“Estudio de medición de seguimiento de satisfacción de los usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas”.

Resultados Medición Intermedia: SERNAC

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Programa de Modernización del Sector Público

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Jefe de Proyecto
Paulina Valenzuela

Enero, 2018

OBJETIVO GENERAL

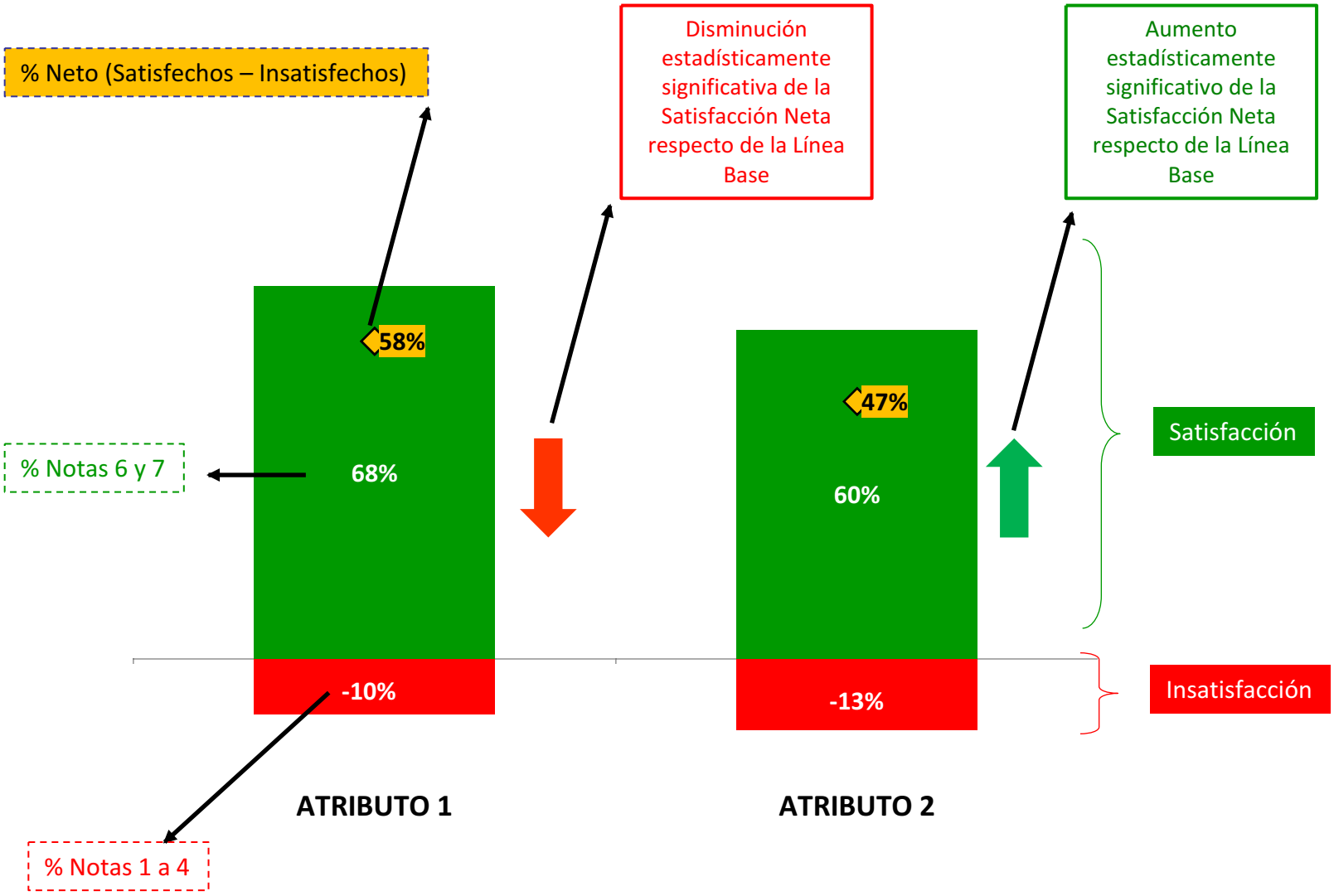
Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

I. NOMENCLATURA E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

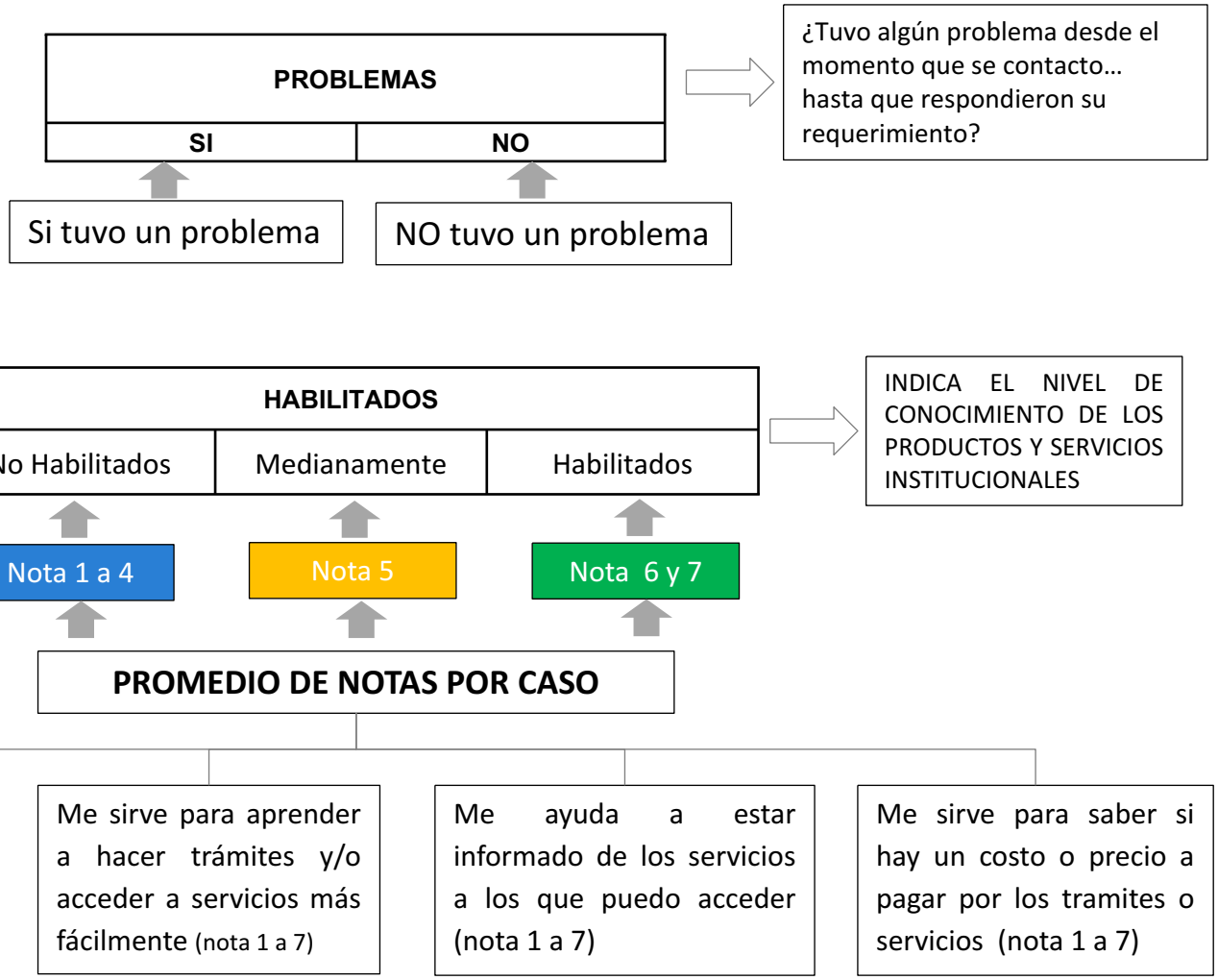
NOMENCLATURA E INDICADORES



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

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

DEFINICIÓN DE PROBLEMA Y USUARIOS HABILITADOS



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

II. METODOLOGÍA

METODOLOGIA

¿Cómo?



- **Encuestas telefónicas y de aplicación web** por medio de sistema CATI y plataforma SurveyMonkey.

¿Quienes?



- Usuarios de SERNAC.

¿Cuándo?



- Entre el 21 de Septiembre y el 15 de Diciembre de 2017.

¿Por medio de?



- Bases de Datos provistas por la institución.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MUESTRAS ALCANZADAS POR TÉCNICA

	Segmento	Sistema de medición	Muestra lograda por técnica	Muestra teórica total	Muestra lograda total	% de logro
SERNAC	Consultas	Web	429	2.967	1.901	64%
		CATI	1.472			
	Reclamos	Web	2.175	2.754	5.958	216%
		CATI	3.783			
	Mediaciones colectivas	Web	92	645	710	110%
		CATI	618			
	TOTAL SERNAC			**6.366**	**8.569**	**135%**

ERROR MUESTRAL

	Segmento	Universo	Muestra	Error muestral
SERNAC	Consultas	66.791	1.901	2,2%
	Reclamos	72.492	5.958	1,2%
	Mediaciones colectivas	3.746	710	3,3%
	TOTAL	**143.029**	**8.569**	**1,0%**

PONDERACIÓN DE RESULTADOS

Los factores de ponderación permiten corregir las sub o sobre-representaciones de la muestra final según las mismas variables utilizadas en la medición de línea base, cautelando la comparabilidad de resultados. En efecto, se crearon 3 ponderadores:

- **Ponderador comparable** con Línea Base (reclamos y mediaciones colectivas)
- **Ponderador Medición Intermedia** (consultas, reclamos y mediaciones colectivas)
- **Ponderador "cierre corto"**: considera la respuesta de la empresa ante el reclamo o mediación colectiva que realiza el usuario. Se creó a solicitud de la institución

Las variables utilizadas para crear los ponderadores son las siguientes.

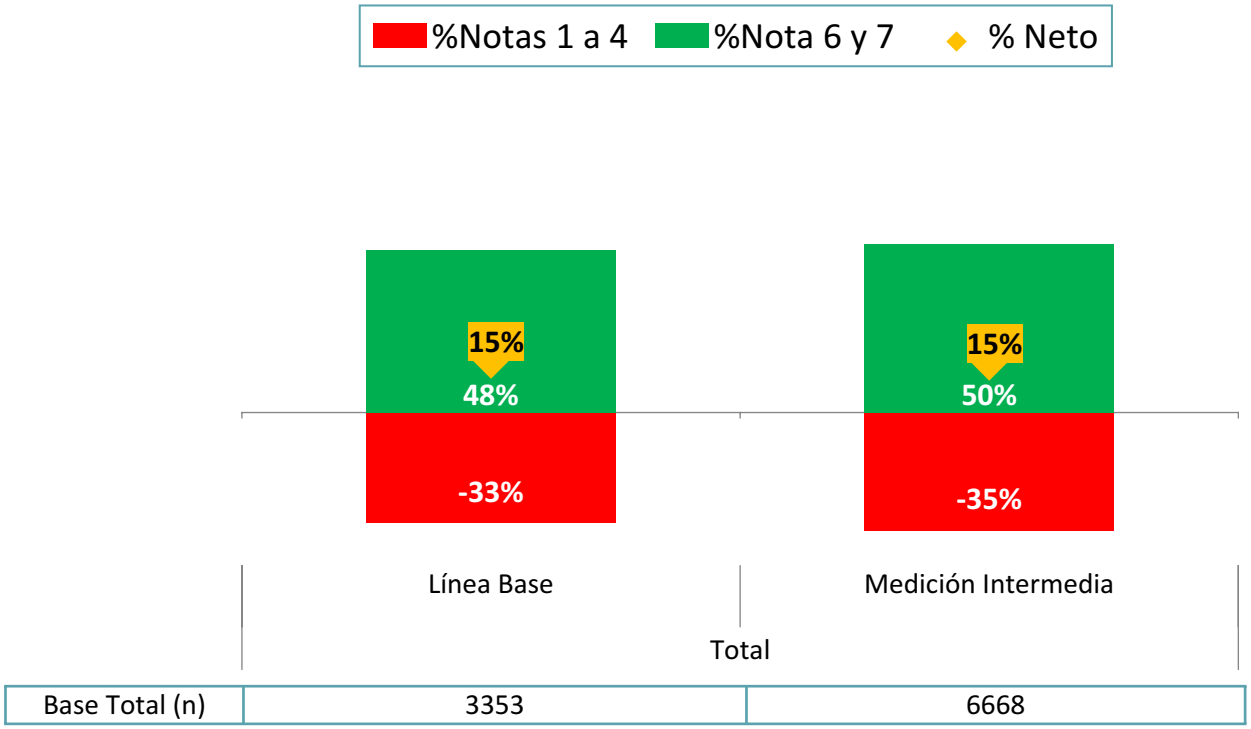
Ponderador	Variables ponderación
Comparable Línea Base	Reclamos/Mediaciones cerrados al mes de Septiembre 2017, según edad usuarios (18 a 34 años, 35 a 54 años, 55 años y más).
Medición Intermedia	Reclamos/ Mediaciones cerrados al mes de Septiembre 2017, Consultas al 15 de Diciembre 2017: según edad usuarios (18 a 34 años, 35 a 54años, 55 años y más).
Cierre Corto	Reclamos/Mediaciones cerrados al mes de Septiembre 2017, según edad de usuarios y resultado del caso. (18 a 34 años proveedor acoge, 18 a 34 años proveedor no acoge, 18 a 34 años proveedor no responde; etc.)

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a Ponderador Comparable LB y Ponderación Intermedia.

III. SERNAC (RESULTADOS COMPARABLES LINEA BASE: RECLAMOS, MEDIACIONES COLECTIVAS)

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN SERNAC

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a SERNAC?

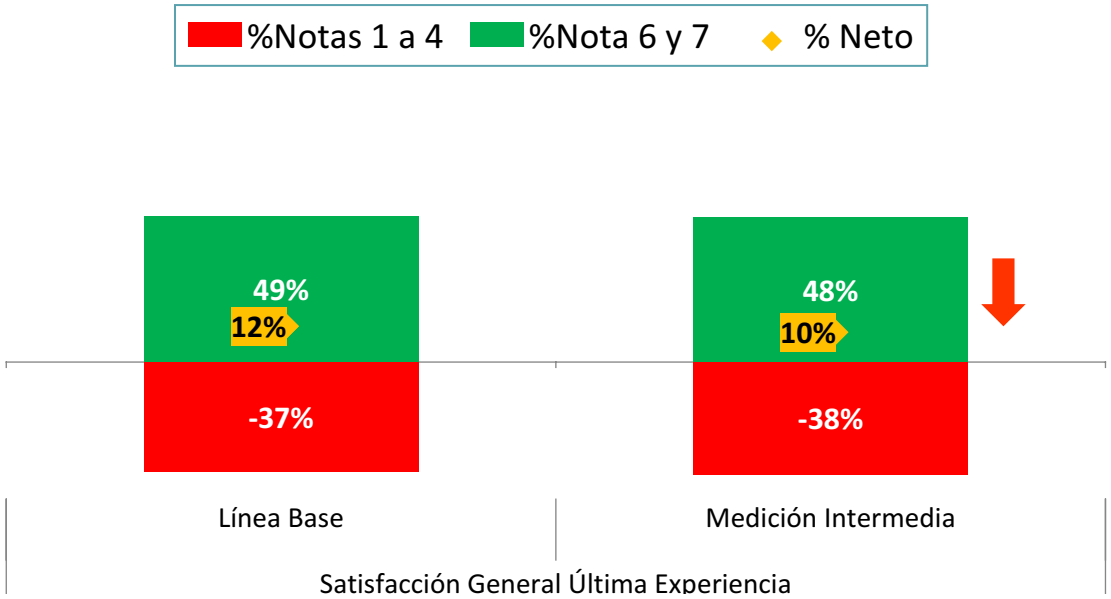


Base Total (n)	3353	6668

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA 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.

