Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

SEC
Superintendencia de Electricidad y Combustibles

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

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"

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

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.

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

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:



DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	Encuestas telefónicas CATI y encuestas WEB mediante CAWI.
Universo	Usuarios de Superintendencia de Electricidad y Combustibles SEC
Muestreo	Probabilístico en selección de usuarios 2020 perfilados como usuarios de SEC perfilados como usuarios de la institución de acuerdo a variables de segmentación (canal y trámite)
Marco Muestral	Registro de trámites digitales realizados por usuarios entre los meses de abril y octubre de 2020.
Muestra obtenida	2.067 casos para SEC
Error Muestral	+/- 2,1 bajo supuesto M.A.S, a un 95% de nivel de confianza asumiendo varianza máxima.
Ponderación	Los datos fueron ponderados según el cana y trámite realizado por los usuarios.
Fecha de terreno	El levantamiento de datos telefónico se realizó entre el 1 de diciembre al 30 de diciembre de 2020. El levantamiento de datos web se llevó a cabo entre los días 2 de diciembre de 2020 y 14 de enero de 2021.

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Tabla 21. Incidencias levantamiento CATI SEC

Incidencia	n
Averiado	140
Comunica / Ocupado	221
Contestador	665
Encuesta parcial	12
Encuestado menciona que no realizó ningún tramite	100
Entrevista correcta	1.195
Entrevista rechazada por supervisión	2
Fallecido	19
Fax	3
Imposible contactar	135
No contesta	1.319
No disponible por enfermedad	13
Rechazo	602
Volver a llamar	52
Total general	**4.478**

Tabla 22. Incidencias levantamiento CATI según trámite, SEC

	Consultas	Reclamos	Solicitudes	Total
Tasa de respuesta	23%	27%	25%	27%
Tasa de rechazo	14%	13%	13%	13%
Tasa de contacto	44%	44%	53%	45%
Tasa de cooperación	52%	61%	48%	60%

Tabla 23. Incidencias levantamiento CATI según canal de atención, SEC

	Formulario Web	Mobile	Presencial	Total
Tasa de respuesta	29%	25%	36%	27%
Tasa de rechazo	13%	13%	12%	13%
Tasa de contacto	47%	43%	50%	45%
Tasa de cooperación	61%	59%	73%	60%

Tabla 24. Incidencias levantamiento CAWI SEC

	SEC	
	n	%
Encuestas abiertas	6.227	76,9
Encuestas sin abrir	1.449	17,9
Encuestas devueltas (rebotan)	315	3,9
Dados de baja	107	1,3
Total	8.098	100

Tasa de respuesta mail fue de 11%

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

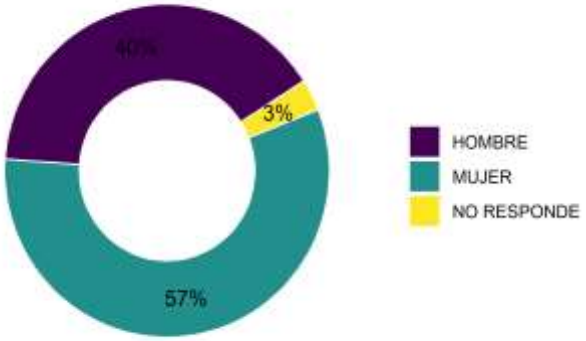
Tabla 1.
Muestra efectiva para SEC según canal - trámite

Trámite	Universo	Canal de atención			Muestra lograda
		Formulario web	Mobile	Presencial	
Consultas	2.568	108	52	9	169
Reclamo contra empresas y organismos fiscalizados por la SEC	53.811	773	939	77	1.789
Solicitudes	1.662	92	12	5	109
Total	**58.041**	**973**	**1.003**	**91**	**2.067**

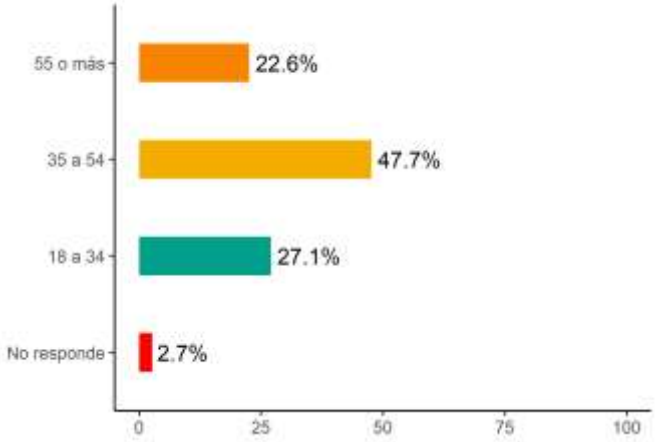
DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

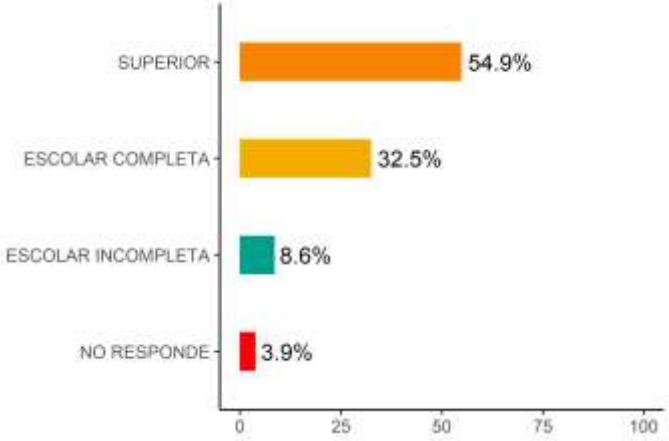
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo



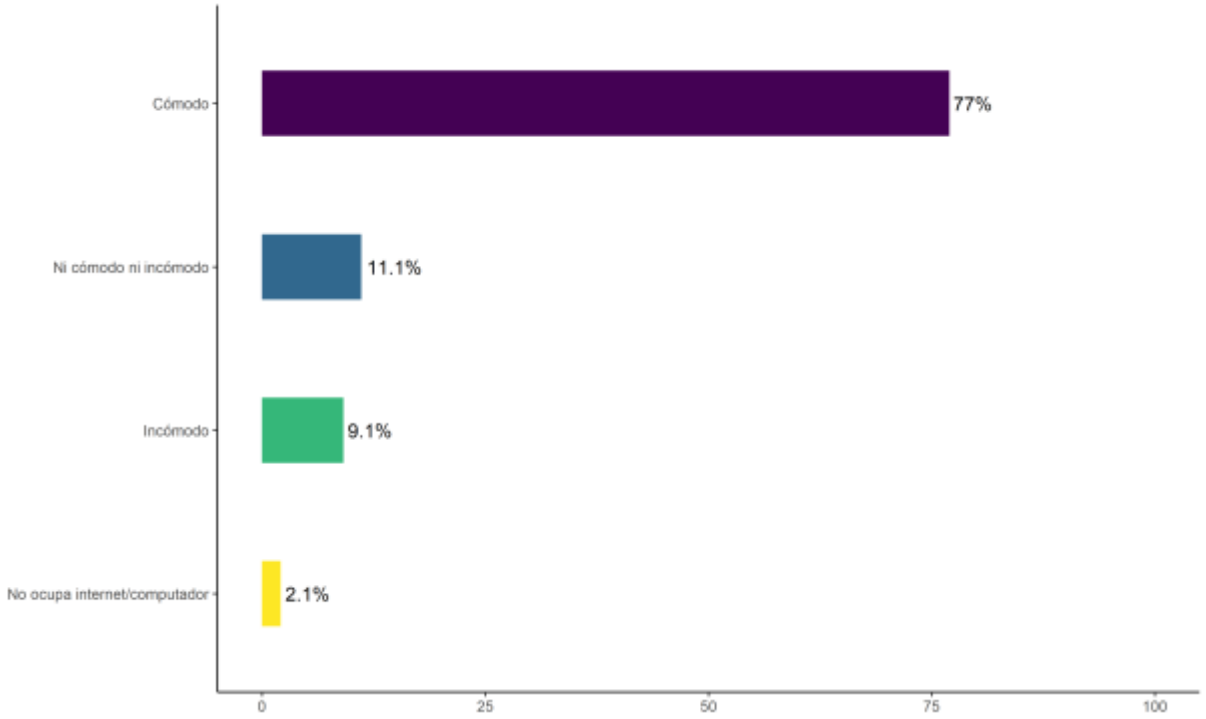
* Porcentajes ponderados

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

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

Variable recodificada:
Cómodo= Muy cómodo + algo cómodo
Incómodo= Muy incomodo + algo incómodo

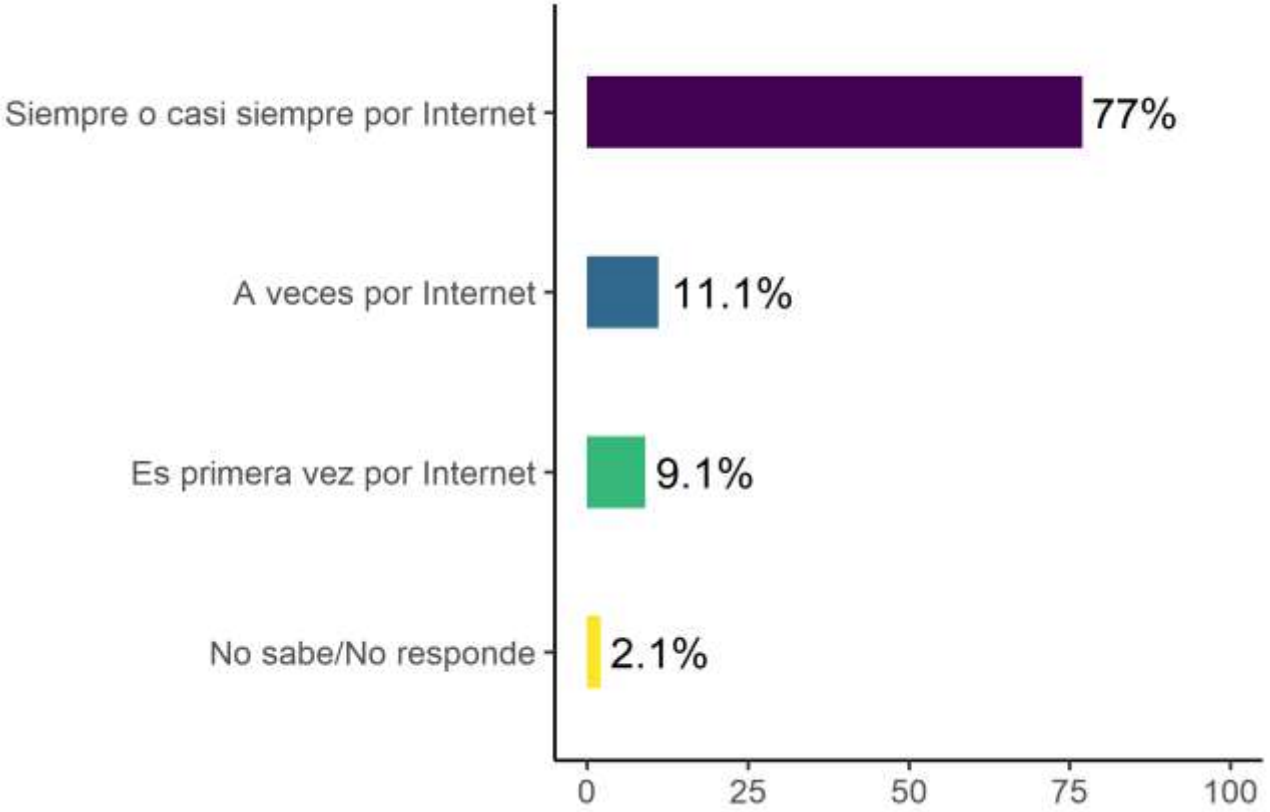


n =2.067
En barras se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

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

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

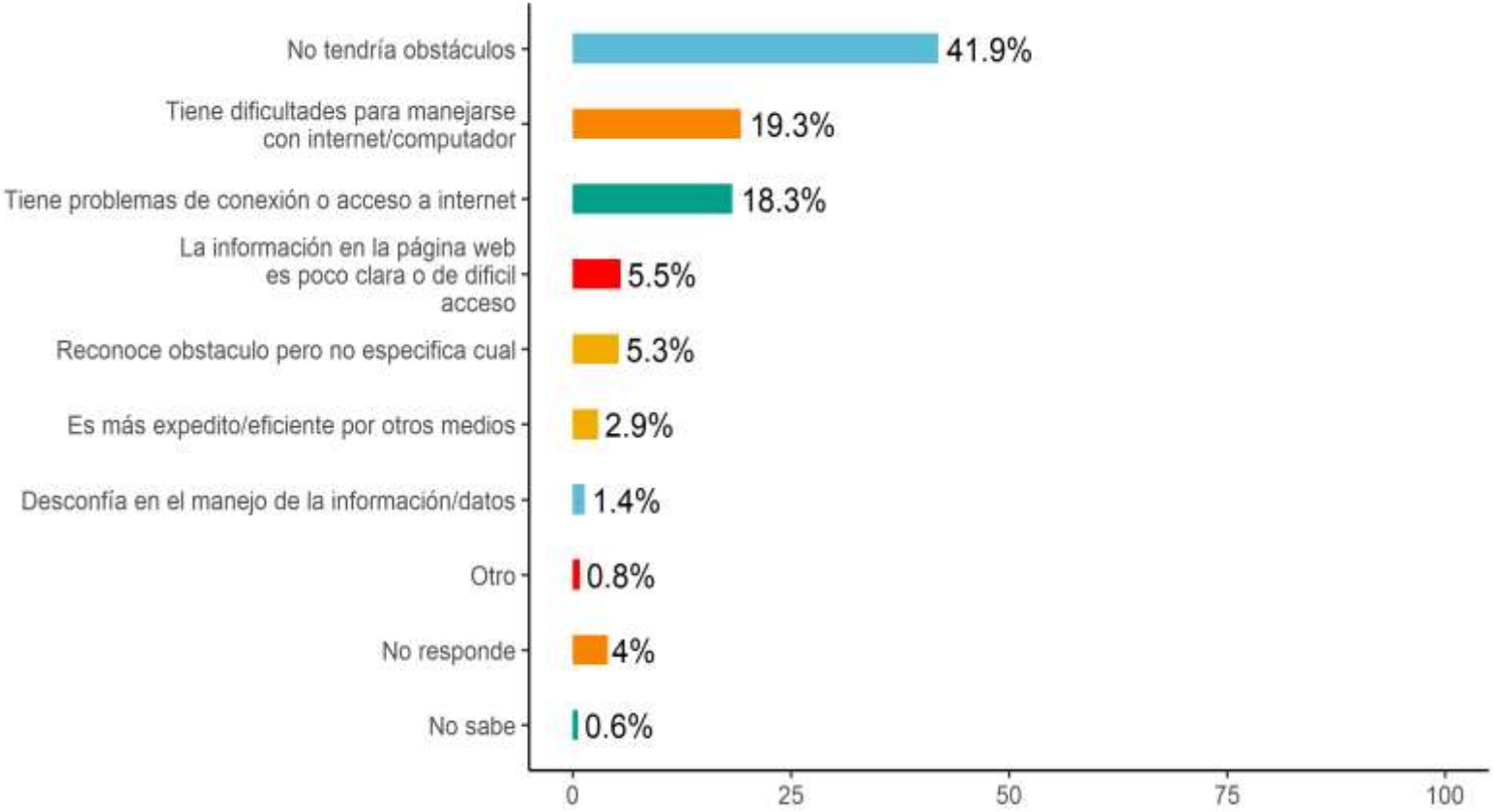


n = 1.618

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Experiencia Digital – Principal obstáculo (%)

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

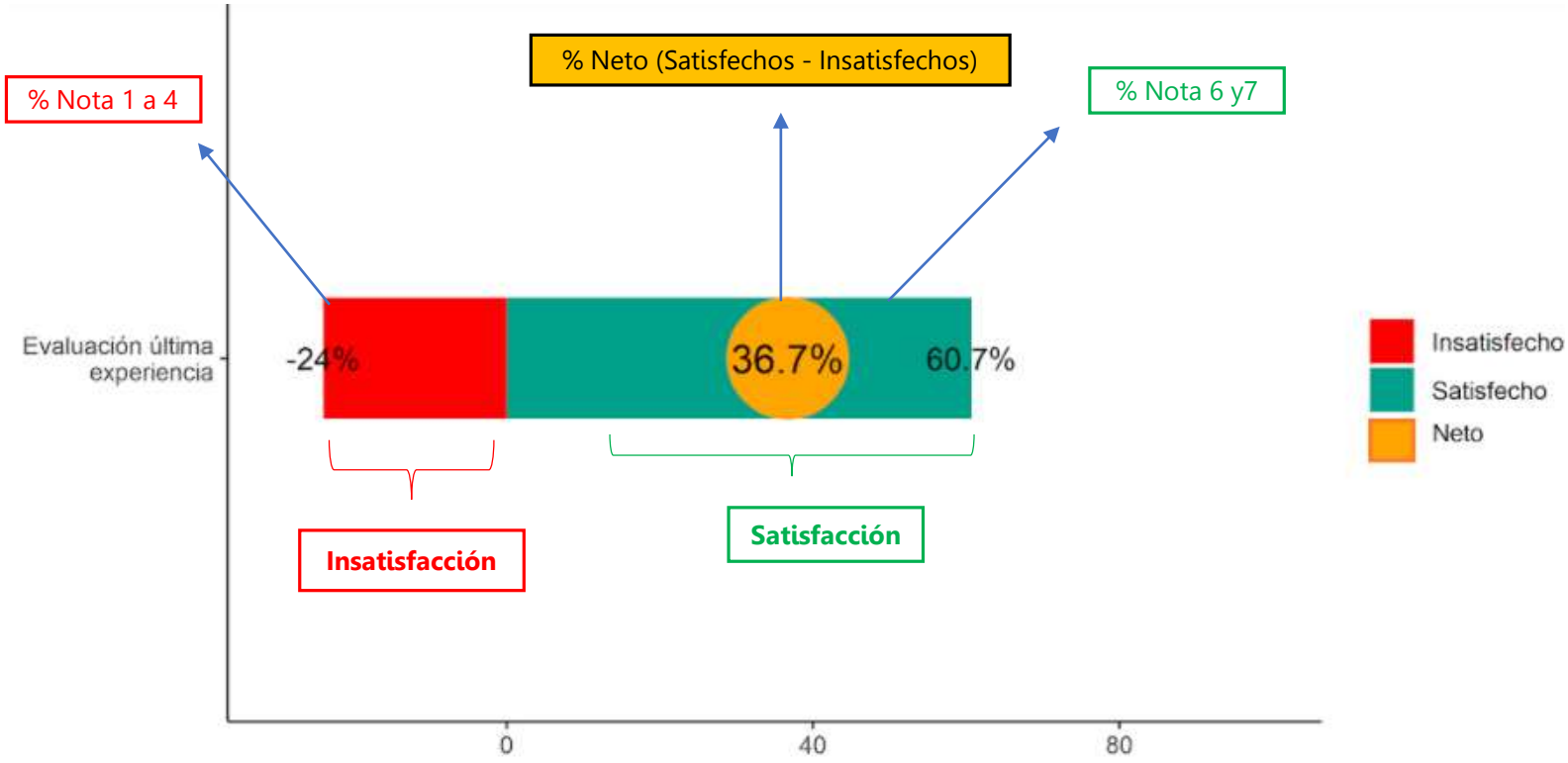


n = 449

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

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:

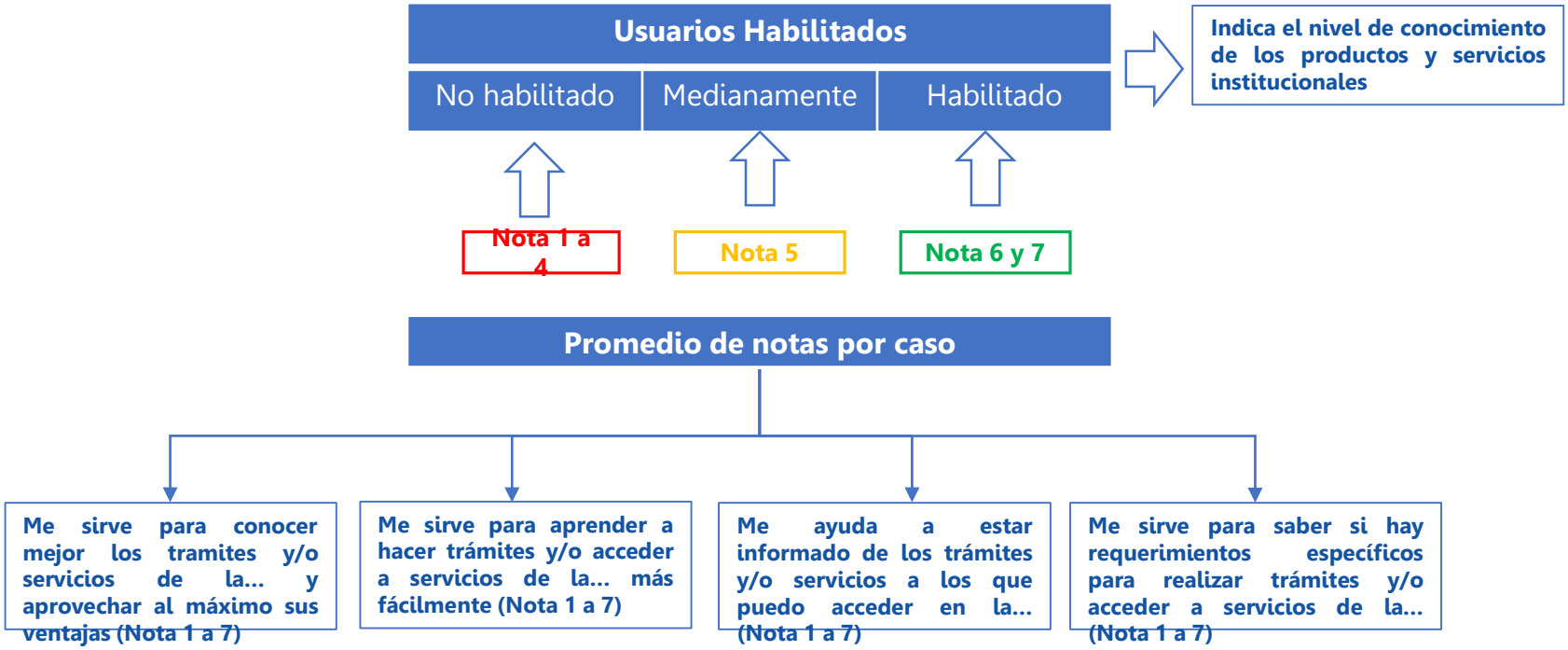
-Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados.

-Realizar la resta de %sat - %insat

*La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5 y los No sabe – No responde

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa

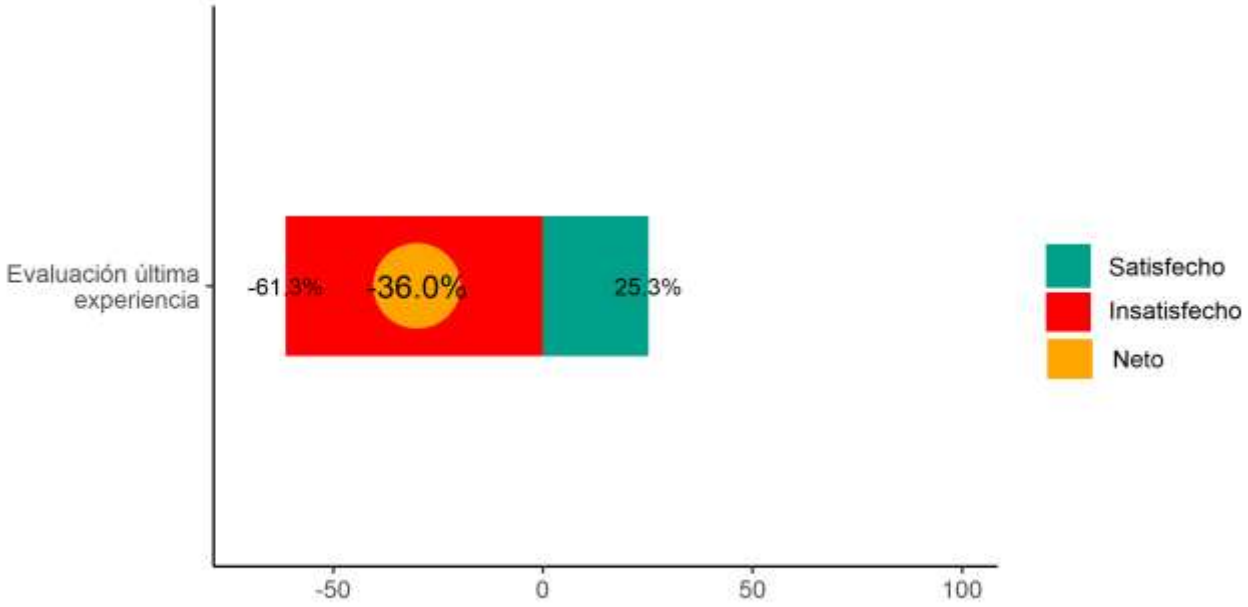


DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

Satisfacción Última Experiencia (%)

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en SEC, ¿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.

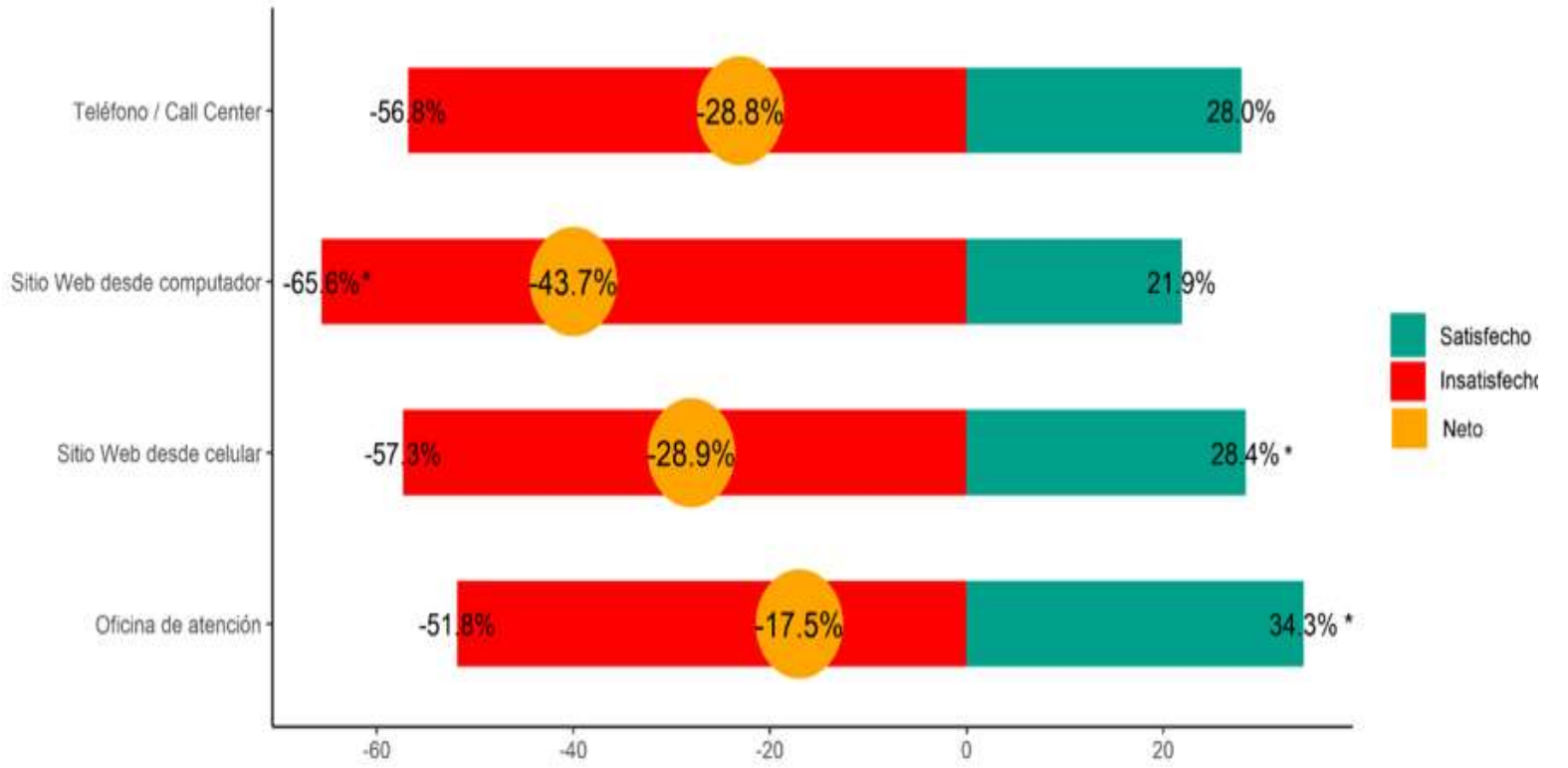


n =2.067
Se omiten categorías NS-NR

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por canal de atención

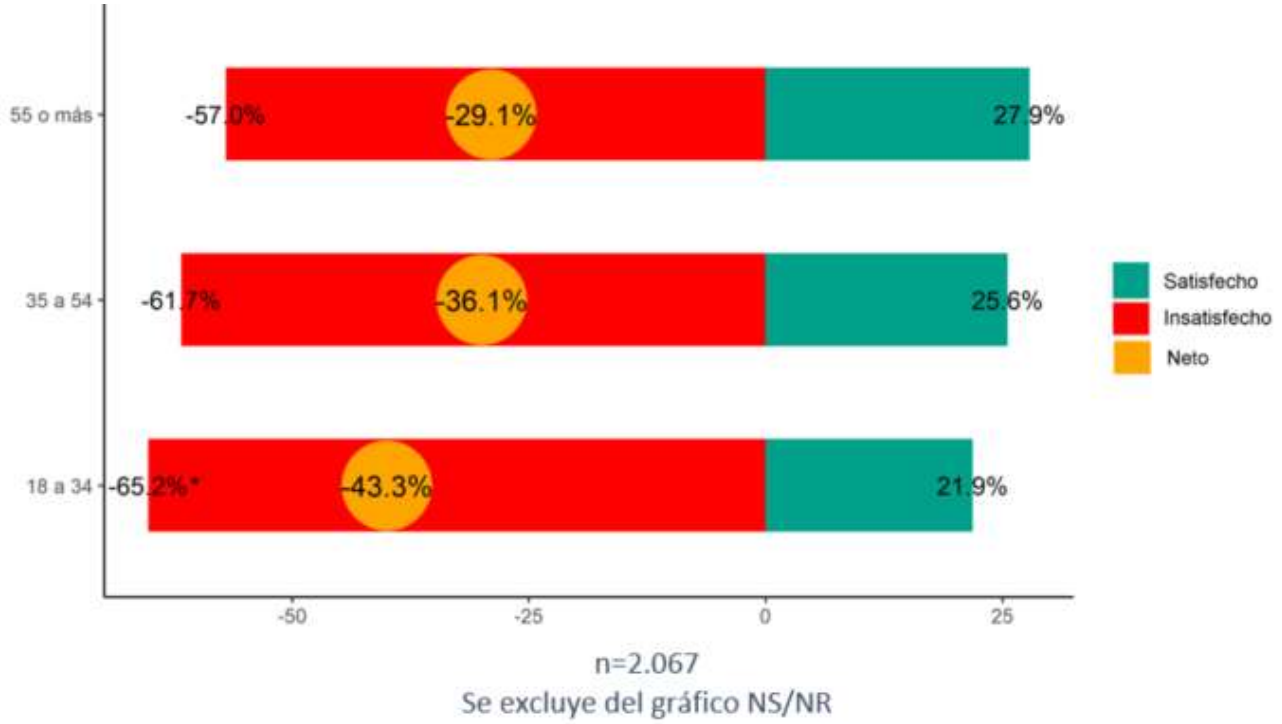
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en SEC, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



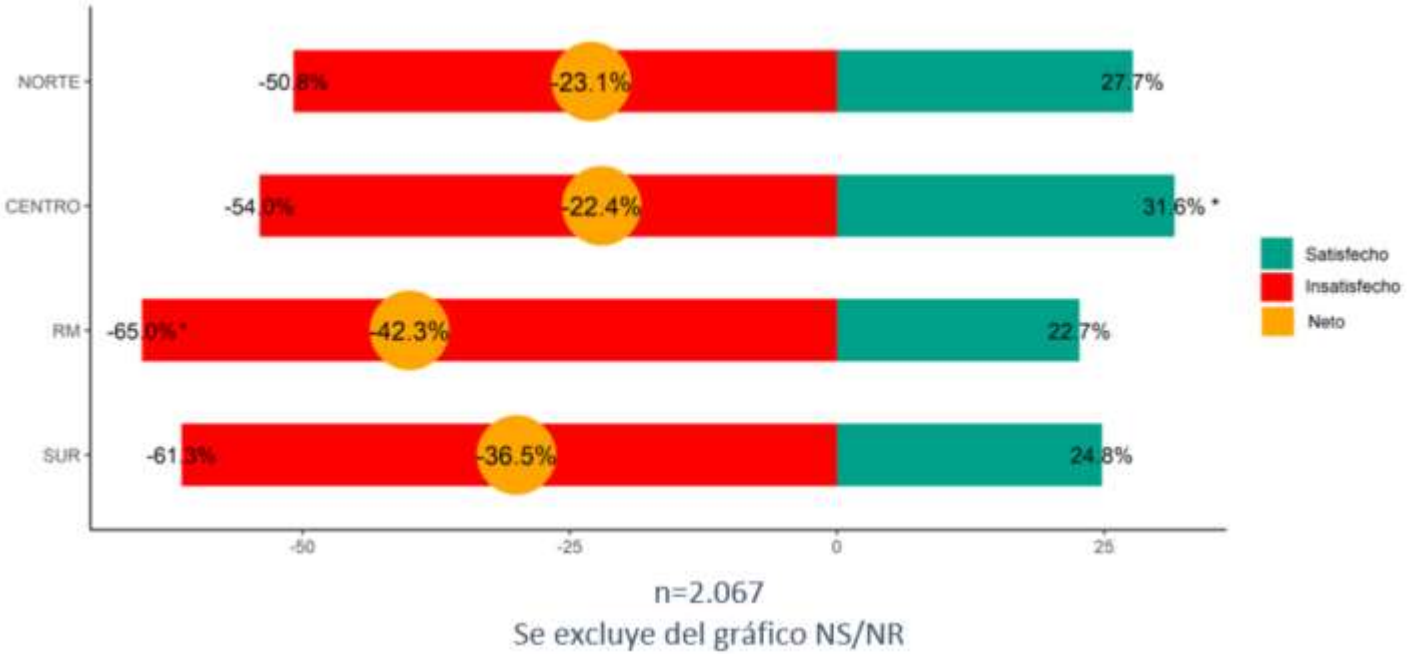
n=295
n=1.124
n=494
n=154

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción por Tramo de Edad



Satisfacción por Macro Zona

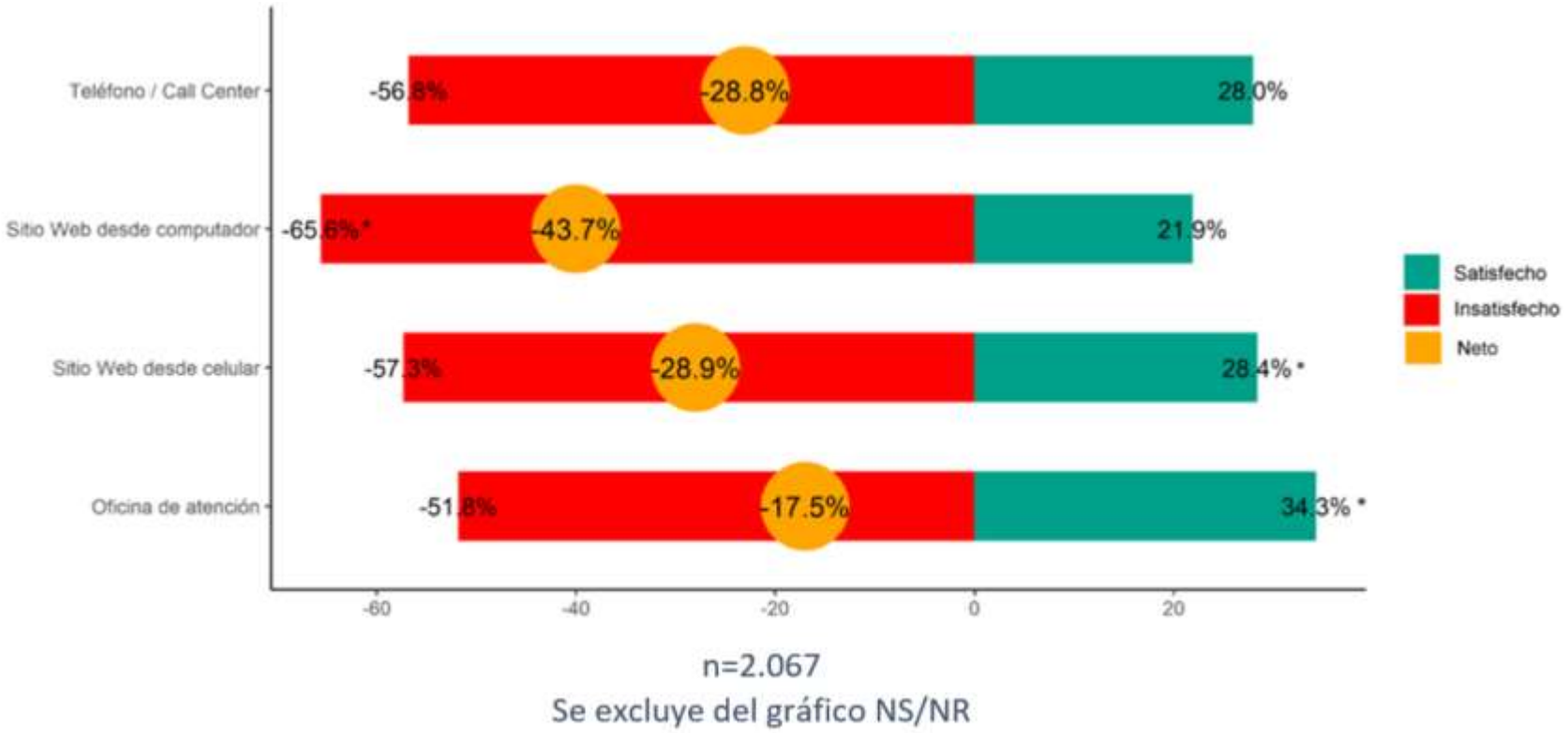


n=2.067

Se excluye del gráfico NS/NR

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción por Canal



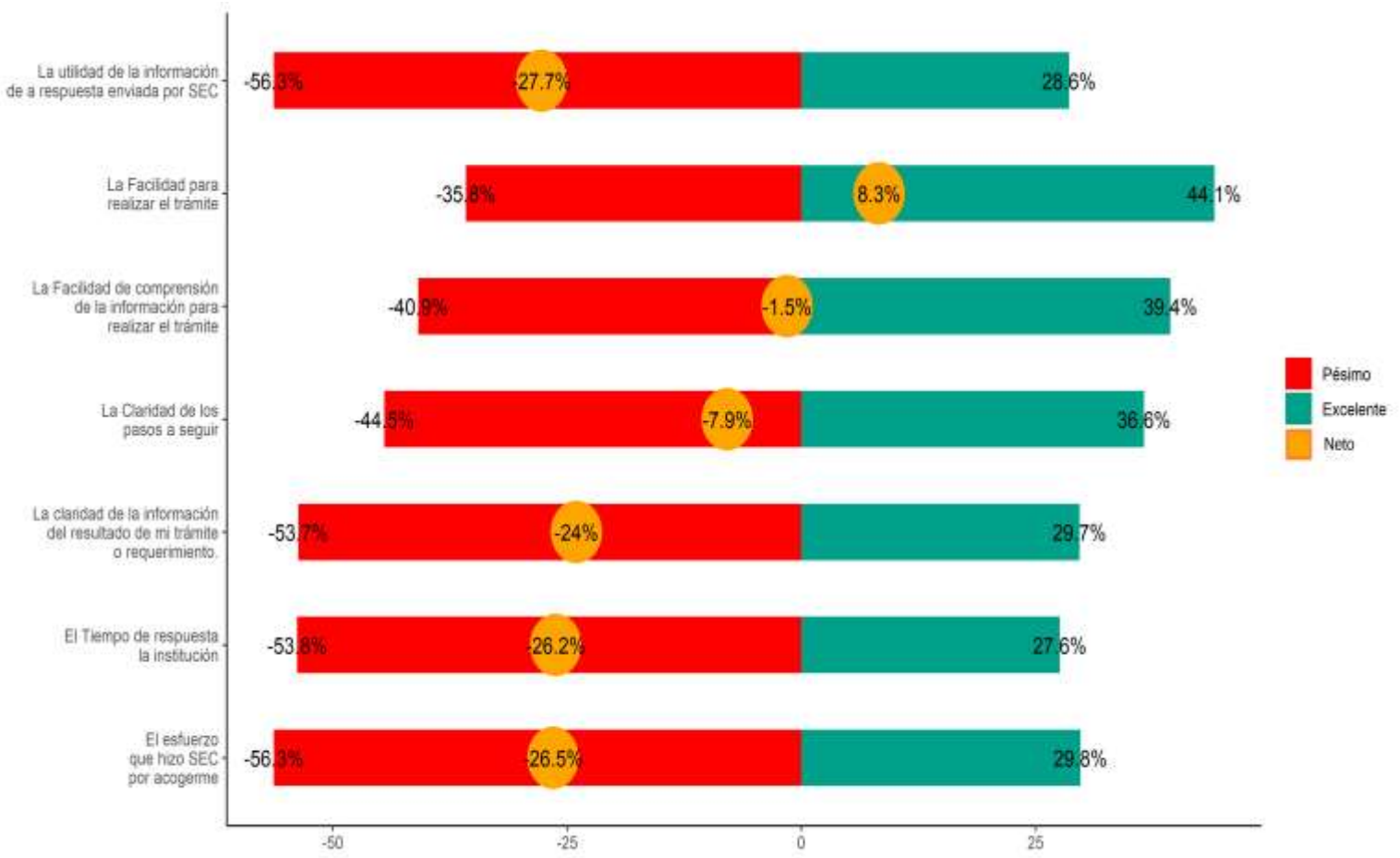
n=2.067

Se excluye del gráfico NS/NR

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO: ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

Considerando la última experiencia haciendo un trámite con el SEC, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"

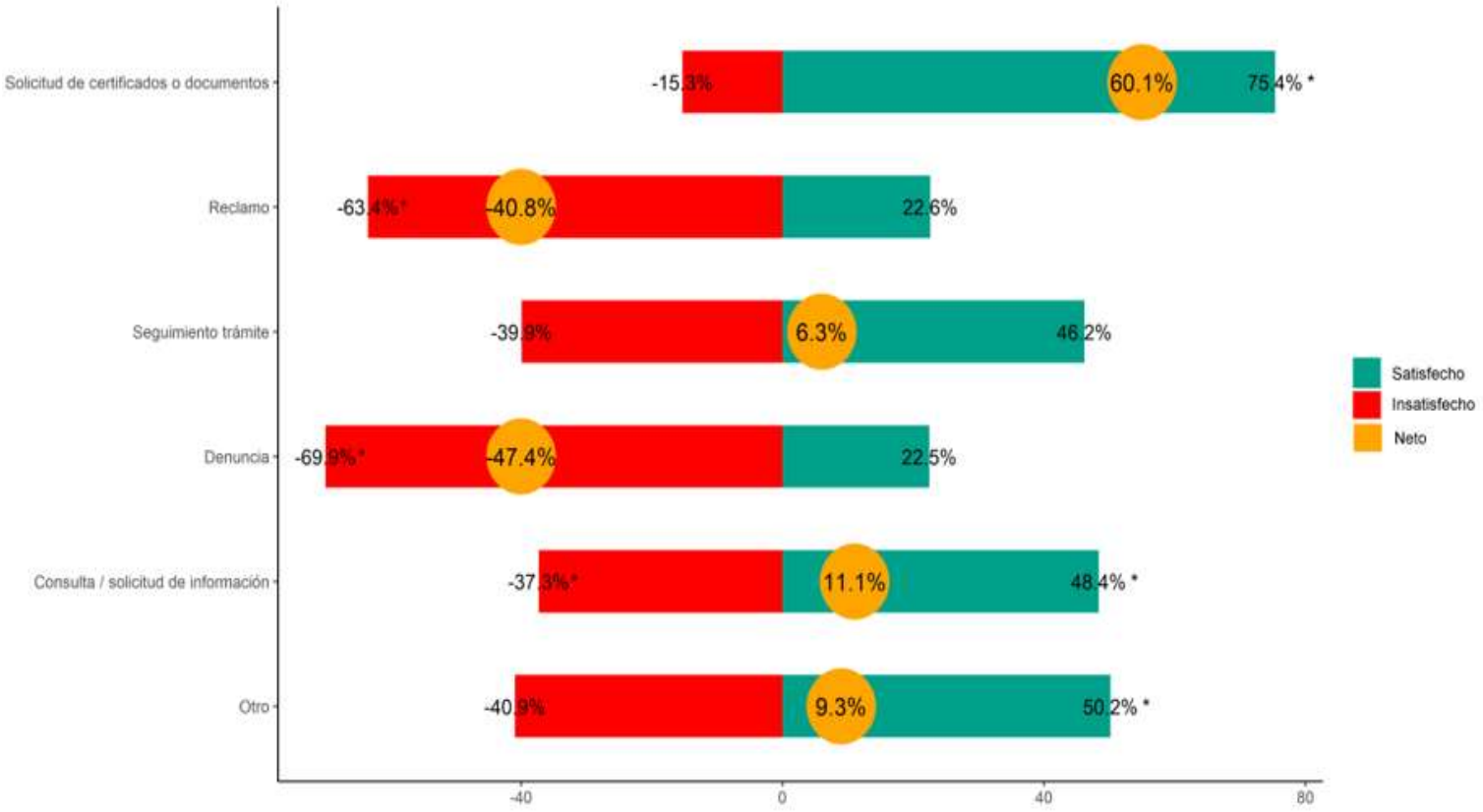


DIMENSIONES
Resolutividad
Facilidad
Facilidad
Facilidad
Resolutividad
Facilidad
Agrado

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia (%) por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento a SEC ¿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.



n=35
n=1.731
n=16
n=157
n=32
n=598

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

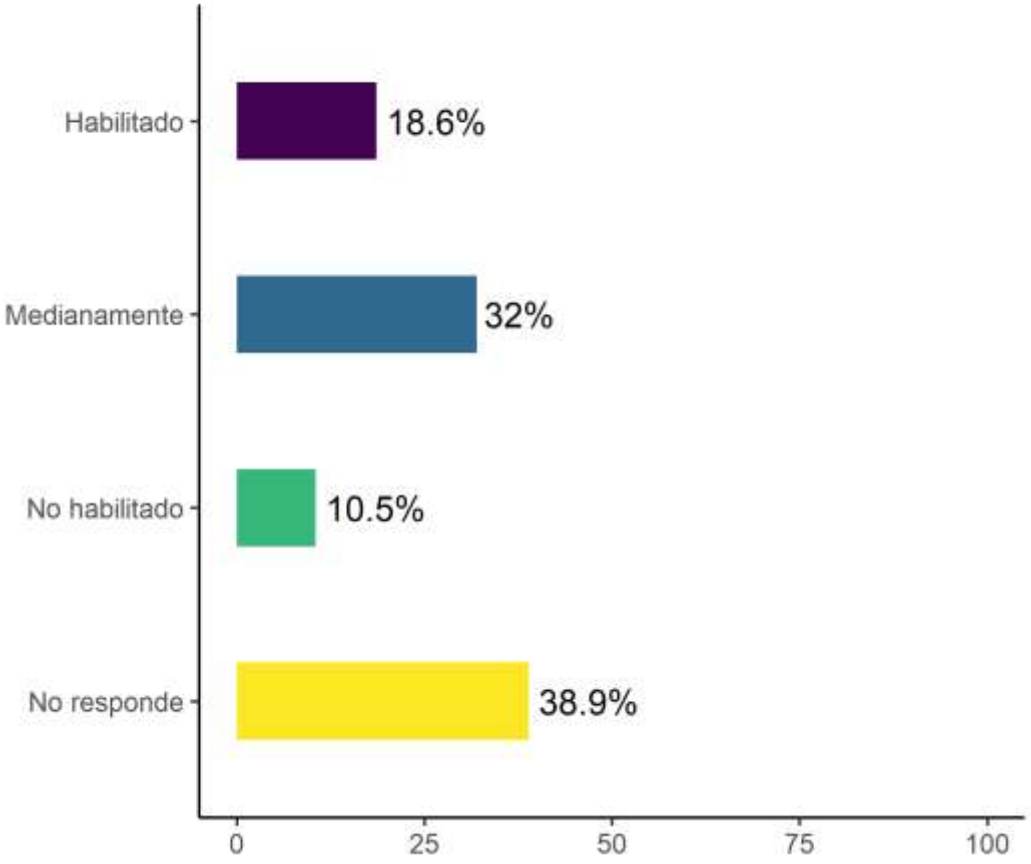
Resultados Globales por Tipo de Trámite



DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SEC 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...?

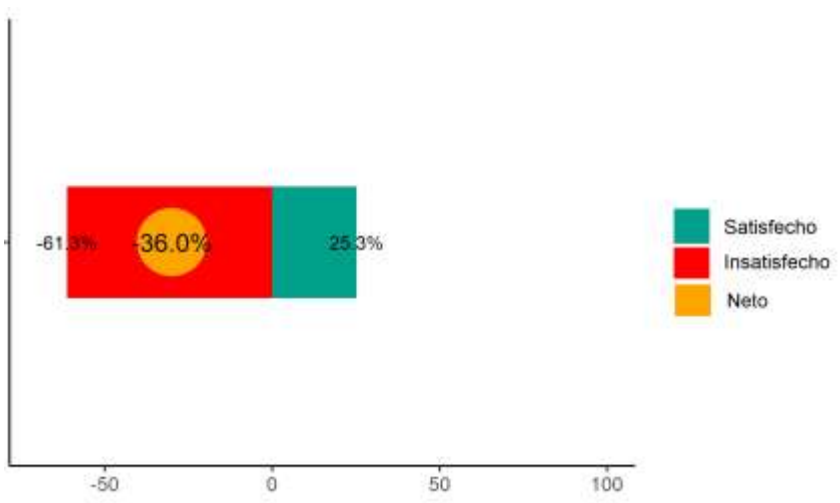


n =2.067

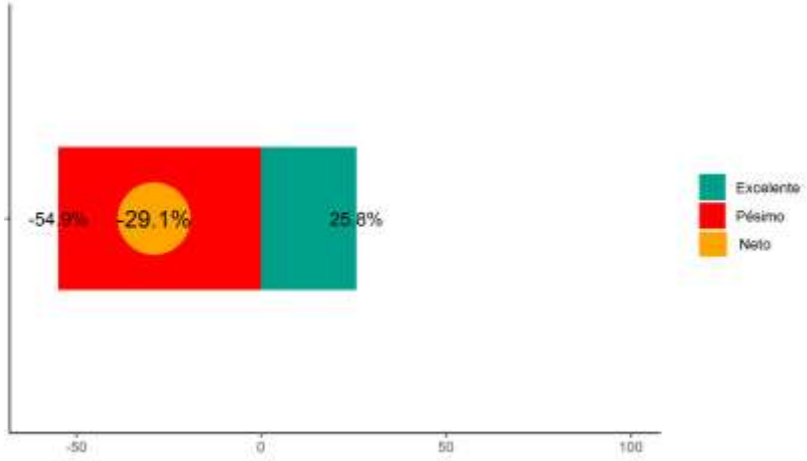
DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)

Satisfacción última experiencia



Evaluación General

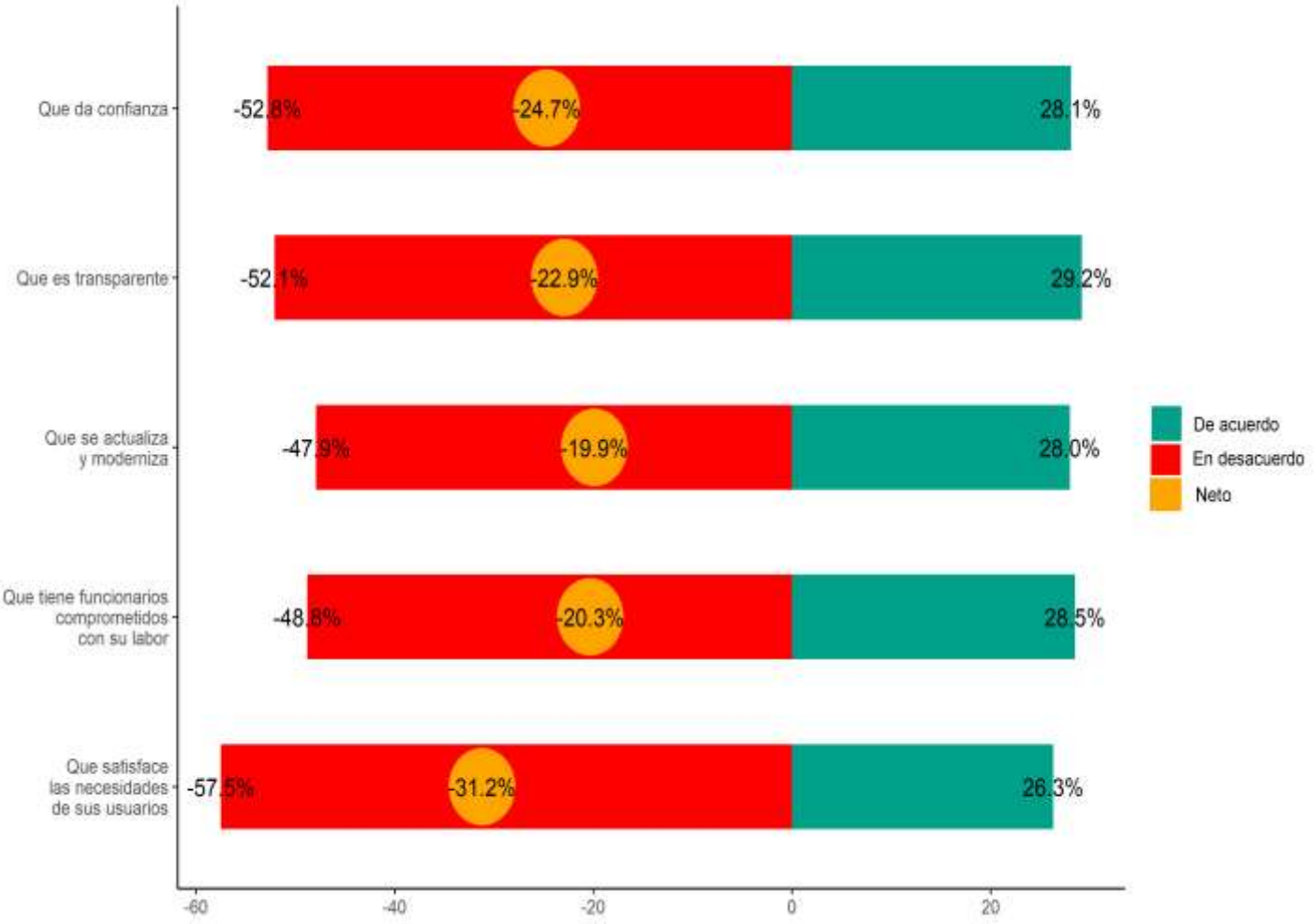


n = 2.067

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

Imagen Institucional (%) 2020

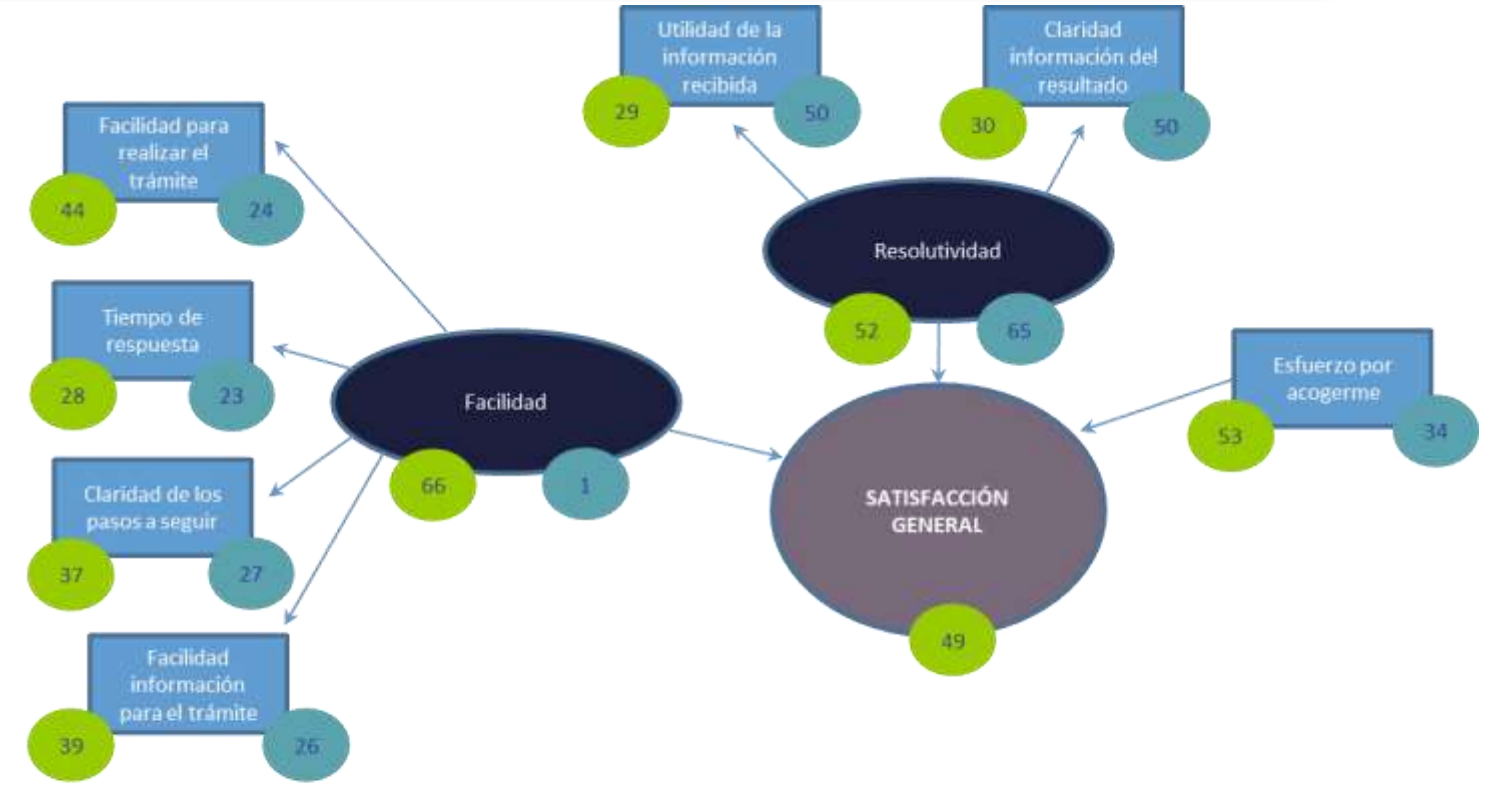
Ahora pensando en la institución en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



n = 2.067

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO SEC



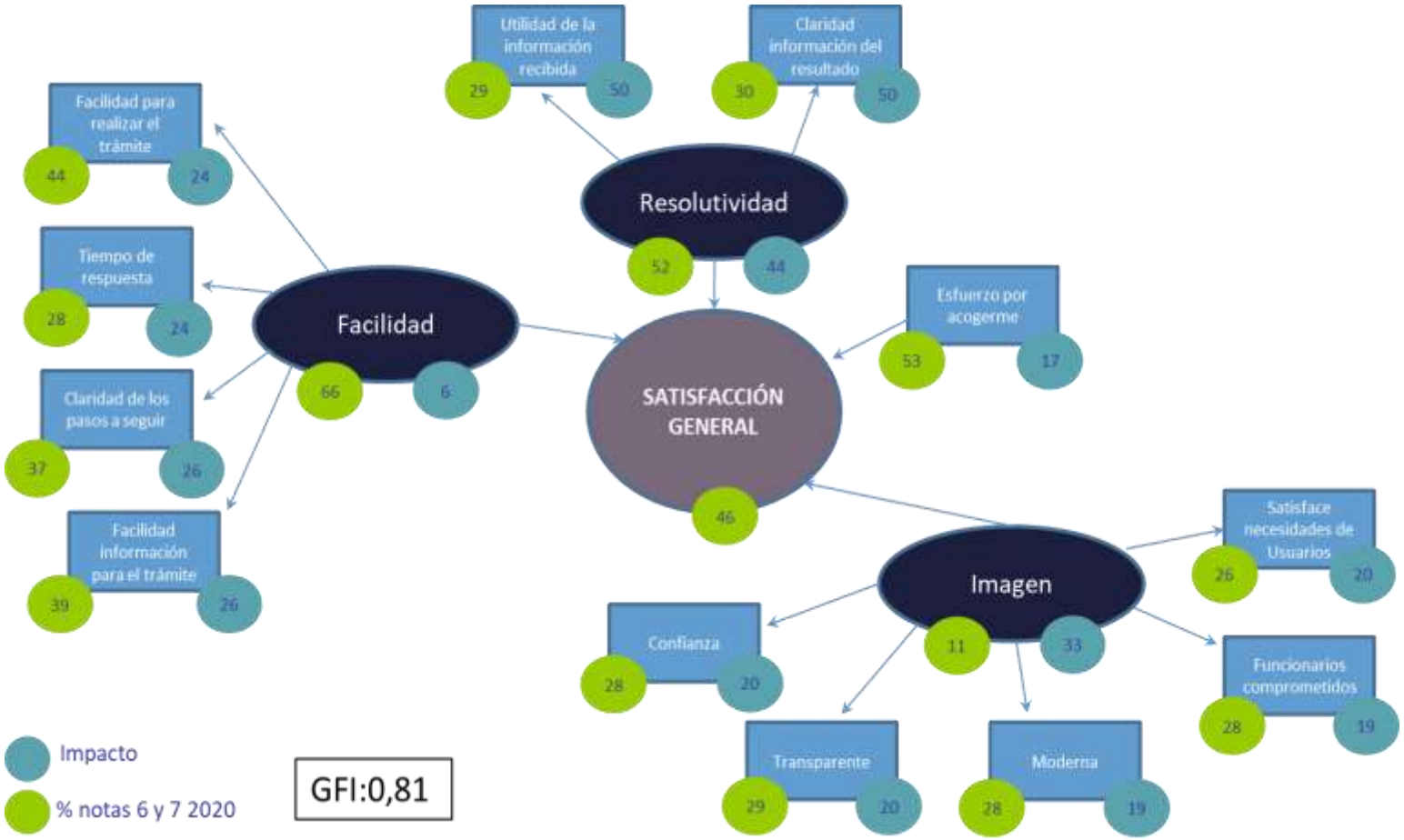
GFI:0,76

n =1.960

- El cálculo de la satisfacción de la última experiencia, sólo considera los casos con respuesta válida. Se excluye del cálculo la respuesta No sabe/No responde.
- GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO + IMAGEN
SEC



n =1.791

- El cálculo de la satisfacción de la última experiencia, sólo considera los casos con respuesta válida. Se excluye del cálculo la respuesta No sabe/No responde.
- GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ. DEL GRUPO STATCOM

MODELO DE EXPERIENCIA DE USUARIO + IMAGEN SEC
Según Problemas y Habilitación de usuarios

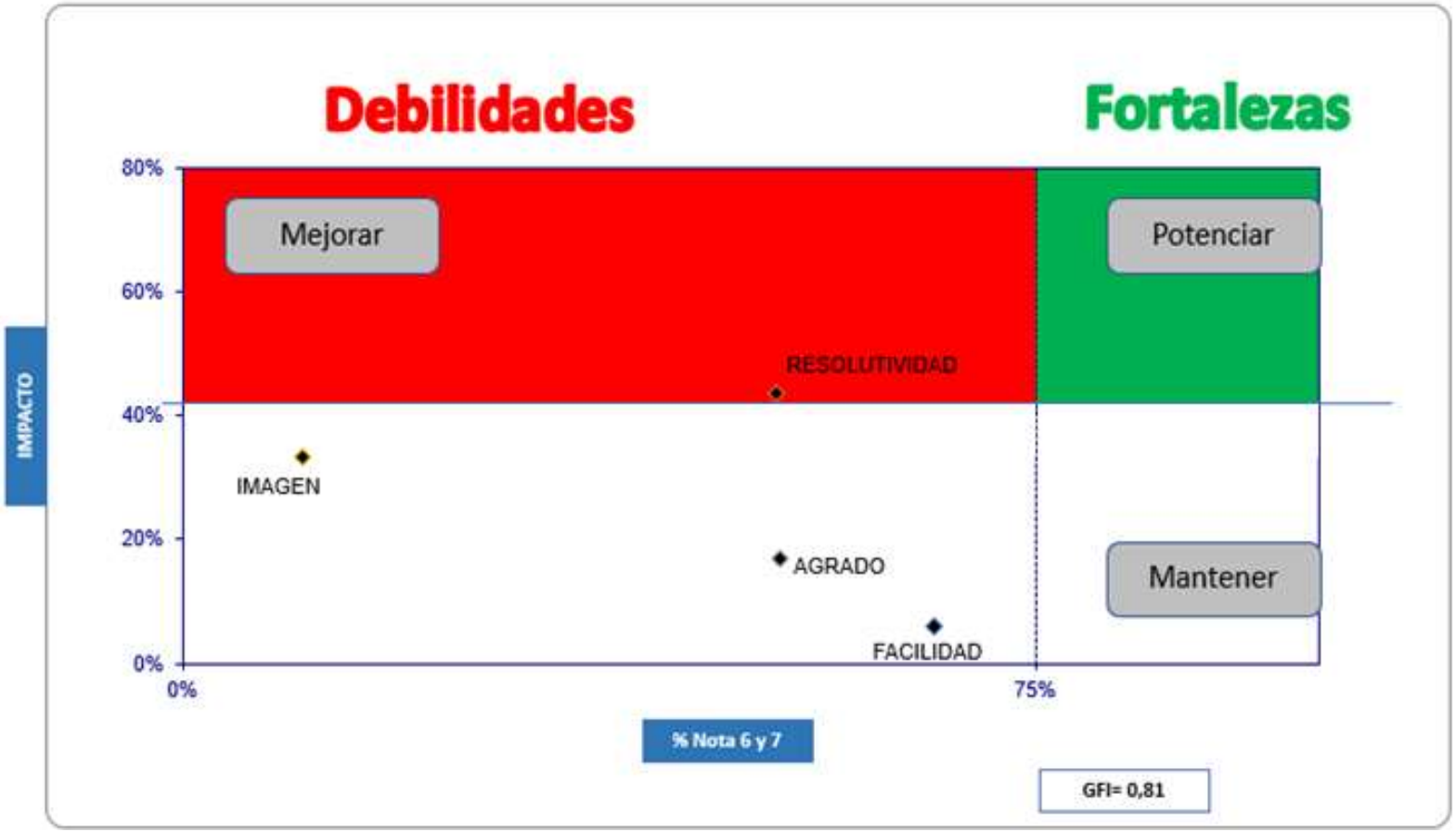
		GENERAL (0,81)		PROBLEMAS				HABILITADOS					
				SI (0,81)		NO (0,82)		NO HABILITADO (0,84)		MEDIANAMENTE (0,75)		HABILITADO (0,80)	
		2067		*558*		*1443*		*793*		*367*		*685*	
		SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO	SAT 6 Y 7	PESO
SATISFACCIÓN GENERAL		**46%**	-	**21%**	-	**57%**	-	**17%**	-	**62%**	-	**79%**	-
DIMENSIONES	FACILIDAD	66%	6%	41%	5%	77%	8%	37%	4%	83%	3%	93%	15%
	RESOLUTIVIDAD	52%	44%	24%	42%	64%	44%	22%	34%	66%	48%	84%	48%
	AGRADO	53%	17%	25%	13%	65%	16%	22%	16%	65%	18%	84%	10%
	IMAGEN	11%	33%	29%	40%	60%	32%	23%	45%	66%	31%	81%	27%
FACILIDAD	La Facilidad para realizar el trámite	44%	24%	21%	24%	53%	24%	18%	23%	35%	24%	80%	22%
	El Tiempo de respuesta de la institución	28%	24%	7%	21%	36%	24%	8%	22%	17%	18%	58%	23%
	La Claridad de los pasos a seguir	37%	26%	16%	27%	45%	27%	10%	27%	29%	29%	71%	28%
	La Facilidad de comprensión de la información para realizar el trámite	39%	26%	18%	27%	48%	26%	13%	28%	30%	29%	75%	27%
RESOLUTIVIDAD	La Utilidad de la información recibida	29%	50%	7%	52%	38%	50%	5%	51%	19%	52%	63%	50%
	La claridad de la información del resultado de mi trámite o requerimiento.	30%	50%	9%	48%	38%	50%	7%	49%	22%	48%	63%	50%
AGRADO	El esfuerzo que hizo SEC por acogerme	30%	-	7%	-	39%	-	6%	-	21%	-	64%	-
IMAGEN	Imagen: da confianza	28%	20%	11%	21%	35%	20%	7%	20%	23%	21%	56%	21%
	Imagen: es transparente	29%	20%	11%	21%	37%	20%	8%	21%	23%	21%	60%	21%
	Imagen: se actualiza y moderniza	28%	19%	11%	19%	35%	19%	7%	19%	23%	19%	58%	18%
	Imagen: funcionarios comprometidos	28%	19%	11%	19%	11%	19%	8%	19%	26%	19%	55%	19%
	Imagen: satisface necesidades de usuarios	26%	20%	8%	20%	8%	20%	6%	21%	19%	20%	55%	21%

n =2.067

El valor en paréntesis en el encabezado de cada columna es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo (GFI) el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

MAPA DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES SEC
Según modelo de experiencia de usuario + imagen



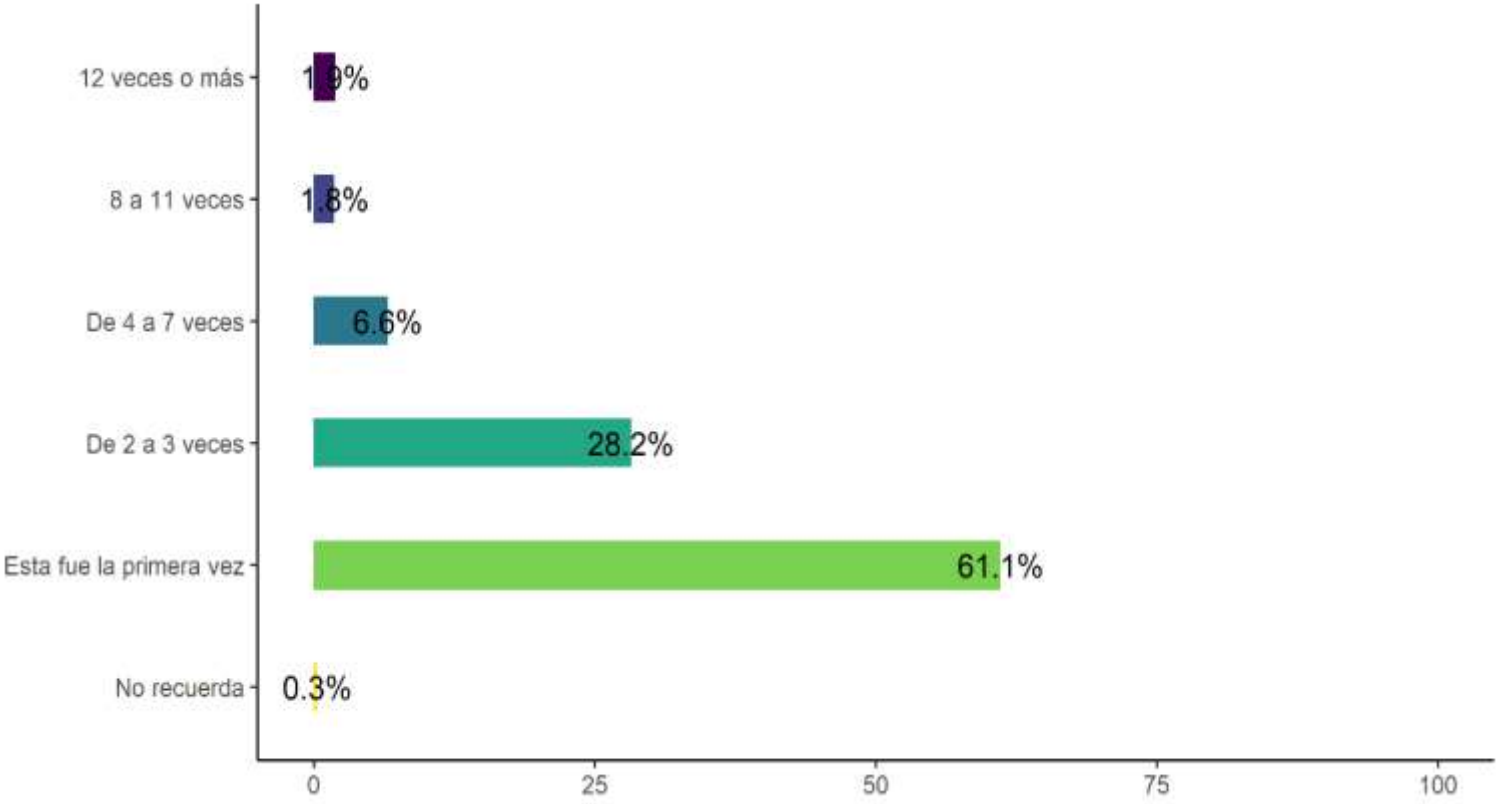
n =1.791

GFI es el Índice de Bondad de Ajuste del Modelo , el que varía de 0 a 1, donde 1 es ajuste máximo.

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Intensidad del Usuario (%) 2020

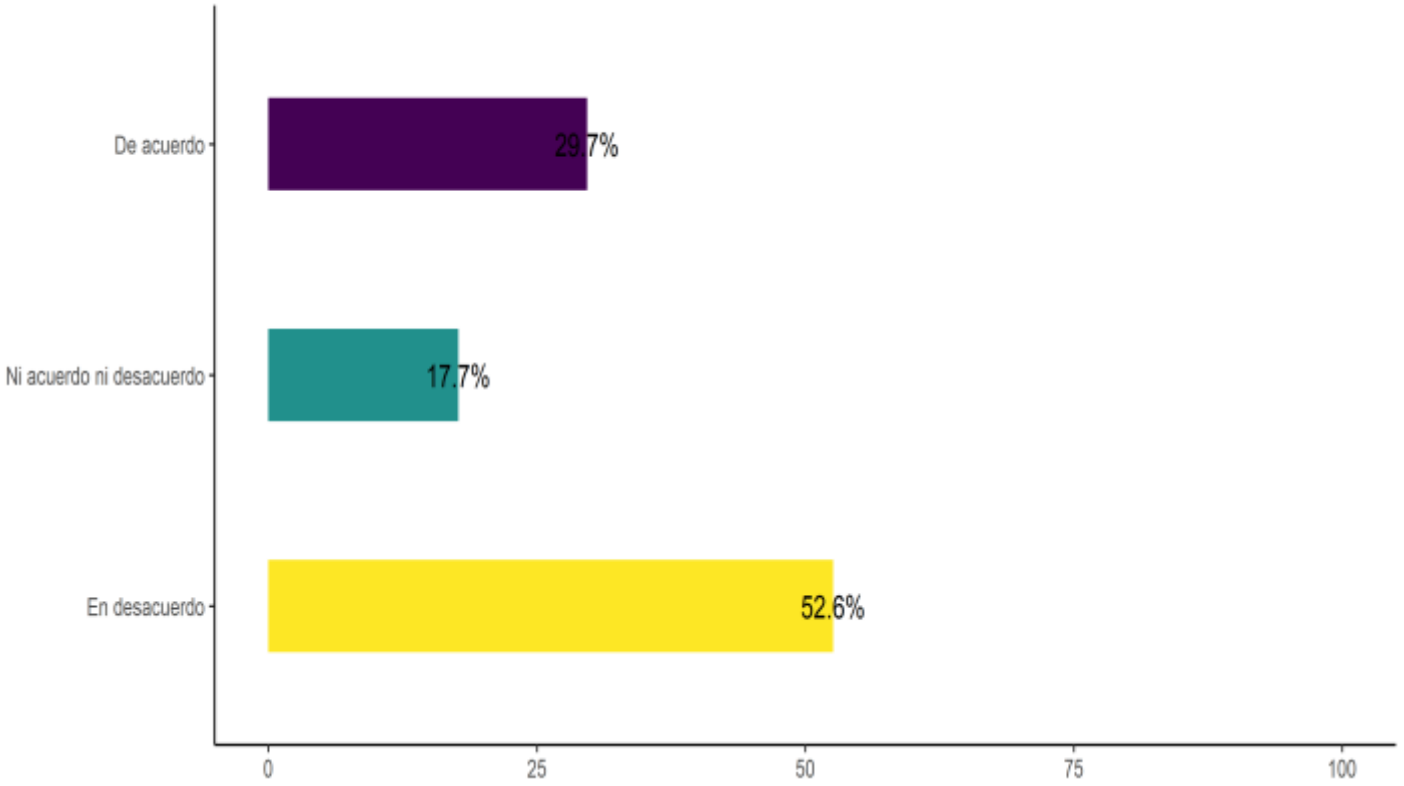
En los últimos 2 AÑOS, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en Superintendencia de Electricidad y Combustibles?



n = 2.067

Experiencia de Servicio (%)

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

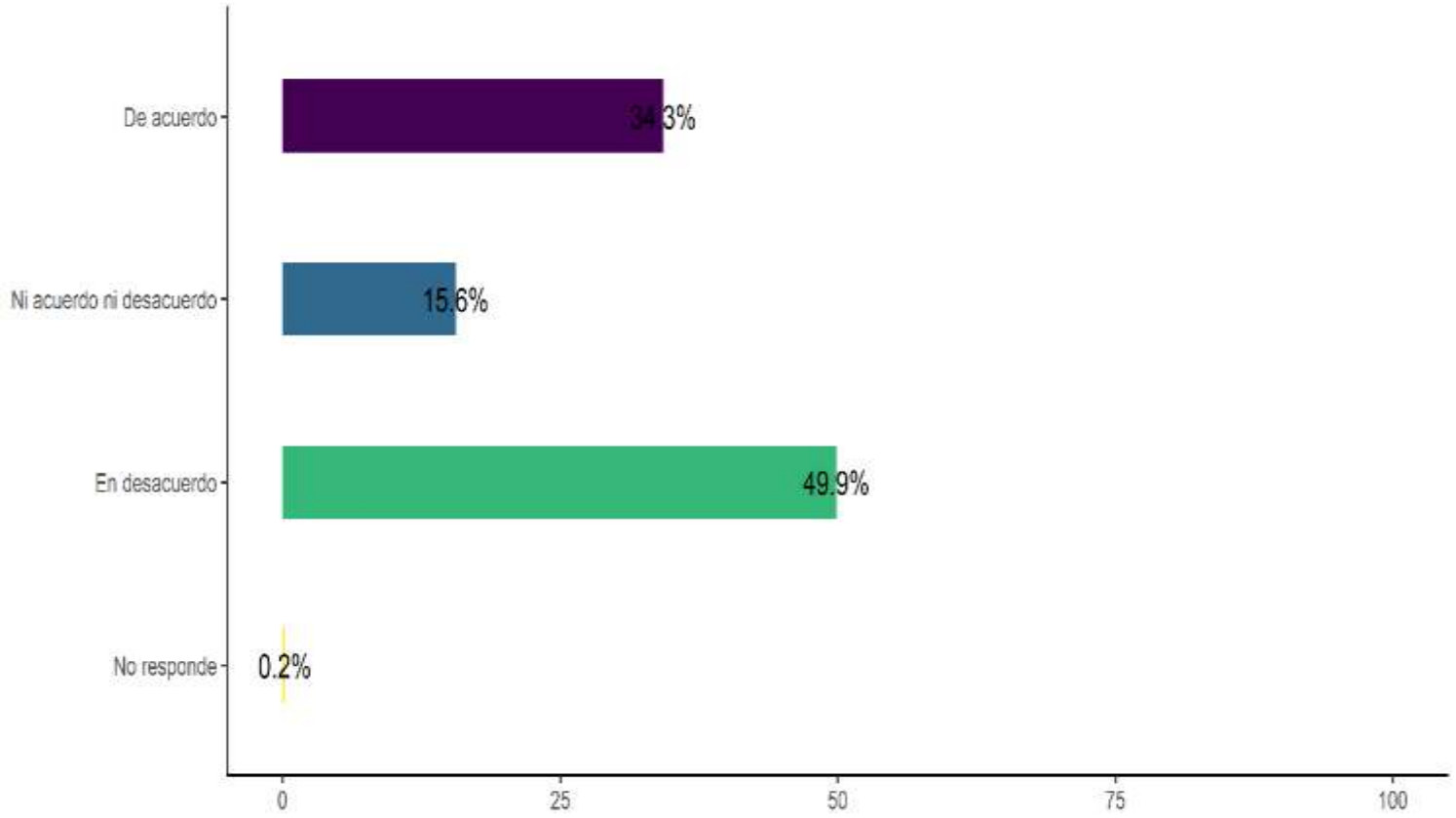


n = 2.067

DATAVOZ
DEL GRUPO STATCOM

Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con SEC:



n = 2.067

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DATAVOZ.
DEL GRUPO STATCOM

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Superintendencia de Electricidad y Combustibles

SEC
Superintendencia de Electricidad y Combustibles