	25%	27%	31%	69%	23%	17%	32%	44%	29%	84%	16%	62%	25%	62%	22%
	IMAGEN	56%	48%	21%	55%	63%	42%	12%	50%	34%	54%	81%	45%	56%	48%	50%	48%
FACILIDAD	SOLICITAR INFORMACIÓN	71%	31%	45%	33%	76%	31%	31%	34%	60%	36%	90%	30%	71%	31%	62%	29%
	TIEMPO DE RESPUESTA	55%	35%	19%	30%	63%	35%	17%	31%	38%	35%	74%	36%	55%	35%	47%	38%
	INFORMACIÓN PASOS A SEGUIR	67%	34%	34%	38%	73%	34%	22%	35%	50%	28%	88%	34%	67%	34%	65%	33%
RESOLUTIVIDAD	ENTREGA DE TODO LO SOLICITADO	64%	34%	30%	37%	71%	32%	21%	36%	46%	35%	87%	32%	64%	33%	66%	35%
	FÁCIL DE ENTENDER	67%	30%	34%	32%	74%	29%	26%	31%	57%	34%	88%	28%	67%	30%	73%	28%
	INFORMACIÓN ÚTIL	57%	37%	20%	32%	64%	39%	14%	34%	33%	31%	81%	40%	57%	37%	59%	37%
AGRADO	ENTENDIMIENTO DEL REQUERIMIENTO	65%	45%	31%	45%	72%	45%	21%	41%	50%	51%	85%	57%	65%	45%	69%	47%
	ME SENTI BIEN ACOGIDO	60%	55%	23%	55%	67%	55%	14%	59%	37%	49%	83%	43%	60%	55%	56%	53%
IMAGEN	CONFIANZA	56%	27%	21%	27%	63%	27%	12%	27%	33%	32%	81%	31%	56%	27%	51%	28%
	TRANSPARENTE	57%	26%	23%	26%	64%	26%	14%	26%	36%	27%	81%	24%	57%	26%	51%	26%
	ATENDER NECESIDADES DE SUS USUARIOS	56%	27%	18%	26%	64%	26%	10%	27%	32%	27%	82%	27%	57%	27%	50%	27%
	MODERNA	55%	21%	24%	20%	61%	20%	10%	20%	34%	15%	80%	18%	55%	21%	51%	19%

Sat 6 y 7	< 60	< 75 >=

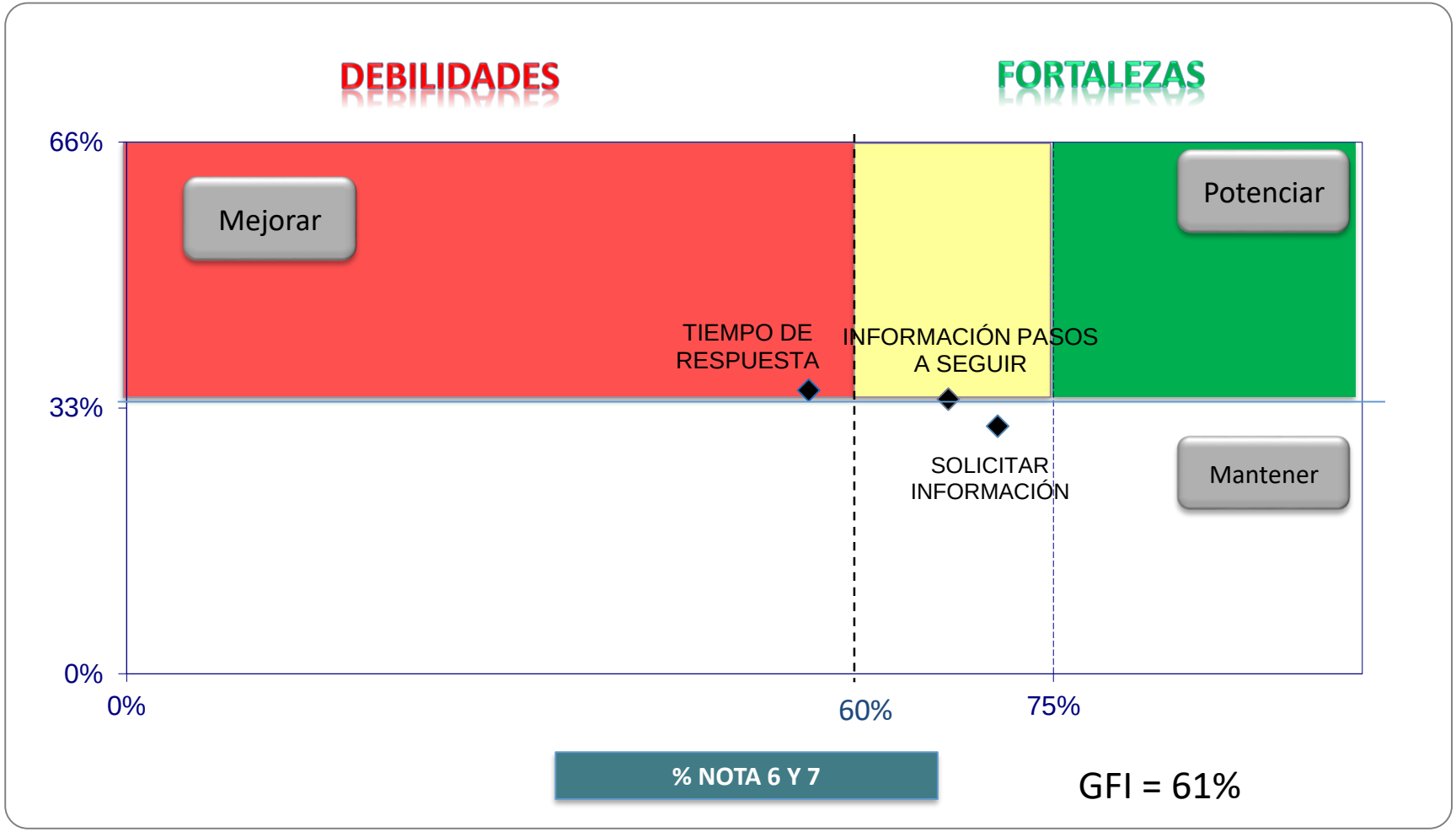
IMPACTO	ALTO	MEDIO	BAJO

El valor en paréntesis en el encabezado de cada columna es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo (GFI) el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

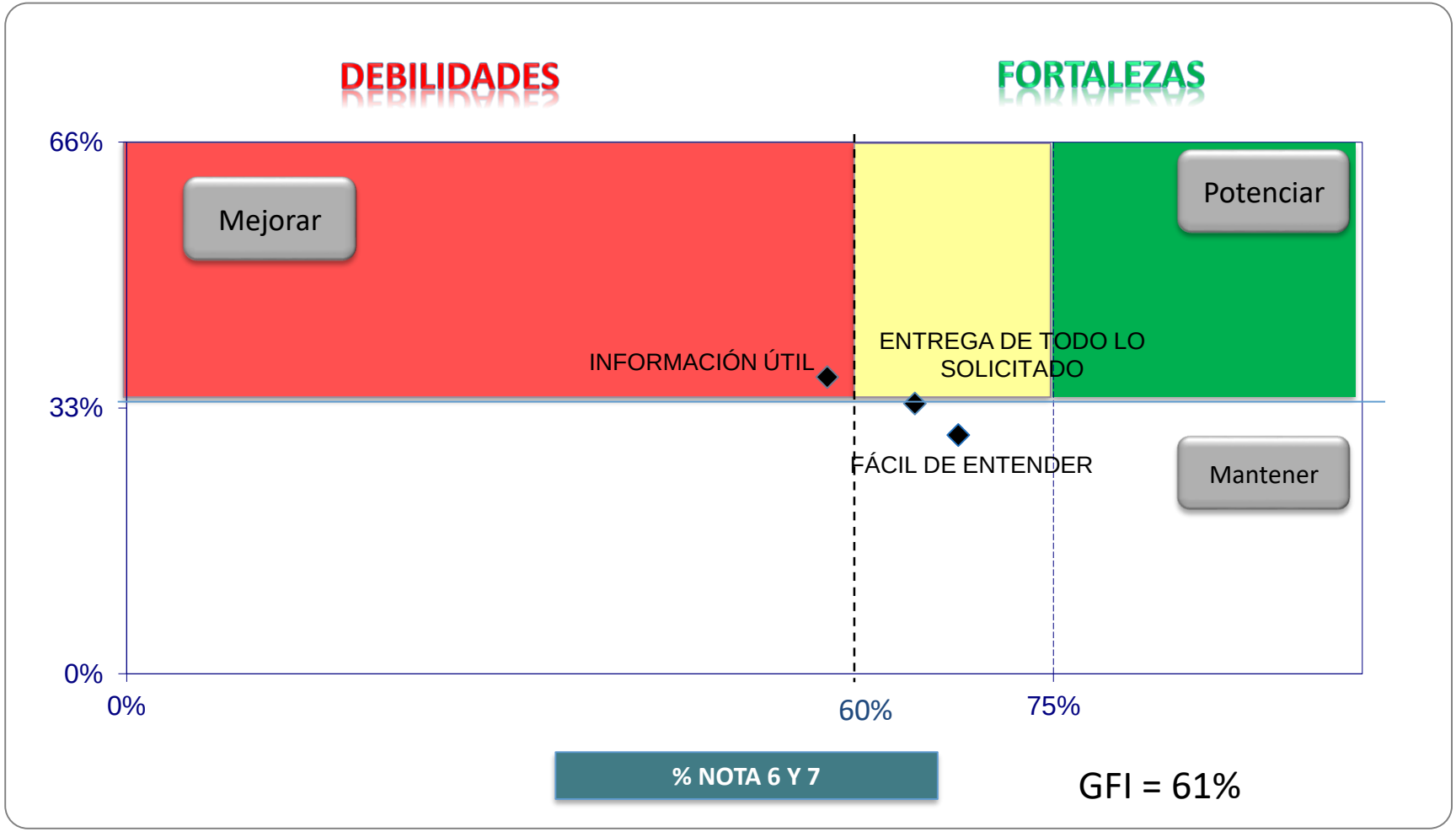
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
SERNAC DIMENSIONES



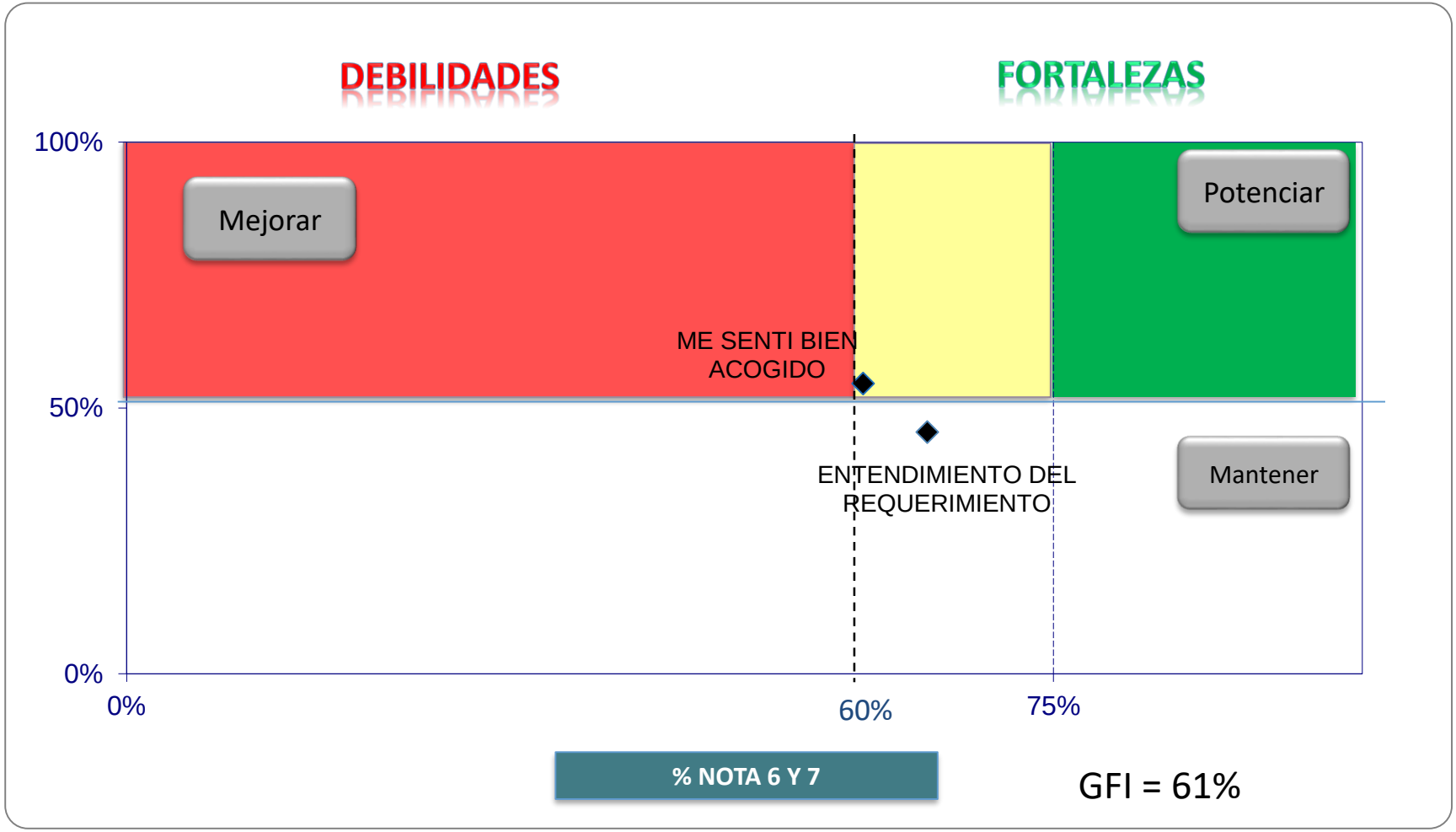
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SERNAC ATRIBUTOS FACILIDAD



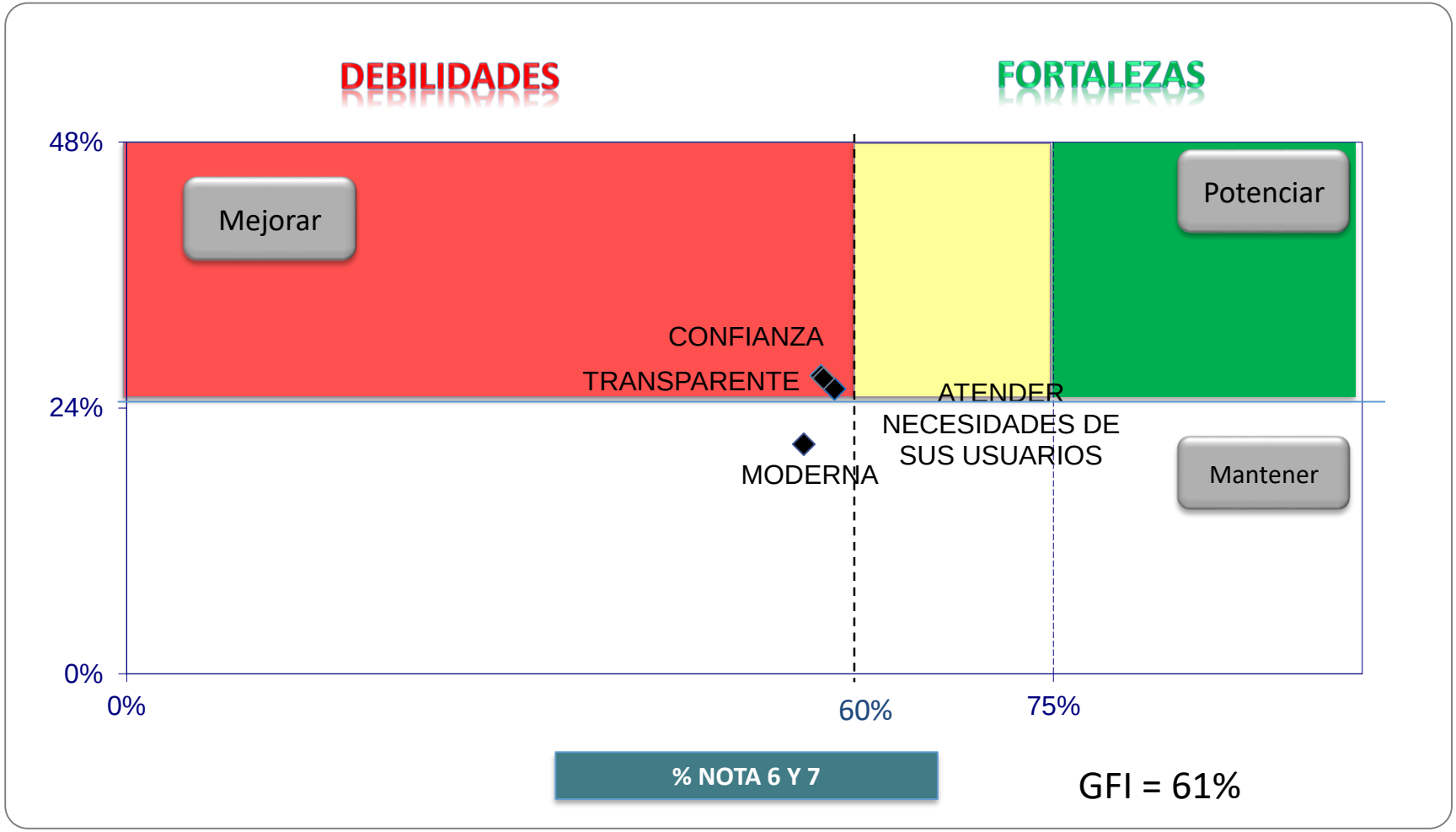
MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SERNAC ATRIBUTOS RESOLUTIVIDAD



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SERNAC ATRIBUTOS AGRADO



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SERNAC ATRIBUTOS IMAGEN



¿Qué pasa si realizamos un análisis factorial? SERNAC

Matriz de componentes rotados[a]

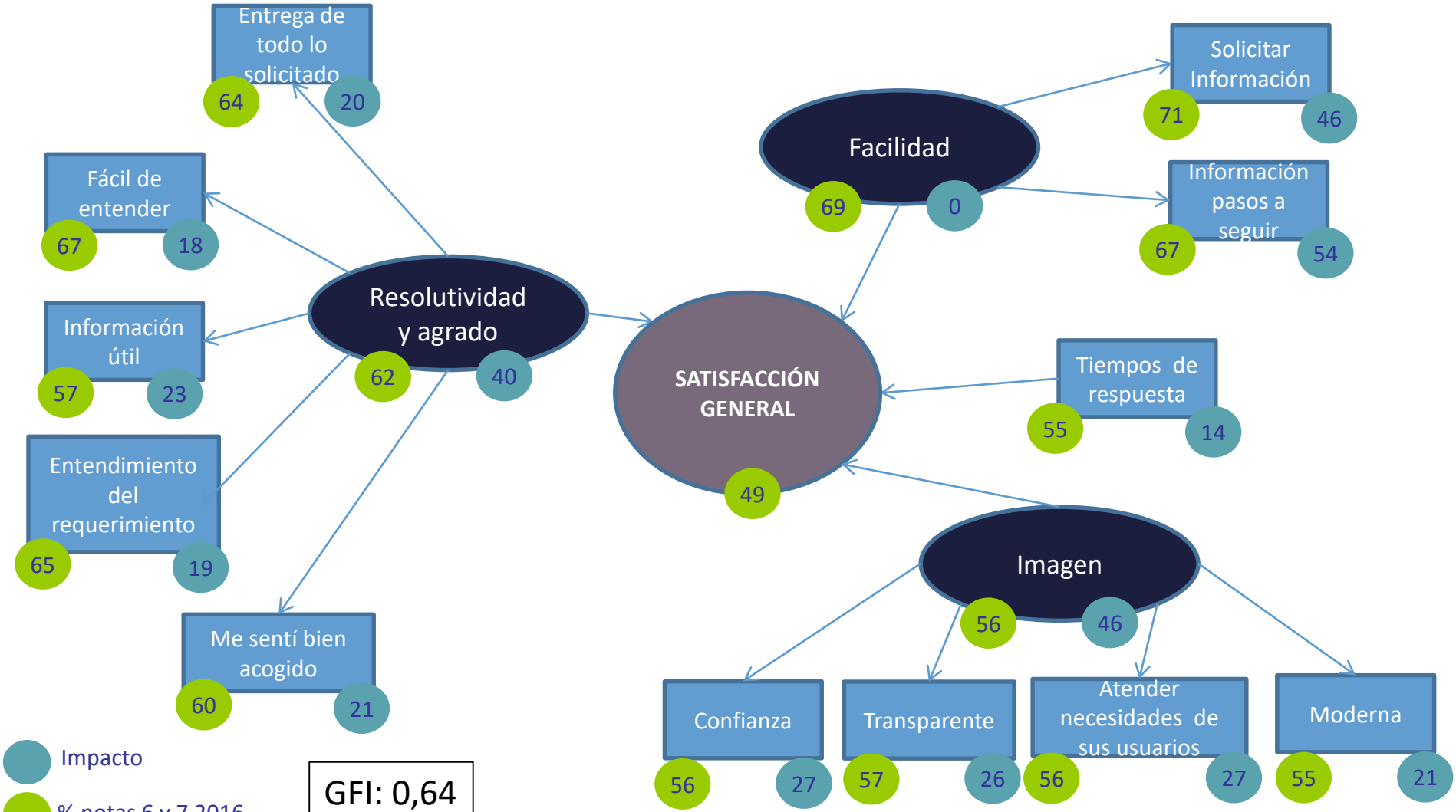
	Componente		
	1	2	3
La información que me entregaron fue muy útil	,791	,249	,362
La información que me entregaron fue muy fácil de entender	,775	,491	,103
Me entregaron toda la información que solicité	,770	,413	,277
Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimiento	,718	,272	,404
En todo momento me sentí muy bien acogido	,703	,257	,522
Fue Muy fácil solicitar la información o acceder al servicio que requería de SERNAC	,252	,849	,310
Para solicitar información o un servicio en SERNAC, los pasos a seguir están muy claros	,438	,770	,233
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	,369	,385	,795

Método de extracción: Análisis de componentes principales.
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

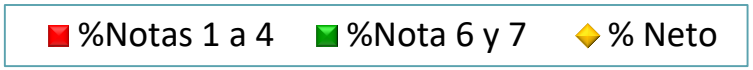
Los tiempos de respuesta se transforman en una dimensión en sí misma

MODELO EXPERIENCIA SERNAC



SATISFACCIÓN EXPERIENCIA

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que utilizó el servicio de SERNAC



		FACILIDAD			RESOLUTIVIDAD			AGRADO	
	Satisfacción General Última Experiencia	Fue Muy fácil solicitar la información que requería de SERNAC	Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	Para solicitar información los pasos a seguir están muy claros	Me entregaron todo lo que solicité	La información que me entregaron fue muy fácil de entender	La información que me entregaron fue muy útil	Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimiento	En todo momento me sentí muy bien acogido
BASE	3353	3353	3353	3353	3353	3353	3353	3353	3353
%Notas 1 a 4	-37%	-14%	-26%	-17%	-22%	-18%	-29%	-22%	-26%
%Nota 6 y 7	49%	71%	55%	67%	64%	67%	57%	65%	60%
% Neto	12%	57%	29%	50%	42%	49%	27%	43%	34%

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que utilizó el servicio de SERNAC

		TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS			SERVICIO	
			SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIOS	BASE	3353	560	2793	302	299	898	3008	345
	Nota 6 y 7	48,6%	14,2%	55,5%	11,1%	27,5%	68,4%	48,6%	48,4%
	Nota 1 a 4	36,6%	73,0%	29,2%	77,5%	51,2%	17,2%	36,6%	32,3%
Fue Muy fácil solicitar la información o acceder al servicio que requería de SERNAC	Nota 6 y 7	70,5%	44,9%	75,7%	31,3%	60,1%	89,6%	70,6%	61,6%
	Nota 1 a 4	14,0%	34,4%	9,9%	49,0%	11,5%	2,0%	14,1%	10,8%
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	Nota 6 y 7	55,2%	18,9%	62,6%	16,9%	37,9%	73,8%	55,3%	47,0%
	Nota 1 a 4	26,1%	58,9%	19,5%	68,5%	29,1%	10,1%	26,1%	30,0%
Para solicitar información o un servicio en SERNAC, los pasos a seguir están muy claros	Nota 6 y 7	66,5%	34,0%	73,2%	22,1%	50,2%	88,1%	66,6%	65,4%
	Nota 1 a 4	16,6%	42,8%	11,3%	55,0%	15,9%	2,4%	16,6%	13,8%
Me entregaron toda la información que solicité	Nota 6 y 7	63,8%	29,7%	70,8%	21,0%	46,0%	86,6%	63,8%	65,6%
	Nota 1 a 4	21,7%	54,2%	15,1%	62,0%	25,4%	5,2%	21,8%	18,3%
La información que me entregaron fue muy fácil de entender	Nota 6 y 7	67,3%	34,1%	74,0%	25,9%	57,3%	87,6%	67,2%	73,1%
	Nota 1 a 4	18,3%	46,8%	12,5%	56,7%	17,0%	4,0%	18,4%	14,3%
La información que me entregaron fue muy útil	Nota 6 y 7	56,7%	19,8%	64,3%	13,9%	32,7%	80,7%	56,7%	58,7%
	Nota 1 a 4	29,3%	65,4%	21,9%	74,6%	40,8%	9,1%	29,4%	24,3%
Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimiento	Nota 6 y 7	64,8%	30,7%	71,7%	21,1%	50,3%	84,6%	64,7%	69,3%
	Nota 1 a 4	21,6%	52,2%	15,4%	60,9%	23,8%	7,5%	21,7%	15,3%
En todo momento me sentí muy bien acogido	Nota 6 y 7	59,6%	23,3%	67,0%	13,9%	37,2%	82,7%	59,7%	56,4%
	Nota 1 a 4	26,1%	63,1%	18,6%	75,8%	29,0%	7,3%	26,2%	23,5%

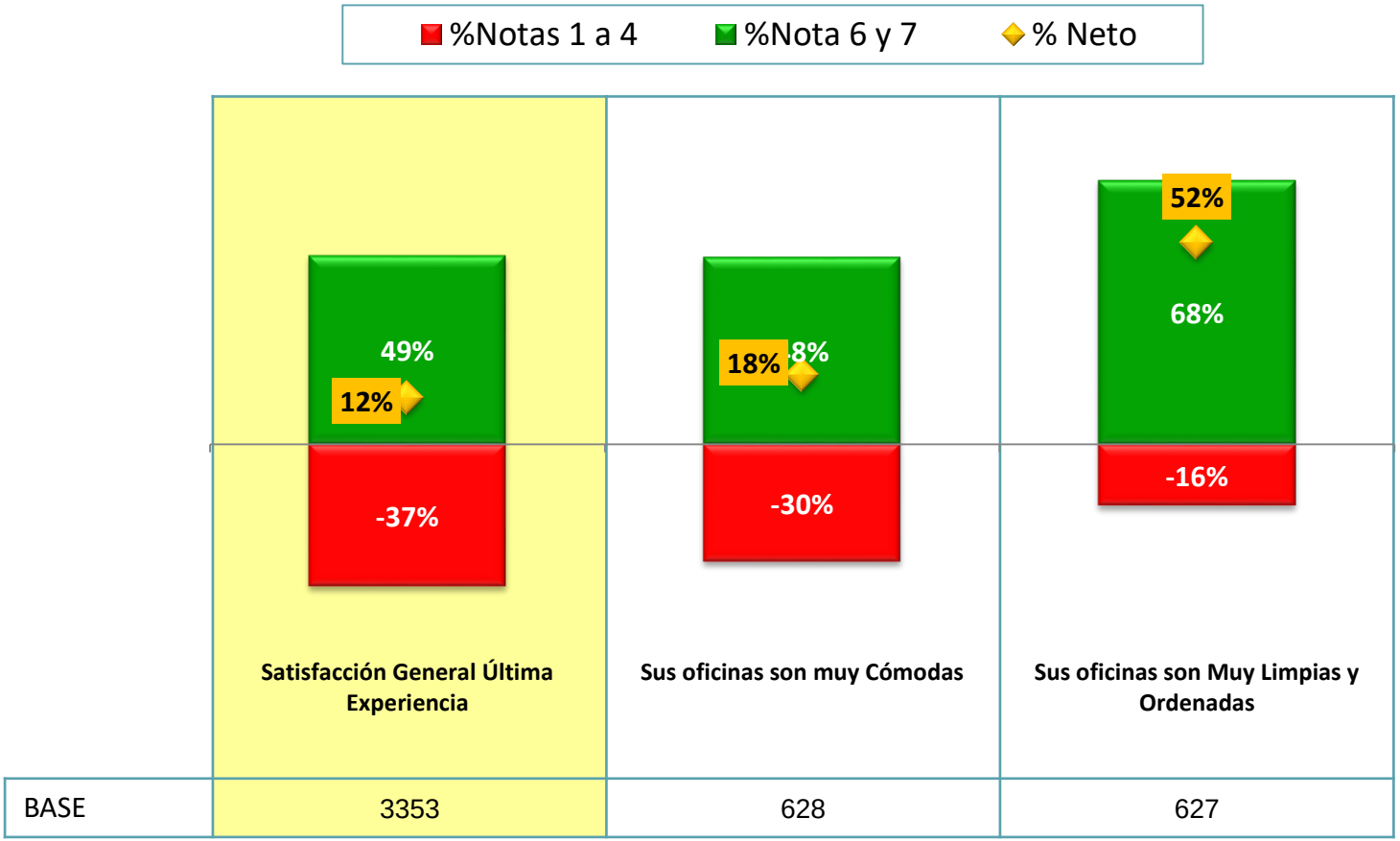
SATISFACCIÓN EXPERIENCIA

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que utilizó el servicio de SERNAC

		TOTAL	EDAD			GÉNERO		GSE				REGIÓN	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	R.M.	Regiones
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIOS	BASE	3353	1600	1399	354	1802	1551	836	1388	755	374	2123	1230
	Nota 6 y 7	48,6%	49,1%	47,0%	50,9%	47,0%	50,2%	42,8%	49,6%	50,1%	54,0%	48,8%	48,1%
	Nota 1 a 4	36,6%	34,9%	38,6%	35,4%	36,4%	36,8%	42,0%	36,1%	34,5%	31,1%	36,0%	37,6%
Fue Muy fácil solicitar la información o acceder al servicio que requería de SERNAC	Nota 6 y 7	70,5%	71,9%	69,9%	69,1%	67,9%	73,4%	67,7%	71,8%	72,9%	67,2%	70,4%	70,6%
	Nota 1 a 4	14,0%	12,4%	14,2%	16,6%	15,6%	12,3%	17,6%	11,8%	14,1%	14,0%	13,7%	14,6%
Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	Nota 6 y 7	55,2%	53,3%	55,5%	58,0%	53,1%	57,6%	52,1%	55,2%	56,5%	58,9%	55,1%	55,4%
	Nota 1 a 4	26,1%	26,6%	25,3%	27,0%	27,9%	24,2%	27,6%	25,5%	25,6%	26,2%	25,7%	26,9%
Para solicitar información o un servicio en SERNAC, los pasos a seguir están muy claros	Nota 6 y 7	66,5%	66,2%	66,7%	66,9%	63,8%	69,6%	61,2%	67,1%	71,2%	66,7%	66,4%	66,8%
	Nota 1 a 4	16,6%	15,9%	16,6%	17,9%	17,7%	15,3%	19,1%	16,0%	14,9%	16,8%	16,3%	17,1%
Me entregaron toda la información que solicité	Nota 6 y 7	63,8%	65,4%	62,9%	62,9%	62,0%	65,9%	58,6%	64,5%	67,1%	66,0%	63,6%	64,3%
	Nota 1 a 4	21,7%	21,3%	21,7%	22,6%	22,3%	21,1%	25,1%	21,1%	19,3%	21,6%	21,3%	22,5%
La información que me entregaron fue muy fácil de entender	Nota 6 y 7	67,3%	69,4%	65,4%	67,3%	65,8%	68,9%	64,2%	67,9%	68,9%	68,2%	67,3%	67,2%
	Nota 1 a 4	18,3%	17,3%	18,8%	19,1%	19,1%	17,4%	20,1%	17,2%	17,9%	19,1%	17,6%	19,7%
La información que me entregaron fue muy útil	Nota 6 y 7	56,7%	58,5%	55,3%	56,7%	54,4%	59,3%	48,7%	58,2%	61,2%	59,9%	56,5%	57,2%
	Nota 1 a 4	29,3%	27,0%	30,1%	31,8%	31,0%	27,4%	36,6%	28,3%	26,1%	23,5%	29,4%	29,1%
Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimiento	Nota 6 y 7	64,8%	64,3%	64,2%	66,8%	63,4%	66,3%	59,8%	65,9%	66,9%	66,8%	64,7%	64,8%
	Nota 1 a 4	21,6%	21,7%	21,4%	21,6%	22,0%	21,1%	26,2%	21,3%	18,7%	18,6%	21,4%	21,9%
En todo momento me sentí muy bien acogido	Nota 6 y 7	59,6%	58,2%	58,4%	64,7%	57,6%	61,8%	54,3%	58,4%	64,1%	66,3%	58,6%	61,6%
	Nota 1 a 4	26,1%	26,1%	26,8%	24,7%	28,4%	23,6%	31,9%	25,2%	23,6%	22,3%	25,5%	27,3%

SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA EN LA EXPERIENCIA DE SERVICIO

SÓLO PARA QUIENES HICIERON USO DEL CANAL SUCURSAL U OFICINAS Pensando en su visita a la Sucursal/Oficina de SERNAC ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



BASE	3353	628	627

SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA EN LA EXPERIENCIA DE SERVICIO

SÓLO PARA QUIENES HICIERON USO DEL CANAL SUCURSAL U OFICINAS Pensando en su visita a la Sucursal/Oficina de SERNAC ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

		TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS			SERVICIO	
			SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIOS	BASE	3353	560	2793	302	299	898	3008	345
	Nota 6 y 7	48,6%	14,2%	55,5%	11,1%	27,5%	68,4%	48,6%	48,4%
	Nota 1 a 4	36,6%	73,0%	29,2%	77,5%	51,2%	17,2%	36,6%	32,3%
Sus oficinas son muy Cómodas	BASE	628	132	496	57	54	177	564	64
	Nota 6 y 7	48,2%	30,9%	52,3%	16,3%	42,8%	67,4%	48,2%	44,5%
	Nota 1 a 4	30,3%	56,1%	24,3%	69,6%	24,8%	12,5%	30,4%	29,4%
Sus oficinas son Muy Limpias y Ordenadas	BASE	627	132	495	57	54	177	564	63
	Nota 6 y 7	67,8%	45,3%	73,1%	32,2%	60,9%	85,9%	67,9%	64,2%
	Nota 1 a 4	15,9%	32,7%	11,9%	50,4%	6,2%	3,8%	15,8%	19,5%

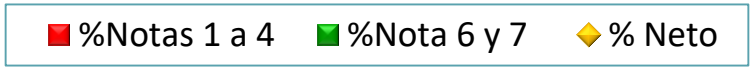
SATISFACCIÓN INFRAESTRUCTURA EN LA EXPERIENCIA DE SERVICIO

SÓLO PARA QUIENES HICIERON USO DEL CANAL SUCURSAL U OFICINAS Pensando en su visita a la Sucursal/Oficina de SERNAC ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

		TOTAL	EDAD			GÉNERO		GSE				REGIÓN	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	R.M.	Regiones
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIOS	BASE	3353	1600	1399	354	1802	1551	836	1388	755	374	2123	1230
	Nota 6 y 7	48,6%	49,1%	47,0%	50,9%	47,0%	50,2%	42,8%	49,6%	50,1%	54,0%	48,8%	48,1%
	Nota 1 a 4	36,6%	34,9%	38,6%	35,4%	36,4%	36,8%	42,0%	36,1%	34,5%	31,1%	36,0%	37,6%
Sus oficinas son muy Cómodas	BASE	628	207	291	130	327	301	86	219	179	144	286	342
	Nota 6 y 7	48,2%	39,8%	46,2%	56,1%	42,2%	55,0%	31,9%	42,1%	48,2%	64,6%	53,9%	42,9%
	Nota 1 a 4	30,3%	34,8%	32,7%	24,6%	33,4%	26,8%	41,1%	34,0%	28,4%	22,1%	24,4%	35,7%
Sus oficinas son Muy Limpias y Ordenadas	BASE	627	206	291	130	326	301	86	219	178	144	286	341
	Nota 6 y 7	67,8%	59,1%	65,6%	76,3%	64,9%	71,1%	53,0%	63,5%	70,2%	78,5%	69,7%	66,1%
	Nota 1 a 4	15,9%	22,4%	16,6%	10,7%	17,7%	13,9%	26,7%	15,3%	16,0%	10,8%	15,2%	16,5%

ATRIBUTOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una Institución?



	Que da mucha Confianza	Que es Muy Transparente	Que siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Que es Muy Moderna
	28% 56% -28%	32% 57% -25%	26% 54% -28%	30% 55% -25%
BASE	3353	3353	3353	3353

ATRIBUTOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una Institución?

		TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS			SERVICIO	
			SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
	BASE	3353	560	2793	302	299	898	3008	345
Que da mucha Confianza	Nota 6 y 7	56,2%	21,3%	63,3%	12,1%	32,6%	80,8%	56,3%	50,5%
	Nota 1 a 4	28,4%	61,6%	21,7%	73,6%	39,0%	7,9%	28,5%	27,5%
Que es Muy Transparente	Nota 6 y 7	57,3%	22,6%	64,4%	14,1%	36,0%	81,2%	57,4%	51,1%
	Nota 1 a 4	25,4%	58,1%	18,7%	71,1%	31,2%	5,1%	25,4%	24,3%
Que siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Nota 6 y 7	56,4%	17,9%	64,3%	9,6%	32,4%	82,3%	56,5%	49,6%
	Nota 1 a 4	28,0%	67,5%	20,0%	77,9%	33,4%	7,0%	28,0%	28,2%
Que es Muy Moderna	Nota 6 y 7	54,8%	23,8%	61,1%	10,1%	34,0%	79,5%	54,9%	50,7%
	Nota 1 a 4	24,6%	56,2%	18,2%	74,3%	28,4%	4,5%	24,6%	24,8%

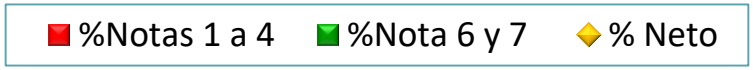
ATRIBUTOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL

¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una Institución?

		TOTAL	EDAD			GÉNERO		GSE				REGIÓN	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	R.M.	Regiones
	BASE	3353	1600	1399	354	1802	1551	836	1388	755	374	2123	1230
Que da mucha Confianza	Nota 6 y 7	56,2%	54,2%	56,3%	59,6%	53,1%	59,6%	51,2%	55,6%	60,2%	60,9%	56,0%	56,6%
	Nota 1 a 4	28,4%	28,1%	28,1%	29,8%	31,3%	25,2%	33,9%	27,8%	24,3%	27,2%	27,5%	30,3%
Que es Muy Transparente	Nota 6 y 7	57,3%	55,9%	56,8%	61,1%	56,4%	58,4%	53,9%	57,6%	59,6%	59,3%	57,0%	57,9%
	Nota 1 a 4	25,4%	24,5%	26,2%	25,3%	26,6%	24,0%	29,8%	24,4%	22,8%	24,2%	24,7%	26,5%
Que siempre se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios	Nota 6 y 7	56,4%	56,0%	55,5%	59,1%	54,0%	59,2%	50,9%	57,3%	59,2%	59,6%	56,3%	56,6%
	Nota 1 a 4	28,0%	27,7%	28,1%	28,4%	29,6%	26,3%	33,8%	26,0%	26,6%	25,8%	27,1%	29,8%
Que es Muy Moderna	Nota 6 y 7	54,8%	52,3%	55,3%	58,4%	52,0%	58,0%	48,2%	54,6%	60,0%	59,3%	54,4%	55,7%
	Nota 1 a 4	24,6%	25,9%	23,5%	24,8%	26,1%	23,0%	29,6%	24,0%	23,1%	19,6%	23,7%	26,4%

HABILITACIÓN

Respecto a la INFORMACIÓN que usted recibe de SERNAC (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con…?



	Me sirve para conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de SERNAC más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en SERNAC	Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los trámites y/o servicios
BASE	1499	1499	1499	1499

HABILITACIÓN

Respecto a la INFORMACIÓN que usted recibe de SERNAC (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con…?

		TOTAL	PROBLEMAS		HABILITADOS			SERVICIO	
			SI	NO	No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
Me sirve para conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	BASE	1499	248	1251	302	299	898	1346	153
	Nota 6 y 7	55,4%	21,2%	62,3%	2,2%	9,2%	87,3%	55,3%	58,1%
	Nota 1 a 4	22,7%	55,0%	16,1%	89,4%	23,5%	0,8%	22,7%	17,0%
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de SERNAC más fácilmente	Nota 6 y 7	61,1%	25,6%	68,3%	1,3%	20,4%	93,4%	61,1%	61,4%
	Nota 1 a 4	20,5%	48,6%	14,8%	87,3%	16,0%	0,3%	20,5%	18,5%
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en SERNAC	Nota 6 y 7	60,4%	26,9%	67,2%	1,3%	16,0%	93,7%	60,5%	58,0%
	Nota 1 a 4	21,1%	45,8%	16,1%	89,1%	15,9%	0,7%	21,2%	14,7%
Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los trámites y/o servicios	Nota 6 y 7	57,6%	24,9%	64,2%	2,1%	18,3%	88,1%	57,7%	50,0%
	Nota 1 a 4	25,1%	55,1%	19,0%	90,3%	30,2%	2,4%	25,1%	25,4%

HABILITACIÓN

Respecto a la INFORMACIÓN que usted recibe de SERNAC (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con…?

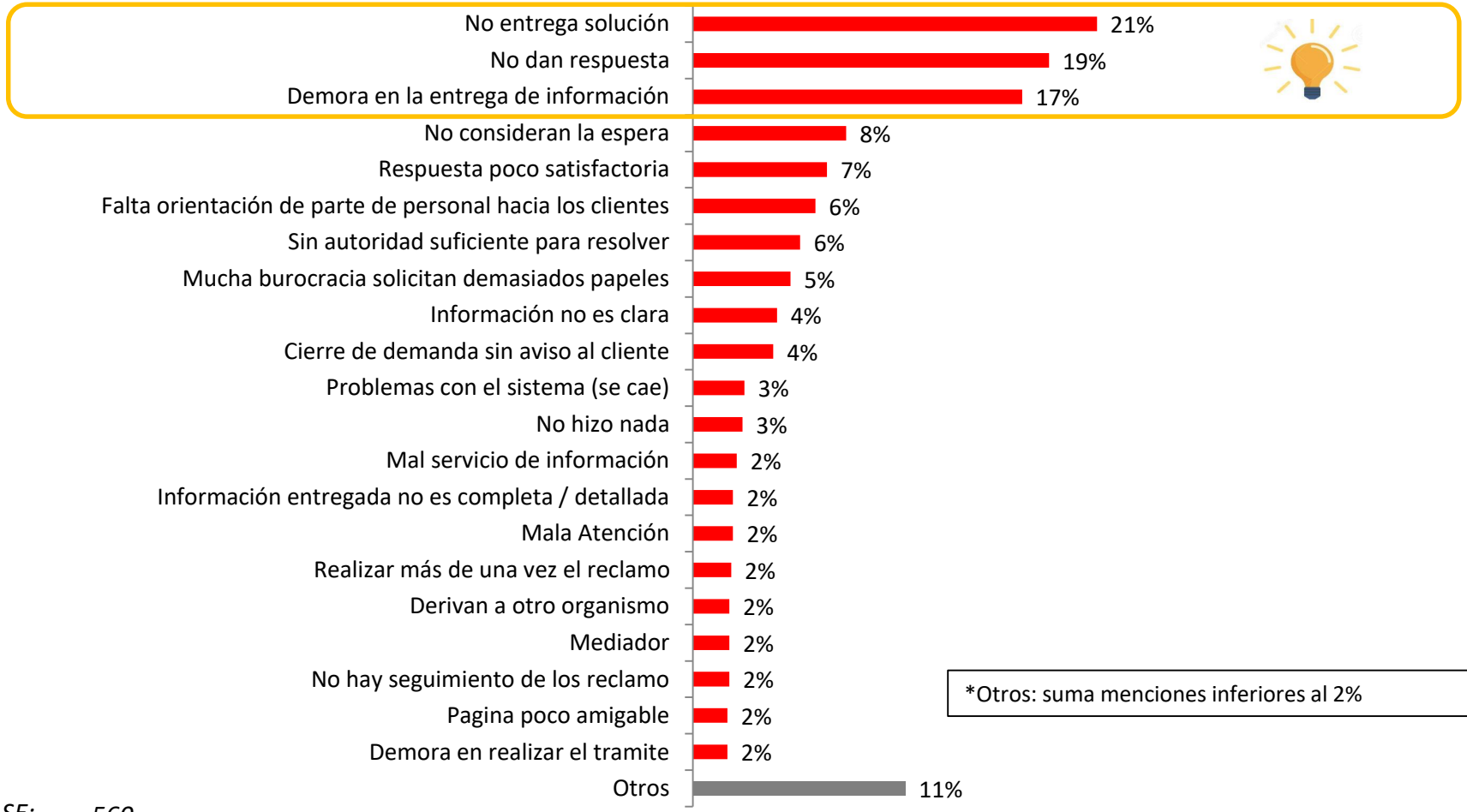
		TOTAL	EDAD			GÉNERO		GSE				REGIÓN	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	R.M.	Regiones
Me sirve para conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas	BASE	1499	717	614	168	794	705	357	624	359	159	973	526
	Nota 6 y 7	55,4%	54,0%	55,2%	58,2%	53,4%	57,6%	42,6%	56,8%	63,0%	60,9%	56,2%	53,6%
	Nota 1 a 4	22,7%	22,6%	24,2%	19,8%	22,1%	23,3%	29,6%	21,8%	18,2%	20,6%	22,2%	23,7%
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de SERNAC más fácilmente	Nota 6 y 7	61,1%	59,7%	59,6%	66,5%	58,4%	64,2%	48,5%	61,5%	70,3%	66,7%	61,7%	60,1%
	Nota 1 a 4	20,5%	19,8%	21,1%	20,6%	21,8%	19,1%	29,8%	19,9%	14,6%	15,8%	20,0%	21,5%
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en SERNAC	Nota 6 y 7	60,4%	58,3%	60,9%	63,2%	57,2%	64,0%	48,2%	63,3%	67,7%	60,3%	60,4%	60,5%
	Nota 1 a 4	21,1%	21,4%	22,2%	18,6%	22,3%	19,7%	29,3%	20,3%	15,9%	18,0%	20,3%	22,8%
Me sirve para saber si hay un costo o precio a pagar por los trámites y/o servicios	Nota 6 y 7	57,6%	53,1%	57,5%	65,7%	55,1%	60,4%	48,7%	58,3%	63,7%	60,5%	57,9%	57,0%
	Nota 1 a 4	25,1%	28,3%	24,6%	20,6%	26,1%	23,9%	32,5%	23,0%	21,9%	24,1%	25,0%	25,2%

PROBLEMAS

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SERNAC hasta que respondieron a su requerimiento?

¿Qué problema tuvo?

TUVO UN PROBLEMA	17%



*Otros: suma menciones inferiores al 2%

BASE: *560*

PROBLEMAS

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SERNAC hasta que respondieron a su requerimiento?
¿Qué problema tuvo?

	TOTAL	HABILITADOS			SERVICIO	
		No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
BASE	**560**	115	68	65	502	58
SI TUVO UN PROBLEMA	**16,9%**	**41,4%**	**23,3%**	**6,8%**	**16,9%**	**16,7%**
No entrega solución	**21,1%**	27,7%	13,8%	17,6%	21,0%	27,9%
No dan respuesta	**18,6%**	15,4%	23,7%	20,5%	18,7%	12,0%
Demora en la entrega de información	**17,2%**	14,1%	22,7%	22,1%	16,8%	42,7%
No consideran la espera	**8,0%**	11,1%	9,2%	4,8%	8,1%	1,9%
Respuesta poco satisfactoria	**7,0%**	8,5%	3,1%	9,6%	7,1%	1,9%
Falta orientación de parte de personal hacia los clientes	**6,4%**	5,6%	7,4%	4,8%	6,5%	1,9%
Sin autoridad suficiente para resolver	**5,6%**	5,0%	4,4%	9,6%	5,6%	5,0%
Mucha burocracia solicitan demasiados papeles	**5,1%**	3,2%	9,1%	7,2%	5,2%	1,0%
Información no es clara	**4,4%**	10,5%	2,9%	0,1%	4,4%	1,0%
Cierre de demanda sin aviso al cliente	**4,2%**	4,3%	6,2%	3,3%	4,3%	3,1%
Problemas con el sistema (se cae)	**2,7%**	2,6%	1,7%	6,5%	2,7%	1,9%
No hizo nada	**2,6%**	3,4%	3,2%		2,6%	1,9%
Mal servicio de información	**2,3%**	2,4%	1,3%	3,1%	2,3%	
Información entregada no es completa / detallada	**2,1%**	1,7%	0,5%	1,7%	2,1%	4,8%
Mala Atención	**2,1%**	2,6%	2,8%	1,4%	2,1%	2,9%
Realizar más de una vez el reclamo	**2,0%**		4,8%	1,9%	1,9%	4,0%
Derivan a otro organismo	**1,9%**	1,6%	4,4%	5,0%	2,0%	
Mediador	**1,9%**	3,2%	1,3%		1,9%	1,0%
No hay seguimiento de los reclamo	**1,9%**	2,3%		2,1%	1,8%	7,1%
Pagina poco amigable	**1,8%**	1,6%		3,1%	1,8%	
Demora en realizar el tramite	**1,8%**	2,4%	1,7%	1,7%	1,8%	3,9%
Otros	**11,1%**	11,3%	3,0%	7,7%	11,3%	10,8%

PROBLEMAS

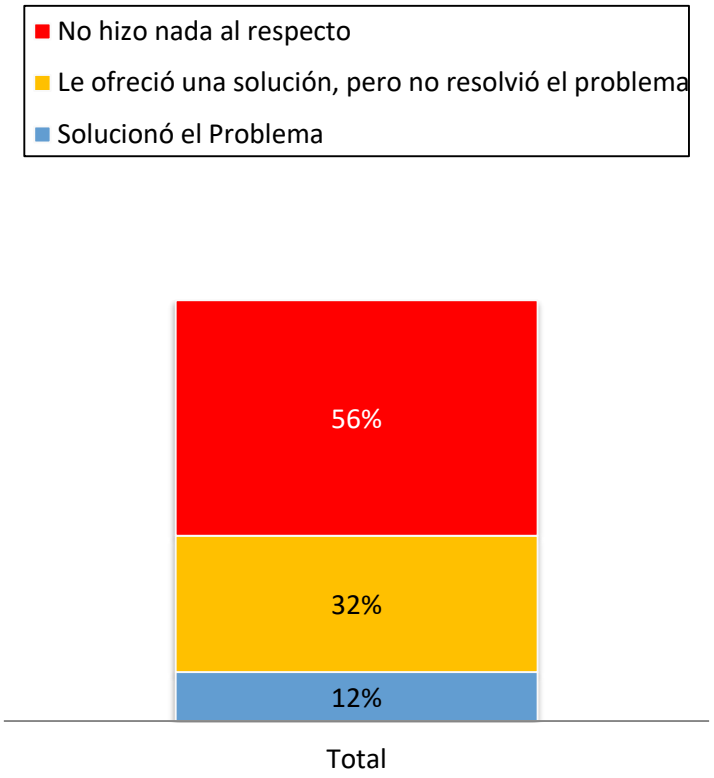
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SERNAC hasta que respondieron a su requerimiento?

¿Qué problema tuvo?

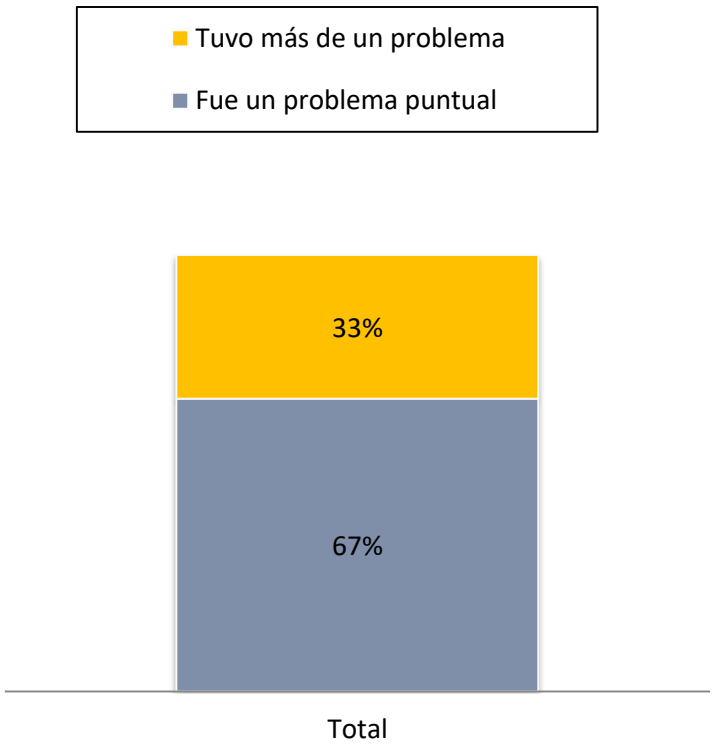
	TOTAL	EDAD			GÉNERO		GSE				REGIÓN	
		18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	R.M.	Regiones
BASE	**560**	245	253	62	287	273	154	219	130	57	331	229
SI TUVO UN PROBLEMA	**16,9%**	**15,1%**	**18,1%**	**17,7%**	**16,1%**	**17,8%**	**18,2%**	**15,8%**	**17,4%**	**16,9%**	**15,8%**	**18,9%**
No entrega solución	**21,1%**	23,1%	17,8%	24,8%	19,0%	23,2%	19,8%	22,2%	20,3%	22,1%	20,9%	21,5%
No dan respuesta	**18,6%**	19,8%	19,2%	15,6%	17,9%	19,4%	15,7%	18,7%	22,4%	17,4%	20,3%	16,0%
Demora en la entrega de información	**17,2%**	21,6%	18,5%	7,5%	15,4%	18,9%	14,2%	22,0%	12,6%	17,4%	17,4%	16,7%
No consideran la espera	**8,0%**	6,3%	9,1%	8,7%	9,1%	7,0%	12,5%	5,6%	8,1%	5,7%	8,0%	8,2%
Respuesta poco satisfactoria	**7,0%**	4,9%	7,0%	10,4%	5,3%	8,7%	3,3%	8,0%	9,2%	7,7%	6,4%	8,0%
Falta orientación de parte de personal hacia los clientes	**6,4%**	5,8%	8,2%	3,5%	5,1%	7,7%	4,1%	6,5%	9,8%	4,6%	6,4%	6,4%
Sin autoridad suficiente para resolver	**5,6%**	4,4%	6,7%	5,2%	8,7%	2,5%	6,2%	8,2%	3,6%		5,9%	5,2%
Mucha burocracia solicitan demasiados papeles	**5,1%**	5,8%	4,5%	5,2%	6,1%	4,1%	4,1%	6,8%	2,9%	6,2%	3,9%	6,9%
Información no es clara	**4,4%**	5,3%	4,9%	1,7%	3,8%	5,0%	4,7%	3,6%	6,0%	2,9%	3,4%	5,9%
Cierre de demanda sin aviso al cliente	**4,2%**	1,4%	5,1%	6,9%	3,0%	5,5%	4,8%	3,0%	4,6%	6,2%	3,7%	5,1%
Problemas con el sistema (se cae)	**2,7%**	2,5%	2,5%	3,5%	2,2%	3,2%	0,6%	4,8%	2,9%		3,2%	1,8%
No hizo nada	**2,6%**	1,0%	1,6%	6,9%	3,3%	1,8%	4,1%	1,5%	3,9%		0,9%	5,2%
Mal servicio de información	**2,3%**	2,9%	2,9%		2,5%	2,0%	4,5%	0,9%	2,3%	1,5%	2,6%	1,8%
Información entregada no es completa / detallada	**2,1%**	2,9%	2,5%	0,3%	2,6%	1,7%	1,5%	3,3%	1,4%	1,5%	2,2%	2,1%
Mala Atención	**2,1%**	2,5%	2,1%	1,7%	2,5%	1,7%	2,3%	1,4%	1,4%	5,7%	2,6%	1,4%
Realizar más de una vez el reclamo	**2,0%**	2,4%	1,8%	1,7%	1,5%	2,4%	2,0%	1,4%	1,5%	4,6%	0,6%	4,1%
Derivan a otro organismo	**1,9%**	1,9%	2,1%	1,7%	1,7%	2,1%	2,0%	2,5%	2,0%		2,6%	0,9%
Mediador	**1,9%**	3,4%	0,8%	1,7%	2,4%	1,3%	5,3%	0,8%	0,7%		1,3%	2,7%
No hay seguimiento de los reclamo	**1,9%**	2,0%	2,7%		2,3%	1,4%	2,8%	1,1%	1,6%	2,9%	2,1%	1,5%
Pagina poco amigable	**1,8%**	1,4%	2,1%	1,7%	2,2%	1,4%	2,7%	1,8%	1,6%		1,8%	1,8%
Demora en realizar el tramite	**1,8%**	1,6%	2,1%	1,7%	1,5%	2,2%	2,7%	2,5%	0,8%		1,6%	2,2%
Otros	**11,1%**	10,9%	9,5%	14,1%	11,0%	10,8%	9,5%	10,6%	9,4%	18,2%	9,9%	12,6%

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

¿Qué hizo el SERNAC para resolver su problema?



¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con SERNAC hasta que respondieron a su requerimiento?



BASE: *560*

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

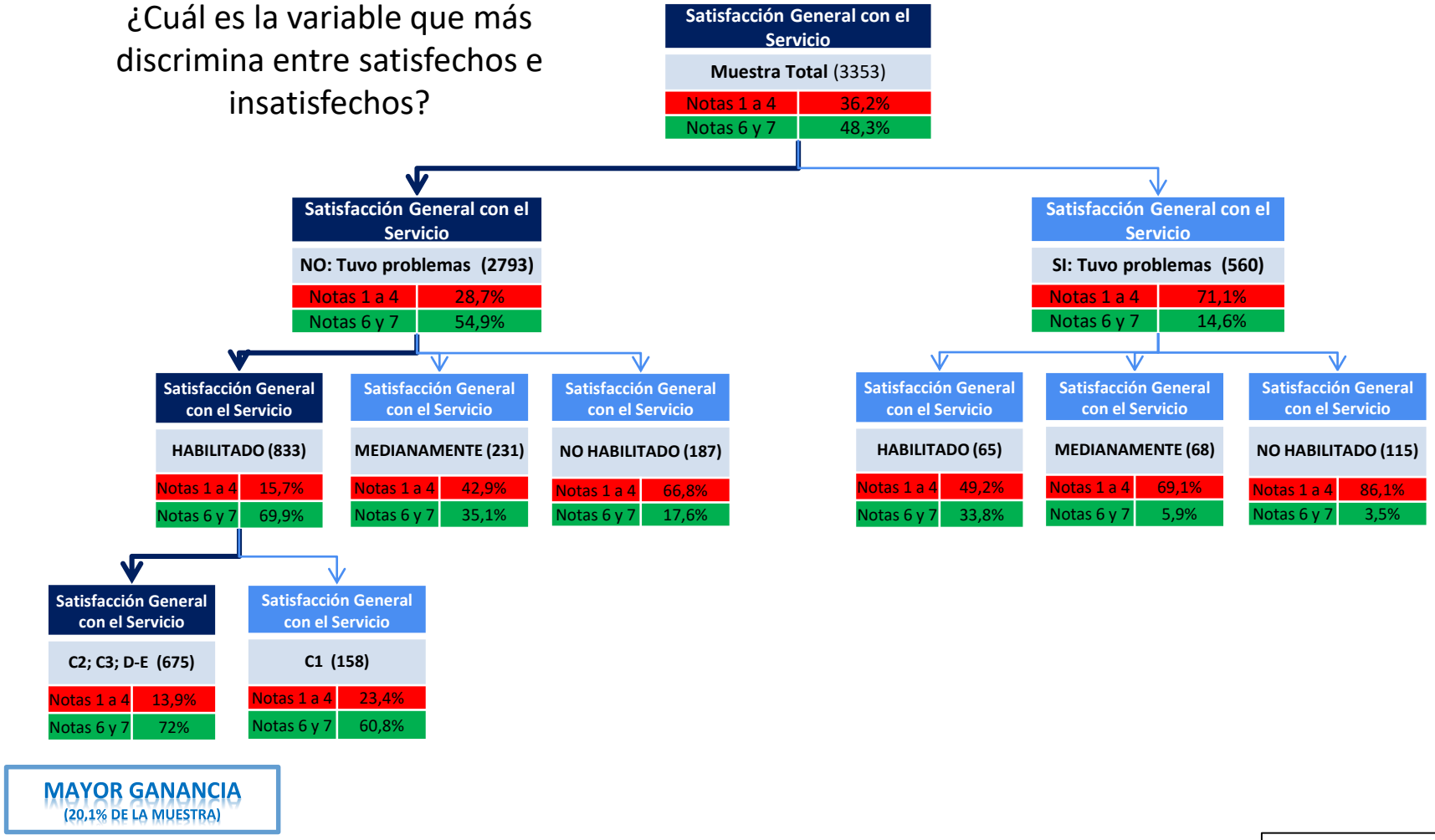
		TOTAL	HABILITADOS			SERVICIO	
			No Habilitados	Medianamente	Habilitados	Reclamos en General	Mediaciones Colectivas
¿Qué hizo SERNAC para resolver su problema?	BASE	560	115	68	65	502	58
	No hizo nada al respecto	**56,0%**	72,1%	60,0%	28,5%	56,2%	43,5%
	Le ofreció una solución, pero no resolvió el problema	**32,4%**	25,5%	33,7%	36,8%	32,4%	31,8%
	Solucionó el Problema	**11,6%**	2,4%	6,3%	34,7%	11,4%	24,6%
Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con el SERNAC hasta que respondieron a su requerimiento?	Tuvo más de un problema	**67,1%**	58,1%	78,8%	83,4%	66,8%	86,2%
	Fue un problema puntual	**32,9%**	41,9%	21,2%	16,6%	33,2%	13,8%

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

		TOTAL	EDAD			GÉNERO		GSE				REGIÓN	
			18 a 34 años	35 a 54 años	55 y más años	Masculino	Femenino	C1	C2	C3	D+E	R.M.	Regiones
¿Qué hizo SERNAC para resolver su problema?	BASE	560	245	253	62	287	273	154	219	130	57	331	229
	No hizo nada al respecto	**56,0%**	52,6%	55,9%	61,4%	55,4%	56,5%	58,9%	47,2%	63,2%	63,0%	55,9%	56,0%
	Le ofreció una solución, pero no resolvió el problema	**32,4%**	35,1%	31,0%	31,1%	33,2%	31,7%	35,6%	35,8%	28,0%	23,6%	31,0%	34,6%
	Solucionó el Problema	**11,6%**	12,3%	13,1%	7,5%	11,4%	11,8%	5,5%	17,1%	8,8%	13,4%	13,1%	9,4%
Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con el SERNAC hasta que respondieron a su requerimiento?	Tuvo más de un problema	**67,1%**	68,5%	66,9%	65,4%	58,3%	76,1%	59,5%	68,6%	69,6%	74,4%	67,6%	66,4%
	Fue un problema puntual	**32,9%**	31,5%	33,1%	34,6%	41,7%	23,9%	40,5%	31,4%	30,4%	25,6%	32,4%	33,6%

QUE VARIABLES DISCRIMINAN LA SATISFACCIÓN EN SERNAC

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



MAYOR GANANCIA
(20,1% DE LA MUESTRA)

*DATOS NO PONDERADOS

RECOMENDACIONES PARA SERNAC

La principal recomendación apunta a posicionar a SERNAC más como un “MEDIADOR”, que como un “FISCALIZADOR” con potestad para sancionar el incumplimiento de los derechos de los consumidores.

El manejo de las expectativas de los usuarios es fundamental, por ello es relevante que al inicio del “viaje” del usuario se deje establecido que SERNAC no es quien resuelve. Especial énfasis se debe hacer en el segmento de Jóvenes de 18 a 34 años y en el GSE C1-C2. Estos segmentos deben ser habilitados.

Con la mejora de los procesos internos y la incorporación de tecnología, uno de los principales atributos del servicio que se verá positivamente impactado, debieran ser los Tiempos de Respuesta. En el intertanto, es importante también transparentar a los usuarios los tiempos efectivos de respuesta que actualmente presenta la institución.

ANEXOS

III. MODELO DE MEDICIÓN

Fuente: Consultoría para la Mejora de la gestión y Transparencia de los Servicios al Ciudadano.
Máximo Aguilera

El Modelo de Experiencia

- Para medir la experiencia de los usuarios de los servicios evaluados, se definió trabajar con el Modelo de Experiencia de Forrester Research y Temking Group. Esta definición se hizo a partir de la consultoría para la Mejora de la gestión y Transparencia de los Servicios al Ciudadano, consultoría realizada por el experto Máximo Aguilera.
- En el informe de la consultoría se señala que

"La experiencia de los clientes se desarrolla en tres niveles los cuales se pueden medir

a. **Interacciones en canales de atención**
b. **Viajes del cliente**, es decir un conjunto de interacciones por uno o más canales, que buscan resolver un propósito para el cliente. Ej.: abrir una tarjeta de crédito, solicitar un nuevo decodificador digital para el triple pack, Solicitar un certificado de Nacimiento, Comprar un Bono etc.
c. **Relación o compañía**, es decir aquel vínculo que el cliente va generando con la empresa en el largo plazo. Esta relación tiene que ver con elementos que, incluyen la experiencia, pero que no se agotan en ella. Este conjunto de elementos se relacionan con lo que Praxis llama la propuesta de valor que una empresa desarrolla y despliega para sus clientes.

El Modelo de Experiencia

- A su vez, este modelo se basa en tres atributos que harían altamente satisfactoria y significativa una experiencia para los clientes

  a. Elementos de carácter operacional:

  Efectividad o resolutividad: ¿Hasta qué punto logró lo que necesitaba?

  Simplicidad o Facilidad: ¿cuán fácil fue su interacción?

  b. Elemento que recoge la emocionalidad de la experiencia:

  Agrado: ¿Qué tan agradable fue su experiencia?

- En atención a esta definición, la encuesta Línea Base de Satisfacción definió como grupo objetivo, todos aquellos usuarios que hayan cumplido el propósito del "viaje", que hayan vivido la experiencia usuaria con la institución de principio a fin. De esta forma es posible medir su satisfacción con la experiencia última con la institución. Aquellos usuarios que hayan tenido una "interacción" pero que no lograron su propósito quedan fuera del objeto de estudio. Esta decisión responde a que para conocer el nivel del servicio de una institución es condición que los usuarios hayan experimentado el servicio completo.

El Modelo Propuesta de Valor

A nivel nacional existe un modelo desarrollado por un grupo de profesionales (JJ Morales, E.Sierpe y C. Mundi) que se ha mostrado como efectivo a la hora de entender las expectativas y percepciones de los clientes en una serie de industrias (salud, pensiones, telecomunicaciones, bancos, etc.).

El modelo busca ser integral, por lo tanto, considera **la propuesta de valor que toda empresa pone a disposición de sus clientes como un continente que está compuesto por distintos territorios**.

El modelo de una u otra forma se alimenta con los aportes de: la Ecuación de valor (Service Interest Group Harvard University), Jerarquía de valor (Woodruf y Gardial), Golden Circle (Simon Sinek) y las propuestas desarrolladas por el equipo de Adimark Quality en los años 2000.

El Modelo Propuesta de Valor

Este modelo considera varios supuestos iniciales:

a. Existen elementos de la propuesta de valor que están “naturalmente” relacionados con la creación de valor para los clientes. Componentes relacionados con el uso/consumo del servicio medular o lo que podríamos llamar el “viaje del uso”:

> *Los clientes buscan un propósito o beneficio al comprar y consumir un servicio. Este propósito o beneficio puede estar en el ámbito de lo funcional/operativo o en aquel de los beneficios simbólicos o emocionales.*

b. Existen elementos que no constituyen “por definición” fuentes de valor para los clientes. Ellas, en la mayoría de los casos constituyen fuentes de costos explícitos o implícitos, monetarios o de transacción para los clientes.

> *Los precios que expresan el costo monetario que deben pagar los clientes por el servicio. La experiencia en canales de interacción distintos al uso del servicio, que constituyen costos de transacción para los clientes .Los riesgos o incertidumbres que el cliente enfrenta al dejar en manos del proveedor del servicio la solución de una necesidad .*

El Modelo Propuesta de Valor

Habilitación como Multiplicador de la Satisfacción

Los Multiplicadores de la satisfacción con la experiencia del servicio, están determinados por lo que se llama comunicación. Estos corresponden a los efectos de la comunicación de las empresas u organizaciones para que los clientes:

> *"Entiendan en qué consiste el servicio que están comprando o Comprendan cómo funciona y se usa este servicio o Sepan en qué consisten las tarifas/precios y cómo estas se aplican o Estén enterados de las actualizaciones y novedades que la empresa tiene para ellos."*

El supuesto inicial del modelo era que en la medida que las empresas fueran eficaces en estos esfuerzos de comunicación los clientes serían capaces de "conocer" y, por lo tanto, "valorar" lo que la empresa tiene y despliega para ellos.

