“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Servicio Nacional de Capacitación y Empleo 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: Giancarlo Tranchino

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 de Capacitación y Empleo (SENCE).
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	:	3.055 casos para SENCE.
Error	:	+/- 1,7% 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 29 de Octubre al 14 de Diciembre de 2020

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Trámite y Región

Región	SEJ		BTM		Total		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	
Región de Tarapacá	25		29		54		1.232
Región de Antofagasta	27		44		71		1.647
Región de Atacama	22		26		48		1.078
Región de Coquimbo	62		66		128		2.876
Región de Valparaíso	141		170		311		7.080
Región de O'Higgins	111		101		212		4.710
Región del Maule	124		102		226		4.994
Región del Biobío	145		133		278		6.191
Región de la Araucanía	113		94		207		4.575
Región de los Lagos	93		73		166		3.654
Región de Aysén	8		10		18		425
Región de Magallanes	11		14		25		573
Región Metropolitana	517		577		1.094		24.679
Región de los Ríos	44		32		76		1.667
Región de Arica y Parinacota	22		23		45		991
Región del Ñuble	53		43		96		2.119
Total	1.518	2,4%	1.537	2,4%	3.055	1,7%	68.491

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

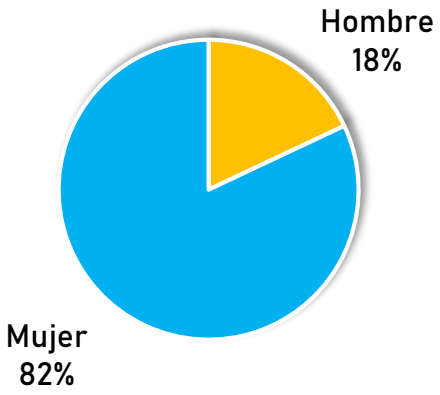
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	708	5,57
Se negaron y cortaron	423	3,33
Se negó un familiar del entrevistado	14	0,11
Se negó el entrevistado	155	1,22
Cortaron	706	5,56
Entrevistado no está disponible	78	0,61
No se dejó mensaje	3	0,02
Problema con lenguaje en el hogar	5	0,04
Problema con lenguaje del entrevistado	2	0,02
Otra razón. Especifique	1	0,01
Siempre ocupado	4	0,03
No hay respuesta	415	3,27
Máquina contestadora	230	1,81
Buzón de voz	6448	50,75
Línea de fax	8	0,06
Número no funcionando	995	7,83
Número desconectado	3	0,02
Temporalmente fuera de servicio	73	0,57
Entrevista completa	**2.139**	**16,84**
Total	**12.705**	**100%**

CAWI

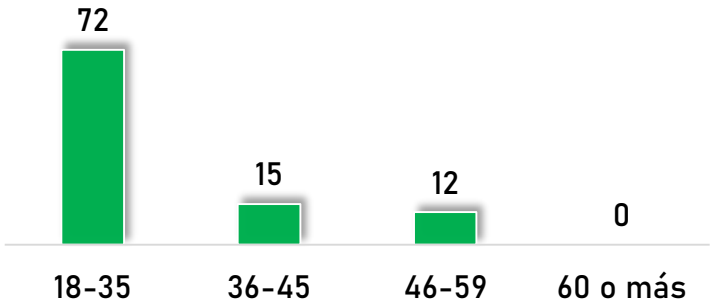
Situación	Envíos	%
Correos que rebotaron	364	2,11
Correos clickeados	1614	9,37
Correos enviados	7044	40,90
Correos eliminados	1914	11,11
Unsuscribes global	105	0,61
Correos abiertos	5261	30,55
Correos reportados como spam	3	0,02
Entrevista completa	**916**	**5,32**
Total	**17221**	**100,00**

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

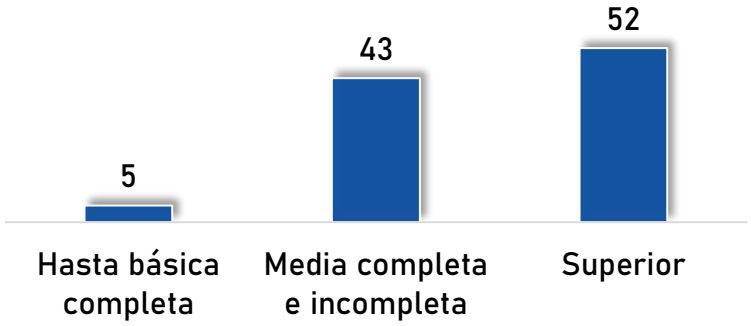
Sexo



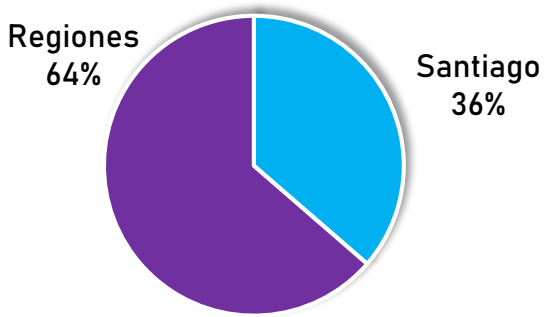
Edad en Tramos



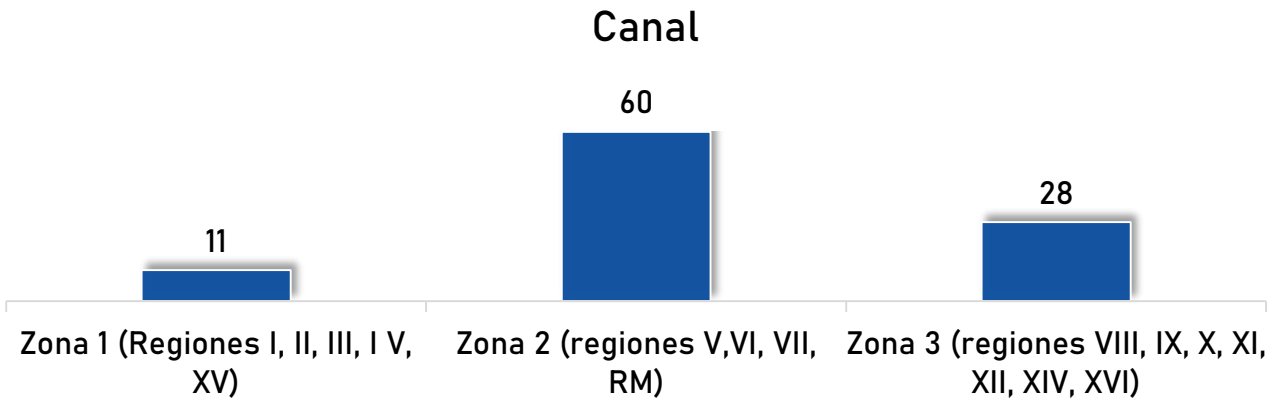
Nivel Educativo



Zona de residencia

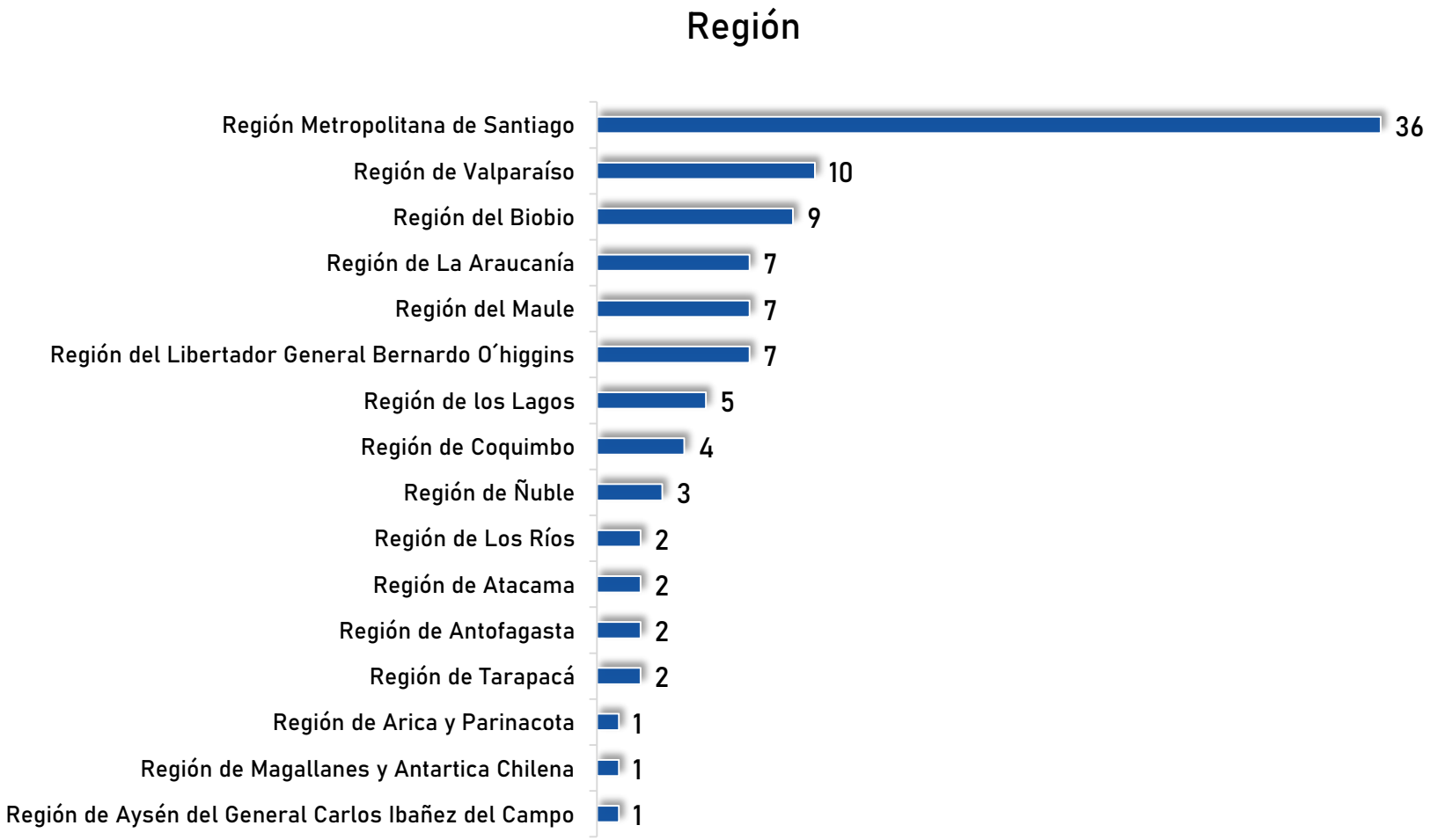


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)



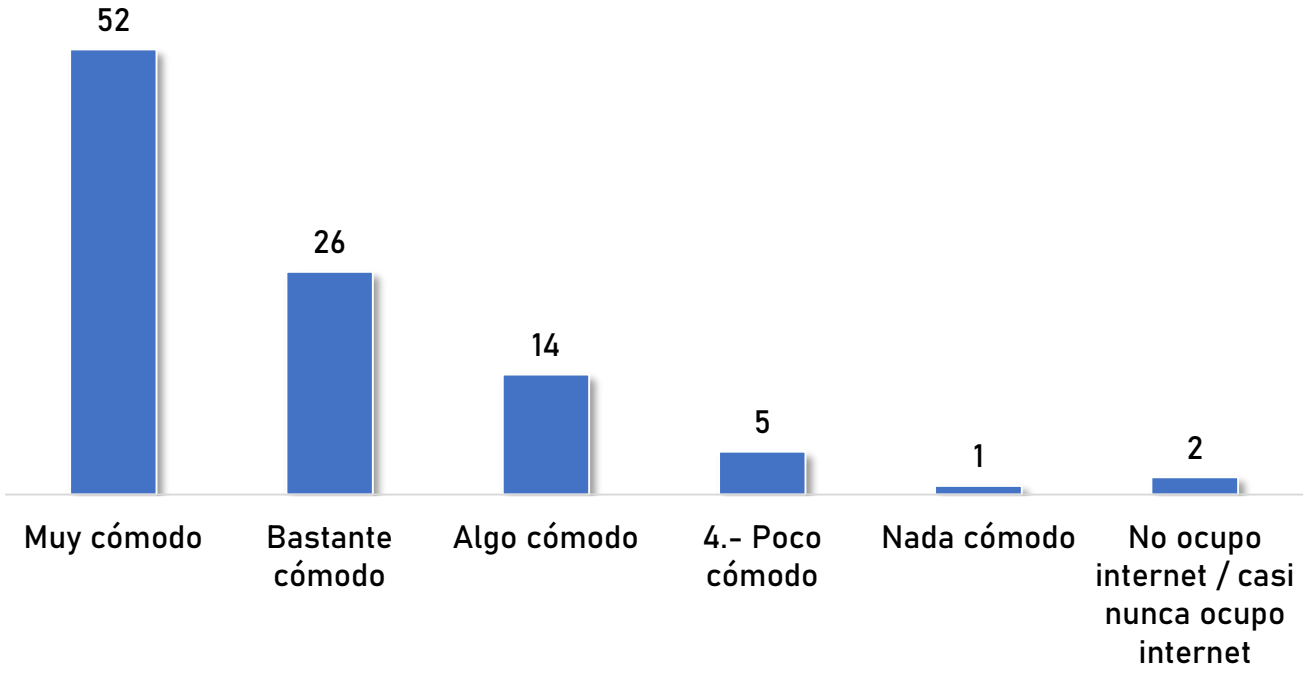


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)



Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%) 2020

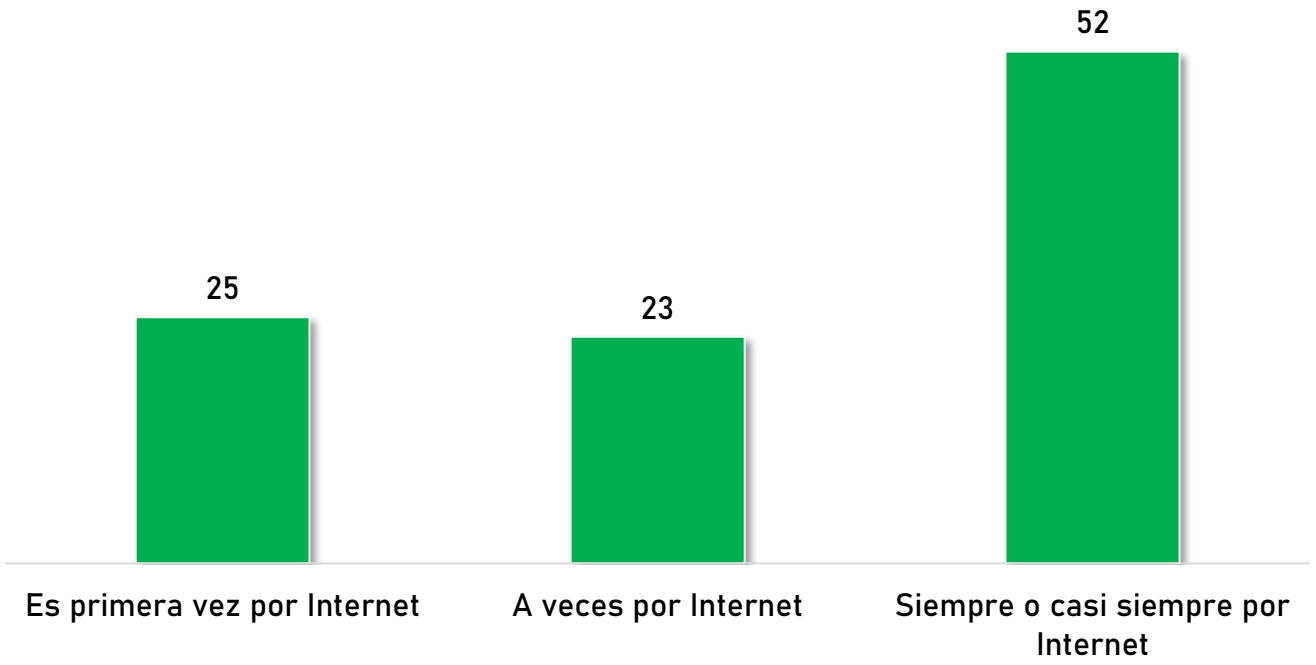
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 3.055

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?

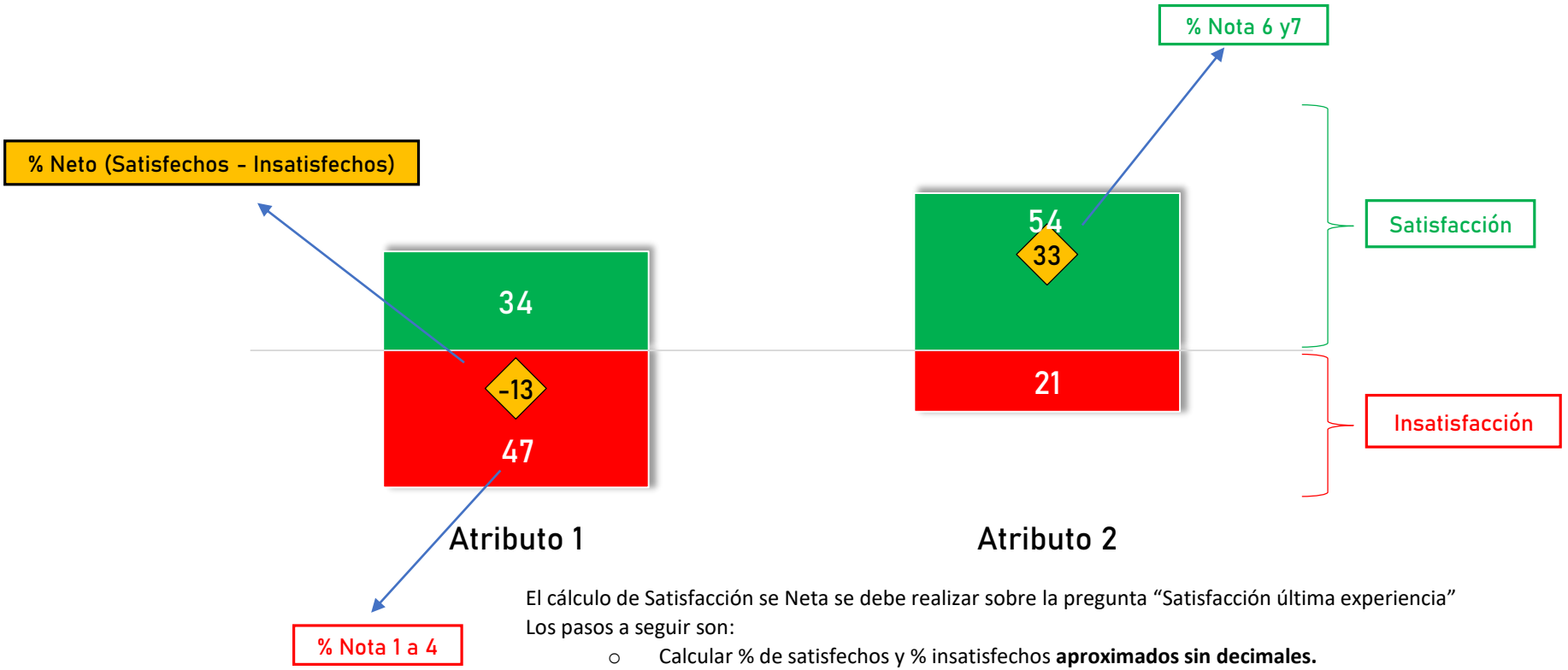


N = 2.571
Se omiten las categorías NS-NR

*Entre quienes utilizaron "Página Web".

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:

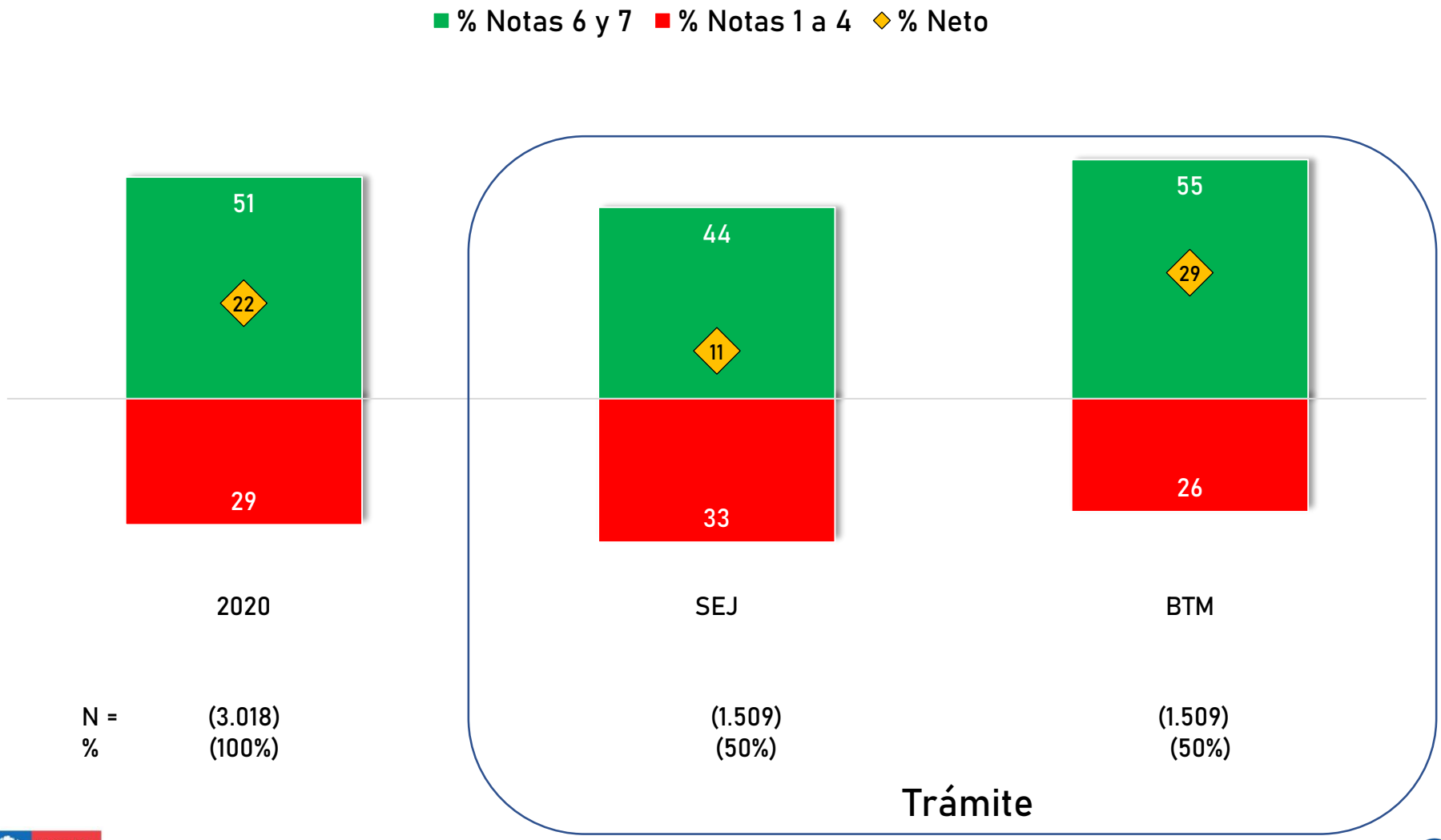
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales.**
- **Realizar la resta de %sat - %insat**

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

Resultados de la medición

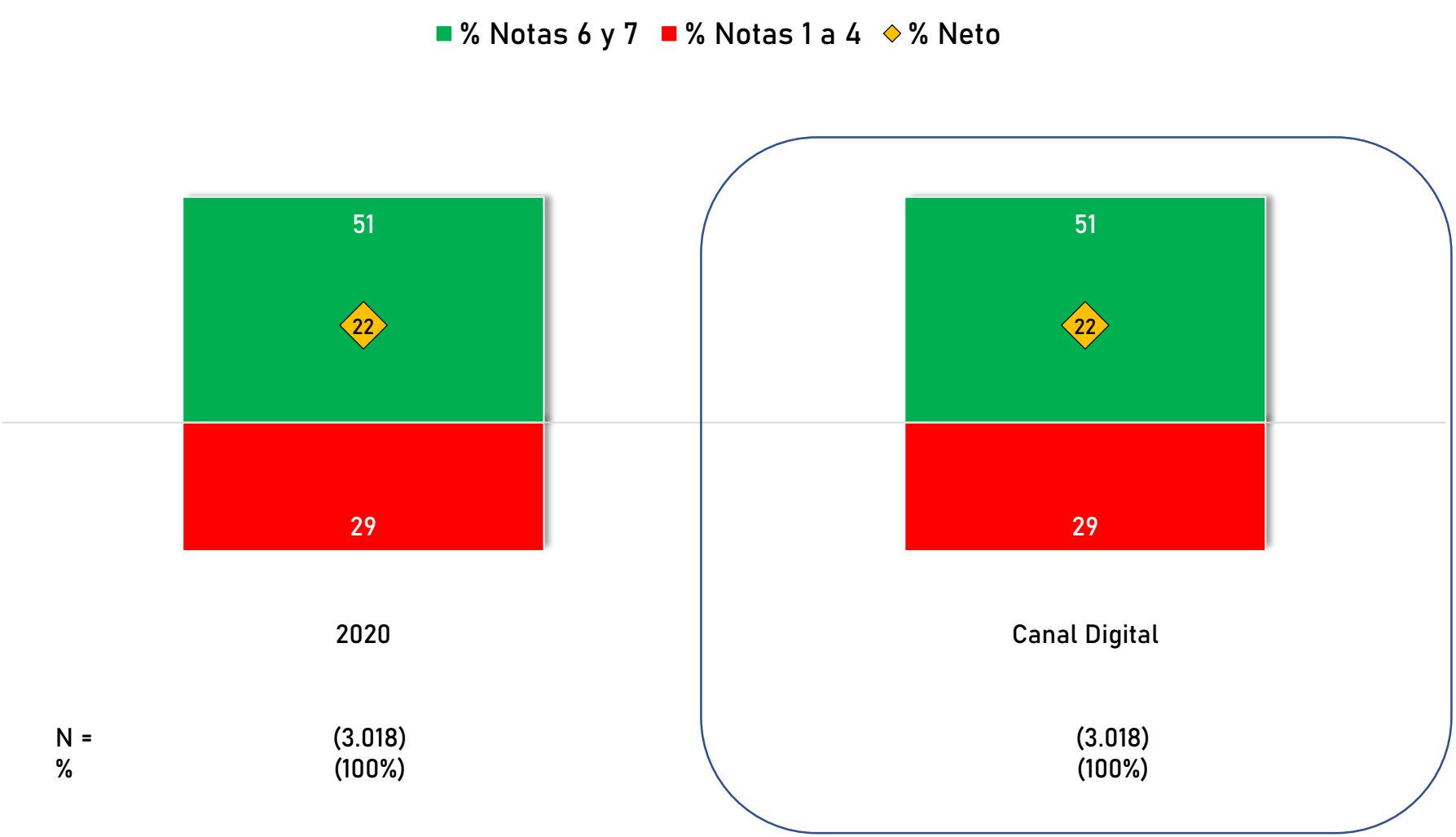
Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