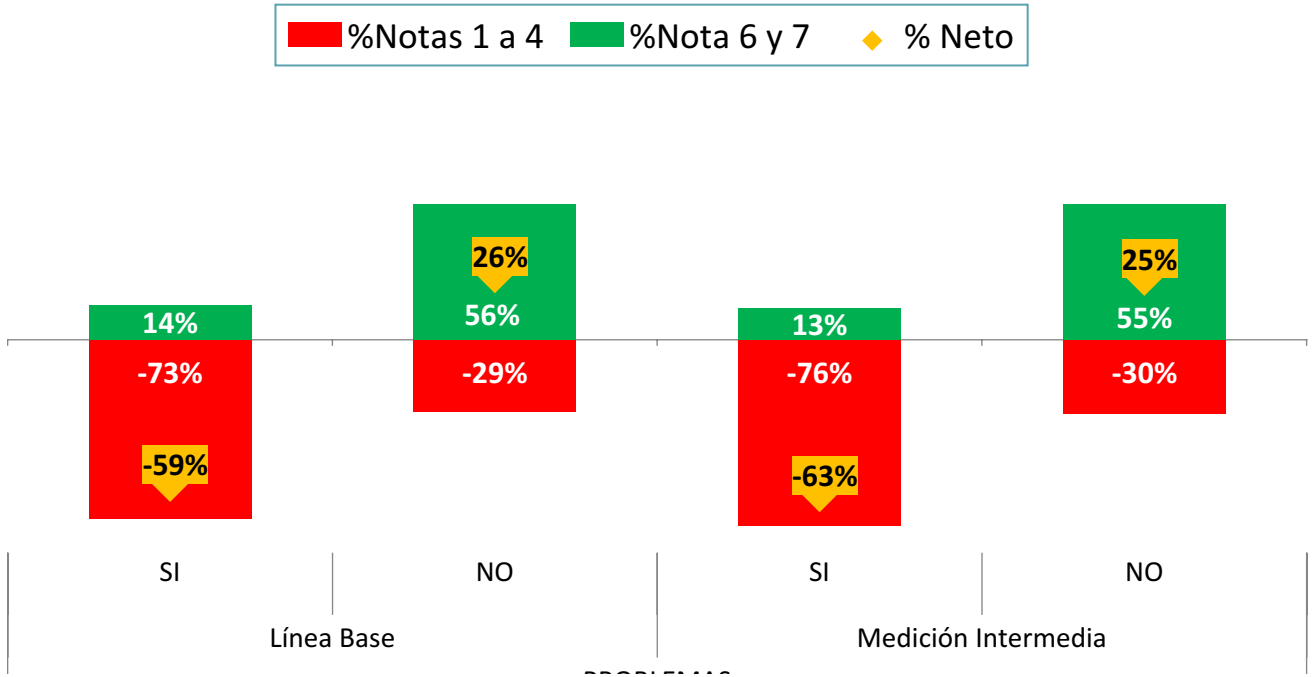


Base Total (n)	3353	6668

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA 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.
- **Pensando en la última vez** que realizó un trámite o consulta en SERNAC: ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el SERNAC hasta que obtuvo respuesta a su trámite o consulta?

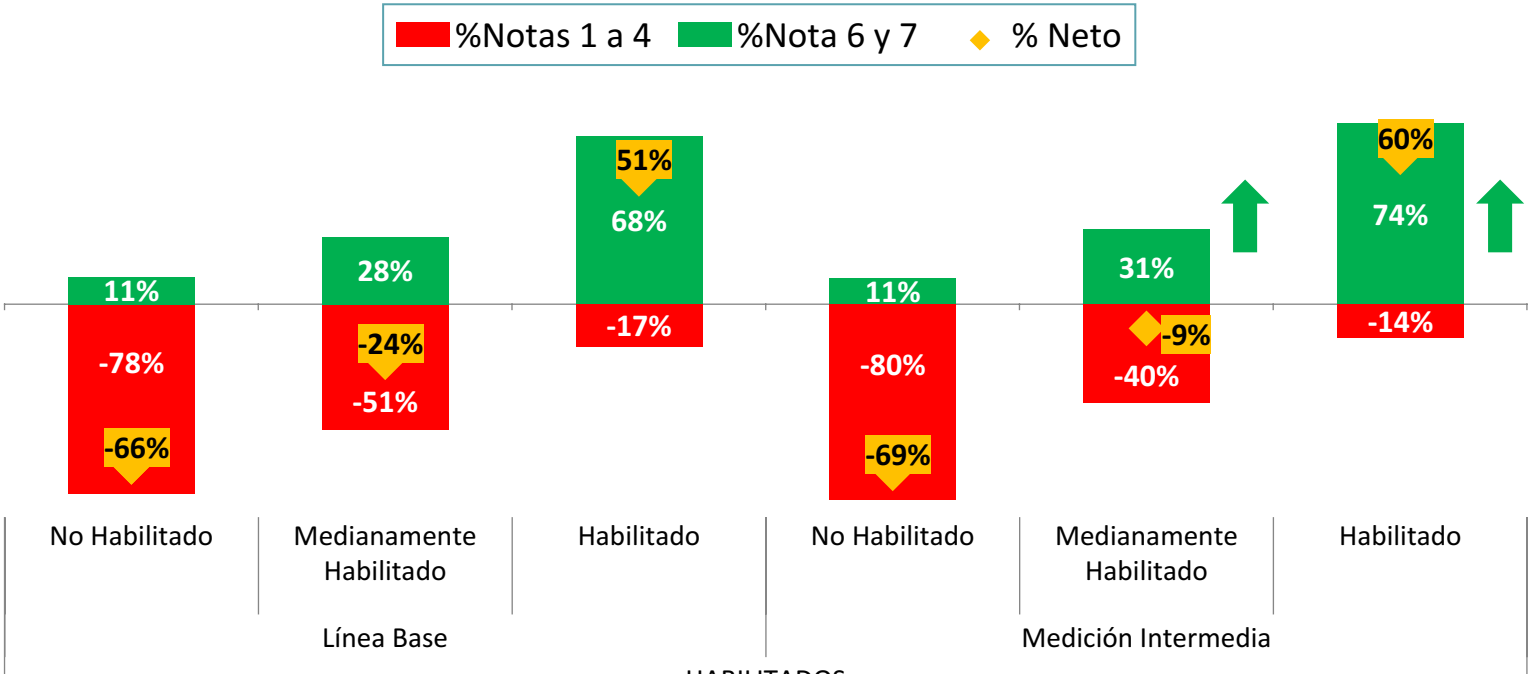


n Ponderado	566	2787	1091	5577
n Real	560	2793	1088	5580

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA 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.
  - Habilitación usuario

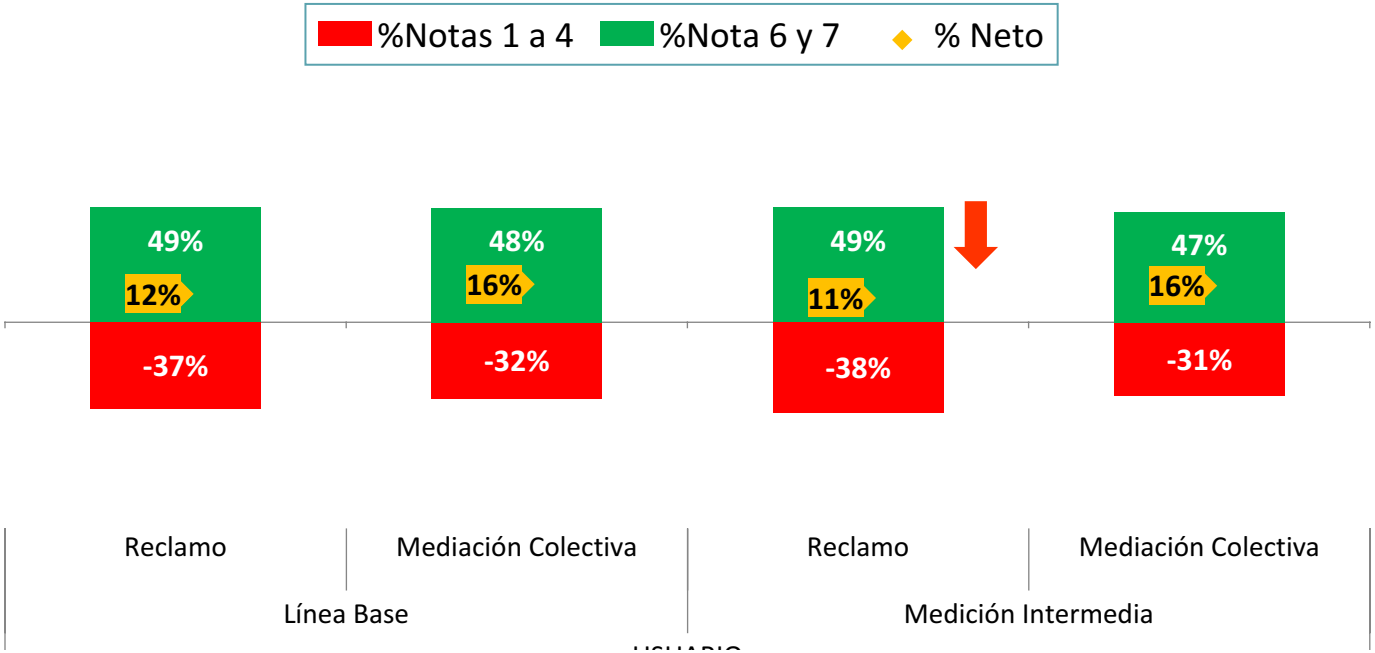


%	14%	42%	44%	30%	15%	55%

n Ponderado	203	638	668	1999	1000	3668
n Real	204	661	634	2002	1002	3664

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA 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.
  - Tipo de usuario

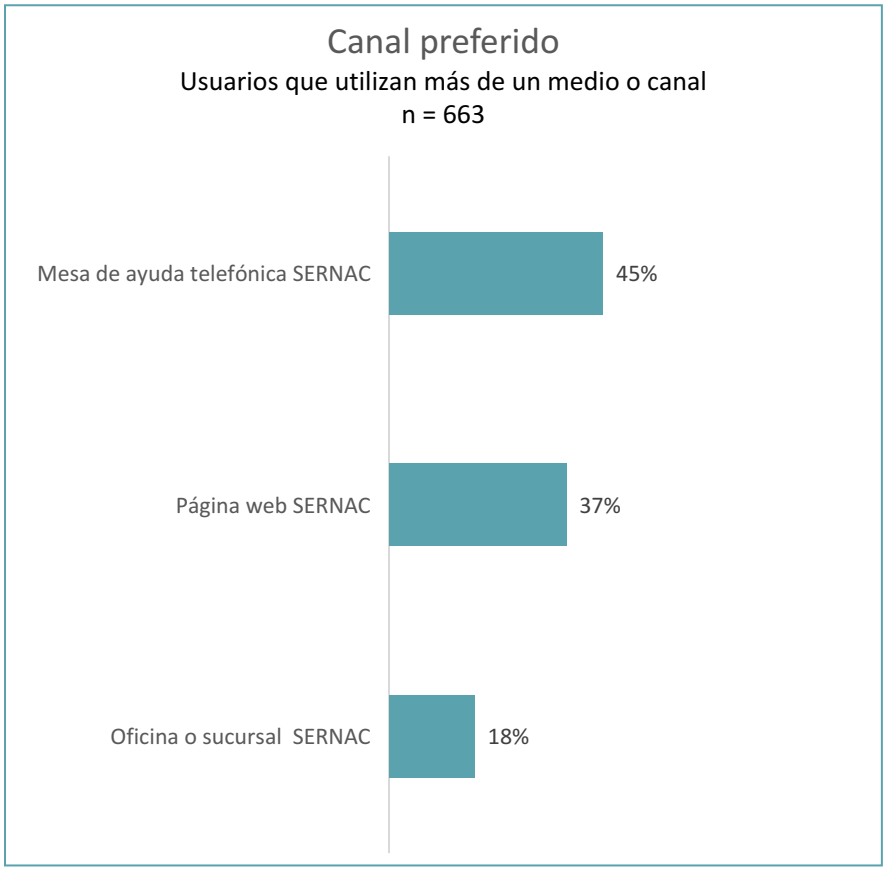


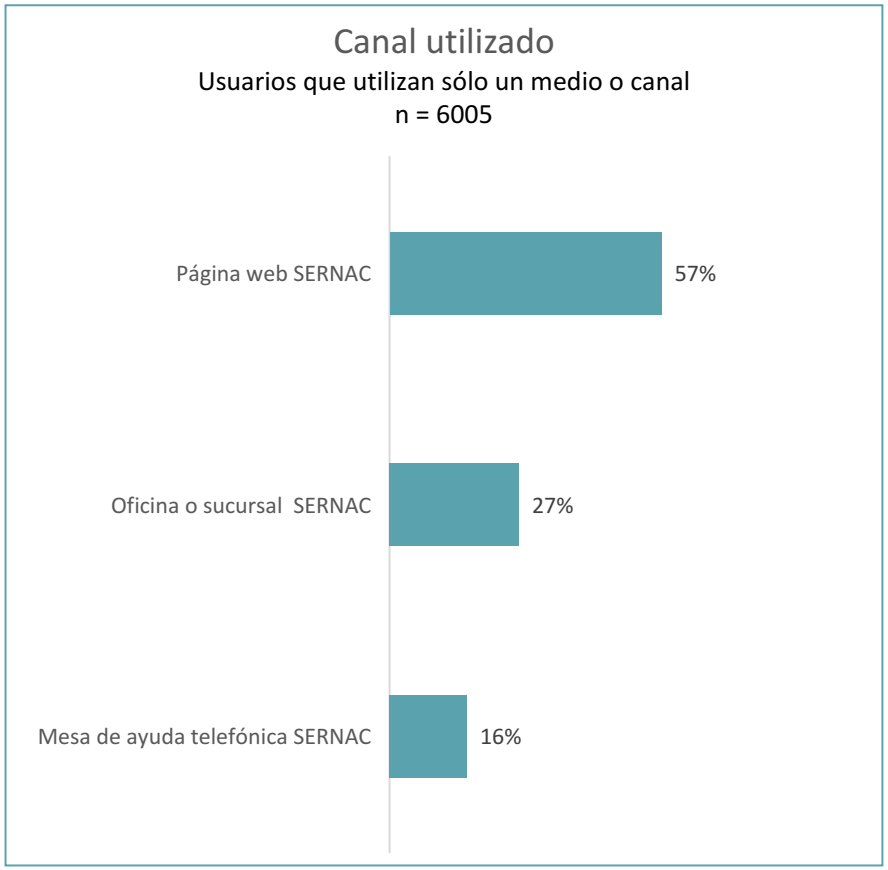
n Ponderado	3301	52	5957	711
n Real	3008	345	5958	710

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

CANALES UTILIZADOS SERNAC

- Pensando en la última vez que realizó un trámite o consulta en SERNAC ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?
- Y de los medios que utilizó para realizar el trámite o consulta ¿cuál prefiere?

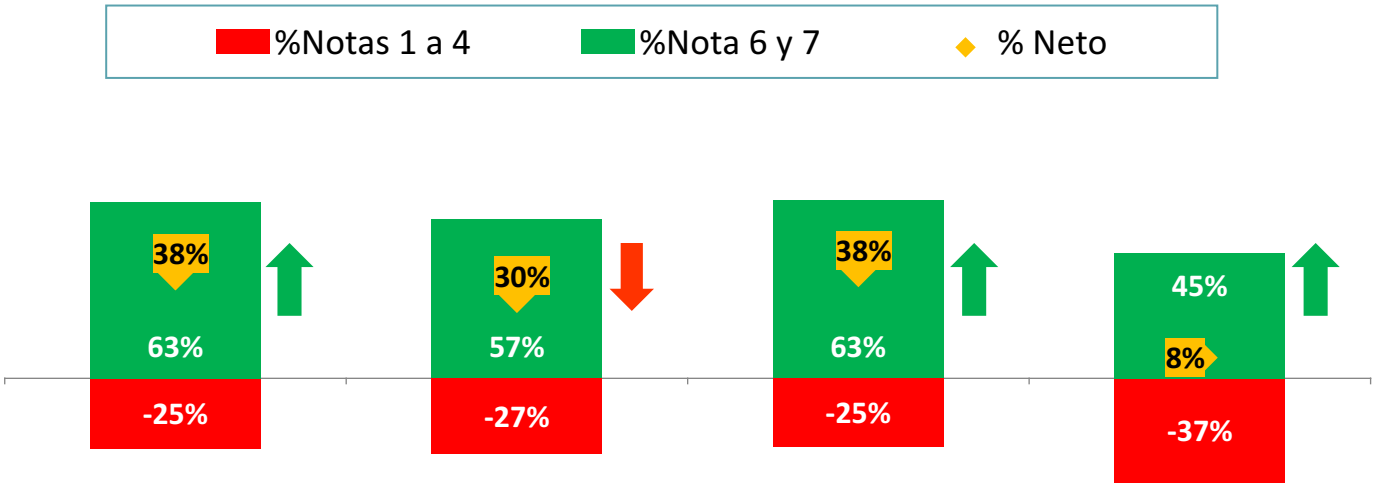




DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO SERNAC

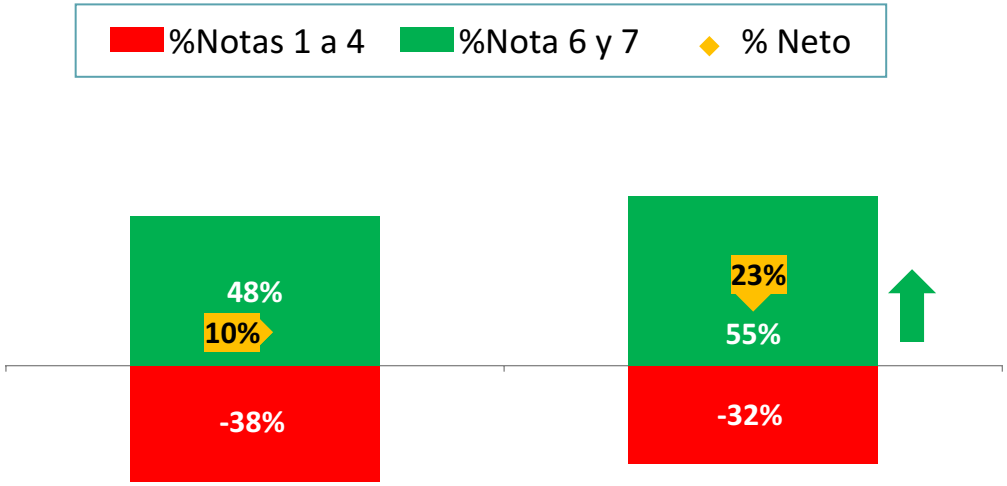
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en … ¿qué nota le pondría?



