“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados FOSIS 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:
María Gabriela Rubio Salinas

Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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 Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)
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	:	2597 casos para FOSIS.
Error	:	+/- 1,9% 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	:	Desde el 04 de Noviembre al 24 de Noviembre de 2020

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Zona 1 (regiones I, II, III, IV, XV)		Zona 2 (regiones V, VI, VII, RM)		Zona 3 (regiones VIII, IX, X, XI, XIV, XVI)		Universo	Total
	n	Error	n	Error	n	Error		
Postulaciones fondos	404	4,9%	538	4,2%	467	4,5%	149.849	1.409
Participantes programas FOSIS	382	5,0%	403	4,9%	403	4,9%	114.638	1.188
Total	786	3,5%	941	3,2%	870	3,3%	264.487	2.597

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

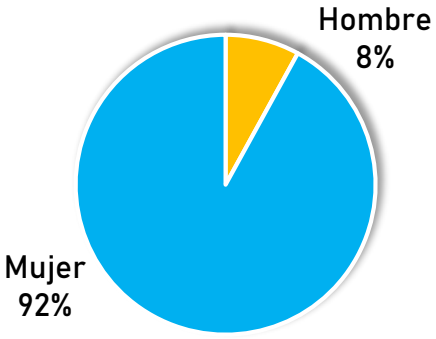
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	83	1,7%
Se negaron y cortaron	6	0,1%
Se negó un familiar del entrevistado	2	0,0%
Se negó el entrevistado	33	0,7%
Cortaron	962	20,3%
Entrevistado no está disponible	8	0,2%
Se dejó mensaje	1	0,0%
Fallecido(a)	1	0,0%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	3	0,1%
Problema con lenguaje del entrevistado	1	0,0%
Otra razón. Especifique	936	19,7%
Siempre ocupado	19	0,4%
No hay respuesta	747	15,7%
Máquina contestadora	9	0,2%
Buzón de voz	90	1,9%
Número no funcionando	8	0,2%
Temporalmente fuera de servicio	1	0,0%
Entrevista rechazada por supervisión	1	0,0
Entrevista correcta	1837	38,7%
Total	4748	100%

CAWI

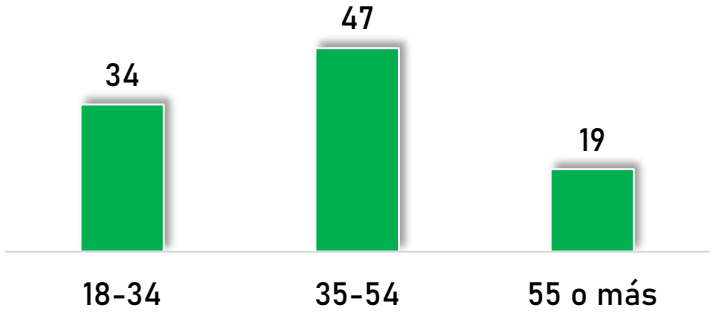
Situación	Envíos	%
Entrevista completa	**760**	5%
Correos que rebotaron	364	2%
Correos clickeados	1619	10%
Correos enviados	7061	42%
Correos eliminados	1914	11%
Unsuscribes lista actual	97	1%
Correos abiertos	5237	31%
Correos cargados en sendgrid	376	2%
Correos reportados como spam	3	0%
Unsuscribes global	9	0%
Total general	**16680**	**100**

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Sexo



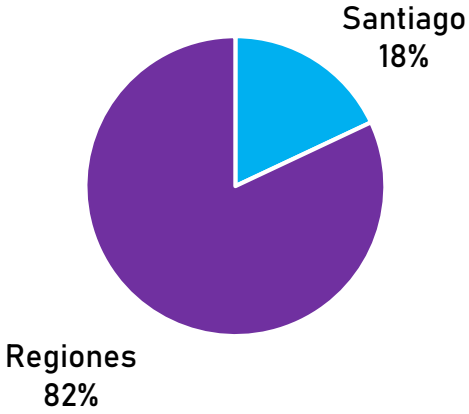
Edad en Tramos



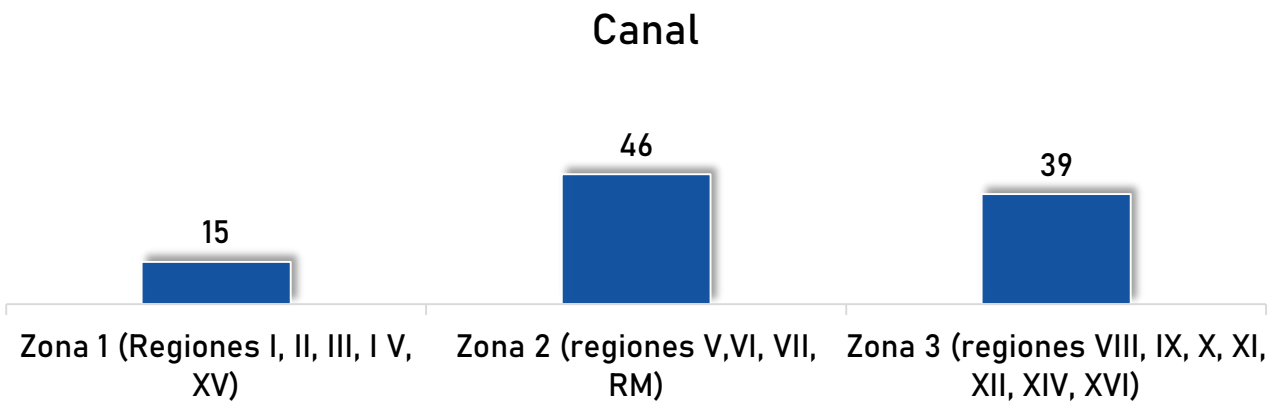
Nivel Educativo

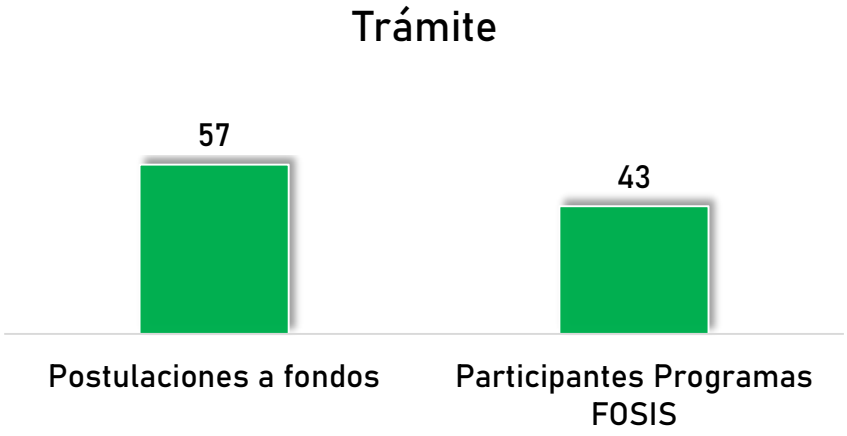


Zona de residencia



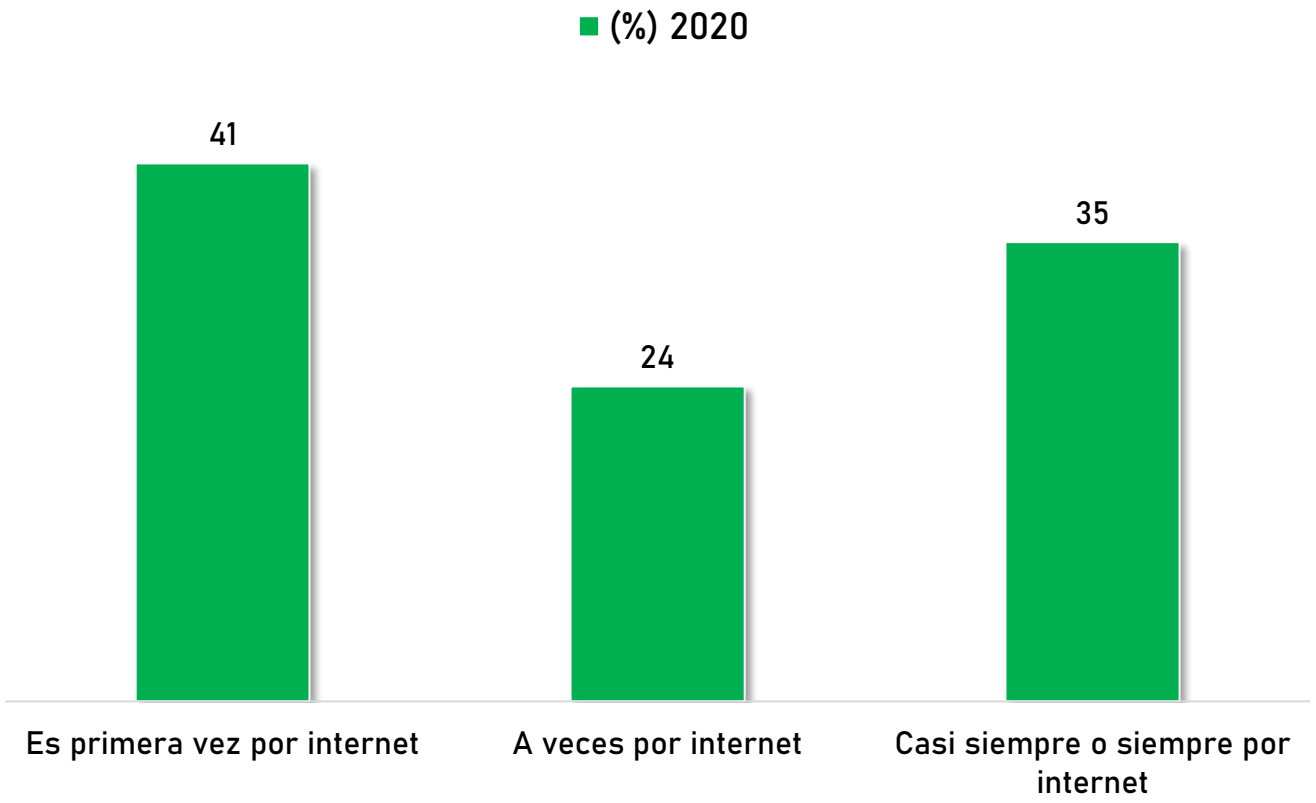
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)





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?

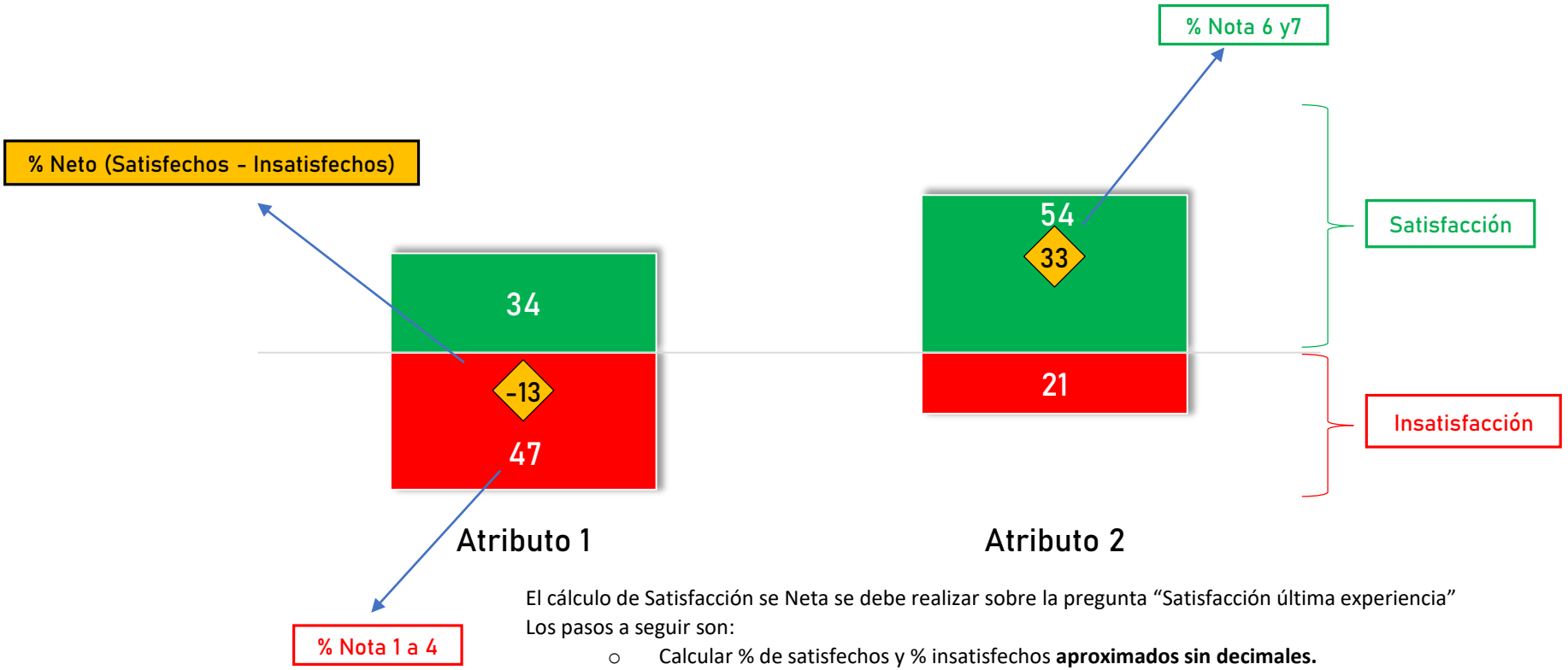


Solo responden personas que realizaron su trámite por internet

N = 1.368
Se omiten las categorías NS-NR

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:

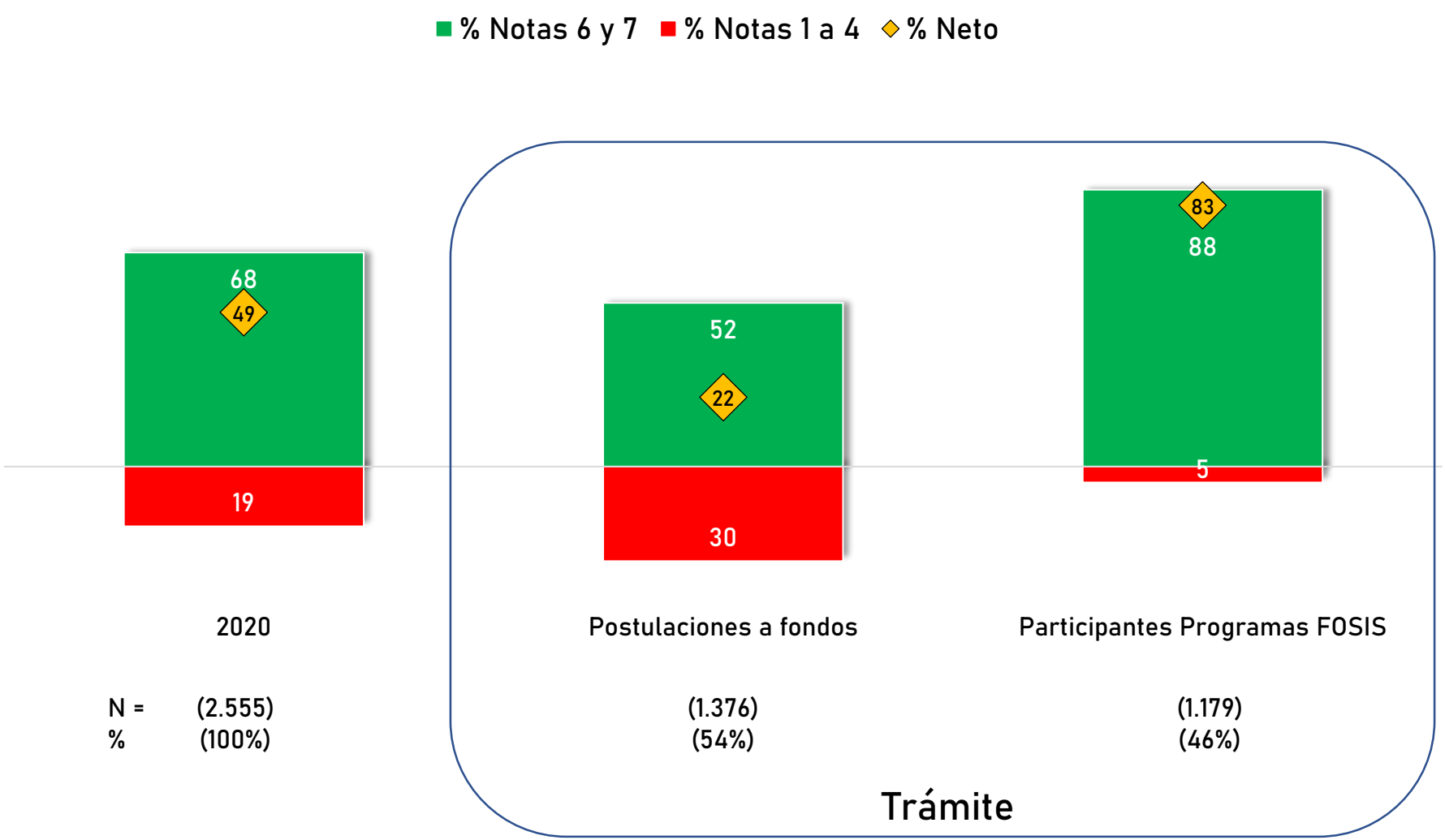
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales.**
- **Realizar la resta de %sat - %insat**

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

Resultados de la medición

Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

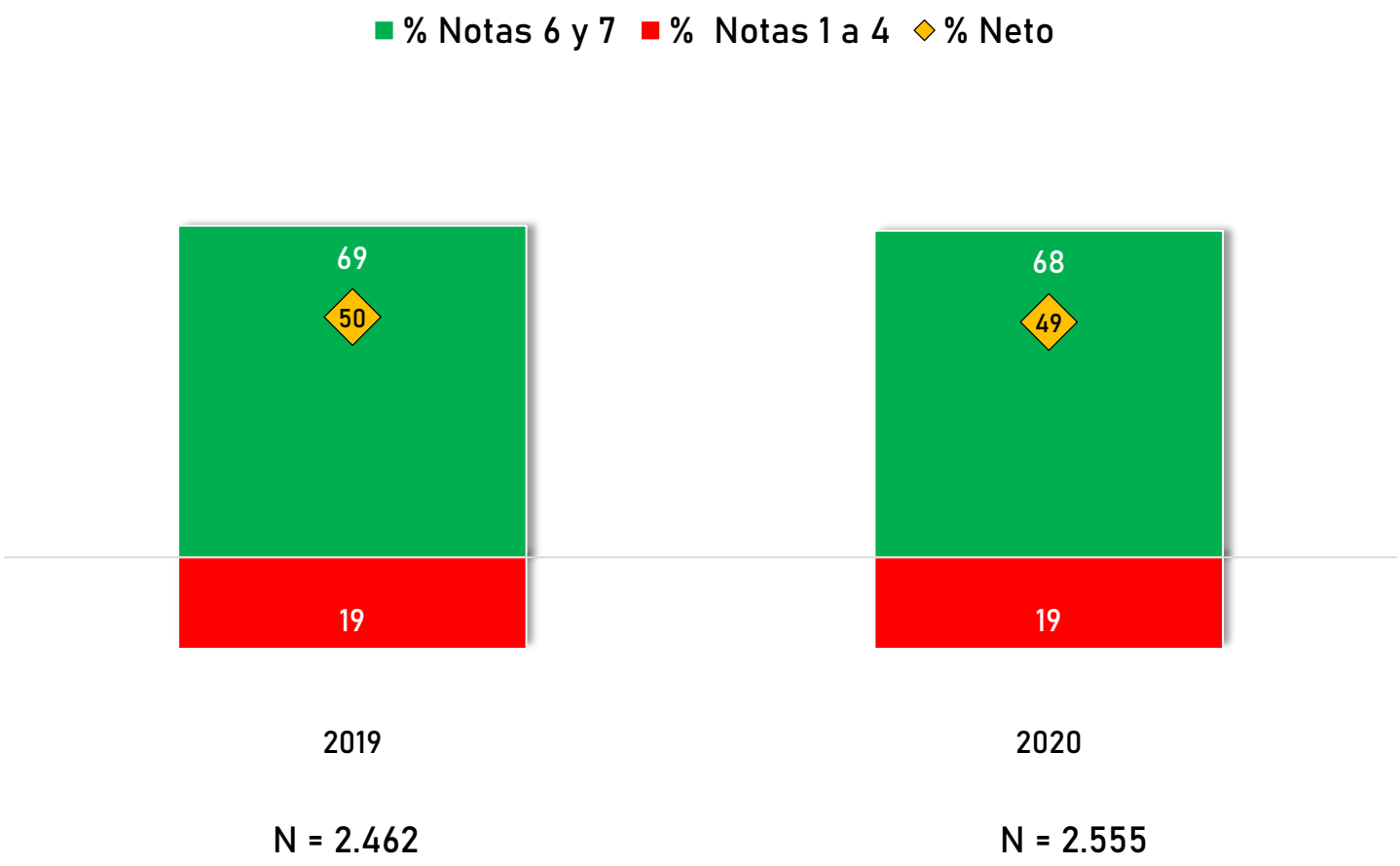
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en FOSIS, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Se omiten categorías NS-NR

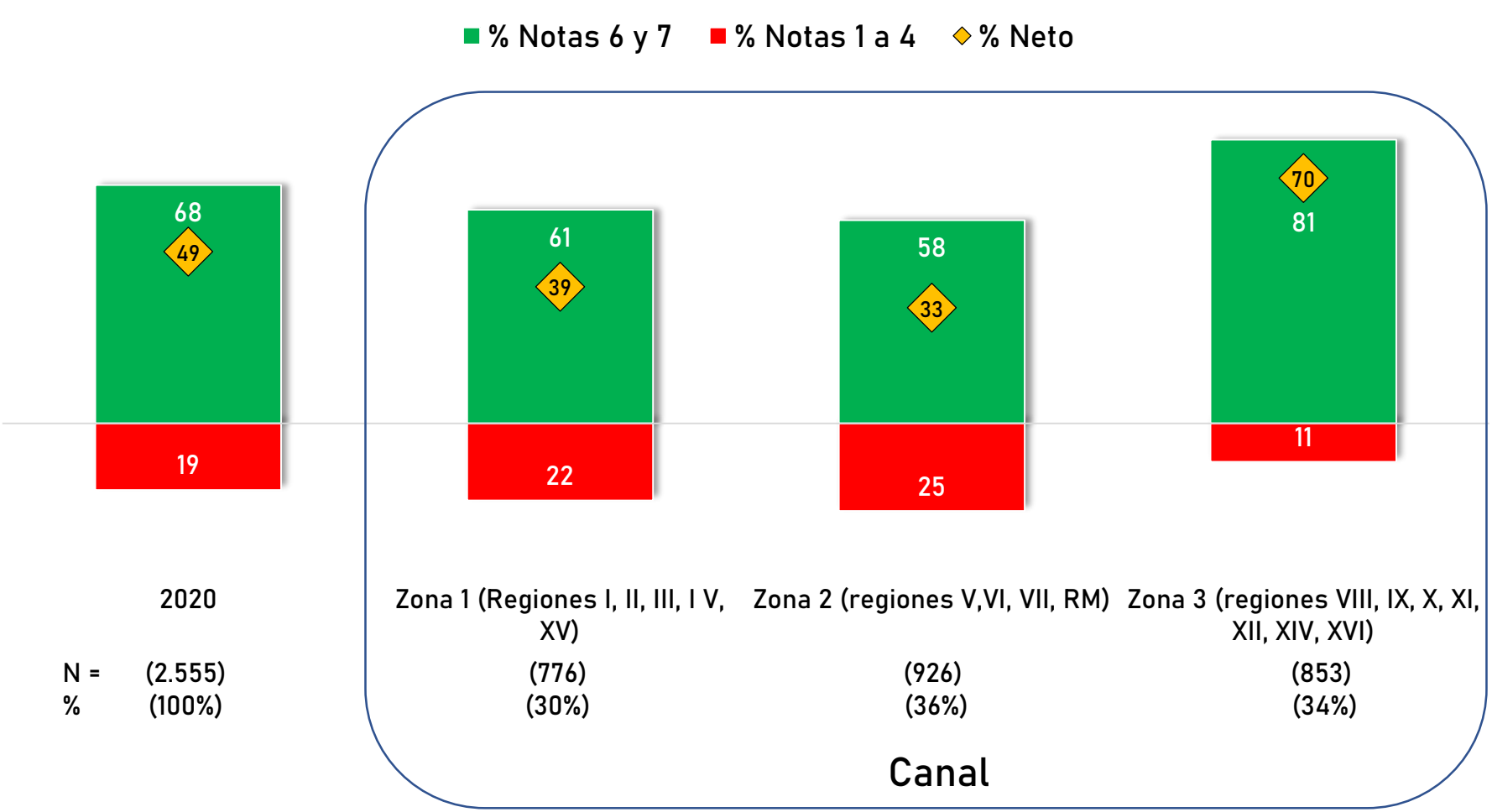
Satisfacción Última Experiencia (%) FOSIS Año 2019 – Año 2020

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en FOSIS, ¿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

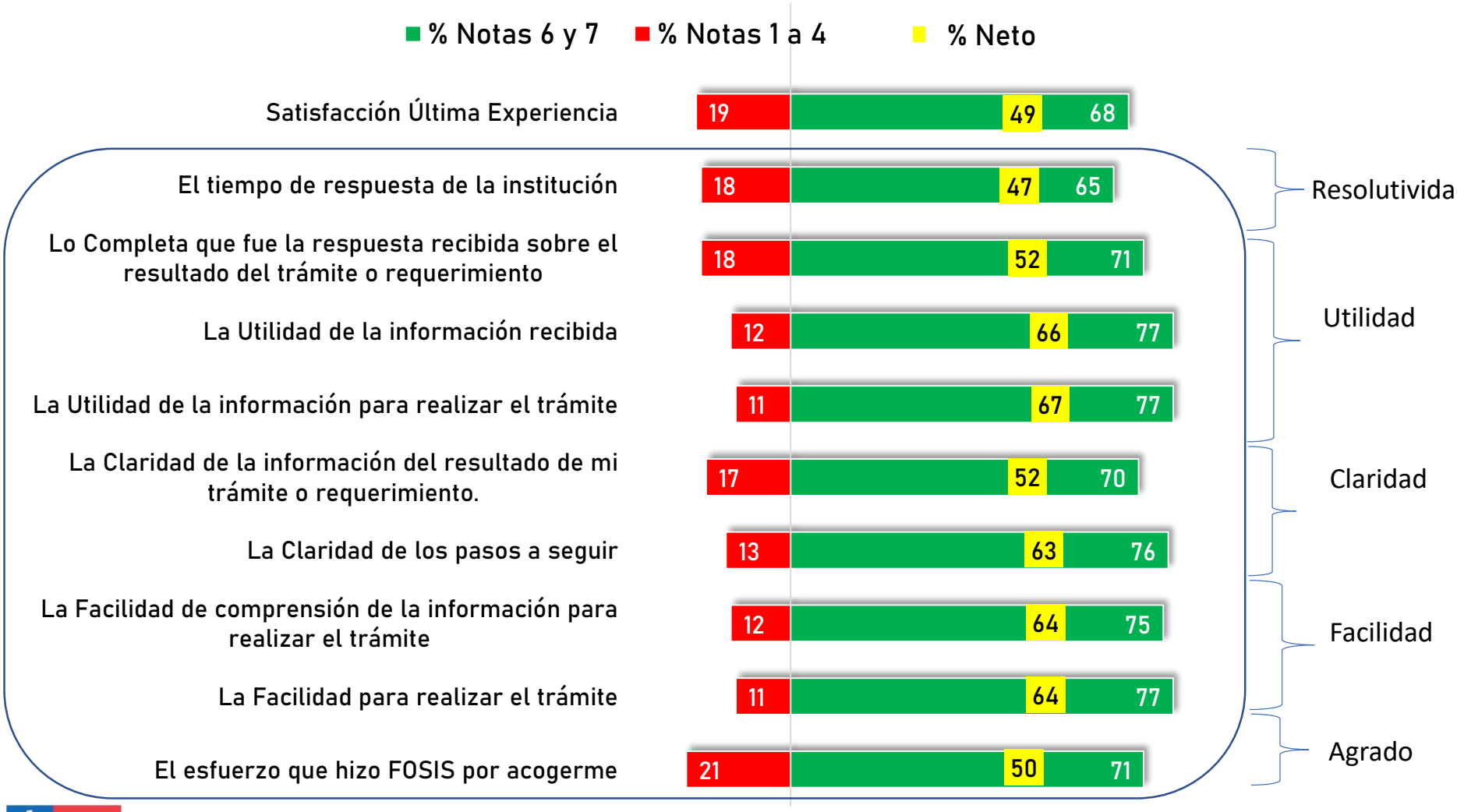
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en FOSIS, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Se omiten categorías NS-NR

Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

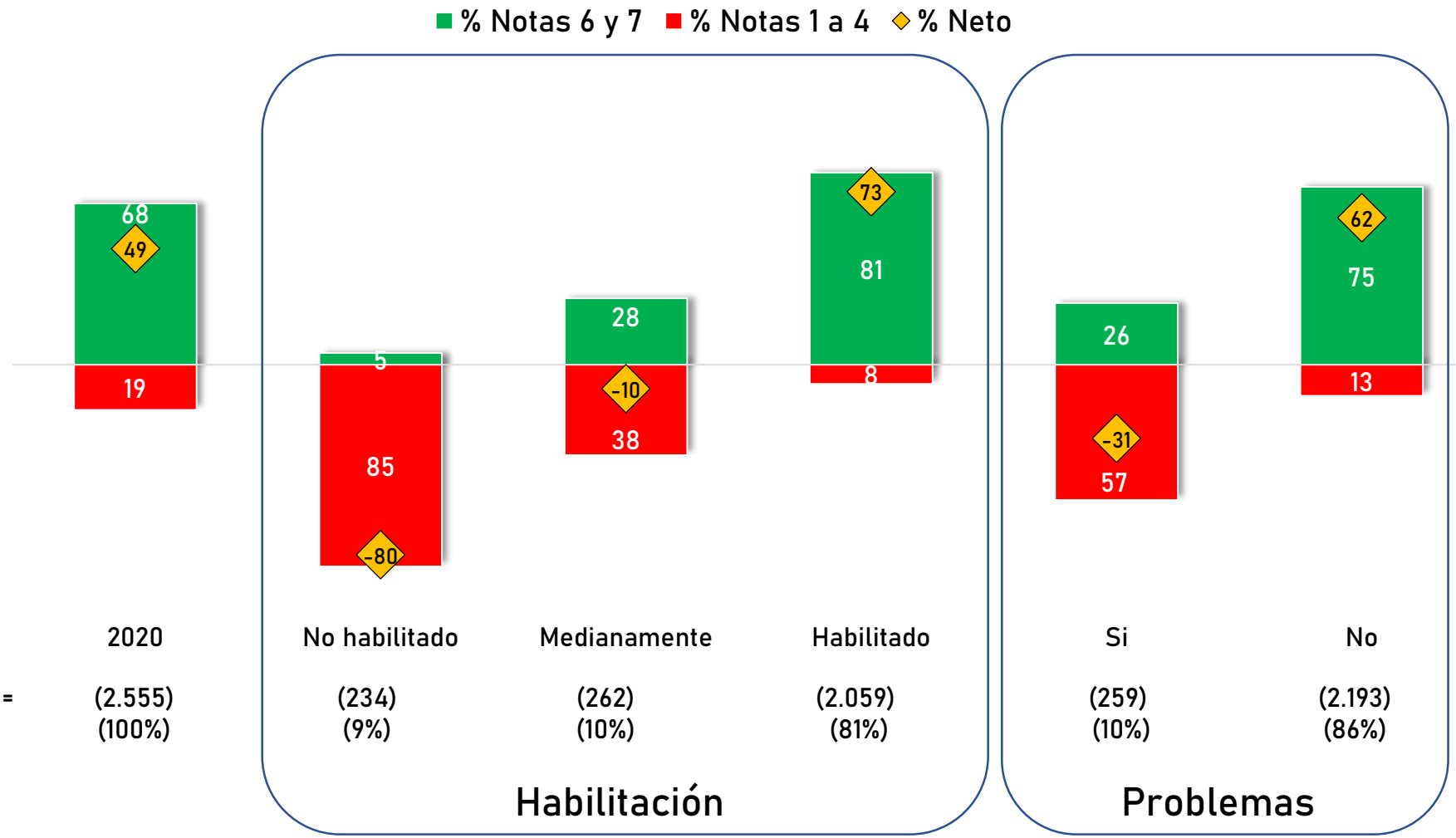
Para cada una de las siguientes afirmaciones sobre su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en FOSIS, Indique su evaluación con estos aspectos



N = 2.555

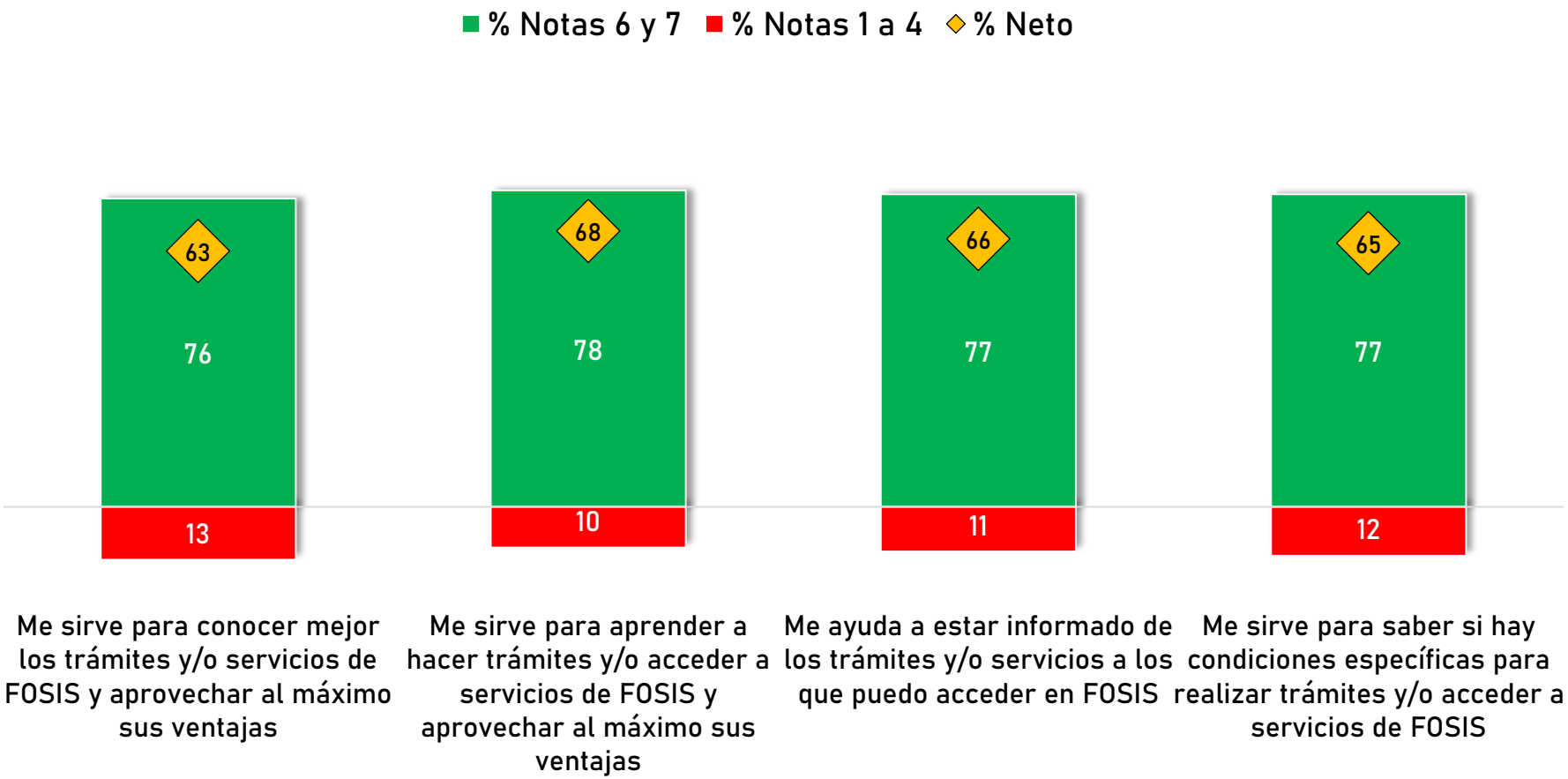
Satisfacción Última Experiencia (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en FOSIS, ¿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

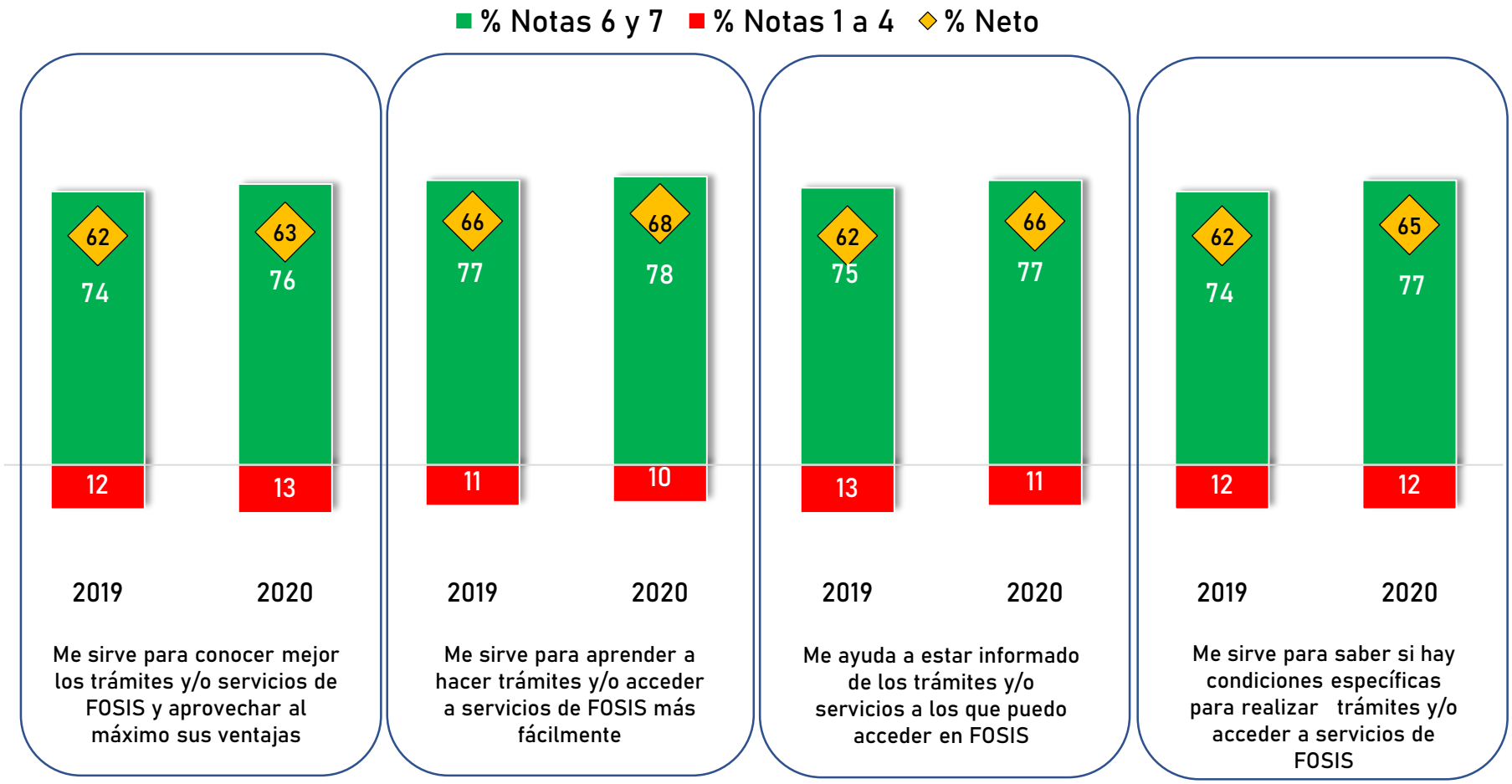
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de FOSIS en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N = 2.597

Habilitación (%) 2019 -2020

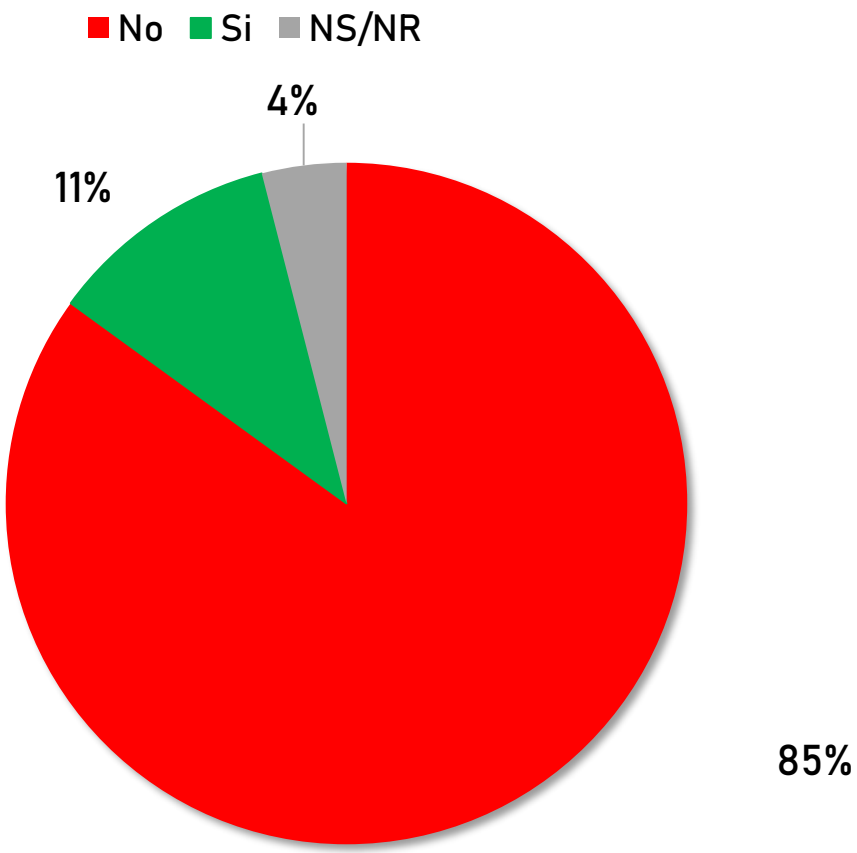
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de FOSIS en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2019 = 2.462
N 2020 = 2.597

Problemas – Ocurrencia (%) FOSIS 2020

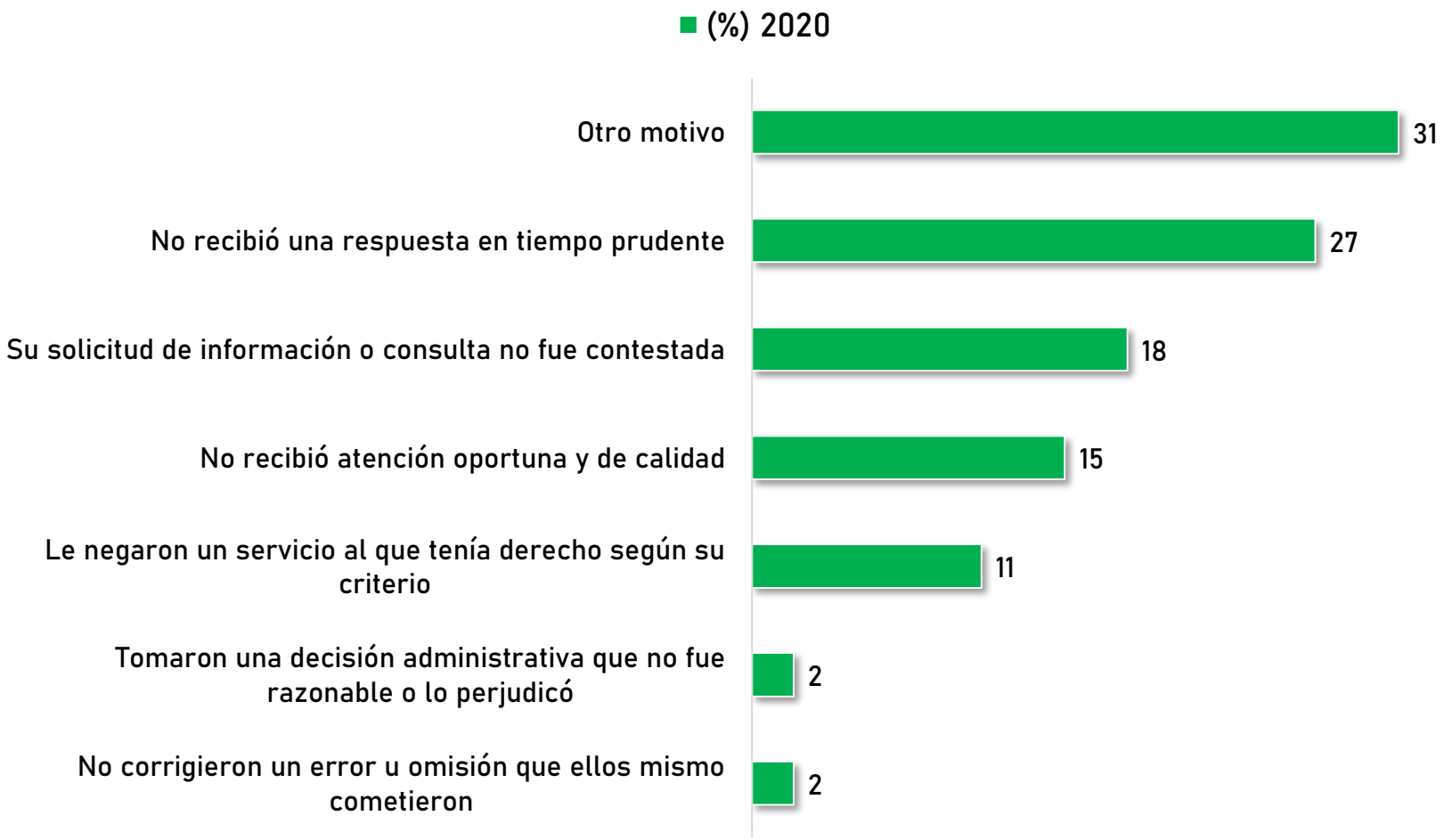
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con FOSIS hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020 = 2.597

Problemas - Tipo (%) FOSIS 2020

¿Qué problema tuvo?

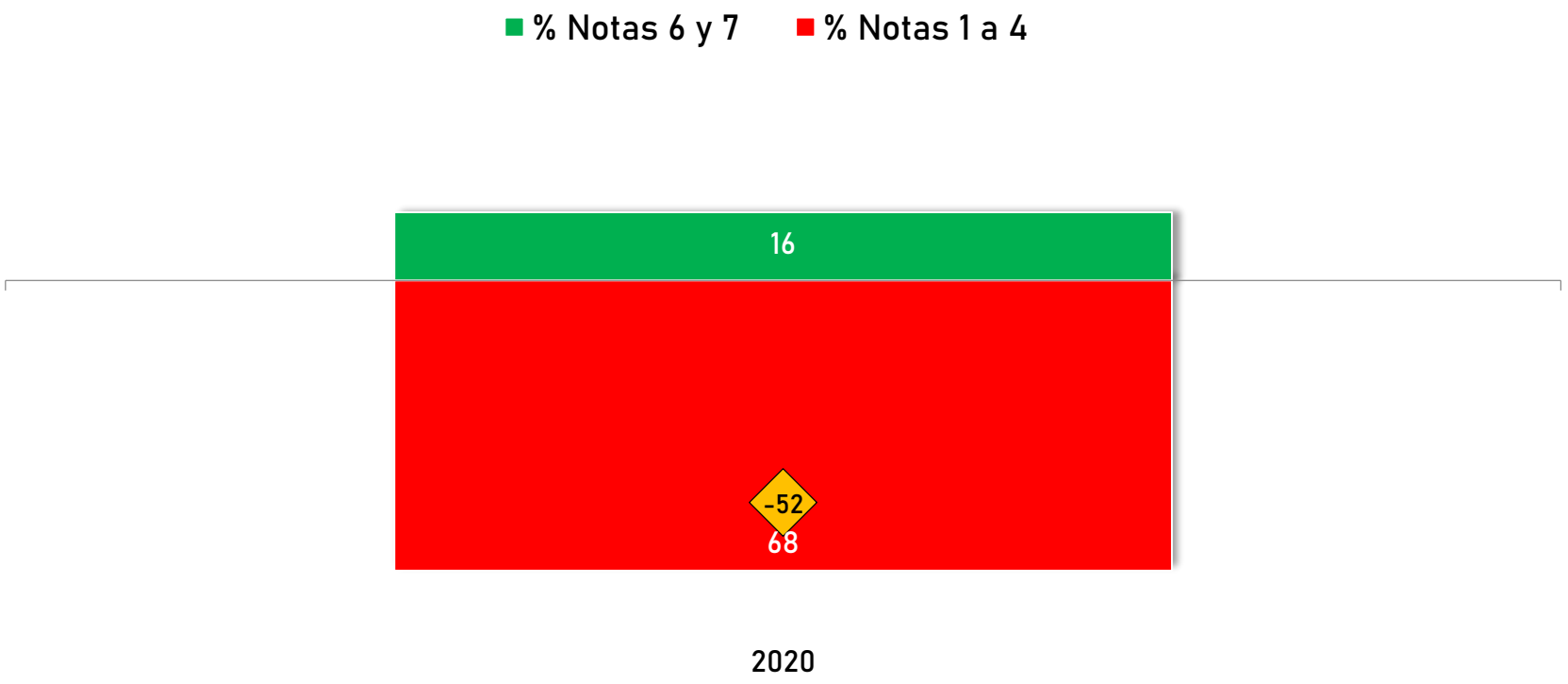


Los otros problemas se relacionan, principalmente, con los tiempos de respuesta, relacionados a la pandemia, página web, información poco clara, problemas para subir archivos y difícil manejo de la plataforma

N = 263

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020

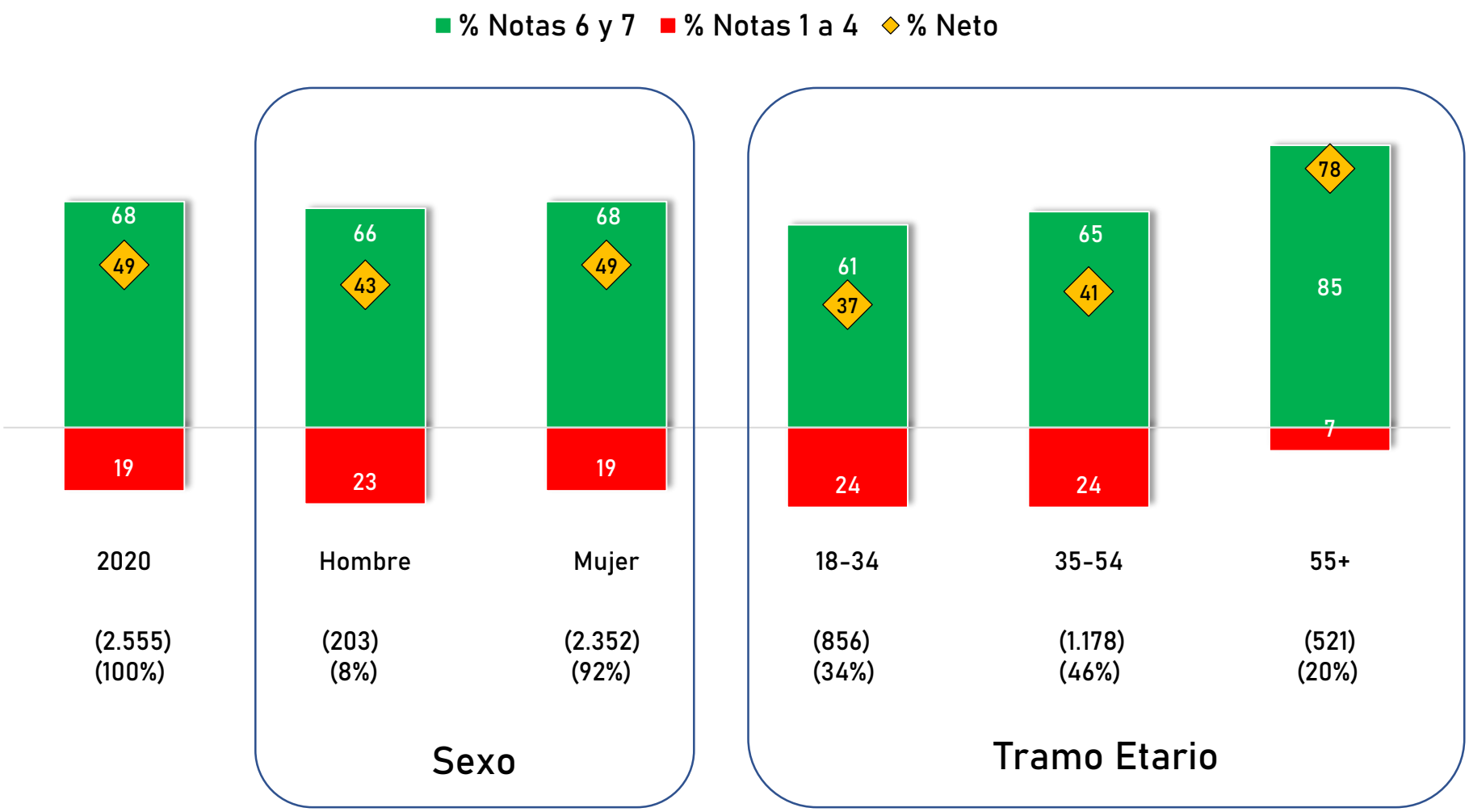
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de FOSIS?



N= 263

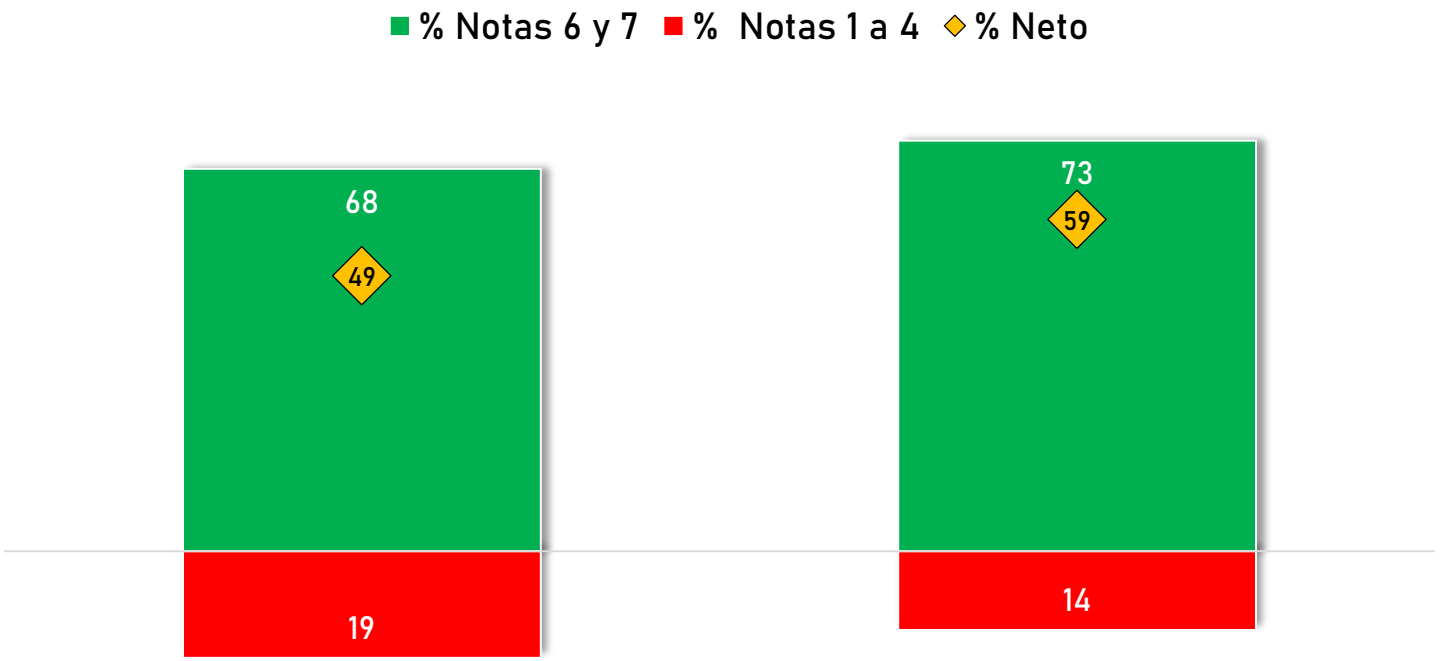
Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo y tramo etario

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en FOSIS, ¿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 categorías NS-NR

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General FOSIS (%)

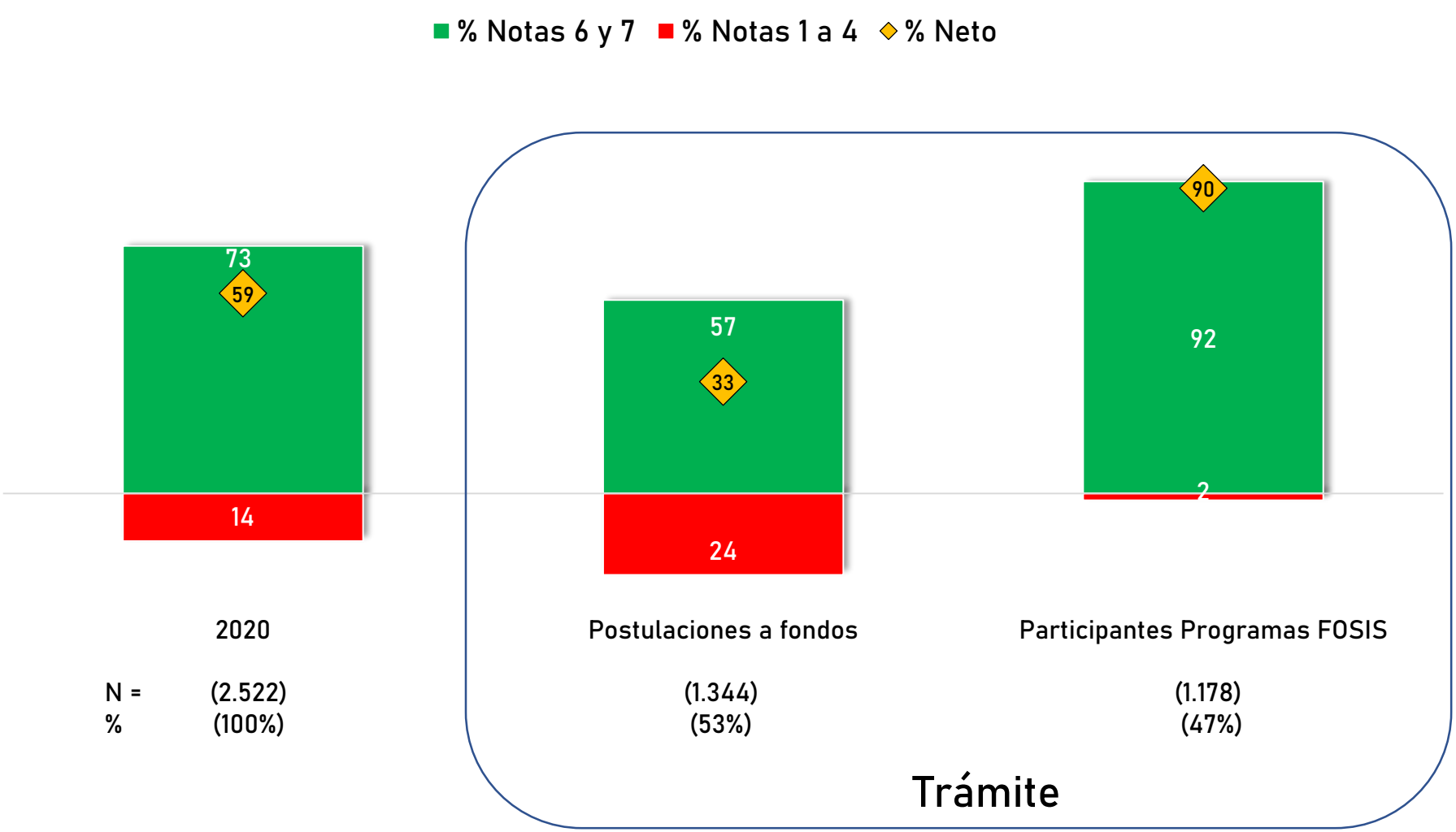


	Última Experiencia	General Fosis
N =	2.555	2.522

Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General FOSIS (%) Por trámite

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



Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General Institución (%) FOSIS 2019 – 2020

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

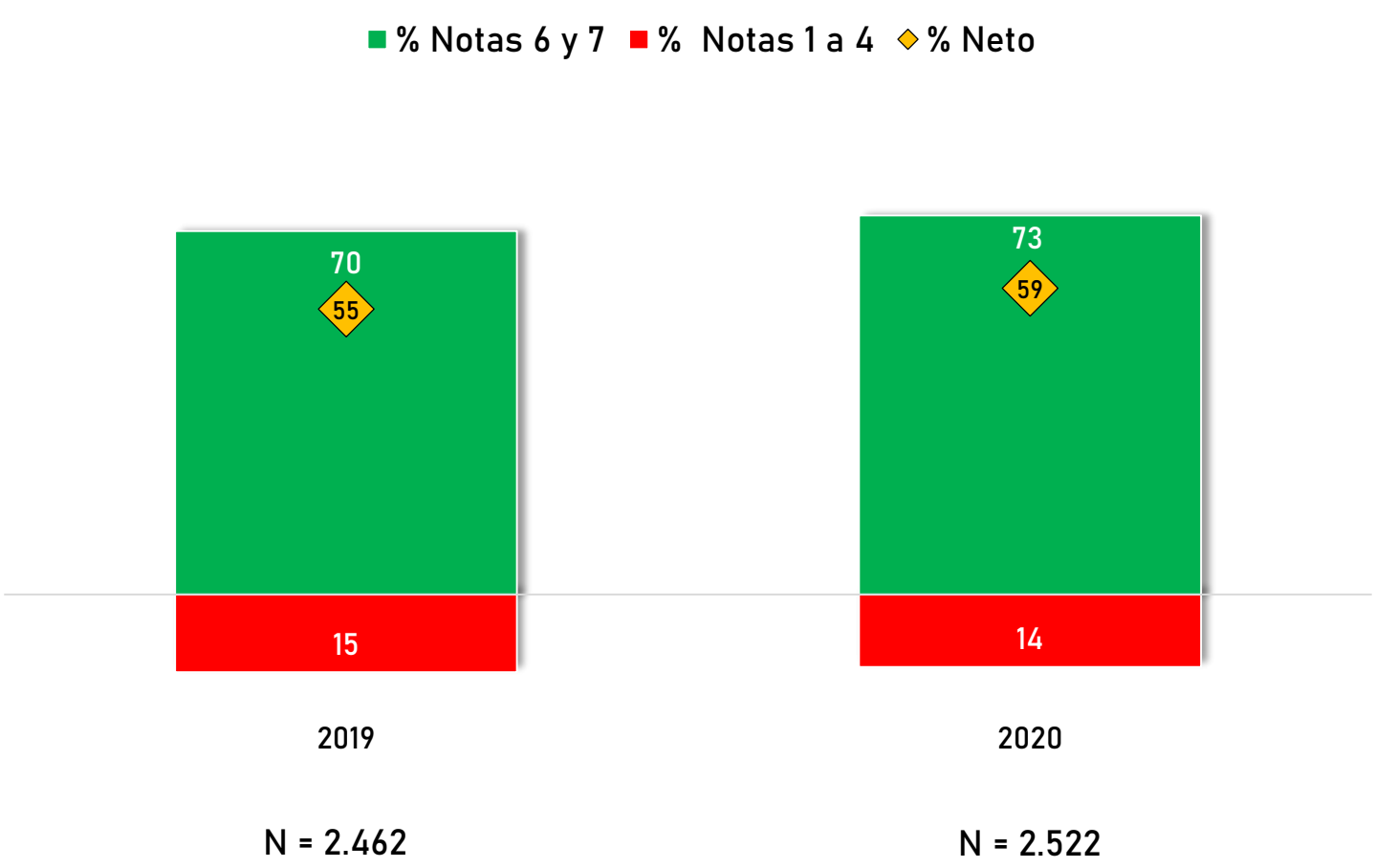
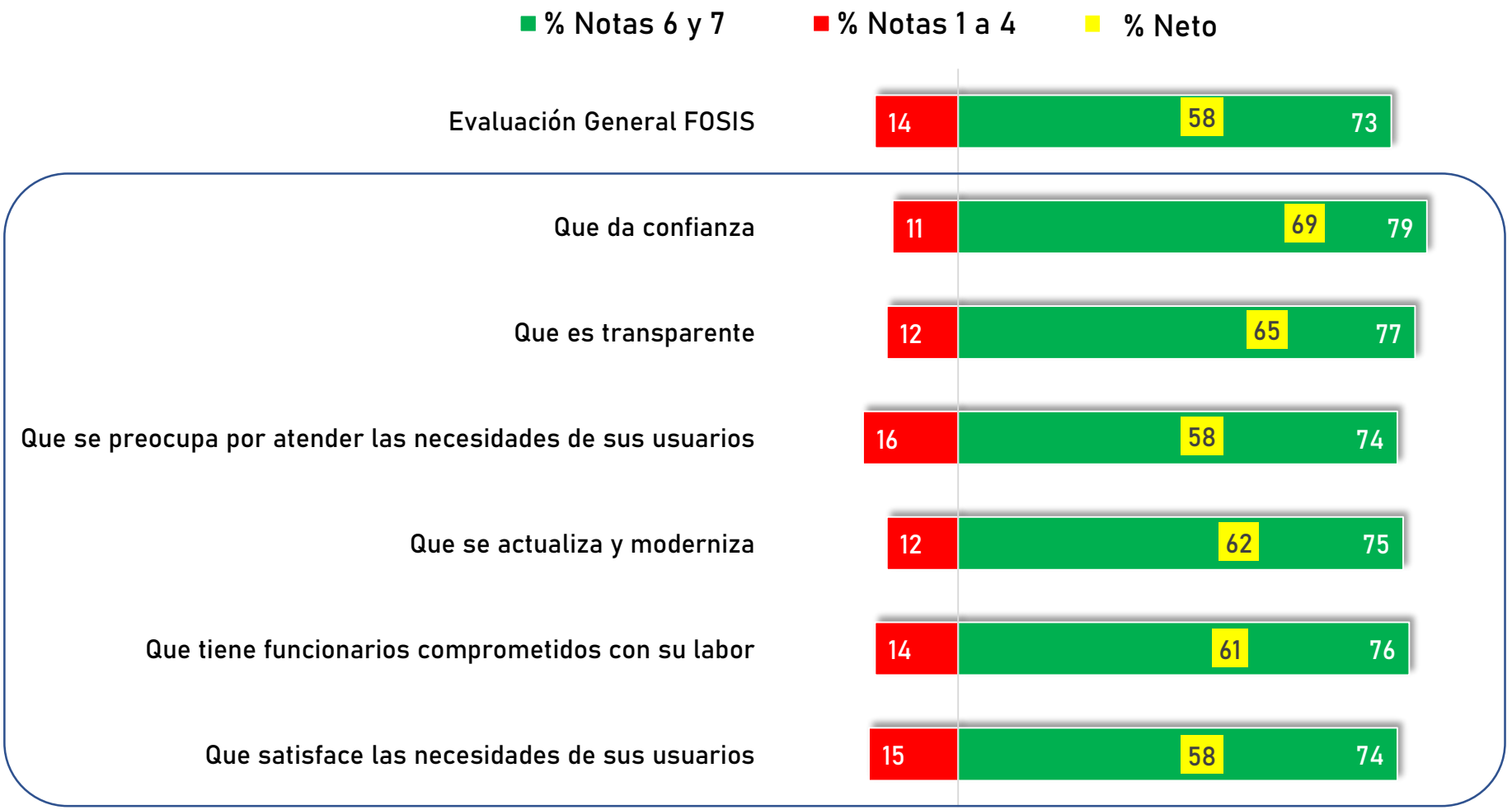


Imagen Institucional (%) 2020

Ahora pensando en FOSIS, en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?

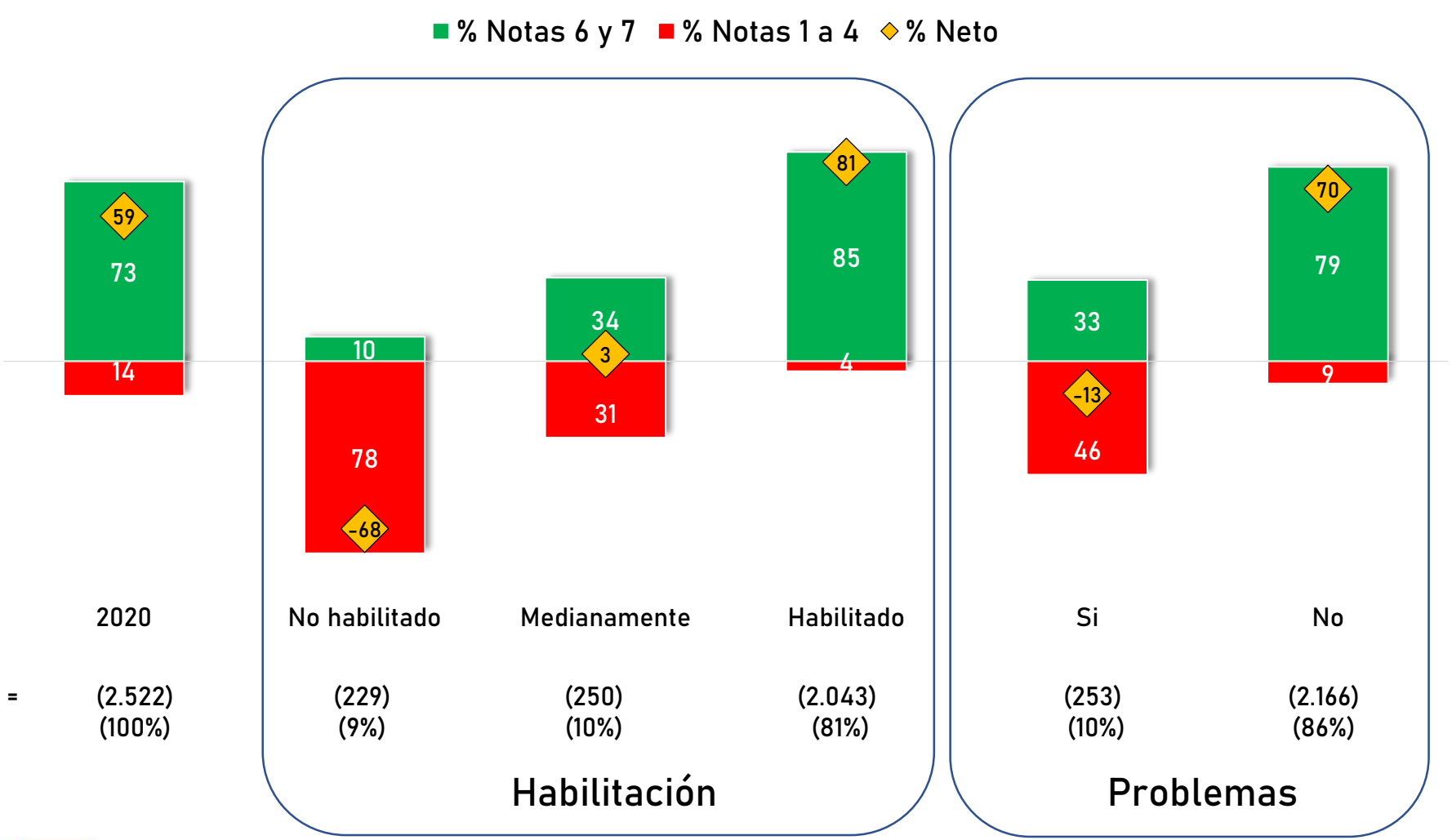


Se omiten categorías NS-NR

N = 2.522

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

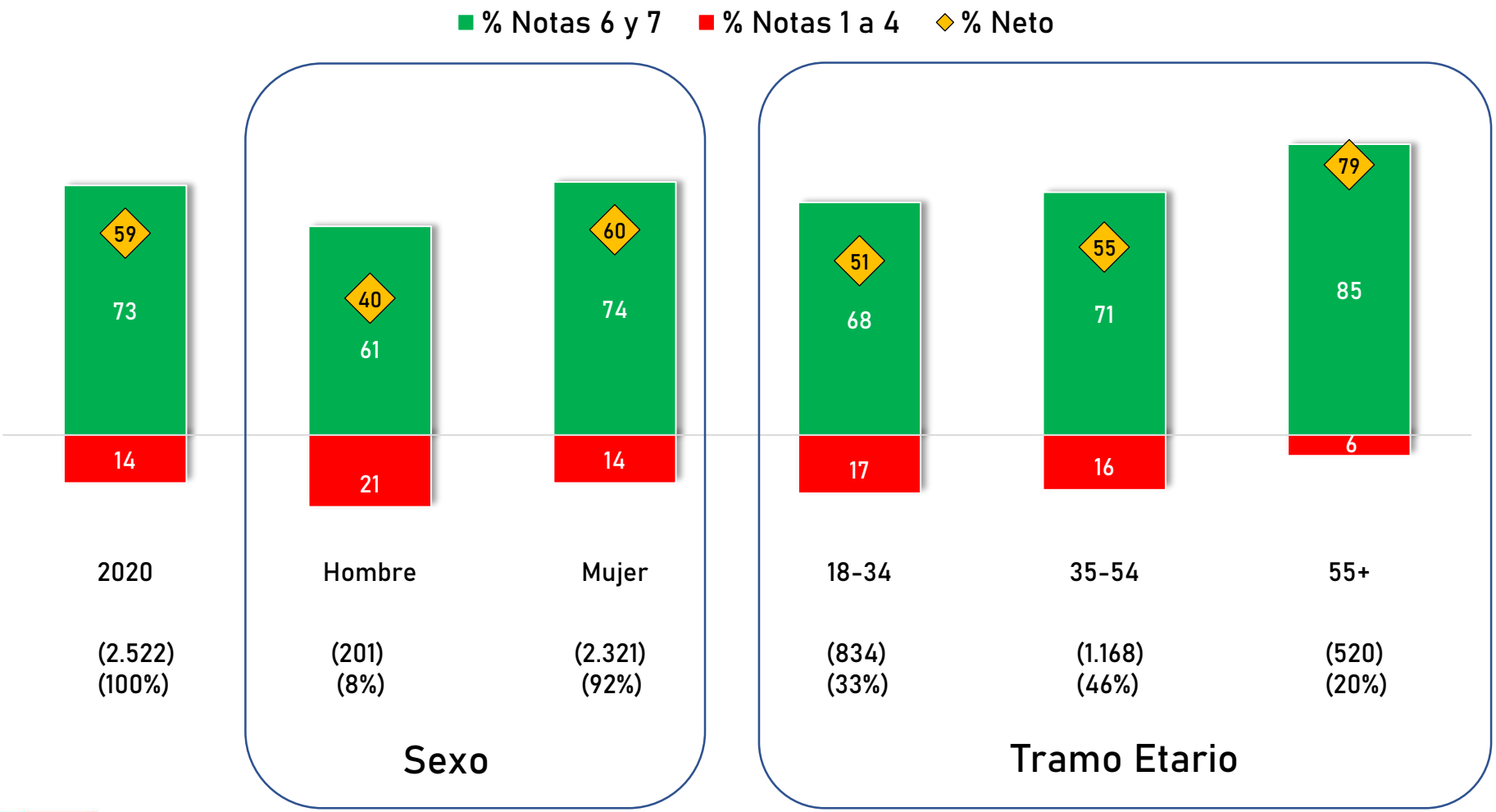
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FOSIS, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General FOSIS (%) Por sexo y tramo etario

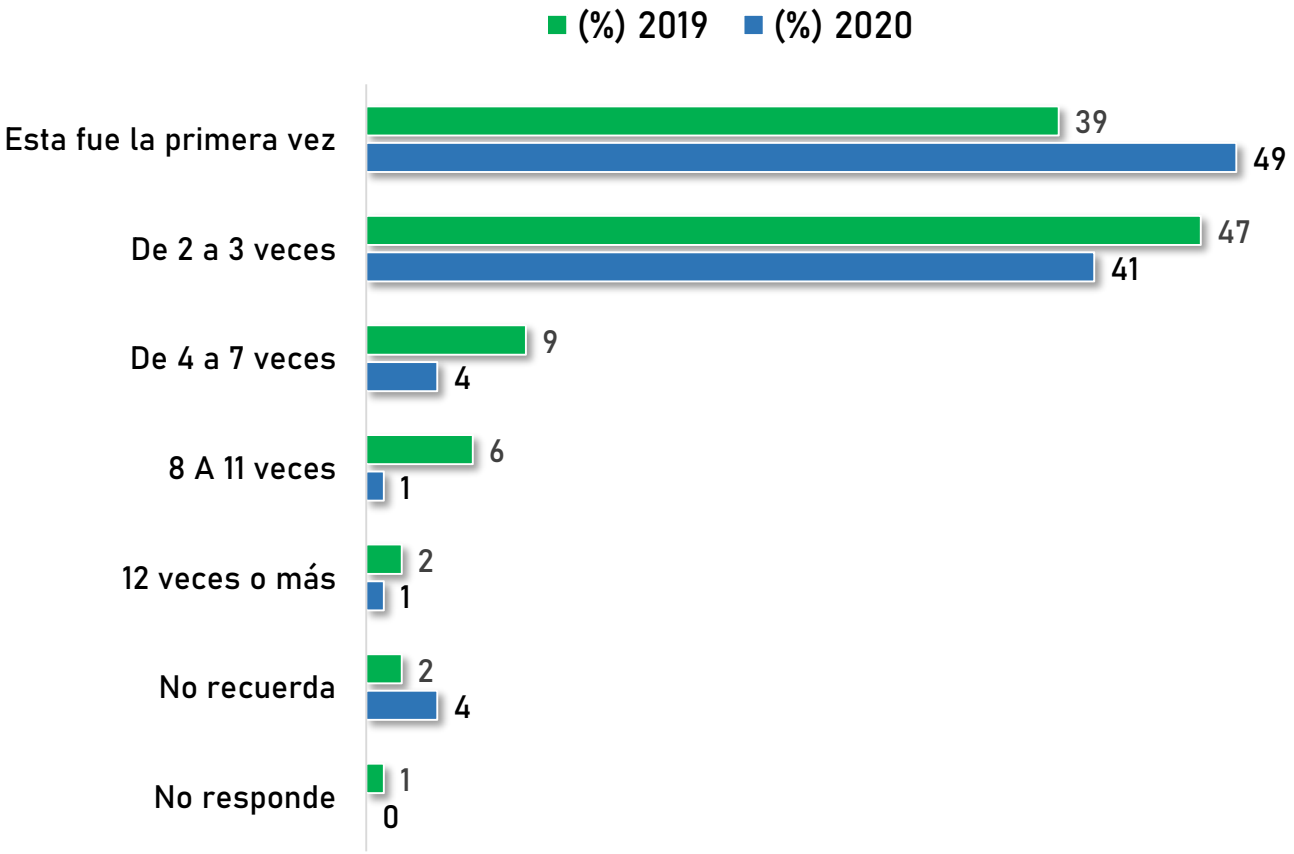
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a FOSIS, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten categorías NS-NR

Intensidad del Usuario (%) FOSIS 2019 – 2020

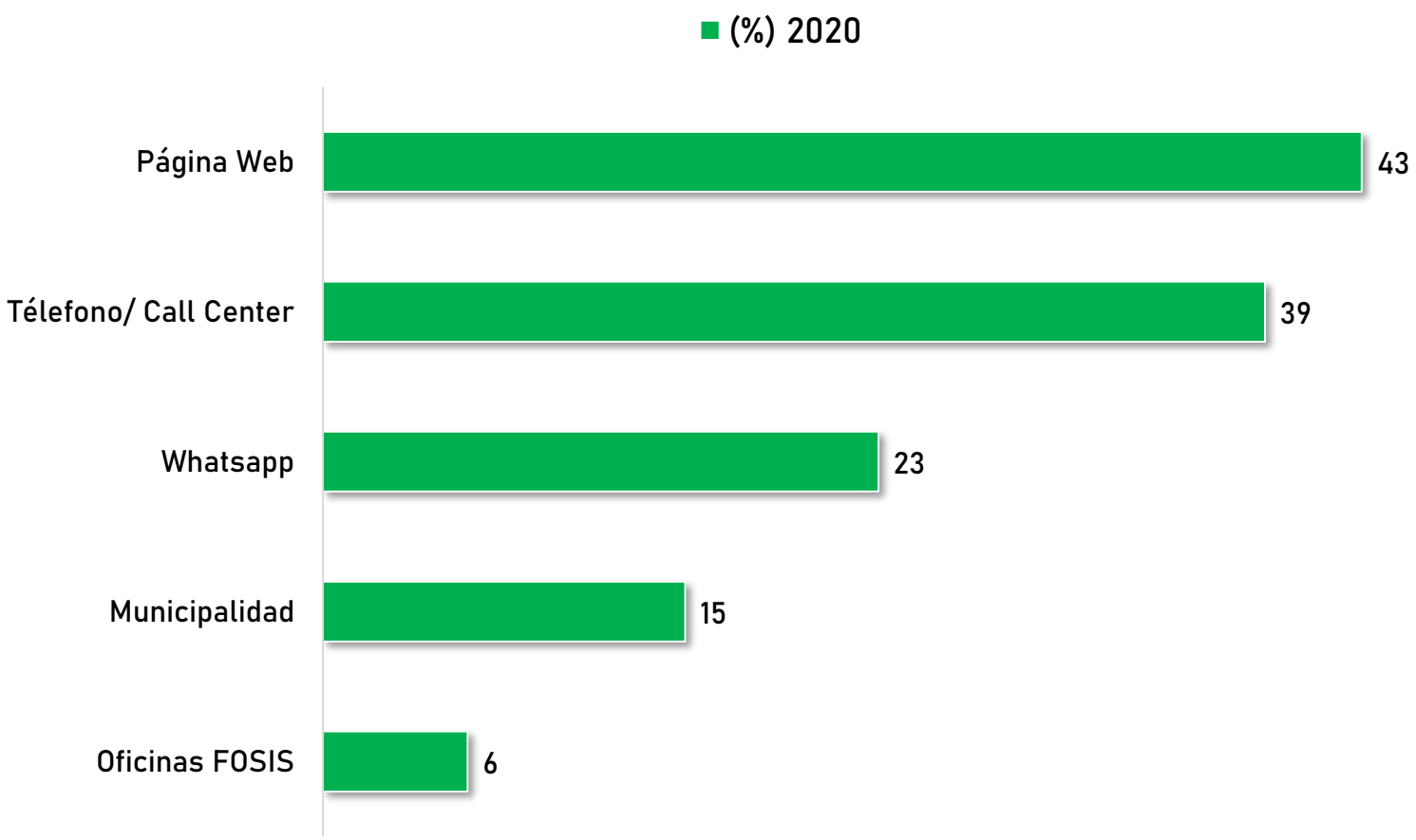
En los últimos 2 años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en FOSIS?



N 2019 = 2.462
N 2020 = 2.597

Contacto con FOSIS – Medios de Contacto (%) 2020

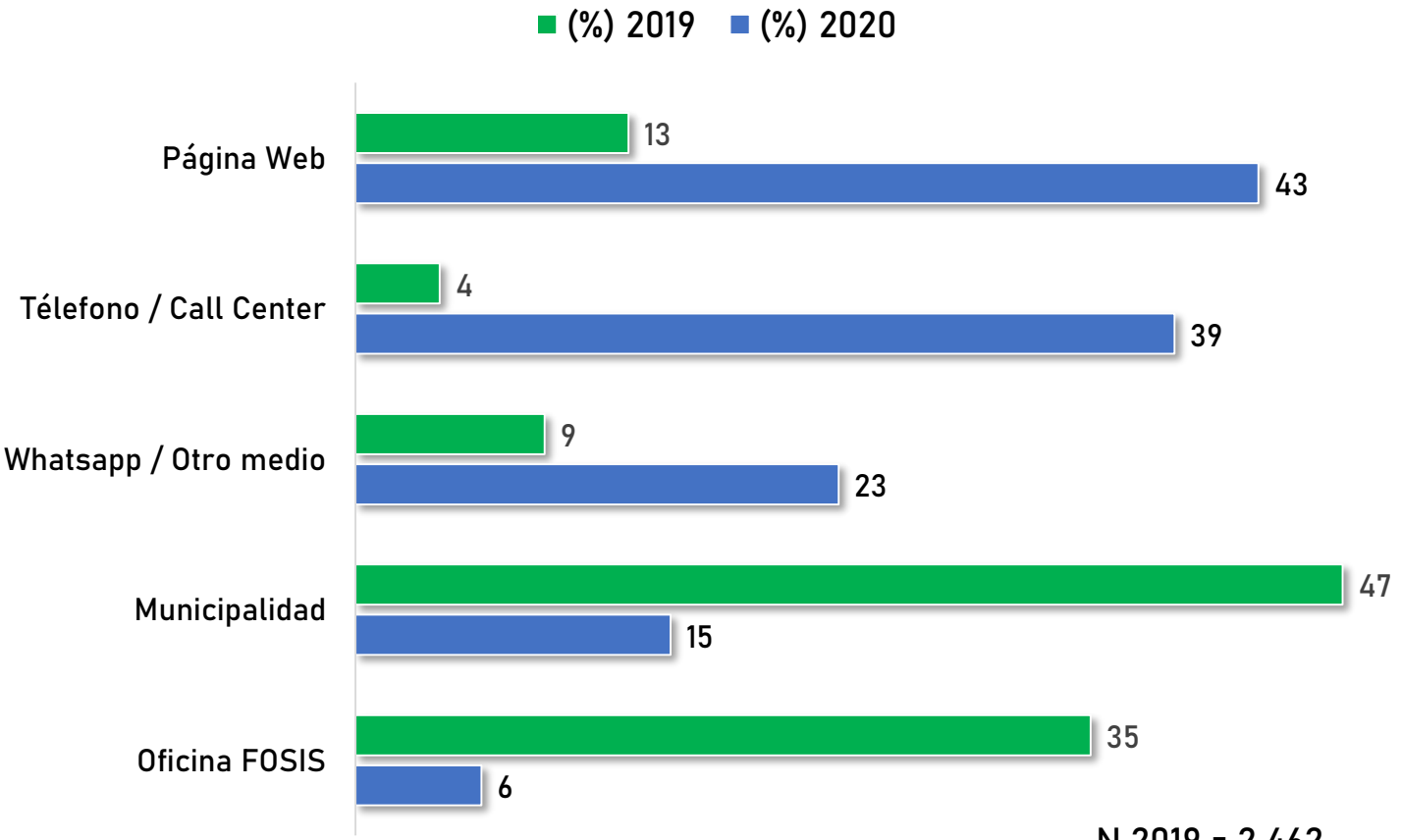
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con FOSIS? %Sí



N = 2.597
Pregunta de respuesta múltiple
Se omiten las categorías NS-NR

Contacto con FOSIS – Medios de Contacto (%) 2019-2020

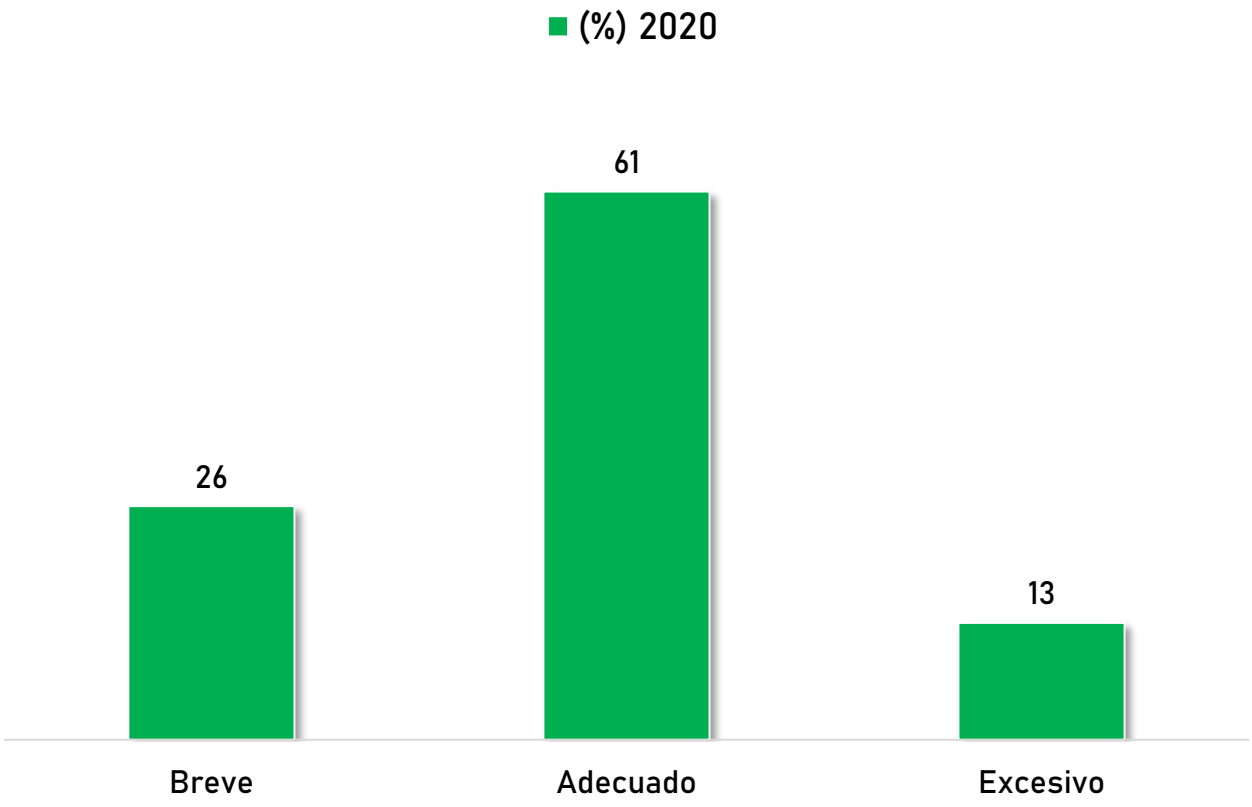
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con FOSIS? %Sí



N 2019 = 2.462
N 2020 = 2.597

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%) FOSIS 2020

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



N = 2.597
Se omiten categorías NS-NR

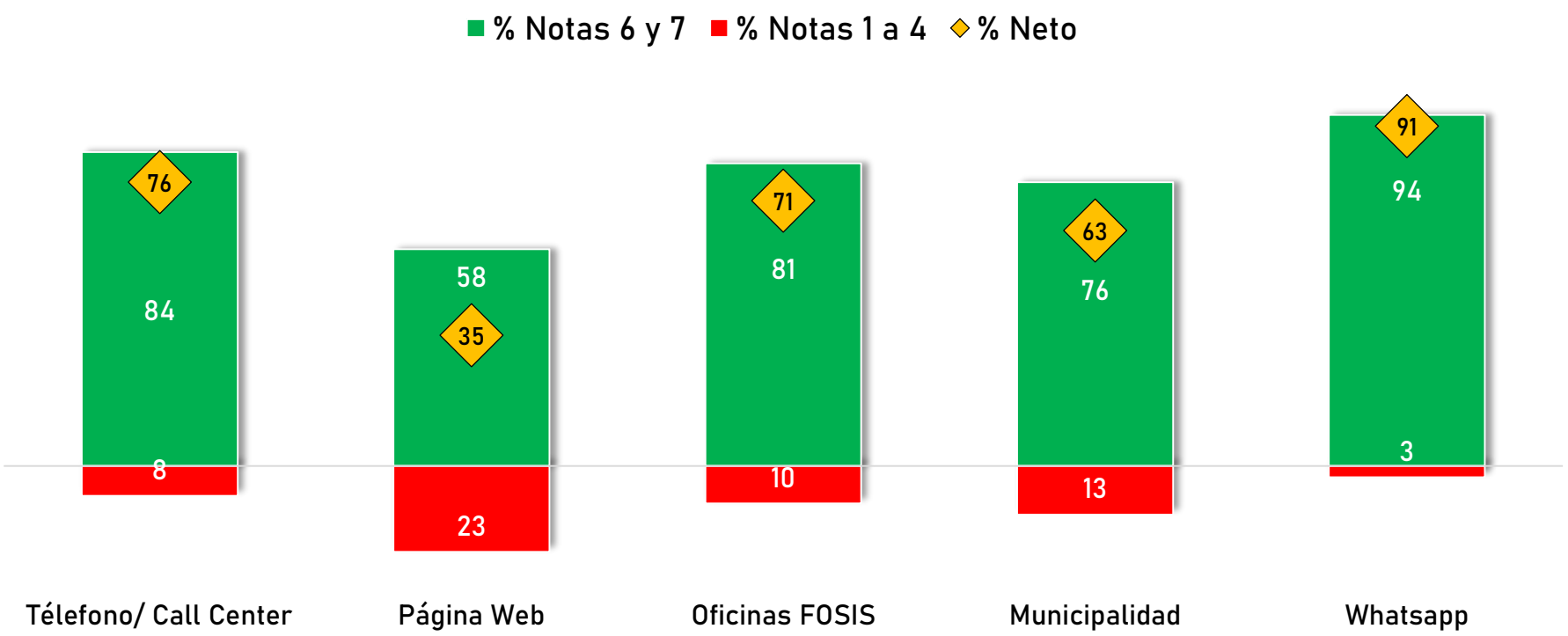
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

TC
Pl
cl Entre quienes se contactaron a través del Call Center o acudieron a la Sucursal Presencial.

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Satisfacción con canales

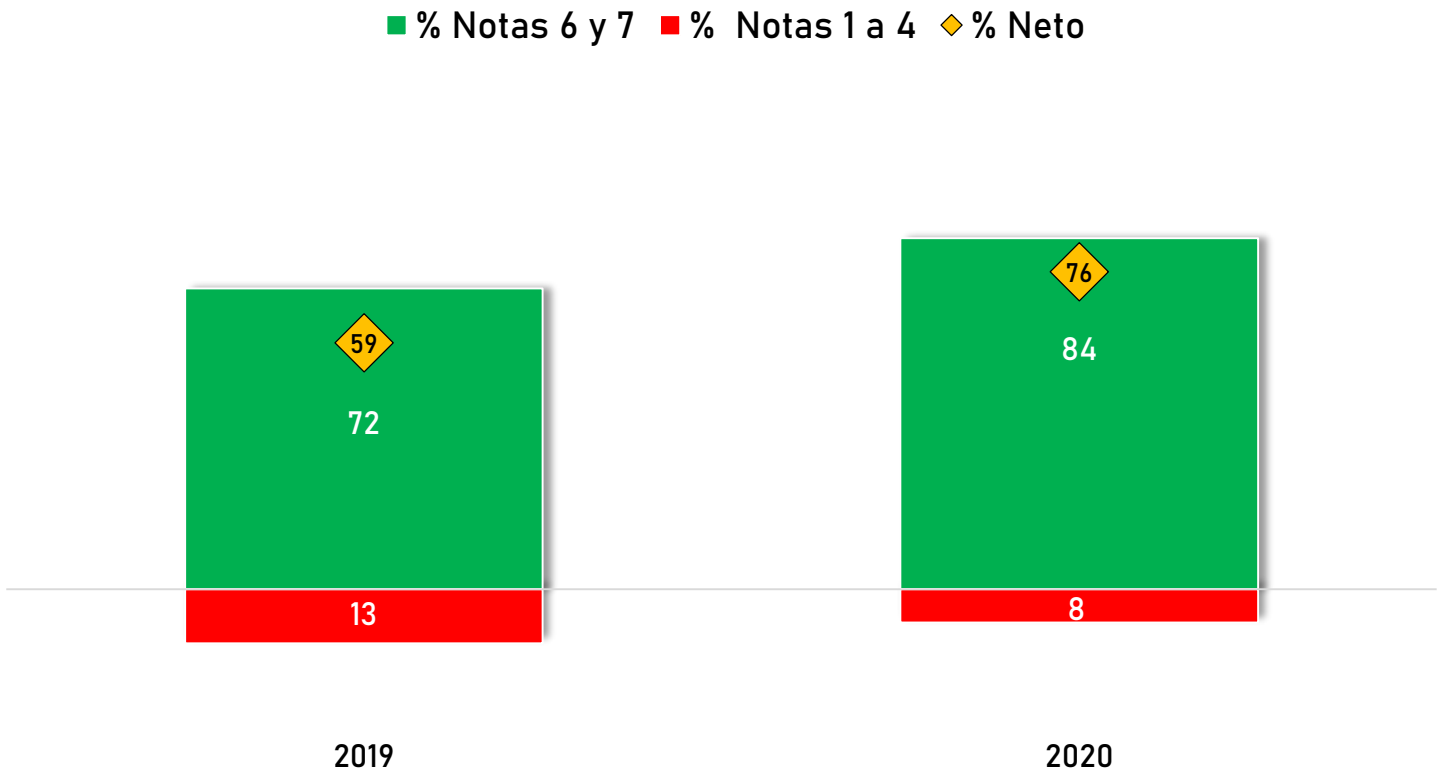
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…¿qué nota le pondría? %



N = 2.597

Satisfacción Servicio en Canales (%) 2020

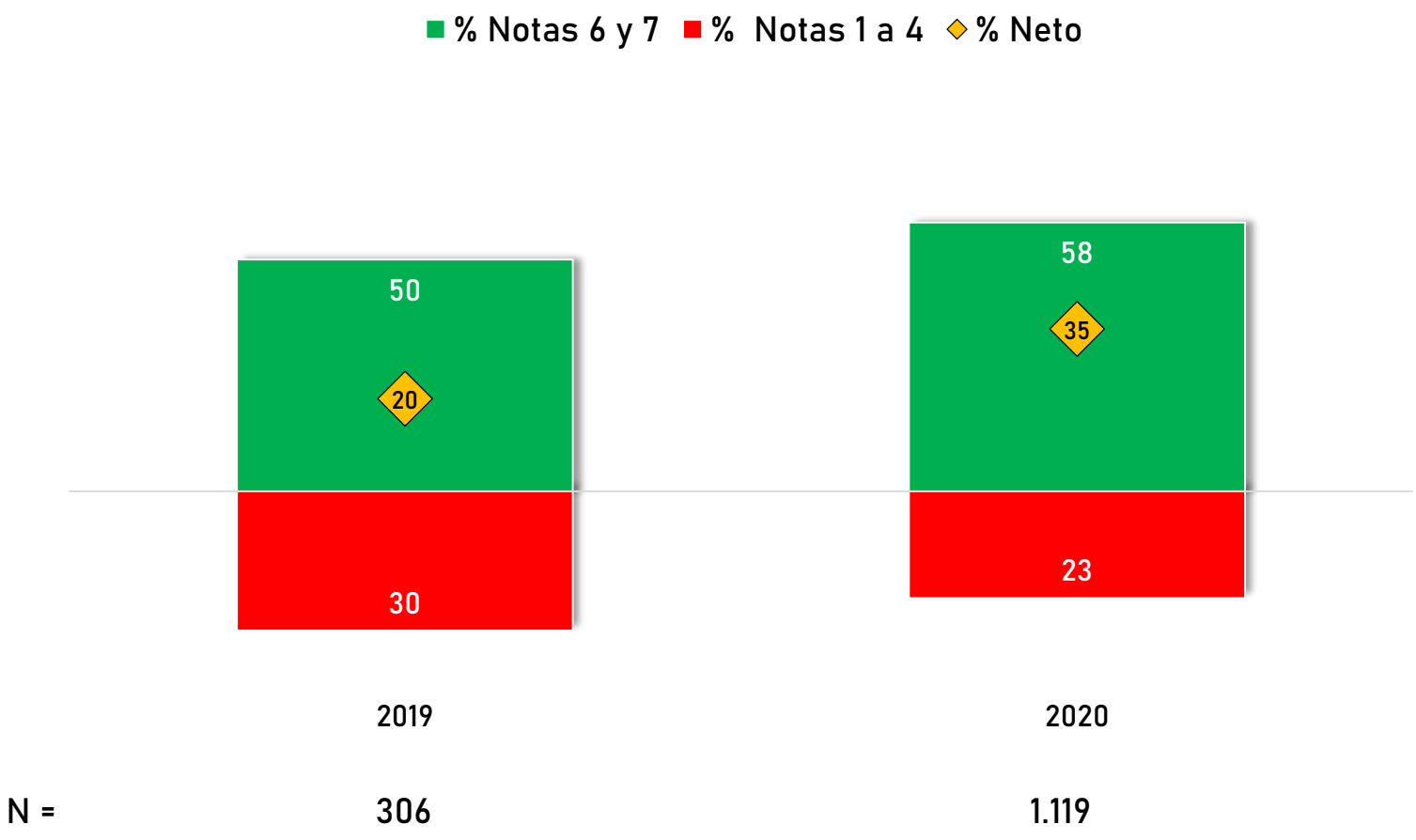
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el TÉLEFONO/ CALL CENTER ¿qué nota le pondría?



	2019	2020
N =	88	1.009

Satisfacción Servicio en Canales (%) 2020

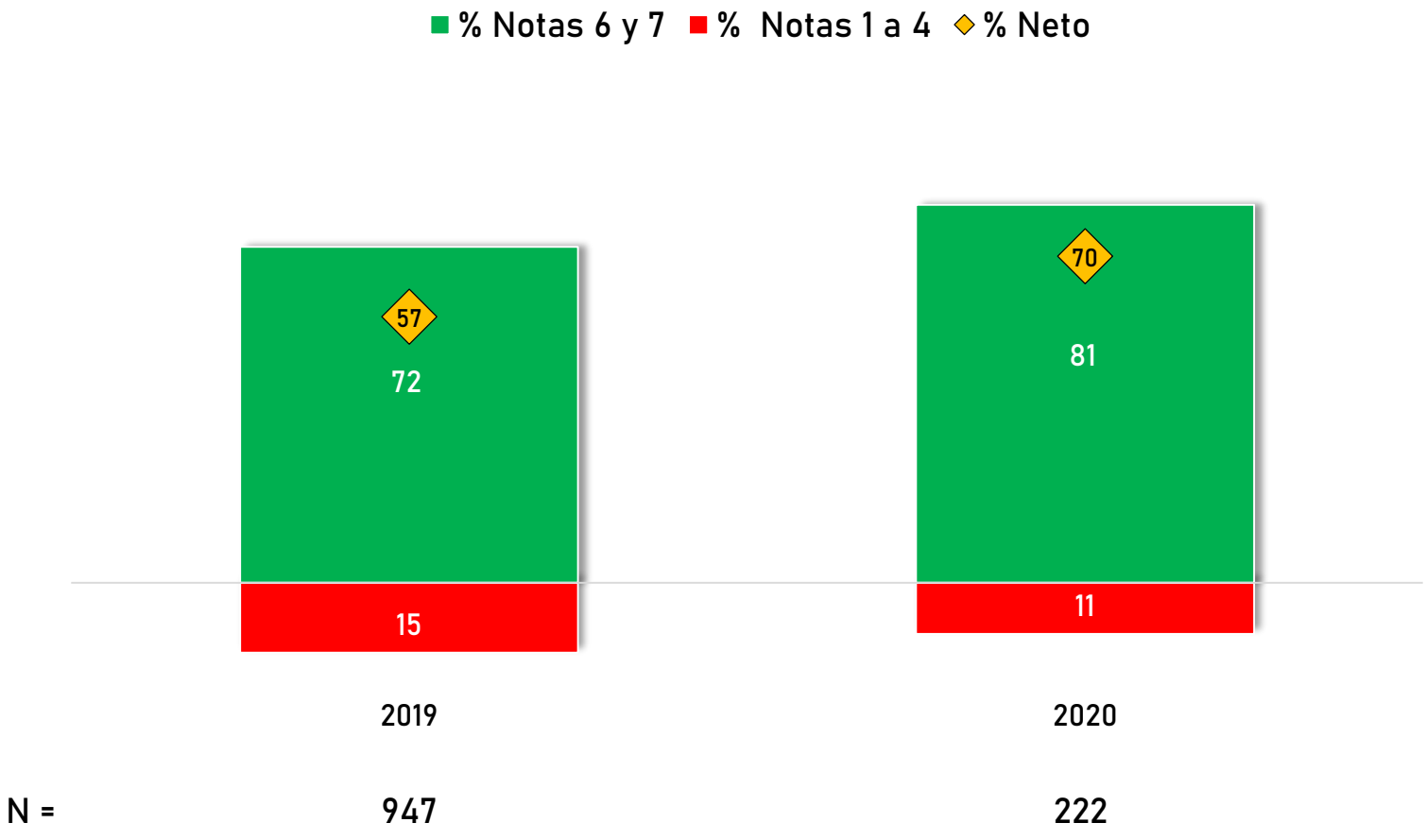
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?



	2019	2020
N =	306	1.119

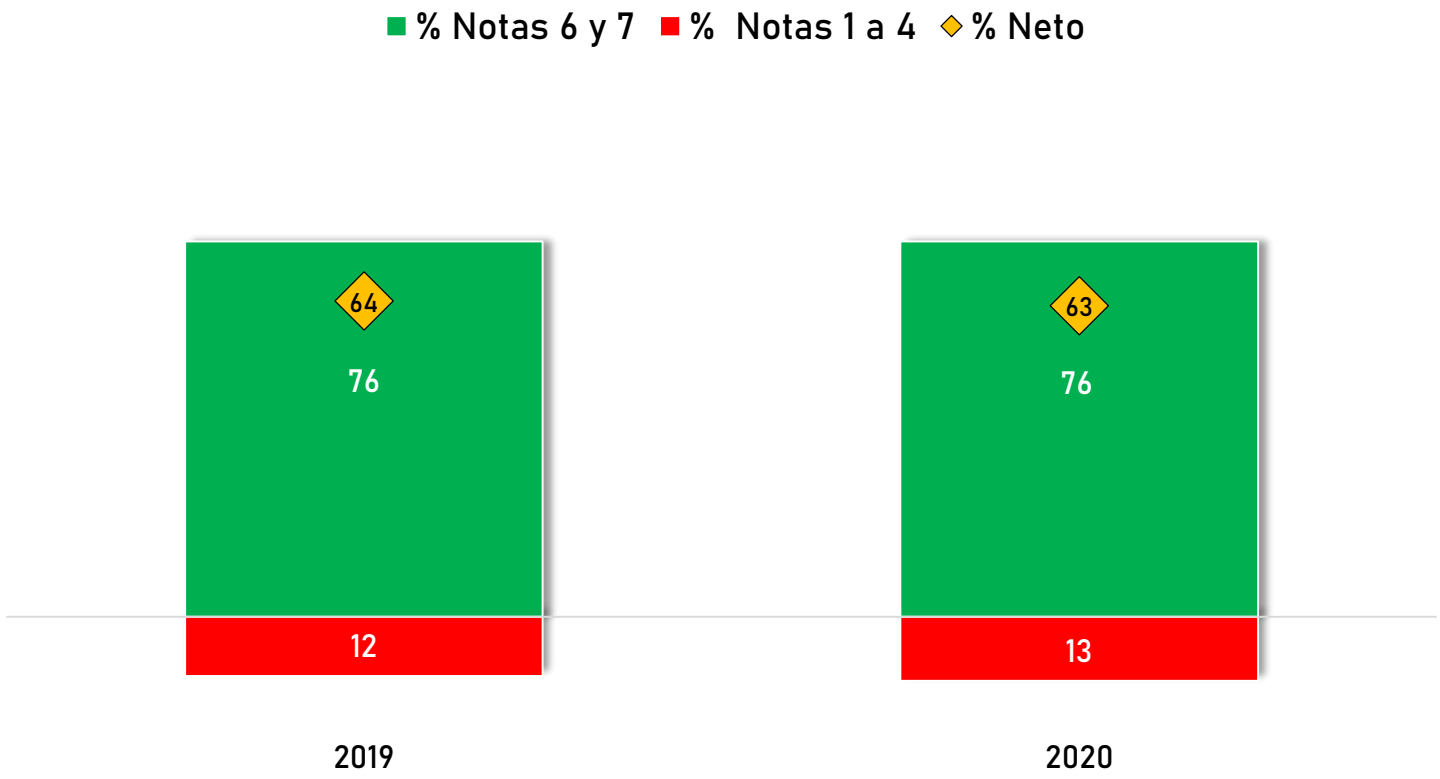
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2020

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



Satisfacción Servicio en Canales (%) 2020

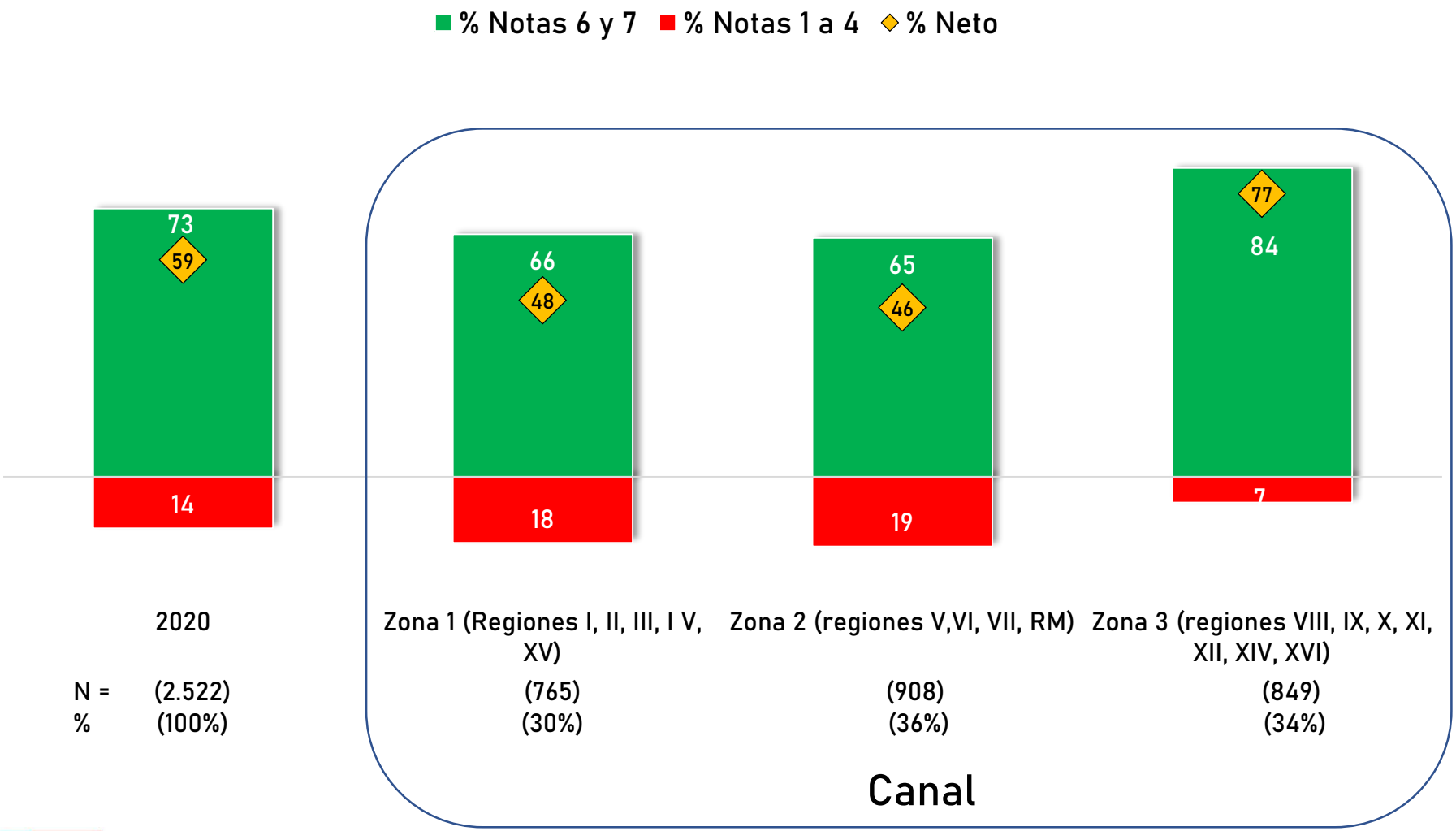
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la MUNICIPALIDAD ¿qué nota le pondría?



	2019	2020
N =	1.052	417

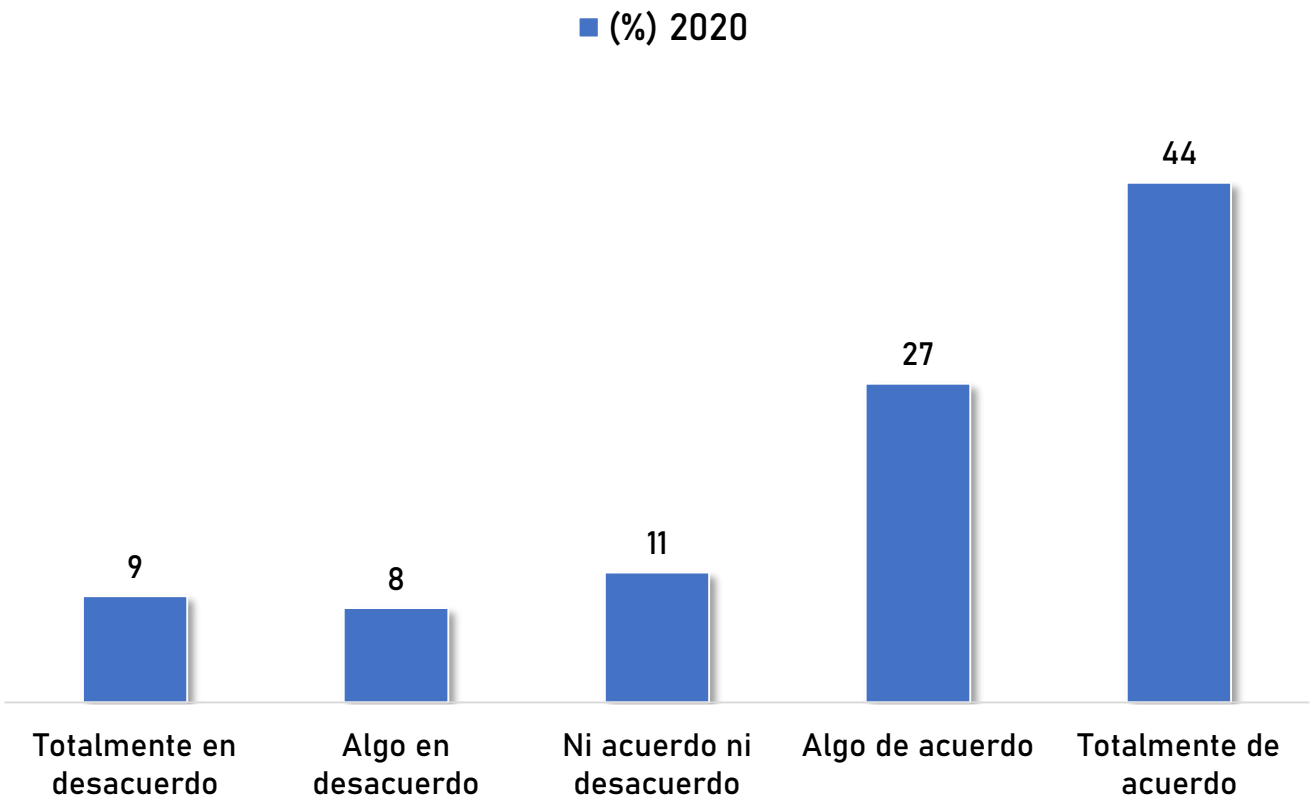
Evaluación General FOSIS(%) Por Canal

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



Experiencia de Servicio y Confianza (%) FOSIS 2020

Esta experiencia de servicio en FOSIS aumentó mi confianza en el servicio público:

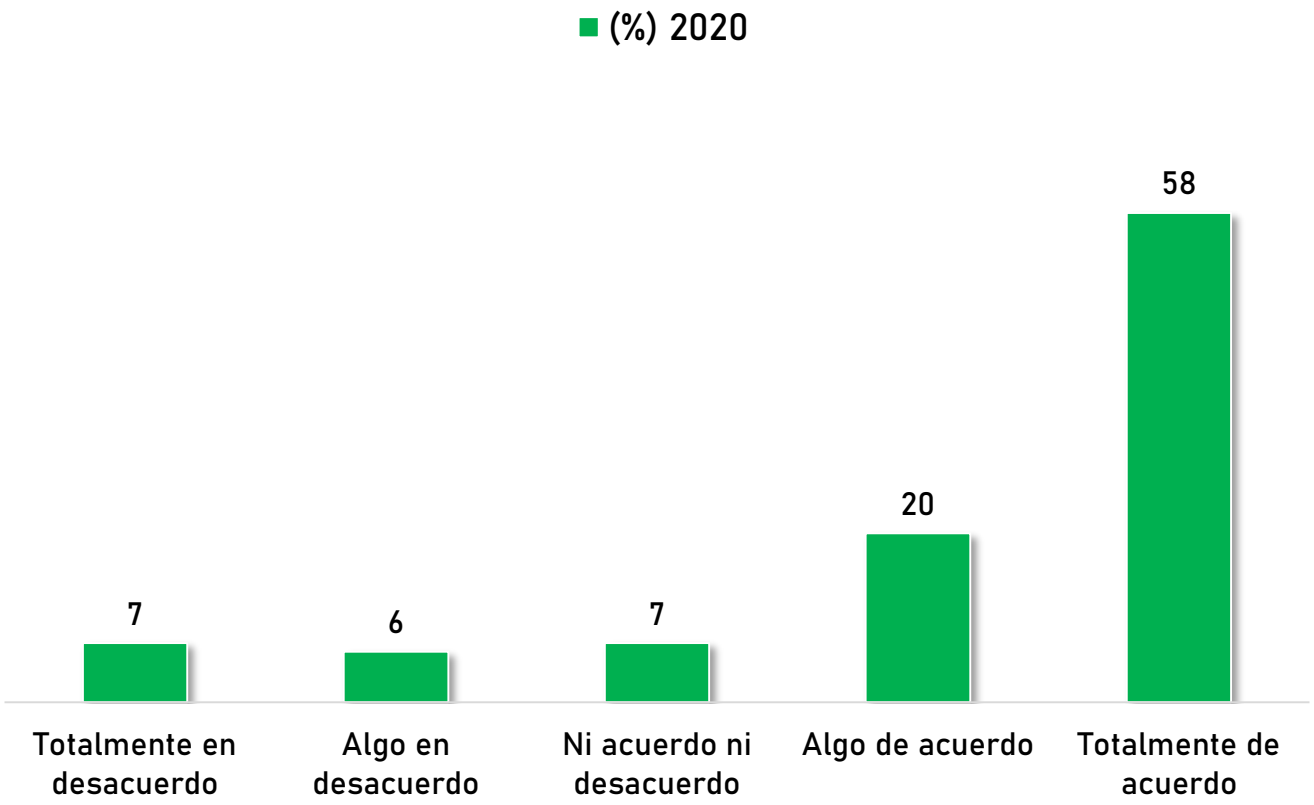


N = 2.597

Se omiten las categorías NS-NR

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) FOSIS 2020

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en FOSIS:



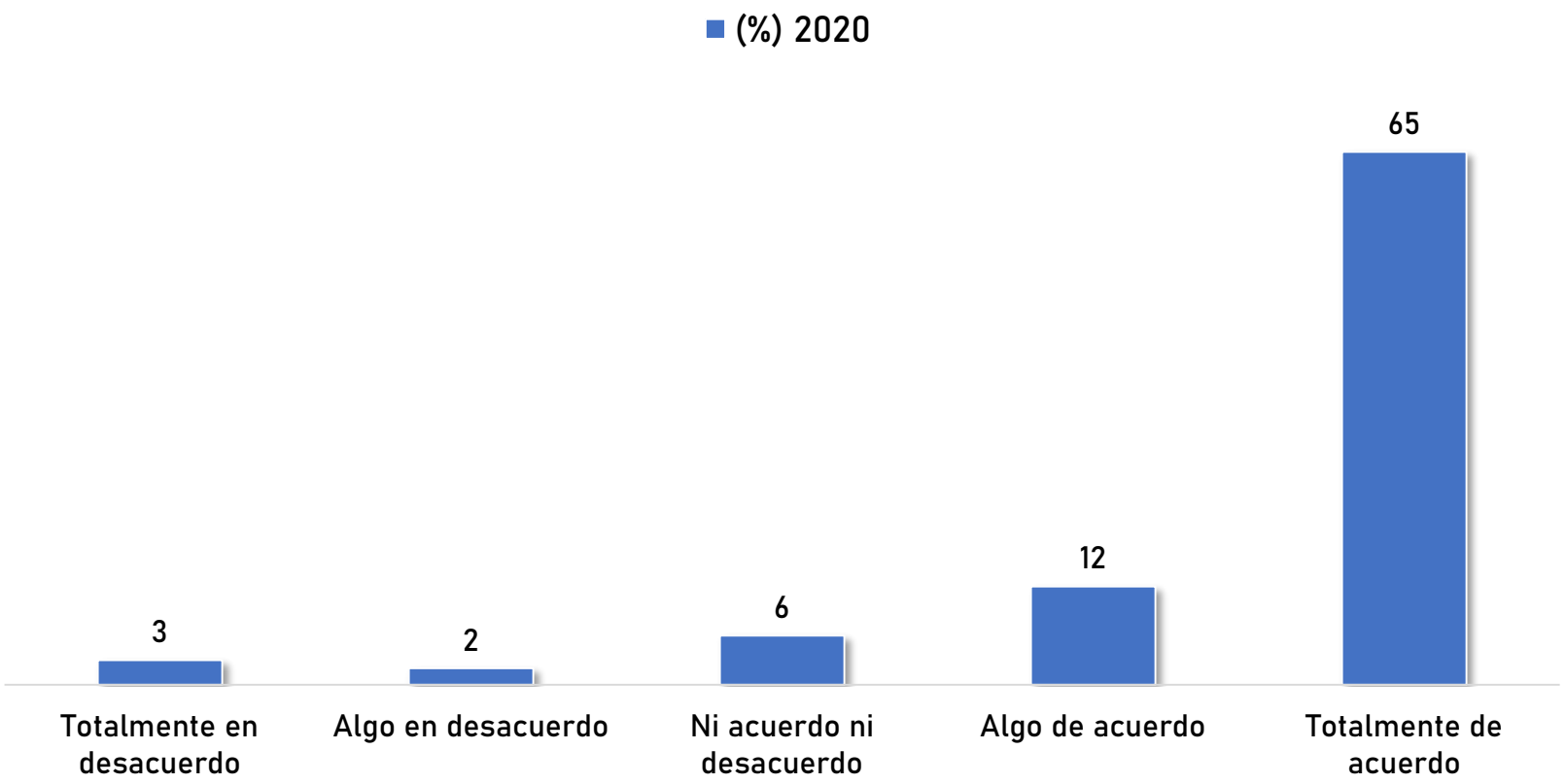
N = 2.597

Se omiten las categorías NS-NR

Preguntas específicas por institución

Satisfacción con el Programa de FOSIS (%) 2020

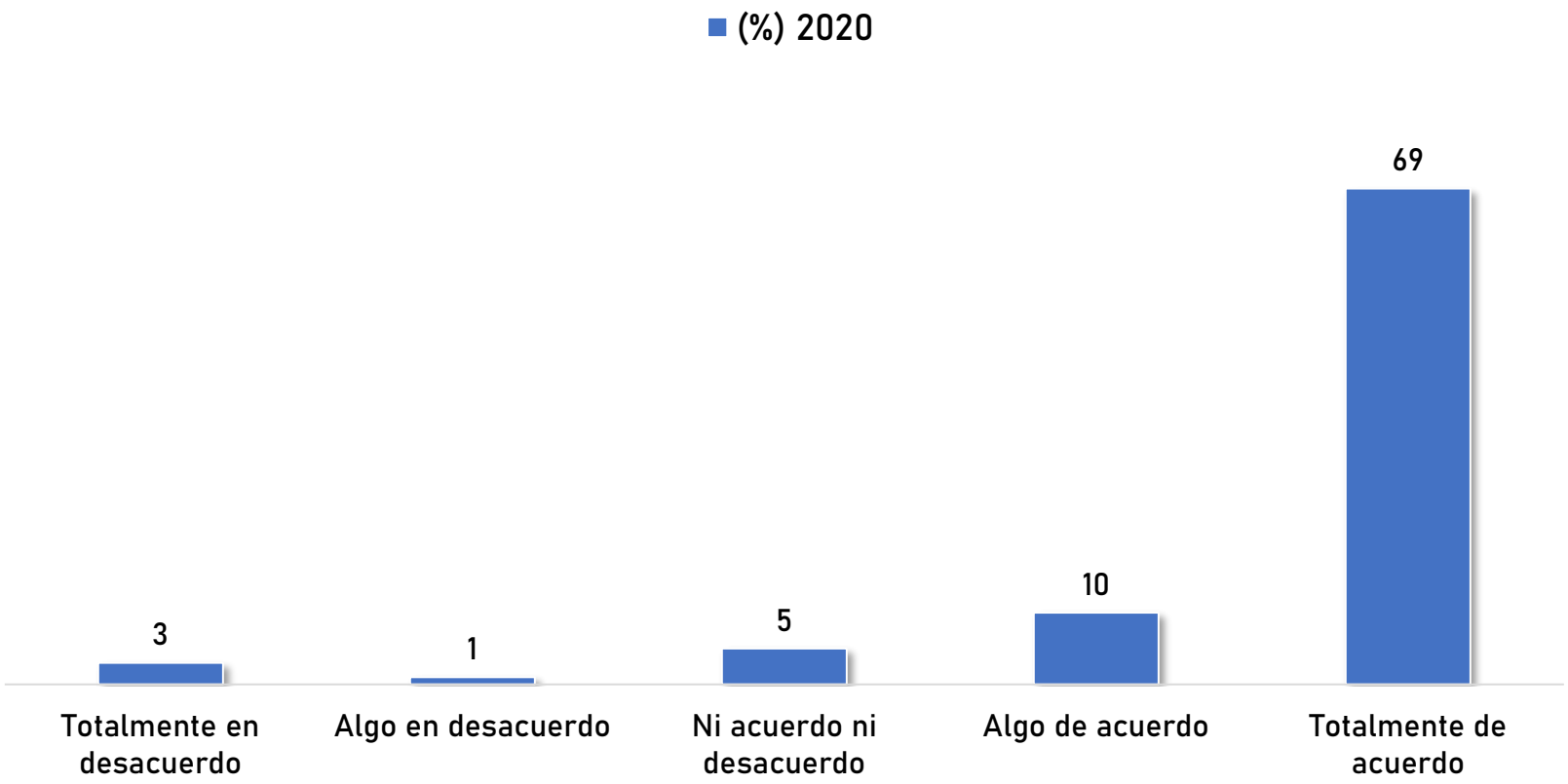
Las actividades del Programa encajaron bien con mi horario y el de mi familia:



N = 2.384
Se omiten categorías NS-NR
Solo para quienes realizaron "Programa FOSIS" según base de contactos

Satisfacción con el Programa de FOSIS (%) 2020

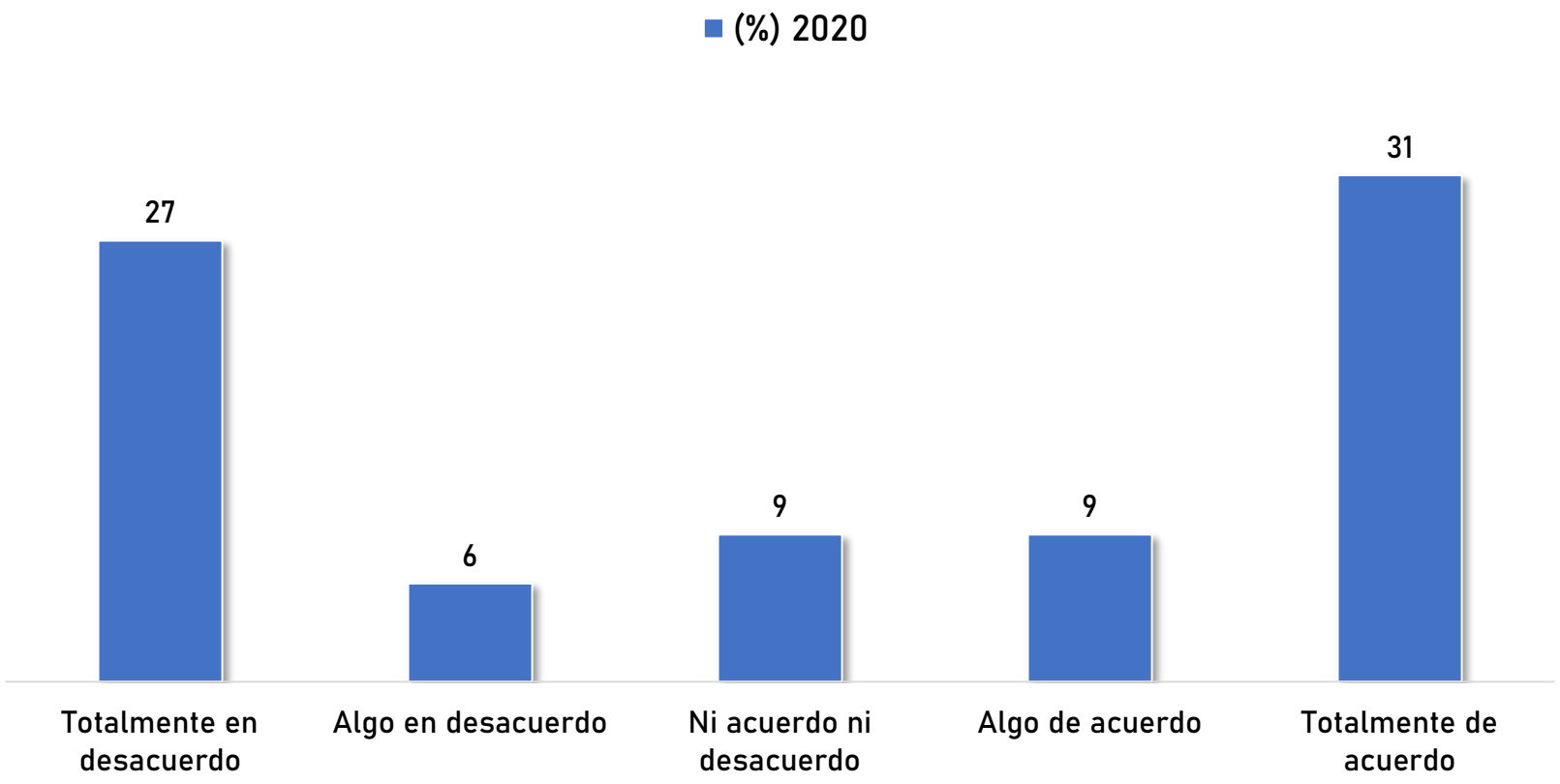
El Programa contempló un ambiente adecuado para que tanto mujeres como hombres pudiéramos participar realmente:



N = 2.384
Se omiten categorías NS-NR
Solo para quienes realizaron "Programa FOSIS" según base de contactos

Satisfacción con el Programa de FOSIS (%) 2020

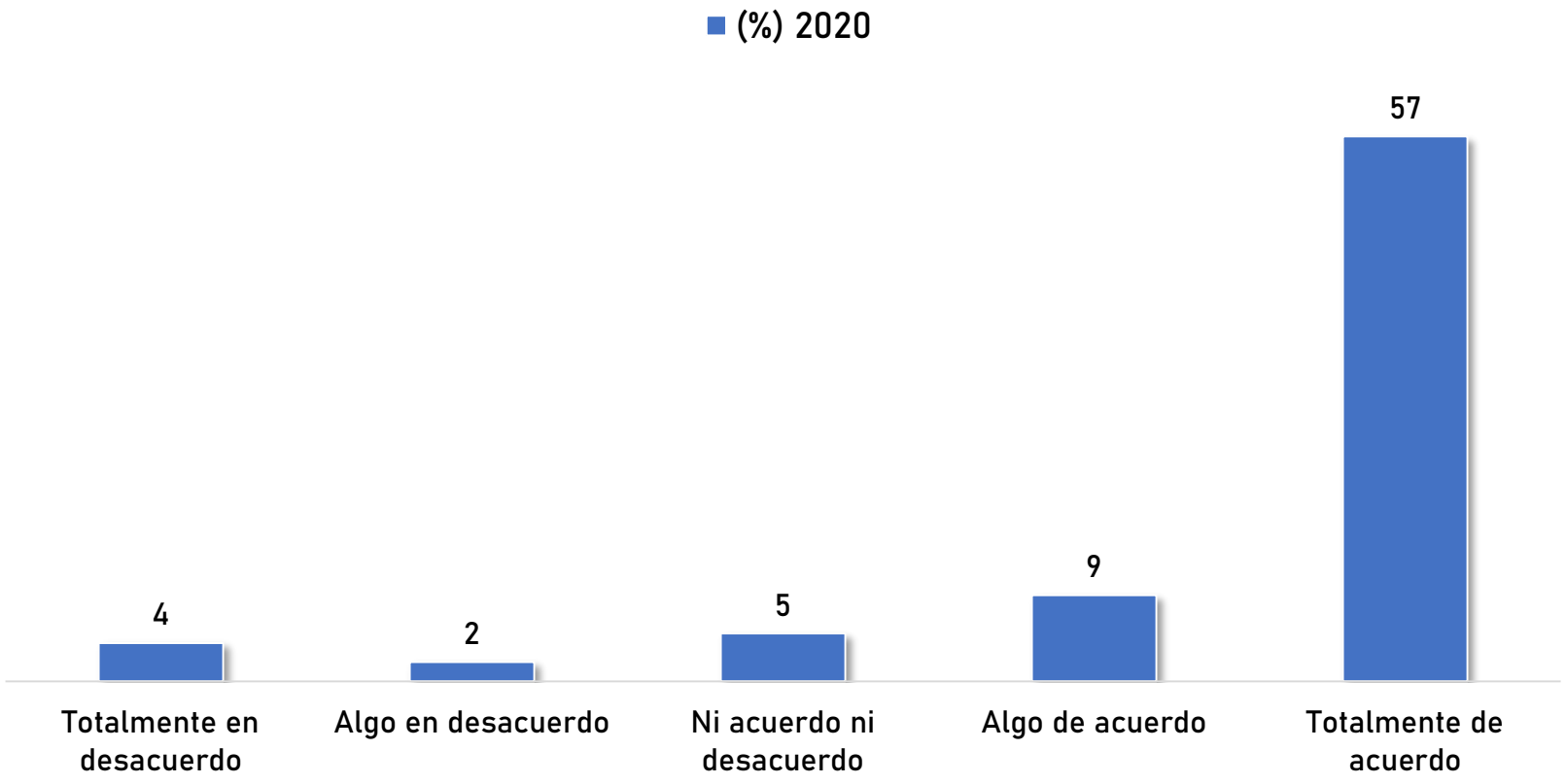
Las herramientas que el Programa entregó fueron más útiles para los participantes hombres que para las mujeres:



N = 2.384
Se omiten categorías NS-NR
Solo para quienes realizaron "Programa FOSIS" según base de contactos

Satisfacción con el Programa de FOSIS (%) 2020

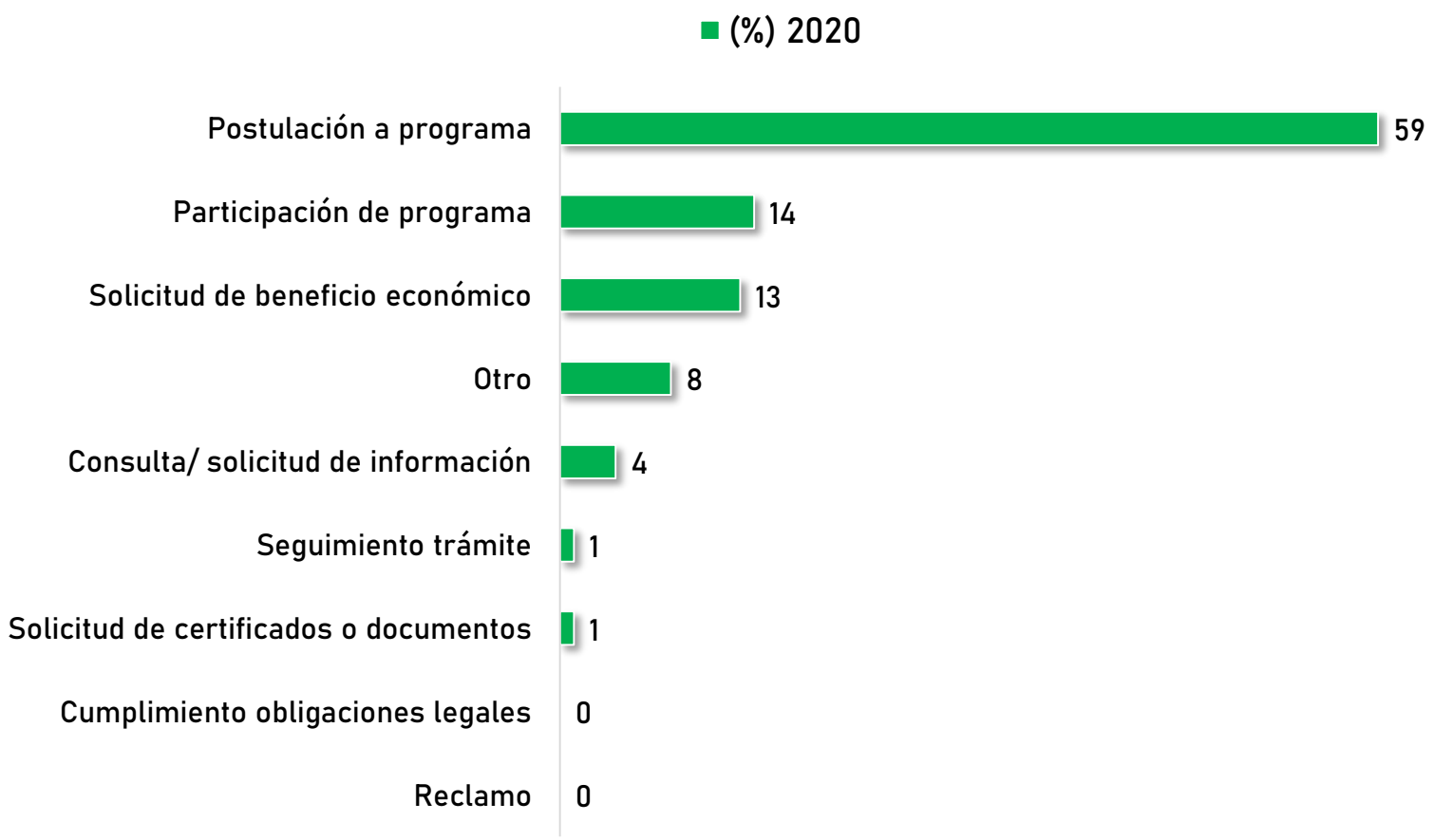
El Programa facilita que los beneficiarios puedan asistir con sus hijos/as a las actividades que se realizan:



N = 2.384
Se omiten categorías NS-NR
Solo para quienes realizaron "Programa FOSIS" según base de contactos

Último Trámite – FOSIS (%) 2020

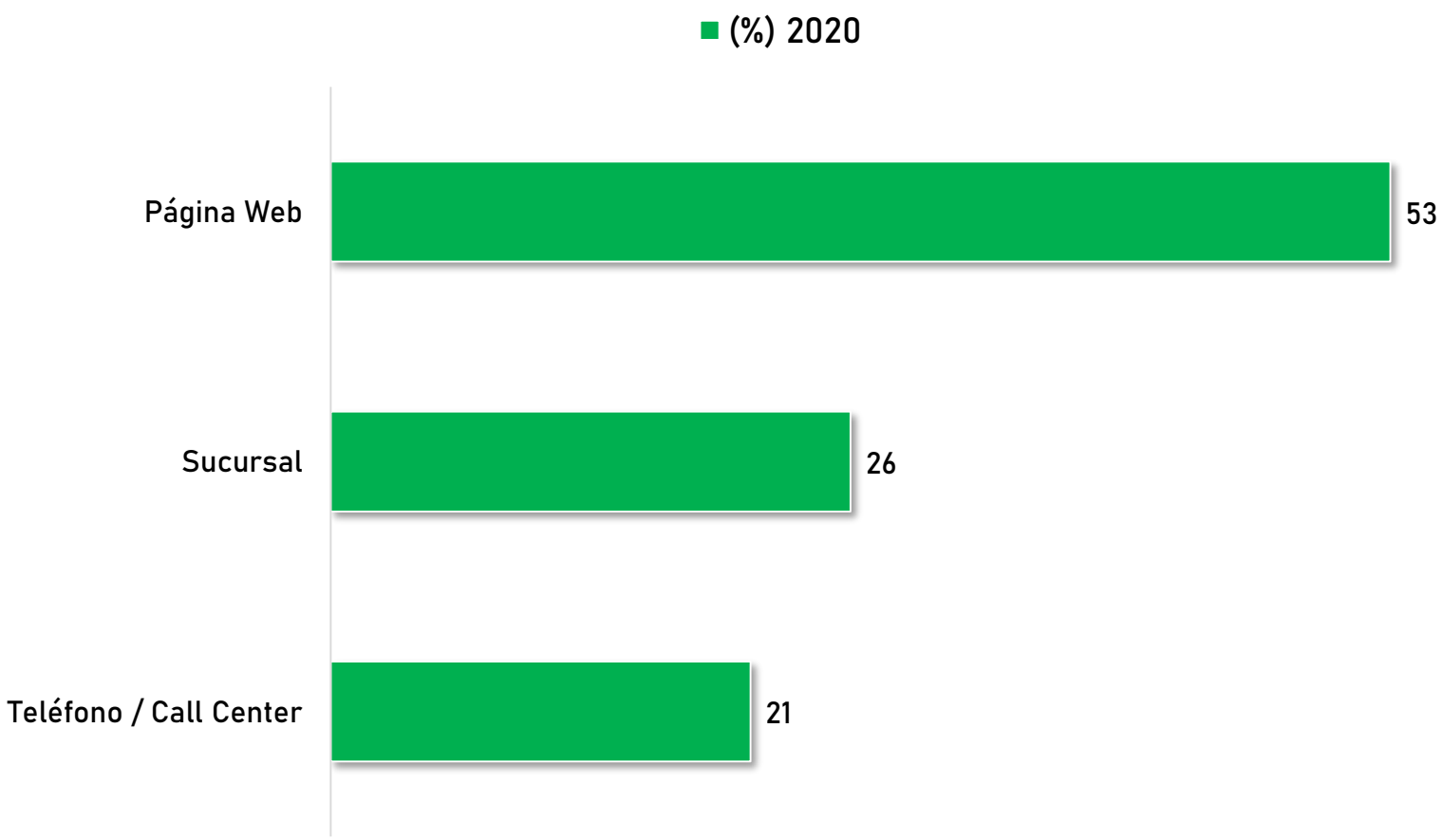
¿Me puede decir cuál fue el último trámite o requerimiento que realizó en FOSIS? Espontánea



N = 2.597

Último Trámite – FOSIS (%) 2020

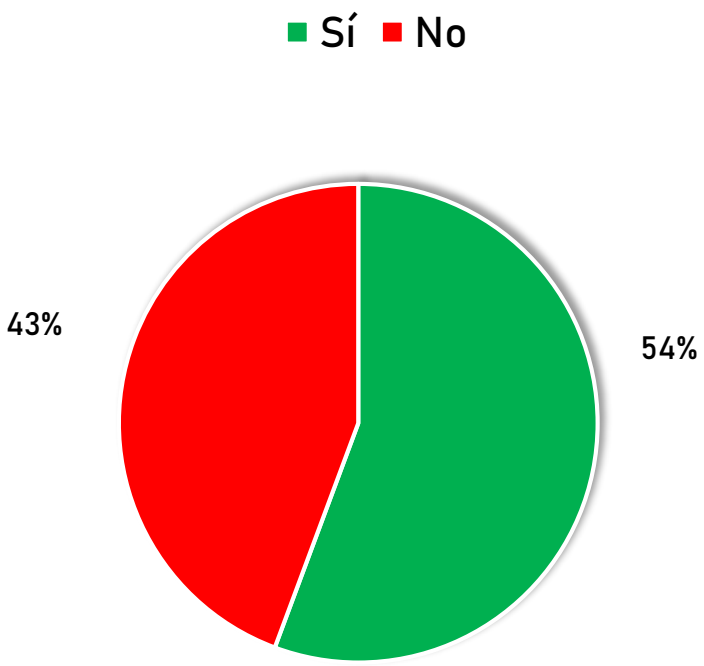
¿A través de qué canal hizo este trámite?



N = 2.597

Contacto con FOSIS - Medios de Contacto(%) 2020

Luego de realizar su postulación, ¿se contactó para saber el estado de su postulación?



N = 2.597
Se omiten categorías NS-NR

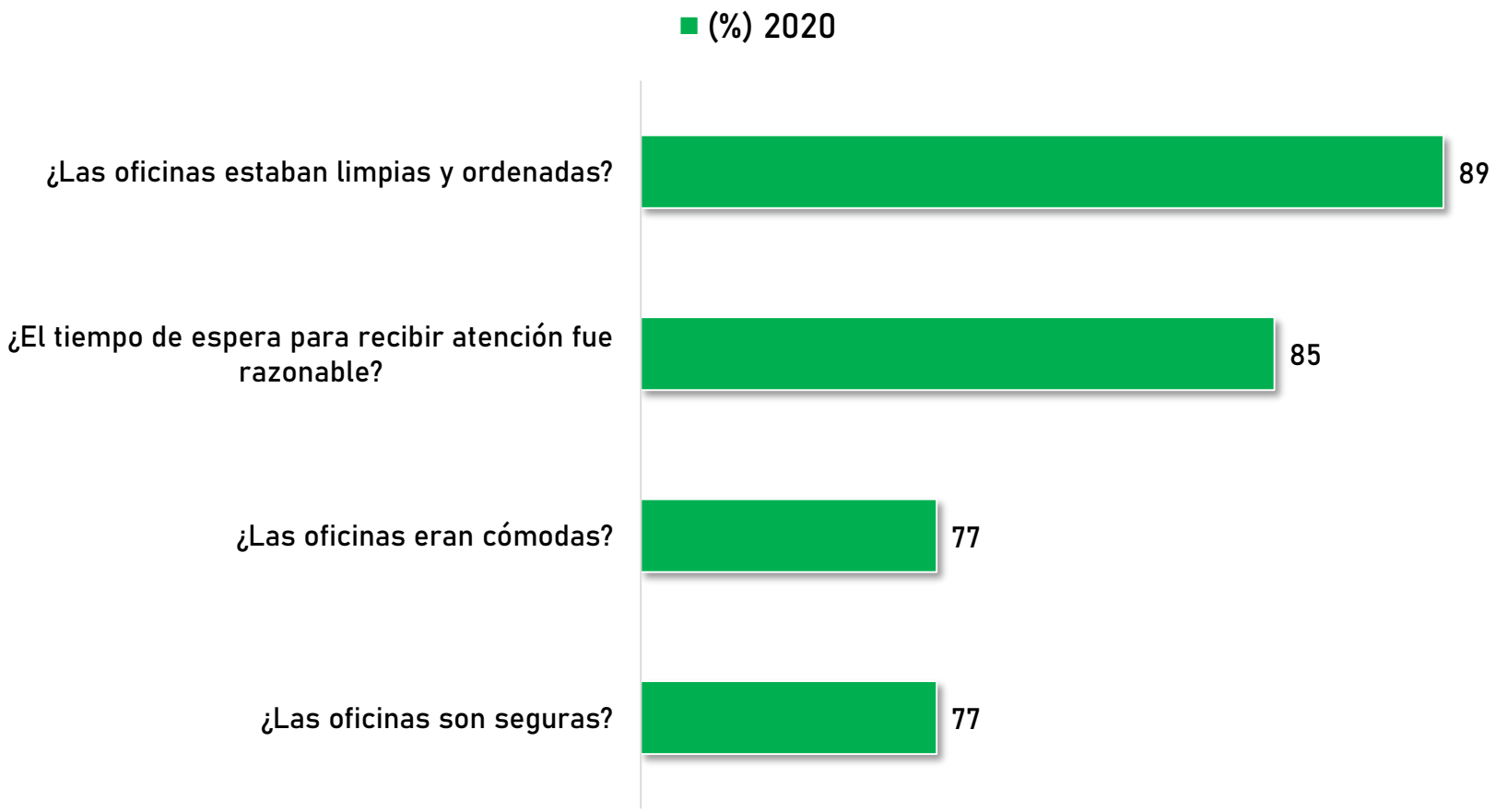
¿Cómo se enteró de que los resultados de las postulaciones ya estaban disponibles? %Sí



N = 1.376
Solo responden quienes SI se contactaron con FOSIS
Se omiten las categorías NS-NR-Otro

Satisfacción con Oficina FOSIS (%) 2020

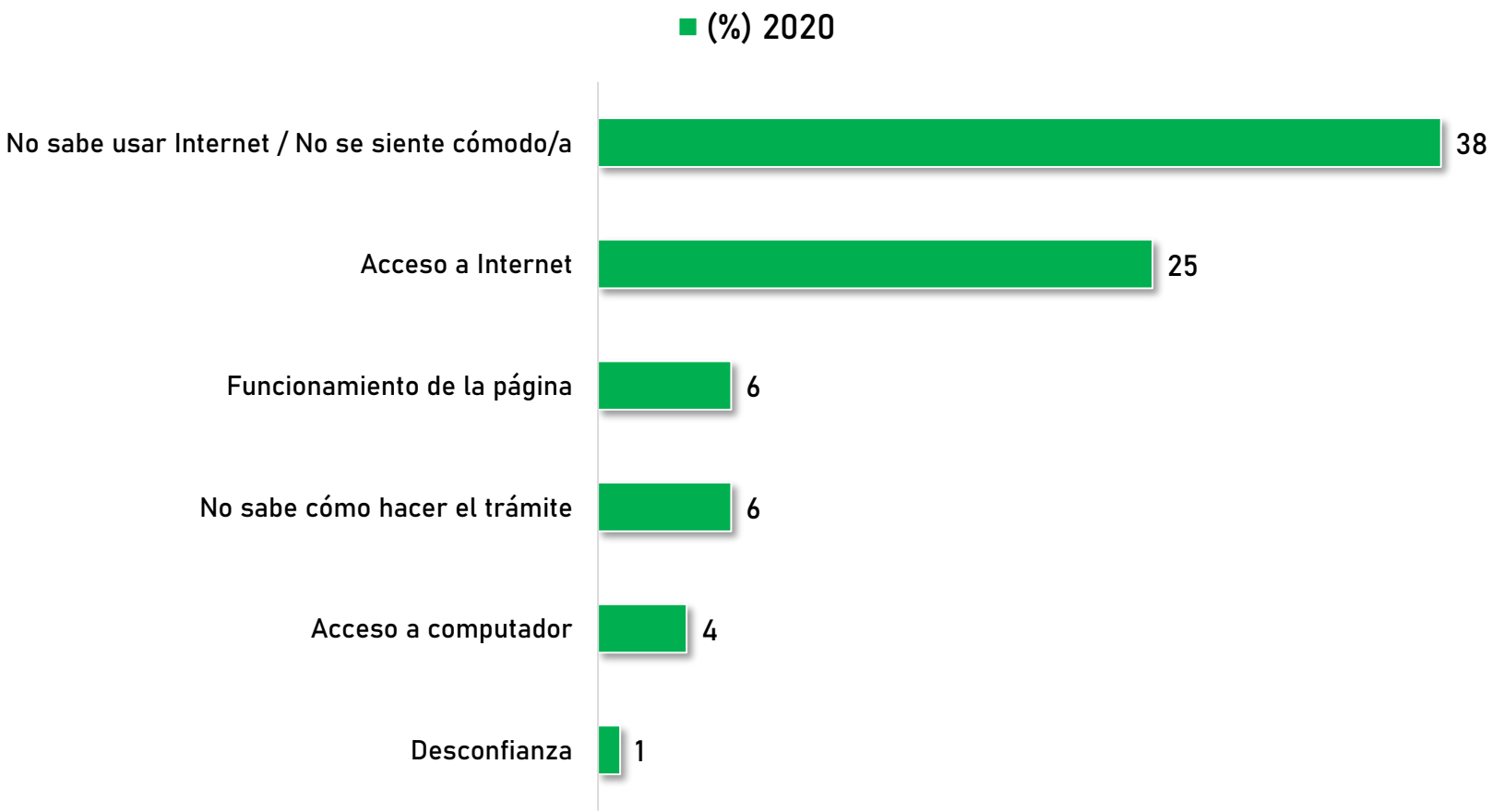
Pensando en la última visita a la Oficina de FOSIS, usted diría que... %Sí



N = 185
Se omiten las categorías NS-NR

Problemas – Versión digital (%) FOSIS 2020

Si este trámite contara con una versión en formato digital, ¿cuál sería para usted el principal obstáculo para hacerlo por Internet?



N = 1.229

Solo responden quienes realizaron trámites digitales

Se omiten categorías NS-NR y Otros

“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