Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)

CAPREDENA
Ministerio de Defensa Nacional
Gobierno de Chile

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:
Daniella Leal

Equipo Consultor:
Cristián Ayala
Denisse Devilat
Alex Leyton
Josefa Hernández
Sebastián Daza
Cristina Marchant

Contraparte Institucional:
Guisela González
Mariel Zamorano

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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 de Chile"

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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 los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y 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.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI y Encuestas Web con CAWI
Universo	:	Usuarios de la Caja de revisión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica y web es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados como respondentes en CAPREDENA de acuerdo a variables de segmentación (canal y trámite)
Marco Muestral	:	Registro de usuarios CAPREDENA entre mayo y agosto de 2020
Muestra	:	1.680 casos totales. 1.515 telefónicos (90,2%) y 165 web (9,8%).
Error	:	+/- 2,3% 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 la institución (canal y trámite)
Fecha de Terreno	:	Desde el 04 de noviembre al 25 de noviembre de 2020

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para CAPREDENA según Servicio y Canal

Servicios	Muestra Canal Digital		Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Telefónico		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Pensiones	484	4,4%	16	39,0%			500	4,3%	10.754
Horas médicas	18	22,3%	58	10,7%	258	5,3%	334	4,9%	2.061
Consultas previsionales					376	4,9%	376	4,9%	7.812
Certificados	272	5,0%	37	13,0%			309	4,7%	1.106
Pago de Beneficios	17	22,5%	47	8,5%			64	11,4%	458
Otros	2	67,1%	95	7,0%			97	9,4%	832
Total	793	3,4%	253	4,6%	634	3,8%	1.680	2,3%	23.023

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de CAPREDENA 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	15,4%
	TRR2	17,6%
	TRR3	16,0%
	TRR4	18,3%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	29,1%
	TCoop2	33,3%
	TCoop3	29,1%
	TCoop4	33,3%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	35,4%
	TR2	36,7%
	TR3	50,0%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	53,1%
	TC2	54,9%
	TC3	74,9%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

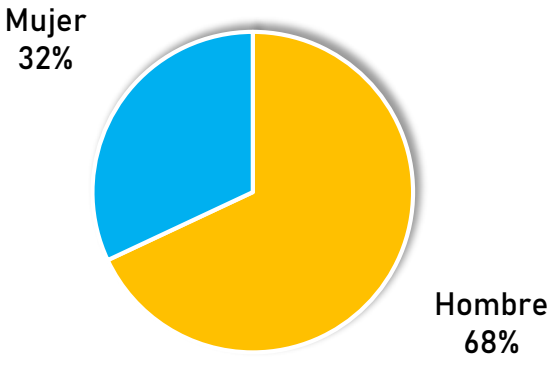
OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Buena base de datos institucional con usuarios: información de contacto provista permite llegada a los usuarios registrados con la información del número telefónico. En cambio, con los registros web (email) hubo muchos datos inconsistentes. Registros de usuarios que no son usuarios de la institución y que tampoco conocían a la persona que iba dirigida la encuesta. Estos individuos no contestaron el instrumento de levantamiento de información.

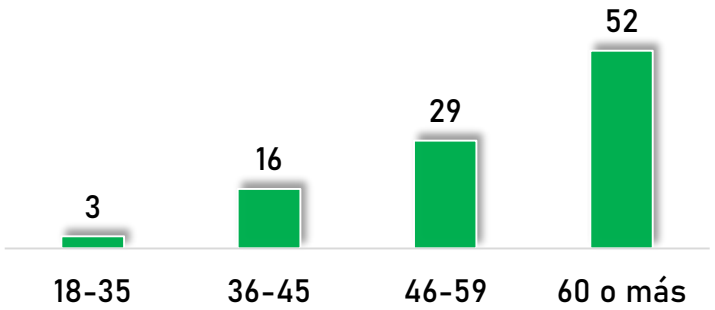
- Se sugiere incorporar variables administrativas para realizar otras segmentaciones interesantes en el análisis de los datos.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO ENCUESTADO CAPREDENA (%)

Sexo



Edad en Tramos



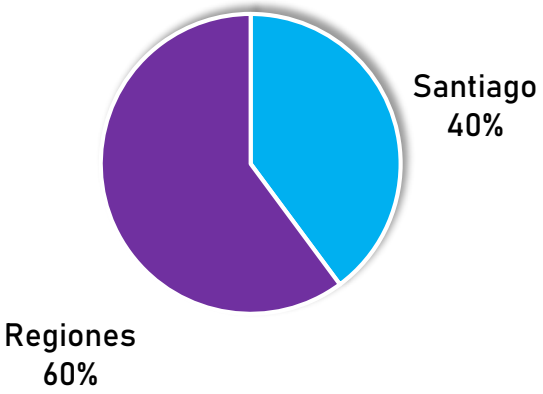
Nivel Educativo



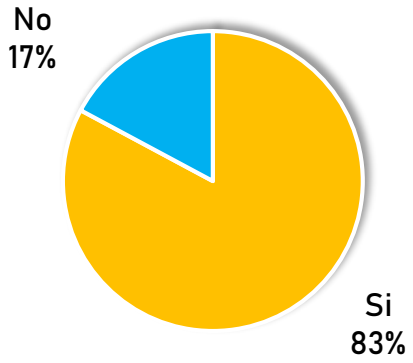
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO ENCUESTADO CAPREDENA (%)

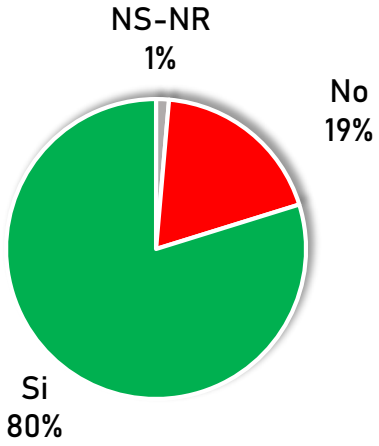
Zona de residencia



Jefatura del Hogar



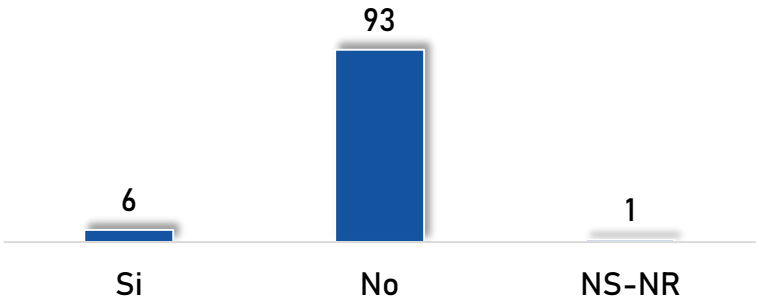
Tenencia de Clave Única



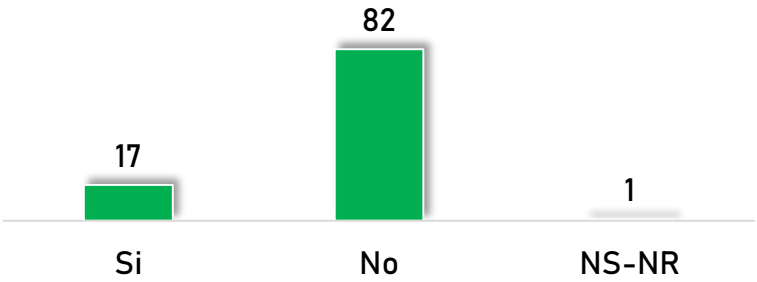
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO ENCUESTADO CAPREDENA (%)

¿Se considera usted perteneciente a algún pueblo indígena u originario?



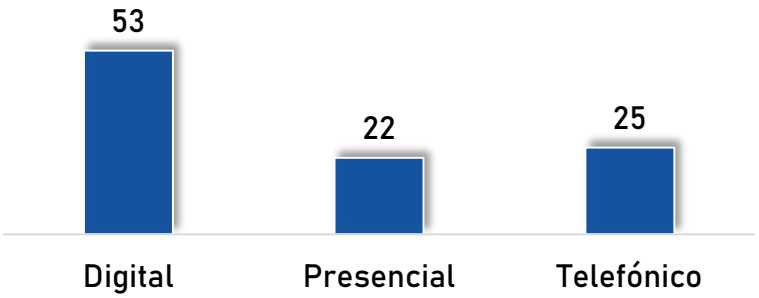
¿Tiene usted alguna discapacidad permanente y/o de larga duración?



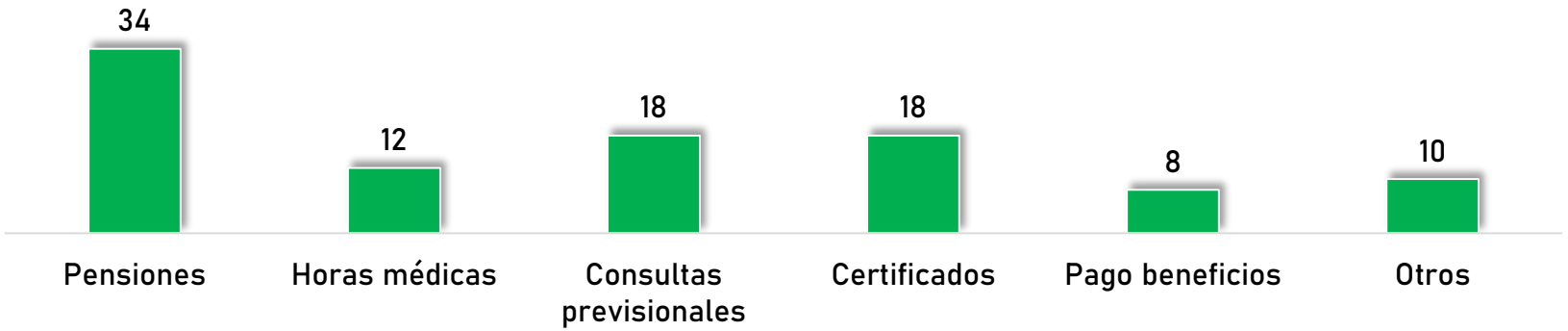
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL USUARIO ENCUESTADO CAPREDENA (%)

Canal que utilizó



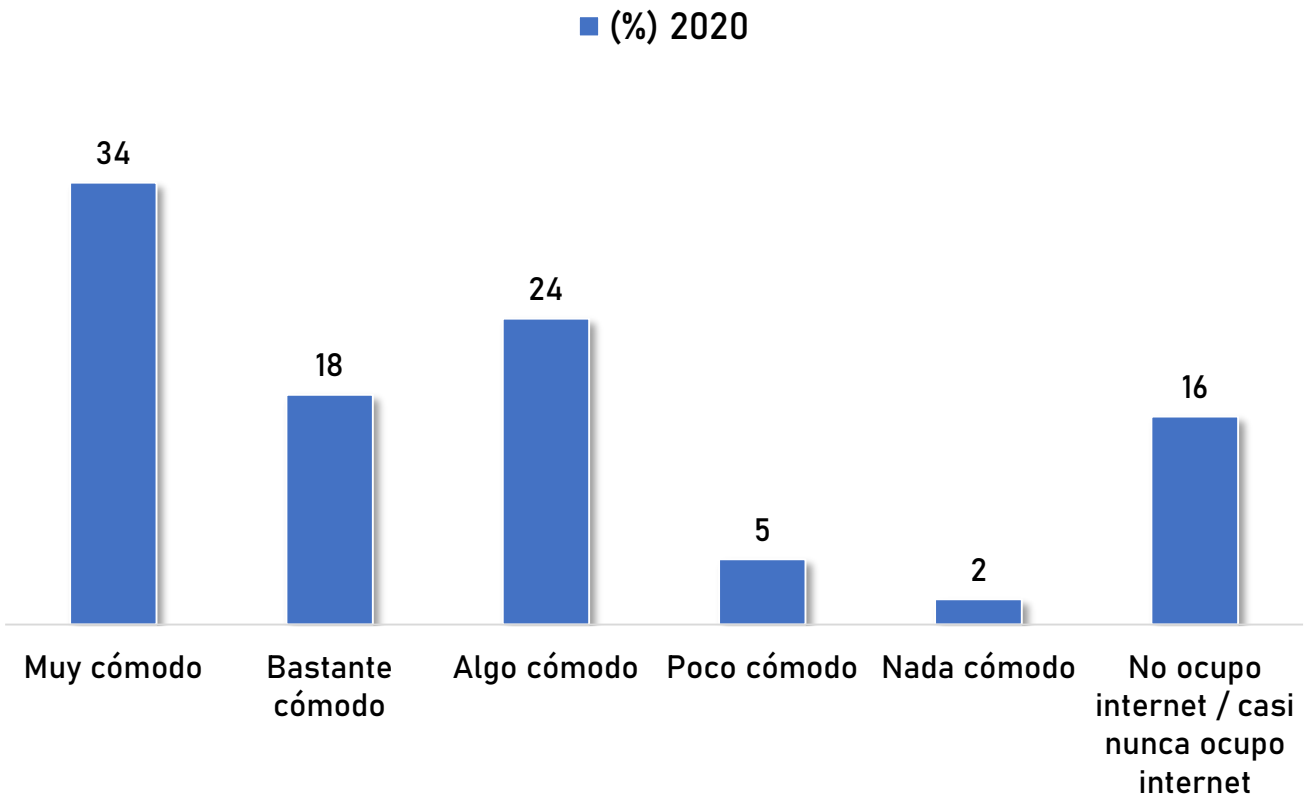
Trámite que realizó



* Porcentajes ponderados

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?

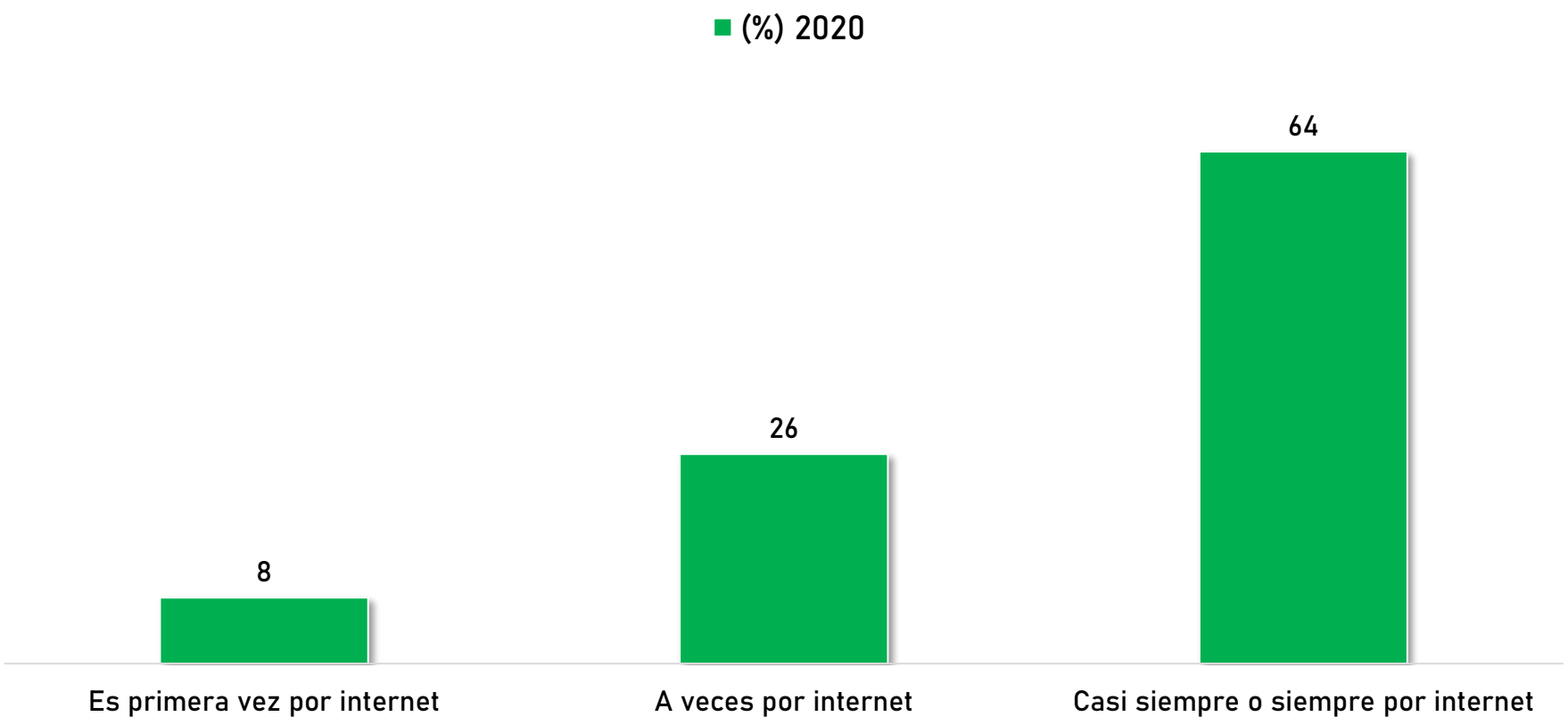


N = 1.680
Se omiten categorías NS-NR

* Porcentajes ponderados

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)
SÓLO QUIENES UTILIZARON CANAL DIGITAL

Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?

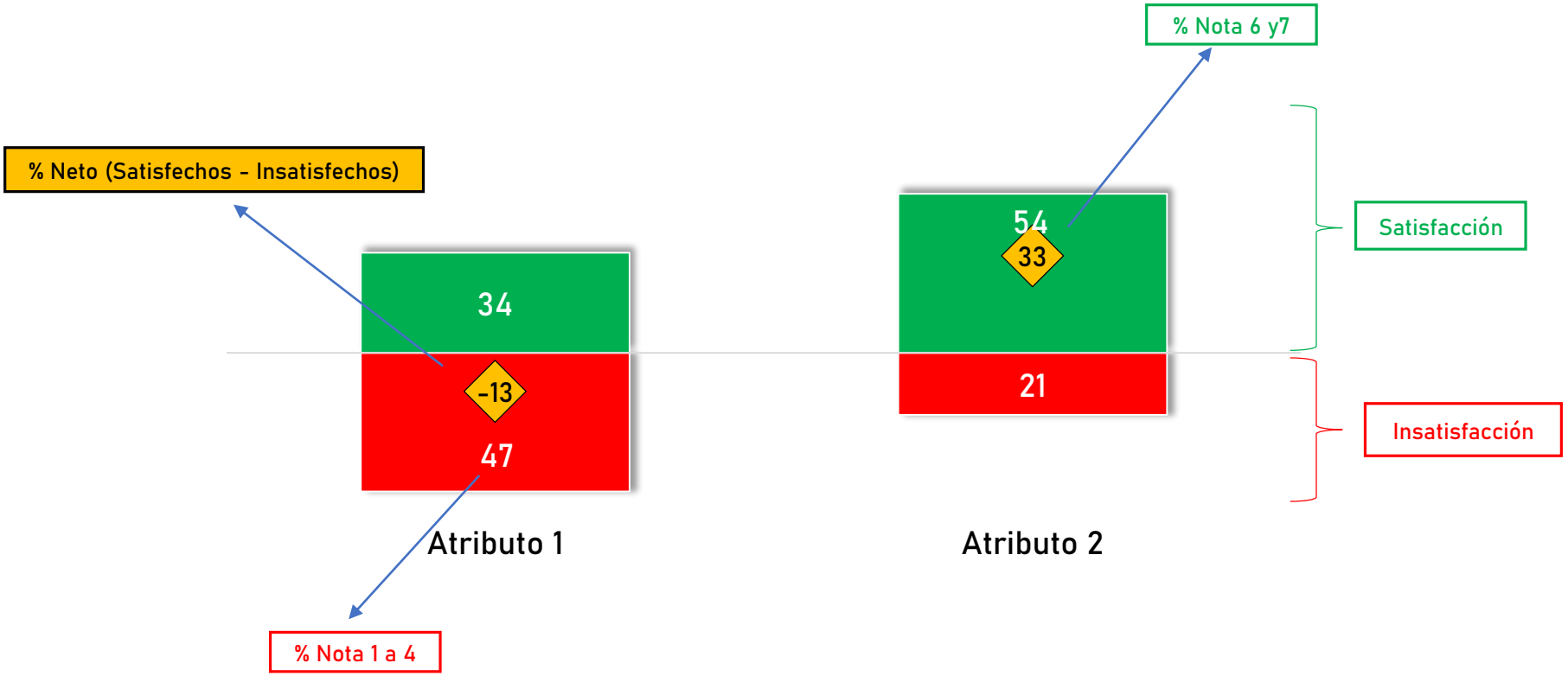


N = 793
Se omiten categorías NS-NR

* Porcentajes ponderados

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



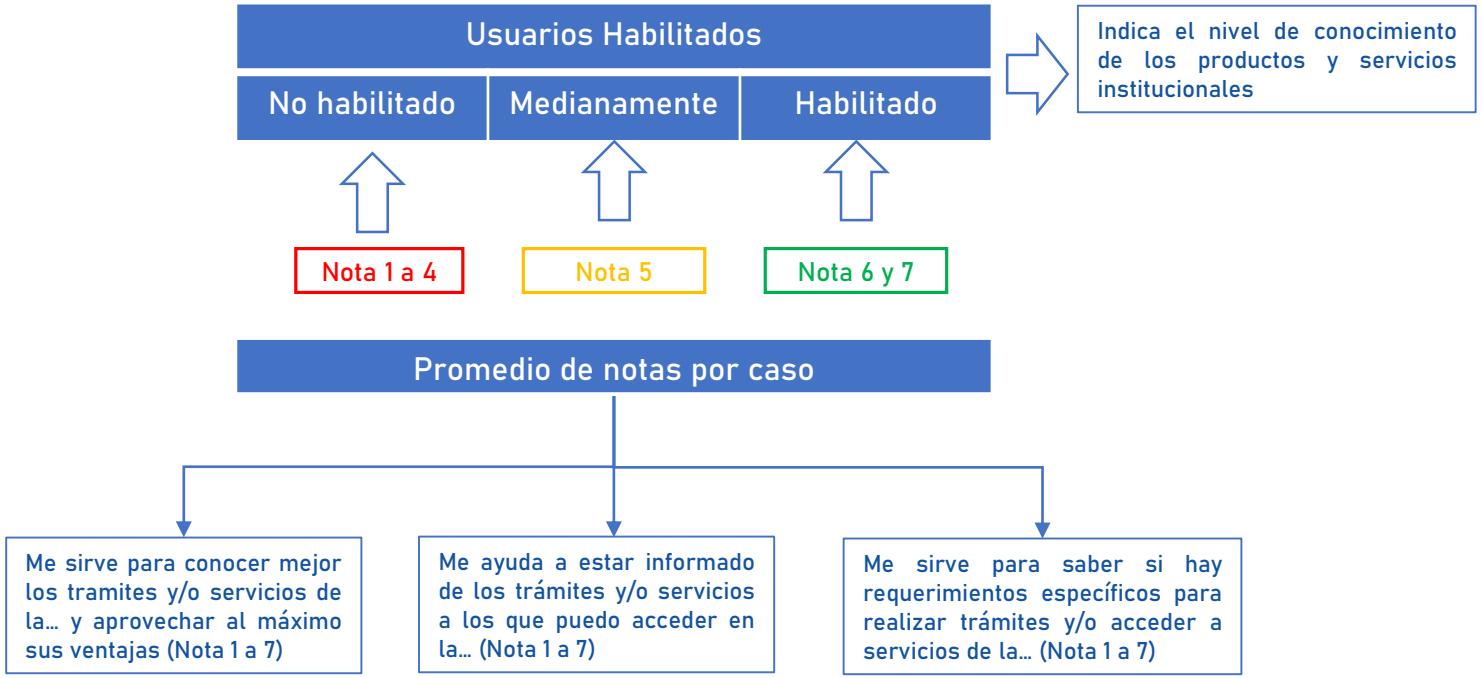
El cálculo de Satisfacción se Neta se debe realizar sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfacción - %insatisfacción.

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa



Ministerio de Hacienda

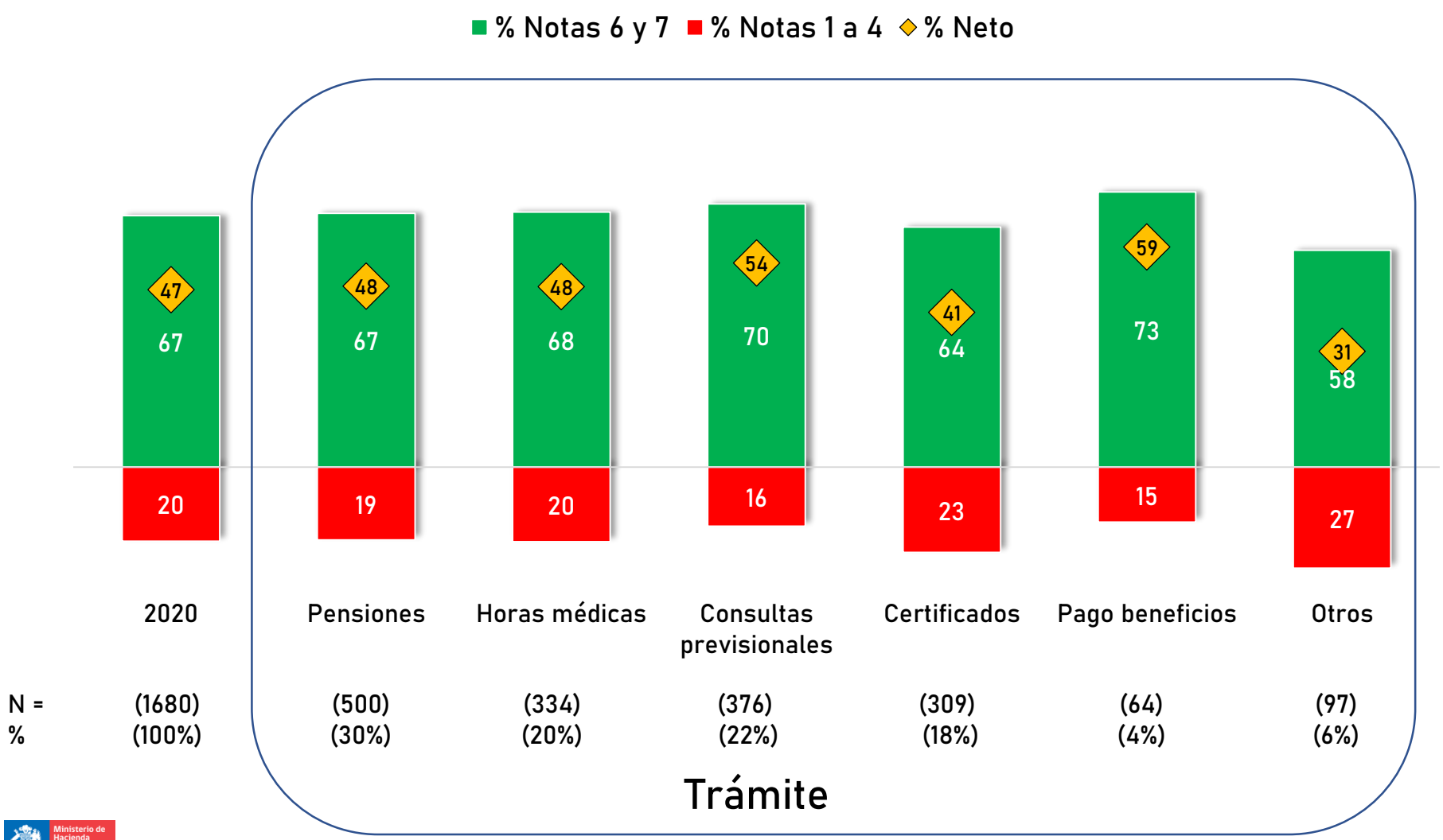
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

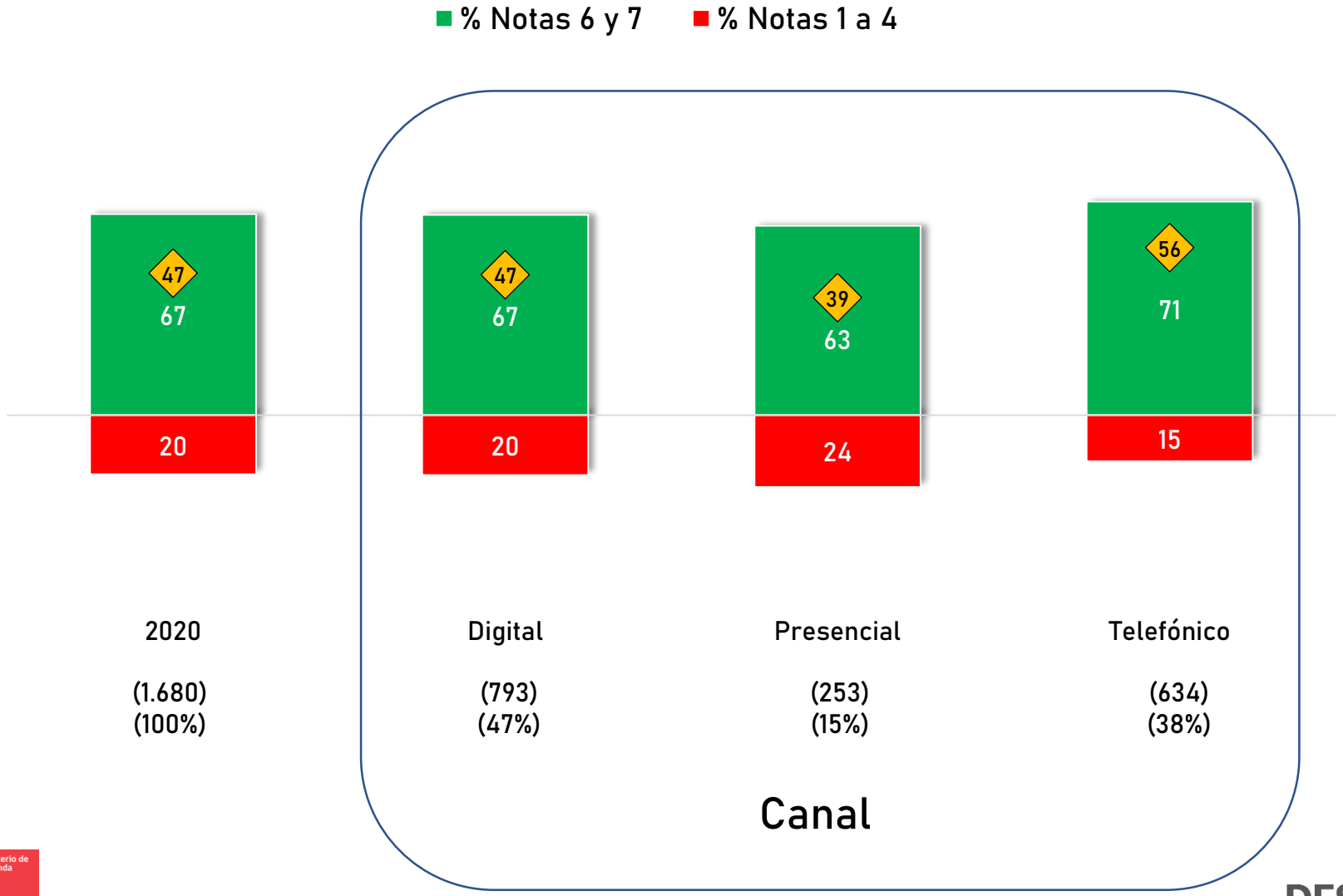
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en CAPREDENA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



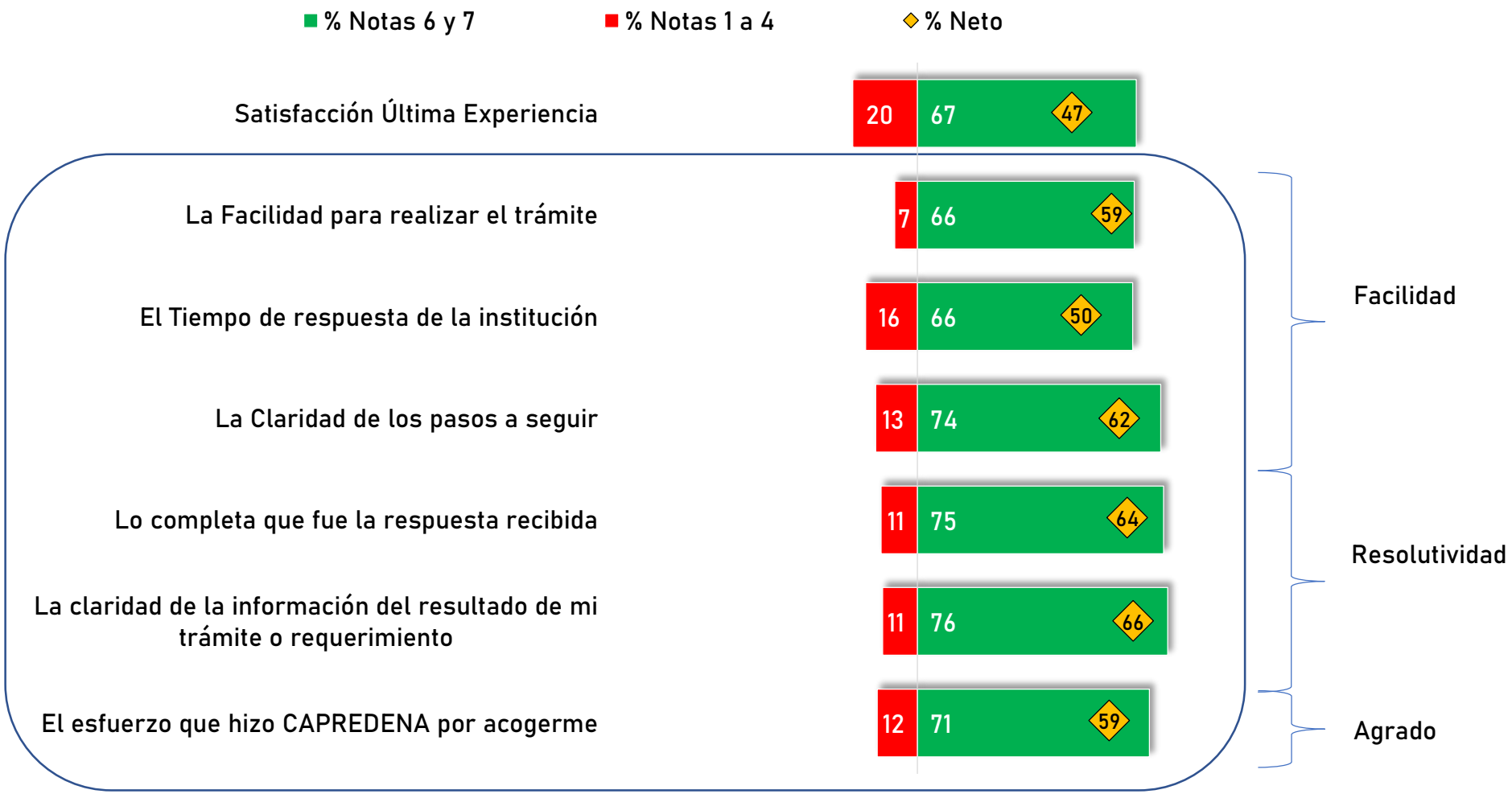
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Canal

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en CAPREDENA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Satisfacción Última Experiencia - Atributos de Experiencia (%)

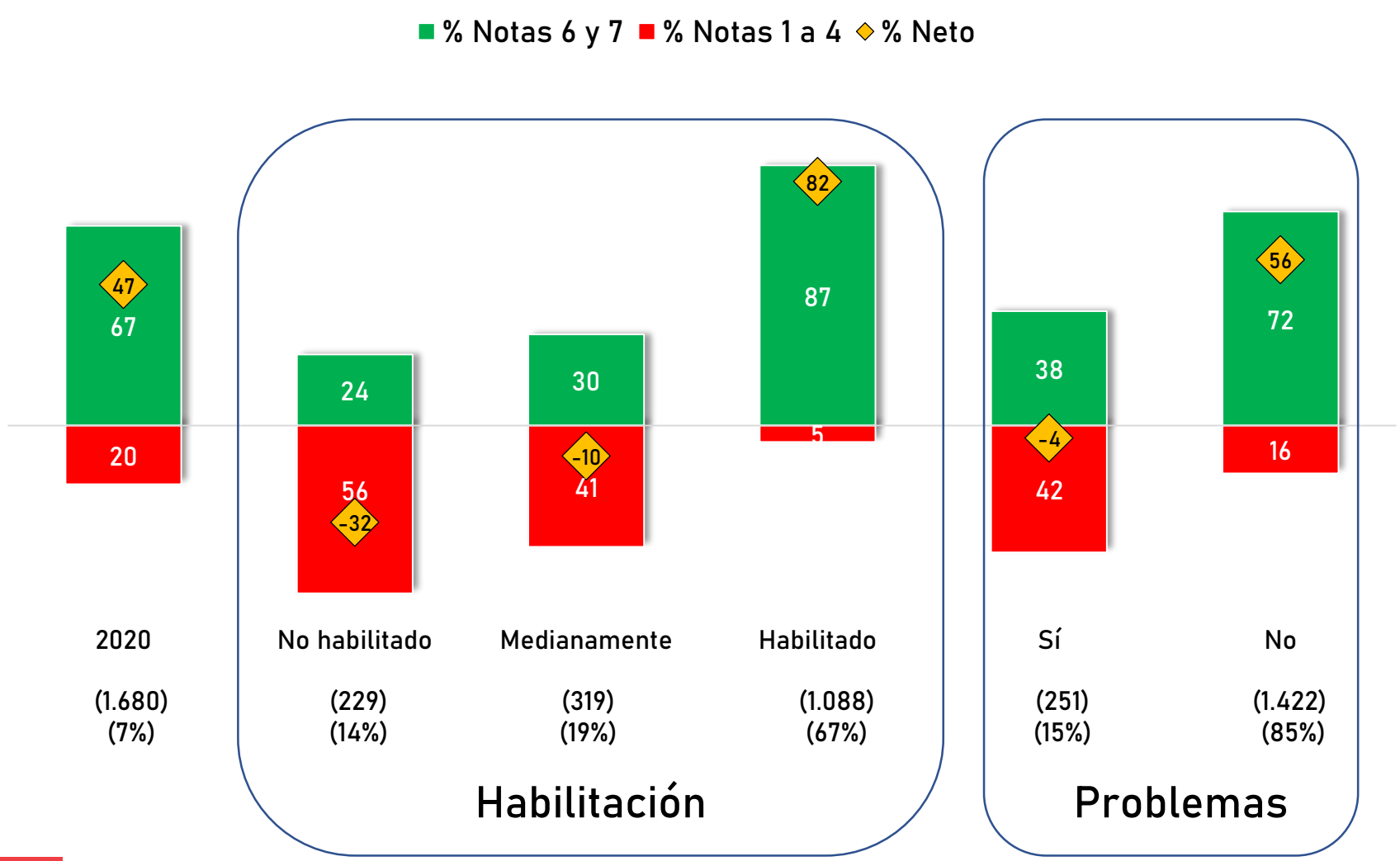
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la CAPREDENA evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".



N = 1.680

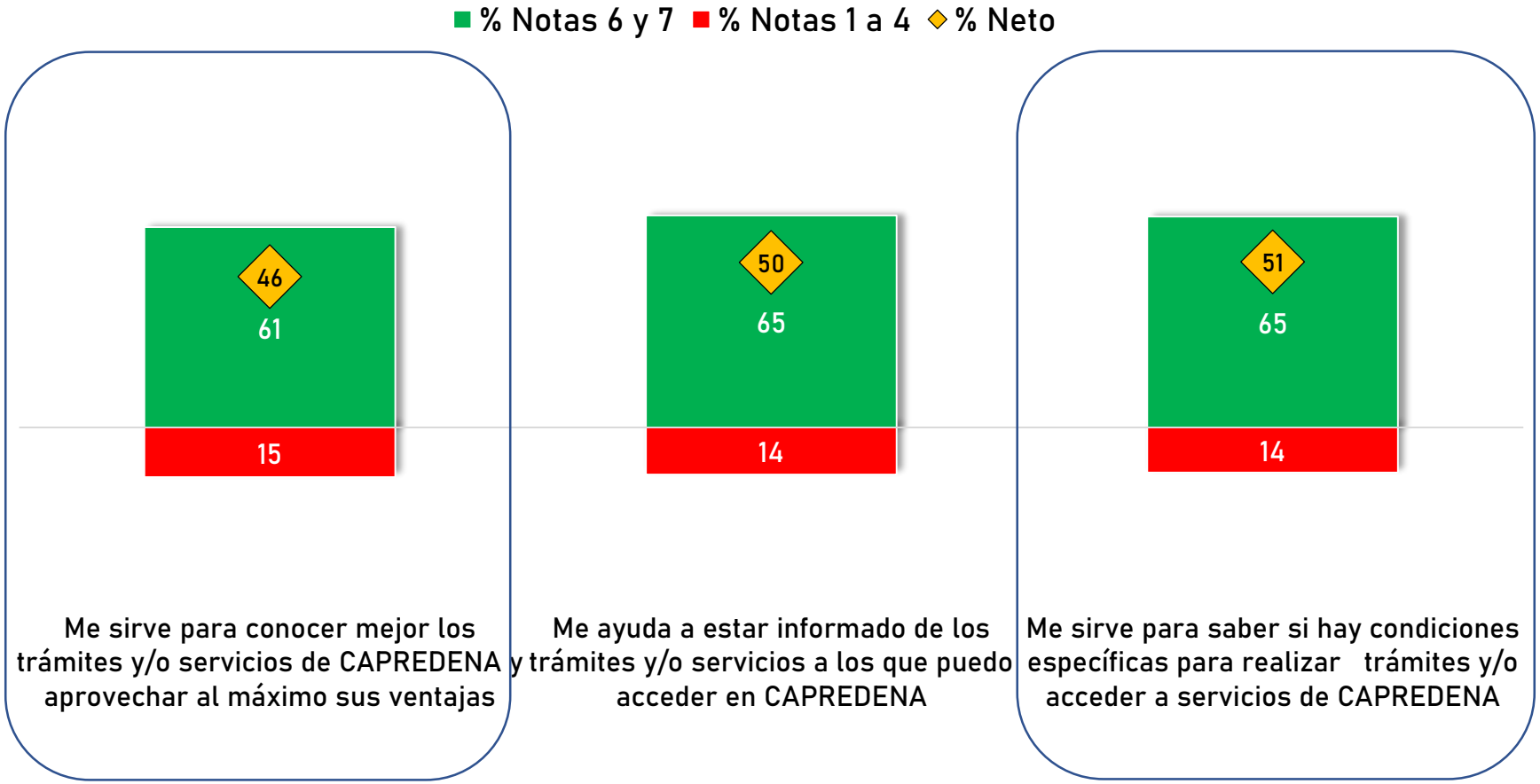
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en CAPREDENA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Habilitación (%)

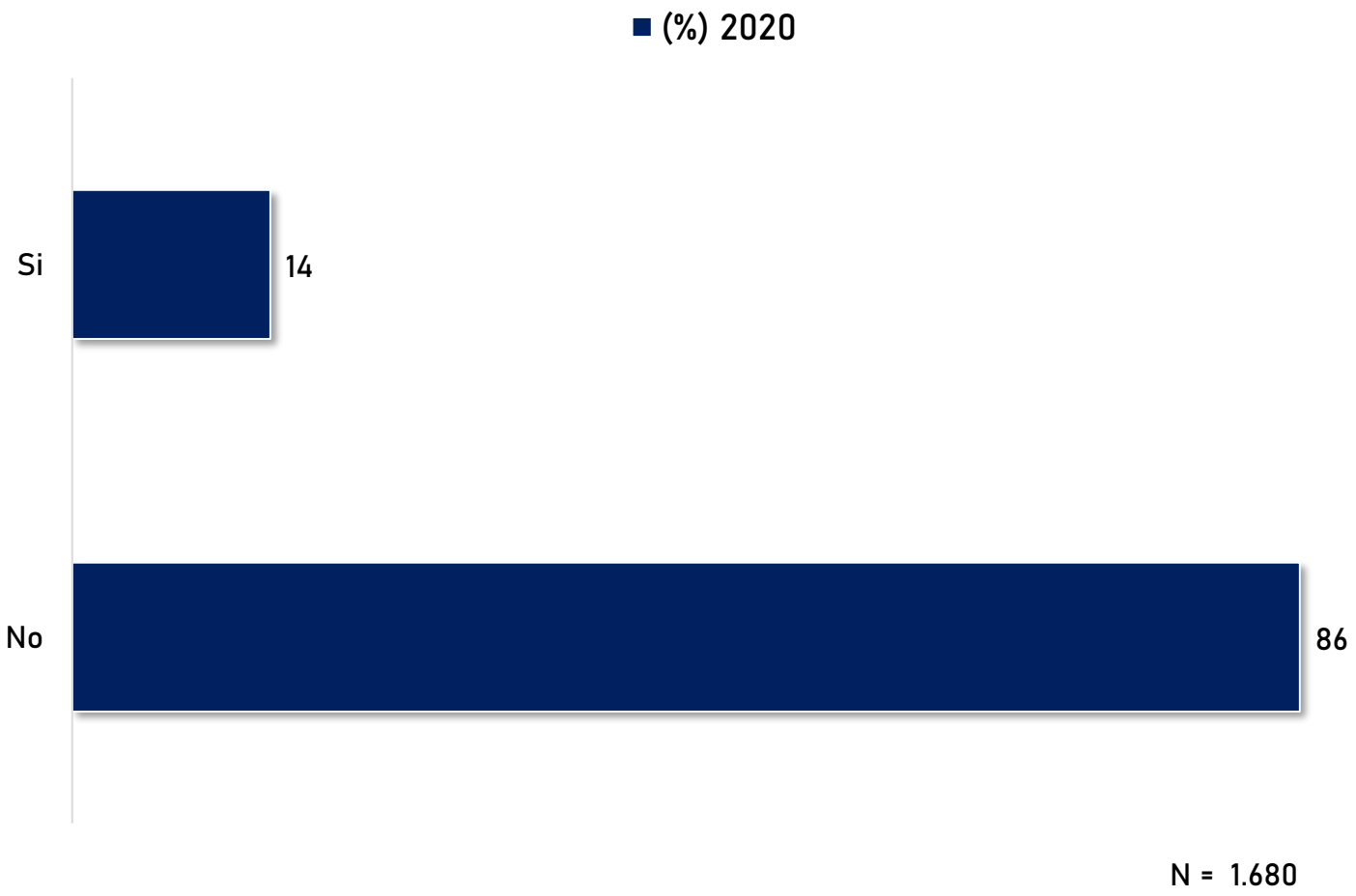
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de CAPREDENA en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N = 1.680

Problemas – Ocurrencia (%)

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



N = 1.680

Problemas - Tipo (%) 2020

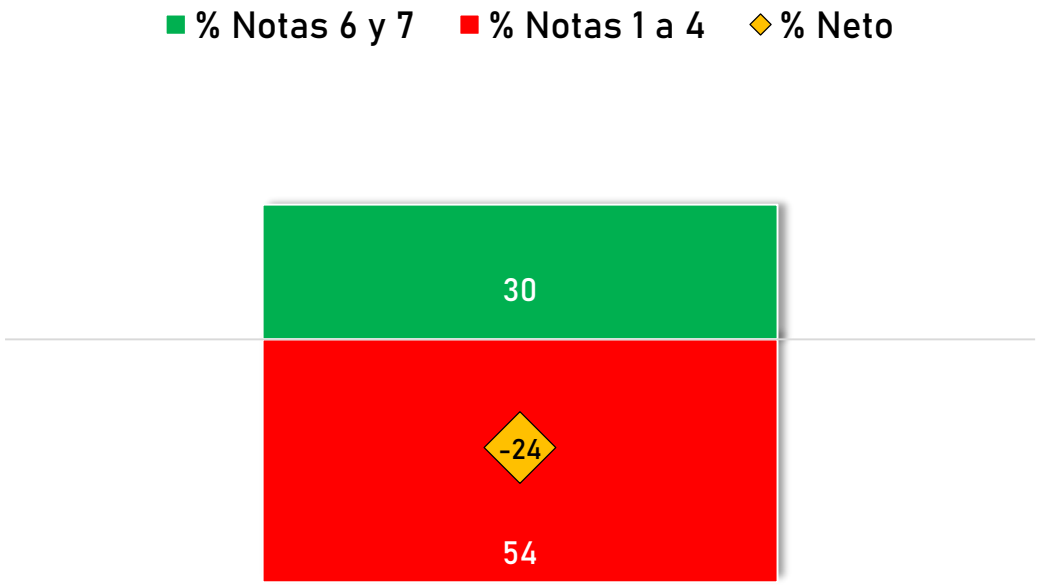
¿Qué problema tuvo?



N = 251

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020

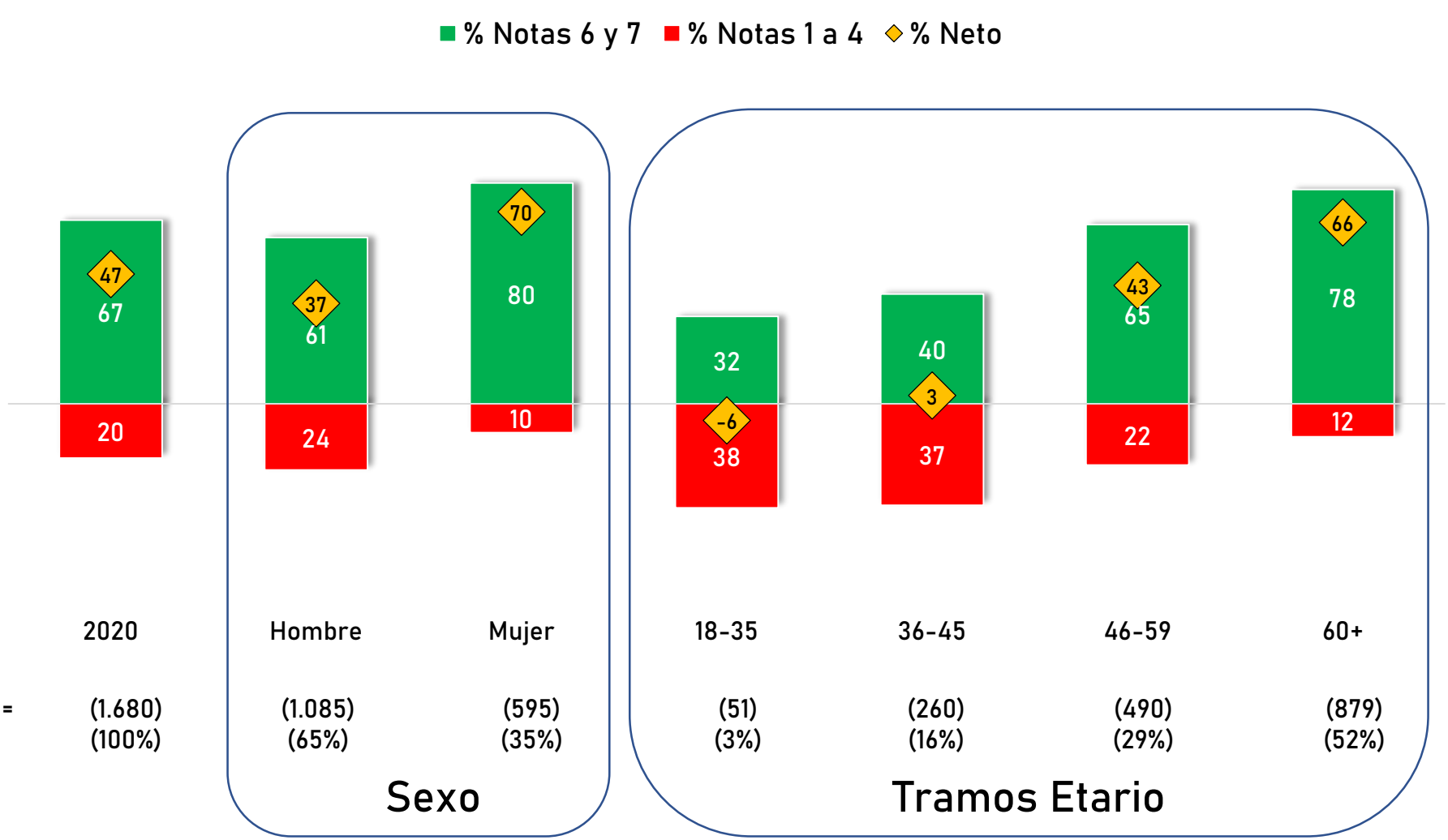
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de CAPREDENA?



N = 239

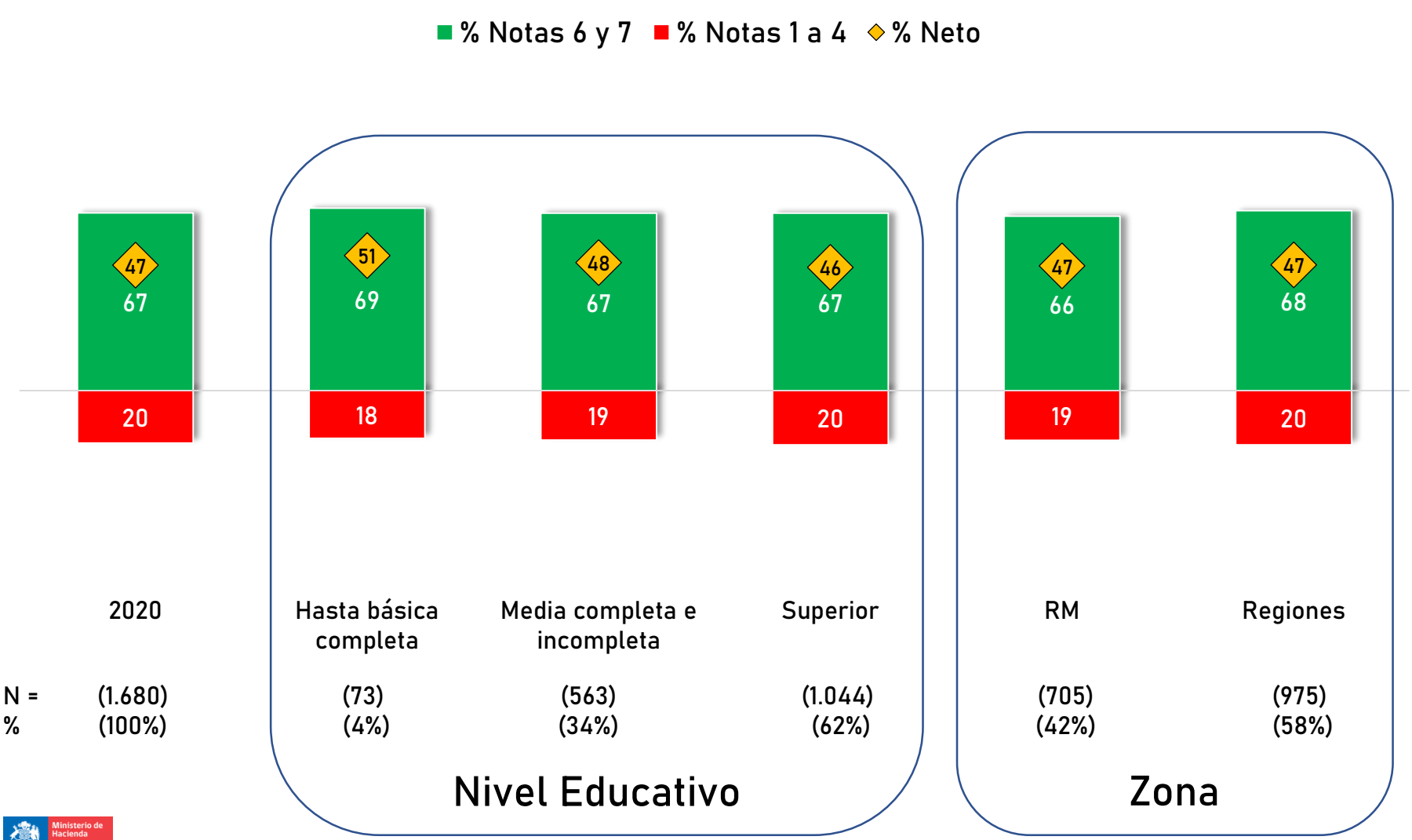
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en CAPREDENA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

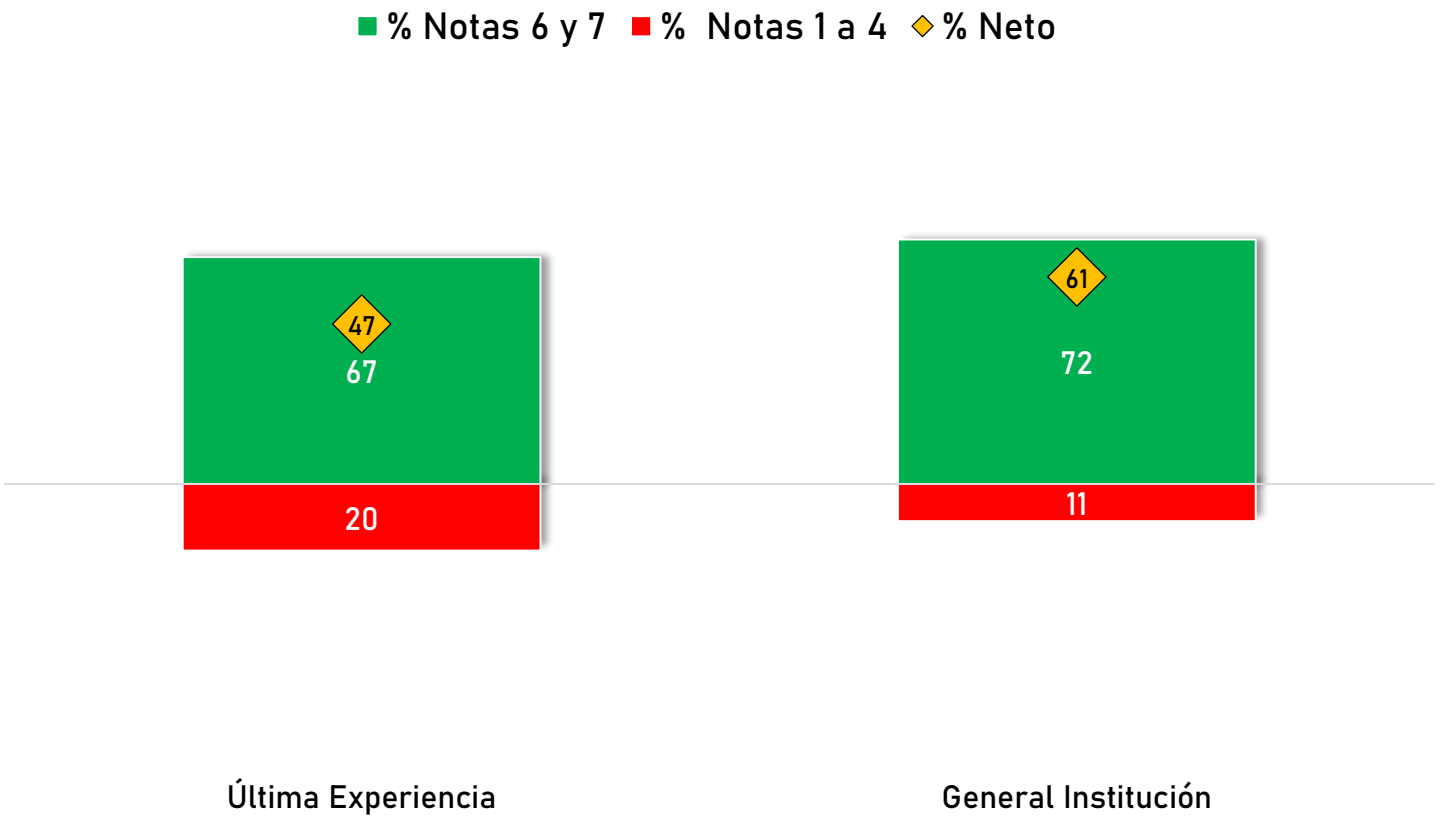


Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel Educativo y Zona

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en CAPREDENA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)



N = 1.680

Evaluación General Institución (%) Por Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a CAPREDENA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

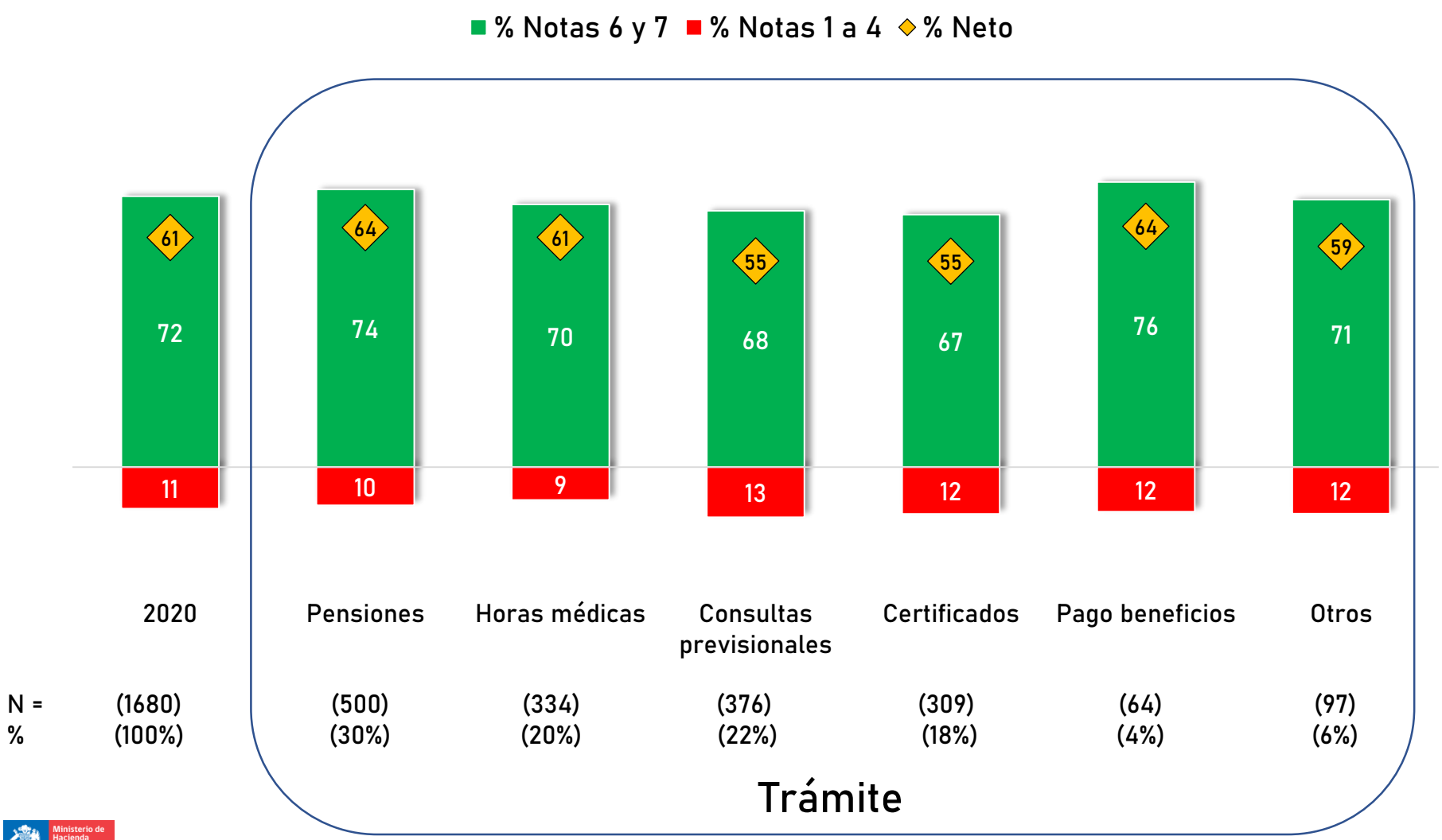
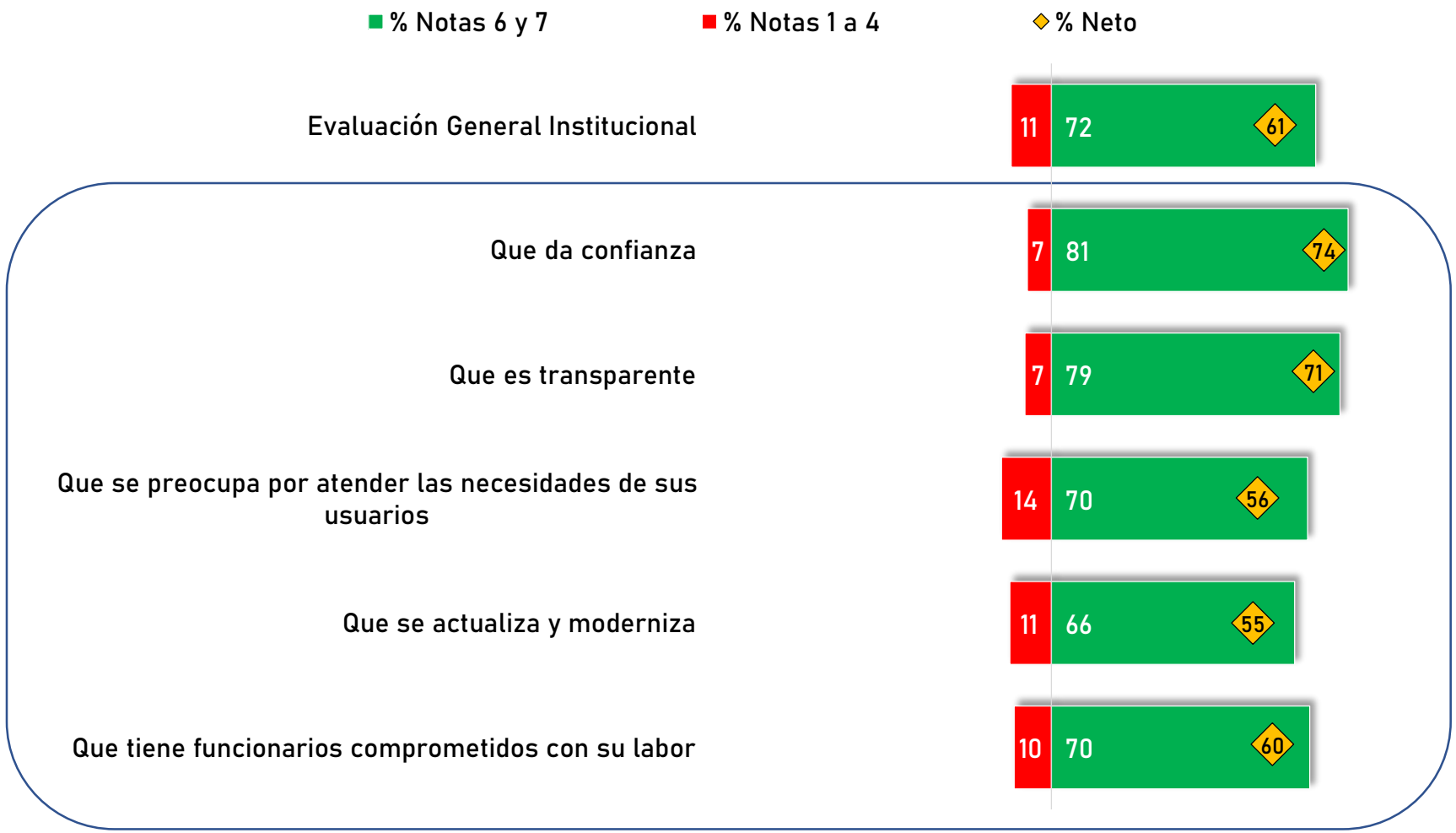


Imagen Institucional (%)

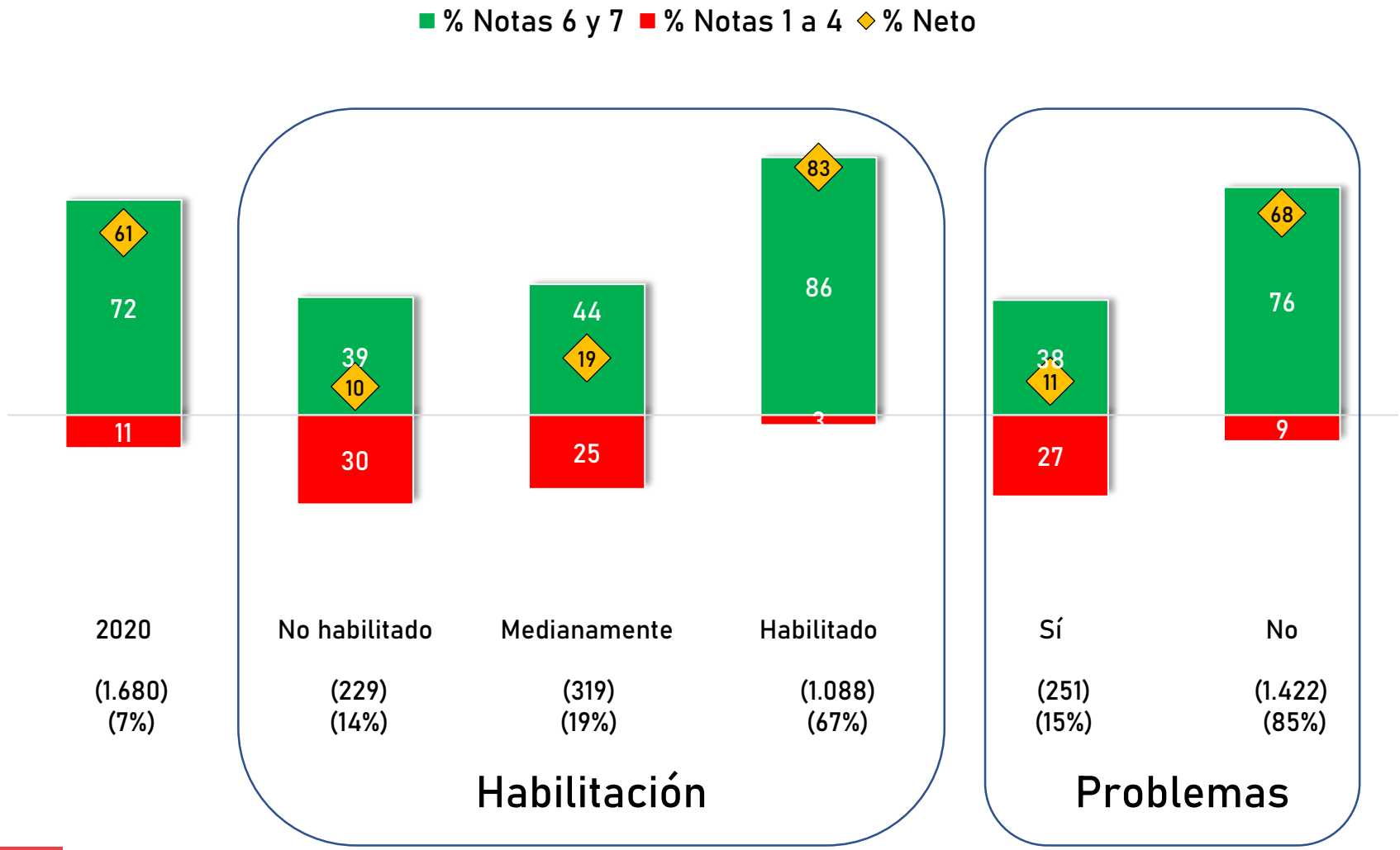
Ahora pensando en CAPREDENA, en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo" ¿Cuán en desacuerdo o de acuerdo está usted con que es una institución…?



N = 1.680

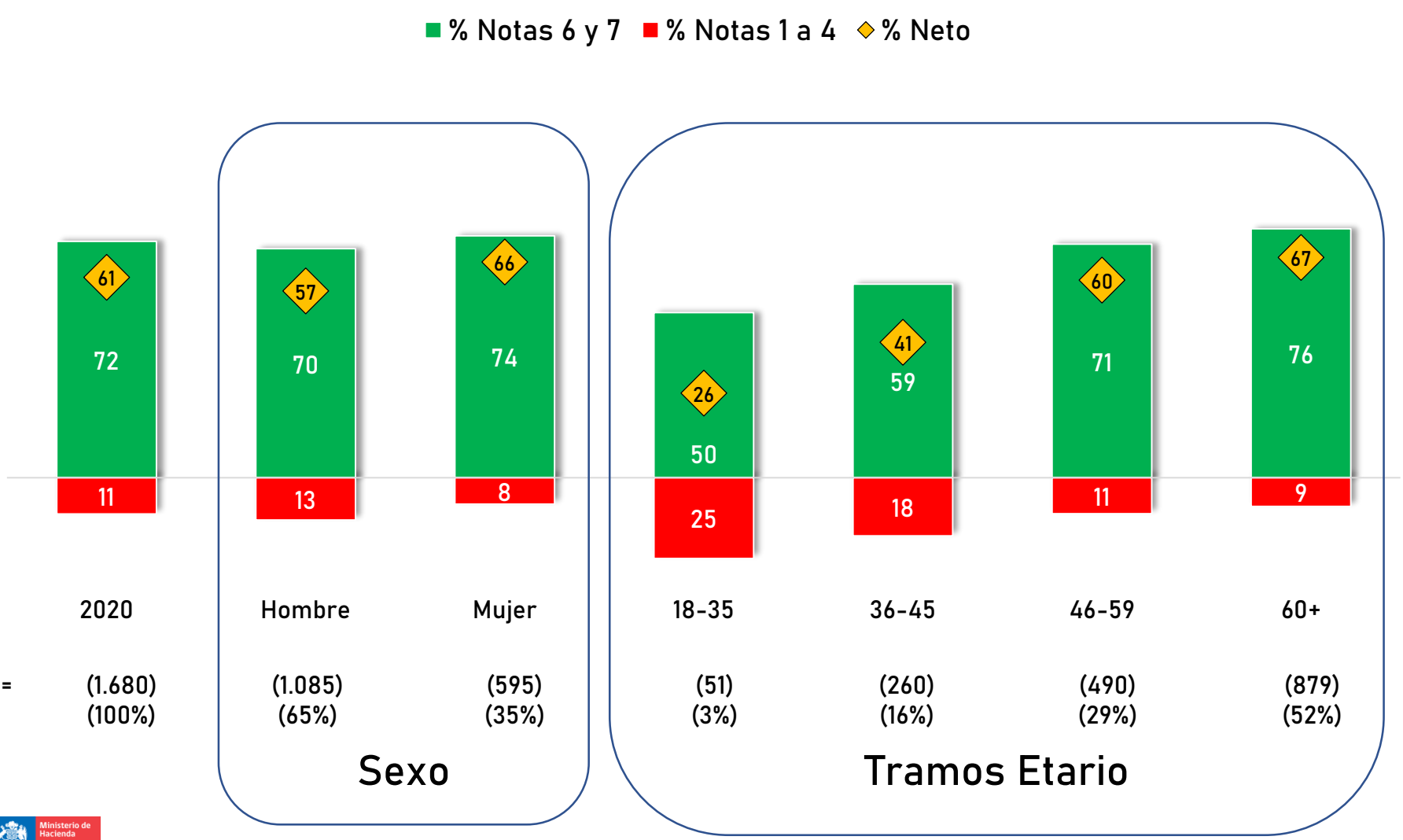
Evaluación General Institución (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a CAPREDENA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



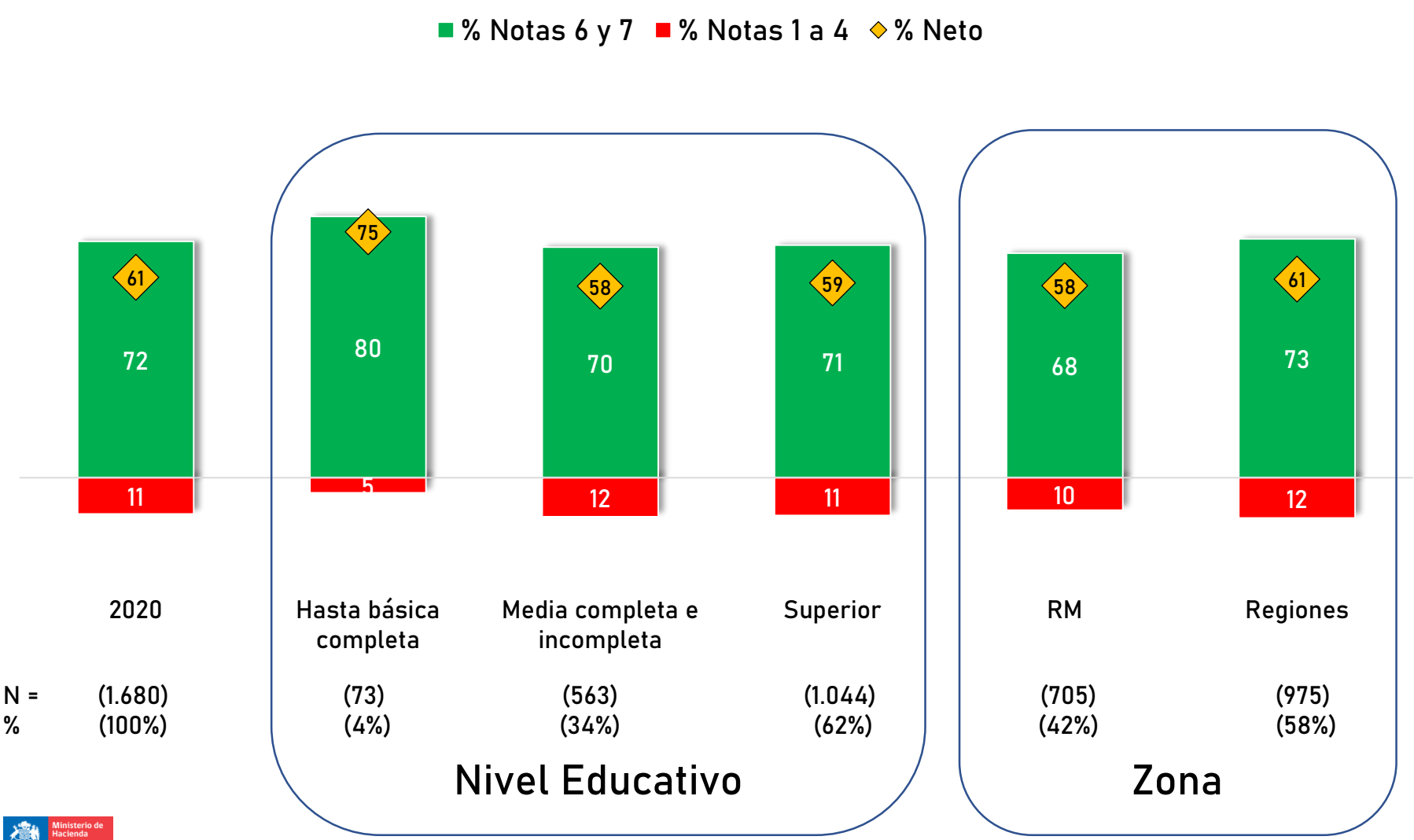
Evaluación General Institución(%) Por Sexo y Tramo Etario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a CAPREDENA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



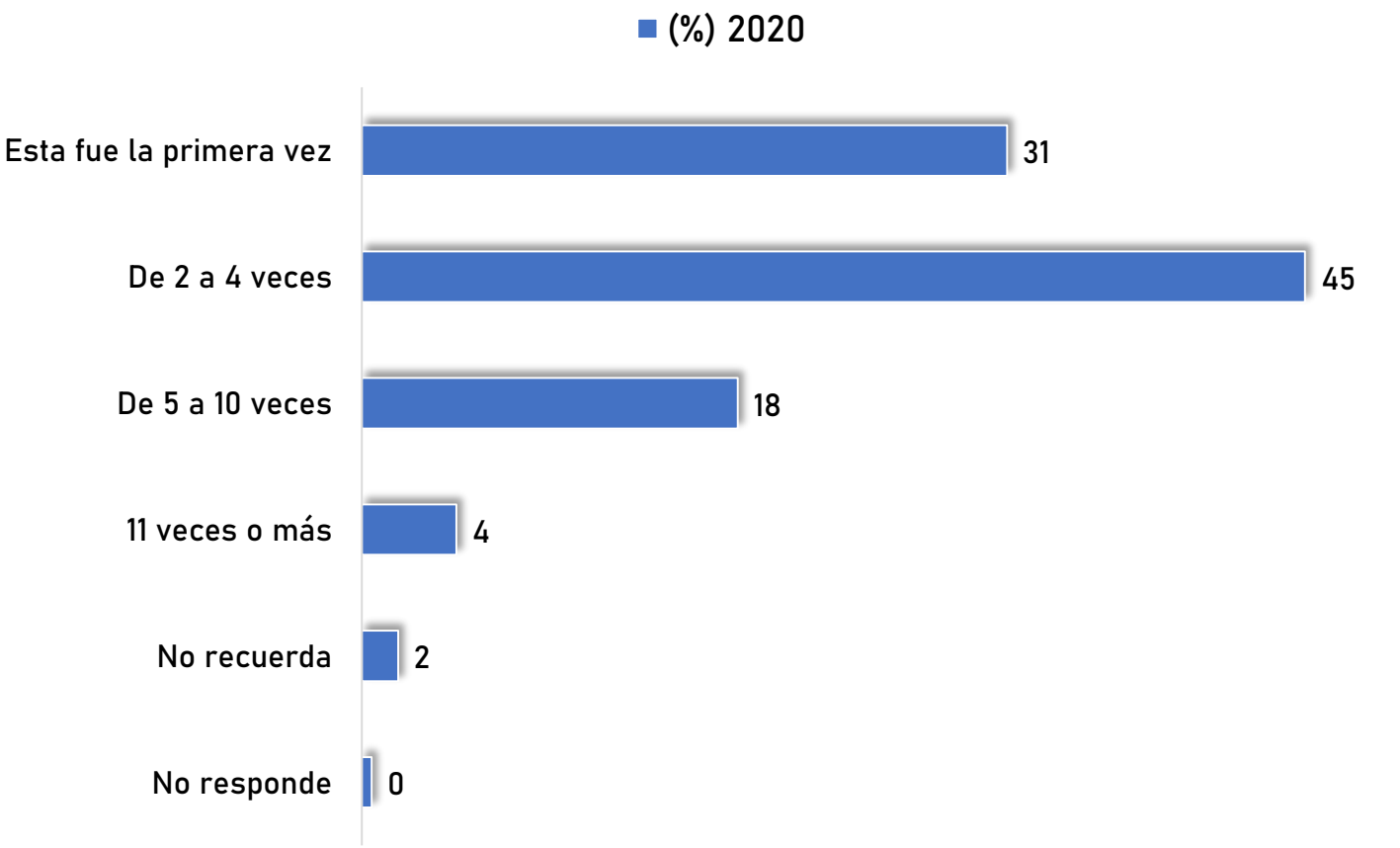
Evaluación General Institución (%) Por Nivel Educativo y Zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a CAPREDENA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Intensidad del Usuario (%)

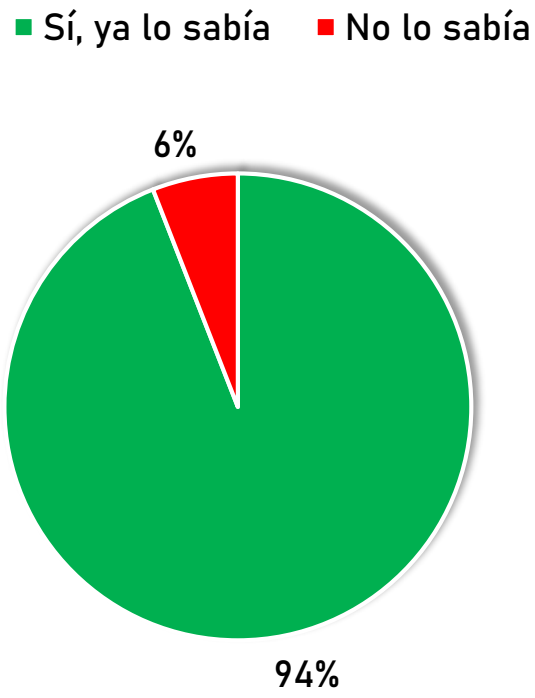
En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo esta, ha realizado algún requerimiento o trámite en CAPREDENA?



N = 1.680

Conocimiento Institución (%)

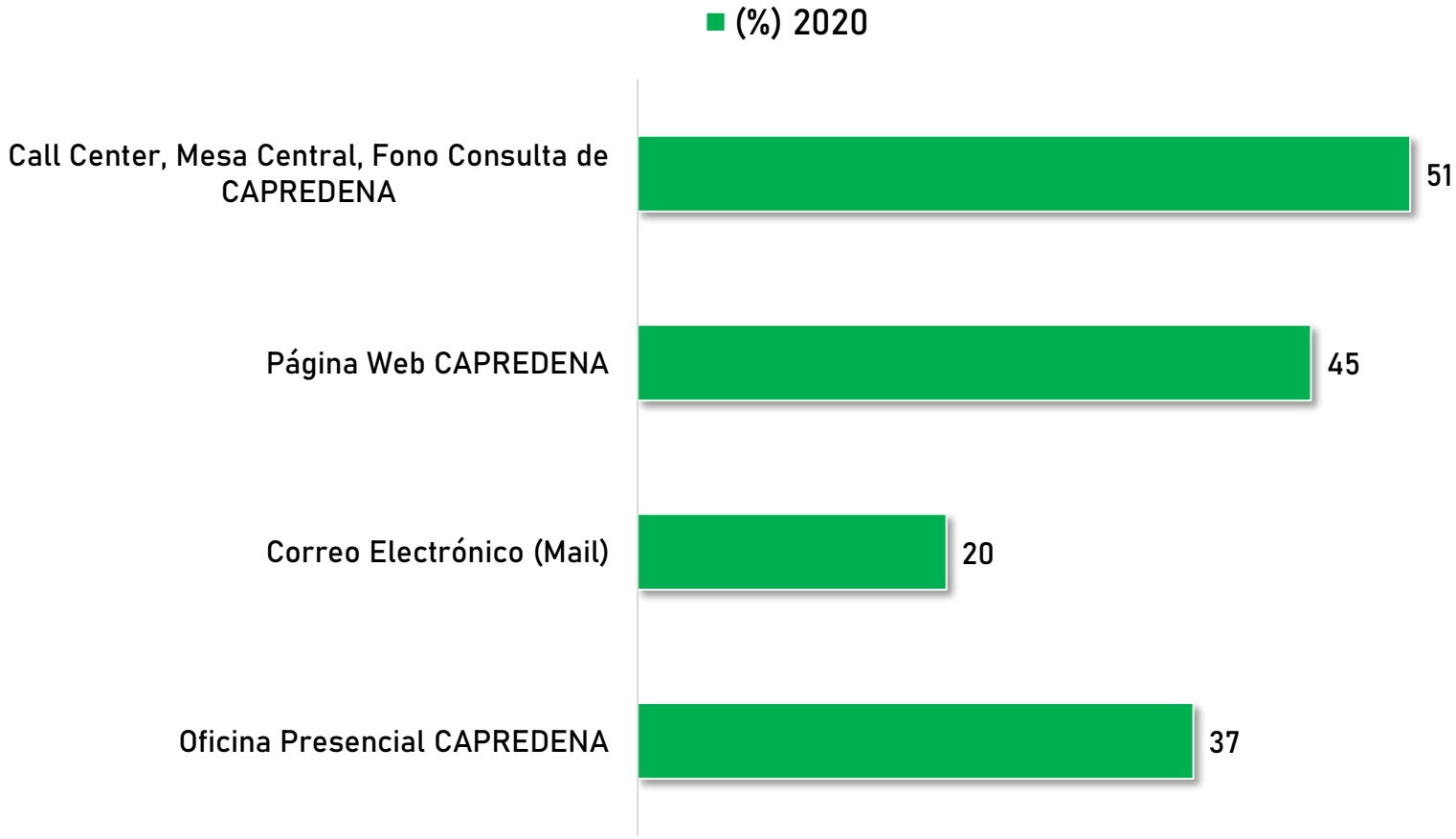
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



N = 1.680

Contacto con Institución – Medios de Contacto (%)

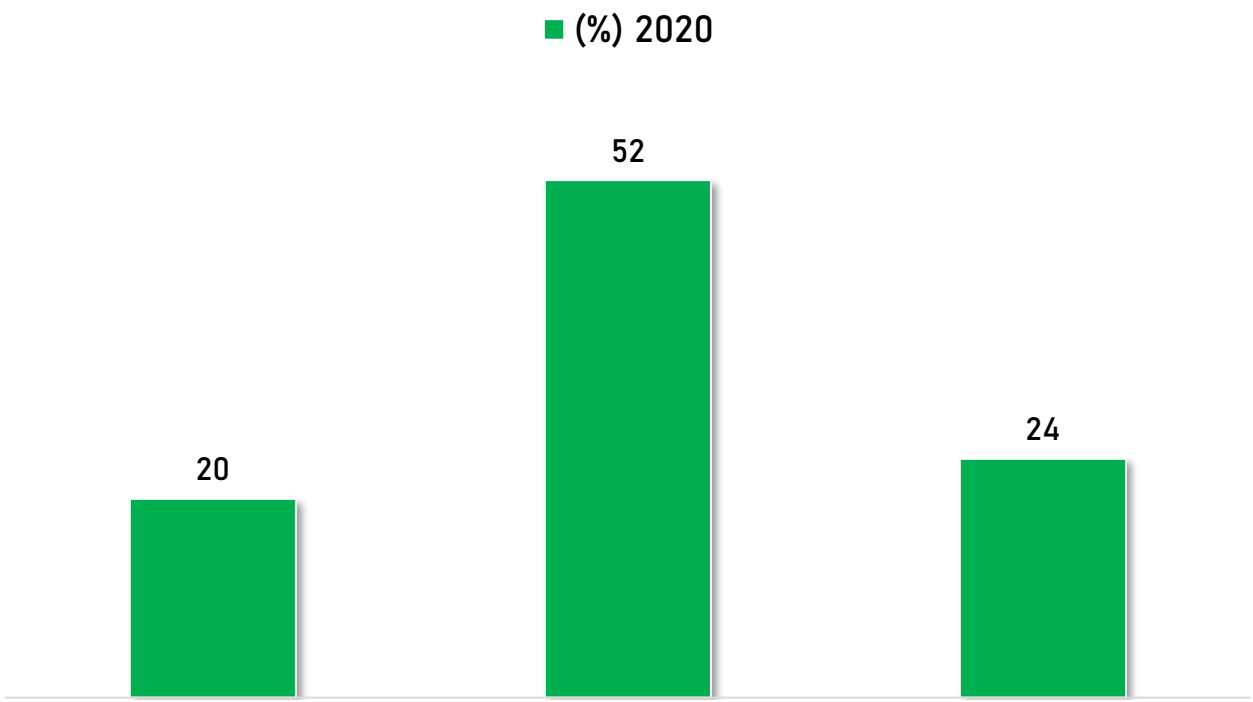
Pensando en los últimos 6 meses, ¿a través de qué medio se ha contactado con CAPREDENA? %Sí



N = 1.680

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%)

Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:

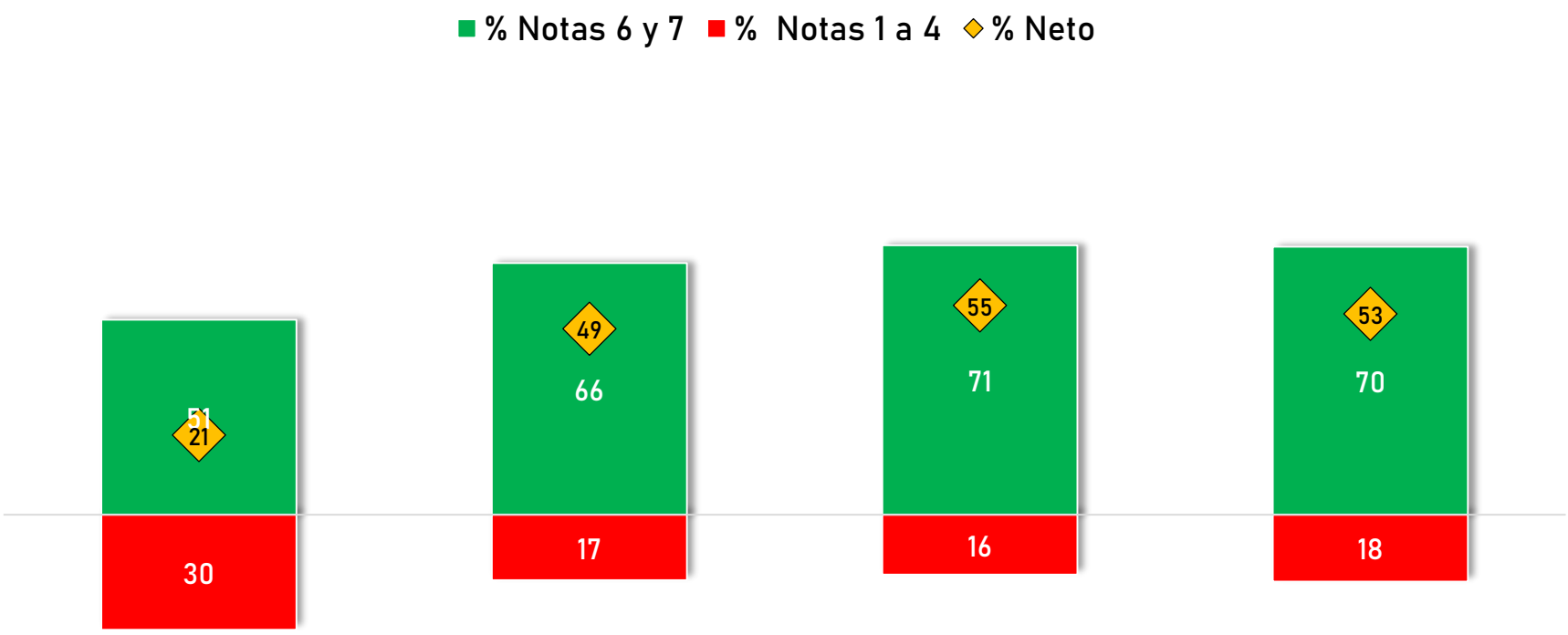


	Breve	Adecuado	Excesivo
Media (minutos)	18	32	66
Mediana (minutos)	10	30	60

N = 253
Solo se considera a los usuarios del Canal Presencial
Se omiten categorías NS-NR

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

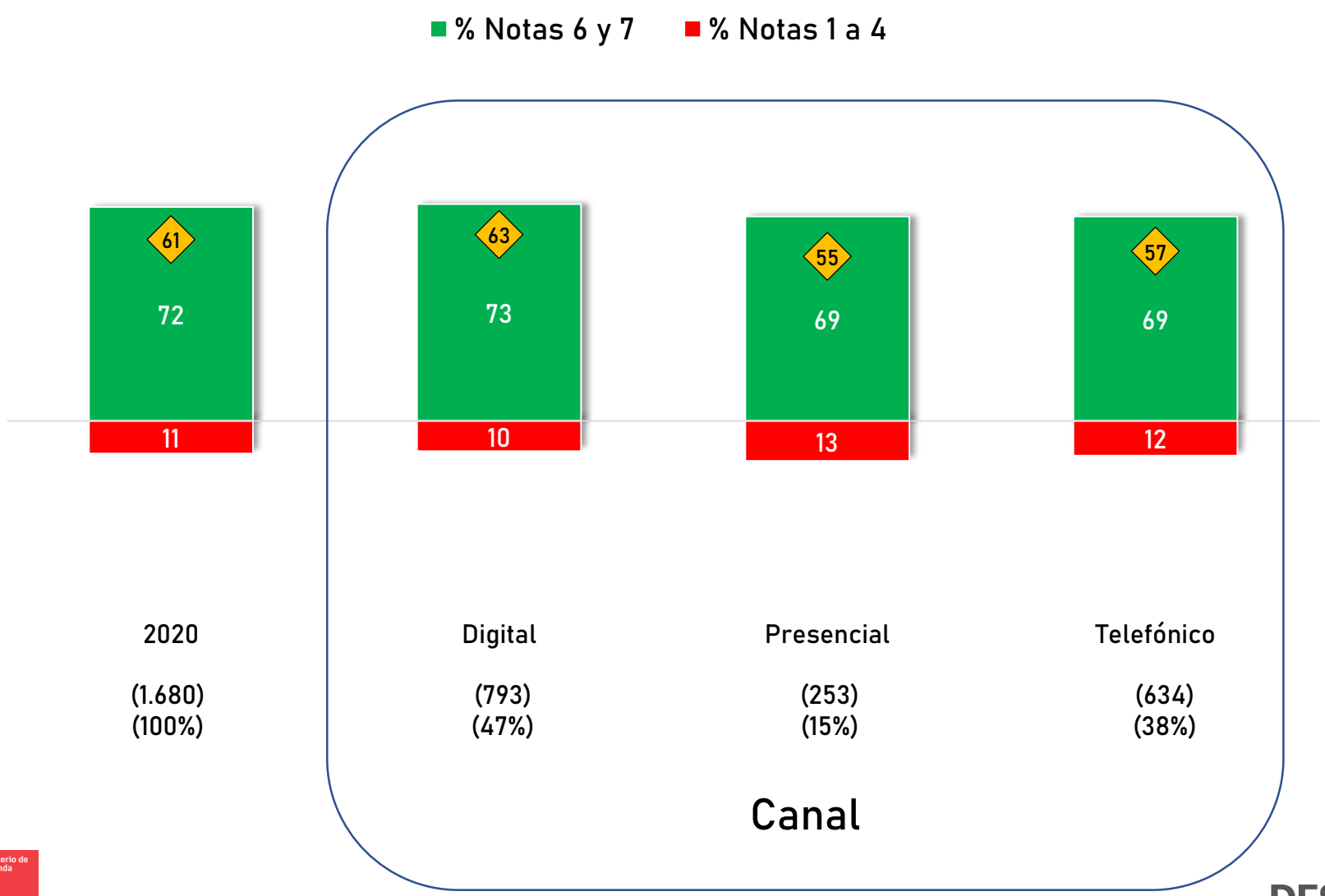
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... ¿qué nota le pondría? (MULTIPLE)



N =	(1.068)	(1.164)	(388)	(714)

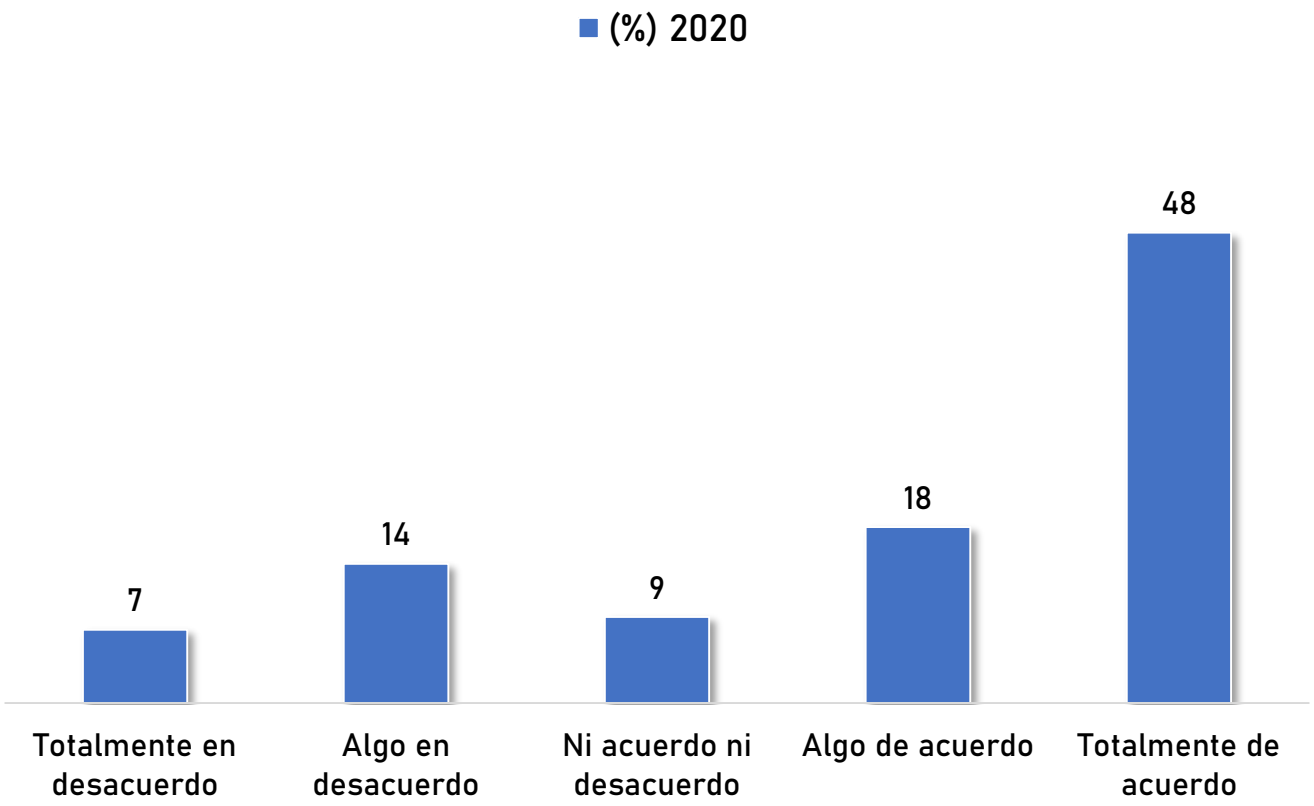
Evaluación General Institución (%) Por Canal

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a CAPREDENA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Experiencia de Servicio (%)

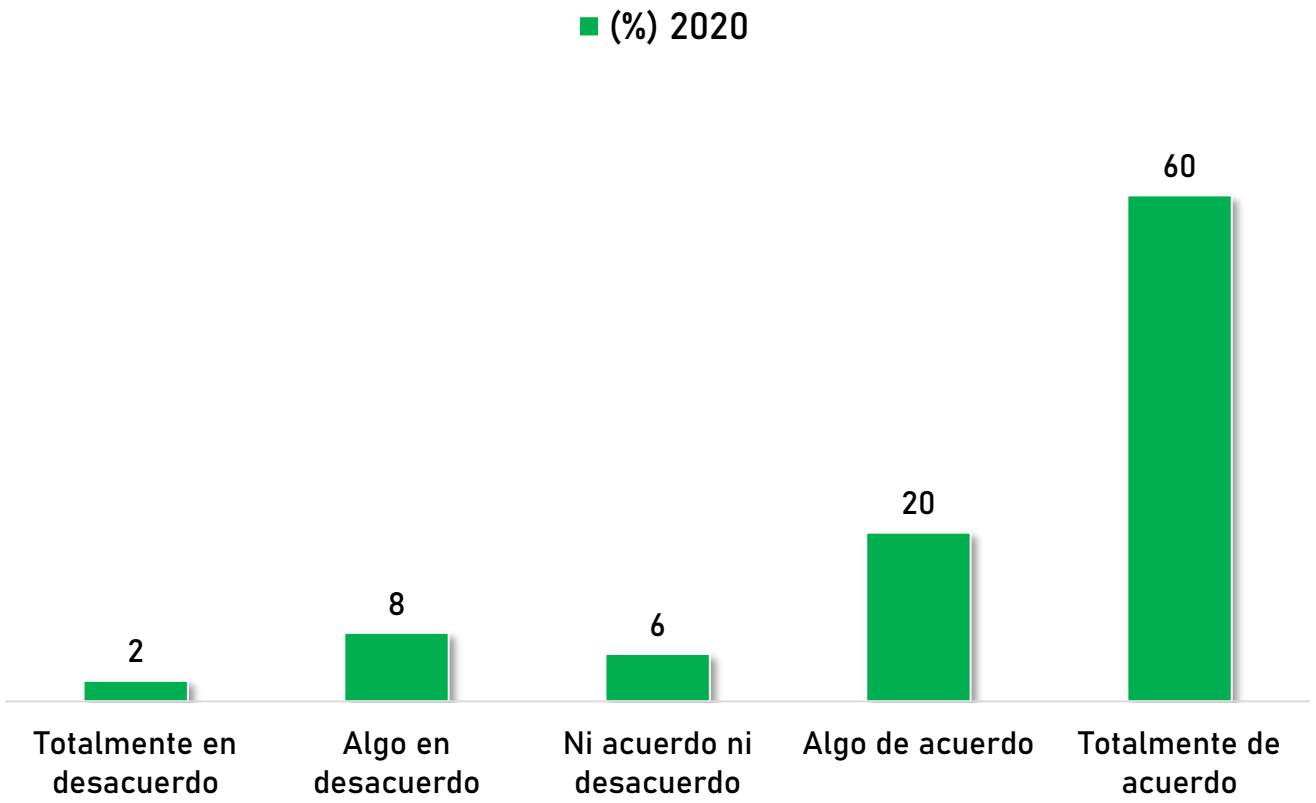
Esta experiencia en CAPREDENA aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.680
Se omiten categorías NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

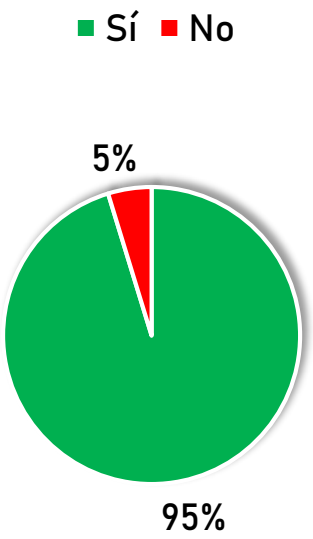
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia en CAPREDENA:



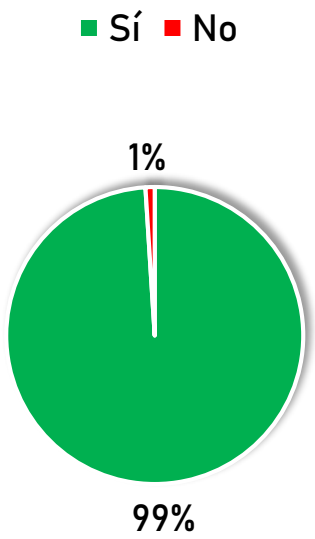
N = 1.680
Se omiten categorías NS-NR

Evaluación Experiencia Sucursal (%)

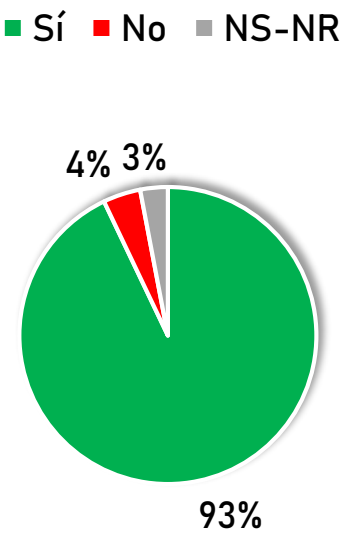
Pensando en la última visita a la Oficina de CAPREDENA, usted diría que…



¿Las oficinas eran cómodas?



¿Las oficinas estaban limpias y ordenadas?

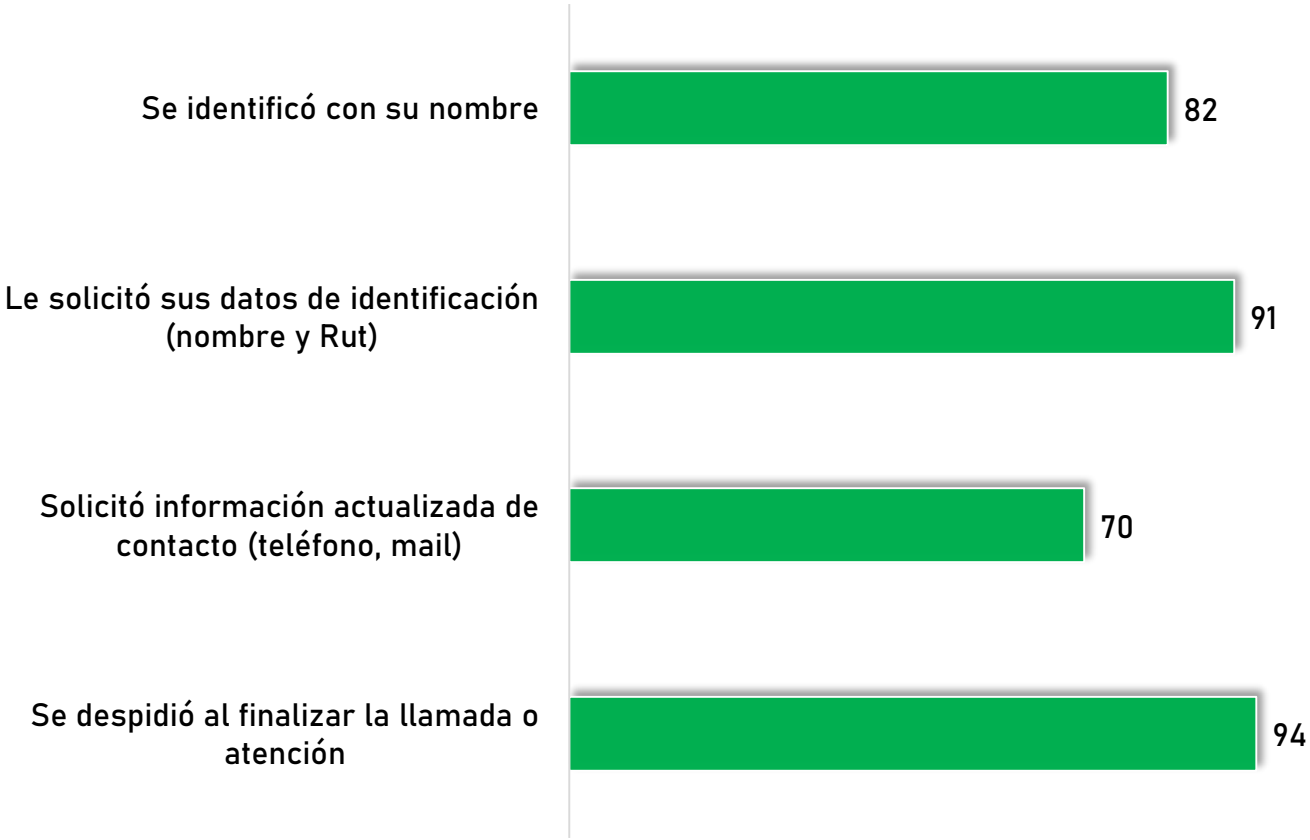


¿El control de acceso a las oficinas ha sido adecuado? (en contexto sanitario)

N = 714

Atención Ejecutivo/Consultor (%)

Respecto al ejecutivo/consultor que lo atendió, por favor indique lo siguiente: % Si

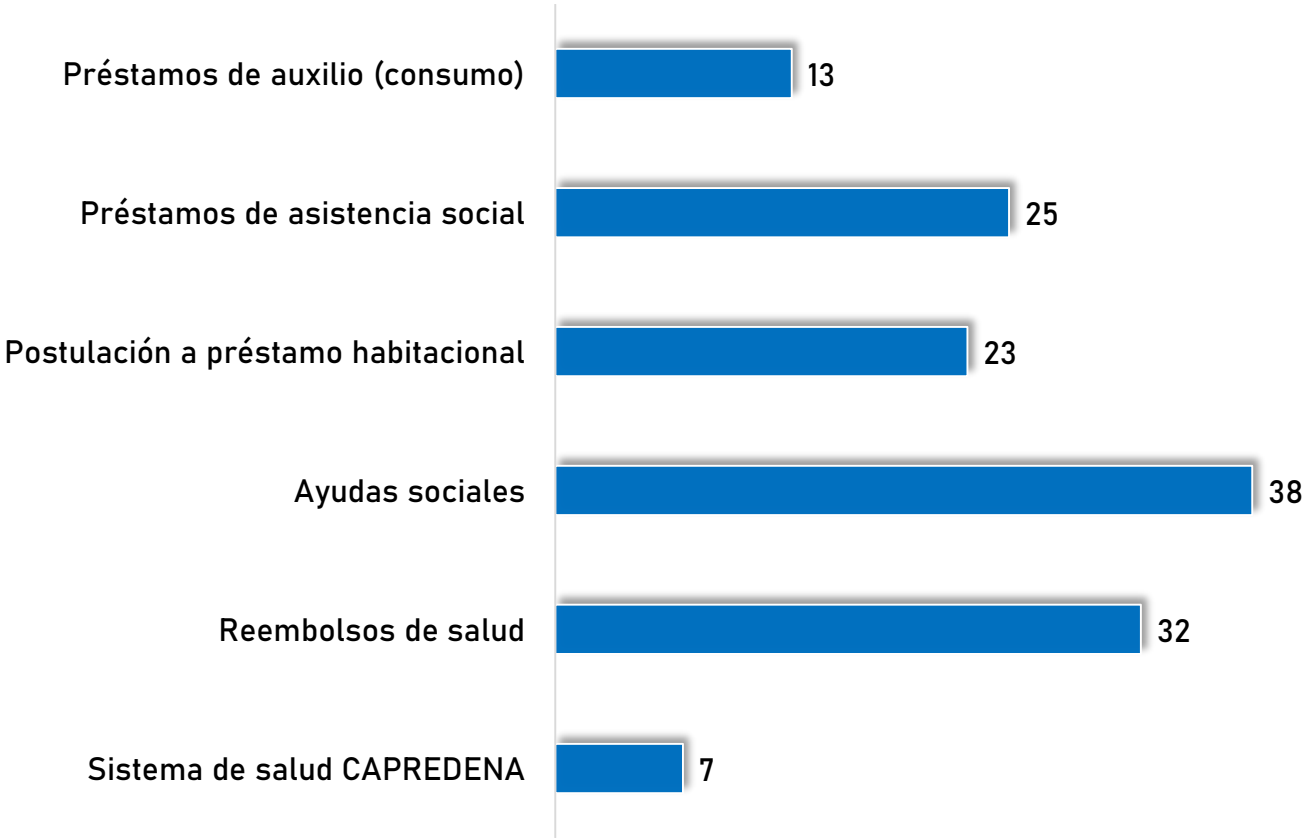


N = 1.397

Solo se considera a los usuarios que asistieron a una Sucursal Presencial o se contactaron a través del Call Center

Conocimiento Beneficios para Usuarios (%)

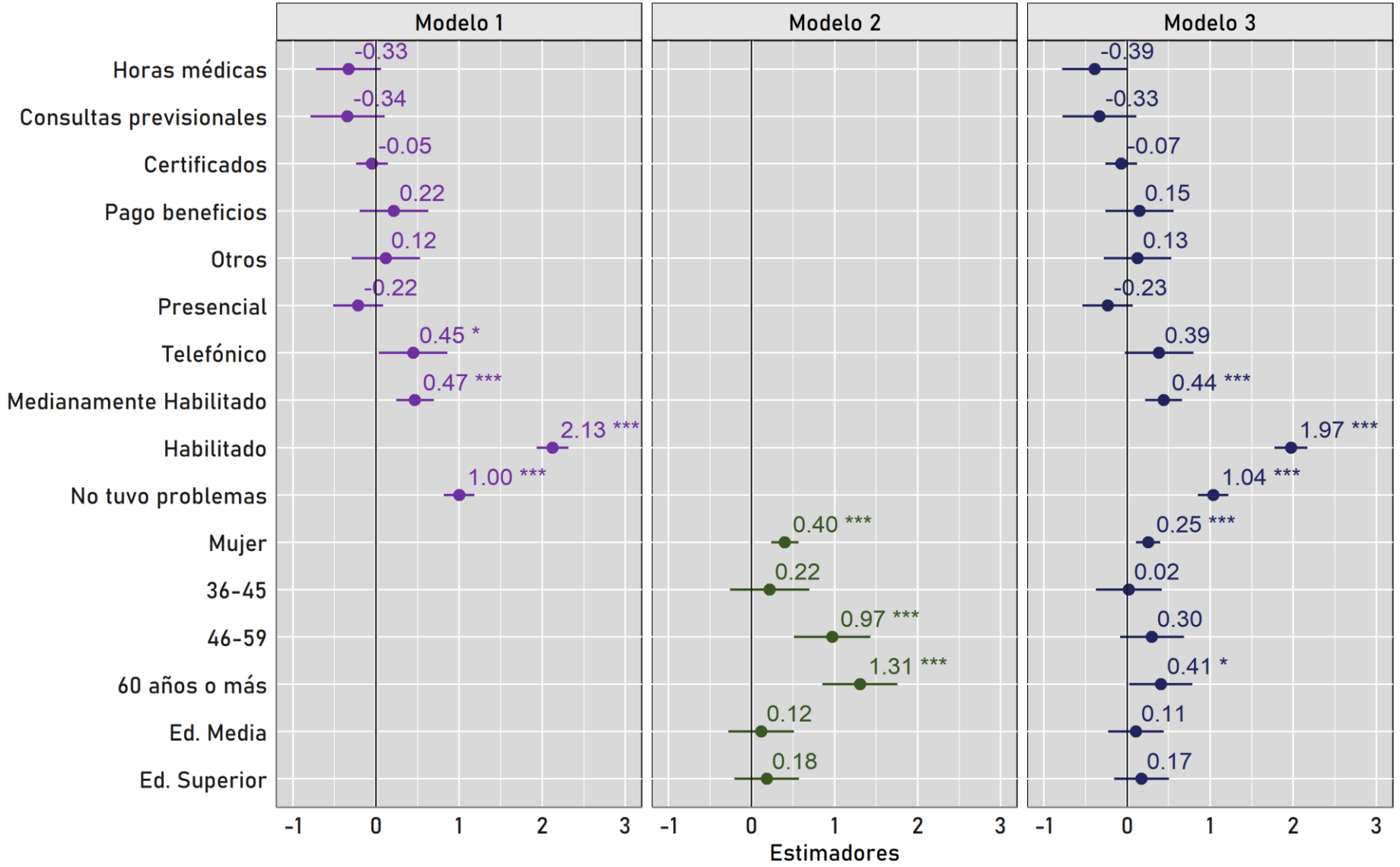
¿Usted sabe que CAPREDENA cuenta con los siguientes beneficios para sus usuarios? % Si



N = 1.680

Satisfacción Última Experiencia 2020

Modelos de Regresión



Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Satisfacción Última Experiencia 2020

Modelos de Regresión

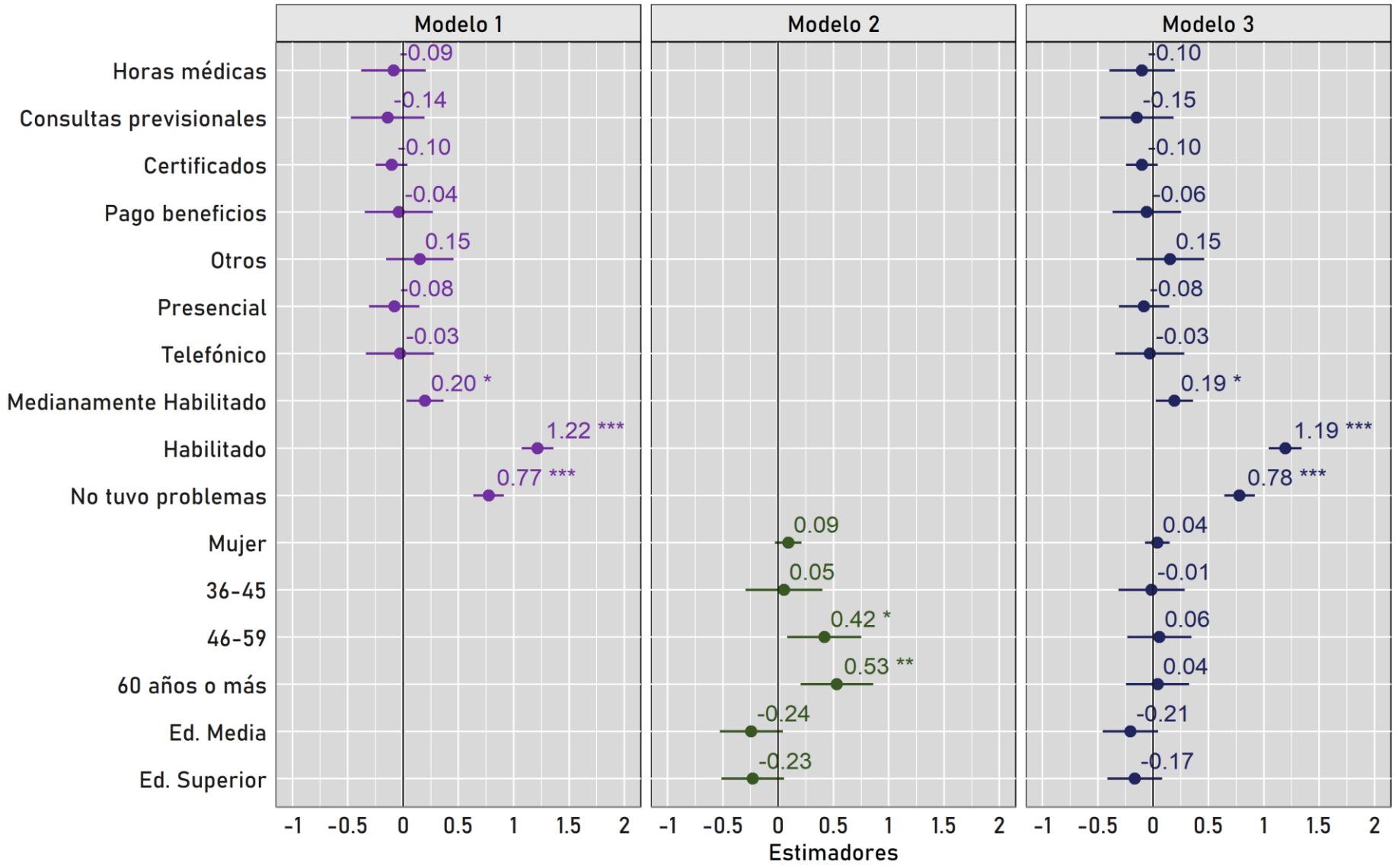
En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de CAPREDENA. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Canal, Nivel de Habilitación y Tenencia de Problemas en el proceso, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que las variables más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el Modelo 3 muestra que estar habilitado aumenta en 1,97 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9% nivel de confianza. Mientras que no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 1,04 puntos en comparación a sí tener problemas, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

En el Modelo 2 se observa que tener 60 años o más aumenta en 1,31 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con tener entre 18 y 35 años, manteniendo el resto de variables independientes constantes, y que tener entre 46 y 59 años aumenta la Evaluación en 0,97 puntos en comparación a tener entre 18 y 35 años, ceteris paribus, ambos casos significativos a un 99,9%. Sin embargo, al incluir todas las variables (Modelo 3), estos valores disminuyen a 0.41 y 0.30 puntos respectivamente, y no son significativo a ese nivel de confianza.

Evaluación General Institución 2020

Modelos de Regresión



Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores con su significancia estadística.

Evaluación General Institución 2020

Modelos de Regresión

También se realizaron 3 modelos para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción General con la Institución* por parte de los usuarios de CAPREDENA. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes también son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar habilitado aumenta en 1,19 puntos la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Mientras que no tener problemas aumenta en 0,78 puntos la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con sí tener problemas, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA)