“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Dirección General del Crédito Prendario 2020

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Cadem S.A

Jefe de Proyecto:
Raúl Olivos

Equipo Consultor:
Martín Schuster
Felipe Díaz
Claudia Orrego
Paulina Urmeneta
Andrés Costas
José Miguel Cabezas
Karen Thal
Andrés Valderrama

Contraparte Institucional: Carlos Vaccaro y Nicolás Halabí

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 Dirección General del Crédito Prendario (DICREP)
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 Usuario).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico y/o correo electrónico.
Muestra	:	3.339 casos para Dirección General del Crédito Prendario (DICREP)
Error	:	+/- 1,7% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Trámite y Usuario).
Fecha de Terreno	:	12 de noviembre al 15 de diciembre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Usuario y Trámite

Trámite	Muestra Usuario Sucursales Grandes		Muestra Usuario Sucursales Pequeñas		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	
Créditos	728	3,6	1.120	2,9	1.898	2,2	81.841
Términos	559	4,1	882	3,3	1.441	2,6	94.875
Total	1.337	2,7	2.002	2,2	3.339	1,7	176.716

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

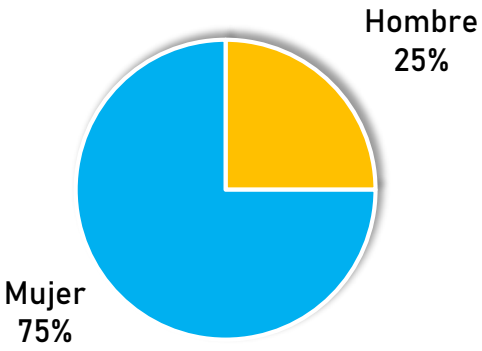
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	214	6,7%
Se negaron y cortaron	4	0,1%
Se negó un familiar del entrevistado	2	0,1%
Se negó el entrevistado	99	3,1%
Cortaron	432	13,6%
Entrevistado no está disponible	7	0,2%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	1	0,0%
Problema con lenguaje del entrevistado	1	0,0%
Otra razón. Especifique	481	15,1%
Siempre ocupado	47	1,5%
No hay respuesta	958	30,1%
Máquina contestadora	5	0,2%
Buzón de voz	161	5,1%
Número no funcionando	4	0,1%
Número desconectado	2	0,1%
Temporalmente fuera de servicio	2	0,1%
Entrevista completa	768	24,1%
Total	3.188	100,0%

CAWI

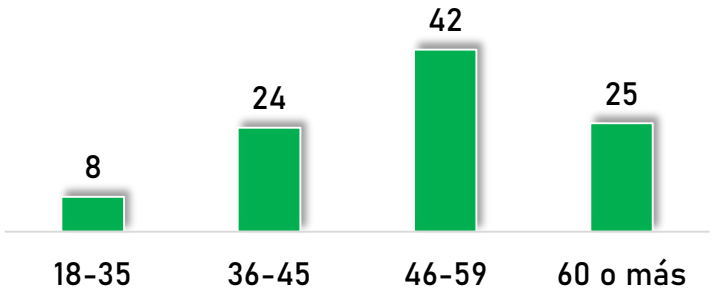
Situación	Envíos	%
Correos clickeados	1.614	8,6%
Unsuscribes global	105	0,6%
Correos que rebotaron	364	1,9%
Correos reportados como spam	3	0,0%
Correos enviados	7.044	37,7%
Correos eliminados	1.914	10,1%
Correos abiertos	5.261	27,9%
Entrevista completa	2.571	13,6%
Total	18.876	100,0%

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

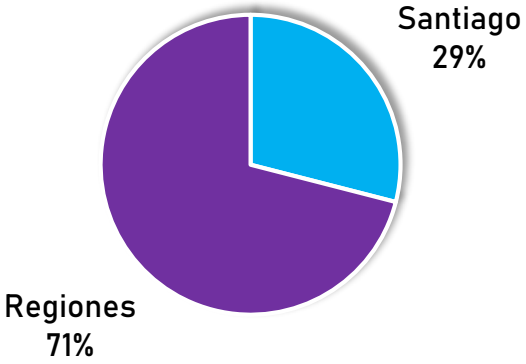
Sexo



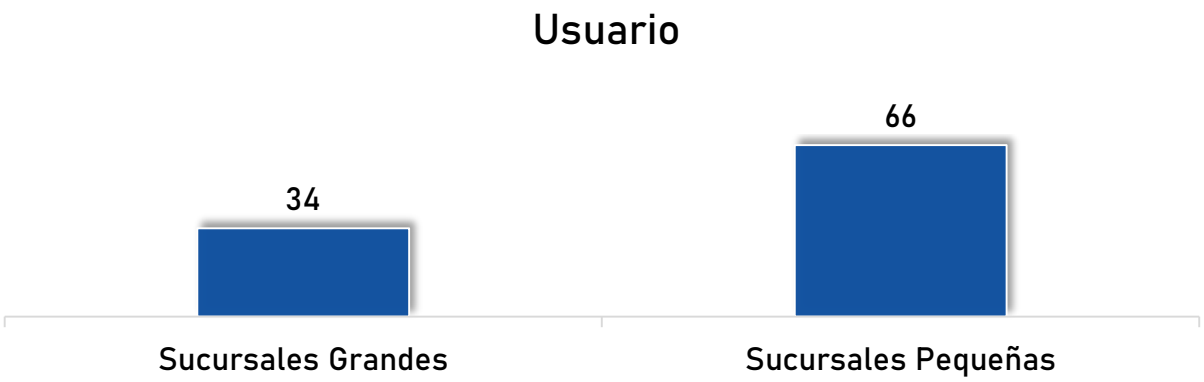
Edad en Tramos



Zona de residencia



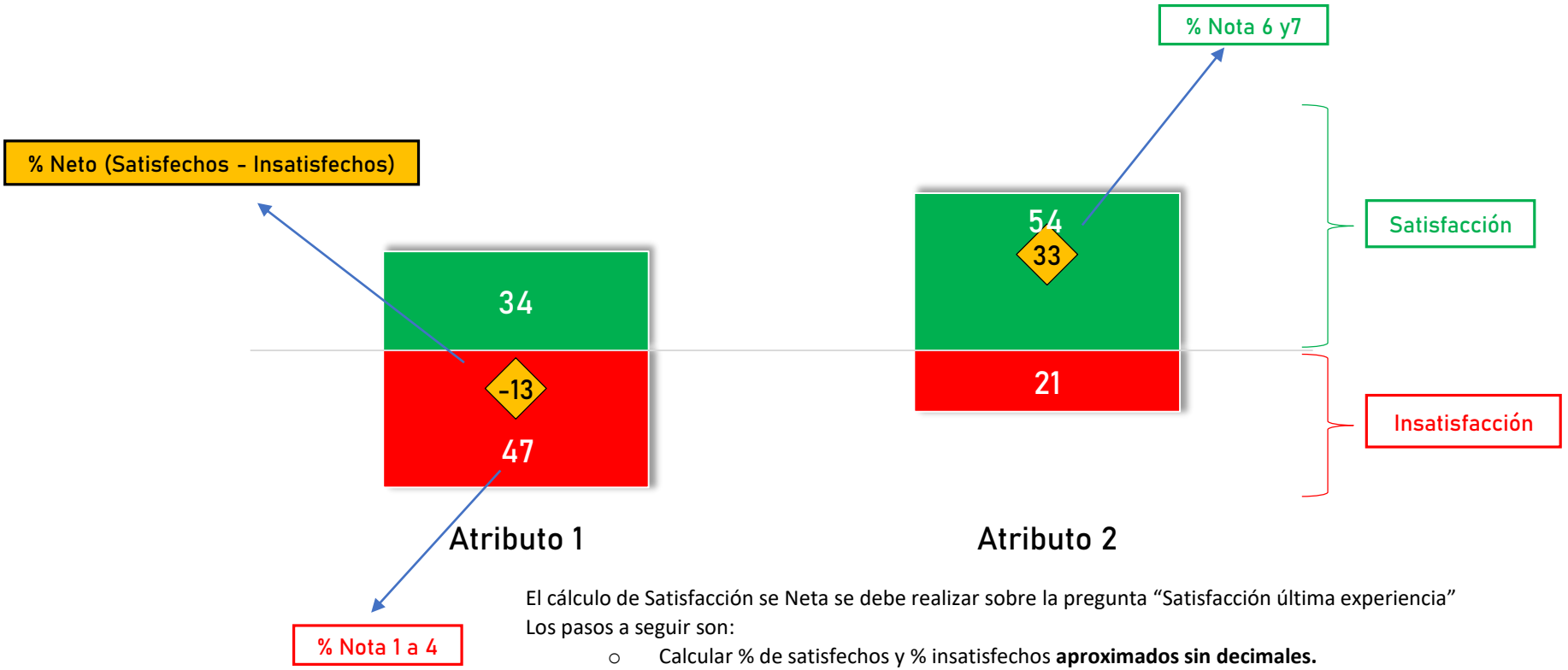
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)





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

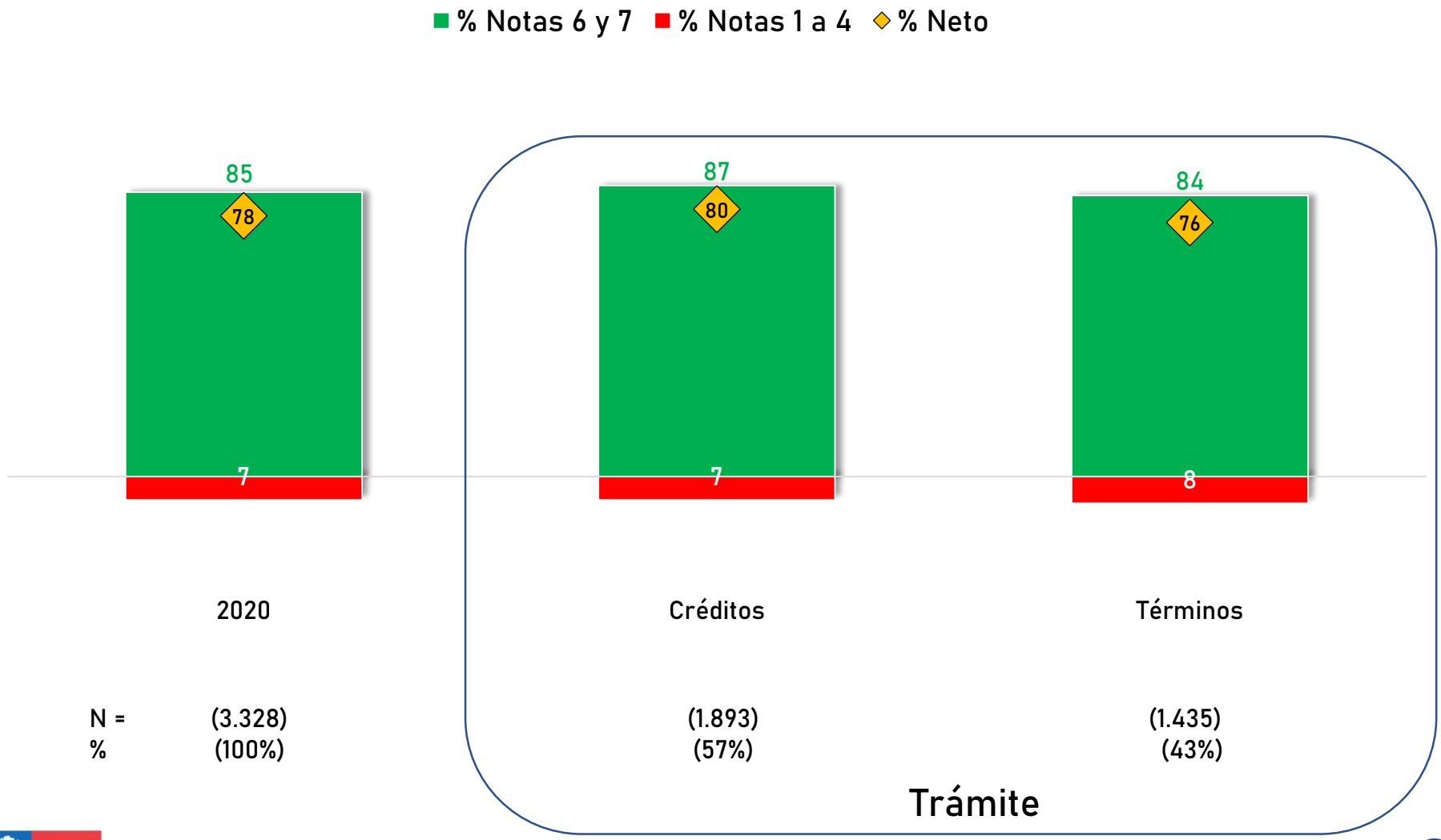
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Resultados de la medición

Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

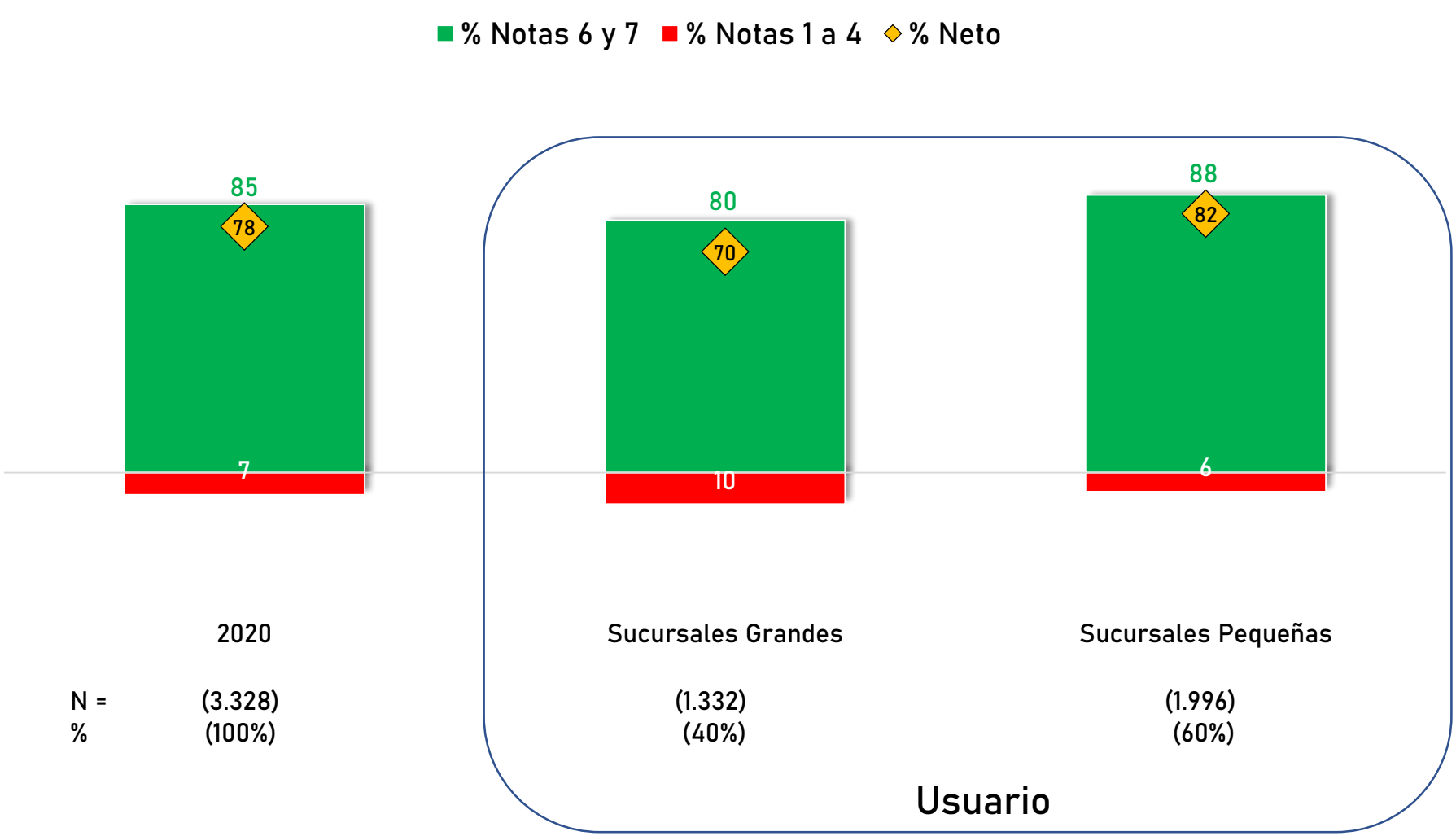
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en la DICREP, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Base: Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

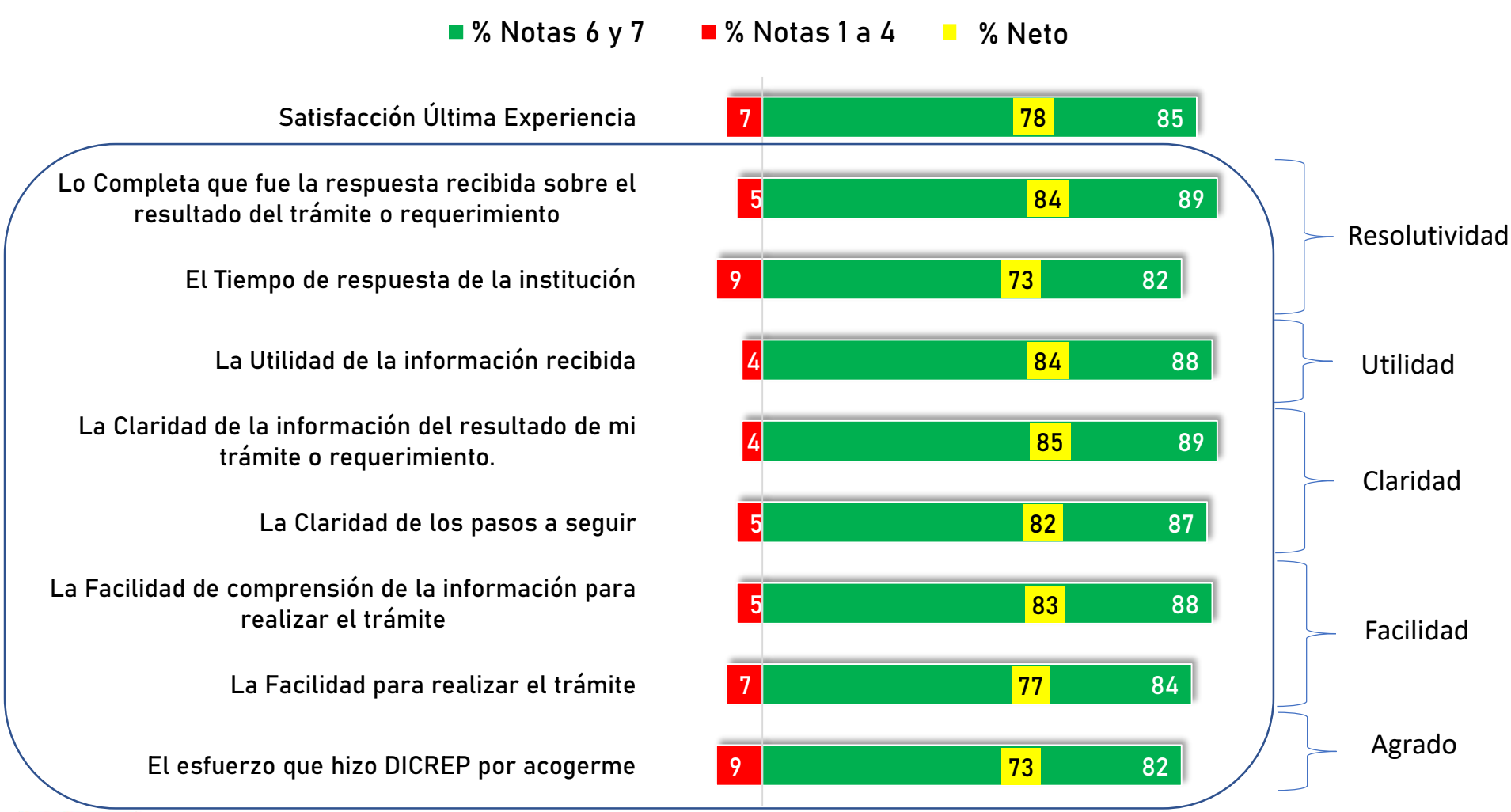
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en la DICREP, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