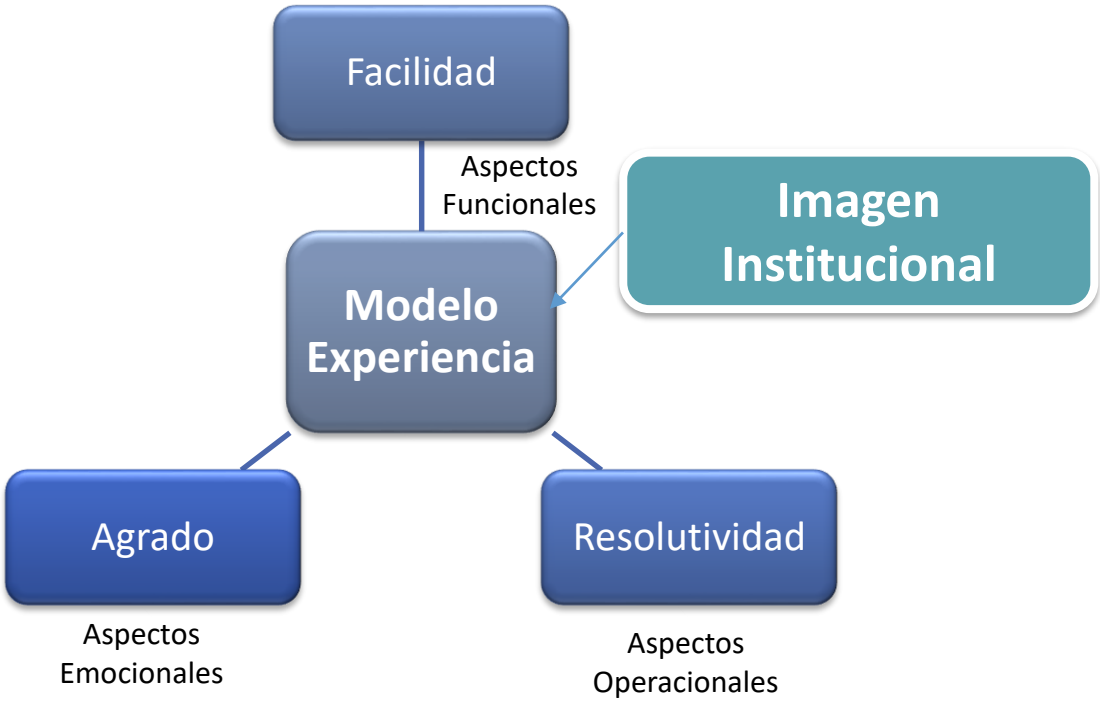
Este supuesto fue ampliamente validado al incluir estas preguntas en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes y mostrar su efecto en las percepciones de los clientes.

Clientes habilitados, es decir que saben lo que están comprando, que entienden y saben cómo usar los servicios, que saben qué pagan y por qué pagan lo que pagan y que están al día de lo nuevo que la empresa tiene para ellos, son clientes que están mucho más satisfechos, leales y que tienen menos problemas con la empresa.

METODOLOGÍA

Modelos Utilizados en el Estudio

Encuesta del **Viaje**
Experiencia Total de Servicio



Modelo Propuesta de Valor.
Habilitación como multiplicador

Identificar usuarios "Habilitados" o Conocedores de la Propuesta de Valor

¿CÓMO MEDIMOS LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO?:
IDENTIFICANDO LAS VARIABLES QUE EXPLICAN LA SATISFACCIÓN USUARIA

Escala de Medición y la Satisfacción como Variable Dependiente

- Como todo sistema de medición de la satisfacción de clientes, su objetivo principal es nutrir los planes de mejora continua que las instituciones públicas y privadas llevan a cabo para lograr los niveles de excelencia esperados en lo que a entrega de servicio al cliente se refiere.
- Para la evaluación de los niveles de satisfacción, el modelo parte de escalas semánticas o Numéricas, como lo es la escala de Notas de 1 a 7.
- Estas escalas pueden ser analizadas a posteriori como índices o como agrupación de puntuaciones positivas y negativas. Este es un análisis descriptivo, muy útil para visualizar la evaluación que hacen los clientes/usuarios de cada aspecto del servicio considerado en forma independiente.
- Ahora bien, la satisfacción general con un servicio es una función de un conjunto determinado de aspectos concretos del servicio. Por ello la estimación de la importancia o peso de los diferentes elementos involucrados en la satisfacción general es una etapa clave y una herramienta indispensable para la toma de decisiones en vista al mejoramiento o mantenimiento de la calidad de un servicio

Estimación De La Importancia De Los Atributos De Servicio

- Las técnicas estadísticas utilizadas para ello (la estimación de importancia de los atributos en la satisfacción general con el servicio) van desde el cálculo de correlaciones bivariadas hasta la combinación de técnicas multivariadas como el análisis de regresión múltiple y el análisis factorial.

¿Cómo controlamos la presencia de relaciones espurias en el modelo?

- La única forma de asegurarnos que las asociaciones que establecemos entre los procesos y atributos del servicio y la satisfacción general no sean espurias es que nuestras variables independientes no estén correlacionadas. Lamentablemente esto no siempre sucede (por no decir casi nunca). Una asociación es espuria cuando se identifican variables correlacionadas no asociadas a un esquema de causa y efecto.
- Una manera de atacar este problema de correlación no deseada entre variables es llevando a cabo, de manera previa al análisis de regresión, un análisis de factores exploratorio.
- Esta técnica permite conformar objetos abstractos o variables latentes que agrupan o representan a un conjunto de variables originales (en general variables manifiestas) que se encuentren correlacionadas

Estimación De La Importancia De Los Atributos De Servicio

Dos son las grandes ganancias de la aplicación del análisis de factores:

- Ortogonalidad de las variables latentes. La herramienta permite la definición de objetos abstractos que cumplan con el requisito de estar no correlacionados.
- Reducción de dimensionalidad. Esto significa la posibilidad de trabajar con un número relativamente manejable de objetos, abstractos, los cuales están articulados por las variables originales y que reflejan la mayor parte de su variabilidad.

El Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) como herramienta de análisis del Modelo.

- Los MEE nacieron de la necesidad de dotar de mayor flexibilidad a los modelos de regresión.
  - *"Son ecuaciones de regresión con supuestos menos restrictivos y análisis factoriales que permiten efectos directos e indirectos entre los factores. Habitualmente incluyen múltiples indicadores y variables latentes" Bollen (1989)*
- La diferencia entre el análisis de factores tradicional y el utilizado en el MEE (también conocido como *análisis de factores confirmatorio)* es que en el MEE se parte de la definición a *priori de* las variables latentes y de las relaciones que guardan con las variables manifiestas.

Estimación De La Importancia De Los Atributos De Servicio

- Mientras que el análisis factorial exploratorio agrupa a las variables originales más correlacionadas, el confirmatorio evalúa en qué medida un modelo teórico de agrupación de variables en factores se ajusta al modelo de máxima correlación intra y mínima correlación entre factores (ya que permite forzar la agrupación para obtener factores ortogonales).

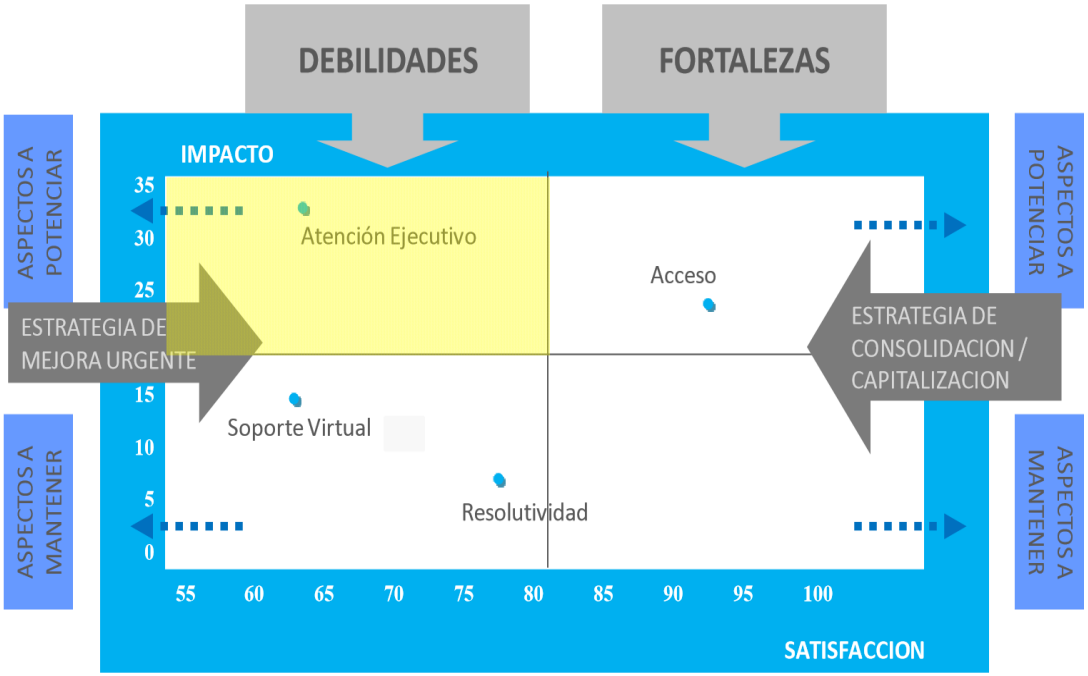
La identificación de los Drivers de Satisfacción e Insatisfacción.

- Una vez que contamos con los resultados del estudio es factible comenzar a hacer los análisis requeridos para identificar las variables relevantes y sus respectivos umbrales, es decir los aspectos que influyen en la satisfacción.
- A través de análisis estadísticos (Ecuaciones Estructurales) estaremos en condiciones de definir qué factores influyen en la satisfacción e insatisfacción:
  - Qué dimensiones son las de mayor impacto en la Satisfacción Global
  - Qué atributos son los de mayor impacto en cada Dimensión

Estimación De La Importancia De Los Atributos De Servicio

- A partir de este análisis y en conjunto con los niveles de satisfacción declarados por los usuarios, podremos generar una matriz de Fortalezas y Debilidades u Oportunidades de Mejoramiento:
  - **Fortalezas:** Dimensiones y/o Atributos de alta Satisfacción e Impacto
  - **Debilidades:** Dimensiones y/o Atributos de baja Satisfacción e Impacto

Matriz de Fortalezas y Debilidades en el servicio



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Gracias!