PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA" PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:

COMPIN, FONASA, SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, SUSESO, DT, SUPERINTENDENCIA DE SALUD, IPS, ISL

Resultados Superintendencia de Pensiones

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:

Daniella Leal V.

Equipo Consultor:

Claudia Yañez A.
Cristián Ayala A.
Vicky Rojas A.
Alex Leyton N.

Contraparte institucional:

Natalie González
Secretaría de Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

I. OBJETIVOS

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"

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

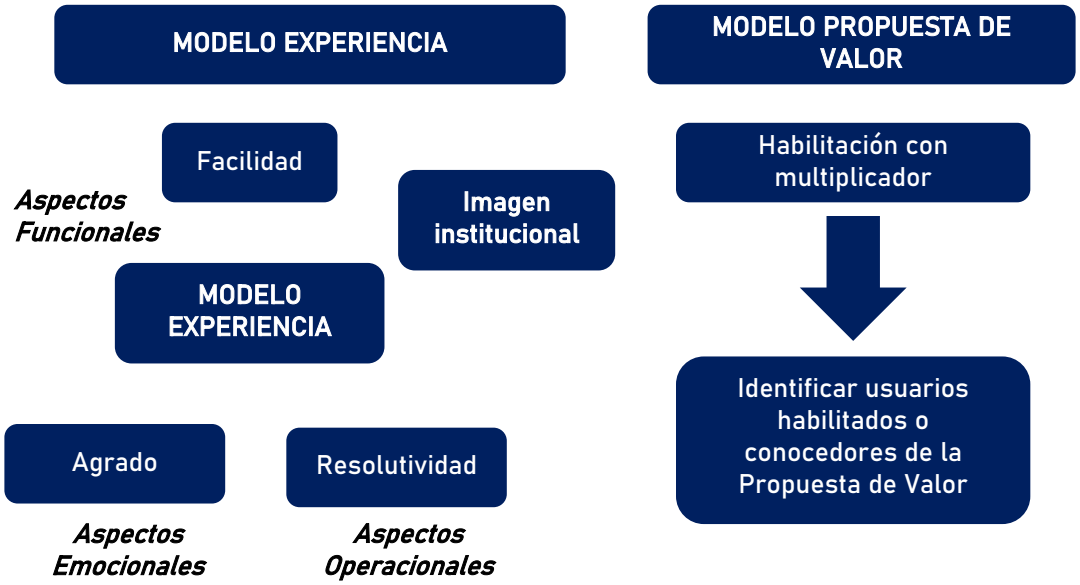
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 de la Superintendencia de Seguridad Social.

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

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios Superintendencia de Pensiones
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados como respondentes en cada institución de acuerdo a variables de segmentación.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico.
Muestra	:	1.881 casos para Superintendencia de Pensiones
Error	:	+/- 2,2 % 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 la institución.
Fecha de Terreno	:	Desde el 09 de diciembre al 19 de diciembre de 2019.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

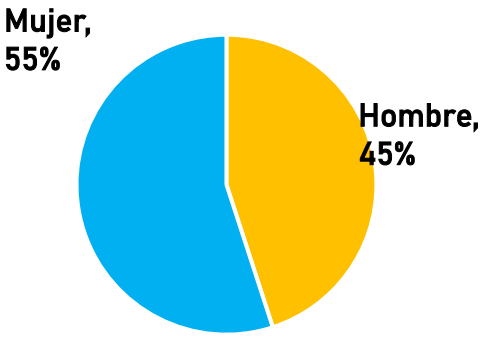
Tabla 1.
Muestra efectiva para Superintendencia de Pensiones según materia

	Muestra efectiva	Error	Universo
Consultas y reclamos	128	6,5%	5860
Certificados de afiliación a una AFP	1.230	2,9%	56214
Consulta de deuda previsional	243	6,1%	11118
Otros trámites	280	6,0%	12801
Total	1.881	2,2%	85993

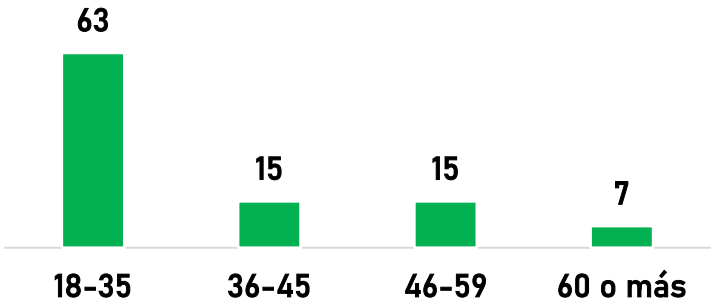
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Superintendencia de Pensiones

Características Generales del Usuario Superintendencia de Pensiones (%)

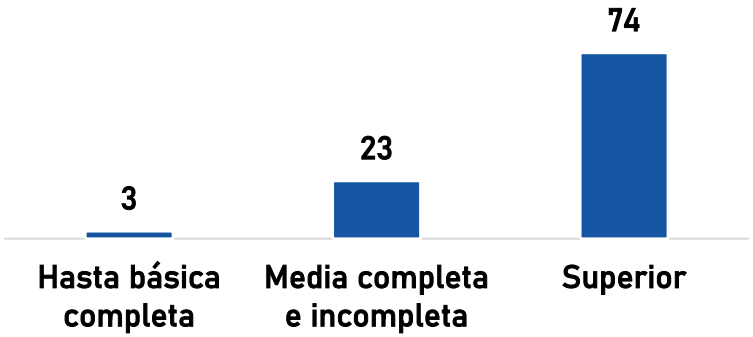
Sexo



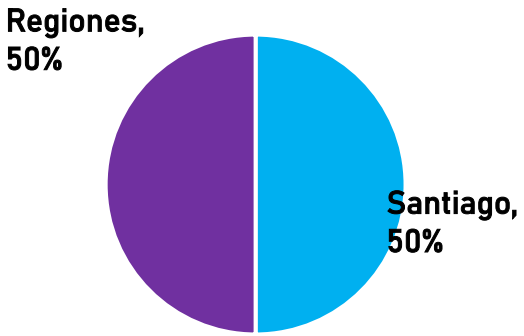
Edad en tramos



Nivel educativo



Zona de residencia

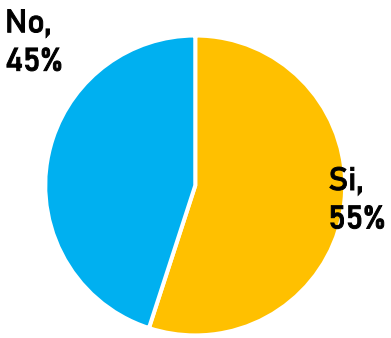


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

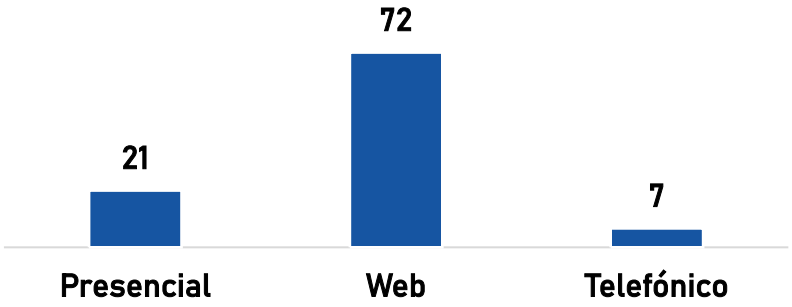
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario Superintendencia de Pensiones (%)

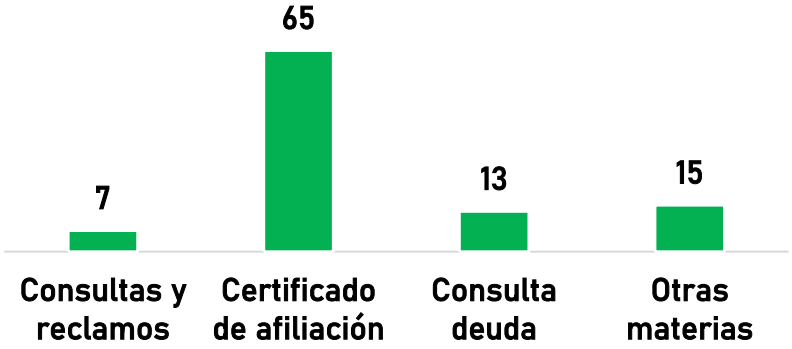
Jefatura de hogar



Canal



Trámite

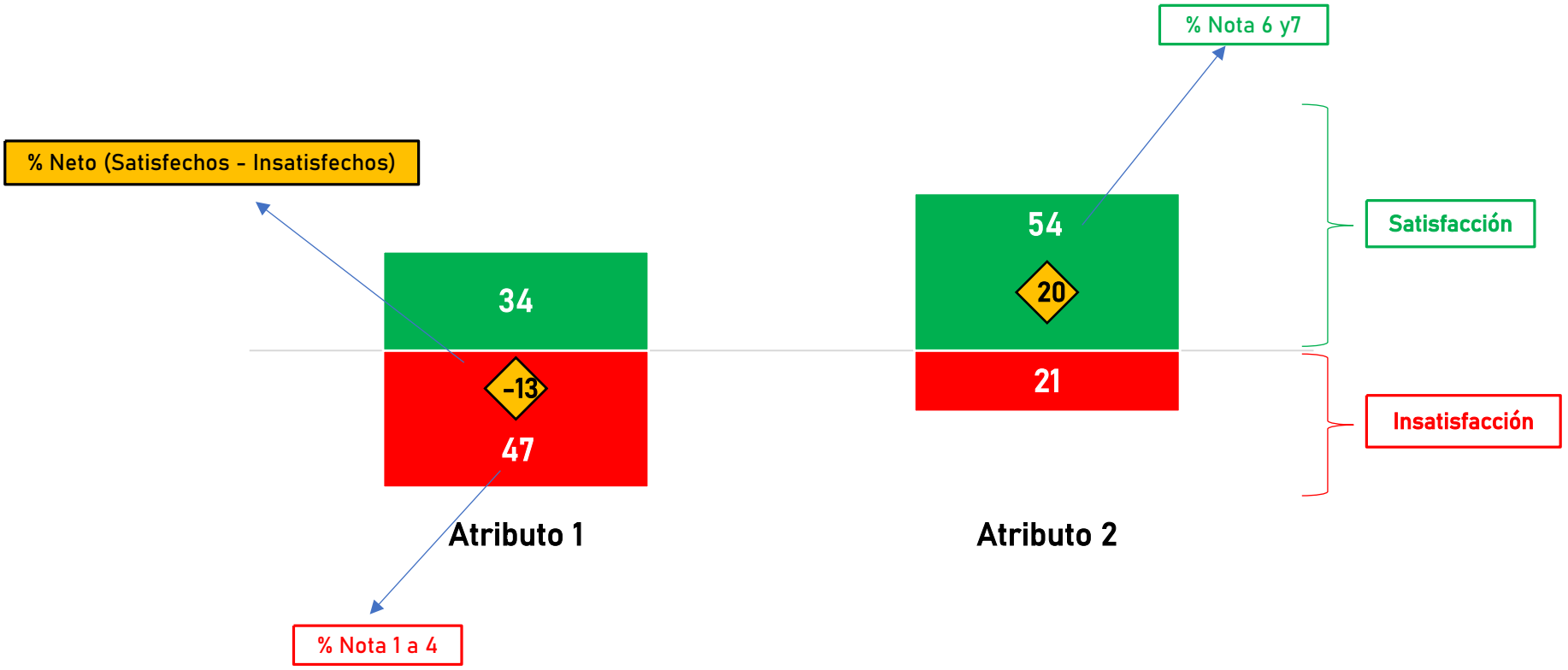


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

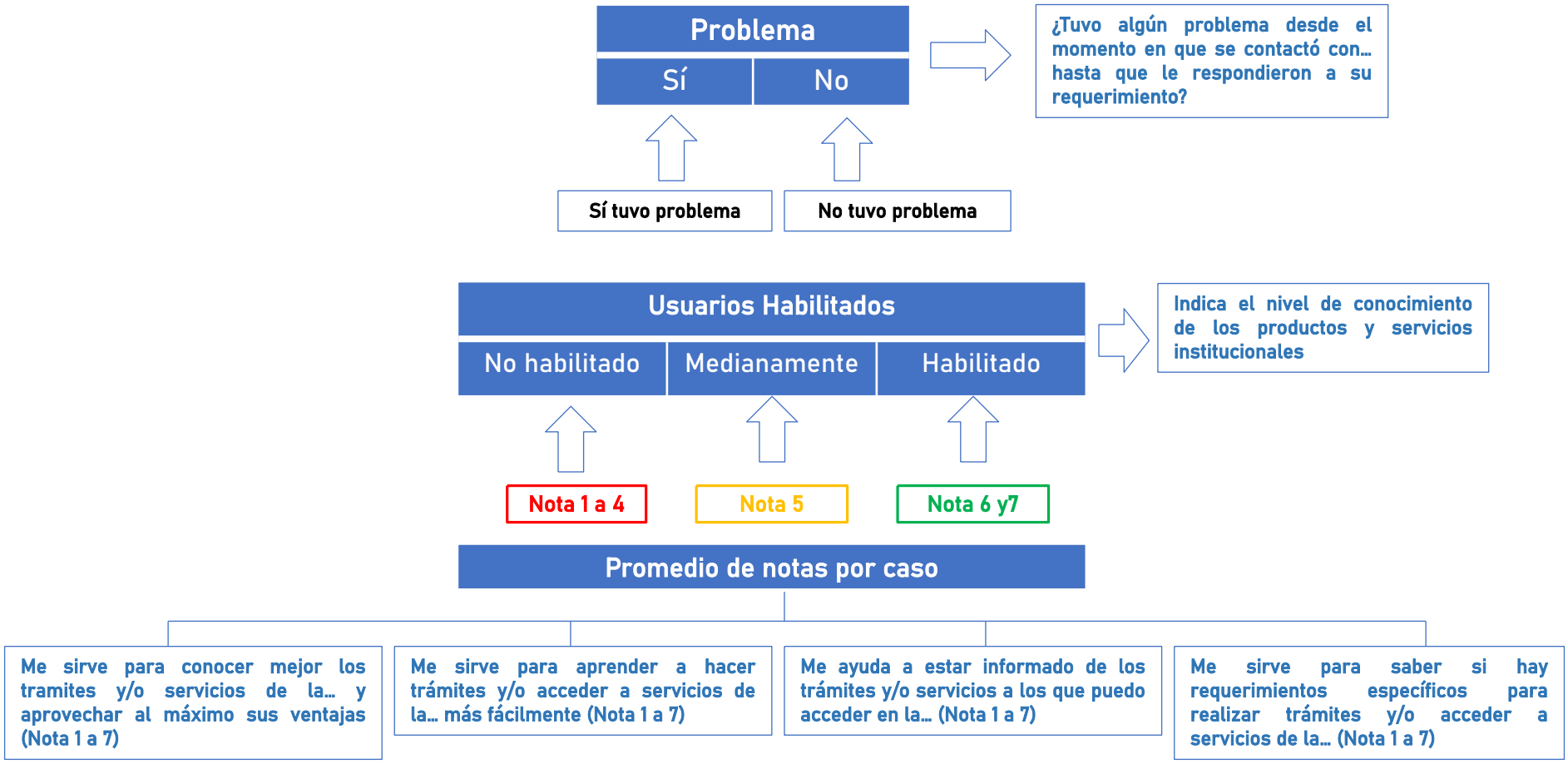
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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



Ministerio de Hacienda

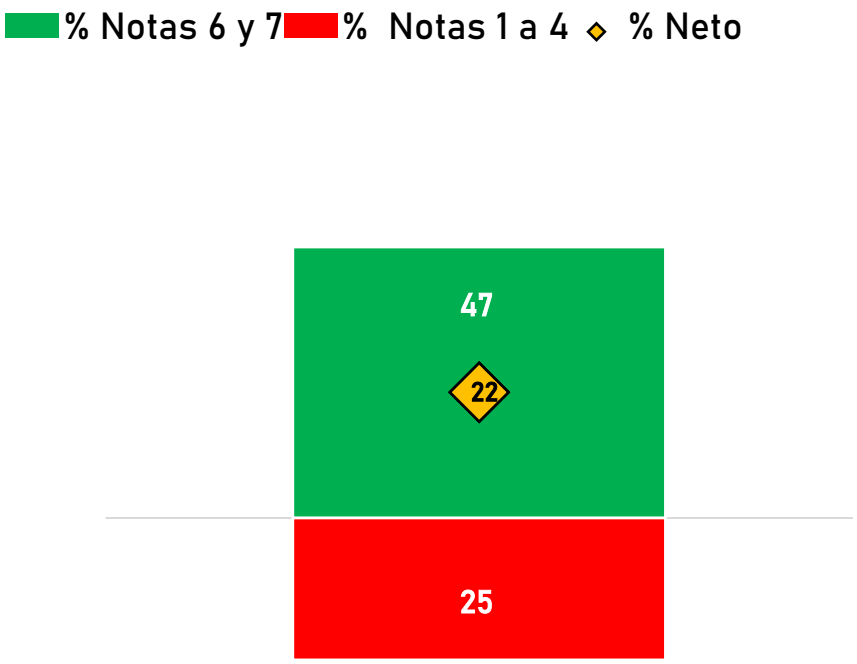
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para la Superintendencia de Pensiones

General institución (%) Superintendencia de Pensiones 2019

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES?