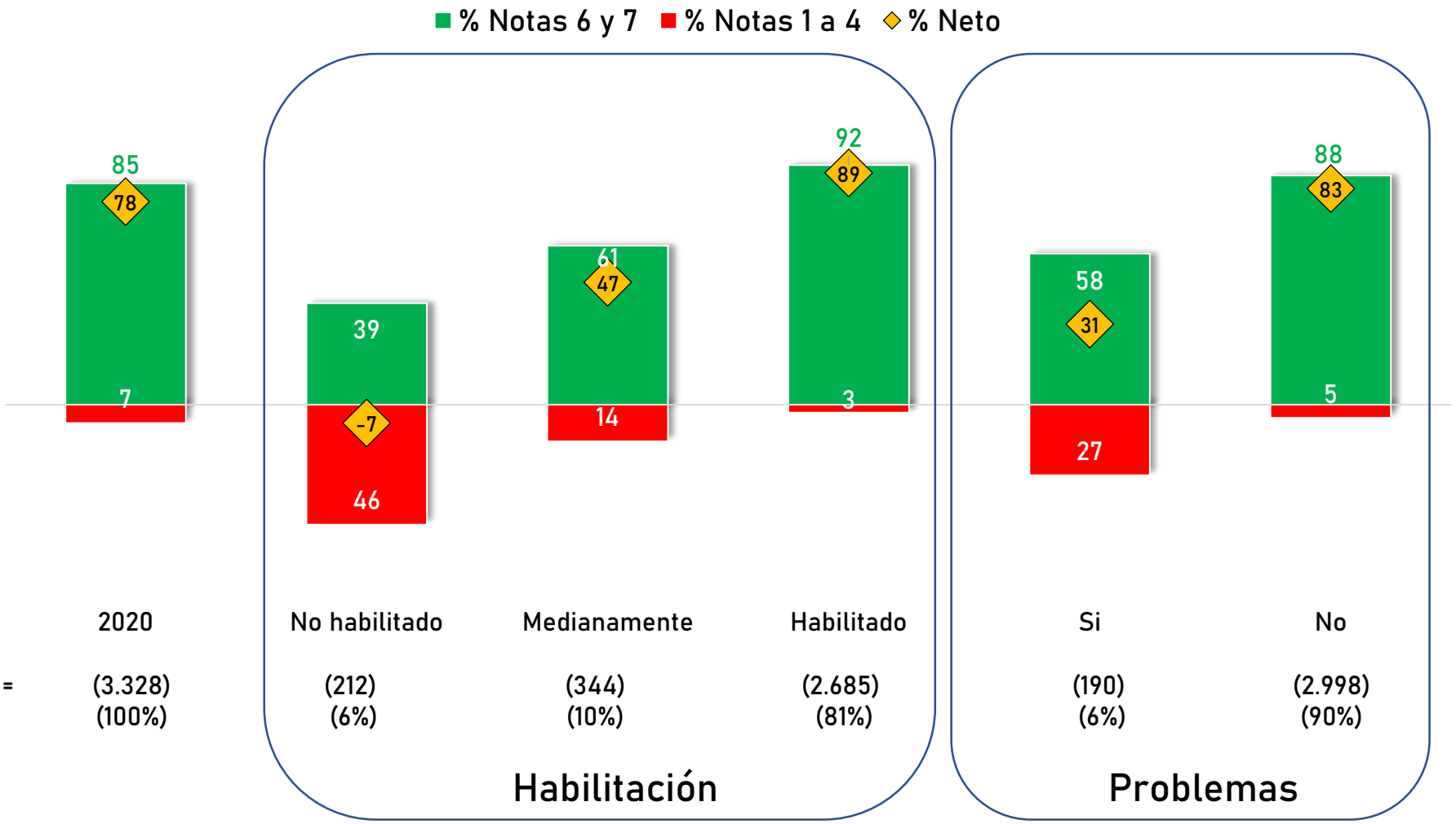
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿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 de Habilitación y Variable problemas en el proceso

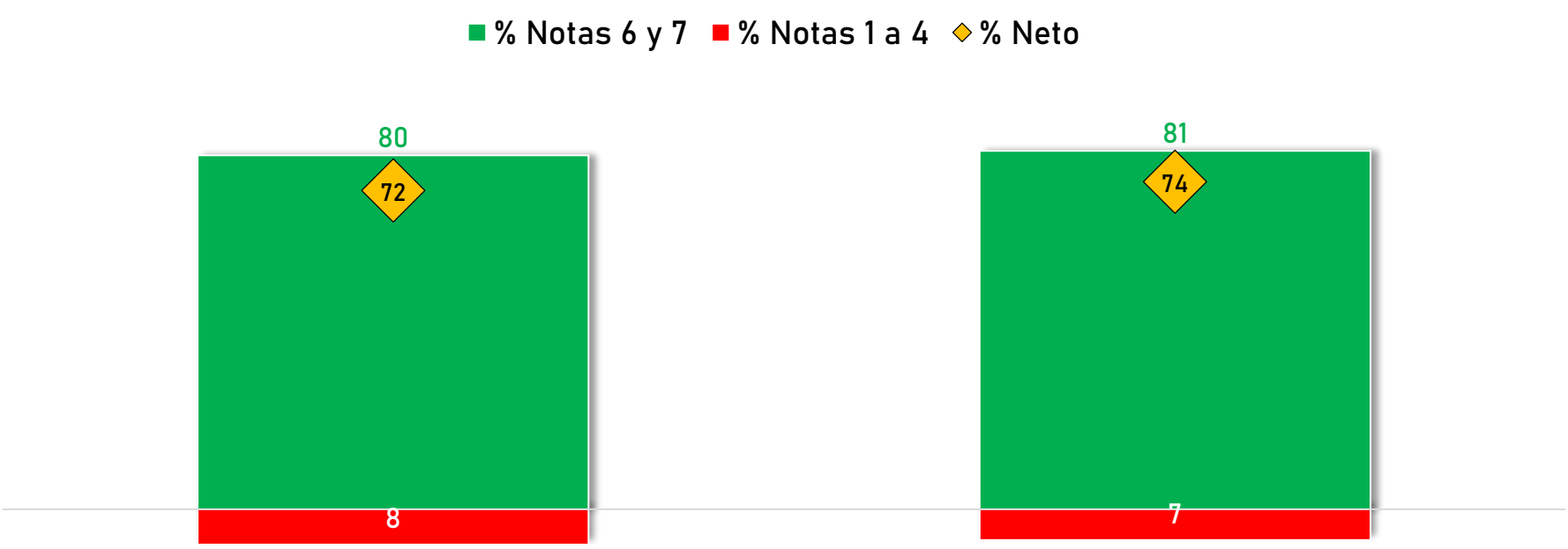
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en la DICREP, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Habilitación (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de DICREP 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…?

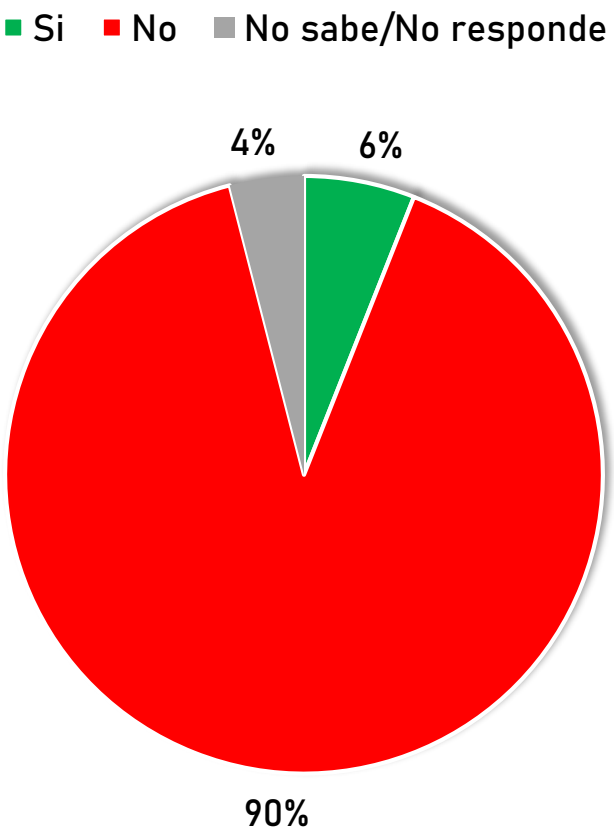


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la DICREP y aprovechar al máximo sus ventajas

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

Problemas – Ocurrencia (%) DICREP 2020

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

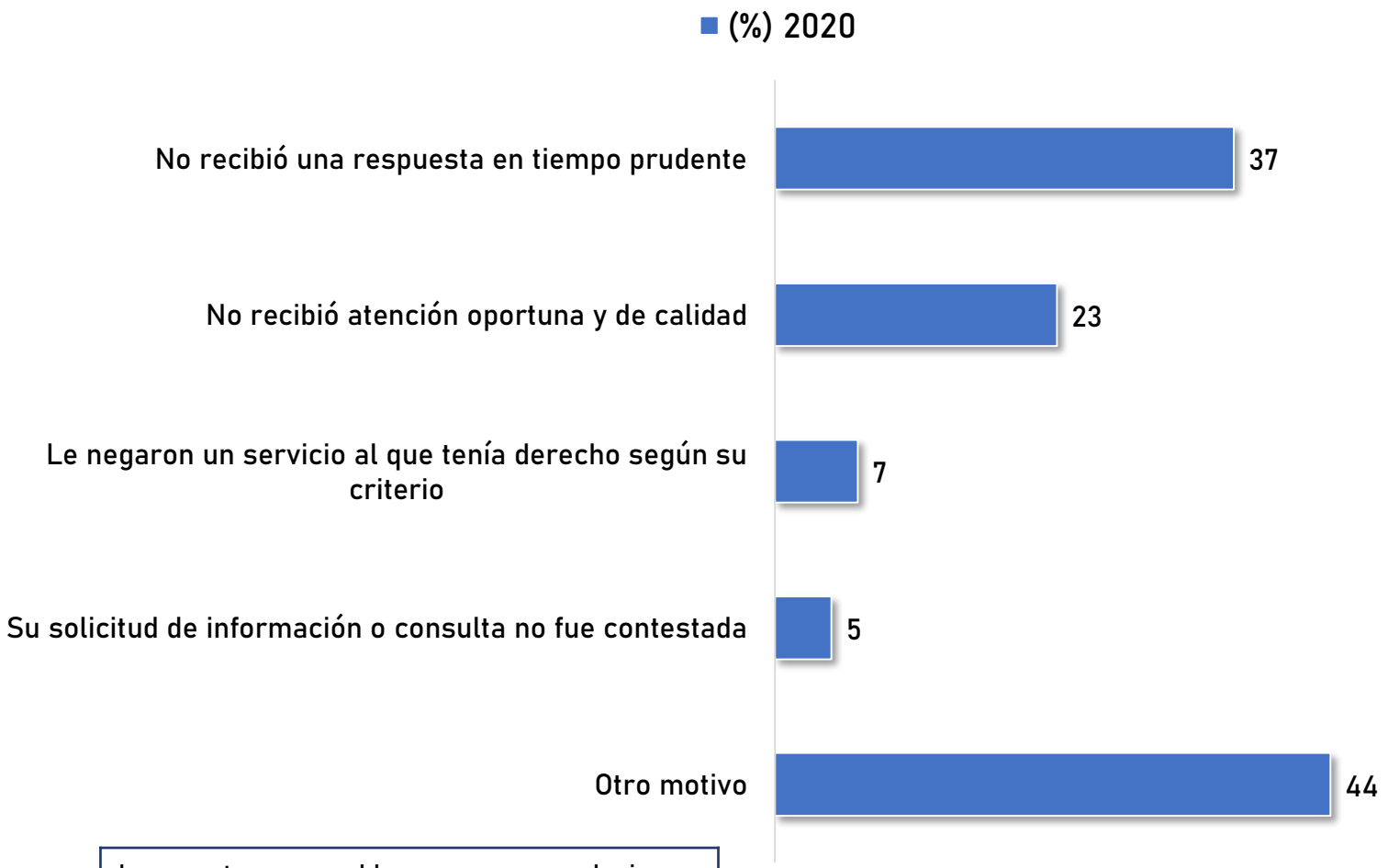


N = 3.339

Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Problemas - Tipo (%) DICREP 2020

¿Qué problema tuvo?



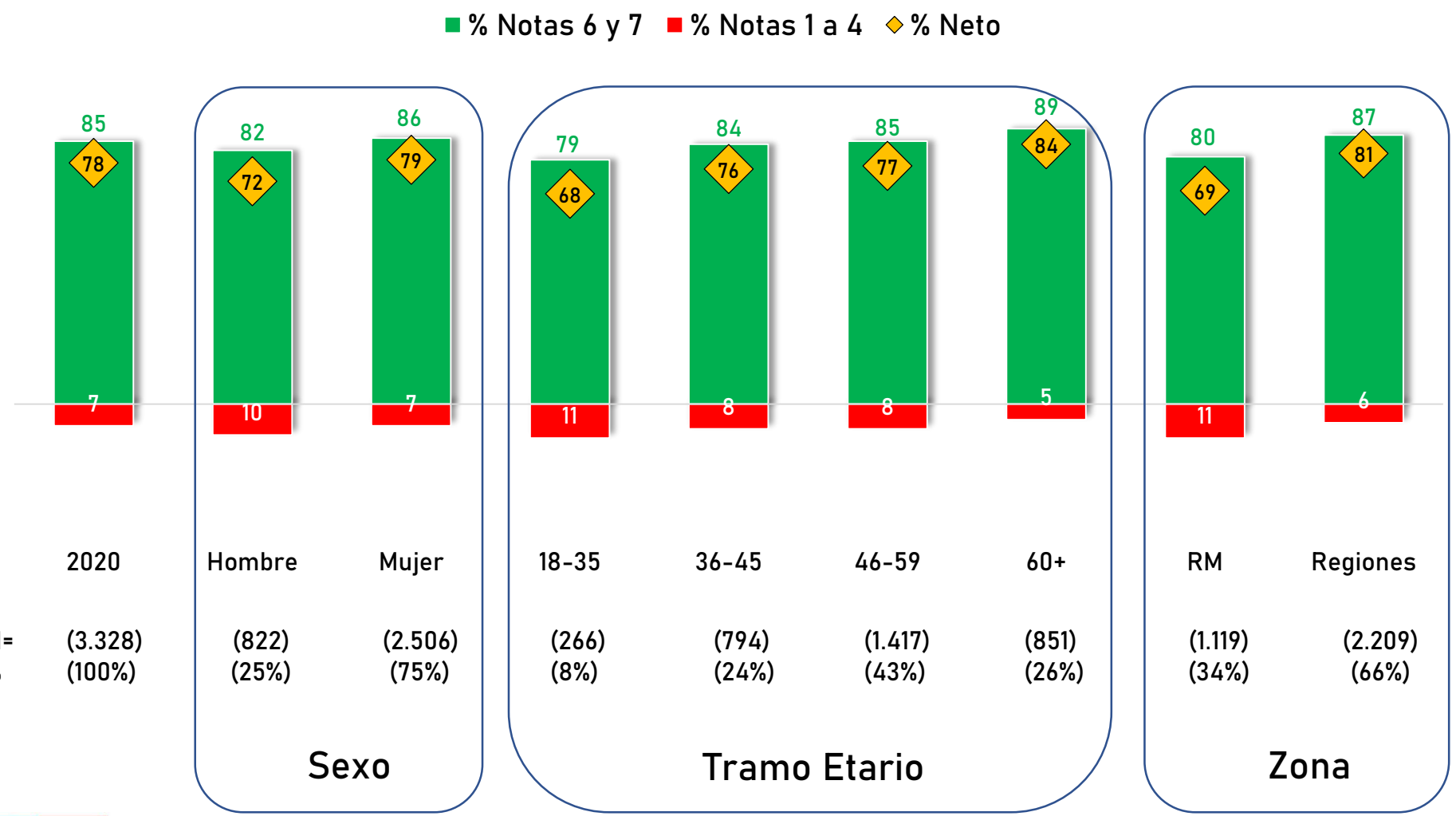
Los otros problemas se relacionan, principalmente, con los tiempos de espera, los tiempos de respuesta, que no contestan sus solicitudes y mala atención.

N = 19

*Entre quienes presentaron problemas.

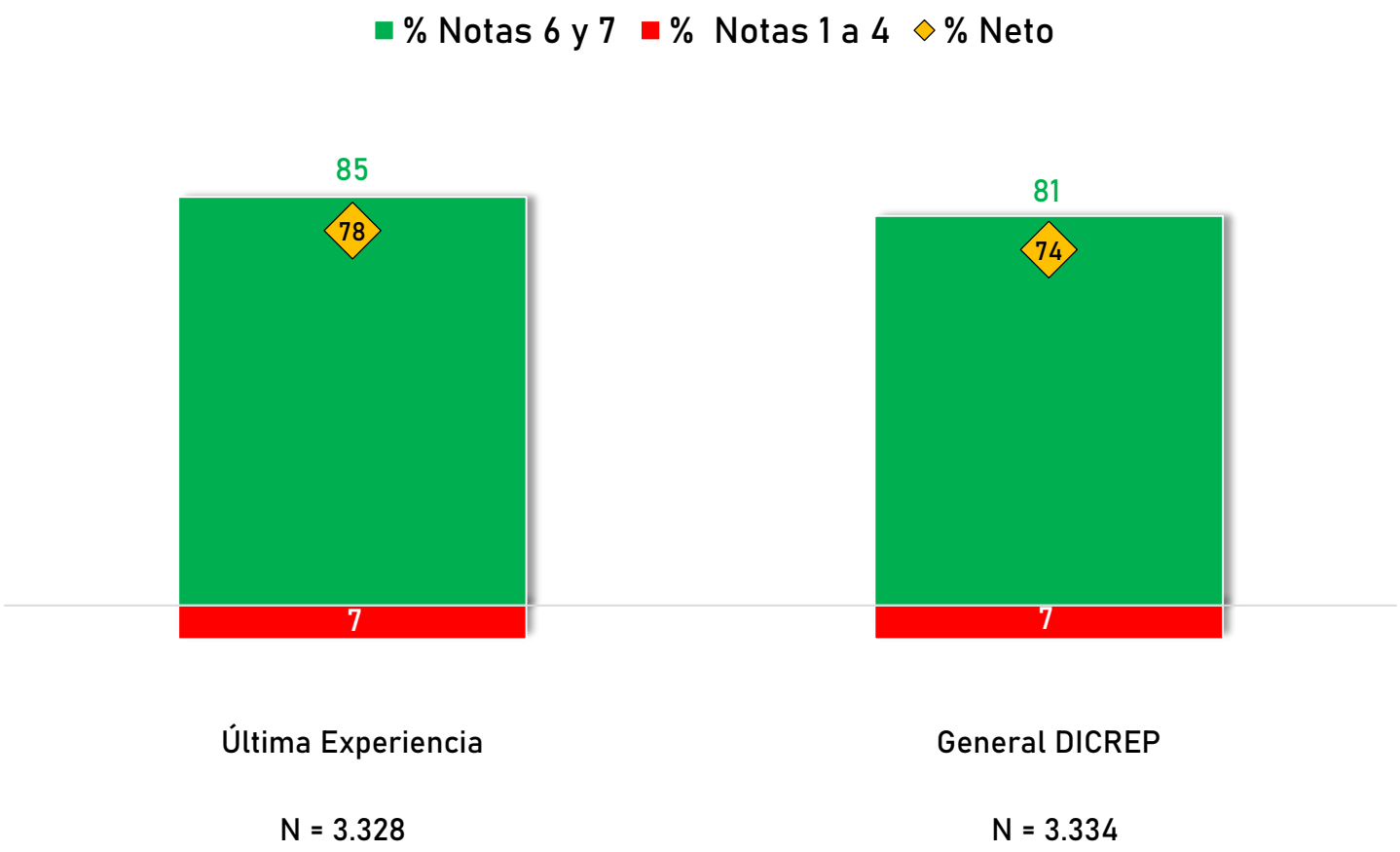
Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y zona

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con la DICREP, ¿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.



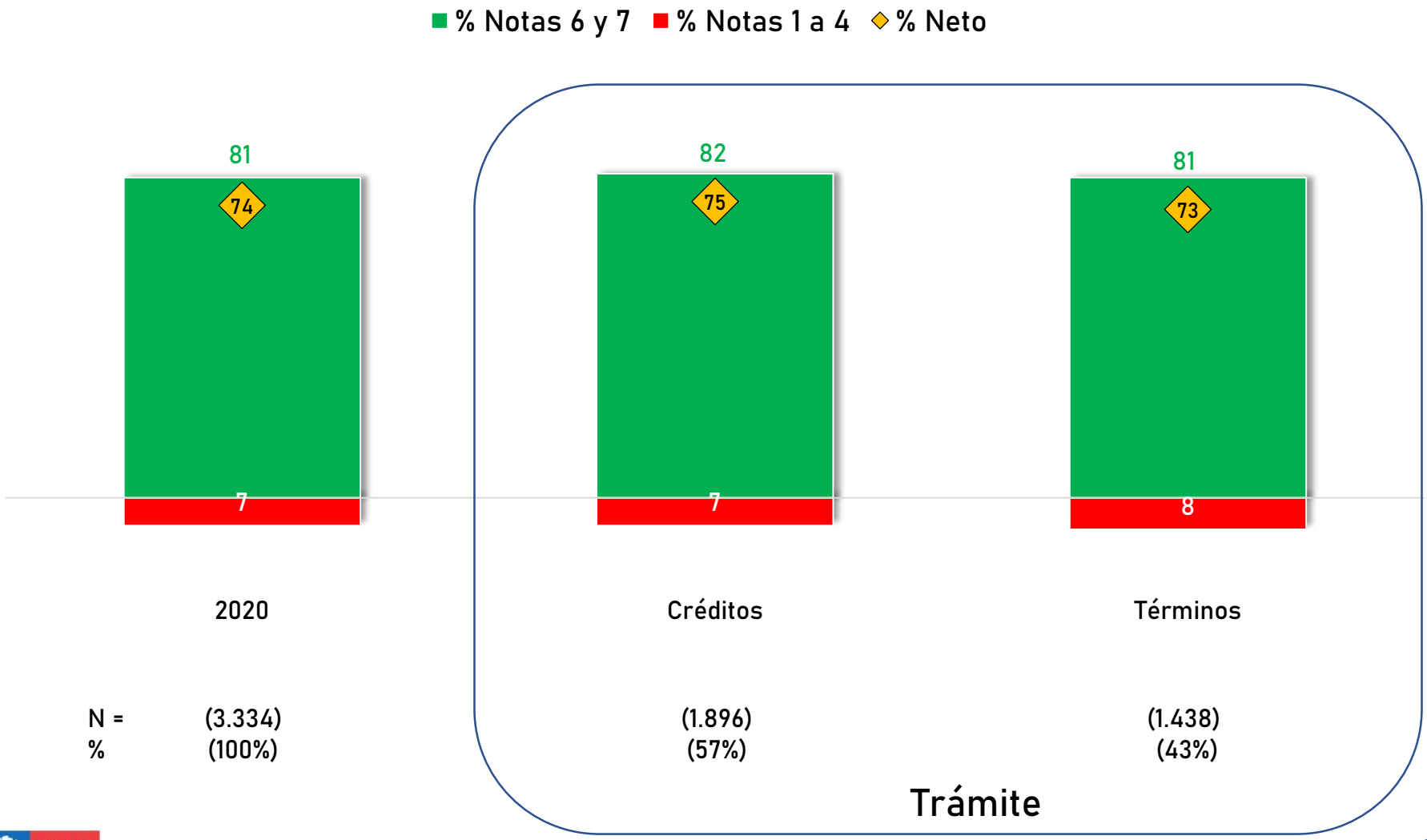
Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General DICREP (%)