	Mesa de ayuda telefónica	Página WEB	Oficina o sucursal	Redes Sociales
Sat. Neta LB	**32%**	**41%**	**27%**	**-3%**
n Ponderado	1510	4000	1812	72
n Real	1511	4006	1803	72

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA 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.
- **Pensando la última vez que utilizó** el servicio de SERNAC, **SIN CONSIDERAR la respuesta de la empresa** ¿cuán satisfecho/a está con el servicio entregado por el SERNAC en esa oportunidad? Utilice escala de 1 a 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

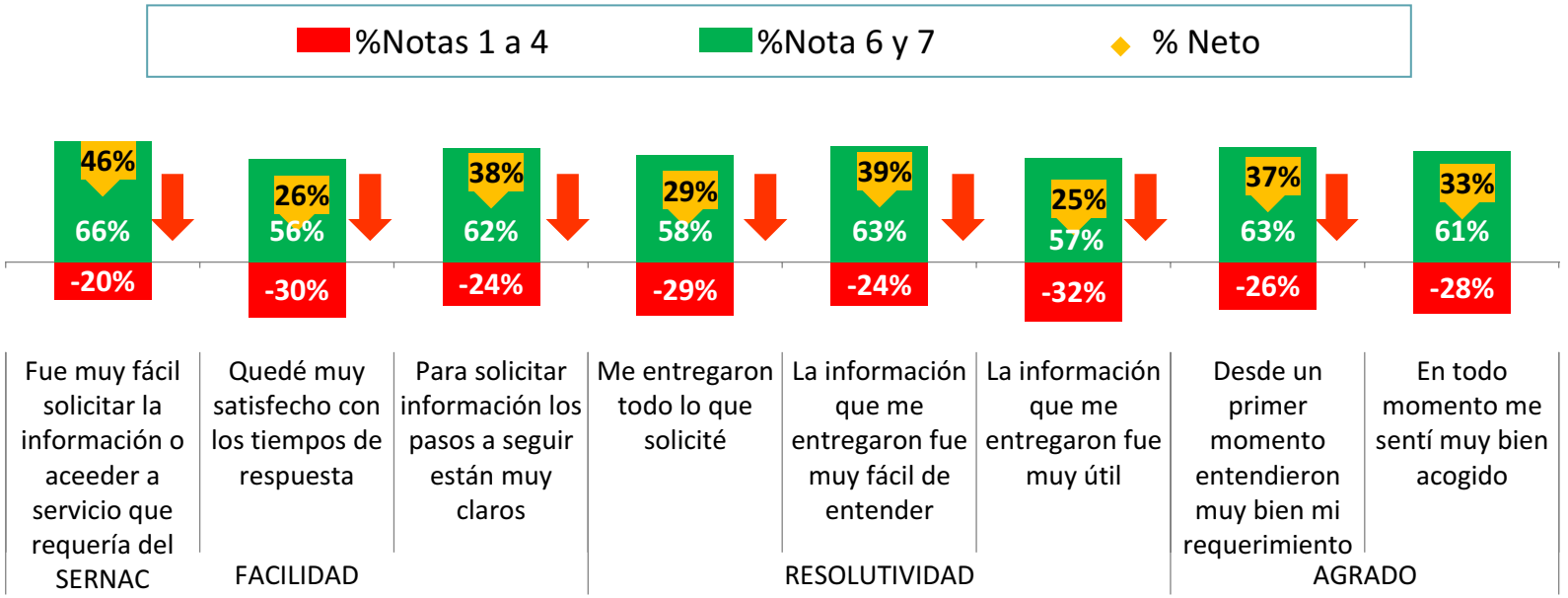


Base Total (n)	6668	6668

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO SERNAC

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?

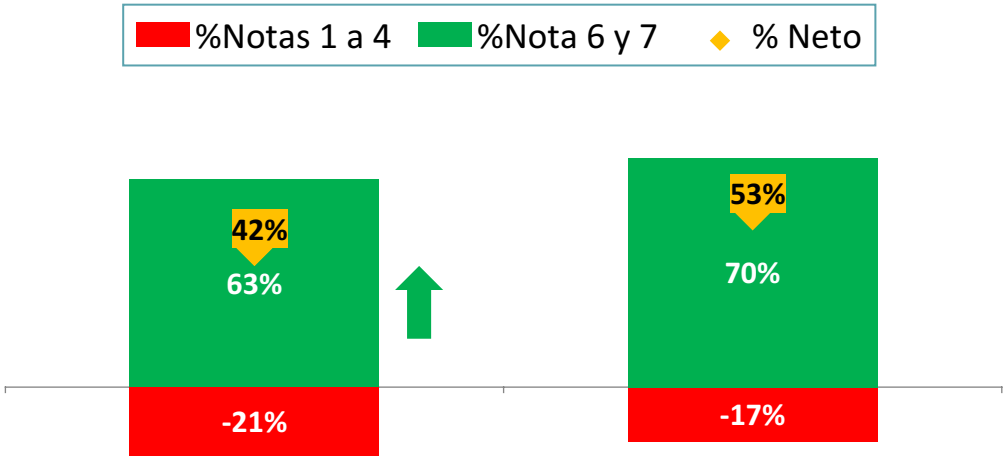


Sat. Neta LB	**57%**	**29%**	**50%**	**42%**	**49%**	**27%**	**43%**	**34%**
Base total (n)	6668	6668	6668	6668	6668	6668	6668	6668

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN OFICINA O SUCURSAL SERNAC

Pensando en su visita a la sucursal/oficina SERNAC ¿cuán de acuerdo está Ud. Con cada una de las siguientes afirmaciones?

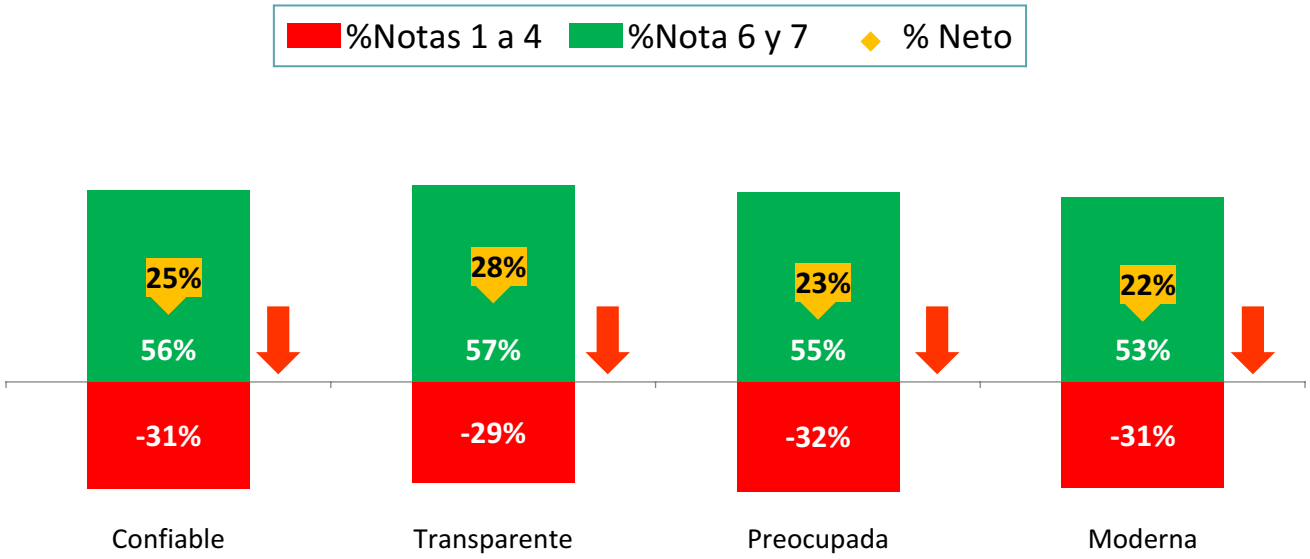


	Sus oficinas son muy cómodas	Sus oficinas son muy limpias y ordenadas
Sat. Neta LB	**18%**	**52%**
n Ponderado	1816	1816
n Real	1807	1807

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

ATRIBUTOS INSTITUCIÓN SERNAC

Ahora pensando en SERNAC en general ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está Ud. Con que es una institución…?

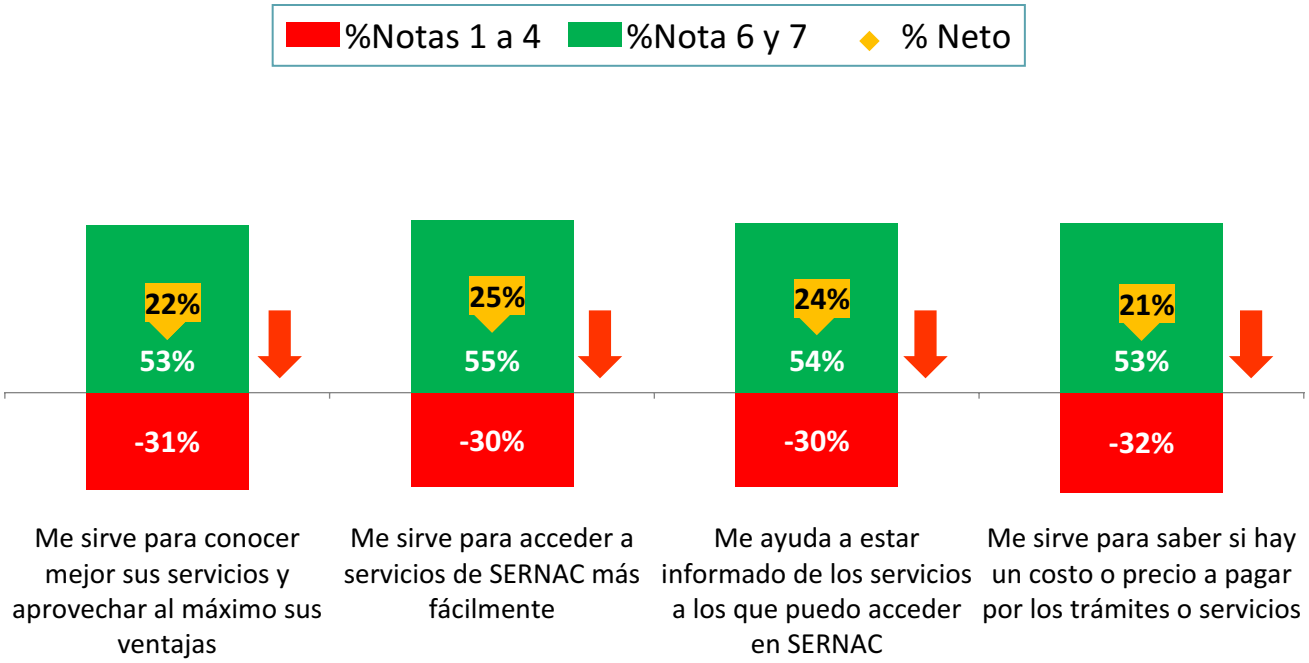


Sat. Neta LB	28%	32%	26%	30%
Base total (n)	3353	3353	3353	3353

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

HABILITACIÓN USUARIOS SERNAC

Respecto a la información que Ud. Recibe de SERNAC (a través de oficinas, portal web, correo 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…?



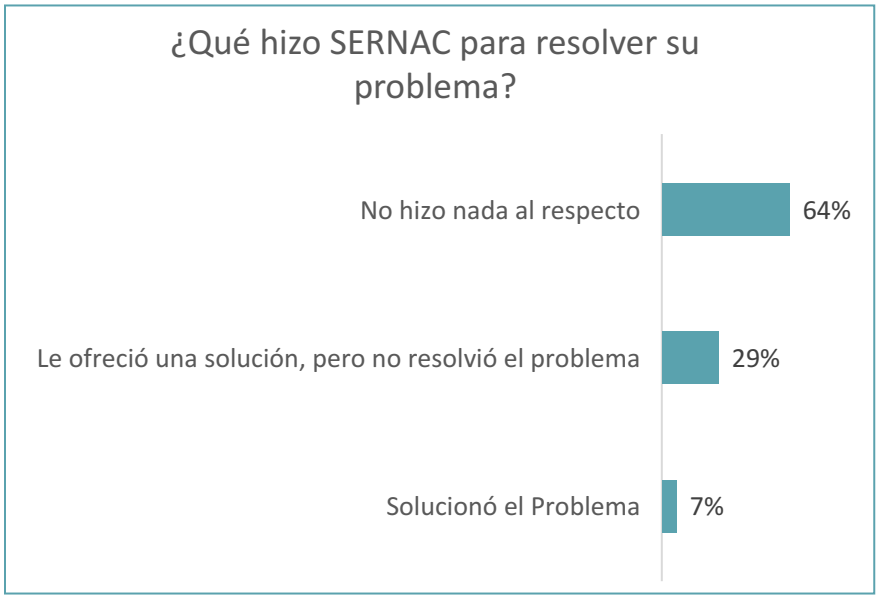
Sat. Neta LB	**33%**	**41%**	**39%**	**33%**
Base total (n)	6668	6668	6668	6668

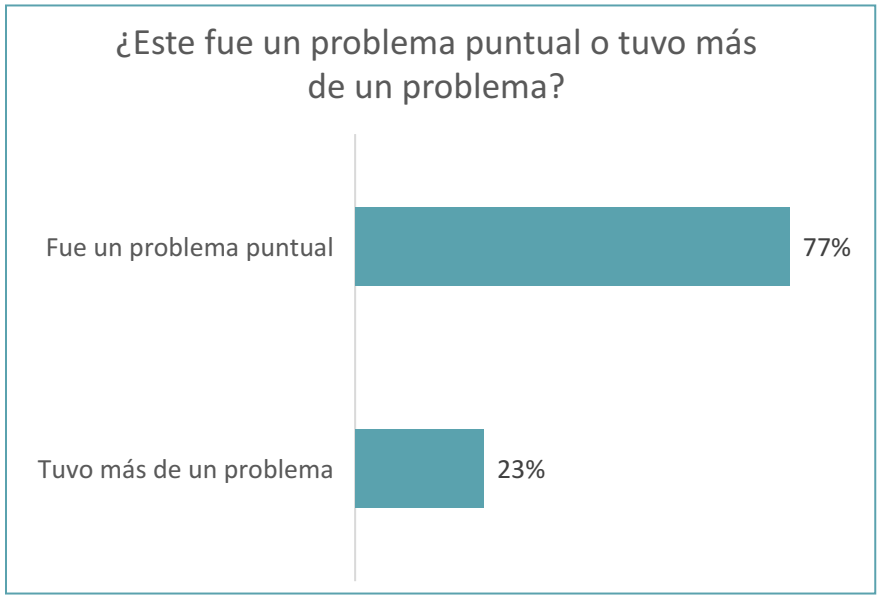
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SERNAC

- Pensando en la última vez que utilizó el servicio de SERNAC: ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SERNAC hasta que realizó el trámite o consulta que requería?
- ¿Qué hizo 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 realizó el trámite o consulta que requería?

16%

de los usuarios señala haber tenido algún problema. En línea base un 17% de los usuarios tuvo un problema.





n Ponderado=566
n Real=560

MODELO EXPERIENCIA SERNAC



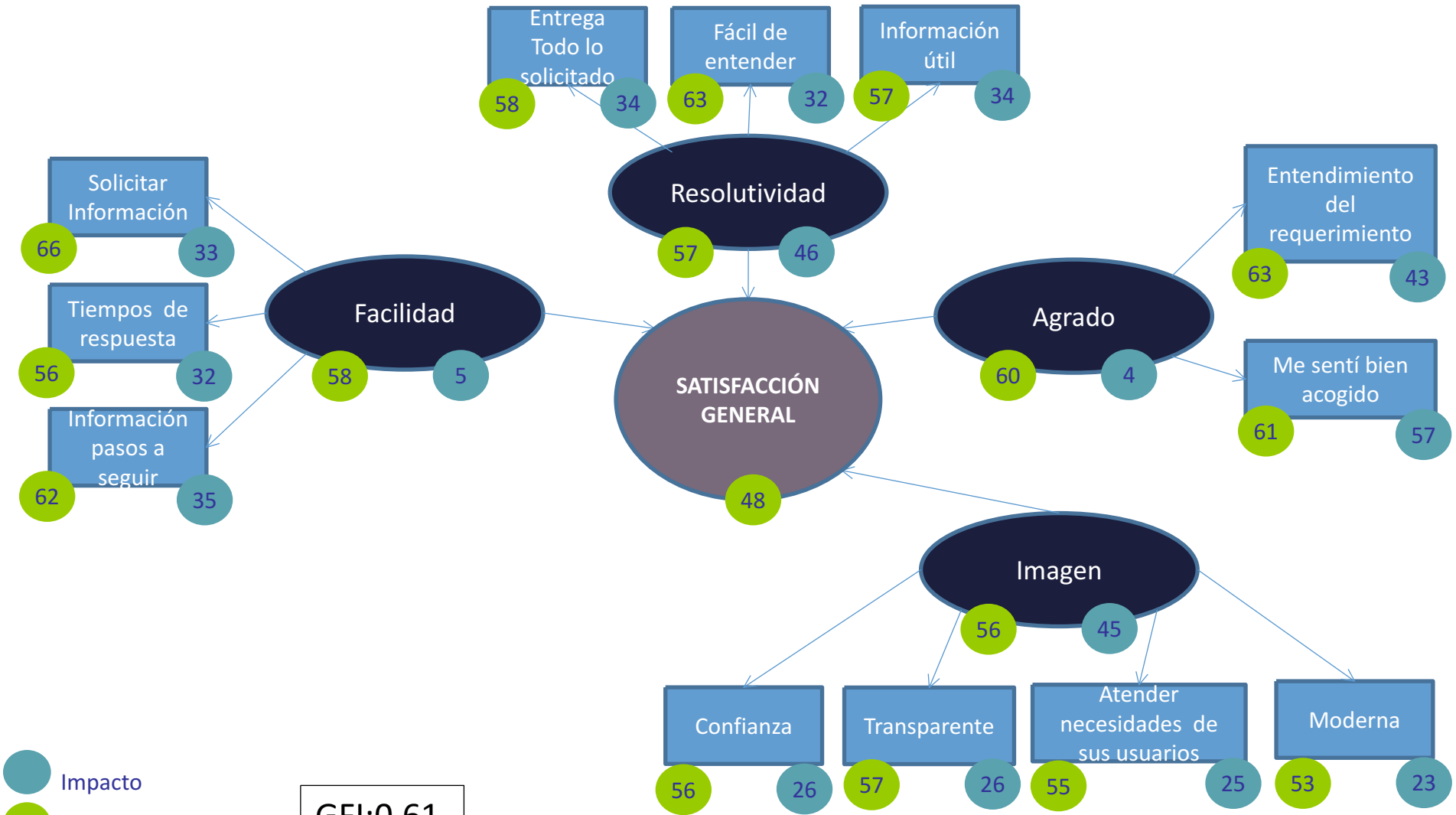
Impacto

% notas 6 y 7 2017

GFI:0,65

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO EXPERIENCIA + IMAGEN SERNAC



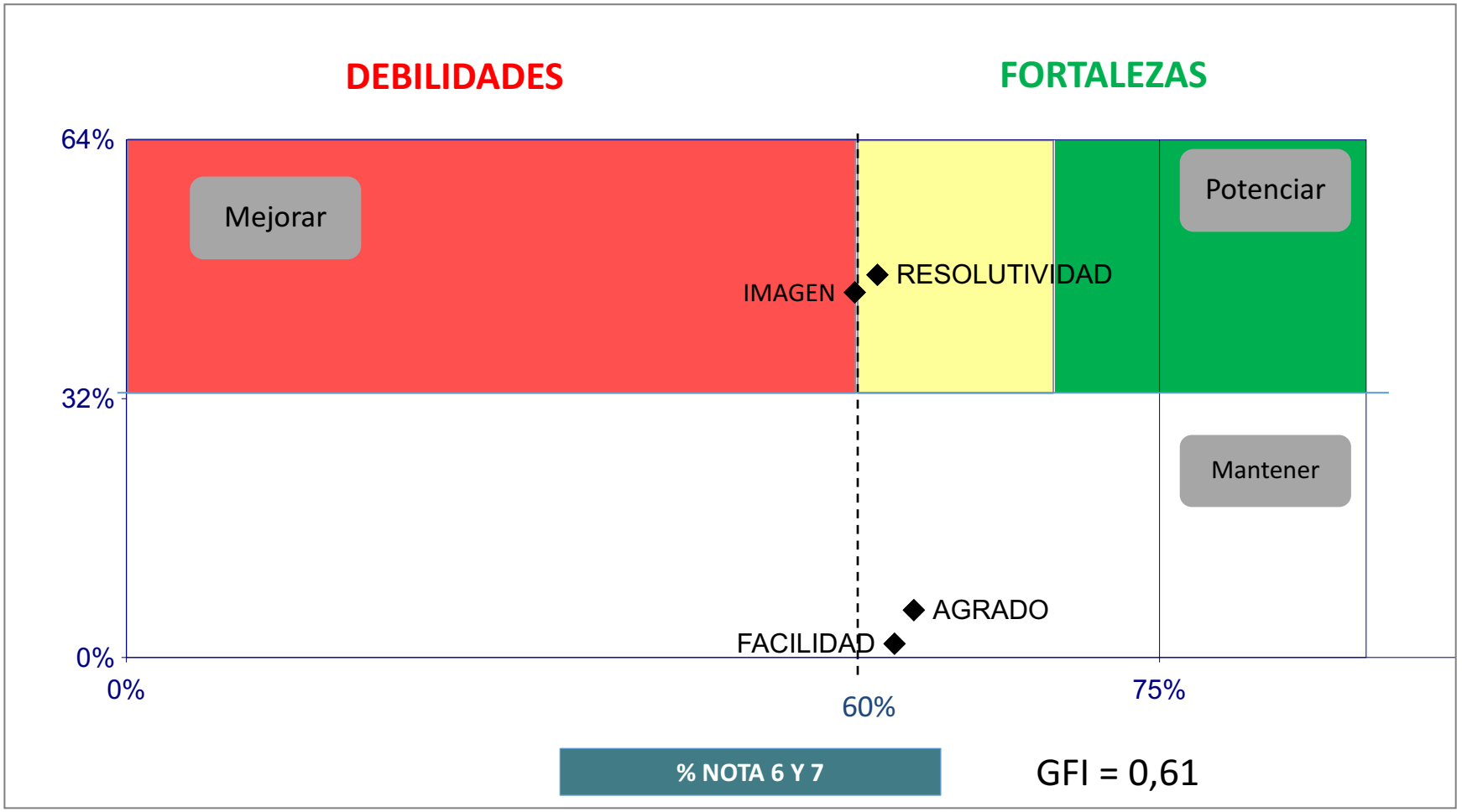
Impacto

% notas 6 y 7 2017

GFI:0,61

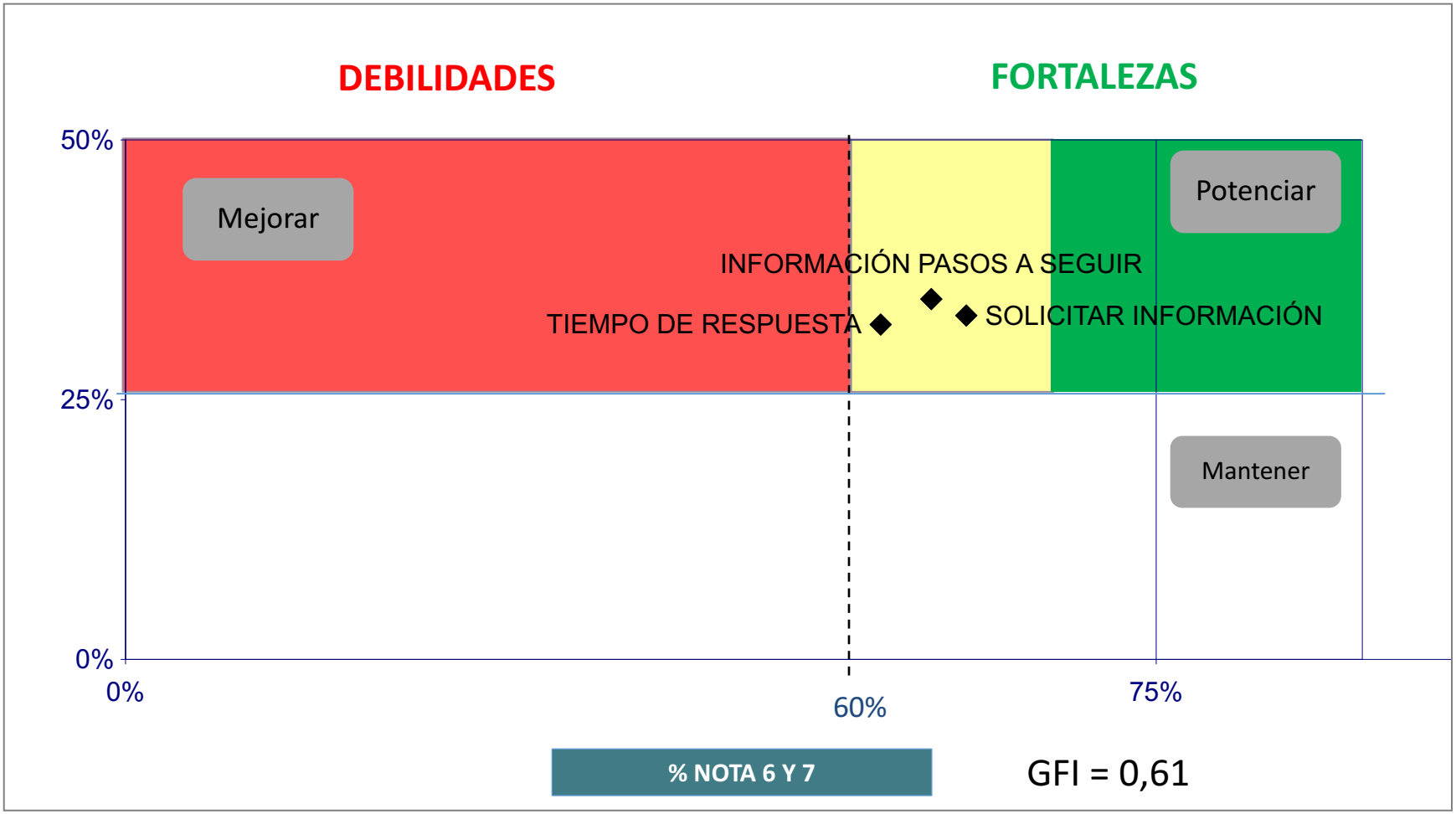
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
DIMENSIONES
SERNAC



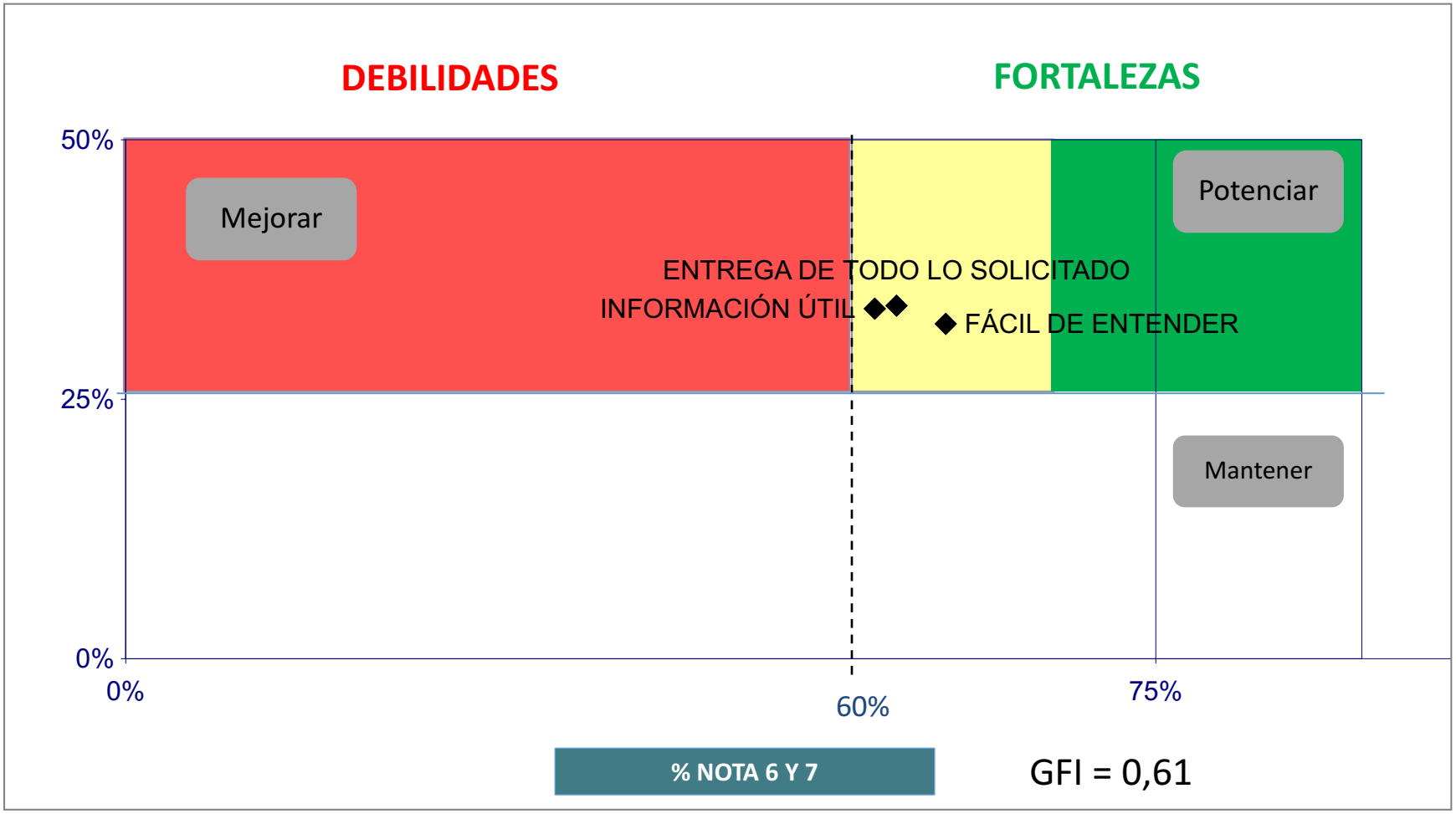
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: FACILIDAD
SERNAC



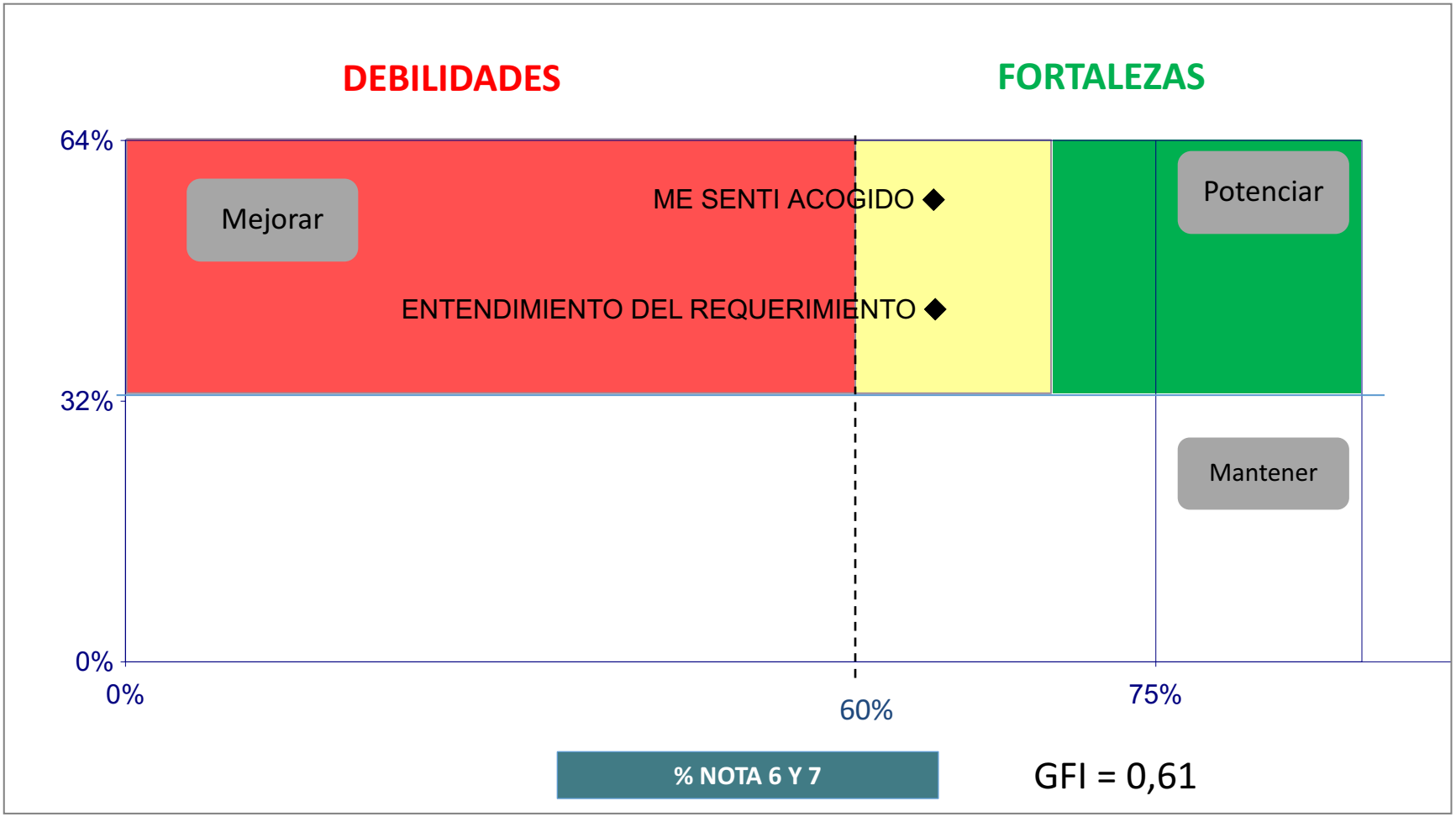
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: RESOLUTIVIDAD
SERNAC

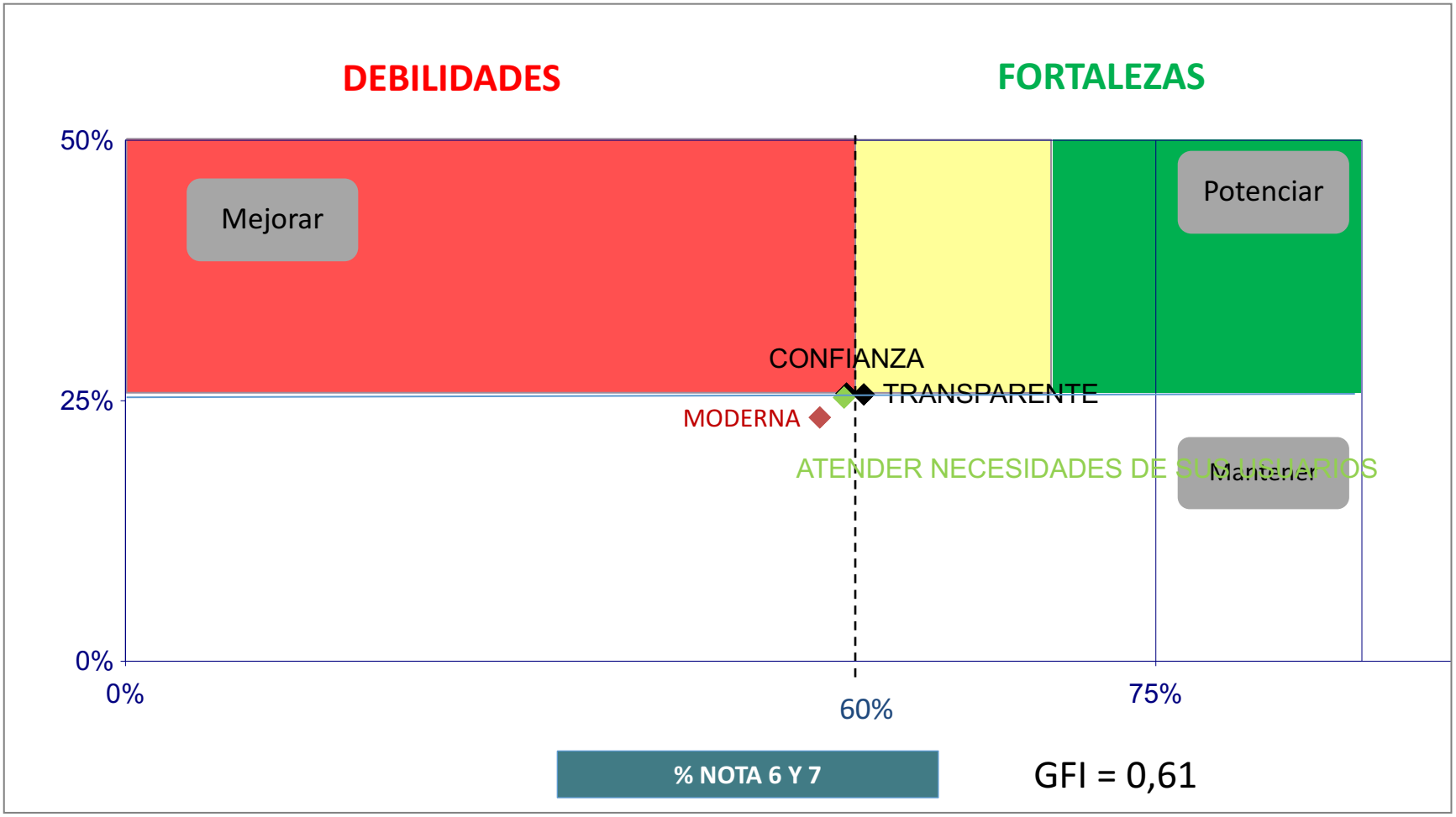


DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: AGRADO
SERNAC



MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: IMAGEN
SERNAC



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EL MODELO DE EXPERIENCIA SERNAC

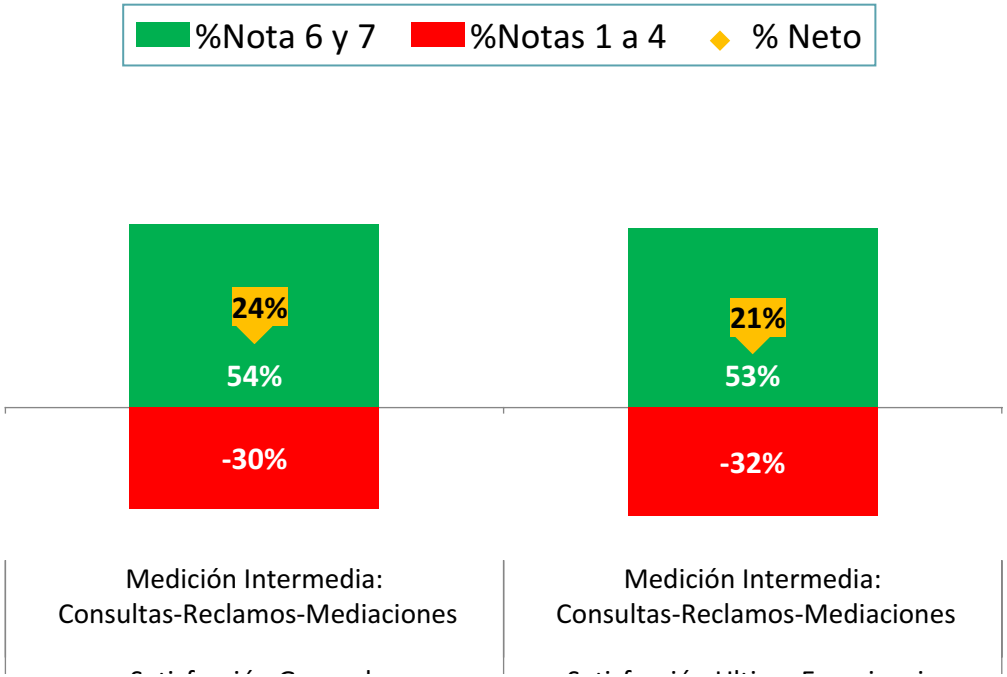
- De acuerdo al **análisis** del **Modelo Experiencia + Imagen** (ecuaciones estructurales), en **línea base** la **dimensión** que **mayor impacto** tenía con la satisfacción usuaria era **Imagen (46%),** en la **medición intermedia** este **impacto se mantiene**, pero **también** toma **protagonismo** la dimensión **Resolutividad** con un impacto de **47%**.
- Por otra parte, en la dimensión **Agrado** la **satisfacción** se **mantiene**, sin embargo, su **nivel de impacto disminuye** notoriamente con respecto a línea base (en **línea base** el impacto era de **25%**, **medición intermedia** es de **6%**).
- **Imagen** sigue siendo una dimensión importante, los **atributos** que **más inciden** en la satisfacción usuaria son la **Confianza y Transparencia**, atributos que la institución debiera potenciar.

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

IV. SERNAC MEDICIÓN INTERMEDIA (CONSULTAS, RECLAMOS, MEDIACIONES COLECTIVAS)

EVALUACIÓN INSTITUCIÓN SERNAC

- Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a SERNAC?
- Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de SERNAC, ¿cuán satisfecho(a) se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

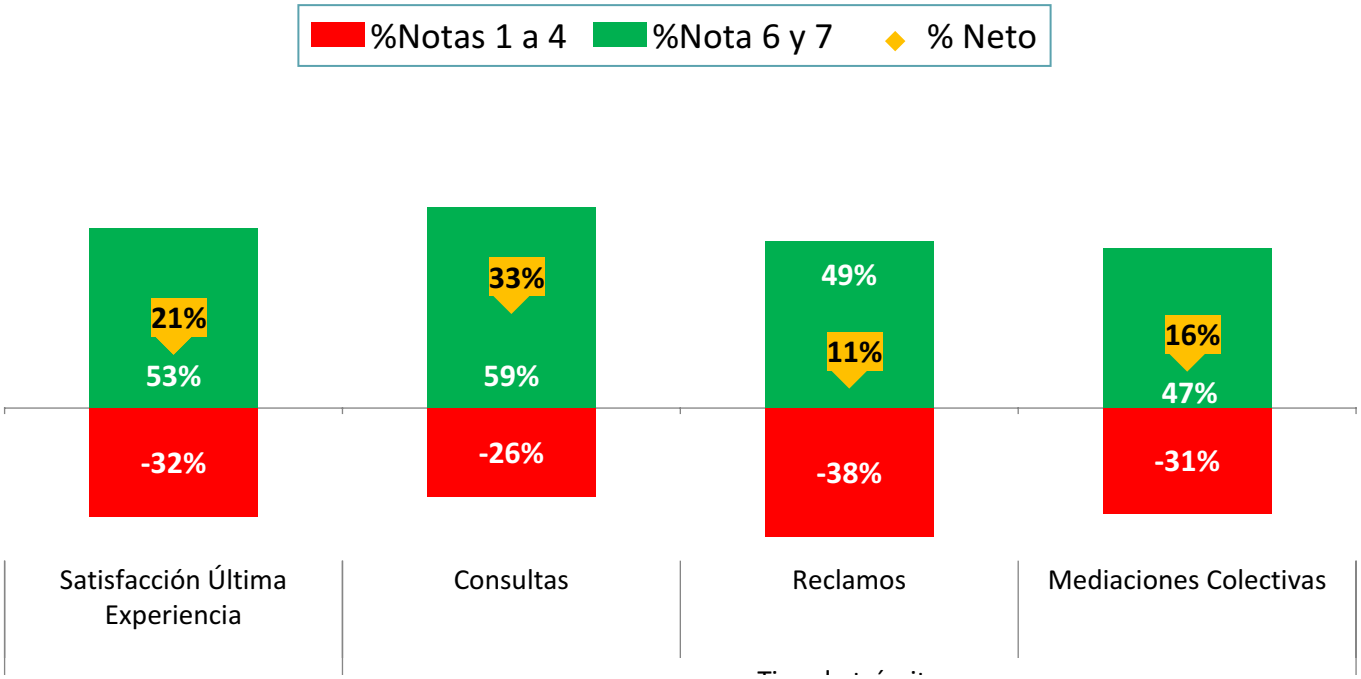


Base Total (n)	8569	8569

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA 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.
- Tipo de usuario

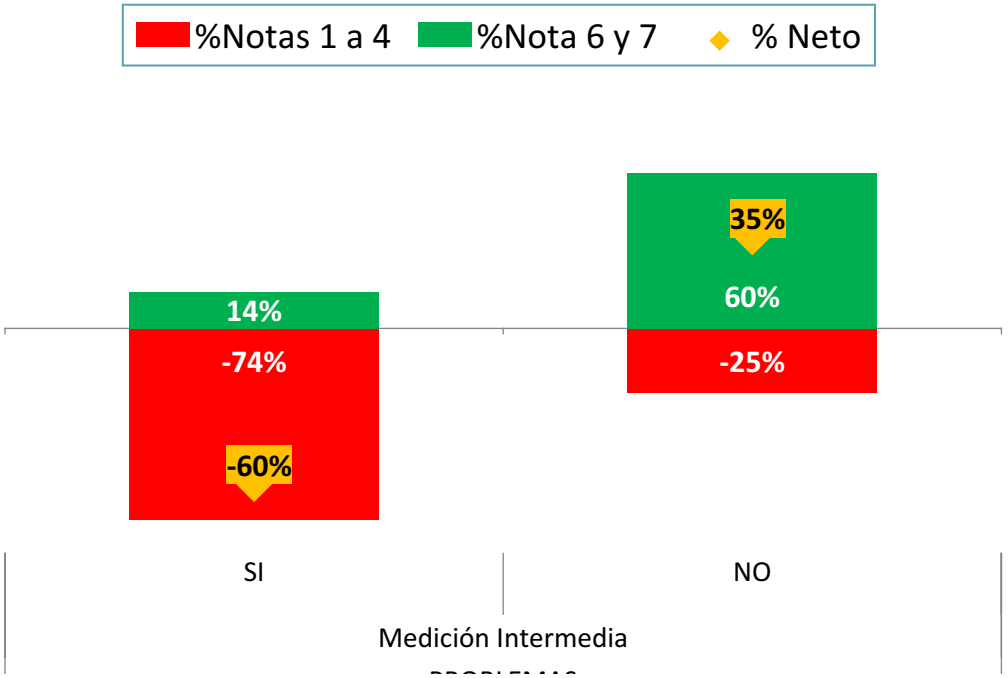


n Ponderado	8569	3788	4271	510
n Real	8569	1901	5958	710

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA 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.
- **Pensando en la última vez** que realizó un trámite o consulta en SERNAC: ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el SERNAC hasta que obtuvo respuesta a su trámite o consulta?

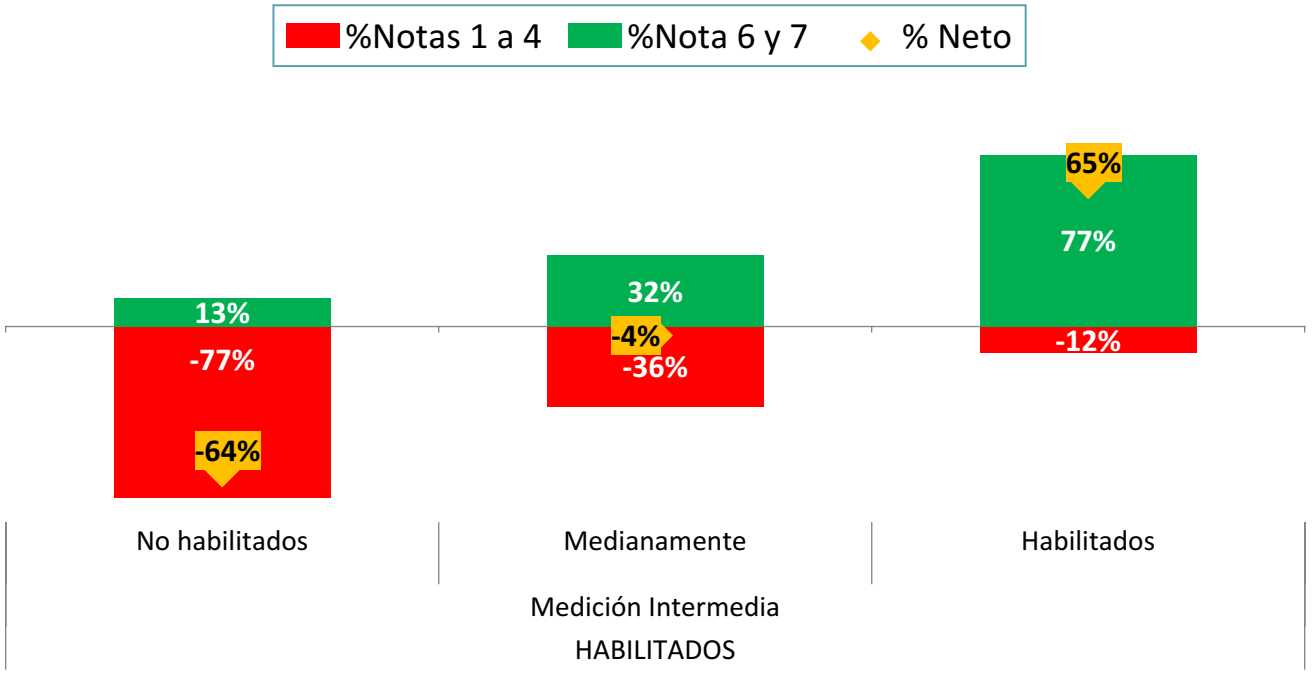


n Ponderado	1282	7287
n Real	1332	7237

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA 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.
  - Habilitación usuario

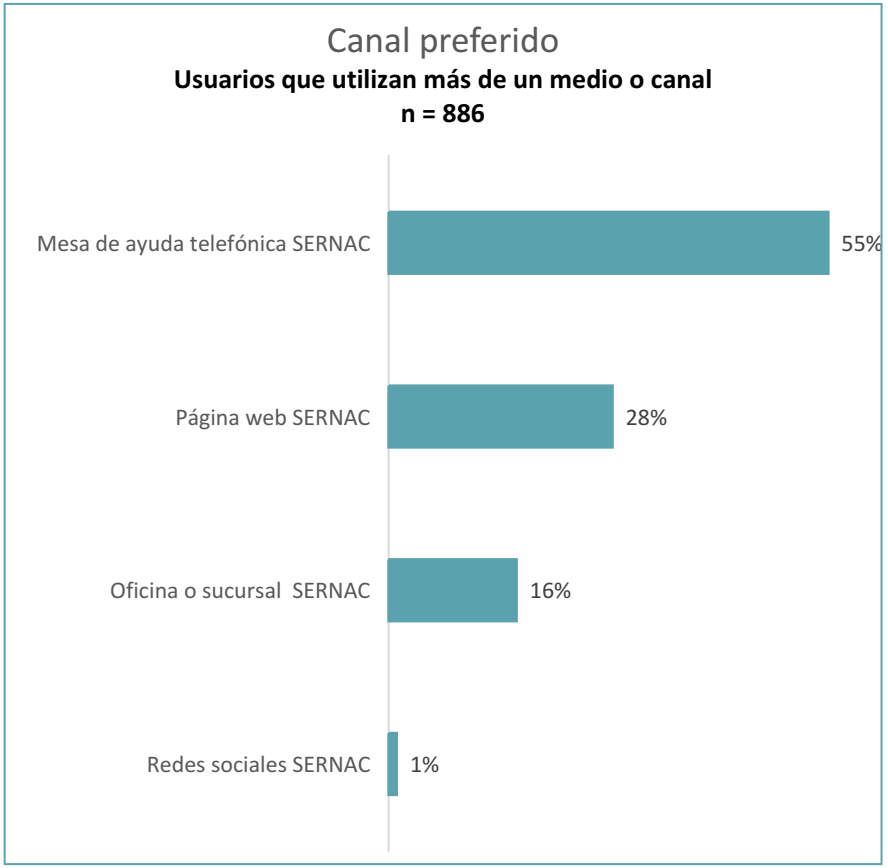


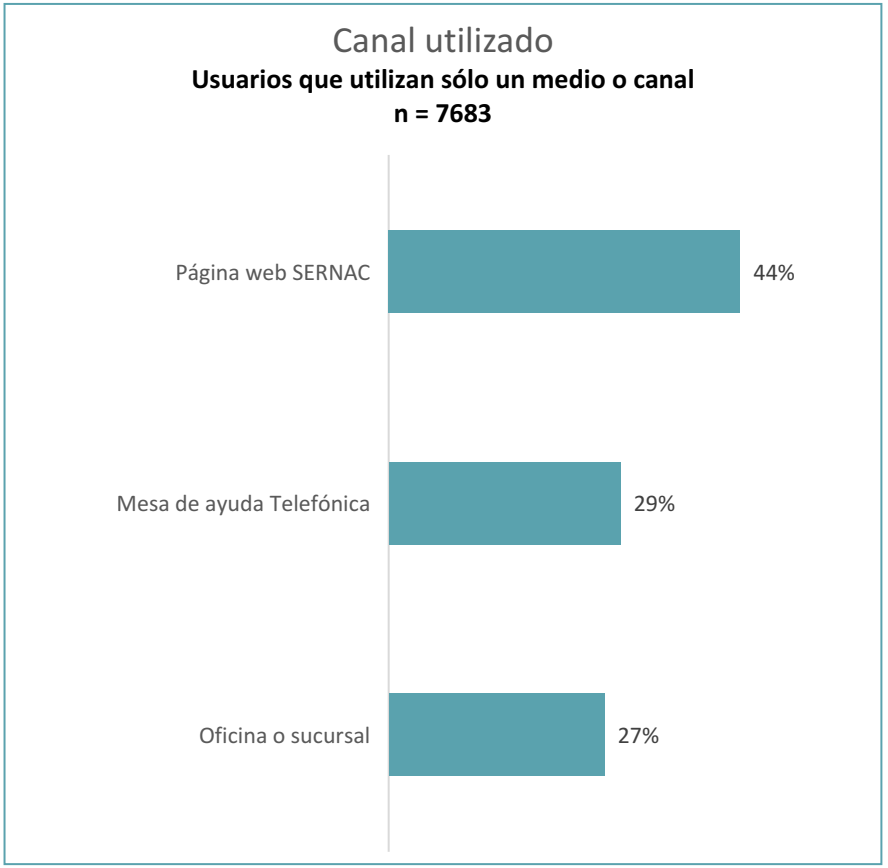
n Ponderado	2247	1310	5012
n Real	2405	1304	4860

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

CANALES UTILIZADOS SERNAC

- Pensando en la última vez que realizó un trámite o consulta en SERNAC ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?
- Y de los medios que utilizó para realizar el trámite o consulta ¿cuál prefiere?

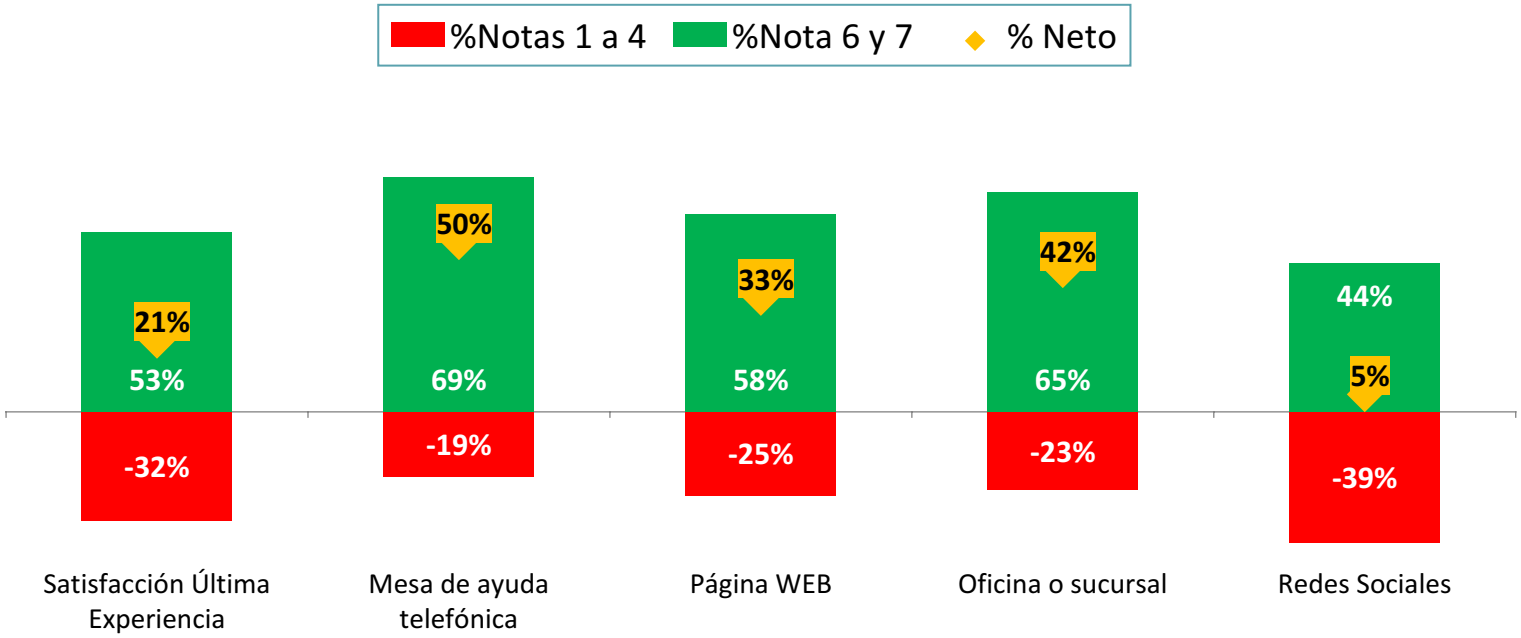




DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN CANALES DE CONTACTO SERNAC

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en … ¿qué nota le pondría?

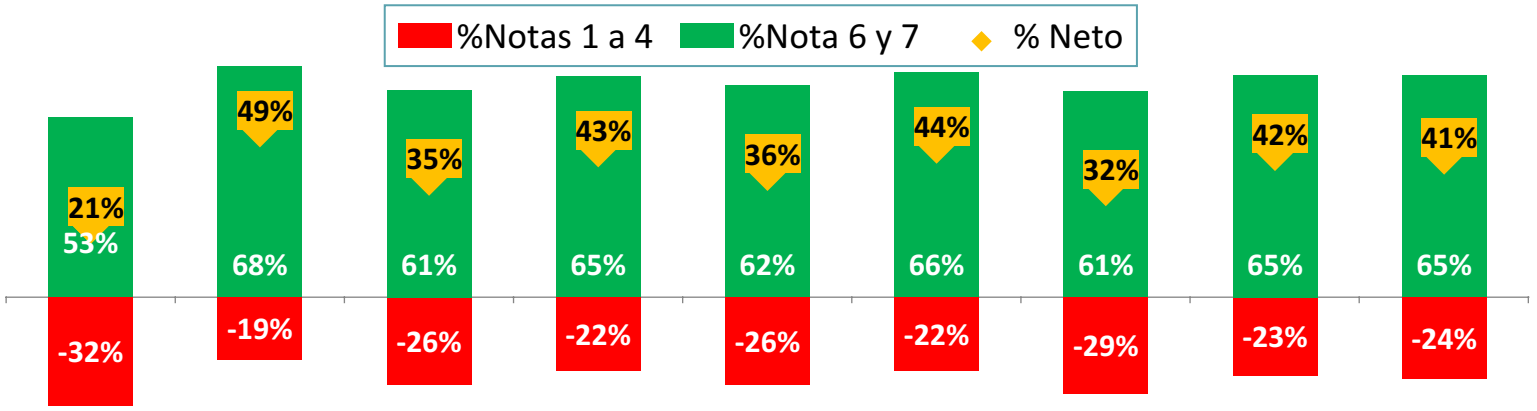


n Ponderado	8569	2921	4175	2337	74
n Real	8569	2463	4686	2282	84

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN EXPERIENCIA DE SERVICIO SERNAC

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?

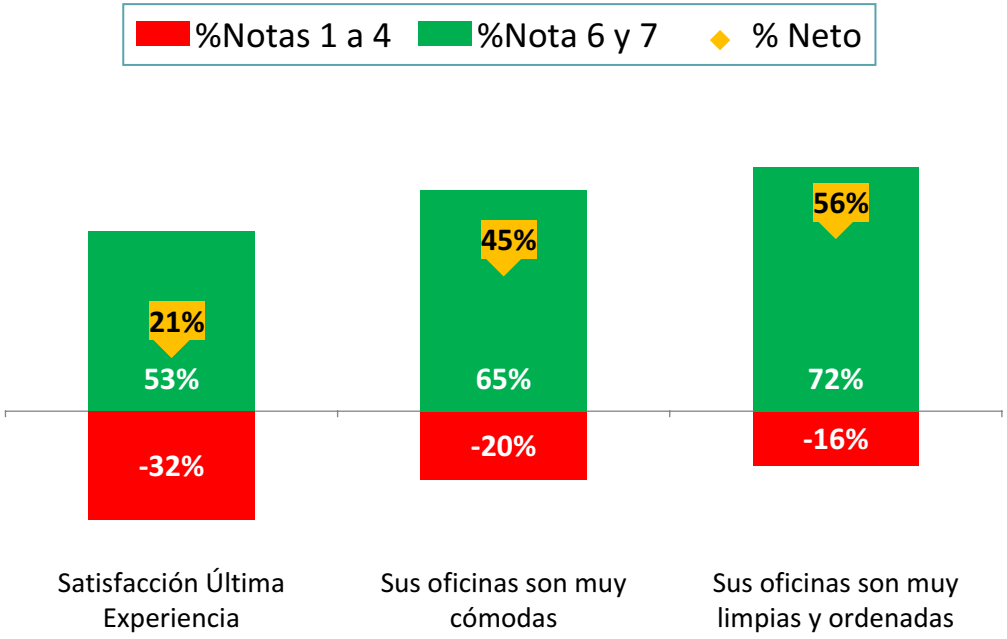


	Satisfacción Última Experiencia	Fue muy fácil solicitar la información o acceder al servicio que requería	Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta	Para solicitar información los pasos a seguir están muy claros	Me entregaron todo lo que solicité	La información que me entregaron fue muy fácil de entender	La información que me entregaron fue muy útil	Desde un primer momento entendieron muy bien mi requerimient	En todo momento me sentí muy bien acogido
Base total (n)	8569	8569	8569	8569	8569	8569	8569	8569	8569

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

SATISFACCIÓN OFICINA O SUCURSAL SERNAC

Pensando en su visita a la sucursal/oficina SERNAC ¿cuán de acuerdo está Ud. Con cada una de las siguientes afirmaciones?

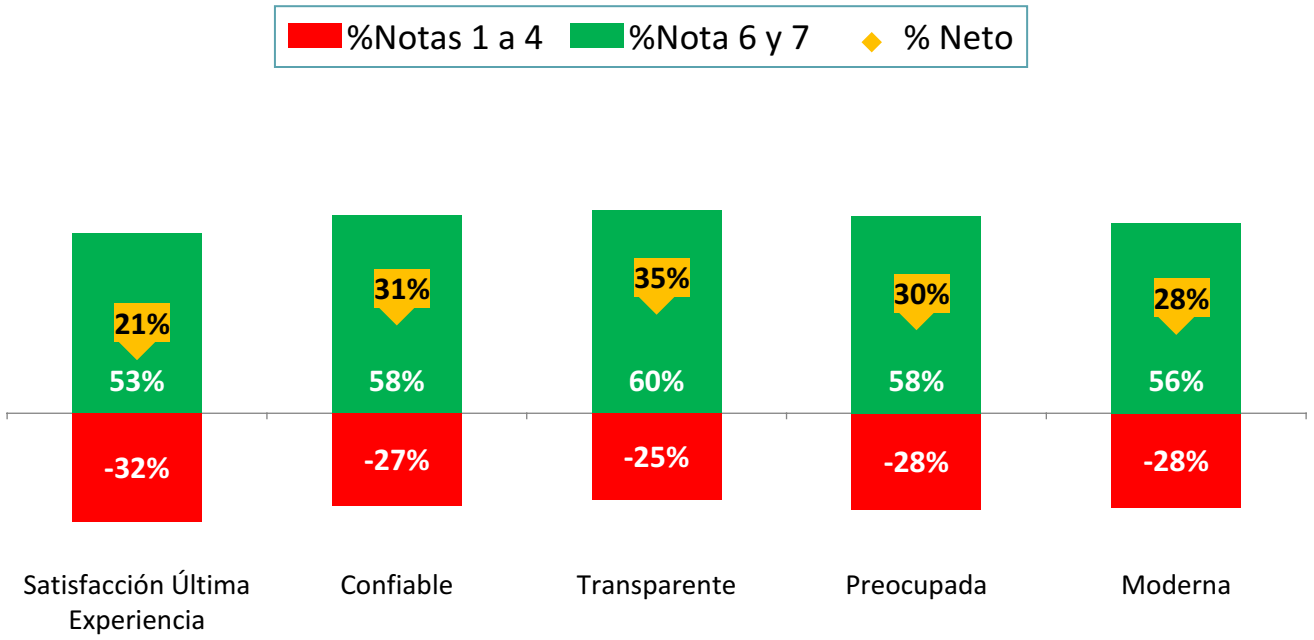


n Ponderado	8569	2342	2342
n Real	8569	2287	2287

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

ATRIBUTOS INSTITUCIÓN SERNAC

Ahora pensando en SERNAC en general ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está Ud. Con que es una institución…?

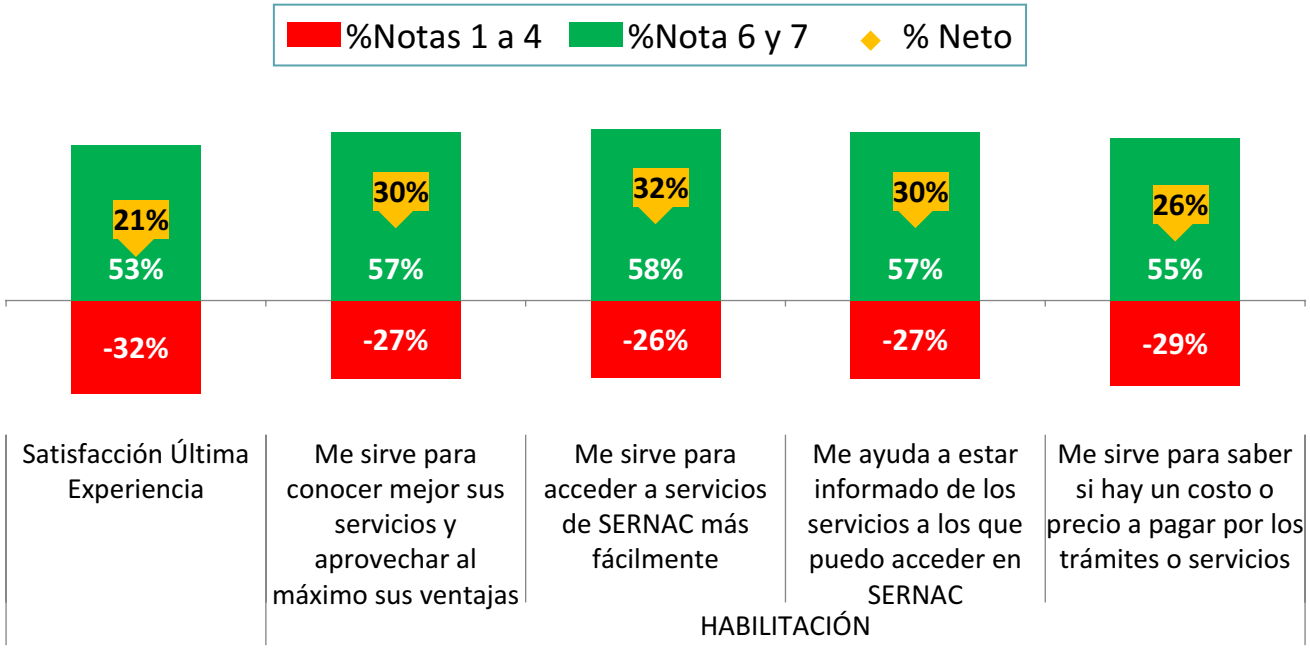


Base total (n)	8569	8569	8569	8569	8569

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

HABILITACIÓN USUARIOS SERNAC

Respecto a la información que Ud. Recibe de SERNAC (a través de oficinas, portal web, correo 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…?



Base total (n)	8569	8569	8569	8569	8569

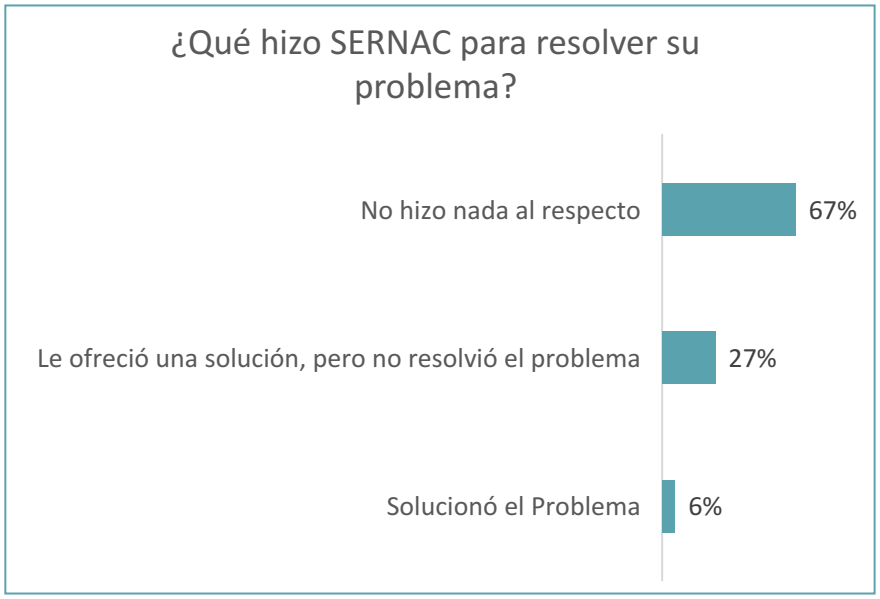
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

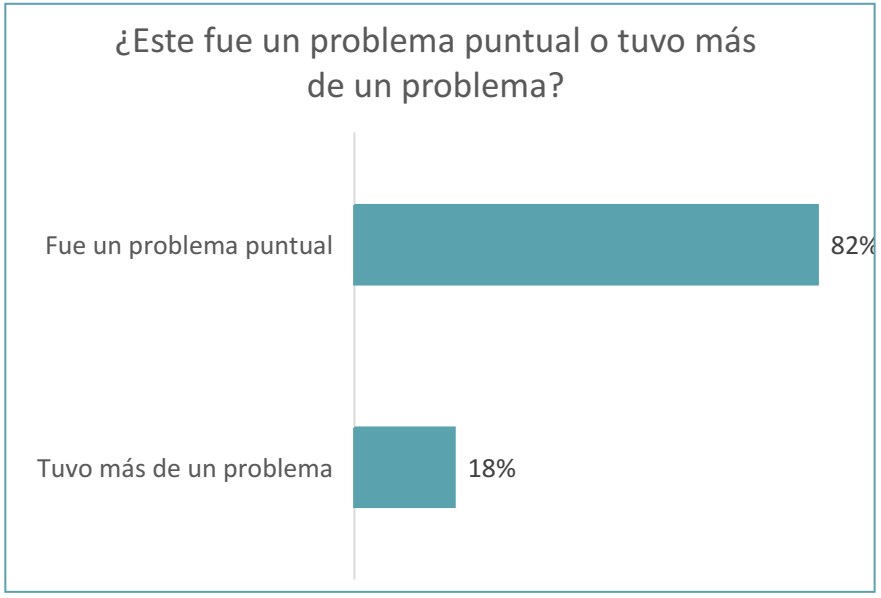
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SERNAC

- Pensando en la última vez que utilizó el servicio de SERNAC: ¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SERNAC hasta que realizó el trámite o consulta que requería?
- ¿Qué hizo 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 realizó el trámite o consulta que requería?

15%

de los usuarios señala haber tenido algún problema.





n Ponderado=1282
n Real=1332

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO EXPERIENCIA SERNAC



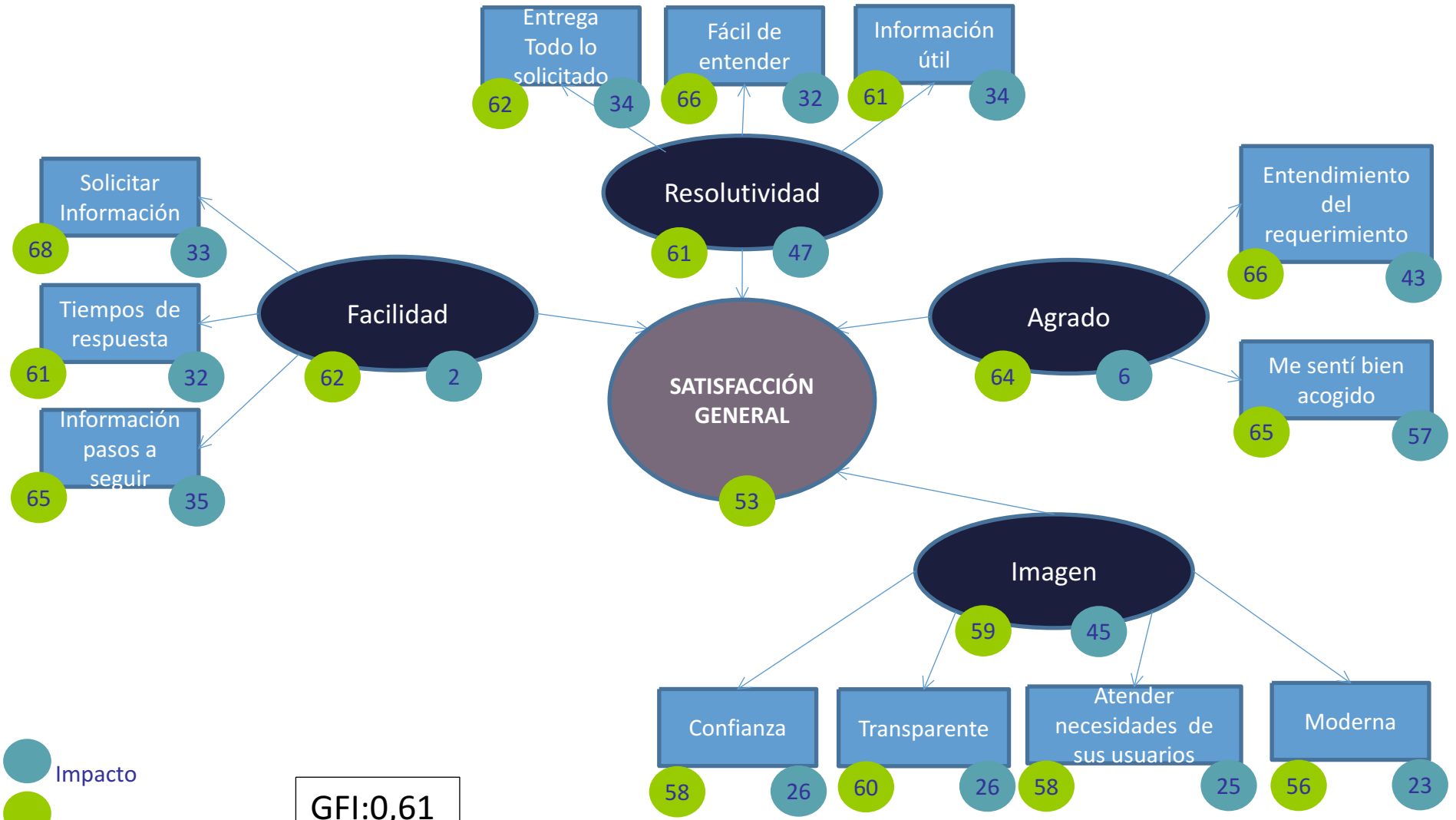
Impacto

% notas 6 y 7 2017

GFI:0,65

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO EXPERIENCIA + IMAGEN SERNAC



Impacto

% notas 6 y 7 2017

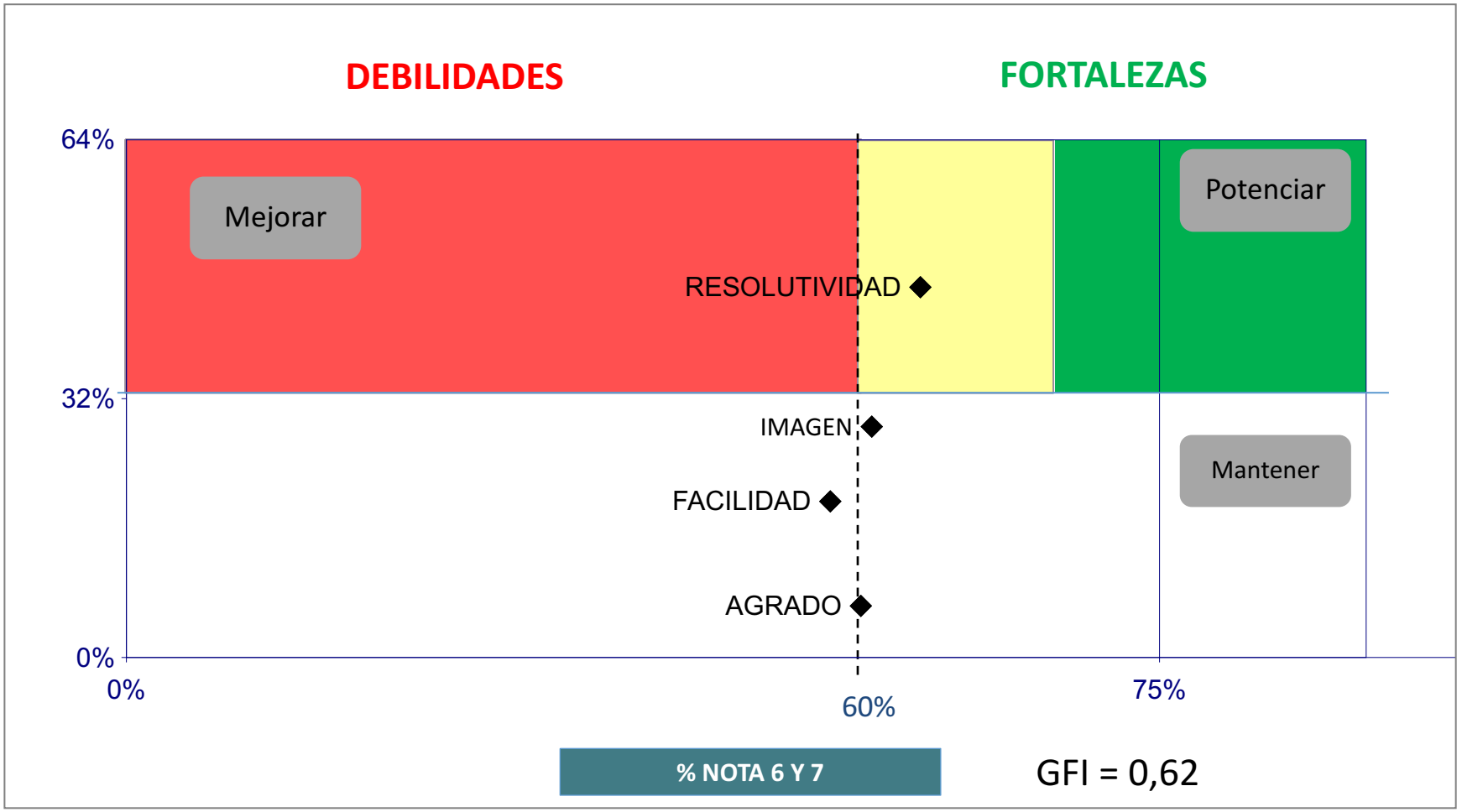
GFI:0,61

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

EL MODELO DE EXPERIENCIA SERNAC

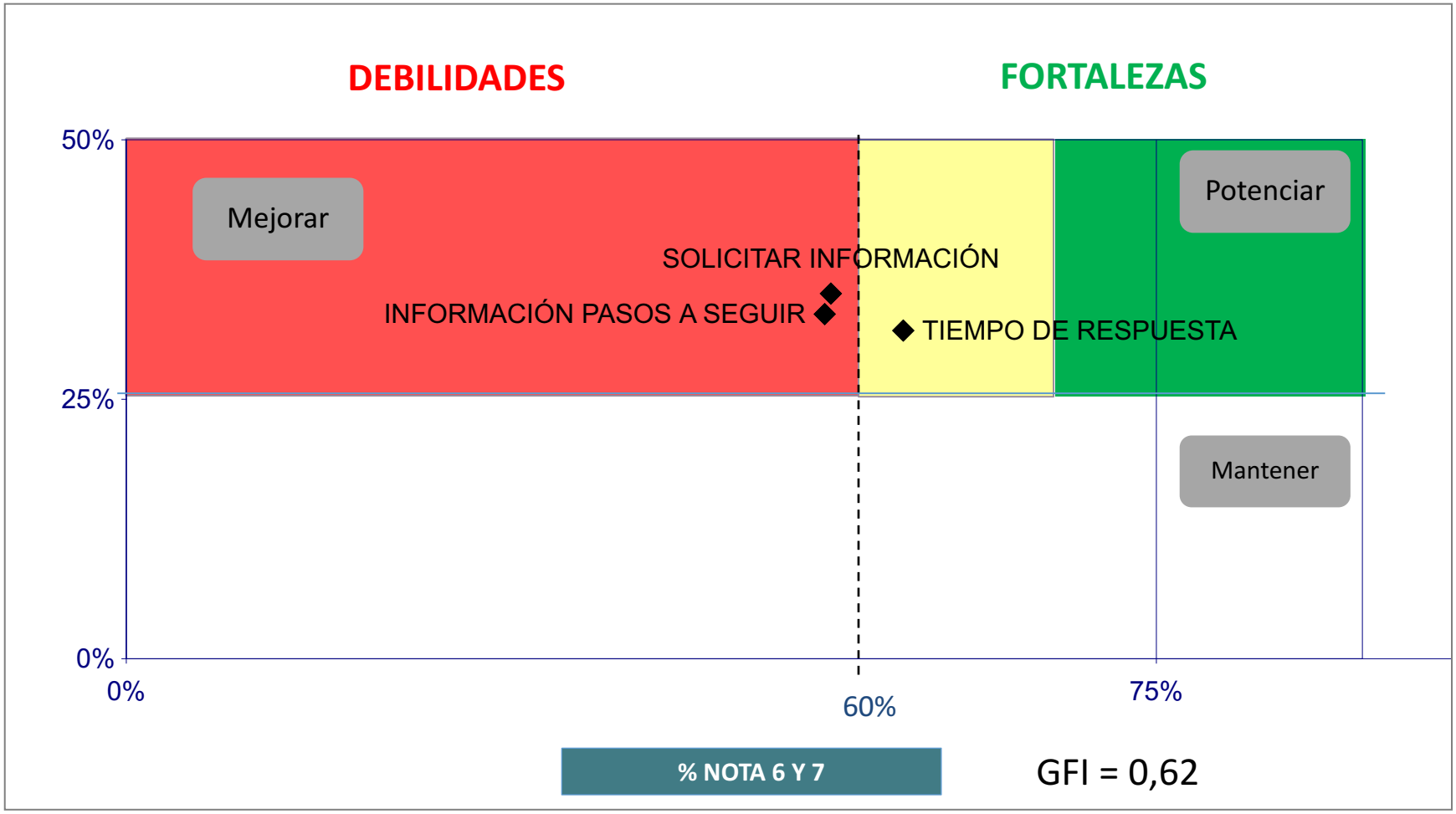
- Por otra parte, la **dimensión** que tiene más **impacto** es **Resolutividad**, teniendo también una buena **satisfacción** (**61%**), sus atributos tiene un impacto muy similar en esta dimensión, sus porcentajes de satisfacción varían entre 61% y 68%, por tanto estos atributos se debiesen potenciar.
- Facilidad y Agrado son las dimensiones mejor evaluadas, sin embargo, son las que tienen menor impacto en el modelo.

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
DIMENSIONES
SERNAC



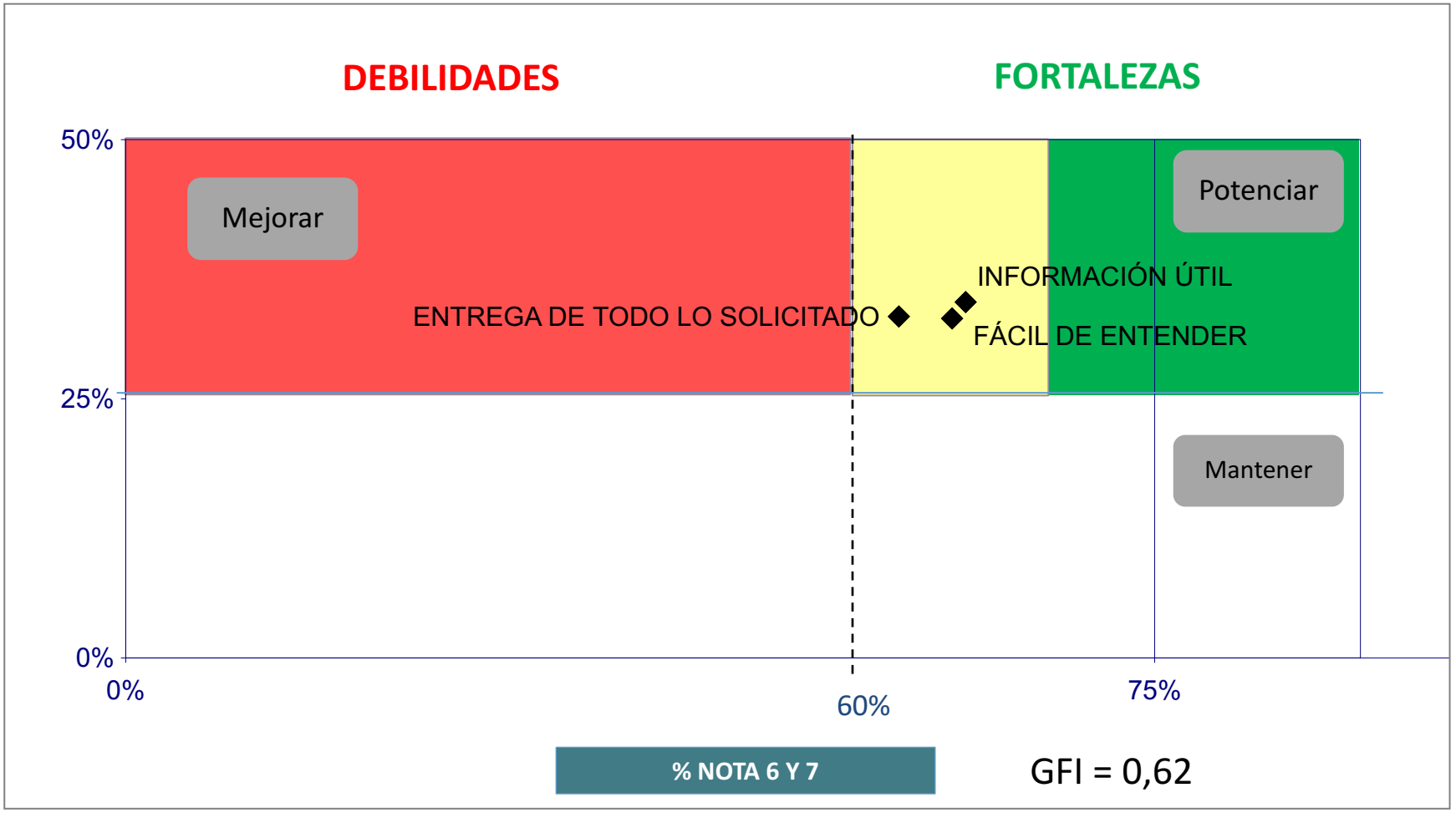
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: FACILIDAD
SERNAC



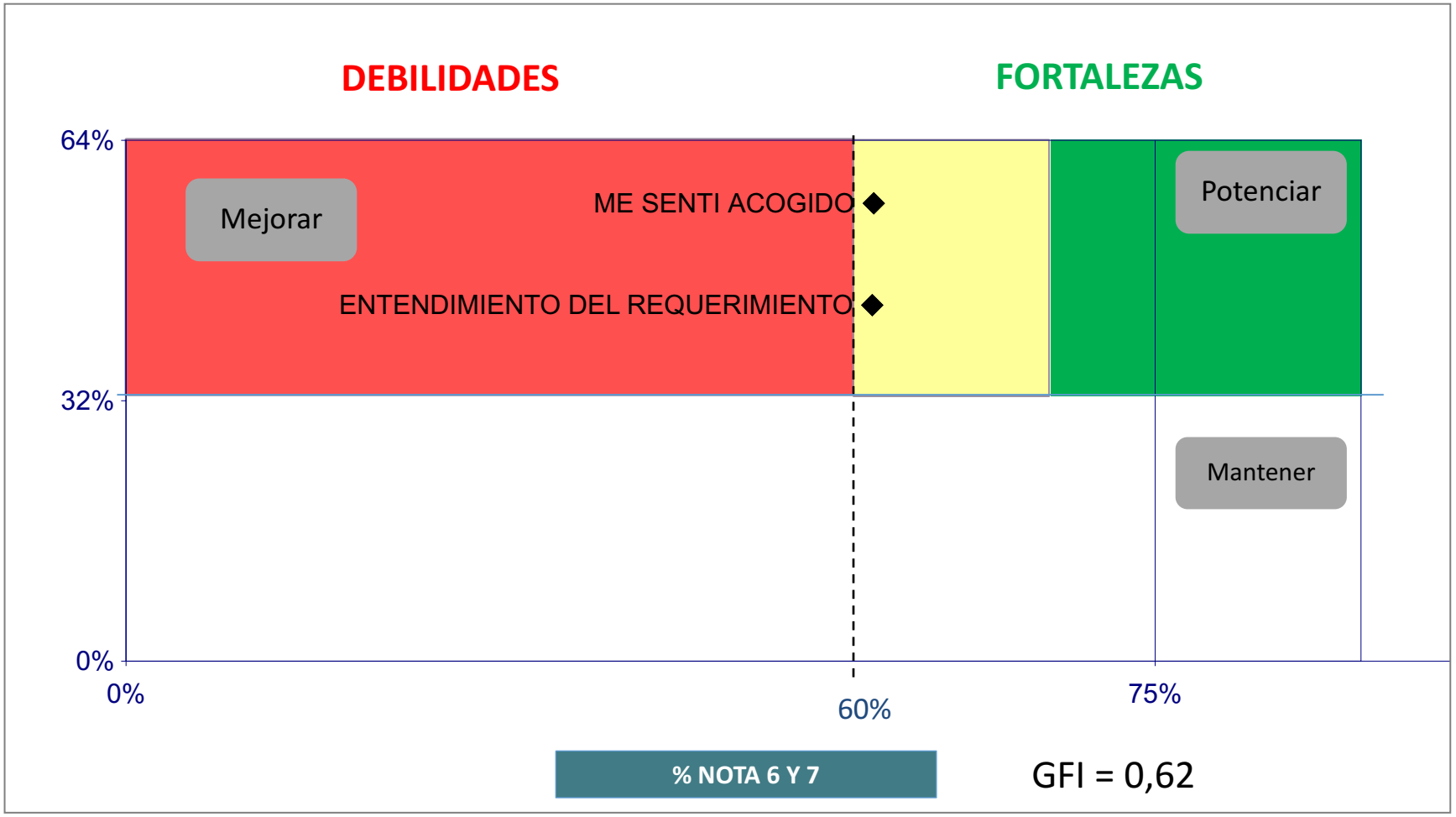
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: RESOLUTIVIDAD
SERNAC



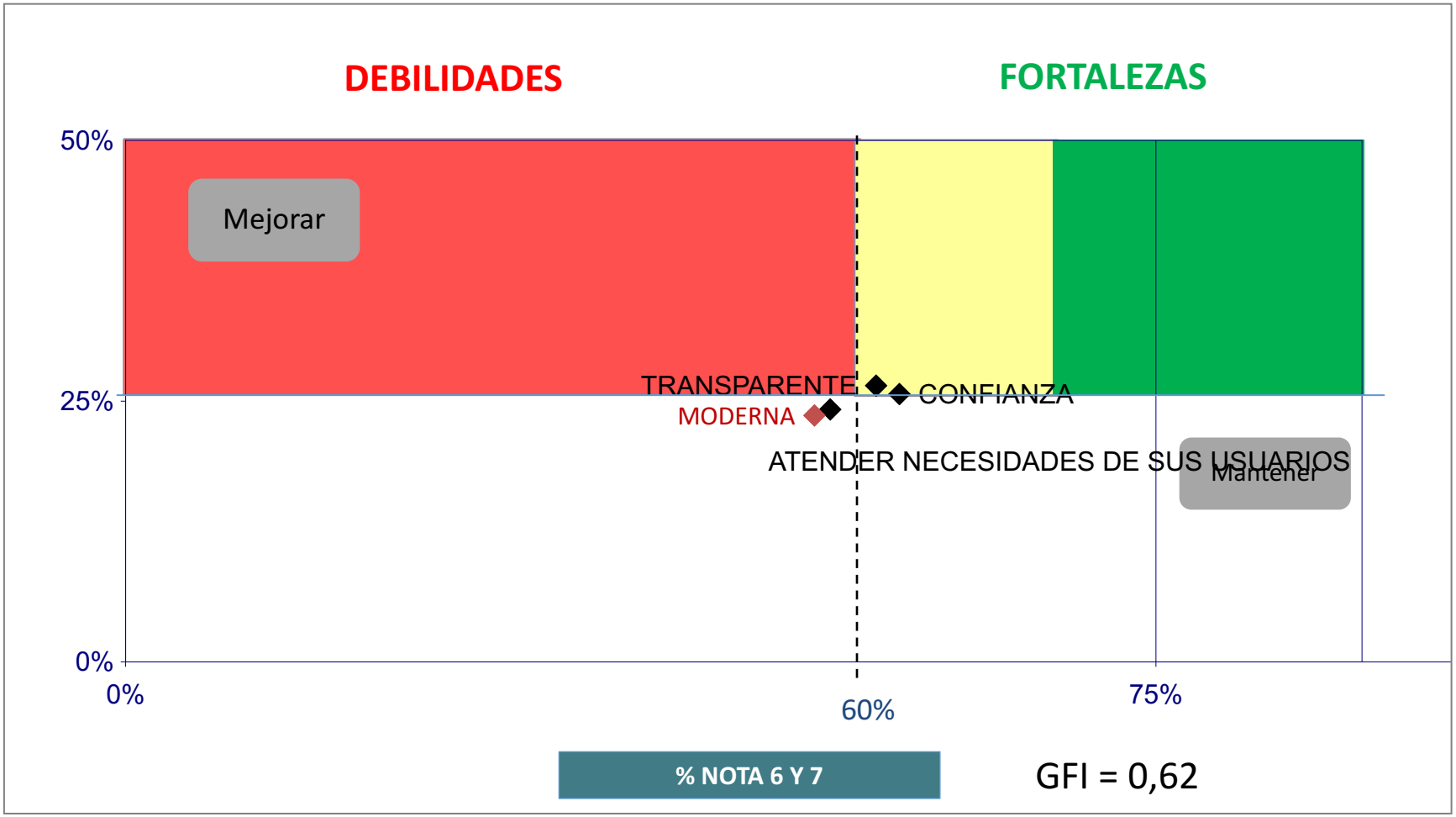
DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: AGRADO
SERNAC



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES
ATRIBUTOS: IMAGEN
SERNAC



DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

“Estudio de medición de seguimiento de satisfacción de los usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas”.

Resultados Medición Intermedia: SERNAC

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

Programa de Modernización del Sector Público

DATAVOZ.

DEL GRUPO STATCOM

Enero, 2018