“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Servicio Nacional del Adulto Mayor

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: Máximo Caballero y Felipe Herrera

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 Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)
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	:	390 casos para Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)
Error	:	+/- 3,4% 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	:	3 de noviembre al 23 de diciembre de 2020.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Fono Mayor COVID		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	
Acompañamiento psicológico	390	3,4	390	3,4	721
Total	390	3,4	390	3,4	721

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

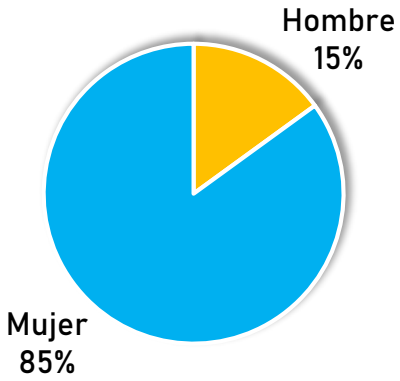
CATI

Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	17	2,2%
Se negaron y cortaron	1	0,1%
Se negó un familiar del entrevistado	1	0,1%
Se negó el entrevistado	6	0,8%
Cortaron	159	20,3%
Entrevistado no está disponible	1	0,1%
Fallecido(a)	2	0,3%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	8	1,0%
Problema con lenguaje del entrevistado	1	0,1%
Otra razón. Especifique	58	7,4%
Siempre ocupado	7	0,9%
No hay respuesta	128	16,3%
Buzón de voz	6	0,8%
Entrevista correcta	390	49,7%
Total	785	100,0%

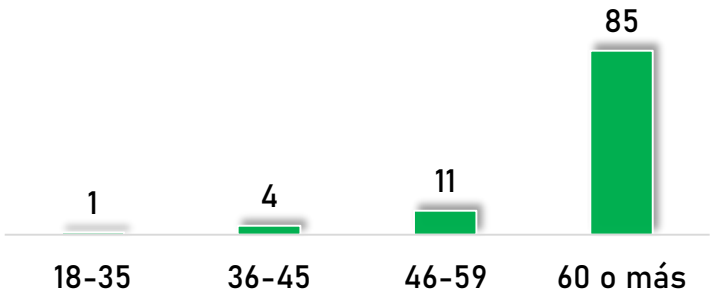
Cabe considerar que SENAMA dispuso de 64 casos como remplazo, para ser utilizados si no era posible contactar a personas de la lista original de 721 casos. En este sentido, si bien se dispuso de 785 casos totales, en la medida que no se podía contactar a usuarios estos fueron remplazados, siendo siempre el universo de 721 personas.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

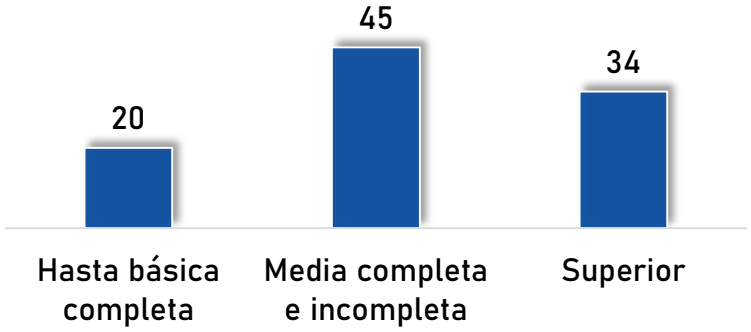
Sexo



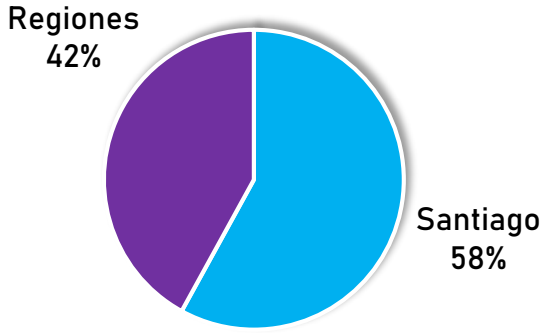
Edad en Tramos



Nivel Educativo

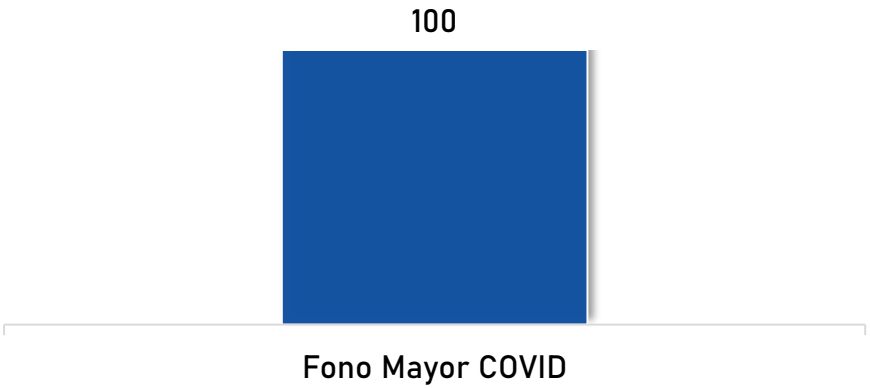


Zona de residencia



CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Canal

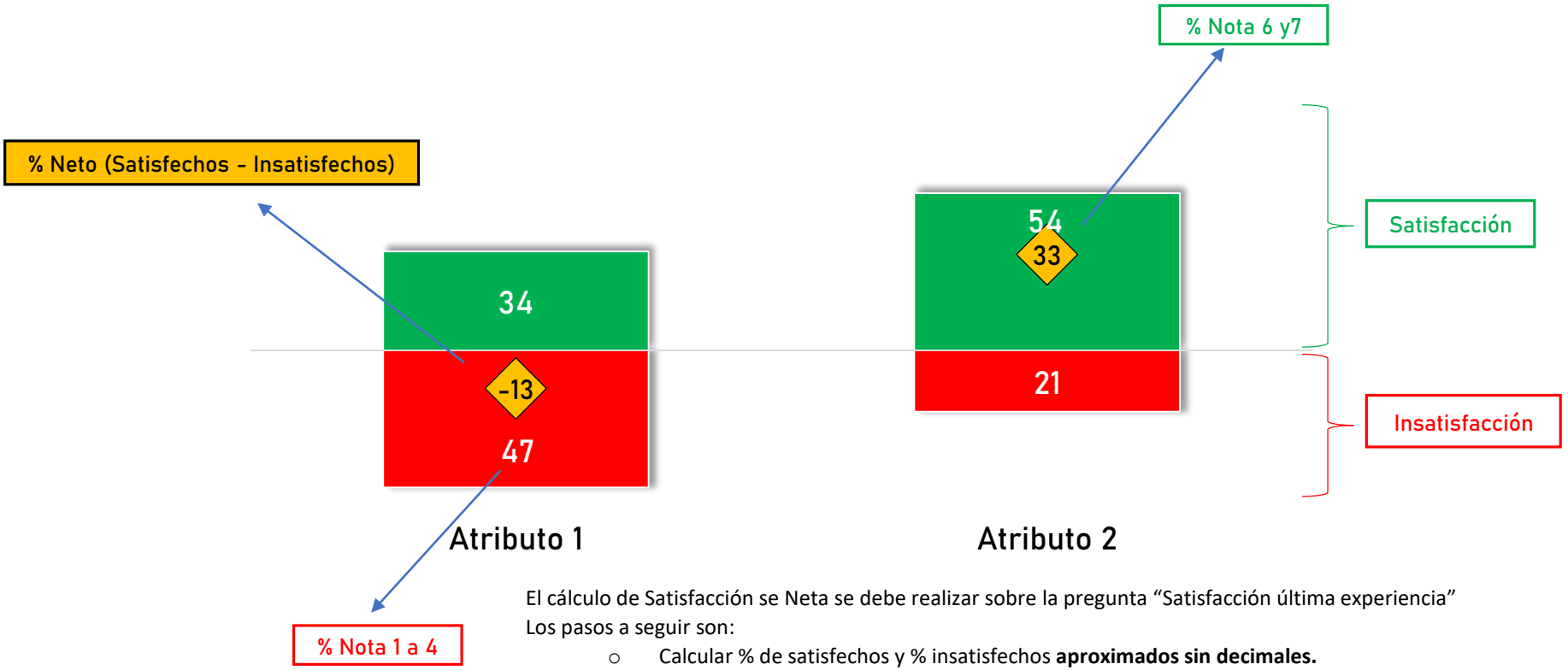


Trámite



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

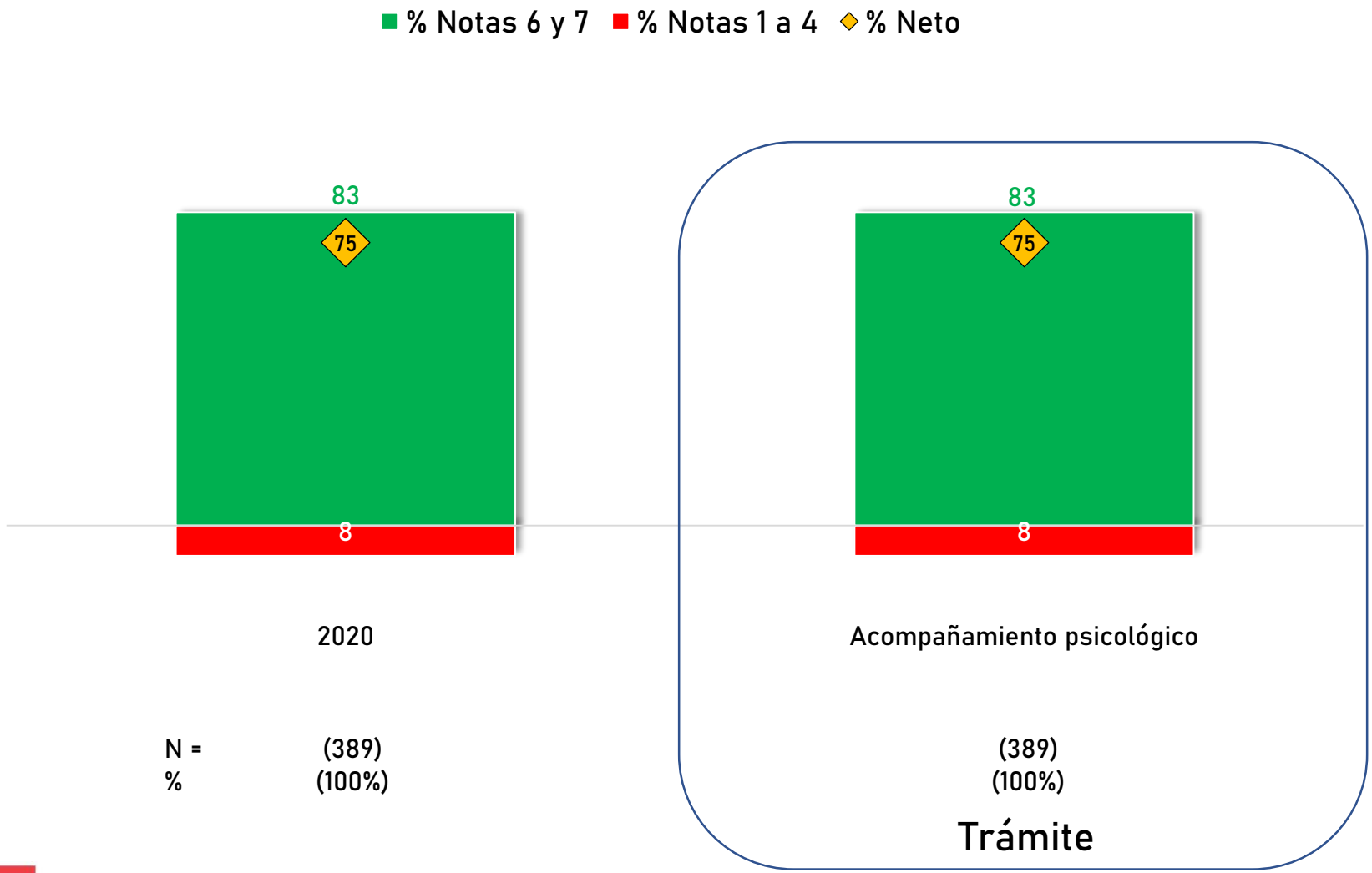
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Resultados de la medición

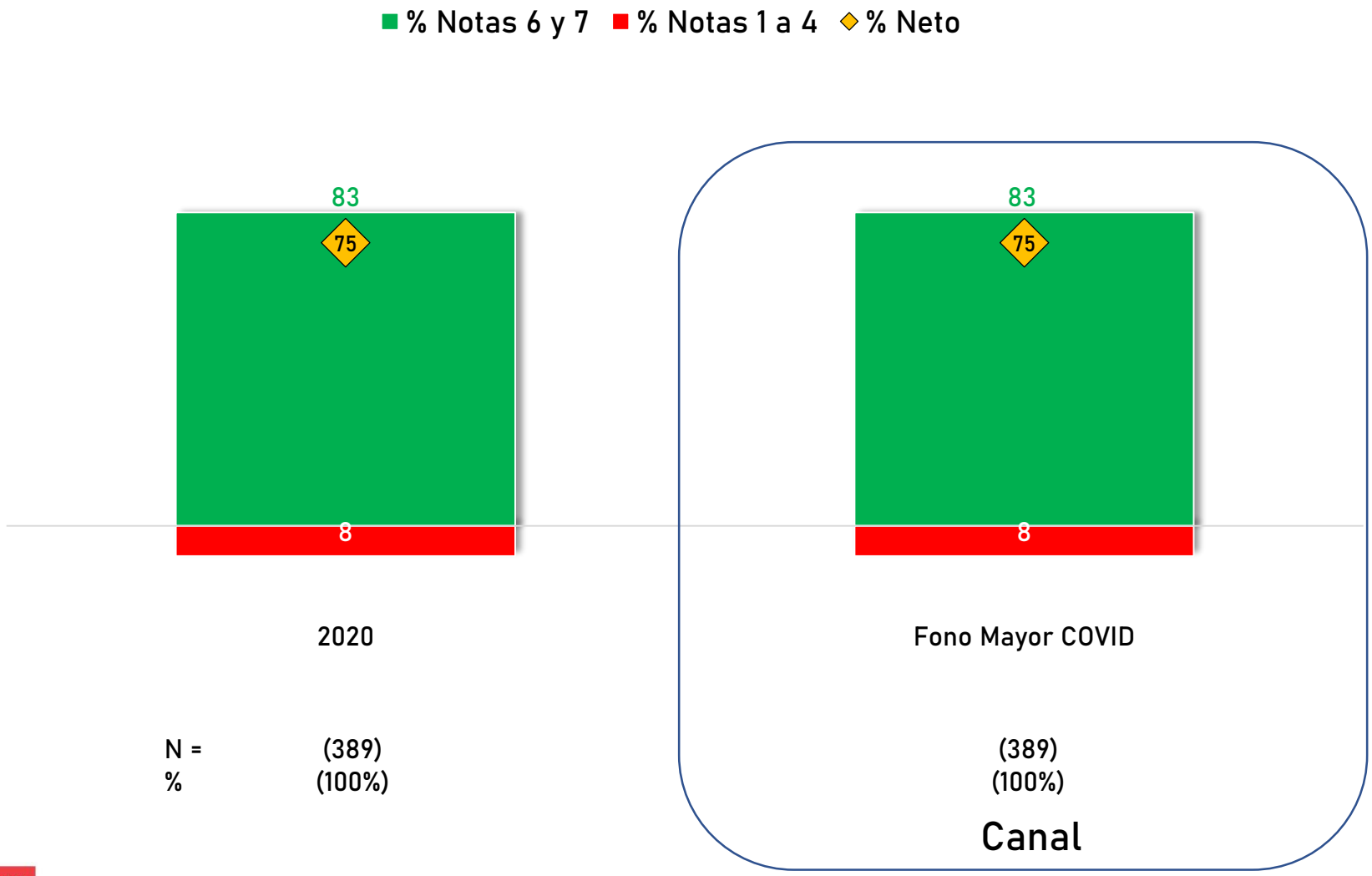
Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

Si piensa en la última vez se comunicaron del servicio de apoyo psicológico de la Fundación Míranos/ SENAMA, ¿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.



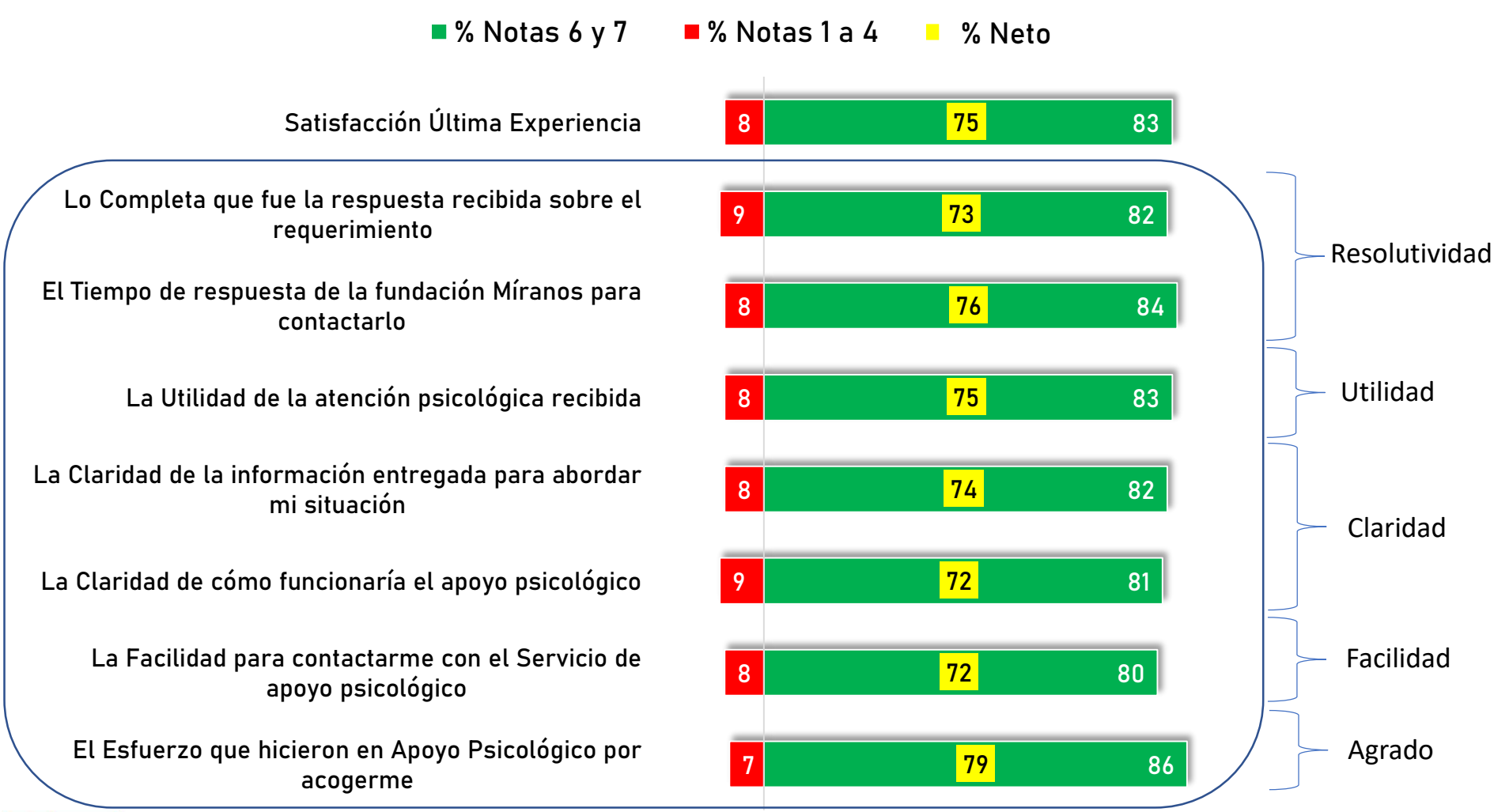
Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

Si piensa en la última vez se comunicaron del servicio de apoyo psicológico de la Fundación Míranos/ SENAMA, ¿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.



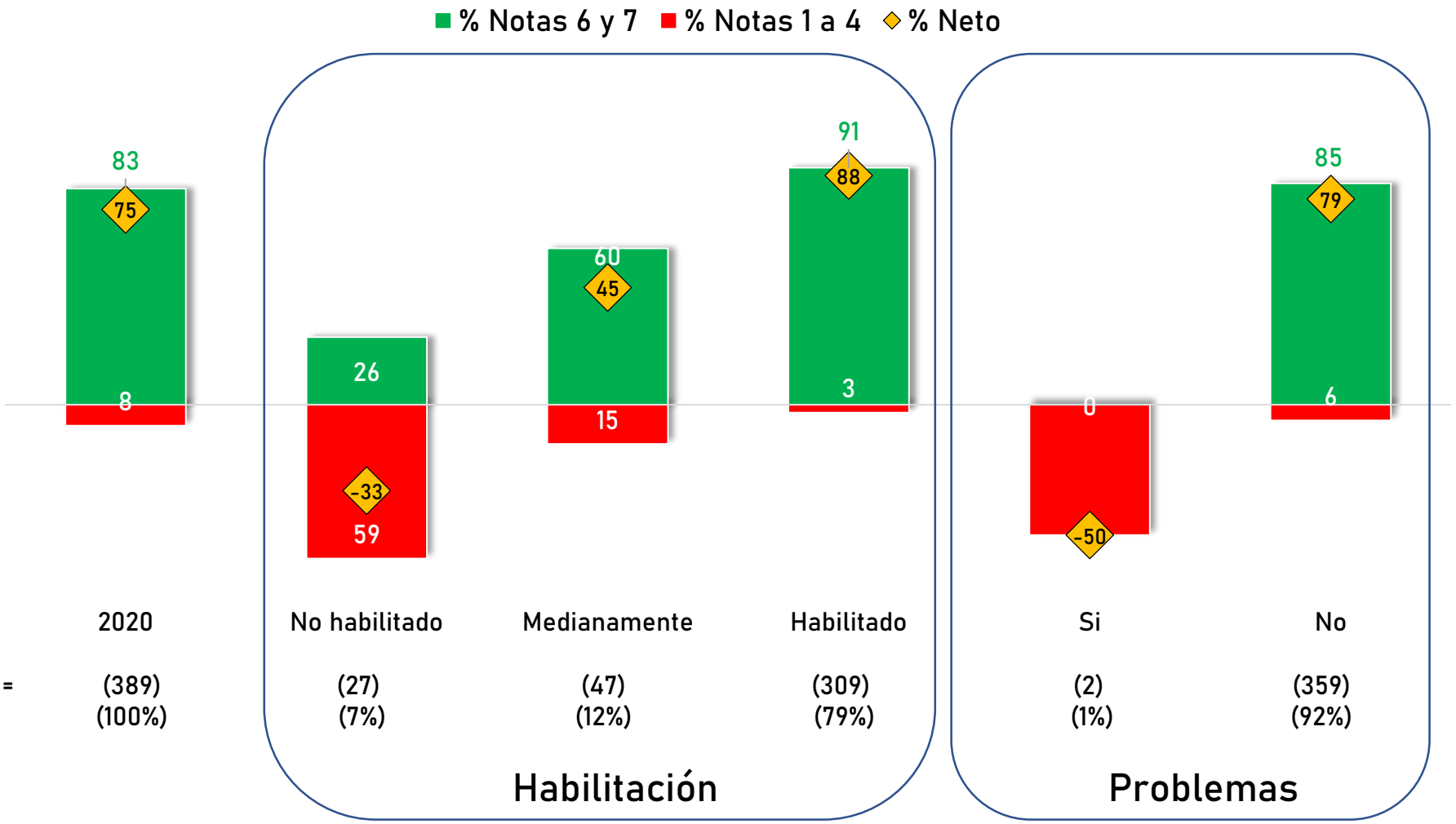
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

Para cada una de las siguientes aspectos sobre su experiencia respecto la última llamada recibida desde el servicio de Apoyo Psicológico, queremos pedirle que evalúe de 1 a 7, igual que en el colegio, en que 1 es la peor nota y 7 es la mejor.



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

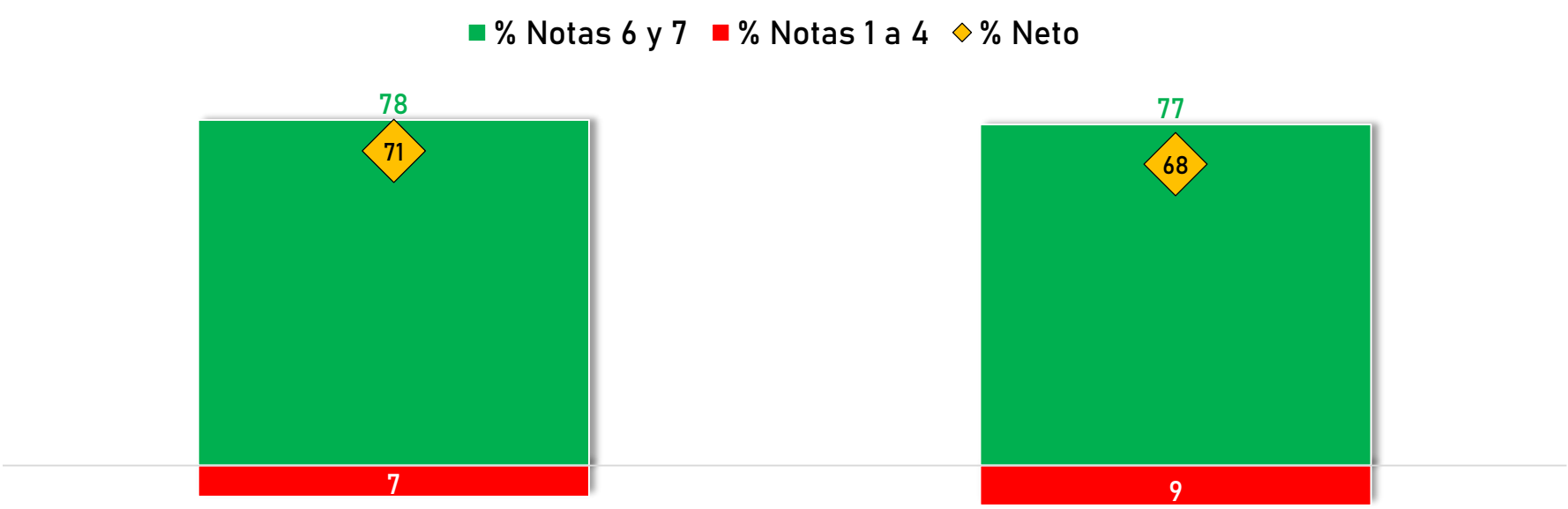
Si piensa en la última vez se comunicaron del servicio de apoyo psicológico de la Fundación Míranos/ SENAMA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Habilitación (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de desde Fundación Míranos y SENAMA, 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…?

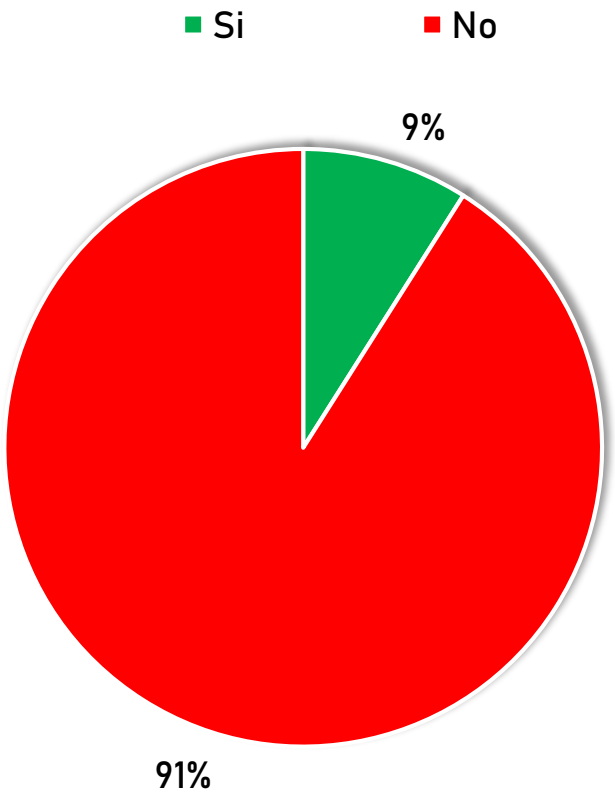


Me sirve para conocer mejor los servicios entregados por la línea telefónica dispuesta por SENAMA y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para acceder a servicios de SENAMA

Problemas – Ocurrencia (%) SENAMA 2020

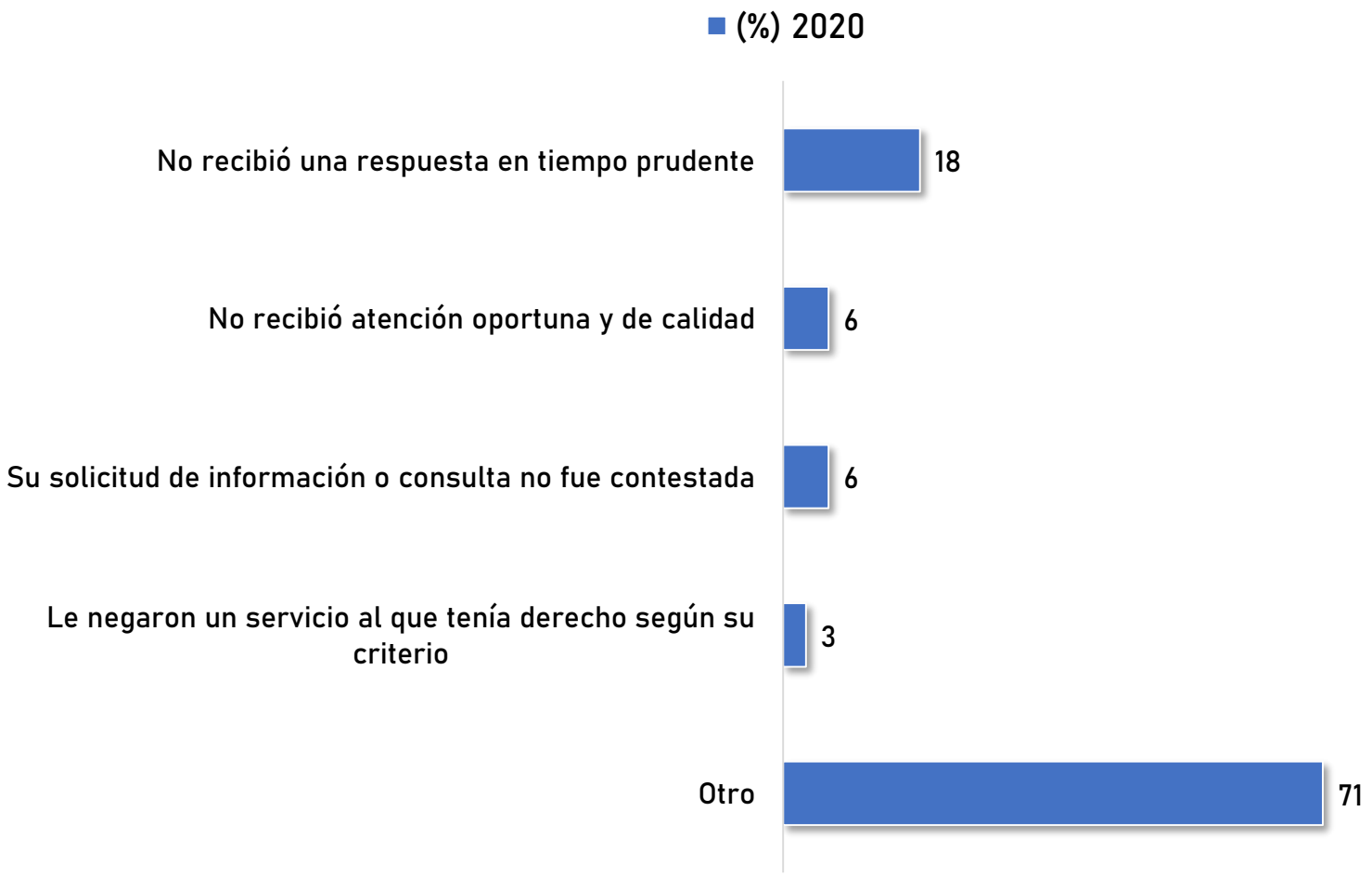
¿Tuvo algún problema o inconveniente desde el momento en que se contactó con Fonomayor de SENAMA hasta que respondieron a su consulta?



N = 390

Problemas - Tipo (%) SENAMA 2020

¿Qué problema tuvo?

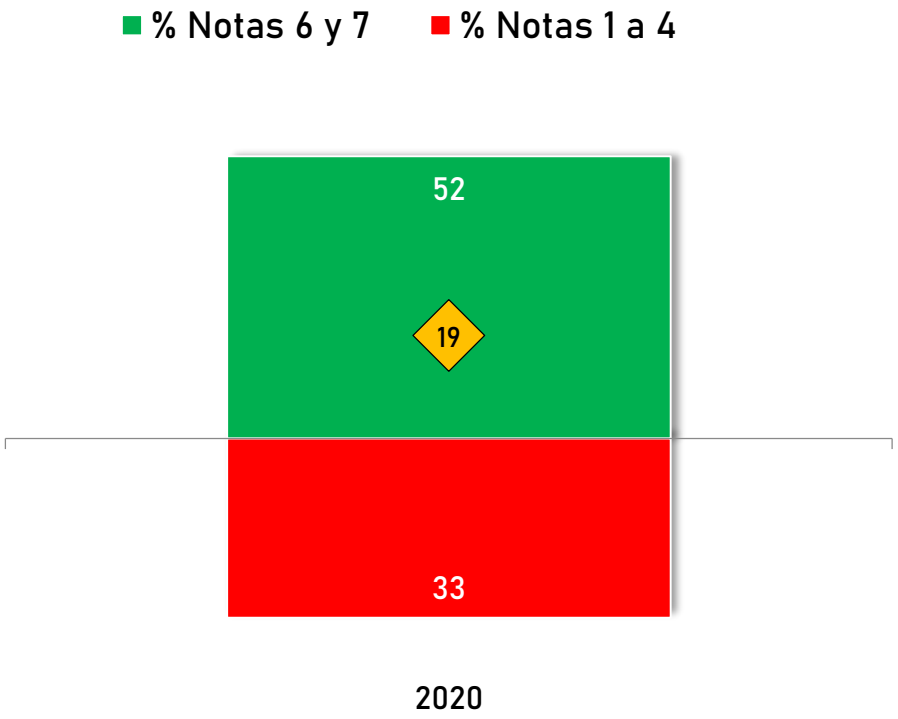


Pregunta de respuesta múltiple. Solo contestan quienes tuvieron problemas. Los otros se relacionan, principalmente, con dificultades en la comunicación vía teléfono y falta de claridad en la información.

N = 34

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2020

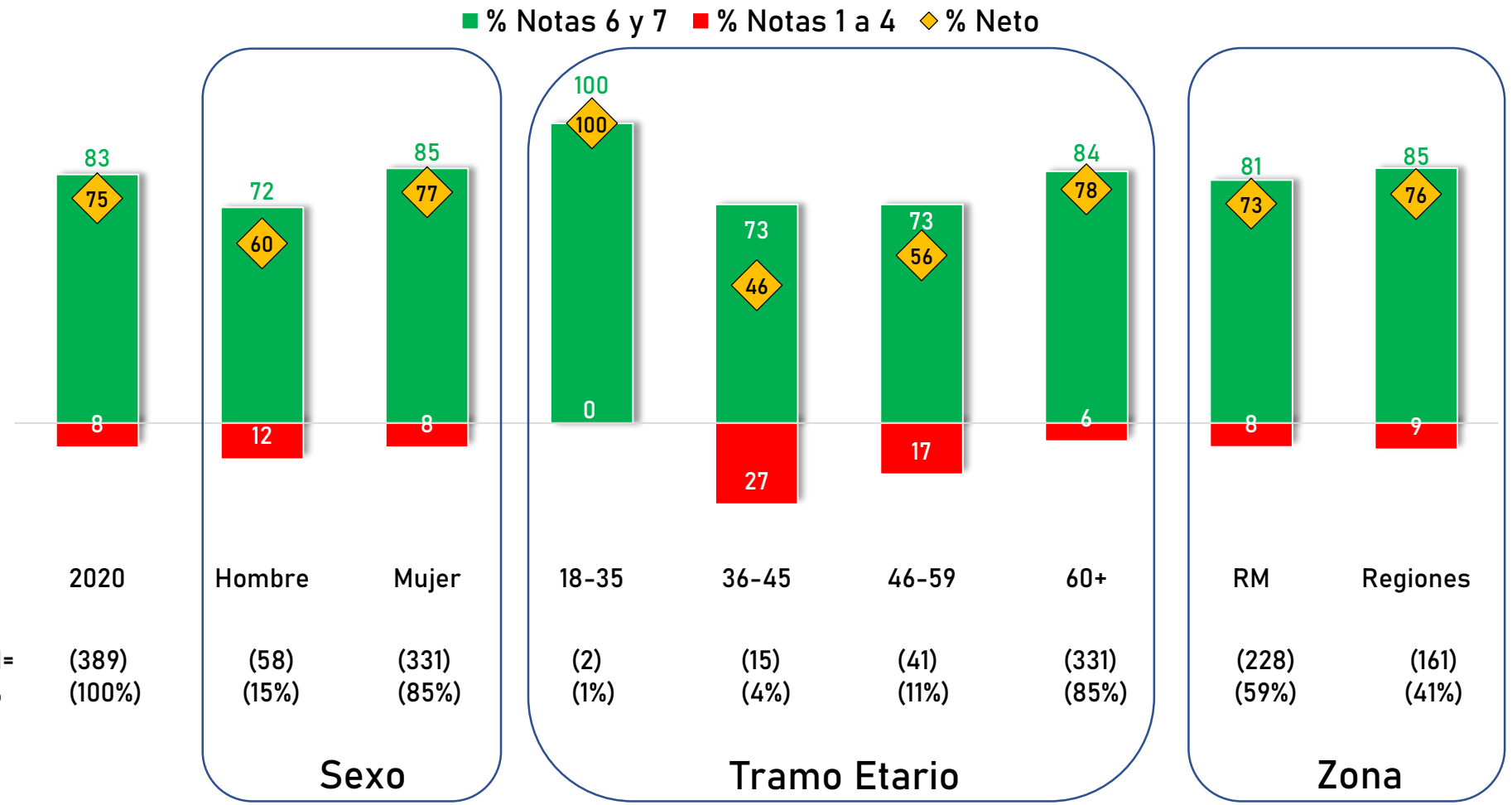
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de SENAMA?



N = 33

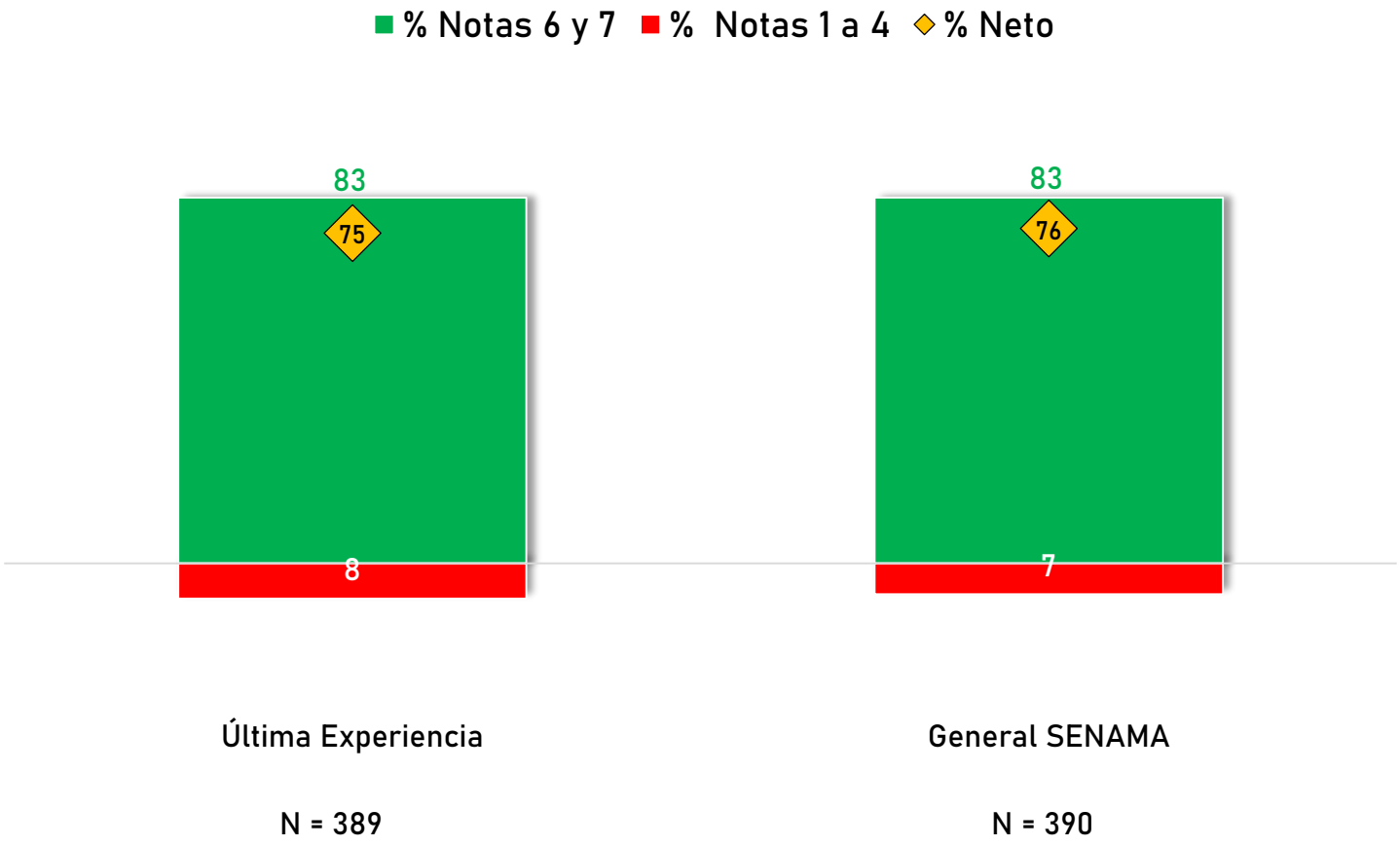
Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y zona

Si piensa en la última vez se comunicaron del servicio de apoyo psicológico de la Fundación Míranos/ SENAMA, ¿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 SENAMA(%)



Evaluación General SENAMA (%) Por trámite

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

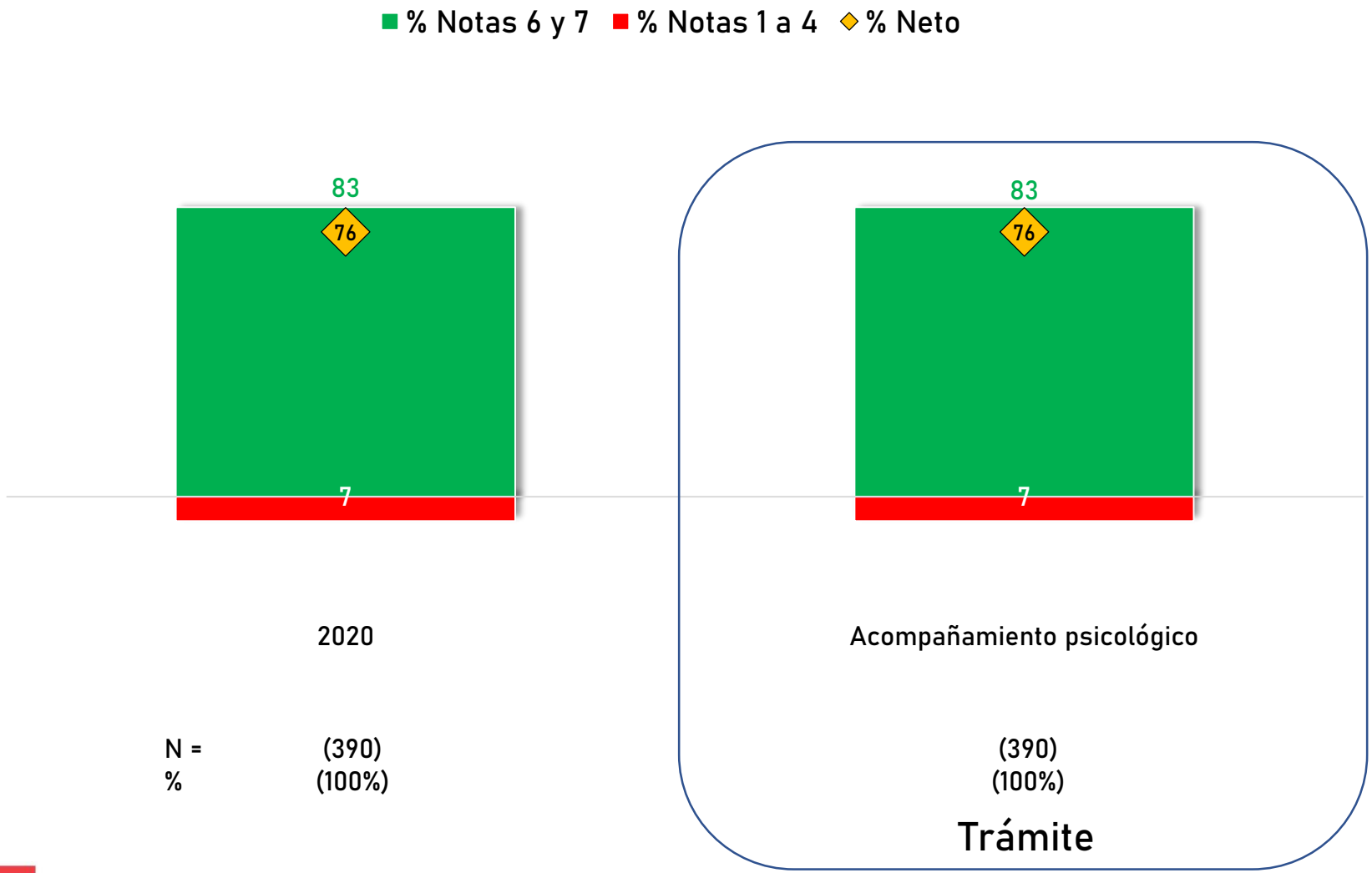
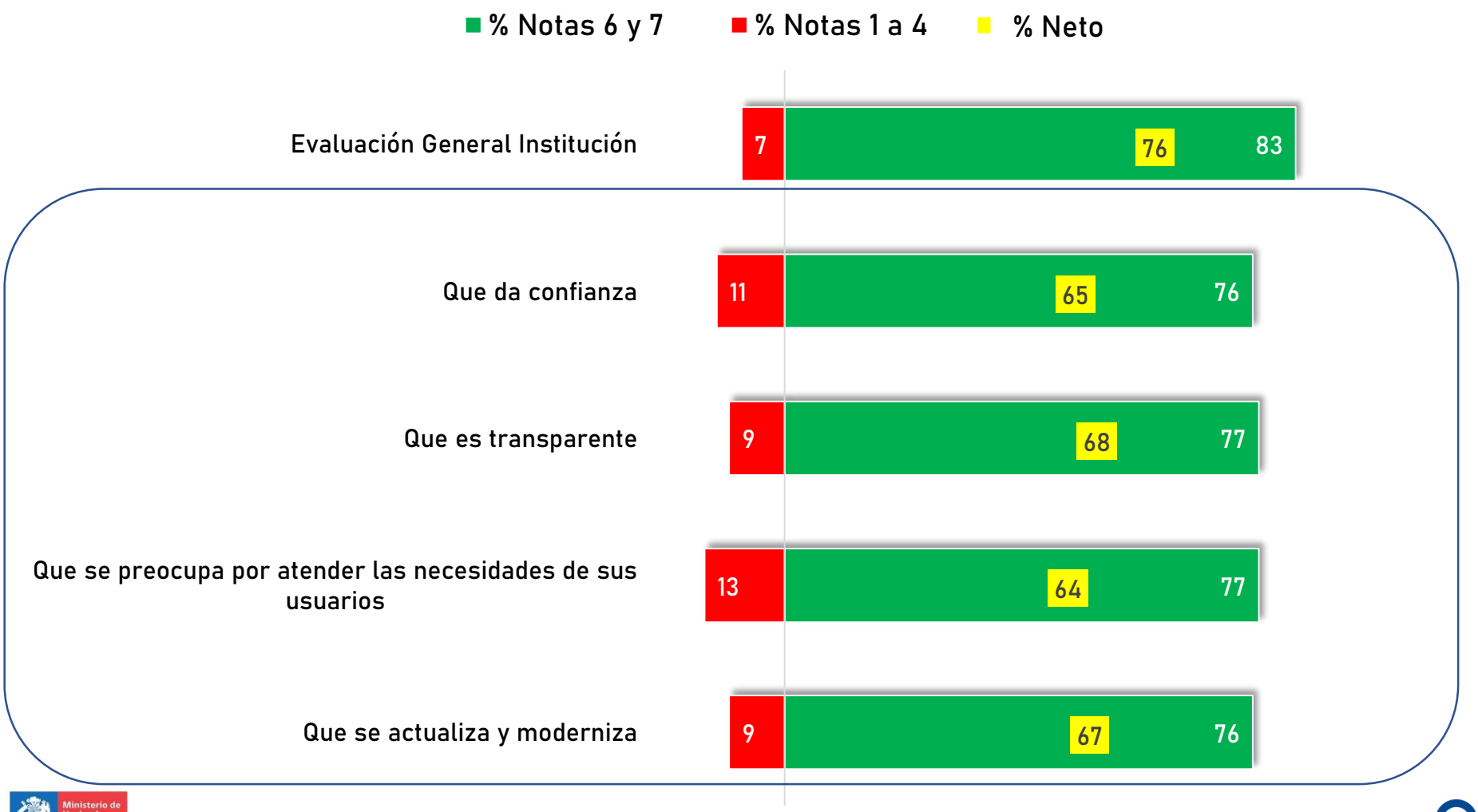


Imagen Institucional (%) 2020

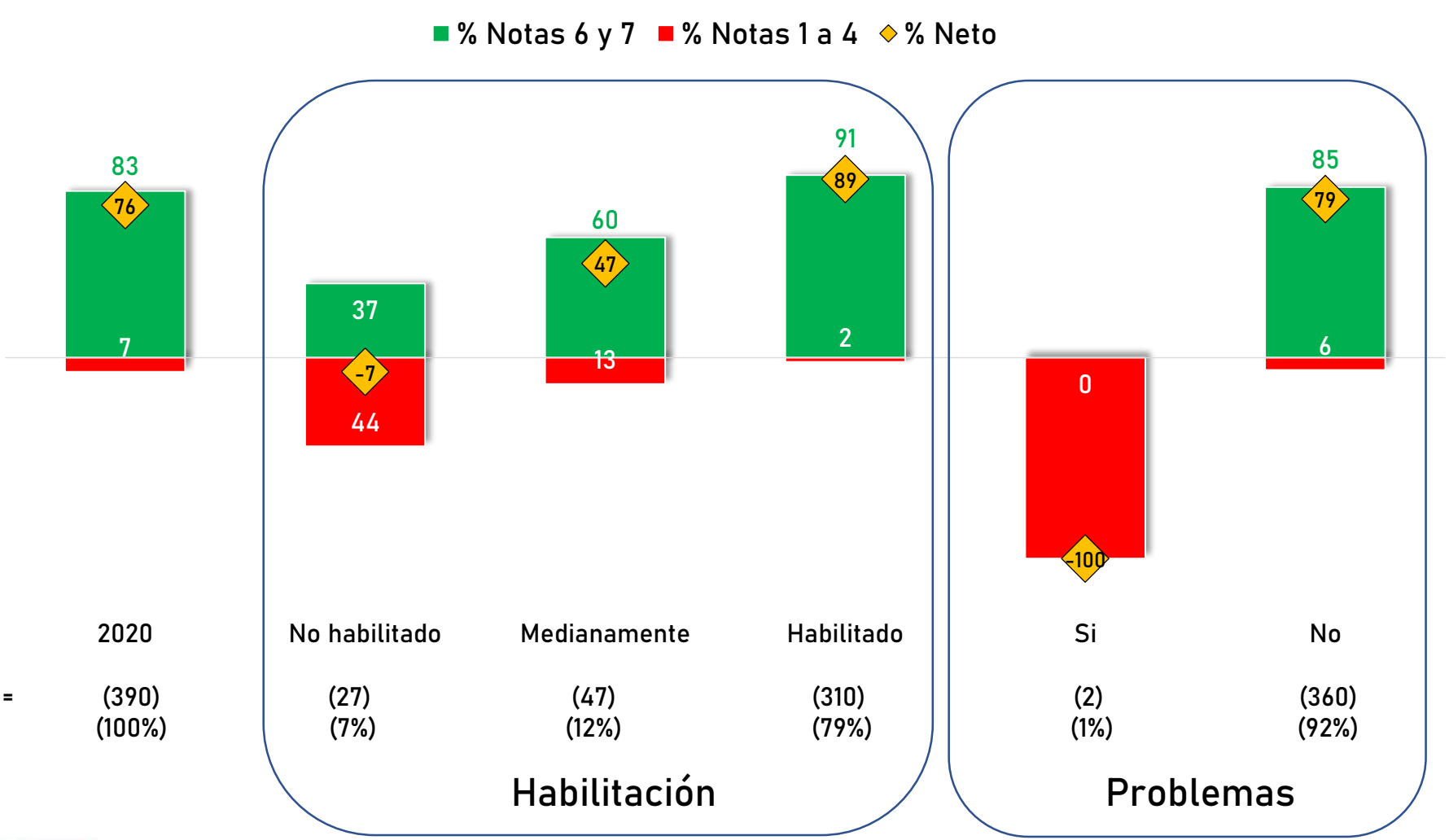
Ahora pensando en el SENAMA (Servicio Nacional del Adulto Mayor), en general en una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo. ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 390

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

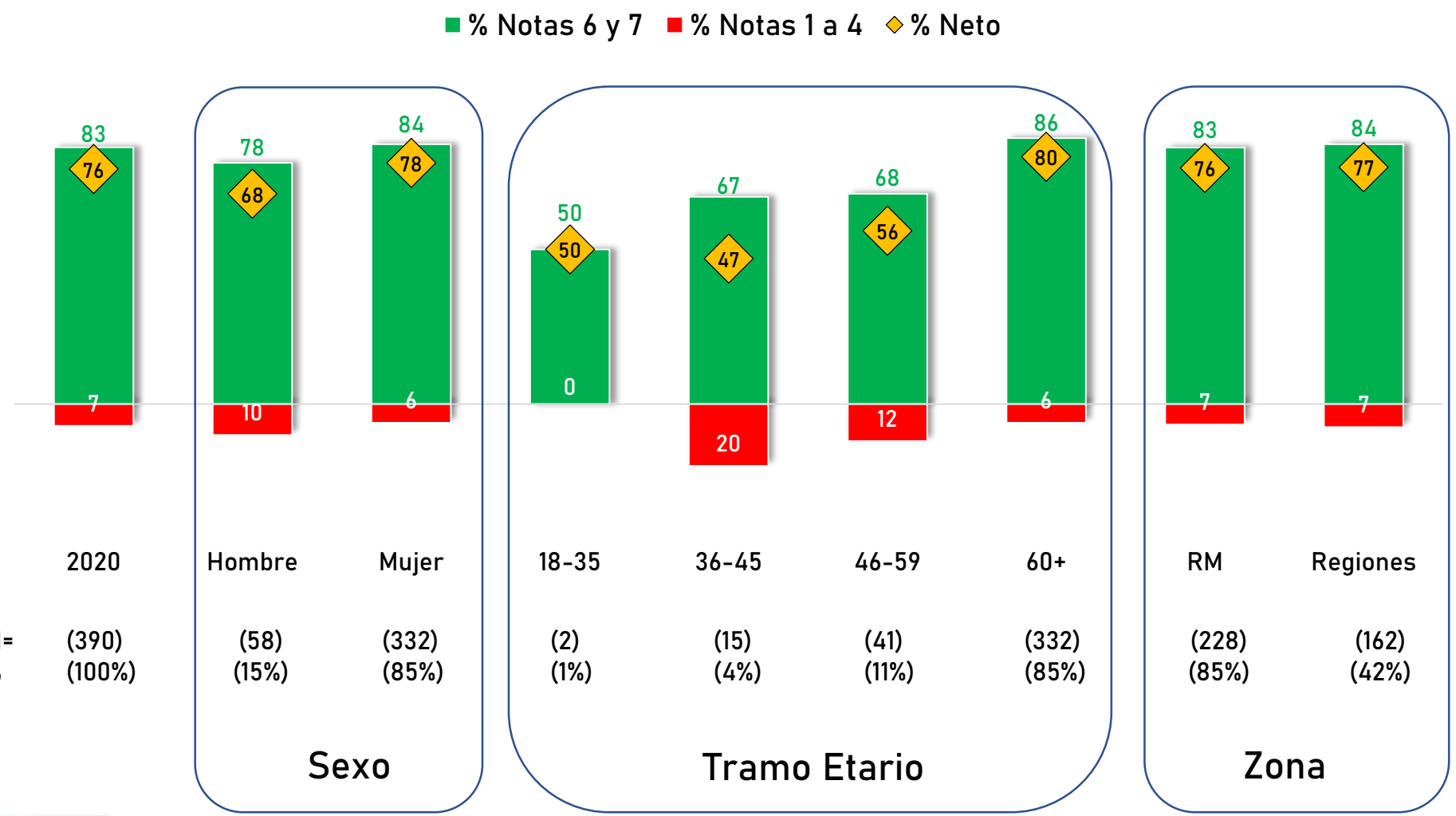
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a fono mayor de SENAMA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

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

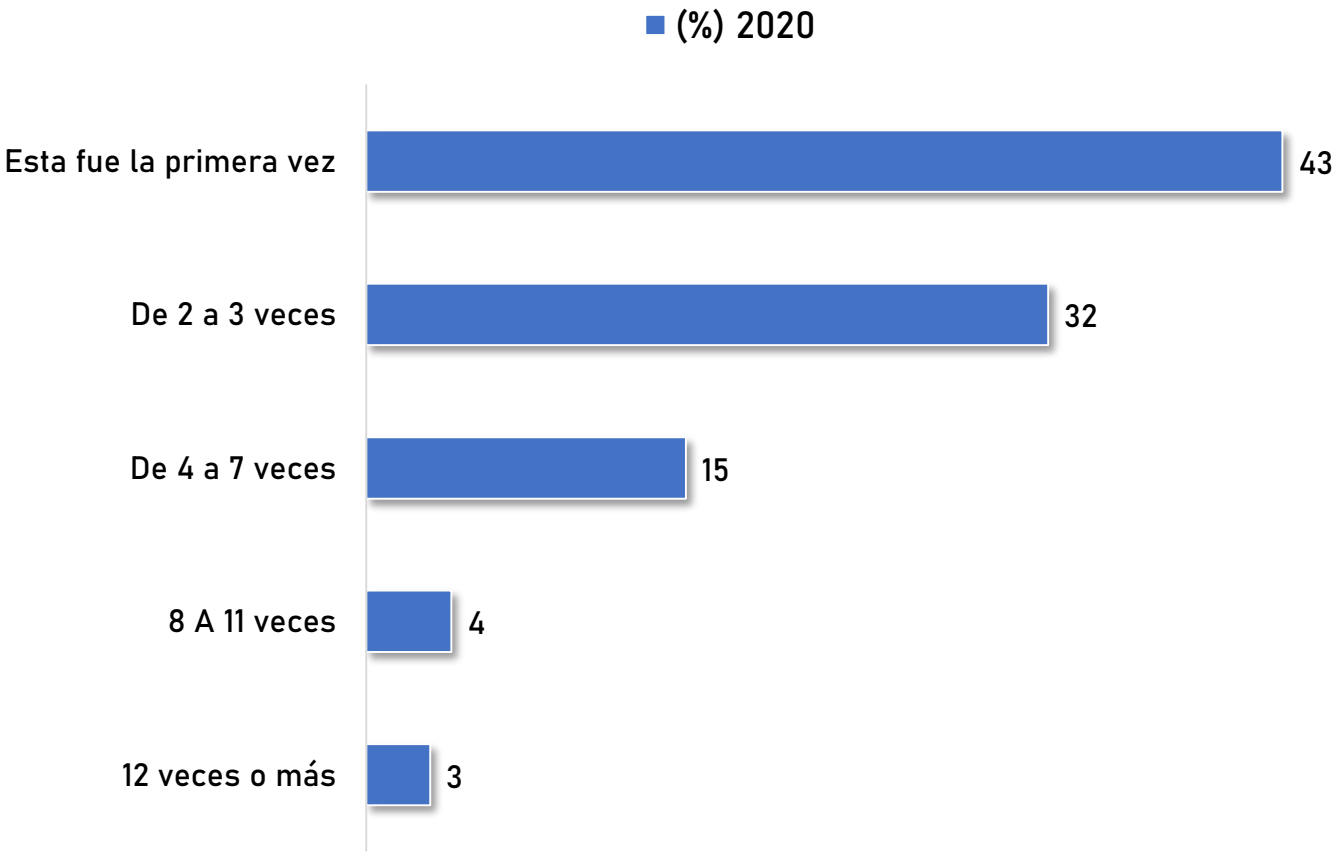
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a fono mayor de SENAMA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Intensidad del Usuario (%) SENAMA 2020

En el último año, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, se ha contactado con FonoMayor?

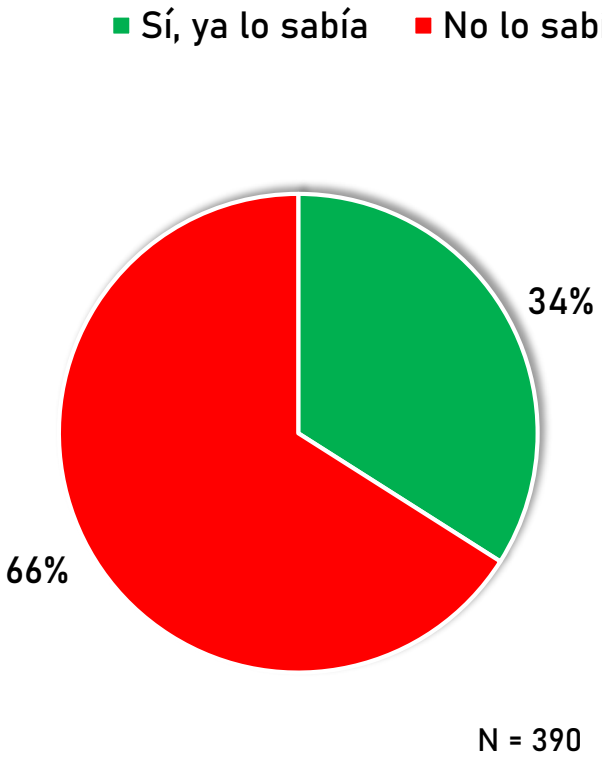


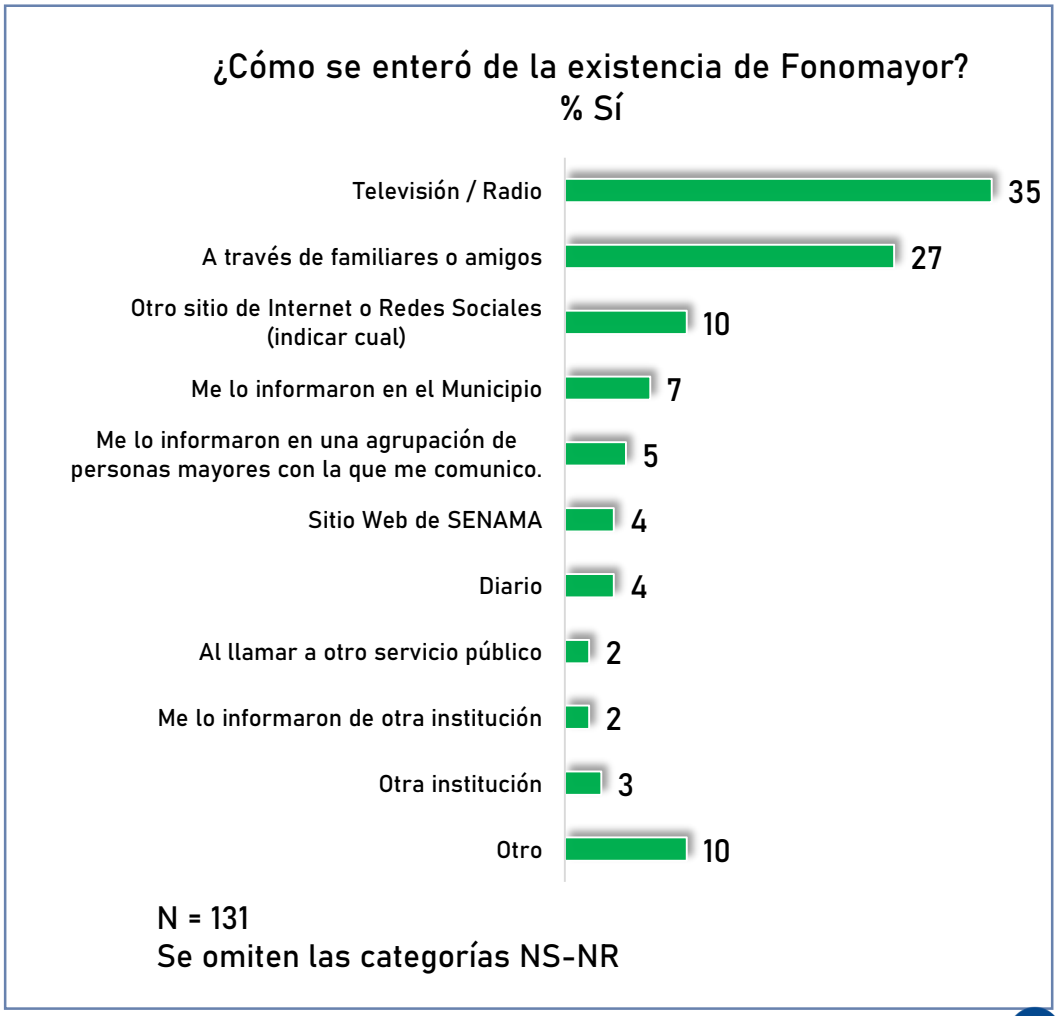
N = 390
Se omiten las categorías NS-NR

P La pregunta sufrió modificaciones con respecto a las mediciones anteriores. Durante 2016, 2018 y 2019 a los encuestados se les consultó por "Según lo que usted recuerda, ¿Cuántas veces ha realizado algún requerimiento a través de FonoMayor?

Conocimiento Institución (%) FonoMayor 2020

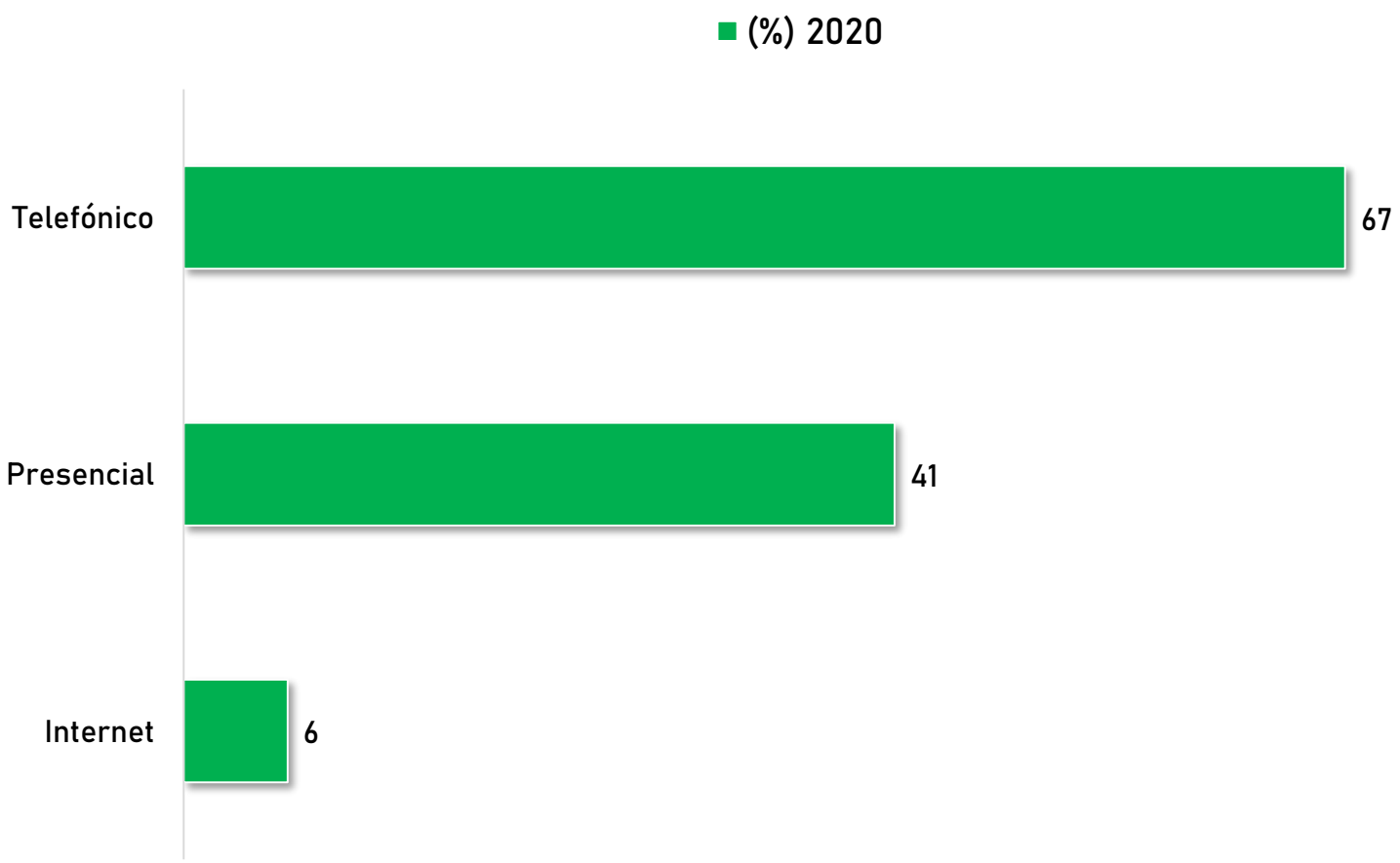
Al momento de realizar la llamada a FonoMayor, ¿sabía que existía el servicio de Apoyo psicológico?





Contacto con SENAMA– Medios de Contacto (%) 2020

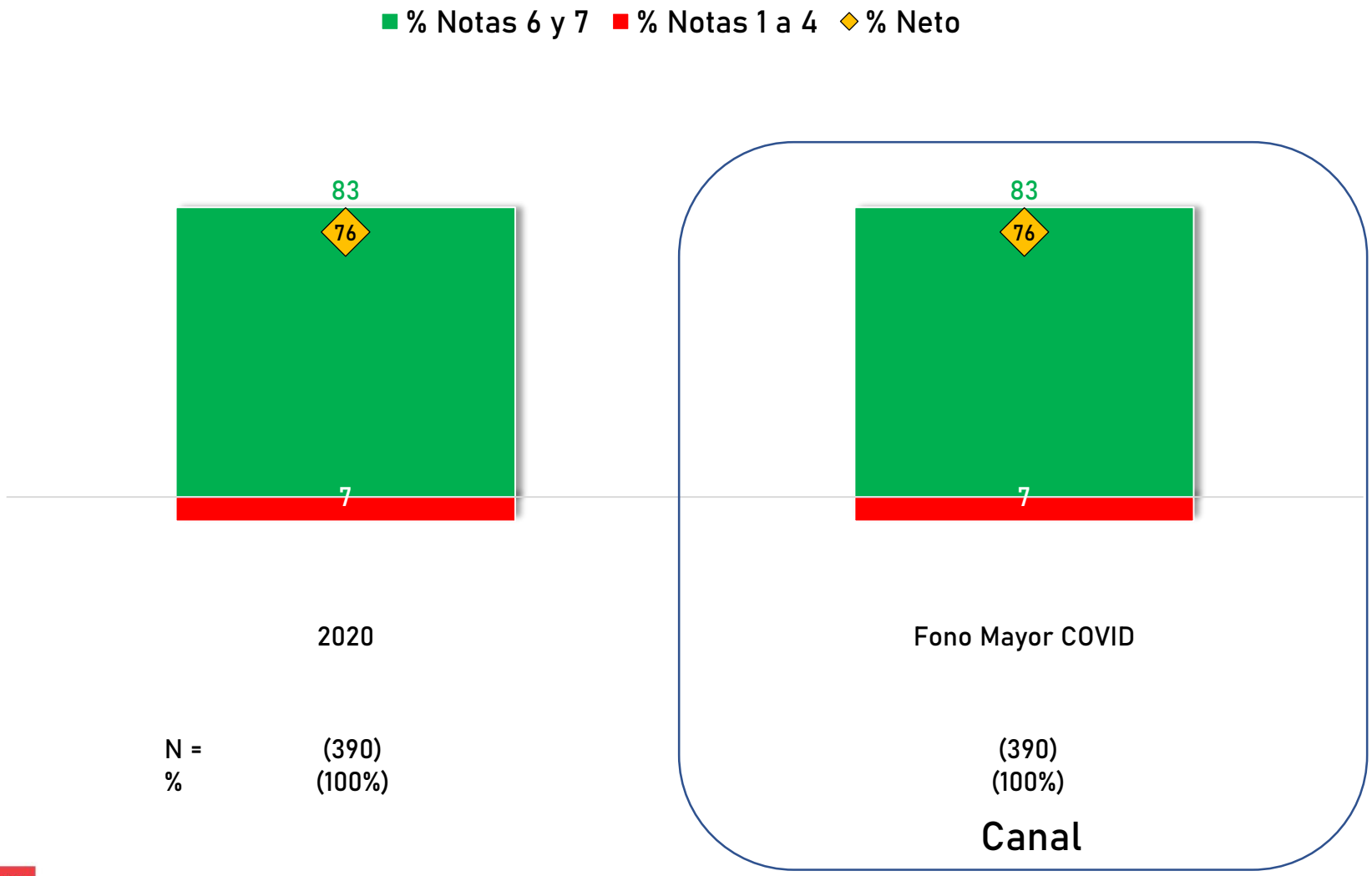
¿Qué medios prefiere utilizar para acceder a los distintos beneficios?
%Sí



N = 390
Se omiten las categorías NS-NR

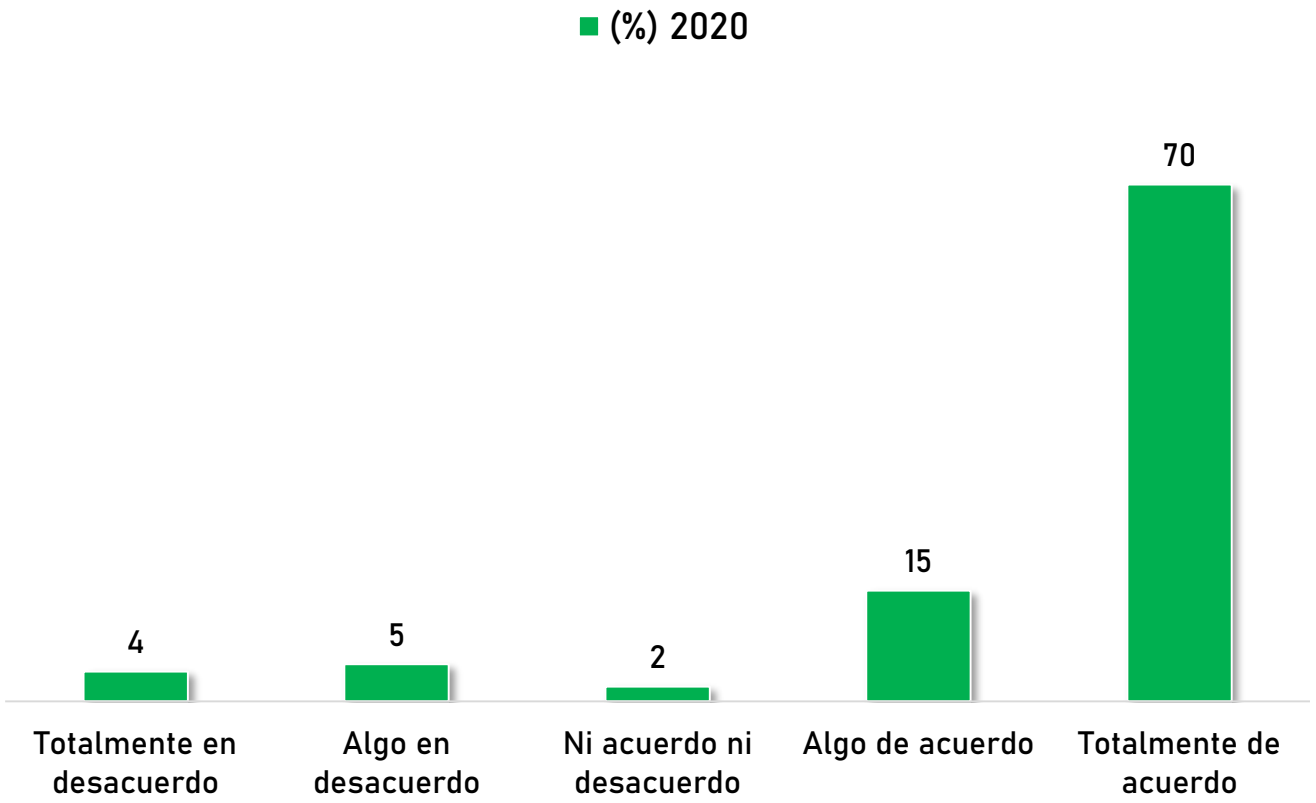
Evaluación General SENAMA (%) Por Canal

Ahora pensando en el SENAMA (Servicio Nacional del Adulto Mayor), en general en 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 es una institución...?



Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) FonoMayor 2020

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



N = 390

"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