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



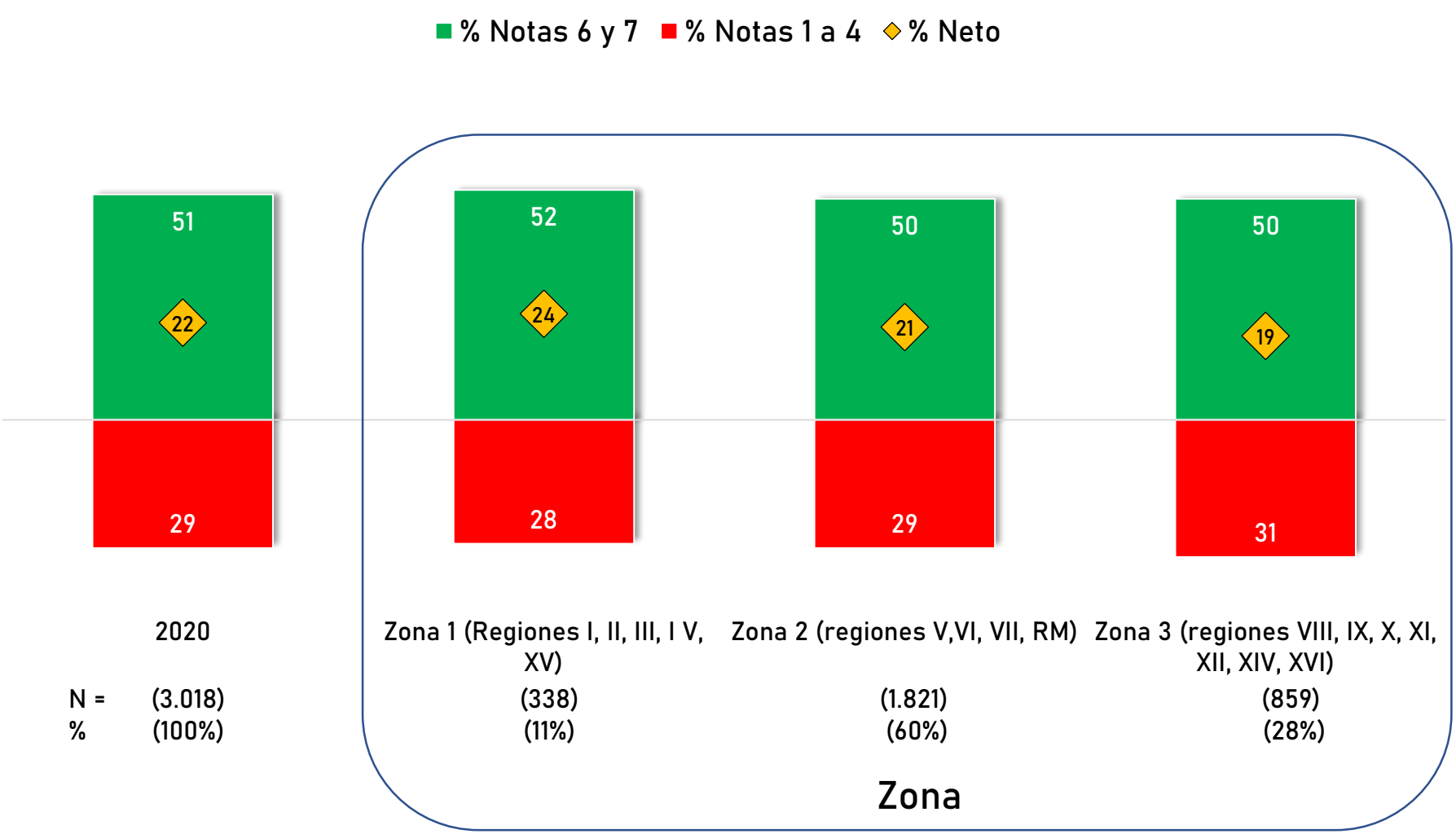
Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

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



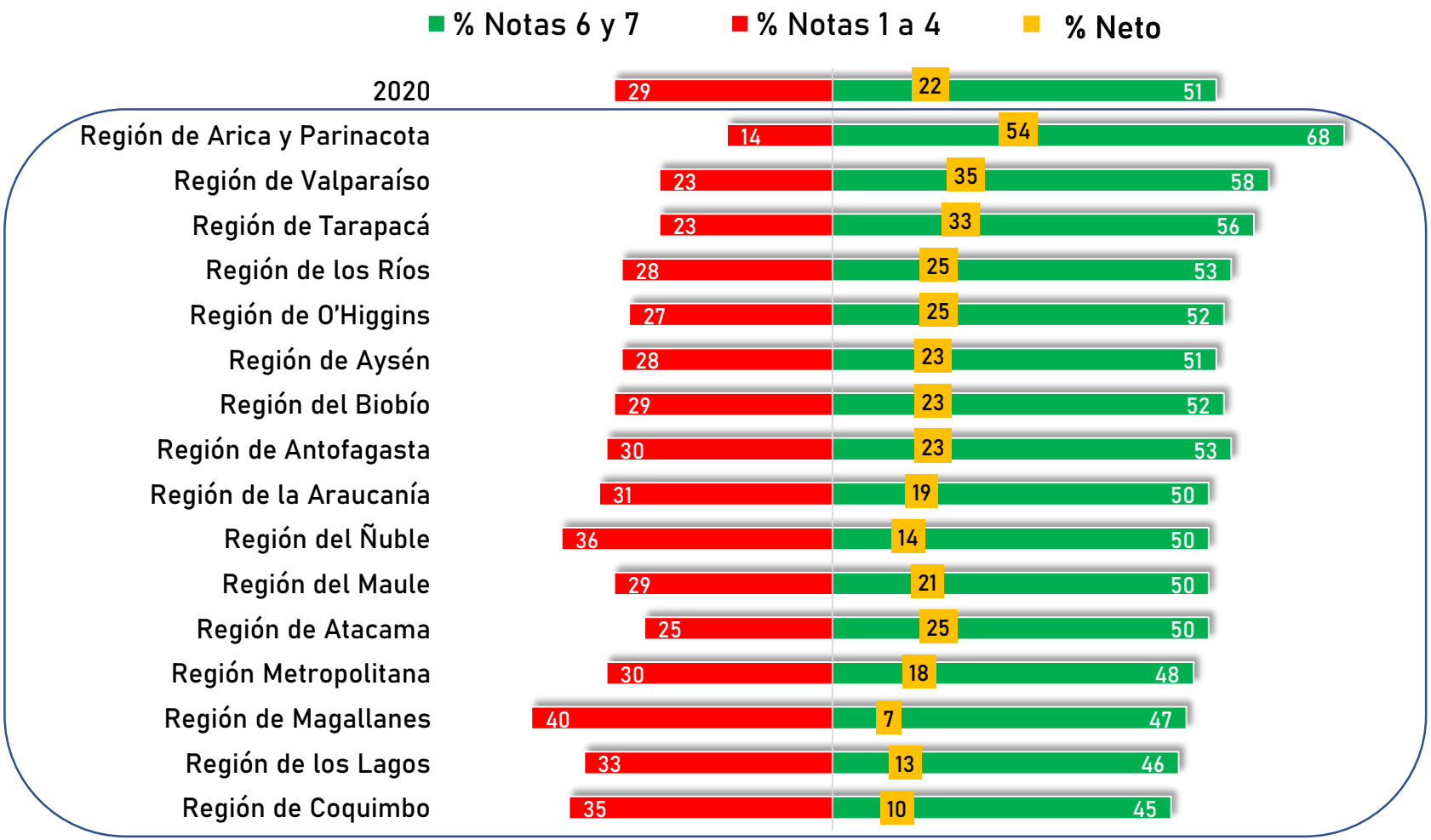
Satisfacción Última Experiencia (%) Por zona

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



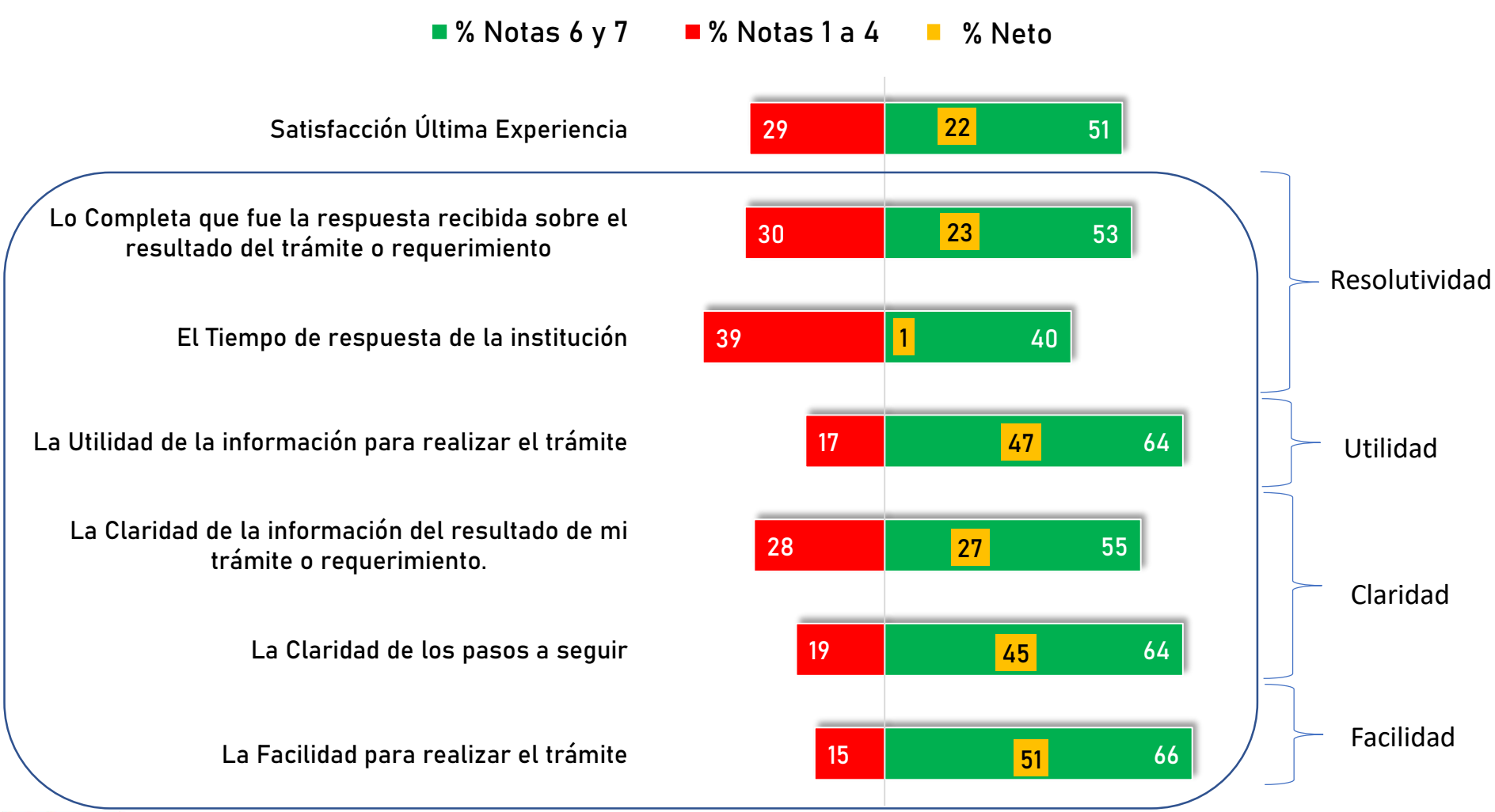
Satisfacción Última Experiencia (%) Por región

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



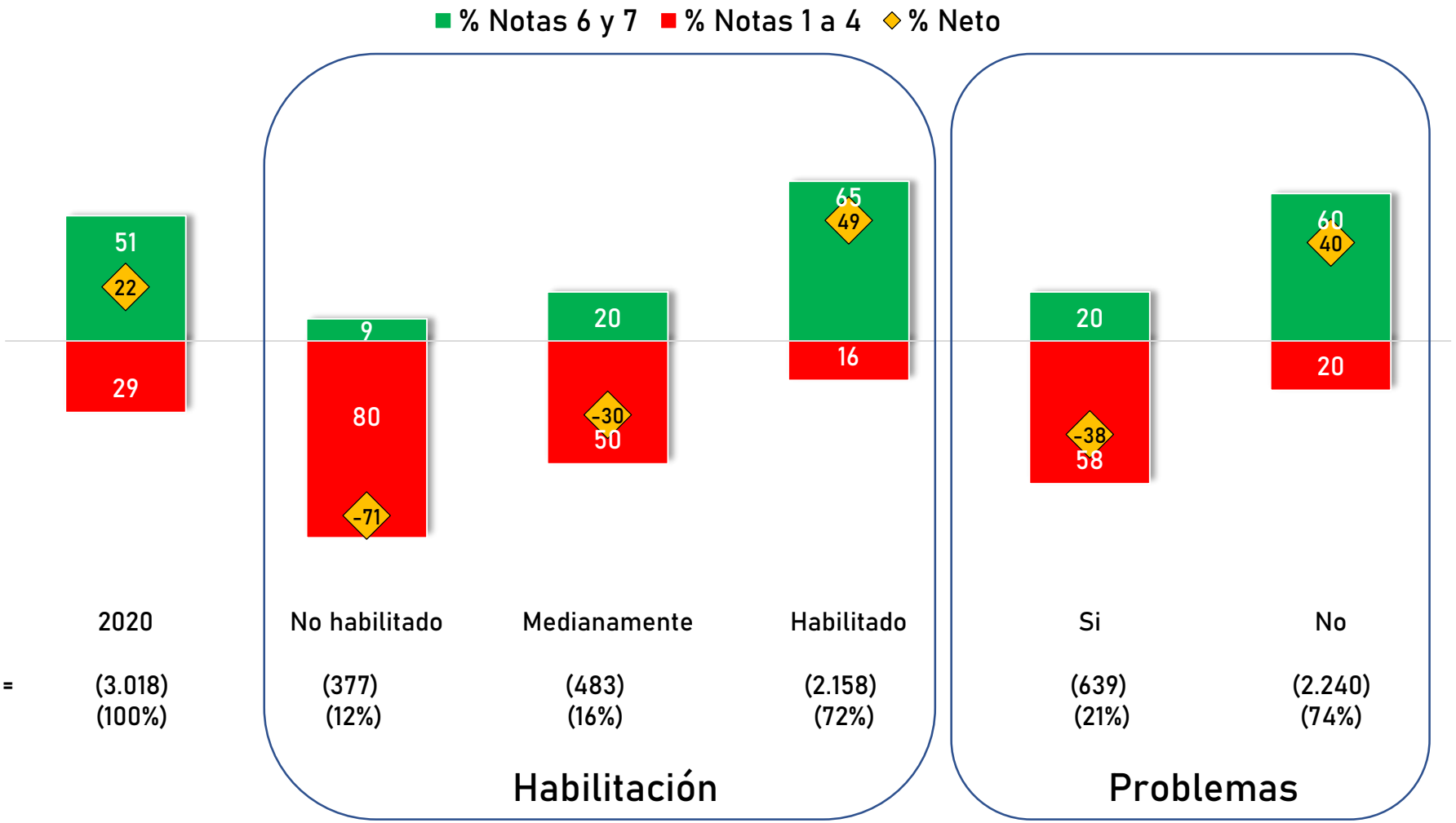
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

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



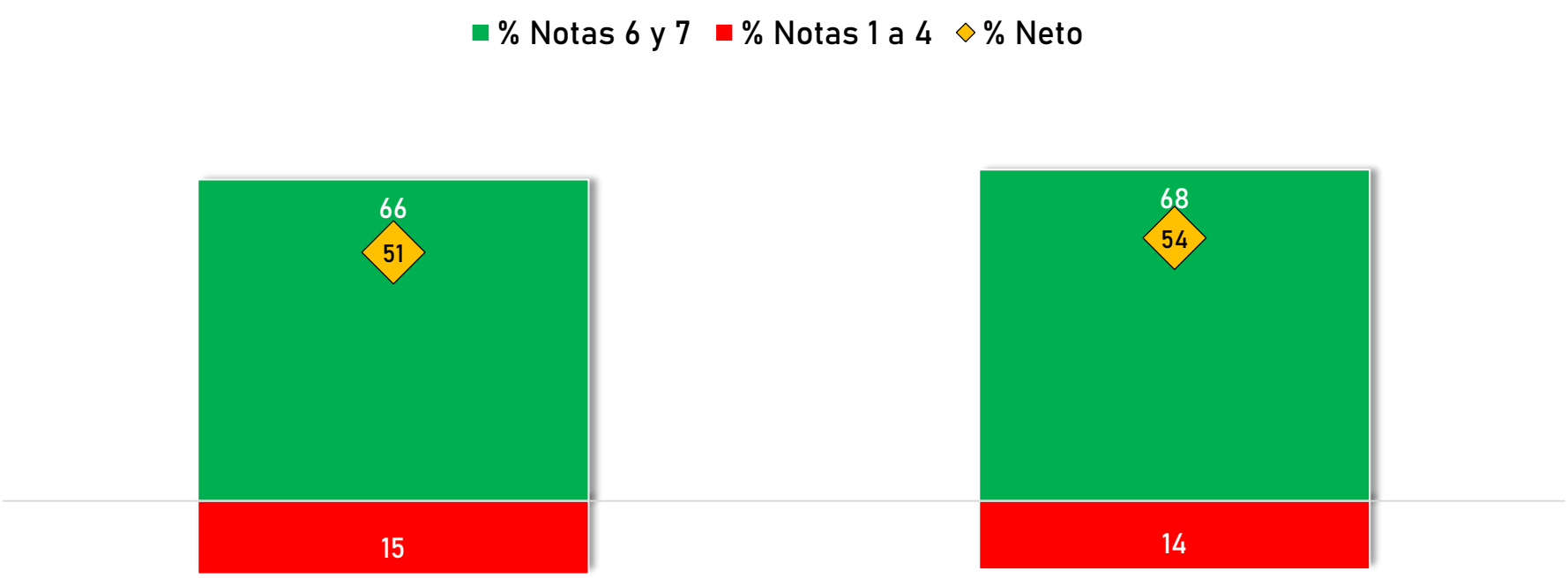
Satisfacción Última Experiencia (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en SENCE, ¿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 SENCE (a través de oficinas, televisión, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) 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…?

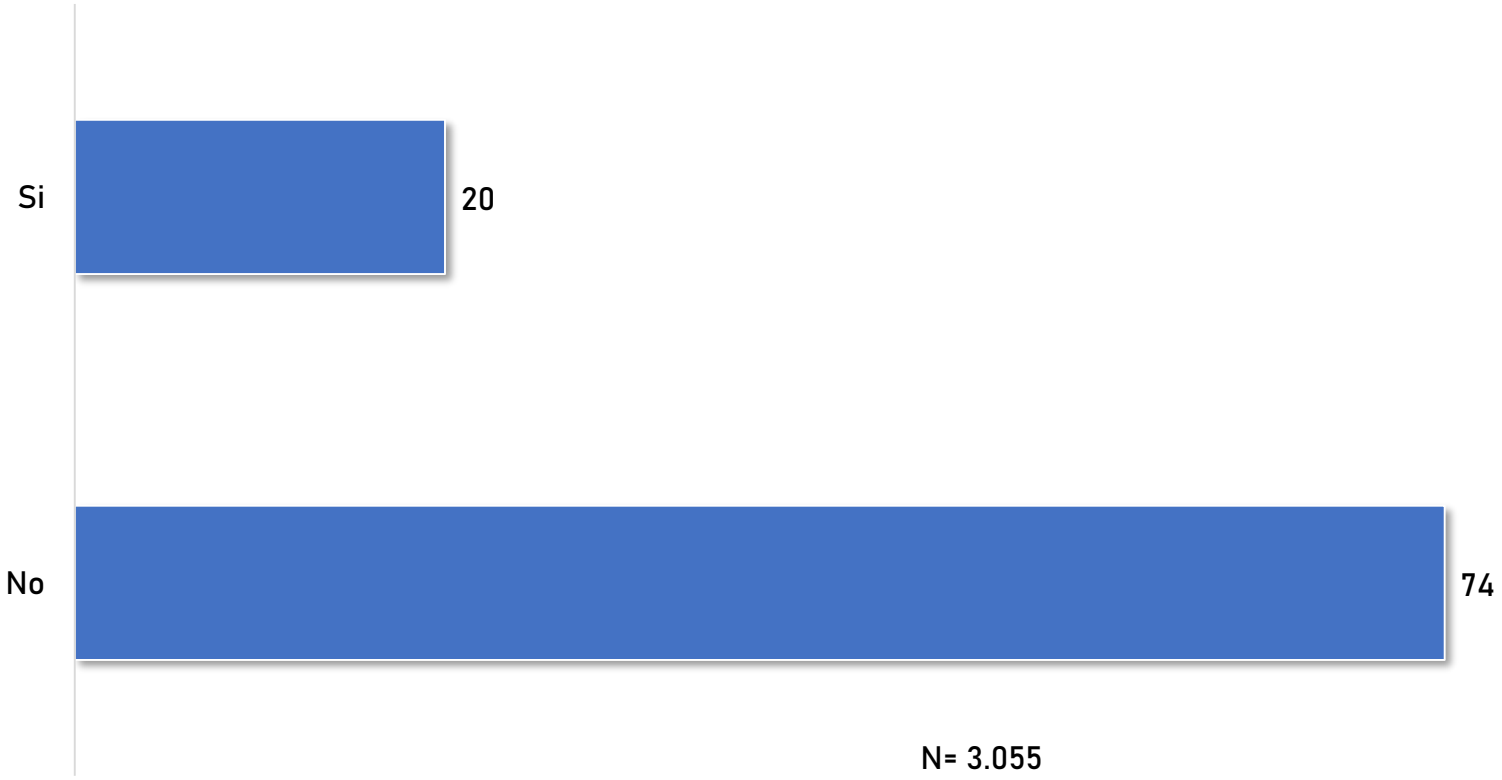


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de SENCE y aprovechar al máximo sus ventajas

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

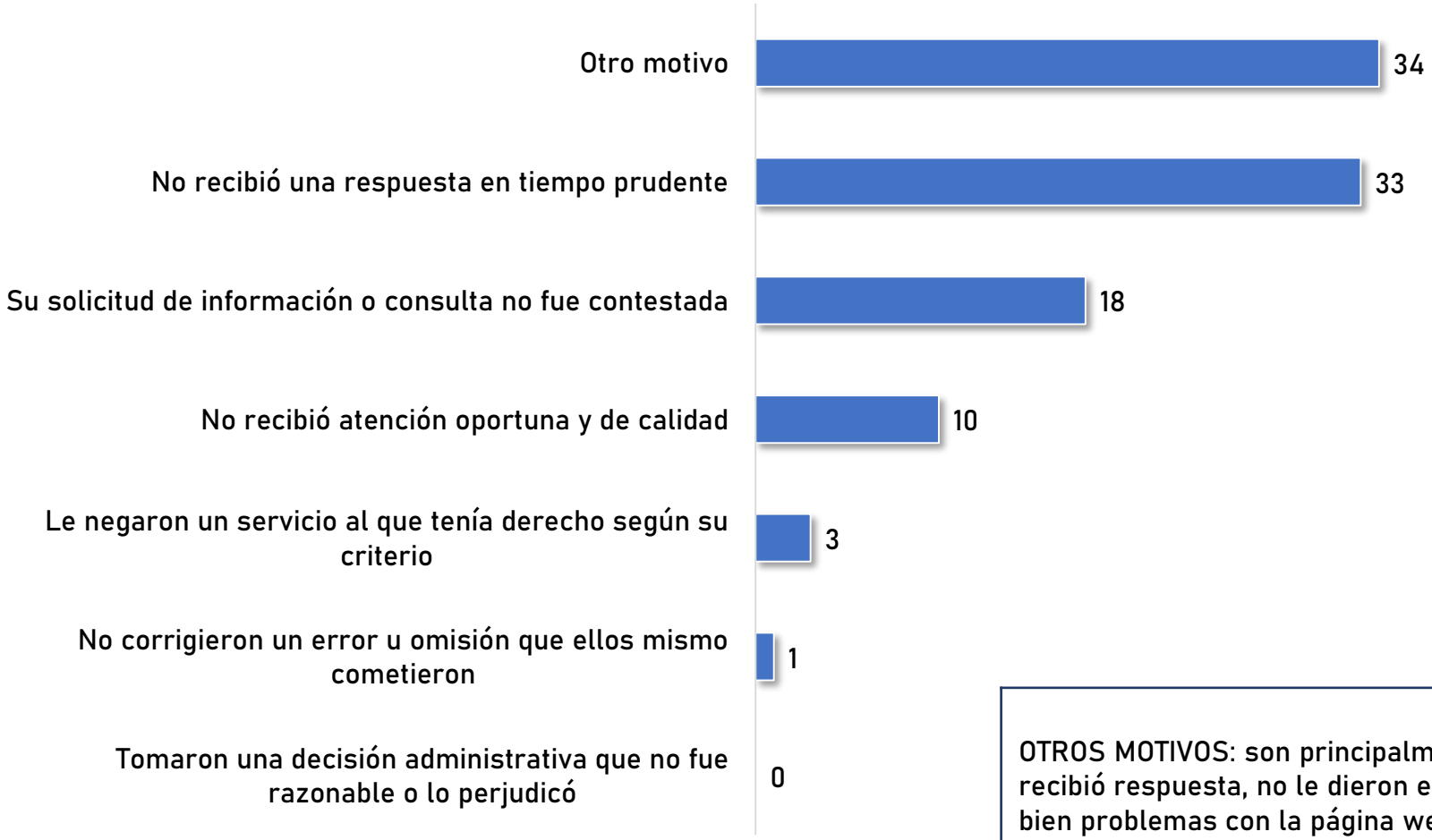
Problemas – Ocurrencia (%) SENCE 2020

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



Problemas - Tipo (%) SENCE 2020

¿Qué problema tuvo?

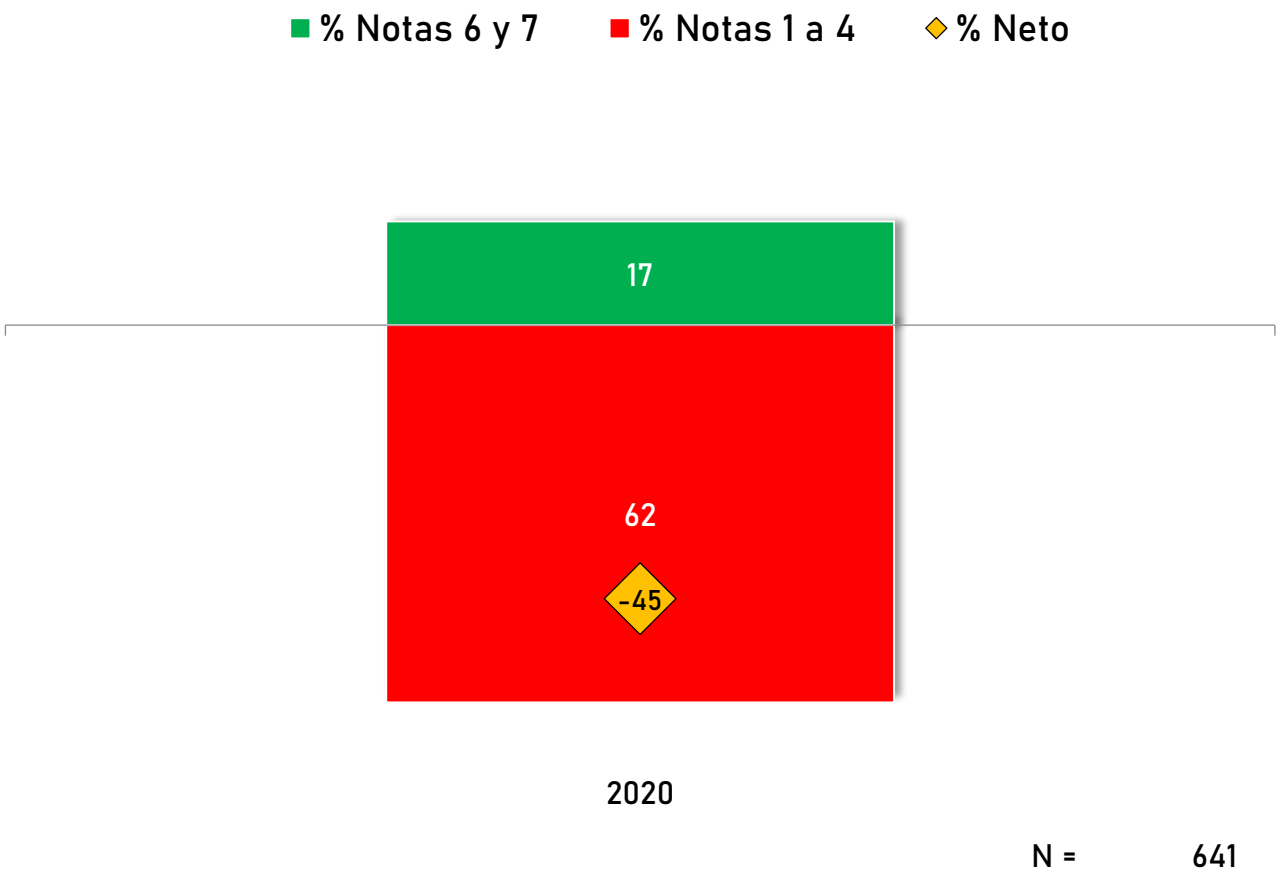


OTROS MOTIVOS: son principalmente que no recibió respuesta, no le dieron el beneficio o bien problemas con la página web/portal.

N = 643

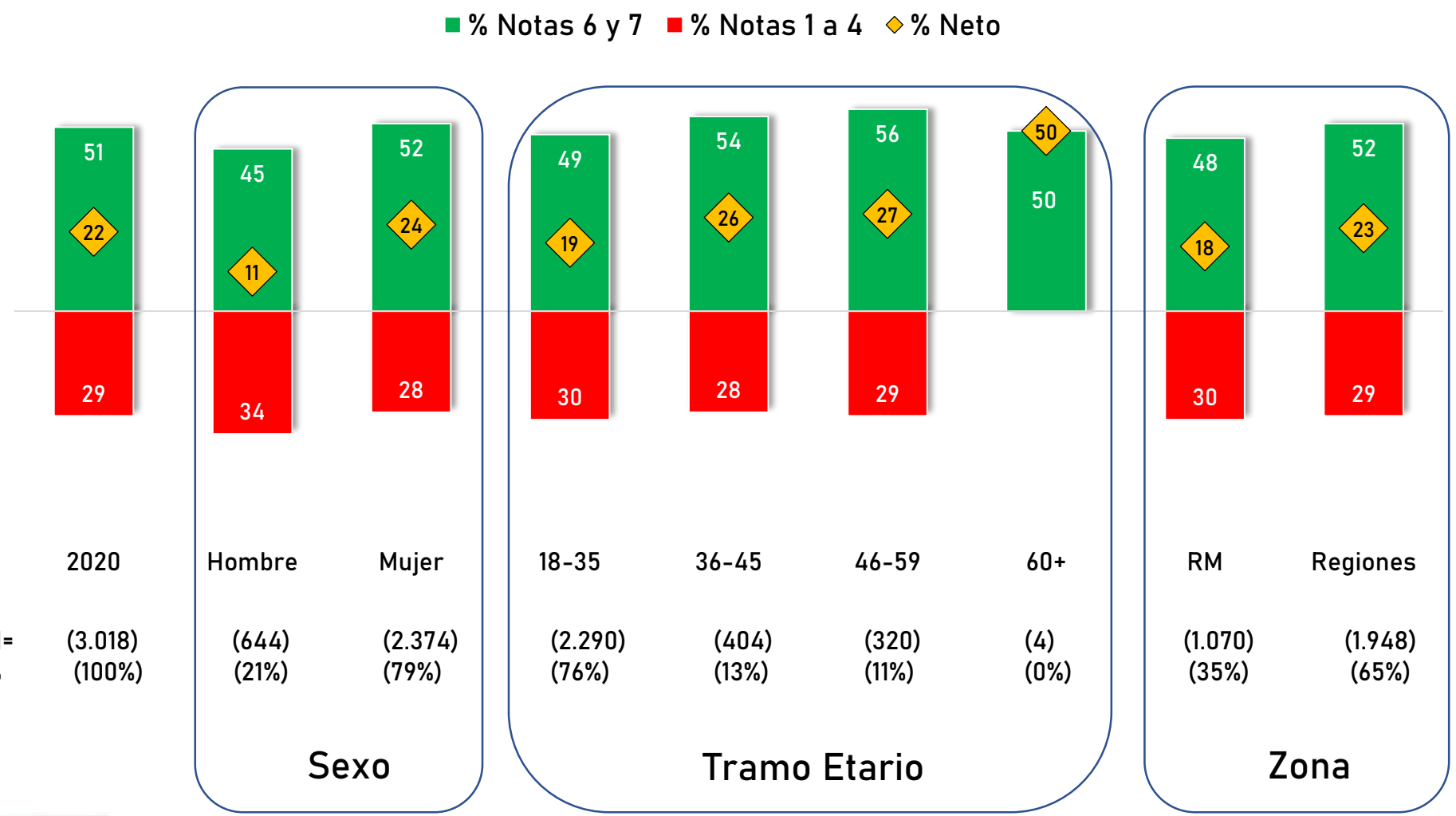
Problemas – Satisfacción con Respuesta (%)

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

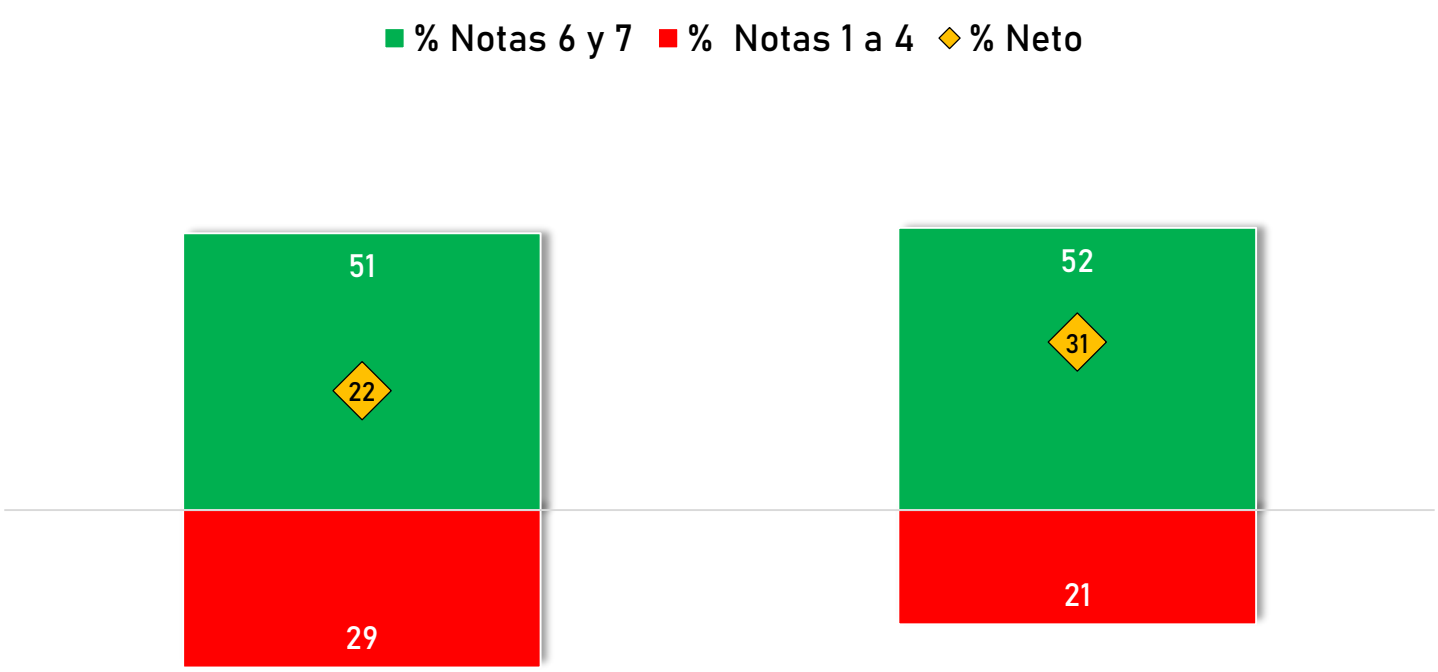


Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y zona

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en SENCE, ¿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 versus Evaluación General SENCE (%)



N = 3.018

N = 2.944

Evaluación General SENCE (%) Por trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

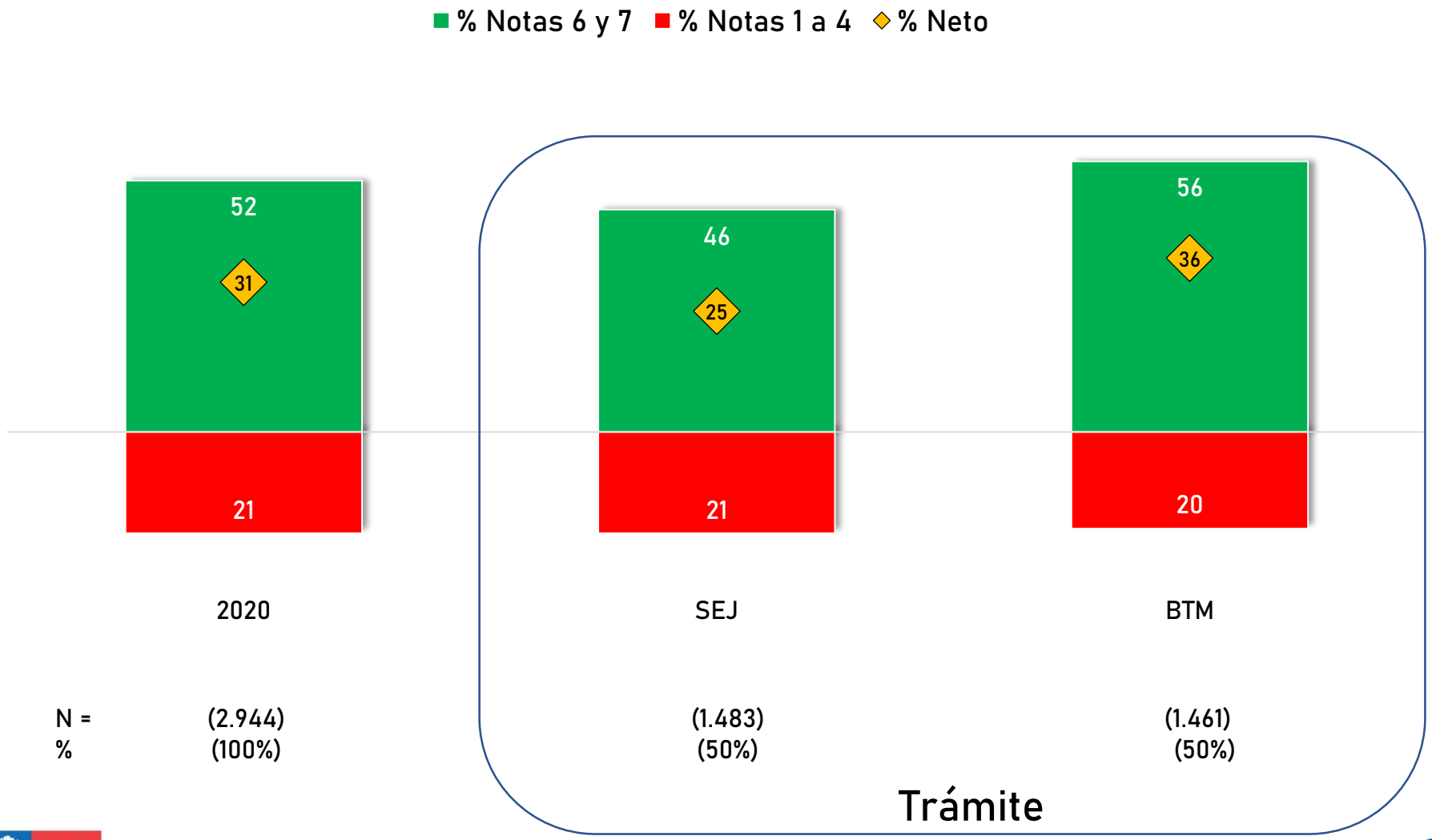
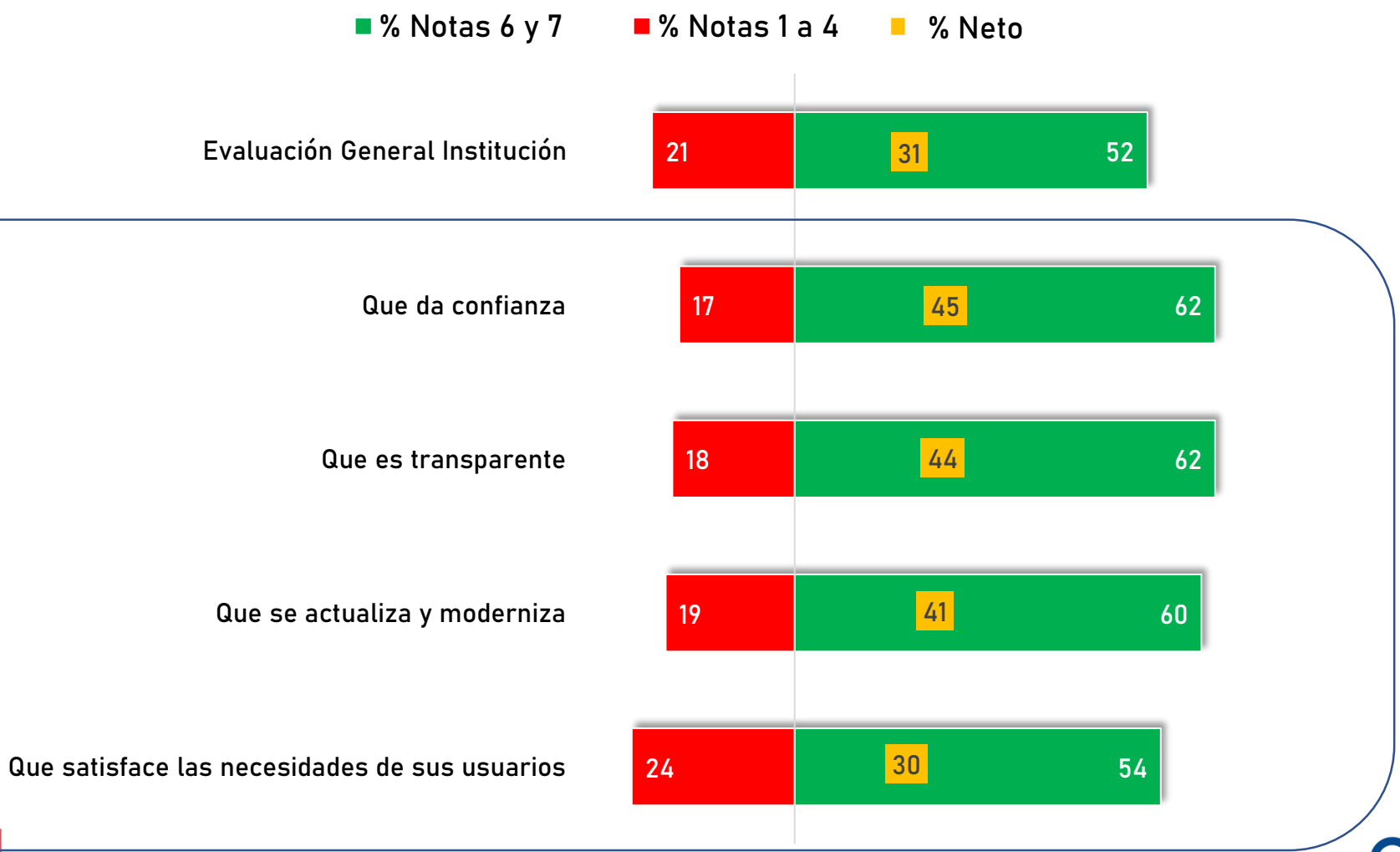


Imagen Institucional (%) 2020

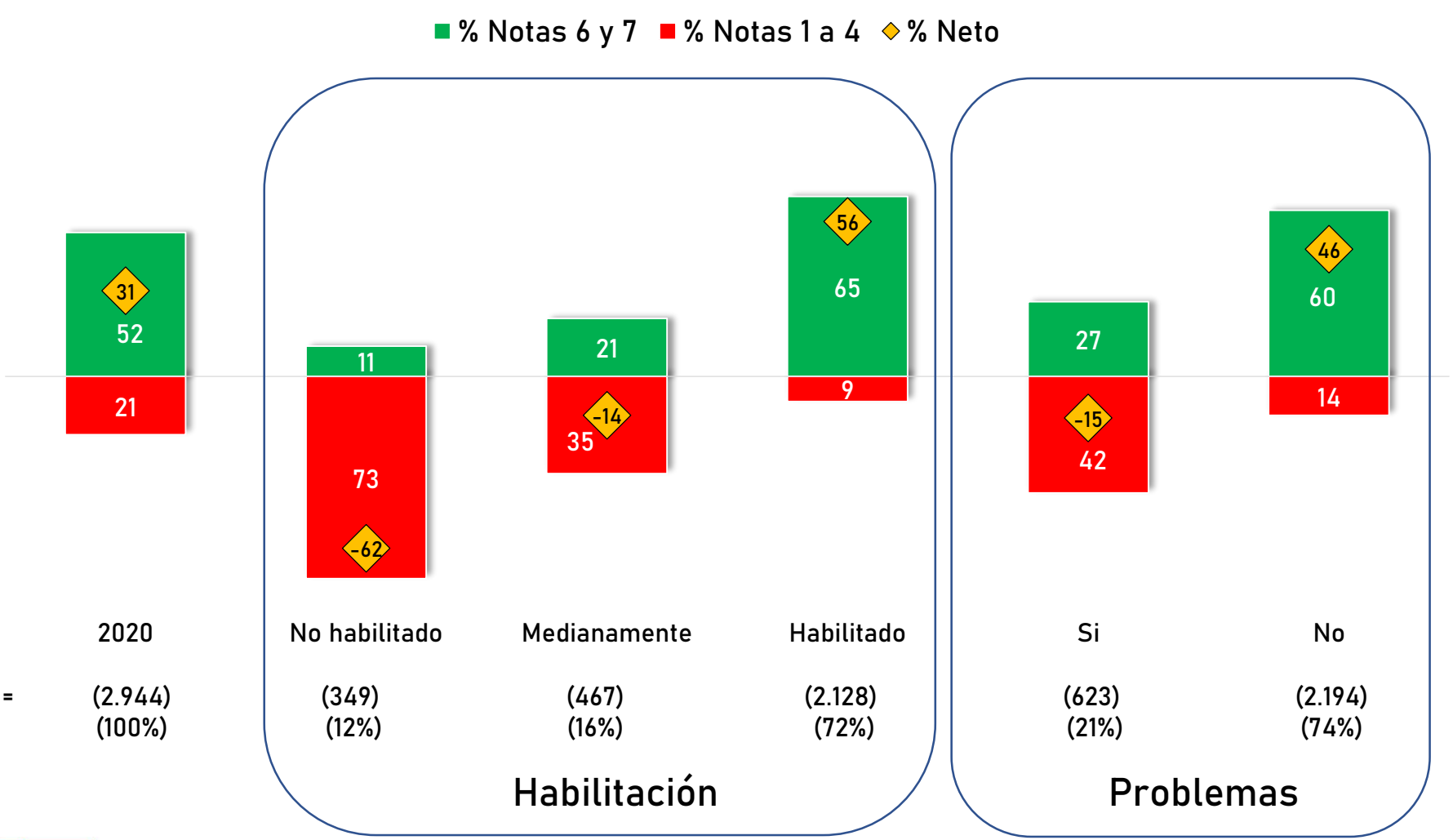
Ahora pensando en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de acuerdo", ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 2.944

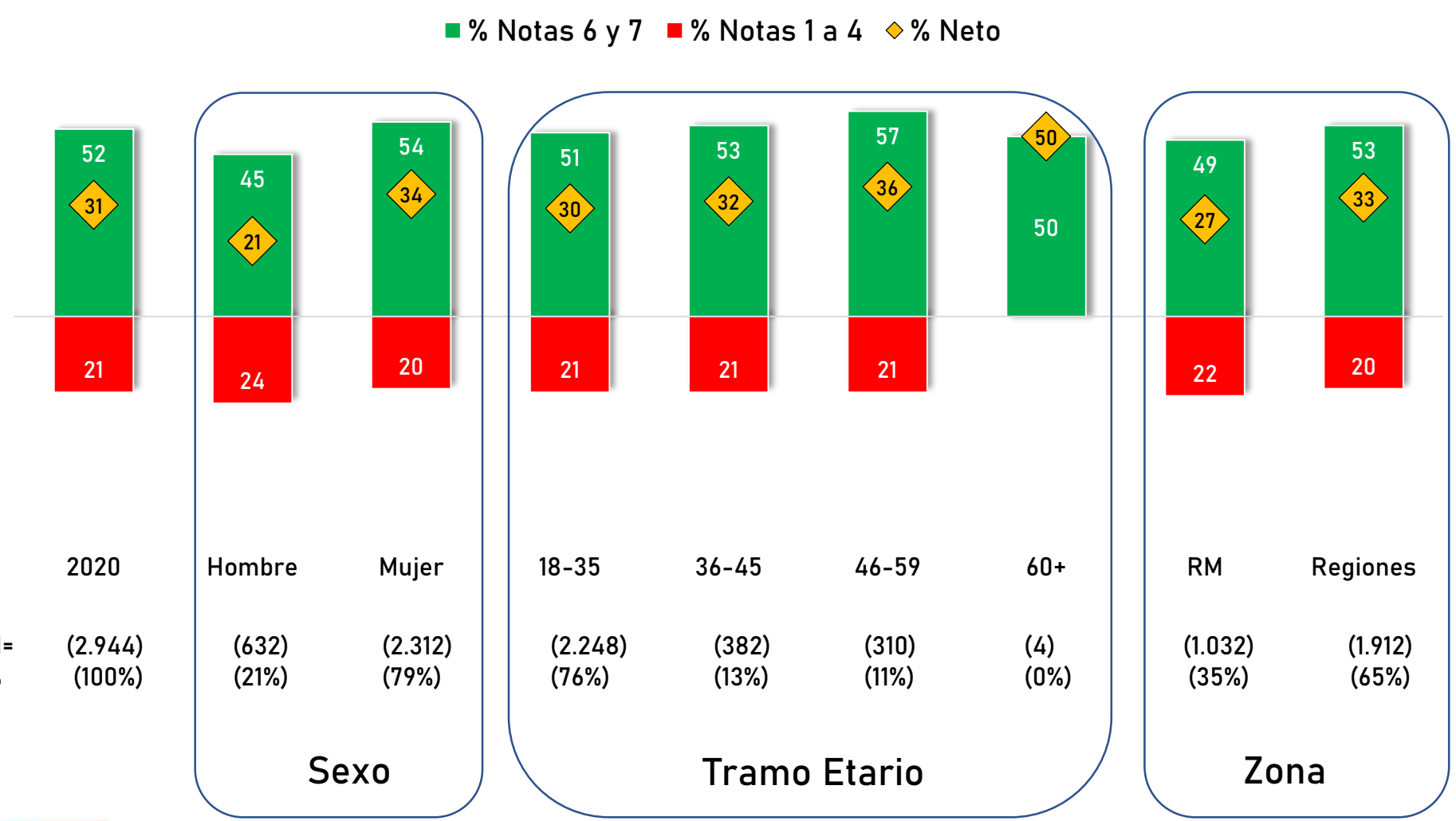
Evaluación General SENCE (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



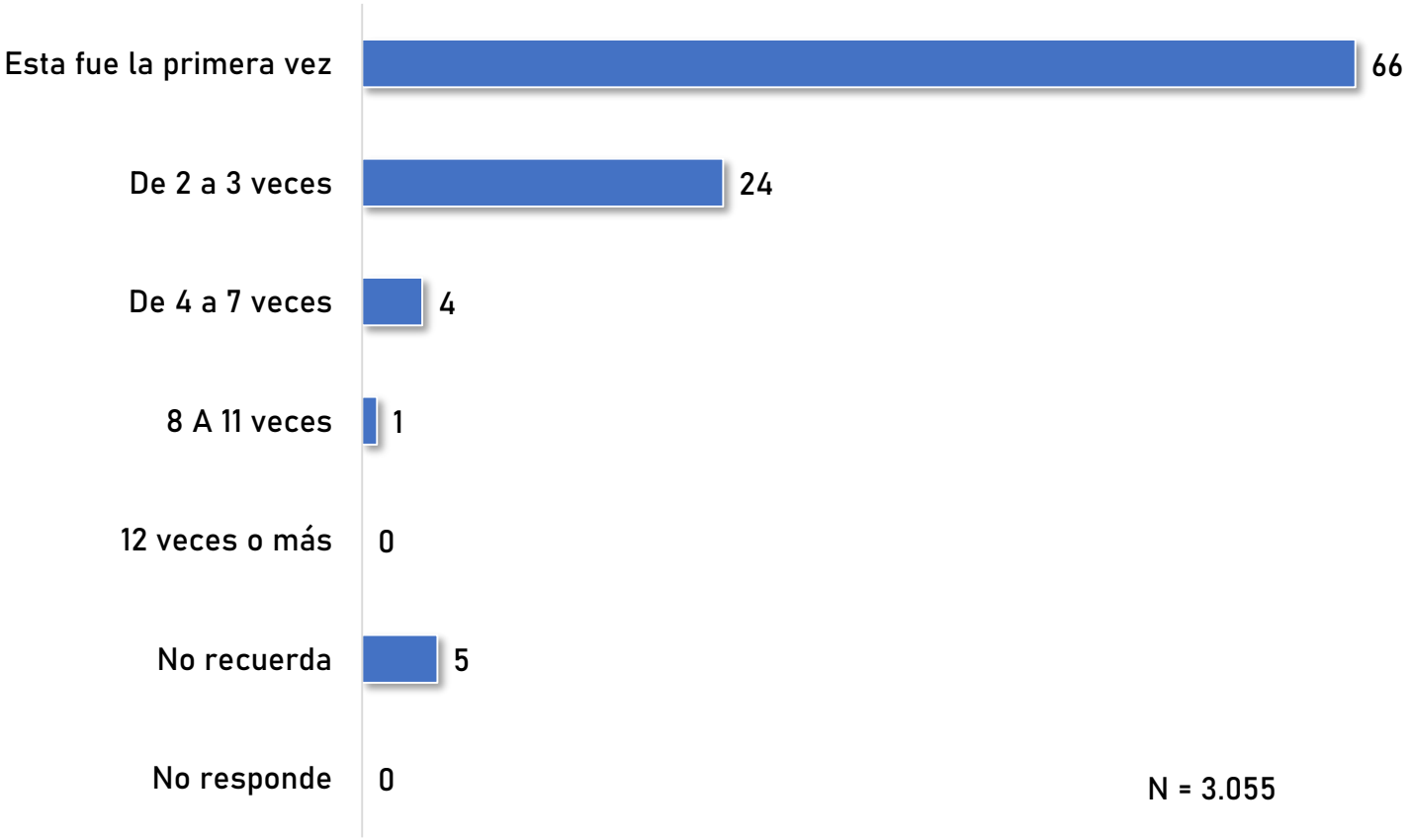
Evaluación General SENCE (%) Por sexo, tramo etario y zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



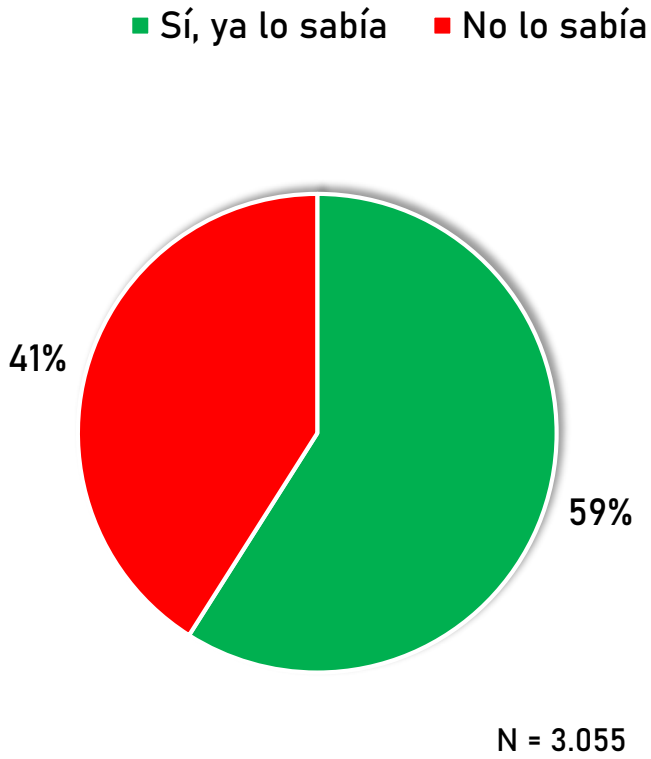
Intensidad del Usuario (%) SENCE

En los últimos 2 años ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)?



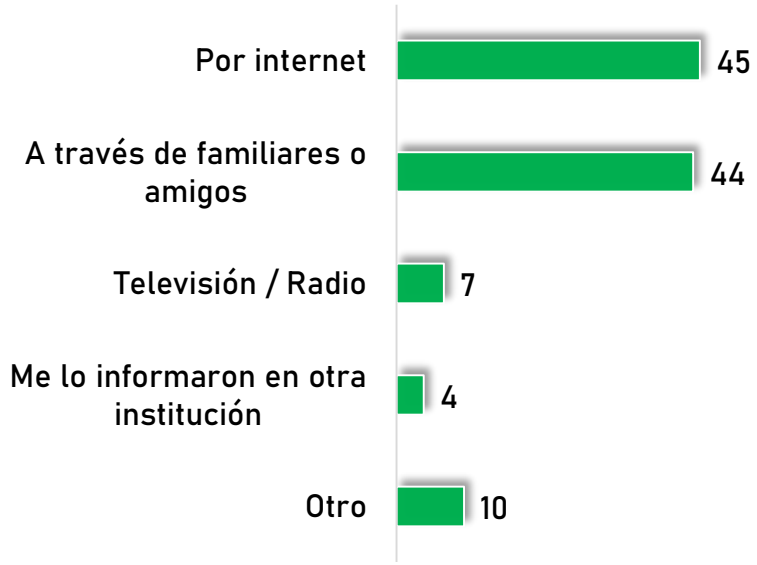
Conocimiento Institución (%) SENCE 2020

En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



N = 3.055

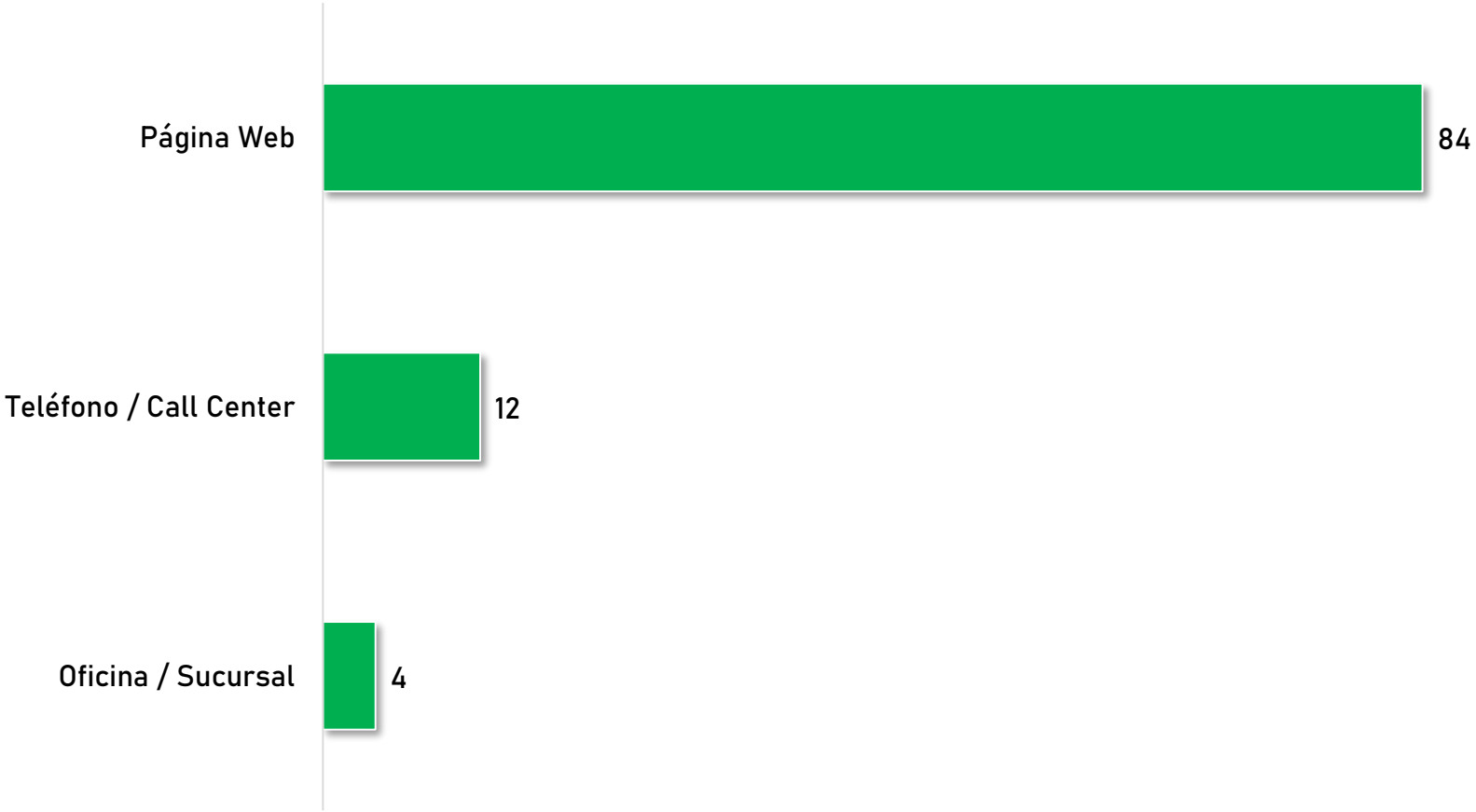
¿Cómo sabía/supo que debía hacer este trámite en/con SENCE? %Respuesta múltiple



N = 3.055
Se omiten las categorías NS-NR

Contacto con SENCE– Medios de Contacto (%) 2020

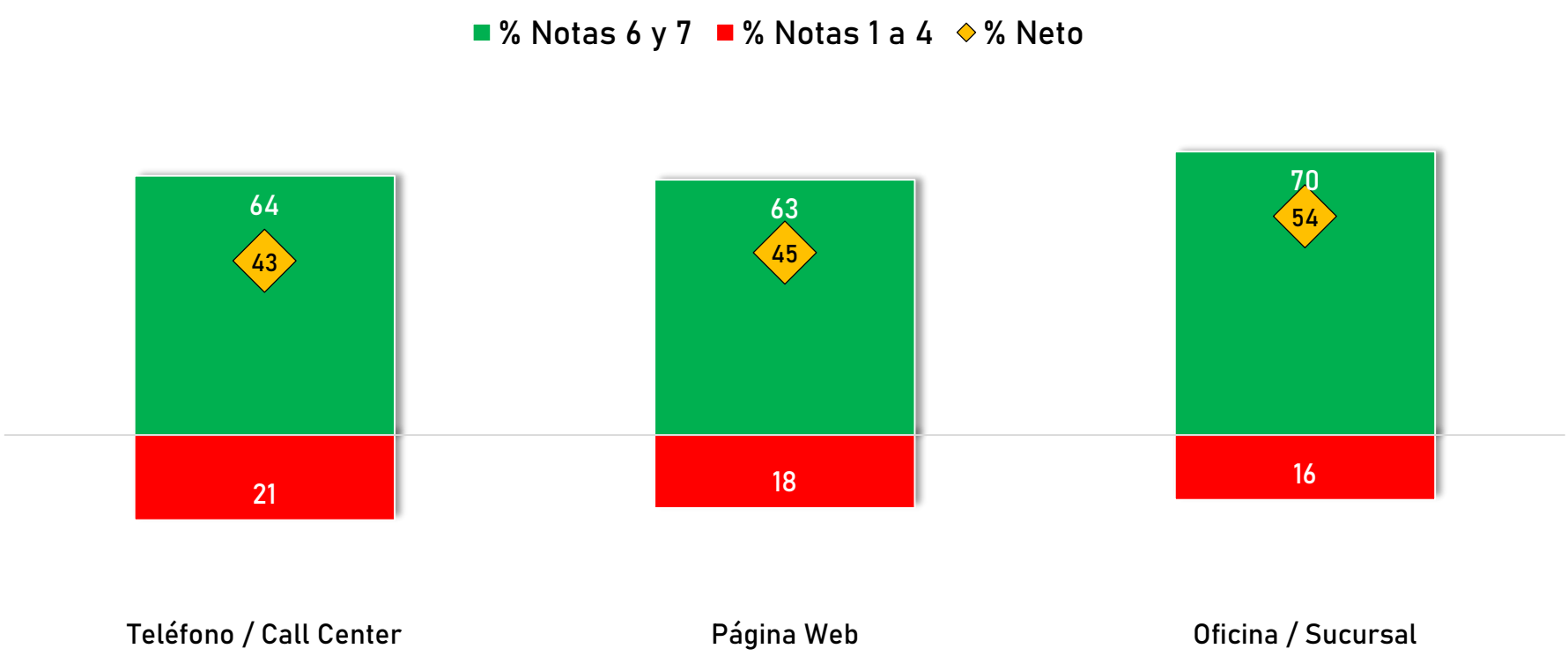
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medio se ha contactado con SENCE? %Sí



N = 3.055
Se omiten las categorías NS-NR

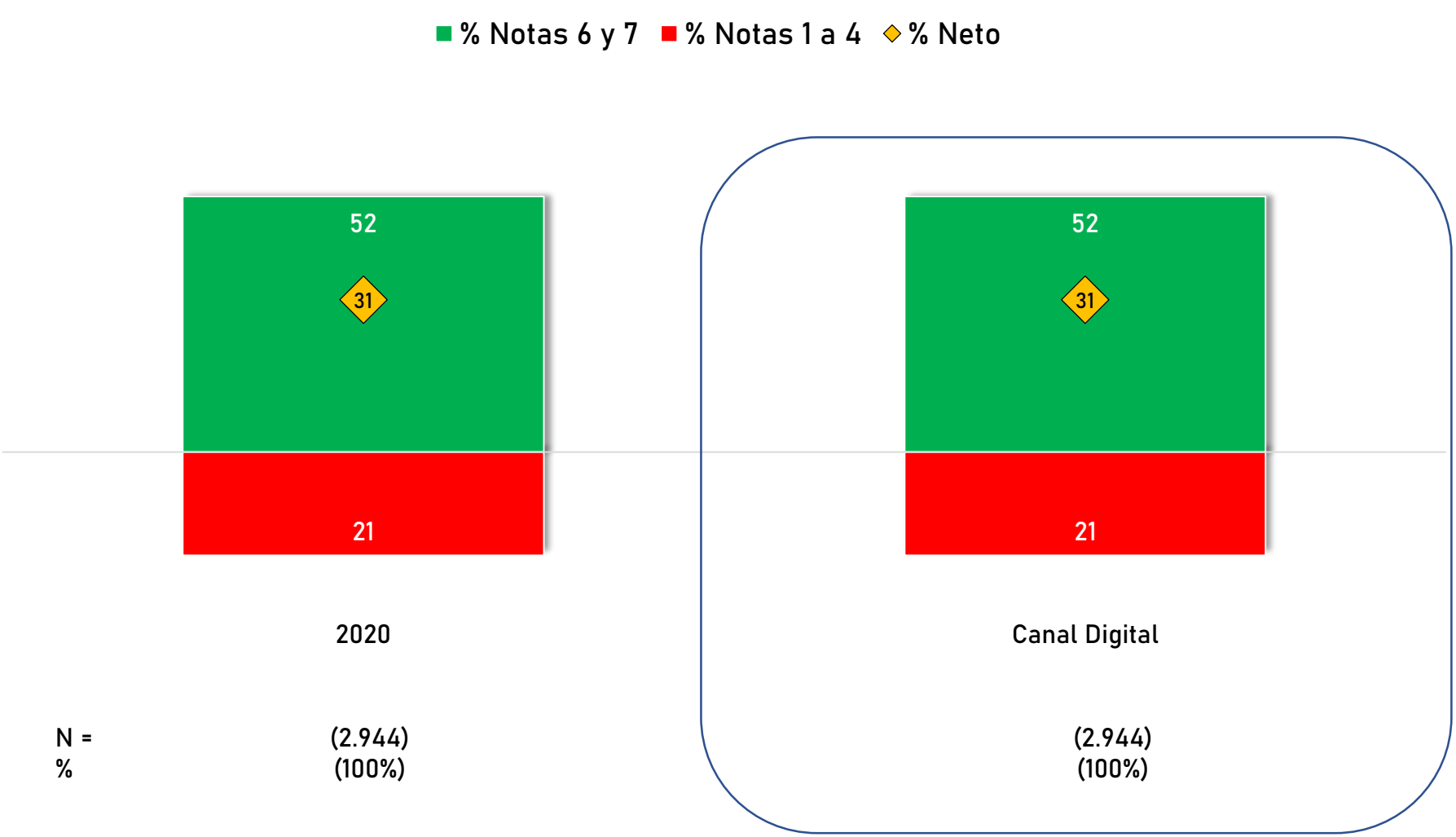
Satisfacción con canales

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



Evaluación General SENCE (%) Por Canal

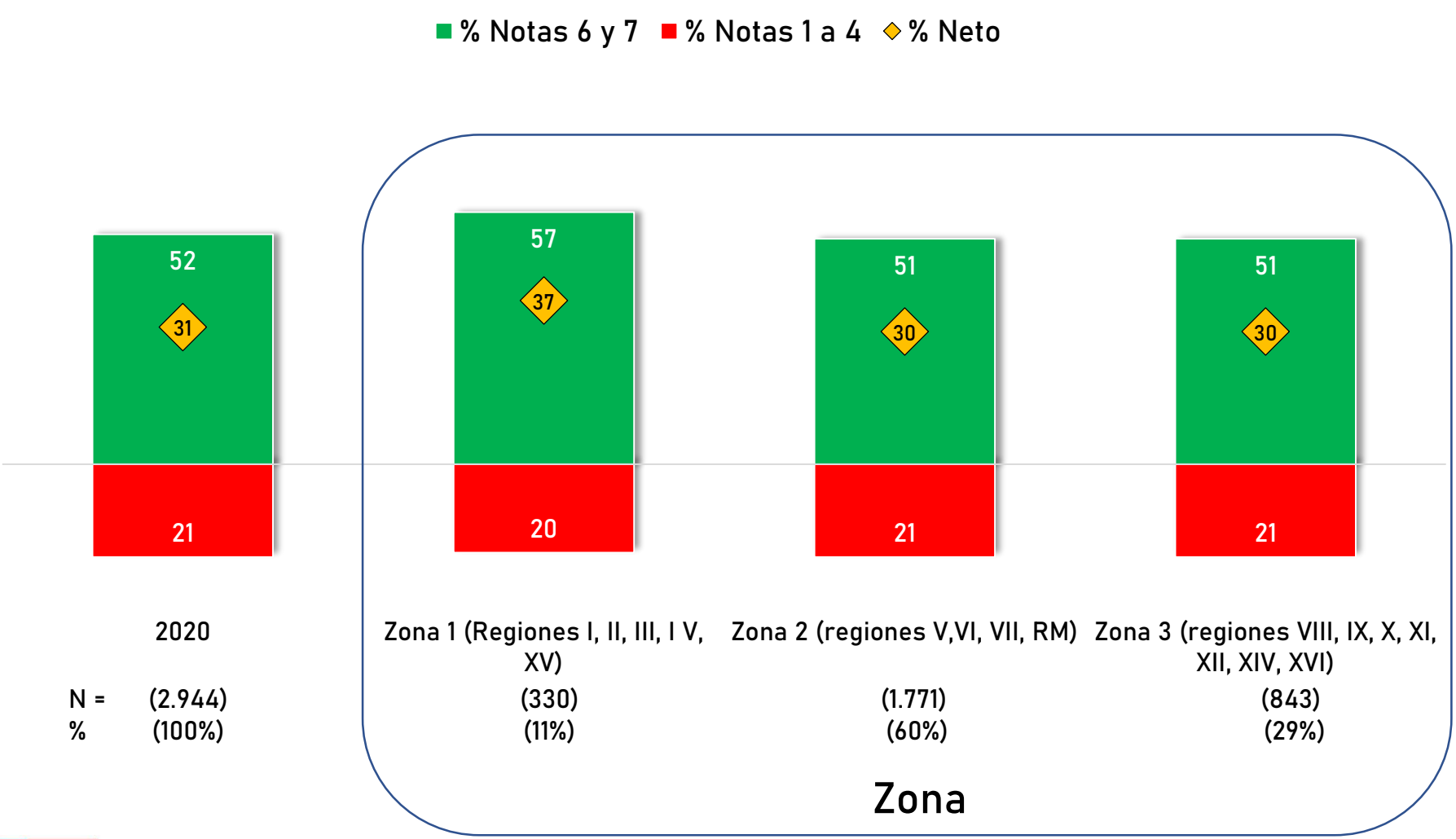
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



	2020	Canal Digital
N =	(2.944)	(2.944)
%	(100%)	(100%)

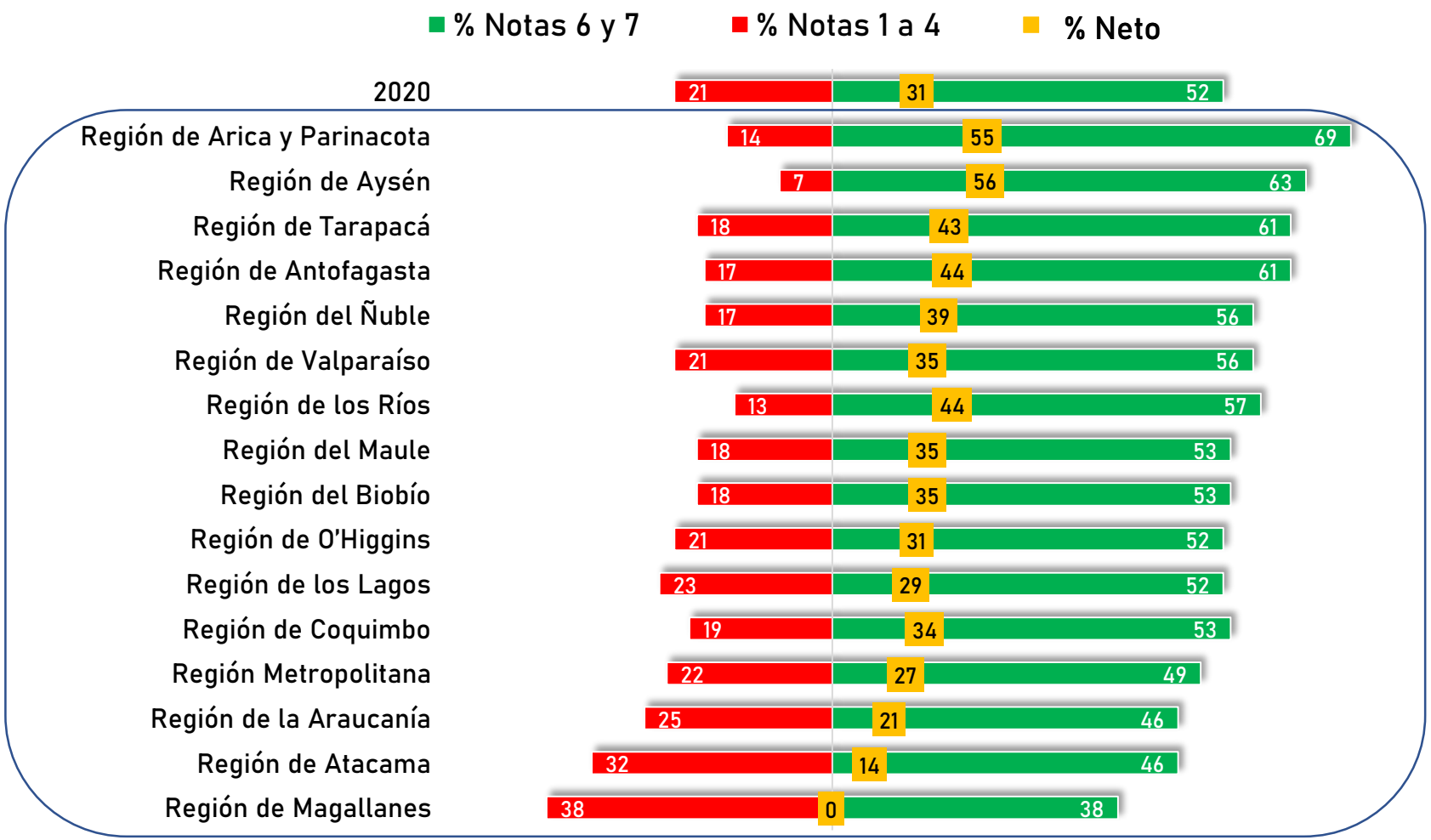
Evaluación General SENCE (%) Por Zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



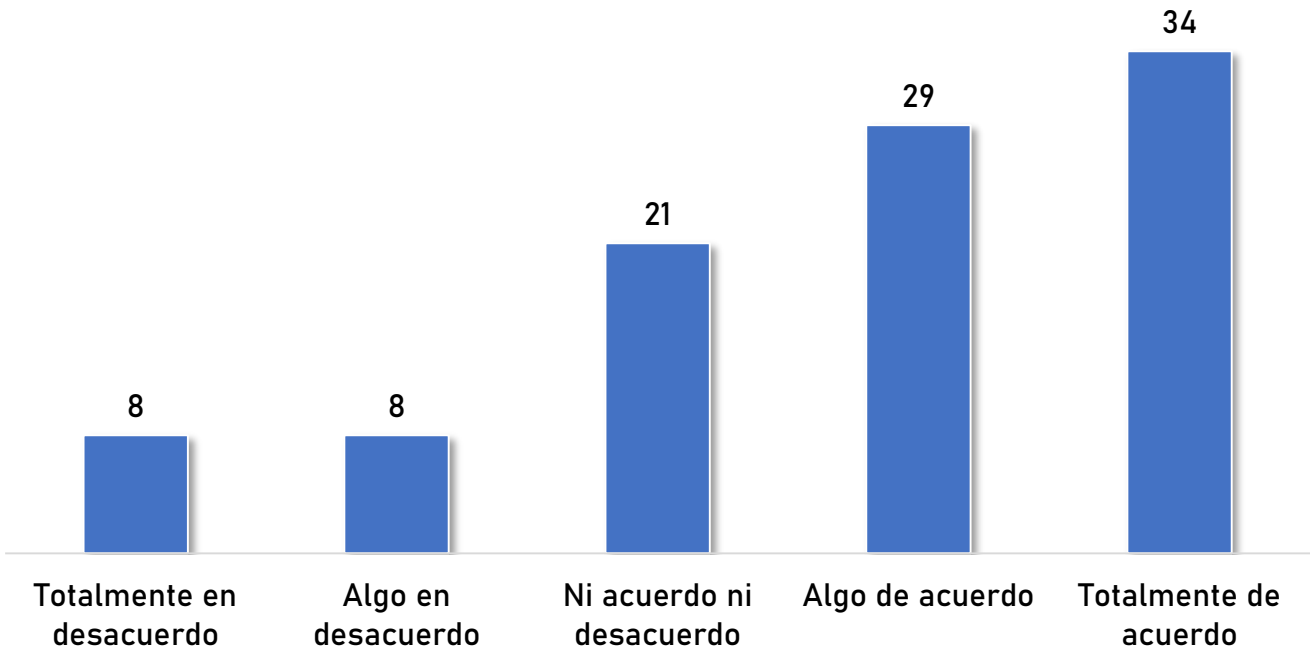
Evaluación General SENCE (%) Por región

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Experiencia de Servicio y Confianza (%) SENCE 2020

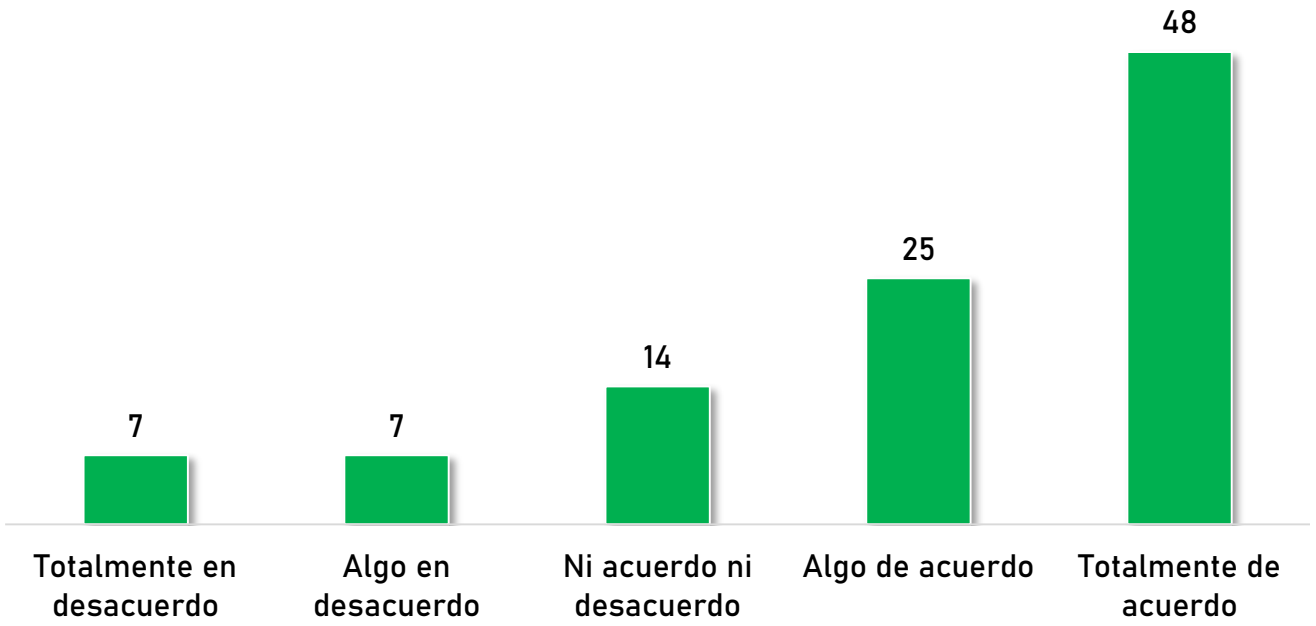
Esta experiencia de servicio con SENCE aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 3.055

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) SENCE 2020

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



N =3.055

“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