PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DENTRO DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

Resultados Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem

www.cadem.cl

I. Objetivos

"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"

- Construir marcos muestrales estandarizados para cada una de las instituciones.
- Complementar el modelo de medición actual (instrumento), con aquellas dimensiones y atributos pertinentes a los nuevos modelos de gobernanza que la literatura vigente registra.
- Describir el modelo de atención de los usuarios del servicio, identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos, y todos aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables clave, expectativas y experiencias de los usuarios.
- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- 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.
- Involucrar a los actores responsables de cada una de las entidades, de forma que los resultados del estudio puedan ser insumos efectivos para la gestión, a través de un programa de talleres.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem

www.cadem.cl

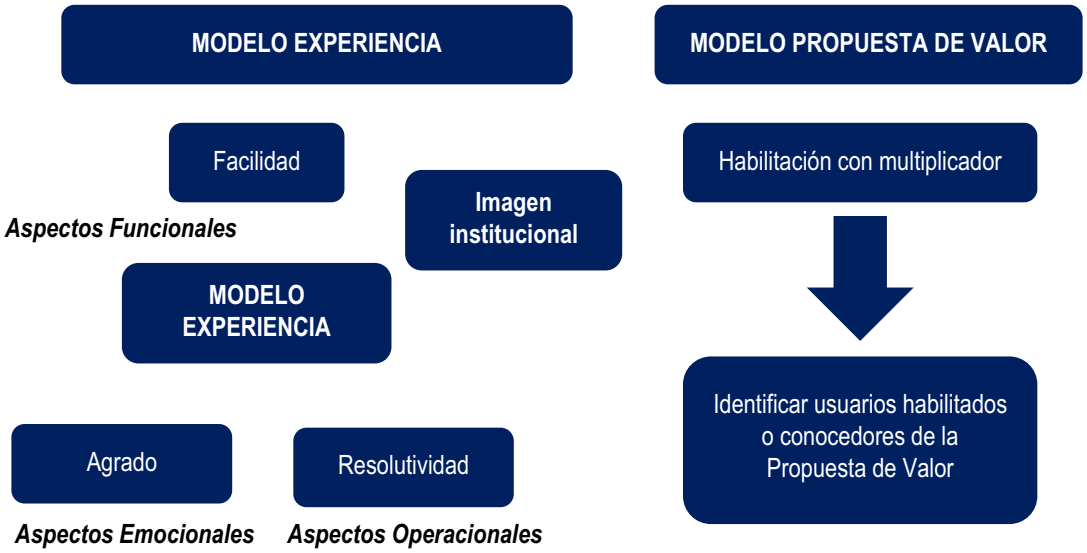
II. Antecedentes y modelo de análisis

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

En el marco del Proyecto de Modernización del Sector Público impulsado por el BID, la Subsecretaría de Hacienda está encargada del levantamiento de encuestas para la Medición de la Satisfacción Usuaria. Los resultados que se presentarán en este documento, responden a los datos levantados a través de una encuesta aplicada a los usuarios del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).

El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas en esta consultoría. Los resultados presentados buscan retroalimentar estos modelos.

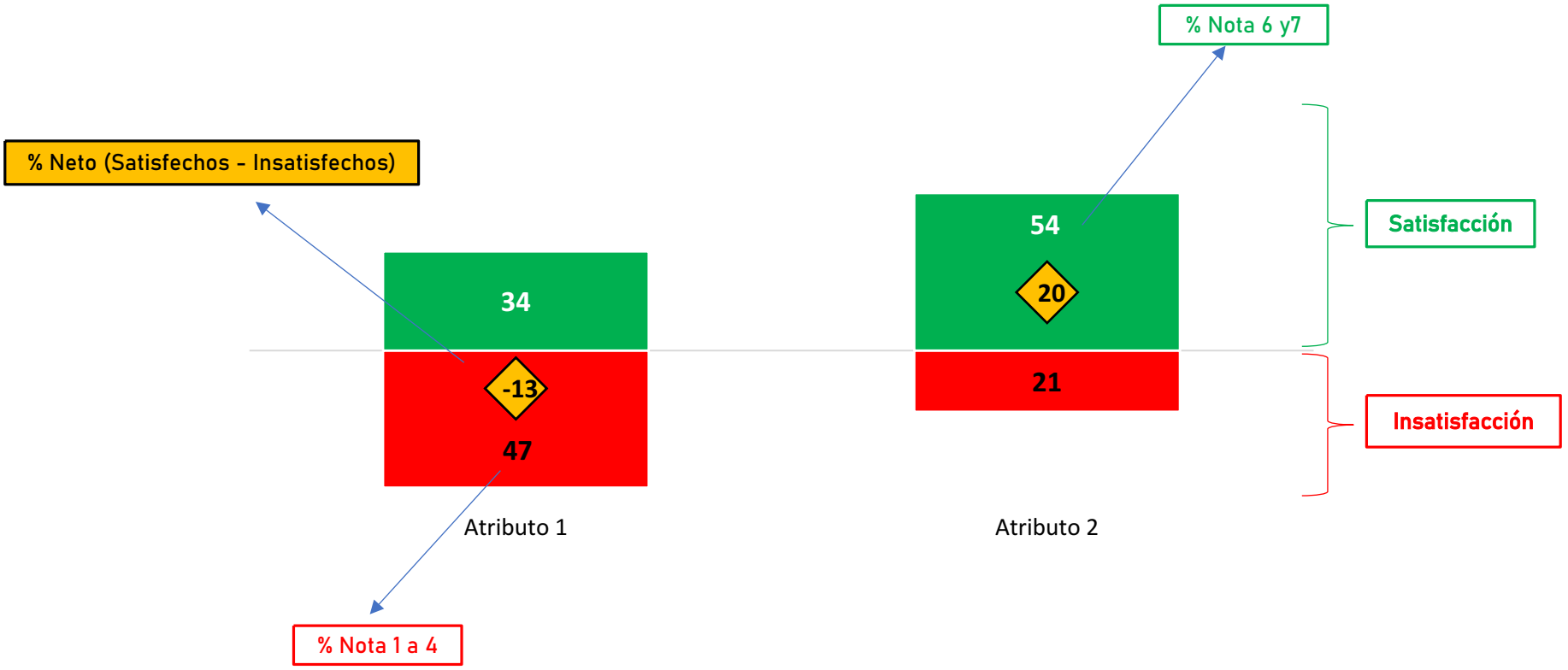
Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

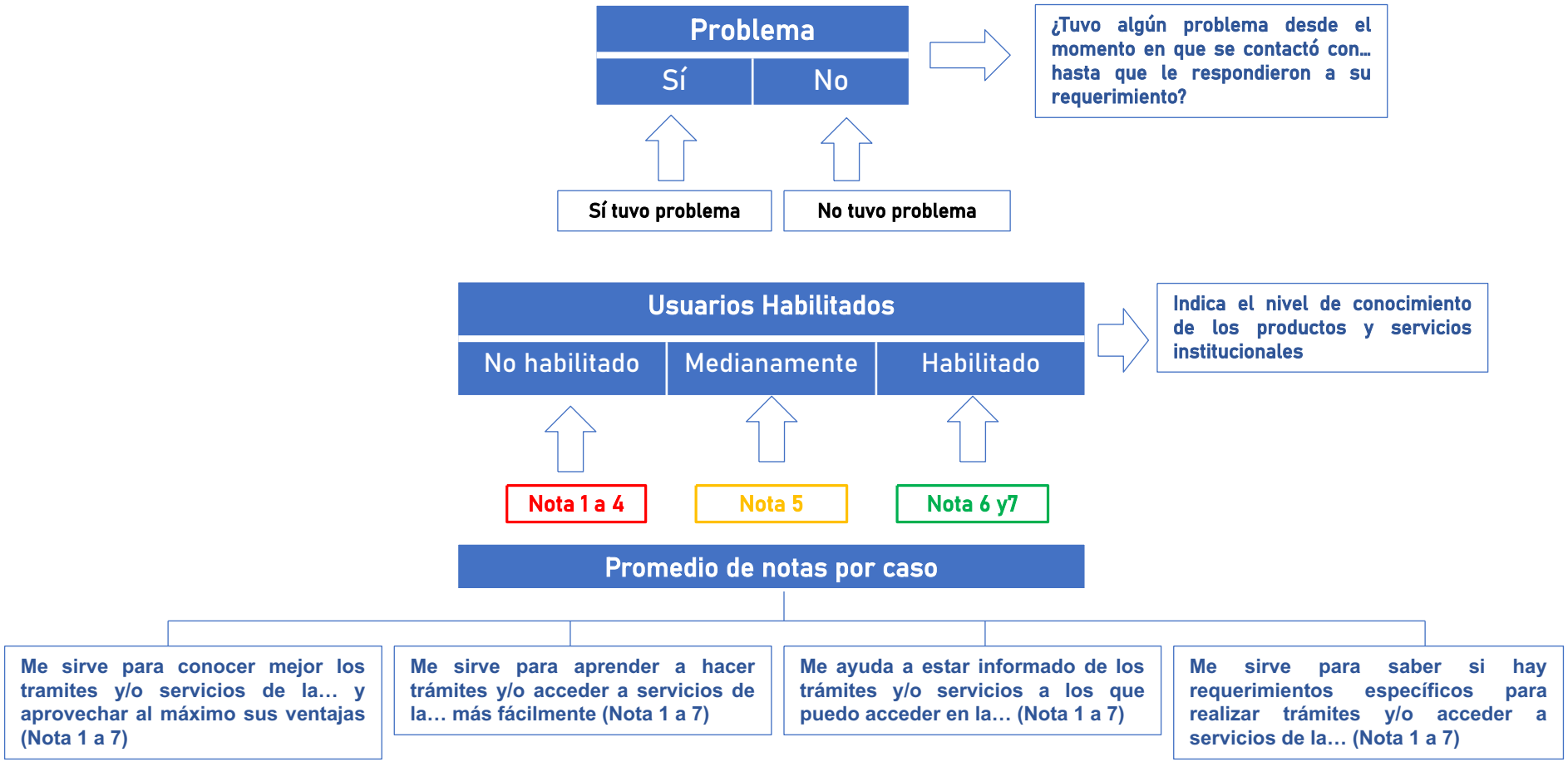
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



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

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



III. Metodología

MUESTRA PROYECTO 2019 (TOTAL INSTITUCIONES)

Instituciones	Muestra	Porcentaje
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	5.200	20,7%
Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCeI)	6.309	25,1%
ChileAtiende Digital	2.670	10,6%
Subsecretaría de Economía	1.140	4,5%
FOSIS	2.462	9,8%
Tesorería General de la República (TGR)	3.597	14,3%
ChileCompra - Compradores	1.510	6,0%
ChileCompra - Proveedores	1.431	5,7%
Instituto Nacional de Estadísticas (INE)	819	3,3%
TOTAL 2019	25.138	100,0%

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI, Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios SERNAC.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados en cada institución de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico y/o correo electrónico.
Muestra	:	5.200 casos para el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).
Error	:	+/- 1,3% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Trámite y Canal).
Fecha de Terreno	:	Desde el 06 de noviembre al 11 de diciembre de 2019.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

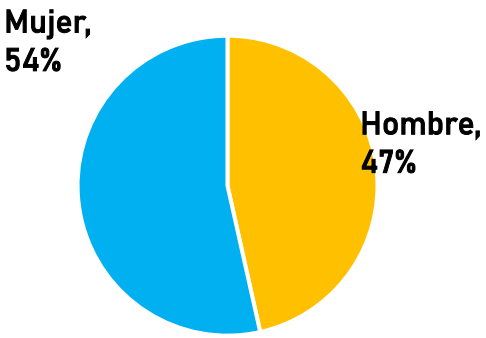
Tabla 1.
Muestra efectiva para el Servicio Nacional del Consumidor según tipo de trámite y canal

Tipo de Trámite	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Web		Muestra Canal telefónico		Plataforma municipal		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	N	Error	n	Error	N	Error	n	Error	
Realizar consultas sobre la ley del consumidor	383	4,8%	555	3,8%	957	3,1%	346	4,9%	2.241	2,0%	33.429
Reclamo ante SERNAC	518	4,1%	1.370	2,6%	404	4,7%	359	4,9%	2.651	1,8%	42.066
No Molestar	-	-	308	5,3%	-	-	-	-	308	5,3%	2.952
Total	**901**	**3,1%**	**2.233**	**2,0%**	**1.361**	**2,6%**	**705**	**3,4%**	**5.200**	**1,3%**	**78.447**

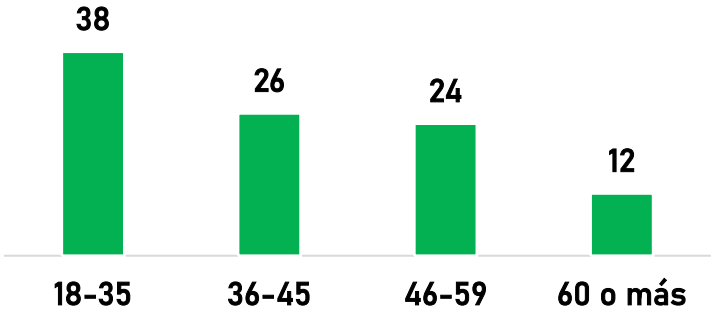
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para el Servicio Nacional del Consumidor

Características Generales del Usuario SERNAC (%)
(Datos Ponderados)

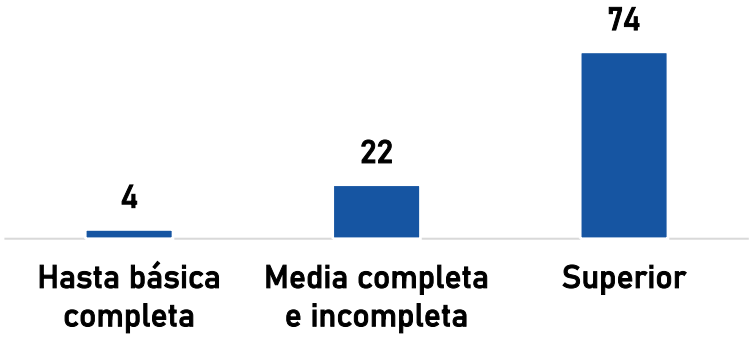
Sexo



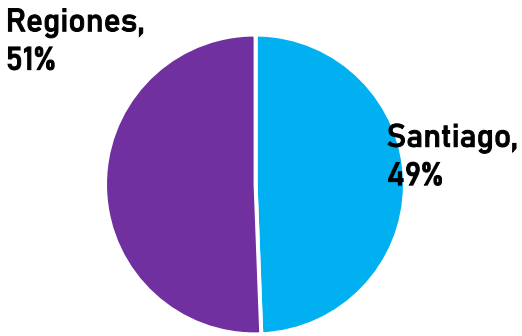
Edad en tramos



Nivel educativo



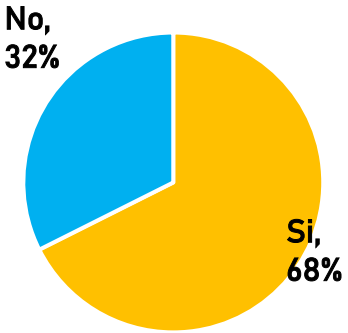
Zona de residencia



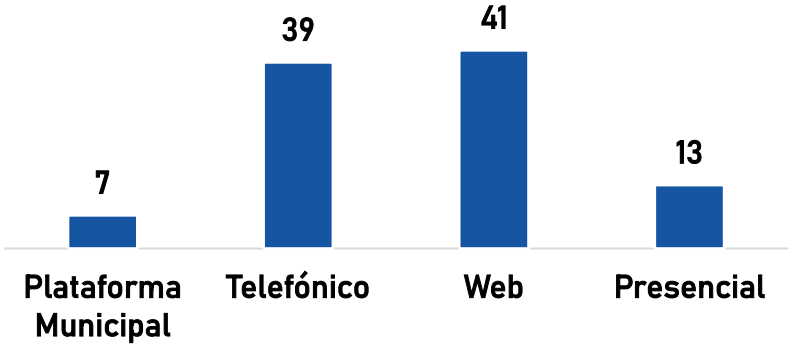
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Características Generales del Usuario SERNAC (%)
(Datos Ponderados)

Jefatura de hogar



Canal



Trámite



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

IV. Resultados cualitativos

Metodología

Grupos focales (entre 6-8 participantes)

Institución	Grupo objetivo	Total
SERNAC	**Hombres y mujeres, mix de usuarios de consultas, reclamos y no molestar**	**1**
Registro Civil y de Identificación	Hombres y mujeres, mix de usuarios de los distintos servicios y canales	1
Chileatiende Digital	Hombres y mujeres, usuarios que hayan utilizado la plataforma digital de Chileatiende	1
FOSIS	Hombres y mujeres, postulantes y beneficiarios de programas FOSIS	1
Tesorería General de la República	Hombres y mujeres, mix de usuarios de los distintos servicios y canales	1
Total		**5**

Entrevistas individuales

Institución	Grupo objetivo	Total
Subsecretaría de Economía	Hombres y mujeres, que hayan realizado trámites del registro de empresas y sociedades, hayan accedido a SIAC o (DAES)	6
ChileCompra	Hombres y mujeres, compradores y proveedores de ChileCompra	6
INE	Hombres y mujeres, usuarios de CRM o SAIP	5
Total		**17**

Resultados cualitativos generales

La satisfacción general con los servicios públicos evaluados se explica en gran medida desde 3 principales variables:

1. **Las expectativas que tienen de cada servicio. Esta variable se encuentra atravesada además por el nivel de conocimiento que poseen respecto a las funciones que debe realizar cada uno de los servicios evaluados. Desde aquí:**

Cuando existe **bajo conocimiento** de las funciones de un servicio público... → ...Se generan **expectativas erróneas**... → ...Que luego **no se cumplen** en la realidad... → ...Lo que lleva a una **baja satisfacción** y una negativa evaluación del servicio

2. **La relación que establecen con el servicio y sus funcionarios / plataformas digitales:**

Relación vertical

Servicio → Usuario

Tiende a ser una relación más lejana y desde aquí existe una evaluación más negativa.

Relación horizontal

Servicio ↔ Usuario

Cuando se establecen relaciones más colaborativas o de trabajo conjunto, éstas son más estables y permanentes, por lo que los usuarios tienden a evaluar más favorablemente el servicio.

Menor calidad en la atención

- Poco especializada
- Lenta
- Trato menos amable
- Poca eficiente y oportuna en la búsqueda de soluciones

Mayor calidad en la atención

- Más personalizada
- Eficiente
- Trato cordial
- Búsqueda activa de soluciones en caso de problemas

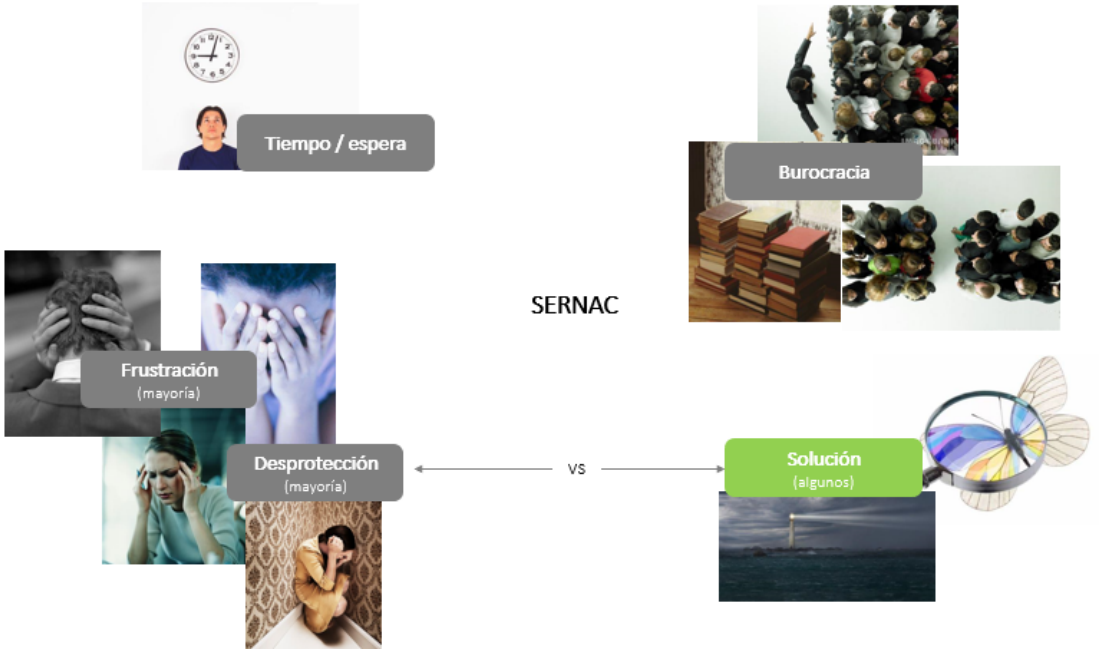
3. **La percepción de mejoría a través del tiempo:**

Cuando se instala la percepción de que el servicio ha realizado **mejoras en el último tiempo**... → ...la evaluación tiende a ser **más favorable**: el esfuerzo por mejorar las cosas es recompensado.

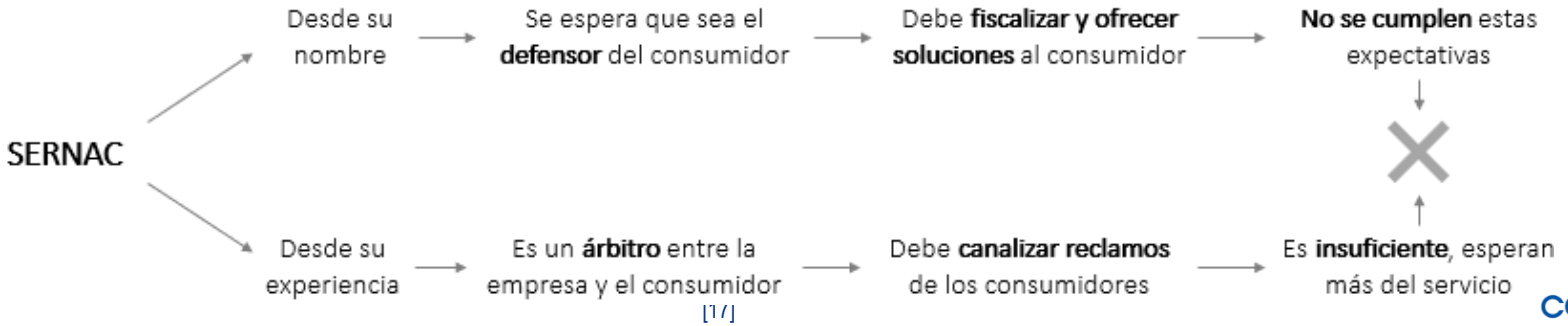
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Resultados cualitativos de SERNAC

La imagen del SERNAC se compone de 4 atributos principales, representados en las siguientes imágenes, elegidas directamente por los usuarios en la sesión grupal:



La satisfacción con el servicio que ofrece el SERNAC está fuertemente cruzada por el conocimiento respecto a las funciones del organismo, así como también por las expectativas que esto levanta hacia él:



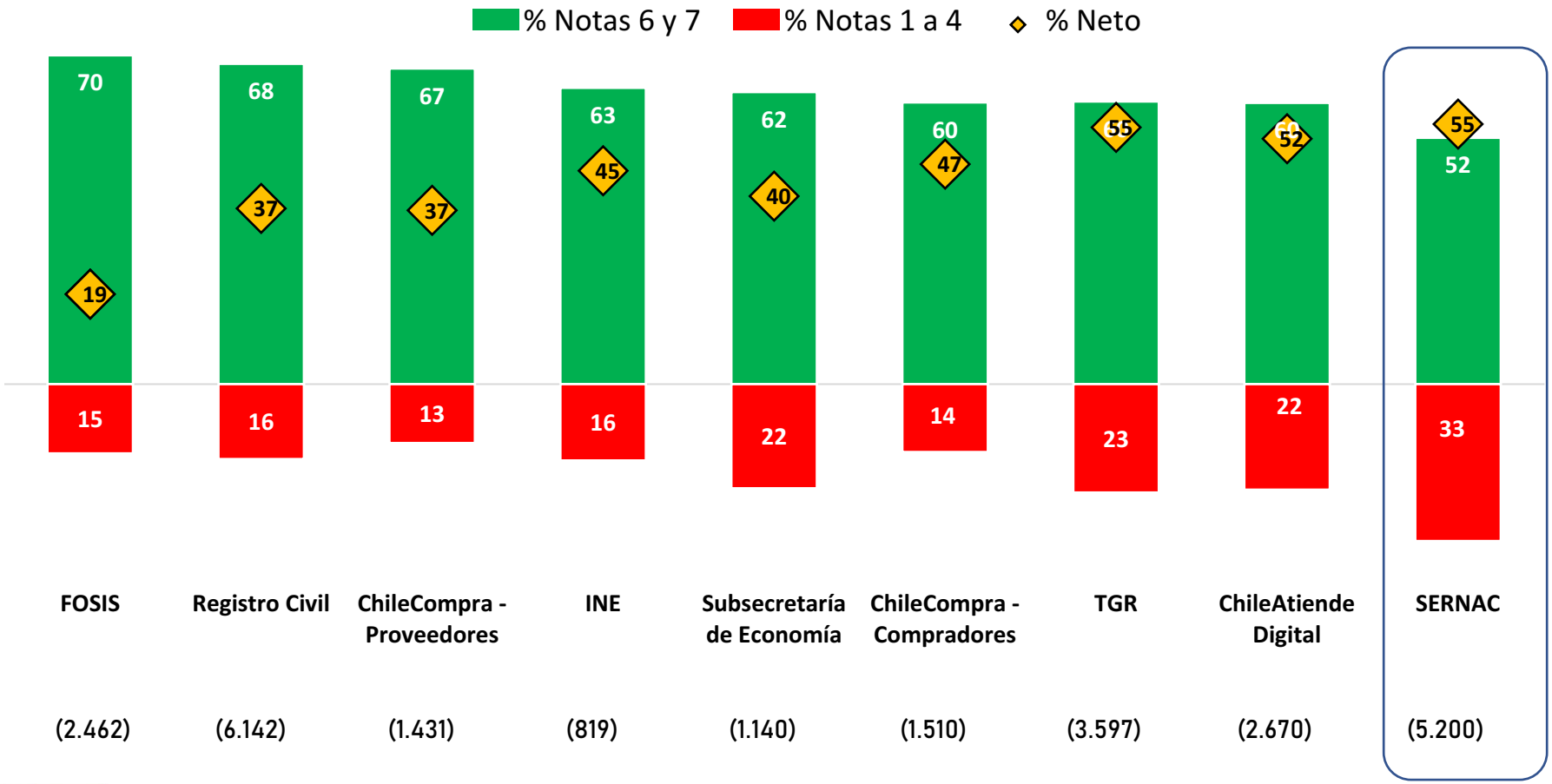
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

V. Resultados comparados

General Instituciones (%)

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

2015		49	45	63		30	15
2017	37	55	44	67			24
2018	42				46		



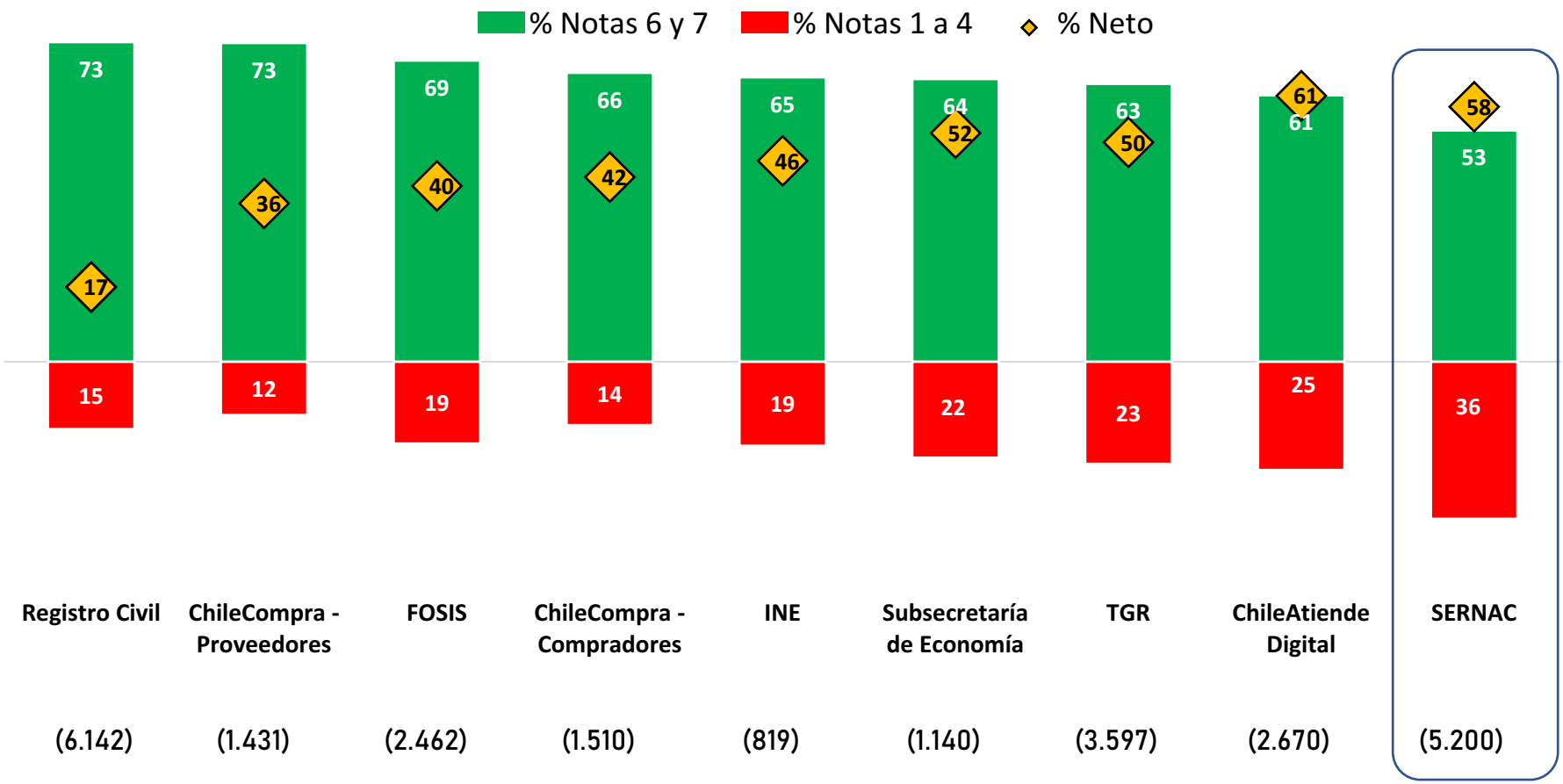
	FOSIS	Registro Civil	ChileCompra - Proveedores	INE	Subsecretaría de Economía	ChileCompra - Compradores	TGR	ChileAtiende Digital	SERNAC
N=	(2.462)	(6.142)	(1.431)	(819)	(1.140)	(1.510)	(3.597)	(2.670)	(5.200)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Última Experiencia(%)

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en…, ¿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".

2015		57		73	42				12
2017	44	60		69	43				21
2018	49						51		



	Registro Civil	ChileCompra - Proveedores	FOSIS	ChileCompra - Compradores	INE	Subsecretaría de Economía	TGR	ChileAtiende Digital	SERNAC
N=	(6.142)	(1.431)	(2.462)	(1.510)	(819)	(1.140)	(3.597)	(2.670)	(5.200)

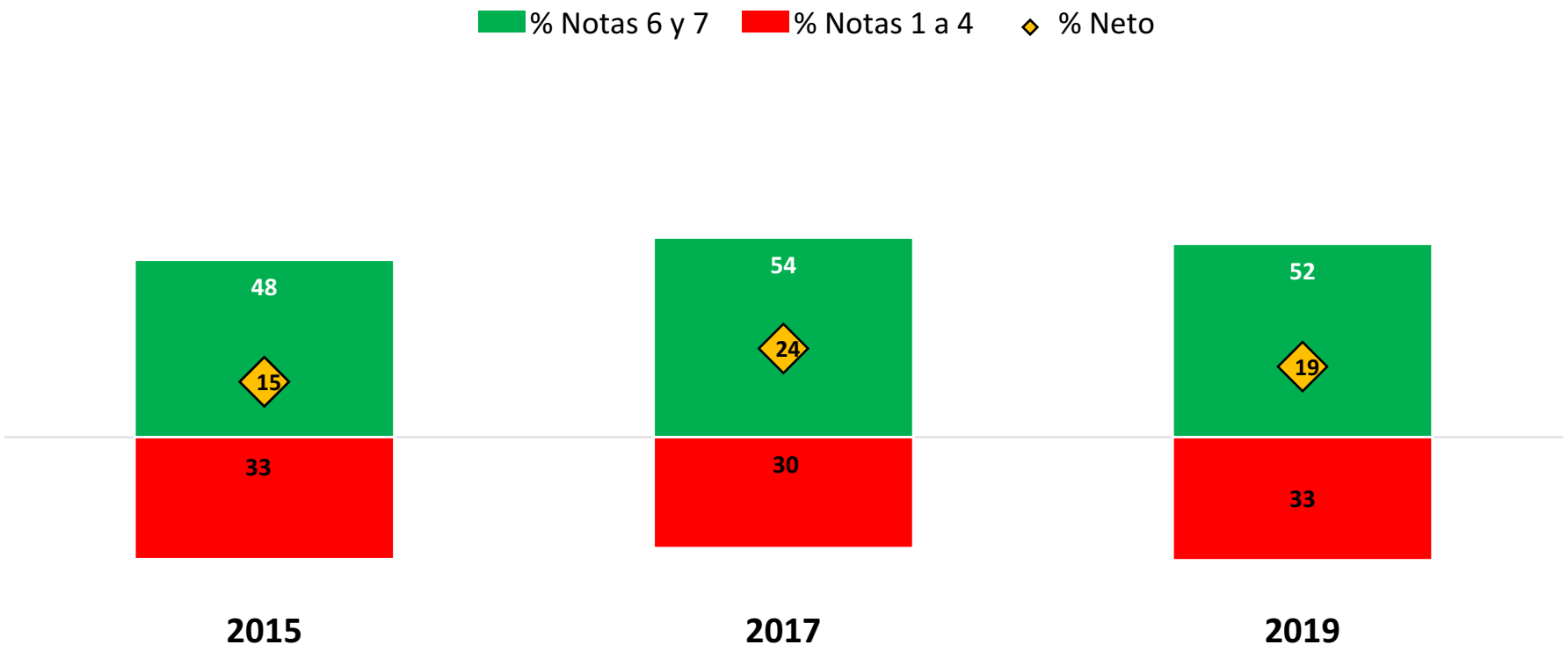
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

VI. Resultados para SERNAC

Satisfacción General con SERNAC

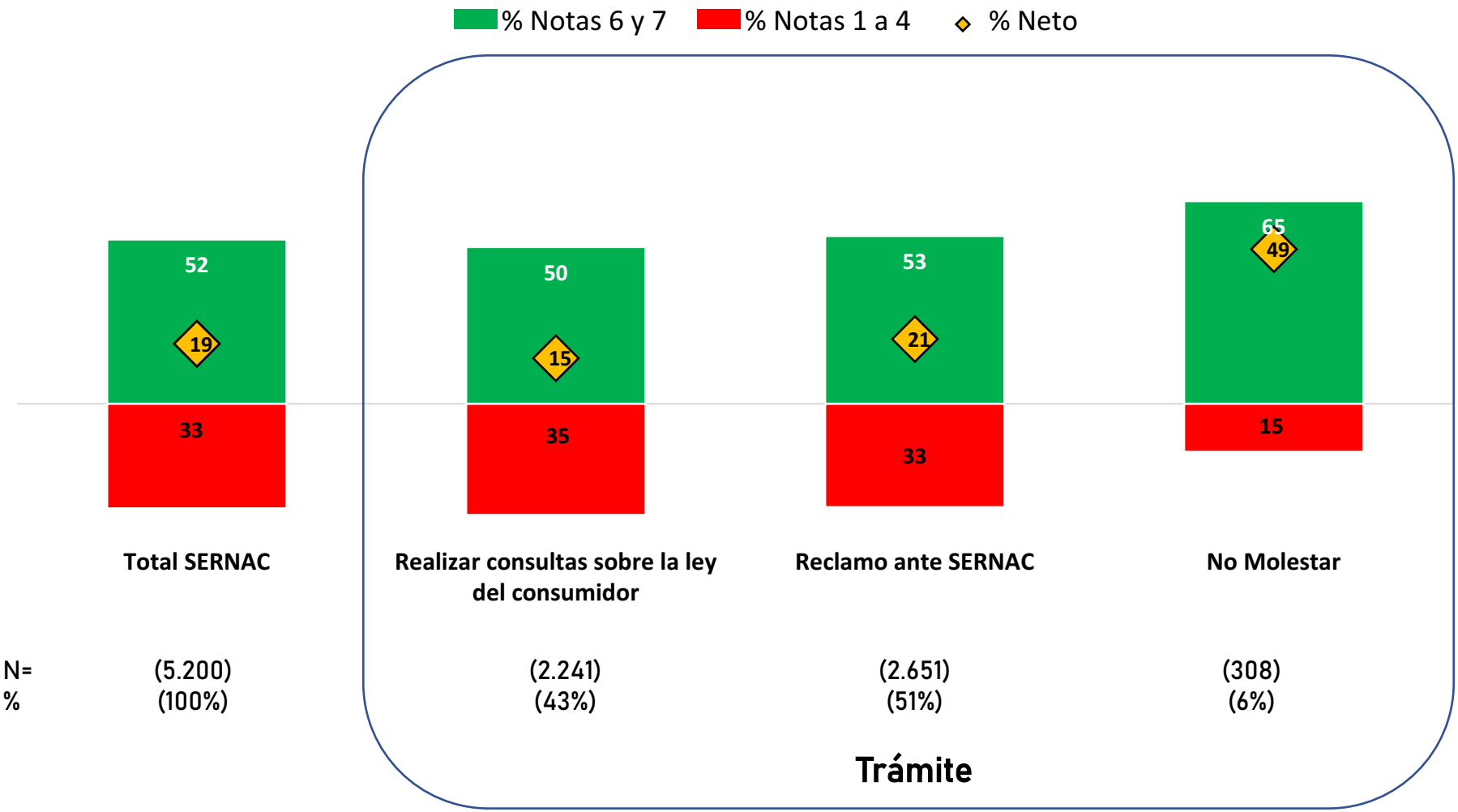
General institución (%) SERNAC

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



General institución (%) SERNAC – Trámite

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

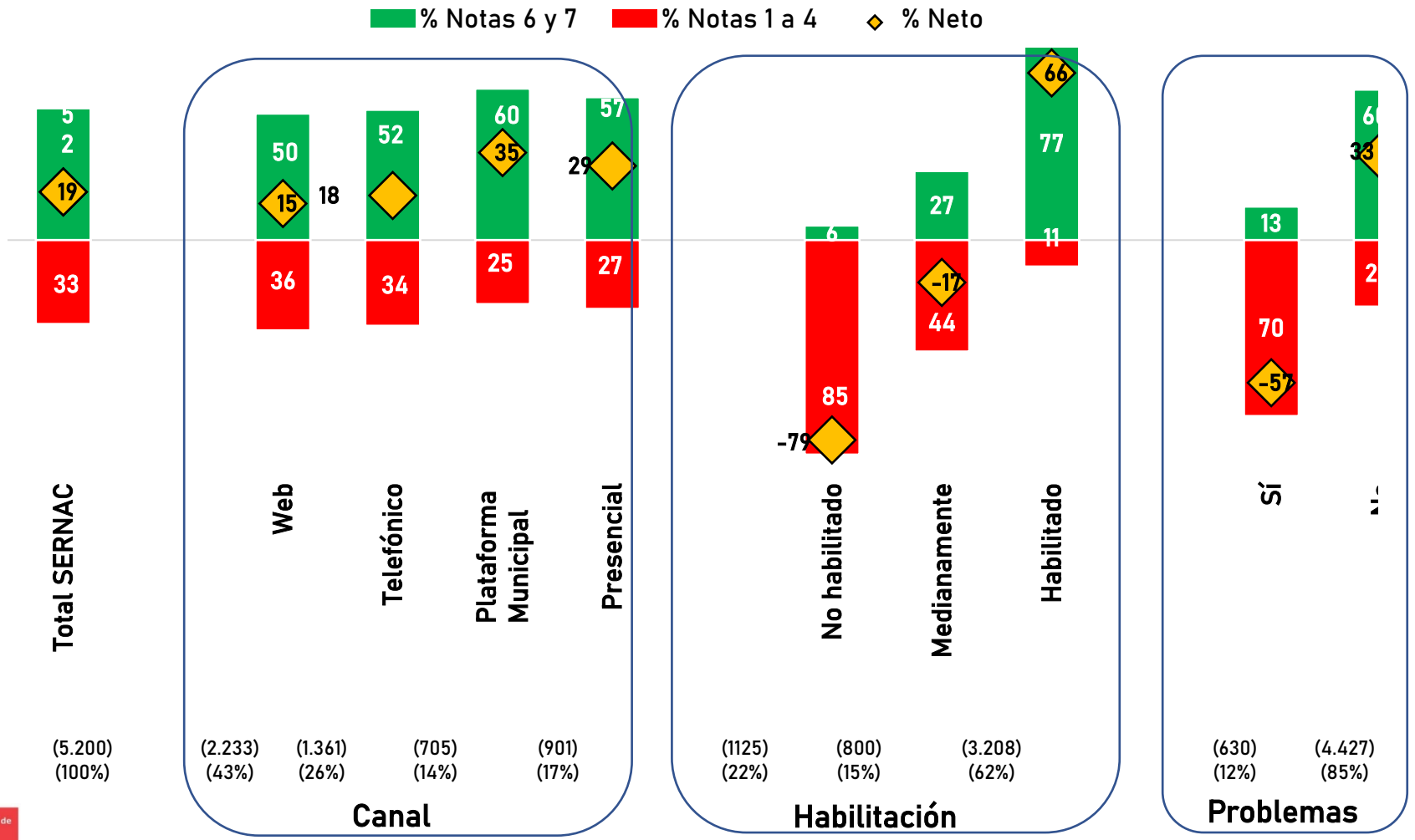


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

General institución (%) SERNAC – Canal, Habilitación y Problemas

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

Neto 2015	15			-67	-20	55	-56	30
Neto 2017*	24							



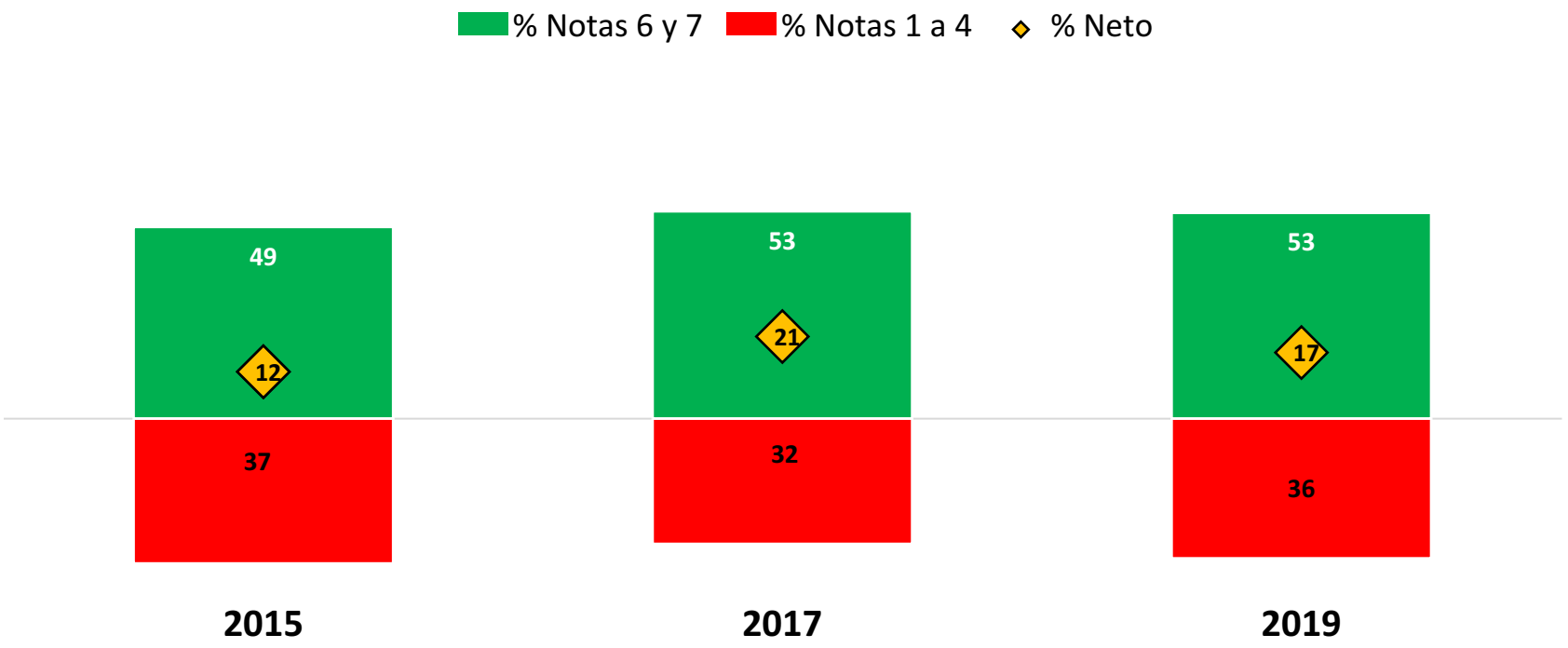
* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia" que contiene consultas, reclamos y mediaciones colectivas. Ese año no se realizó apertura de datos por satisfacción general de la institución.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Satisfacción con última experiencia con SERNAC

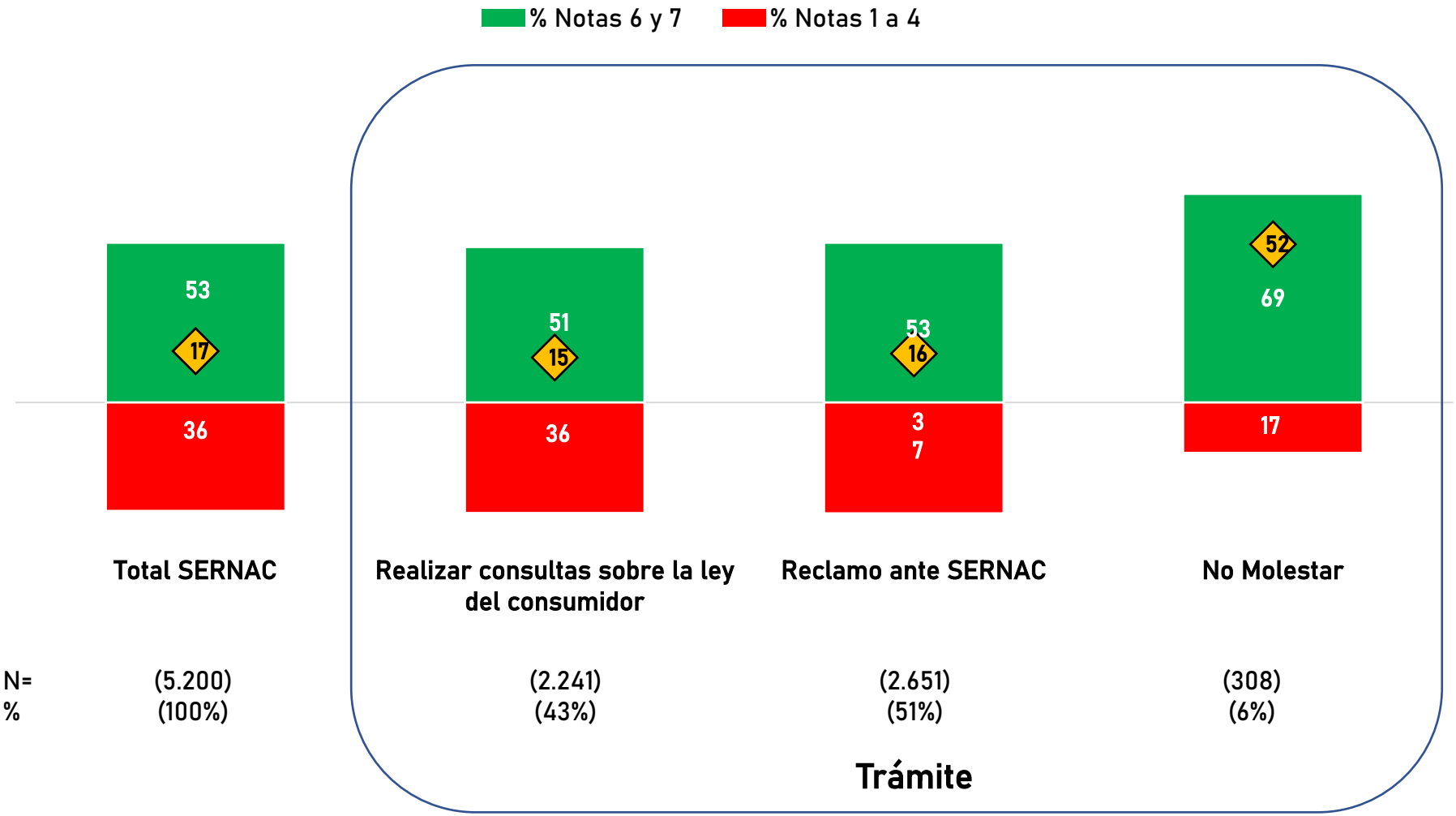
Última Experiencia (%) SERNAC

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el SERNAC, ¿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”.



Última Experiencia (%) SERNAC – Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el SERNAC, ¿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".

