“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Dirección del Trabajo 2020

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Consultores Asociados de Marketing 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: Gabriela Morales V.

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

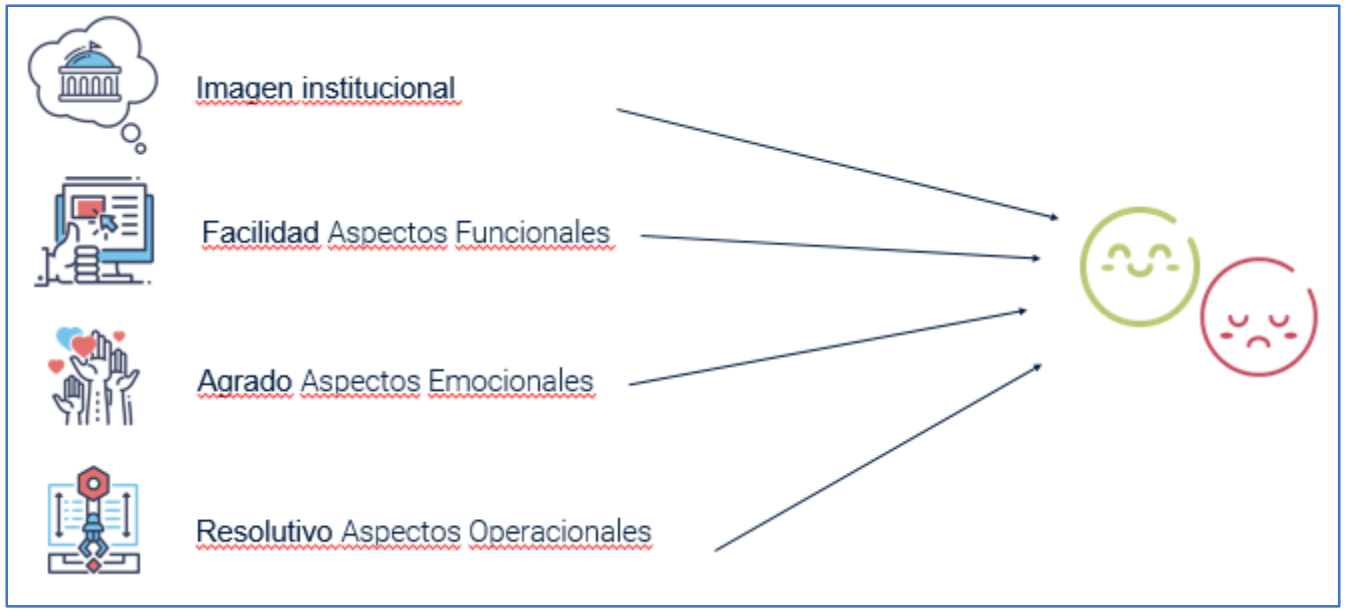
- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras 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:



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cademo RESEARCH INSIGHT INNOVATION

go empresa
ecutora

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI, Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios Dirección del Trabajo (DT)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados en Dirección del Trabajo de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios Dirección del Trabajo que contaban con registro telefónico y/o correo electrónico entre enero y agosto de 2020.
Muestra	:	3.920 casos para Dirección del Trabajo (DT)
Error	:	+/- 1,6% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para cada institución (Trámite y Canal).
Fecha de Terreno	:	11 de Noviembre hasta el 9 de Diciembre de 2020.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Telefónico		Muestra Canal Digital		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Fiscalización Realizada	389	4,9%					389	4,9%	21.432
Conciliación	260	6,1%					260	6,1%	73.186
Certificados Emitidos	448	4,6%			483	4,4%	931	3,2%	92.307
Consulta Laboral	478	4,5%	372	4,9%	545	4,2%	1.395	2,6%	99.078
Ministro de fe	344	5,3%			601	3,9%	945	3,2%	193.183
Total	1.919	2,2%	372	4,9%	1.629	2,4%	3.920	1,6%	479.186

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	586	6,4%
Se negaron y cortaron	26	0,3%
Se negó un familiar del entrevistado	4	0,0%
Se negó el entrevistado	126	1,4%
Cortaron	1.349	14,6%
Entrevistado no está disponible	29	0,3%
Se dejó mensaje	1	0,0%
Fallecido(a)	1	0,0%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	4	0,0%
Problema con lenguaje en el hogar	1	0,0%
Problema con lenguaje del entrevistado	4	0,0%
Otra razón. Especifique	444	4,8%
Siempre ocupado	86	0,9%
No hay respuesta	4.346	47,2%
Máquina contestadora	63	0,7%
Buzón de voz	568	6,2%
Línea de fax	1	0,0%
Número no funcionando	6	0,1%
Número desconectado	4	0,0%
Temporalmente fuera de servicio	25	0,3%
Entrevista completa	1.537	16,7%
Total	9.211	100,0%

CAWI

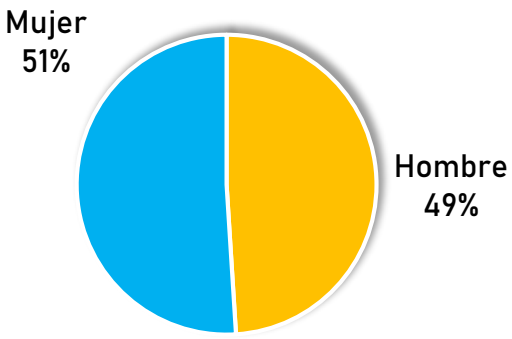
Situación	Envíos	%
Correos que rebotaron	364	1,95%
Correos clickeados	1.604	8,59%
Correos enviados	7.017	37,57%
Correos eliminados	1.913	10,24%
Unsuscribes lista actual	96	0,51%
Correos abiertos	5.290	28,32%
Correos reportados como spam	3	0,02%
Unsuscribes global	9	0,05%
Entrevista completa	**2.383**	**12,76%**
Total	**18.679**	**100,00%**

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

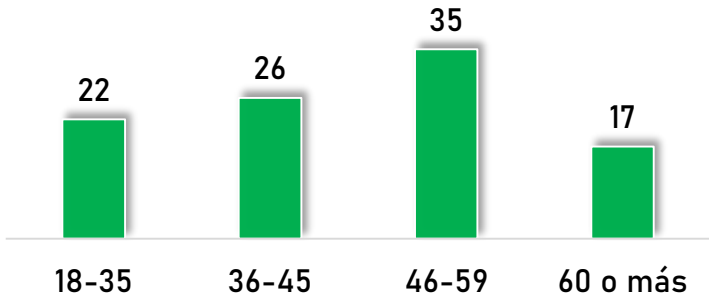
Estas observaciones serán incorporadas en el Informe final de resultados en marzo de 2021

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Sexo



Edad en Tramos

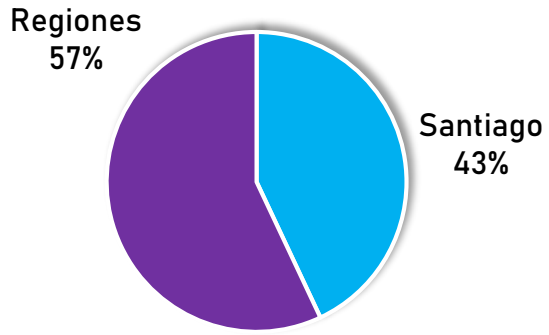


Nivel Educativo



CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Zona de residencia



Jefatura del Hogar

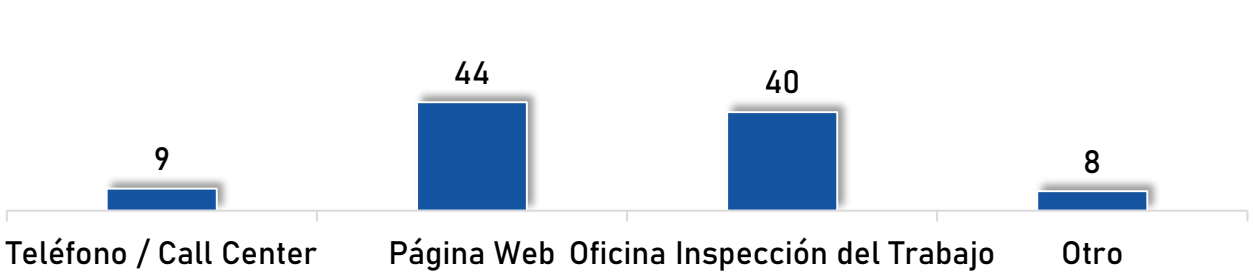
No aplica para Dirección del Trabajo

Tenencia de Clave Única

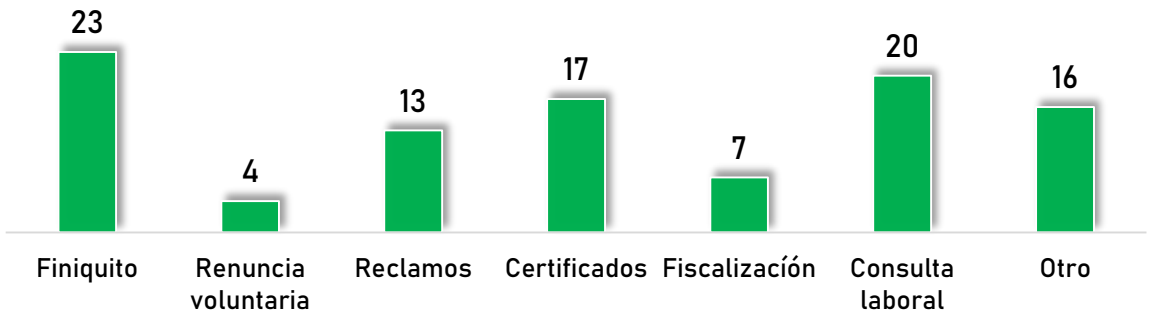
No aplica para Dirección del Trabajo

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Canal



Trámite



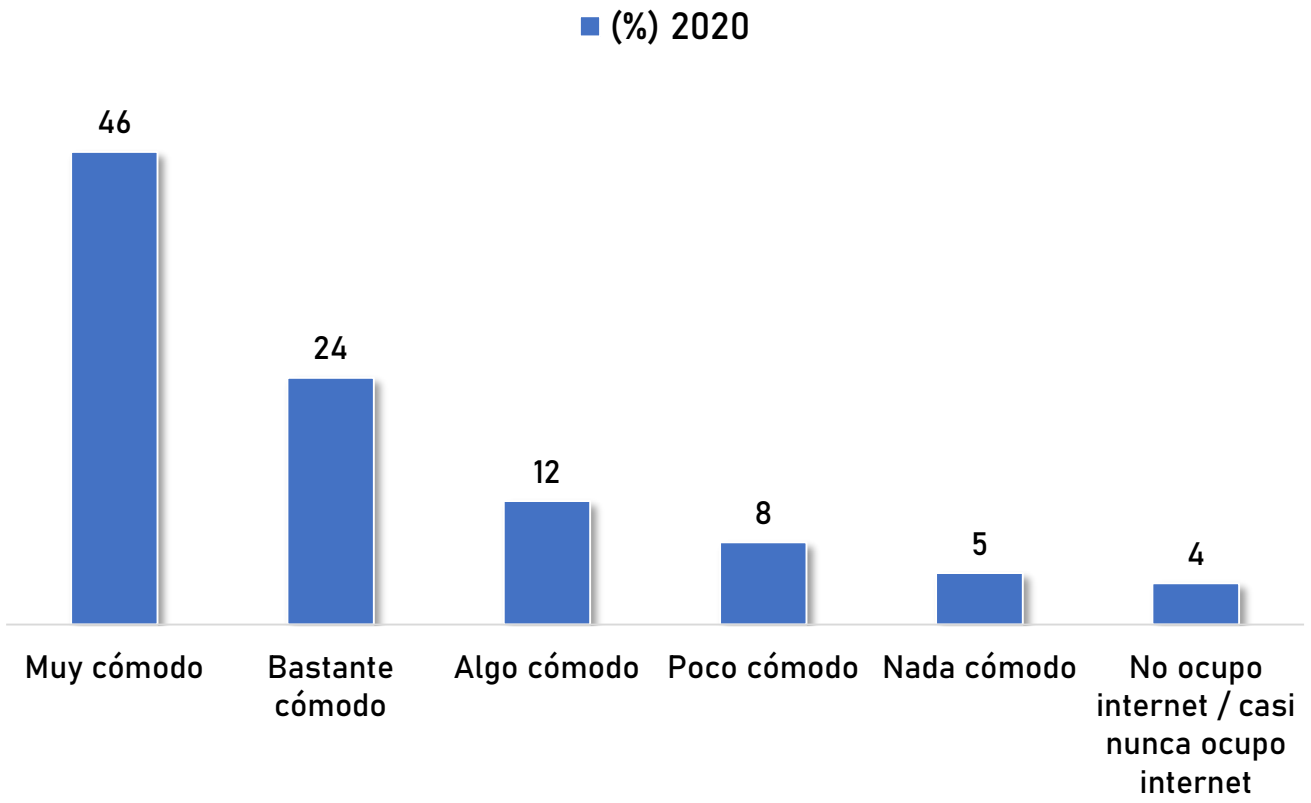
Resultado

No aplica para Dirección del Trabajo

Los nombres de los trámites han sido puestos como los identifica el usuario, dado que responden a pregunta efectuada a éste. Desde la base de datos entregada, se debe indicar que “Finiquito” y “Renuncia voluntaria”, responde al trámite “Ministro de fe”; mientras “Reclamo” es denominado como “Conciliación”

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%) 2020

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



N = 3.920
*Se excluyen valores perdidos

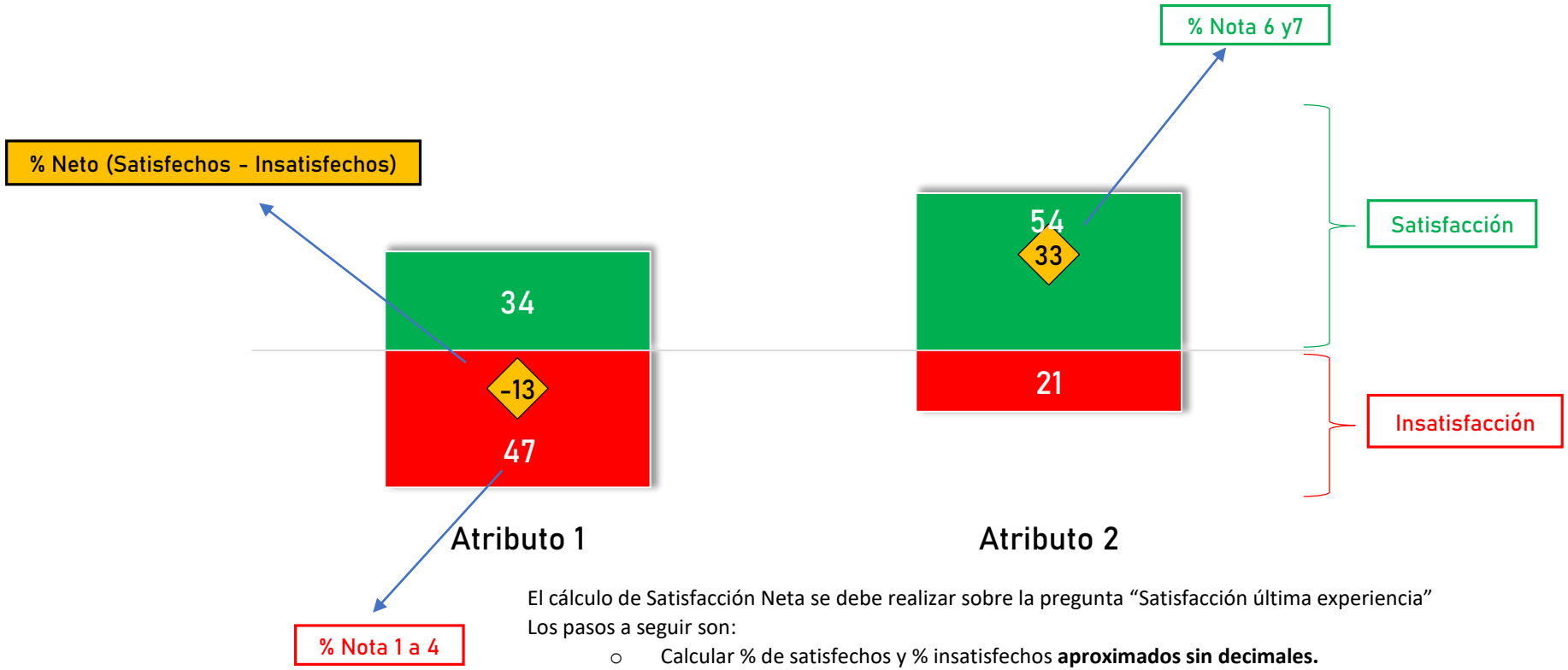
Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)
2020

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

No aplica para Dirección del Trabajo

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



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

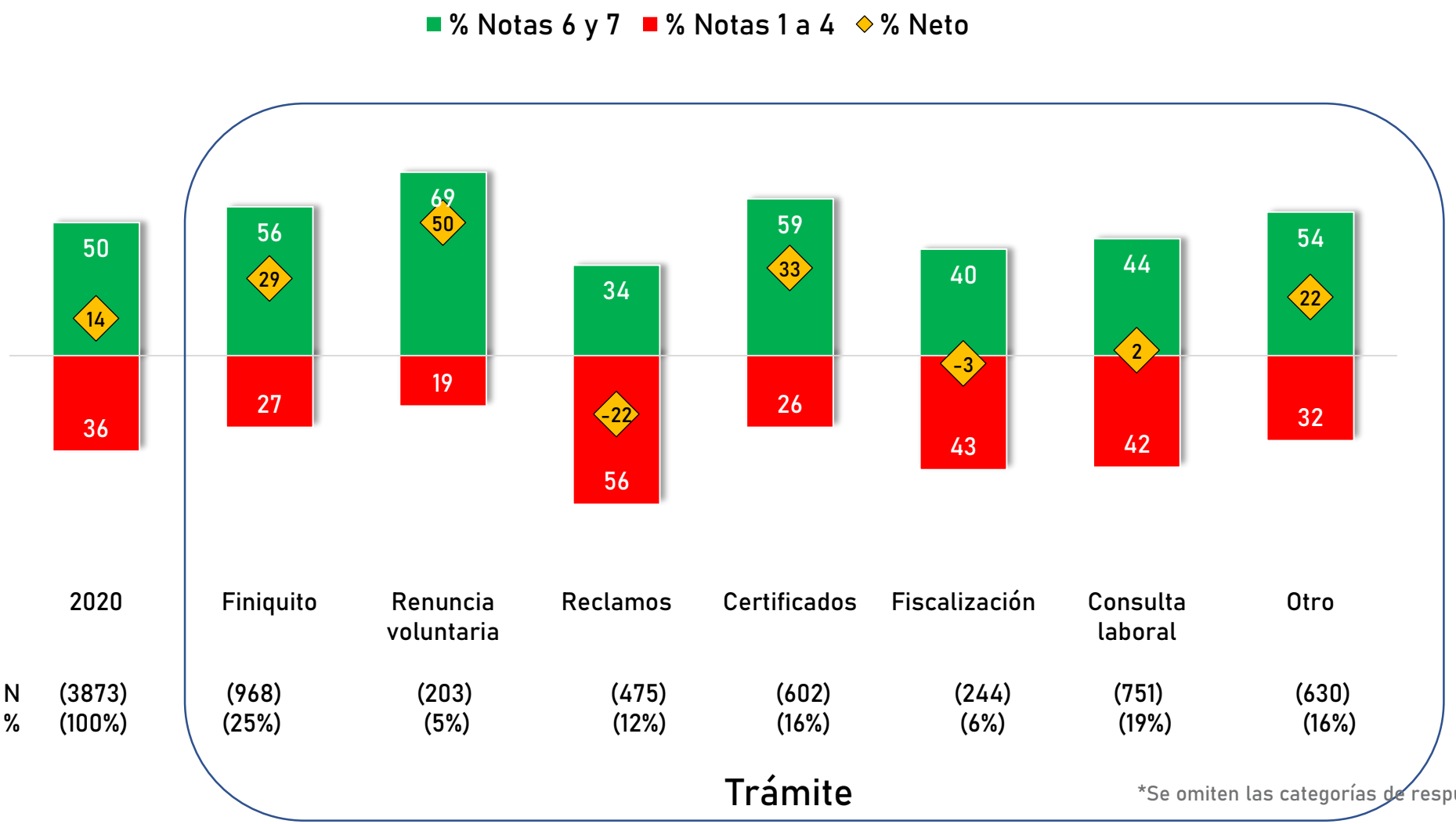
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales.**
- **Realizar la resta de % sat - % insat**

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

Resultados de la medición

Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo, ¿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.

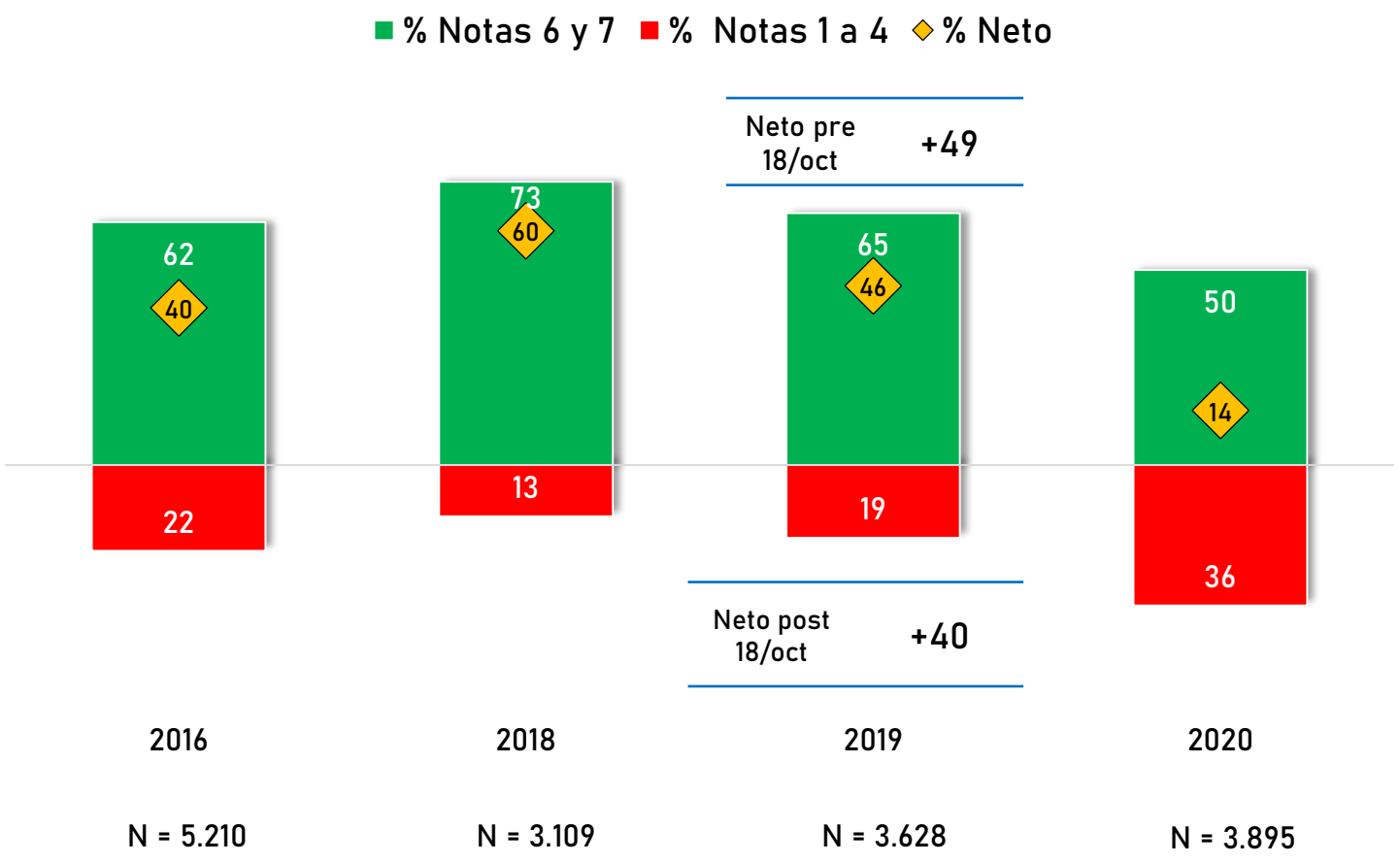


*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Los nombres de los trámites han sido puestos como los identifica el usuario, dado que responden a pregunta efectuada a éste. Desde la base de datos entregada, se debe indicar que "Finiquito" y "Renuncia voluntaria", responde al trámite "Ministro de fe"; mientras "Reclamo" es denominado como "Conciliación"

Satisfacción Última Experiencia (%) Inspección del Trabajo 2016 – 2017 – 2018 – 2019 - 2020

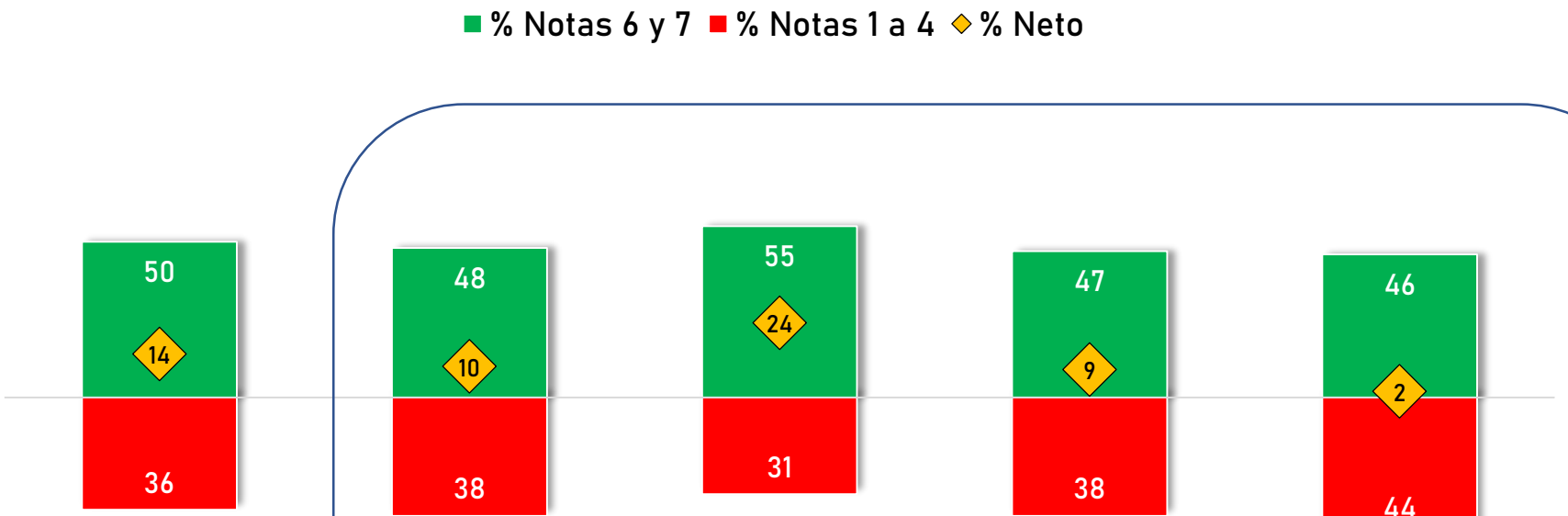
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Para el año 2017 no hubo medición

Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo ¿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.



	2020	Teléfono / Call Center	Página Web	Oficina Inspección del Trabajo	Otro
N=	(3.895)	(380)	(1.751)	(1.539)	(225)
%	(100%)	(10%)	(45%)	(40%)	(5%)

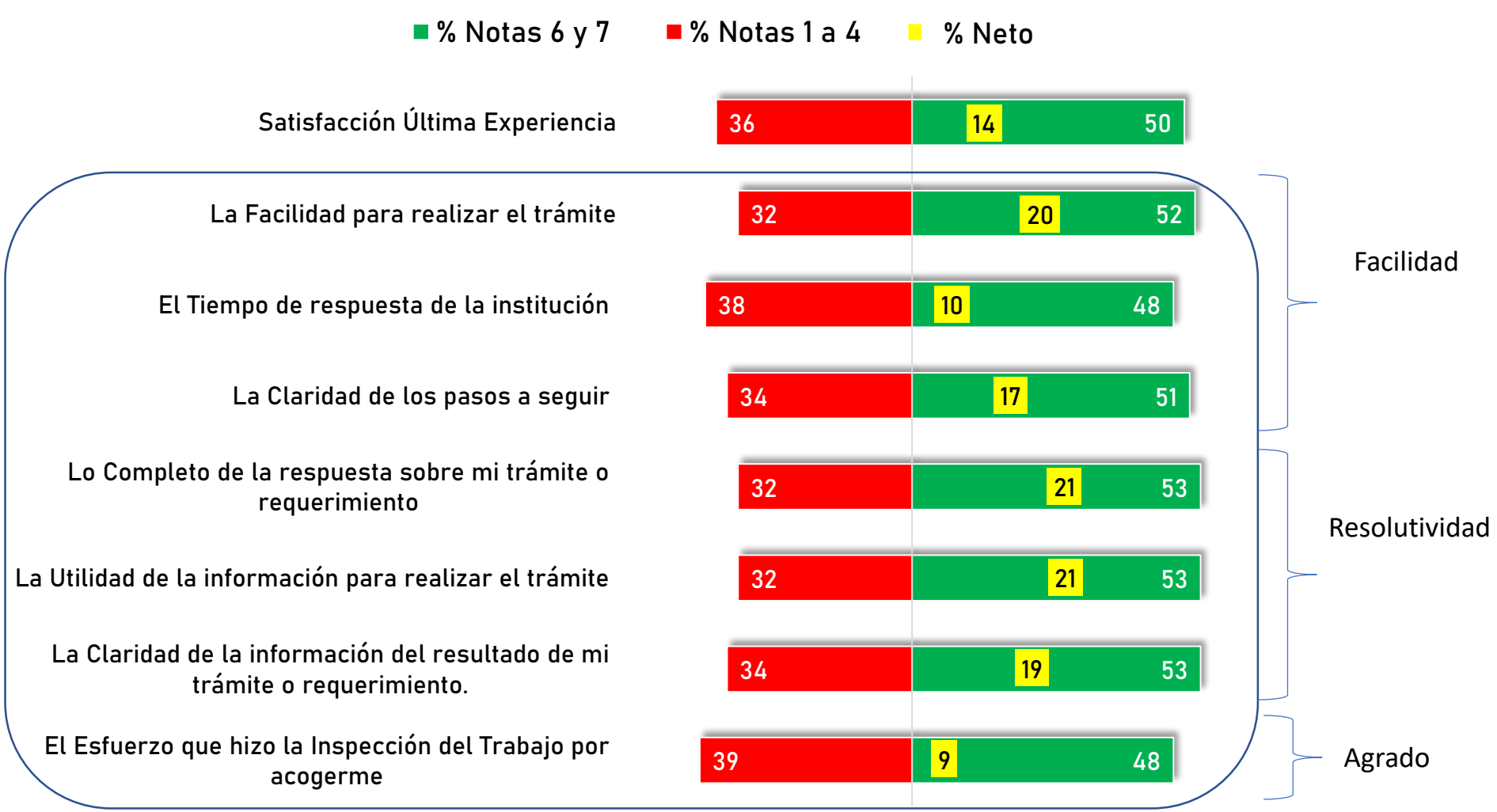
Canal

No aplica para la Dirección del Trabajo

Resultado

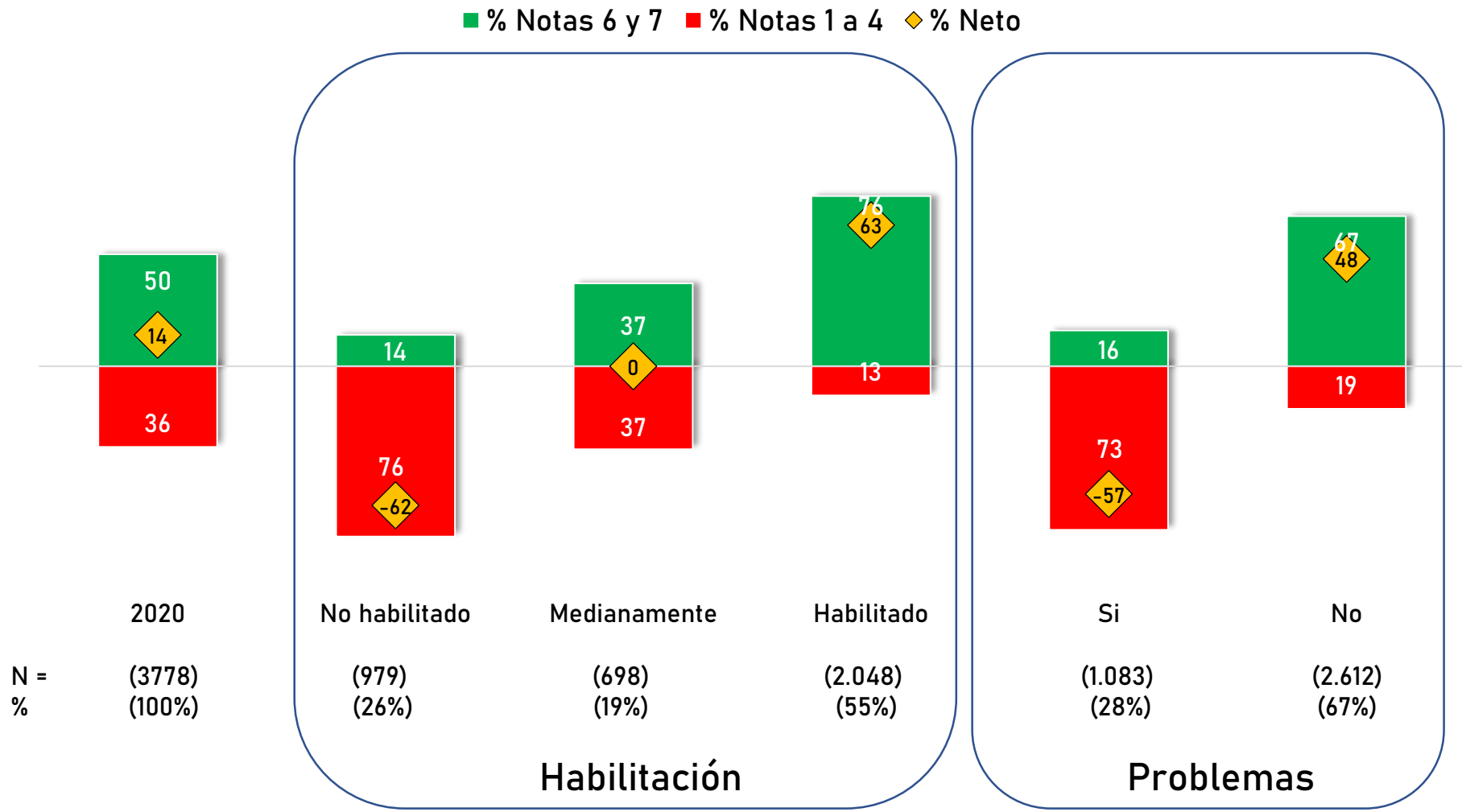
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo ¿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.



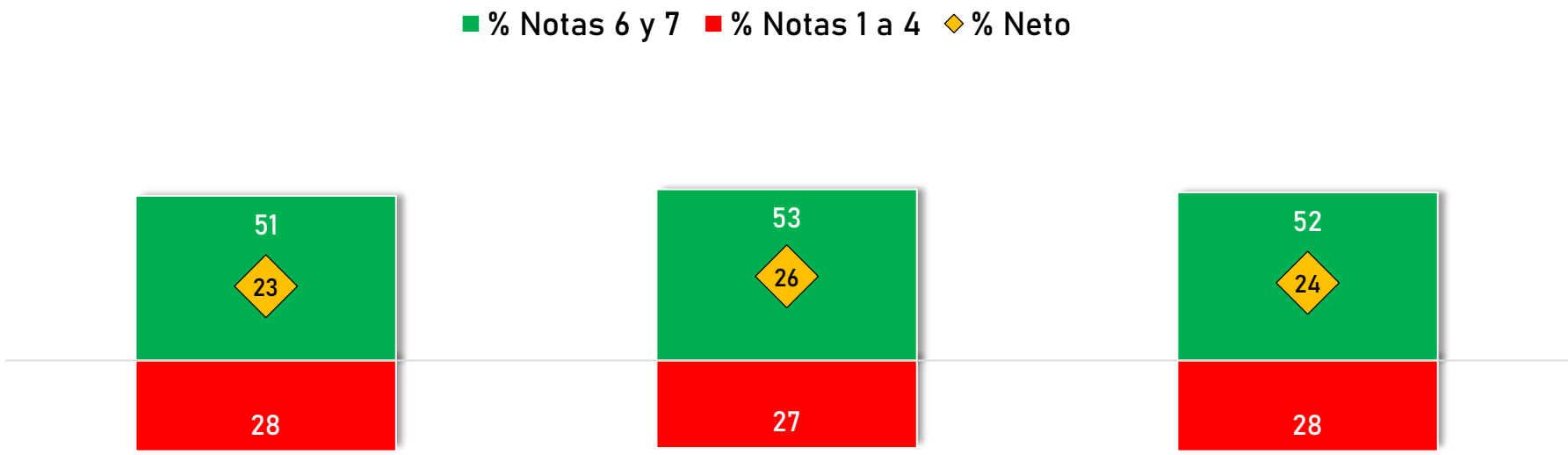
Satisfacción Última Experiencia (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo, ¿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

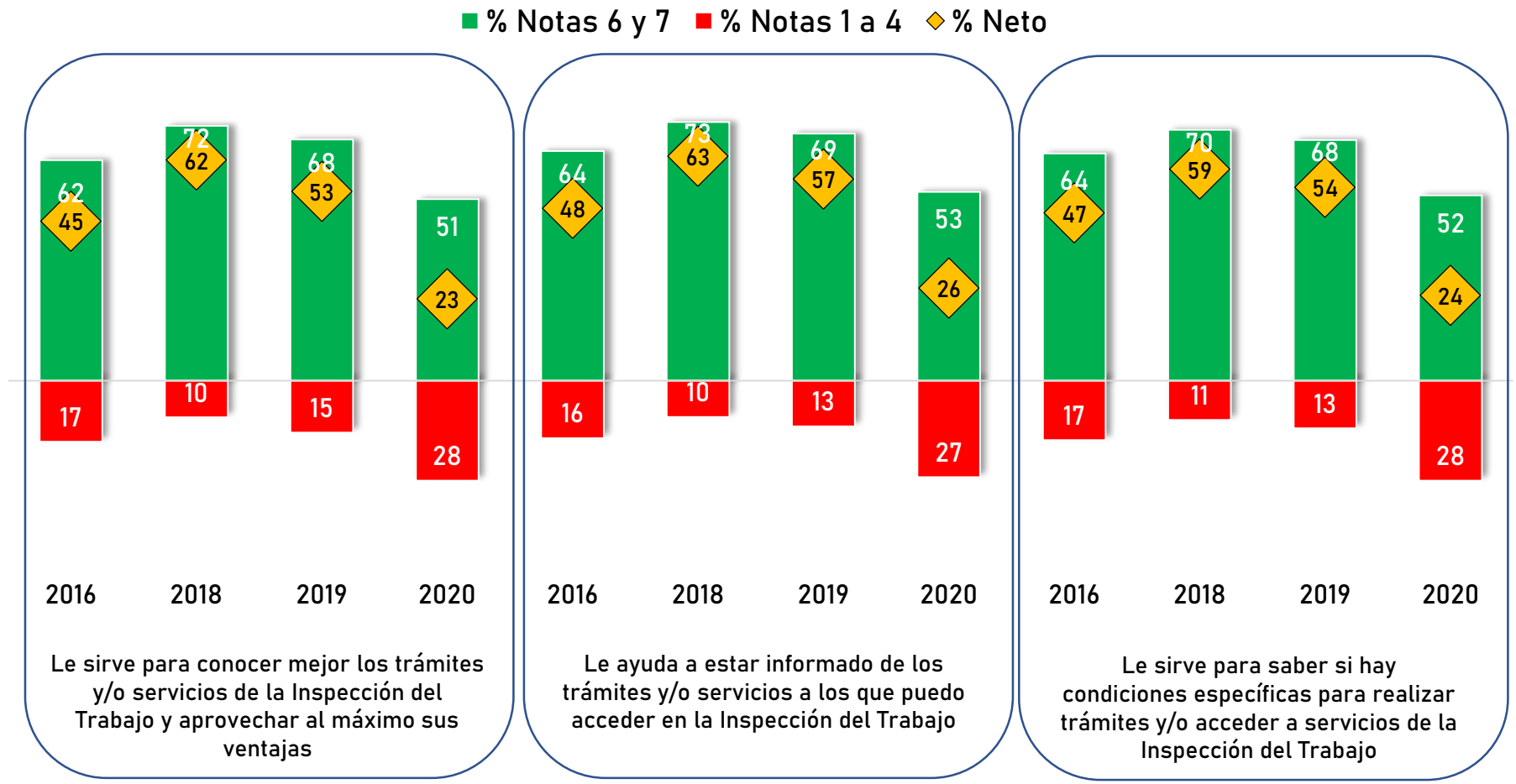
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Inspección del Trabajo en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



	Le sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Inspección del Trabajo y aprovechar al máximo sus ventajas	Le ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Inspección del Trabajo	Le sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Inspección del Trabajo
N =	(3.760)	(3.768)	(3.760)
%	(100%)	(100%)	(100%)

Habilitación (%) 2016 – 2018 – 2019 -2020

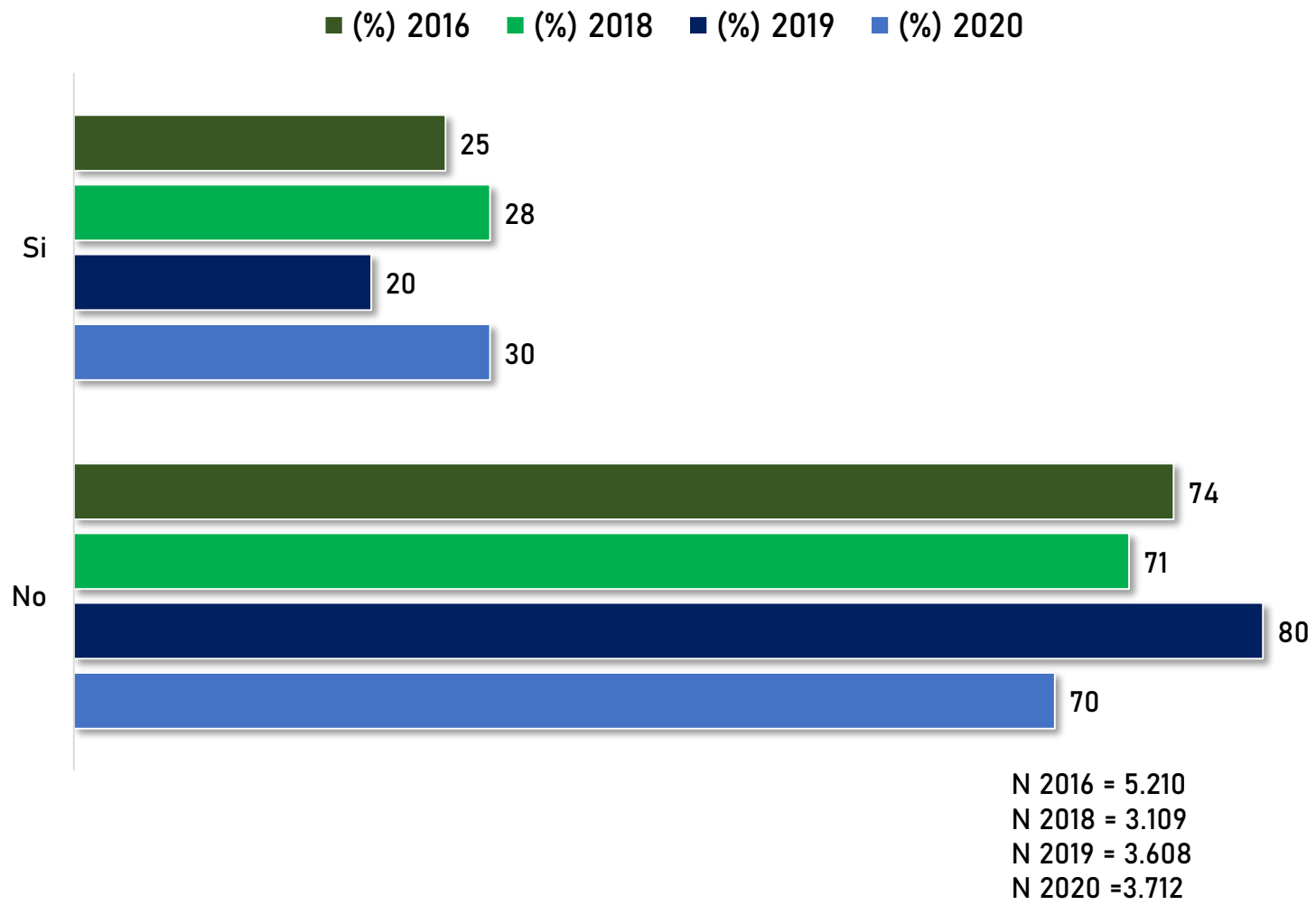
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Inspección del Trabajo en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2016 = 5.210
N 2018 = 3.109
N 2019 = 3.628
N 2020 =3.712

Problemas – Ocurrencia (%) Inspección del Trabajo 2016 – 2018 – 2019 – 2020

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

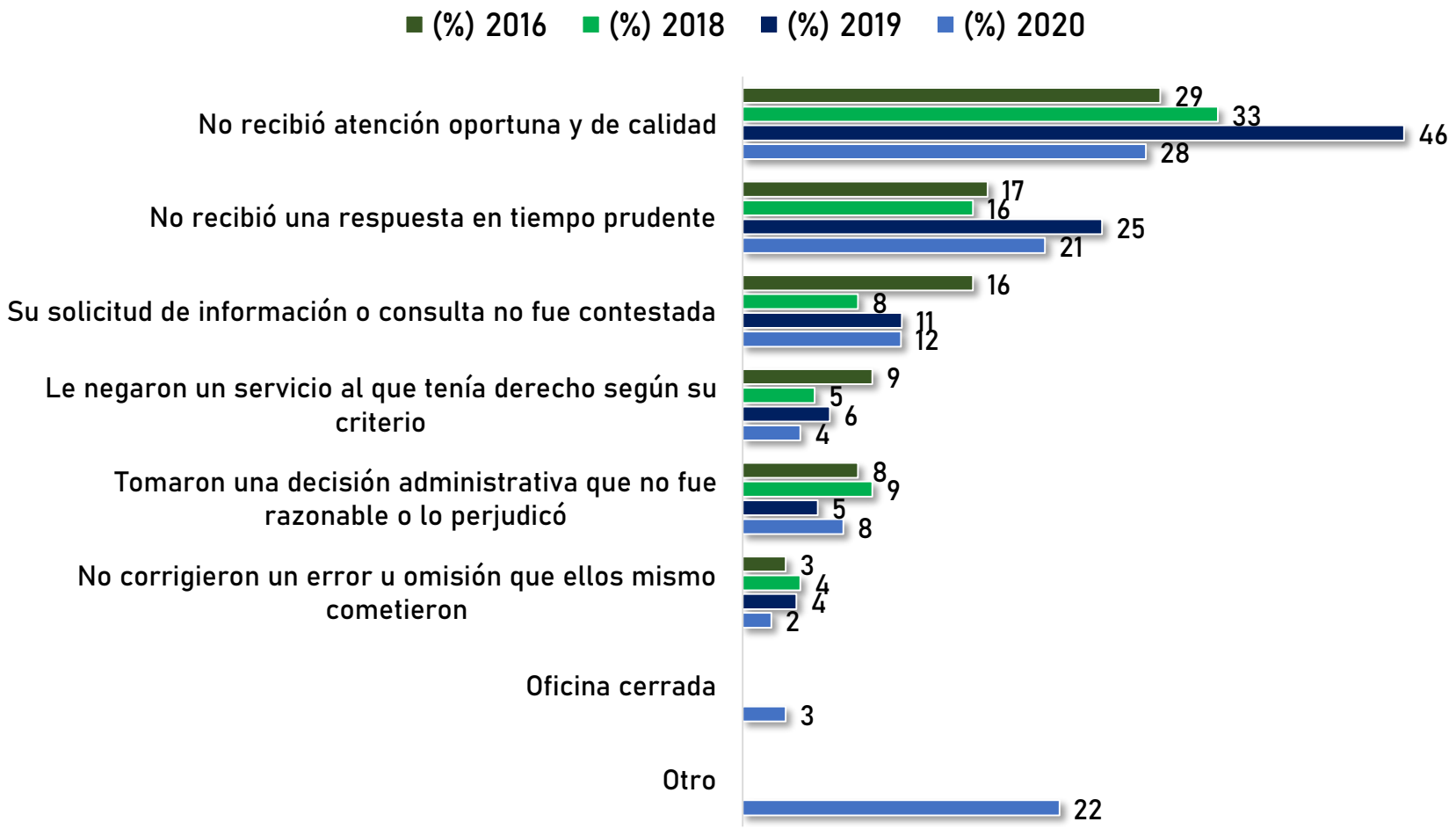


N 2016 = 5.210
N 2018 = 3.109
N 2019 = 3.608
N 2020 =3.712

*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Problemas - Tipo (%) Inspección del Trabajo 2016 – 2018 – 2019 - 2020

¿Qué problema tuvo?

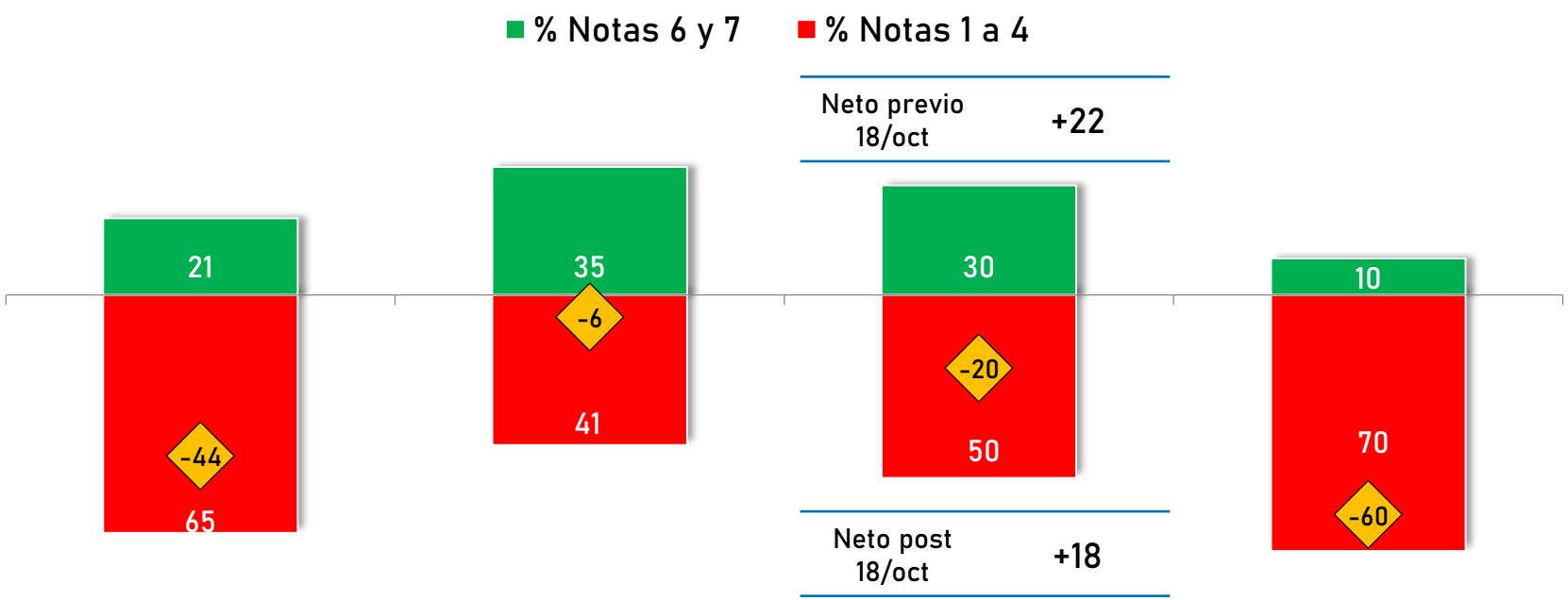


N 2016 = 890
N 2018 = 675
N 2019 = 621
N 2020 = 1.077
En barras se omiten las categorías NS-NR

*Entre quienes presentaron problemas.

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%)
2016 – 2018 – 2019 - 2020

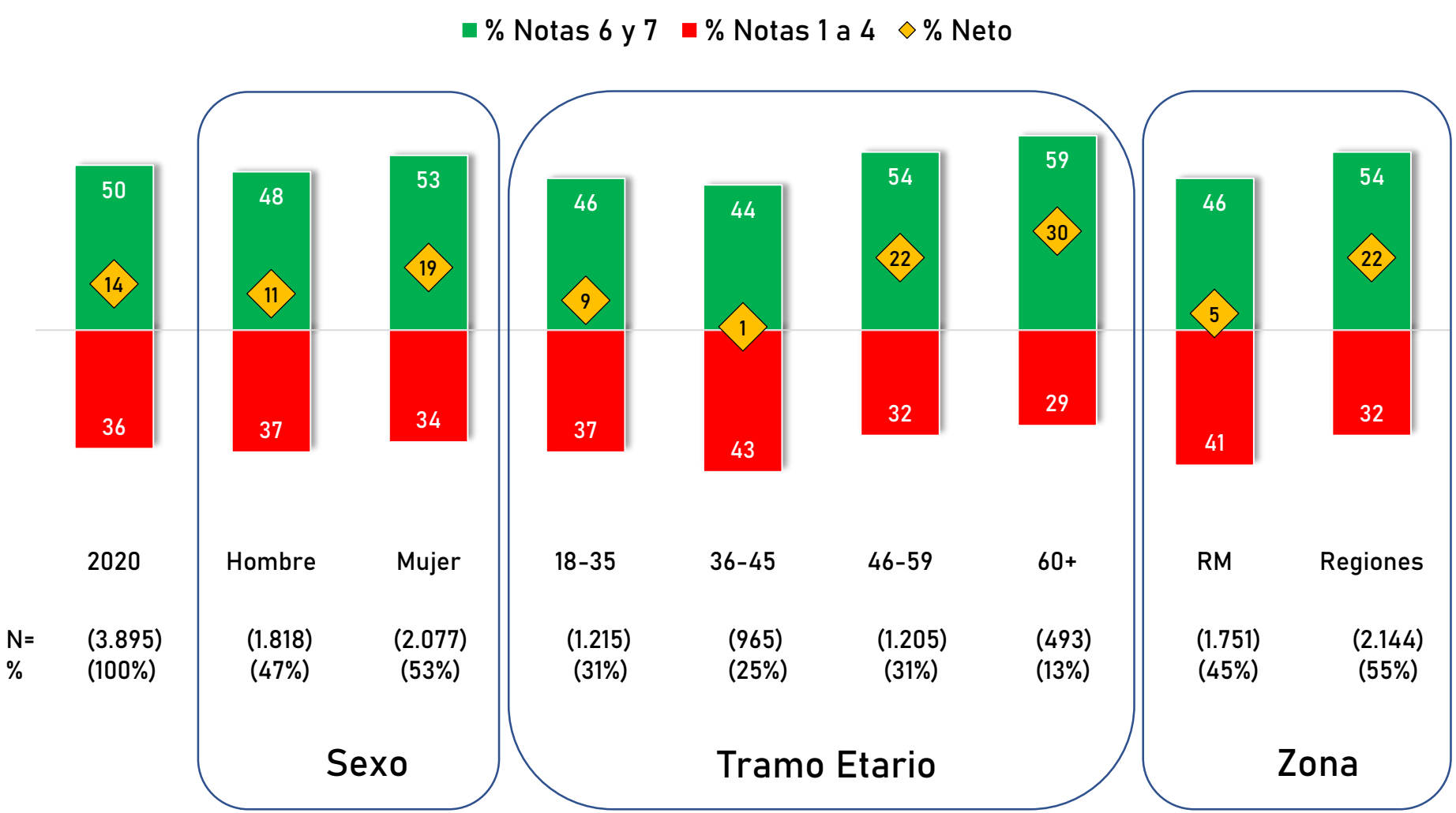
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la solución por parte de la Inspección del Trabajo?



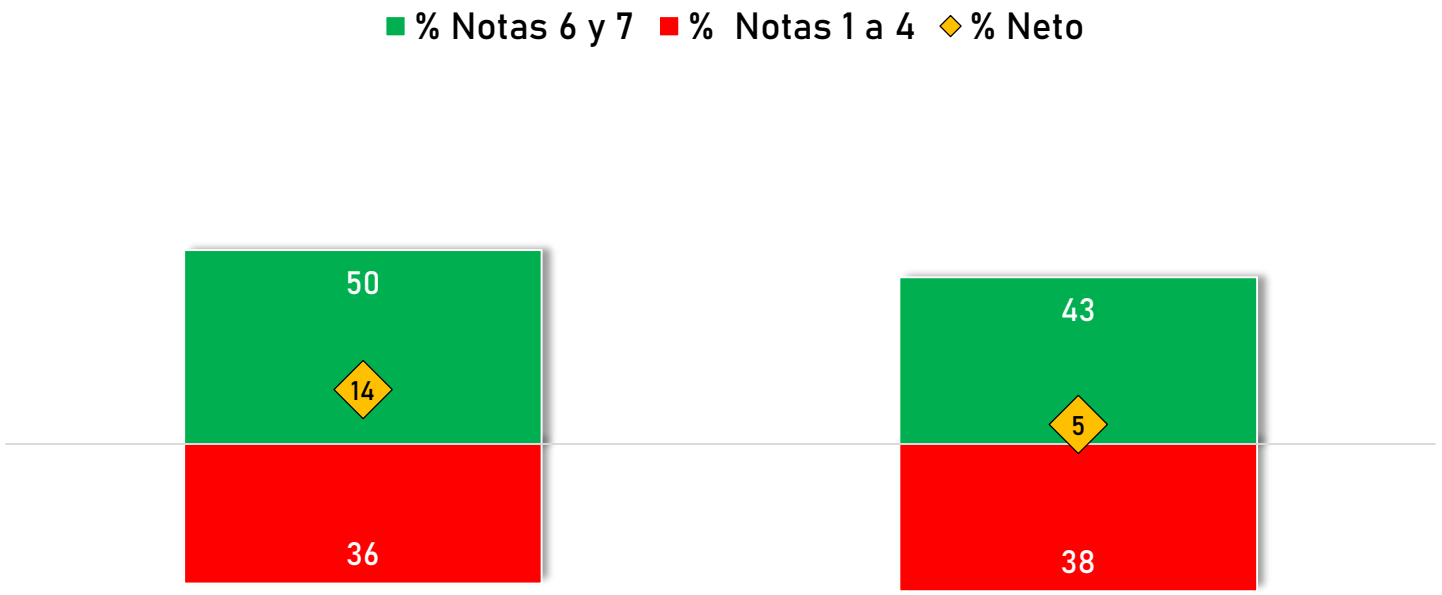
	2016	2018	2019	2020
N =	321	219	247	1.082

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

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo, ¿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

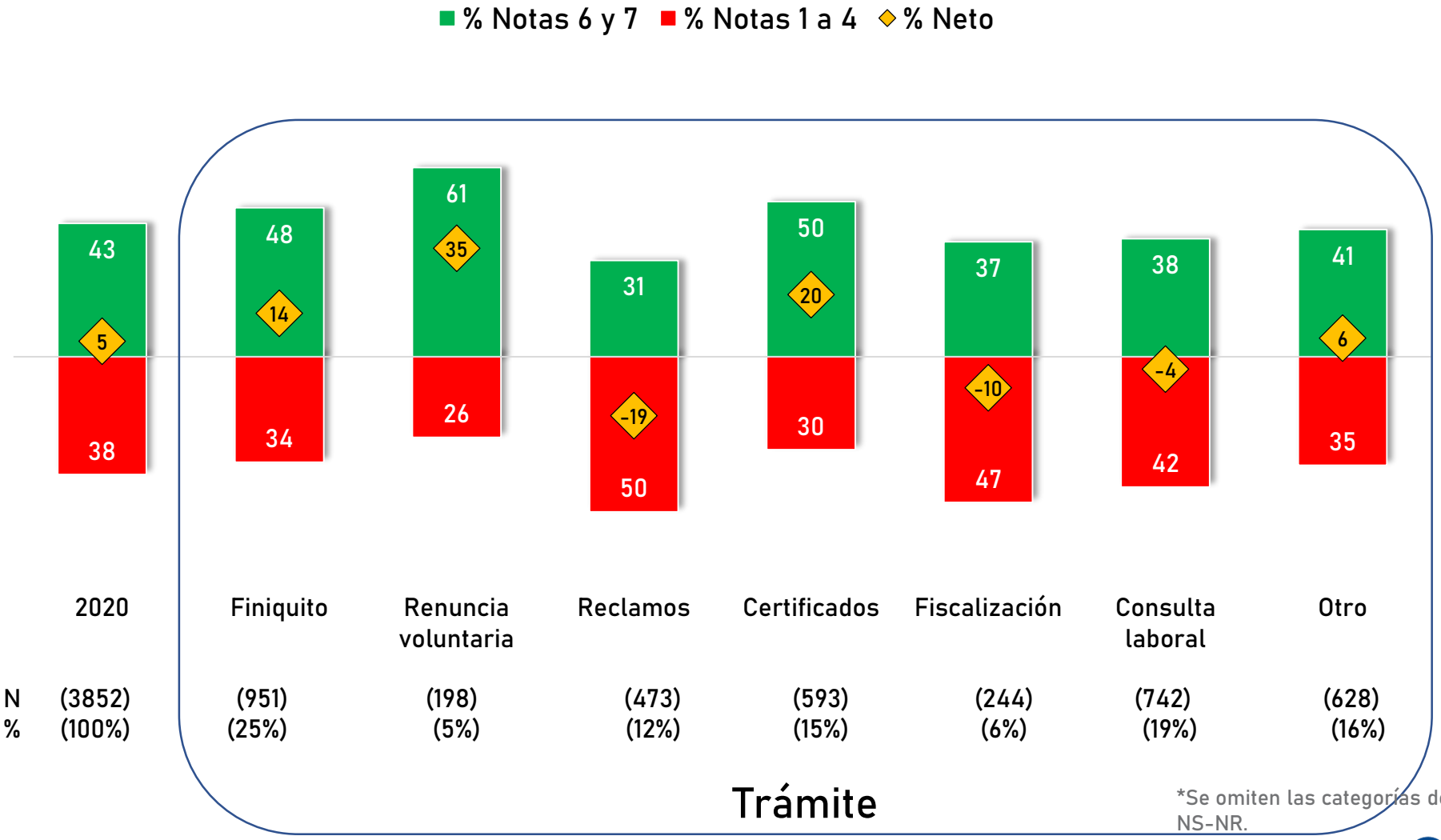


Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Inspección del Trabajo(%)



Evaluación General Inspección del Trabajo (%) Por trámite

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



*Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Los nombres de los trámites han sido puestos como los identifica el usuario, dado que responden a pregunta efectuada a éste. Desde la base de datos entregada, se debe indicar que "Finiquito" y "Renuncia voluntaria", responde al trámite "Ministro de fe"; mientras "Reclamo" es denominado como "Conciliación"

Evaluación General Institución (%) Inspección del Trabajo Año 2016 – 2018 – 2019 - 2020

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

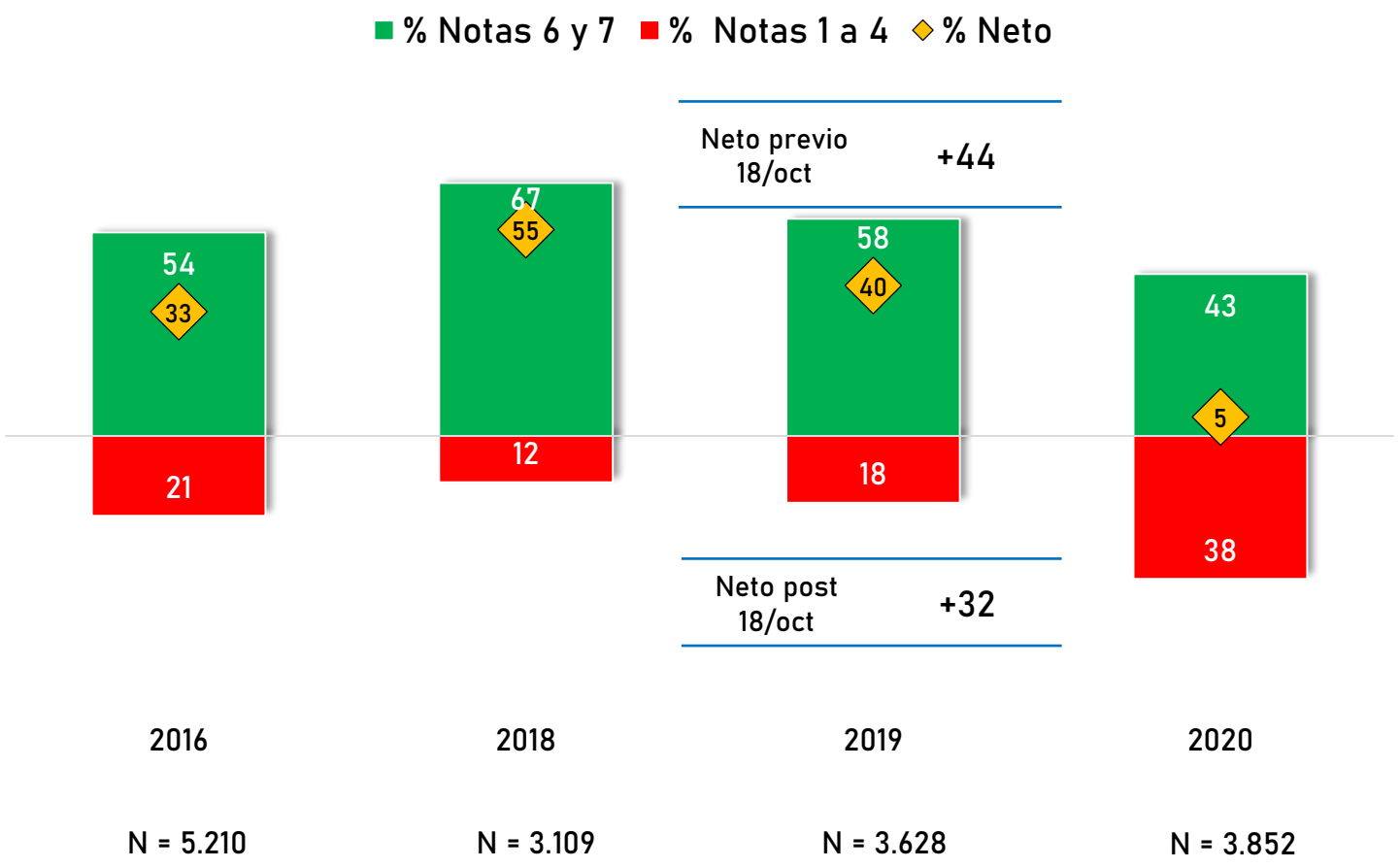
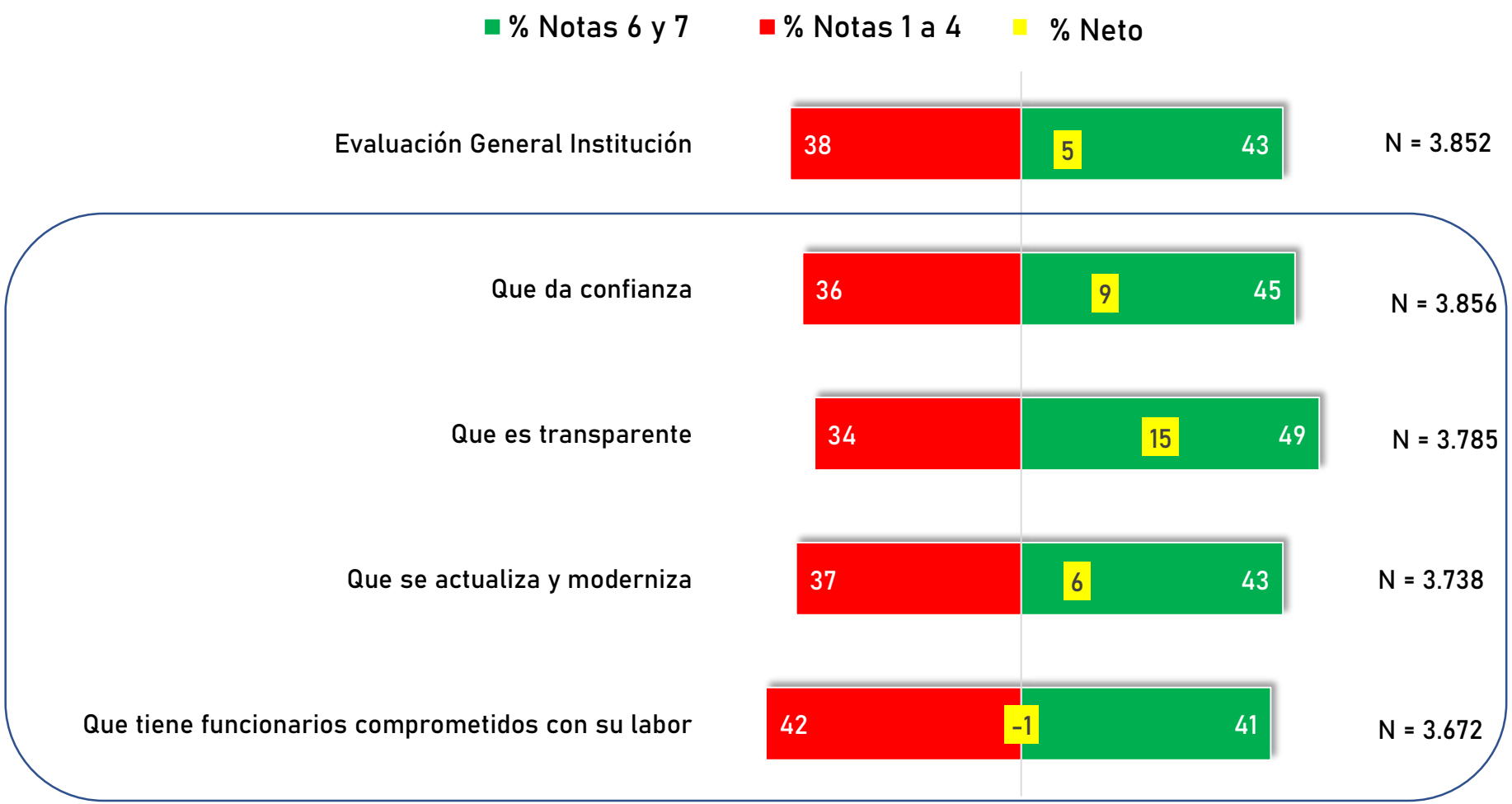


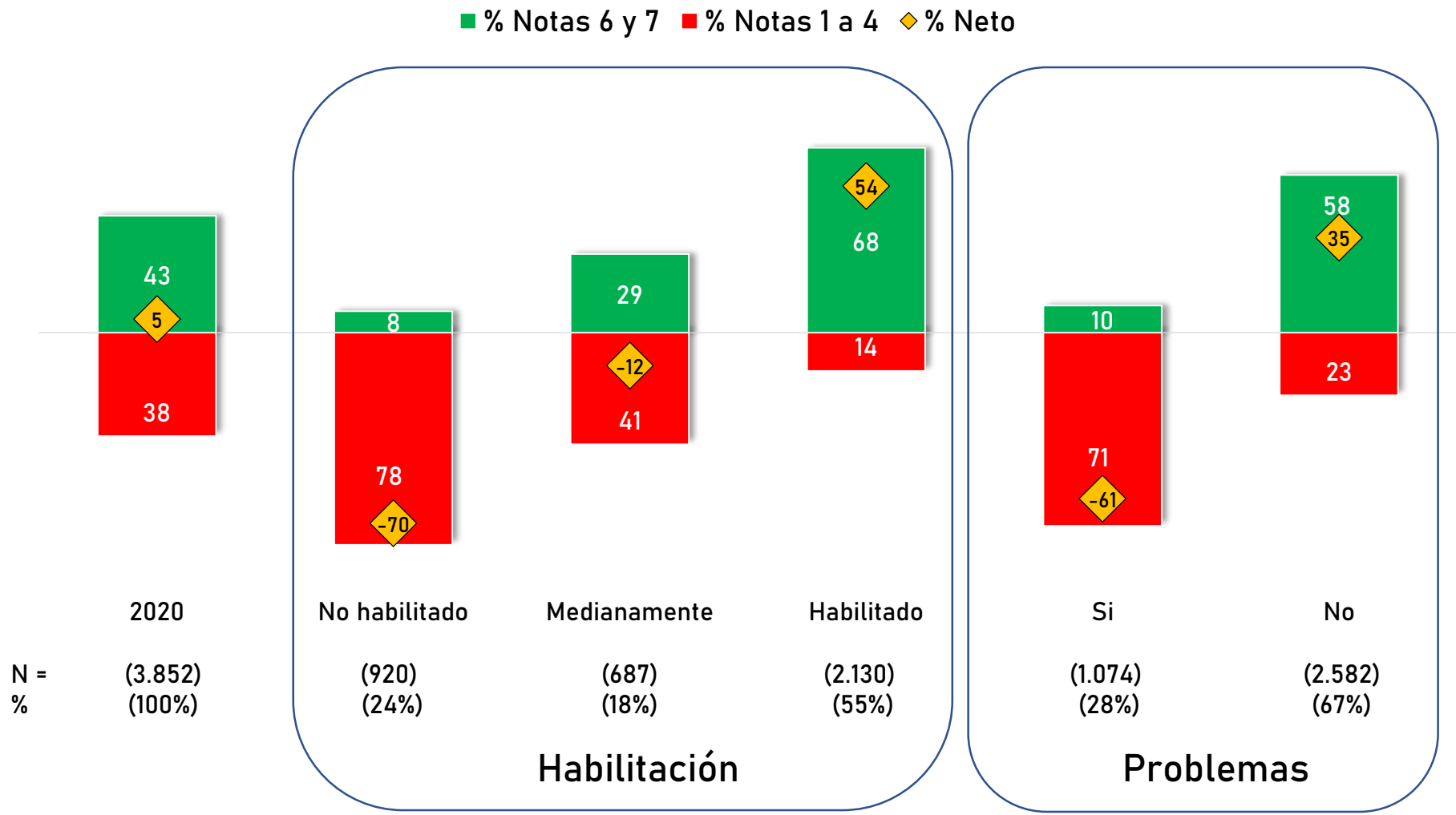
Imagen Institucional (%) 2020

Ahora pensando en la Inspección del Trabajo 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 de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



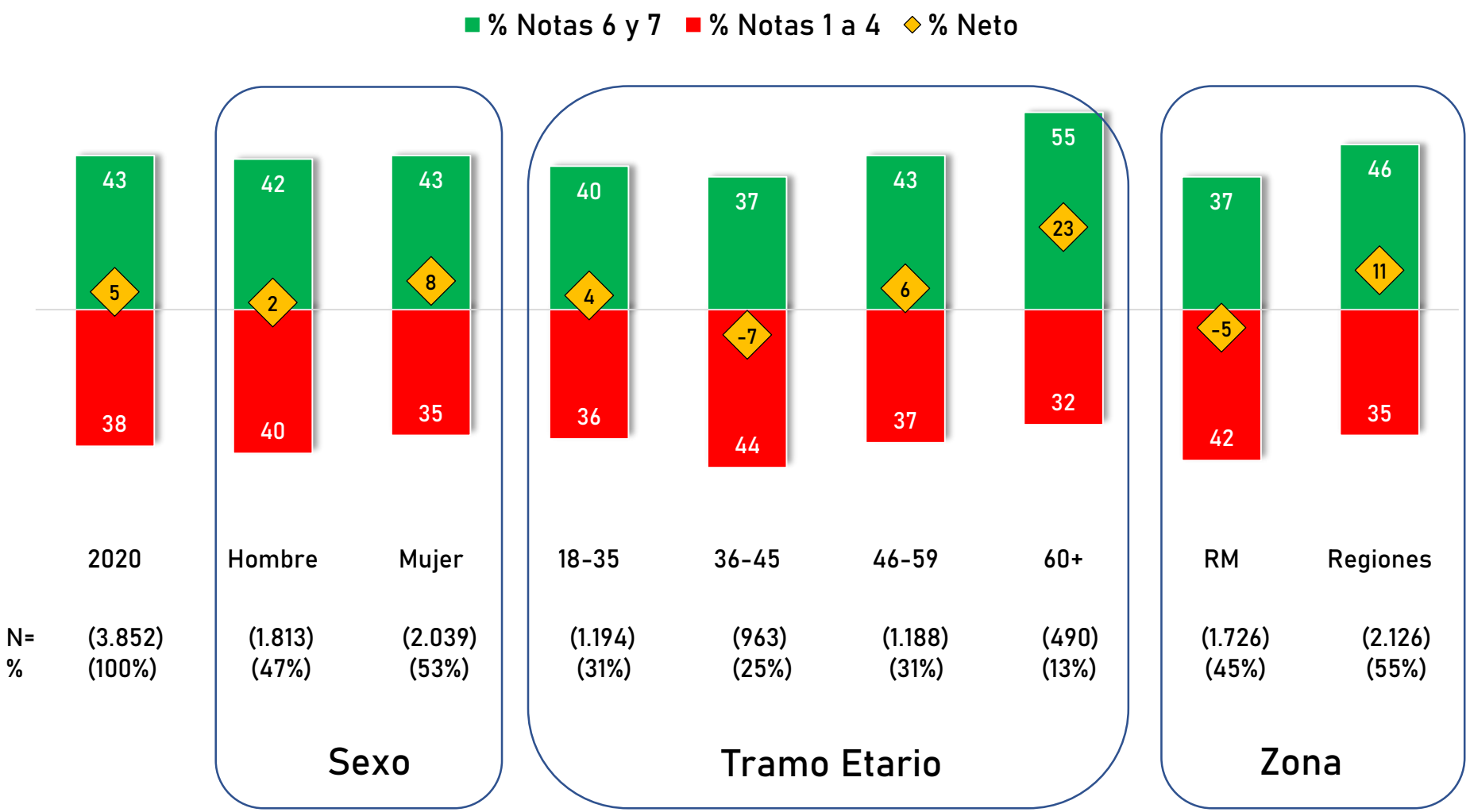
Evaluación General Inspección del Trabajo (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

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



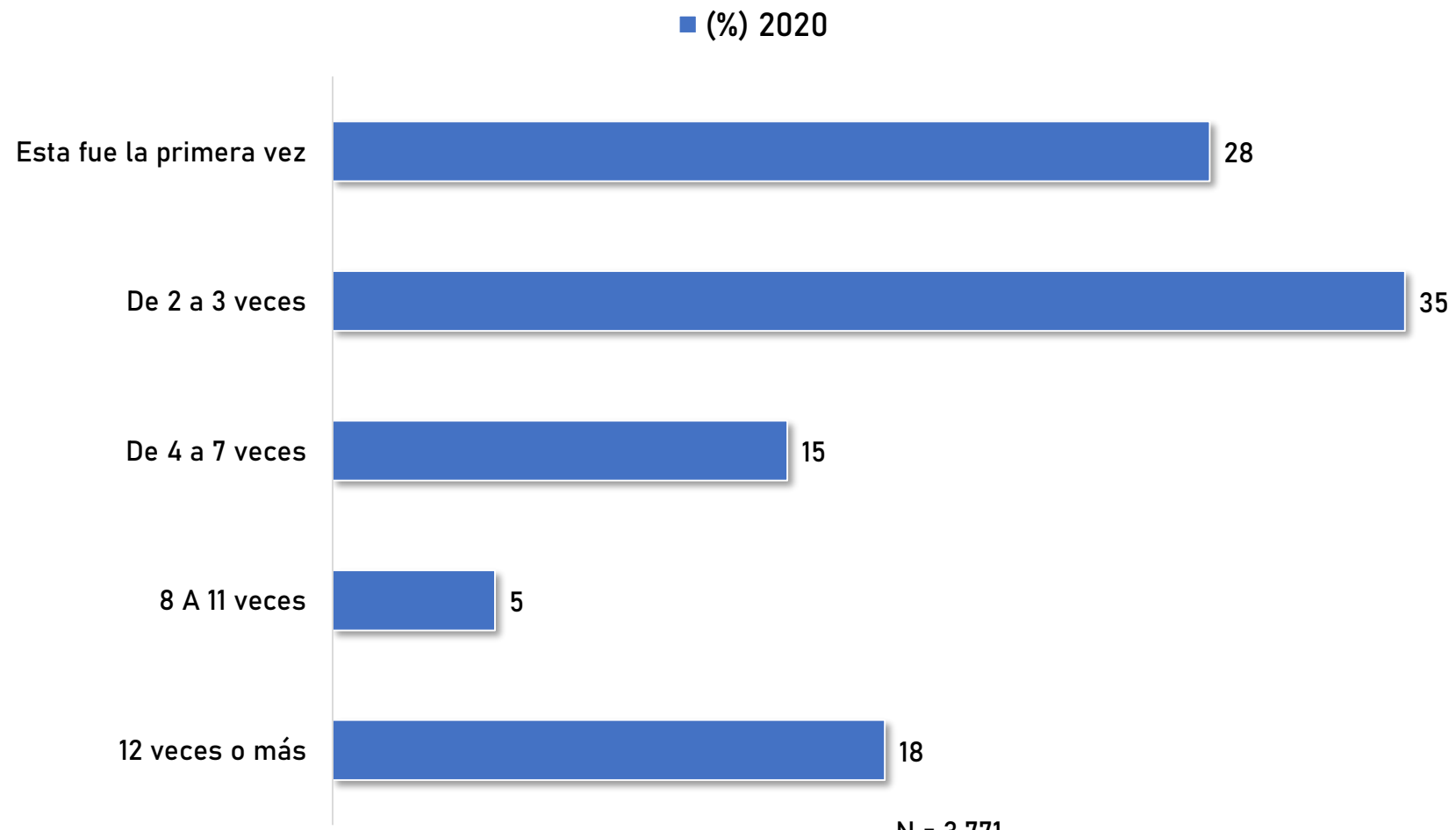
Evaluación General Inspección del Trabajo (%) Por sexo, tramo etario y zona

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



Intensidad del Usuario (%) Inspección del Trabajo 2020.

En el último año ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Inspección del Trabajo?



N = 3.771

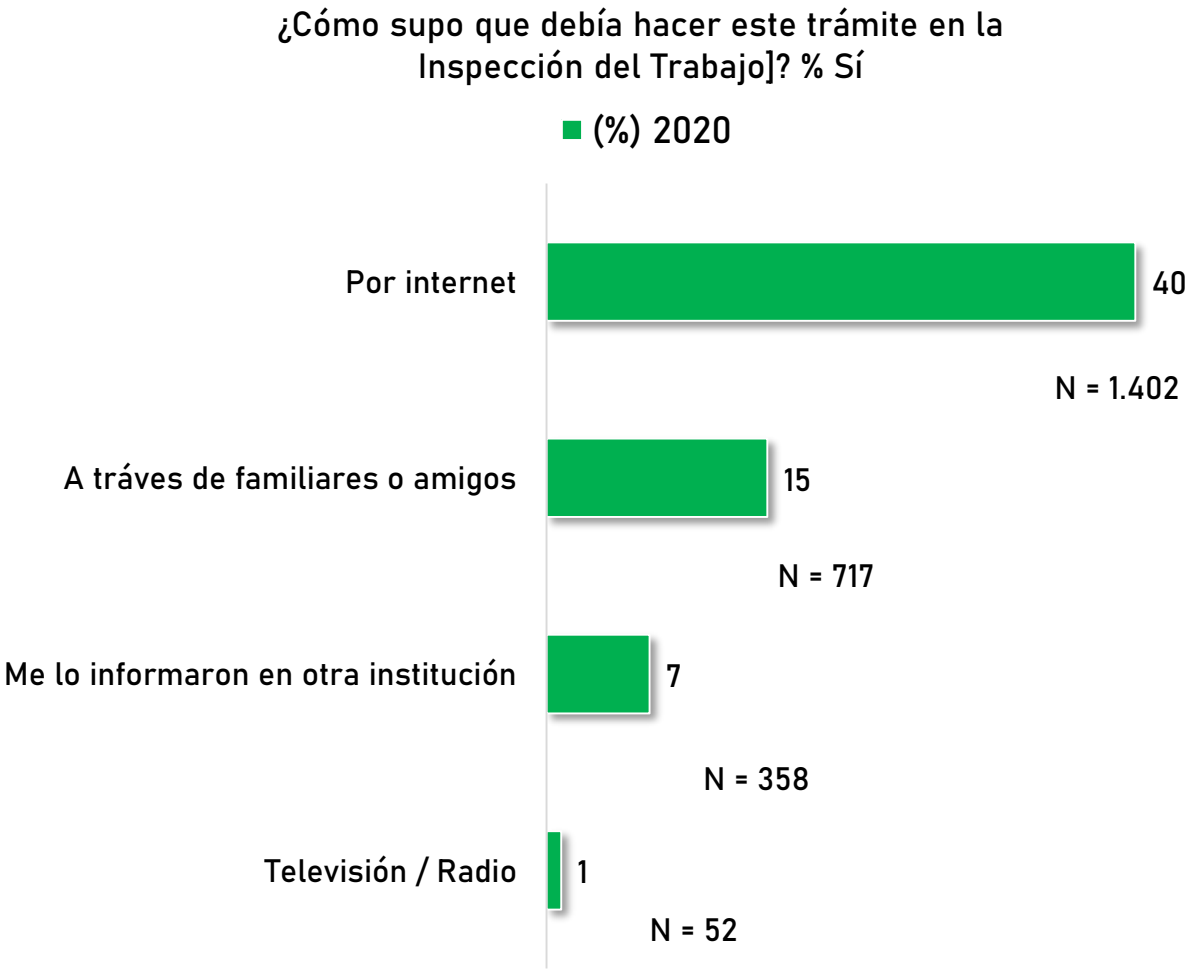
En barras se omiten las categorías NS-NR

*Las categorías de respuesta sufrieron modificaciones con respecto a las mediciones anteriores.

Conocimiento Inspección del Trabajo (%) 2020

¿Cómo sabía/supo que debía hacer este trámite en la Inspección del Trabajo? %Sí

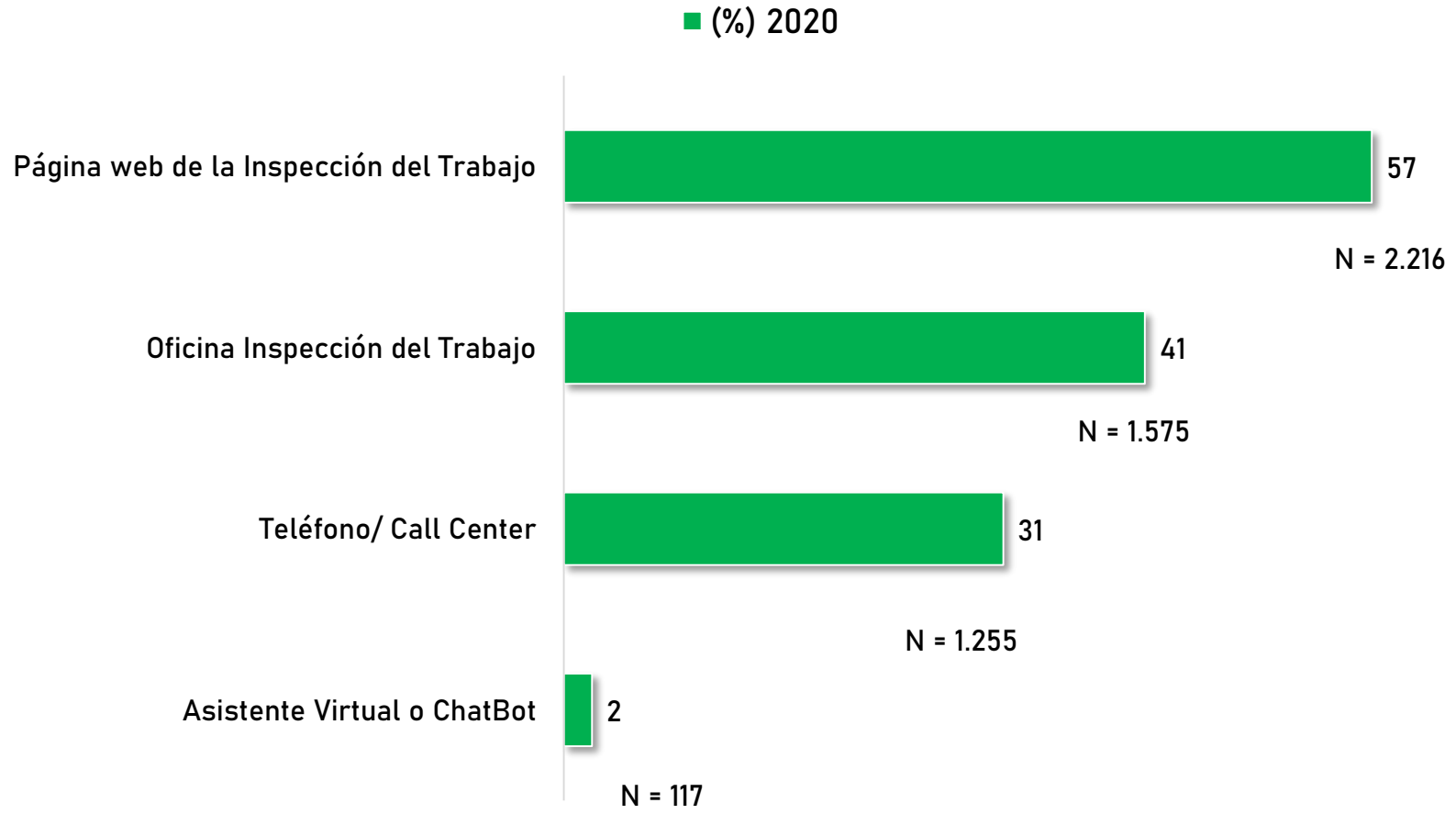
El gráfico de torta no aplica a la Dirección del Trabajo, debido a que no se incorporó esta pregunta al Cuestionario



Se omiten las categorías NS-NR y otro

Contacto con Inspección del Trabajo– Medios de Contacto (%) 2020

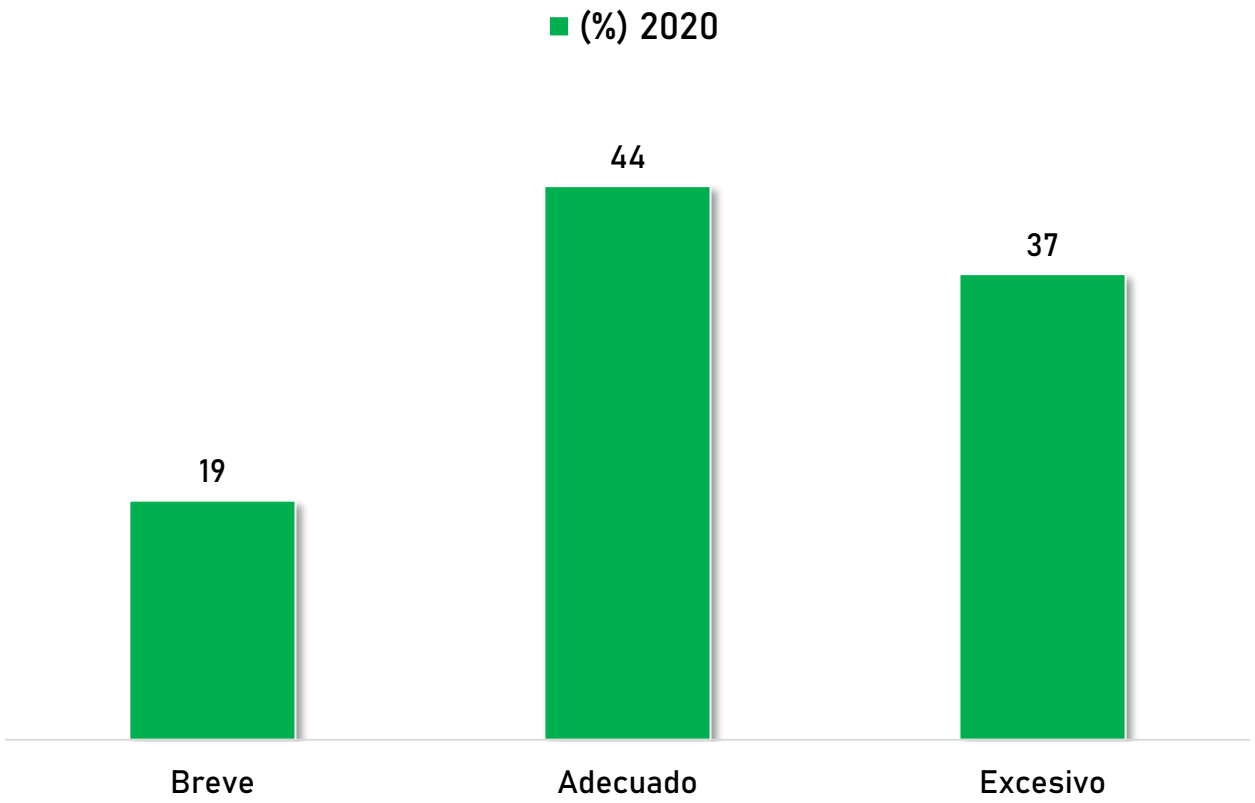
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medio se ha contactado con la Inspección del Trabajo? %Sí



Se omiten las categorías NS-NR y Otro

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%) Inspección del Trabajo 2020

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

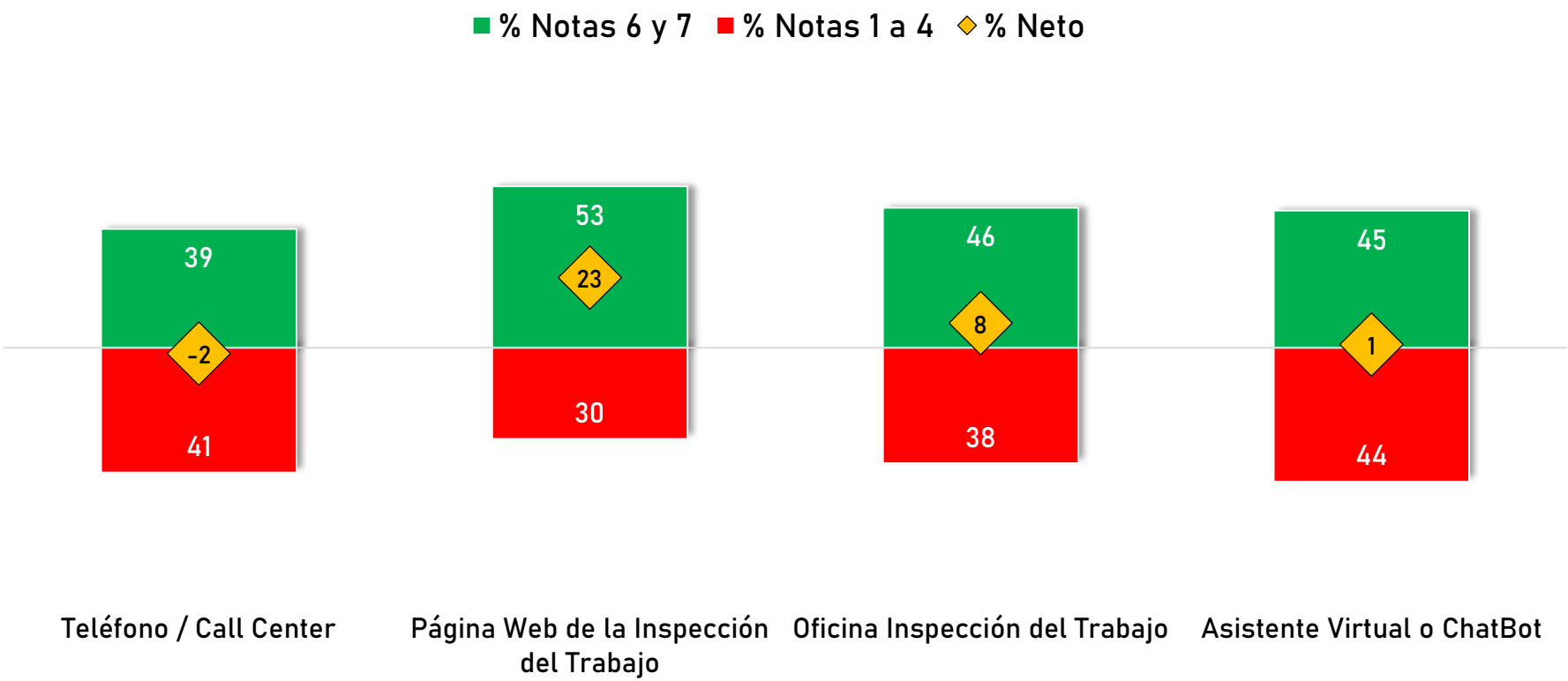


N = 1.547
Se omiten categorías NS-NR

*Entre quienes acudieron a "Oficina / Sucursal de Inspección del Trabajo".

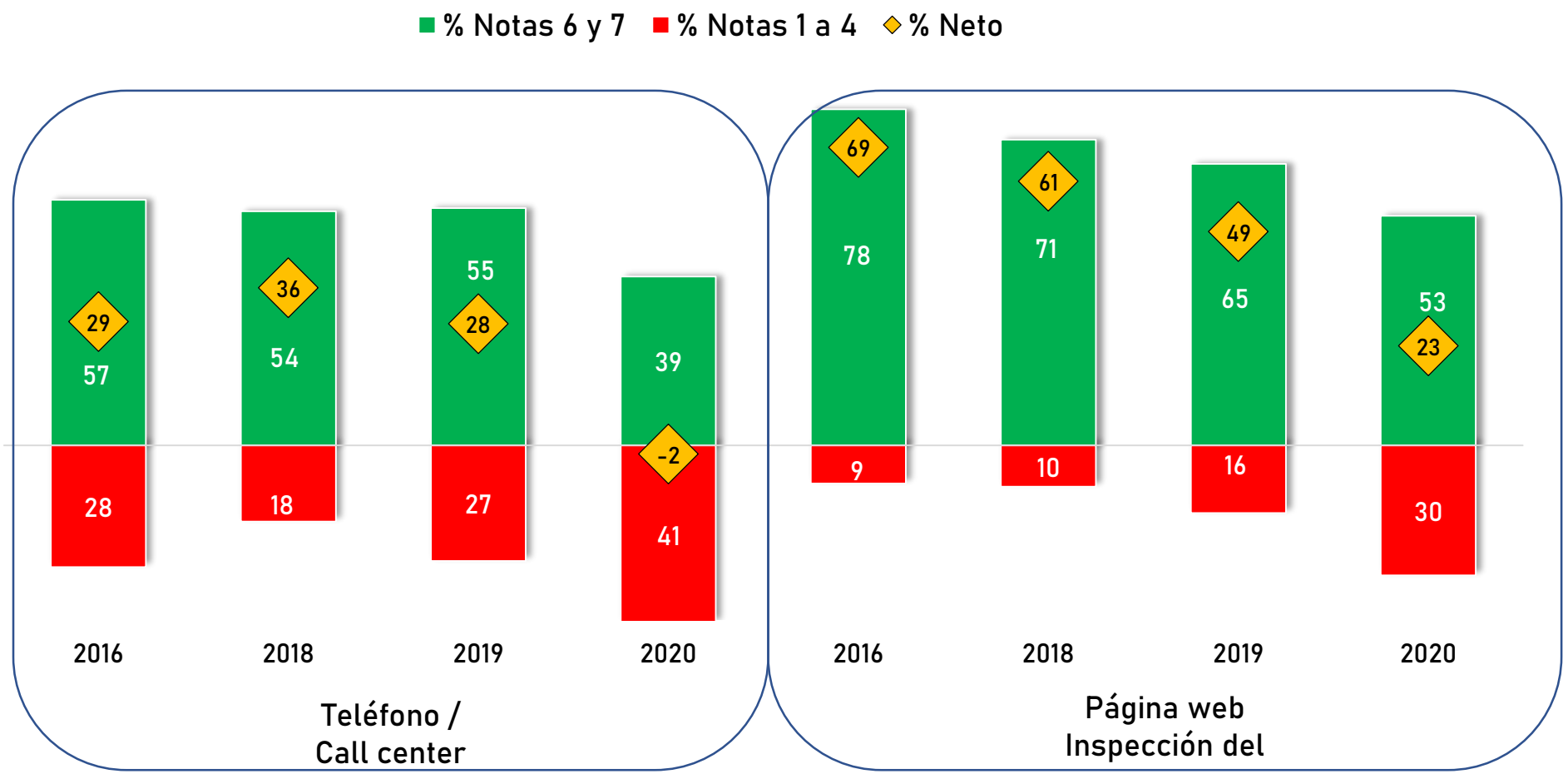
Satisfacción con canales

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



Satisfacción con canales

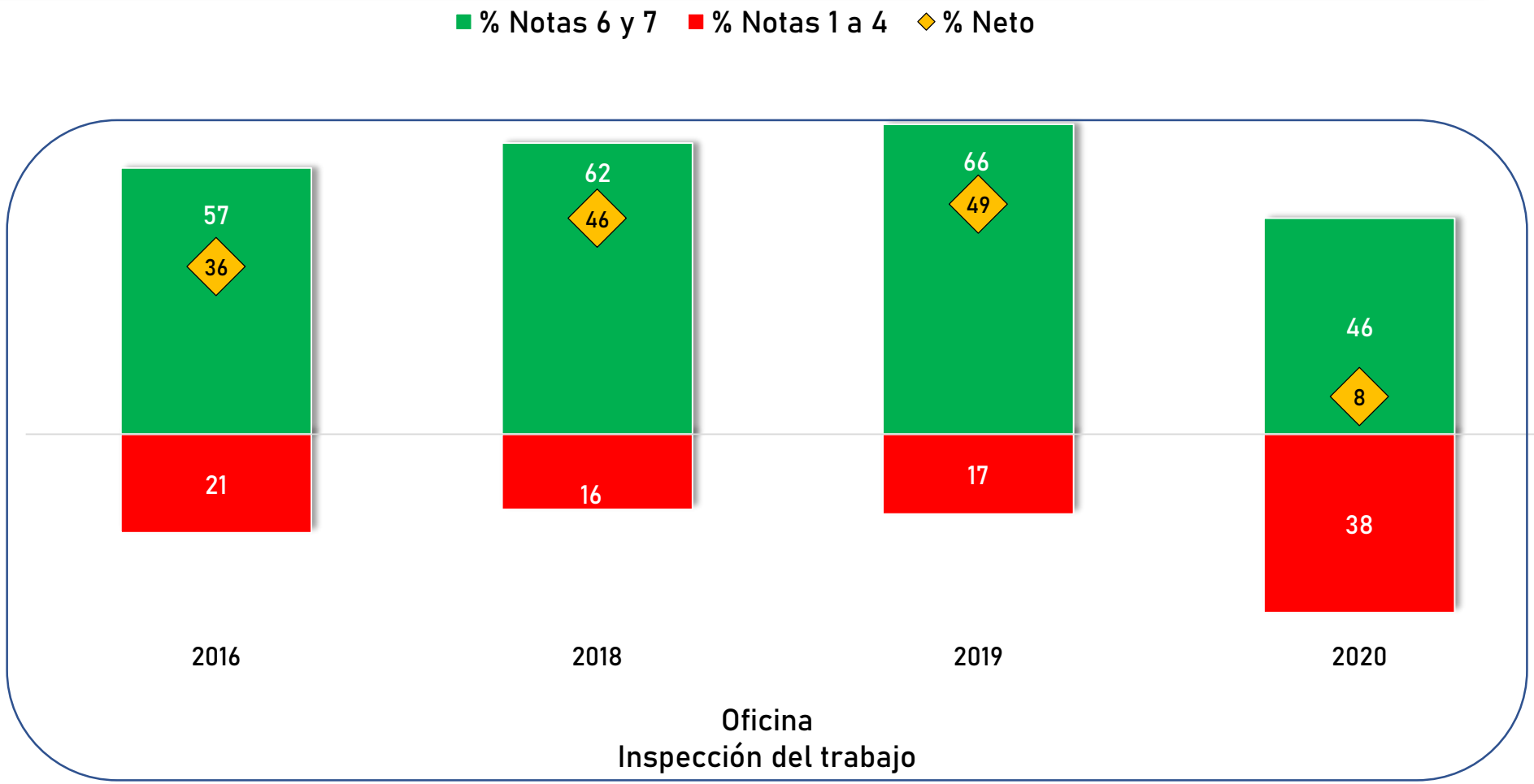
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…¿qué nota le pondría?



N	(448)	(1.354)	(412)	(1.247)	(622)	(1.074)	(750)	(2.194)

Satisfacción con canales

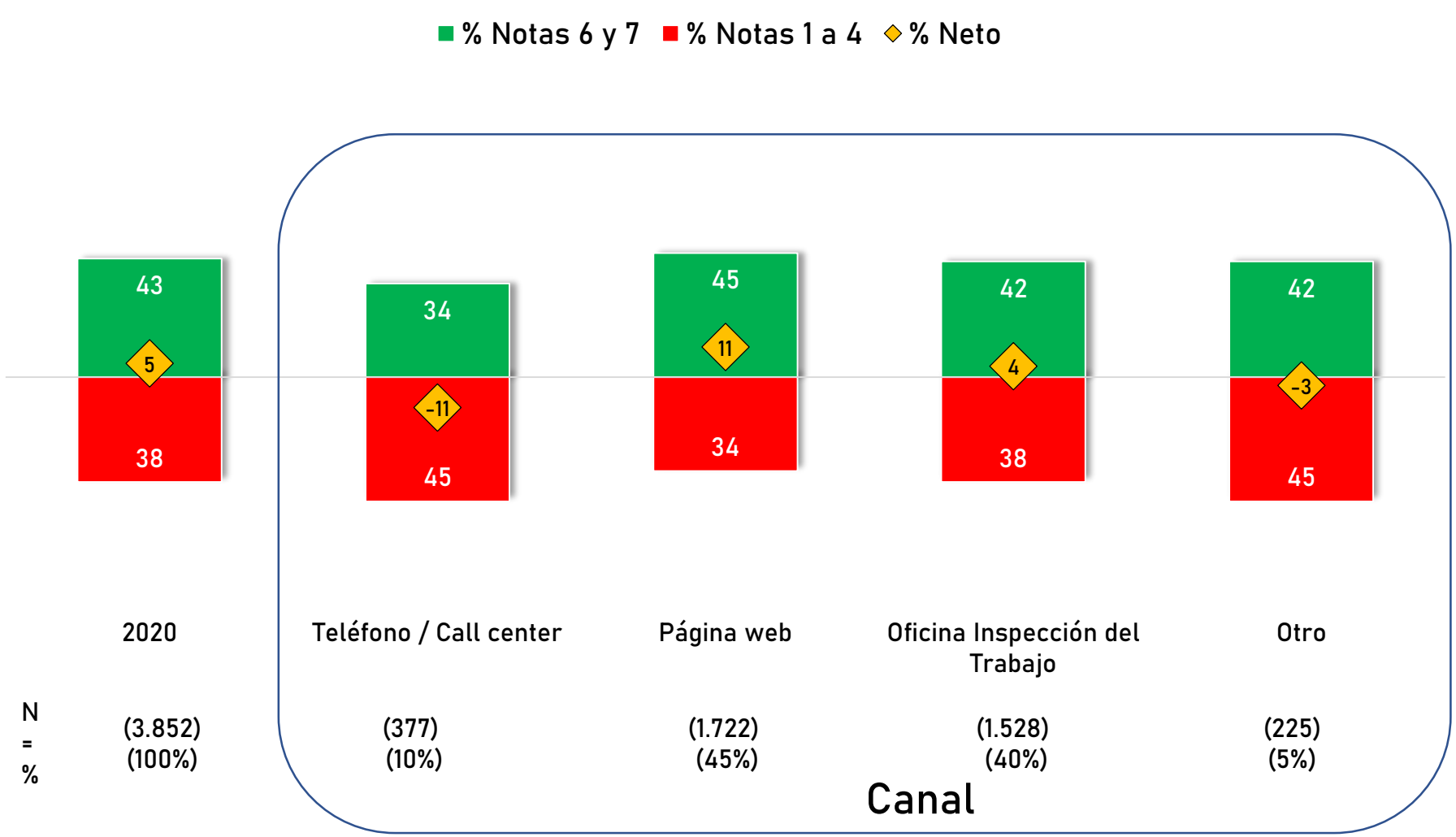
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…¿qué nota le pondría?



	2016	2018	2019	2020
N	(4.505)	(1.954)	(2.513)	(1.555)

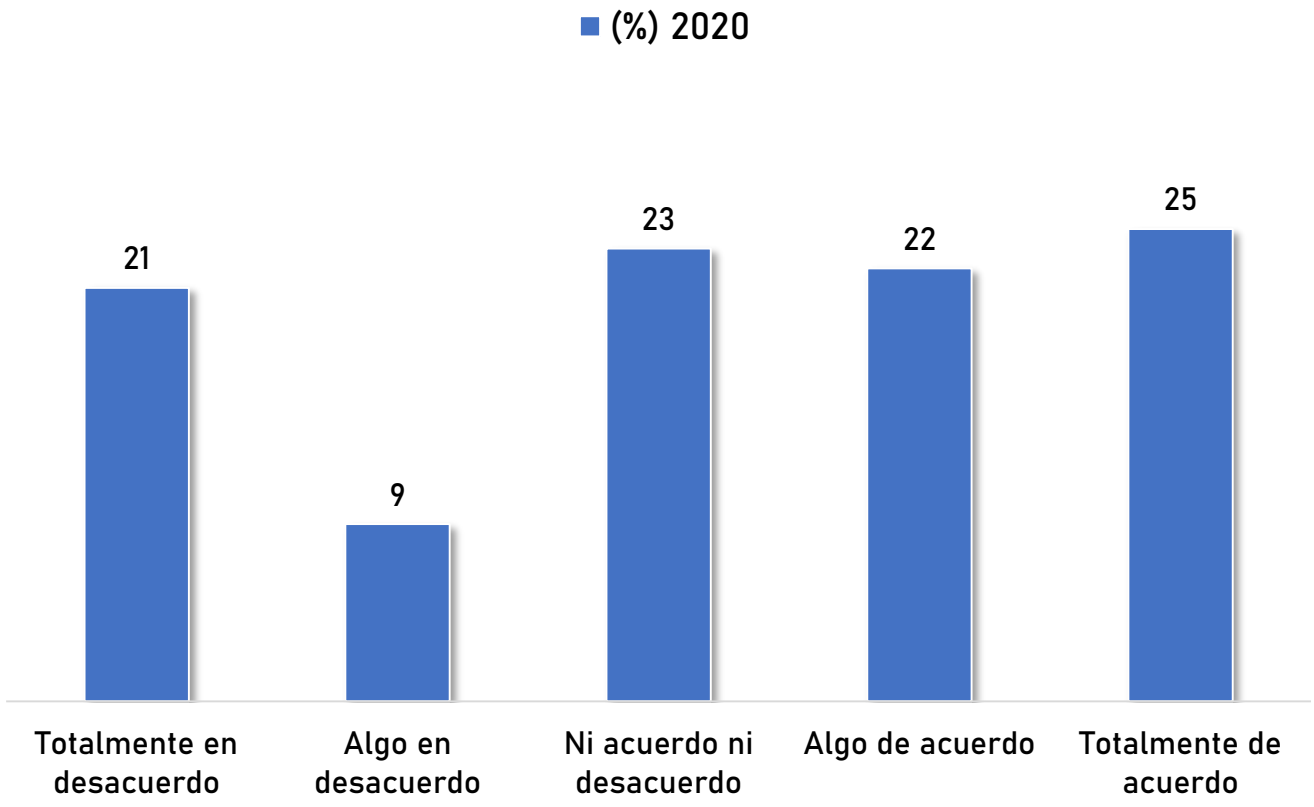
Evaluación General Inspección del Trabajo (%) Por Canal

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



Experiencia de Servicio y Confianza(%) Inspección del Trabajo 2020

Esta experiencia de servicio en la Inspección del Trabajo aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 3.902

Experiencia de Servicio Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) Inspección del Trabajo 2020

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la Inspección del Trabajo :

No aplica para Dirección del Trabajo

“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