“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Instituto Nacional de Estadística 2020

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: Tamara Arroyo
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 Instituto Nacional de Estadística (INE)
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	:	1.694 casos para INE.
Error	:	+/- 2,1% 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	:	12 de noviembre al 22 de diciembre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámite	Canal Correo electrónico		Canal Formulario web CRM		Canal Telefónico		Canal Página Web (pop-up)		Canal Formulario Acceso a la información Pública		Canal Chat Virtual		Canal Marco restringido + Unidad Relaciones Internacionales*		Total		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Solicitud de Información	208	6,2	152	7,0	462	4,1	314	1,3	154	6,8	395	4,4	9	31,4	1.694	2,1	6.965
Total	208	6,2	152	7,0	462	4,1	314	1,3	154	6,8	395	4,4	9	31,4	1.694	2,1	6.965

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.
*Nota: dado el bajo n y el alto margen de error, no se presentan resultados para el canal "Marco restringido + Relaciones Internacionales.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

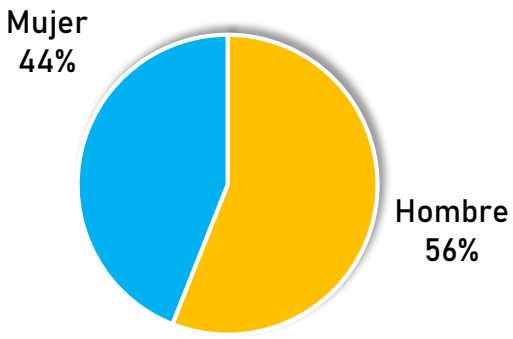
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	93	2,8%
Se negaron y cortaron	13	0,4%
Se negó el entrevistado	101	3,1%
Cortaron	742	22,6%
Entrevistado no está disponible	17	0,5%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	1	0,0%
Otra razón. Especifique	368	11,2%
Siempre ocupado	18	0,5%
No hay respuesta	1.077	32,8%
Máquina contestadora	10	0,3%
Buzón de voz	139	4,2%
Número no funcionando	3	0,1%
Temporalmente fuera de servicio	4	0,1%
Entrevista completa	696	21,2%
Total	3.282	100,0%

CAWI

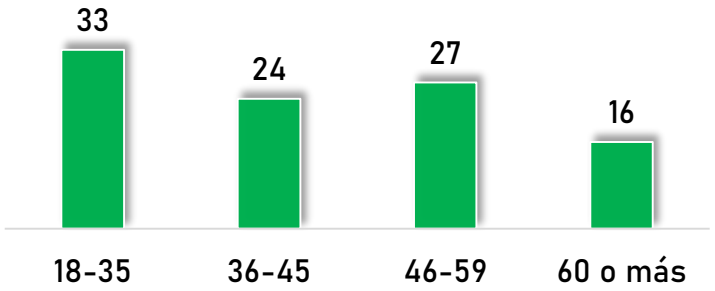
Situación	Envíos	%
Correos clickeados	1.604	15,61%
Unsuscribes	105	1,02%
Correos que rebotaron	364	3,54%
Correos reportados como spam	3	0,03%
Correos eliminados	1.913	18,61%
Correos abiertos	5.290	51,47%
Entrevista completa	998	9,71%
Total	10.277	100,00%

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

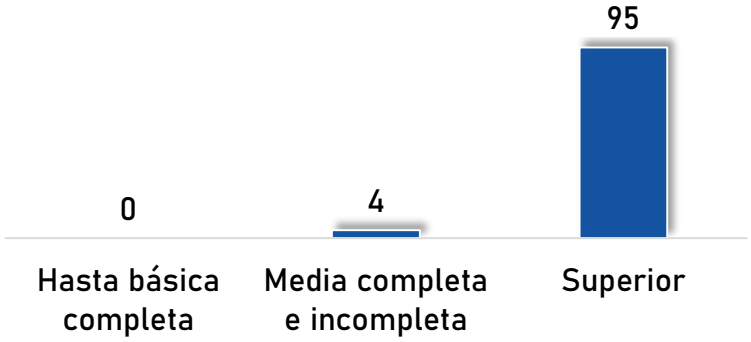
Sexo



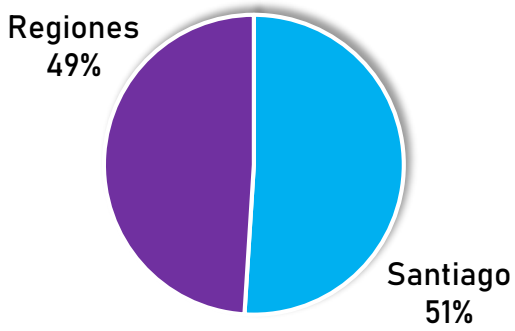
Edad en Tramos



Nivel Educativo

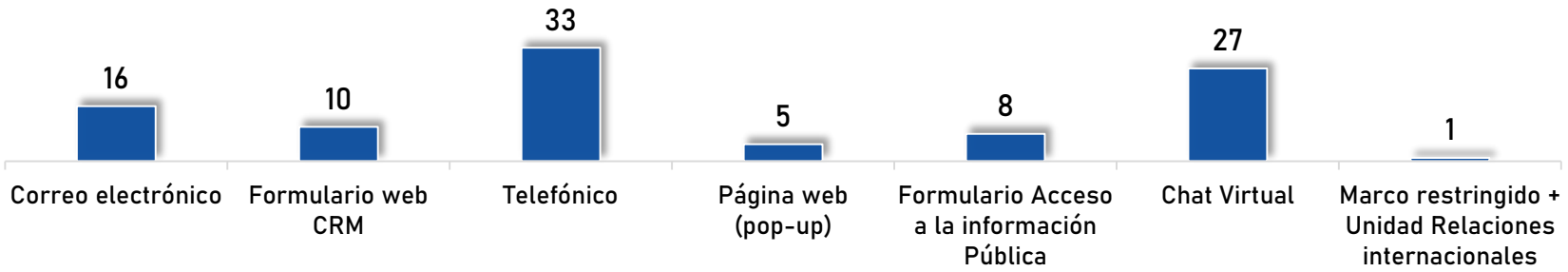


Zona de residencia



CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Canal

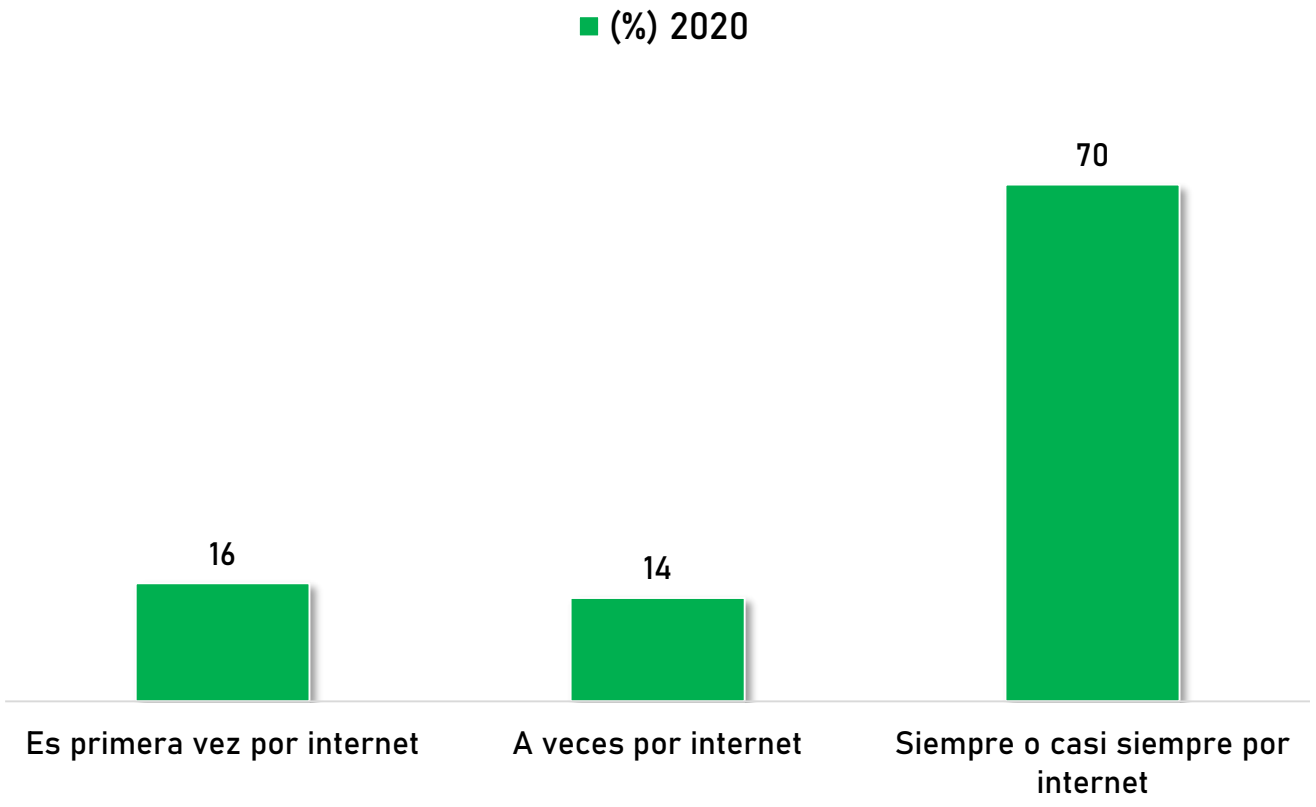


Trámite



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

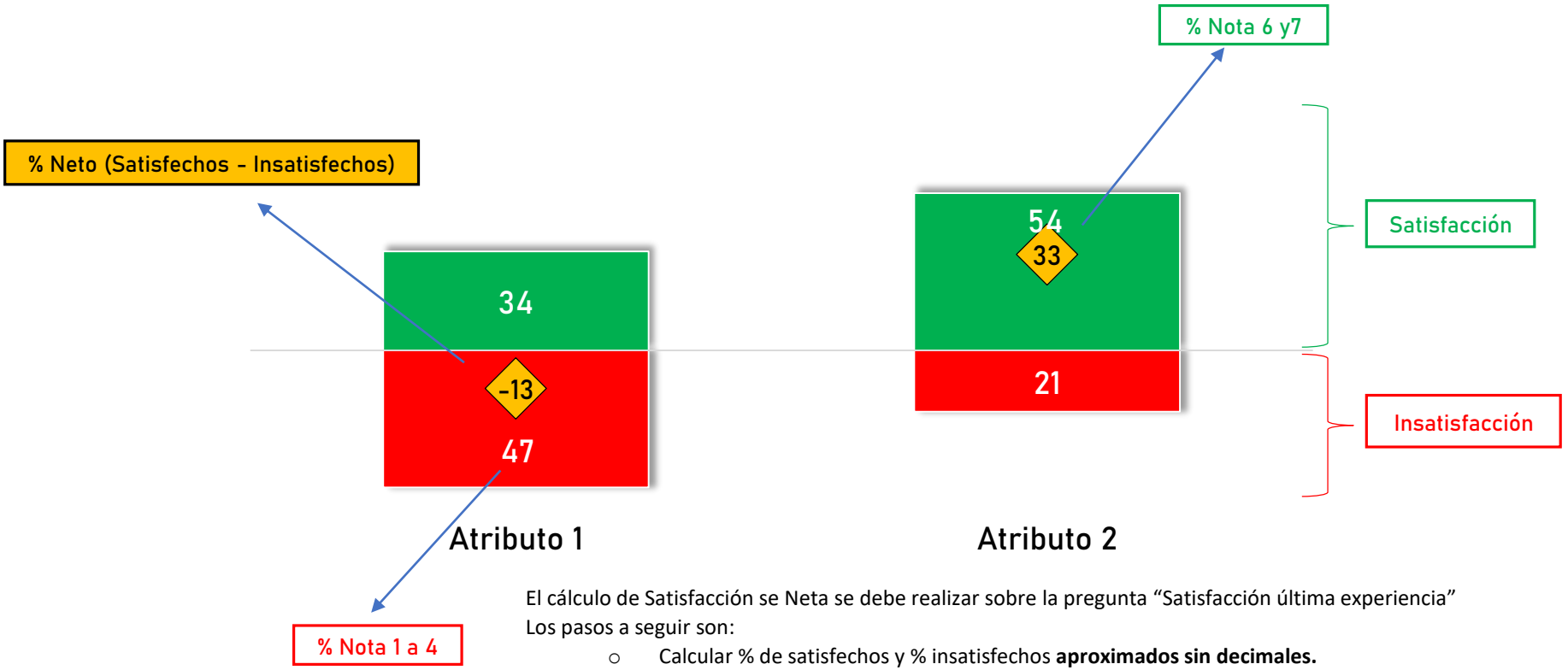
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.529
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**

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

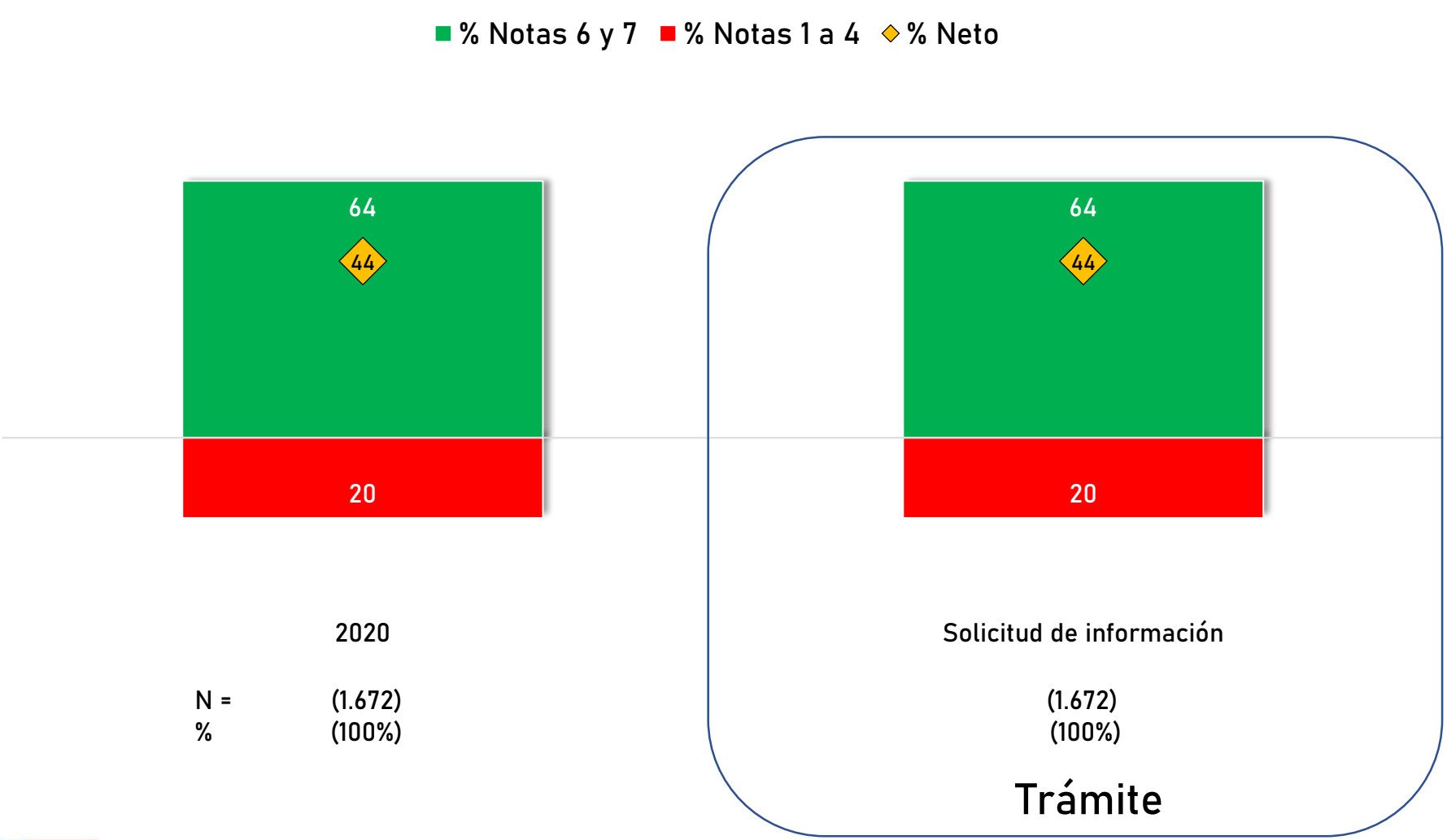
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Resultados de la medición

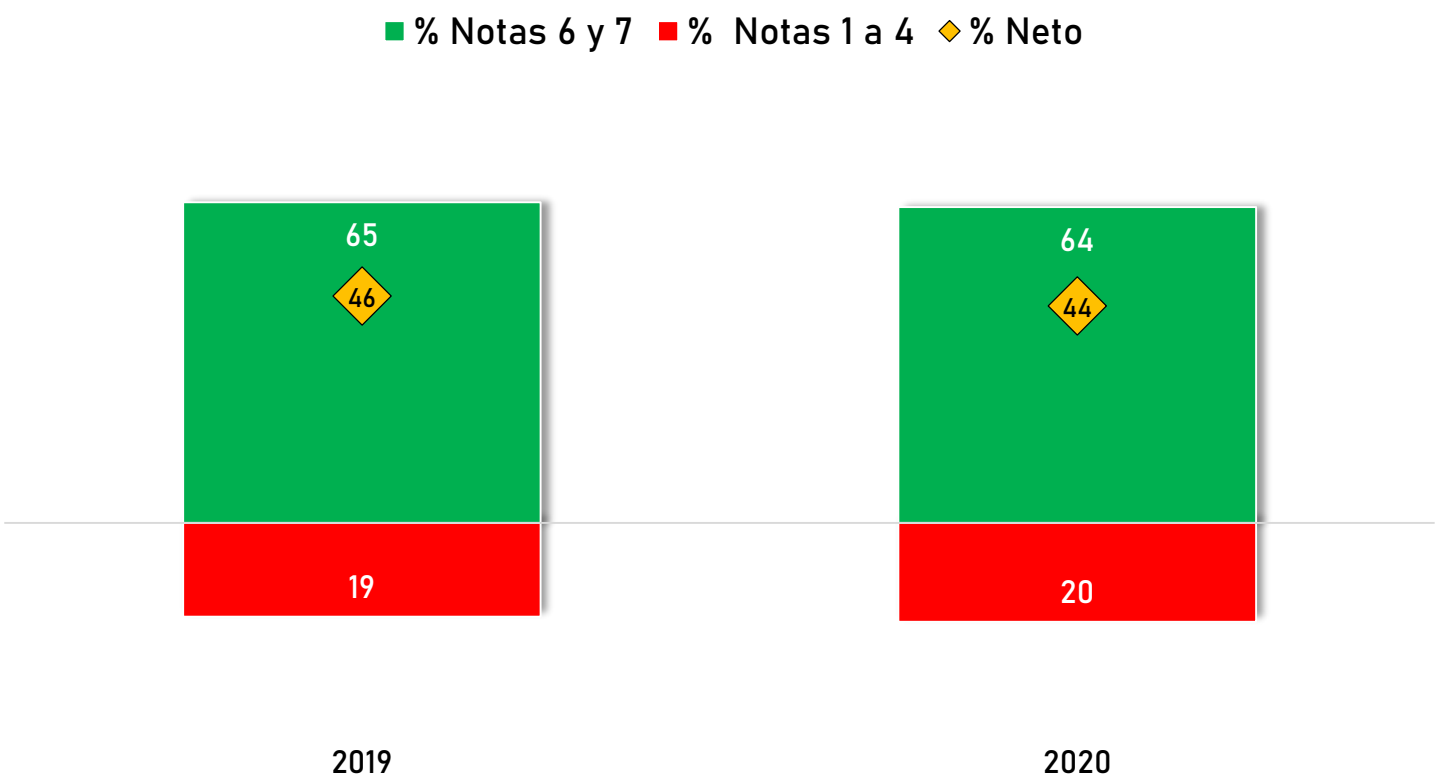
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

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



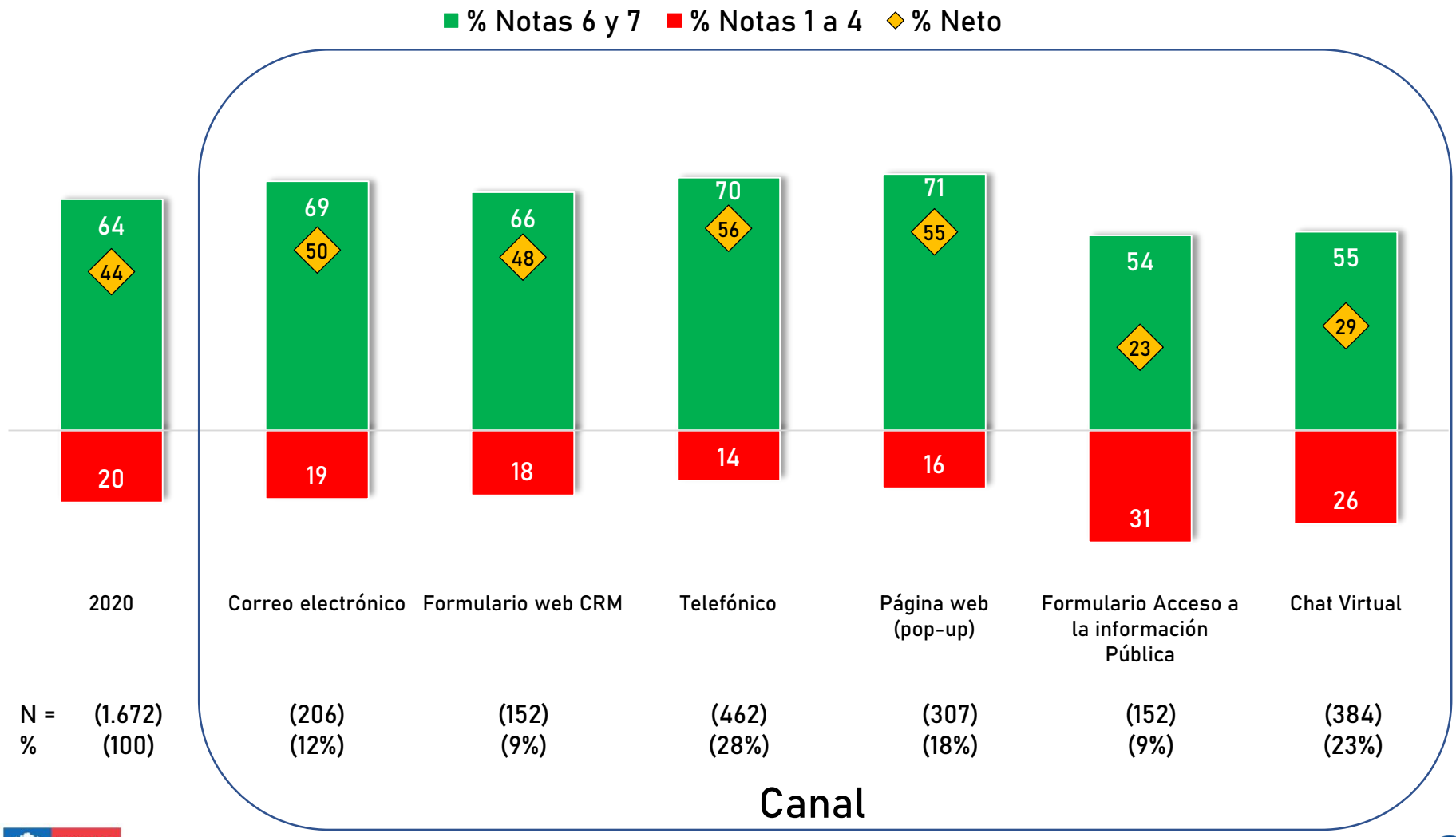
Satisfacción Última Experiencia (%) INE 2019 - 2020

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

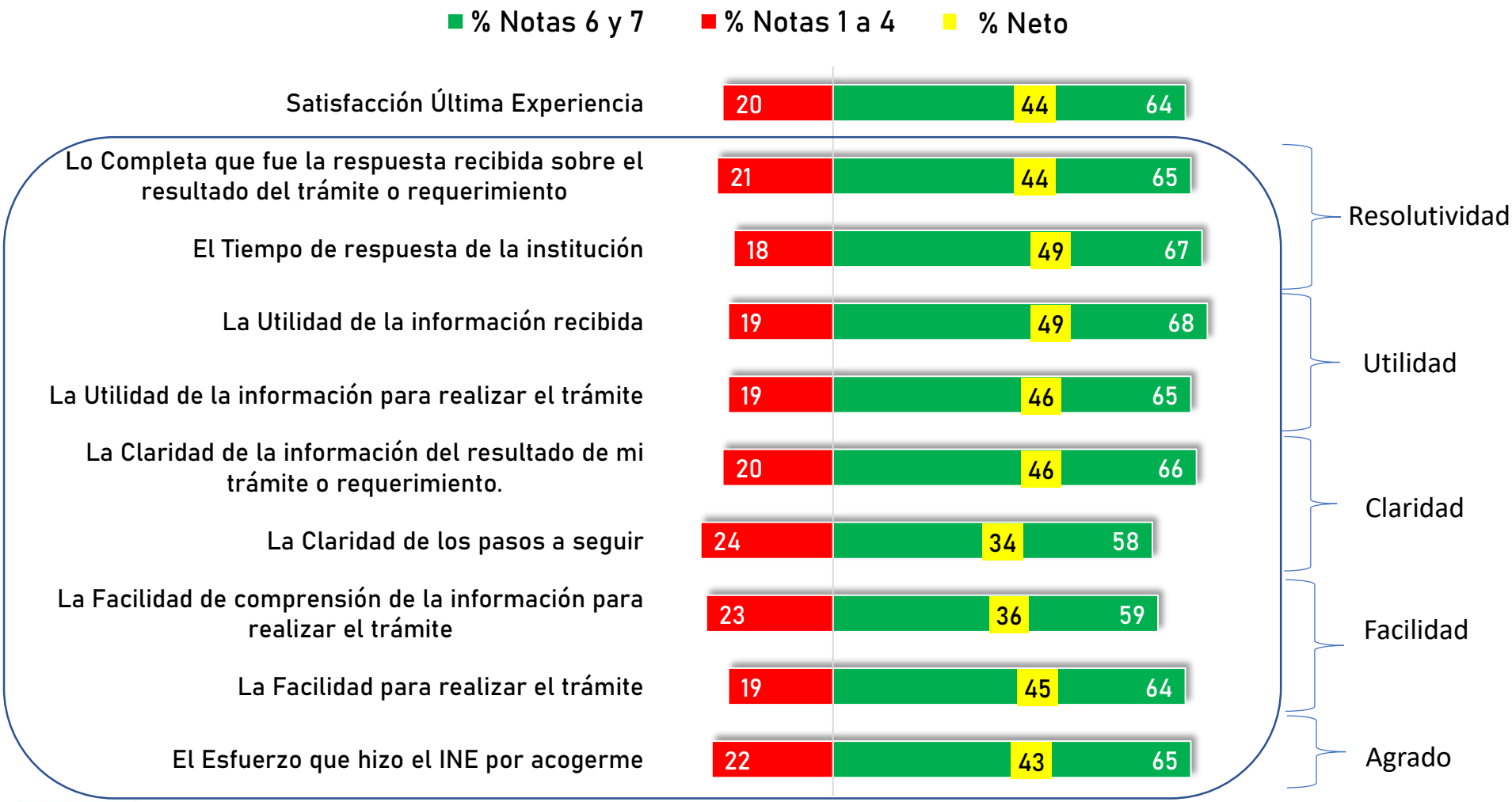


Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

"Por bajo número de casos y alto error se omite apertura por canal "Marco restringido + Unidad Relaciones Internacionales".

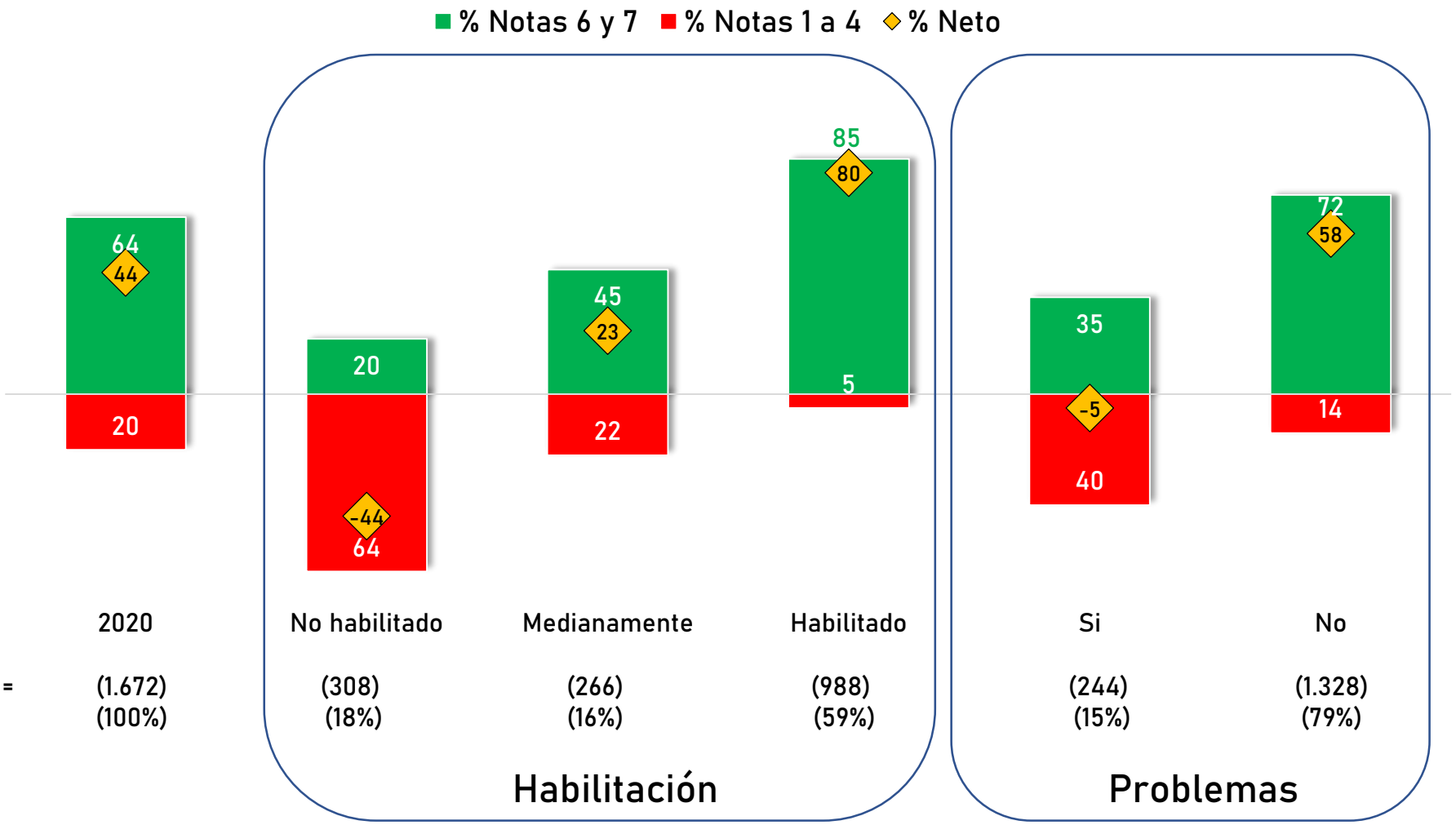
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

Considerando la última experiencia solicitando o descargando información de INE, 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

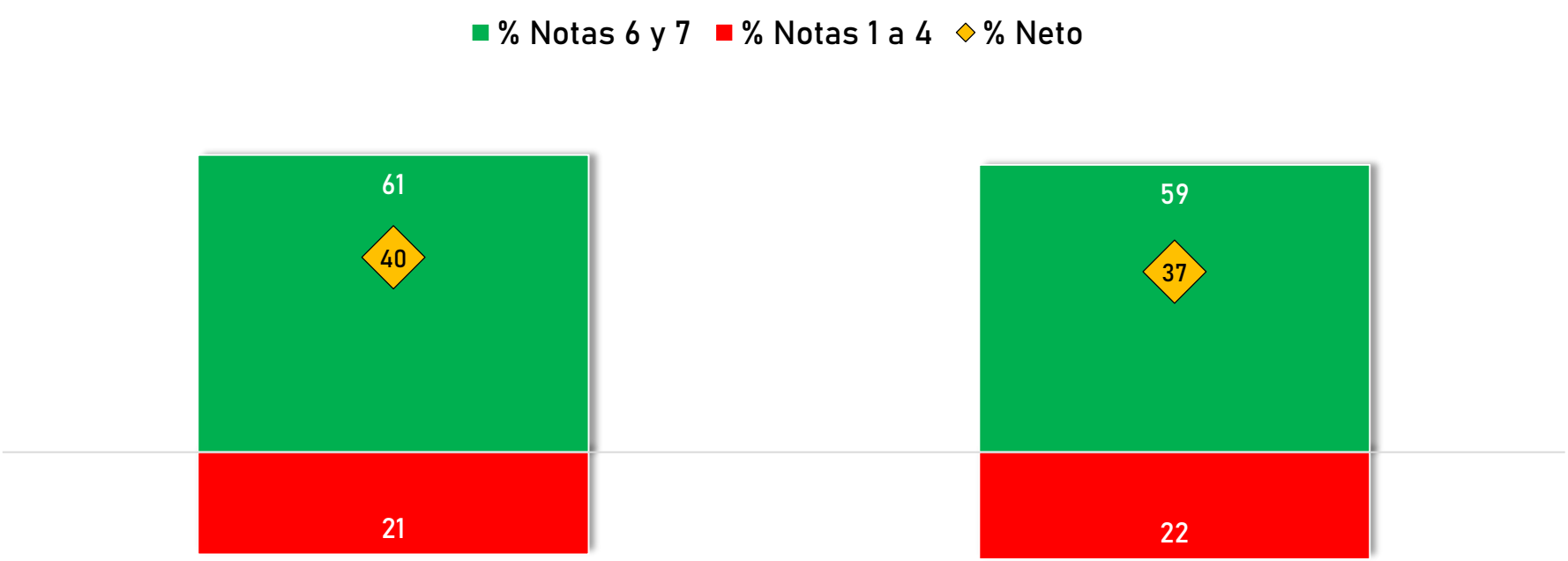
Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de INE, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho".



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Habilitación (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de INE, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

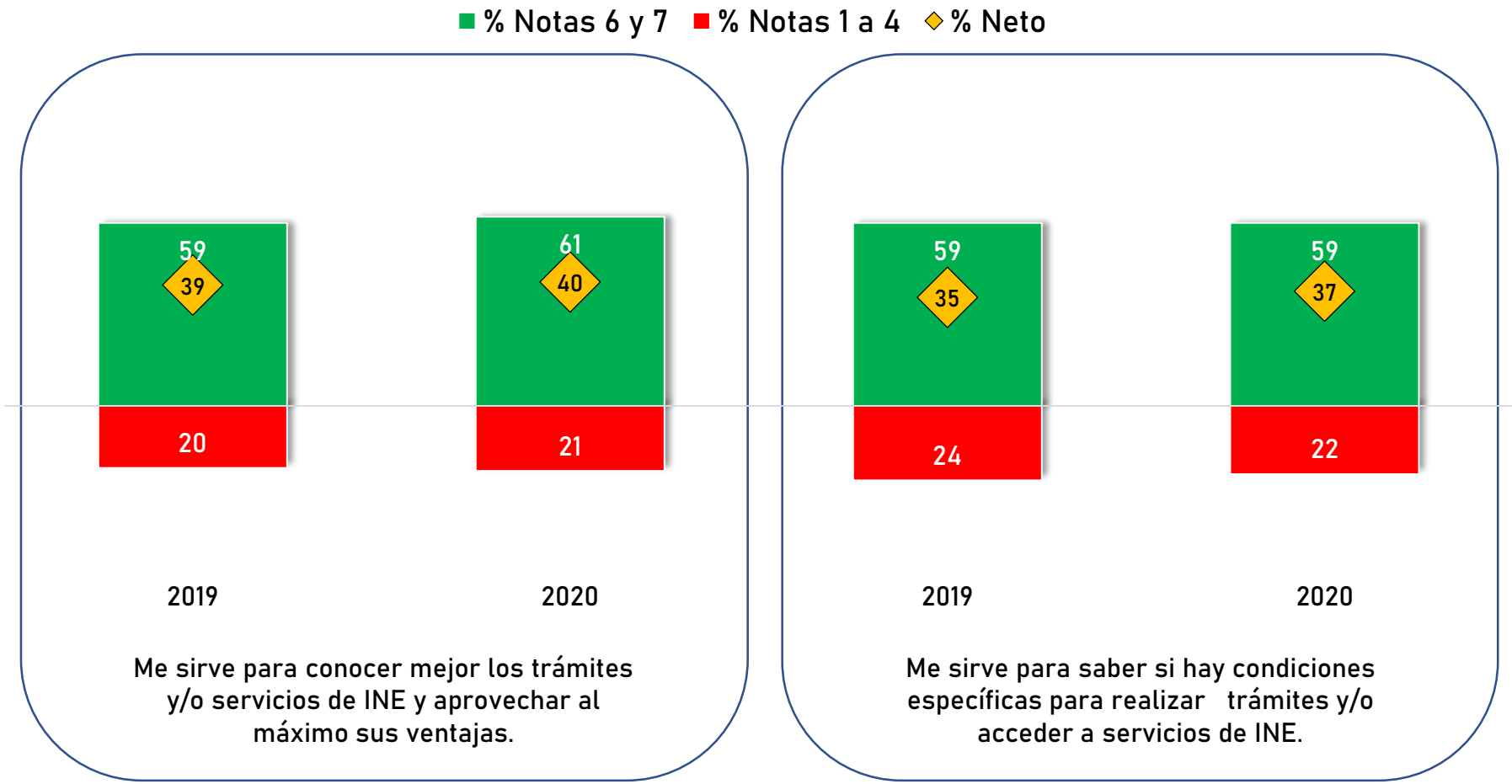


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de INE y aprovechar al máximo sus ventajas

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

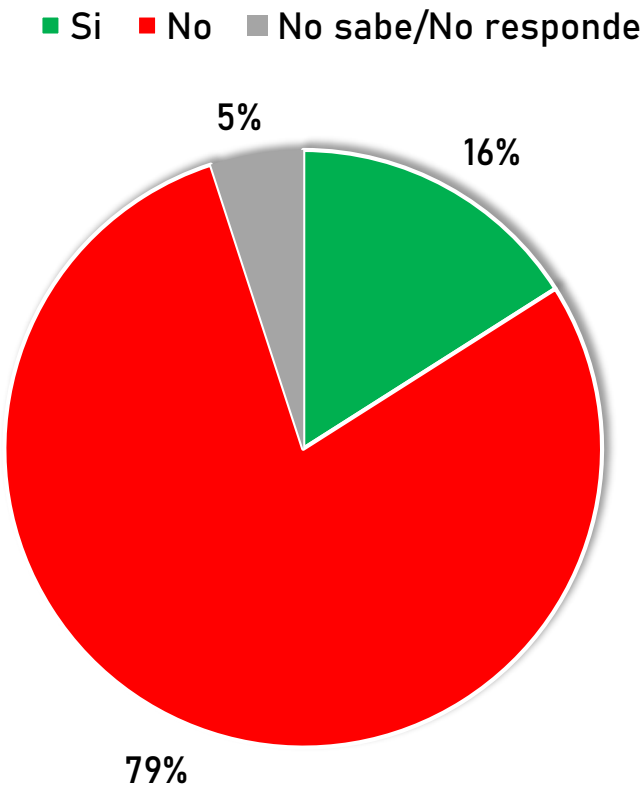
Habilitación (%) 2019 -2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de INE, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



Problemas – Ocurrencia (%) INE 2020

¿Tuvo algún problema desde el momento en que solicitó o descargó información de INE hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 1.694

Problemas - Tipo (%) INE 2020

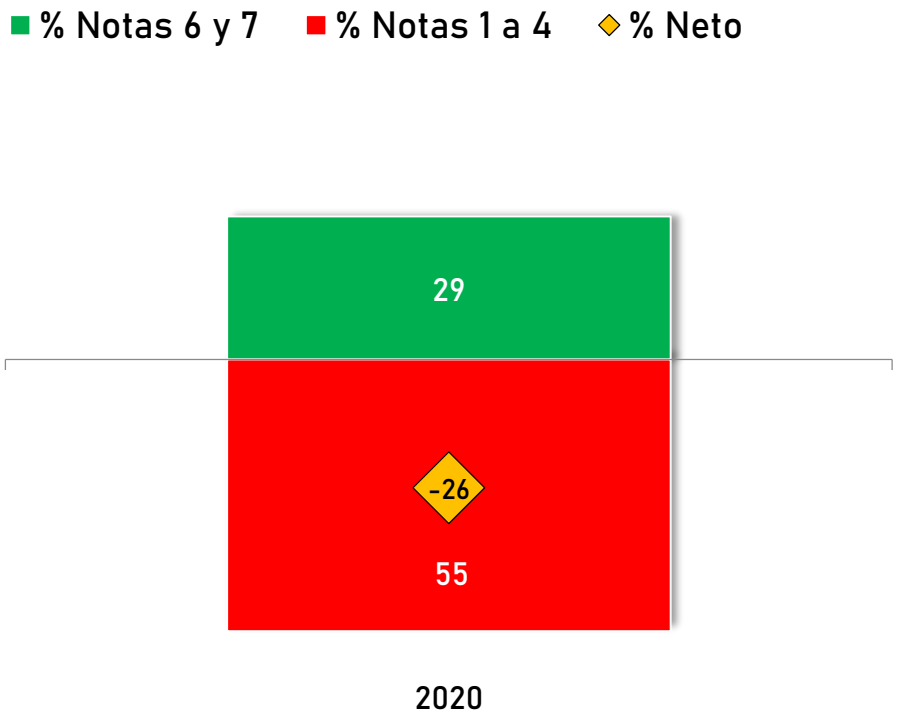
¿Qué problema tuvo?



N = 247

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020

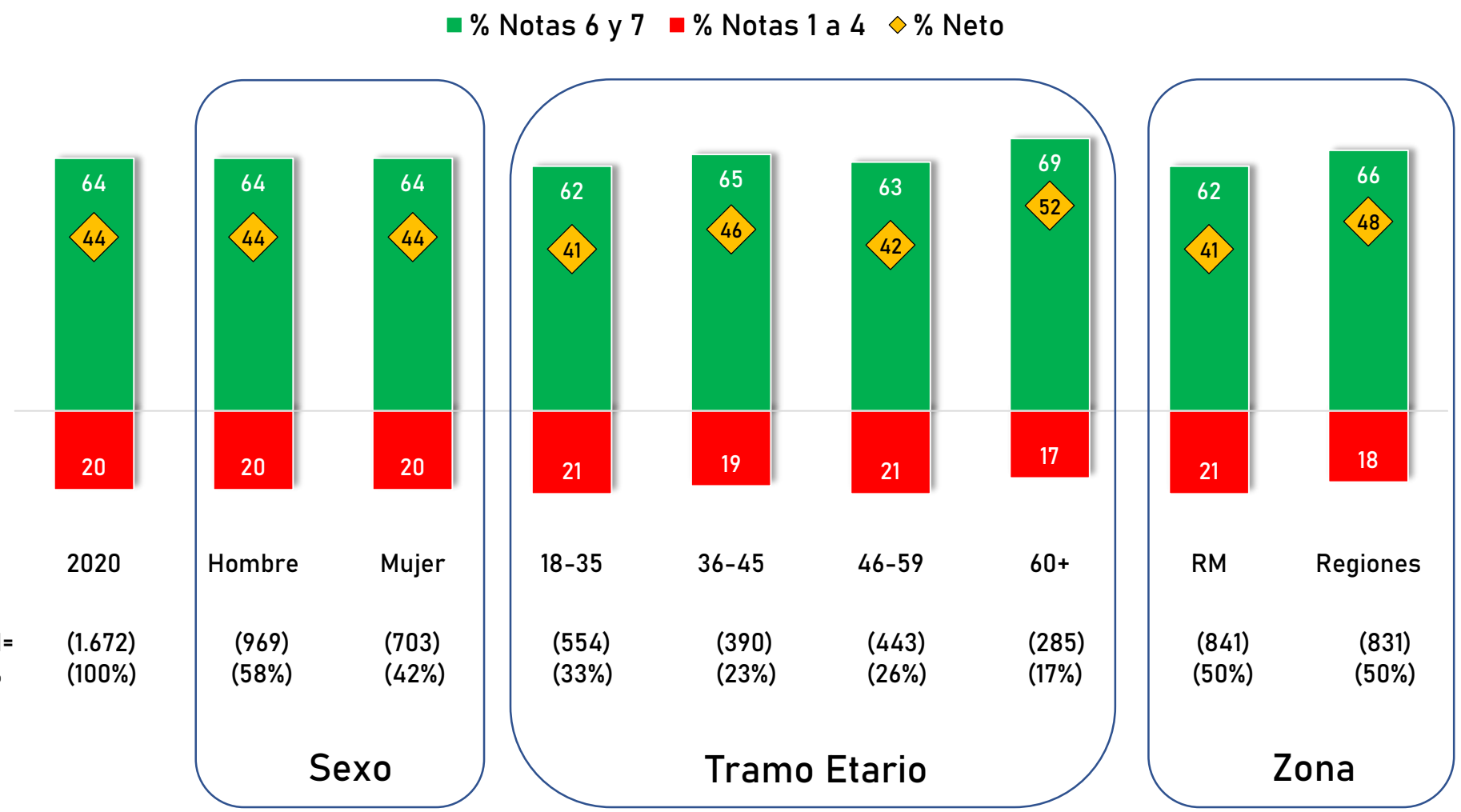
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de INE?



N = 229

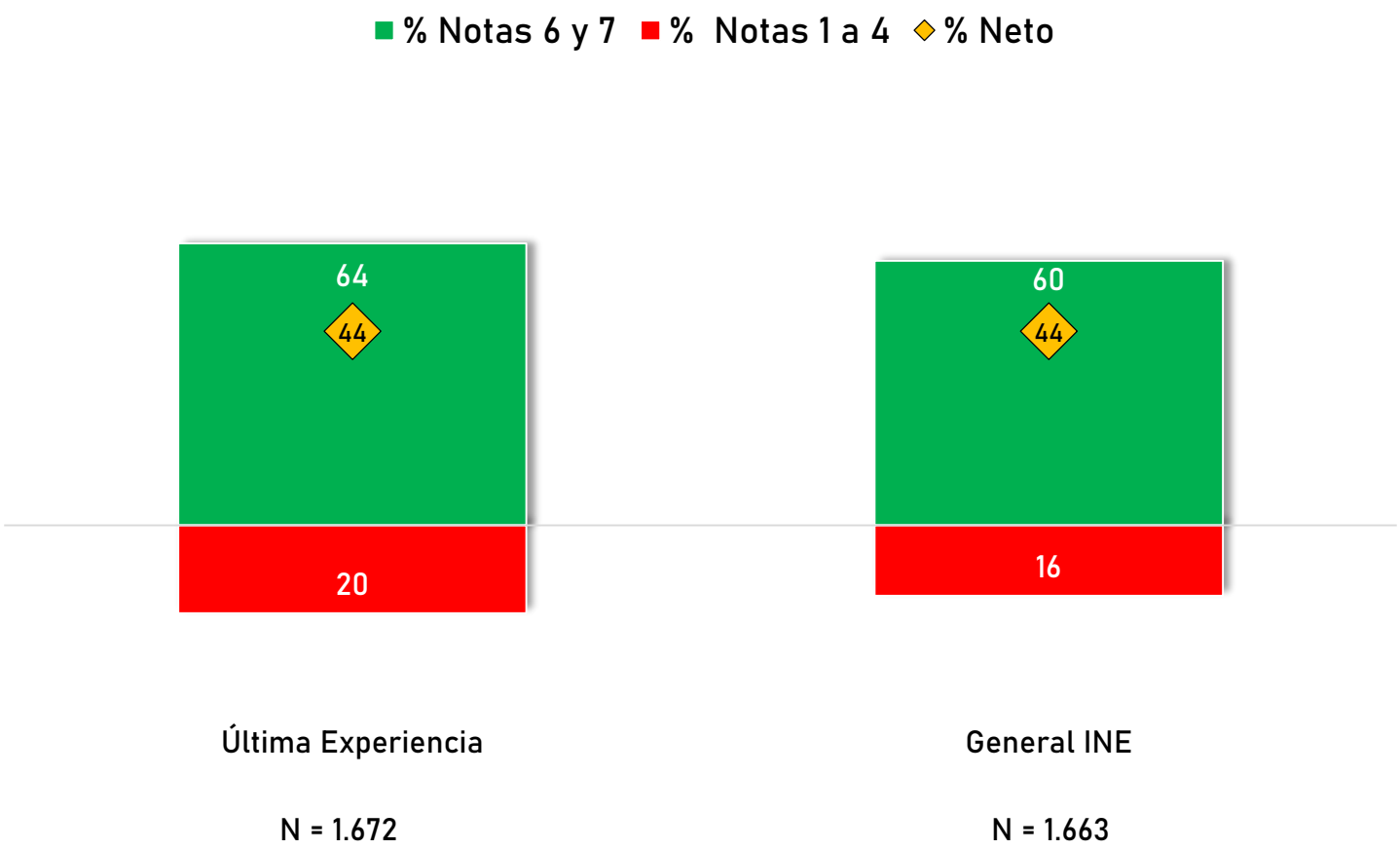
Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y zona

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



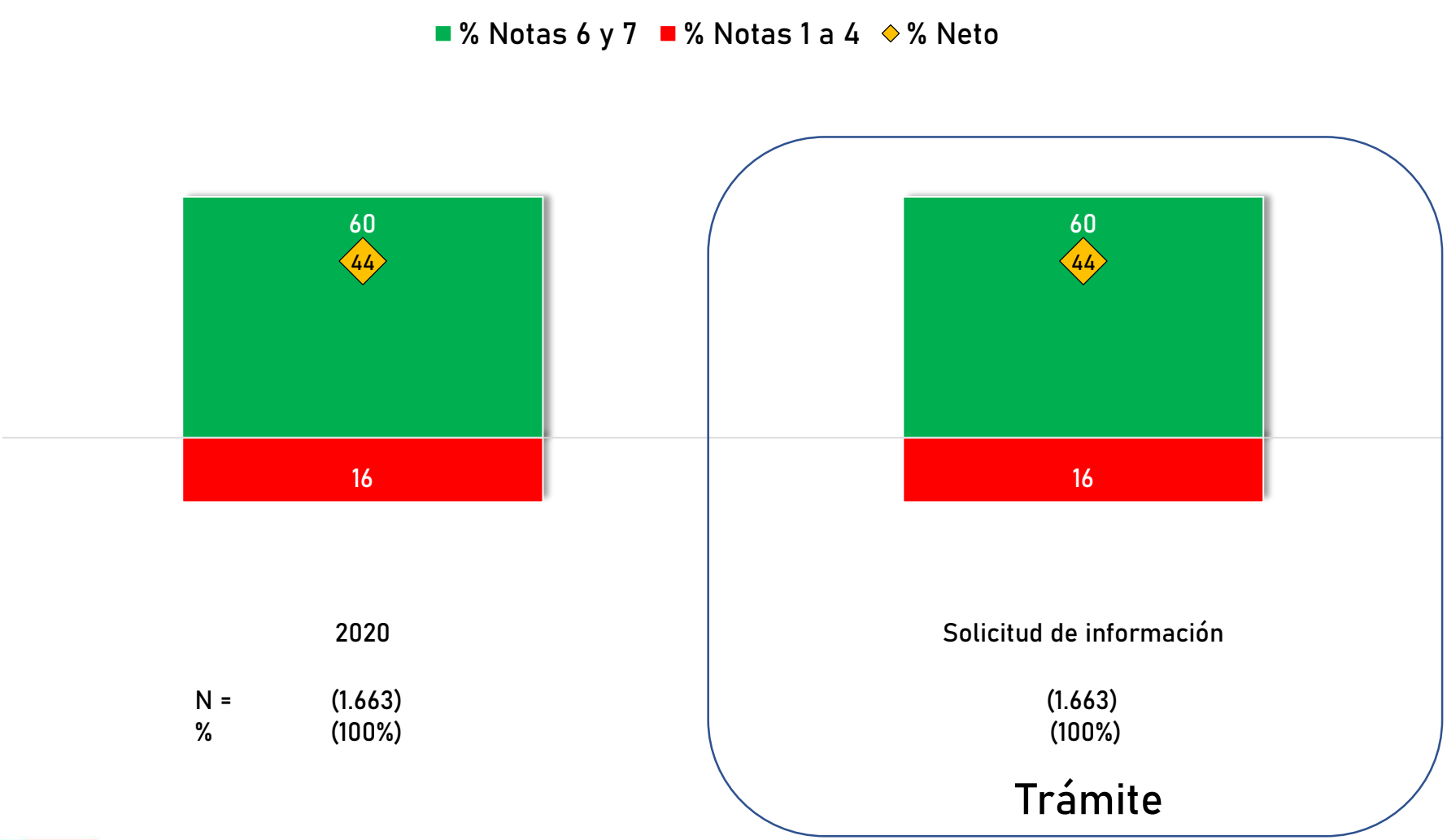
Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación INE(%)



Evaluación General INE (%) Por trámite

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



Evaluación General Institución (%) INE 2019 - 2020

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

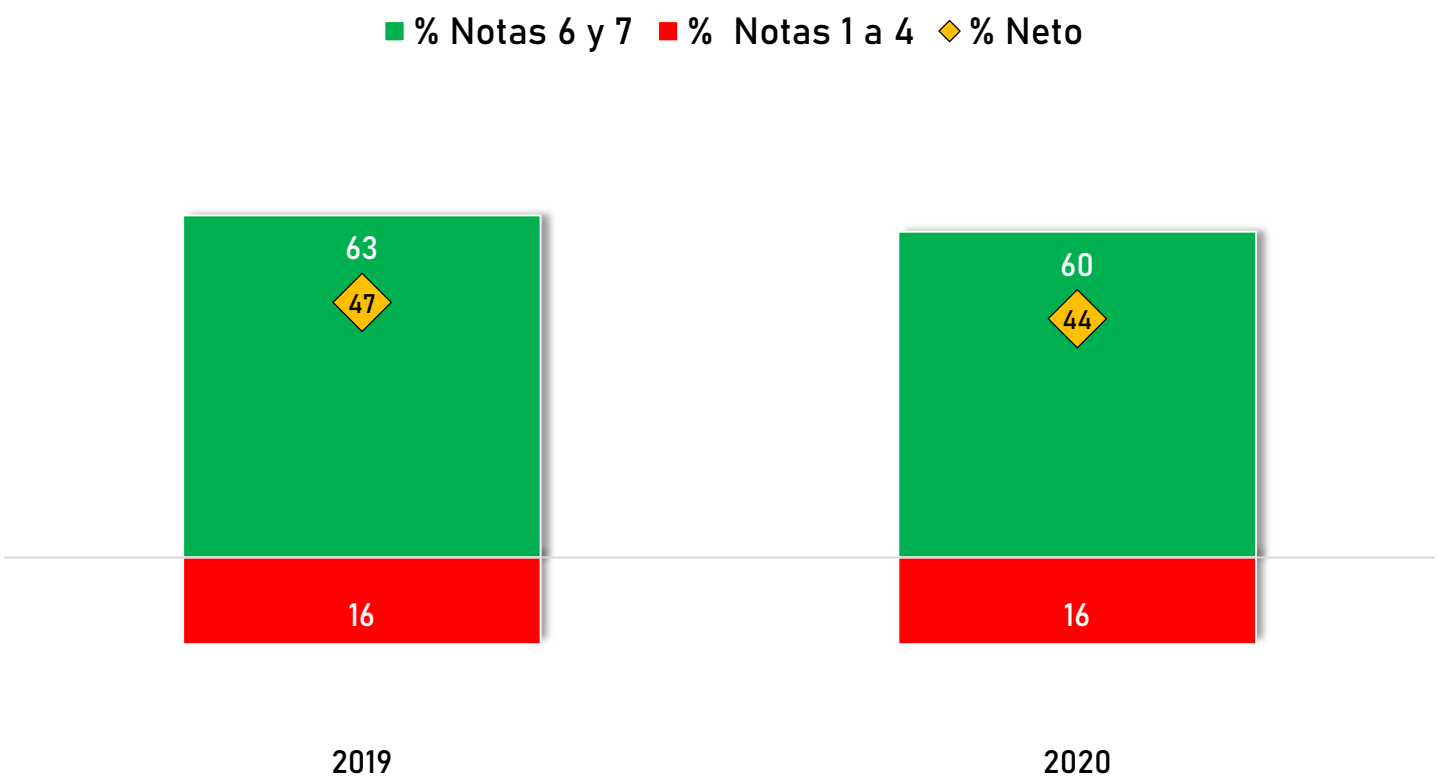
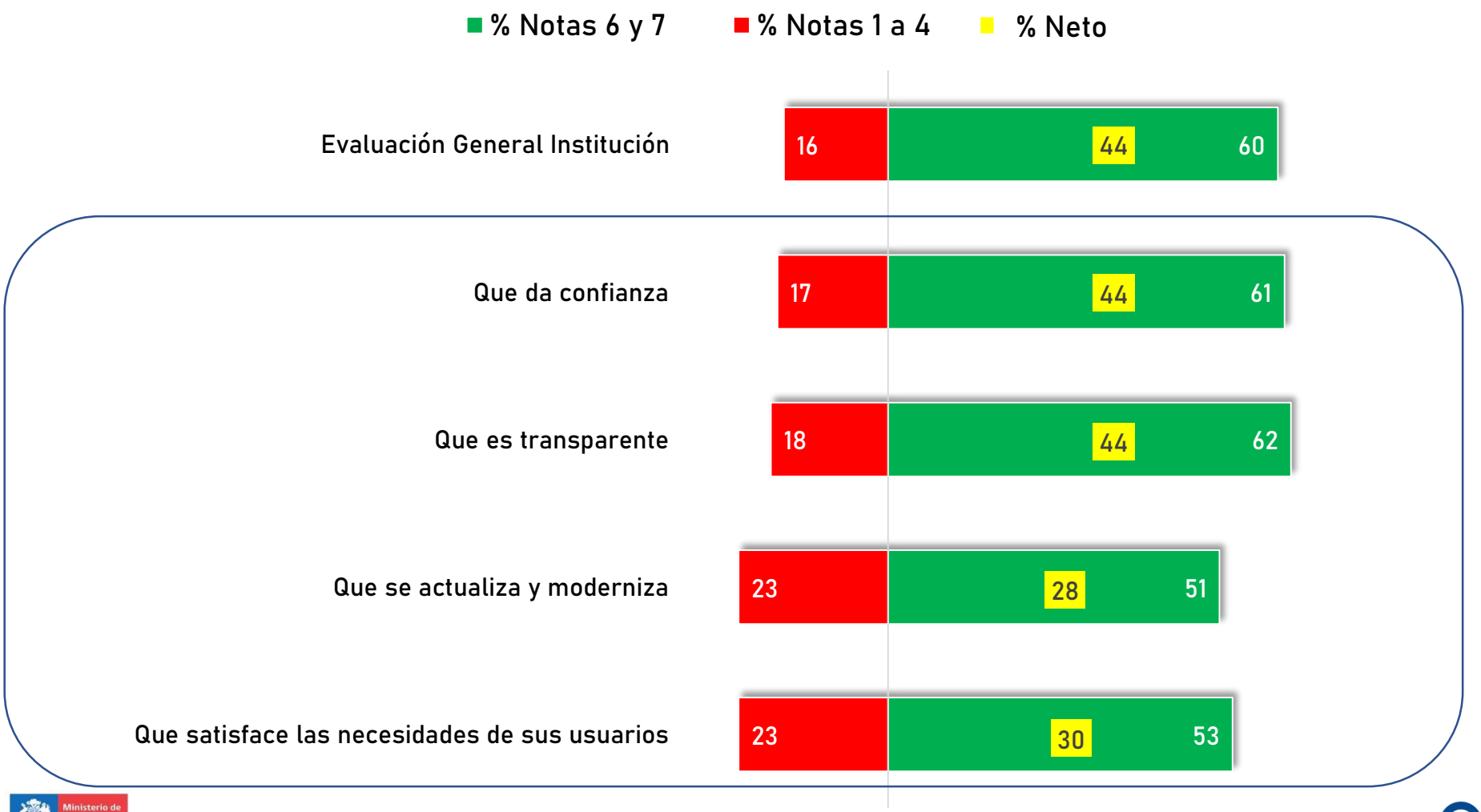


Imagen INE (%) 2020

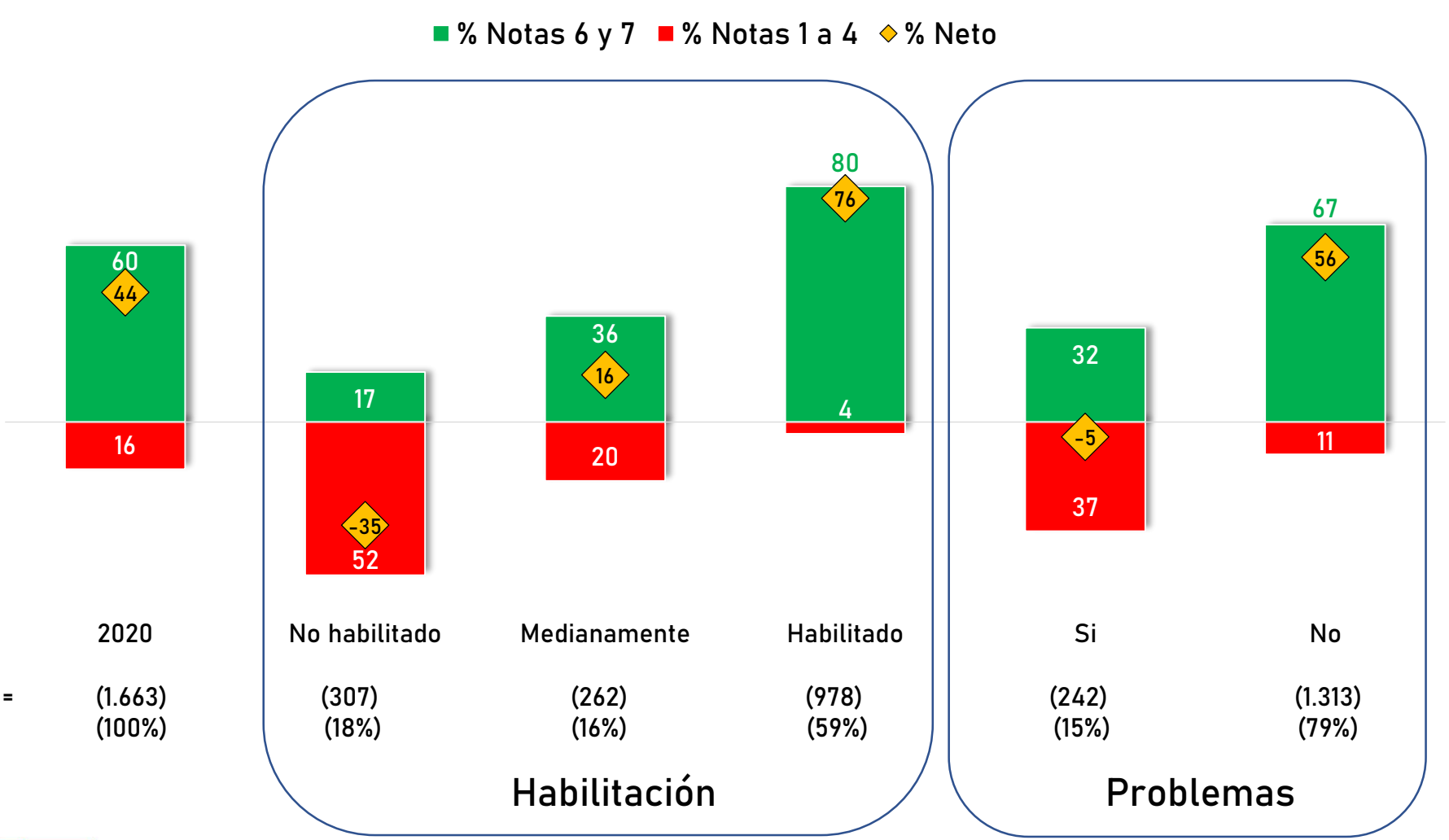
Ahora pensando en INE, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 1.663

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

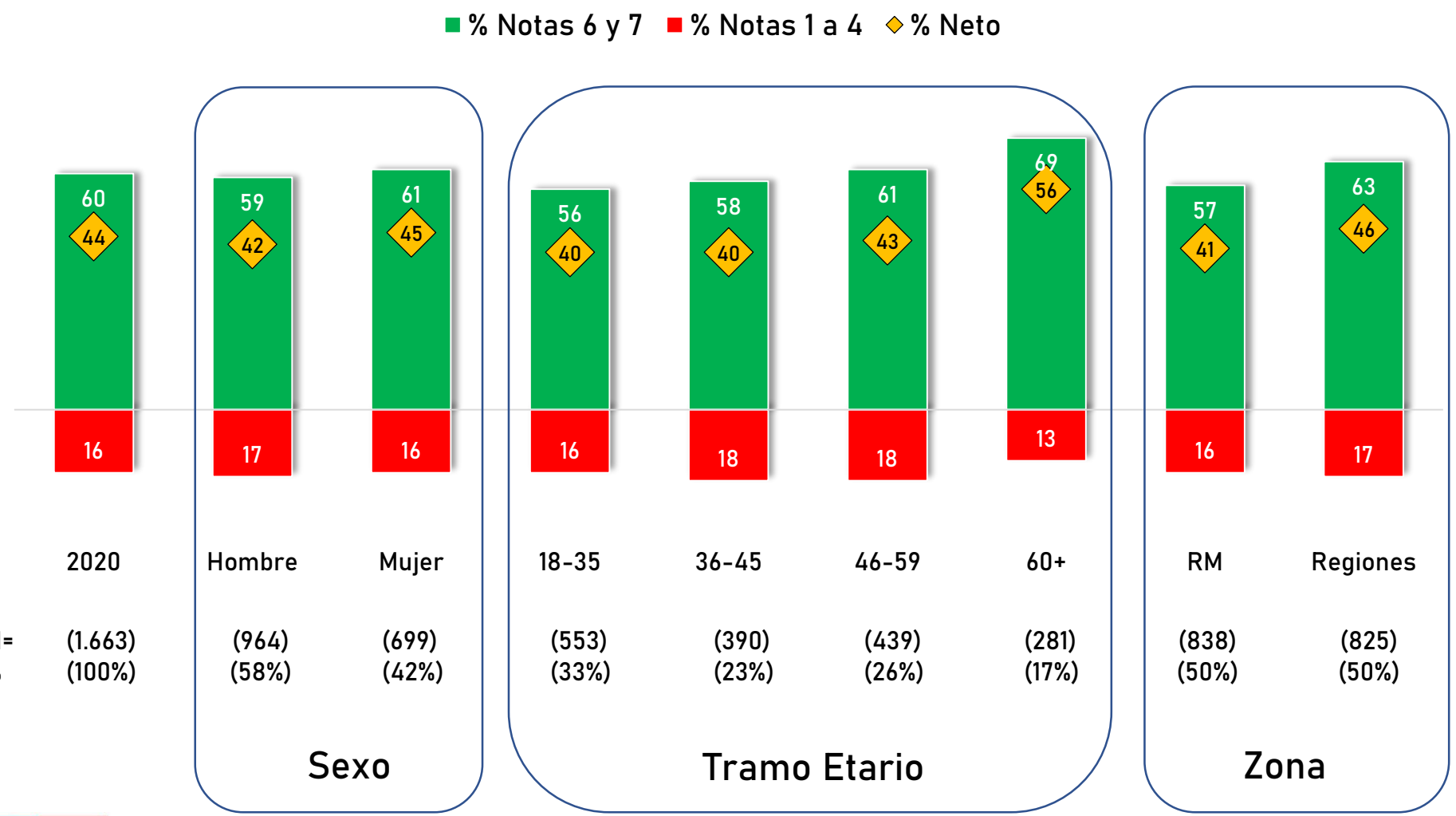
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general al INE, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

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

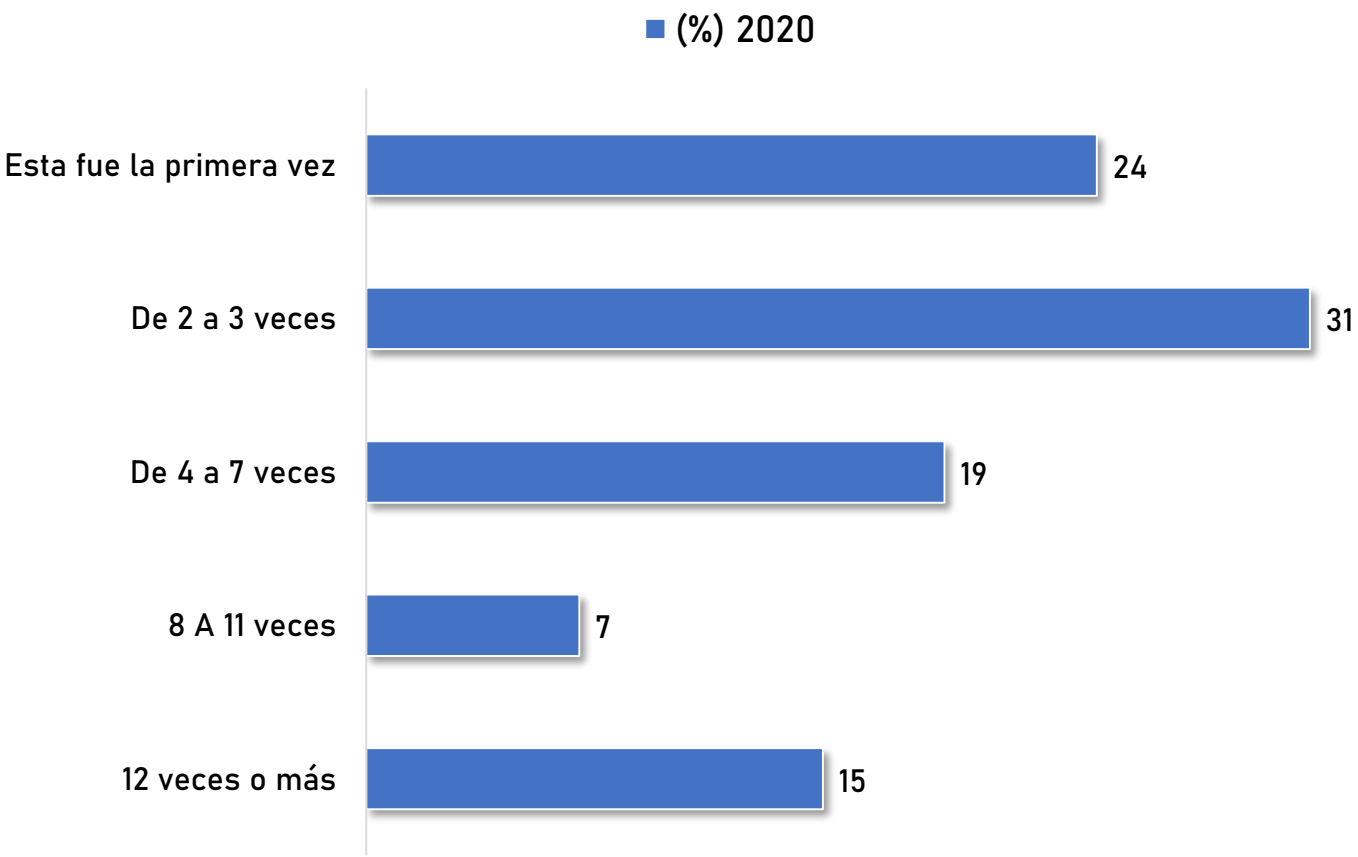
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general al INE, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Intensidad del Usuario (%) INE 2020

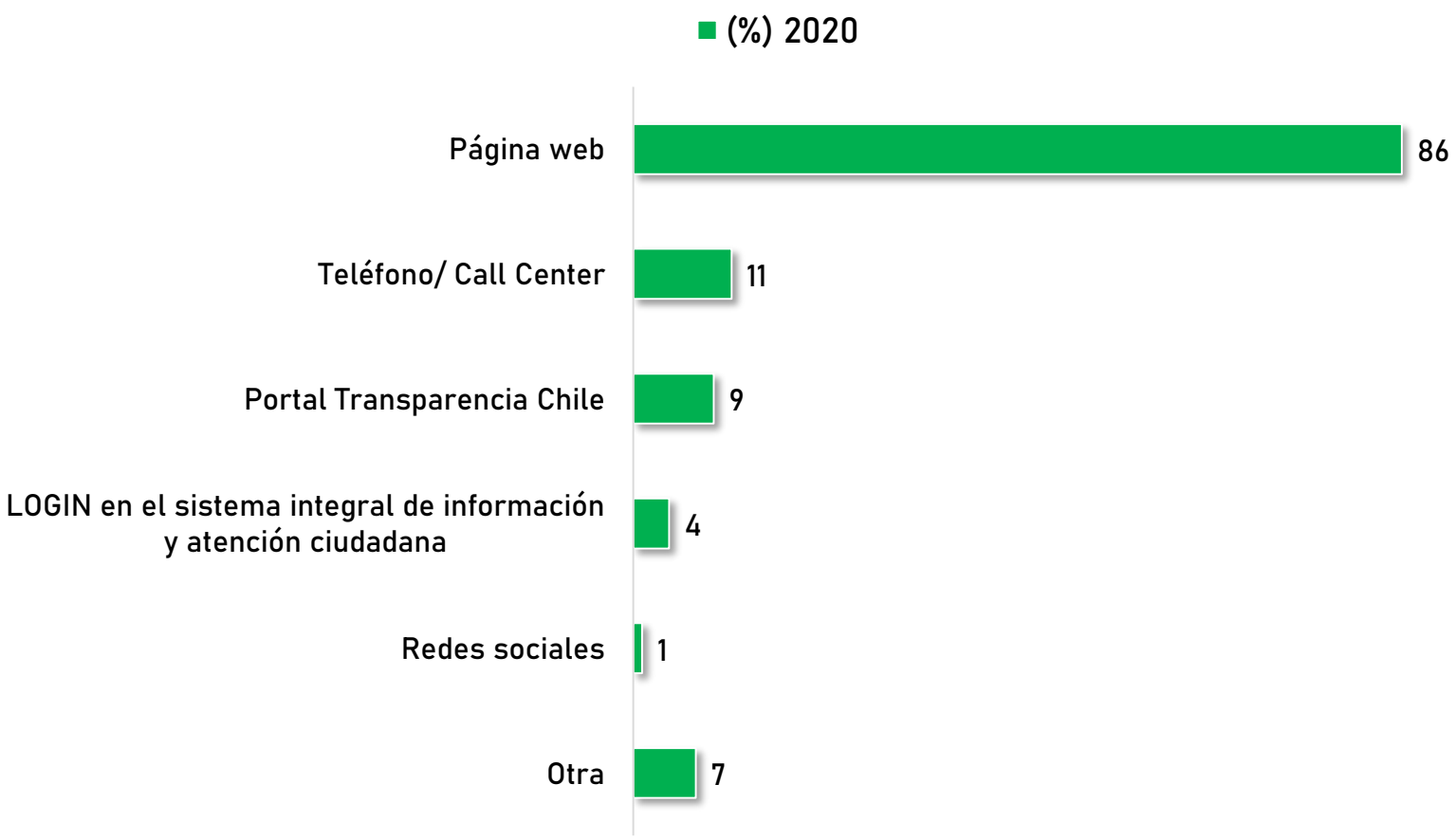
En el último año, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha solicitado o descargado información del INE?



N = 1.694
Se omiten las categorías NS-NR

Contacto con INE– Medios de Contacto (%) 2020

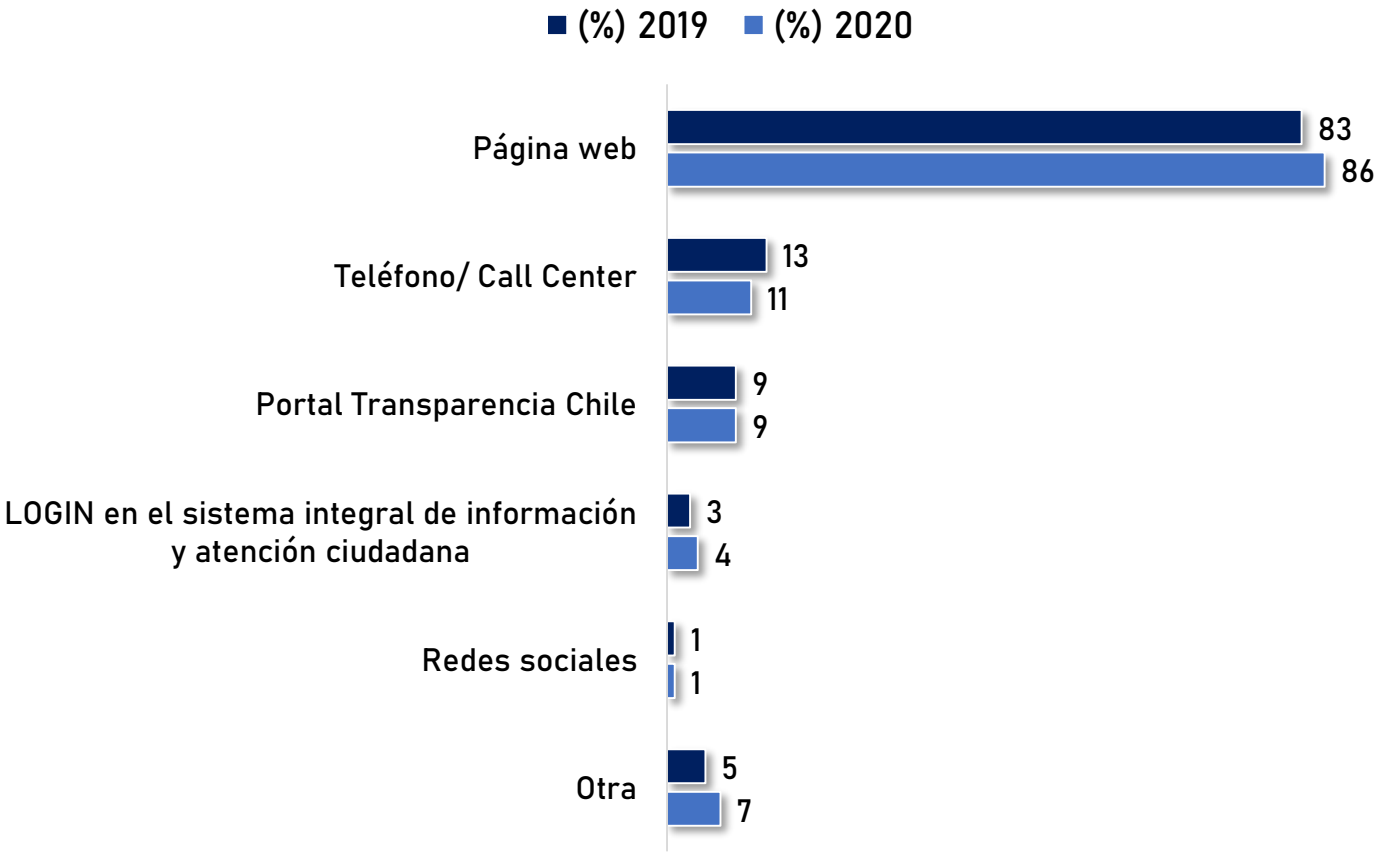
Pensando ahora en la última vez que solicitó o descargó información de INE (en los últimos 3 meses), ¿a través de qué medio lo realizó?



N = 1.694
Se omiten las categorías NS-NR

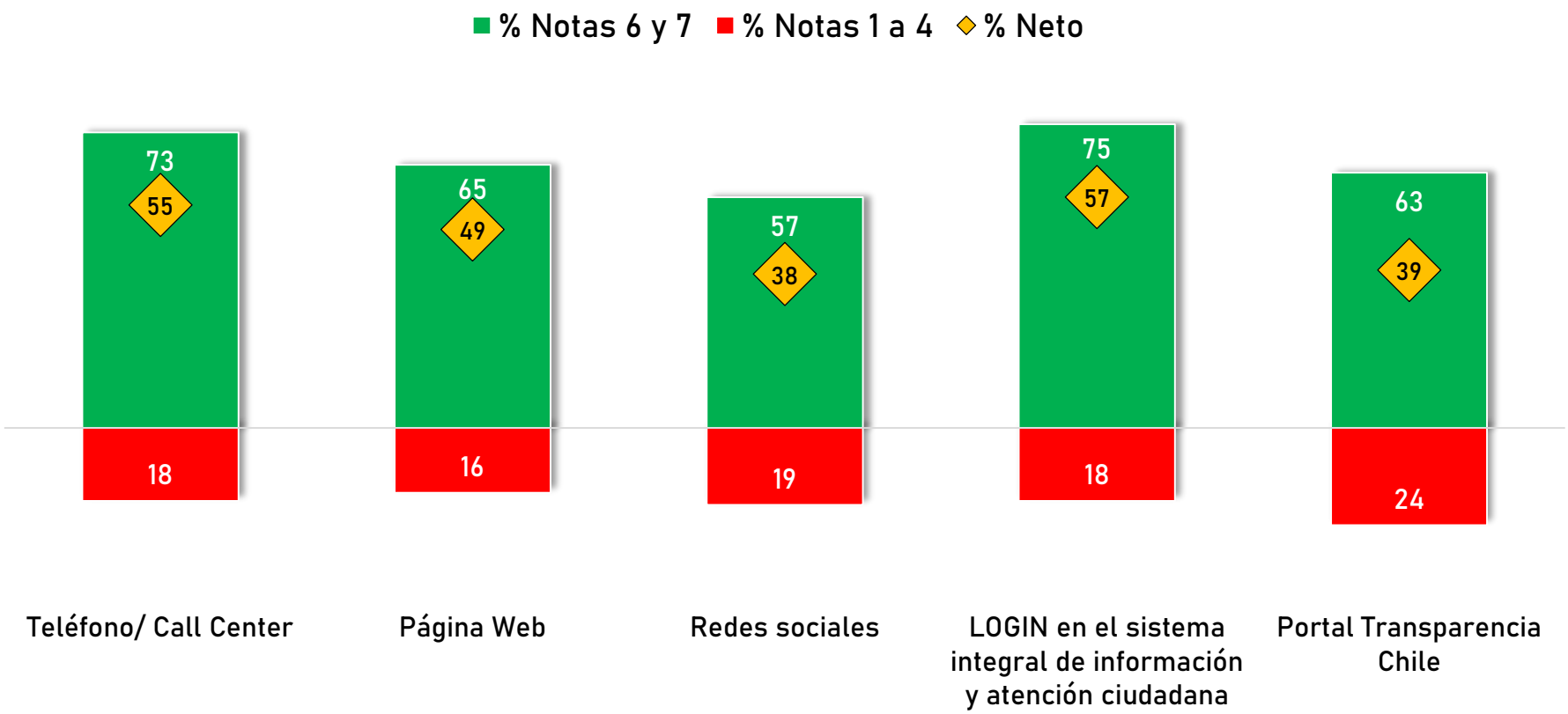
Contacto con INE– Medios de Contacto (%) 2019 - 2020

Pensando ahora en la última vez que solicitó o descargó información de INE (en los últimos 3 meses), ¿a través de qué medio lo realizó?



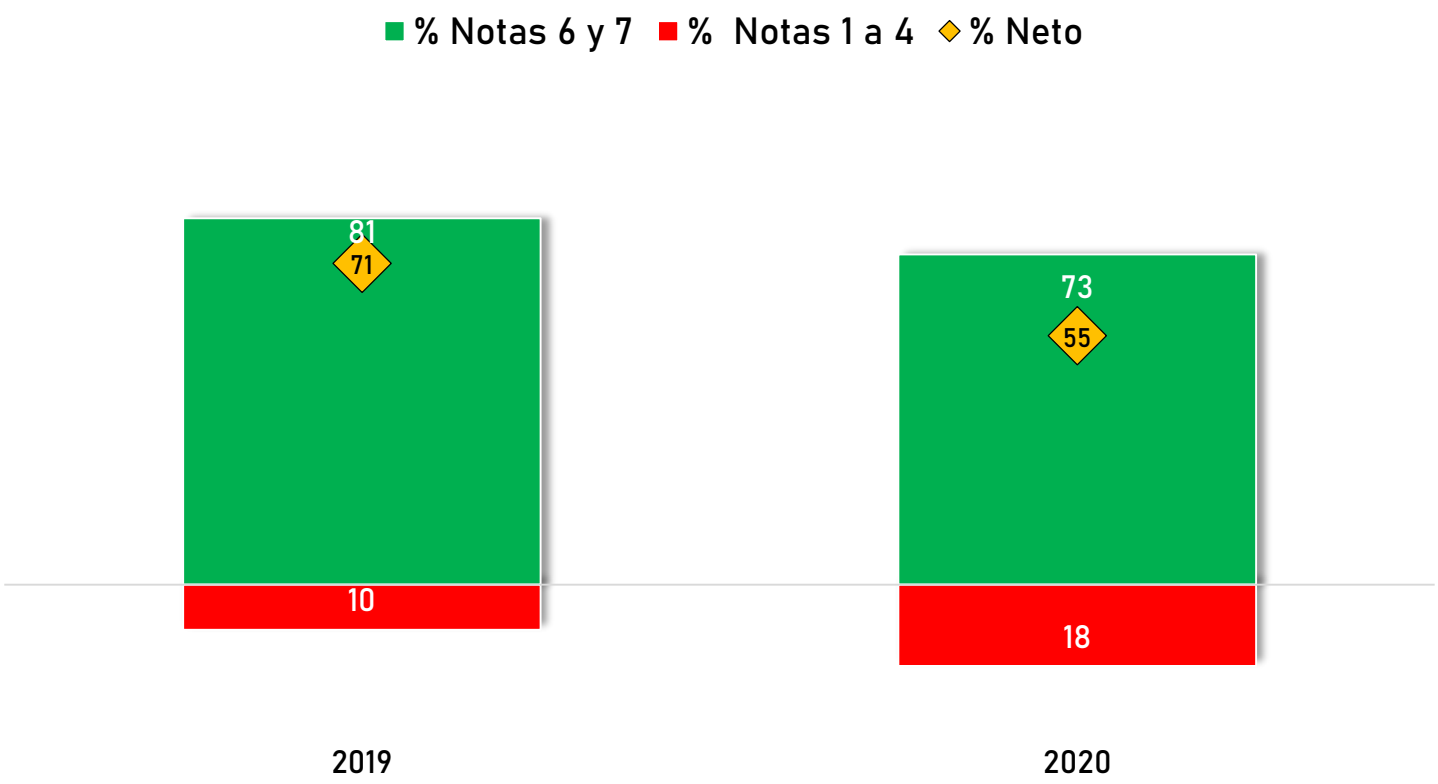
Satisfacción con canales

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



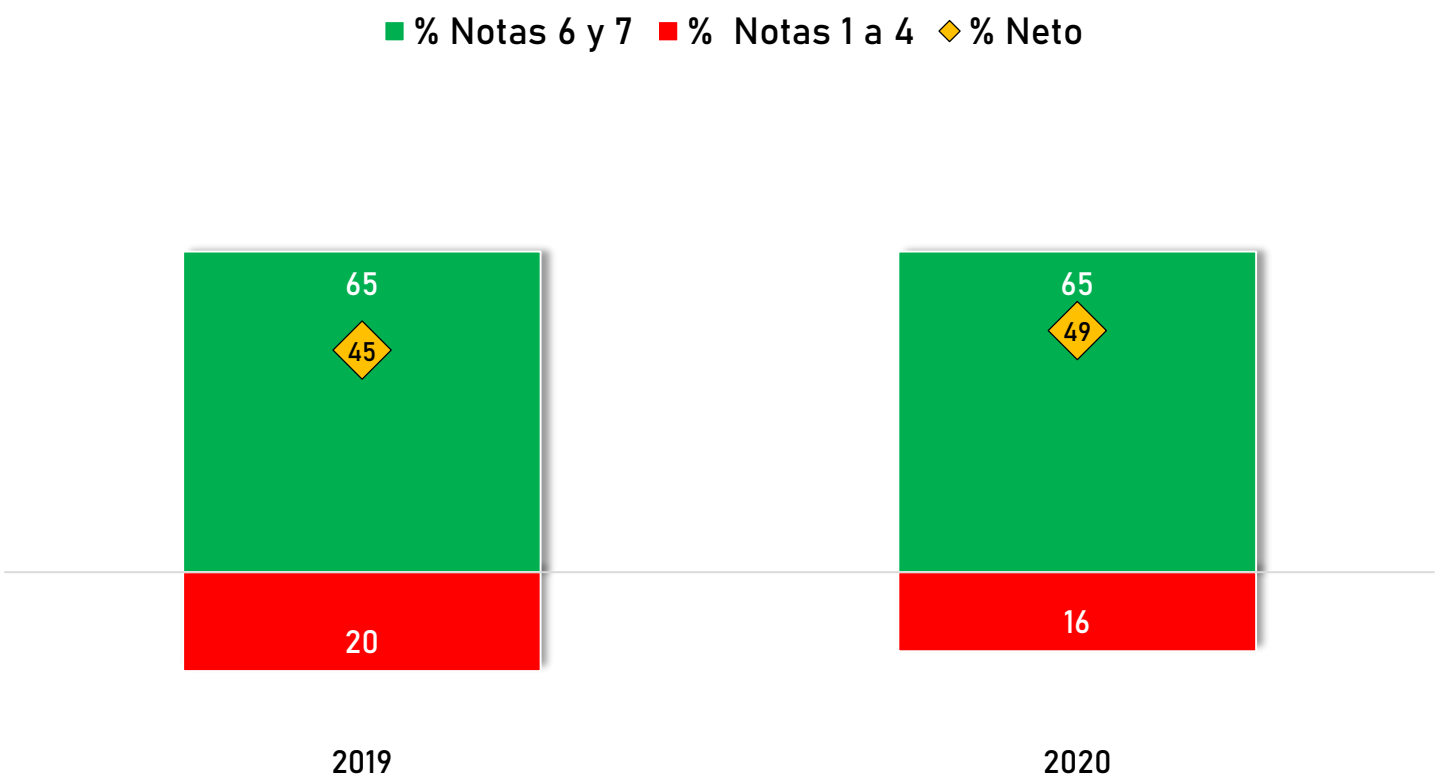
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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?



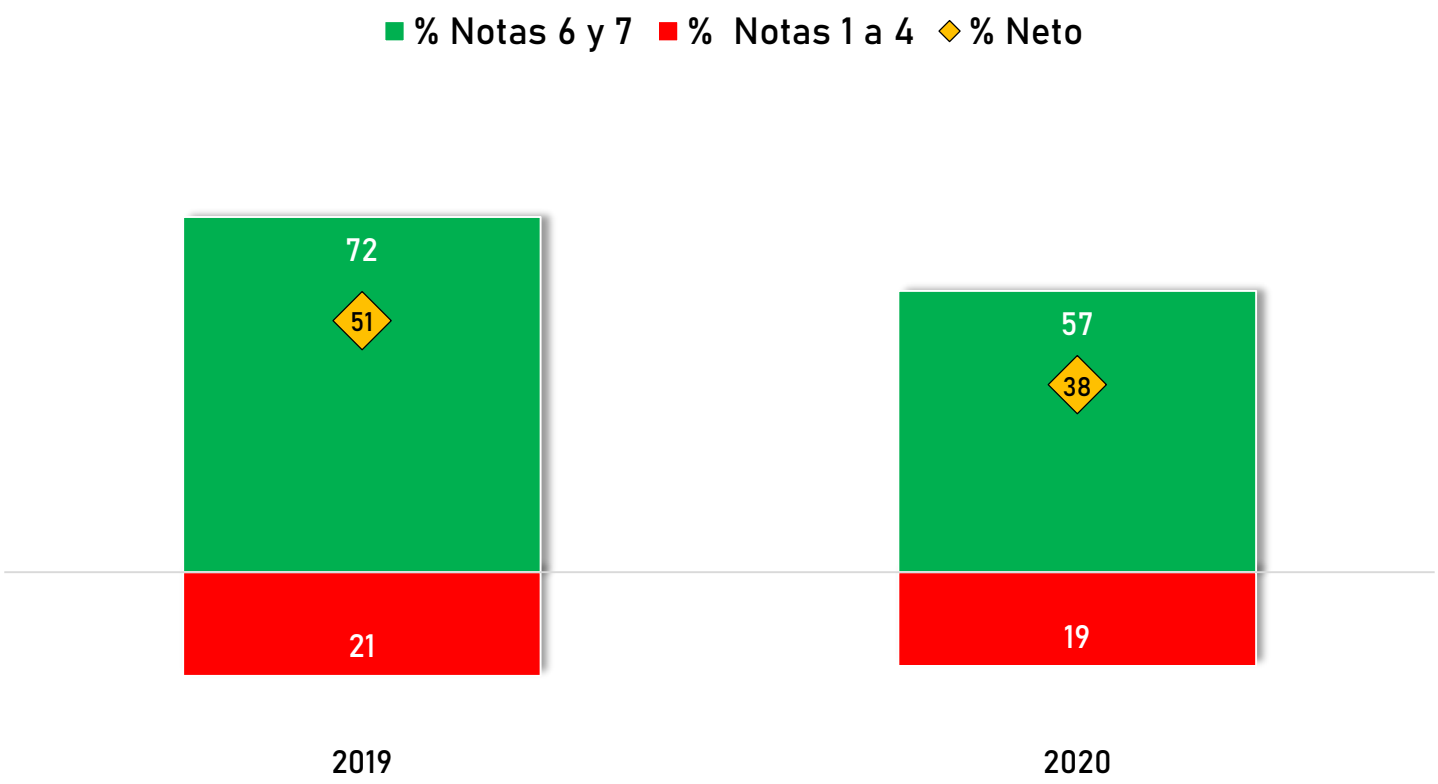
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



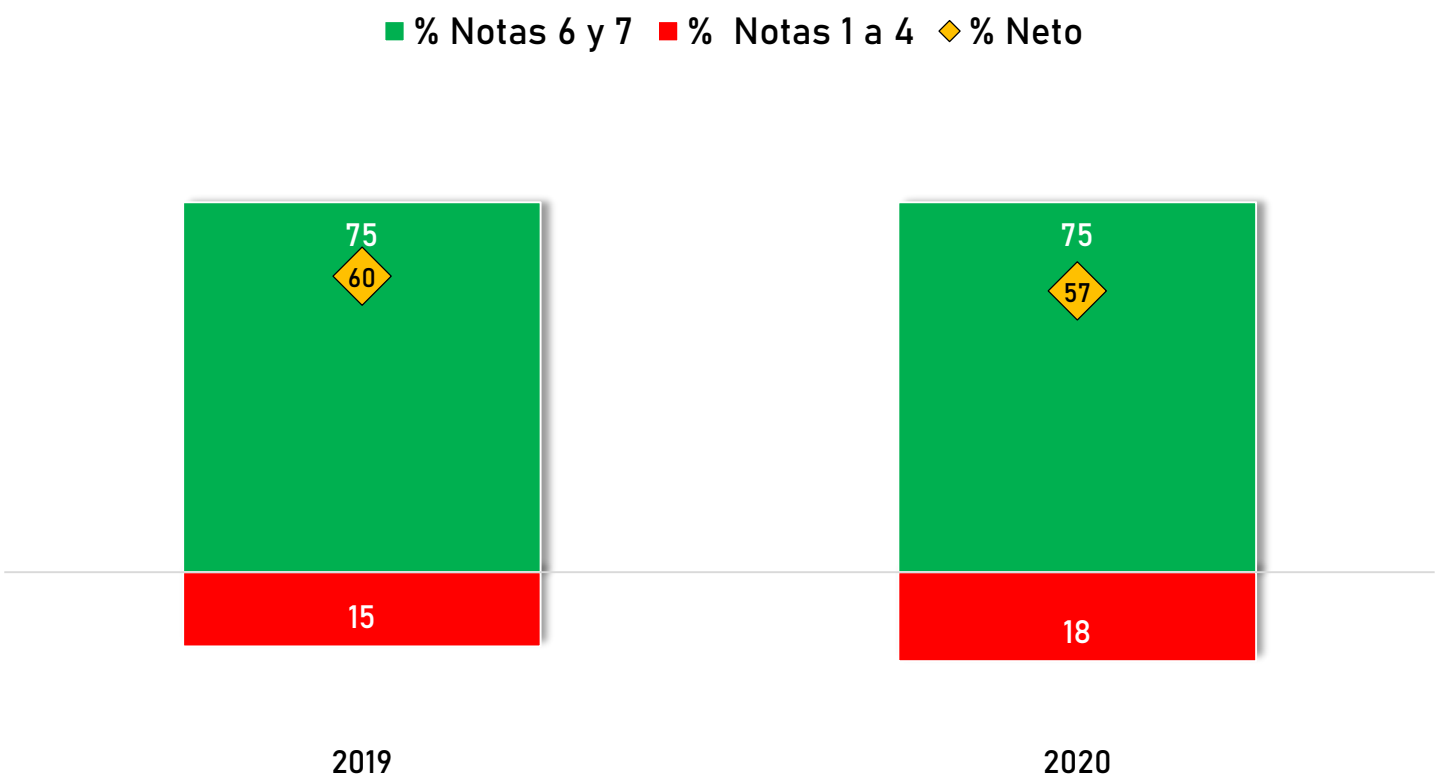
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



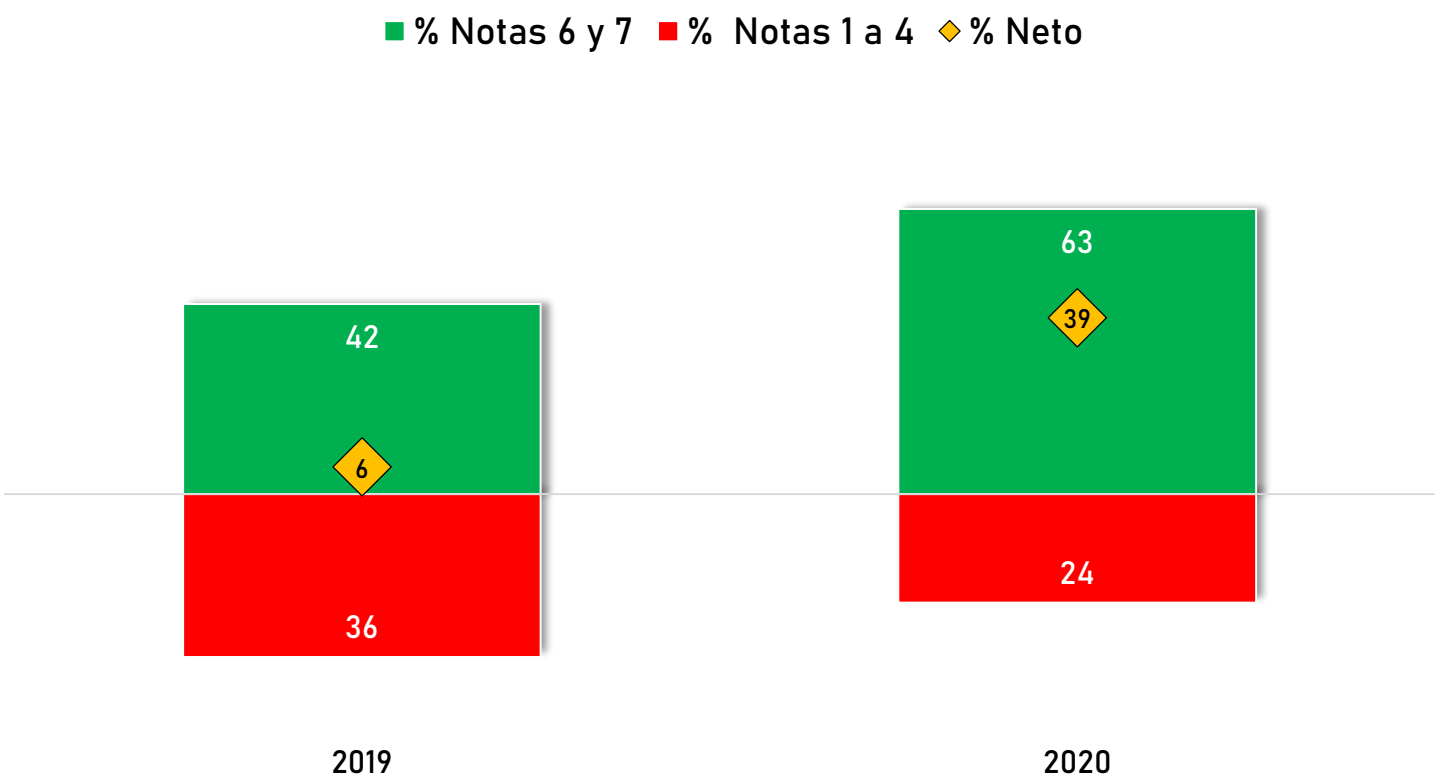
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el LOGIN EN EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA, ¿qué nota le pondría?



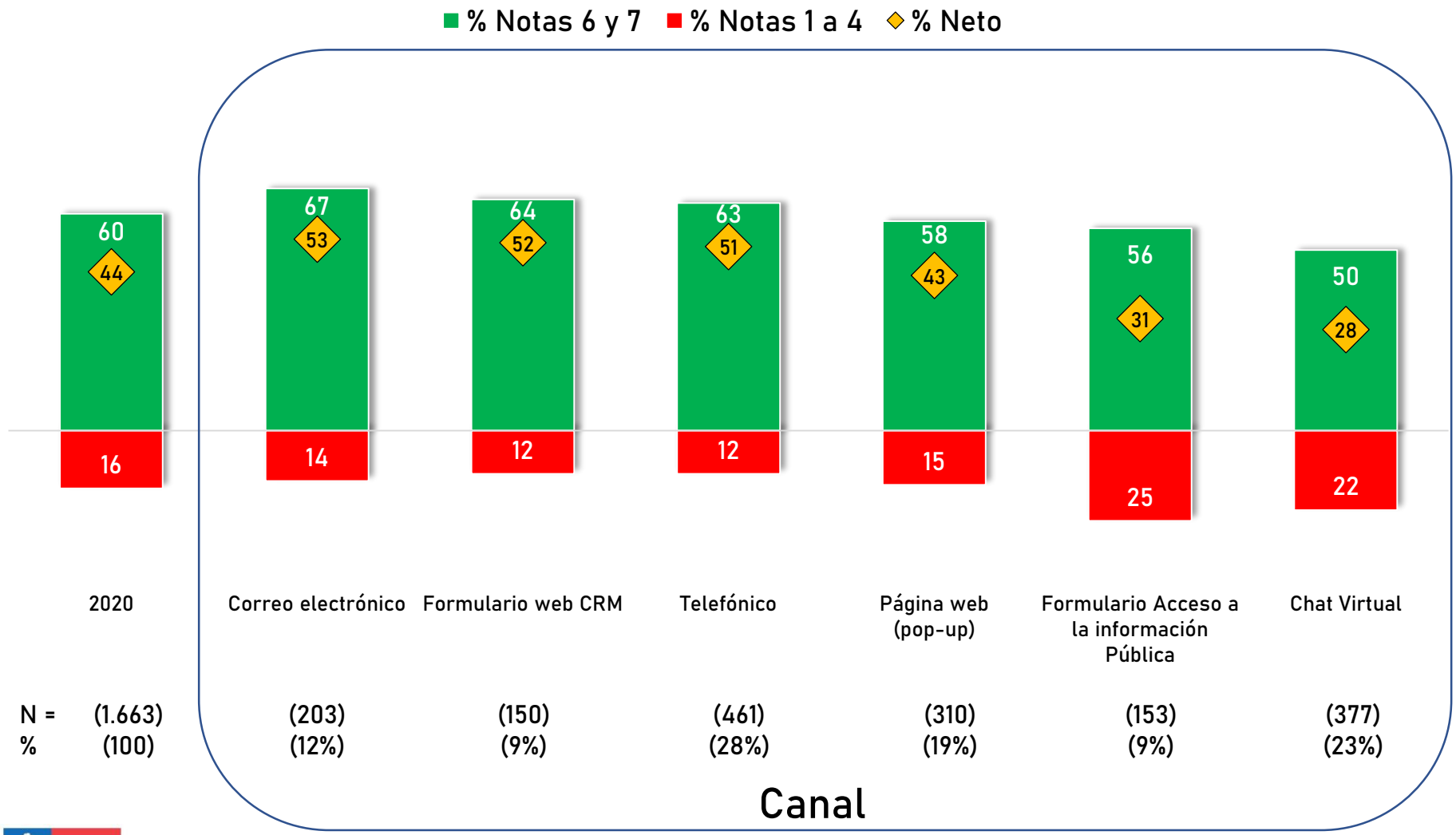
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



Evaluación General INE (%) Por Canal

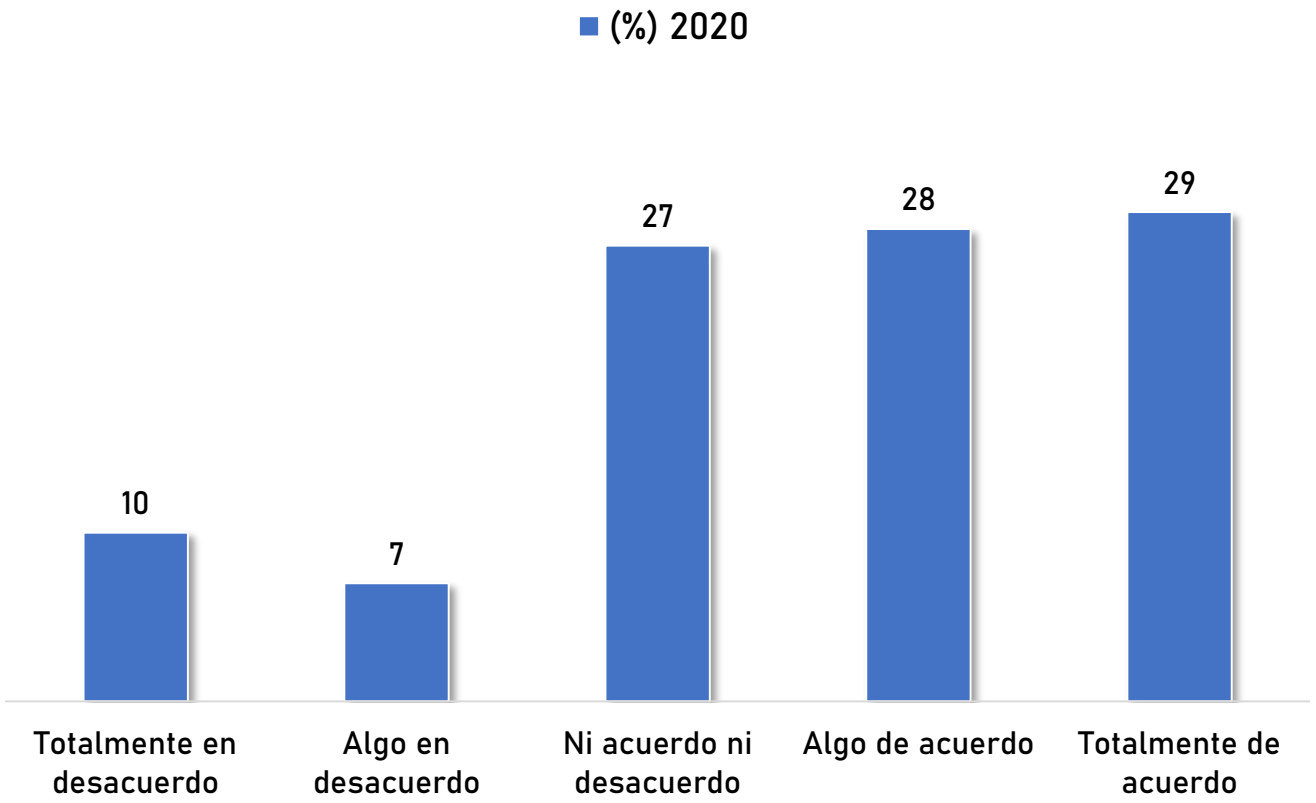
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general al INE, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



TC P: Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.
C: "Por bajo número de casos y alto error se omite apertura por canal "Marco restringido + Unidad Relaciones Internacionales".

Experiencia de Servicio y Confianza (%) INE 2020

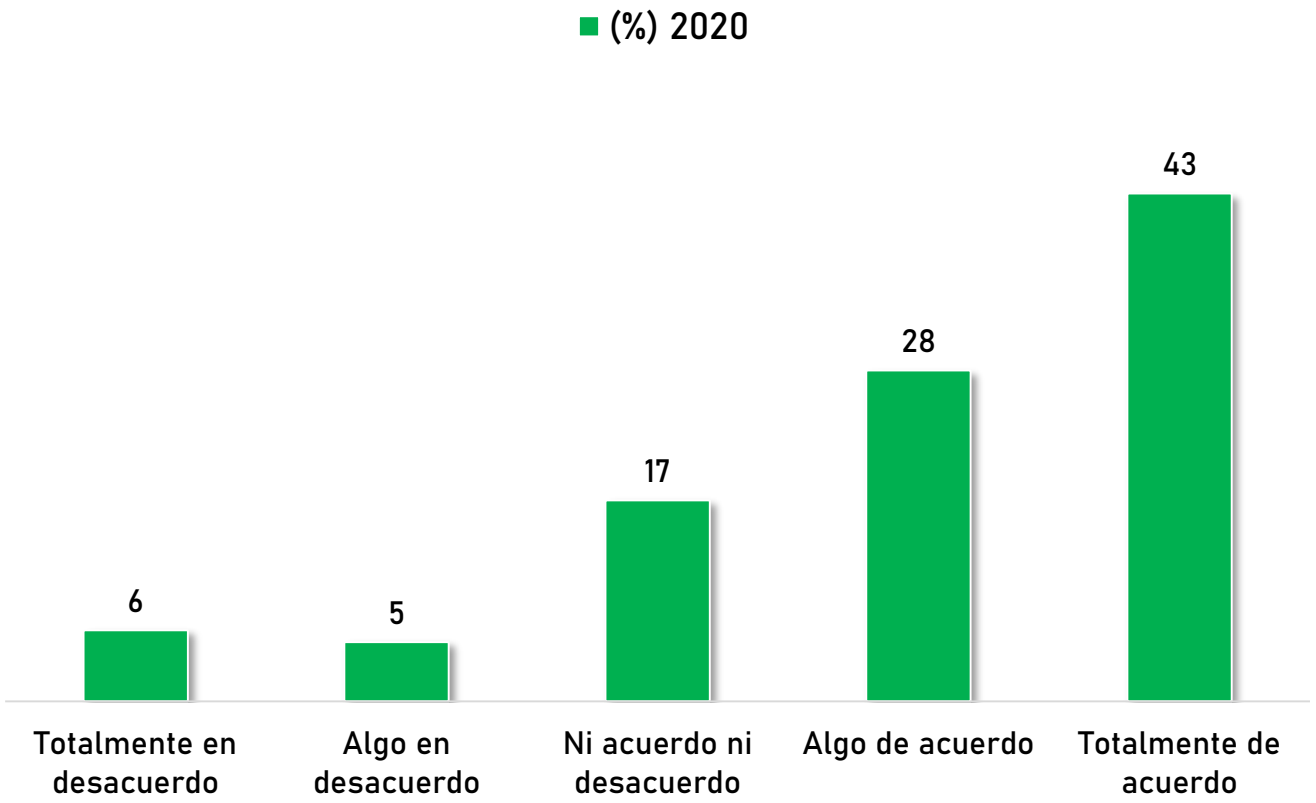
Esta experiencia de servicio con el INE aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.694

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) INE 2020

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con el INE:

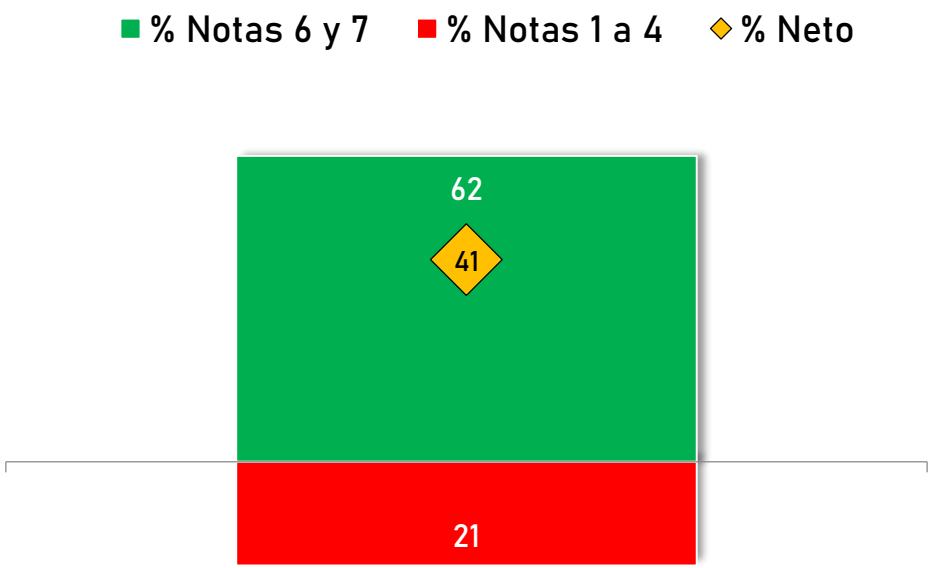


N = 1.694

Preguntas específicas para INE

Satisfacción con la Información Solicitada – INE 2020

¿Cuán satisfecho quedó con la información que solicitó o descargó del INE?, 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 = 1.672

“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