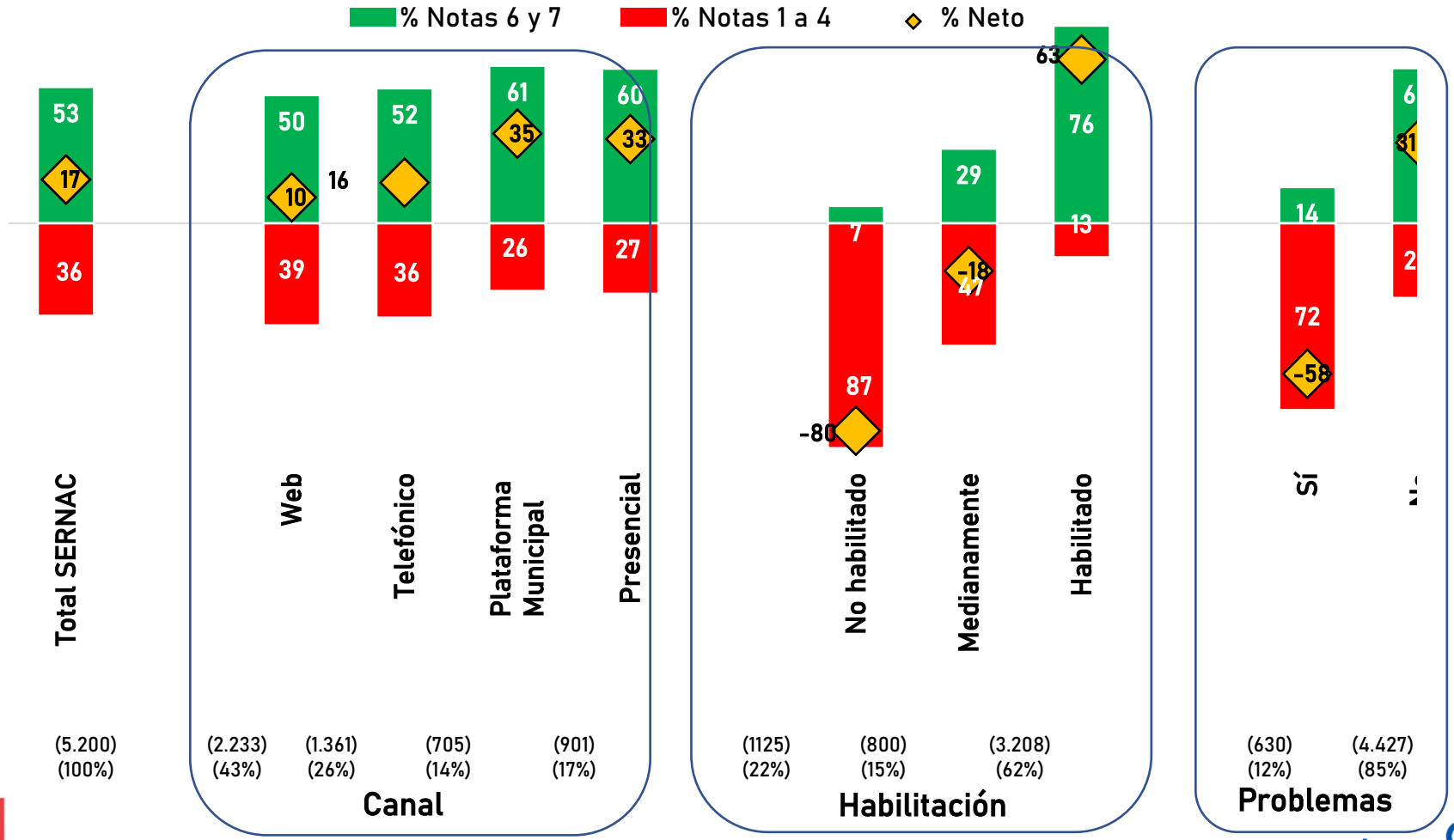


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Última Experiencia (%) SERNAC – Canal, Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el SERNAC, ¿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".

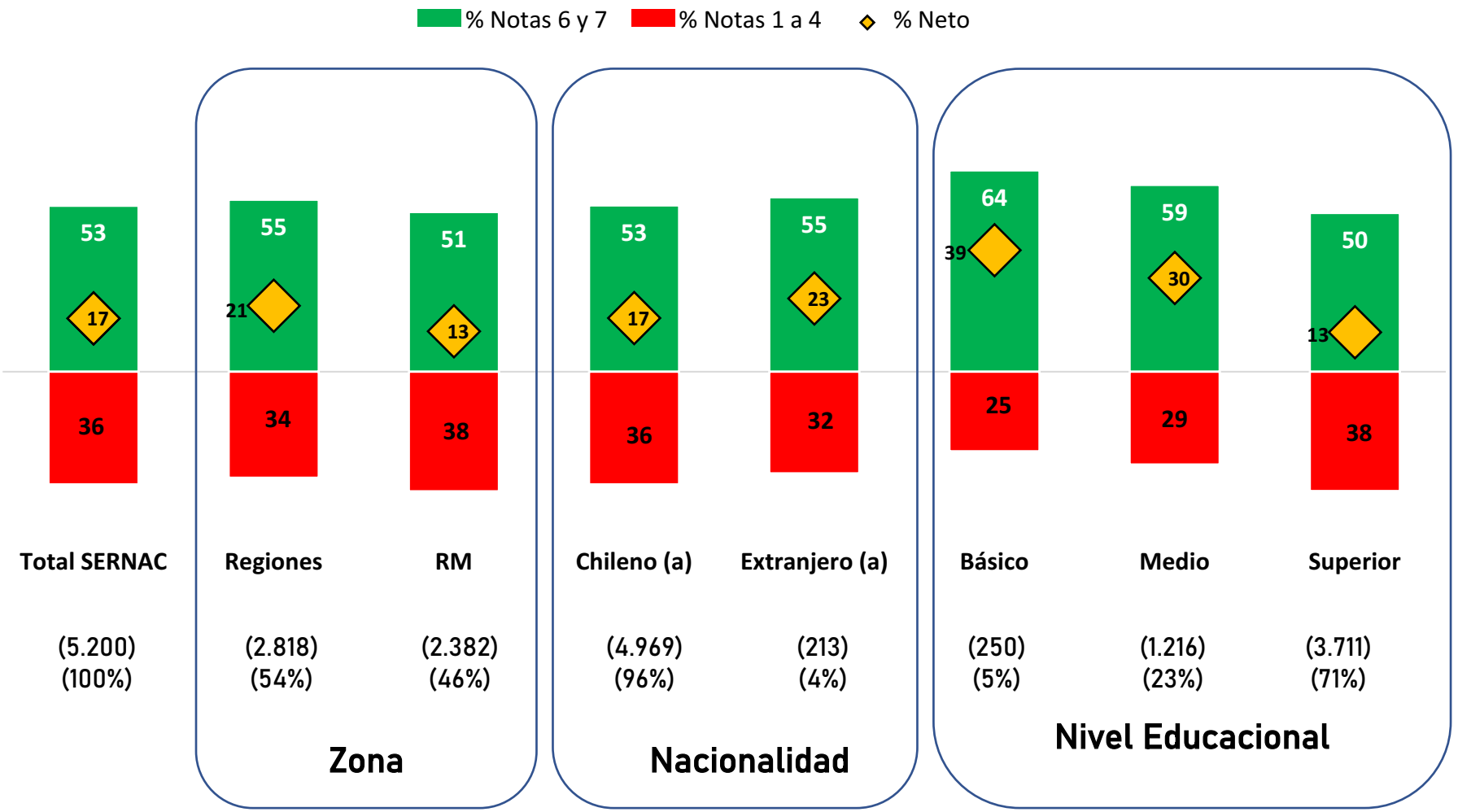
Neto 2015	12	-66	-24	51	-59	26
Neto 2017*	21	-64	-4	65	-60	35



* Para la comparación con datos del año 2017 se consideró la "Medición Intermedia" que contiene consultas, reclamos y mediaciones colectivas

Última Experiencia (%) SERNAC– Zona, Nivel Educacional y Nacionalidad

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el SERNAC, ¿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".



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

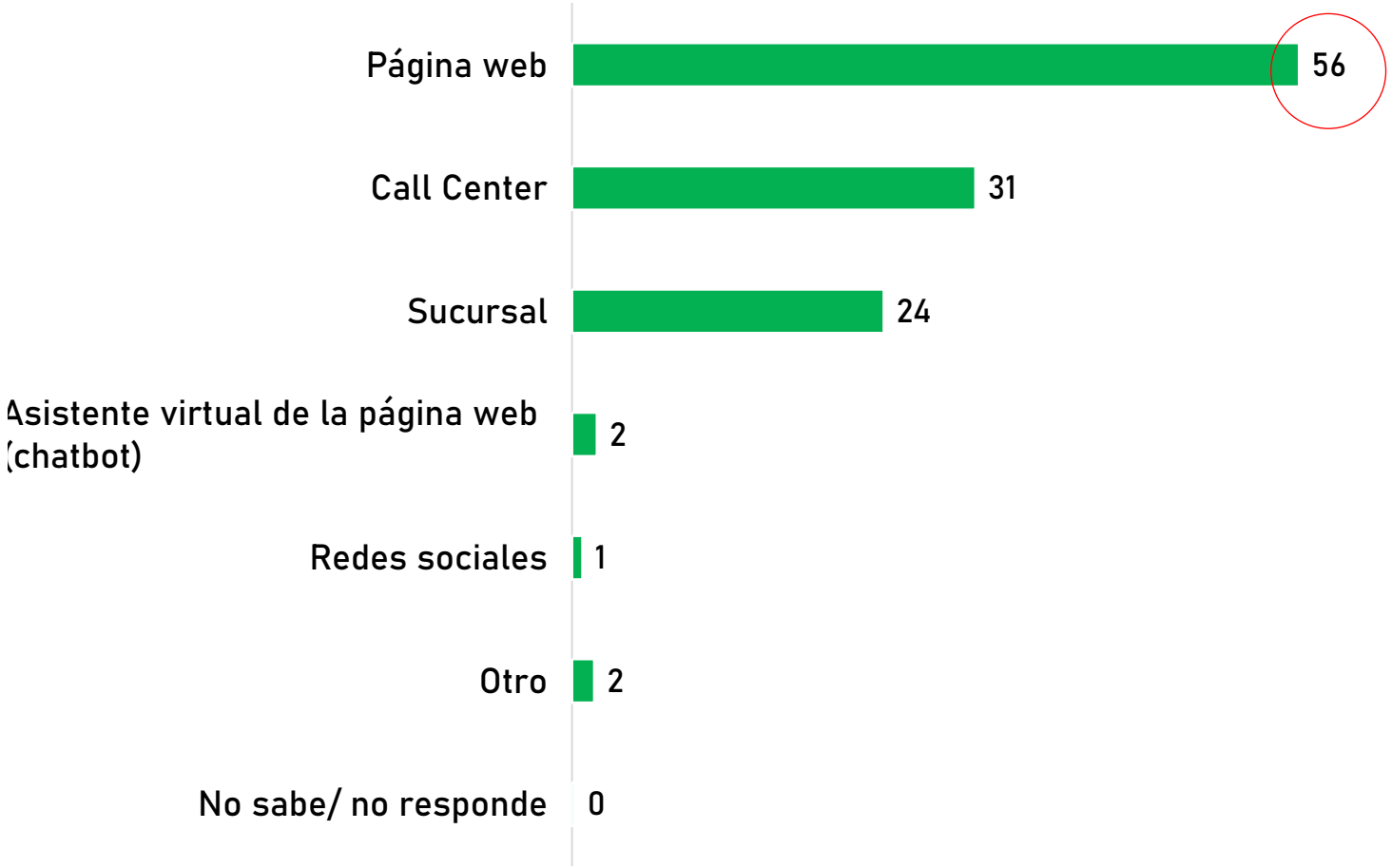
cadem

www.cadem.cl

Canales de atención del SERNAC

Último requerimiento en SERNAC: Canal (%)

Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en el SERNAC (en los últimos tres meses), ¿Cuál o cuáles de los siguientes medios utilizó?



Nota: Respuesta múltiple.

N= 5.200

Intensidad del usuario SERNAC (%)

Según lo que usted recuerda ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en el SERNAC?

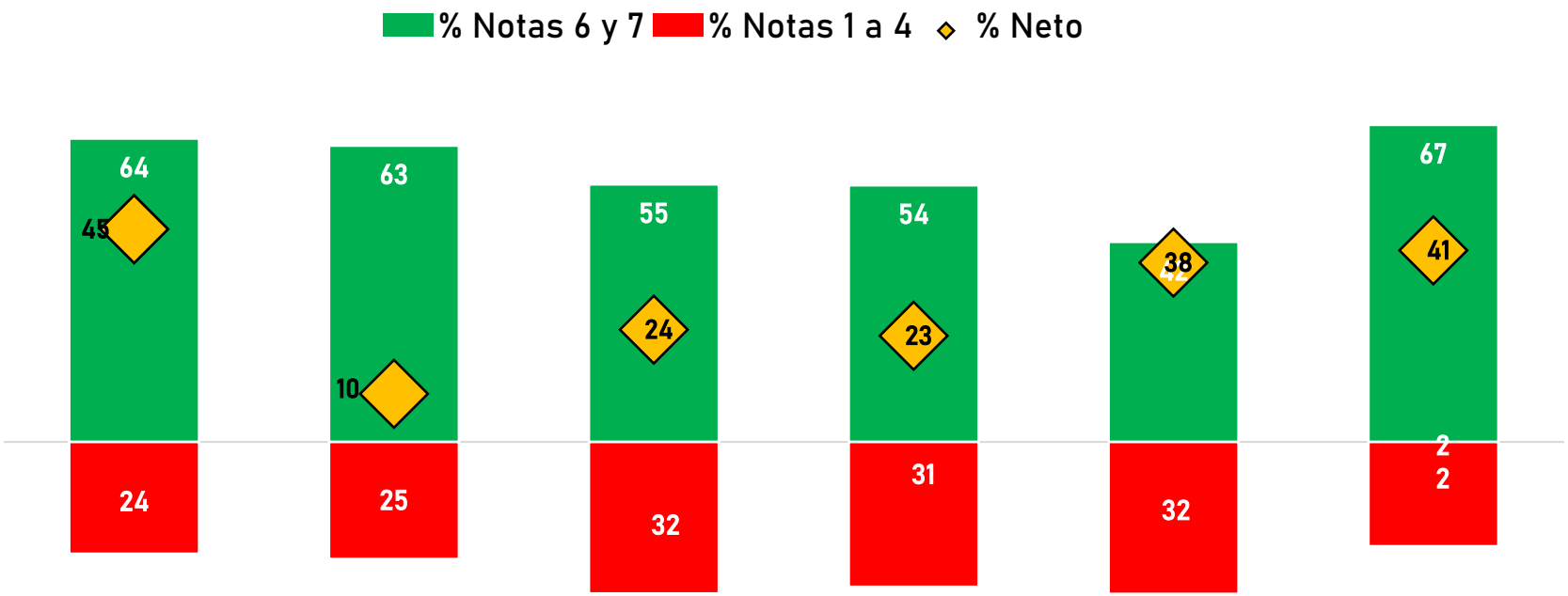


N= 5.200

Satisfacción con el servicio en Canales: SERNAC (%)

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

Neto 2015	27	32	41	-3
Neto 2017	42	50	33	5



	Sucursal	Call Center	Página Web	Asistente Virtual (chatbot)	Redes Sociales	Otros
N=	(1.674)	(1.197)	(2.715)	(93)	(44)	(86)

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

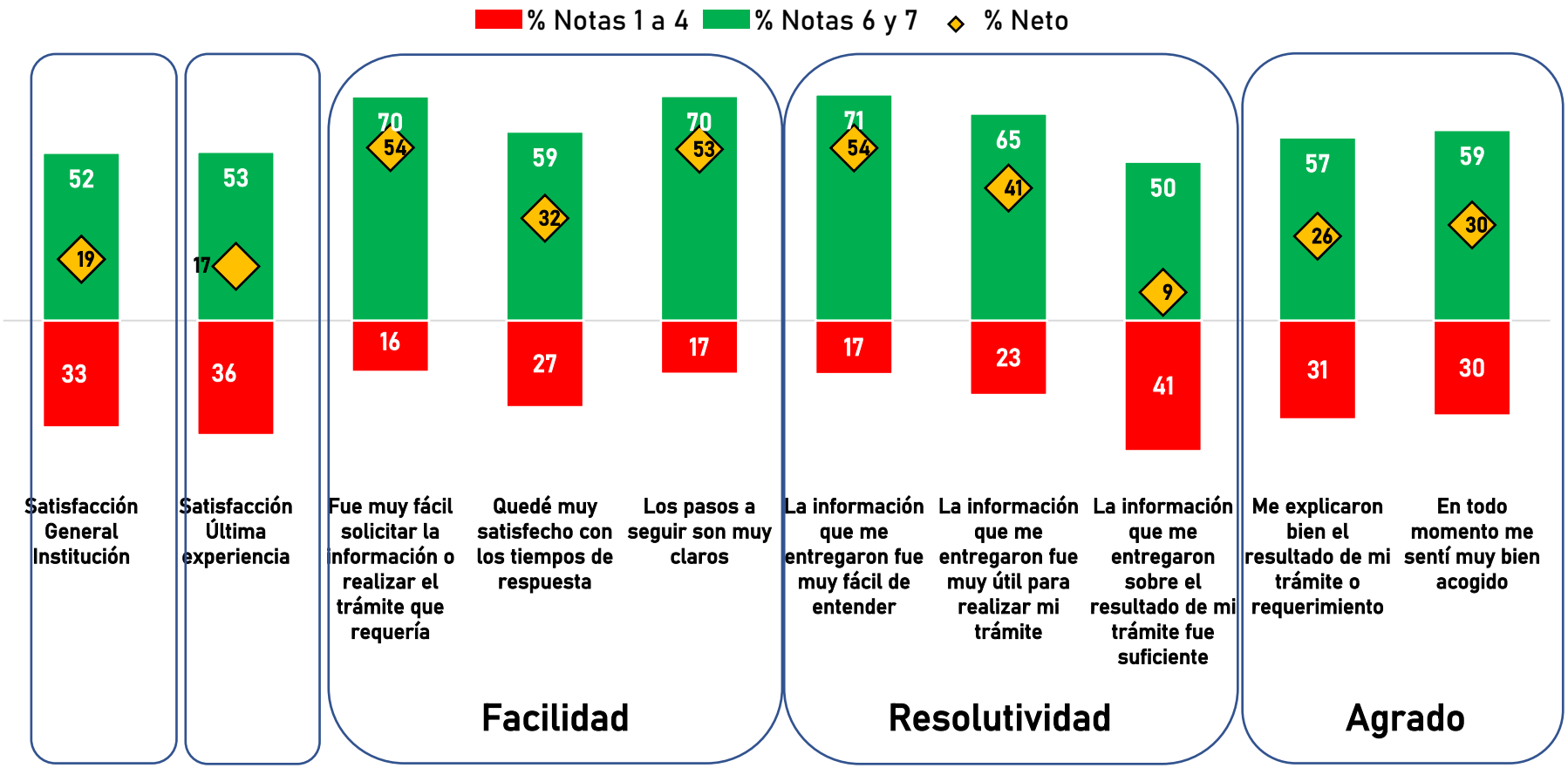
cadem
www.cadem.cl

Experiencia e imagen del SERNAC

Evaluación Específica Experiencia: SERNAC (%)

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en SERNAC? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

2015	15	12	57	29	50	49	27	34
2017	24	21	49	35	43	36	32	41

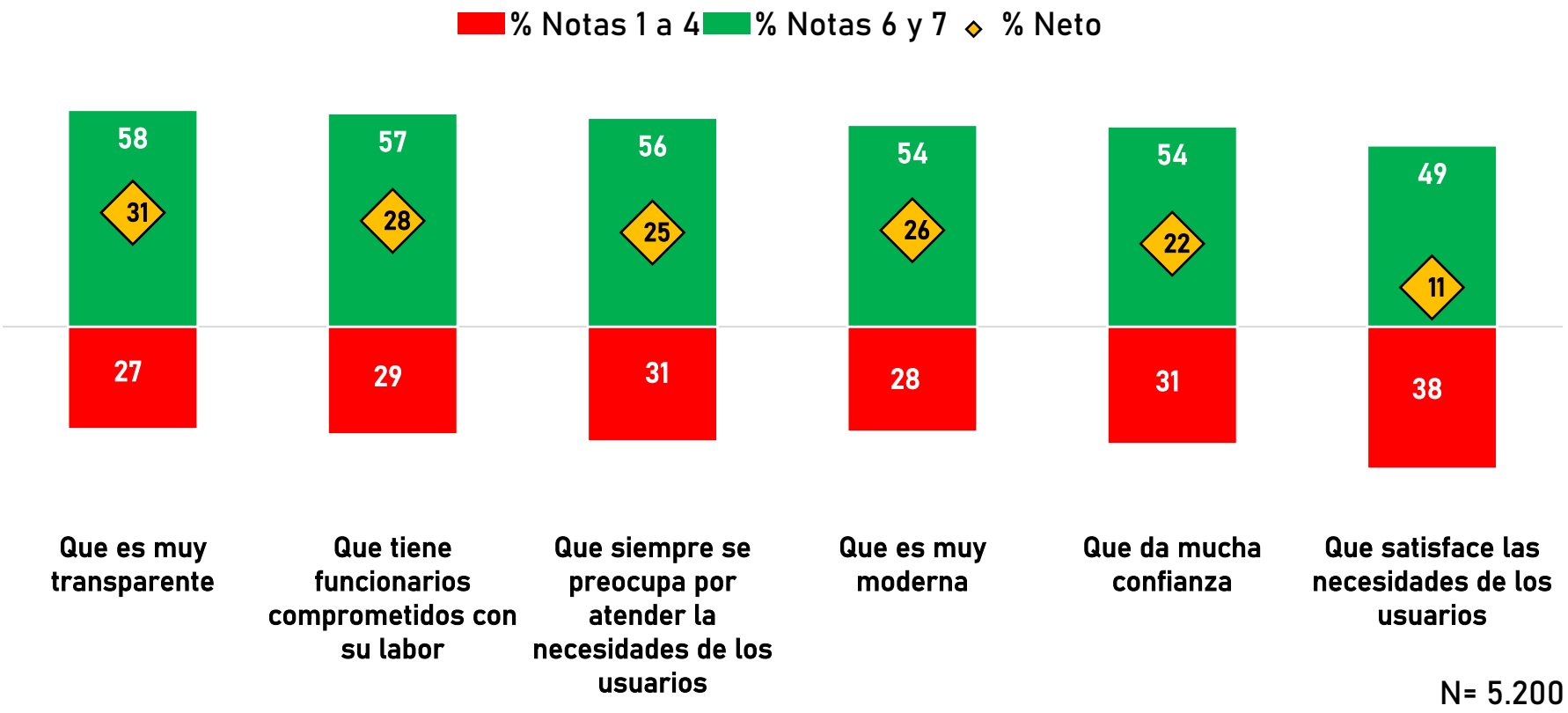


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Imagen Institucional: SERNAC (%)

Ahora pensando en SERNAC en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

Neto 2015	32	26	30	28
Neto 2017	35	30	28	31



N= 5.200

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

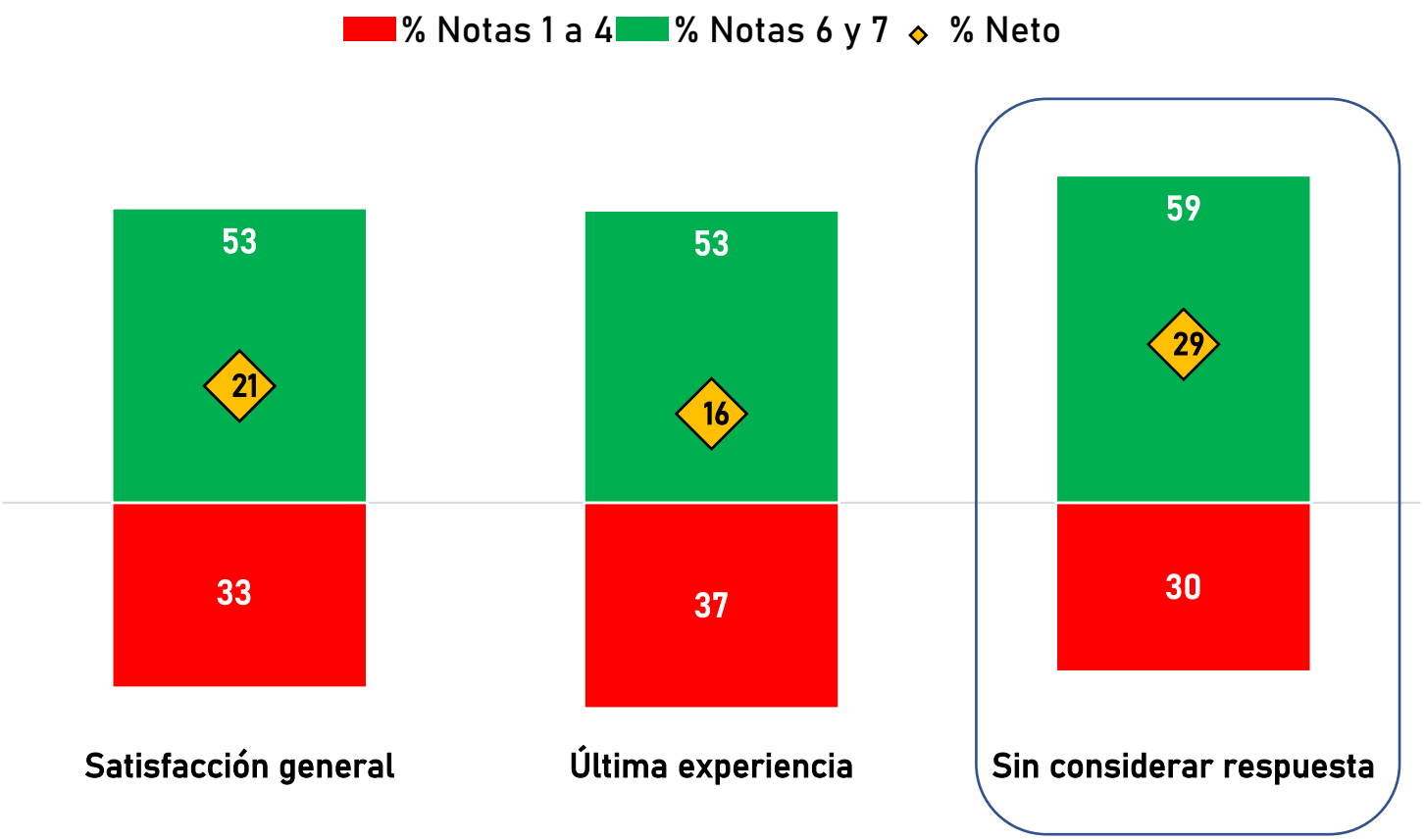
cadem
www.cadem.cl

Reclamos ante SERNAC

Reclamos ante SERNAC

Pensando en 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 una escala de 1 a 7 donde 1 es "Muy insatisfecho" y 7 "Muy satisfecho".

Neto 2015	
Neto 2017	23



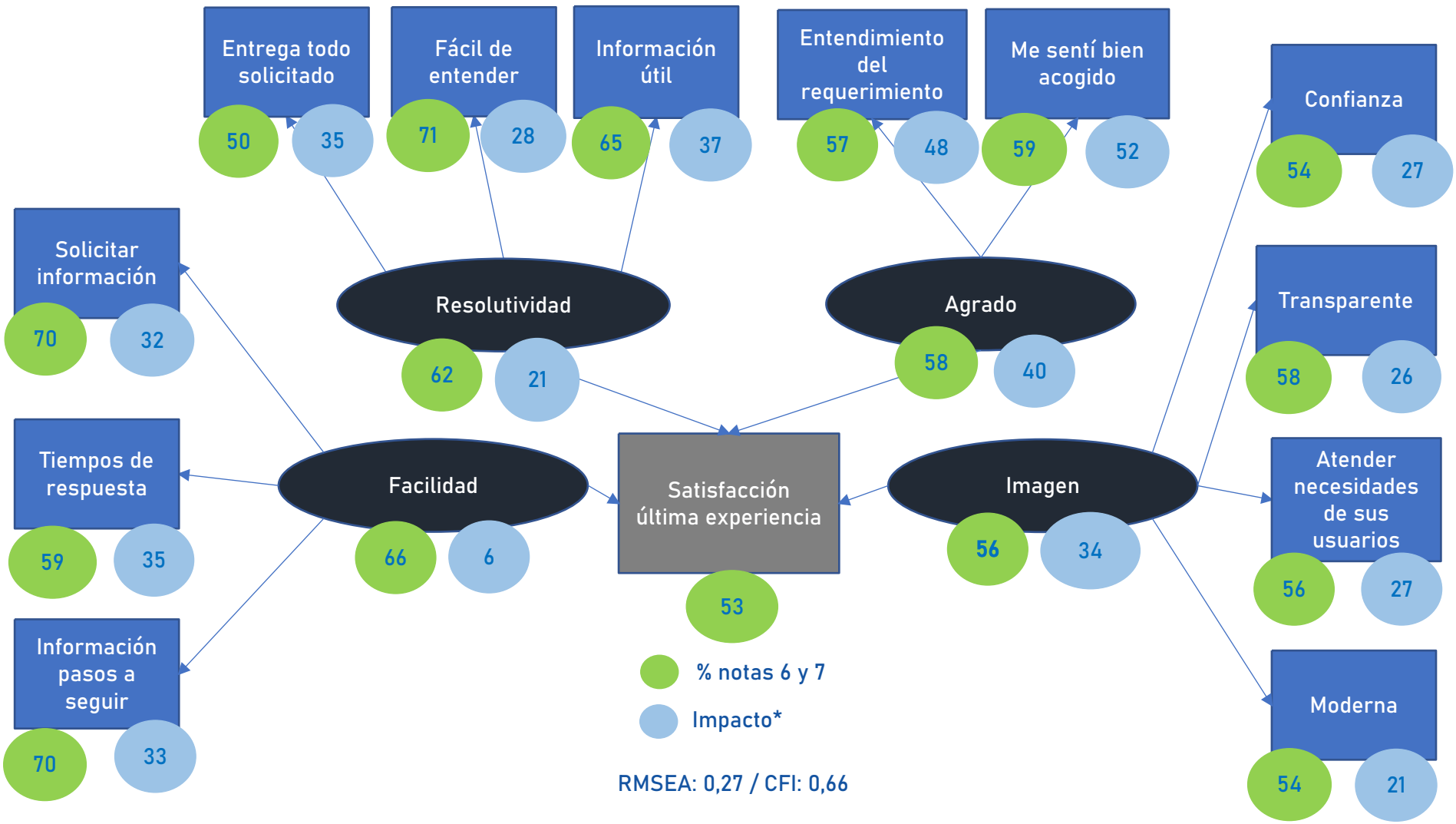
Nota: En base a usuarios de servicio Reclamos

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en SERNAC?

Modelo de Experiencia + Imagen SERNAC

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
cadem
www.cadem.cl

Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

SUFICIENCIA DE LA INFORMACIÓN	
Satisfecho con información entregada	
Nota 1 a 4	5,0%
Nota 6 a 7	95,0%

SENTIRSE ACOGIDO	
En todo momento me sentí muy cómodo/acogido	
Nota 1 a 4	2,8%
Nota 6 a 7	97,2%

CONFIANZA	
Da mucha confianza	
Nota 1 a 4	1,6%
Nota 6 a 7	98,4%

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en SERNAC?

NIVEL 1: Suficiencia de la información

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es percepción de que la información entregada fue suficiente para el usuario. Dentro de este grupo, aproximadamente el 95% califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Sentirse acogido.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que fueron acogidos en su última experiencia. Entre los usuarios que consideran que la información fue suficiente, los que se sintieron acogidos el 97,2% se encuentra satisfecho con la última experiencia.

NIVEL 3: Confianza.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si la institución les da "mucha confianza". Entre los usuarios que tienen "suficiente información" y además se sintieron "acogidos" y "confiados", el 98% -aproximadamente- se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con la suficiencia de la información la que determina mayor insatisfacción general. Para este grupo, además, el sentirse no acogidos y la falta de confianza se asocian a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DENTRO DEL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

Resultados Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)