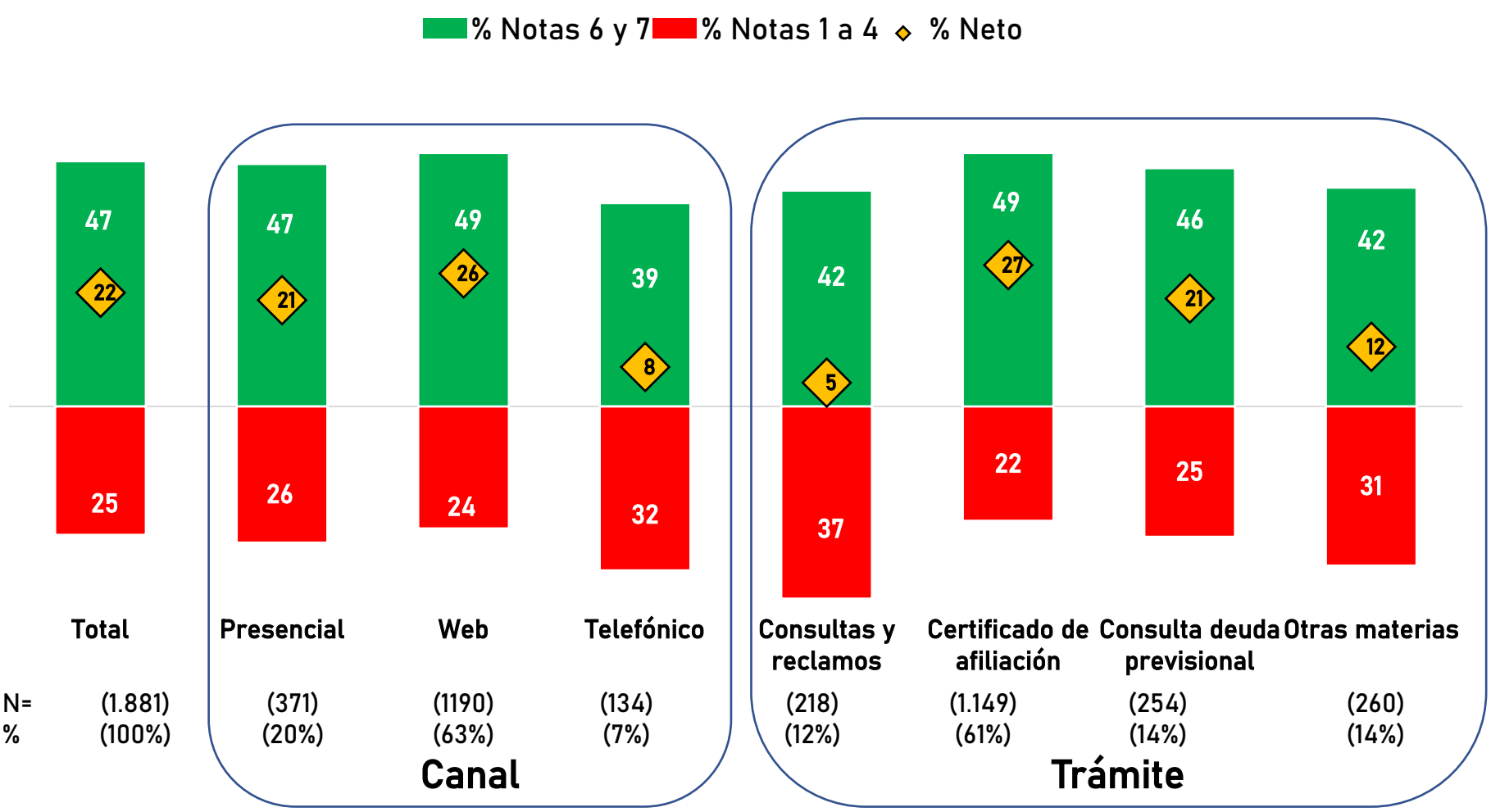


Total Superintendencia de Pensiones 2019

N= 1.881

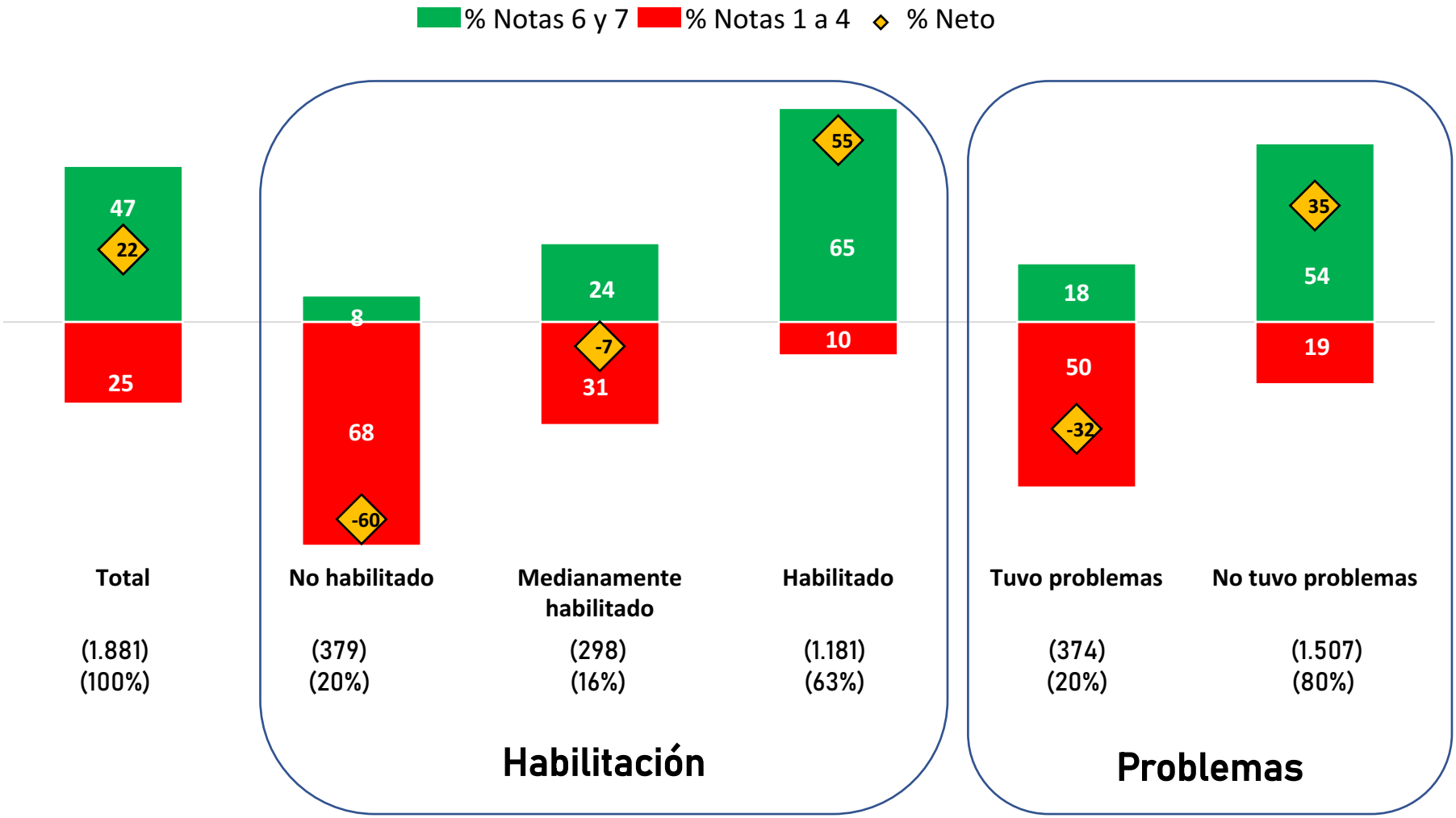
General Institución (%) Superintendencia de Pensiones – Canal y Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES?



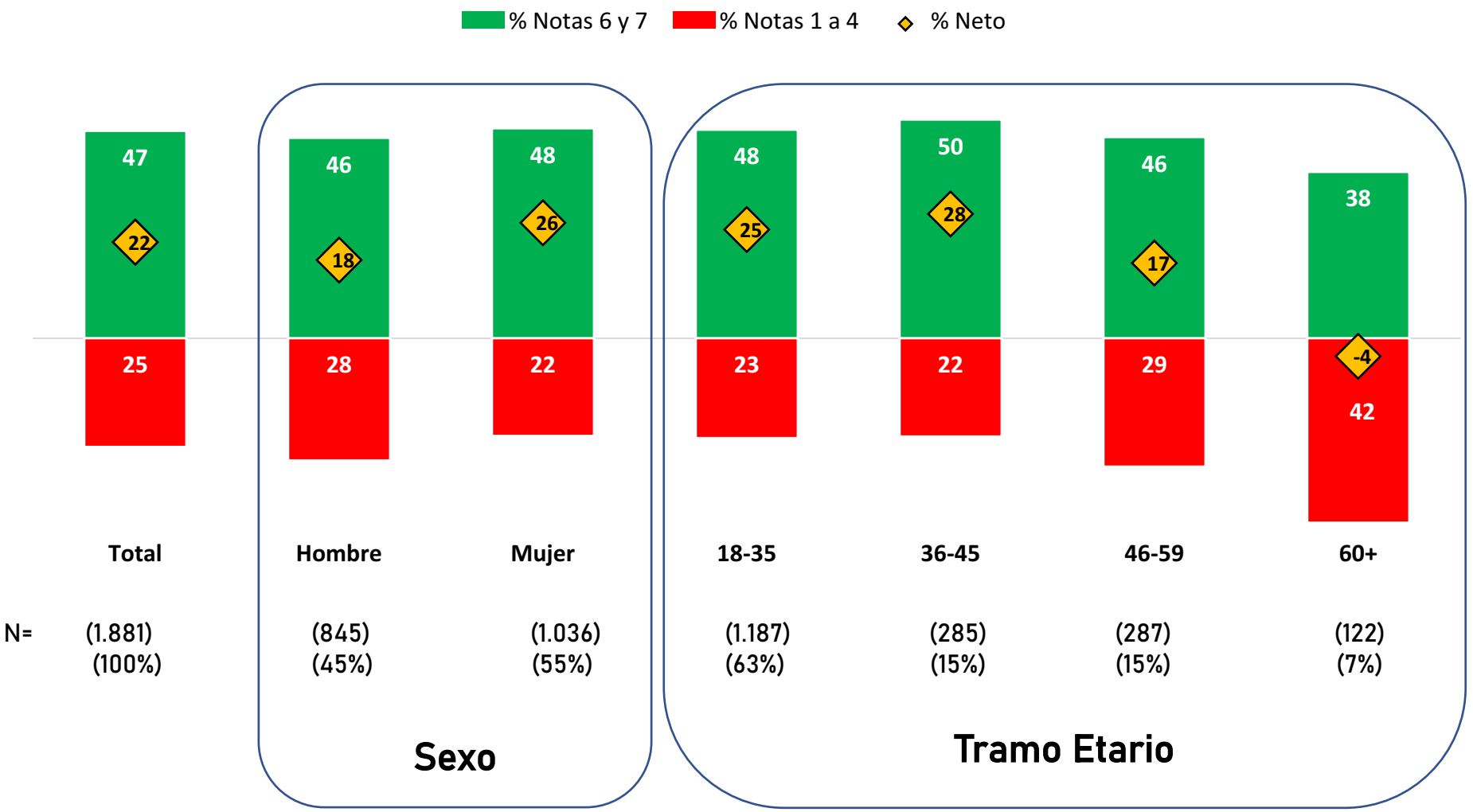
General Institución (%) Superintendencia de Pensiones – Habilitación y Problemas

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES?



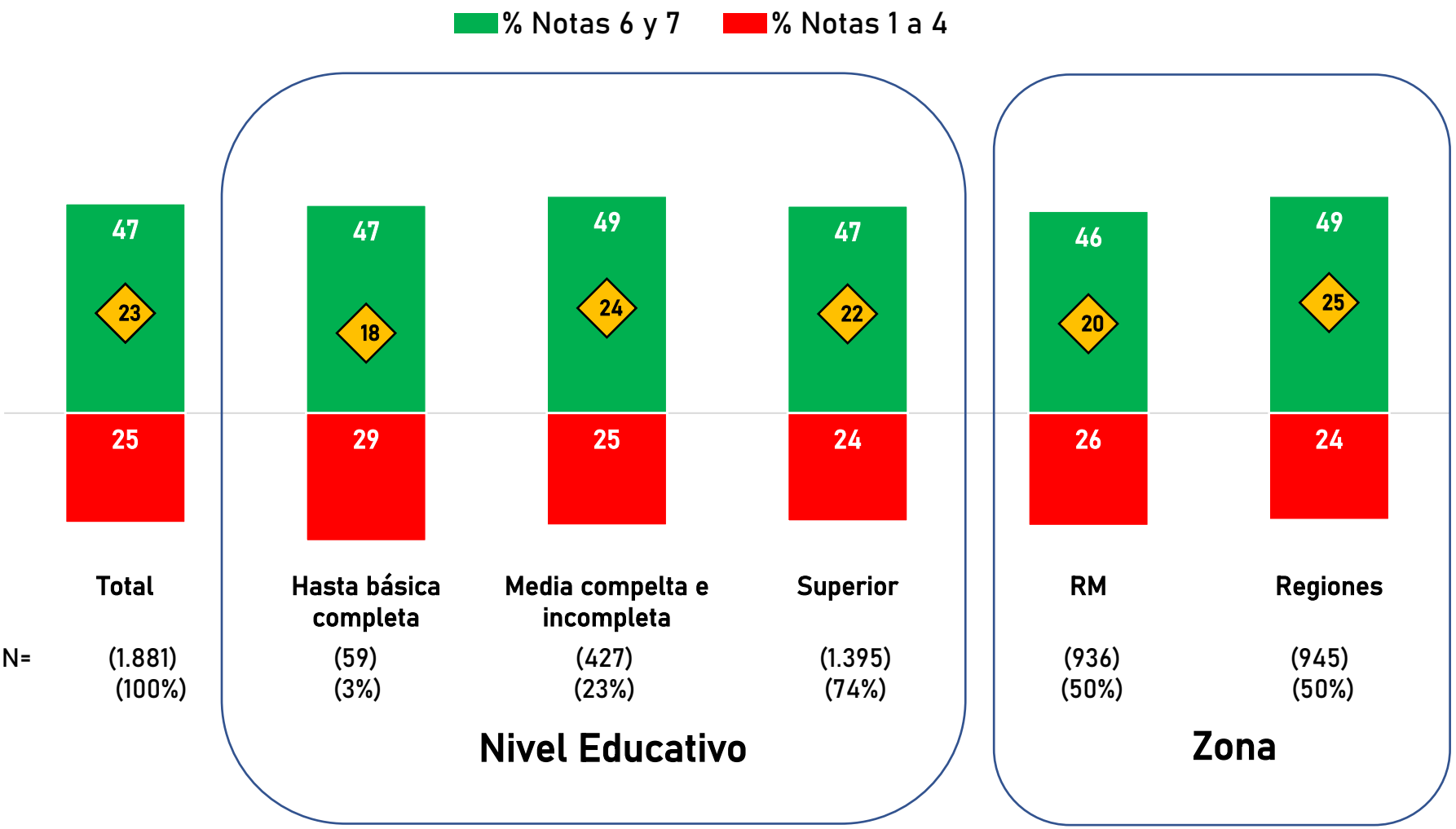
General Institución (%) Superintendencia de Pensiones – Sexo y Tramo Etario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES?



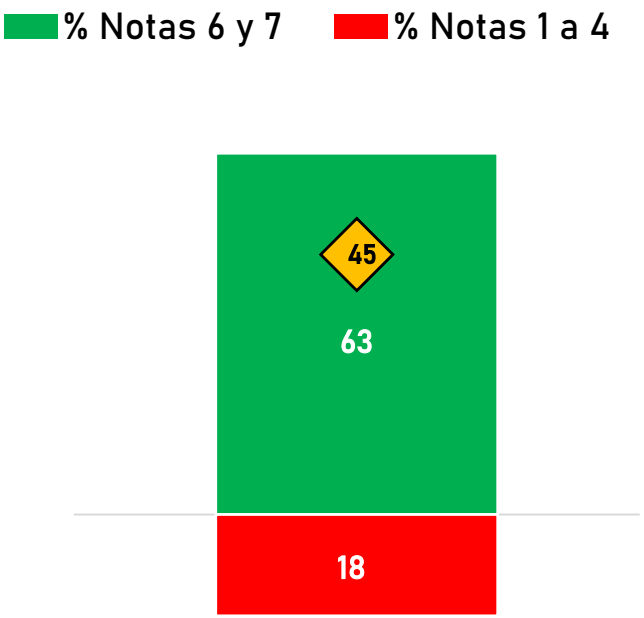
General Institución (%) Superintendencia de Salud – Nivel Educativo y Zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES?



Última Experiencia (%) Superintendencia de Pensiones 2019

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, ¿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

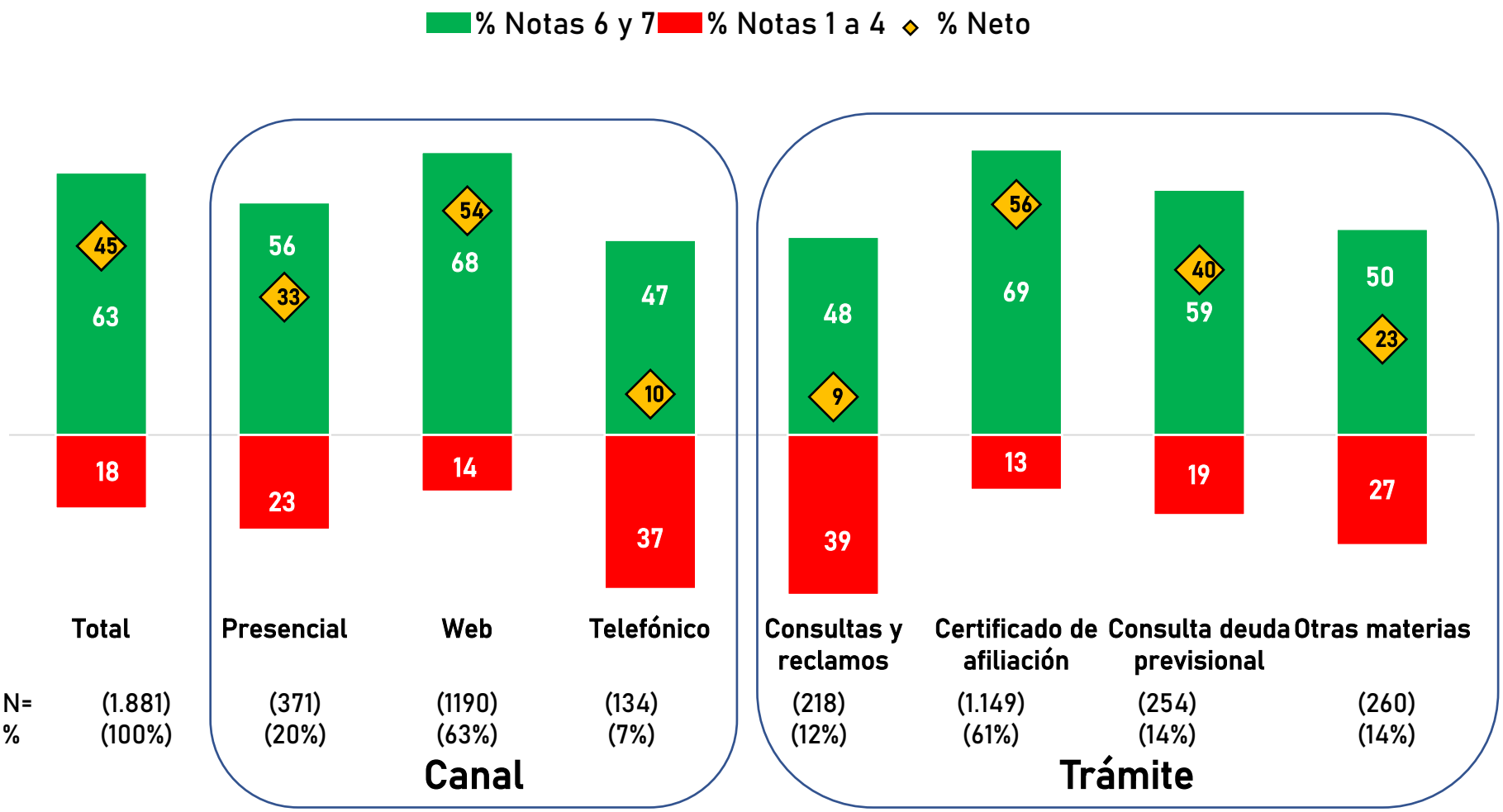


Total Superintendencia de Pensiones 2019

N=1.881

Última Experiencia (%) Superintendencia de Pensiones – Canal y Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, ¿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

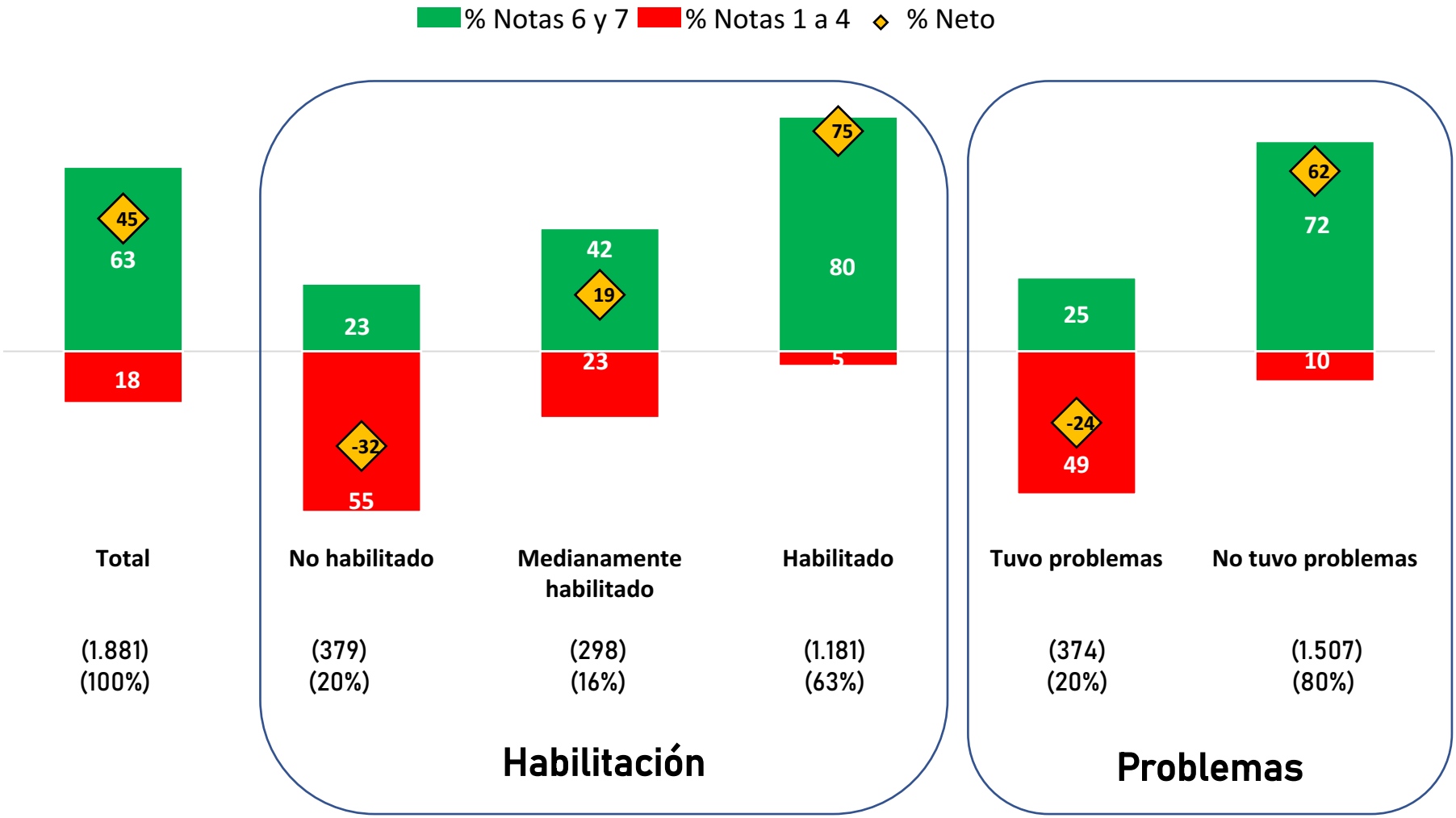


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

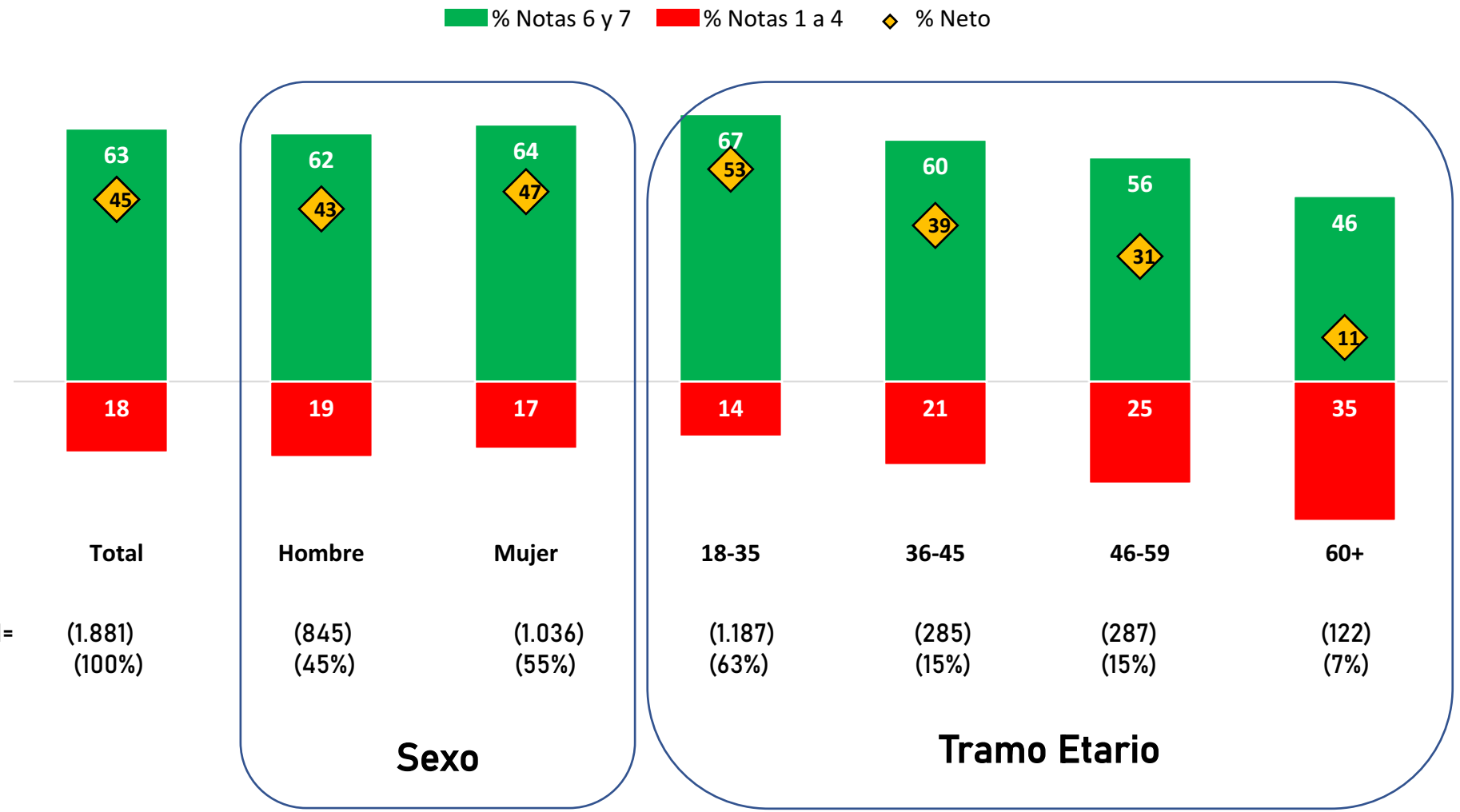
Última Experiencia (%) Superintendencia de Pensiones – Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, ¿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 (%) Superintendencia de Pensiones – Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, ¿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

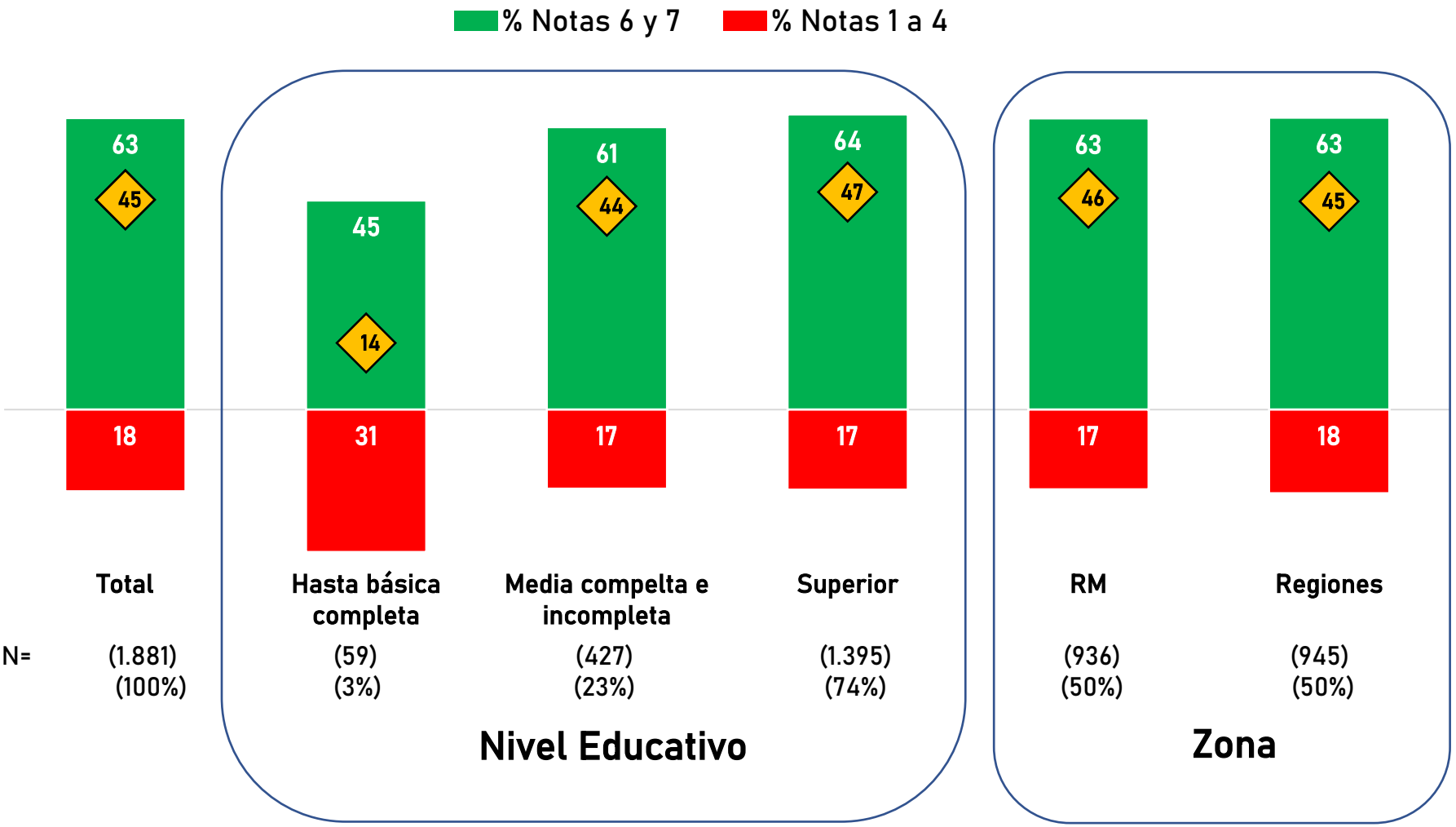


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

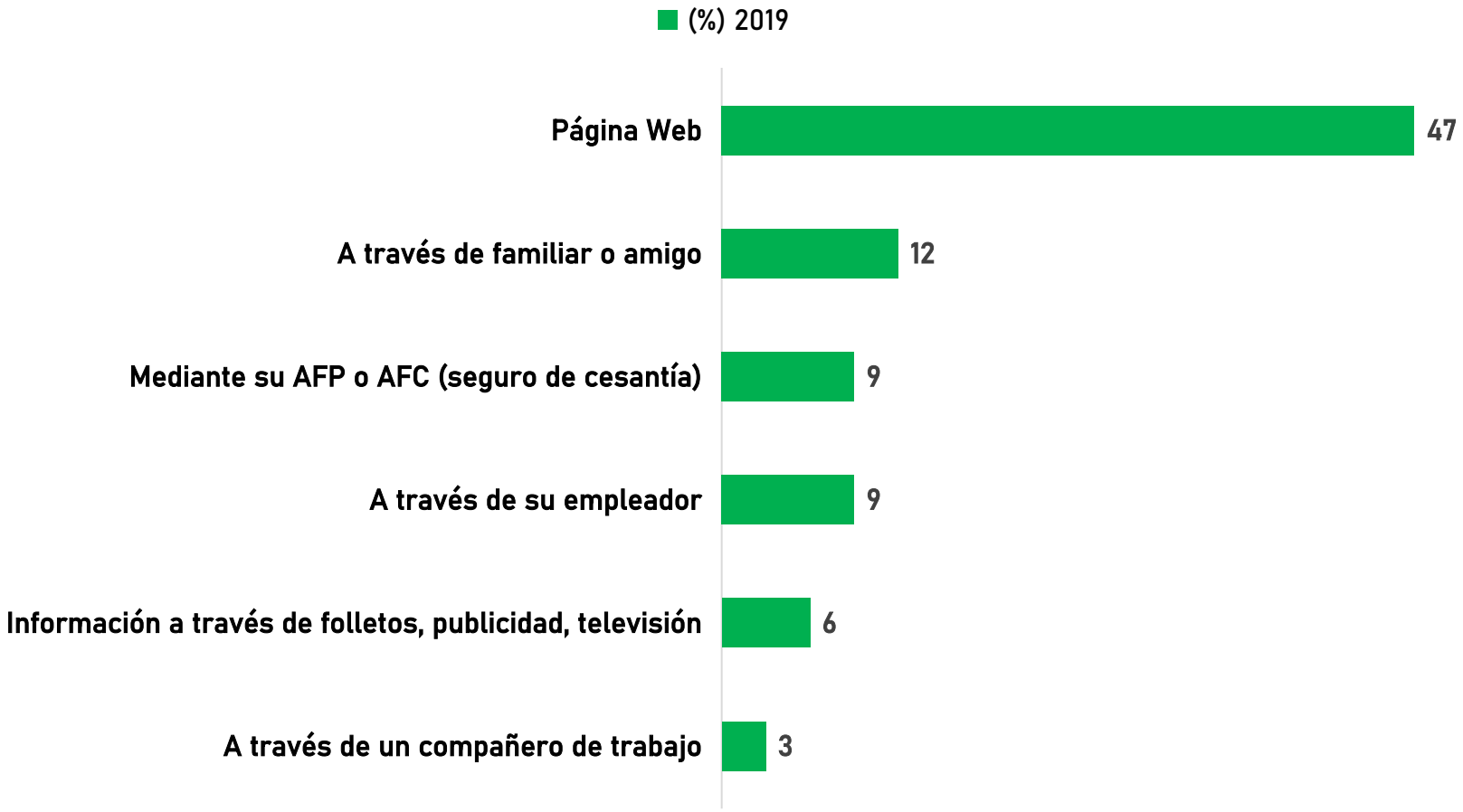
Última Experiencia (%) Superintendencia de Pensiones – Nivel Educativo y Zona

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, ¿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



Canales a través de los cuales se enteró de la Superintendencia de Pensiones (%) 2019

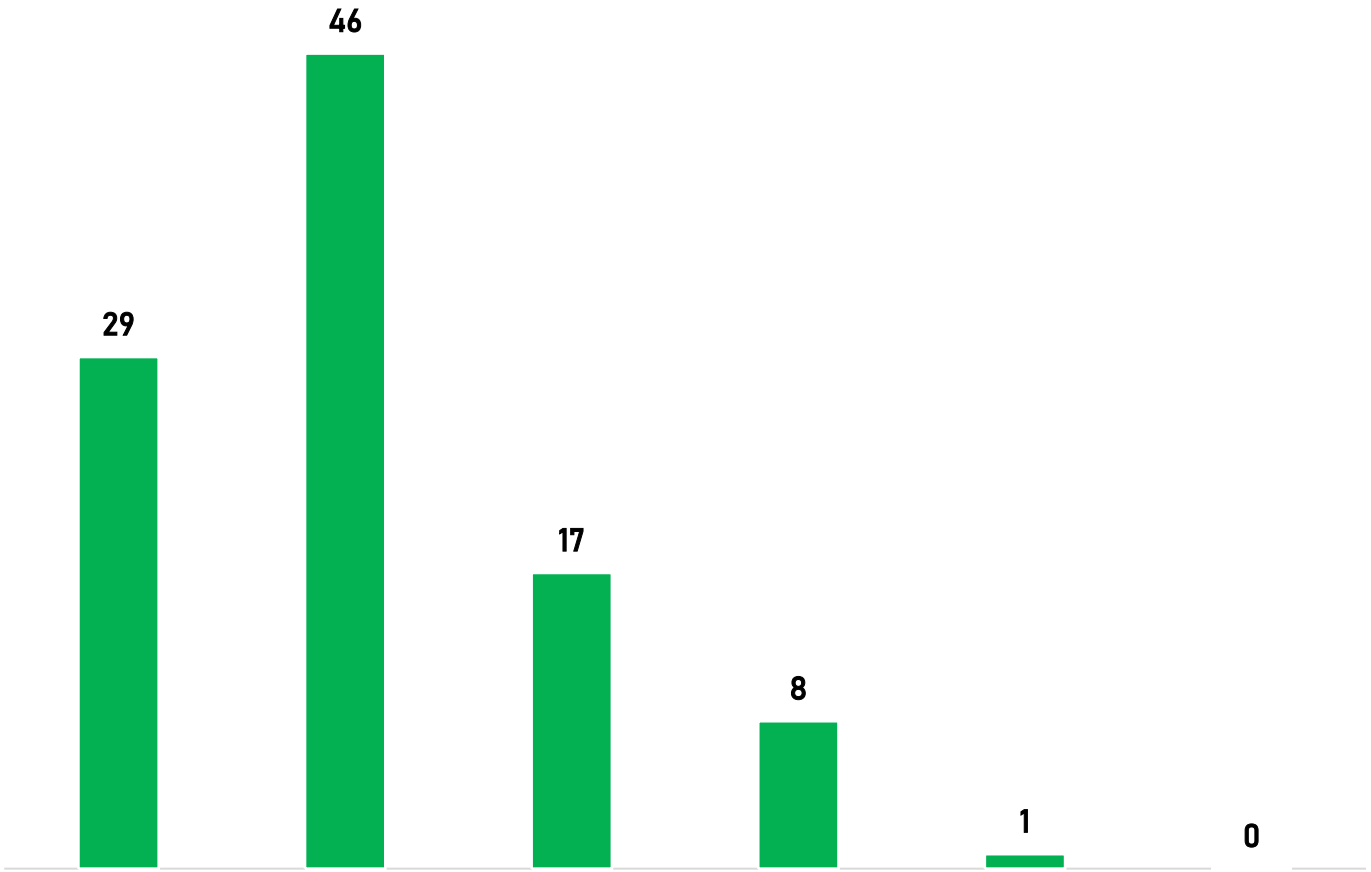
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de la Superintendencia de Pensiones? **%Sí**



N 2019= 1.881
En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario Superintendencia de Pensiones – 2019 (%)

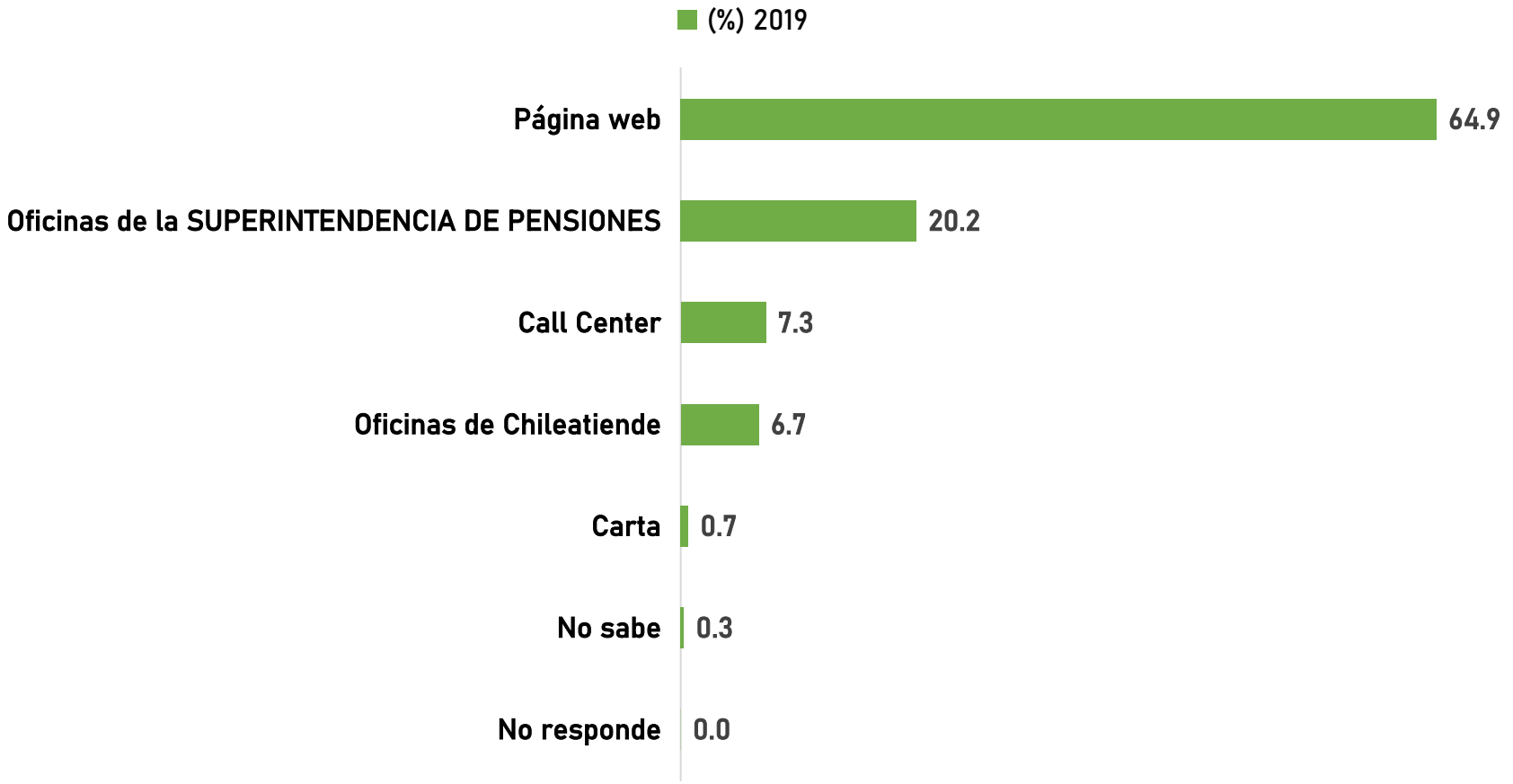
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en la Superintendencia de Pensiones?



N=1.881

Último requerimiento a Superintendencia de Pensiones: Canal (%) 2019

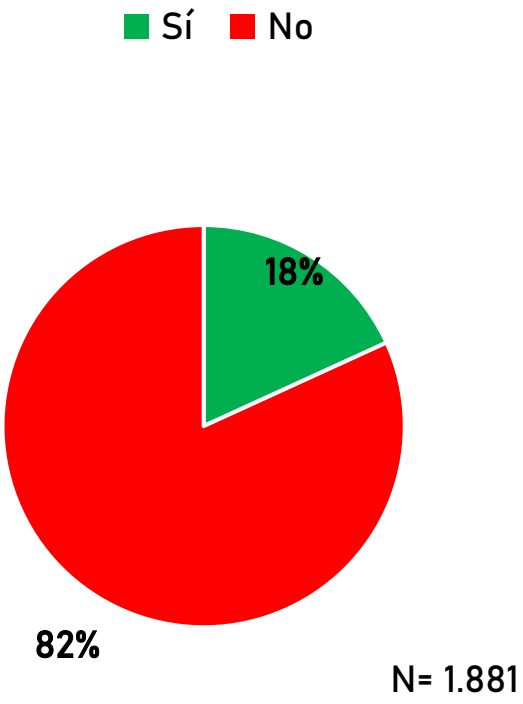
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento a la Superintendencia de Pensiones (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?

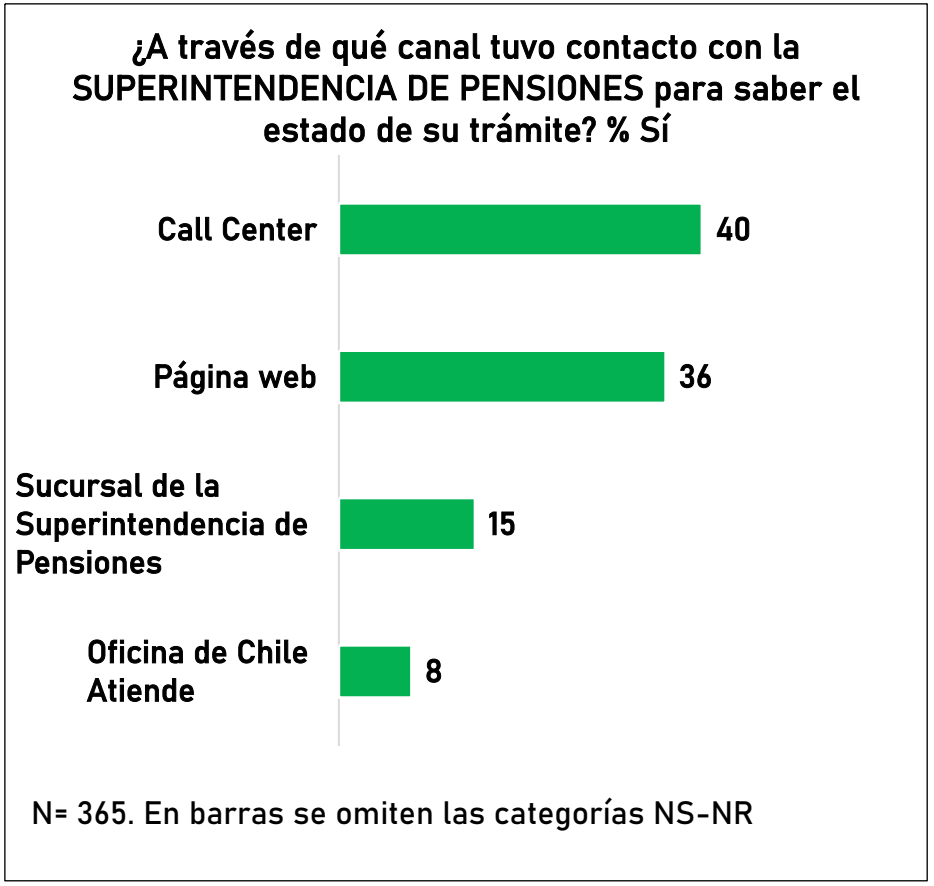


N= 1.881

Contacto para saber estado del trámite (%)

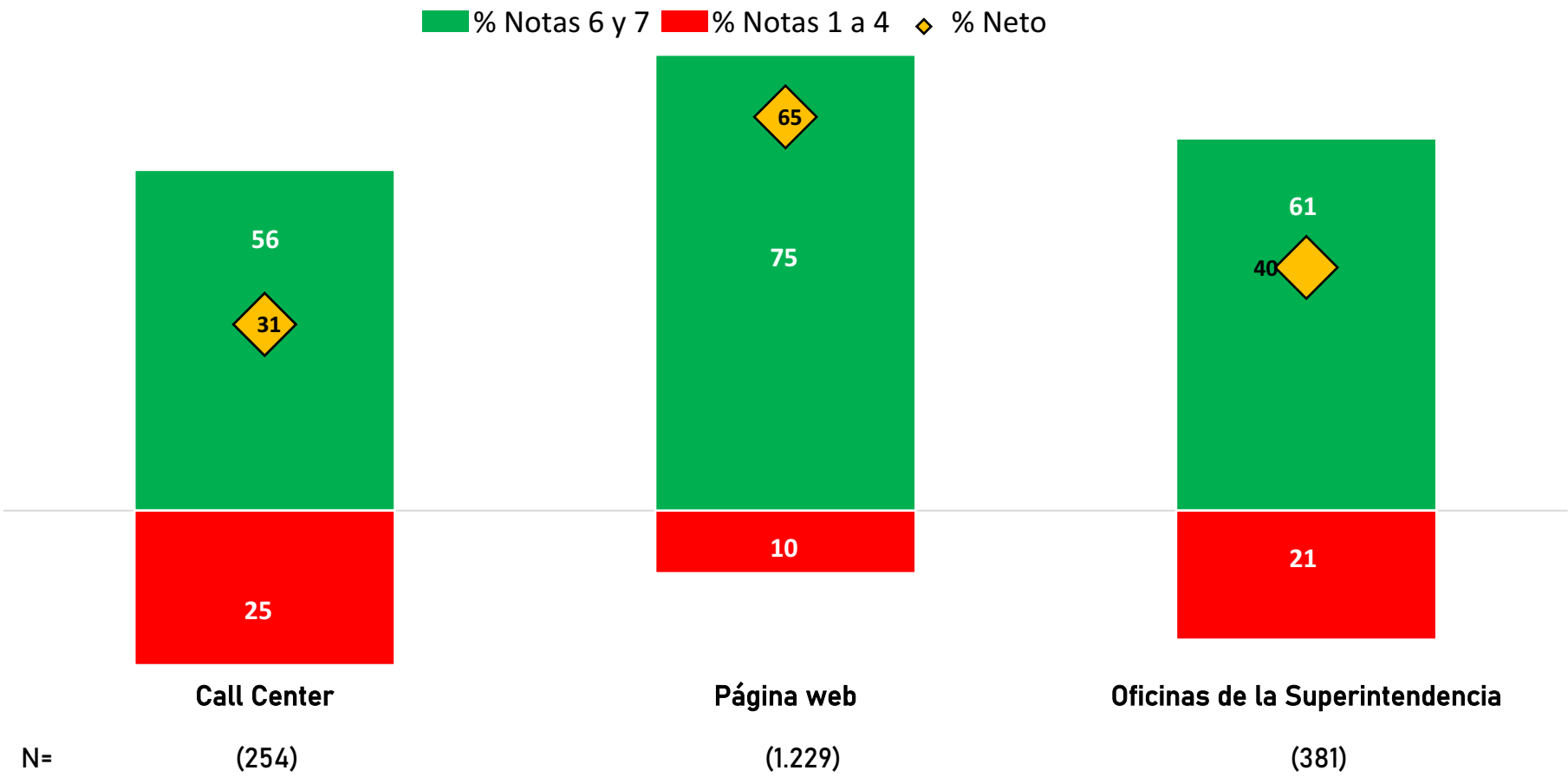
Durante el tiempo que su último trámite o requerimiento a la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite o requerimiento?





Satisfacción con el servicio en Canales: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

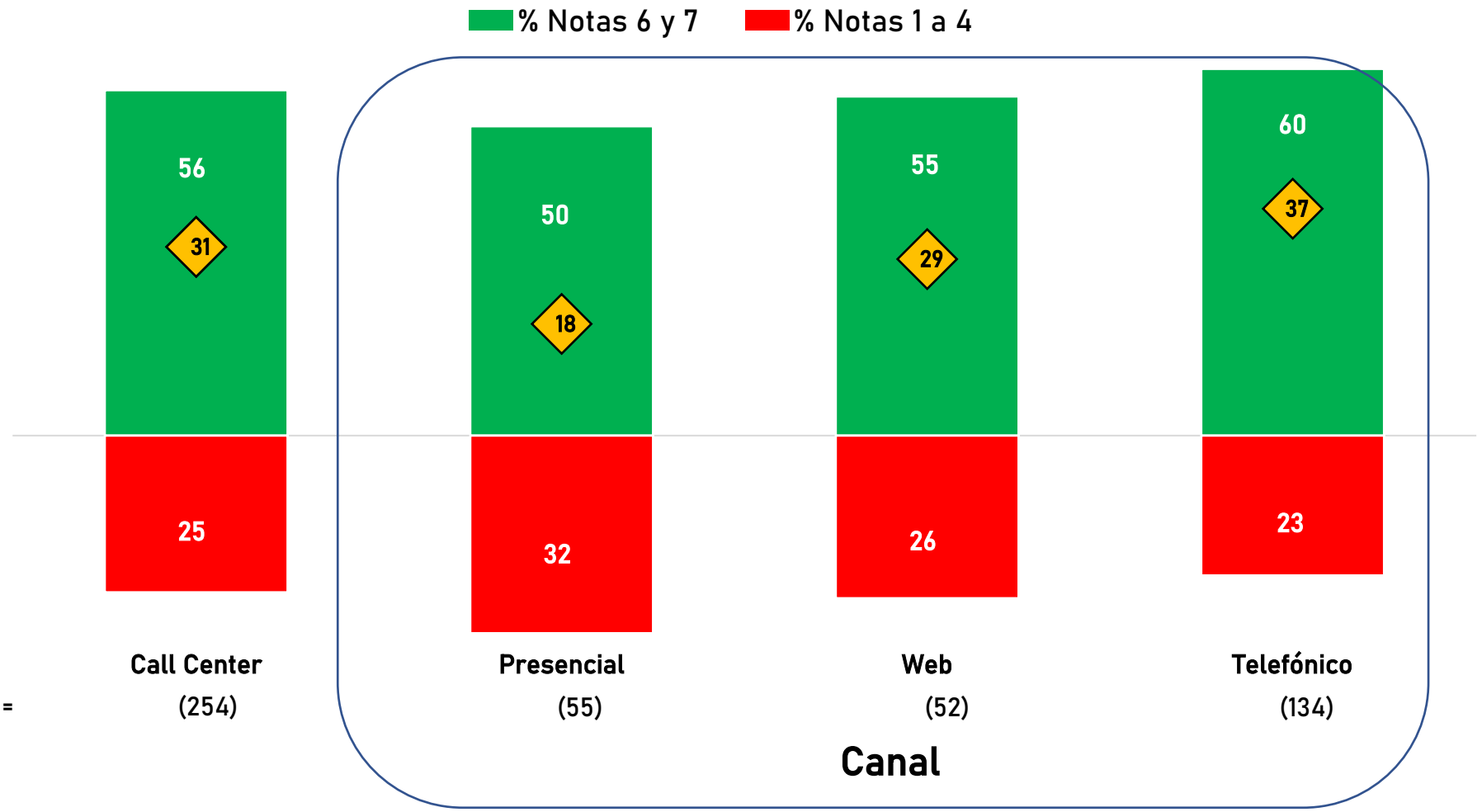
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… ¿qué nota le pondría?



Tipo de Canal

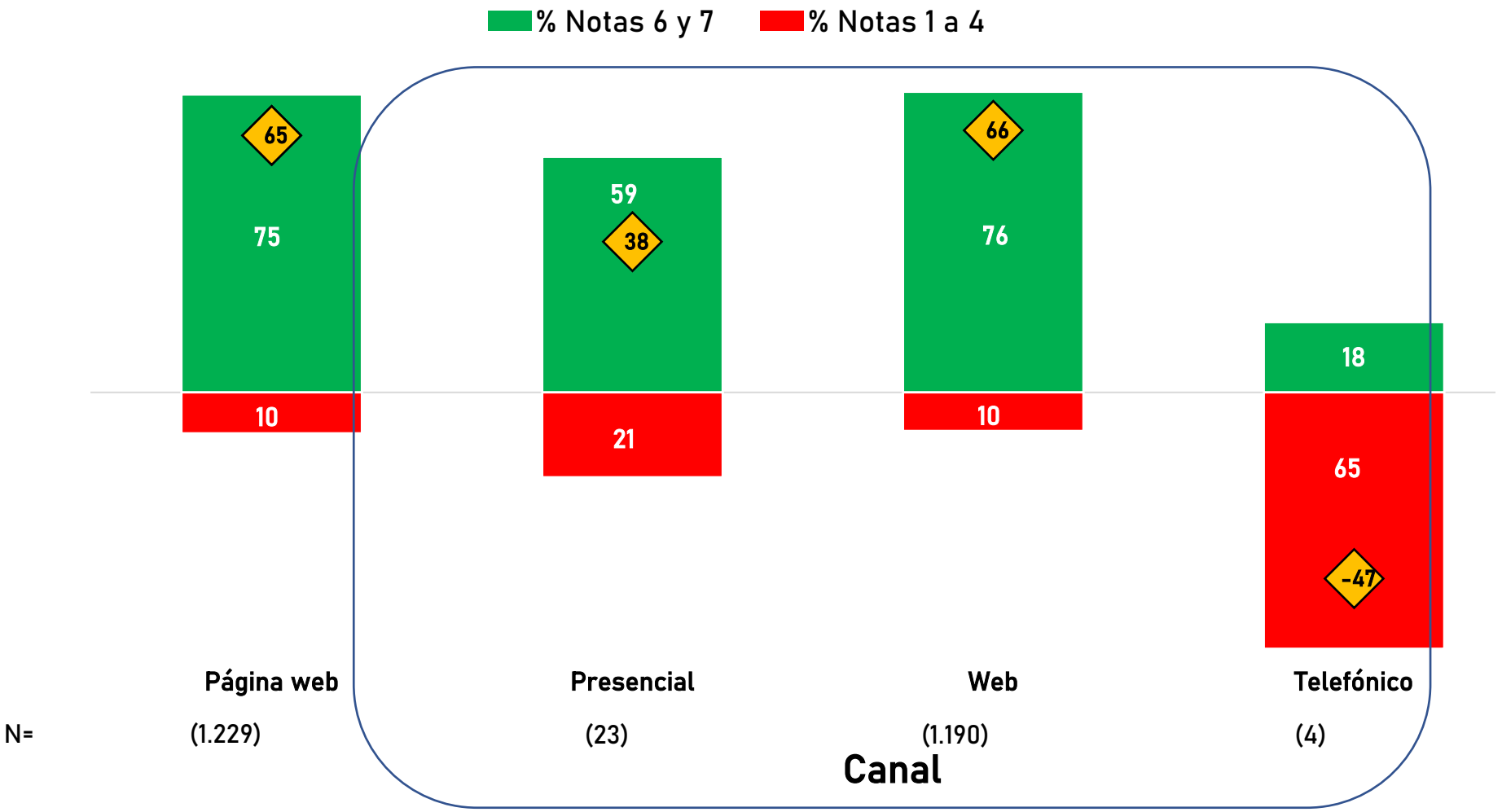
Satisfacción con el servicio en Canales: Superintendencia de Pensiones (%)

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



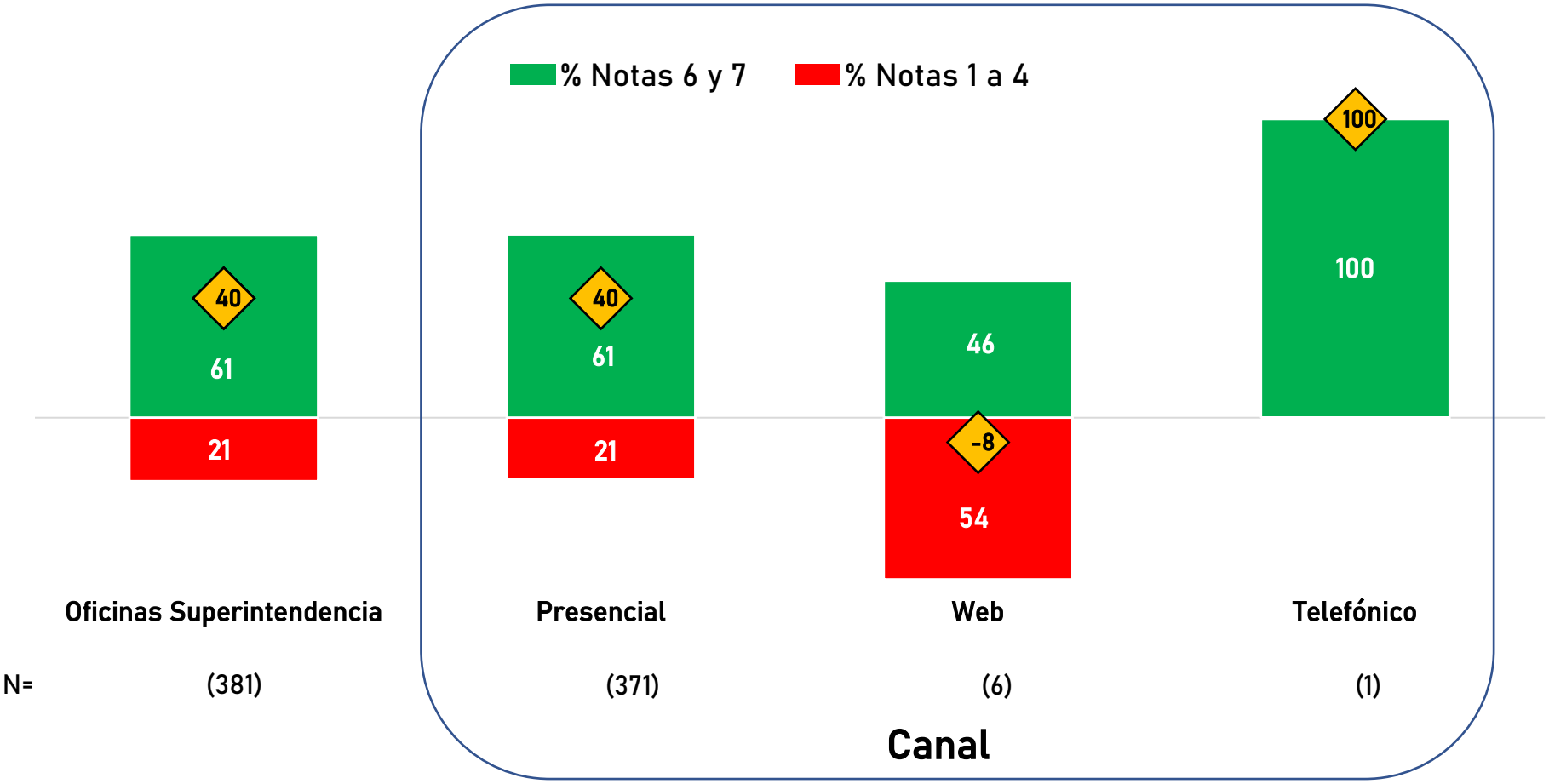
Satisfacción con el servicio en Canales: Superintendencia de Pensiones (%)

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



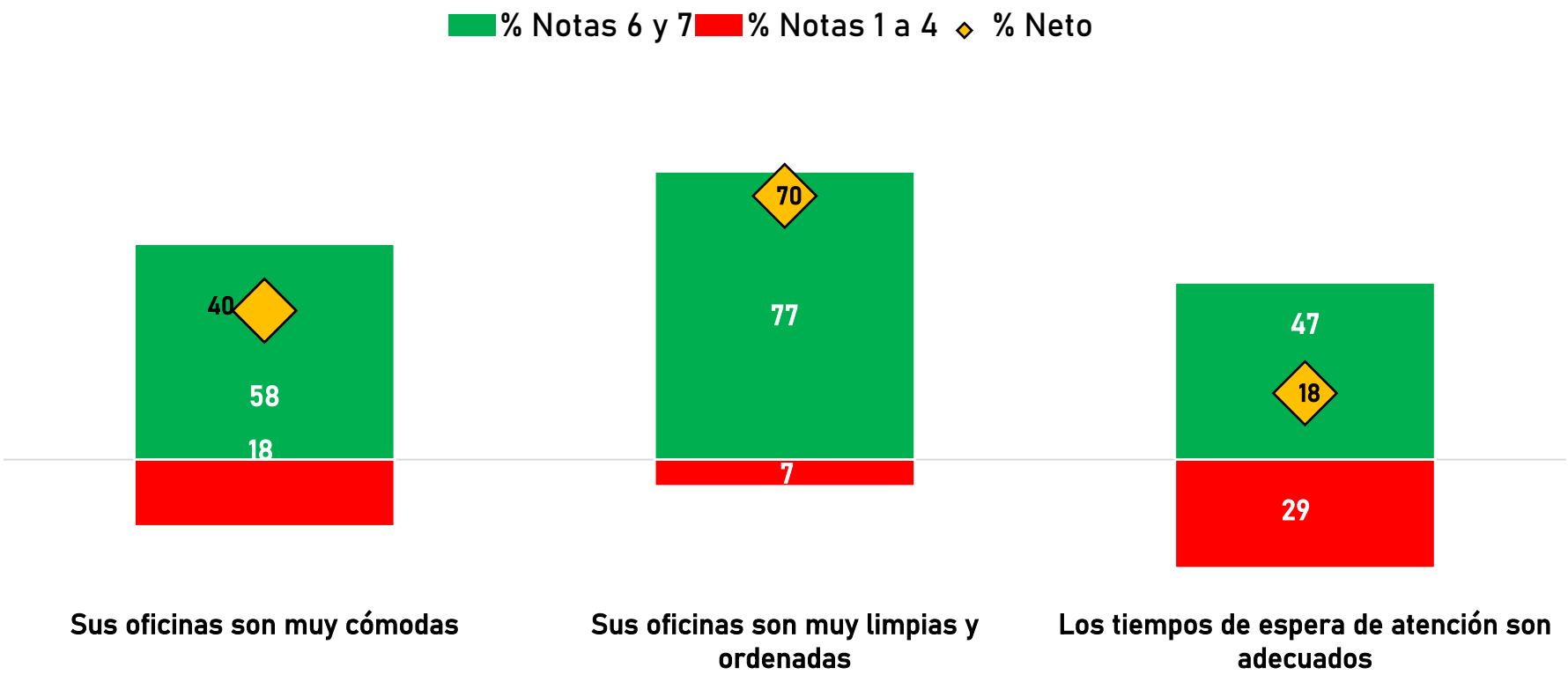
Satisfacción con el servicio en Canales: Superintendencia de Pensiones (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en OFICINAS DE LA SUPERINTENDENCIA, ¿qué nota le pondría?



Evaluación de sucursal: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

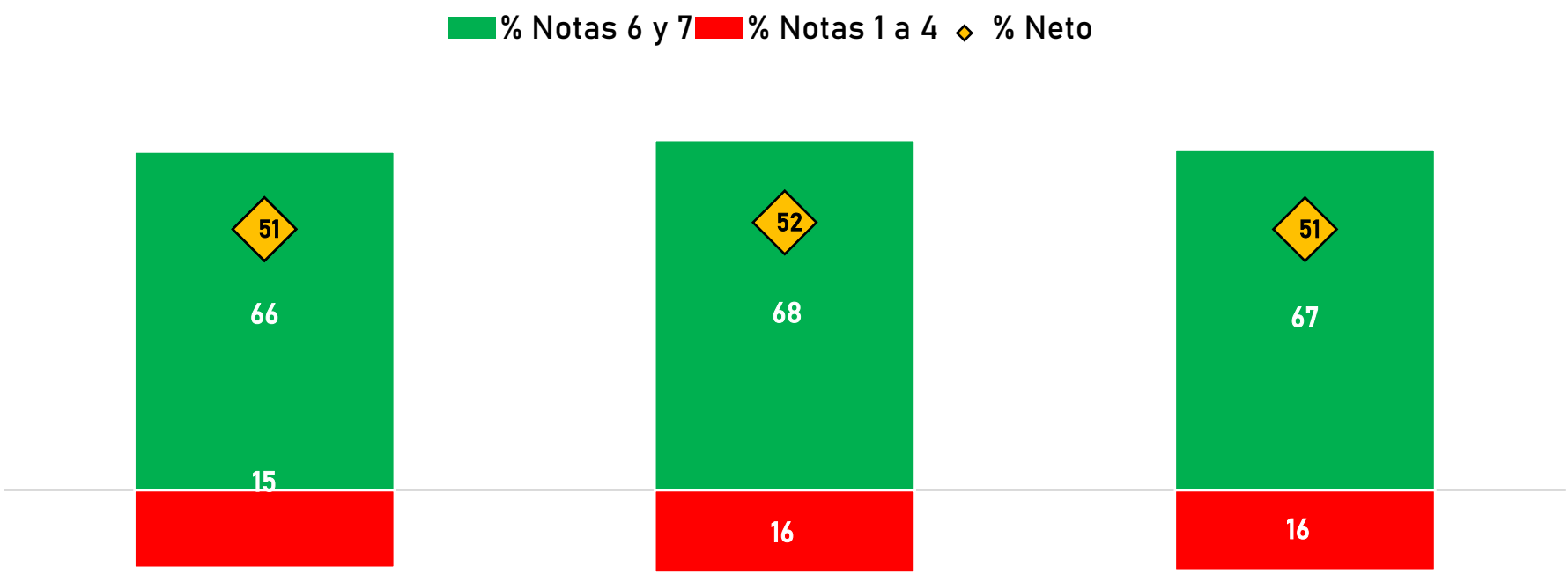
Solo para quienes usaron Sucursal/Oficina de la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES. Pensando en la última visita a la Oficina de la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 381

Evaluación Específica Experiencia: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿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 realizó un trámite en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES. 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?



Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en la Superintendencia de Pensiones

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite

Para realizar mi trámite en la Superintendencia de Pensiones, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

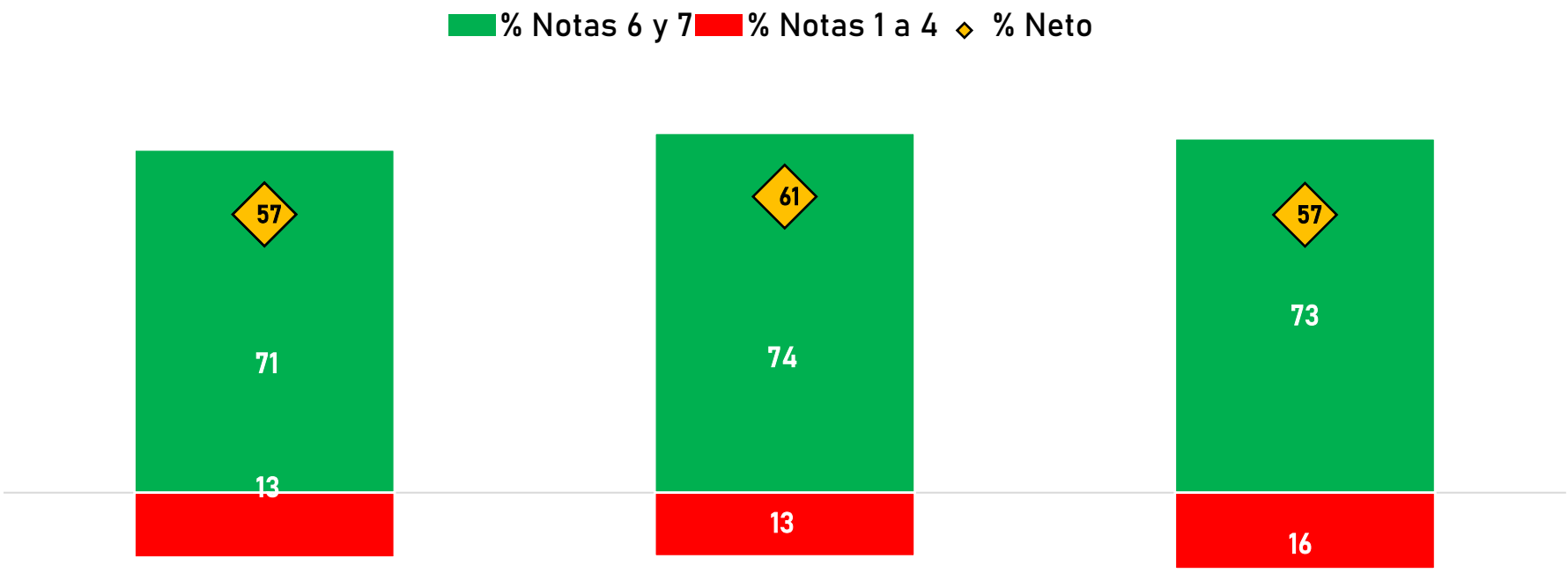
N= 1.881

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿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 realizó un trámite en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES. 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?



La información que me entregaron para hacer mi trámite fue muy fácil de entender

La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite

La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite fue suficiente para mí

Resolutividad

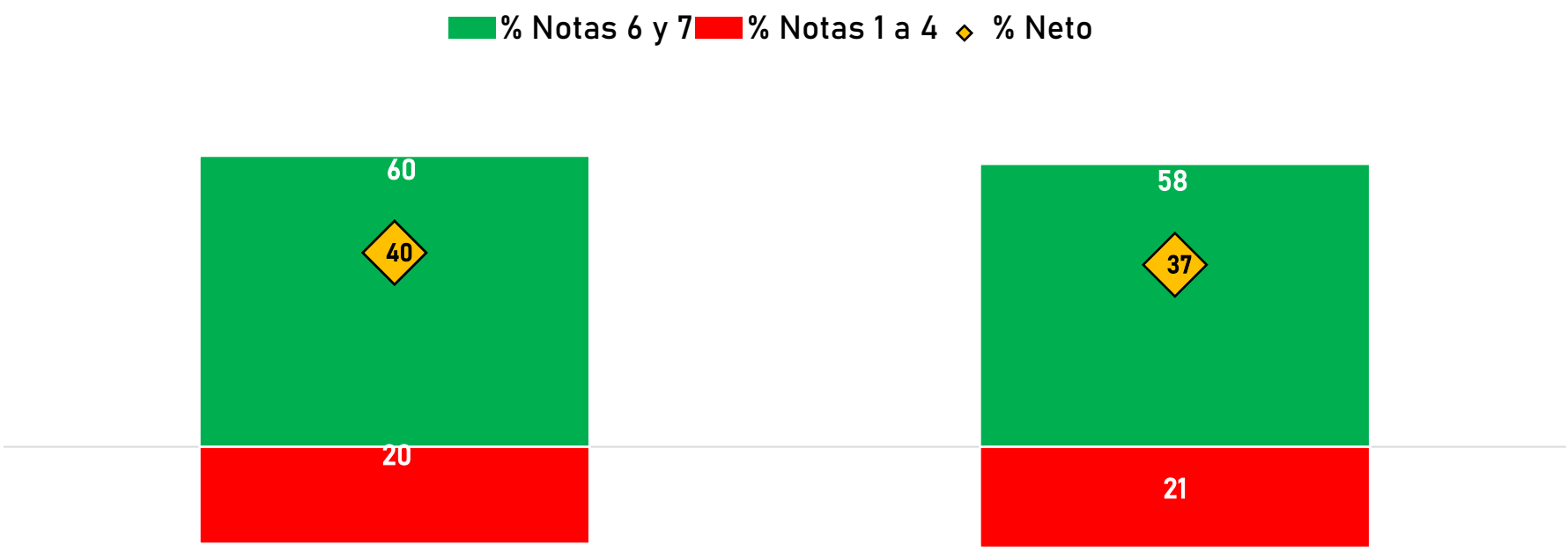
N= 1.881

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿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 realizó un trámite en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES. 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?



En la Superintendencia de Pensiones me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la Superintendencia de Pensiones

Agrado

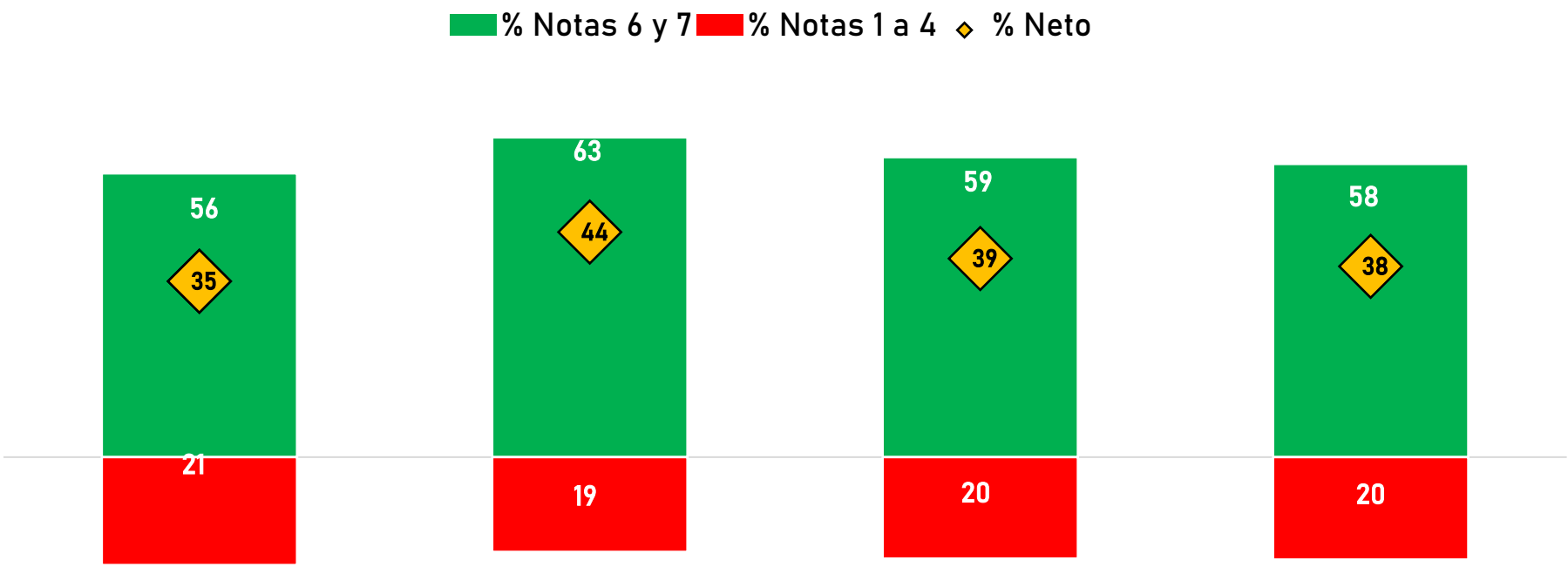
N= 1.881

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (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 que esta información…?



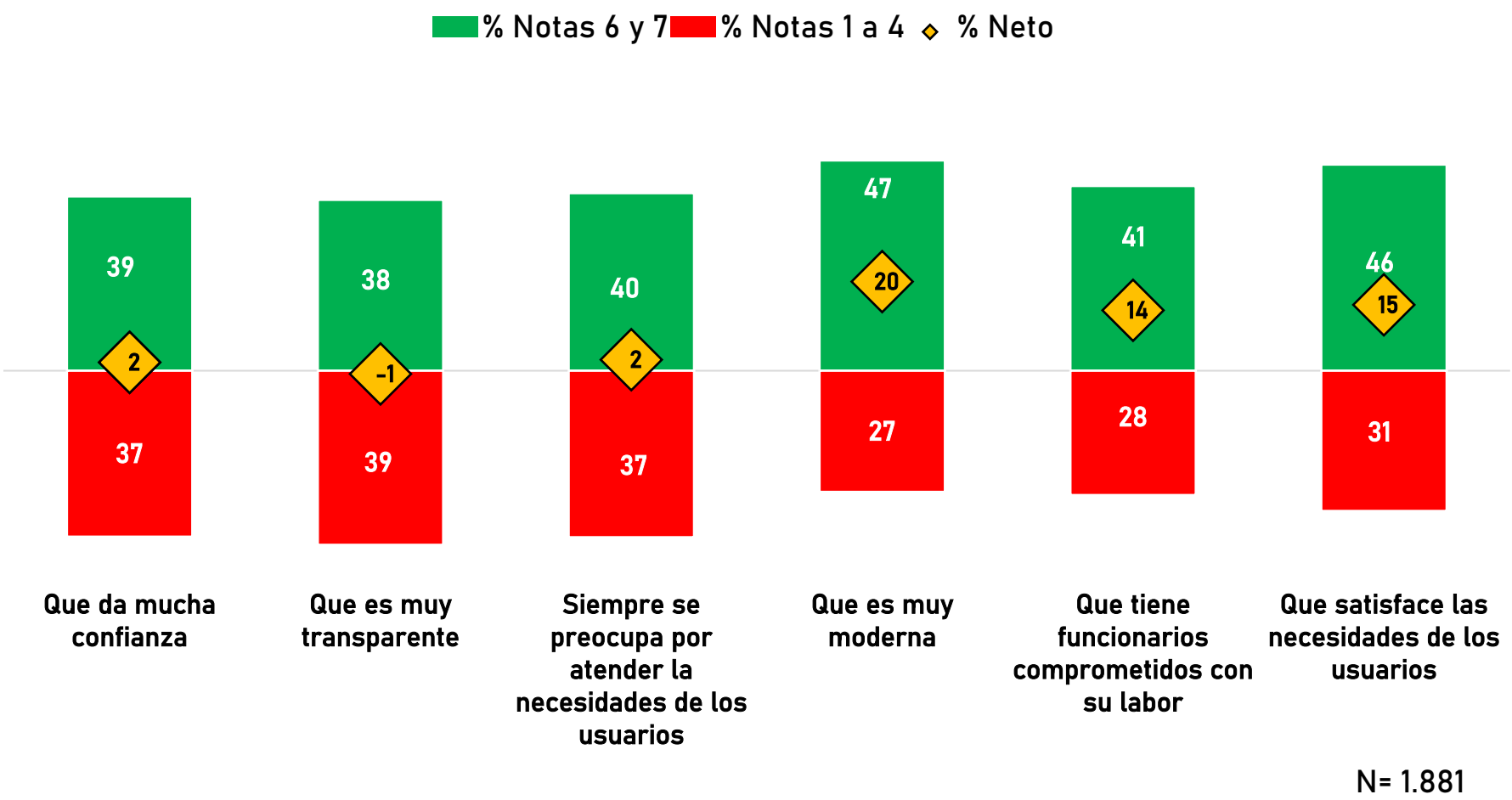
N= 1.881

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

Ahora pensando en SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



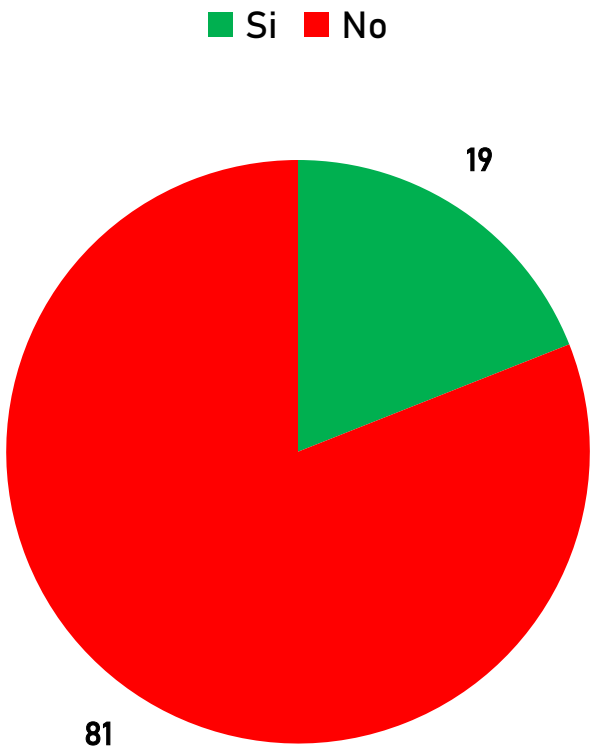
N= 1.881

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

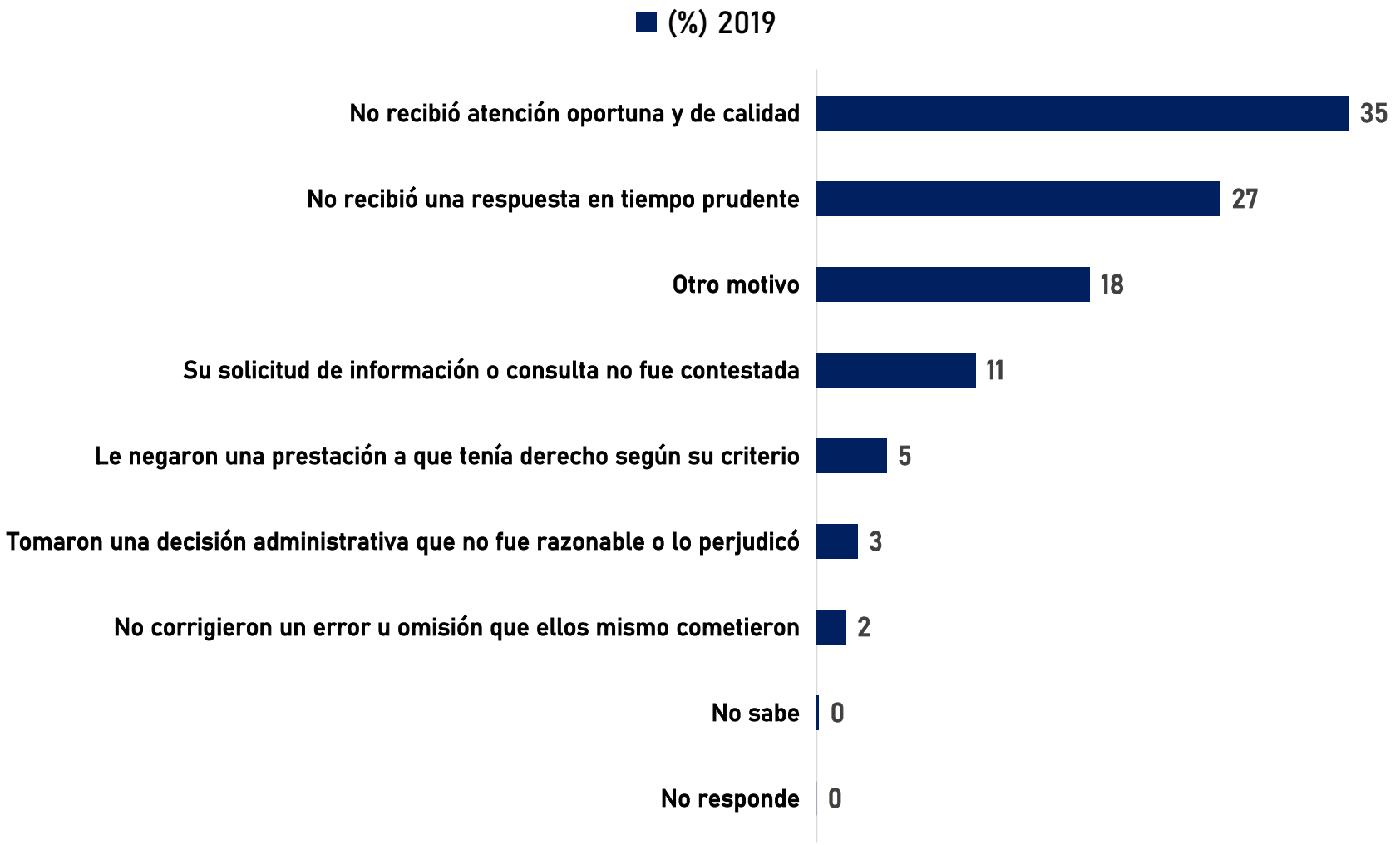
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 1.881

Problemas durante el Tramite - Tipo: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

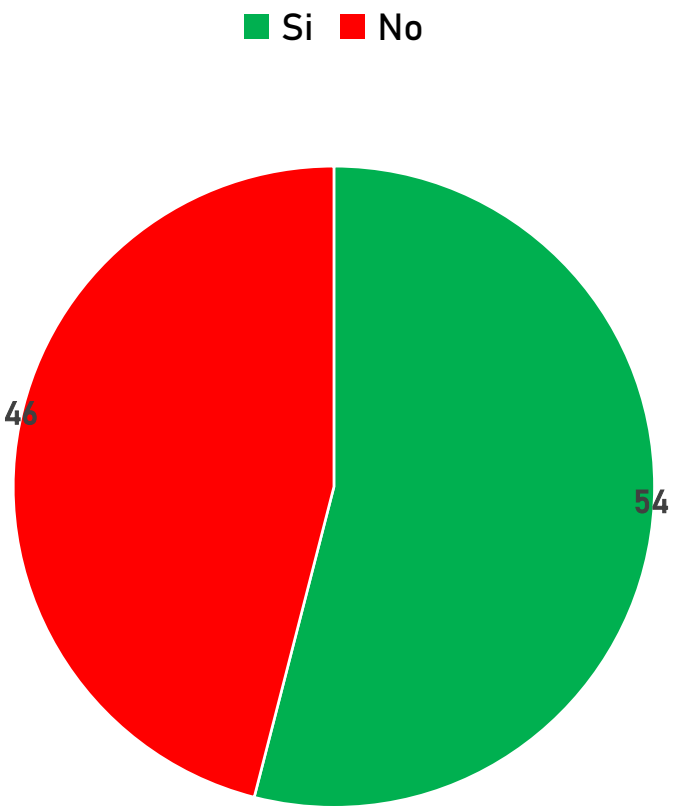
¿Qué problema tuvo?



N= 374

Problemas durante el Tramite - Contacto: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

¿Se contactó con la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES para resolver su problema?



N= 374

Problemas durante el Tramite – No reclamo: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

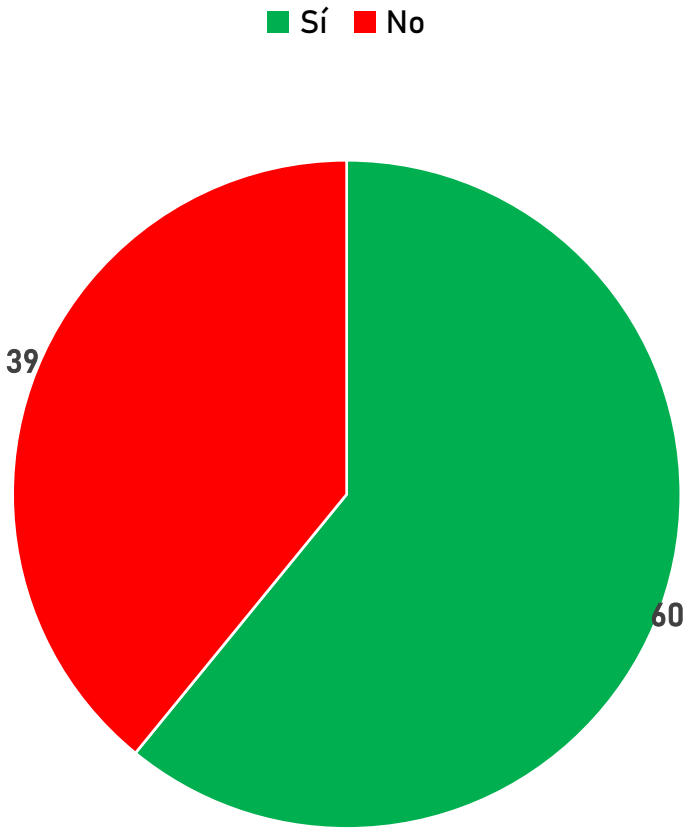
¿Por qué no se contactó?



N sólo para quienes NO reclaman
N= 170

Problemas durante el Tramite - Respuesta: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

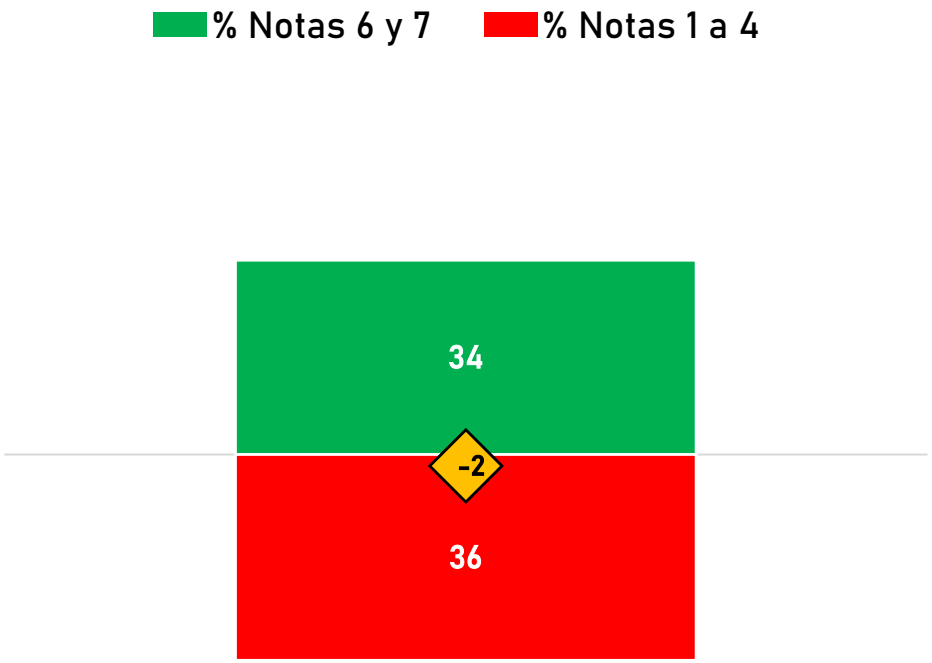
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES?



N= 204

Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES?

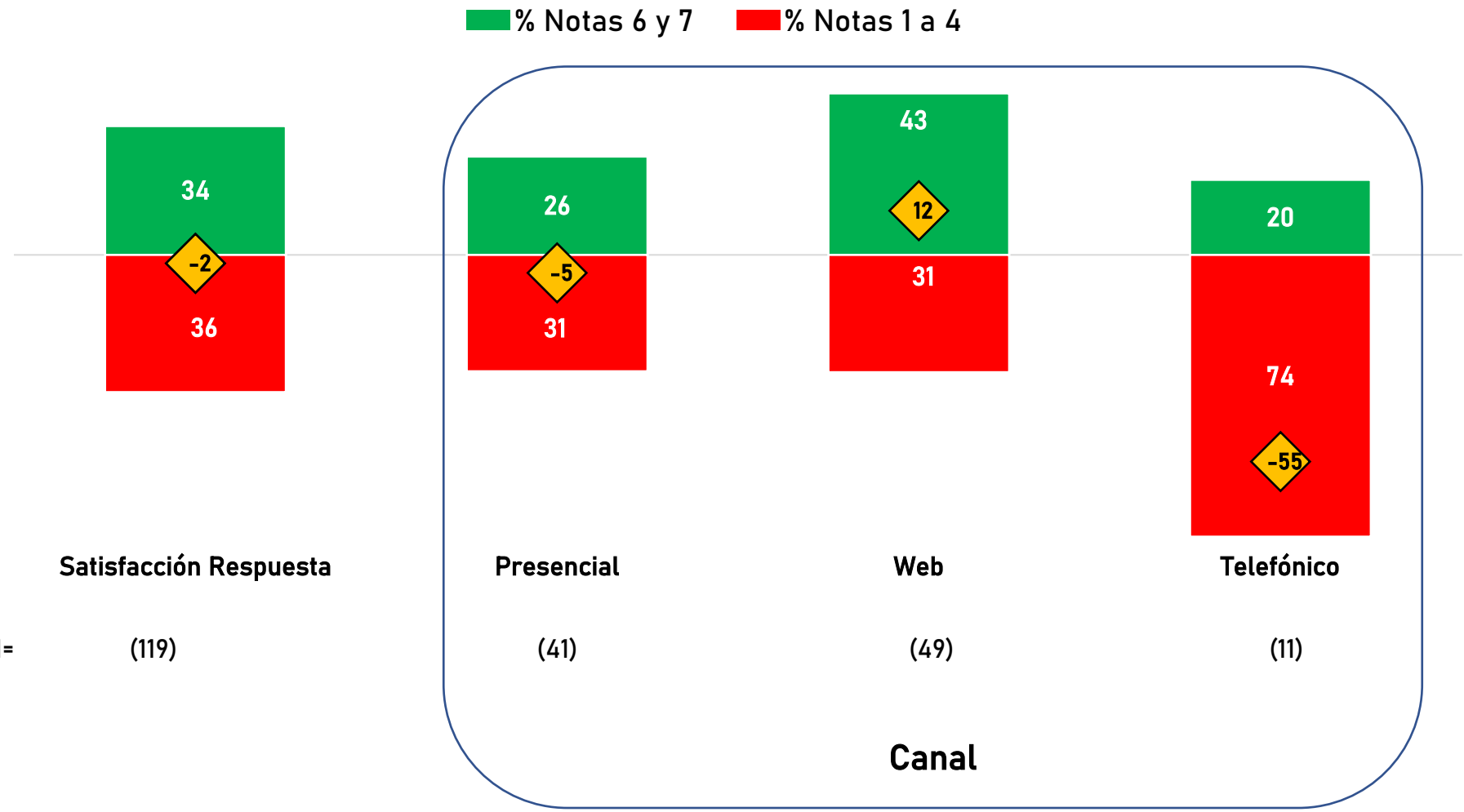


Satisfacción Respuesta 2019

N=119

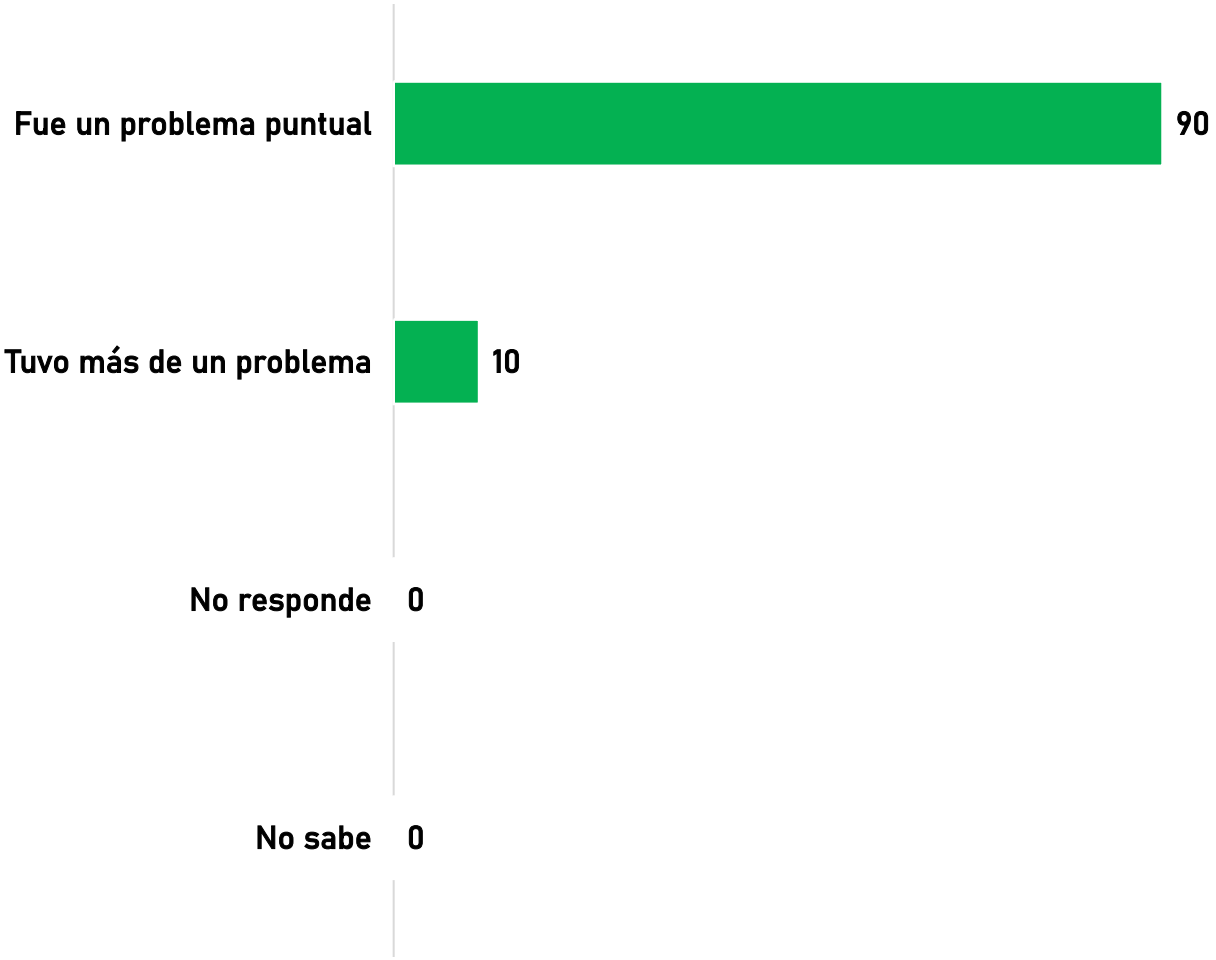
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: Superintendencia de Pensiones (%)

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES?



Problemas durante el Tramite – Problemas: Superintendencia de Pensiones (%) 2019

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



N= 289

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Modelamiento a través de Ecuaciones Estructurales

A continuación se expone el modelo asociado a la propuesta de JJ Morales, E. Sierpe y C. Mundi, para entender las expectativas y percepciones de los usuarios.

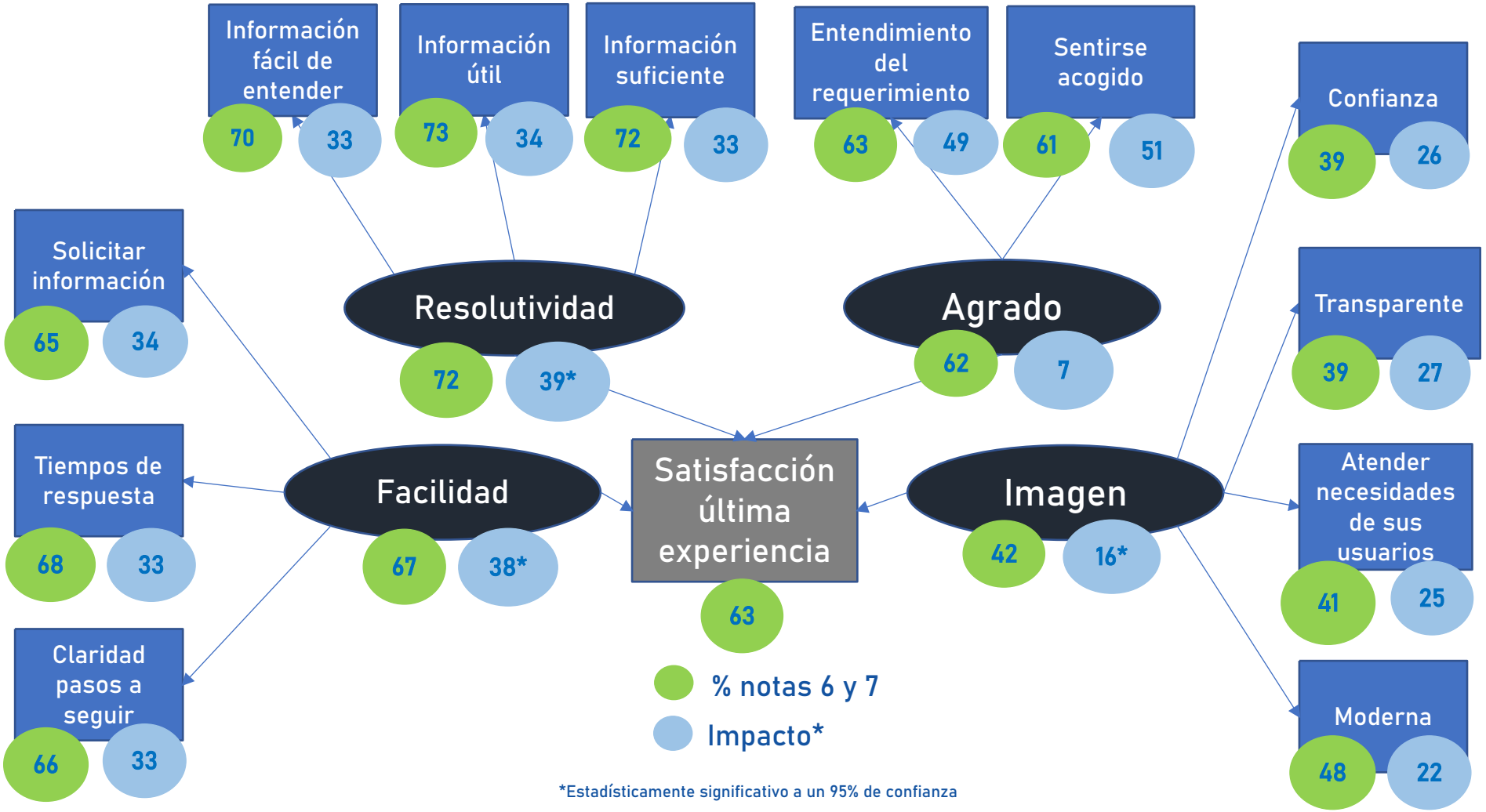
Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario tiene de la institución.

Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE), en donde se busca *distinguir el peso que cada dimensión y aspecto específico* de la misma **sobre la satisfacción con la última experiencia**. Adicionalmente, se realiza una regresión para estimar la relación entre estas dimensiones y la satisfacción con la última experiencia.

El modelo presenta un índice de ajuste muy cercano a los estándares esperados. (se considera un buen modelo cuando RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor o igual a 0,95). Esto implica que su capacidad predictiva es aceptable.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Teórico



*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,01/ CFI: 0,956

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Teórico

Los componentes de resolutividad captan el 39 y 38% del impacto respectivamente. La imagen, a su vez, tiene un 16% de impacto. Estos tres indicadores son estadísticamente significativos al 95% de confianza.

Como se aprecia en el modelo, la satisfacción general de los usuarios con la última experiencia está en torno al 63% de usuarios que valora con nota 6 o 7. En general, los componentes están por sobre el nivel de evaluación general, salvo el caso de la imagen. Ésta se encuentra muy por debajo de la evaluación promedio, con apenas un 42% de notas 6 o 7 por parte de los usuarios. Si bien tiene un impacto relativo bajo, en términos comparativos, se debe tener en cuenta que tanto la confianza como la percepción de transparencia no superan el 40%.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio

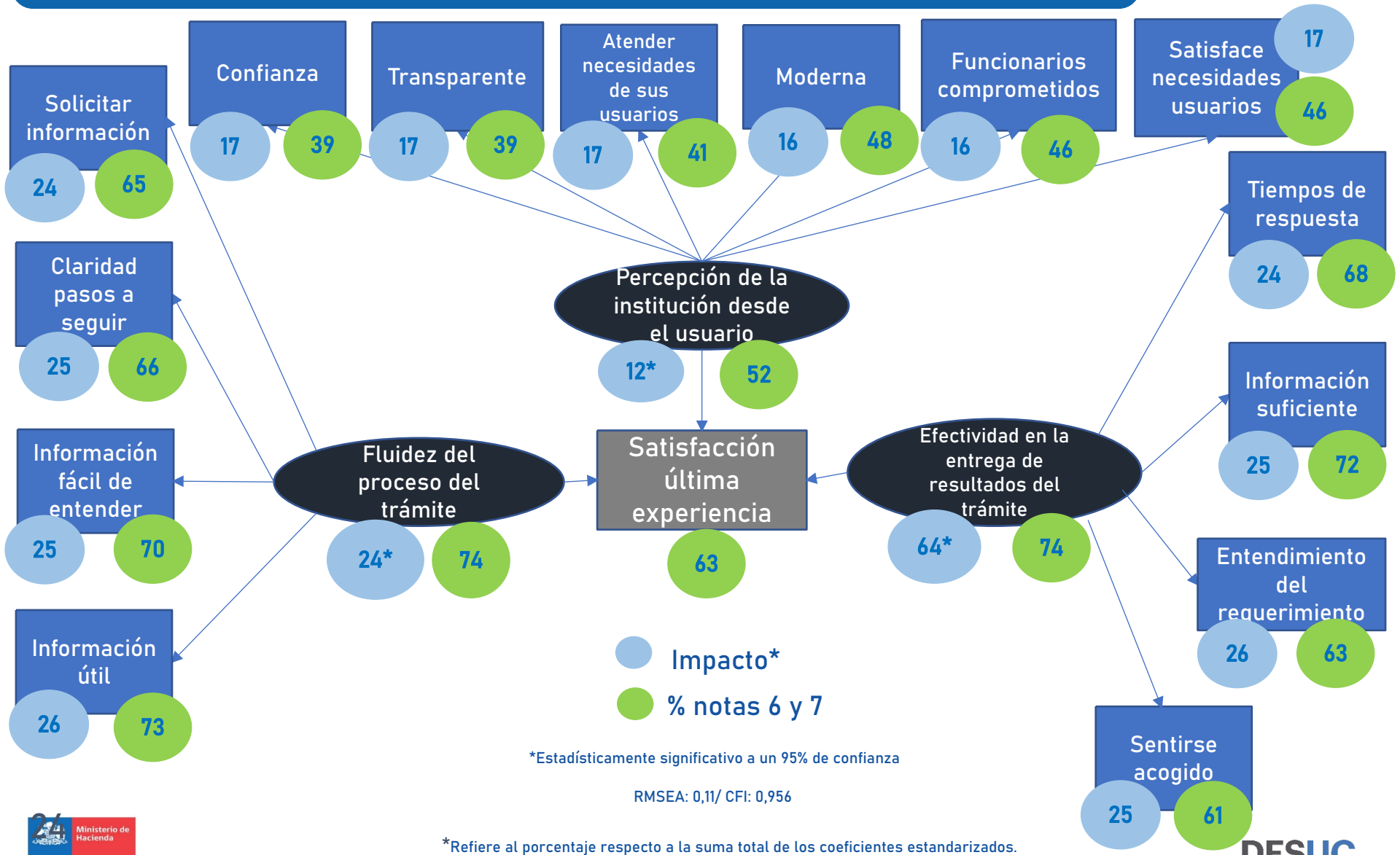
El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen de un Análisis Factorial Exploratorio modificando elementos metodológicos del análisis, esto es, realizando cambios estadísticos al modelo teórico previamente presentado. Este ejercicio implica una reagrupación "espontánea" de dimensiones, a las cuales se les asignó un nombre particular distinto al descrito en el modelo teórico.

A partir de este modelo de ecuaciones estructurales, se observa que la dimensión que más incide en ello es la "efectividad en la entrega de resultados del trámite", con un 77% de impacto, seguido por "fluidez del proceso del trámite" con un 21%. Estos dos componentes resultan estadísticamente significativos a un 95% de confianza.

En resumen, es posible concluir que, para la Superintendencia de Pensiones, la efectividad es el indicador que más impacto tiene en la satisfacción, y asimismo, se encuentra bien evaluada. Por otro lado, la percepción de la institución presenta una evaluación baja por parte de los usuarios, pero ésta no influye en su satisfacción con la última experiencia en la institución.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio



*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,11/ CFI: 0,956

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades

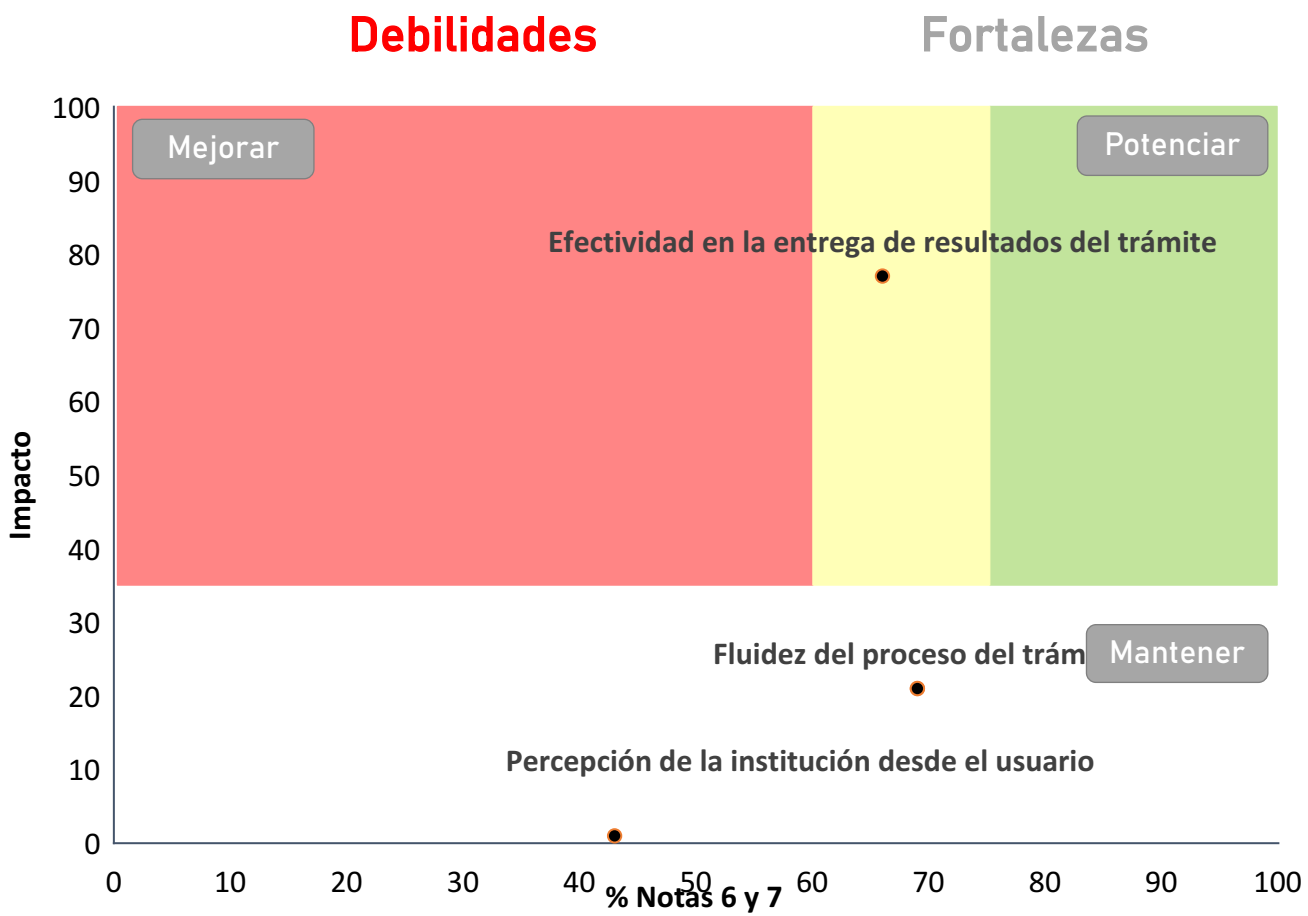
Descripción

Considerando los datos del modelo previo, se diseña un mapa de fortaleza y debilidades, donde se ubican las dimensiones en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 así como el impacto de la dimensión sobre la satisfacción con la última experiencia.

Los datos indican que la dimensión de Efectividad debe ser potenciada por la institución, pues tiene alta evaluación positiva e influye de manera significativa en la satisfacción. La fluidez está en un punto intermedio, pues su impacto está en torno al 20%. Por último, como se comentó previamente, la percepción tiene baja evaluación positiva, pero su impacto en la satisfacción es reducido.

Mapa de Fortalezas y Debilidades

Mapa



Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Análisis CHAID

CHAID (CHi-square Automatic Interaction Detector)

Técnica creada por Gordon V. Kass en 1980 que consiste en un rápido algoritmo de árbol estadístico y multidireccional que explora datos de forma rápida y eficaz, y crea segmentos y perfiles con respecto al resultado deseado.

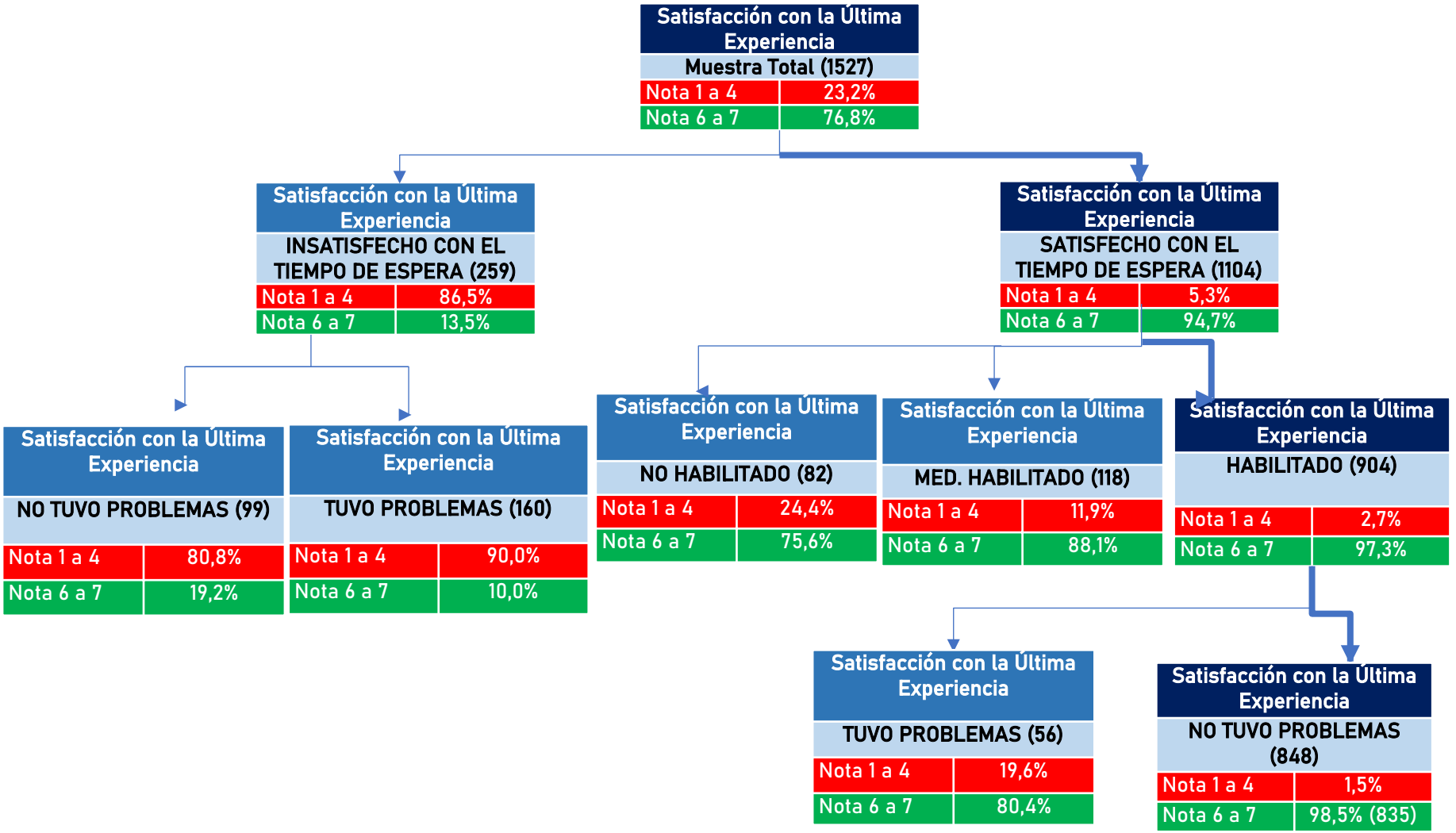
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la variable dependiente.

En la siguiente lámina se presentan los resultados usando el método CHAID. Este busca encontrar aquellas variables que mejor predicen la satisfacción del usuario con la última experiencia.

Los resultados indican que para las personas que evalúan de manera positiva su última experiencia con la institución, los predictores más importantes son el tiempo de espera, seguida por la habilitación. Por último, el determinante “presencia de problemas” está en el 3er nivel de importancia. Estos tres predictores agrupan al 54,6% de la muestra.

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Análisis CHAID



835 CASOS. MAYOR GANANCIA (54,6% de la muestra)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA" PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:

COMPIN, FONASA, SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, SUSESO, DT, SUPERINTENDENCIA DE SALUD, IPS, ISL

Resultados Superintendencia de Pensiones