Evaluación General DICREP (%) Por trámite

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



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

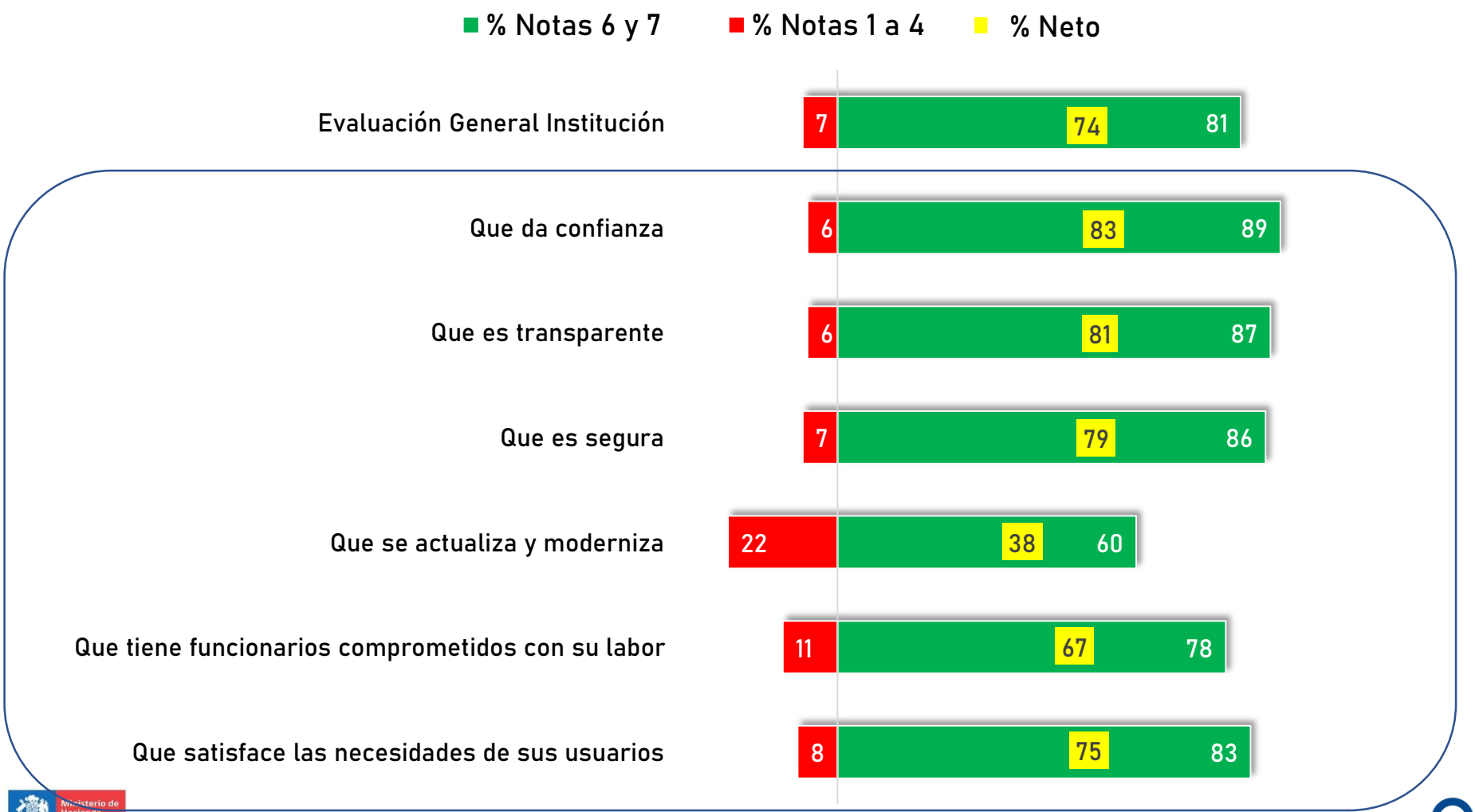
TC
P
CI

Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Imagen Institucional (%) 2020

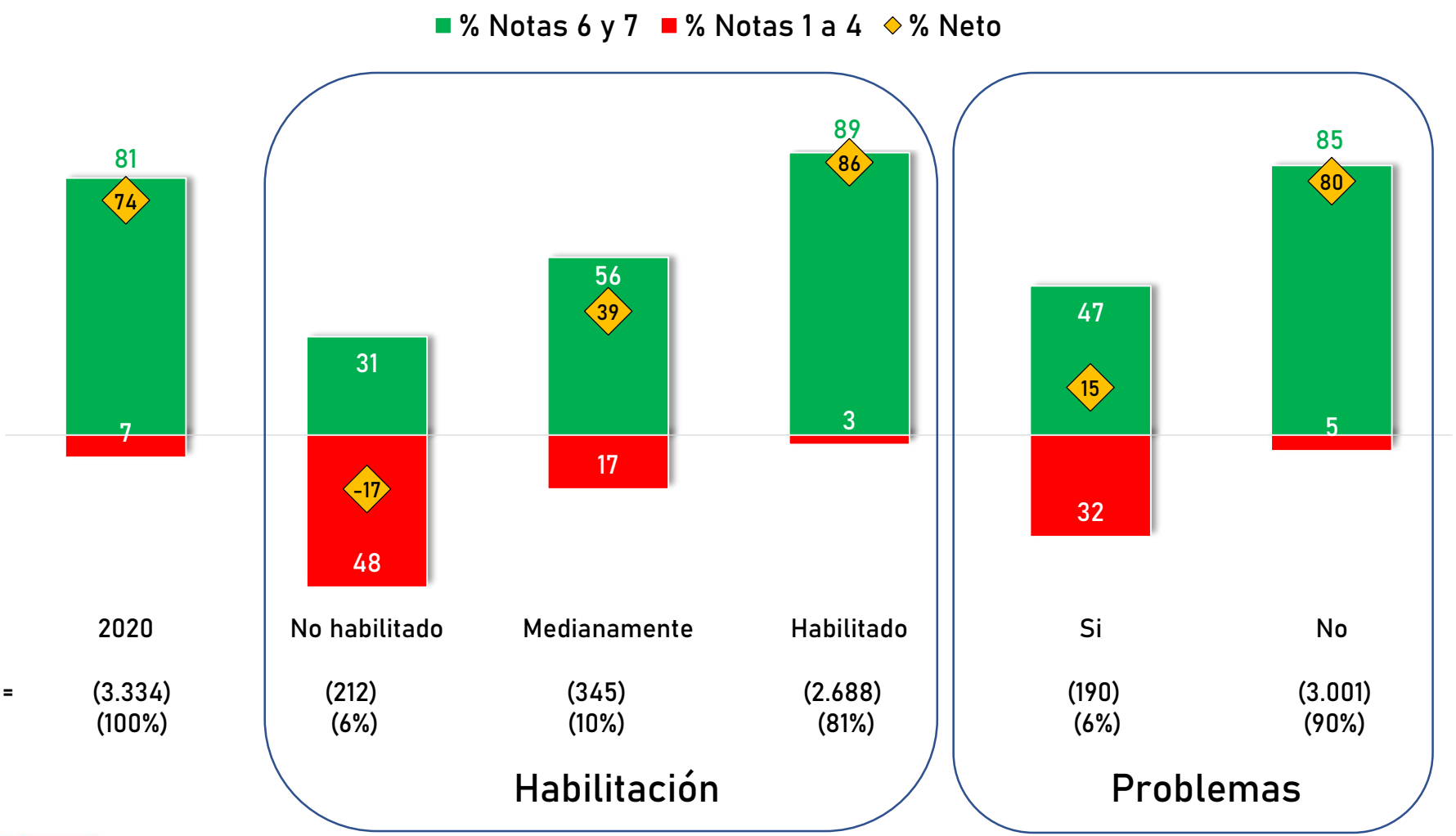
Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



N = 3.334

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

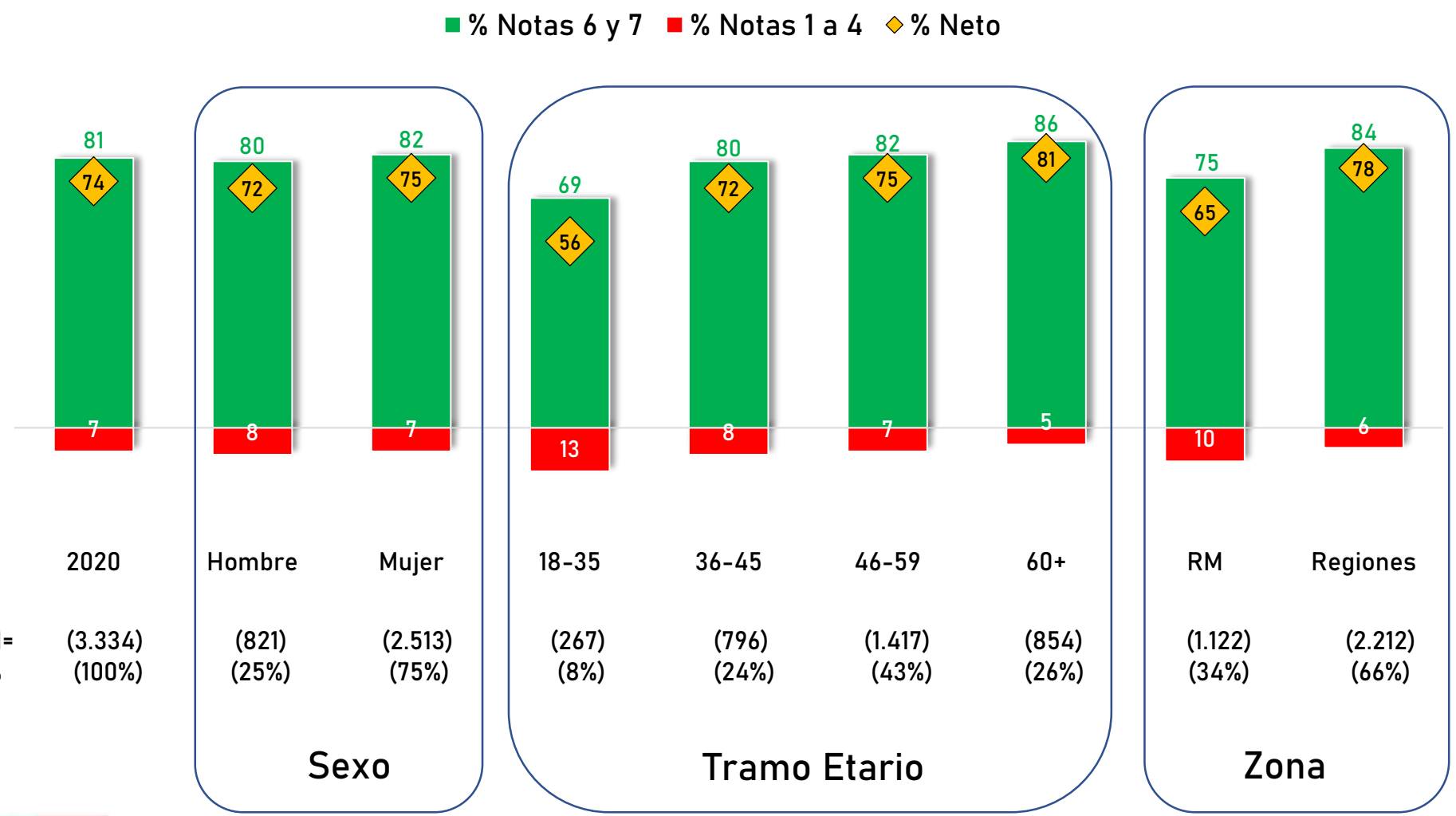
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general la DICREP, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

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

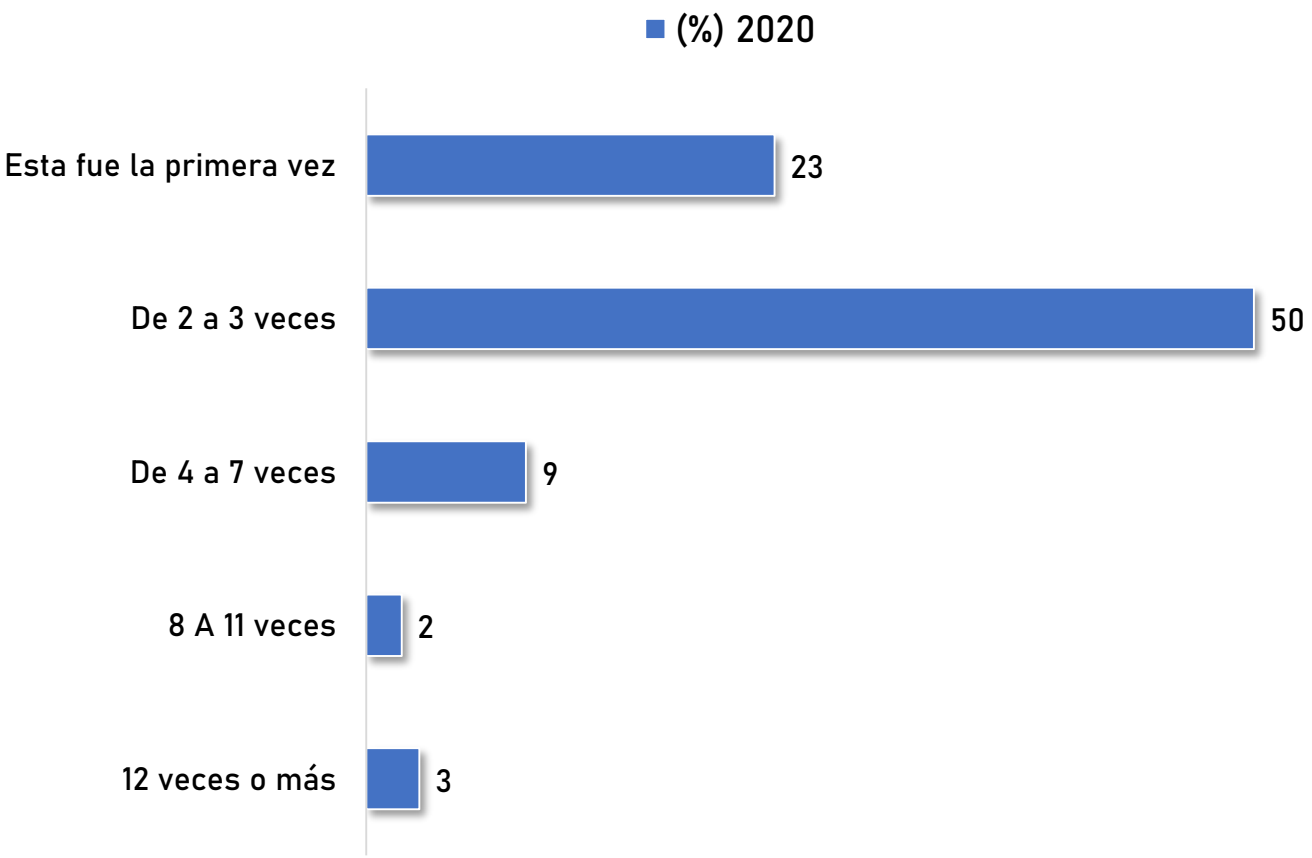
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general la DICREP, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Intensidad del Usuario (%) DICREP 2020

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la DICREP?



N = 3.339
Se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

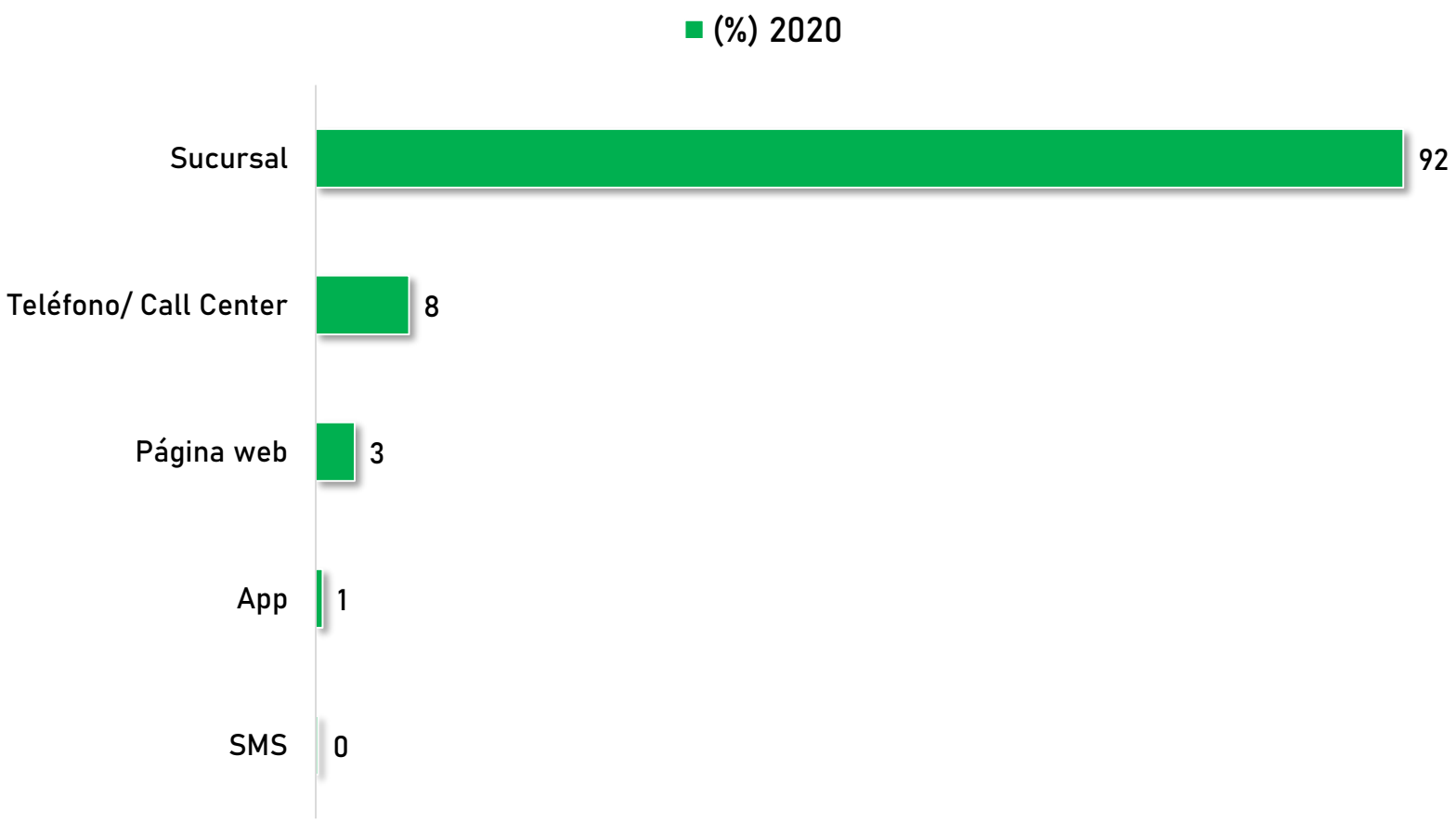
TC
Pl
Cl

La pregunta sufrió modificaciones con respecto a las mediciones anteriores. Durante 2016, 2018 y 2019 a los encuestados se les consultó por "Según lo que usted recuerda, ¿Cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en la DICREP?

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Contacto con DICREP – Medios de Contacto (%) 2020

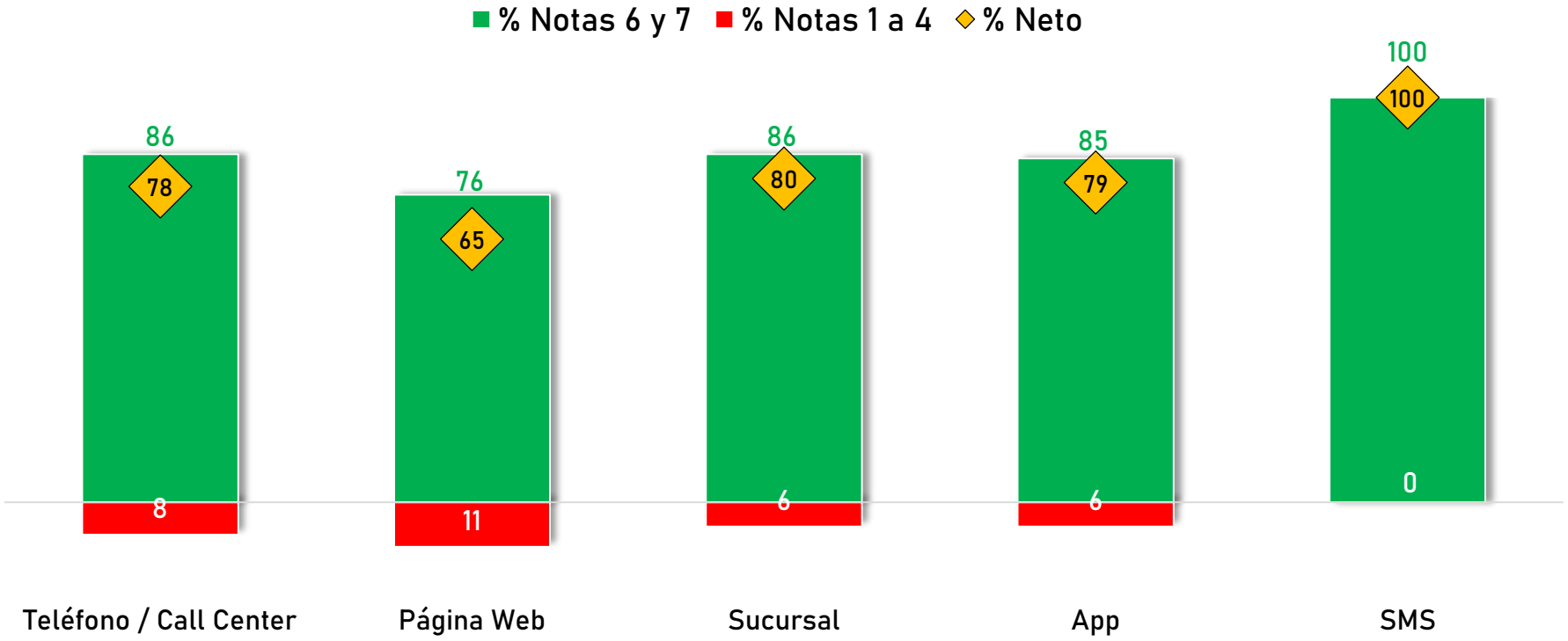
Pensando ahora en la última vez que realizó un trámite a la DICREP (en los últimos 12 meses), ¿a través de qué medio lo realizó? %Sí



N = 3.339
Respuesta múltiple y valores aproximados
Se omiten las categorías NS

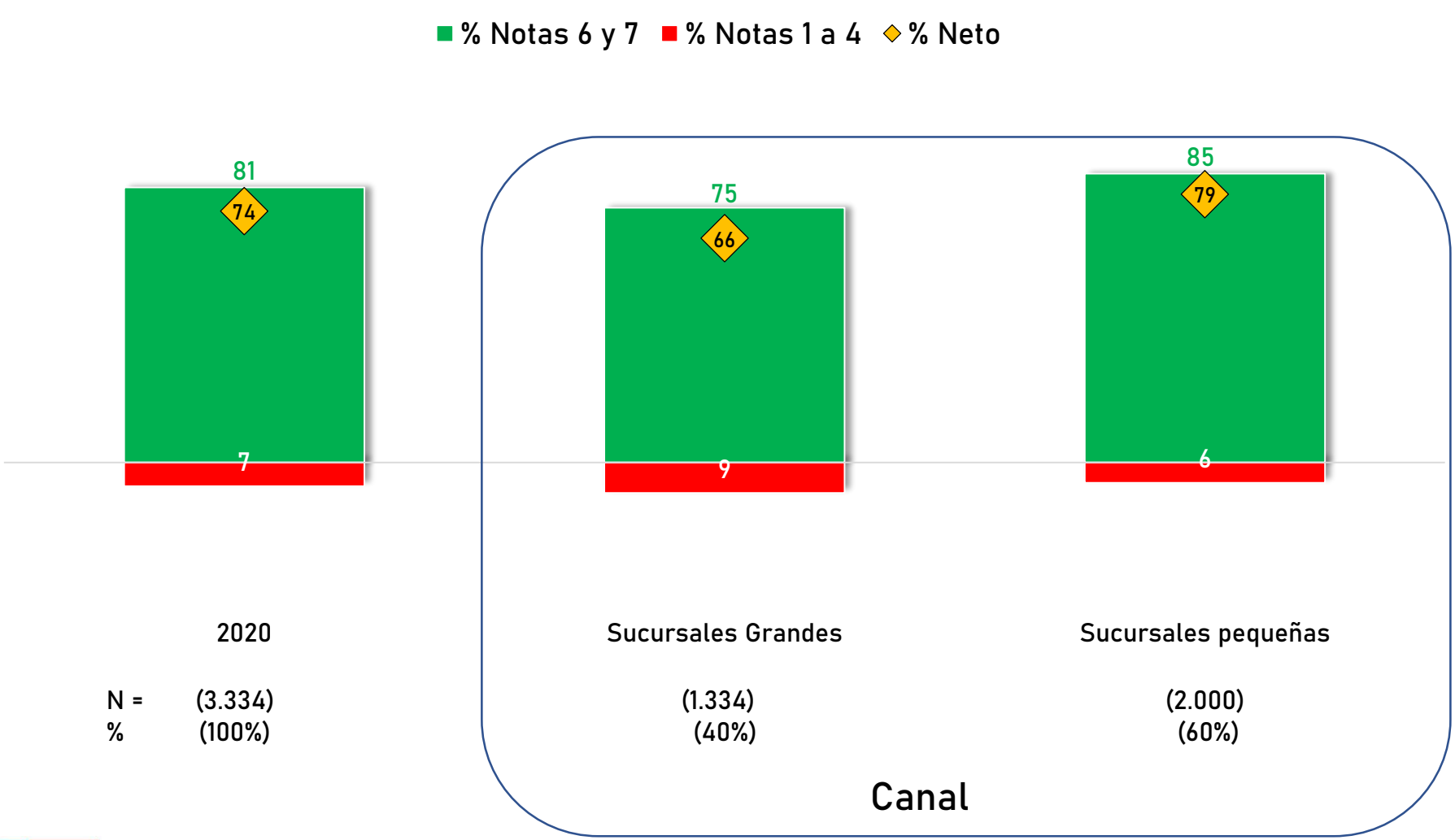
Satisfacción con canales

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



Evaluación General DICREP (%) Por Canal

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

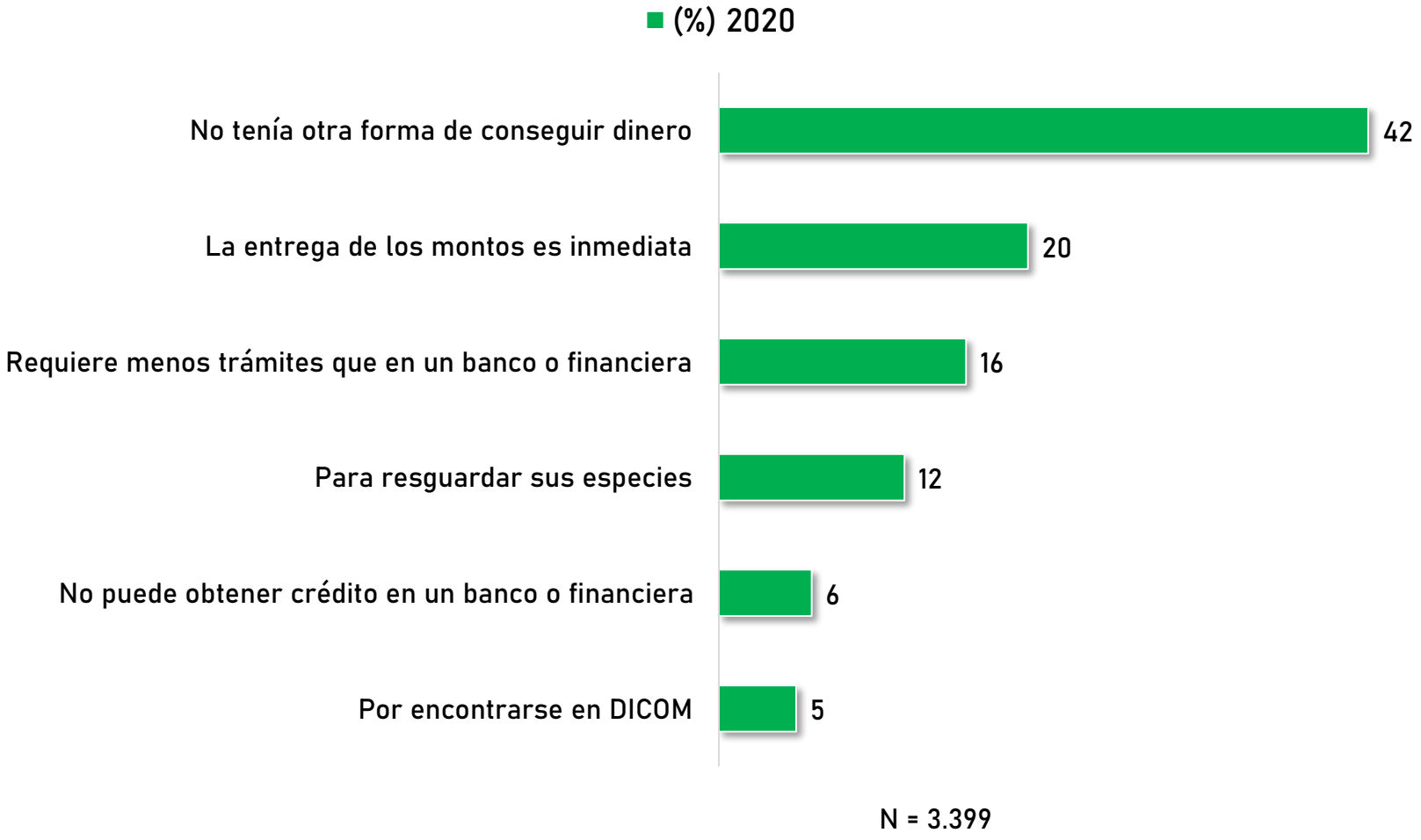


TC P: Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Preguntas específicas por institución

Razón de Solicitud a Crédito (%) 2020

¿Cuál de las siguientes opciones representa la principal razón por la que solicitó el último crédito en la DICREP?



N = 3.399

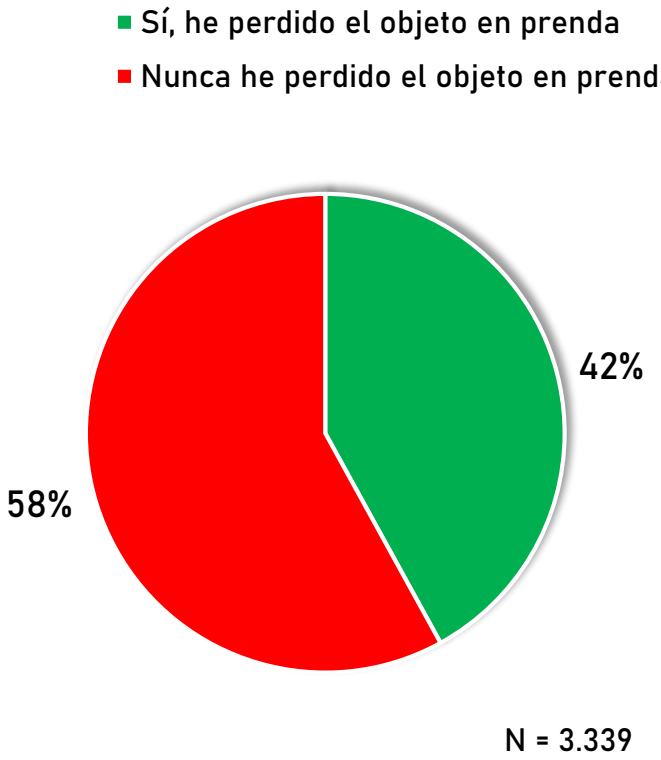
TC P: Entre quienes solicitaron crédito.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

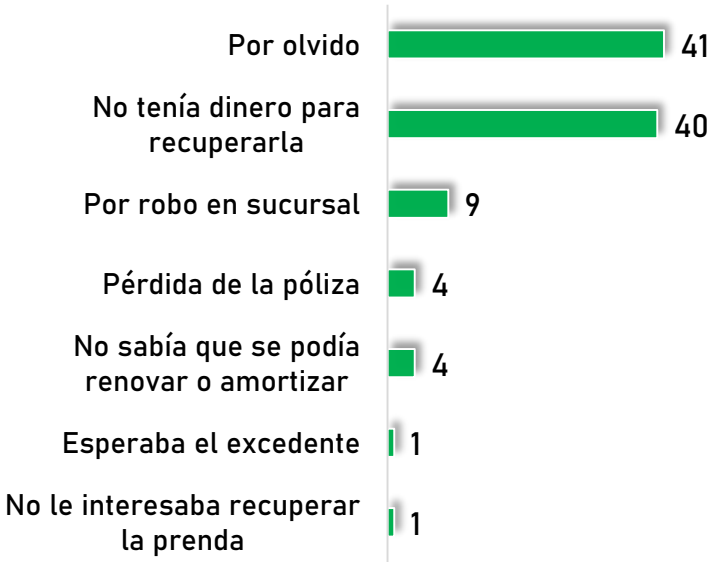
Perdida de prenda (%) DICREP 2020

¿Alguna vez ha perdido la prenda (el objeto) dejada en garantía por un crédito?



N = 3.339

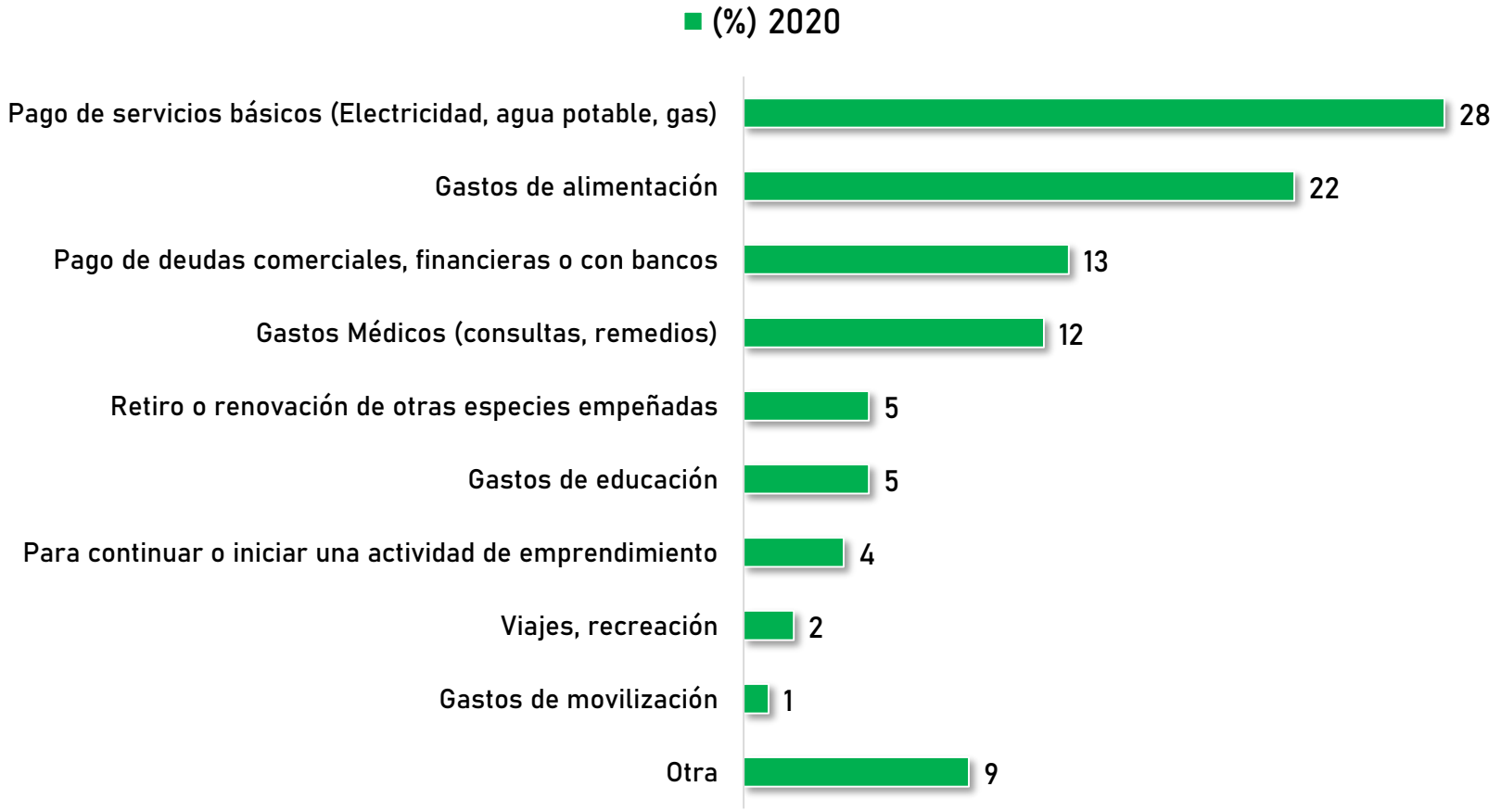
¿Cuáles de las siguientes opciones representa la principal razón por la que ha perdido la prenda? %



N = 1.399
Se omiten las categorías NS-NR

Destino del Crédito (%) DICREP 2020

¿Principalmente a qué destina el dinero del crédito?



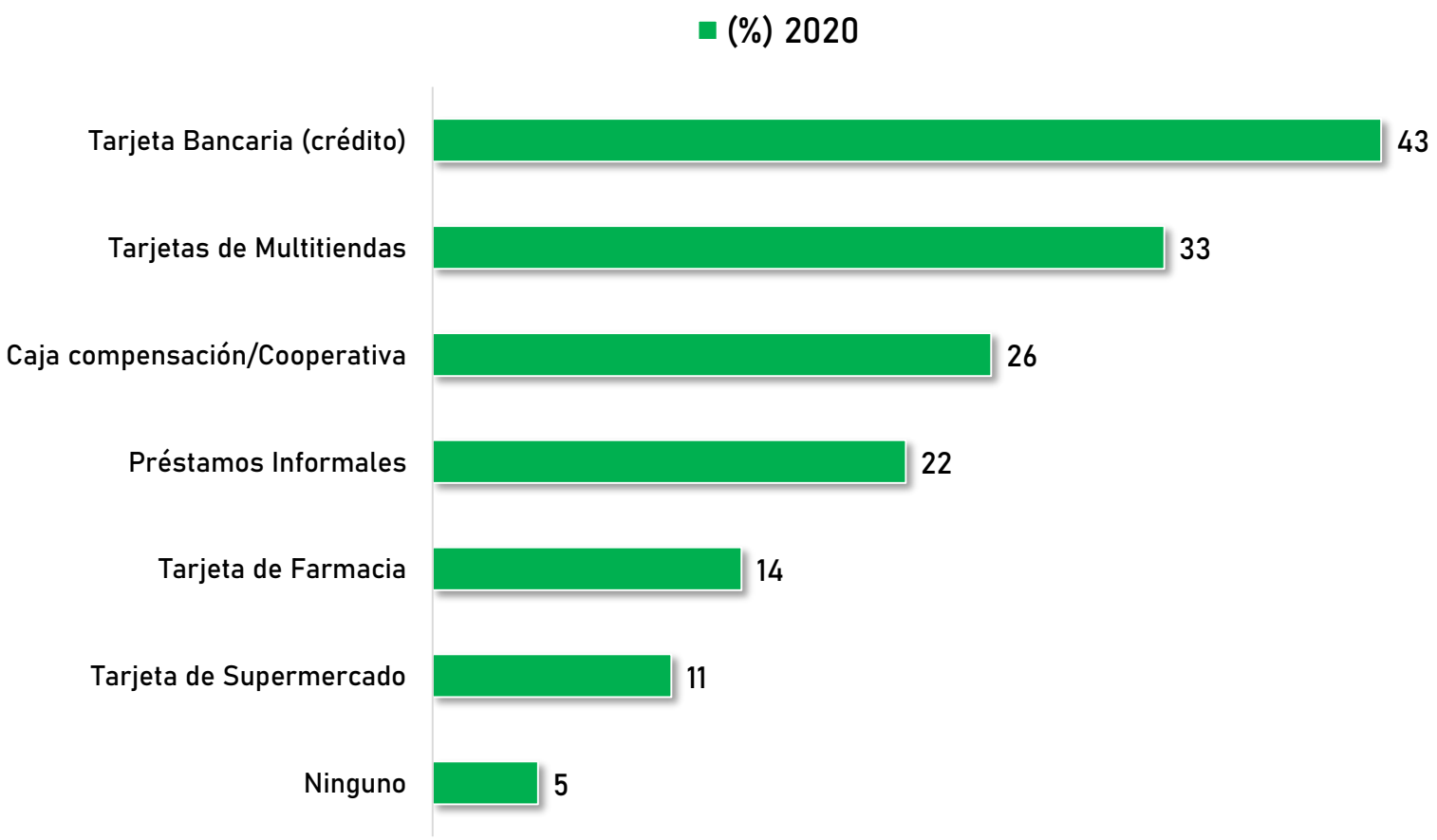
N = 3.324

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Acceso a Créditos (%) DICREP 2020

¿Usted tiene acceso a...?



N = 3.339

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

LÍNEA 2

Fondo de Solidaridad e Inversión Social
Servicio Nacional del Adulto Mayor
Subsecretaría de Servicio Sociales
Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo
Dirección General de Crédito Prendario

FOSIS Ministerio de Desarrollo Social Gobierno de Chile

Servicio Nacional del Adulto Mayor Ministerio de Desarrollo Social Gobierno de Chile

Subsecretaría de Servicios Sociales

JUNAEB Ministerio de Educación Gobierno de Chile

Ministerio de Vivienda y Urbanismo Gobierno de Chile

Dirección General del Crédito Prendario Ministerio del Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile