“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Dirección de Compra y Contratación Pública

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Cadem S.A

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Javier Torres
Antonio Poveda
Ilana Bengio
Jose Miguel Cabezas
Karen Thal
Andrés Valderrama

Contraparte Institucional: David Escobar
Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización

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.

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:



III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI, Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios compradores y proveedores de ChileCompra.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2020 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	:	1.418 casos para ChileCompra – Compradores 1.607 casos para ChileCompra – Proveedores.
Error	:	ChileCompra – Compradores: +/- 2,5% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima. ChileCompra – Proveedores: +/- 2,4% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Trámite y Canal).
Fecha de Terreno	:	Desde el 10 de Noviembre al 14 de Diciembre de 2020

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN
ChileCompra - Compradores

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Usuarios	Trámites	Muestra Canal telefónico		Muestra Canal Digital		Muestra efectiva (total)		Universo
		N	Error	N	Error	N	Error	
Compradores	Mercado Público			635	3,8%	635	3,8%	10.778
	Soporte web			109	9,2%	109	9,2%	2.442
	Soporte telefónico	305	5,5%			305	5,5%	6.950
	Capacitaciones			369	4,9%	369	4,9%	3.830
Total		305	5,5%	1.113	2,8%	1.418	2,5%	24.000

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN
ChileCompra - Compradores

CATI

Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	30	5,70%
Se negaron y cortaron	15	2,85%
Se negó el entrevistado	8	1,52%
Cortaron	41	7,79%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	1	0,19%
Otra razón. Especifique	29	5,51%
Siempre ocupado	5	0,95%
No hay respuesta	100	19,01%
Máquina contestadora	7	1,33%
Buzón de voz	4	0,76%
Entrevista completa	286	54,37%
Total	526	100%

CAWI

Situación	Envíos	%
Correos que rebotaron	725	4,5%
Correos clickeados	962	5,9%
Correos enviados	9102	56,1%
Correos eliminados	1664	10,2%
Unsuscribes lista actual	88	0,5%
Correos abiertos	2564	15,8%
Entrevista completa	1132	7,0%
Total	16237	100%

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN
ChileCompra - Proveedores

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Usuarios	Trámites	Muestra Canal telefónico		Muestra Canal Digital		Muestra efectiva (total)		Universo
		N	Error	N	Error	N	Error	
Proveedores	Mercado Público			388	4,9%	388	4,9%	31.597
	Soporte web			329	5,3%	329	5,3%	16.569
	Soporte telefónico	517	4,3%			517	4,3%	20.812
	Capacitaciones			373	5,1%	373	5,1%	7.459
Total		517	4,3%	1.090	2,9%	1.607	2,4%	100.437

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN
ChileCompra - Proveedores

CATI

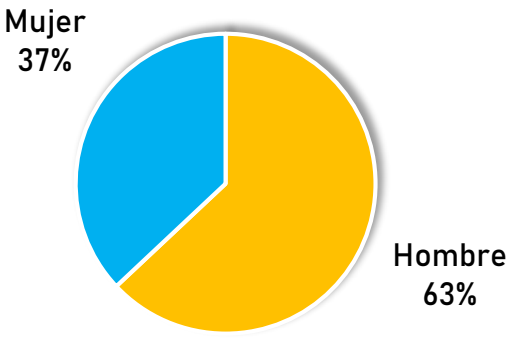
Situación	Llamados	%
Se negó el entrevistado	10	1,66%
Cortaron	136	22,59%
Entrevistado no está disponible	2	0,33%
Fallecido(a)	1	0,17%
Problema con lenguaje del entrevistado	1	0,17%
Otra razón. Especifique	64	10,63%
Siempre ocupado	1	0,17%
No hay respuesta	54	8,97%
Buzón de voz	11	1,83%
Número no funcionando	1	0,17%
Número desconectado	1	0,17%
Temporalmente fuera de servicio	1	0,17%
Entrevista completa	319	52,99%
Total	602	100%

CAWI

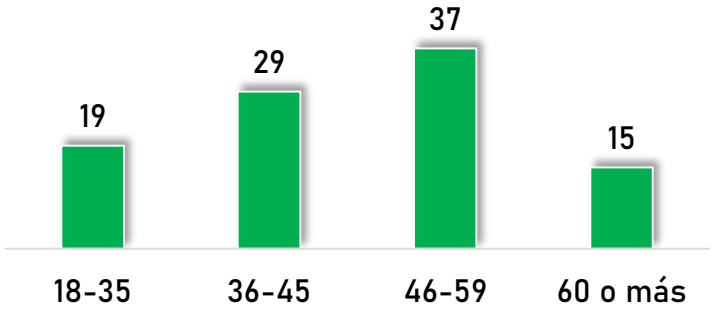
Situación	Envíos	%
Correos que rebotaron	528	1,70%
Correos clickeados	1295	4,17%
Correos denegados por el servidor de destino	1	0,00%
Correos enviados	18006	58,03%
Correos eliminados	1483	4,78%
Unsuscribes lista actual	233	0,75%
Correos abiertos	8191	26,40%
Correos reportados como spam	3	0,01%
Entrevista completa	1288	4,15%
Total	31028	100,0%

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Sexo



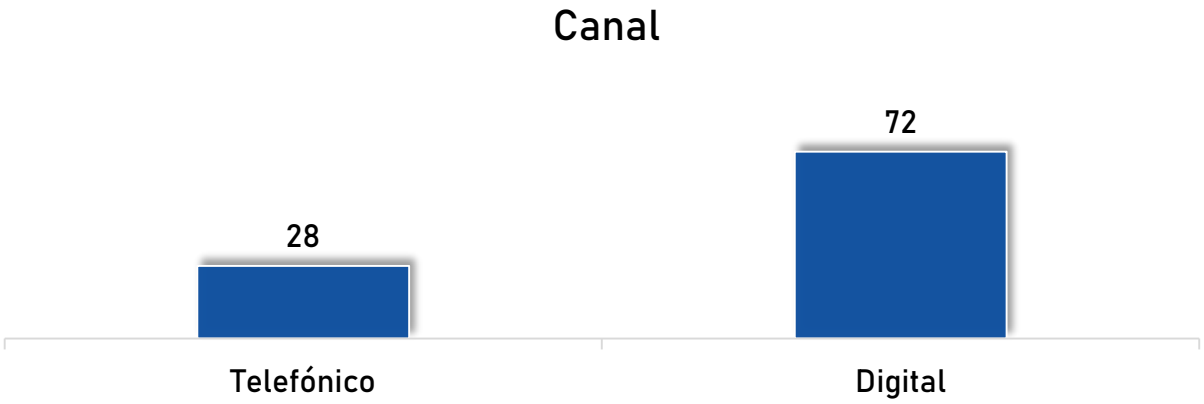
Edad en Tramos

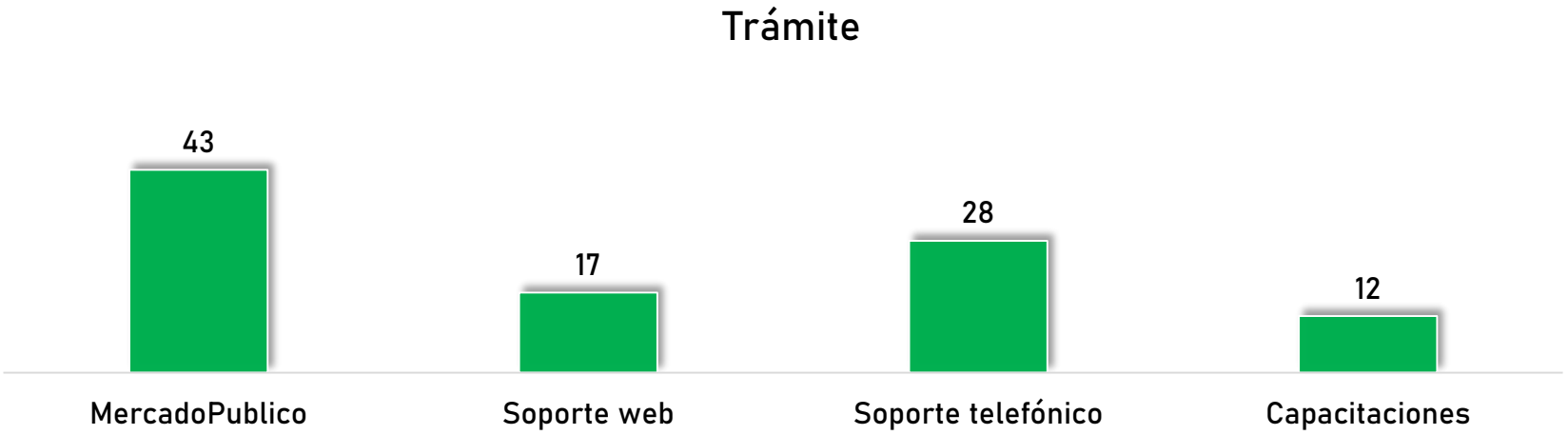


Nivel Educativo



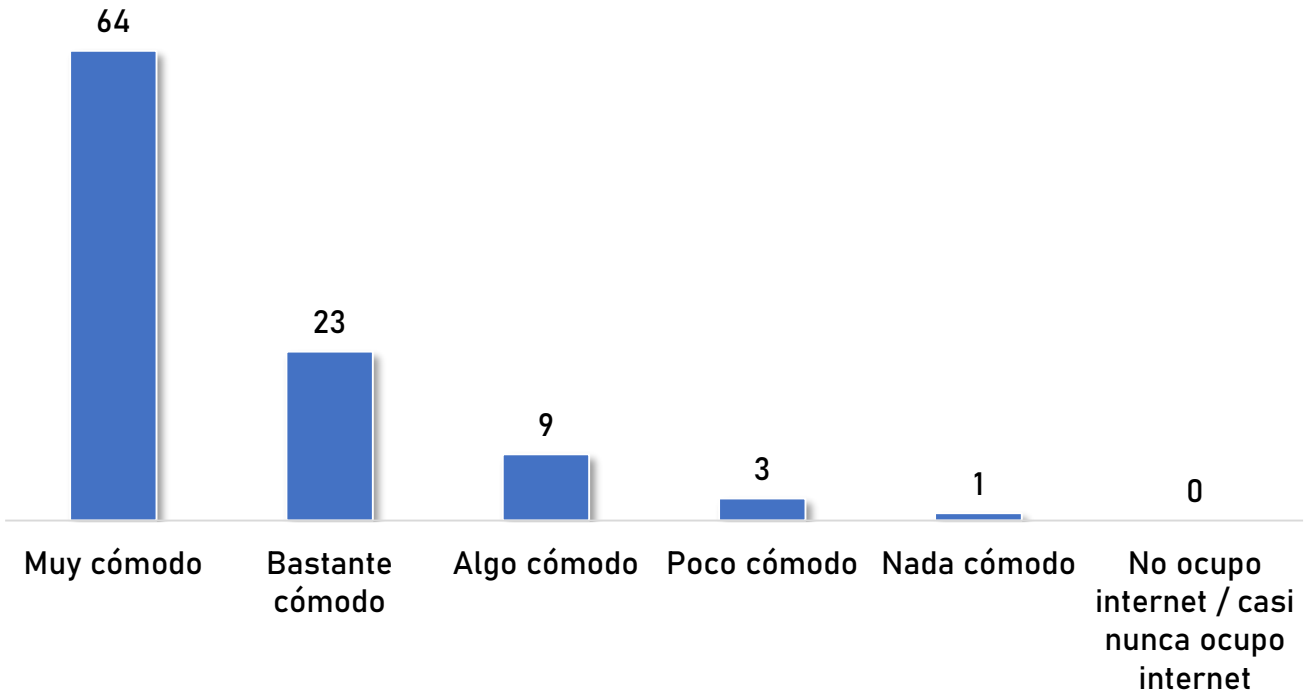
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)





Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%) 2020

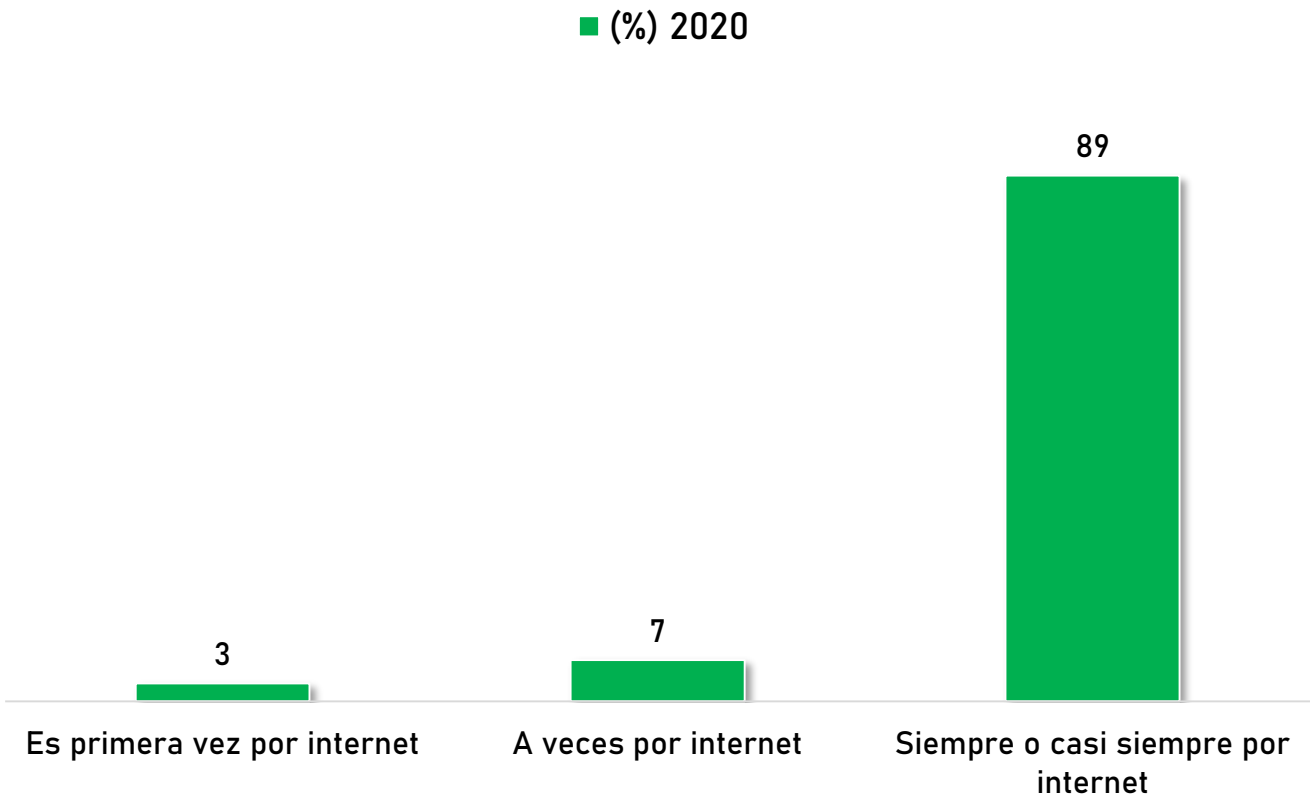
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N =3.025

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%) 2020

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

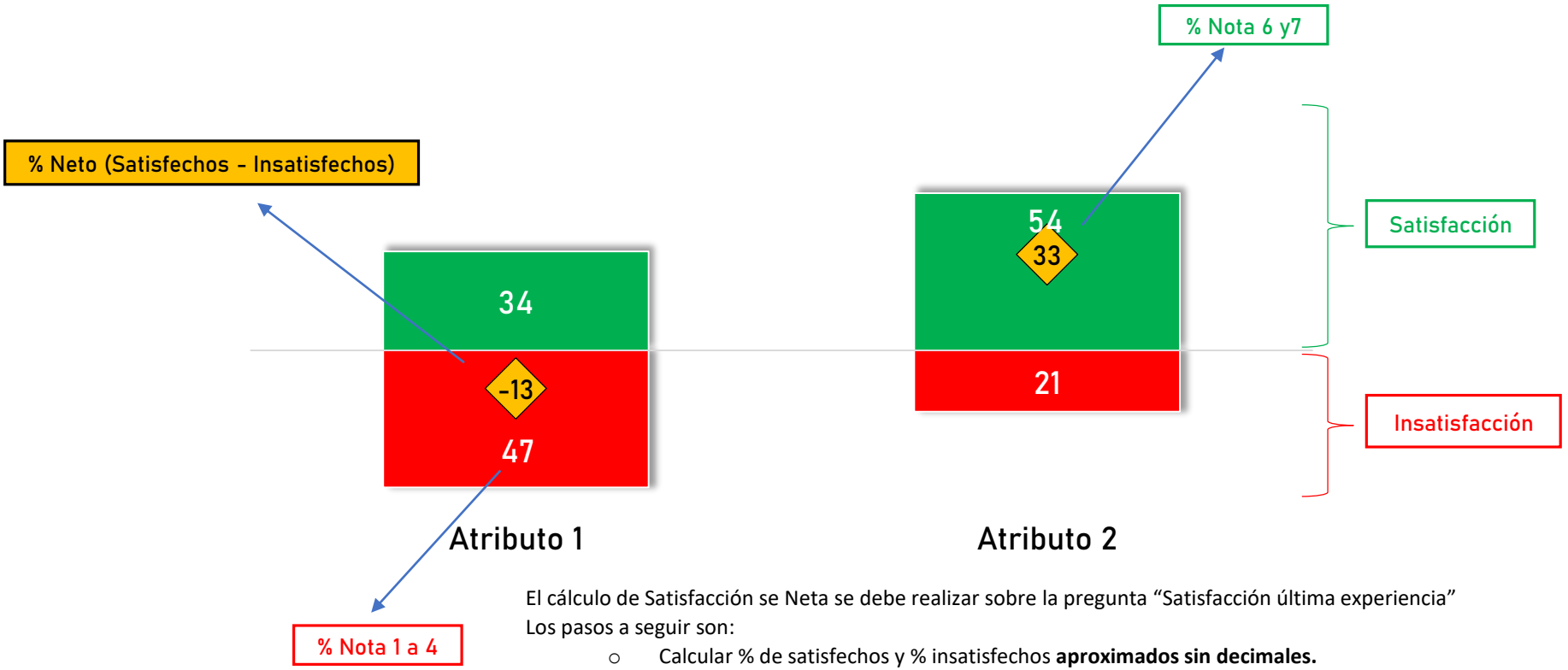


N = 353
Se omiten las categorías NS-NR

Nota: Solo quienes realizan Reclamo, Consulta solicitud de información, Seguimiento trámite, cumplimiento de obligaciones legales y Otro a través de Página Web.

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 %sat - %insat**

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

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

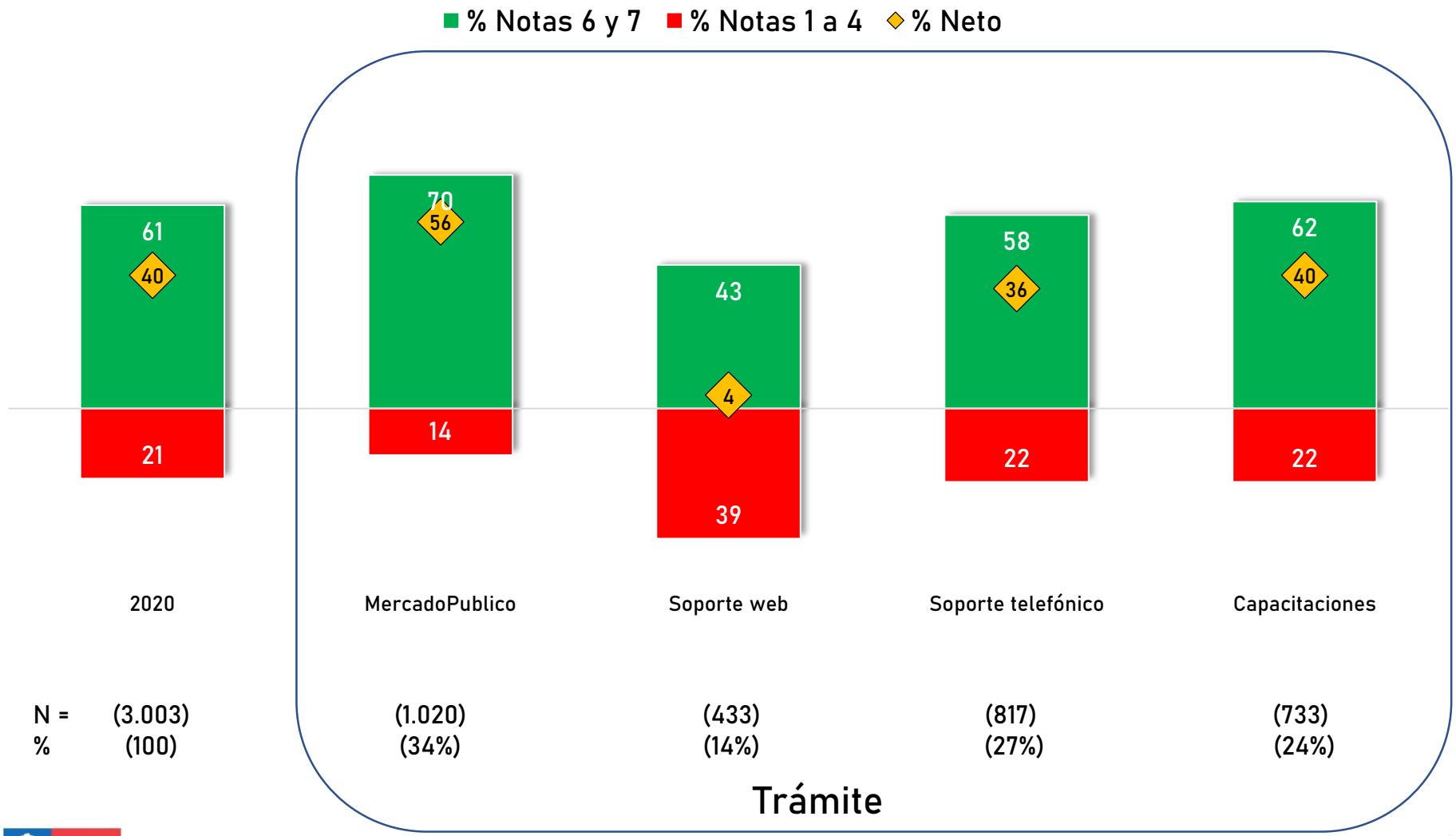
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Resultados de la medición

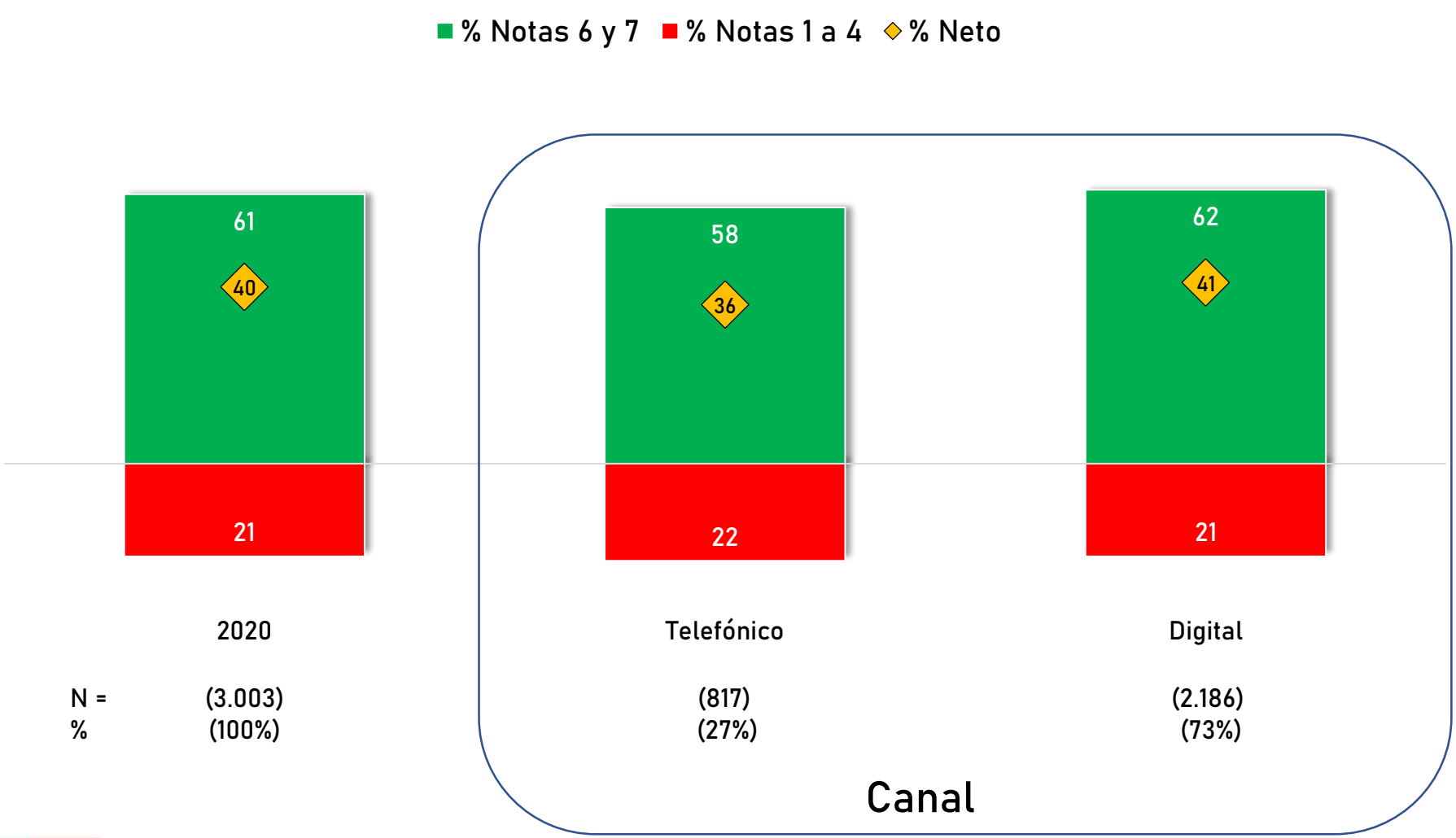
Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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.



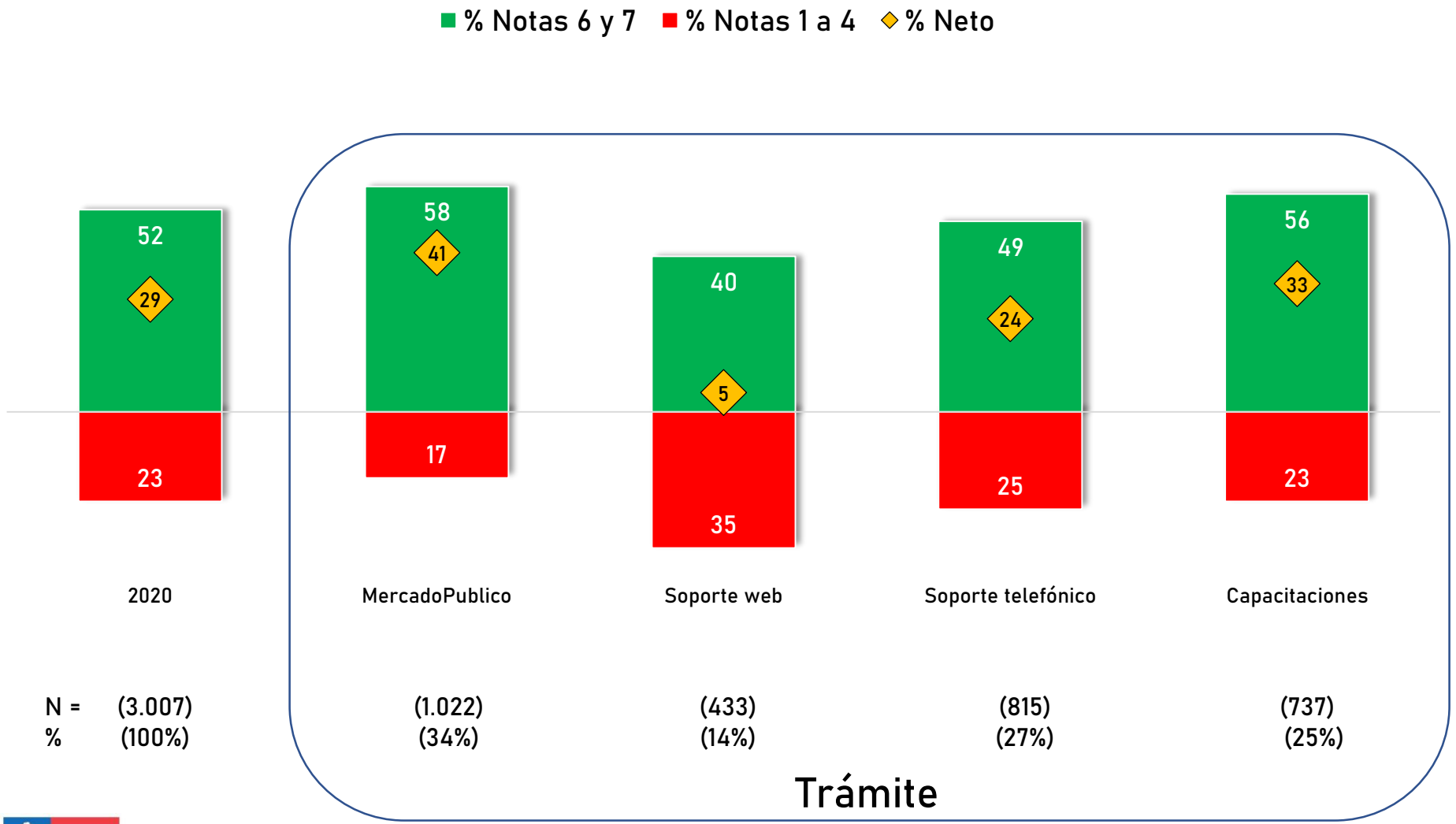
Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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.



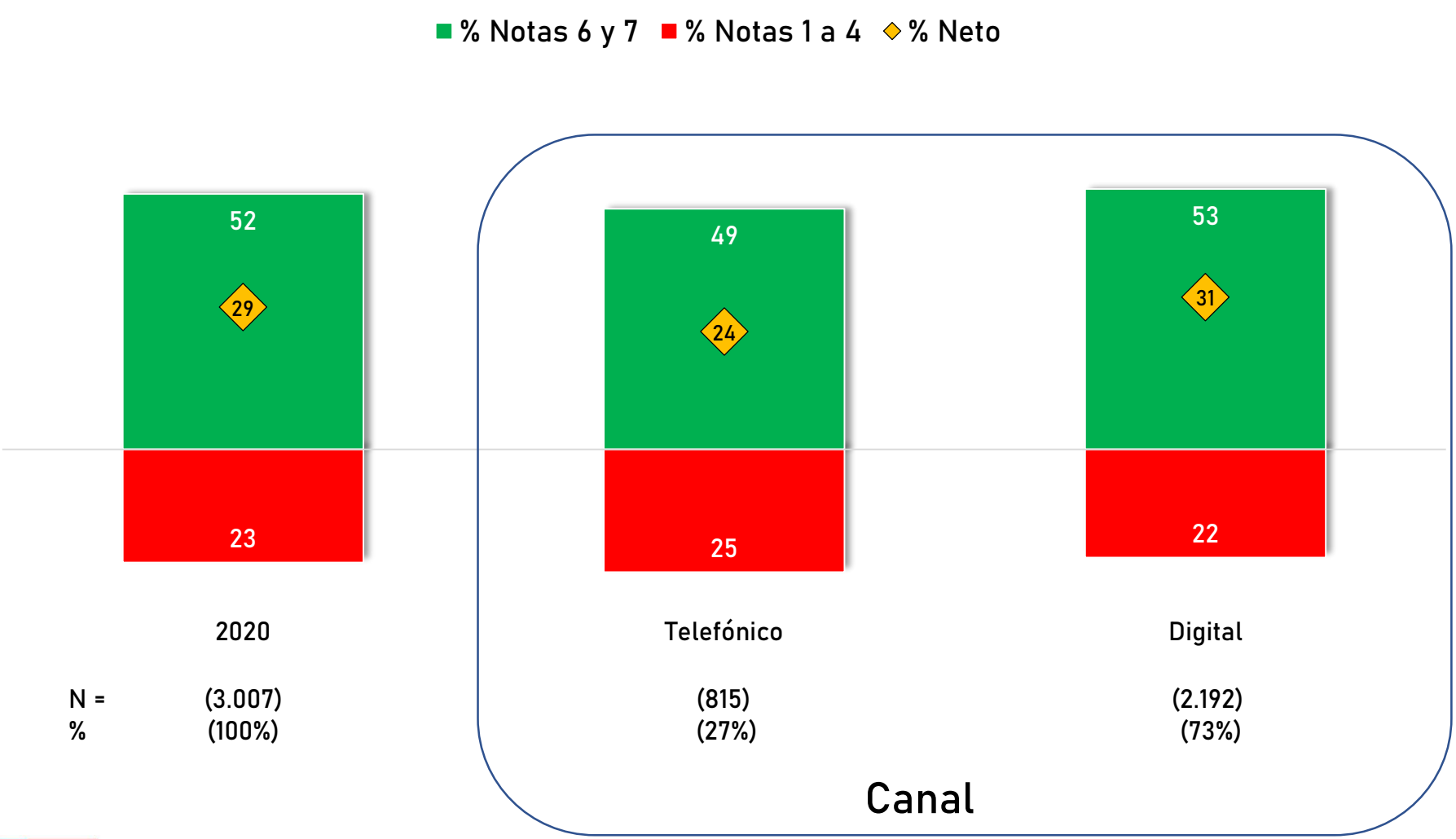
Evaluación General ChileCompra(%) Por trámite

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



Evaluación General ChileCompra (%) Por Canal

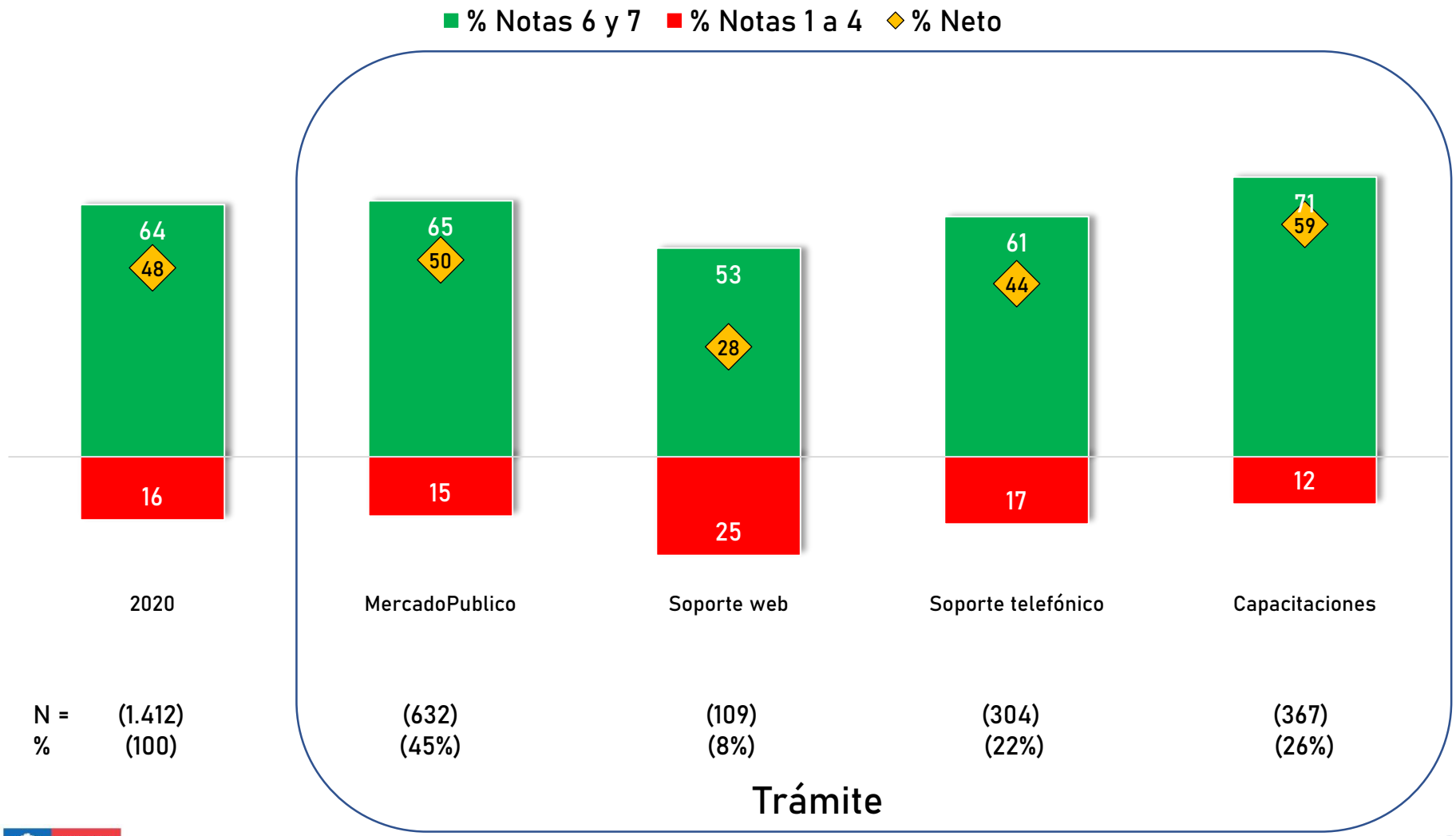
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a ChileCompra, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Resultados de la medición
COMPRADORES

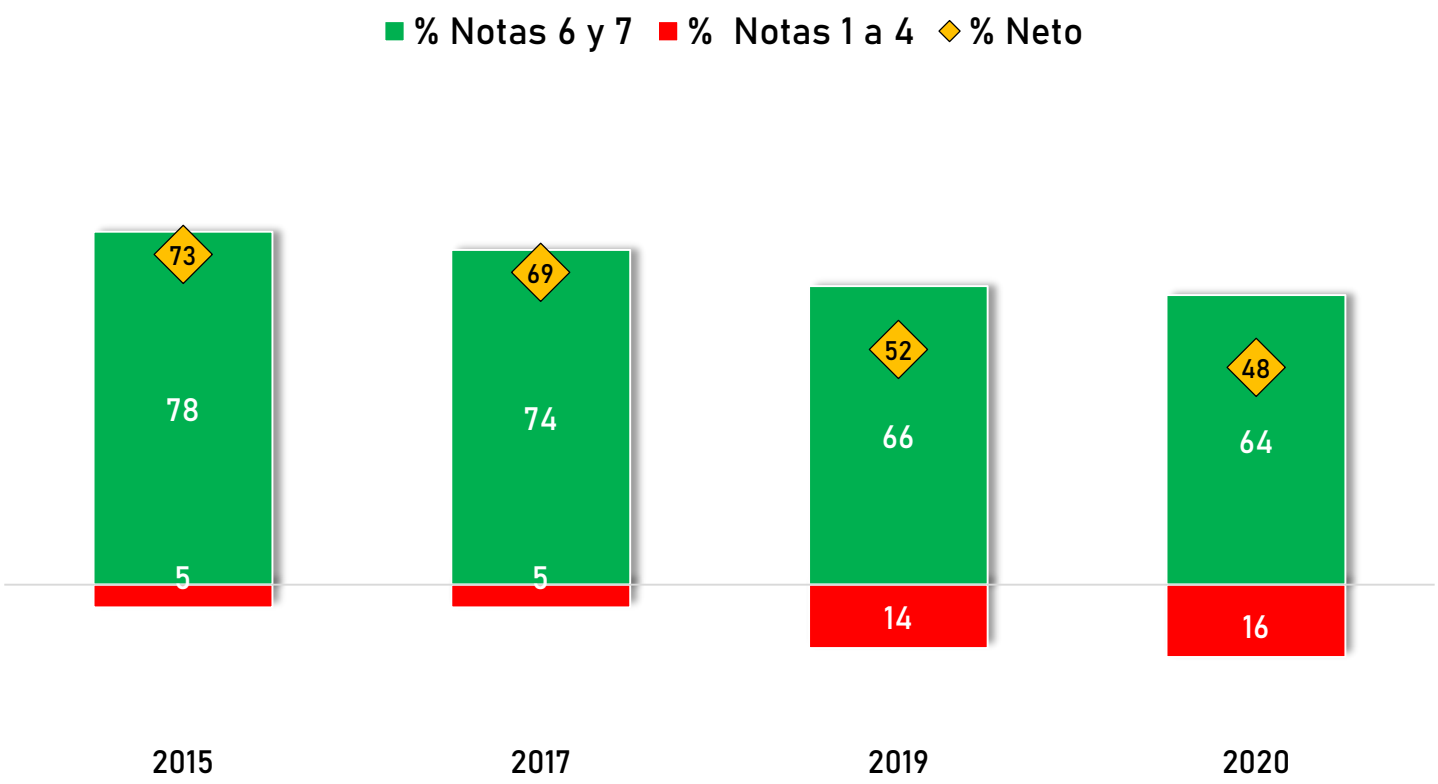
Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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 (%) ChileCompra 2015 – 2017 – 2019 – 2020

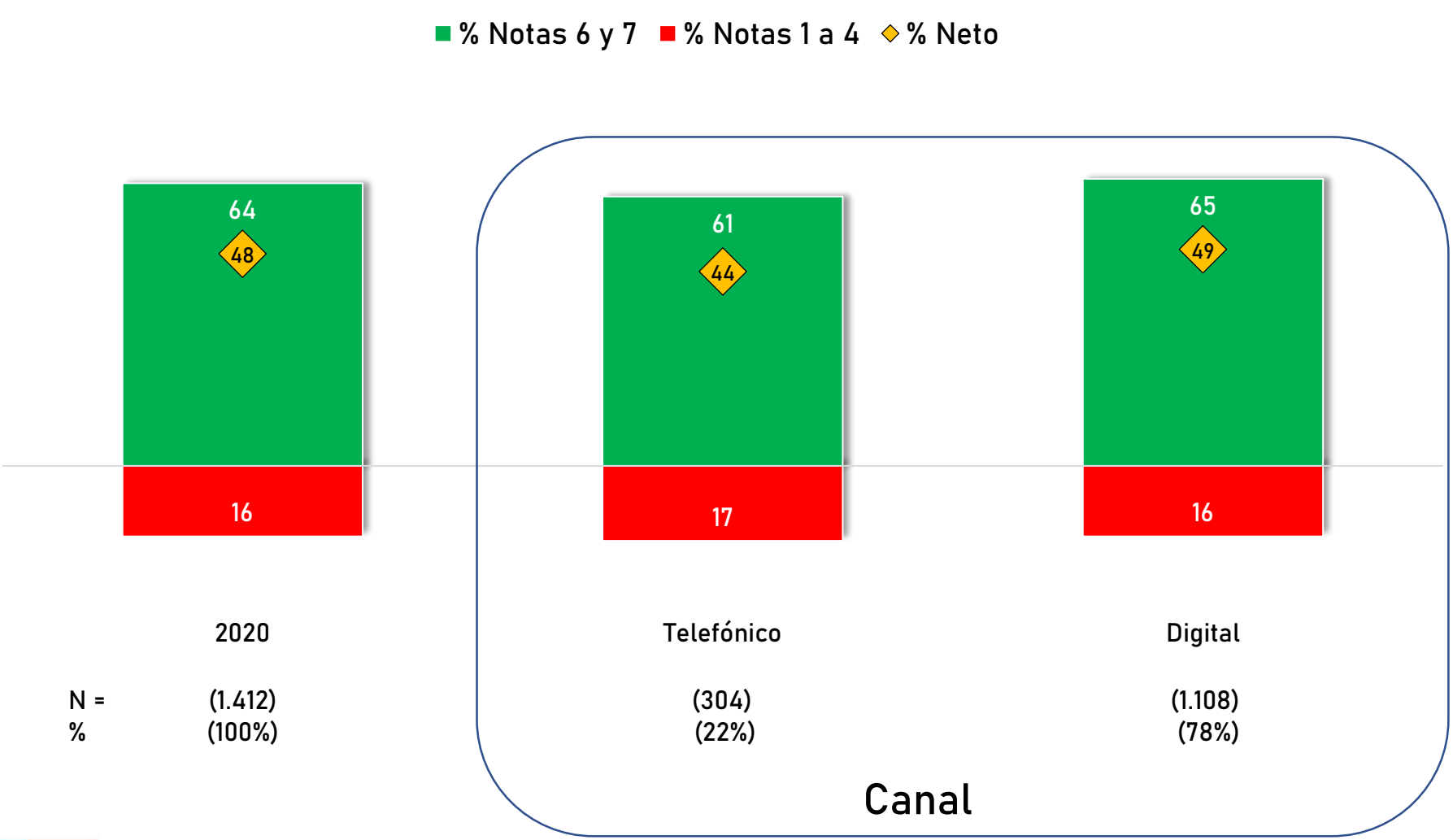
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



N = 1.412

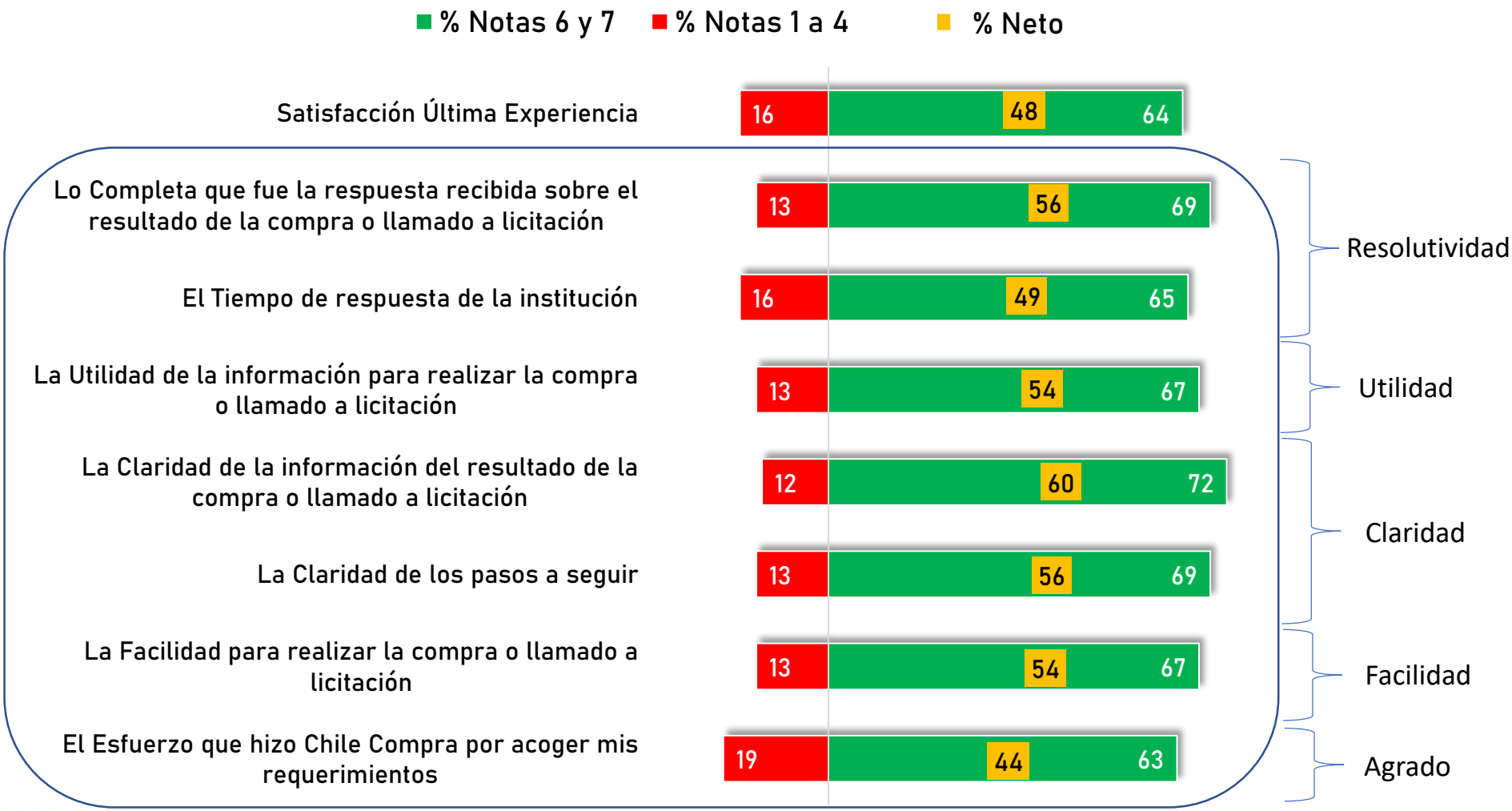
Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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.



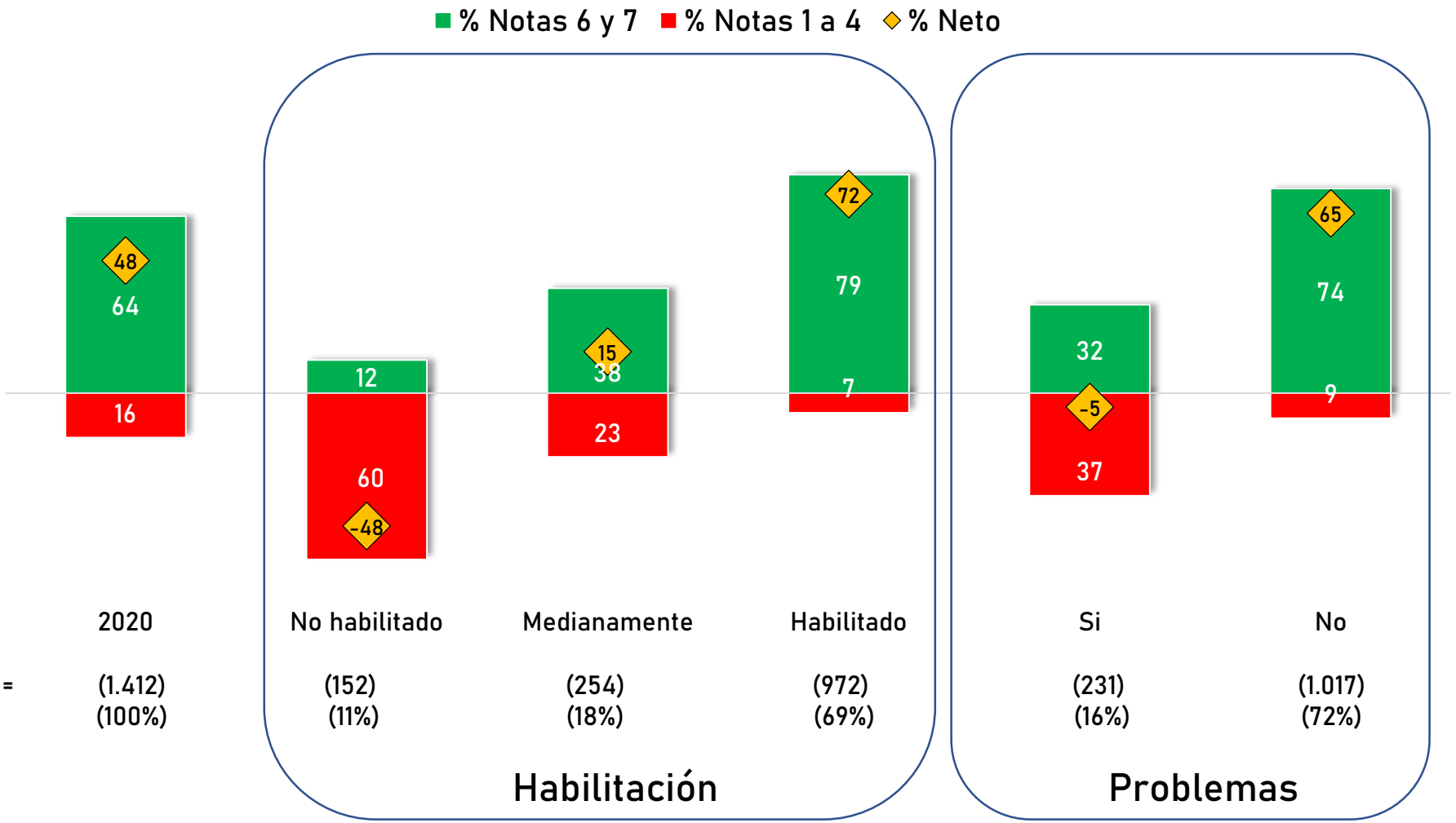
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

Considerando la última experiencia realizando una compra o un llamado a licitación a través de ChileCompra, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".



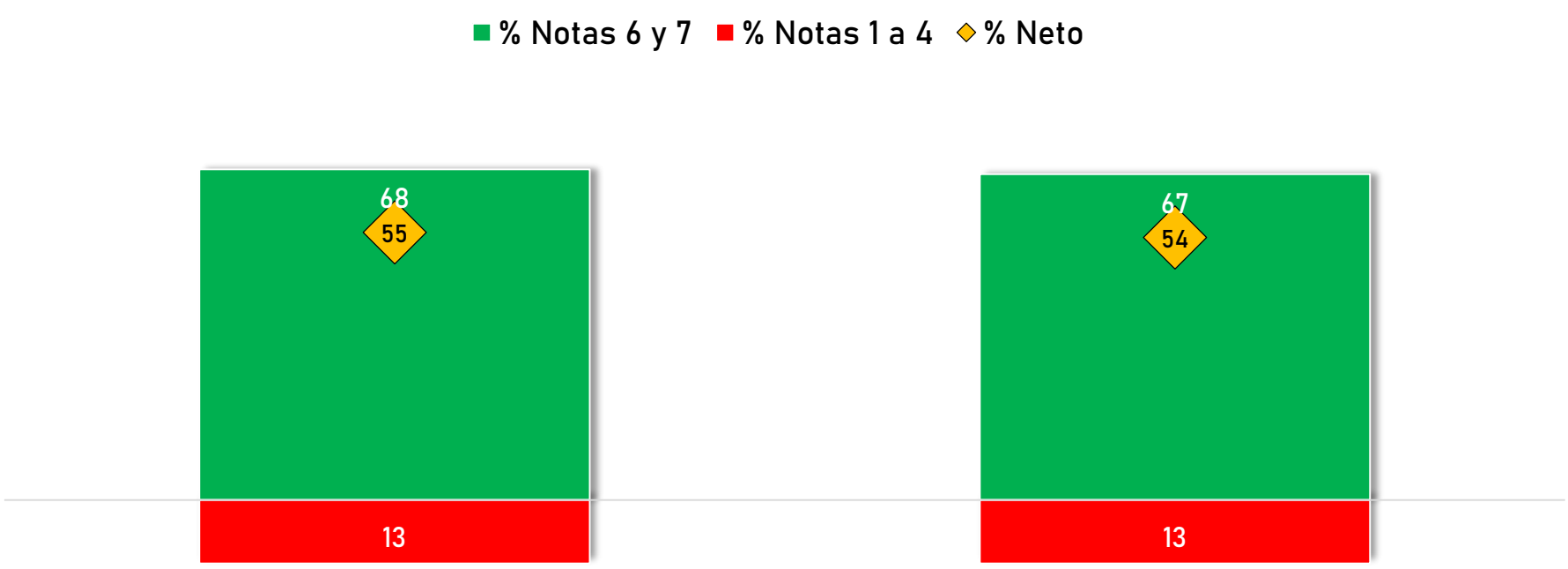
Satisfacción Última Experiencia (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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 (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de ChileCompra en distintos medios 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…?

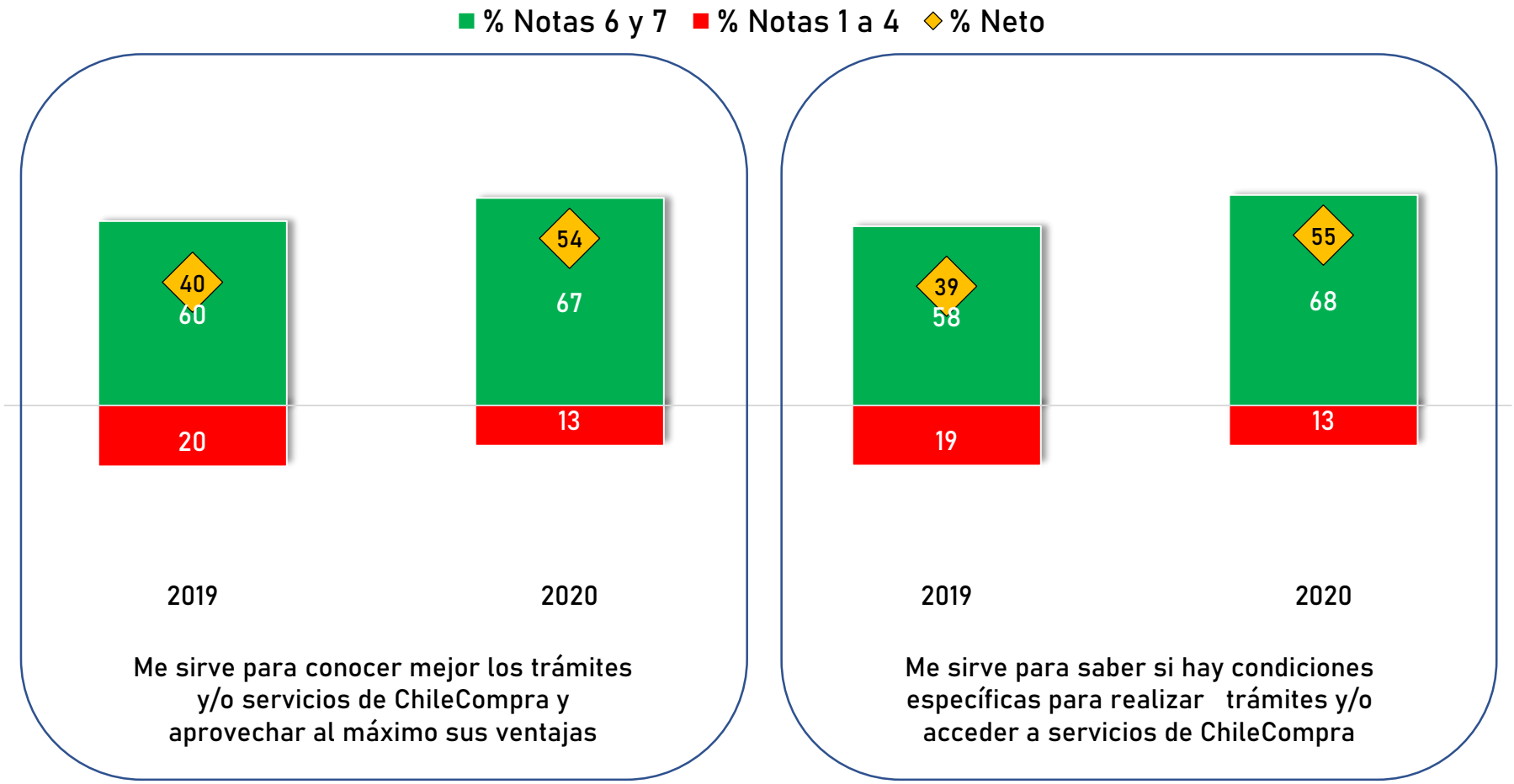


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de ChileCompra y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de ChileCompra

Habilitación (%) 2019 -2020

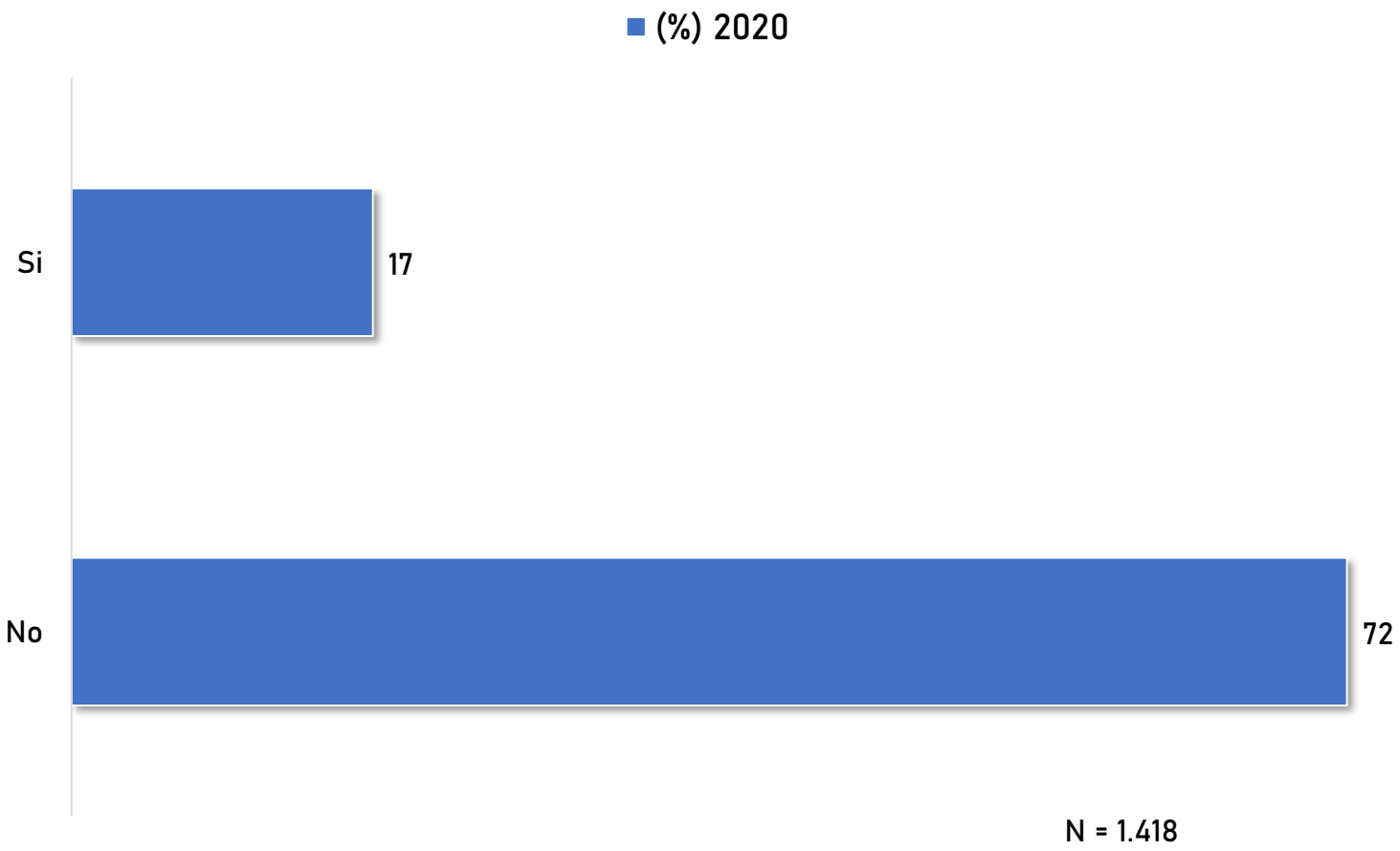
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de ChileCompra en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2019 = 1.471
N 2020 = 1.383

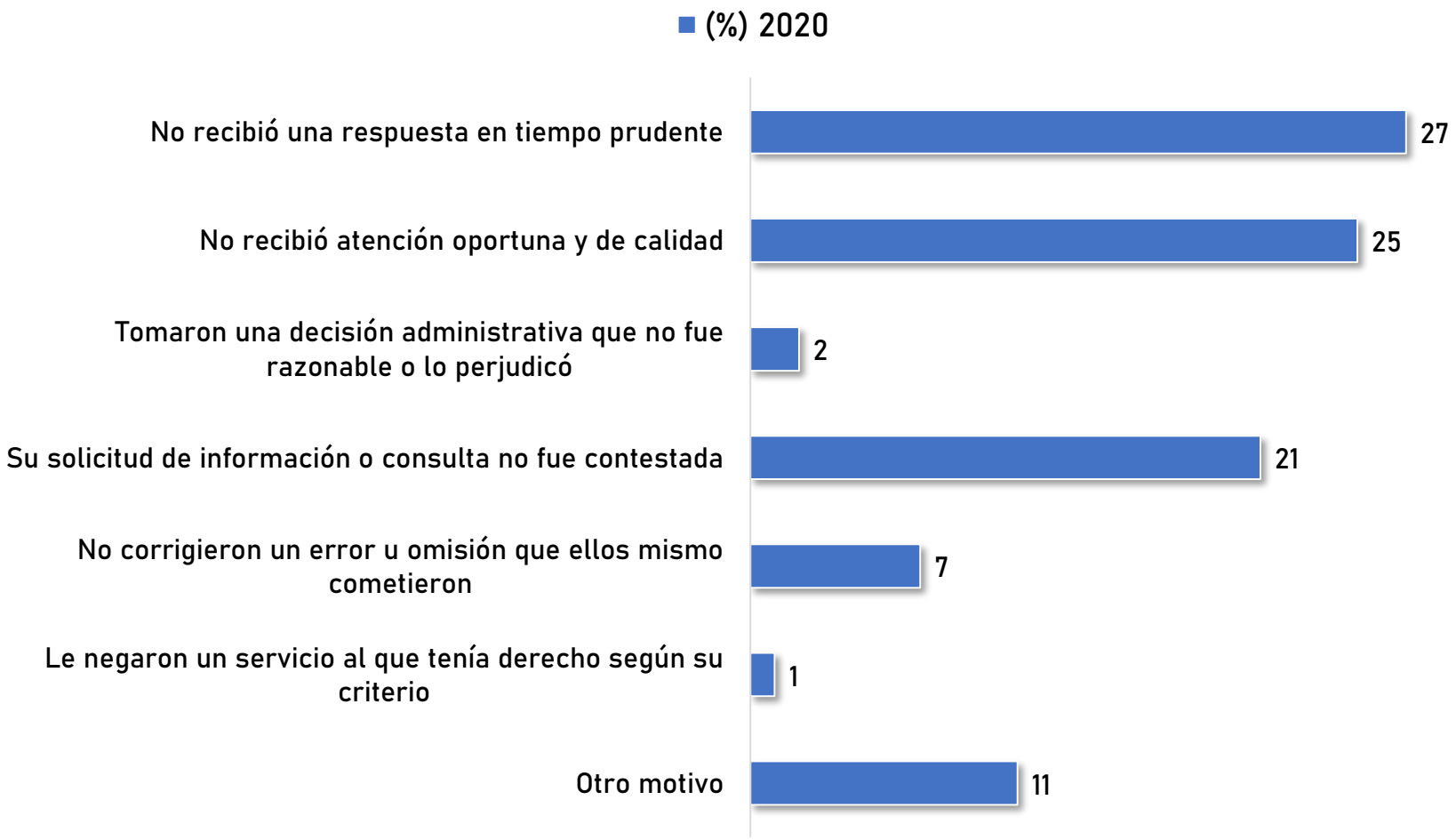
Problemas – Ocurrencia (%) ChileCompra

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con ChileCompra hasta que realizó la compra o hizo el llamado a licitación?



Problemas - Tipo (%) ChileCompra

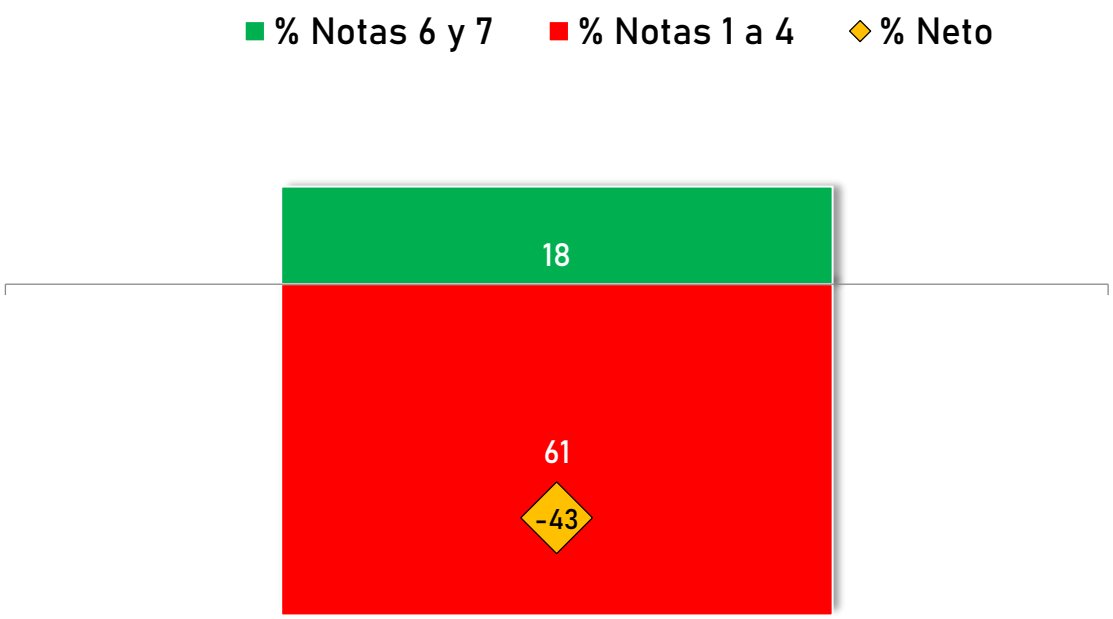
¿Qué problema tuvo?



N 2020 = 176

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%)

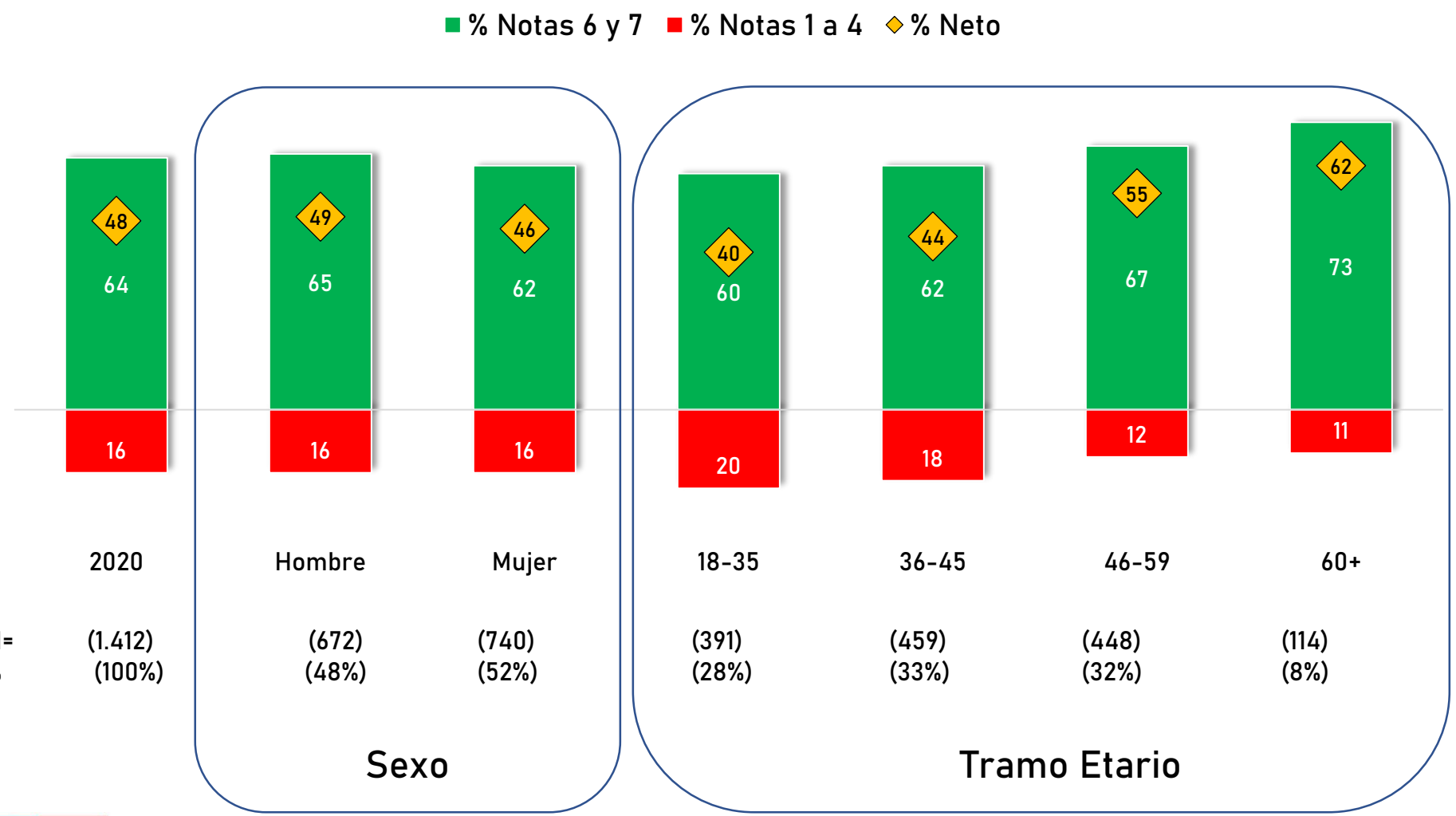
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a su problema por parte de Chile Compra?



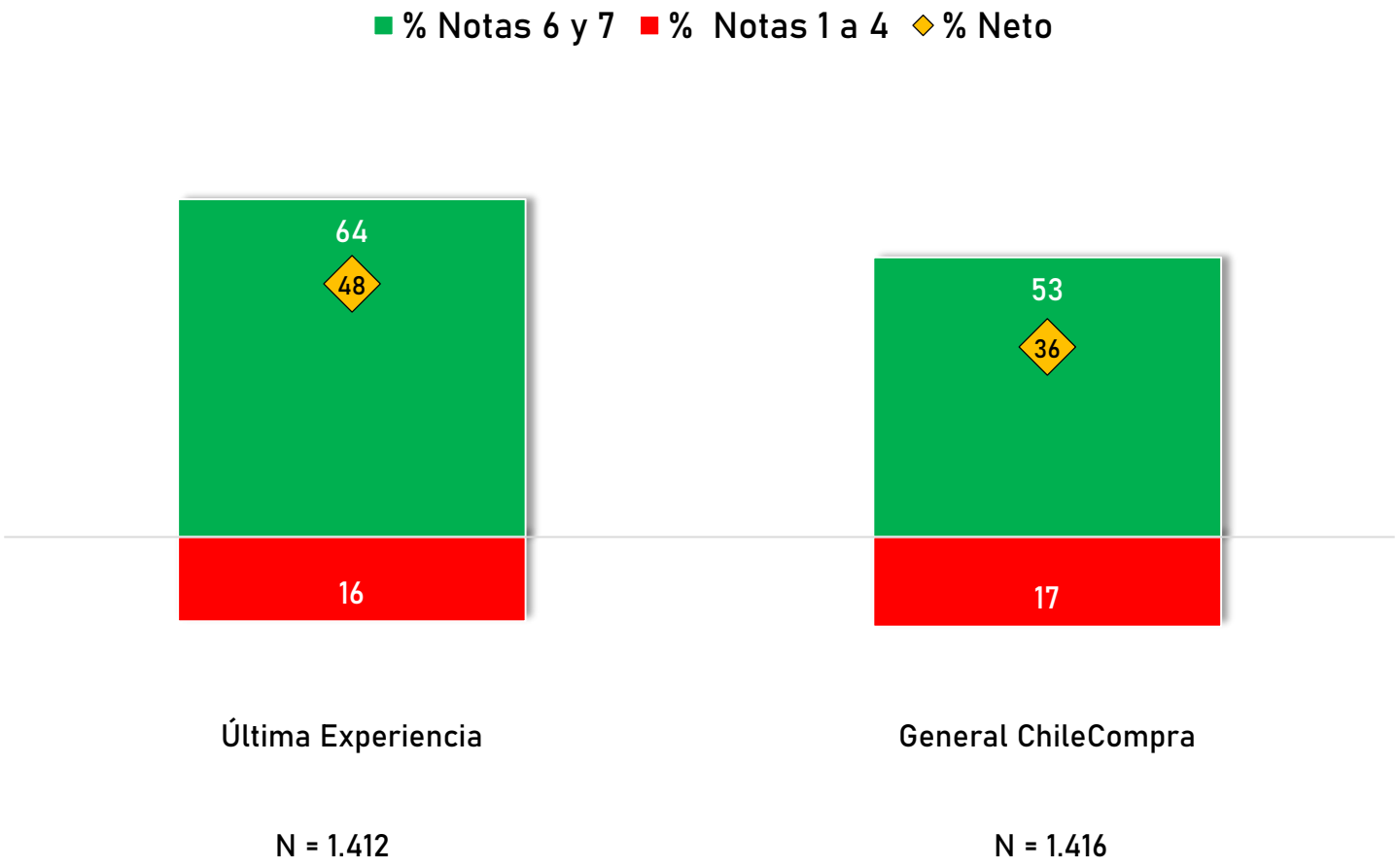
N = 207

Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo y tramo etario

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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.

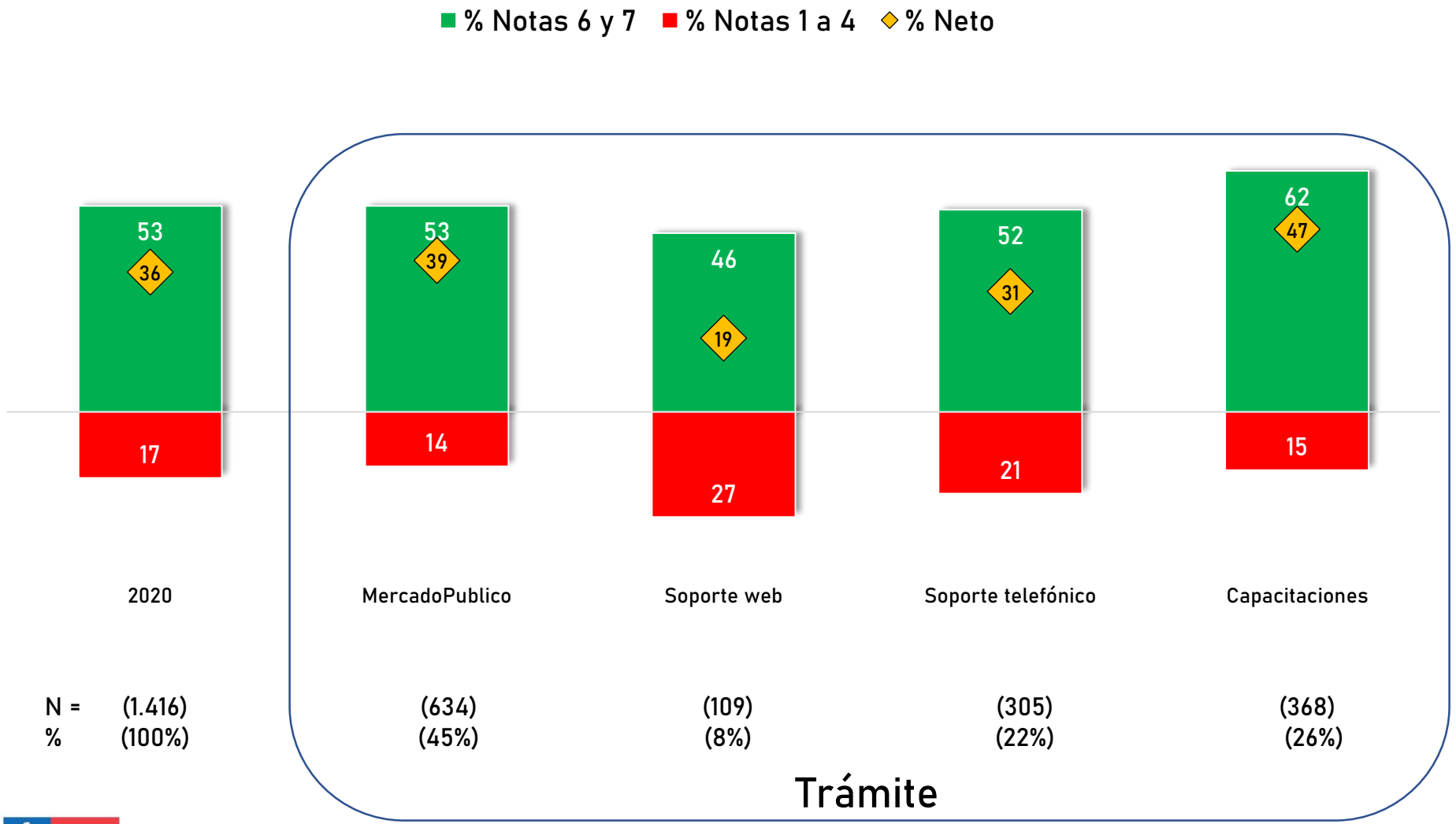


Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General ChileCompra (%)



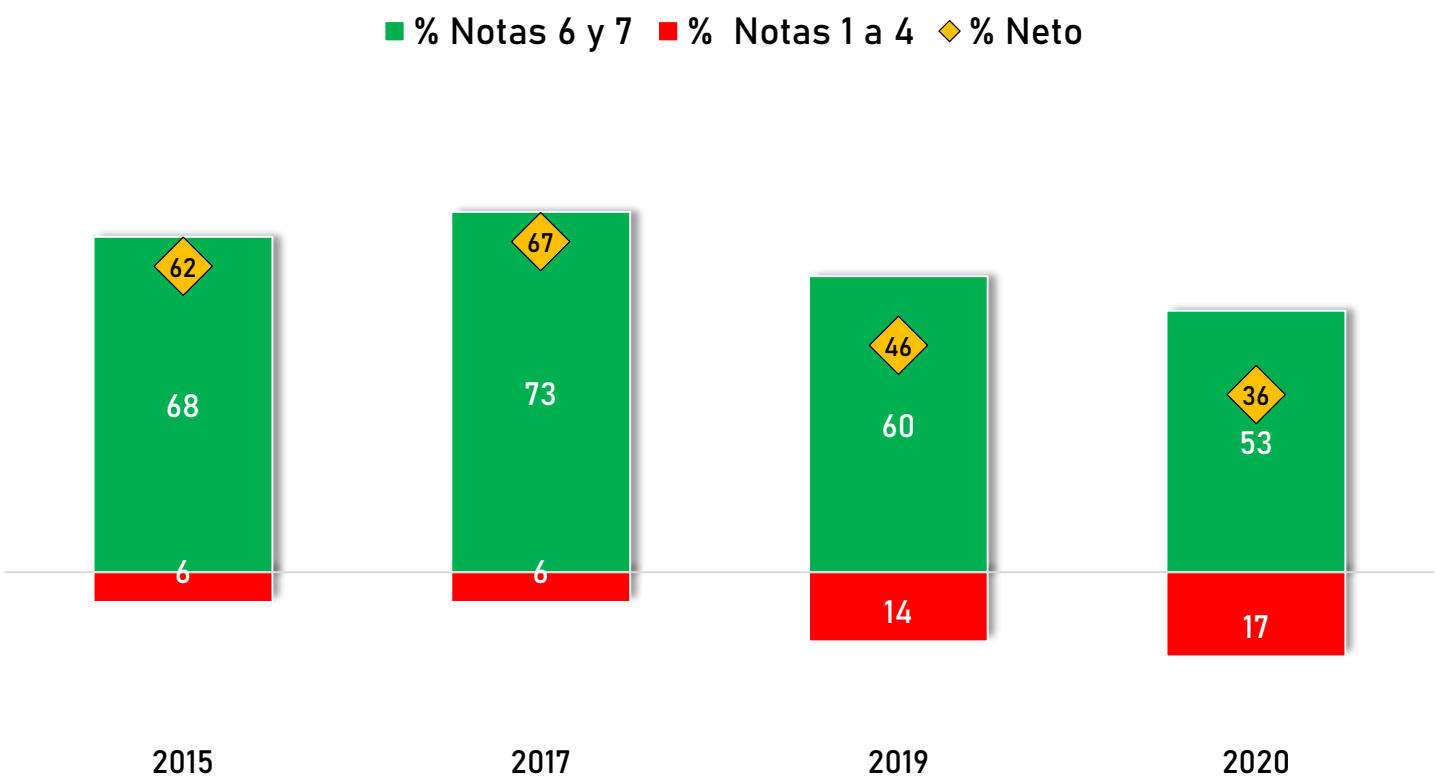
Evaluación General ChileCompra(%) Por trámite

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



Evaluación General Institución (%) ChileCompra 2015 – 2017 – 2019 - 2020

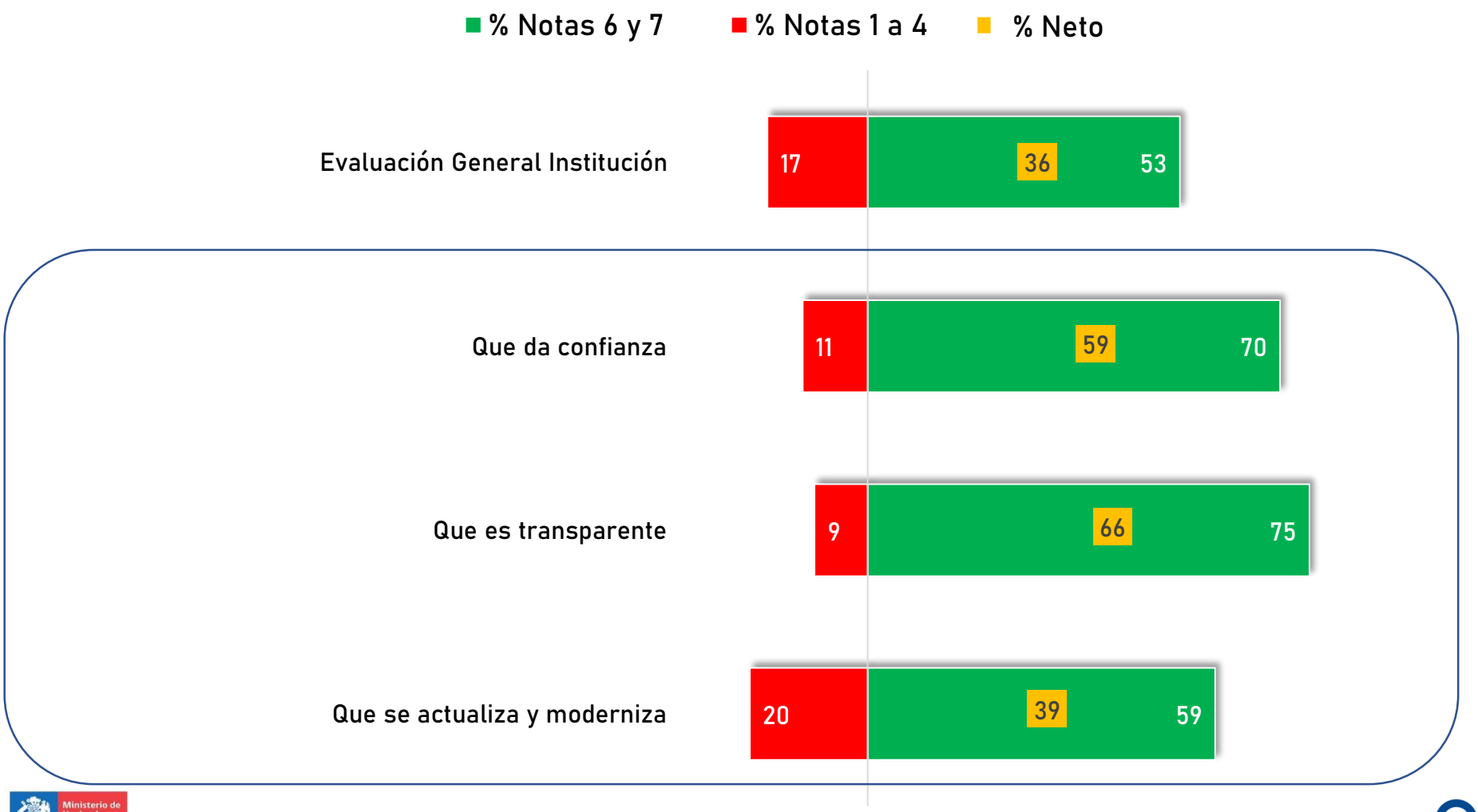
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a ChileCompra, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N = 1.416

Imagen Institucional (%) 2020

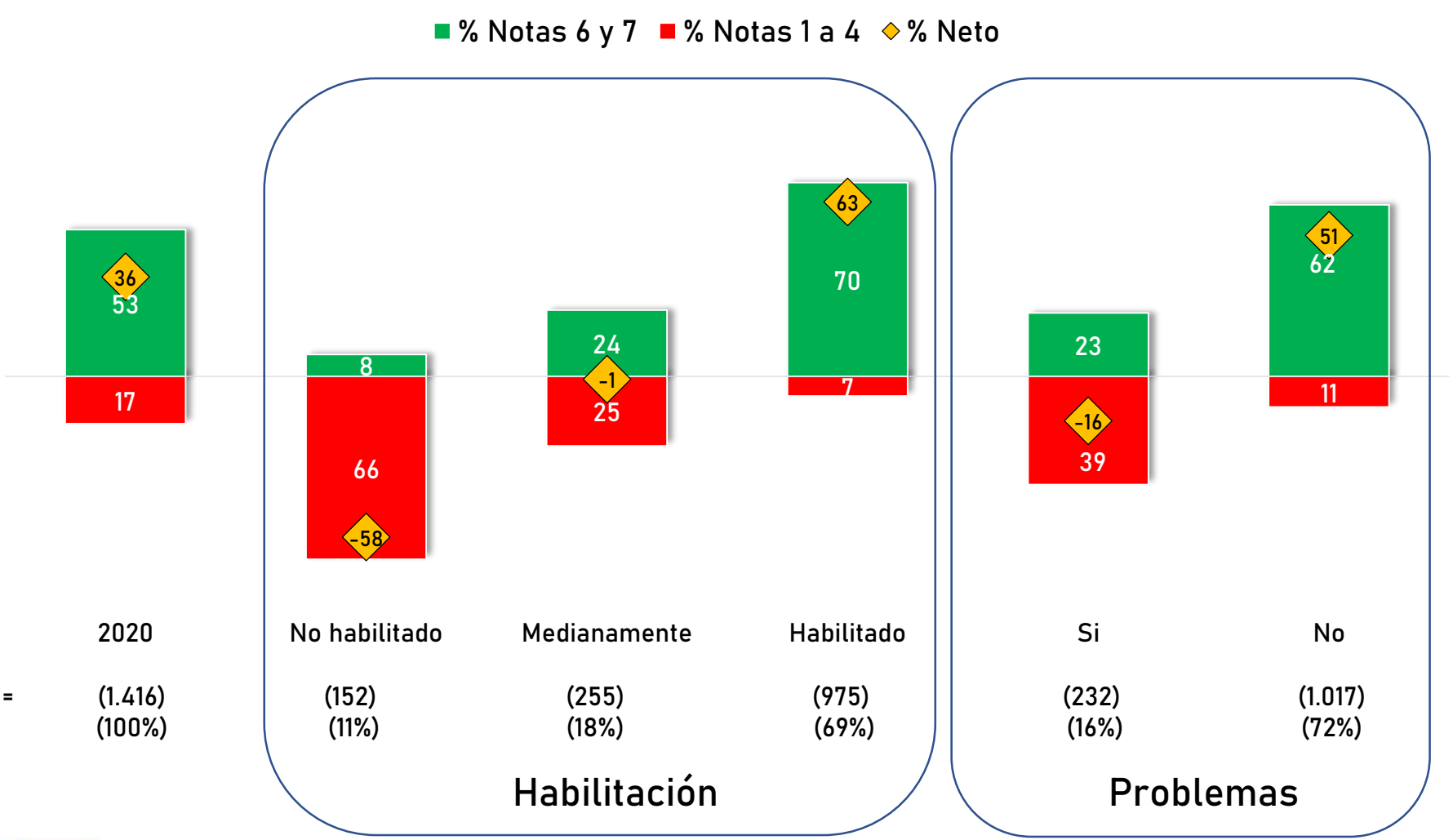
Ahora pensando en ChileCompra, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de acuerdo", ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



N = 1.416

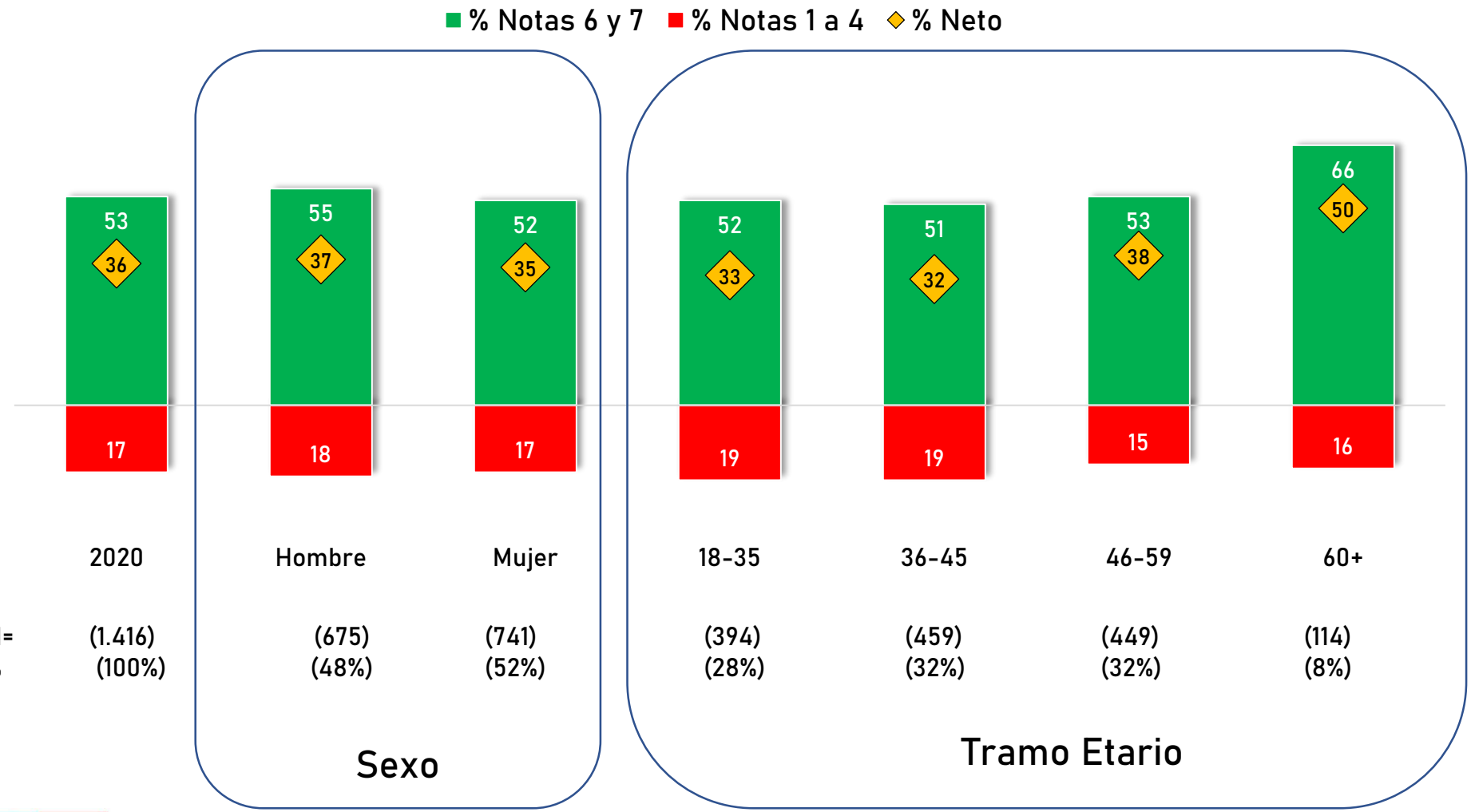
Evaluación General ChileCompra (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

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



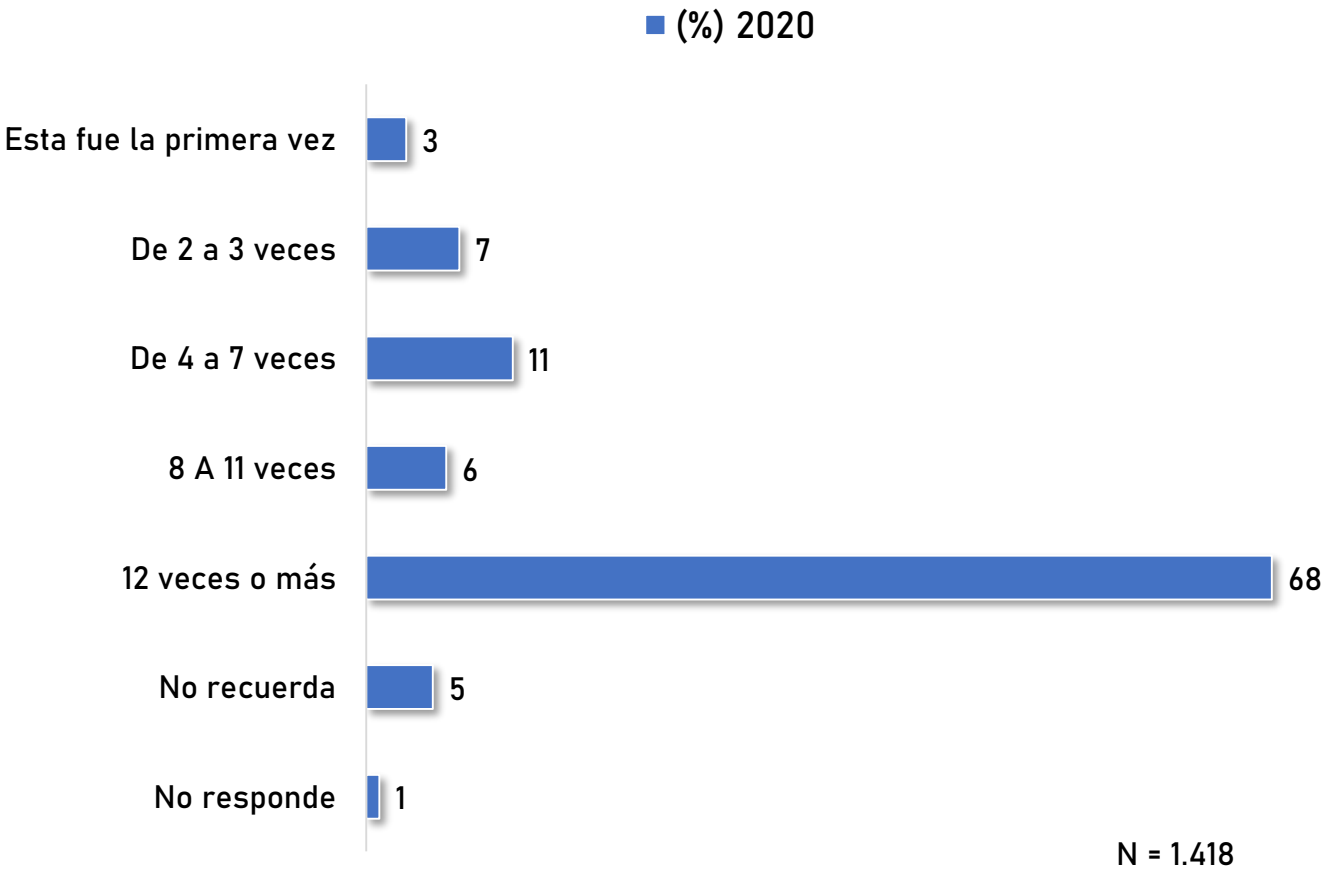
Evaluación General ChileCompra (%) Por sexo y tramo etario

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



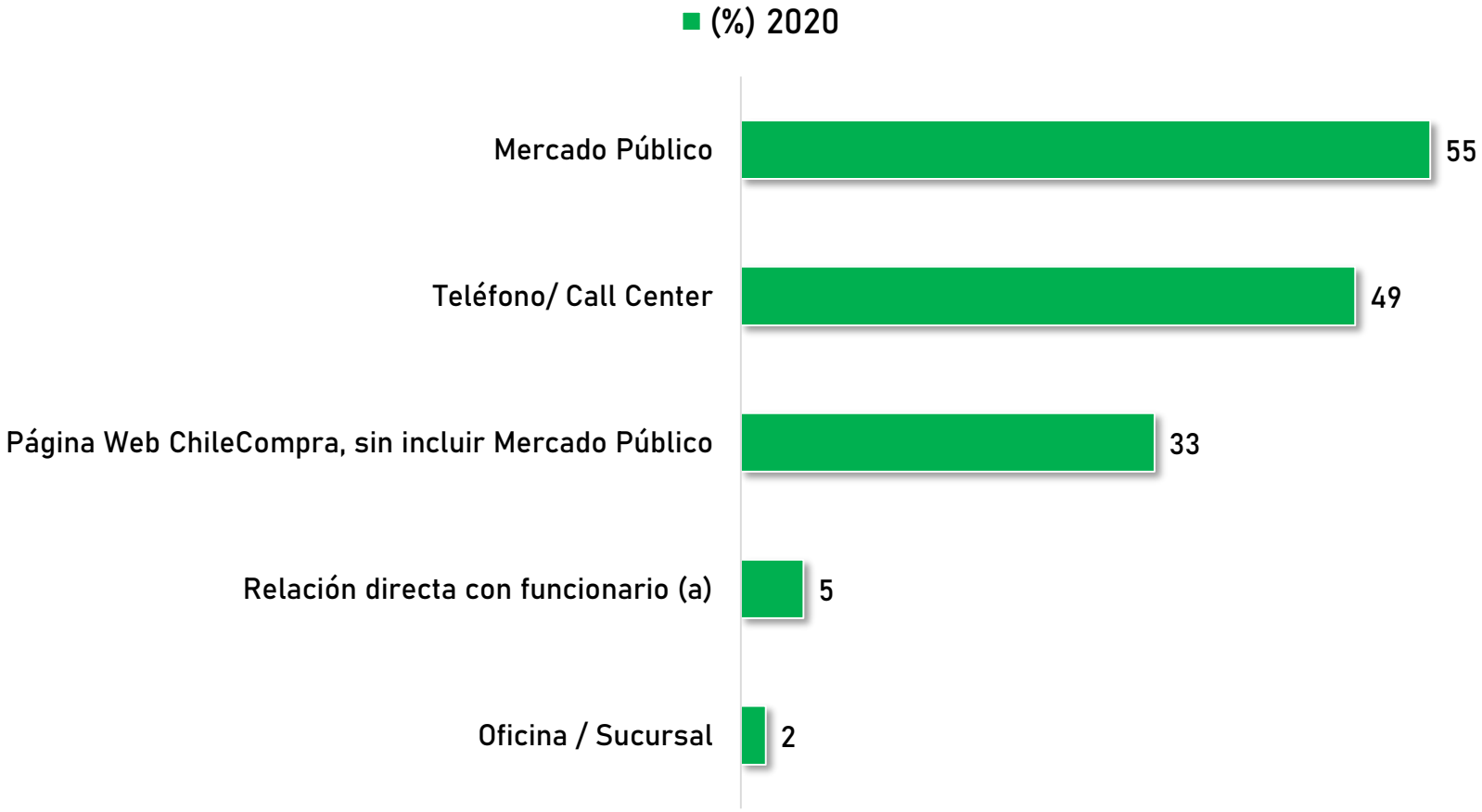
Intensidad del Usuario (%) ChileCompra 2020

En el último año ¿cuántas veces, incluyendo ésta, participo en la realización de una compra o un llamado a licitación en ChileCompra?



Contacto con ChileCompra– Medios de Contacto (%) 2020

Pensando en los últimos 3 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con ChileCompra?

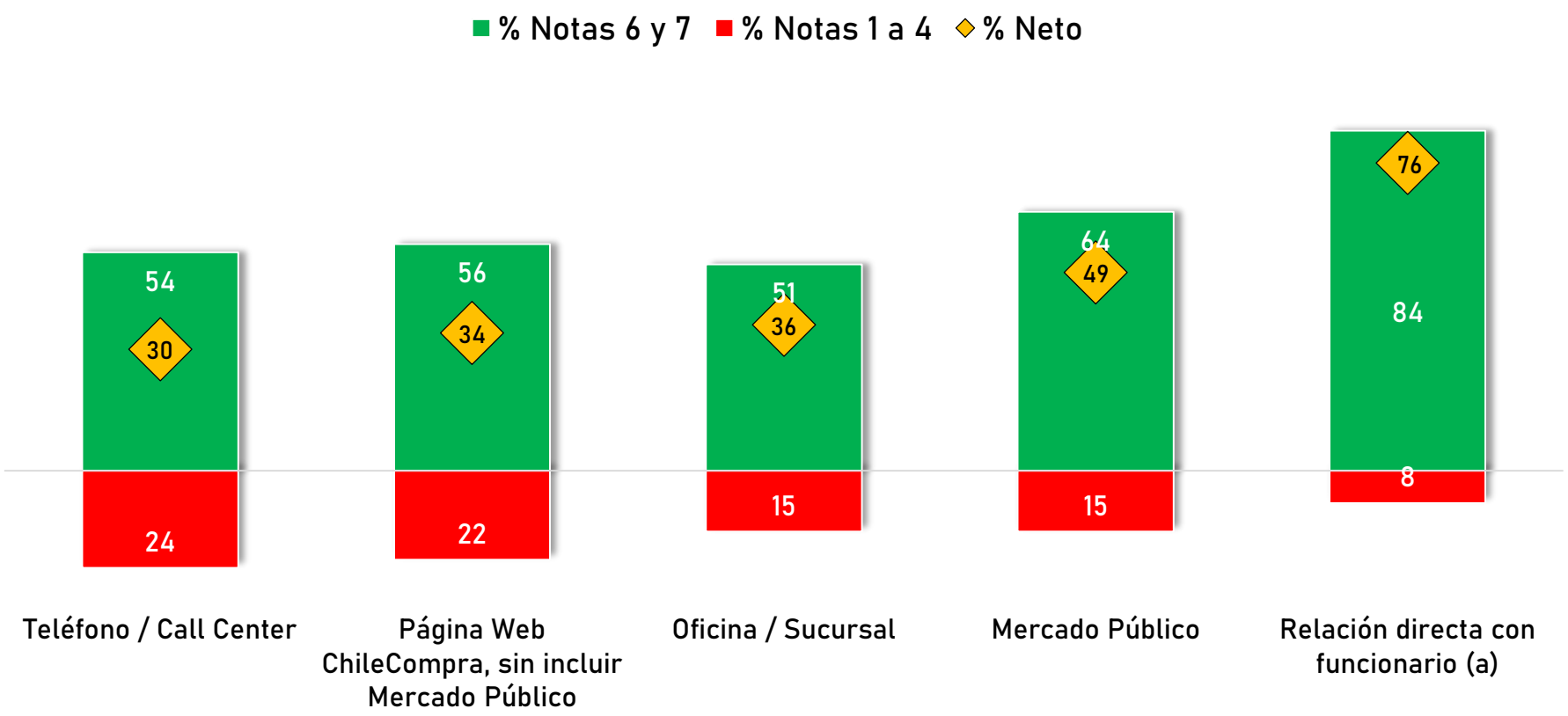


N = 1.418
Se omiten las categorías NS-NR

Nota: Respuesta múltiple

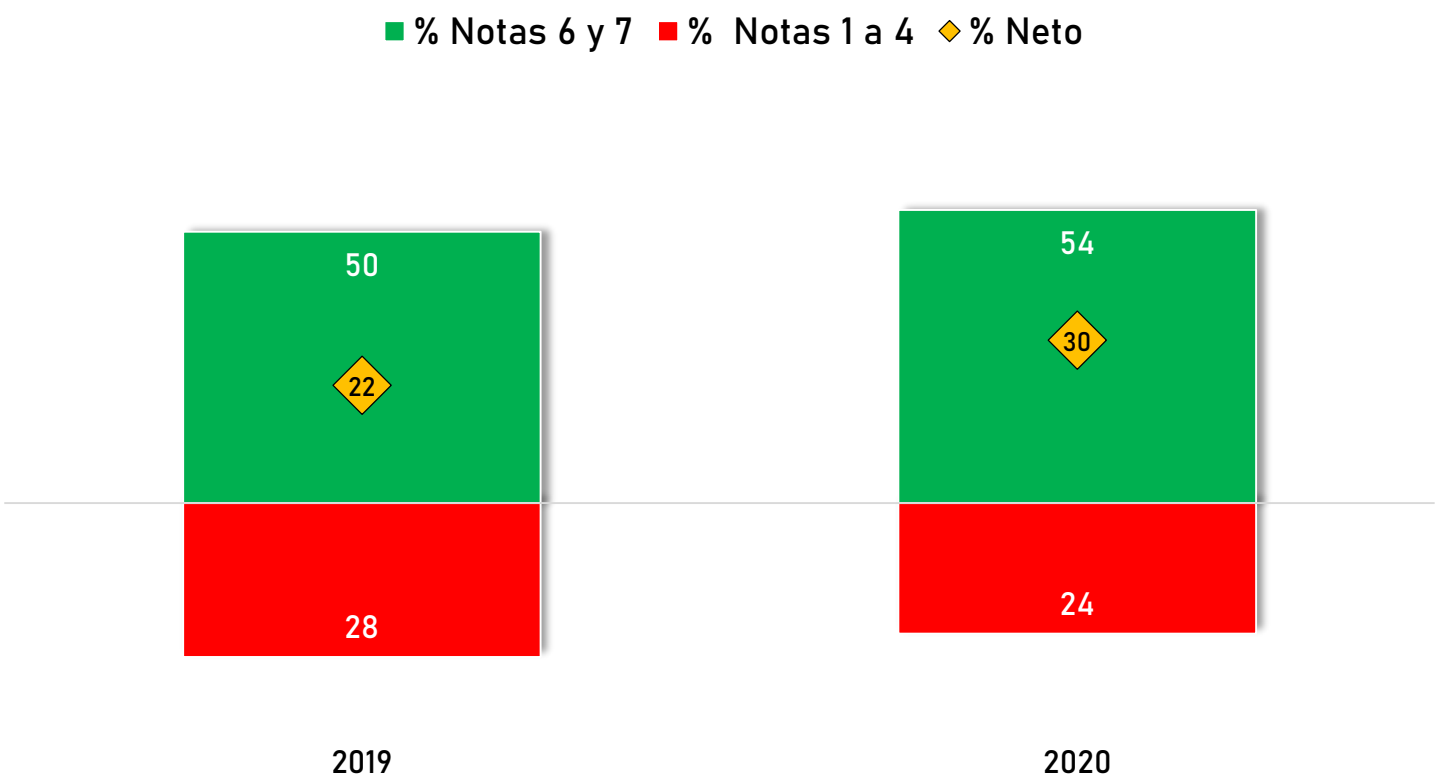
Satisfacción con canales

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



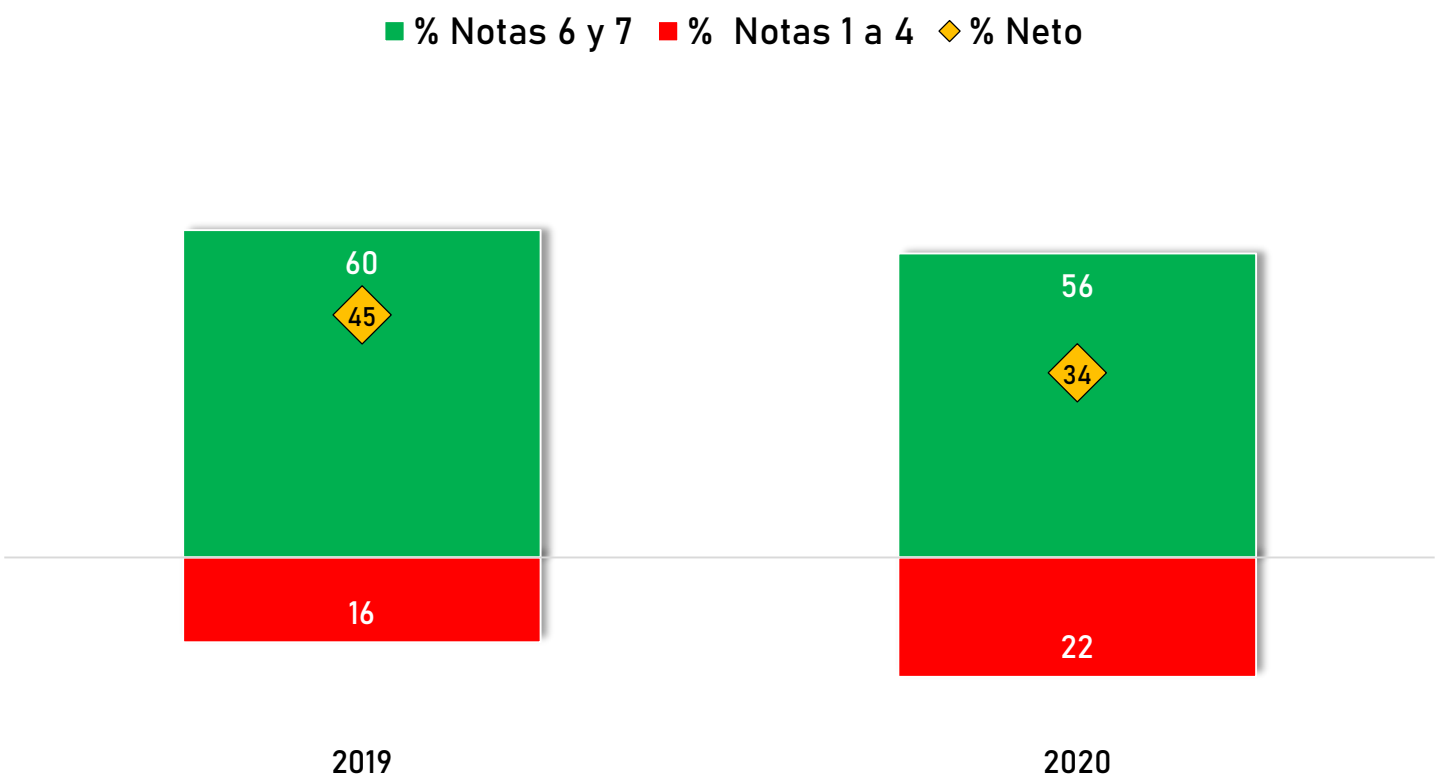
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



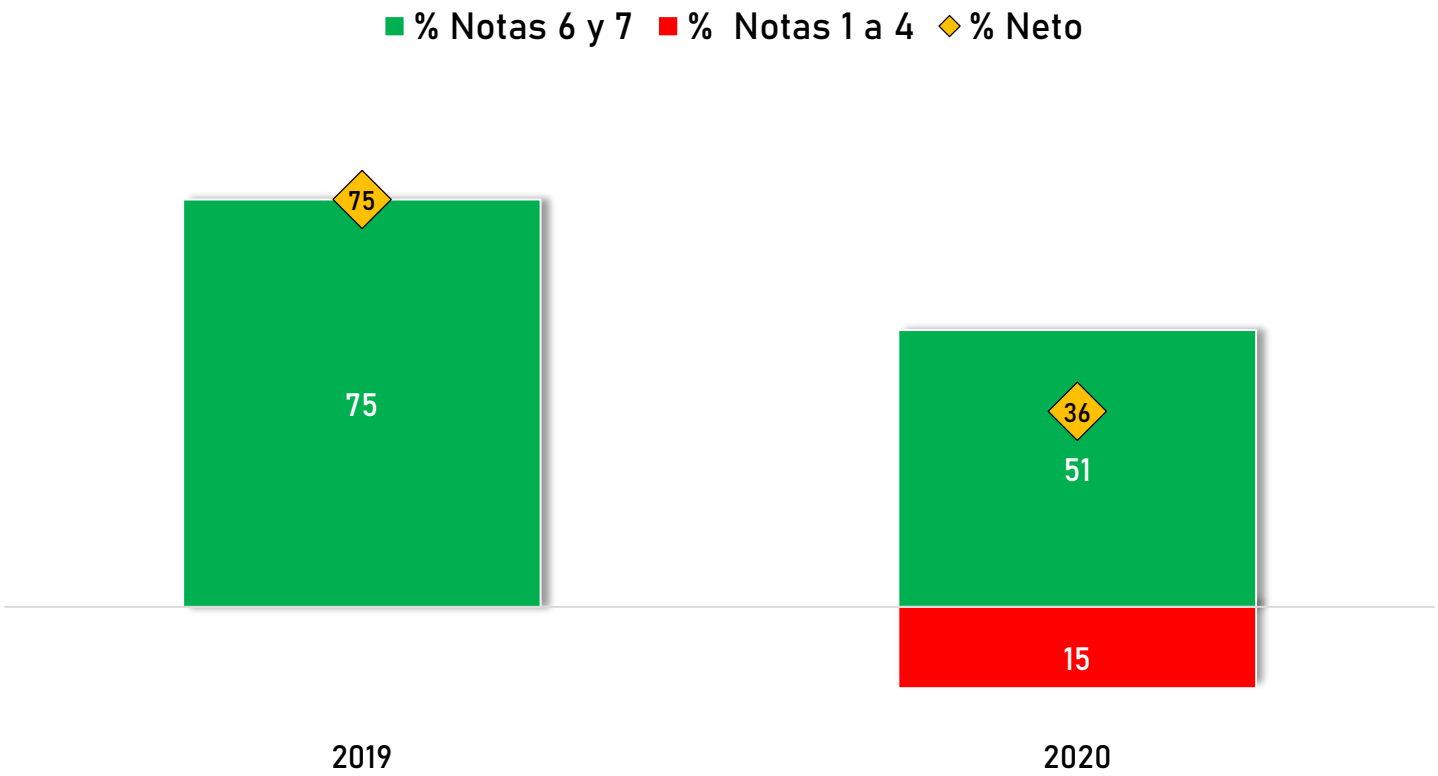
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB CHILECOMPRA, SIN INCLUIR MERCADO PÚBLICO ¿qué nota le pondría?



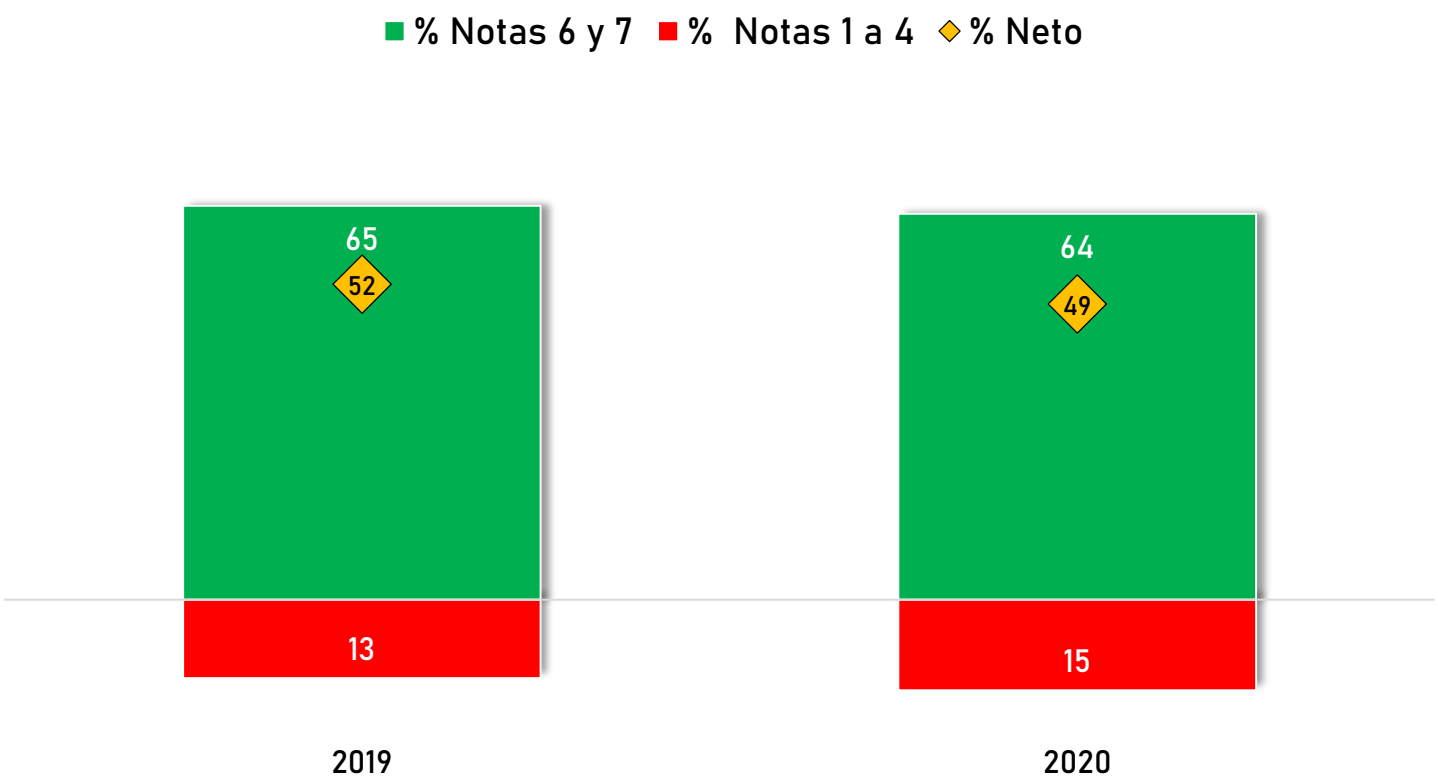
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



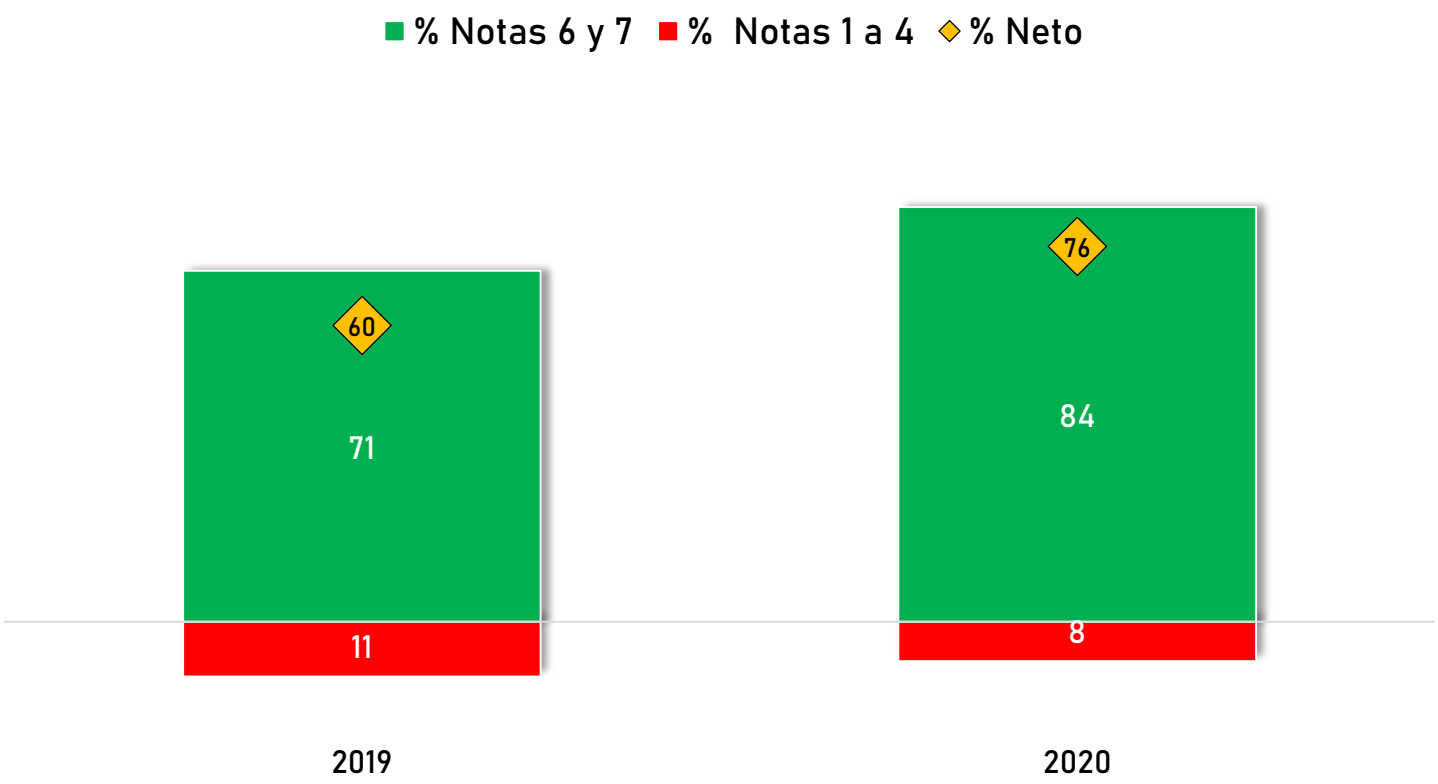
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



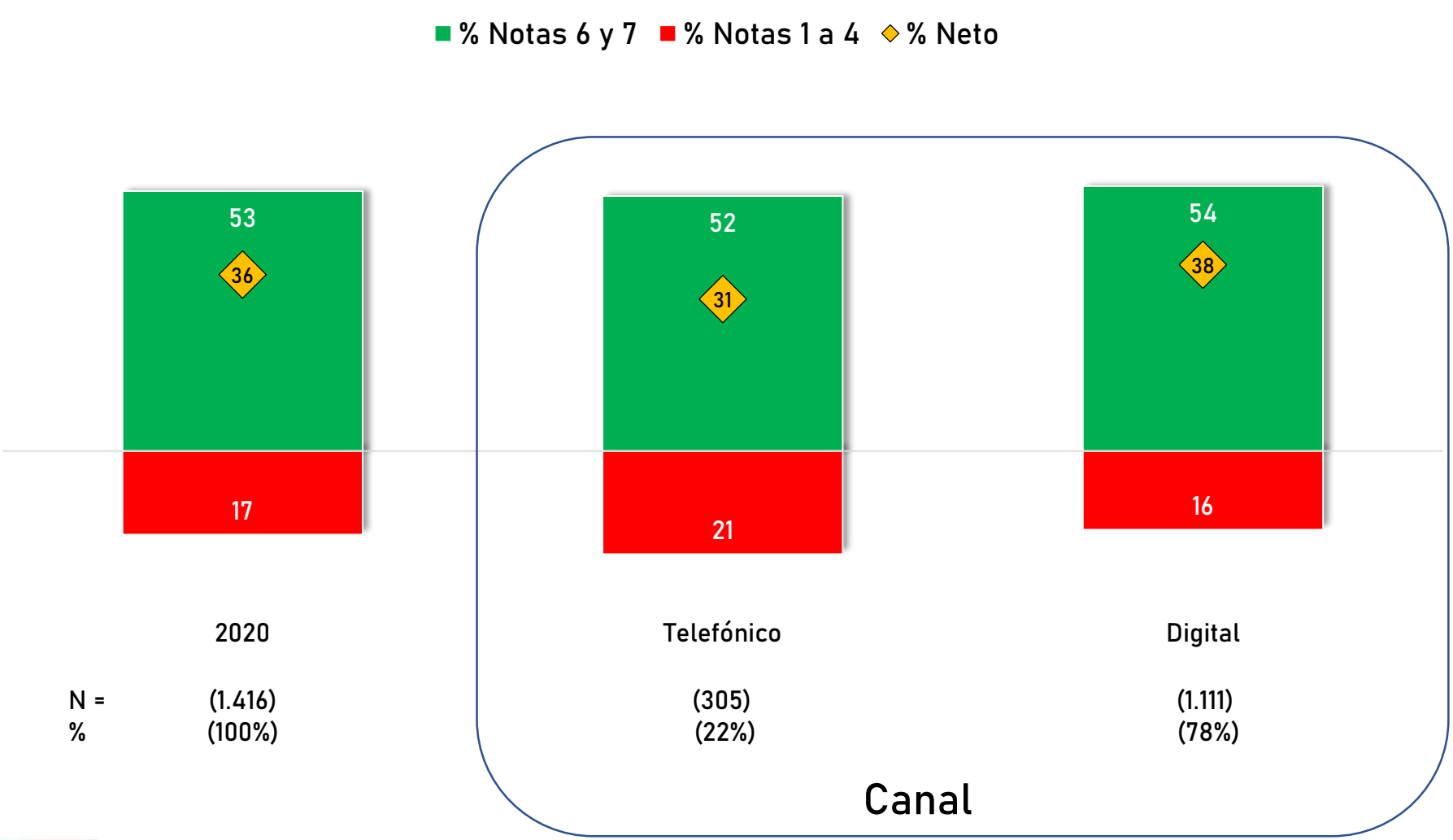
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en RELACIÓN DIRECTA CON FUNCIONARIO (A) ¿qué nota le pondría?



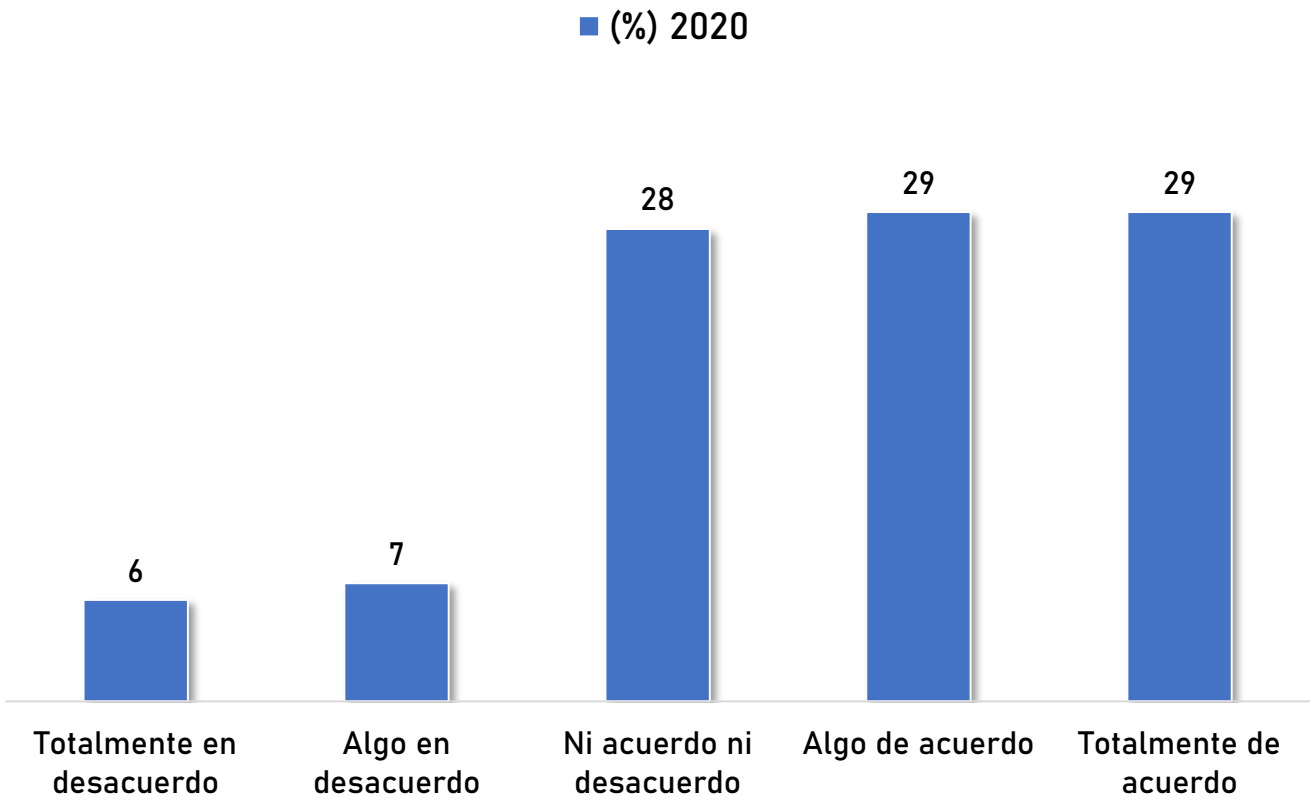
Evaluación General ChileCompra (%) Por Canal

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



Experiencia de Servicio y Confianza (%) Chile Compra 2020

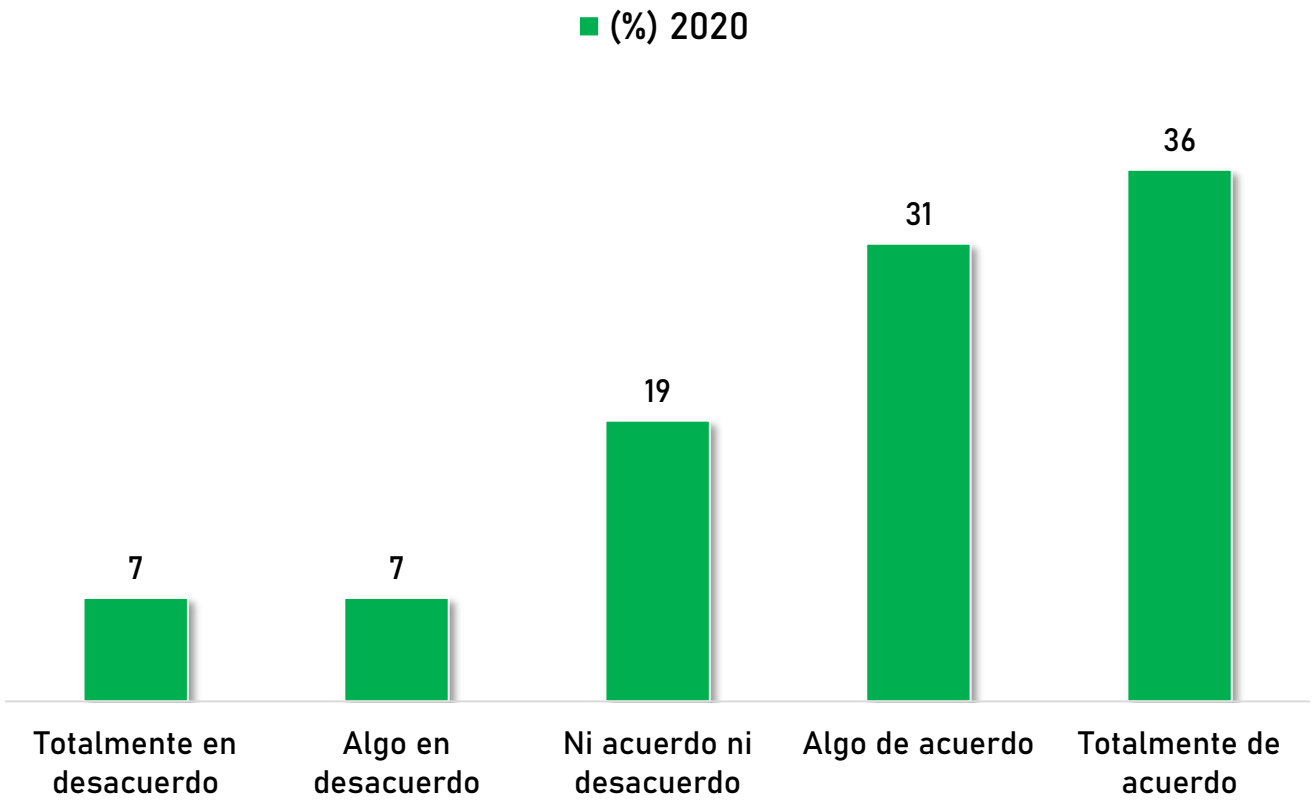
Esta experiencia de servicio con Chile Compra aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.418

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) Chile Compra 2020

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con Chile Compra:

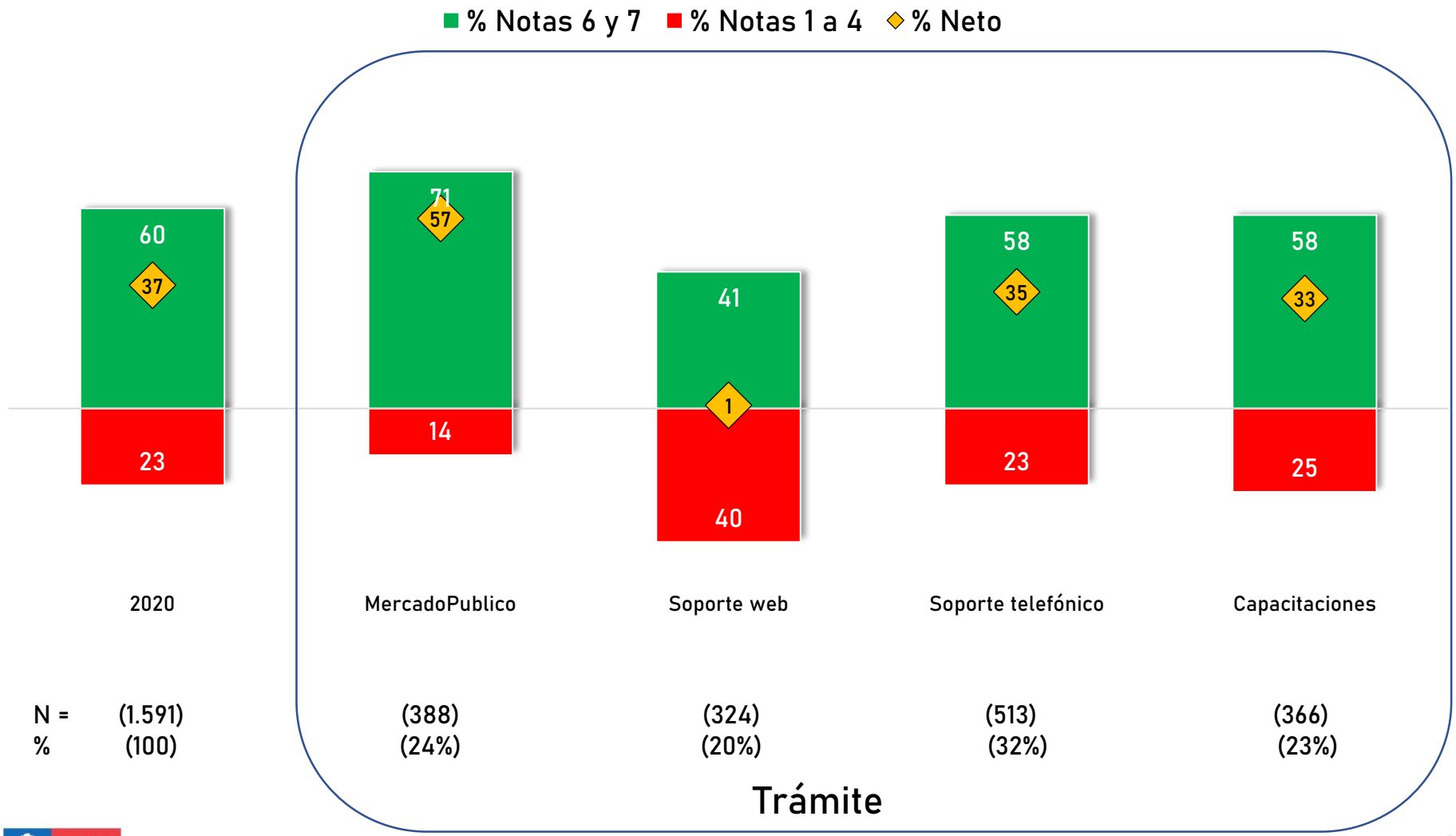


N = 1.418

Resultados de la medición
PROVEEDORES

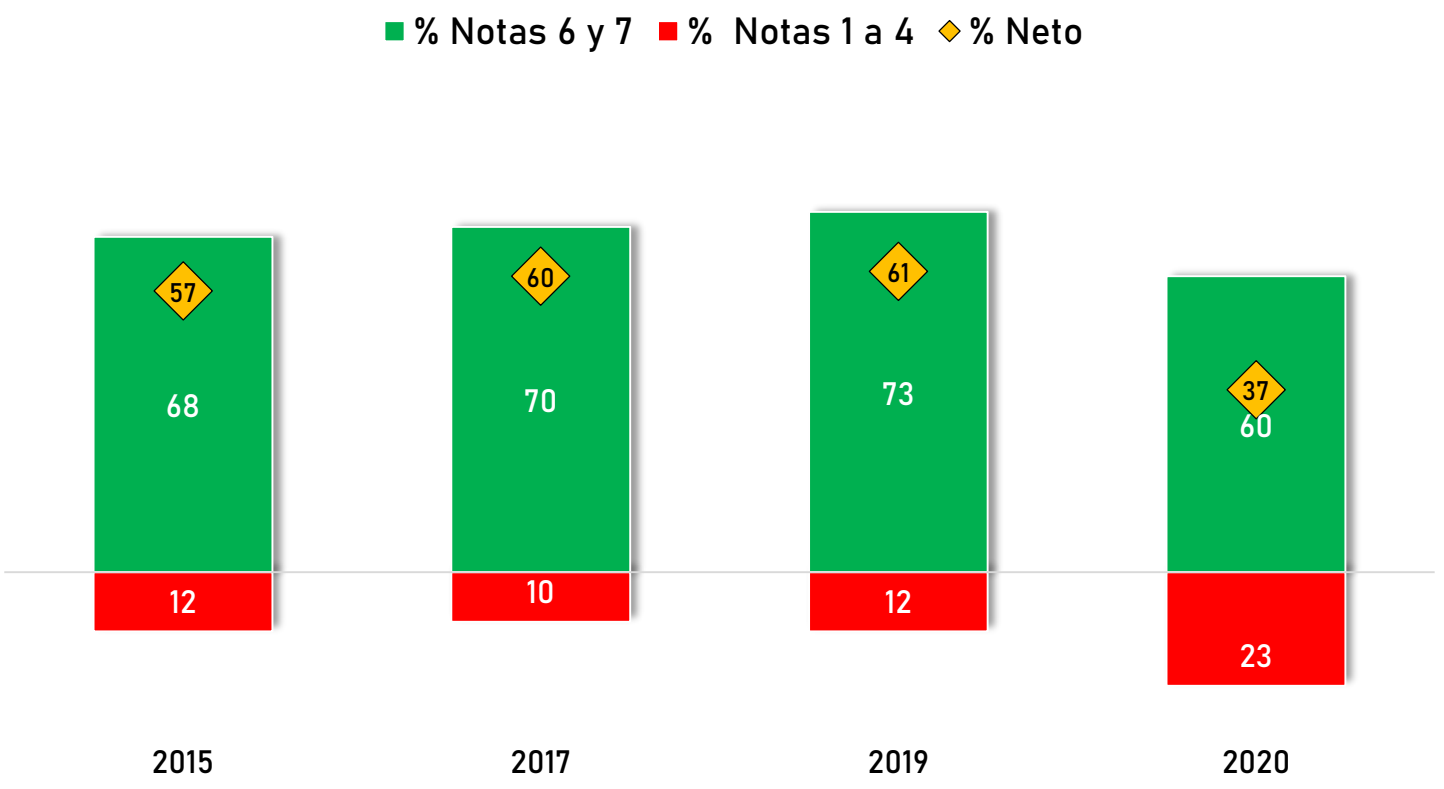
Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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 (%) ChileCompra 2015 – 2017 – 2019 – 2020

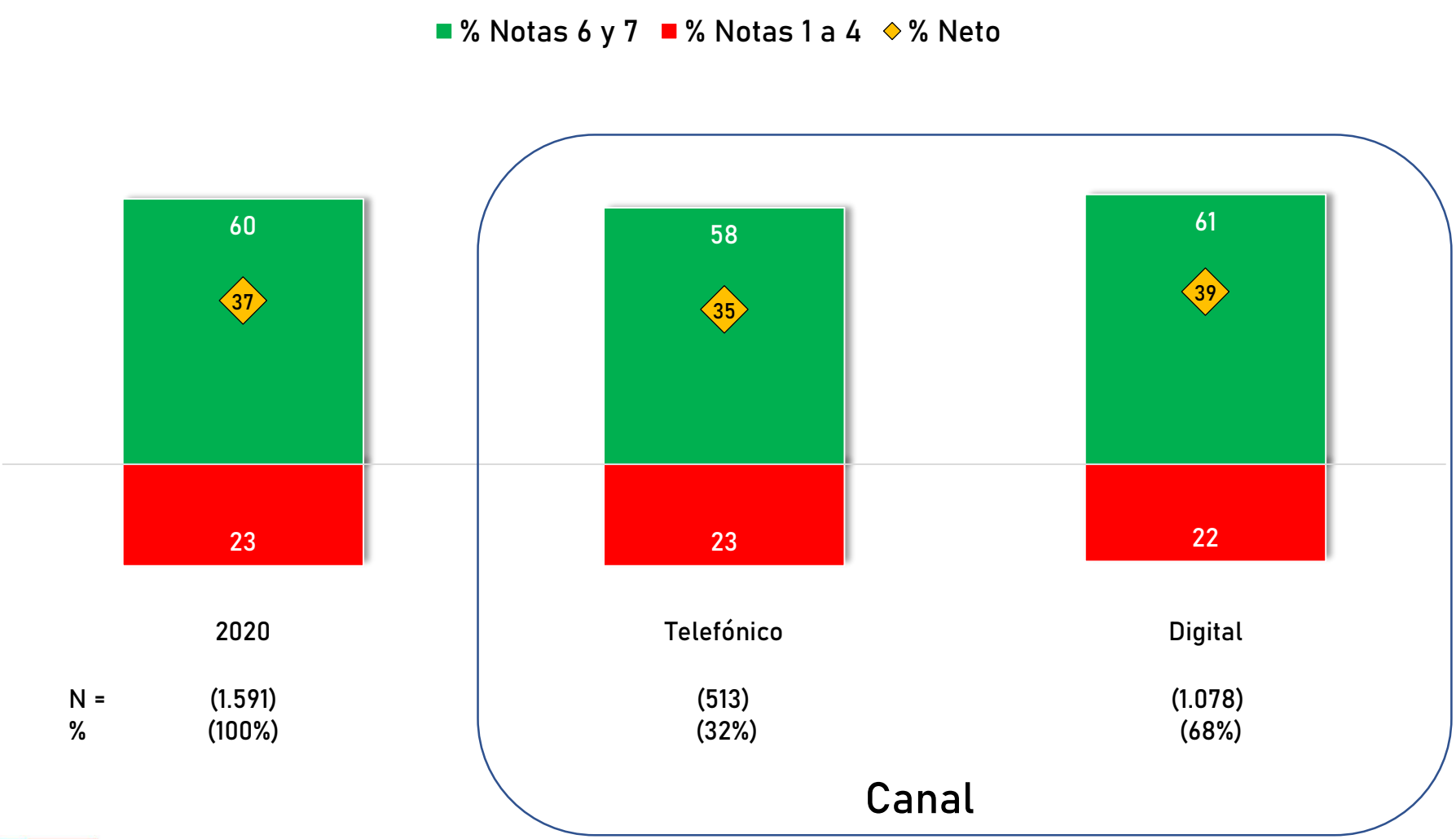
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



N = 1.591

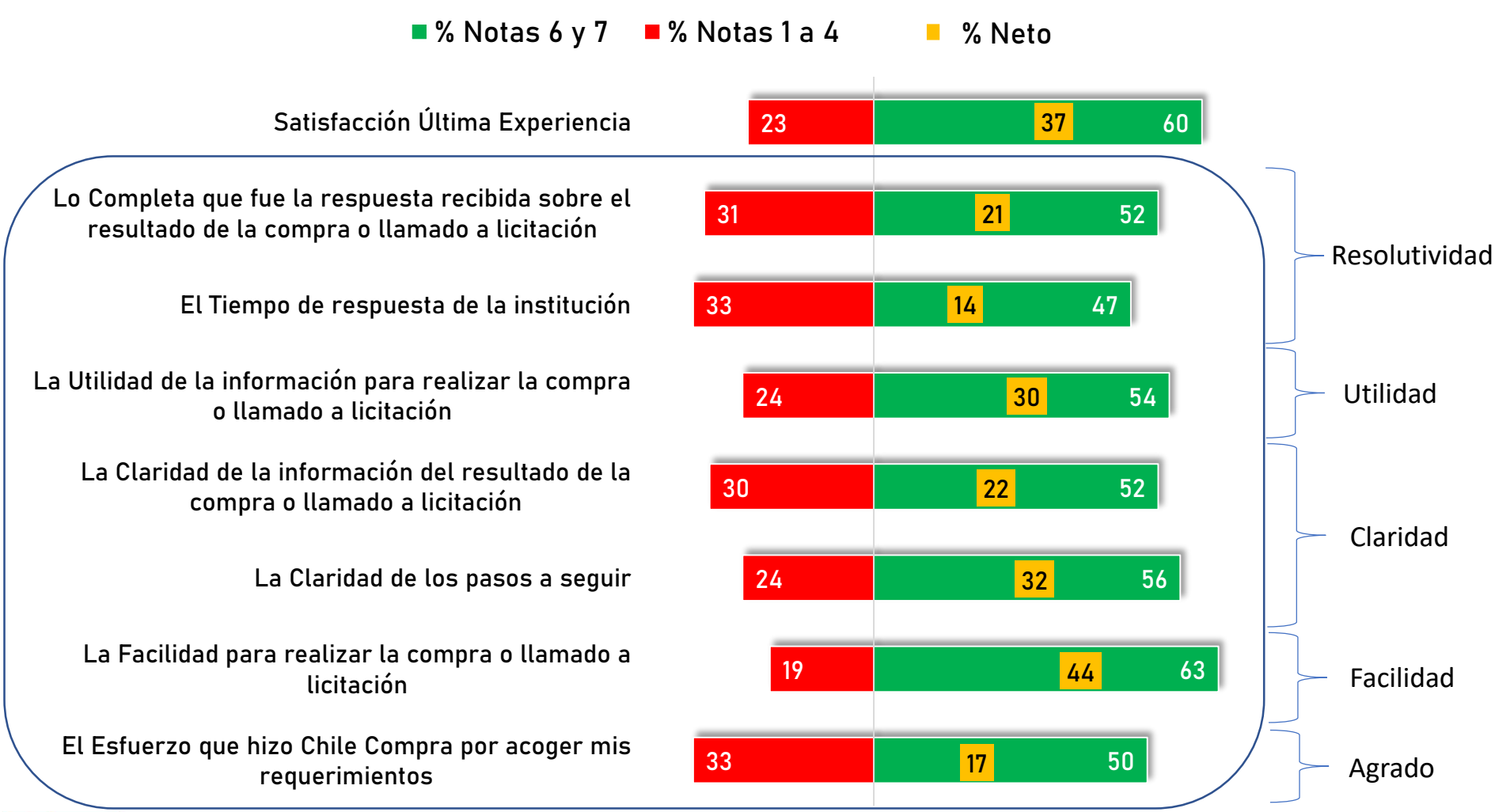
Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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.



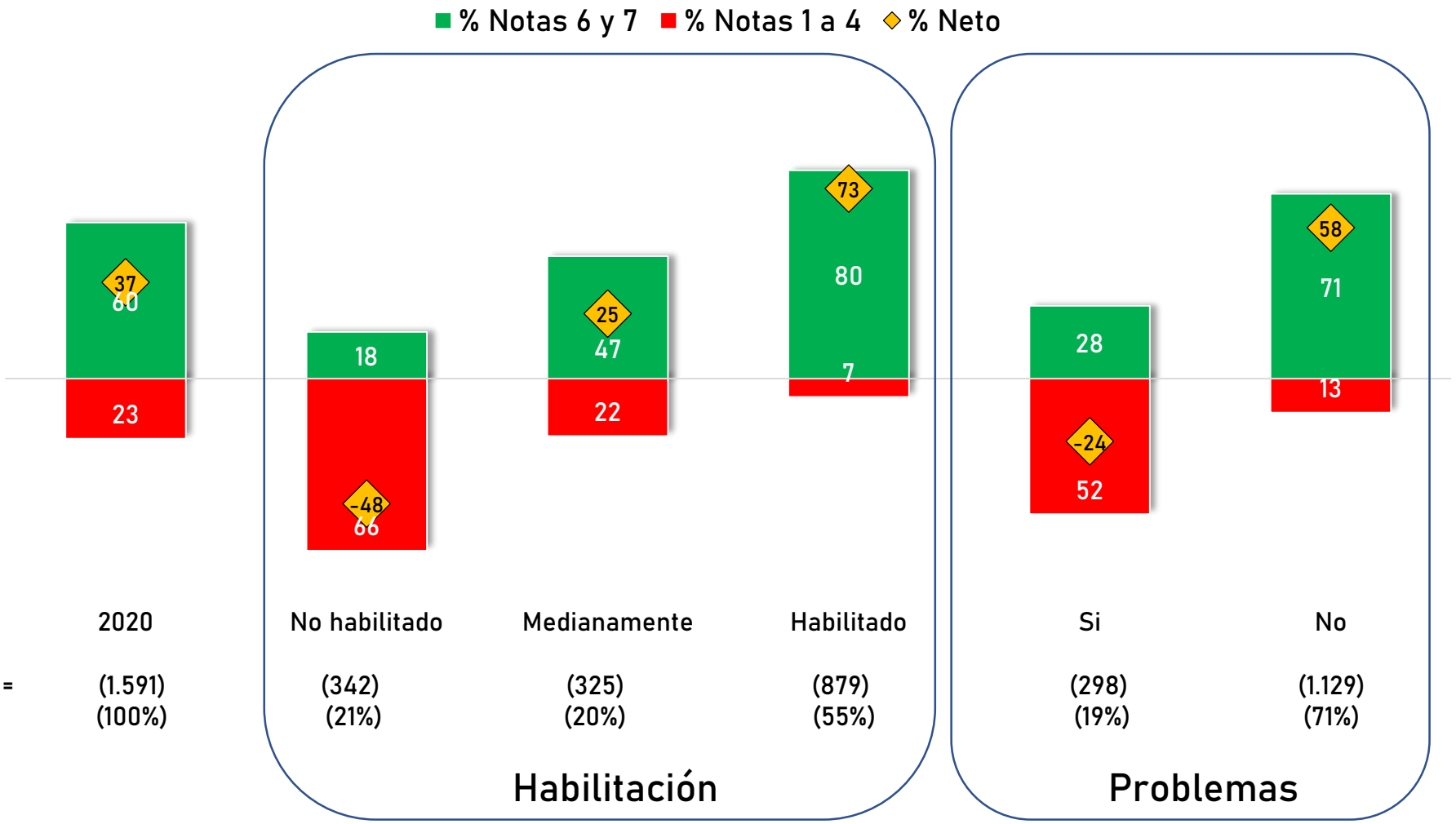
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

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



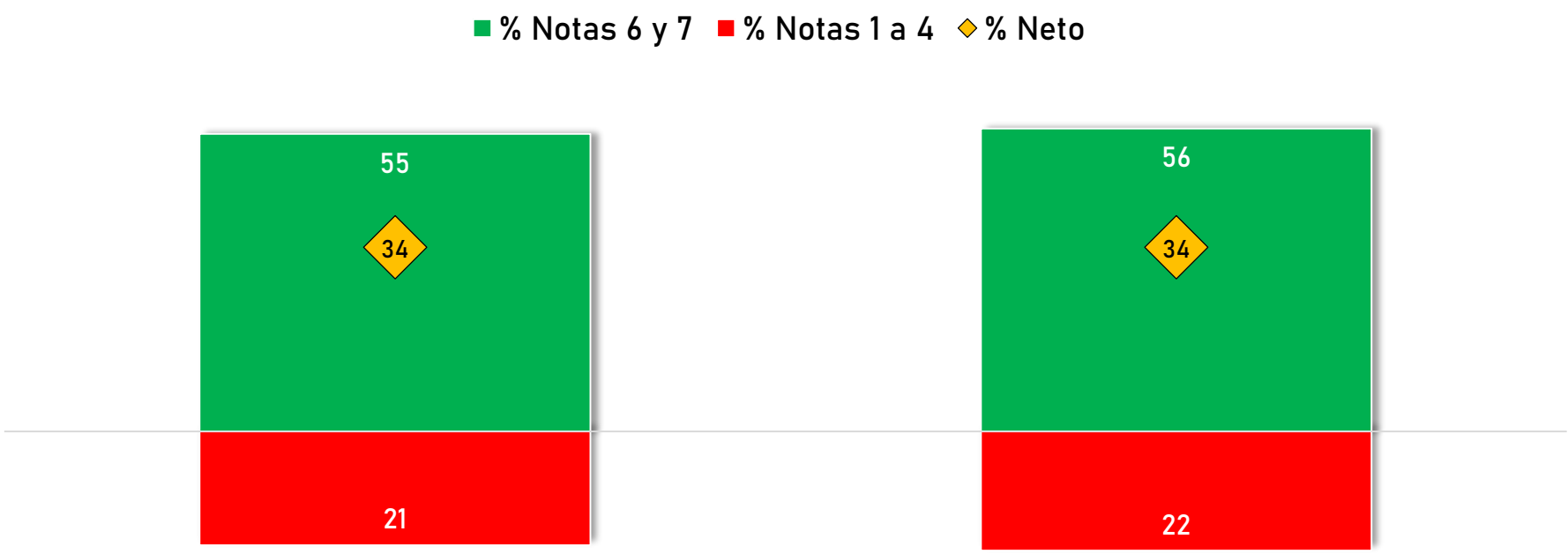
Satisfacción Última Experiencia (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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 (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de ChileCompra en distintos medios 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…?

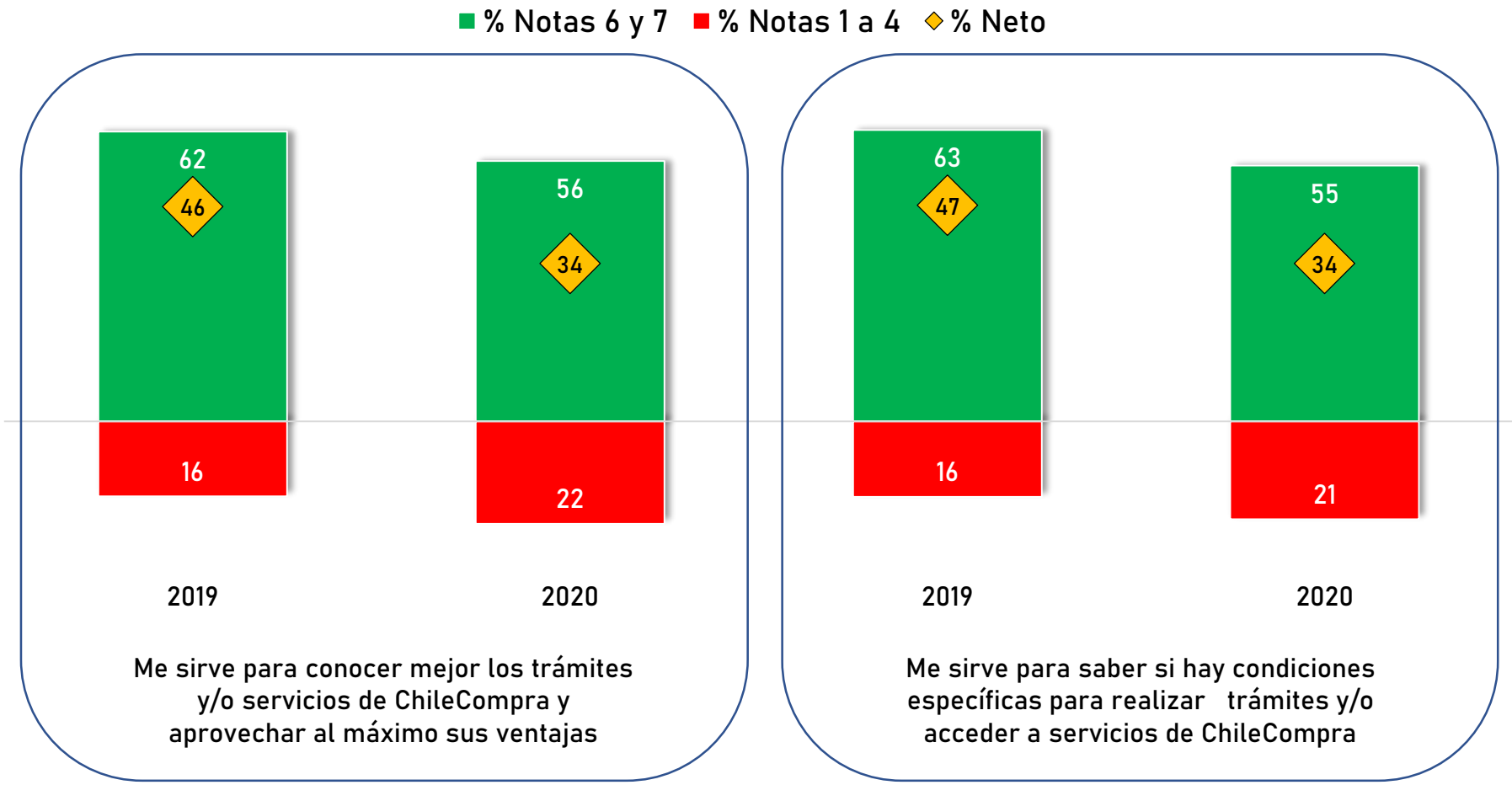


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de ChileCompra y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de ChileCompra

Habilitación (%) 2019 -2020

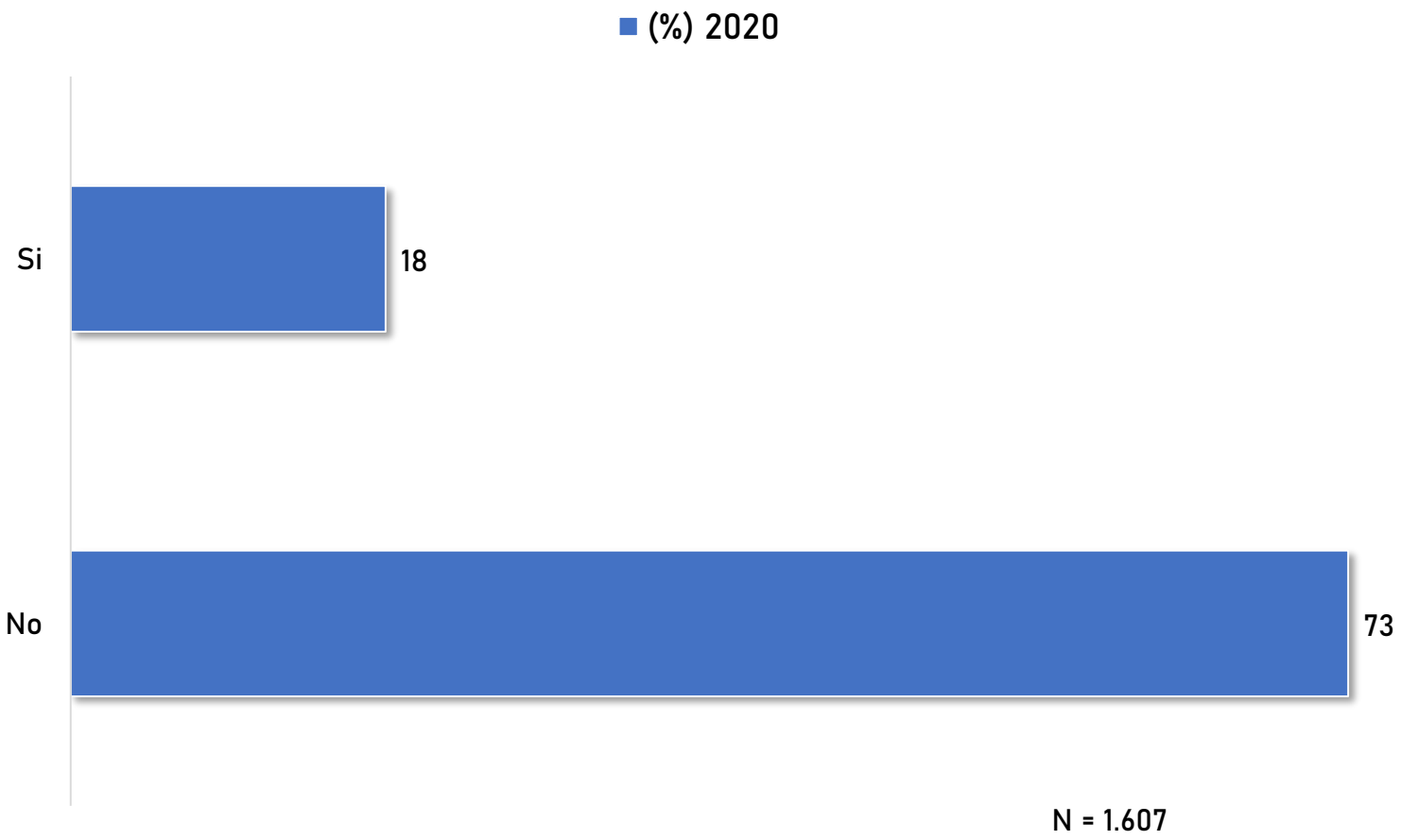
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de ChileCompra en distintos medios y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2019 = 1.431
N 2020 = 1.552

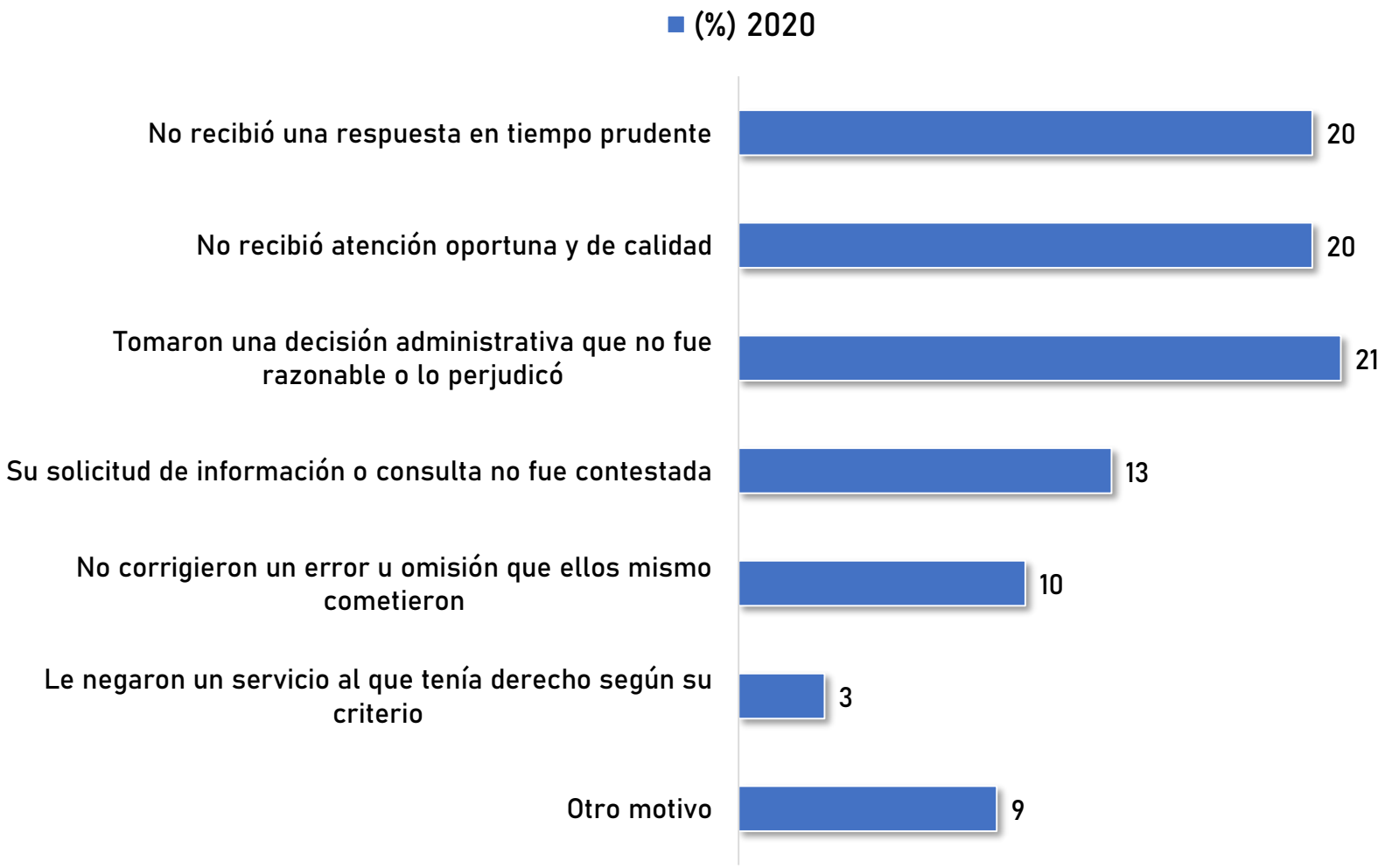
Problemas – Ocurrencia (%) ChileCompra

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con ChileCompra hasta que realizó la compra o hizo el llamado a licitación?



Problemas - Tipo (%) ChileCompra - 2020

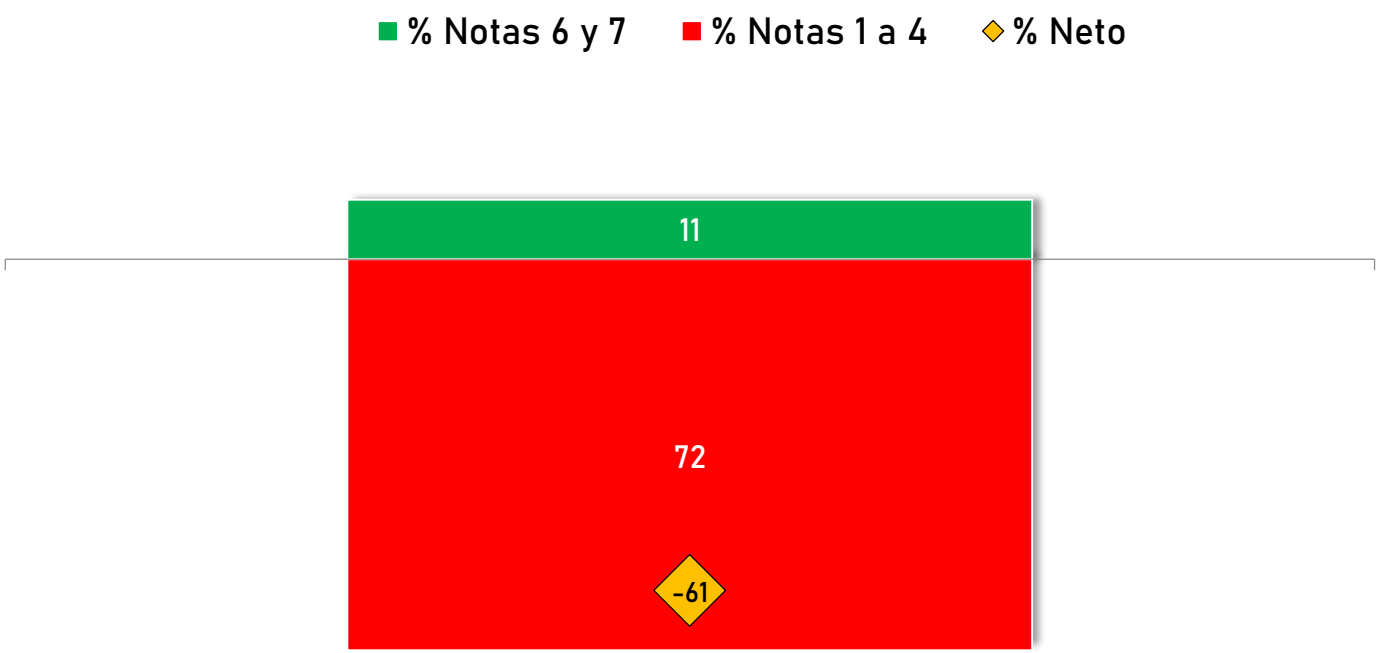
¿Qué problema tuvo?



N = 234

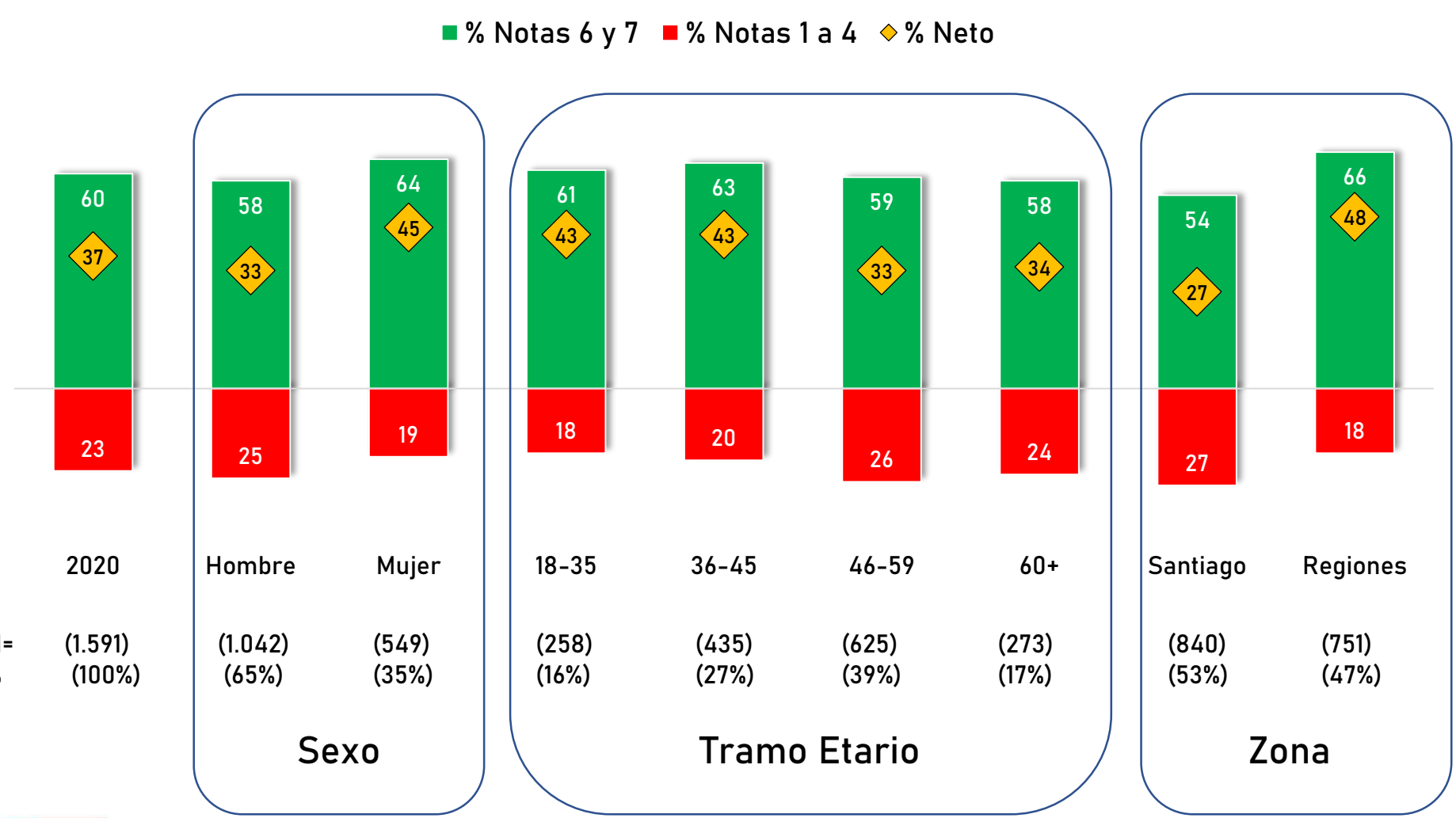
Problemas – Satisfacción con Respuesta (%)

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

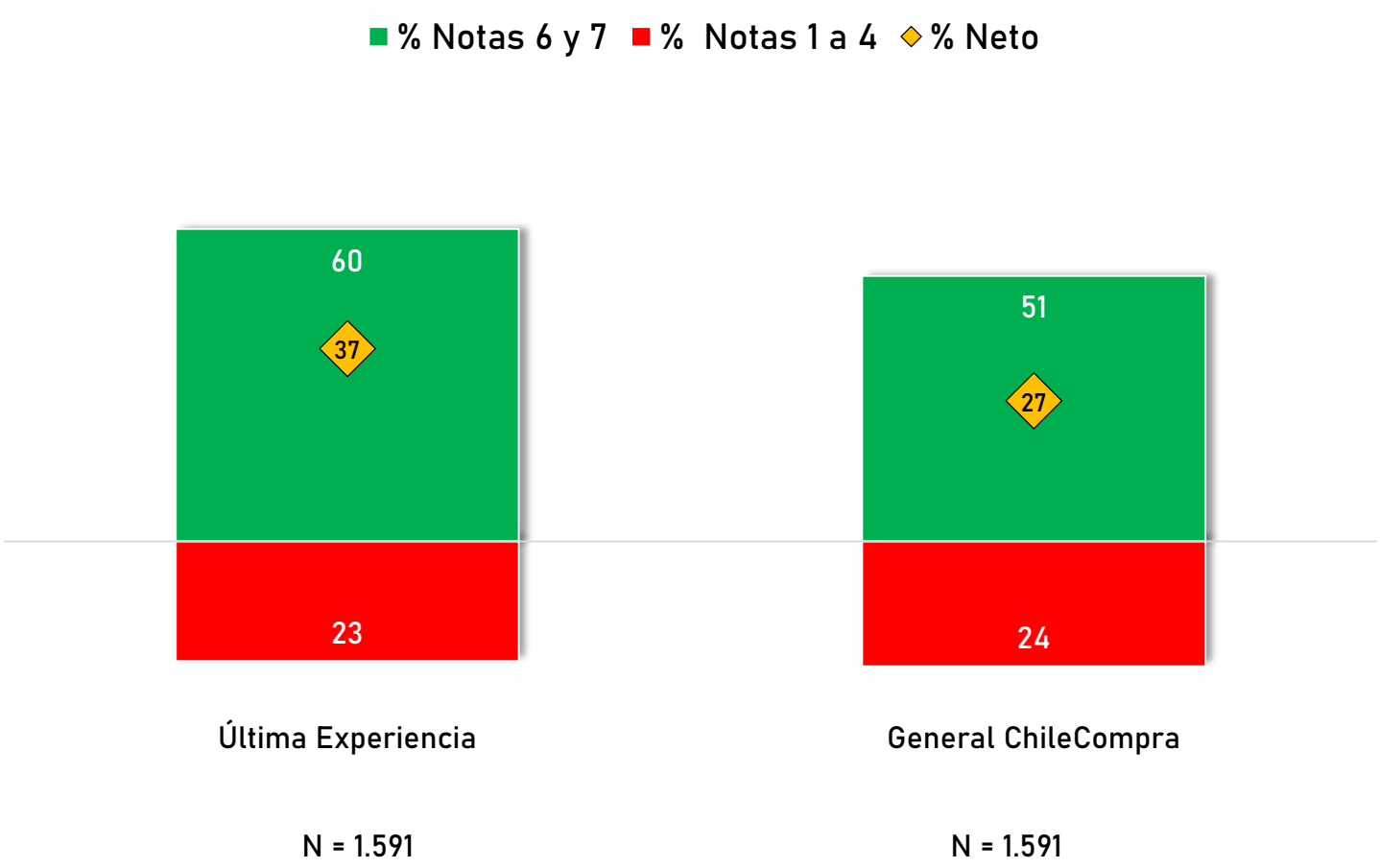


Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y zona

Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de ChileCompra, ¿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.

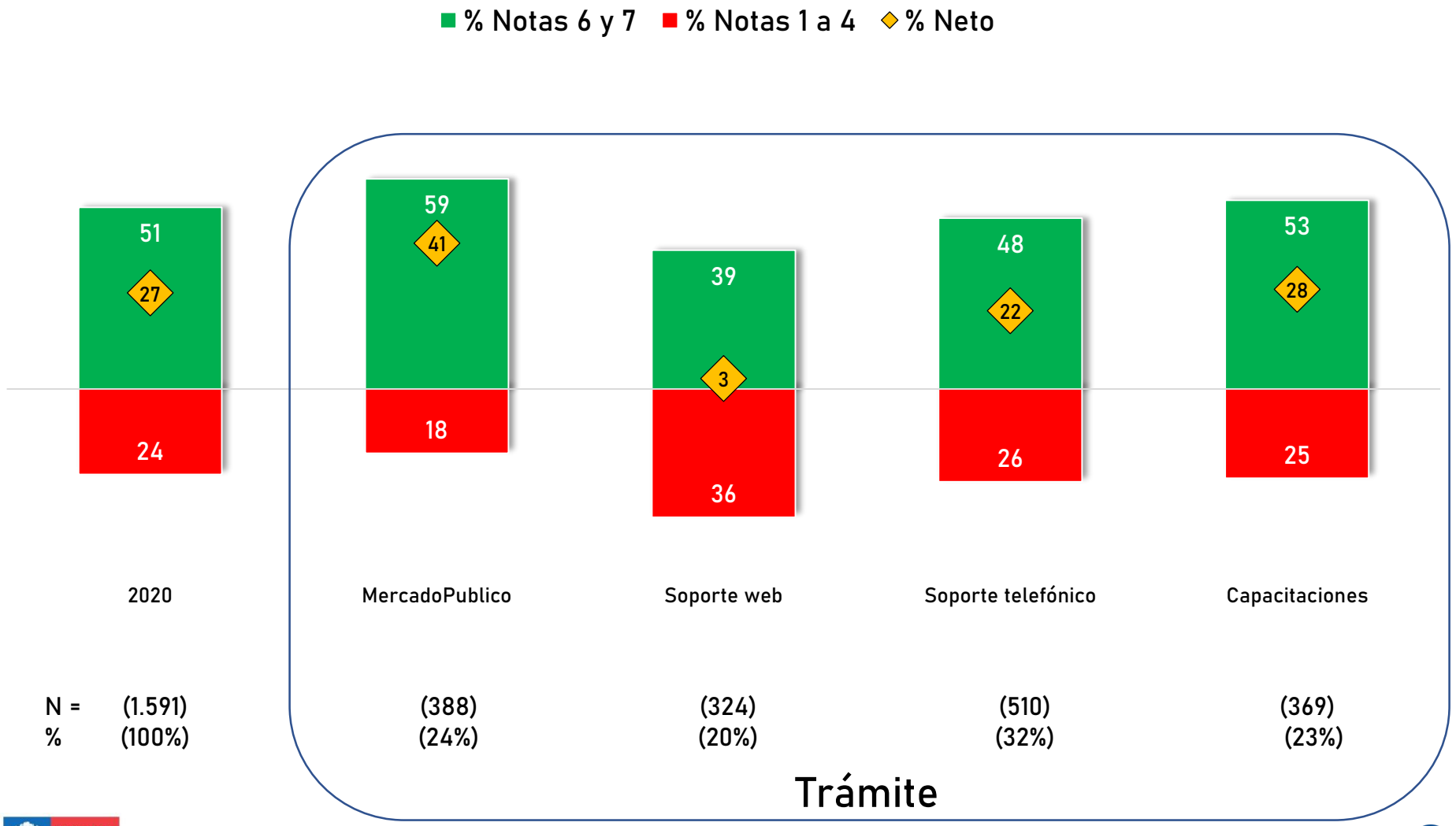


Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General ChileCompra (%)



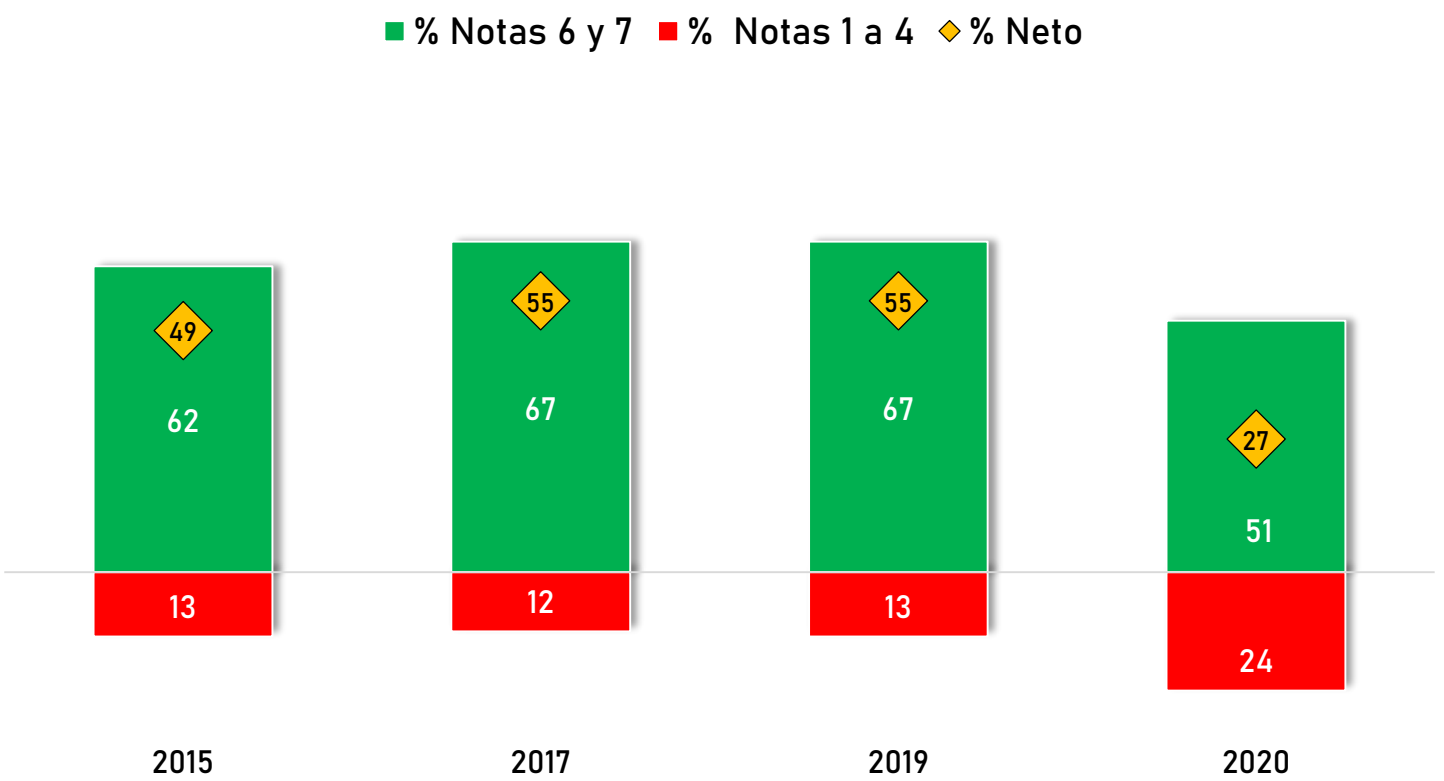
Evaluación General ChileCompra(%) Por trámite

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



Evaluación General Institución (%) ChileCompra 2015 – 2017 – 2019 - 2020

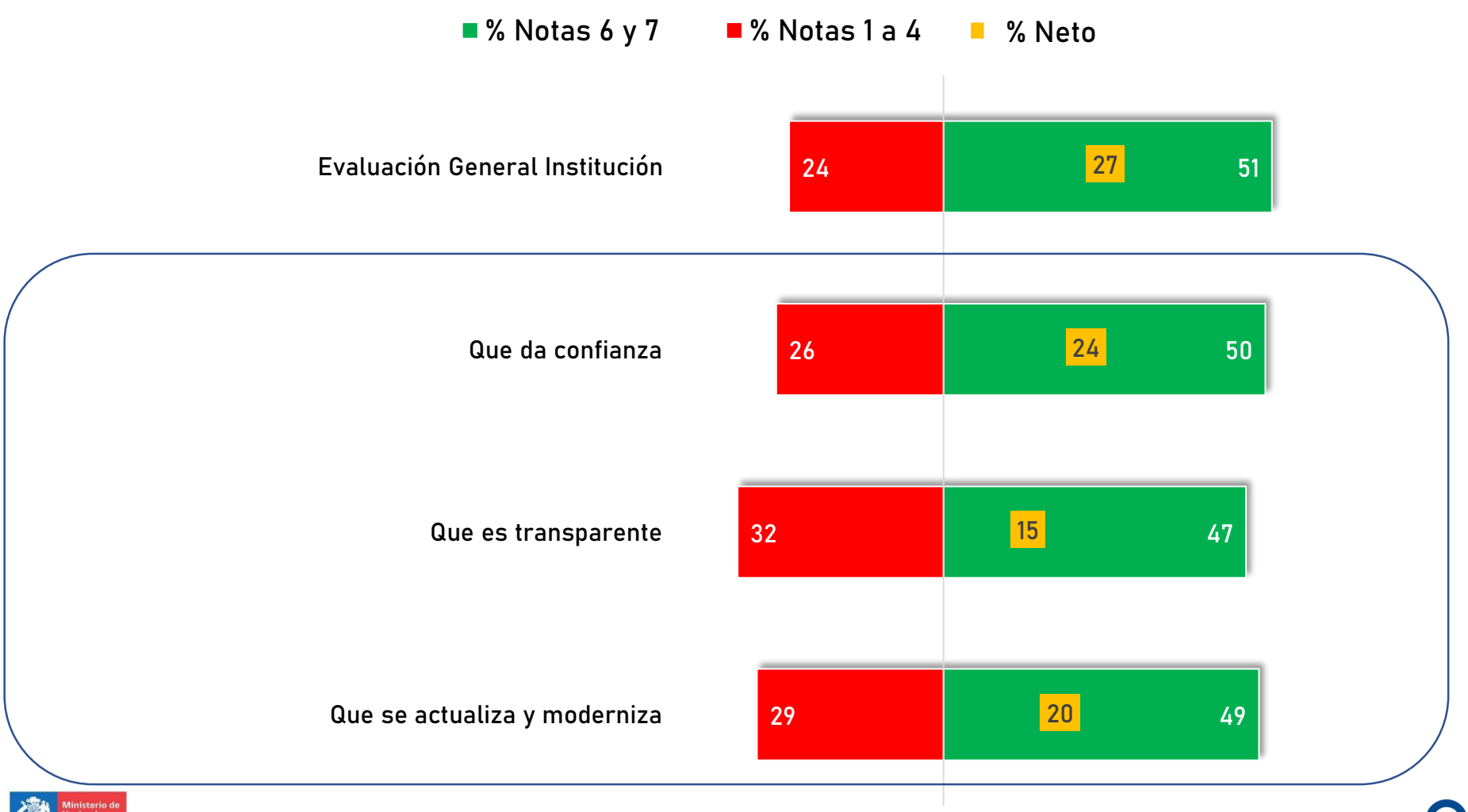
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a ChileCompra, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



N = 1.591

Imagen Institucional (%) 2020

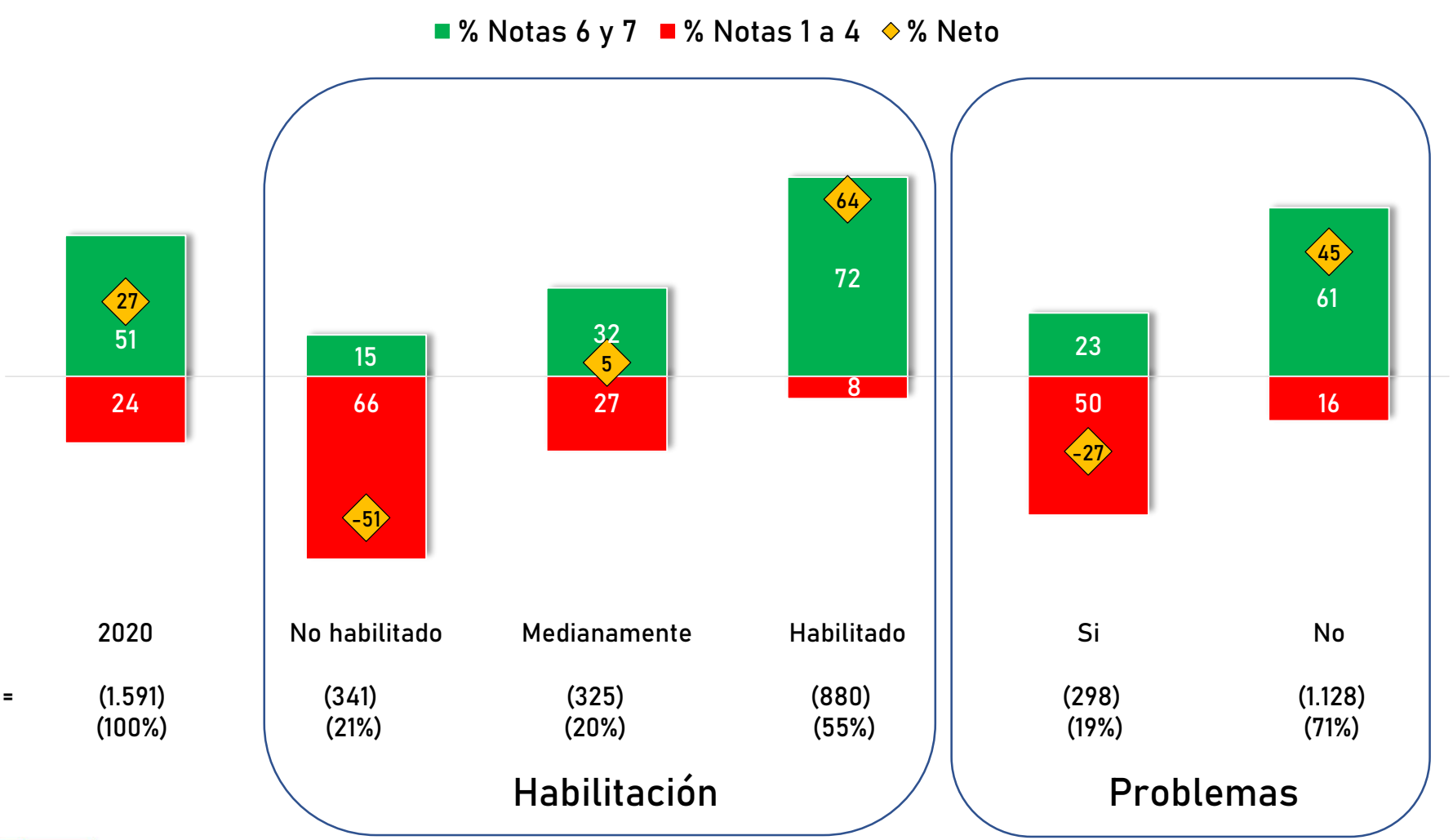
Ahora pensando en ChileCompra, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de acuerdo", ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 1.591

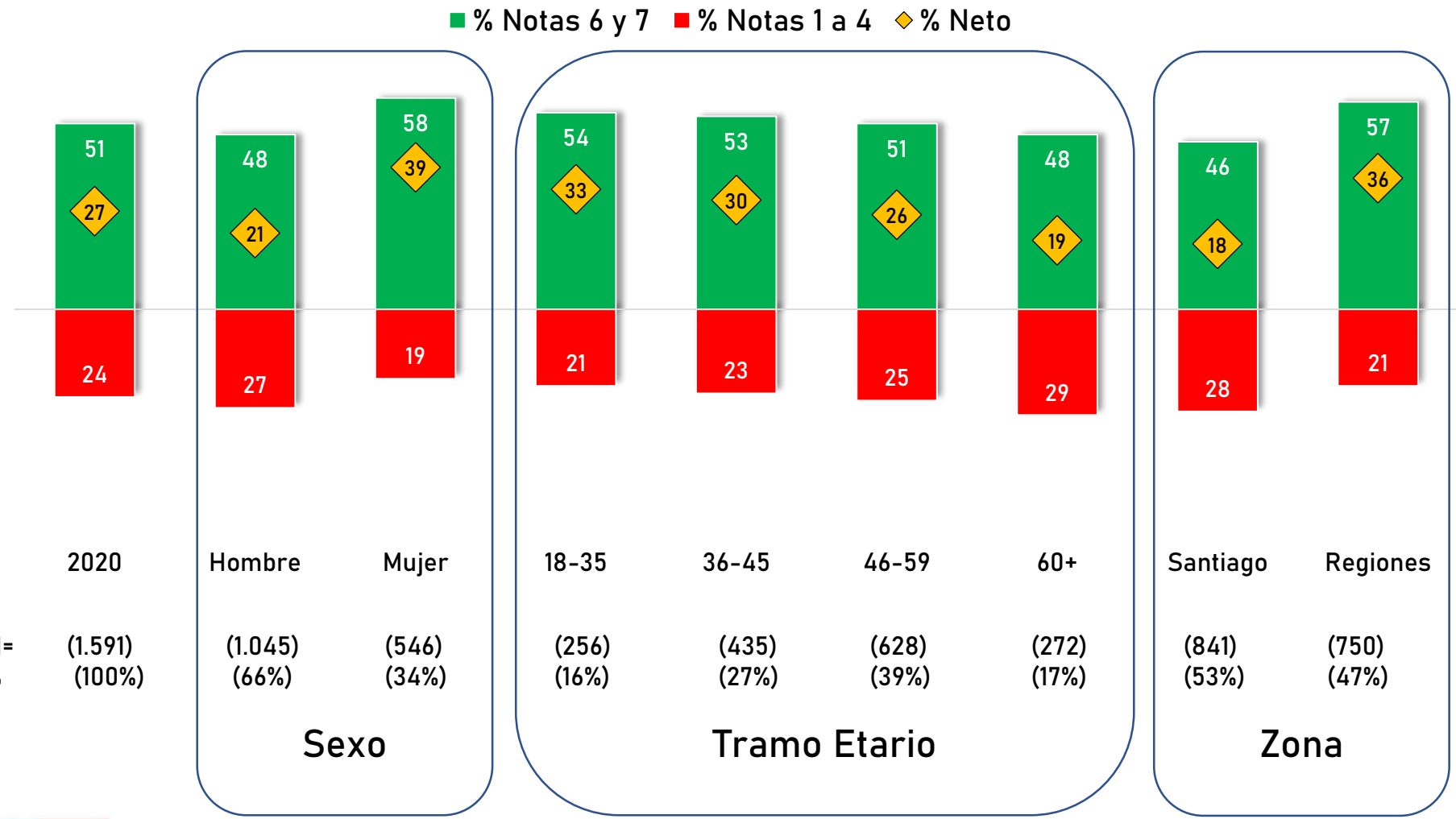
Evaluación General ChileCompra (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

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



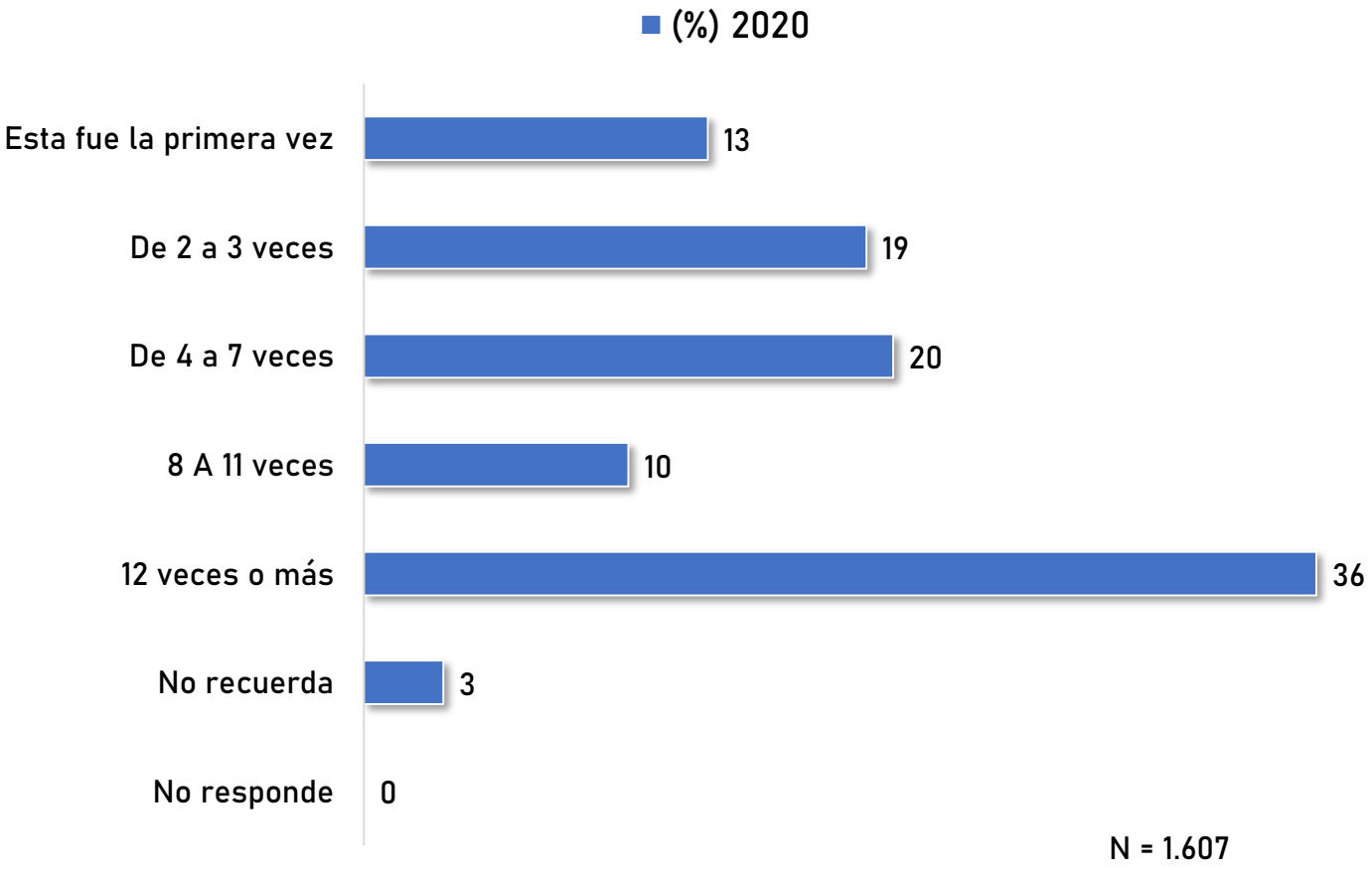
Evaluación General ChileCompra (%) Por sexo, tramo etario y zona

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



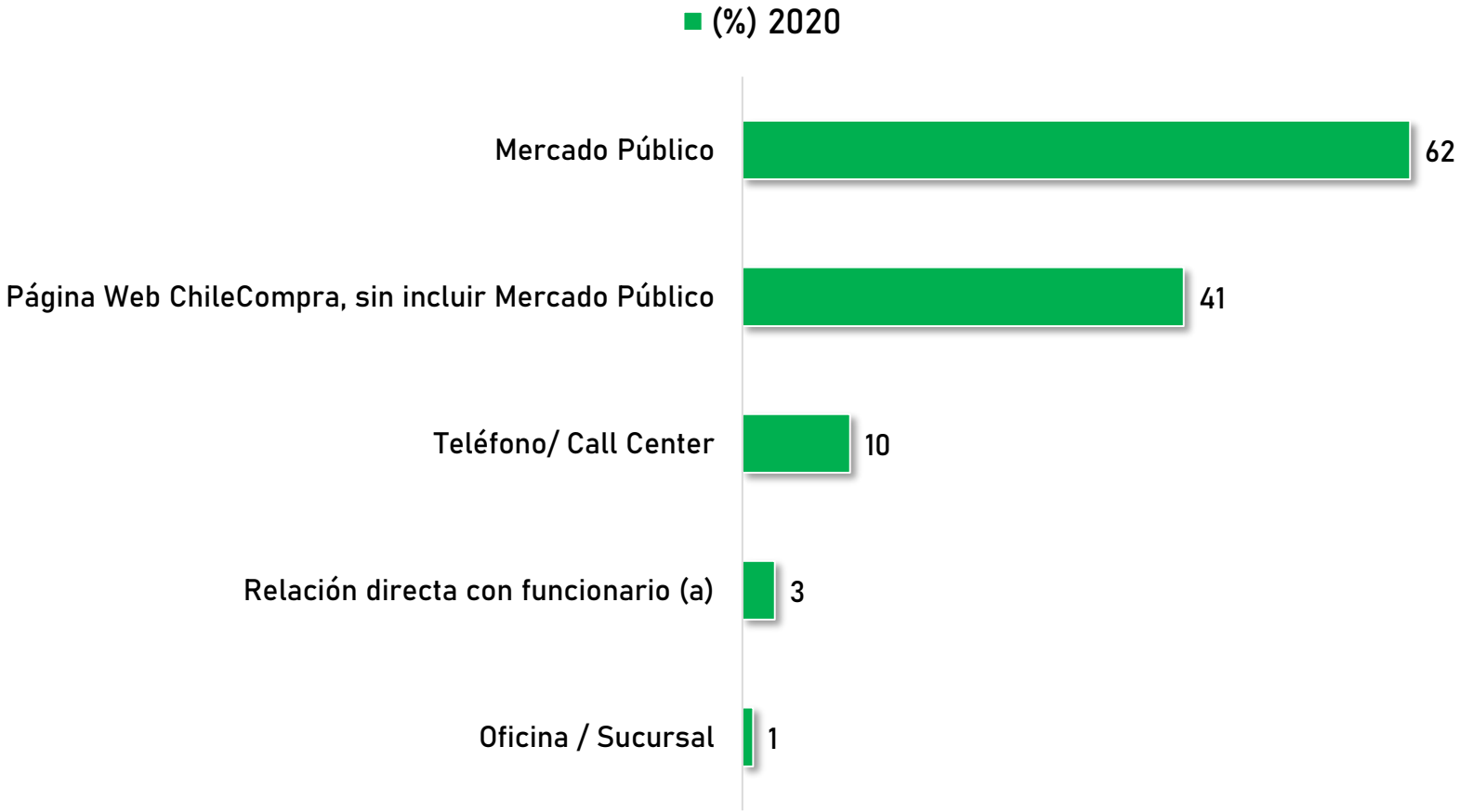
Intensidad del Usuario (%) ChileCompra 2020

En el último año ¿cuántas veces, incluyendo ésta, participo en la realización de una compra o un llamado a licitación en ChileCompra?



Contacto con ChileCompra– Medios de Contacto (%) 2020

Pensando en los últimos 3 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con ChileCompra?

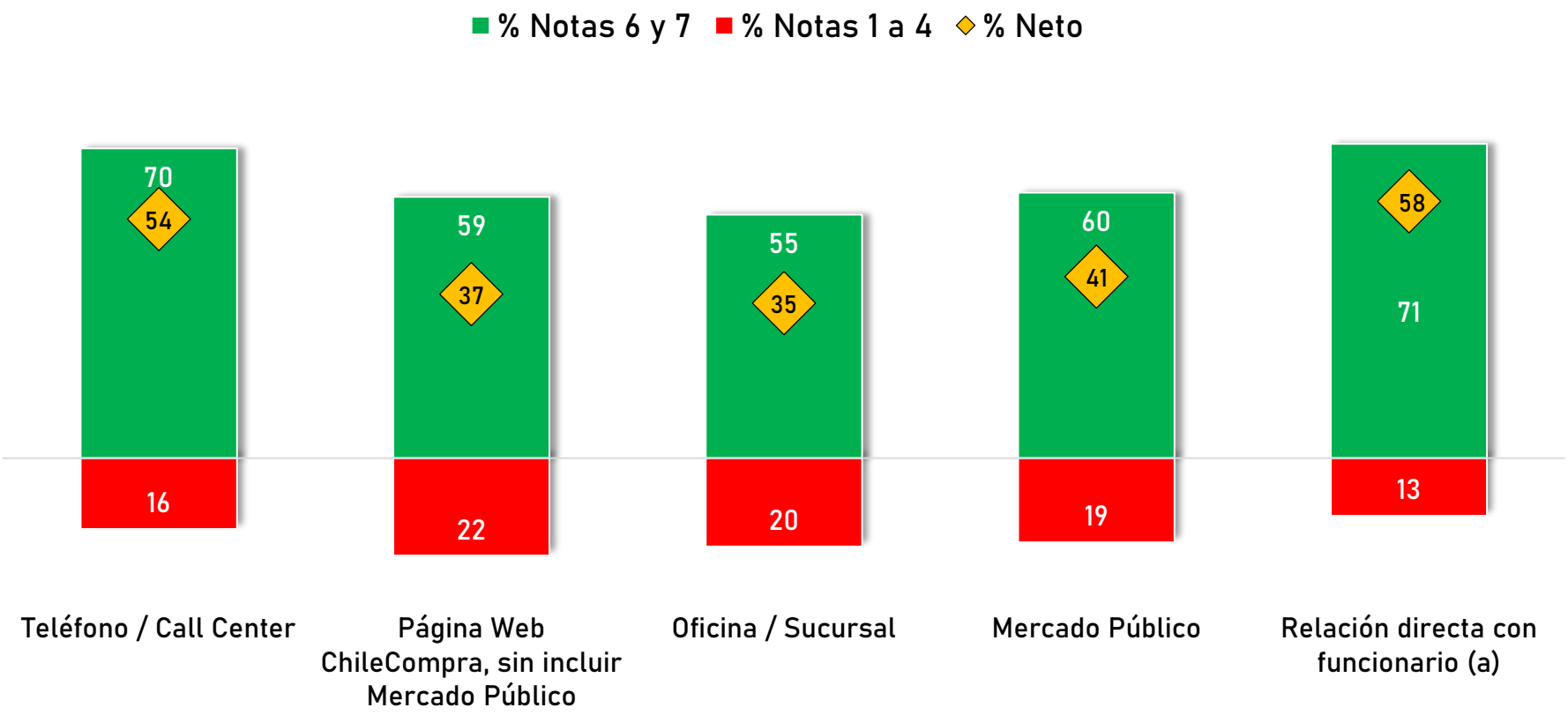


N = 1.607

Nota: Respuesta múltiple

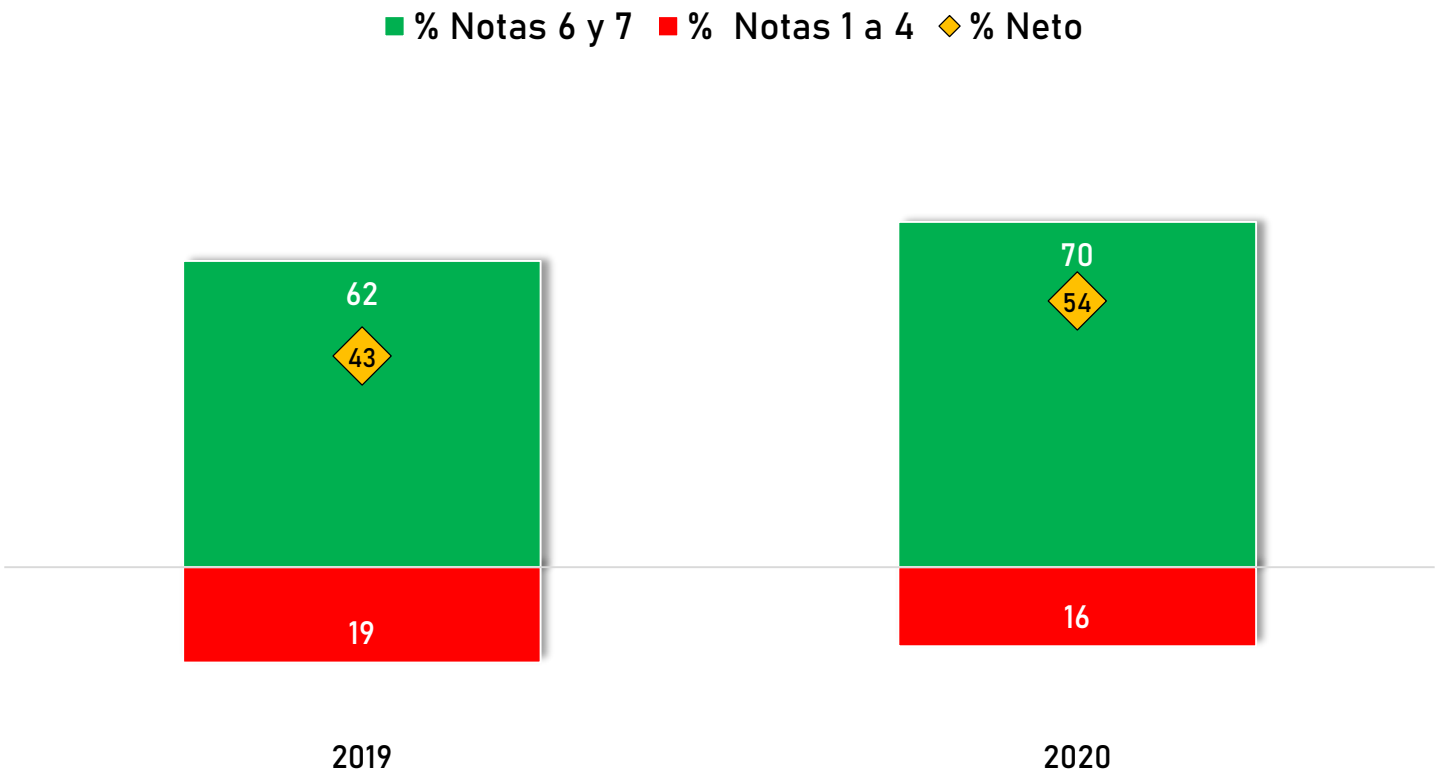
Satisfacción con canales

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



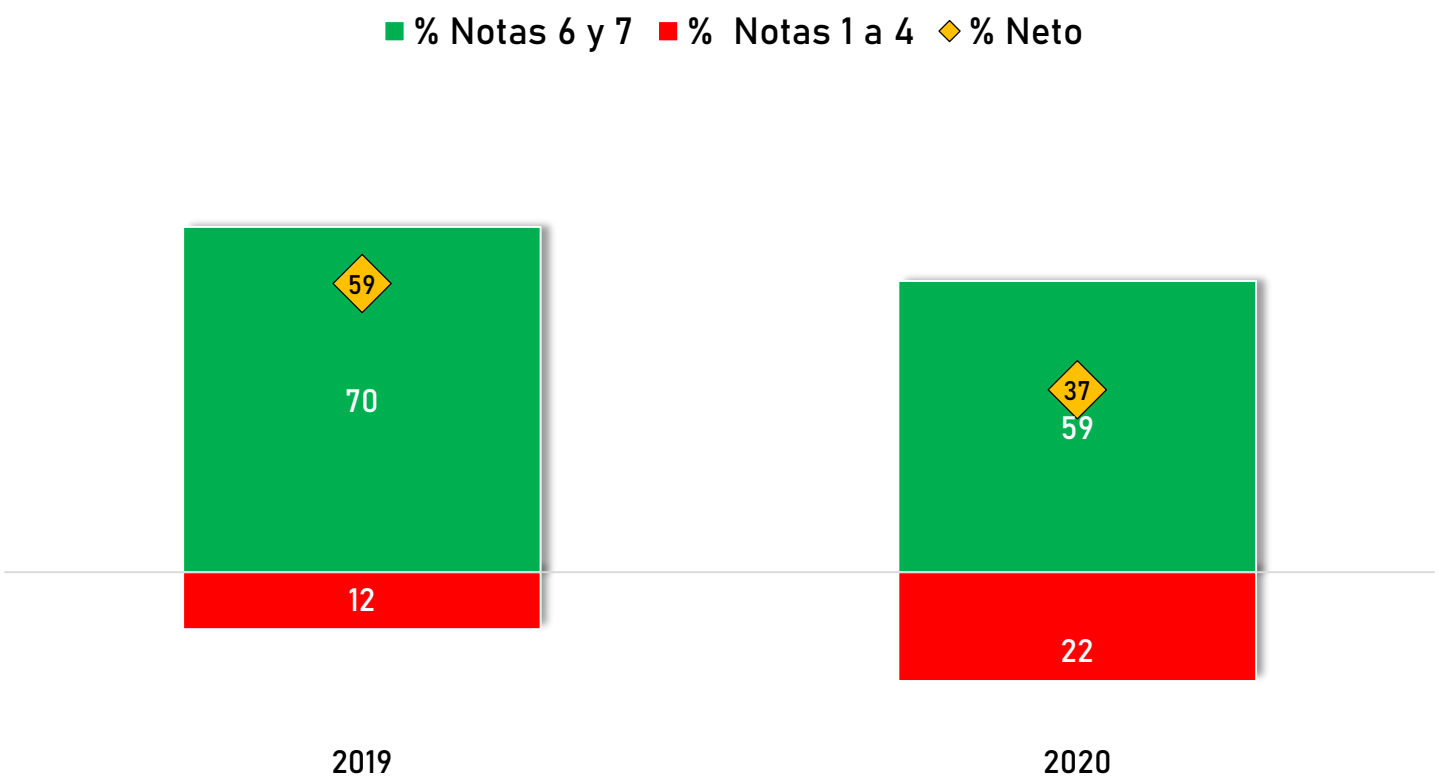
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



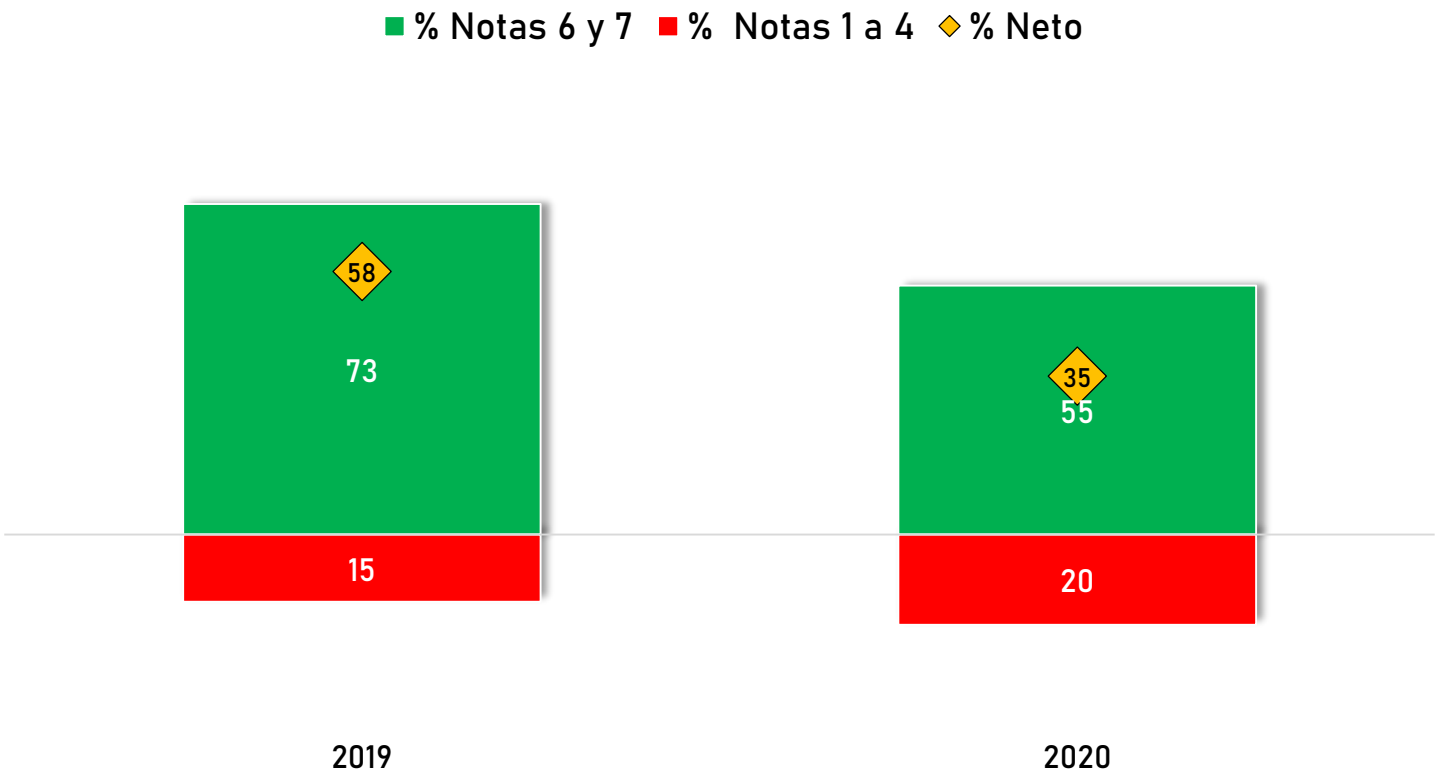
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB CHILECOMPRA, SIN INCLUIR MERCADO PÚBLICO ¿qué nota le pondría?



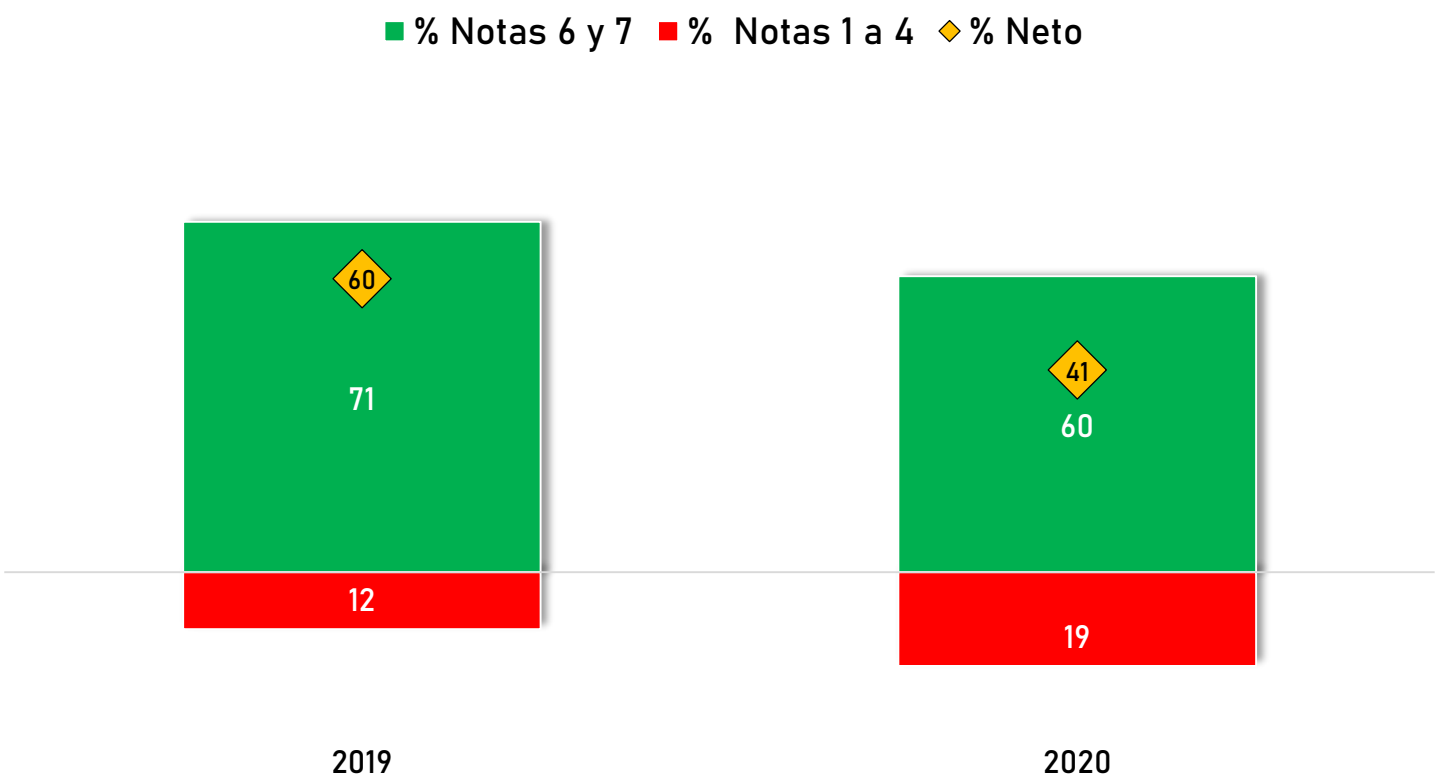
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



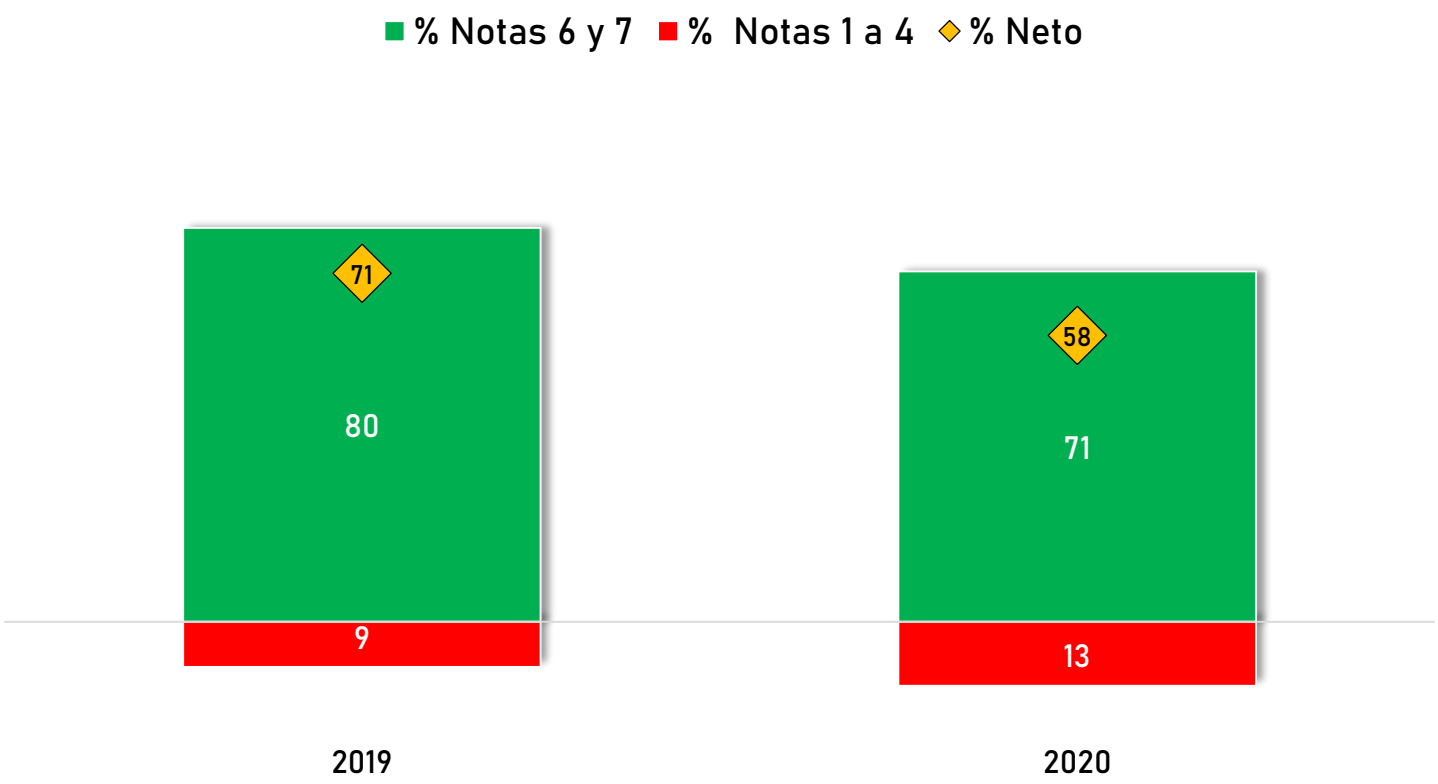
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



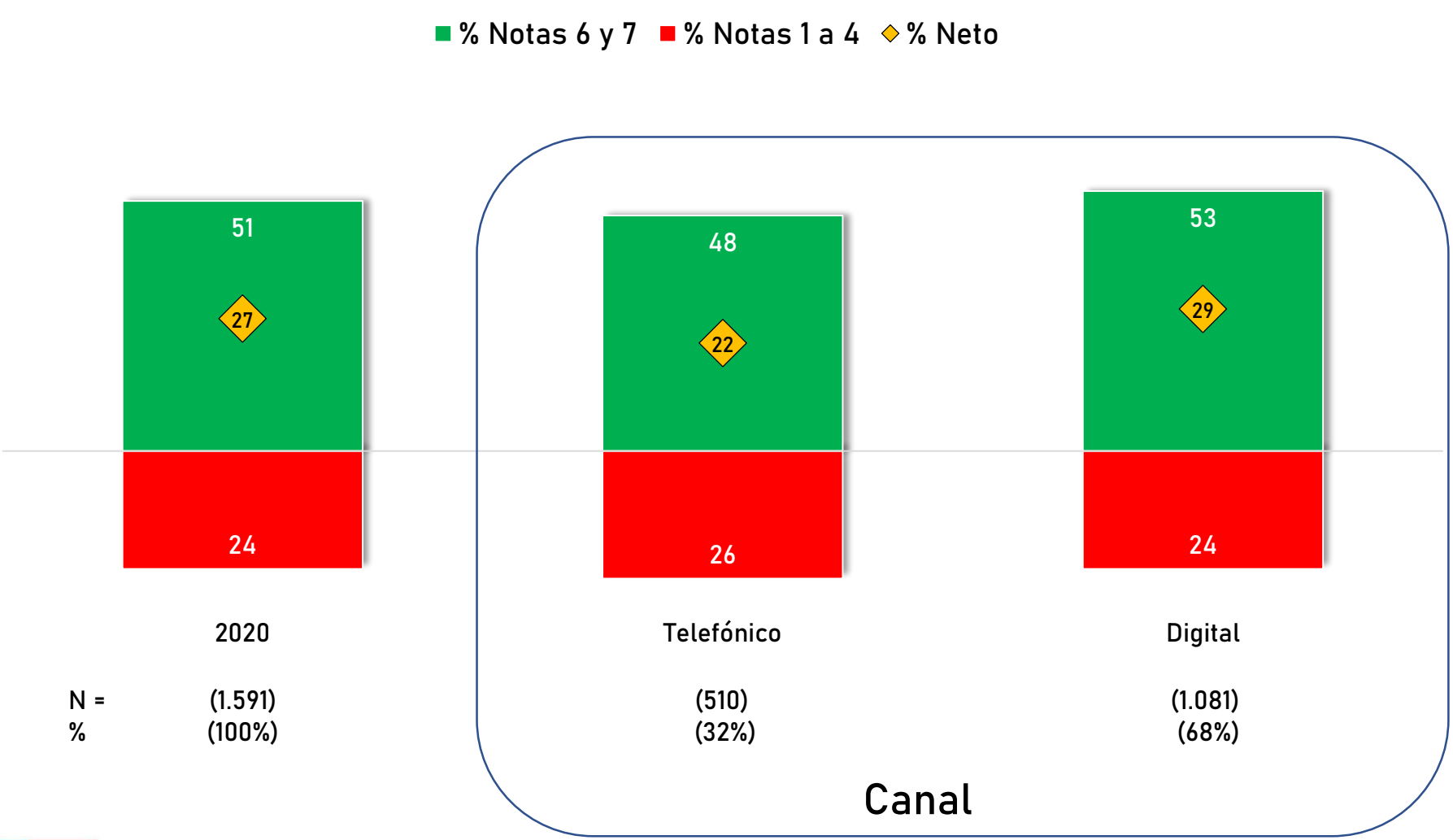
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en RELACIÓN DIRECTA CON FUNCIONARIO (A) ¿qué nota le pondría?



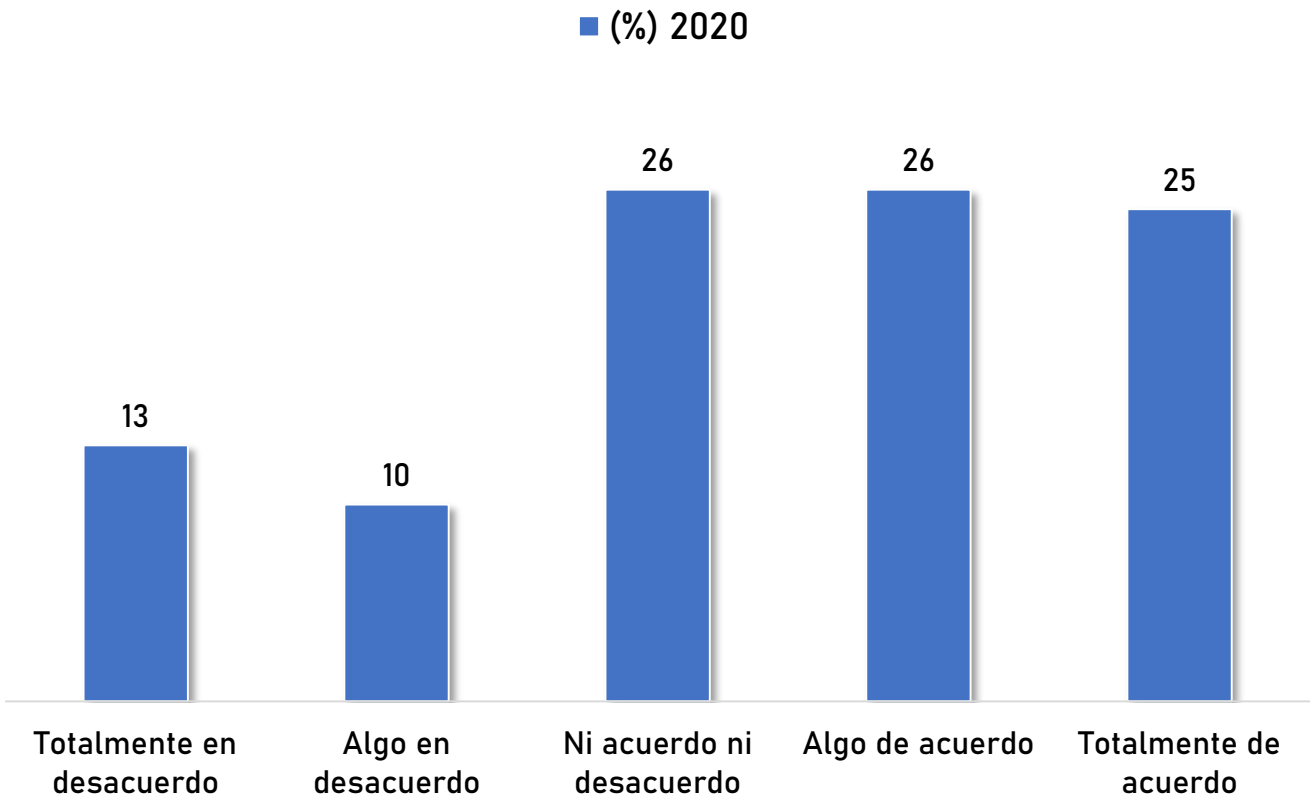
Evaluación General ChileCompra (%) Por Canal

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



Experiencia de Servicio y Confianza (%) Chile Compra 2020

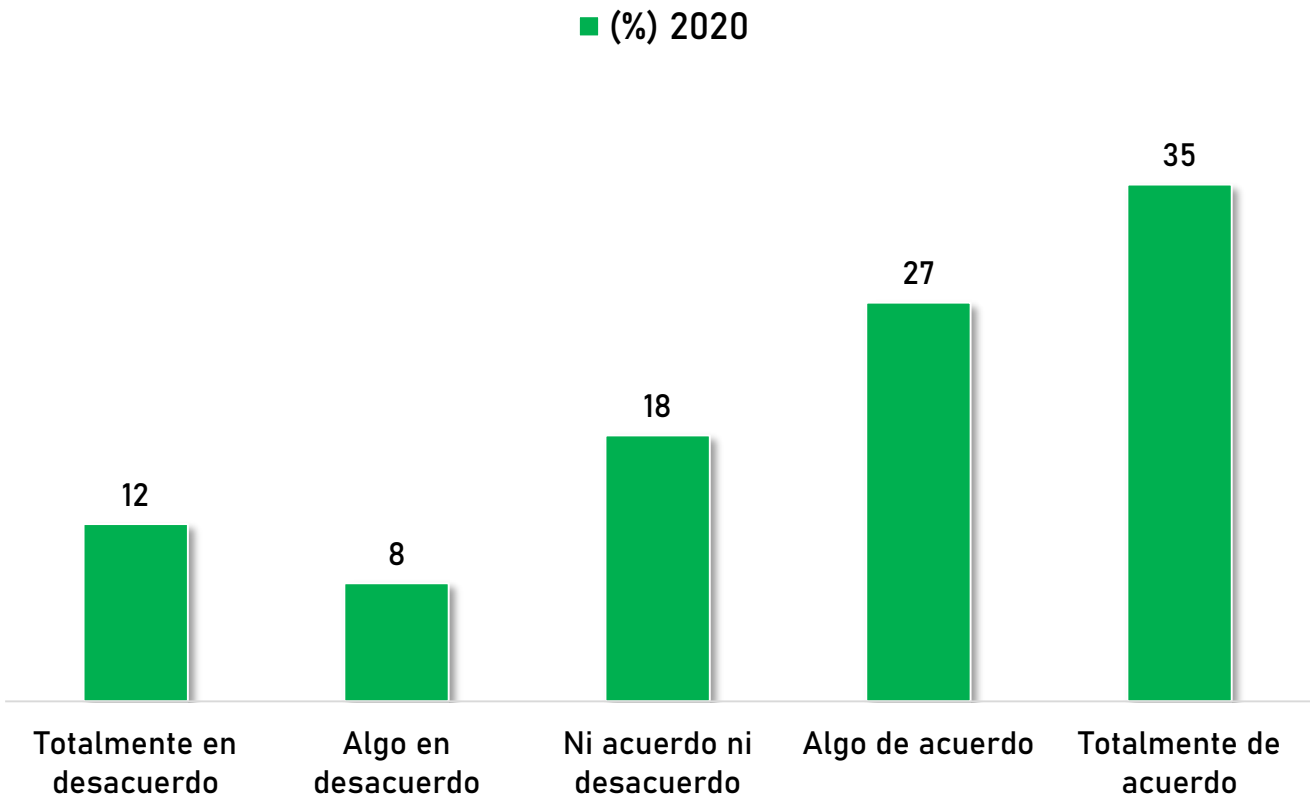
Esta experiencia de servicio con Chile Compra aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.607

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) Chile Compra 2020

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con Chile Compra:



N = 1.607

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 1

Instituto Nacional de Estadística
Servicio Nacional de Pesca
Subsecretaría de Economía
Dirección de Compras y Contratación Pública
Servicio de Tesorerías
Servicio Nacional de Aduanas
Servicio de Impuestos Internos
Dirección del Trabajo
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo