“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados JUNAEB 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:
Eduardo Candia Agusti

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 Junaeb (Becas-TNE y OIRS)
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	:	2.891 casos para Junaeb
Error	:	+/- 1,8% 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	:	03 de Noviembre hasta el 17 de Diciembre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Telefónico		Muestra Canal Digital		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	N	Error	
TNE-Obtención	119	9,0	106	9,5	225	6,5	26.400
TNE-Revalidación	7	36,6	259	0,7	266	-	262*
TNE-Reposición	279	5,8	69	11,8	348	5,2	29.144
OIRS			815	3,3	815	3,4	36.225
Postulación Renovación de Becas JUNAEB	3	56,6	1.234	2,8	1.237	2,8	82.884
Total	408	4,8	2.483	1,9	2.891	1,8	174.915

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

*El universo es menor que el número de casos logrado ya que se considera como trámite realizado la respuesta del usuario y no lo registrado desde la base de datos. Dado esto el número de casos logrado fue mayor al universo ya que se obtuvo la muestra a partir de usuarios identificados en otros trámites. Esto fue comunicado y consensuado con la contraparte técnica .

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI- Becas

Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	52	4,3%
Se negaron y cortaron	19	1,6%
Se negó un familiar del entrevistado	2	0,2%
Se negó el entrevistado	18	1,5%
Cortaron	62	5,1%
Entrevistado no está disponible	3	0,2%
Otra razón. Especifique	264	21,7%
No hay respuesta	313	25,8%
Máquina contestadora	15	1,2%
Buzón de voz	53	4,4%
Número no funcionando	3	0,2%
No corresponde el trámite con BBDD	23	1,9%
Entrevista completa	388	31,9%
Total	1215	100,0%

CATI- OIRS

Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	1	0,2%
Se negaron y cortaron	11	2,1%
Se negó el entrevistado	7	1,4%
Cortaron	57	11,0%
Entrevistado no está disponible	1	0,2%
Se dejó mensaje	2	0,4%
Otra razón. Especifique	37	7,2%
No hay respuesta	12	2,3%
Entrevista completa	389	75,2%
Total	517	100,0%

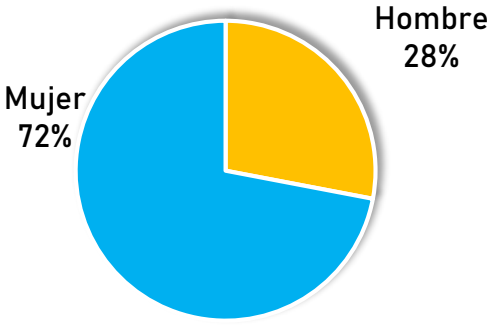
TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CAWI

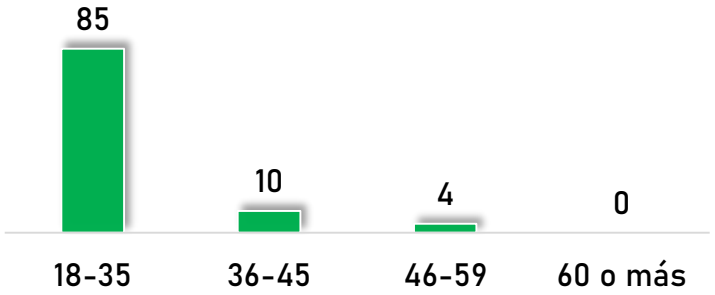
Situación	Envíos	%
Correos clickeados	1.614	8.6
Correos enviados	7.044	37,7%
Unsuscribes global	105	0,6%
Correos que rebotaron	364	1,9%
Correos reportados como spam	3	0,0%
Correos eliminados	1.914	10,2%
Correos abiertos	5.261	28,2%
Entrevista completa	2.383	12,8%
Total	18.688	100,0%

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Sexo



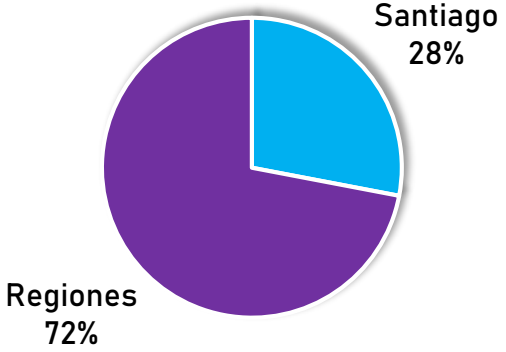
Edad en Tramos



Nivel Educativo

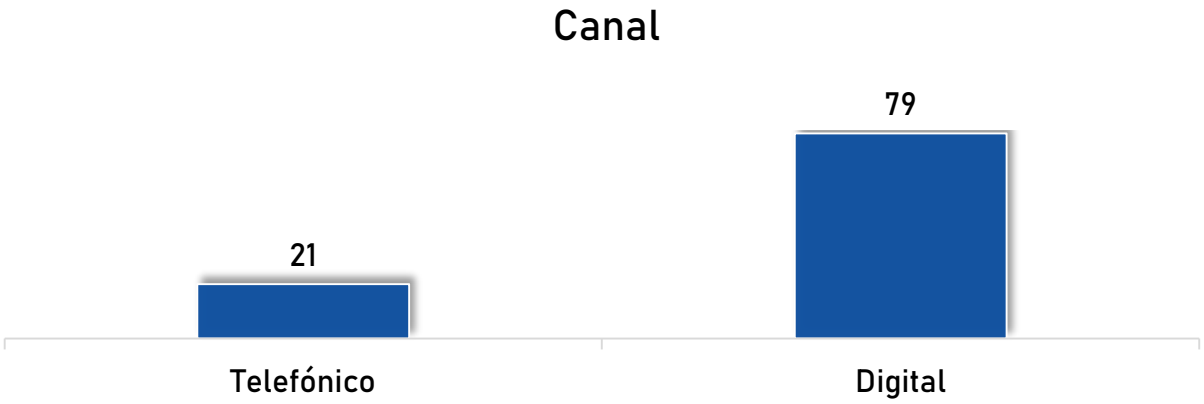


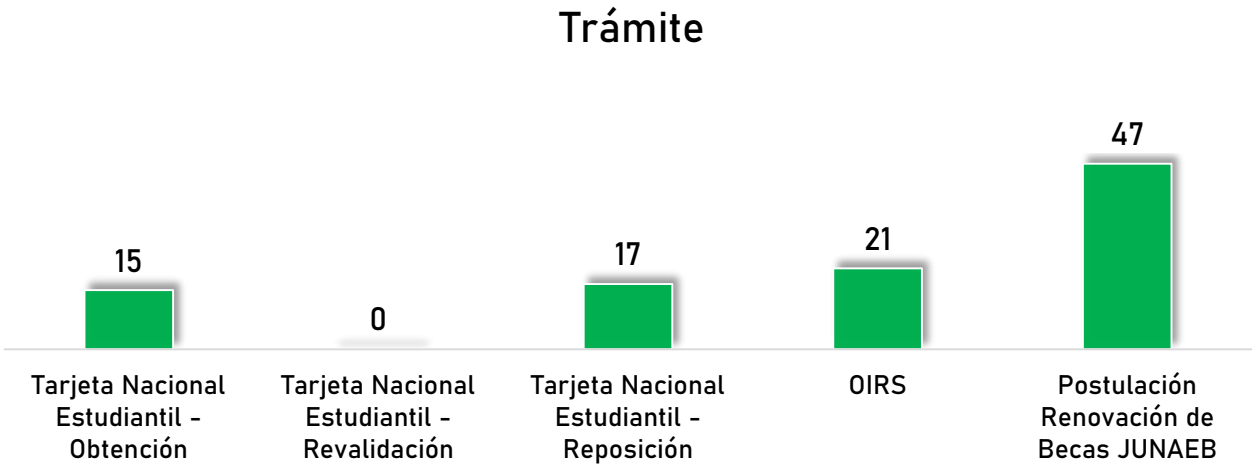
Zona de residencia



Valores aproximados.
Se omiten las categorías NS-NR
Se omiten "jefatura del hogar" y "tenencia de clave única" por no considerarlas en la encuesta

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

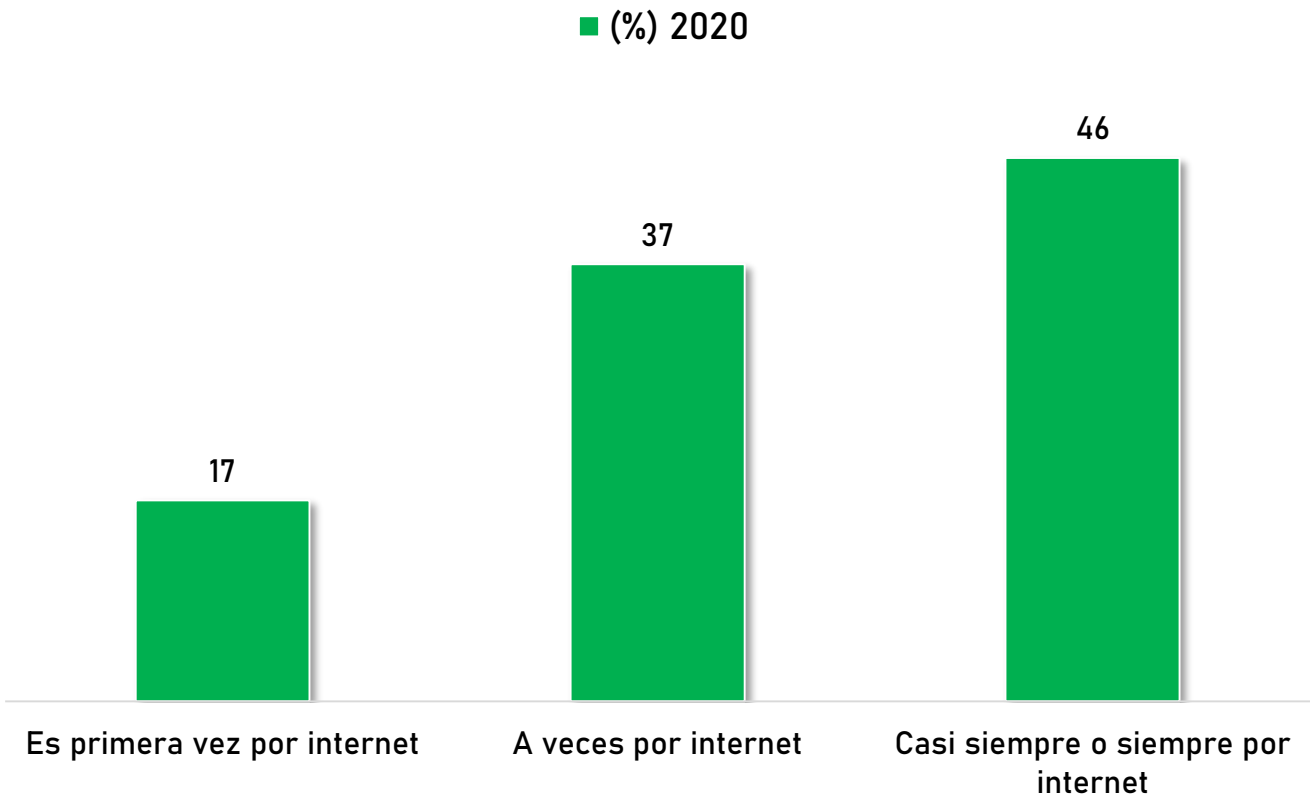




Valores aproximados.
Se omiten las categorías NS-NR
Se omiten "otorga beneficio/comodidad internet" por no considerarlas en la encuesta

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

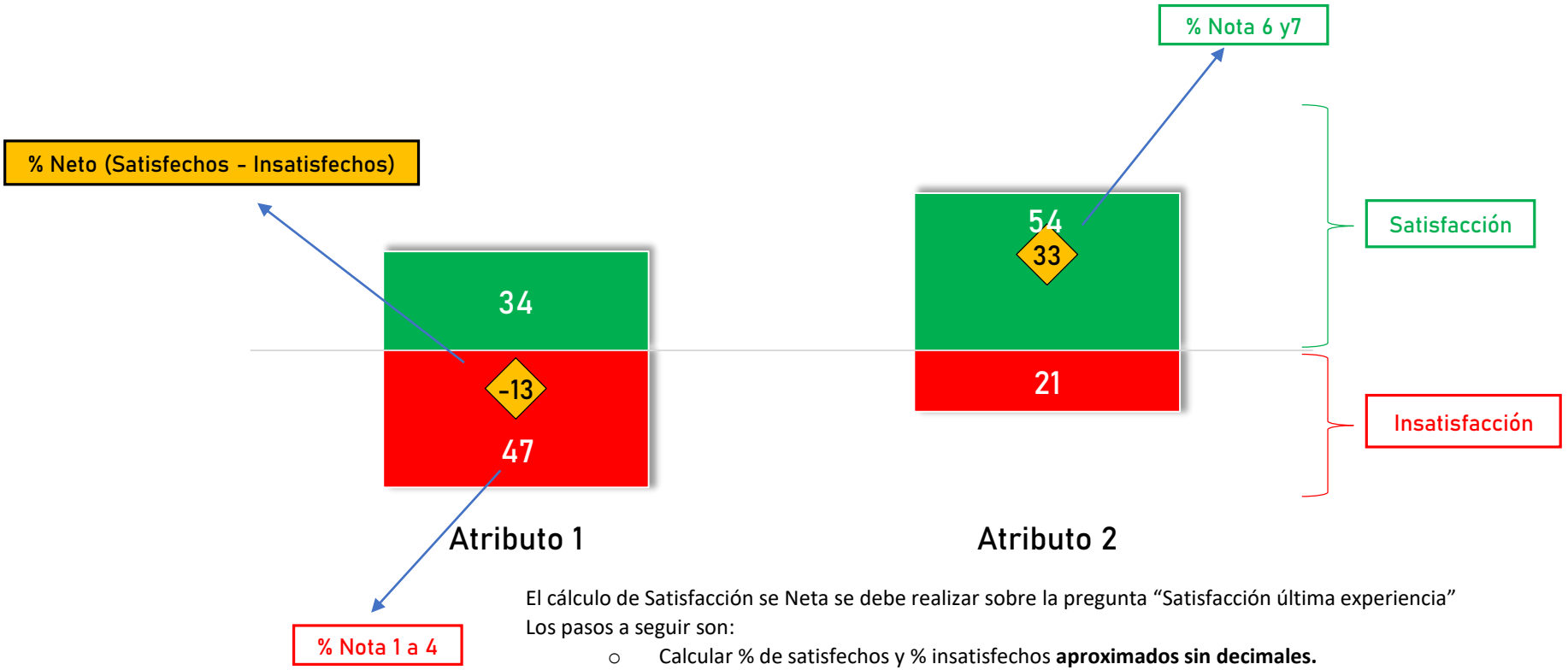
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 2.446
Contestan solo quienes realizaron último trámite por internet
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

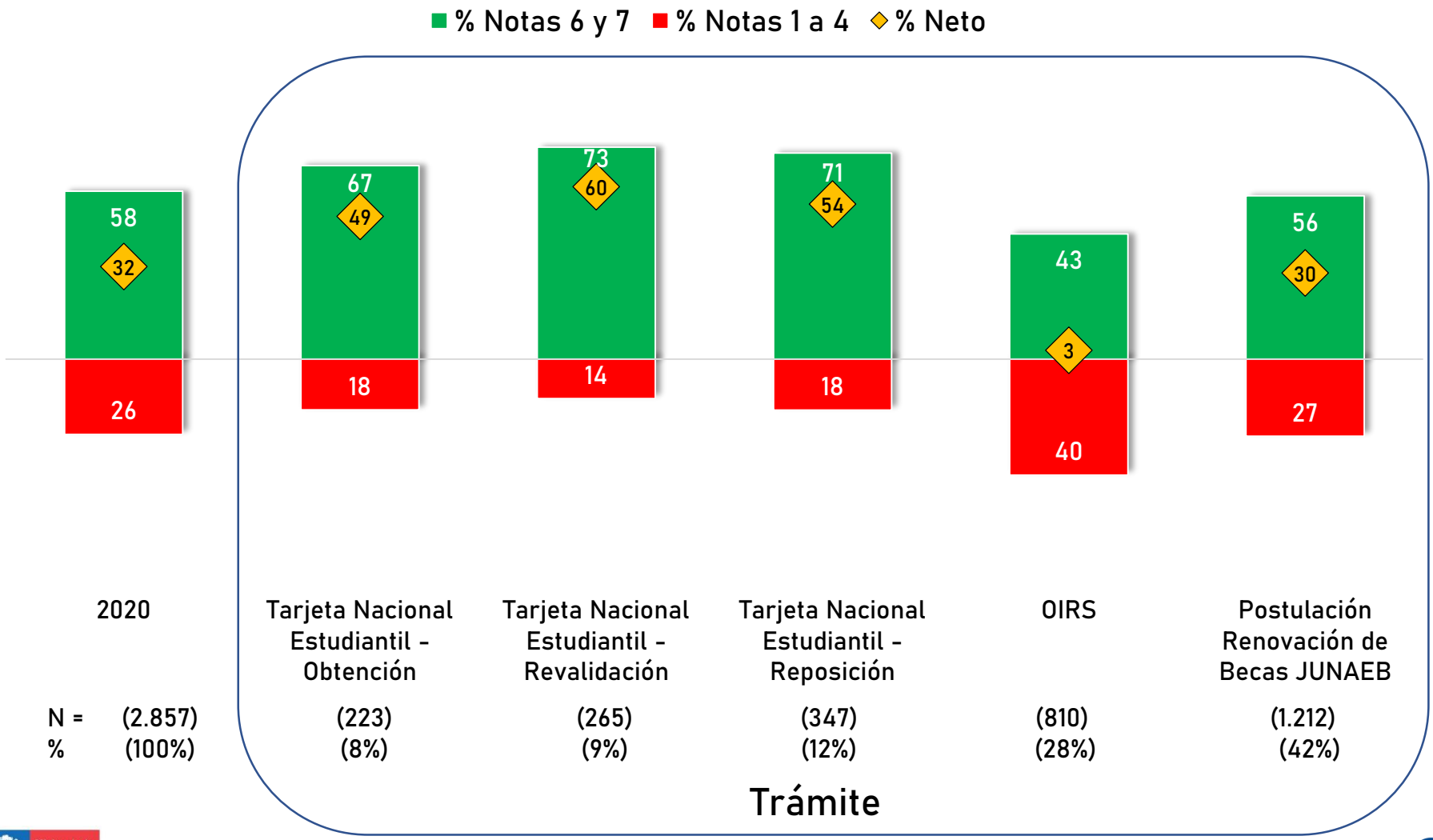
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Resultados de la medición

Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

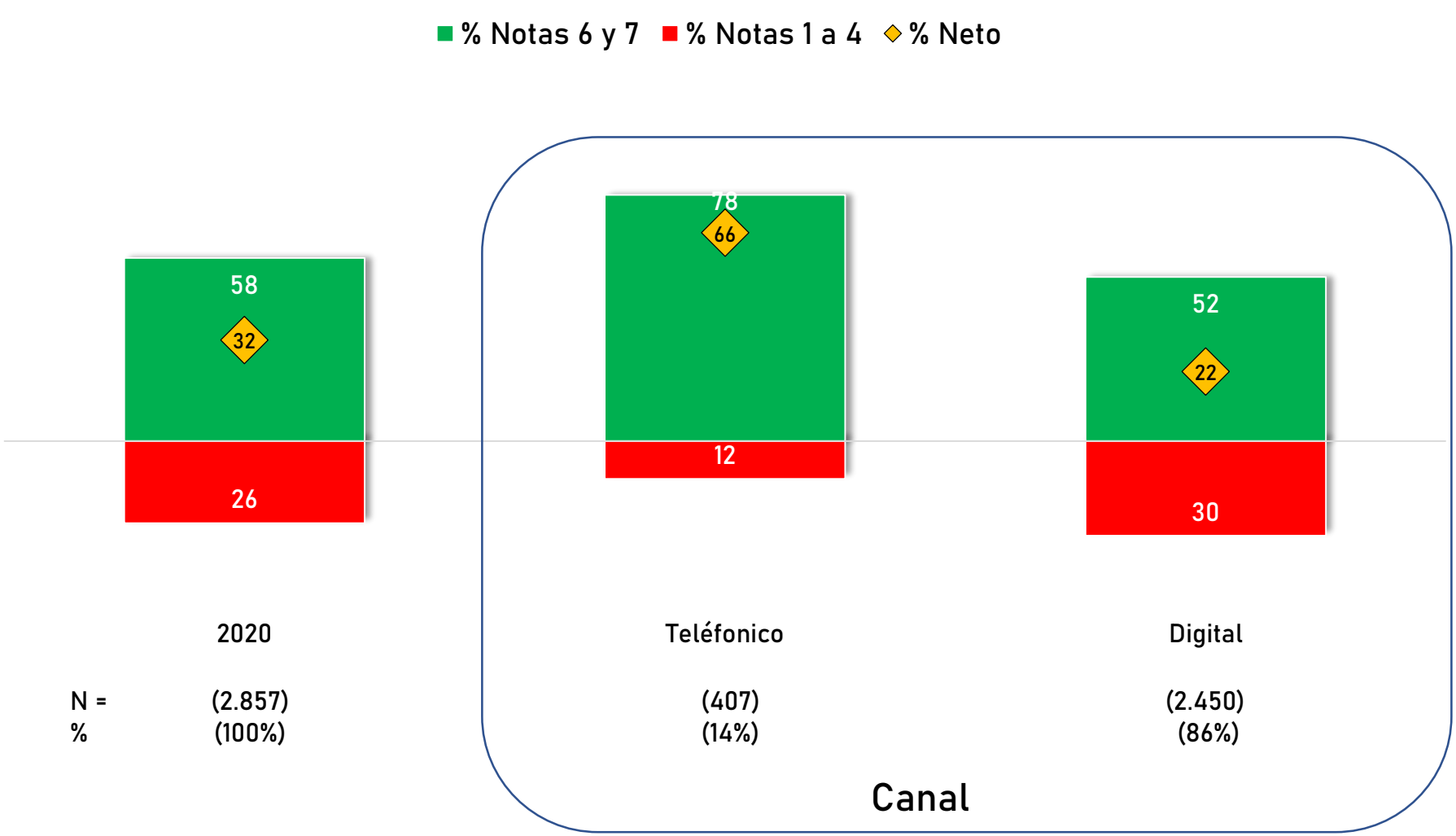
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con Junaeb, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



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

Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

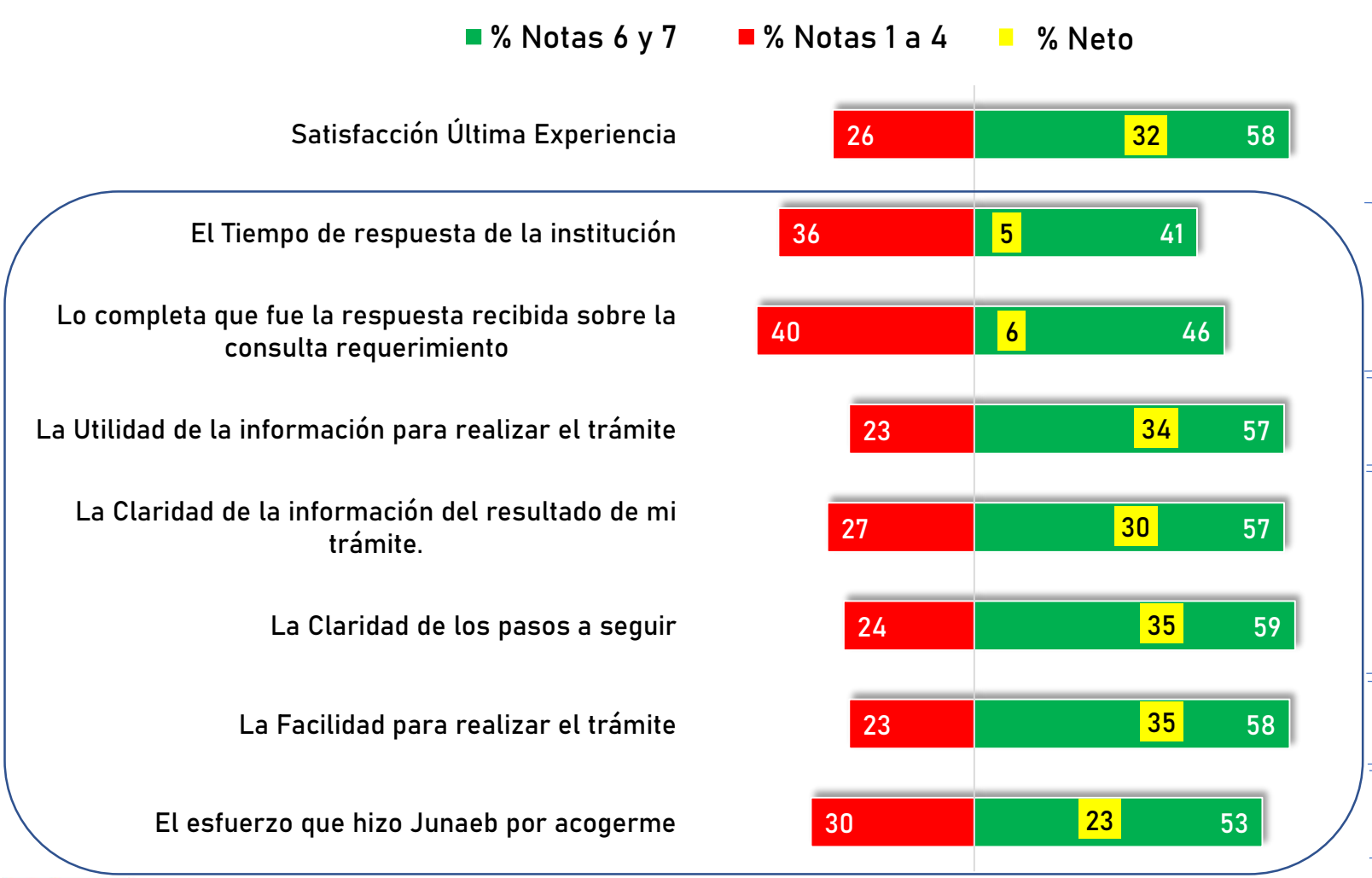
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con Junaeb, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

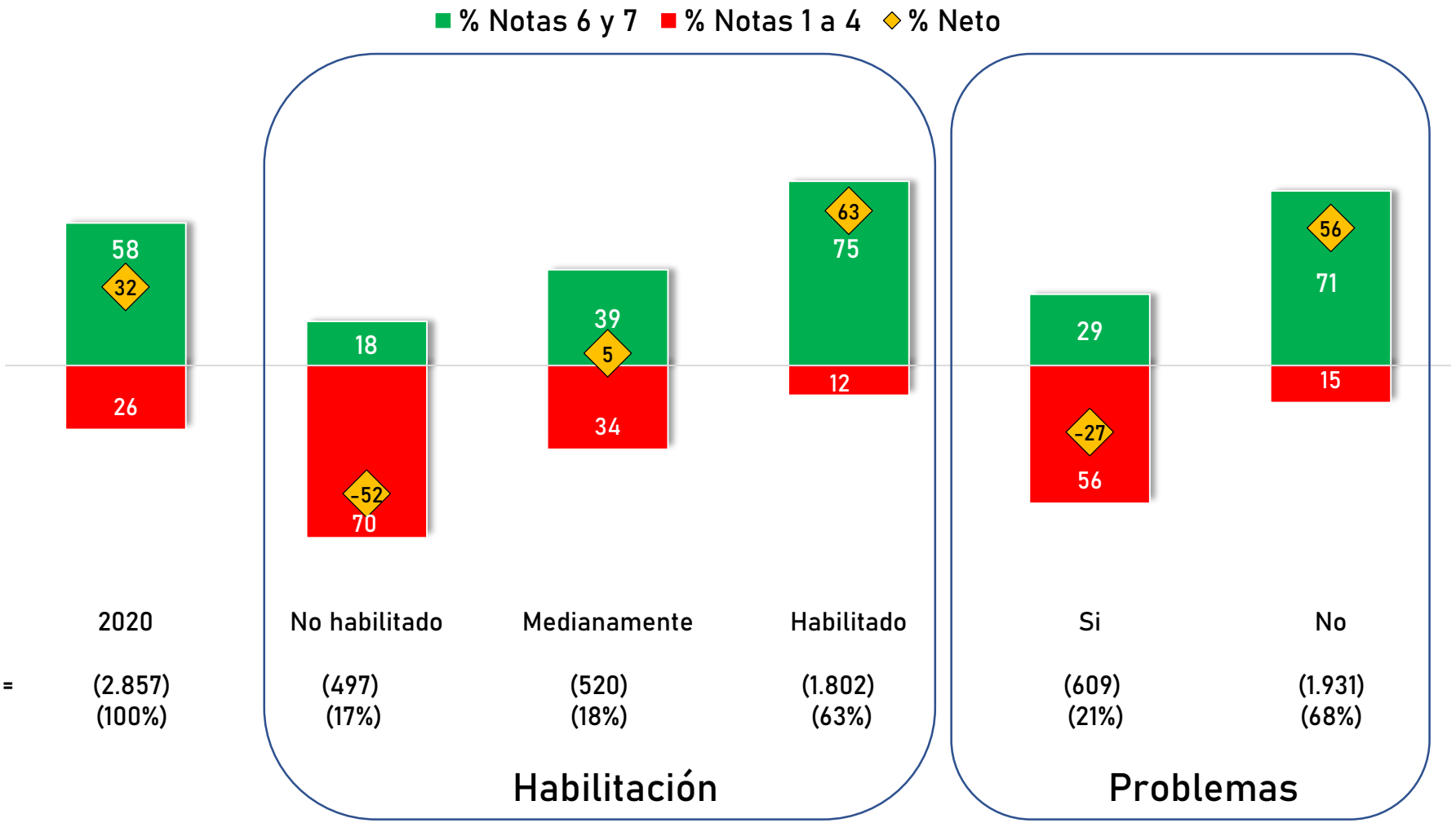
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en JUNAEB, 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

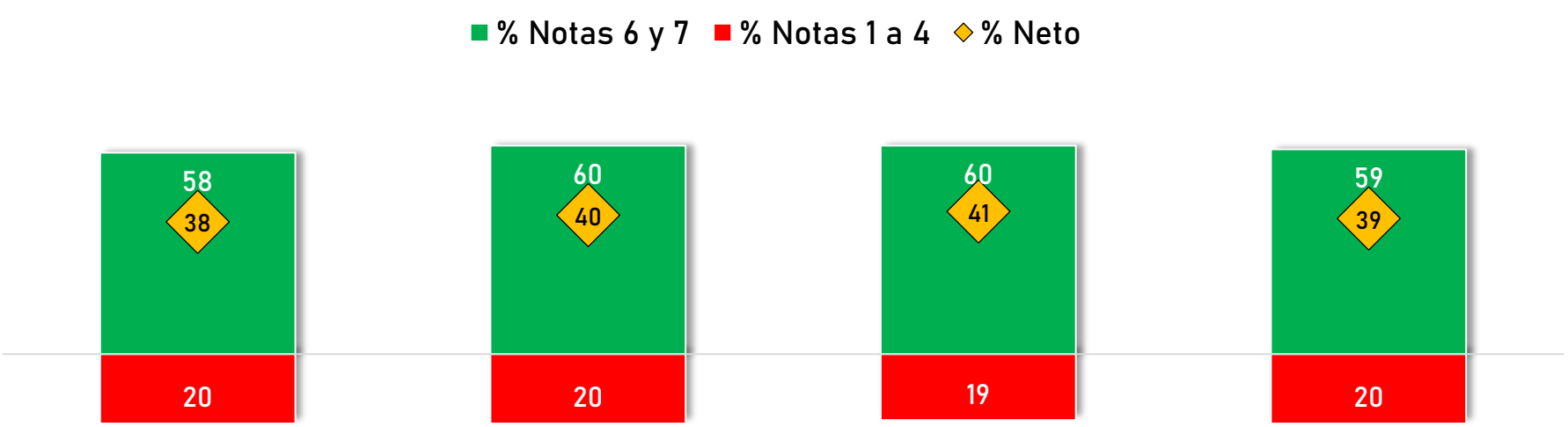
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con Junaeb, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Habilitación (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de JUNAEB 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 Junaeb y aprovechar al máximo sus ventajas

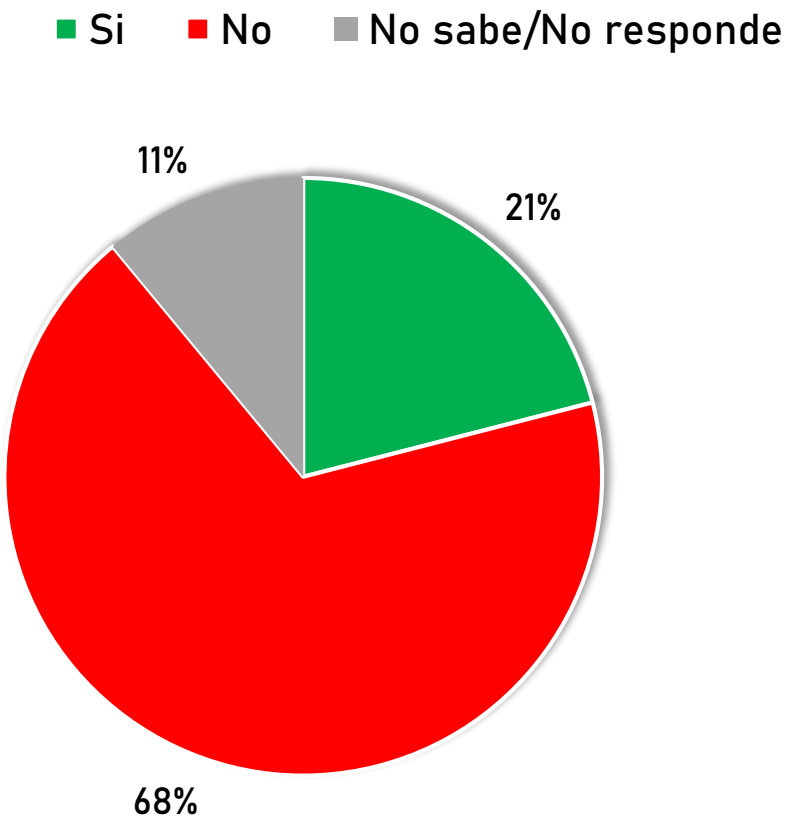
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de Junaeb más fácilmente

Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en Junaeb

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

Problemas – Ocurrencia (%) 2020

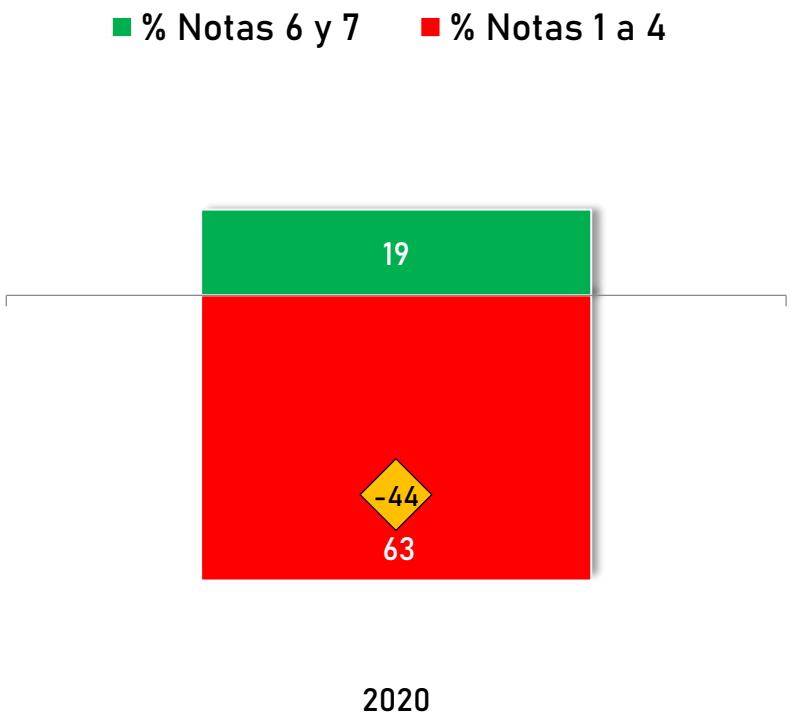
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con Junaeb hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 2.891

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020

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

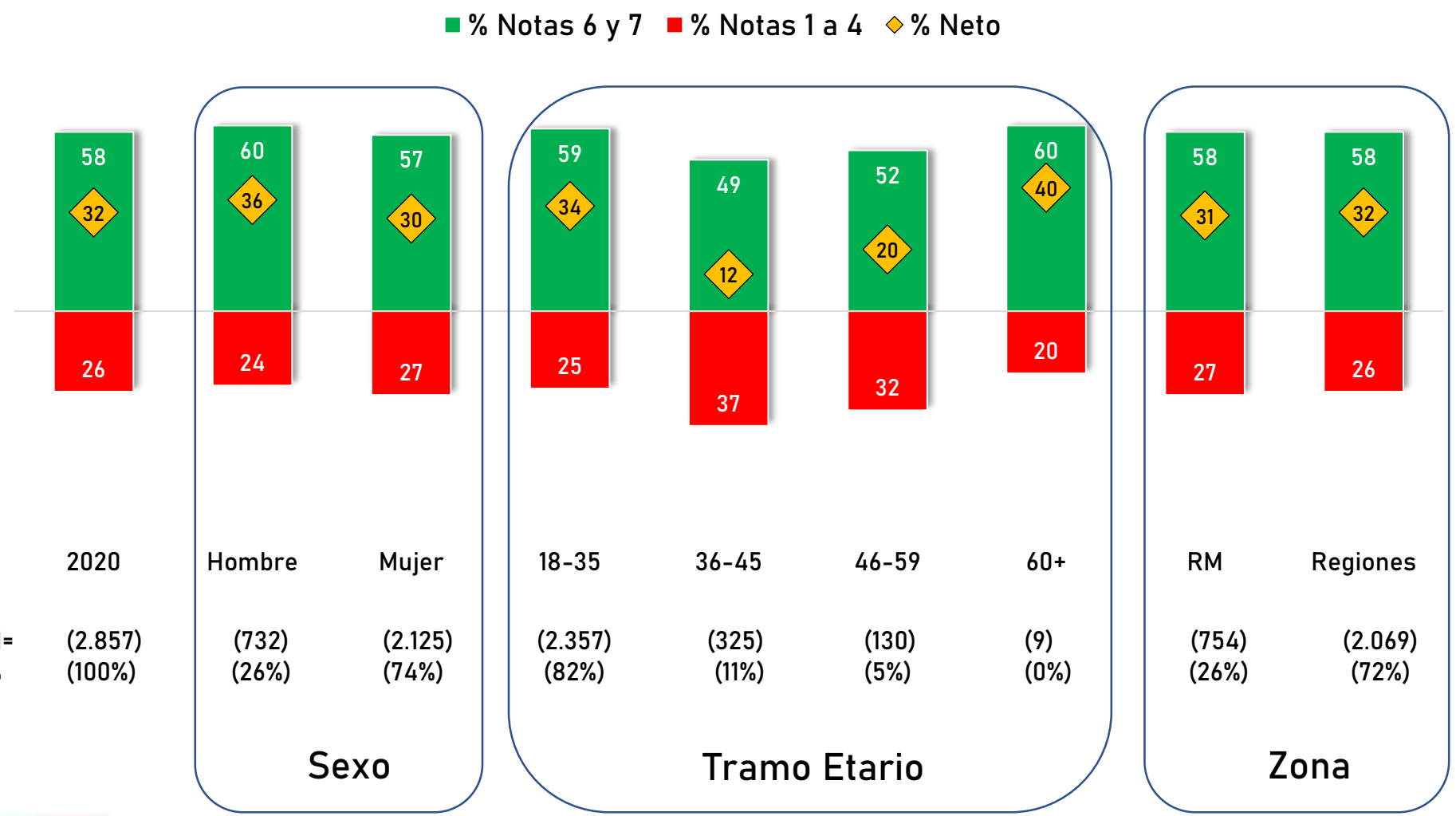


N = 586

TC
P Entre quienes tuvieron problemas.
CI

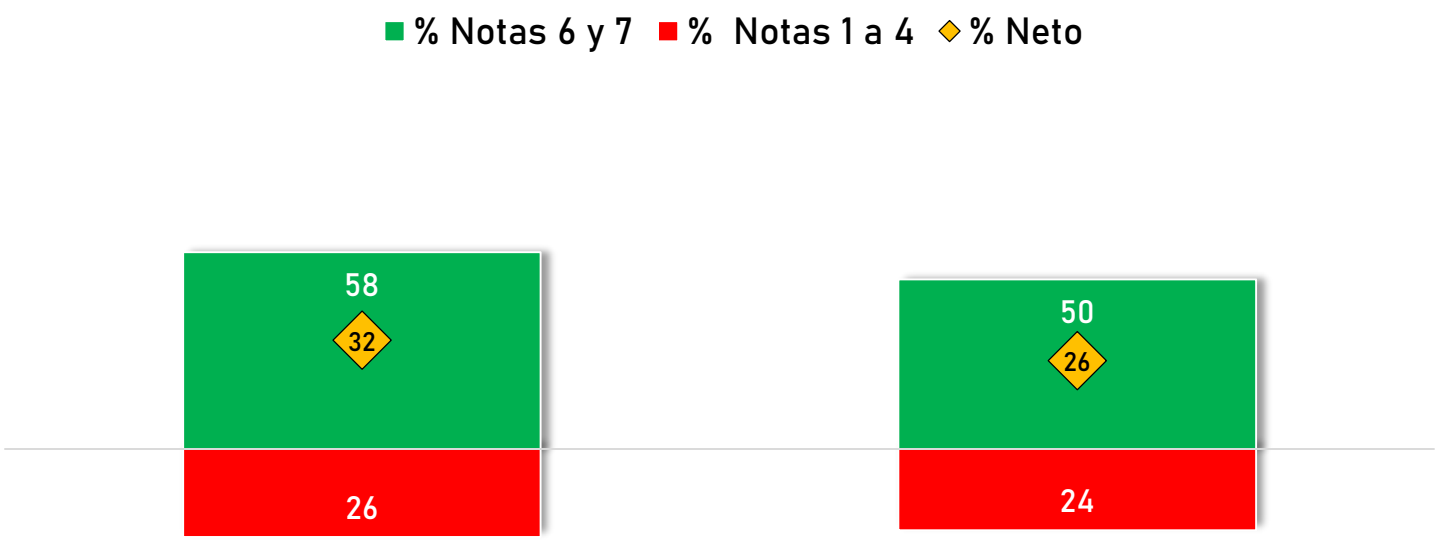
Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y zona

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite con Junaeb, ¿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 JUNAEB (%)



Última Experiencia

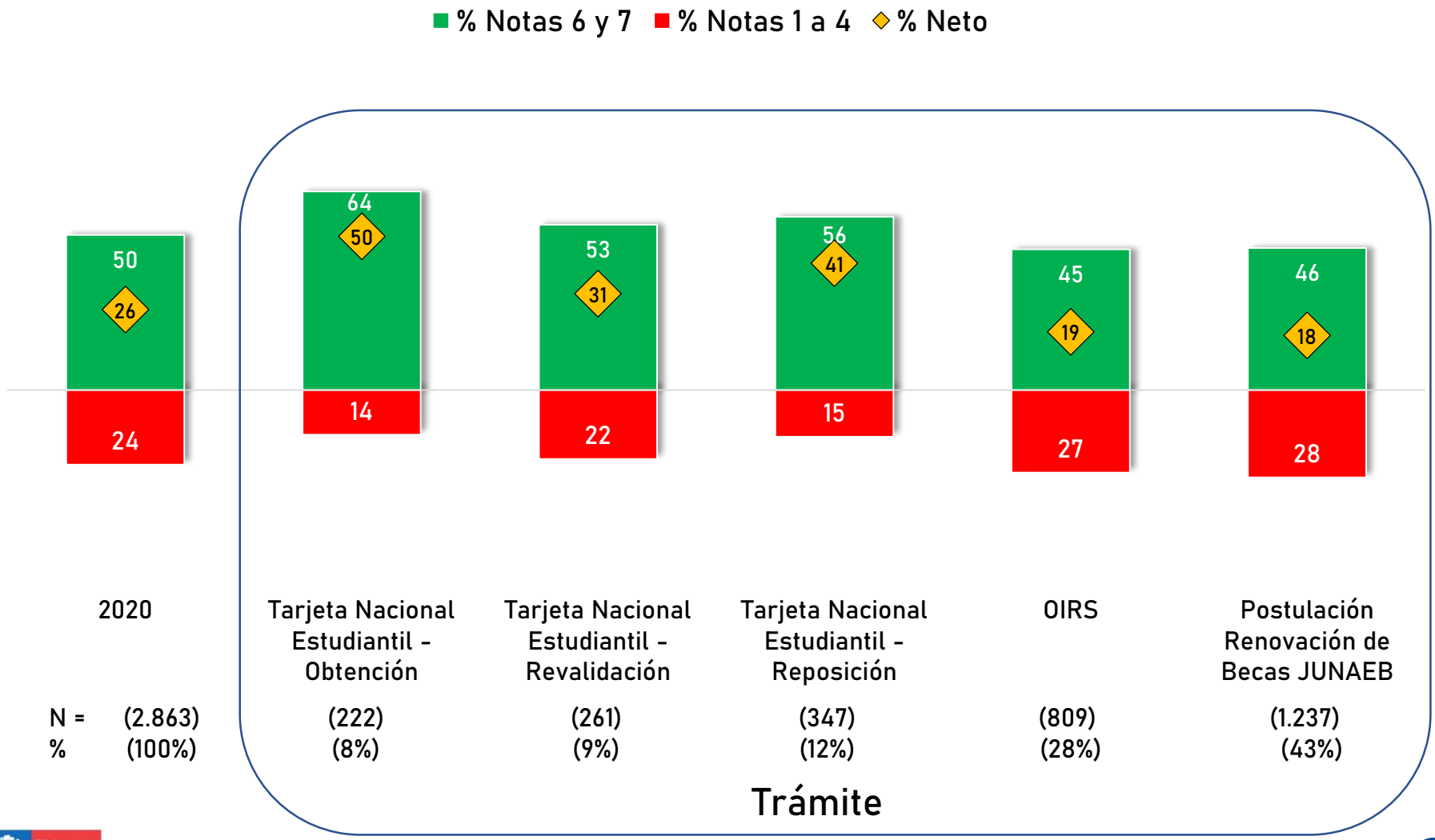
N = 2.857

General JUNAEB

N = 2.863

Evaluación General JUNAEB (%) Por trámite

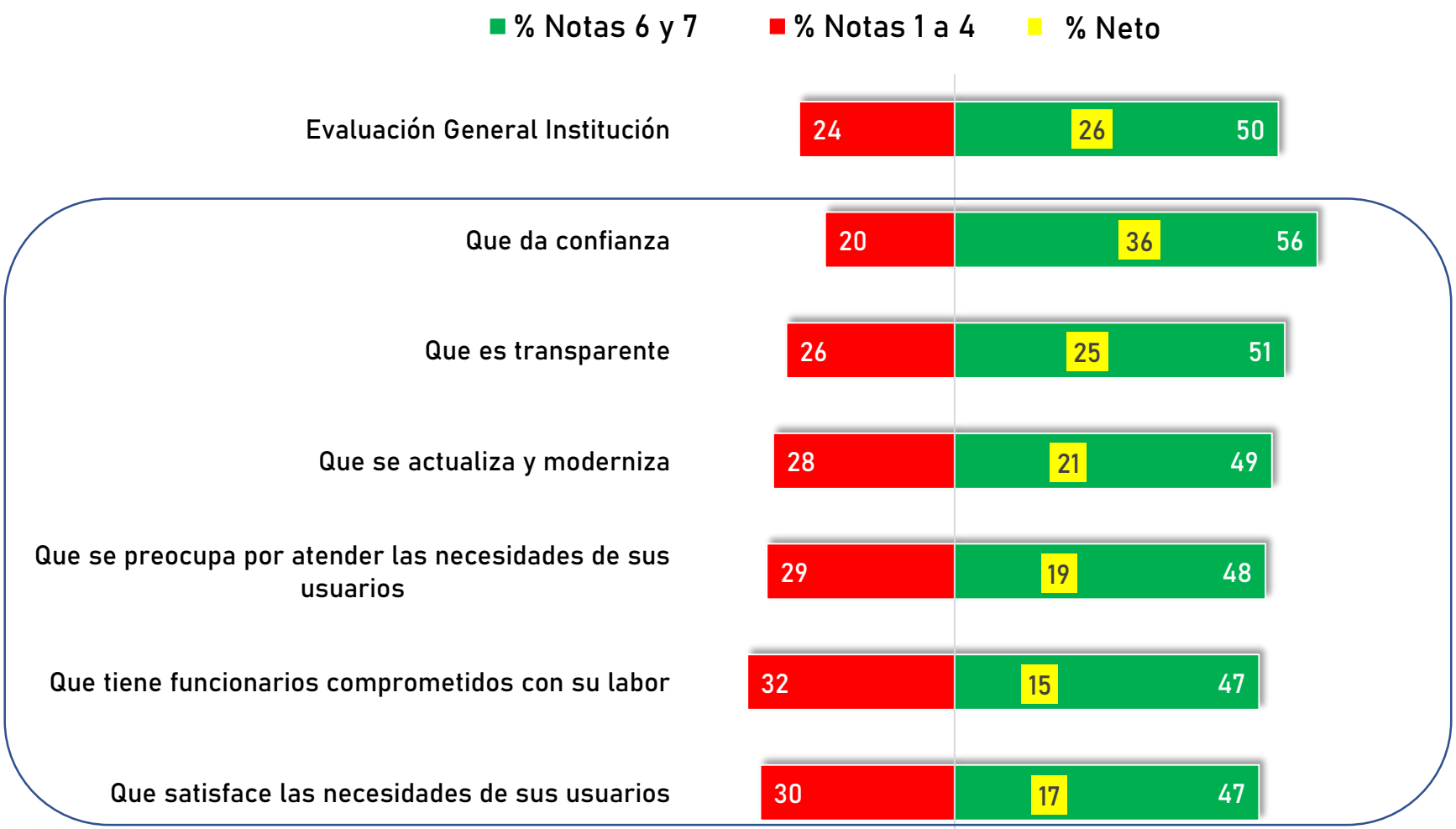
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a JUNAEB, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Imagen Institucional (%) 2020

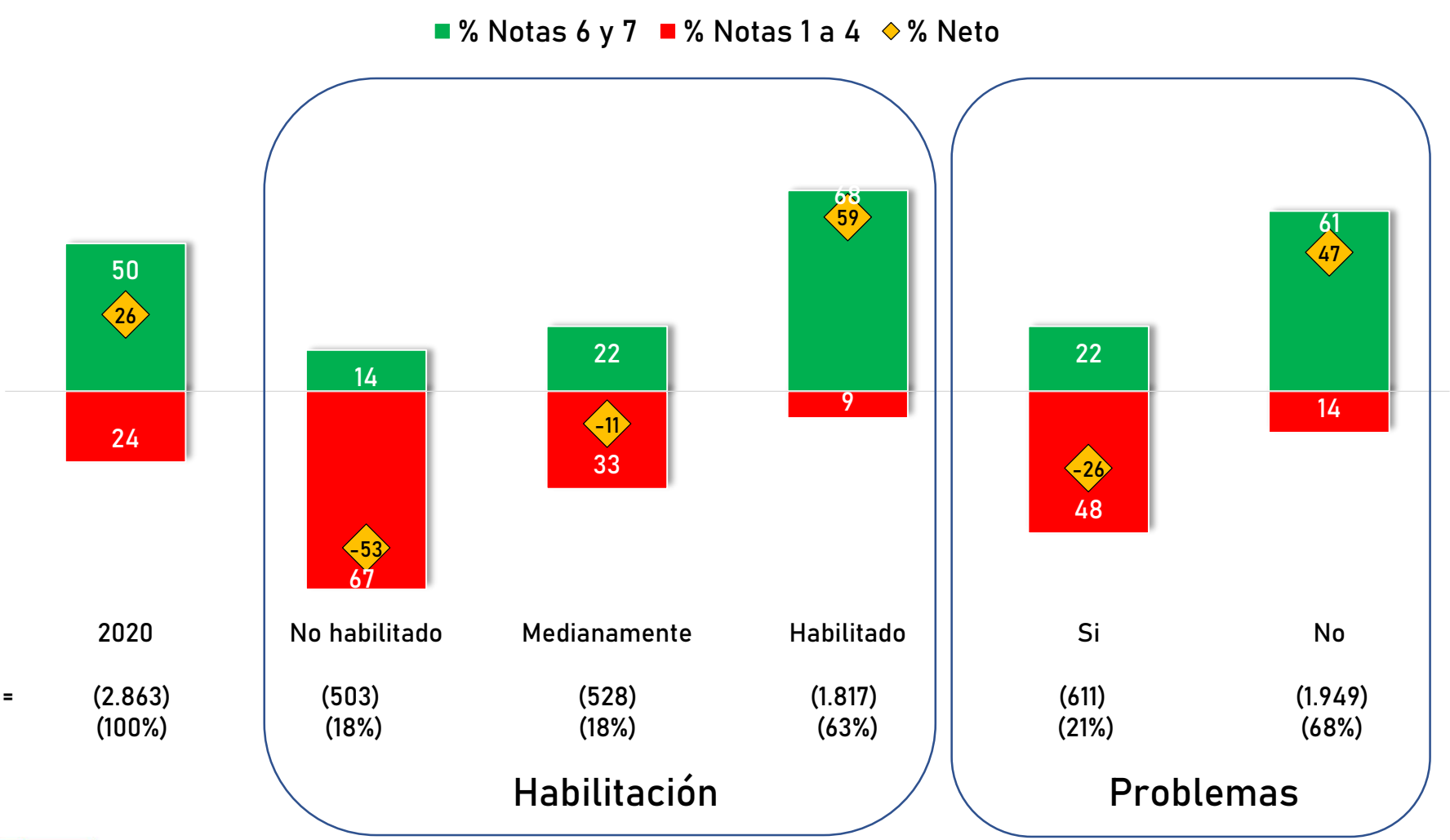
Ahora pensando en Junaeb, en general, utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que Junaeb es una institución…?



N =2.863

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

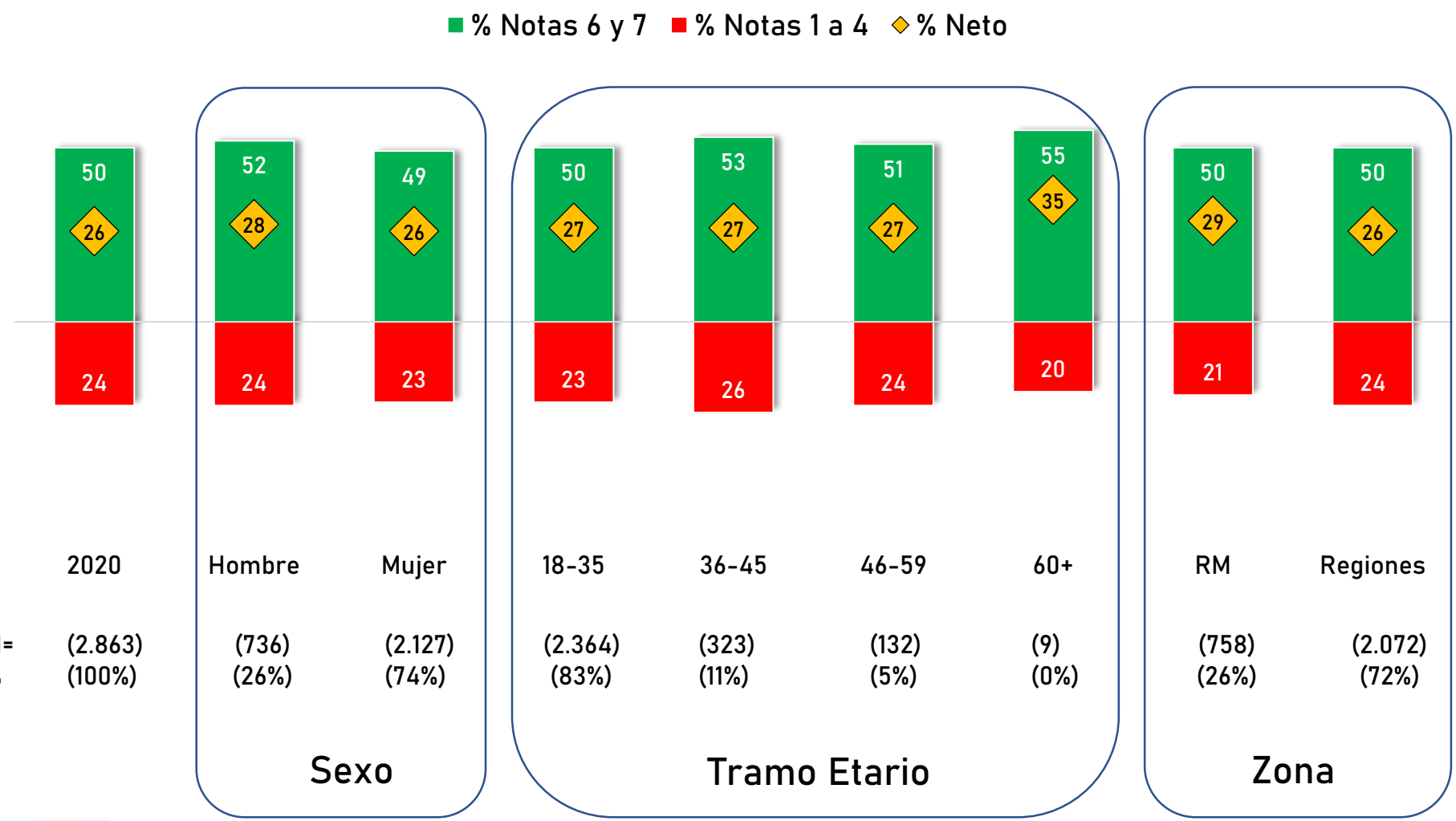
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a JUNAEB, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

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

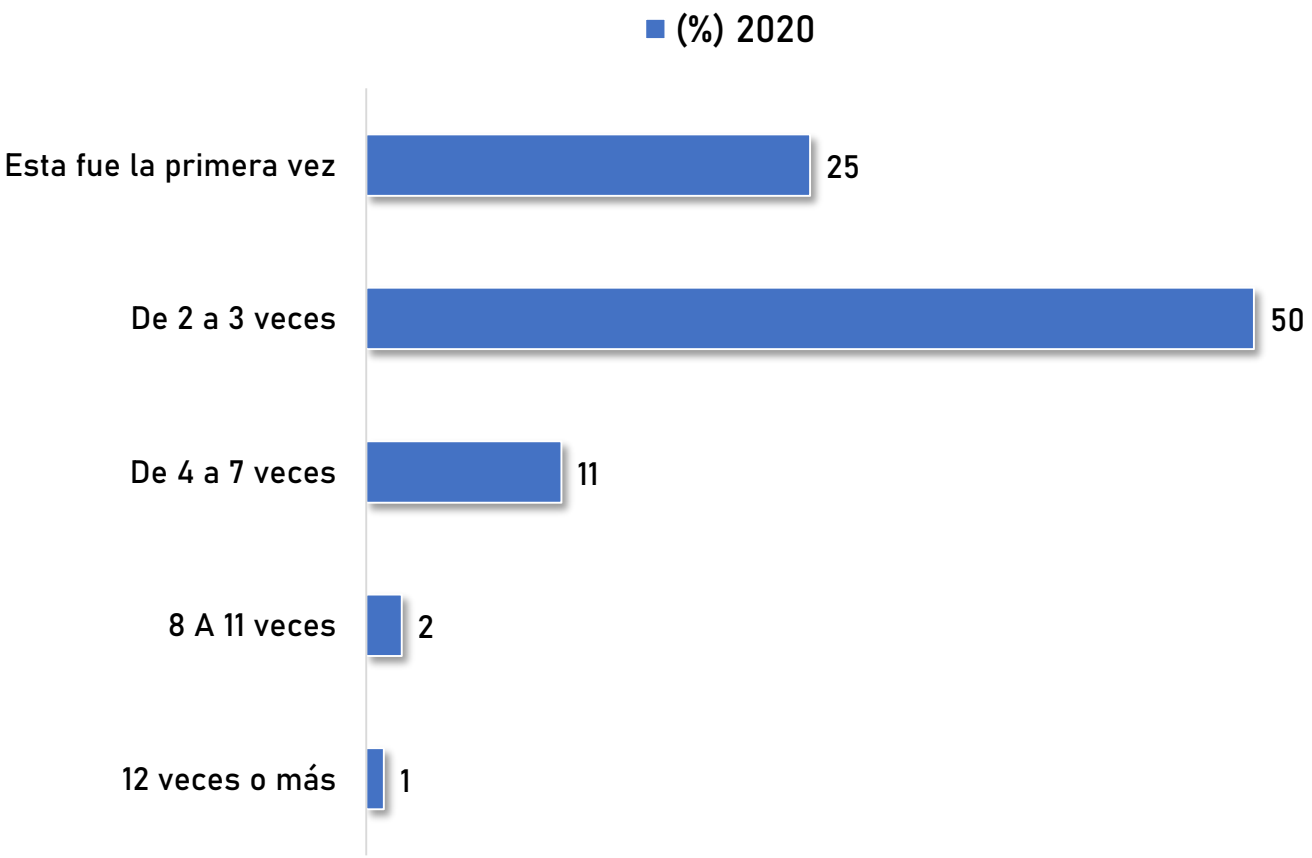
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a JUNAEB, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Intensidad del Usuario (%) 2020

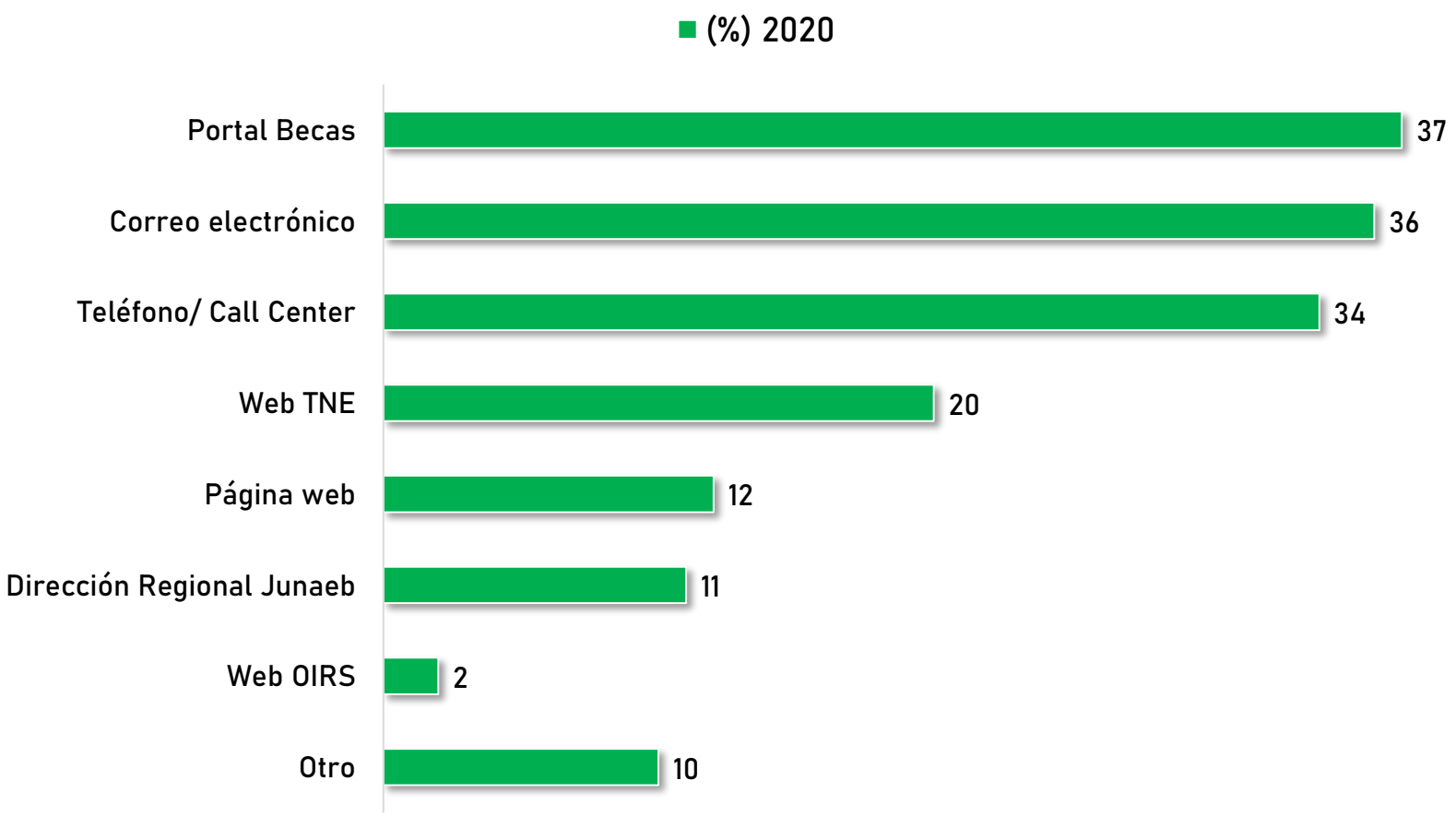
En el último año, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún trámite en JUNAEB?



N = 2.891
Se omiten las categorías NS-NR

Contacto con JUNAEB– Medios de Contacto (%) 2020

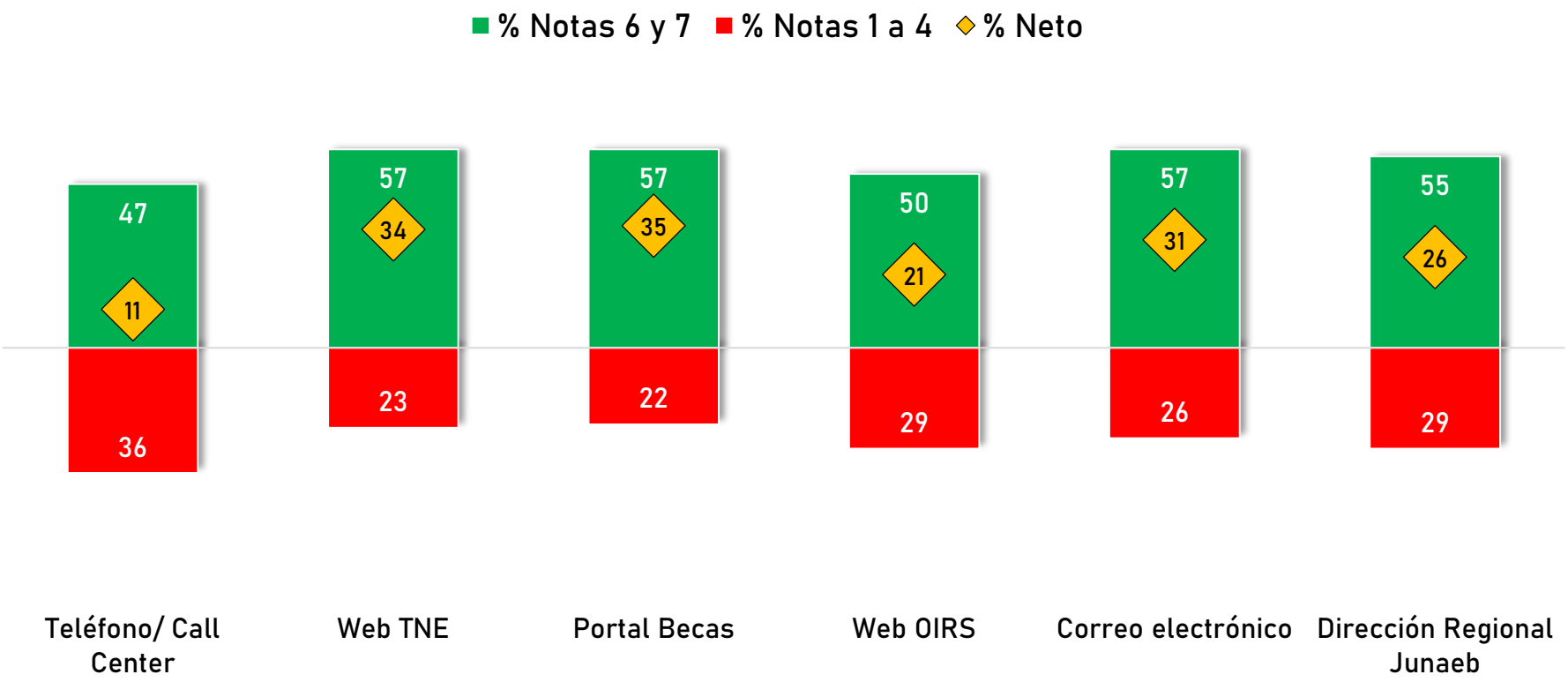
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con JUNAEB?
%Sí



N = 2.891
Se omiten las categorías NS-NR

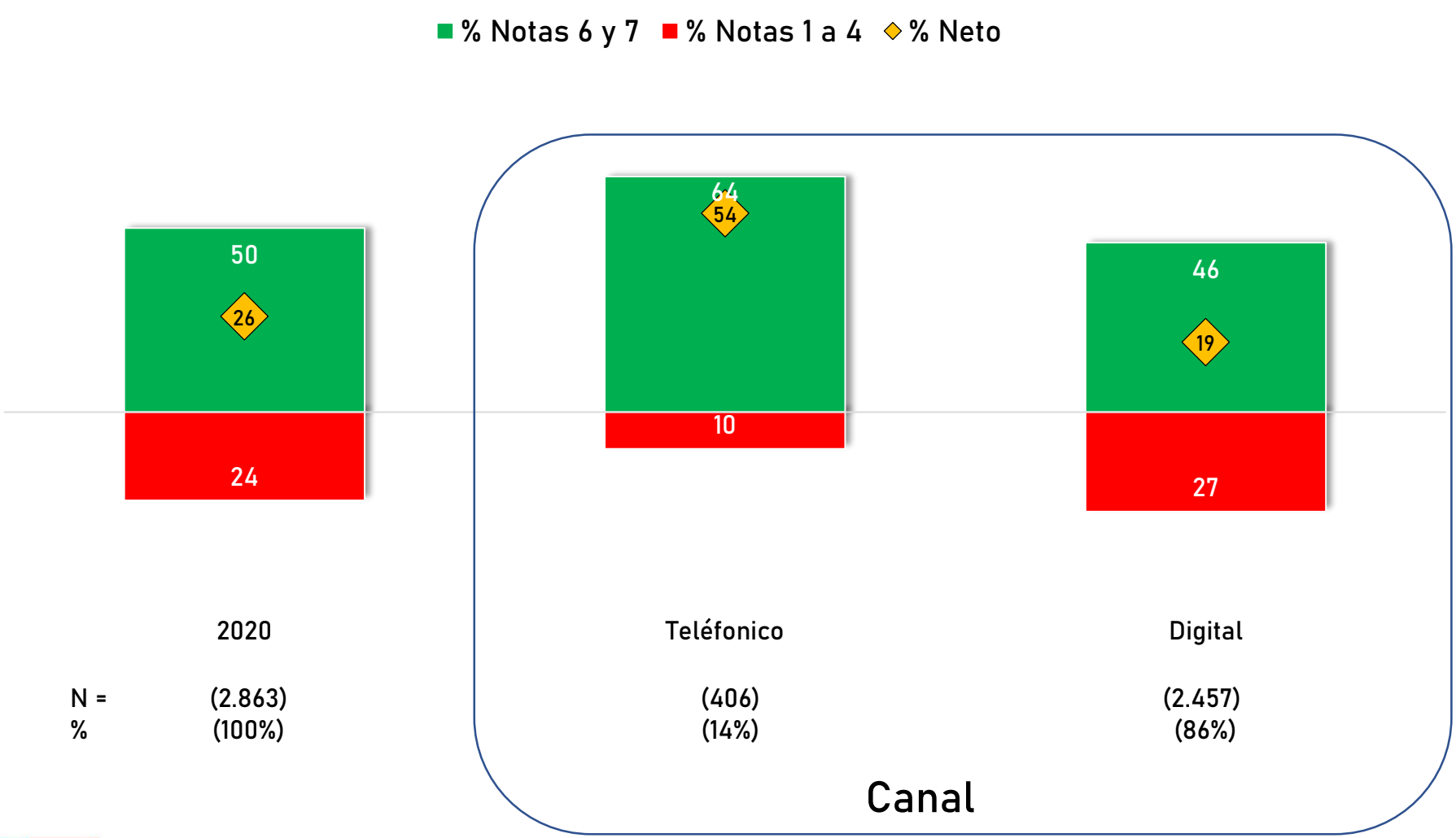
Satisfacción con canales

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



Evaluación General JUNAEB (%) Por Canal

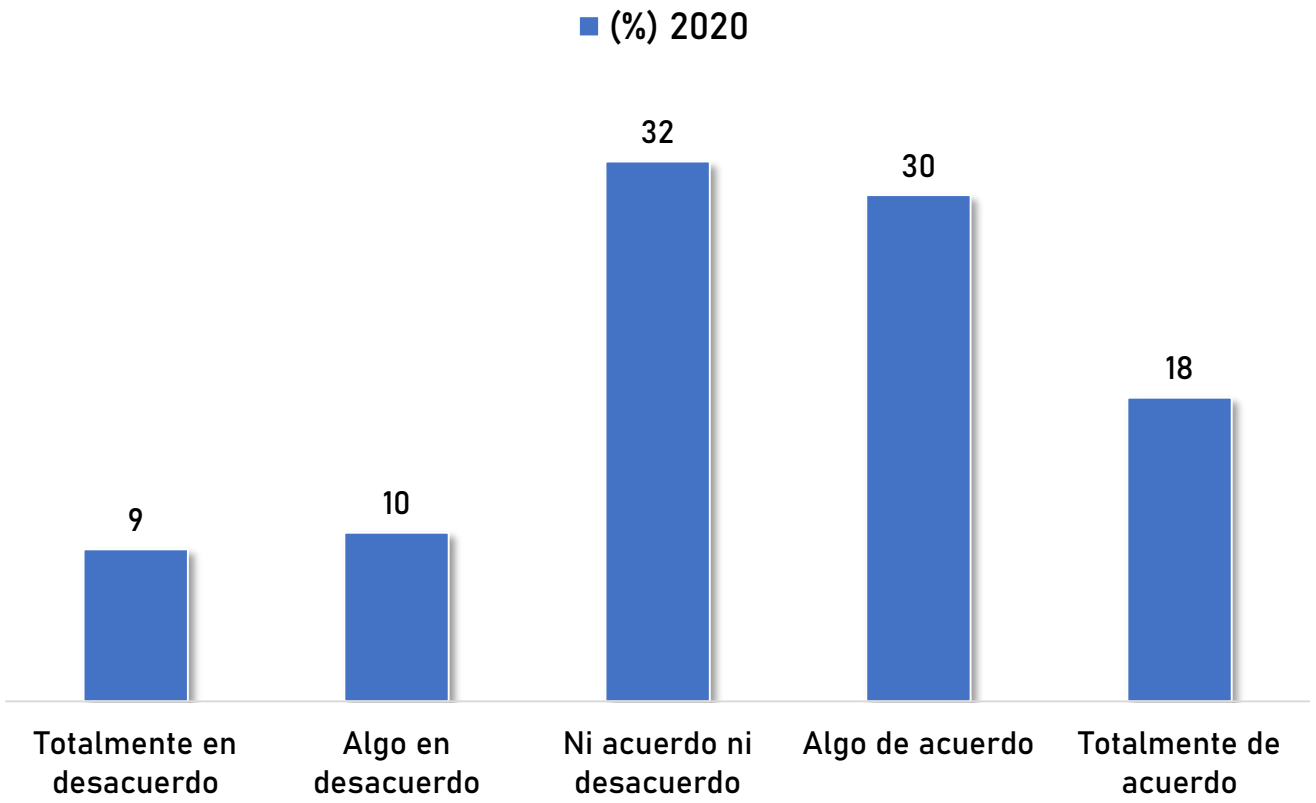
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a JUNAEB, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Experiencia de Servicio y Confianza (%) JUNAEB 2020

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

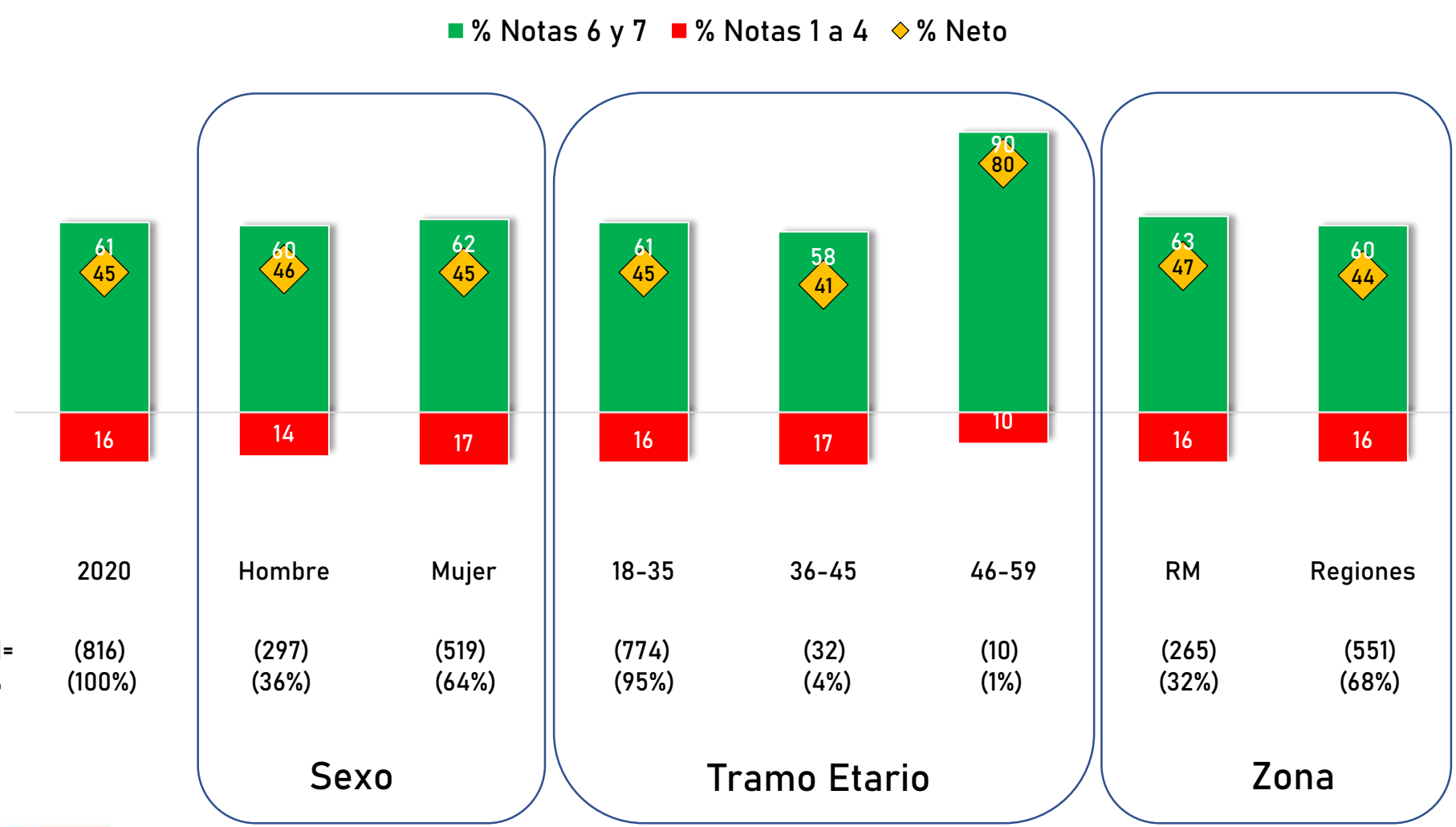


N = 2.891

Preguntas específicas TNE/BECAS

Accesibilidad TNE- Canales de Atención 2020

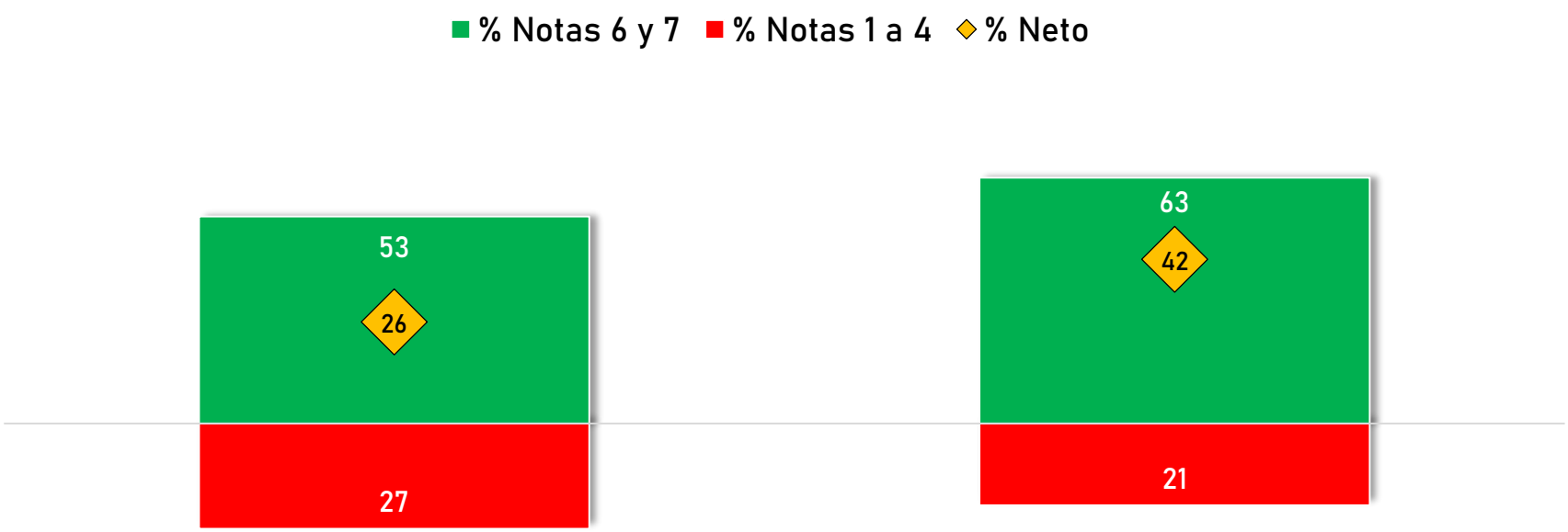
Con una escala de notas del 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa accesibilidad de los canales de atención disponibles para iniciar el trámite del pase escolar?



*Entre quienes hicieron un trámite relacionado con el pase escolar.
Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.
*La categoría de respuesta "+60" se excluye por no tener casos.

Satisfacción TNE - Beneficios (%) 2020

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es estar muy en desacuerdo y donde 7 es estar muy de acuerdo, ¿cómo evalúa la oportunidad de entrega del beneficio con respecto a las siguientes afirmaciones…?



Los plazos de entrega se ajustan a mis necesidades

N = 831

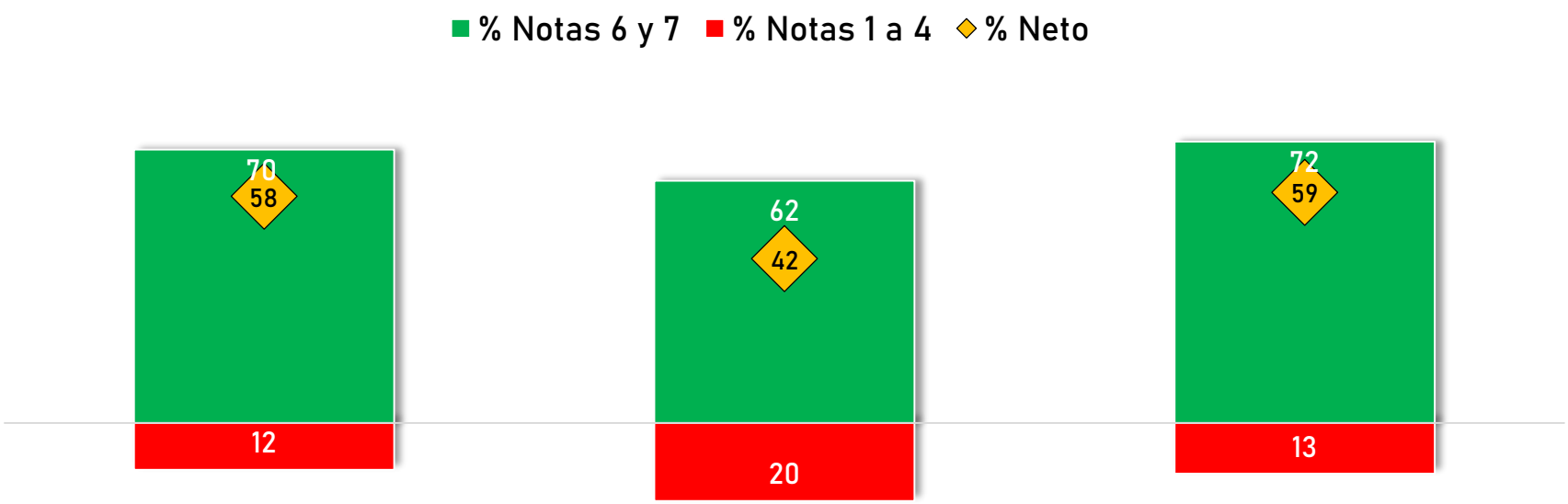
Cumplen con los plazos publicados para la entrega

N = 819

TC P1 CI Entre quienes hicieron un trámite relacionado con el pase escolar.

Satisfacción con trámite – TNE (%) 2020

Con una escala de notas del 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa la calidad del pase escolar con respecto a …?



Durabilidad del plástico (que no se quiebre fácilmente y que la impresión sea clara)

N = 804

Foto (que exista la foto, que sea clara y esté correcta)

N = 808

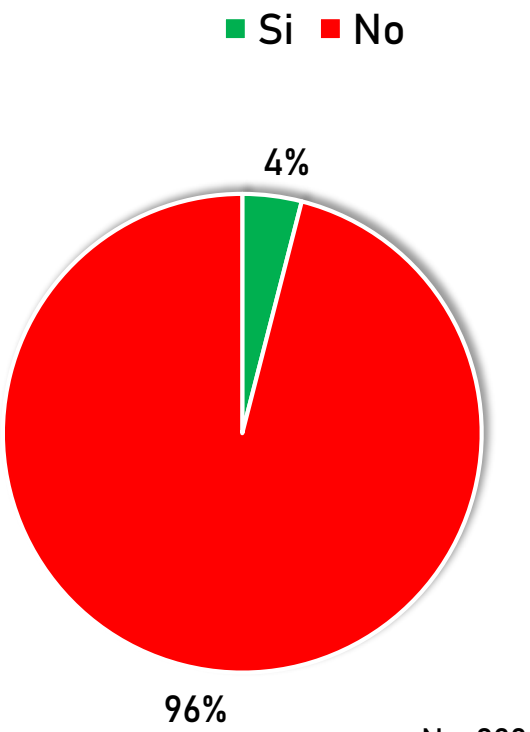
Tecnología (que suene y cobre debidamente)

N = 725

TC P: Entre quienes hicieron un trámite relacionado con el pase escolar.

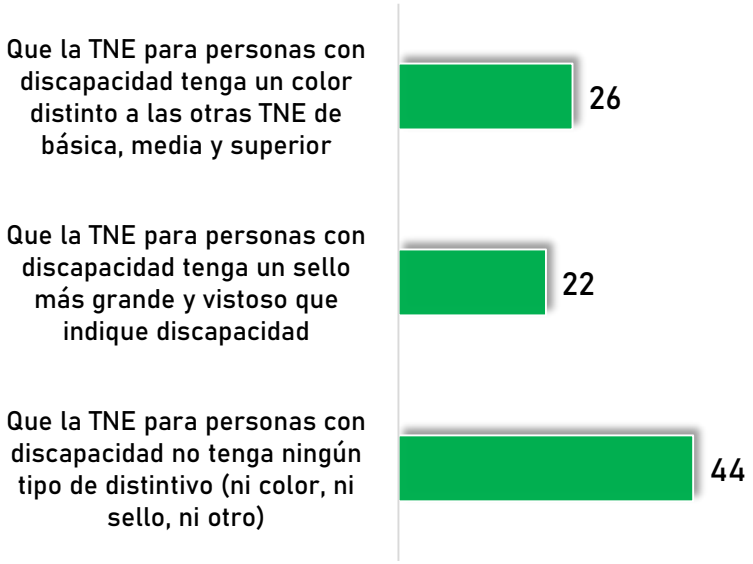
Discapacidad – TNE (%) 2020

¿Tiene algún tipo de discapacidad?



N = 839

Con respecto a la TNE para personas con discapacidad, ¿qué preferiría? % Sí



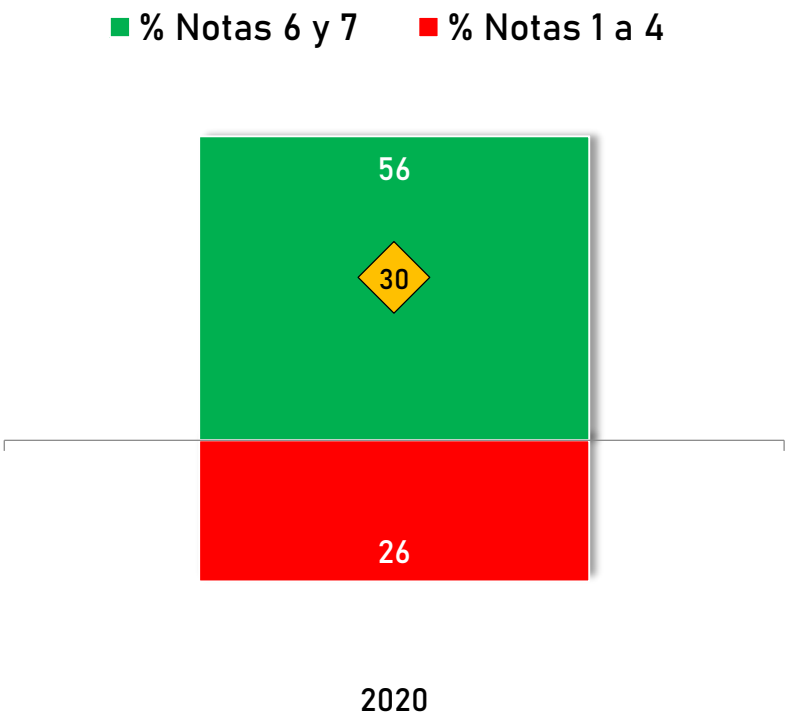
N = 30

Se omiten las categorías NS-NR

TC P: Entre quienes hicieron un trámite relacionado con el pase escolar.

Satisfacción con Servicio – BECAS (%) 2020

Considerando el proceso iniciado con la postulación de tu beca el año 2019 hasta la publicación de los resultados el año 2020, en una escala de 1 a 7, siendo 1 "Muy insatisfecho" y 7 "Muy satisfecho", ¿Qué nota le pondrías al servicio que presta Junaeb para que puedas obtener tu beca?

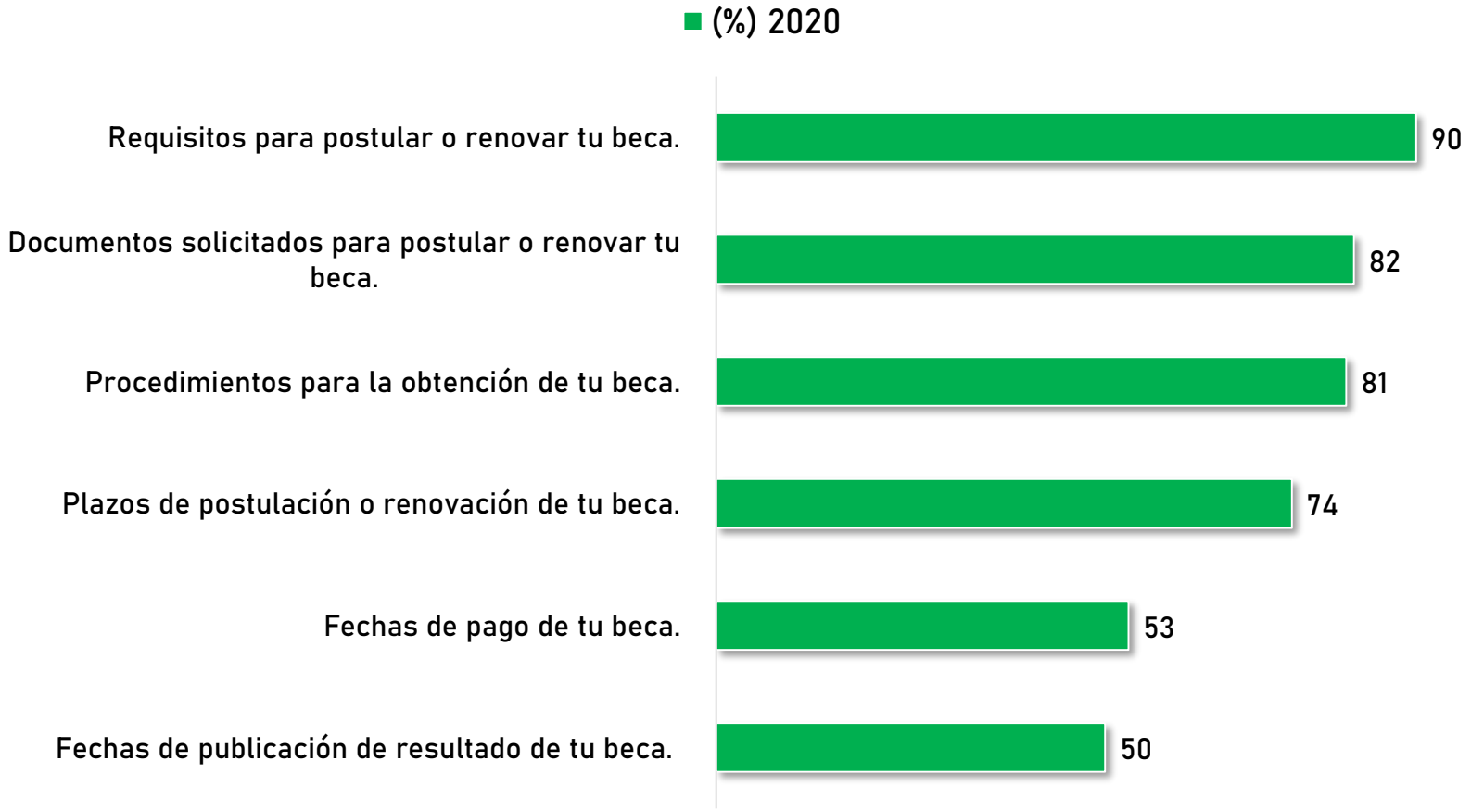


N = 1.223

TC P5 CI Entre quienes postularon a becas.

Conocimiento sobre BECAS (%) 2020

Antes de ingresar el formulario de postulación o renovación de tu Beca de Junaeb para el beneficio que se asigna el año 2020, ¿Manejabas información acerca de lo siguiente? %Sí

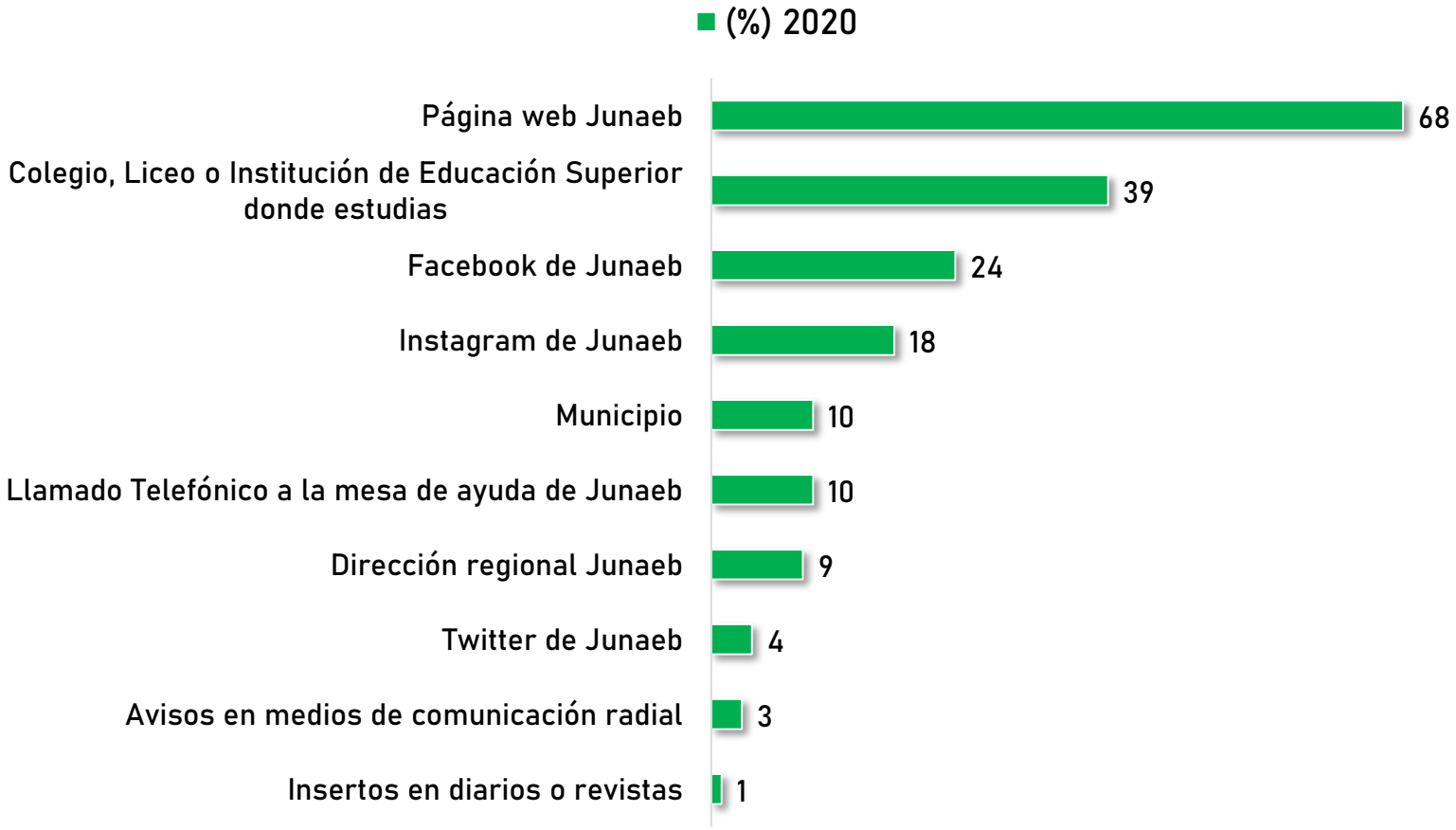


N = 1.237
Respuesta múltiple
Se omiten las categorías NS

TC PE CI Entre quienes participaron en el proceso de becas.

Medios de Difusión sobre BECAS (%) 2020

Considerando que el proceso de difusión se inició en el periodo comprendido entre octubre 2019 a marzo de 2020, qué lugares o qué canales de información visitas con más frecuencia para obtener información de tu beca Junaeb:
%Sí



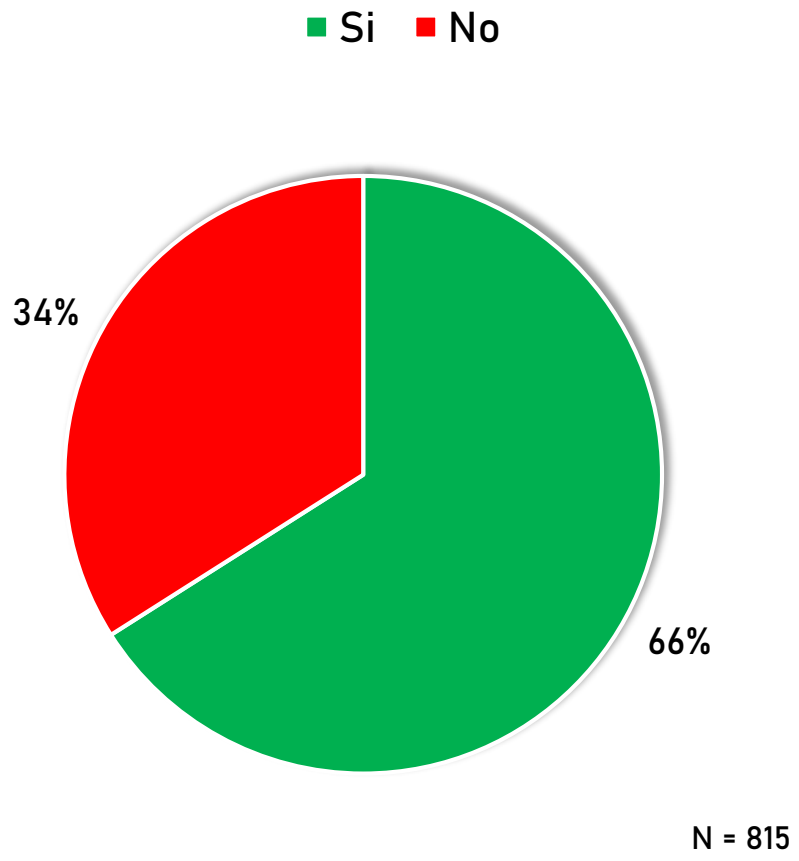
N = 1.237
Respuesta Múltiple
Se omiten las categorías NS-NR

TC P CI Entre quienes participaron en el proceso de becas.

Preguntas específicas OIRS

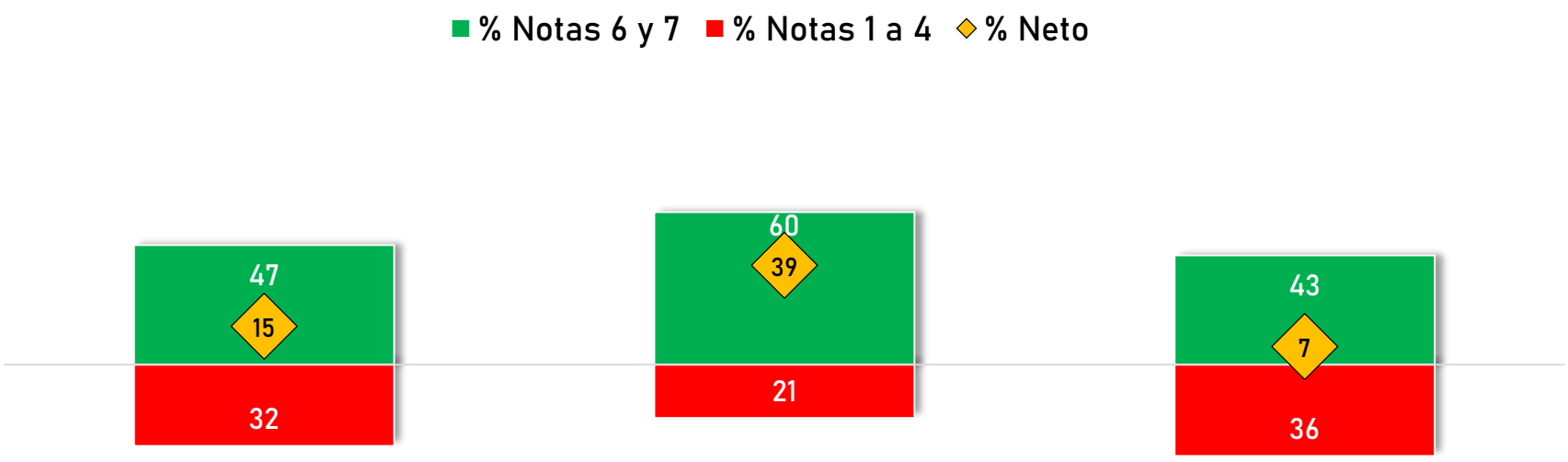
Beneficio OIRS – JUNAEB (%) 2020

¿Usted recibe algún beneficio de Junaeb?



Satisfacción – Plataforma OIRS (%) 2020

Respecto de la Plataforma OIRS, utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es estar muy en desacuerdo y donde 7 es estar muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones?



Capacidad de adaptarse a personas con discapacidad

N = 557

Adaptabilidad a distintos tipos de pantalla (celular, tablet, computador)

N = 649

Facilidad para pedir más información adicional a la primera respuesta

N = 720

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