“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura

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: Mariana del Pilar Solis Ponce
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 Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA)
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	:	2.238 casos para SERNAPESCA.
Error	:	+/- 1,9% 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	:	2 de noviembre hasta el 23 de diciembre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Digital		Muestra Canal Marco Restringido		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	
Declaración Artesanal	642	3,6			642	3,6	4.565
Declaración Recolectores	532	4,0			532	4,0	4.626
Certificados de Inscripción	431	3,8			431	3,8	1.243
Declaración comercializadoras + Declaración Plantas + Acreditación de Origen Legal + Comercializadoras			633	3,5	633	3,5	3.660
Total	1.605	2,3	633	3,5	2.238	1,9	14.094

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

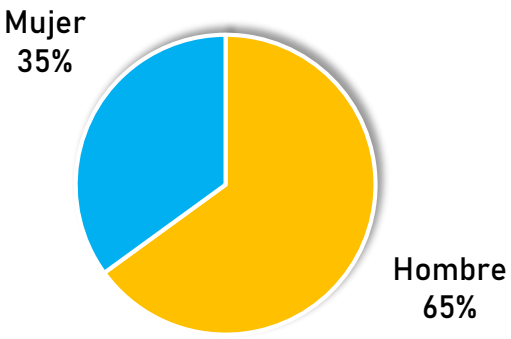
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	45	0,6%
Se negaron y cortaron	78	1,1%
Se negó un familiar del entrevistado	3	0,0%
Se negó el entrevistado	204	2,8%
Cortaron	648	8,9%
Entrevistado no está disponible	33	0,5%
Se dejó mensaje	12	0,2%
Problema con lenguaje en el hogar	15	0,2%
Otra razón. Especifique	1011	13,8%
Siempre ocupado	165	2,3%
No hay respuesta	2823	38,6%
Buzón de voz	579	7,9%
Número no funcionando	84	1,1%
Temporalmente fuera de servicio	69	0,9%
Entrevista completa	**1545**	**21,1%**
Total	**7314**	**100,0%**

CAWI

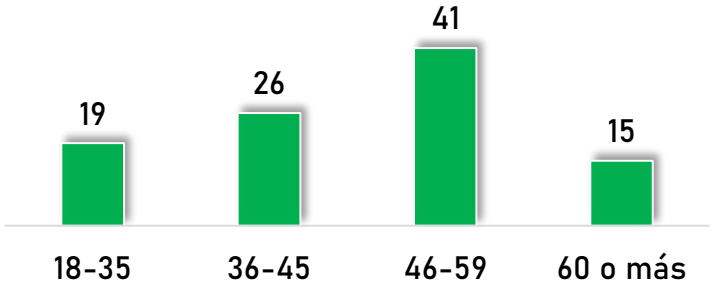
Situación	Envíos	%
Correos que rebotaron	89	2,0
Correos clickeados	420	9,4
Correos denegados por el servidor de destino	1	0,0
Correos eliminados	1135	25,4
Unsuscribes global	69	1,5
Correos abiertos	2068	46,2
Entrevista completa	**693**	**15,5**
Total	**4475**	**100,0**

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Sexo



Edad en Tramos

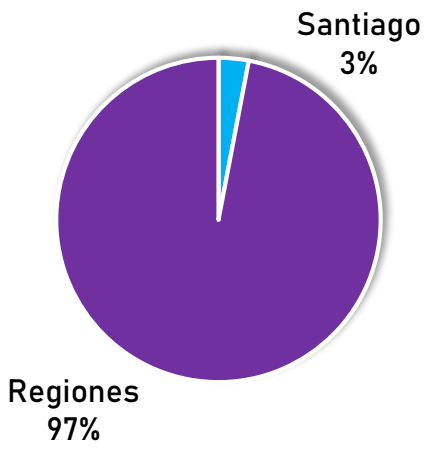


Nivel Educativo

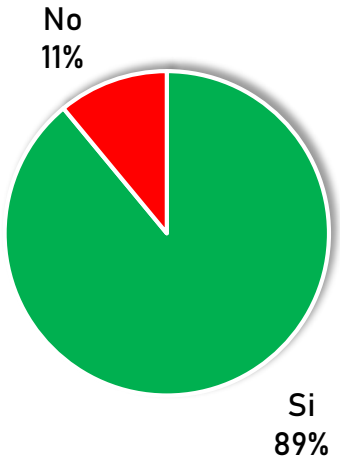


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

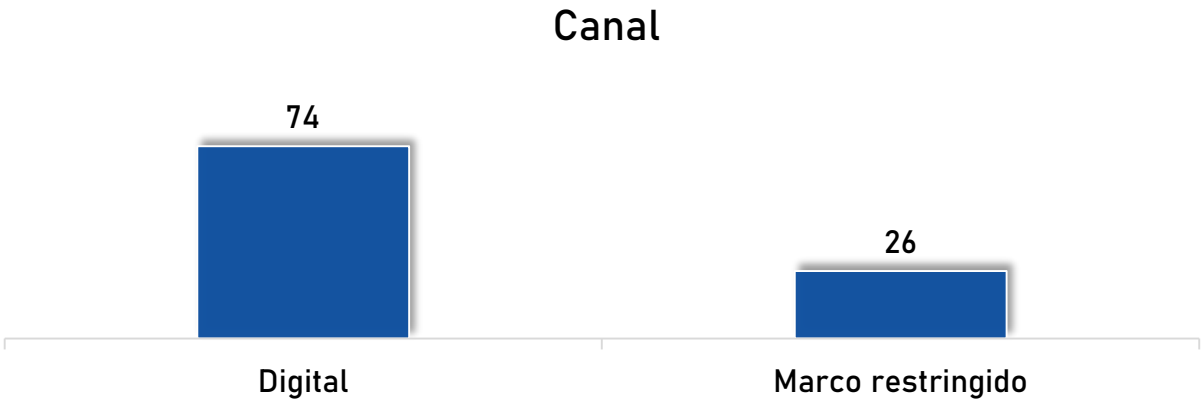
Zona de residencia

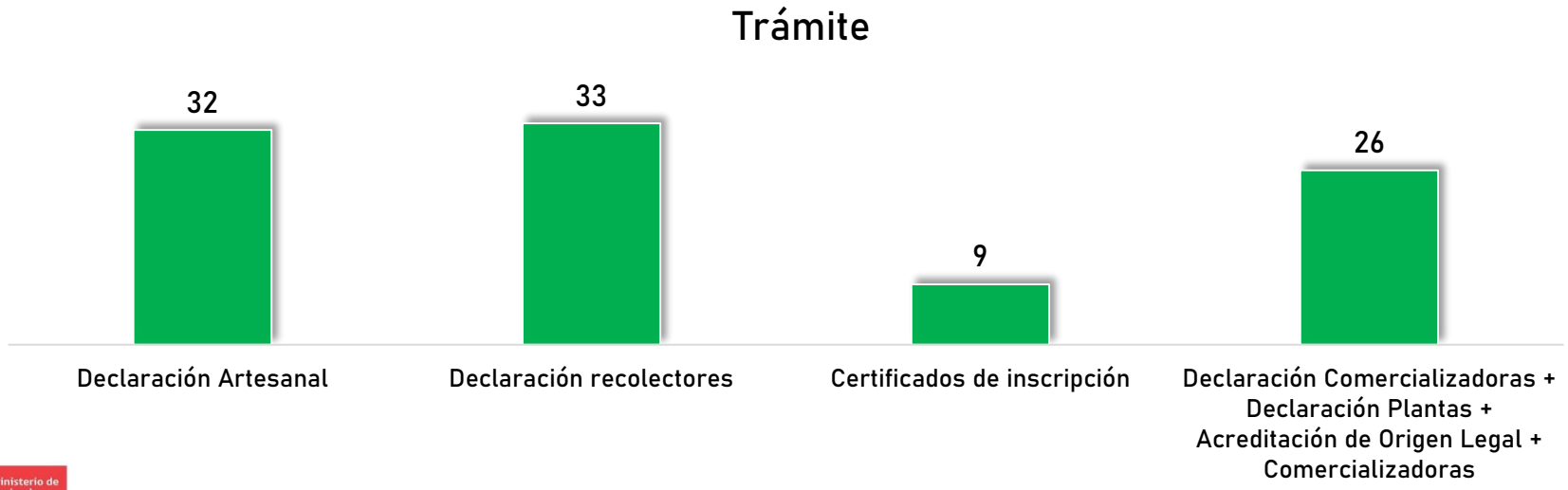


Tenencia de Clave Única



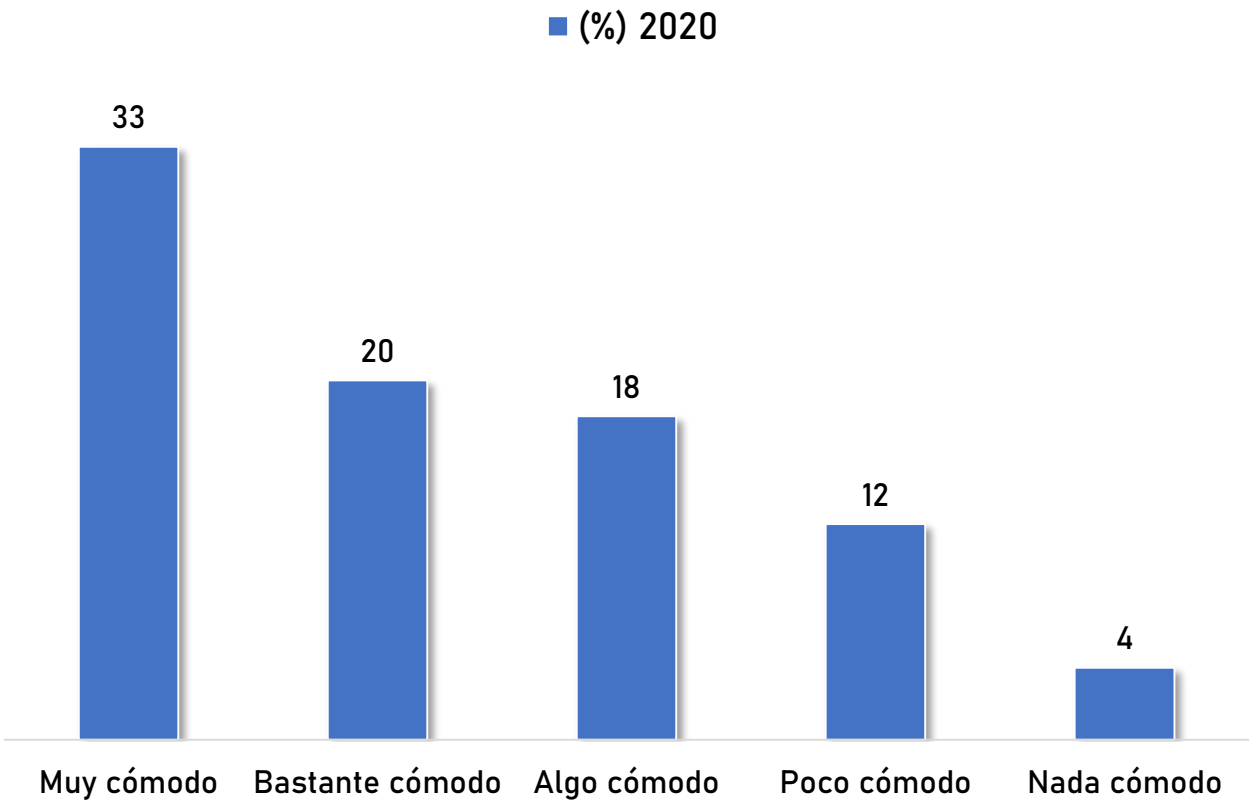
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)





Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%) 2020

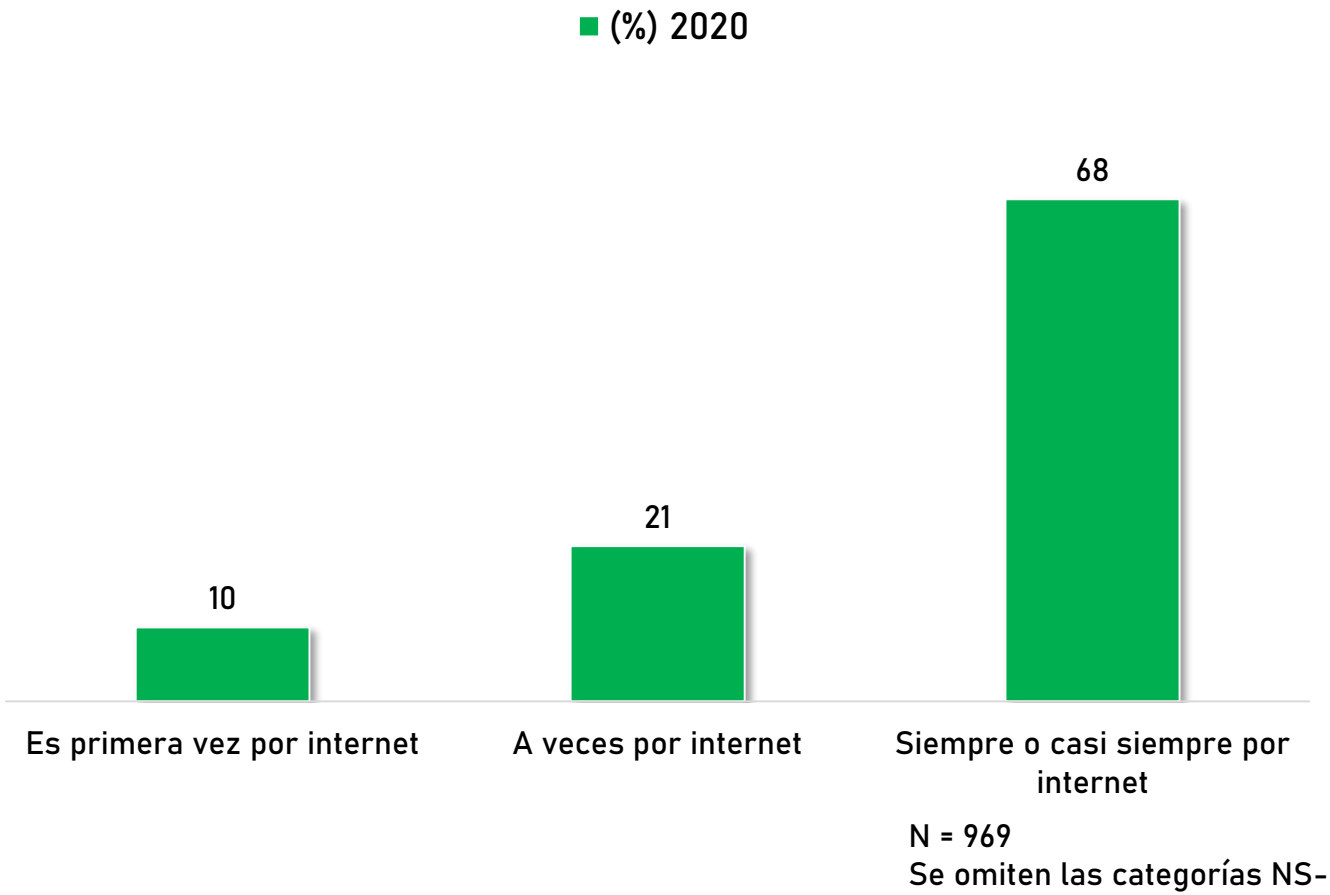
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 2.238
Se omiten las categorías NS-NR

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

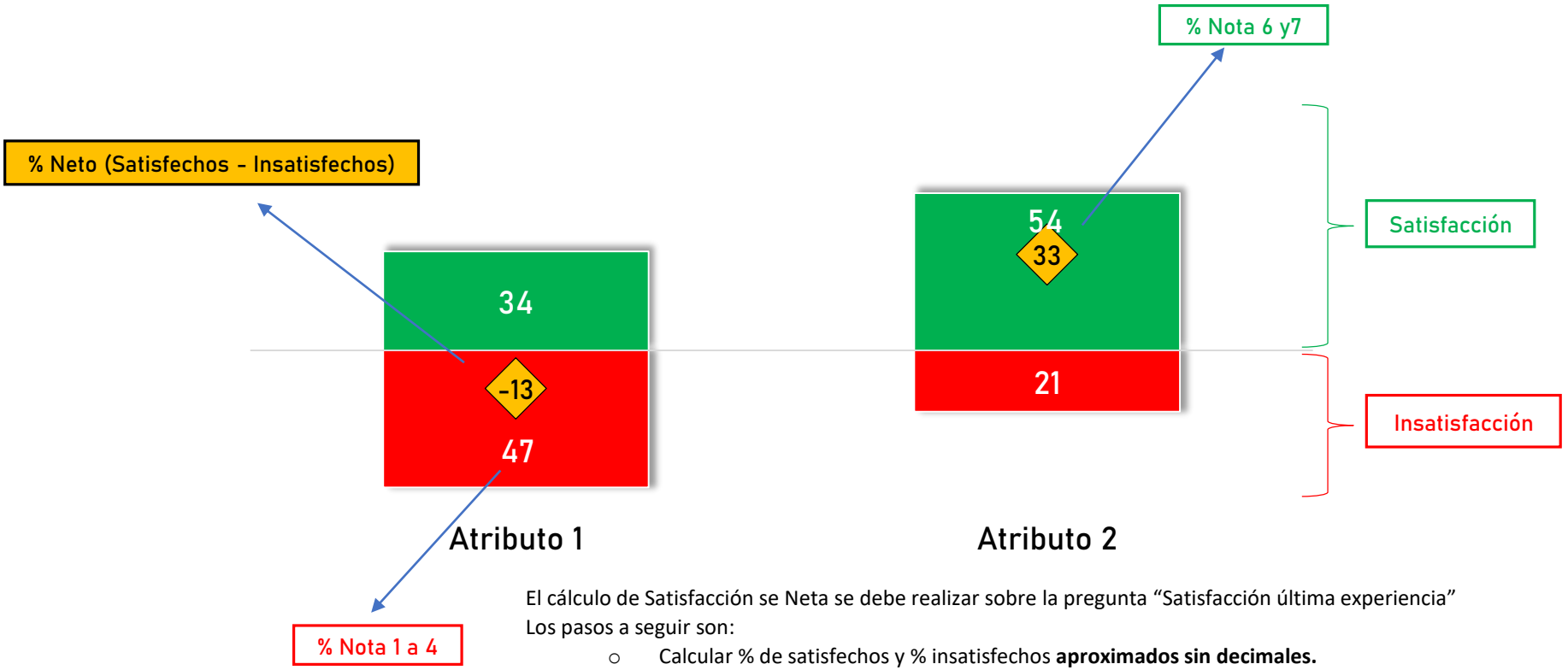
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 969
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:

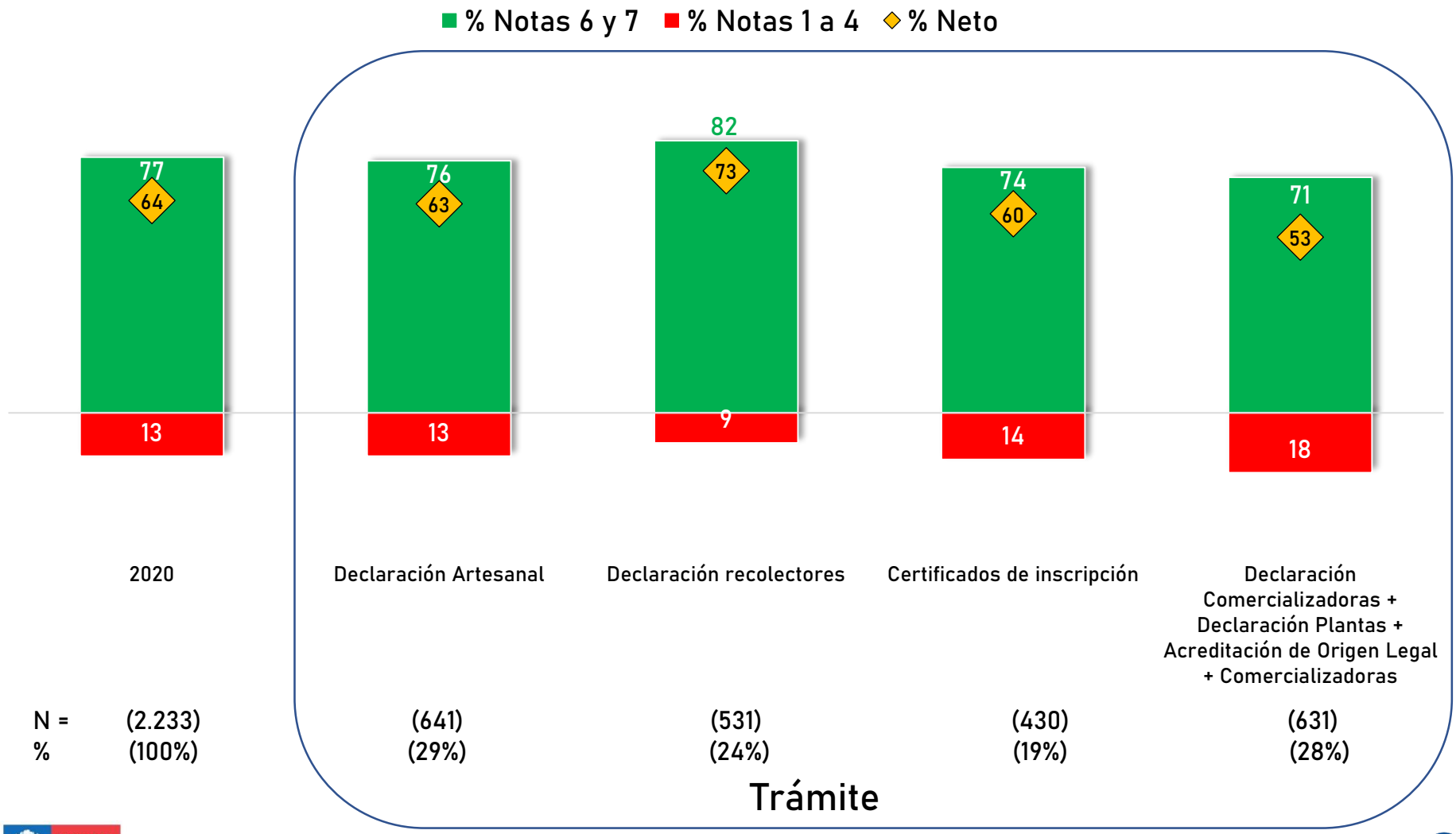
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos **aproximados sin decimales.**
- **Realizar la resta de %sat - %insat**

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

Resultados de la medición

Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

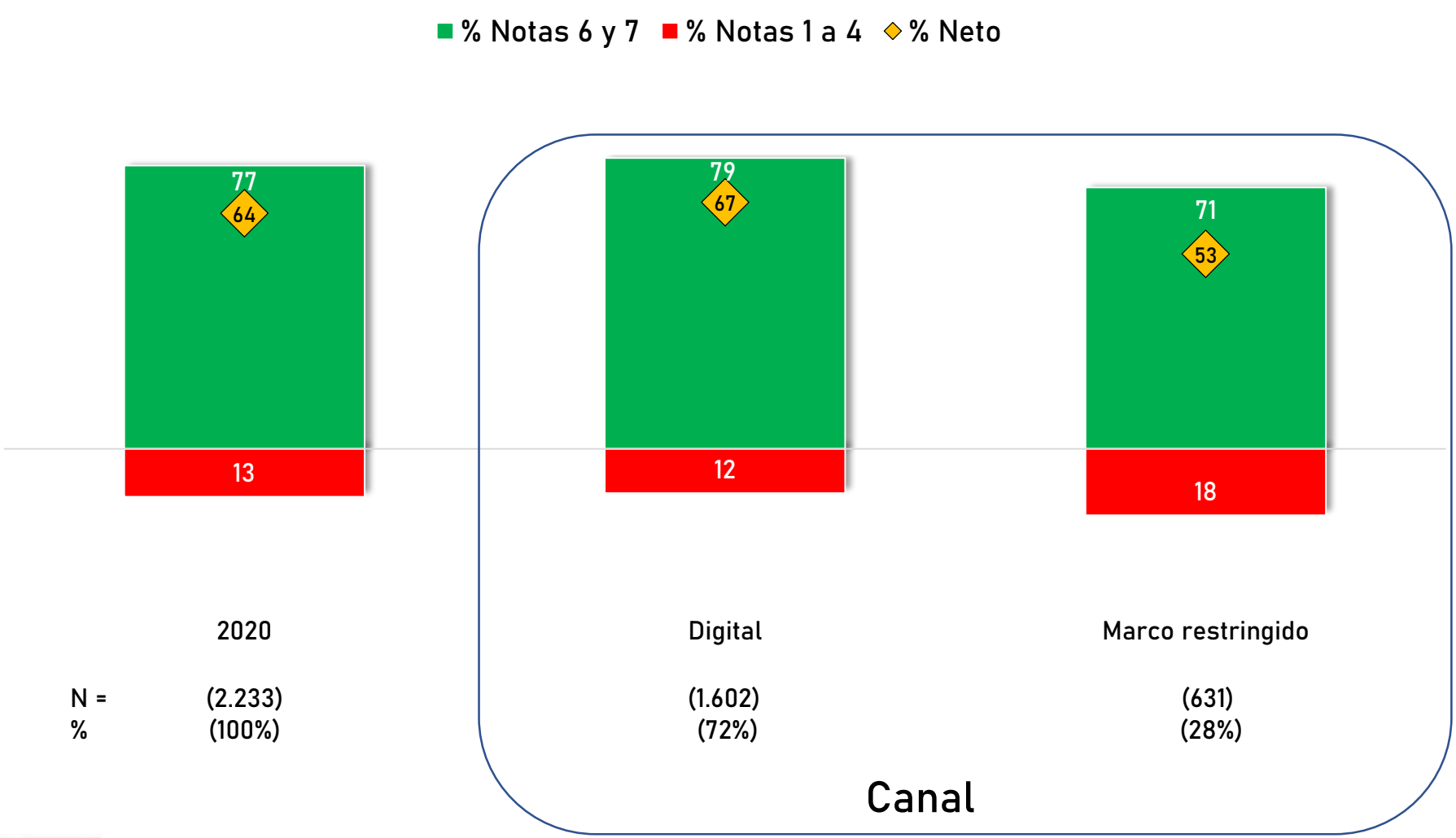
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en SERNAPESCA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

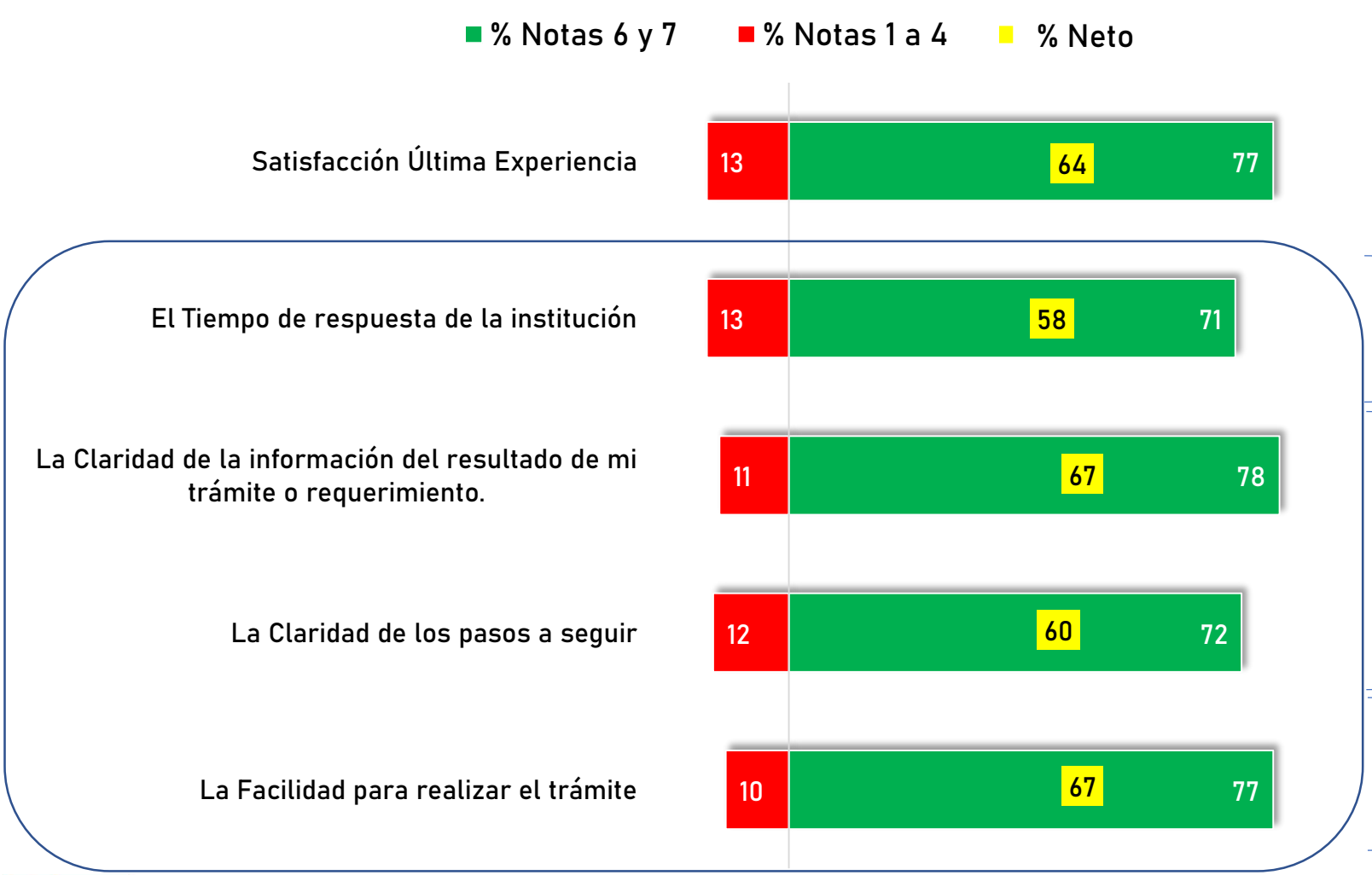
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en SERNAPESCA ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

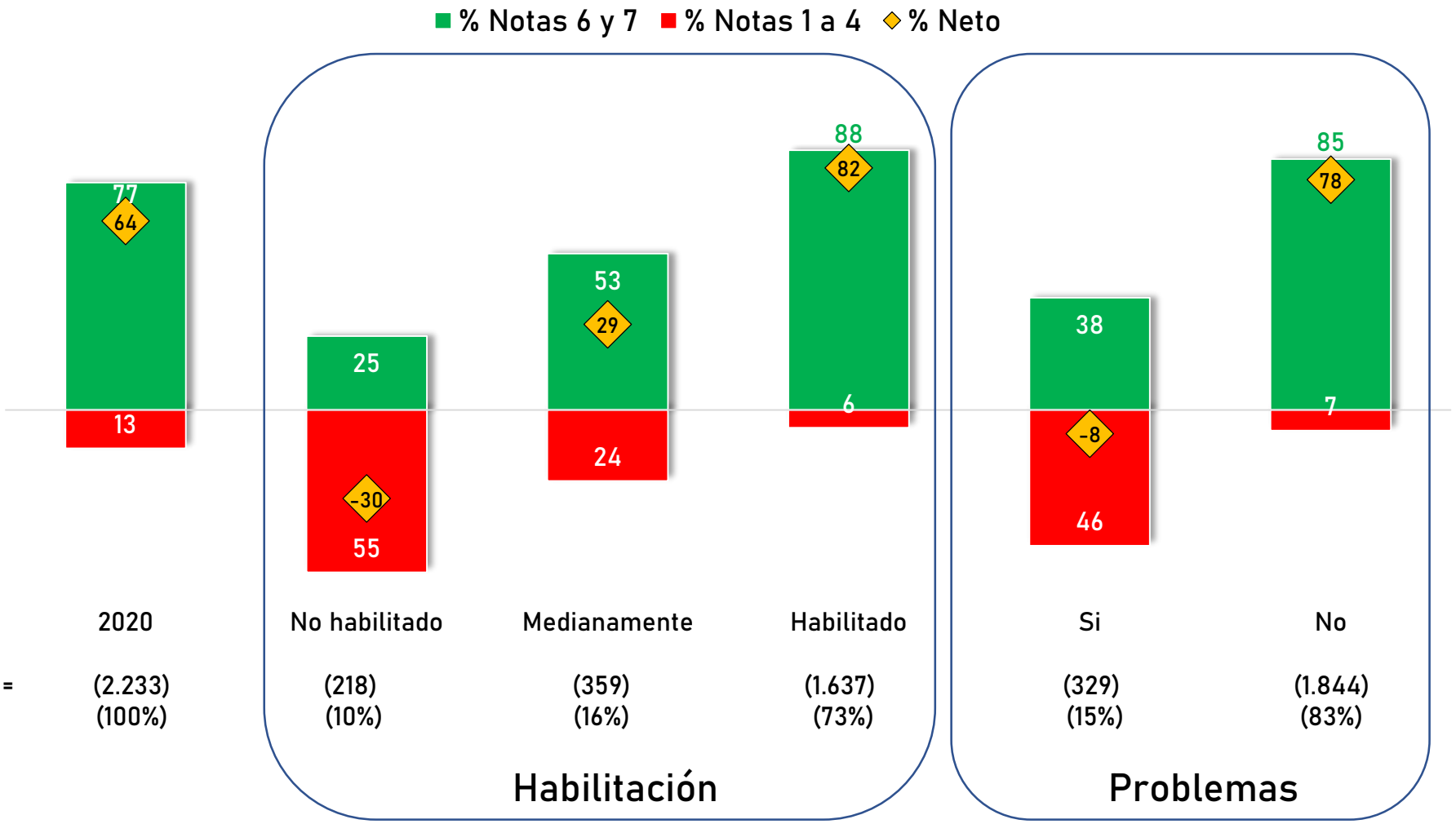
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

Sobre su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en SERNAPESCA, Indique su evaluación con estos aspectos. 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

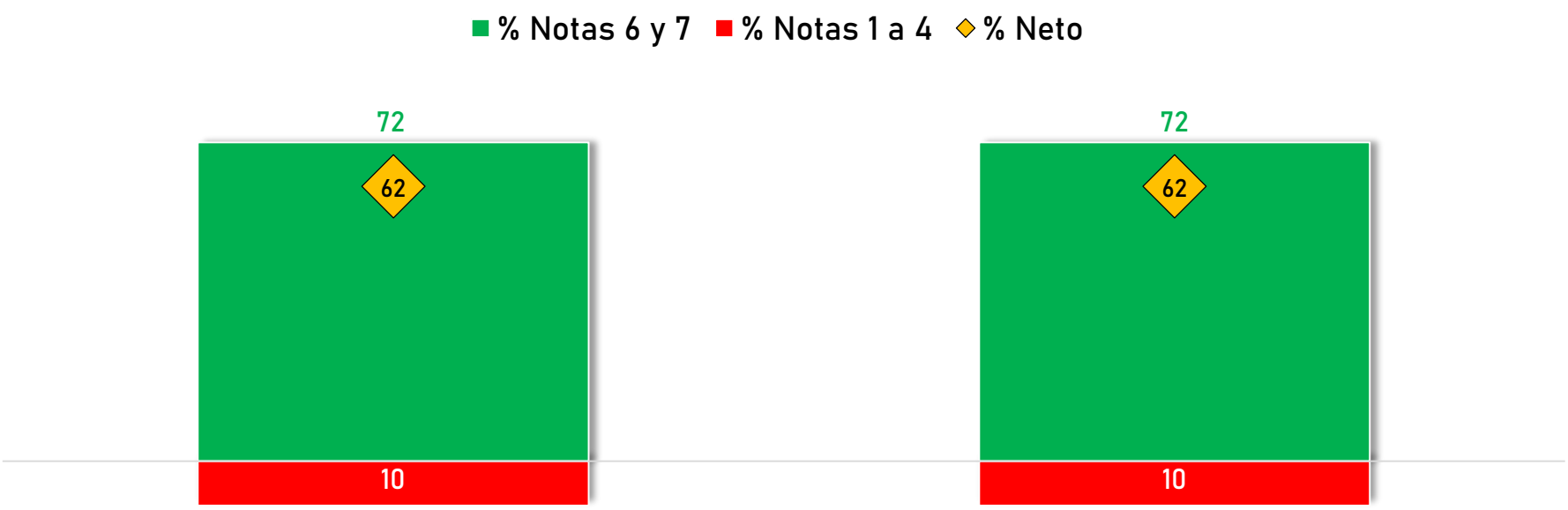
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento SERNAPESCA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



TC
PSe omiten las categorías de respuesta NS-NR.
CI

Habilitación (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SERNAPESCA 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…?

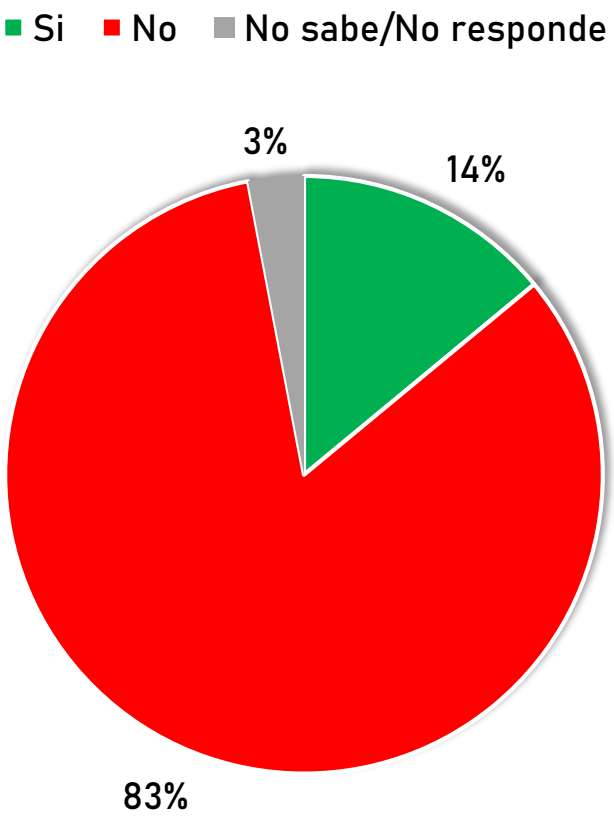


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de SERNAPESCA y aprovechar al máximo sus ventajas

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

Problemas – Ocurrencia (%) SERNAPESCA 2020

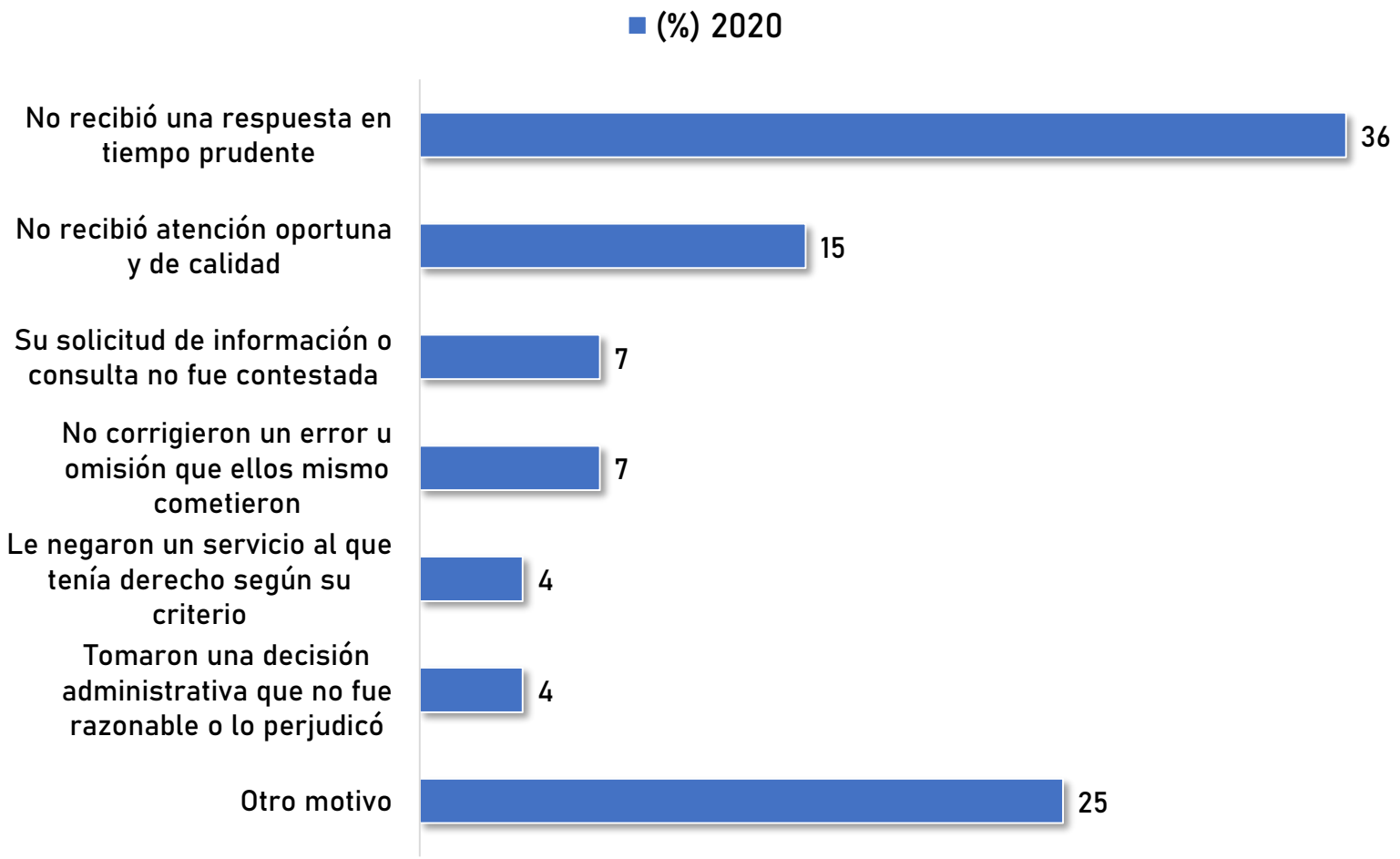
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SERNAPESCA hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 2.238

Problemas - Tipo (%) SERNAPESCA 2020

¿Qué problema tuvo?

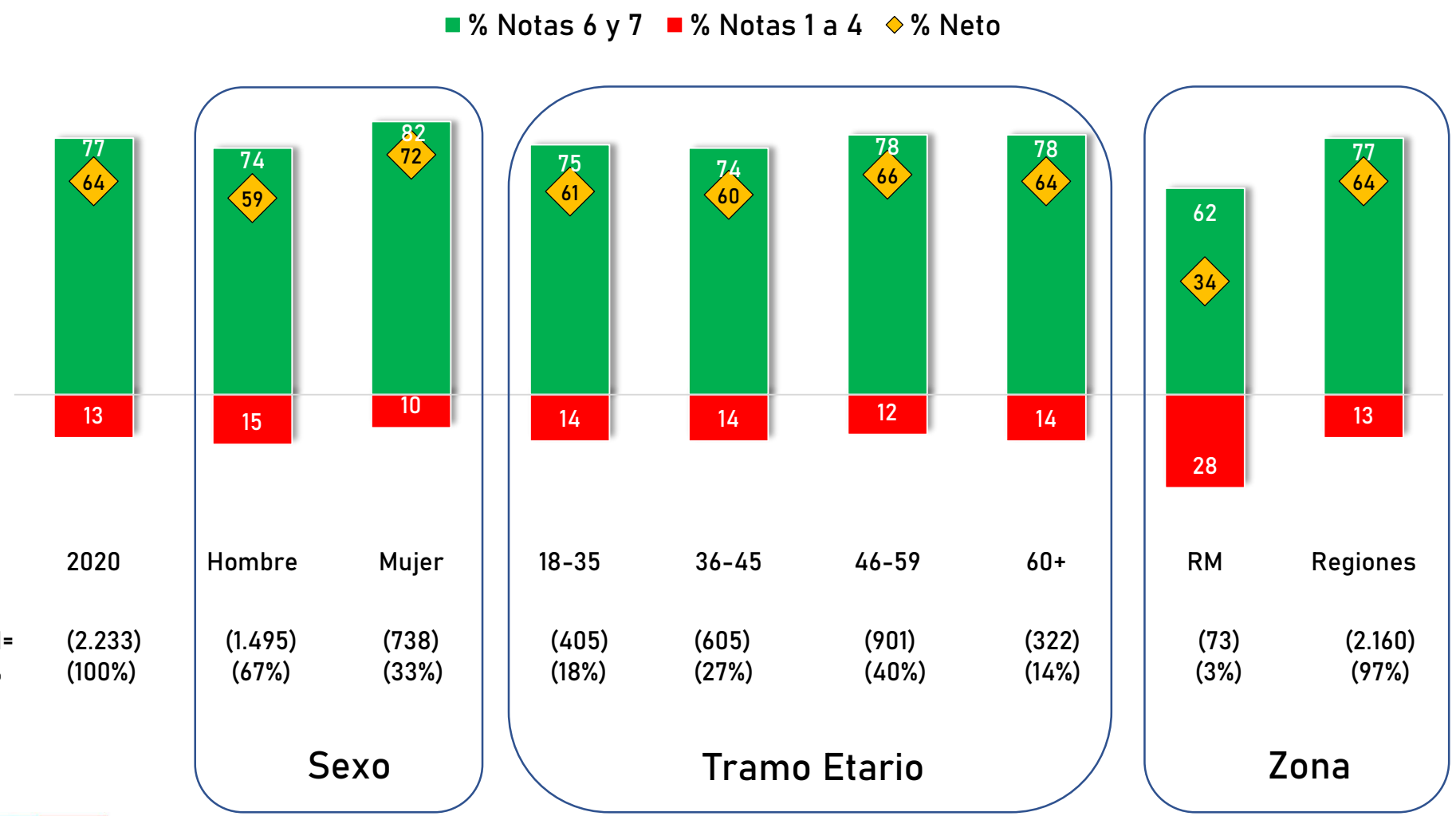


N = 313

TC P: Entre quienes presentaron problemas.

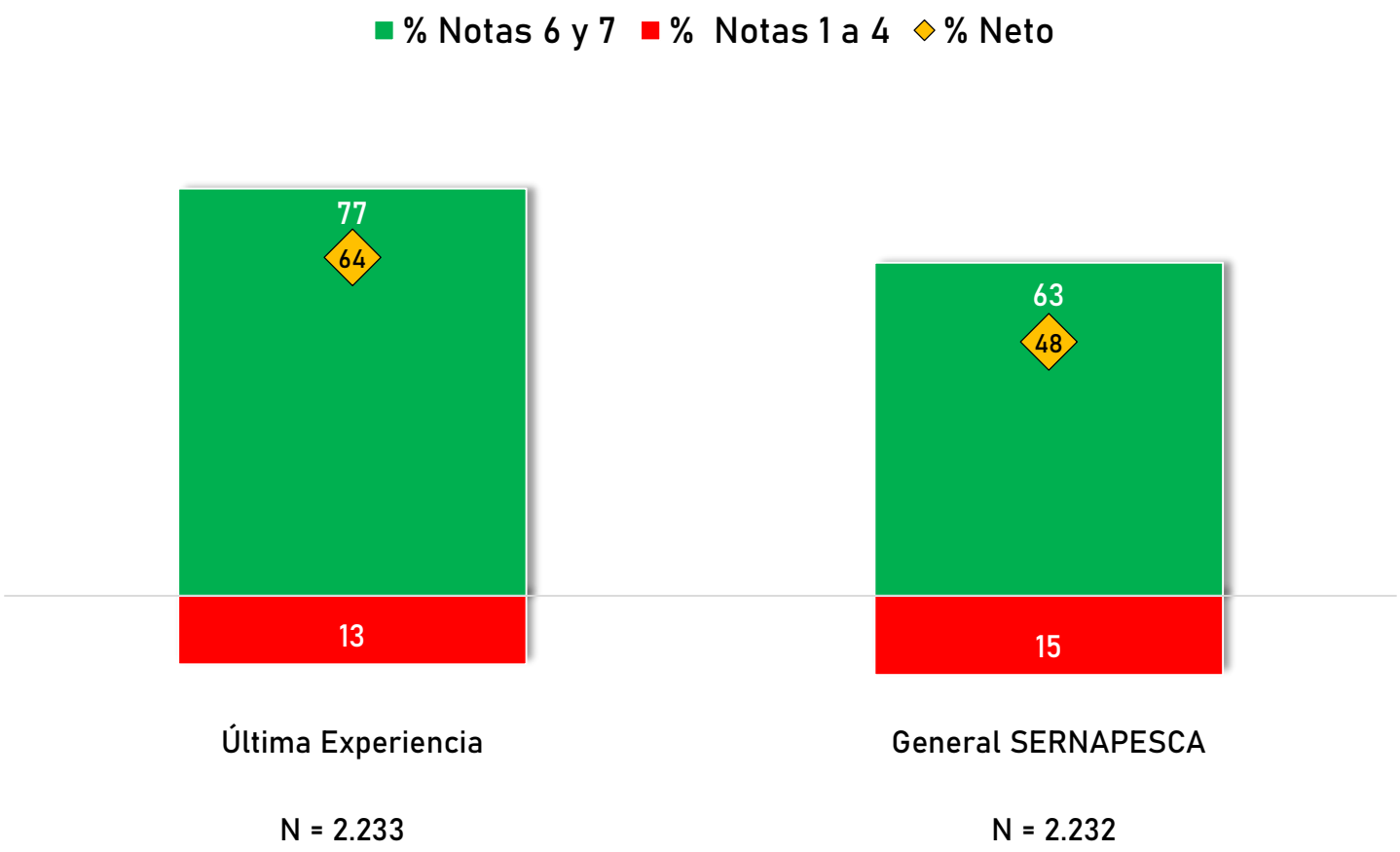
Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y zona

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



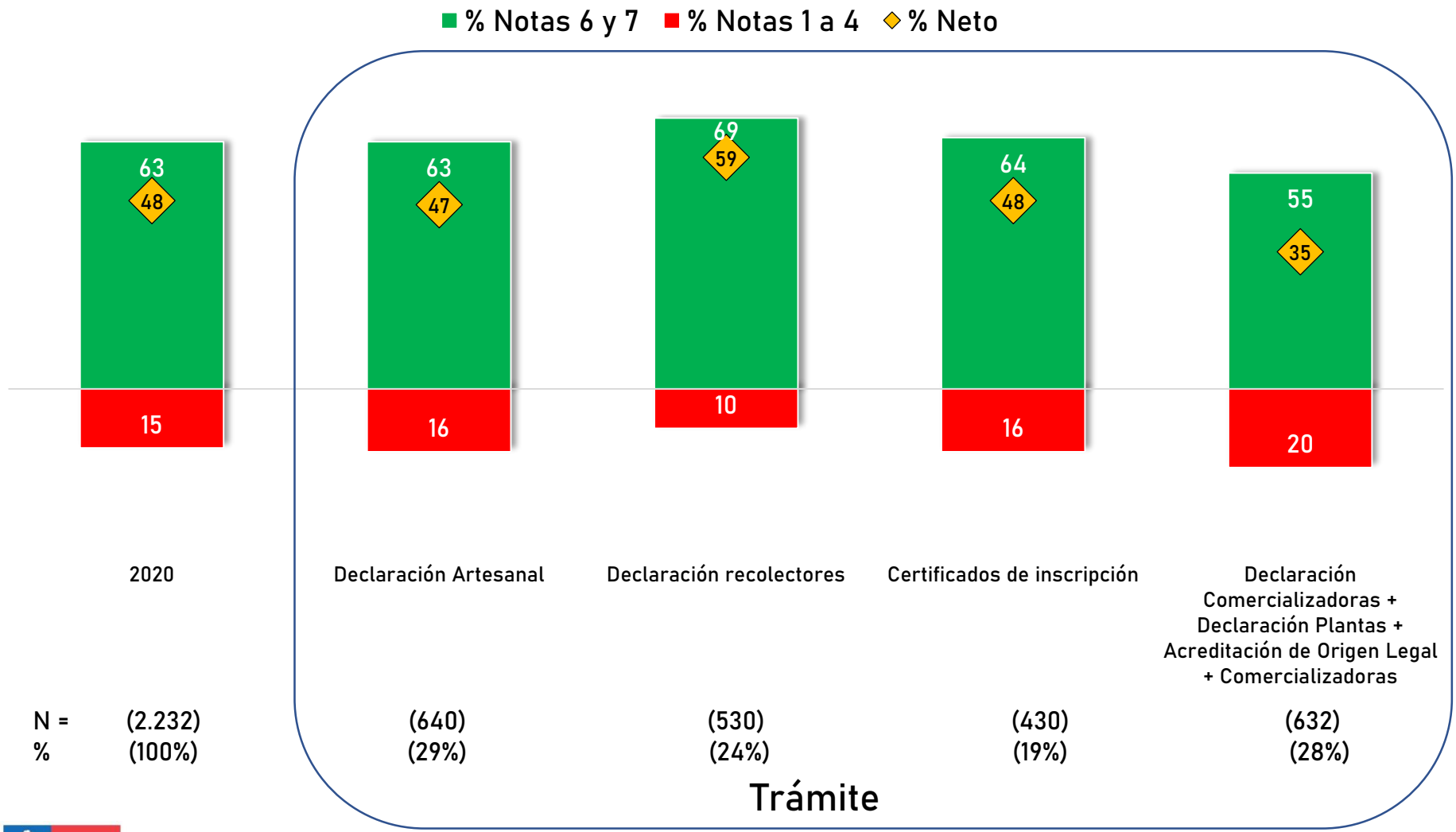
Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General SERNAPESCA (%)



Evaluación General SERNAPESCA(%) Por trámite

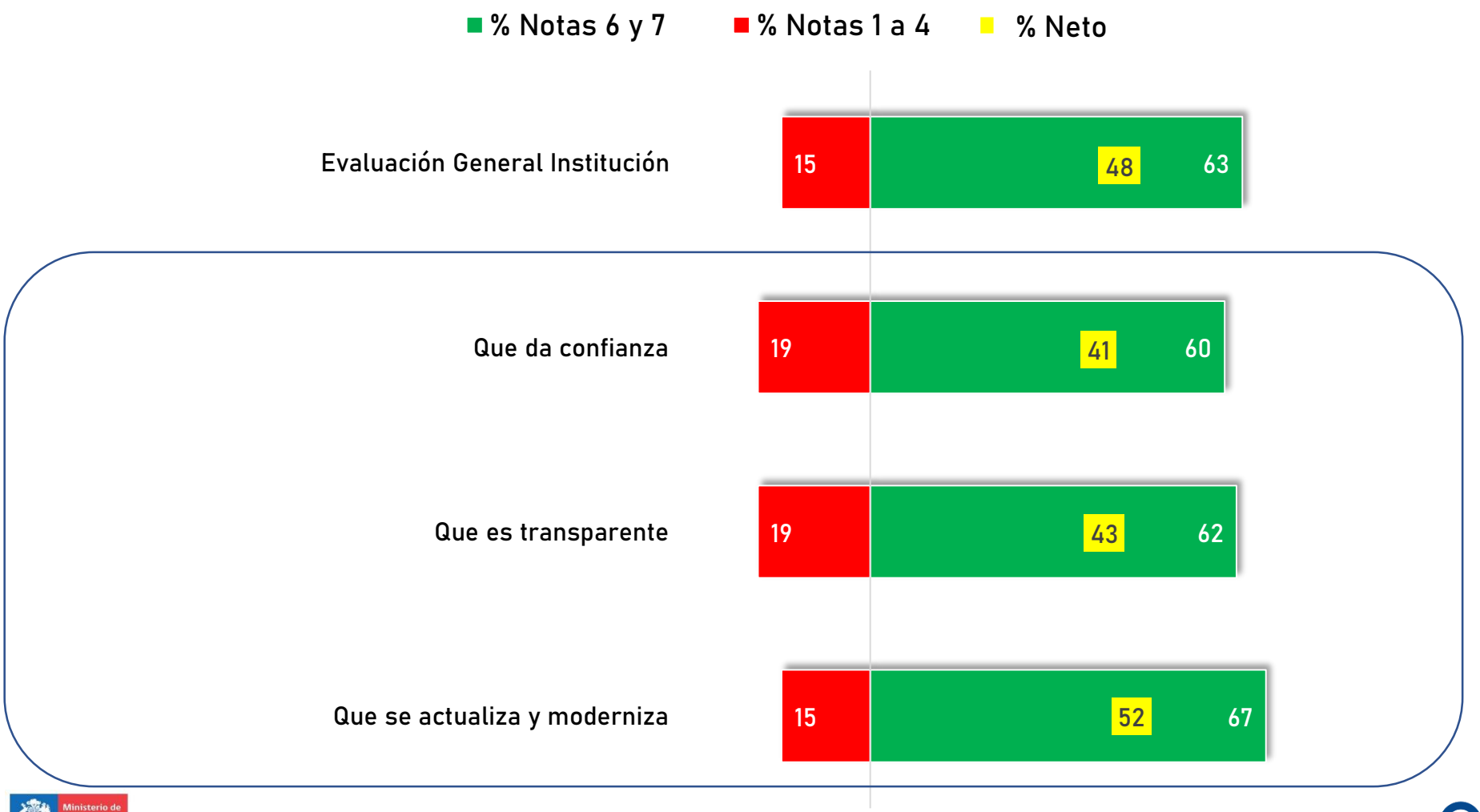
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SERNAPESCA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Imagen Institucional (%) 2020

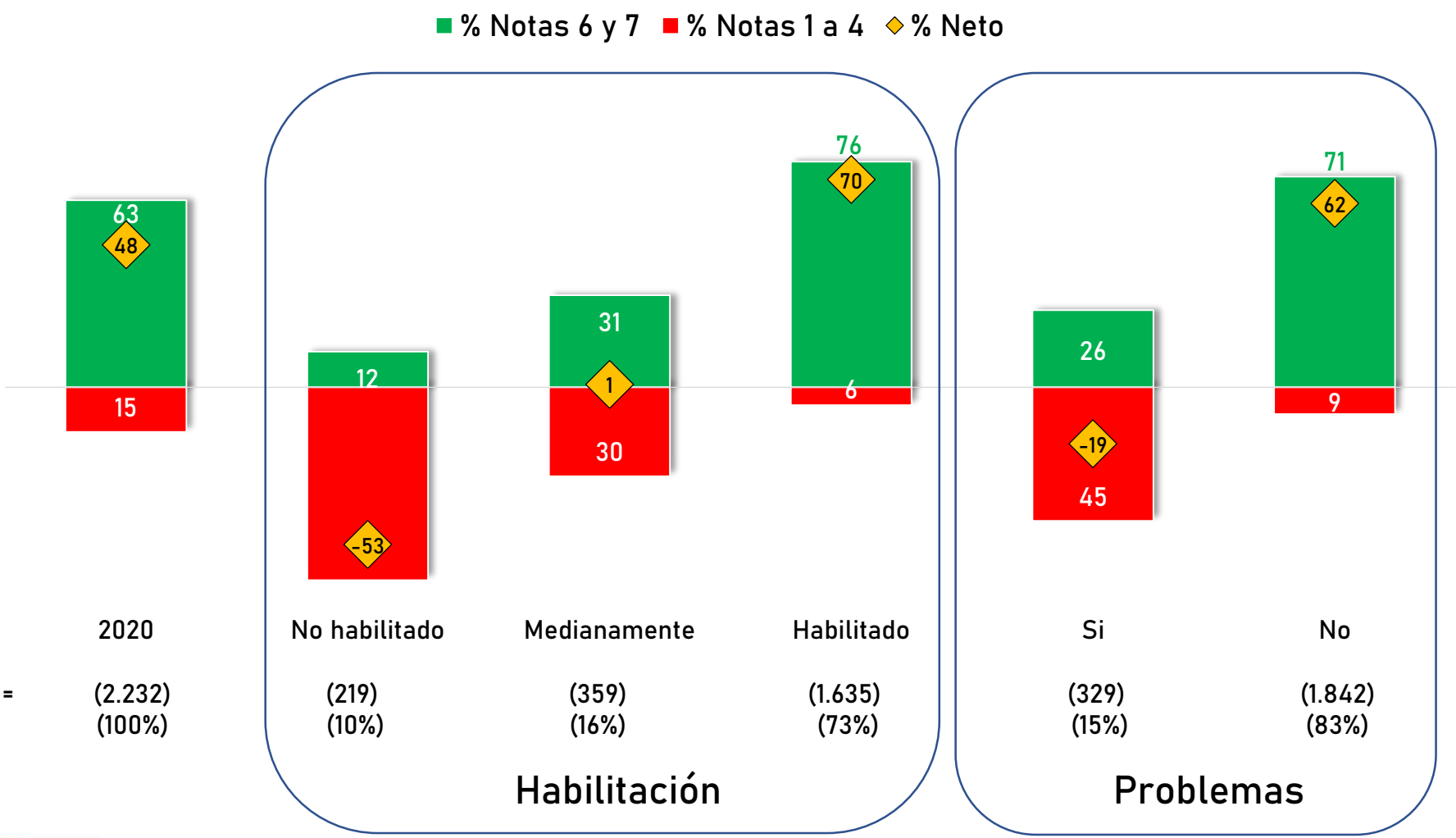
Ahora pensando en SERNAPESCA en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



N = 2.232

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

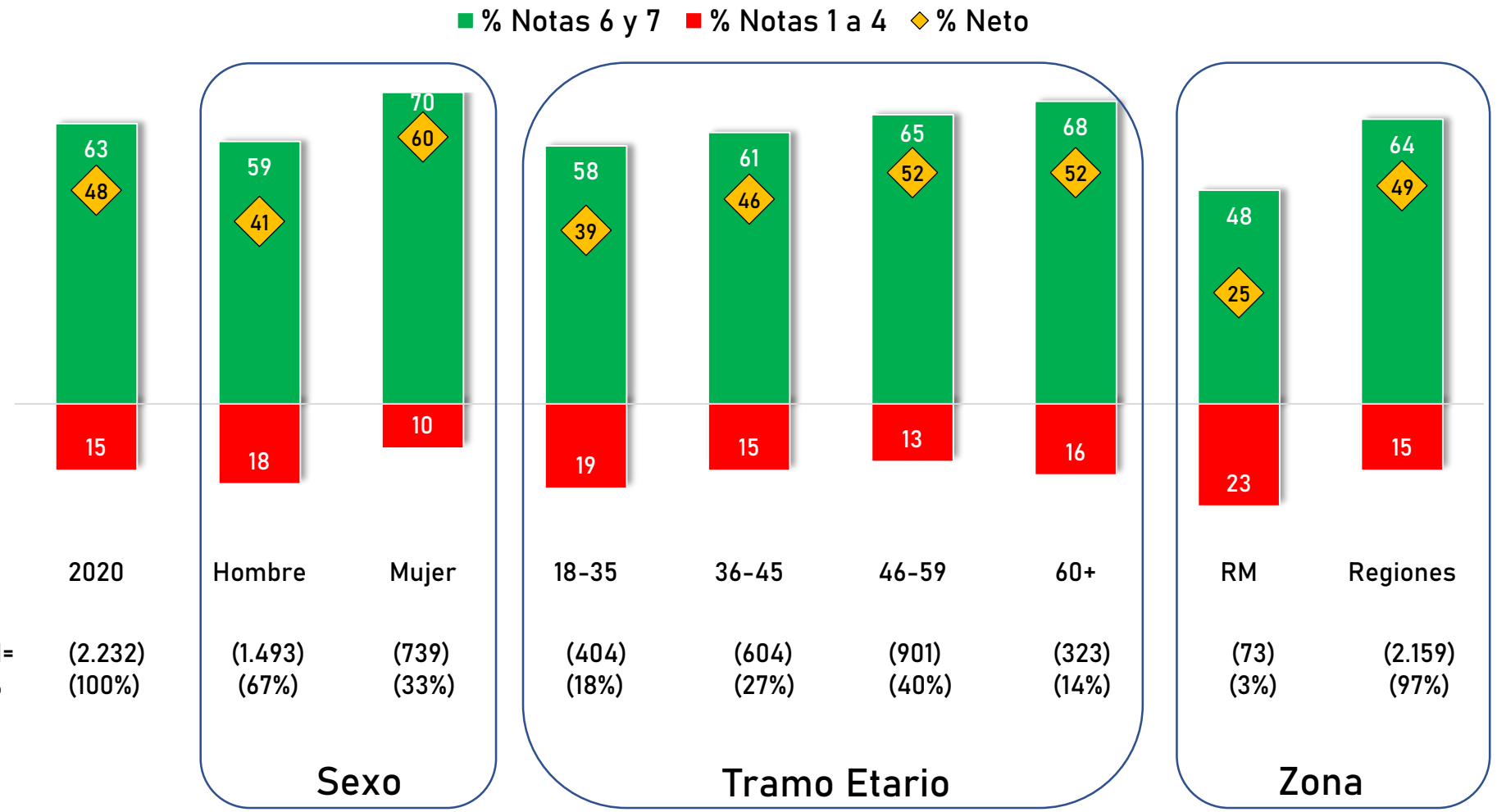
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SERNAPESCA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



TC
PSe omiten las categorías de respuesta NS-NR.
CI

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

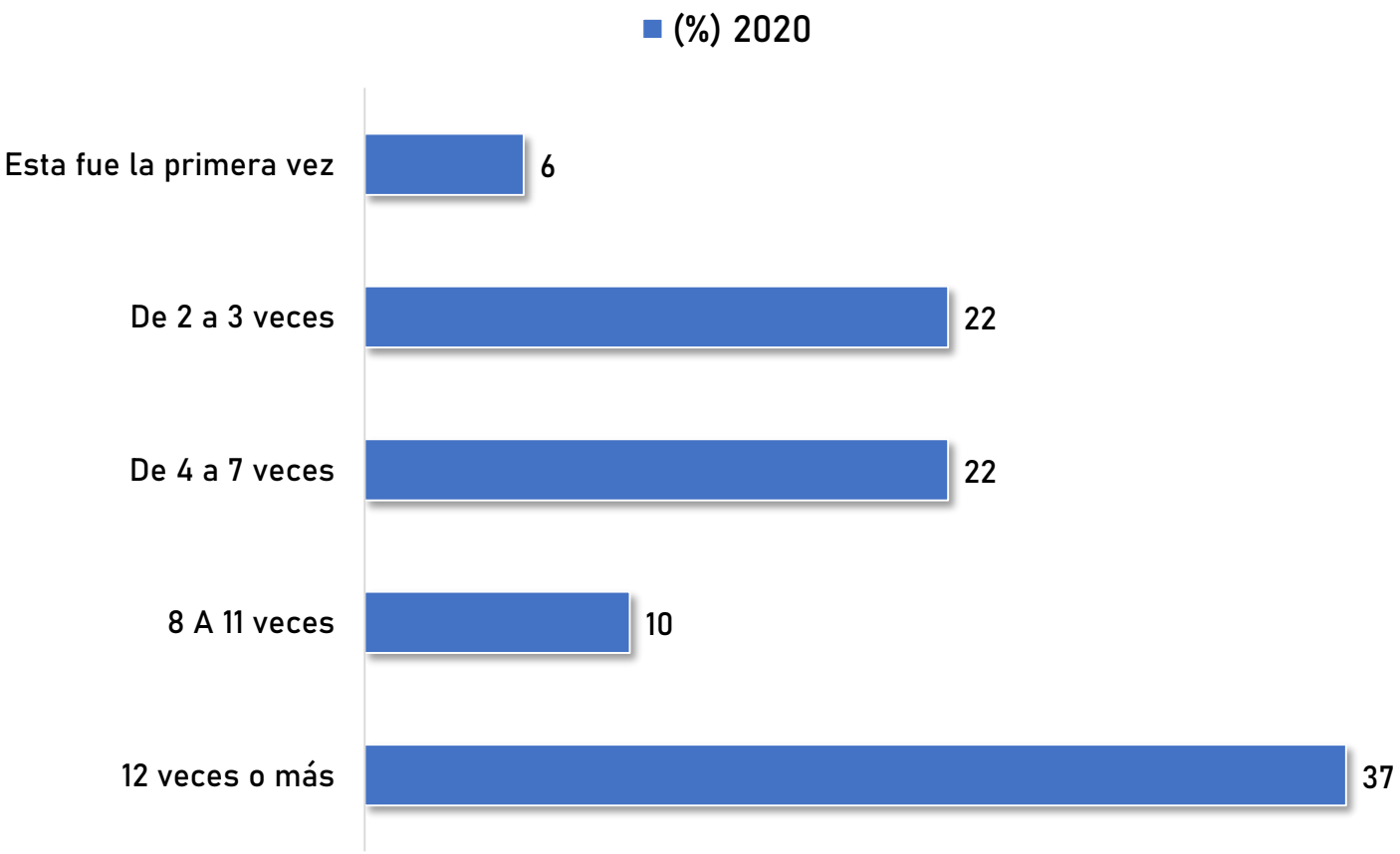
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SERNAPESCA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Intensidad del Usuario (%) SERNAPESCA 2020

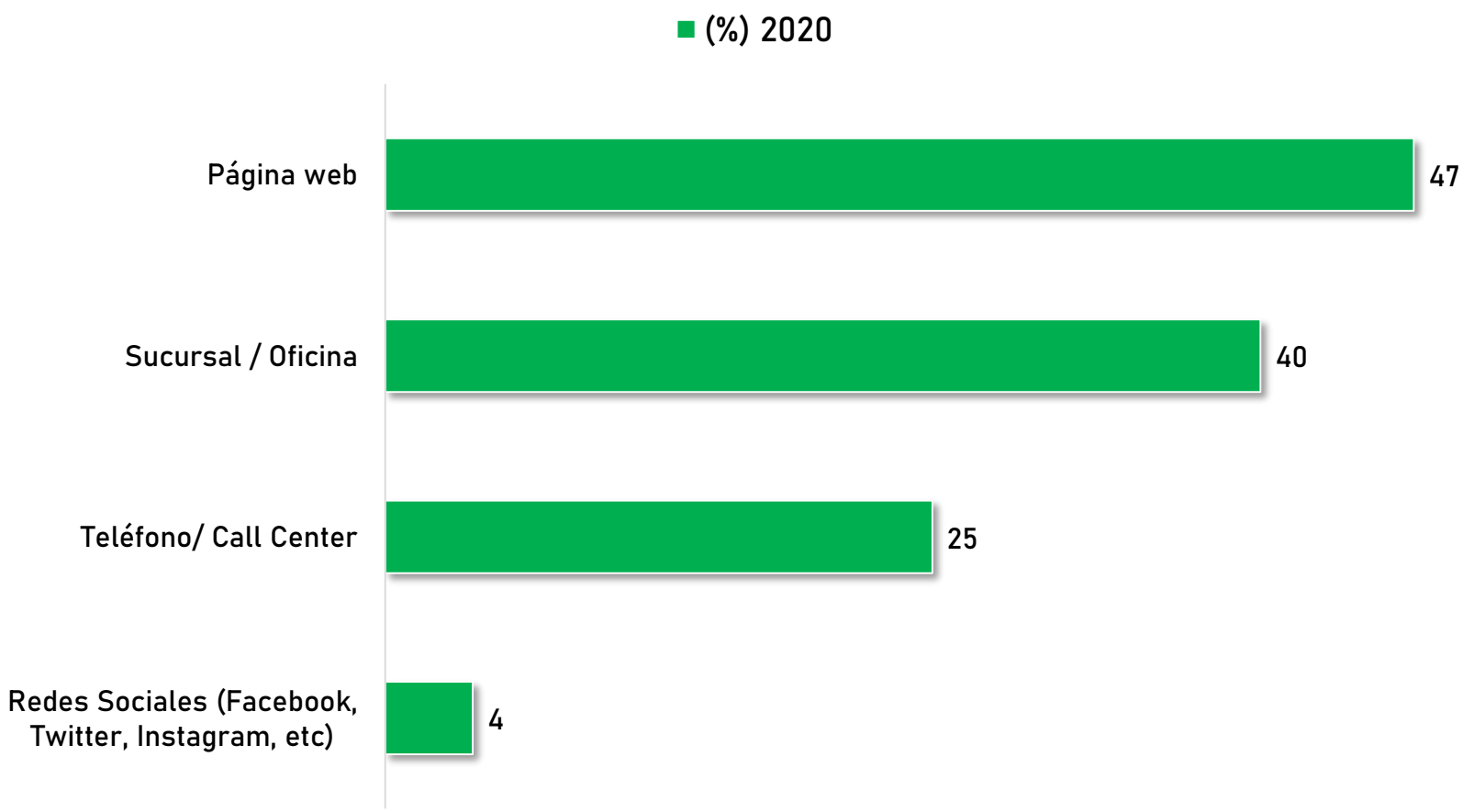
En el último año ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en SERNAPESCA?



N = 2.238
Se omiten las categorías NS-NR

Contacto con SERNAPESCA– Medios de Contacto (%) 2020

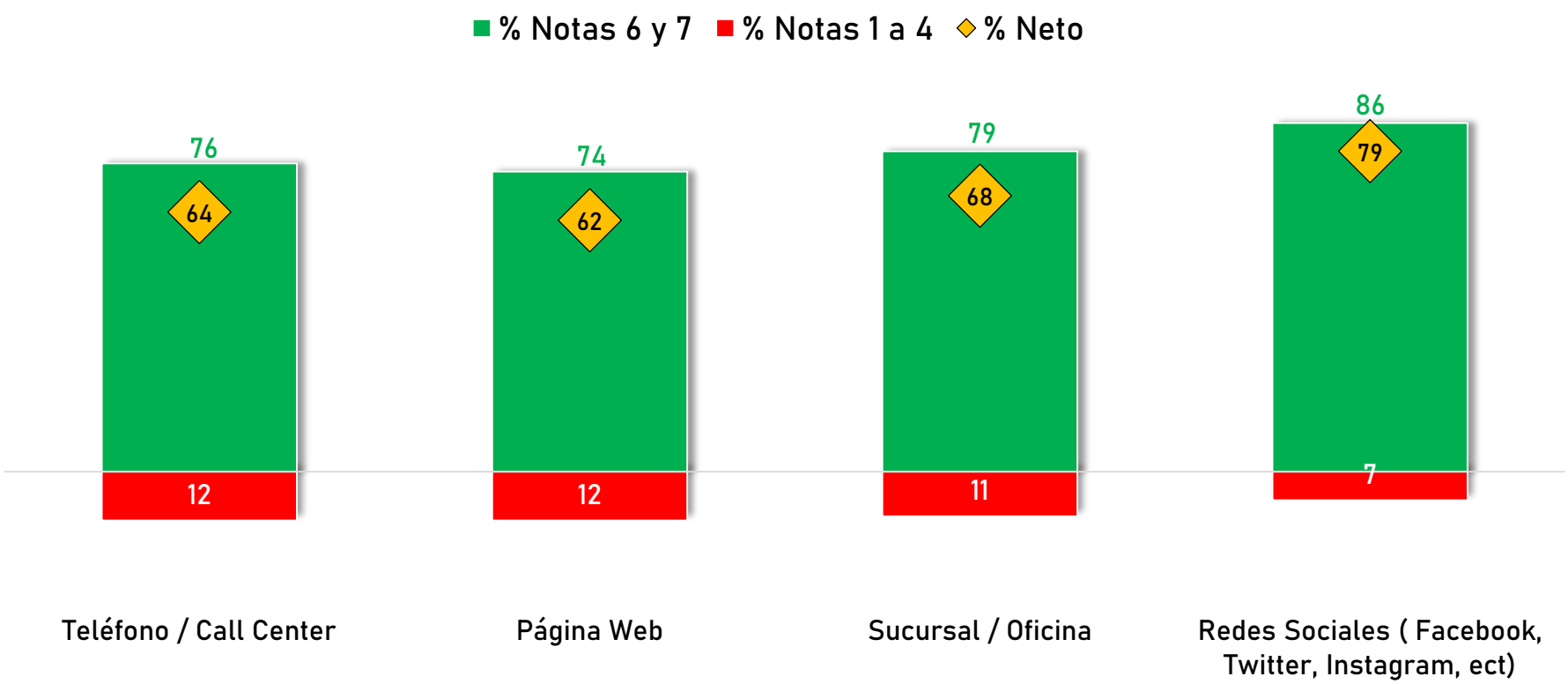
Pensando ahora en última vez que realizó un requerimiento a SERNAPESCA (en los últimos 12 meses), ¿a través de qué medio lo realizó? %Sí



N = 2.238
Se omiten las categorías NS-NR

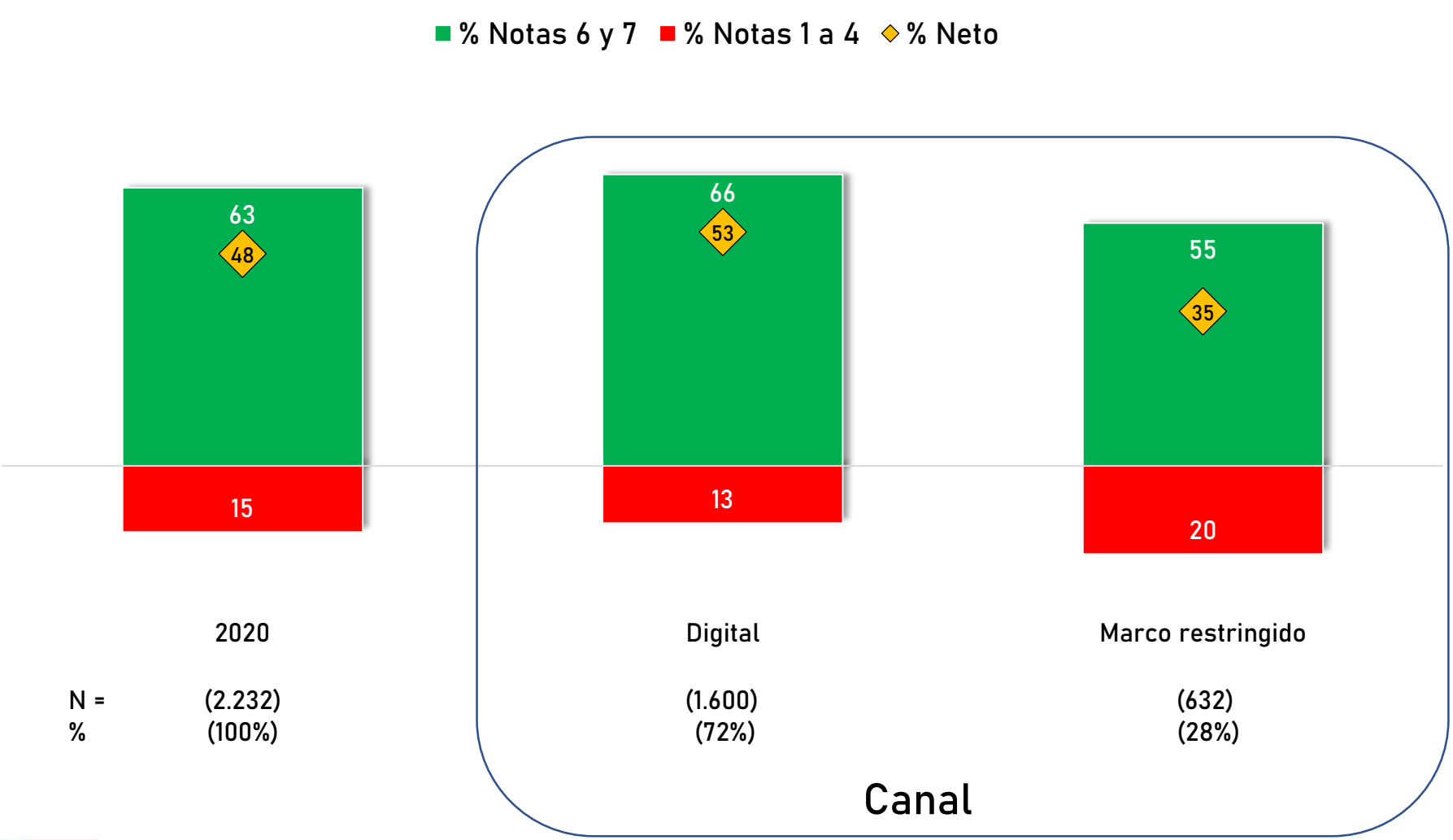
Satisfacción con canales

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



Evaluación General SERNAPESCA (%) Por Canal

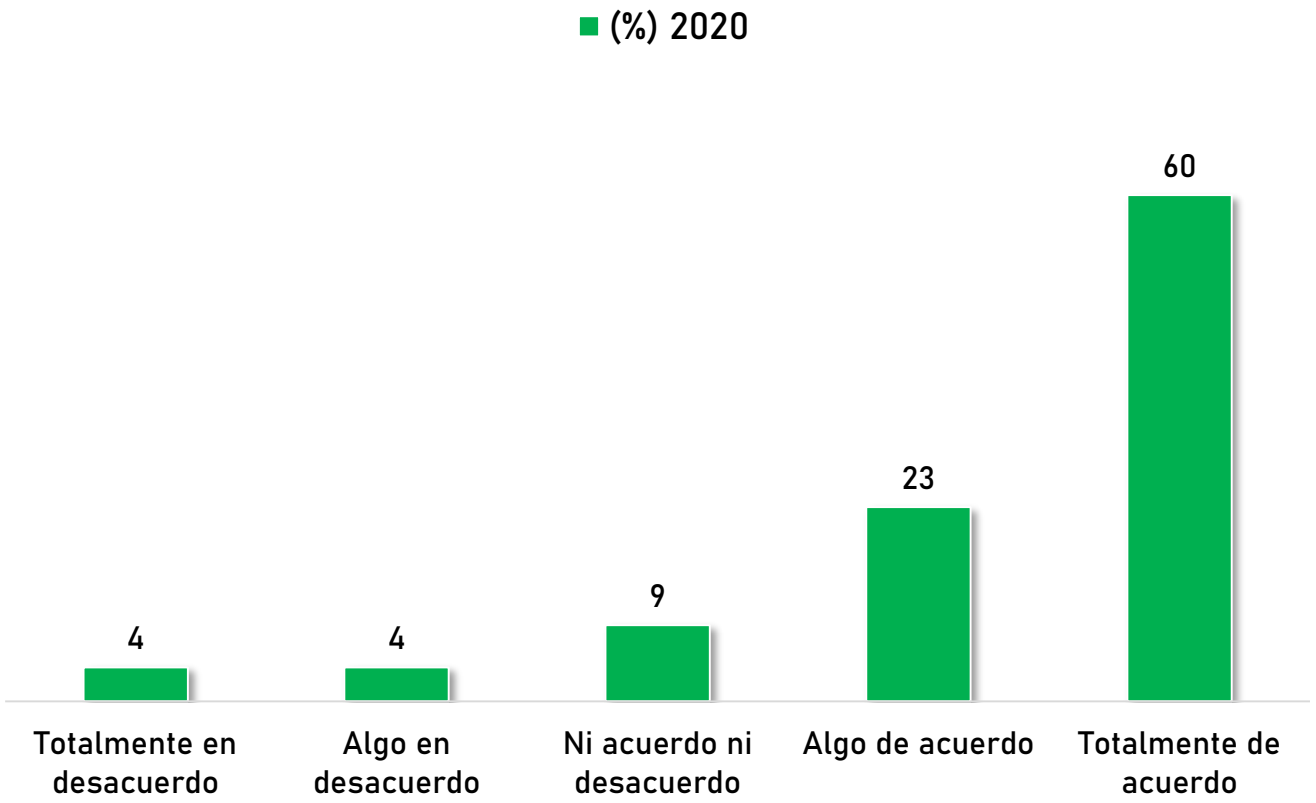
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a SERNAPESCA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) 2020

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



N = 2.238

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

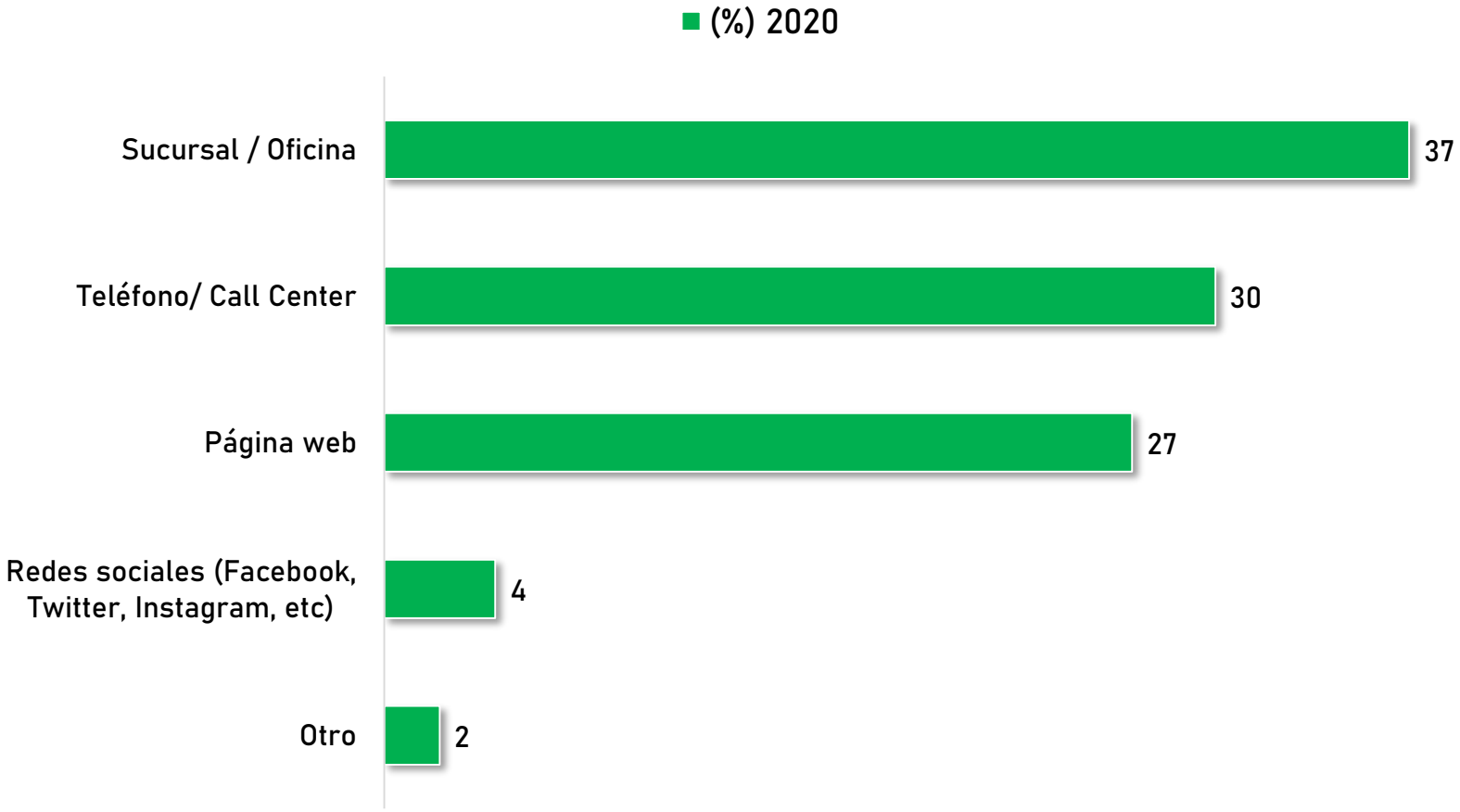
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Preguntas específicas para SERNAPESCA

Contacto con SERNAPESCA– Medios de Contacto (%) 2020

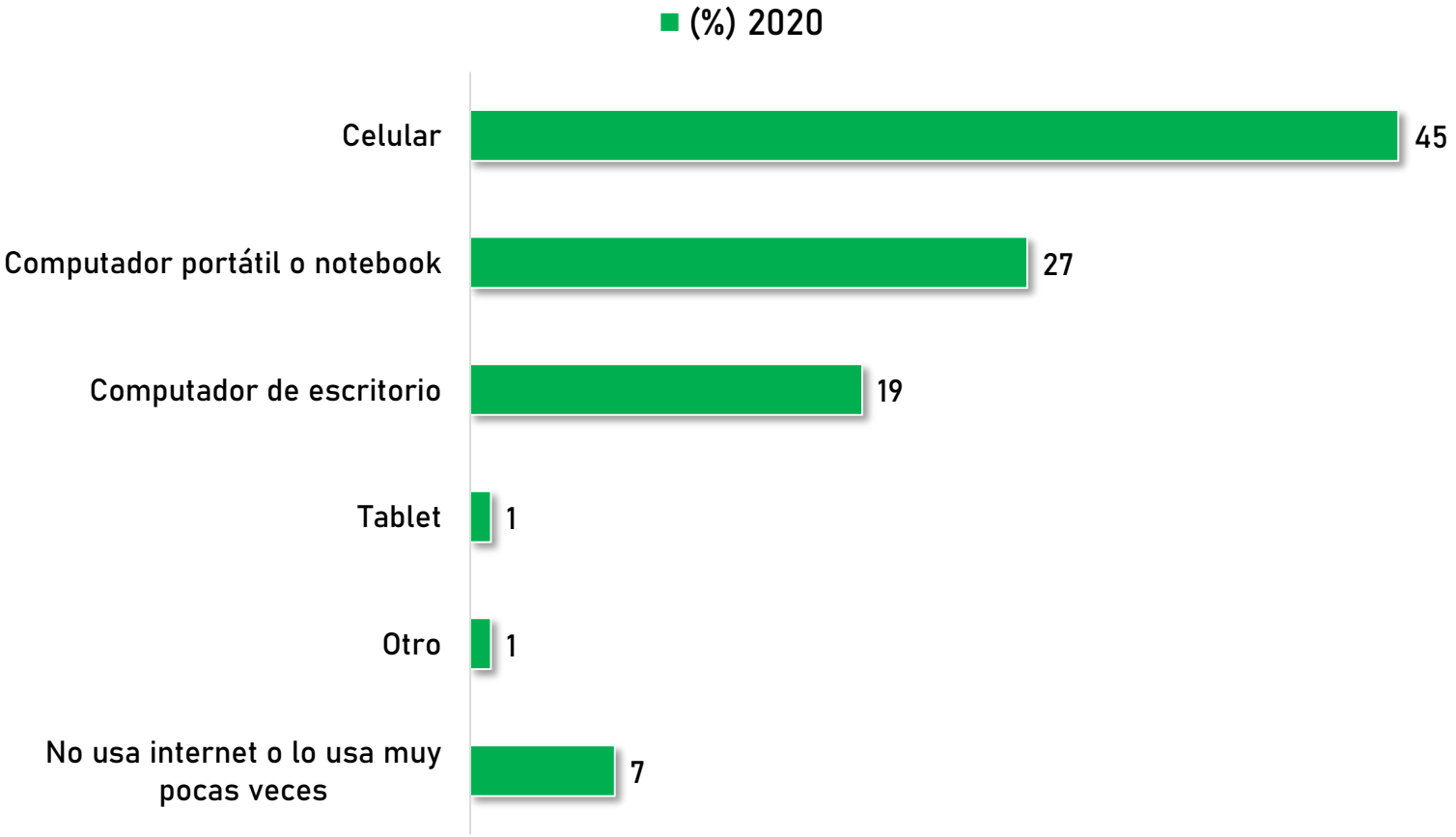
¿Cuál de los siguientes canales prefiere usar usted para contactarse con SERNAPESCA?



N = 2.166
Se omiten las categorías NS-NR

Tipo de Dispositivo - Conexión a Internet (%) 2020

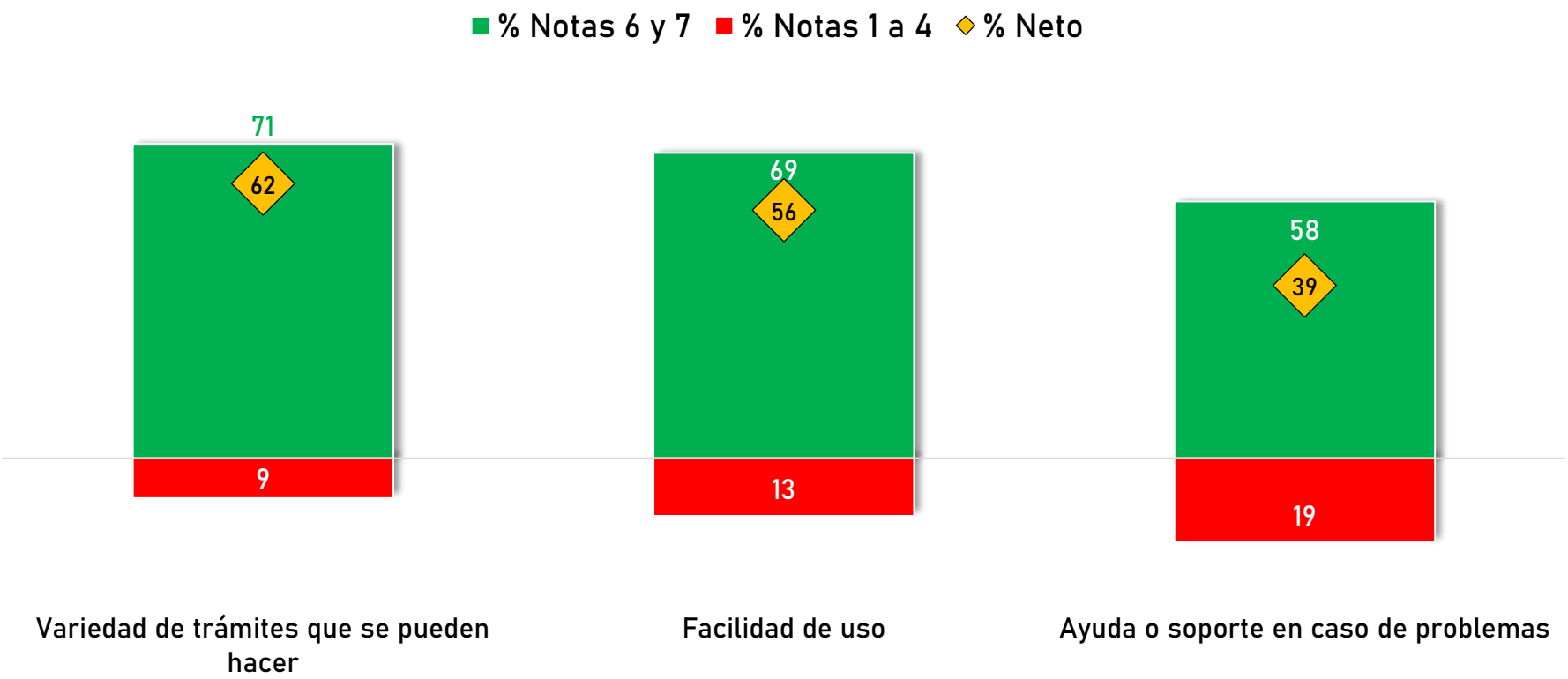
Cuando se conecta a internet, en general lo hace desde un…



N = 2.238
Se omiten las categorías NS-NR

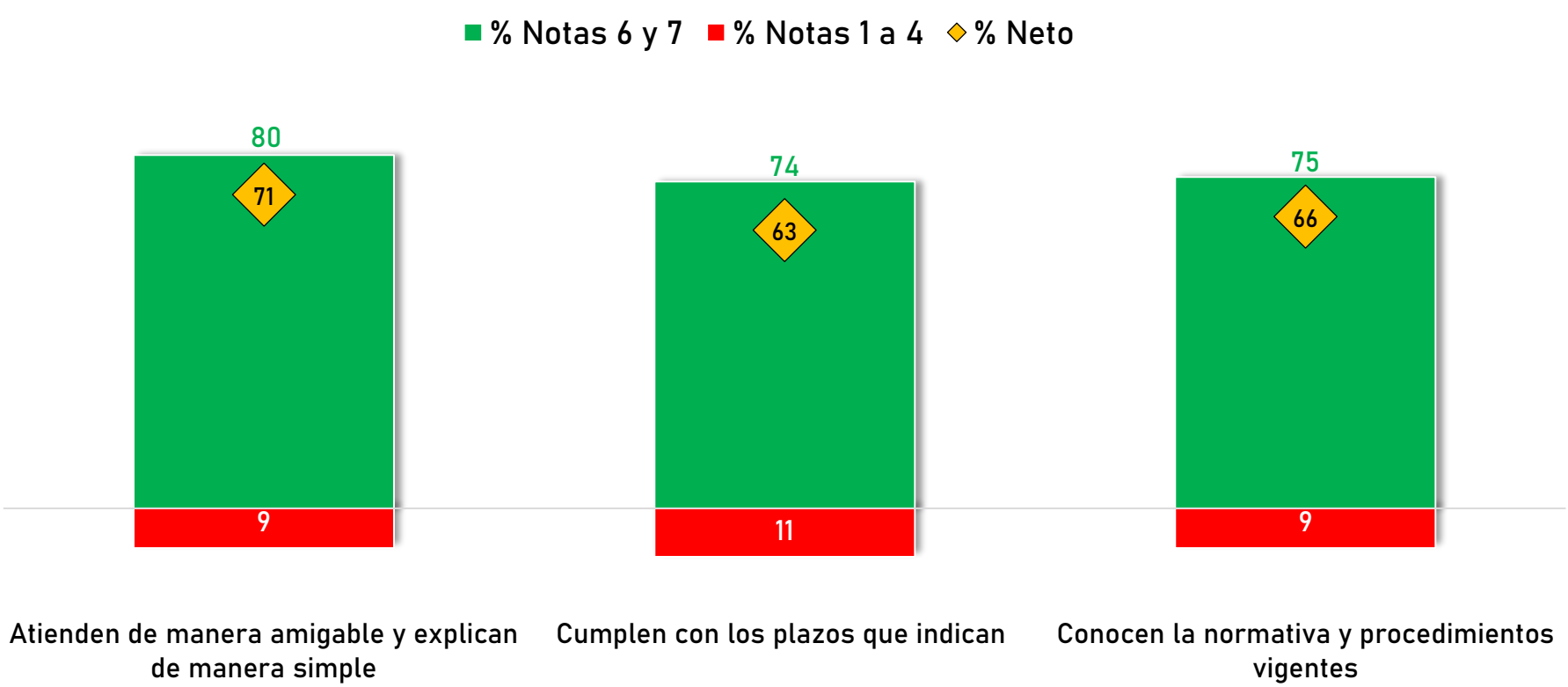
Satisfacción con la Página Web de SERNAPESCA (%) 2020

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a los siguientes aspectos de la página web de SERNAPESCA, ¿qué nota le pondría?



Satisfacción con el Personal de SERNAPESCA (%) 2020

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a los siguientes aspectos del PERSONAL de SERNAPESCA, ¿qué nota le pondría?



“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 1

Instituto Nacional de Estadística
Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura
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