“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Servicio Nacional de Aduanas 2020

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Cadem S.A

Jefe de Proyecto:
Roberto Izikson

Equipo Consultor:
Javier Torres
Antonio Poveda
Ilana Bengio
José Miguel Cabezas
Karen Thal
Andrés Valderrama

Contraparte Institucional: Patricia Paredes Salinas

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 Aduanas.
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	:	1.514 casos para Aduanas.
Error	:	+/- 2,5% 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 30 de Octubre al 2 de Diciembre de 2020

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Usuarios	Trámites	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Digital		Muestra Marco Restingido		Muestra efectiva (total)		Universo
		n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Agente de aduanas	DIN					2		6	39,6%	250
	DUS					4				
Importadores	DIN			84	10,7%			84	10,7%	19.551
Exportadores	DUS			39	15,6%			39	15,6%	5.840
Usuarios discapacitados	Franquicia a discapacitados	43	14,5%					43	14,5%	779
Público general	OIRS			1.342	2,6%			1.342	2,6%	28.301
Total		43	14,5%	1.465	2,5%	6	39,6%	1.514	2,5%	54.721

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.
Nota: Dado el bajo n y alto margen de error de algunos trámites y canales de atención, solo se presentan aperturas para el trámite OIRS y canal digital.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

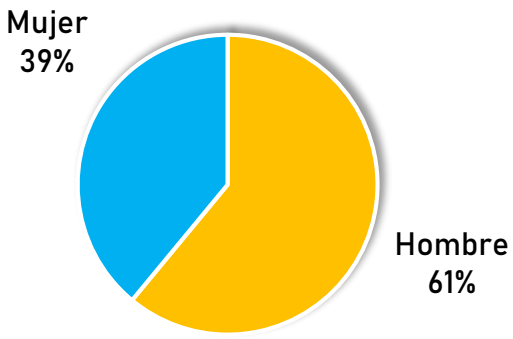
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	285	8,4%
Se negaron y cortaron	2	0,1%
Se negó un familiar del entrevistado	3	0,1%
Se negó el entrevistado	14	0,4%
Cortaron	681	20,2%
Entrevistado no está disponible	47	1,4%
No se dejó mensaje	1	0,0%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	2	0,1%
Problema con lenguaje en el hogar	1	0,0%
Problema con lenguaje del entrevistado	1	0,0%
Otra razón. Especifique	330	9,8%
Siempre ocupado	103	3,1%
No hay respuesta	1428	42,3%
Máquina contestadora	108	3,2%
Buzón de voz	276	8,2%
Número no funcionando	13	0,4%
Número desconectado	1	0,0%
Temporalmente fuera de servicio	5	0,1%
Entrevista rechazada por supervisión	1	0,0%
Entrevista completa	75	2,2%
Total	3377	100,0%

CAWI

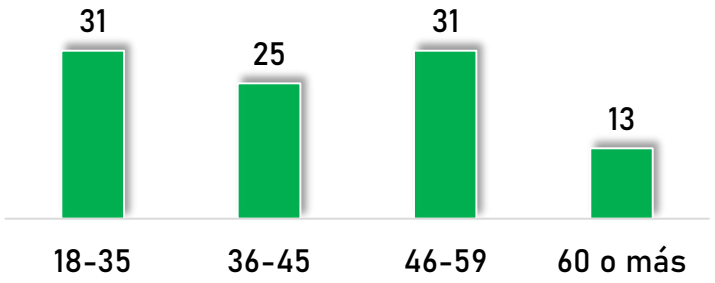
Situación	Envíos	%
Correos que rebotaron	364	2,05%
Correos clickeados	1618	9,12%
Correos enviados	7061	39,80%
Correos eliminados	1914	10,79%
unsubscribe	106	0,60%
Correos abiertos	5237	29,52%
Correos reportados como spam	3	0,02%
Entrevista completa	1439	8,11%
Total	17742	100,00%

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Sexo



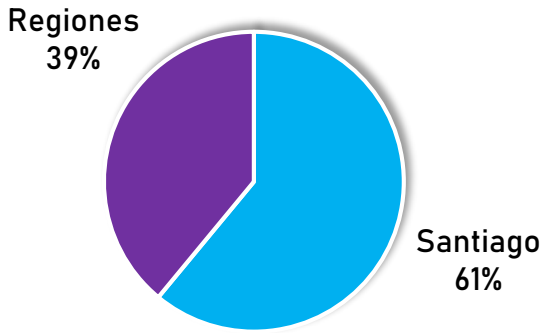
Edad en Tramos



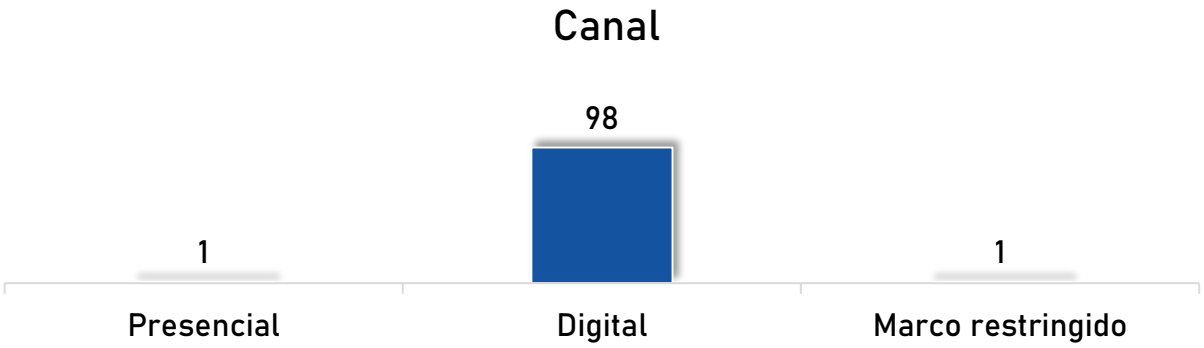
Nivel Educativo

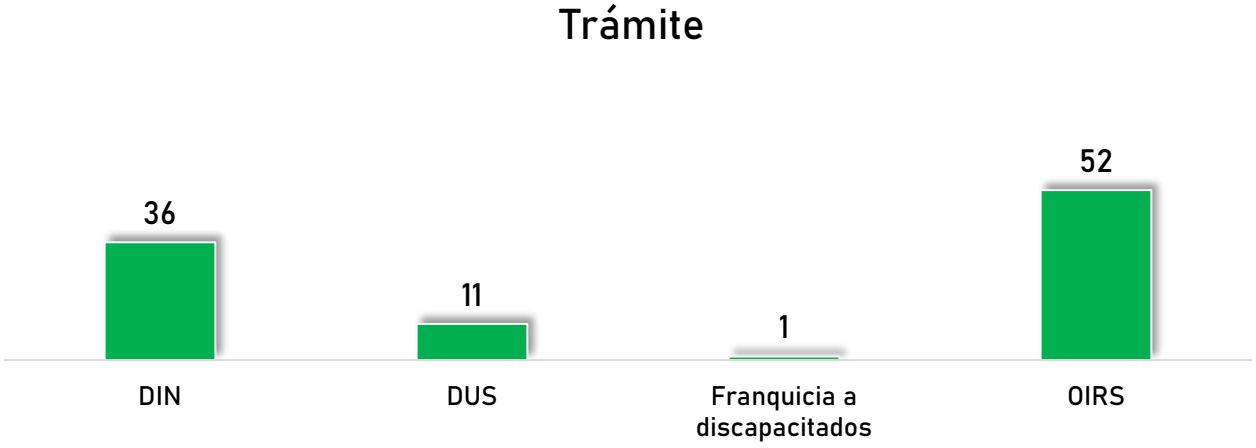


Zona de residencia



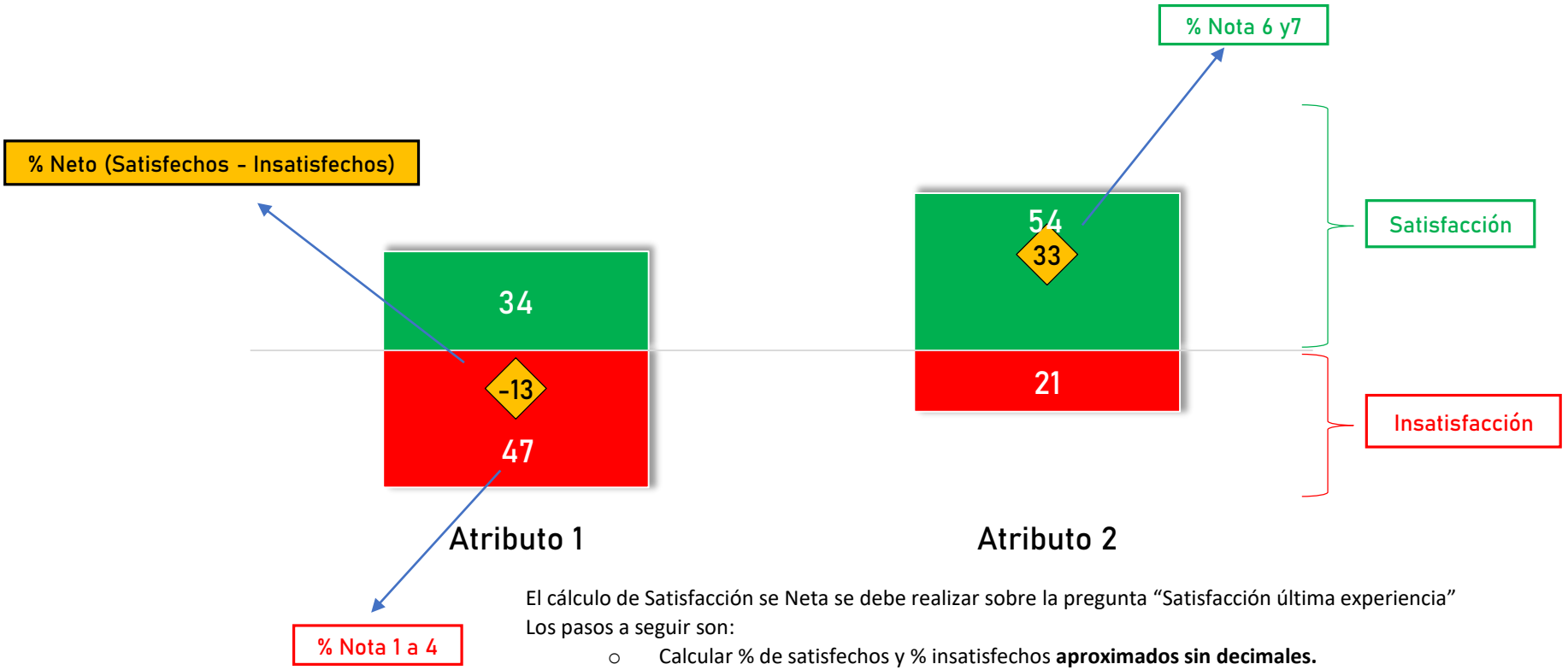
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)





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

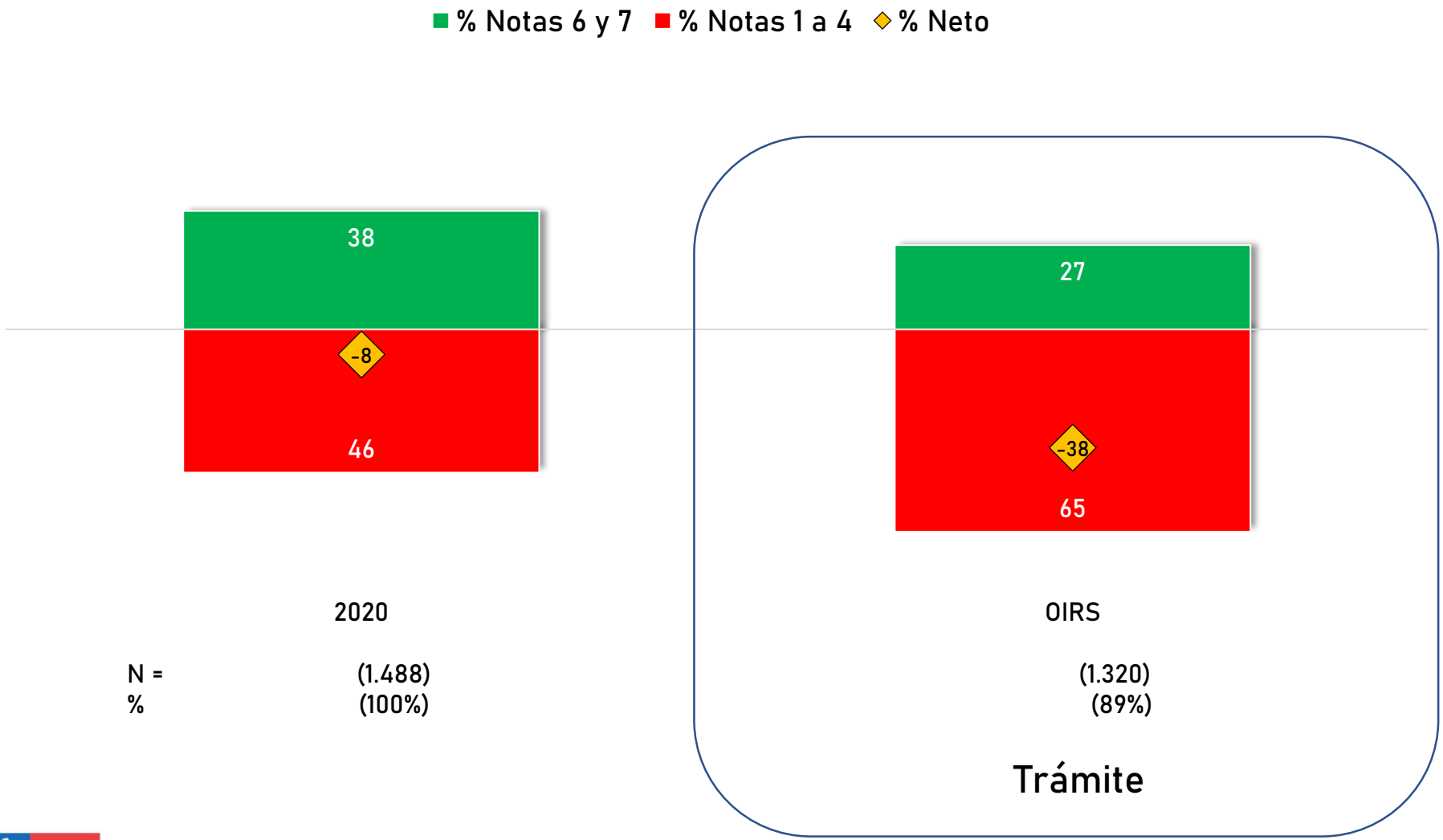
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Resultados de la medición

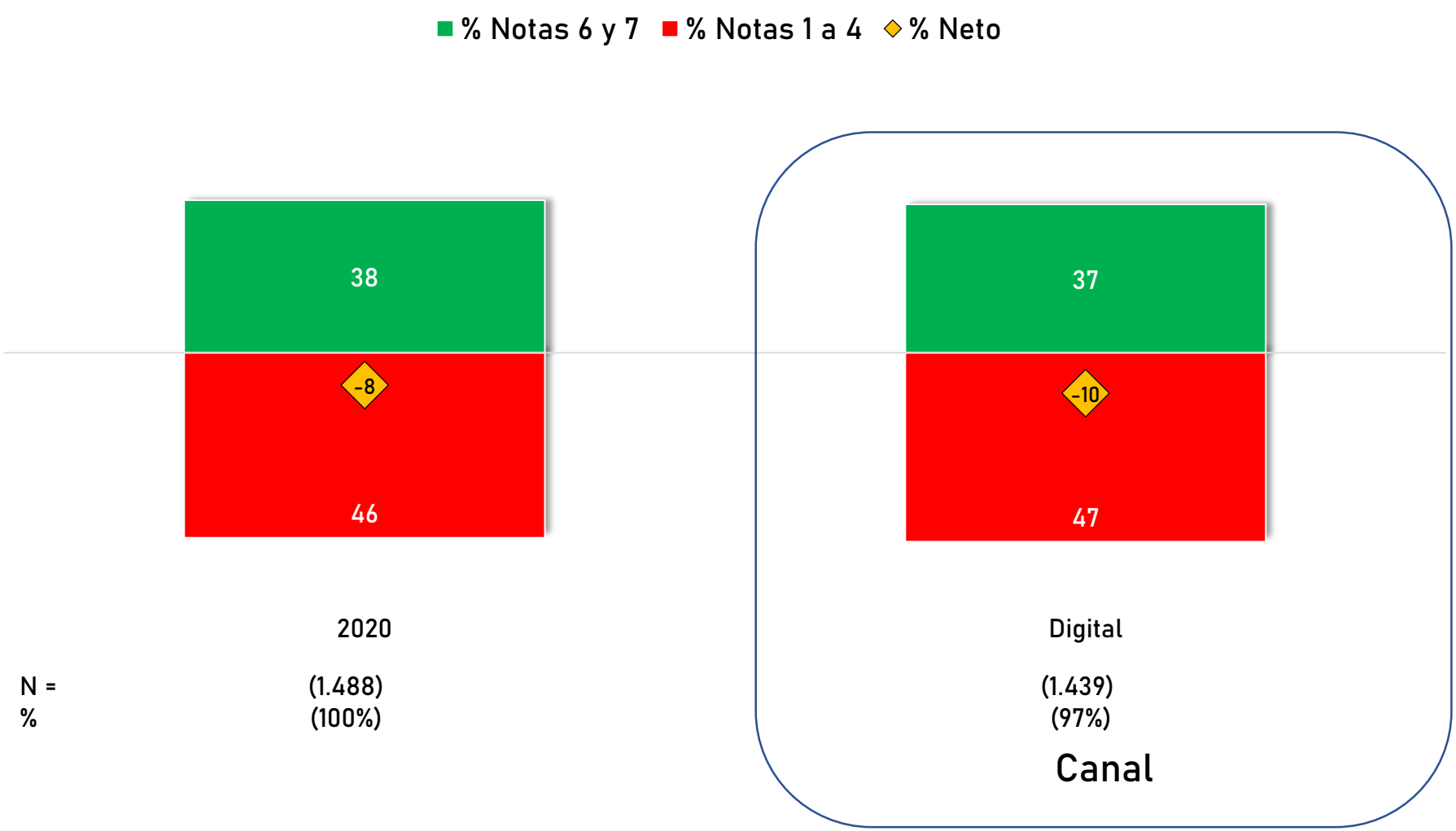
Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el Servicio Nacional de Aduanas, ¿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.



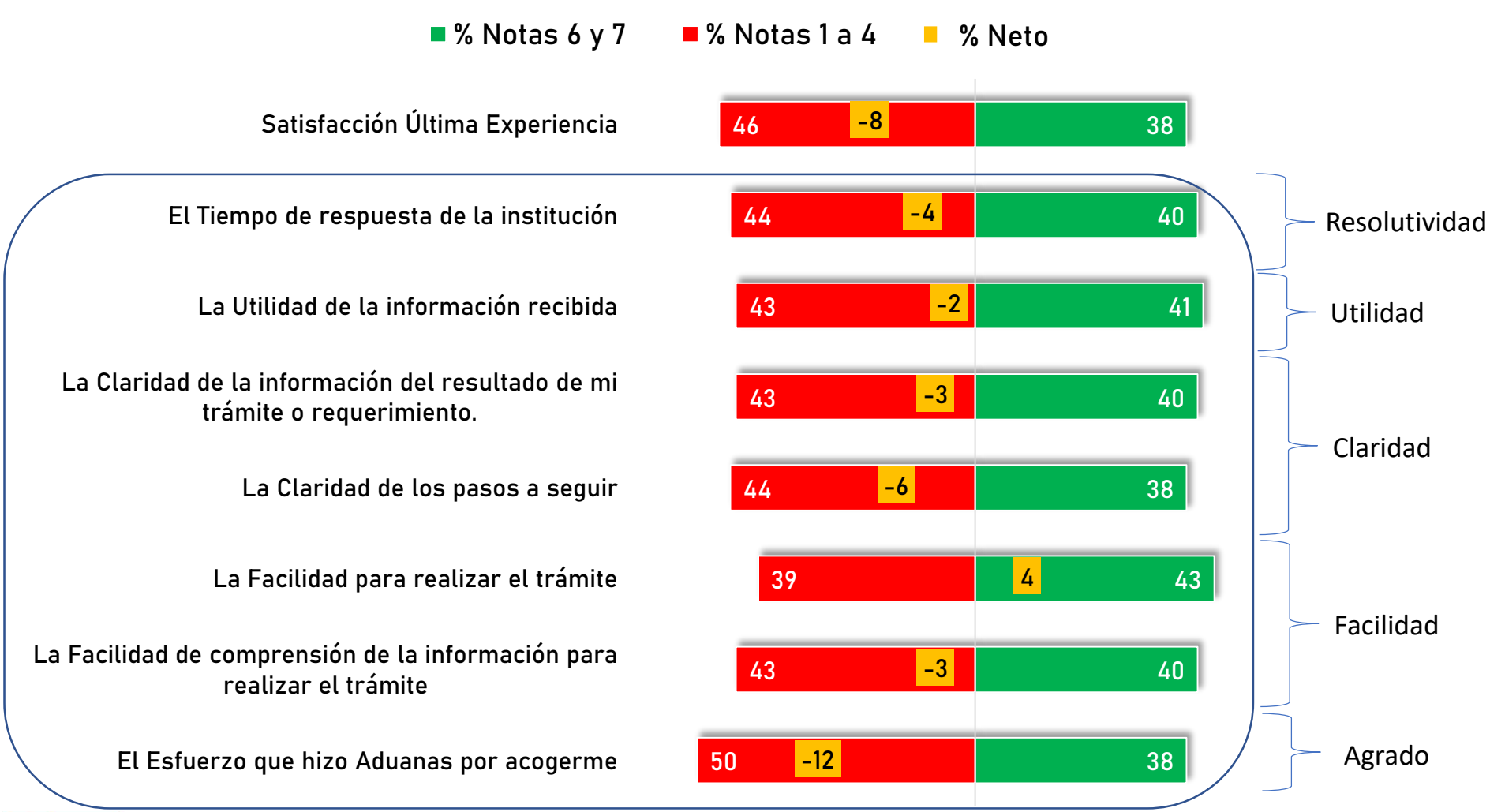
Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en Servicio Nacional de Aduanas ¿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.



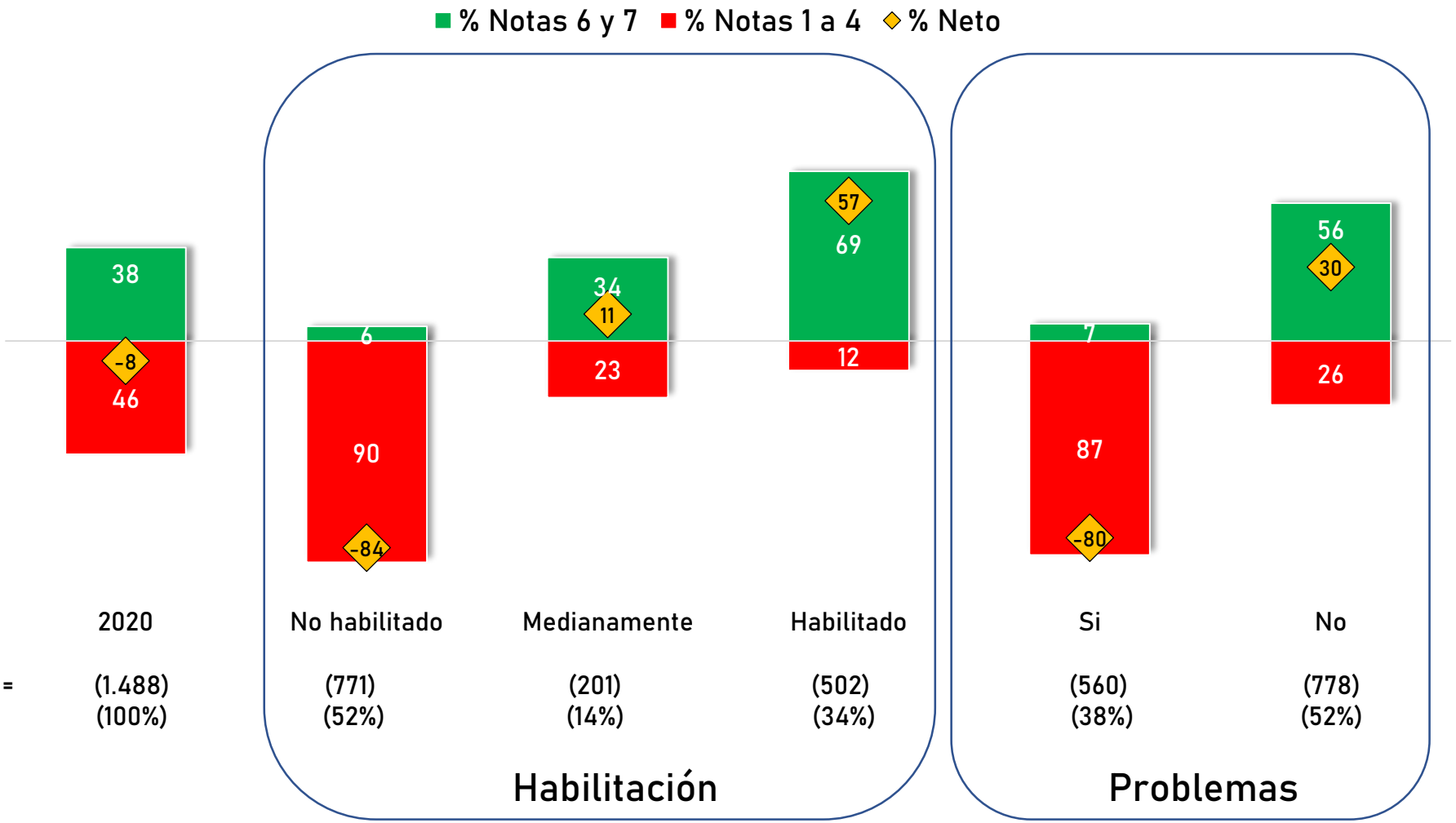
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en Servicio Nacional de Aduanas ¿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.



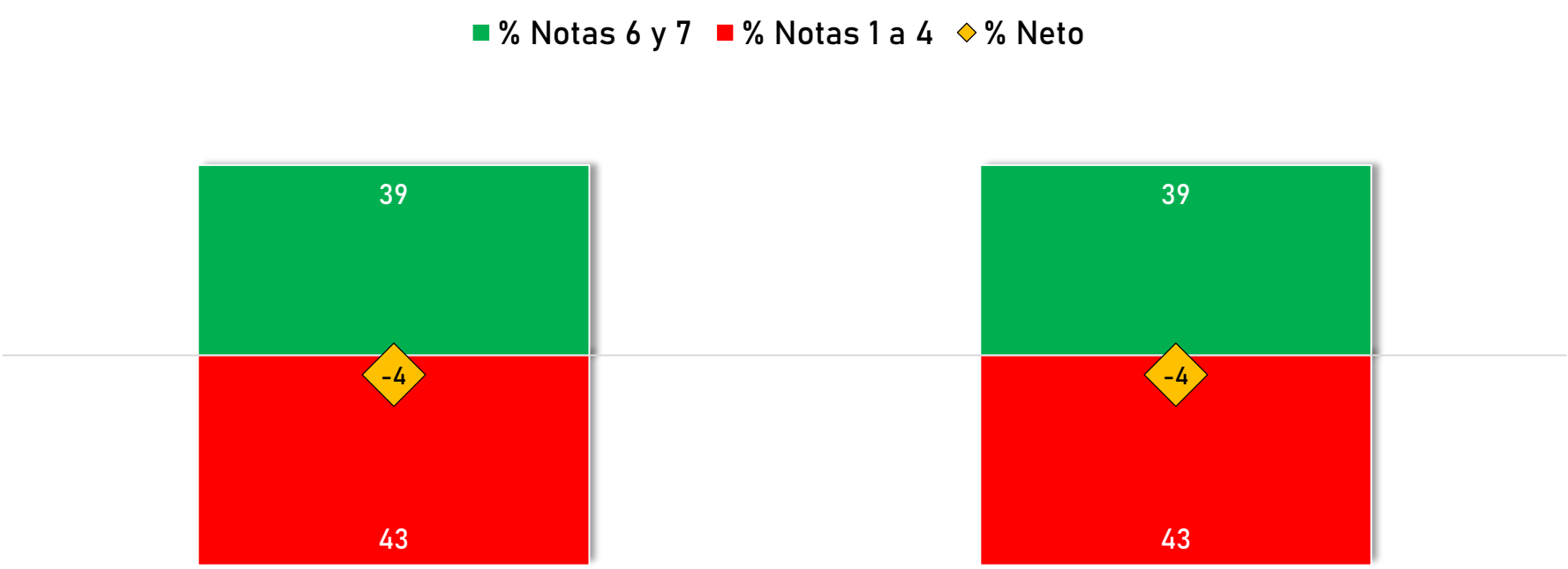
Satisfacción Última Experiencia (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en Servicio Nacional de Aduanas, ¿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 del Servicio Nacional de Aduanas 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…?

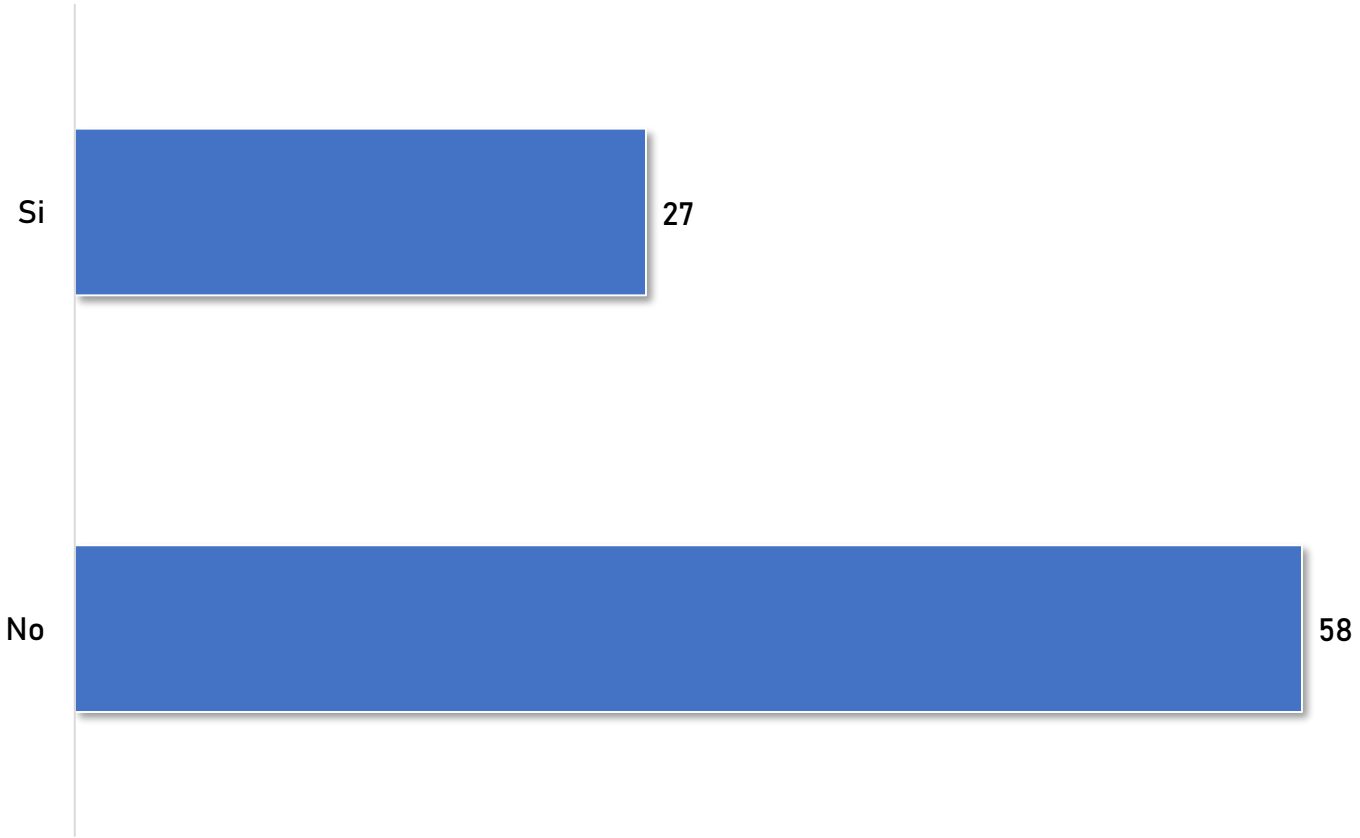


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del Servicio Nacional de Aduanas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios del Servicio Nacional de Aduanas

Problemas – Ocurrencia (%) Servicio Nacional de Aduanas 2020

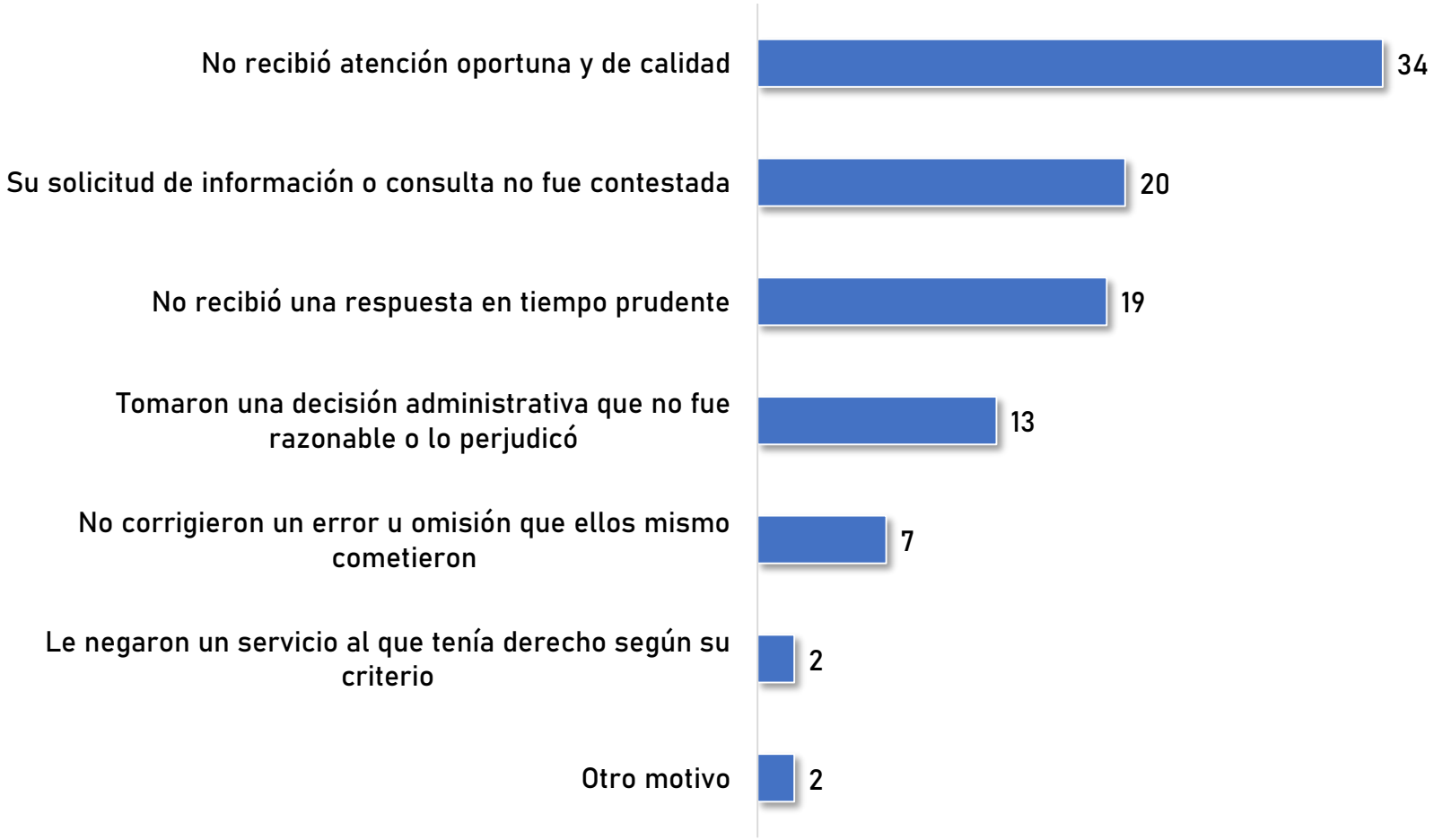
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con Servicio Nacional de Aduanas hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 1.514
Se omiten las categorías NS-NR

Problemas - Tipo (%) Servicio Nacional de Aduanas 2020

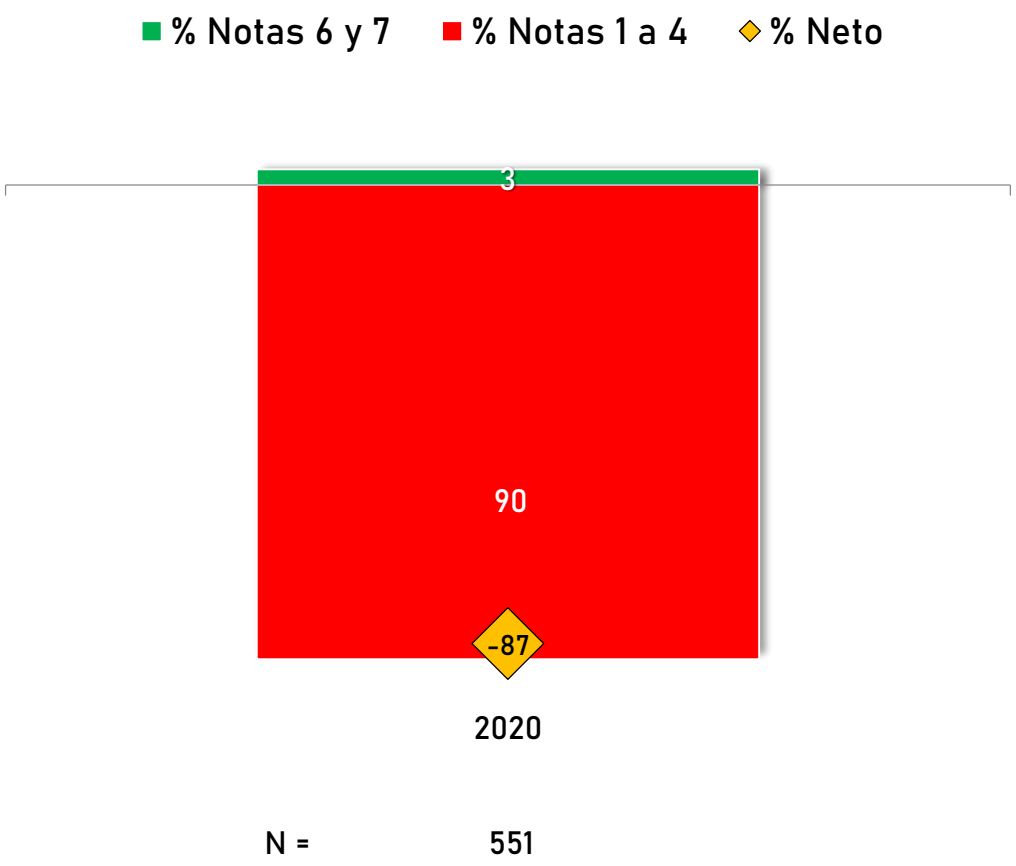
¿Qué problema tuvo?



N = 476
Se omiten categorías NS-NR

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%)
2020

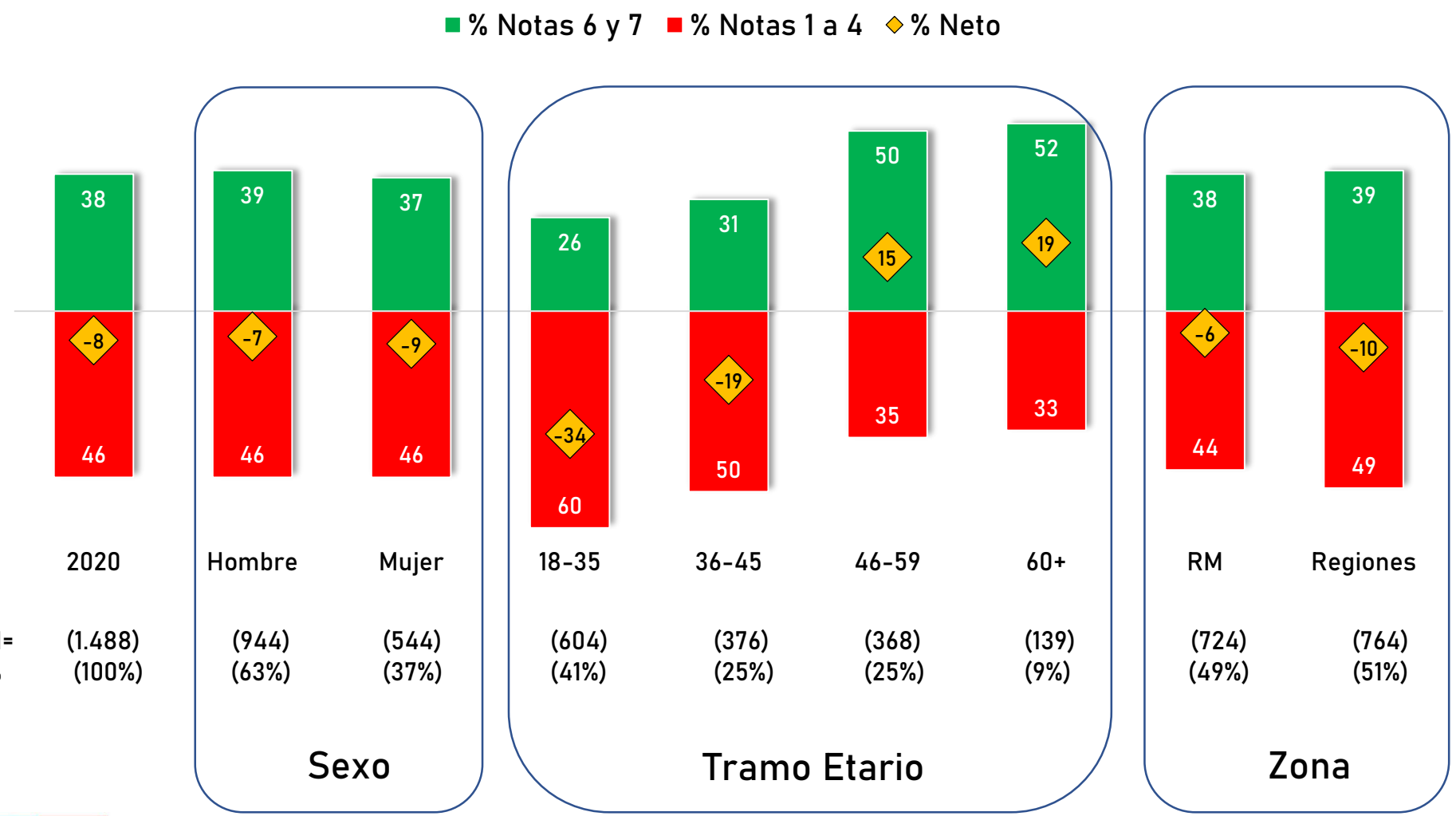
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de Servicio Nacional de Aduanas?



N =	551

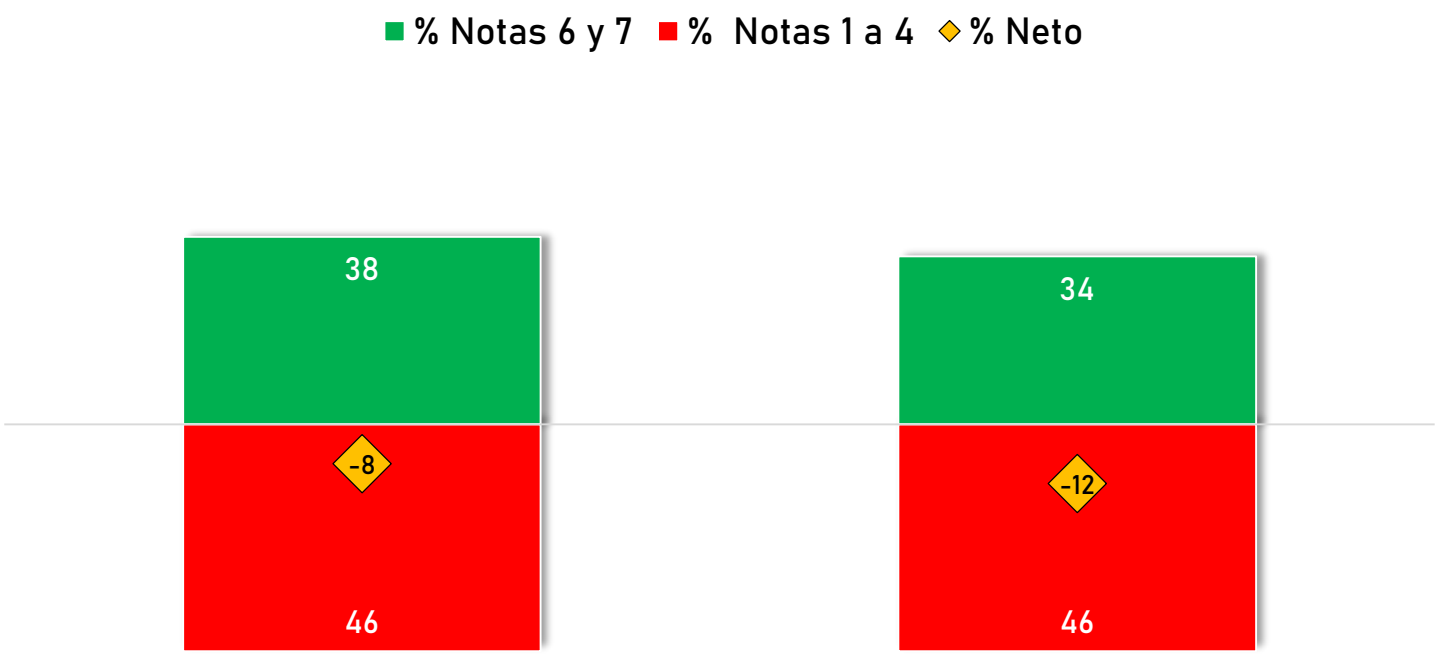
Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y zona

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en Servicio Nacional de Aduanas, ¿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



Nota: Una persona no respondió su edad

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Servicio Nacional de Aduanas (%)



Última Experiencia

N = 1.488

General Servicio Nacional de Aduanas

N = 1.467

Evaluación General Servicio Nacional de Aduanas(%) Por trámite

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

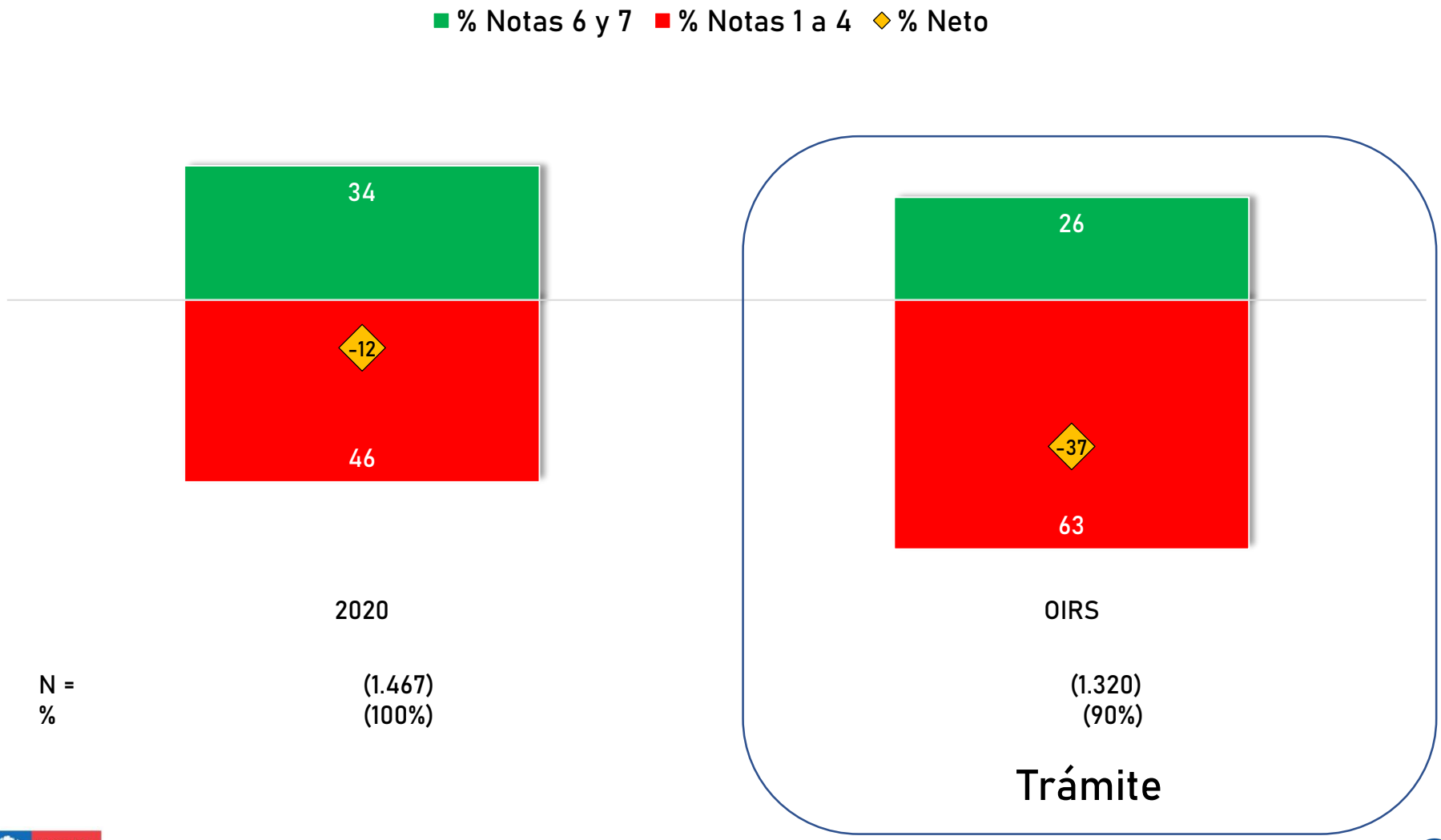
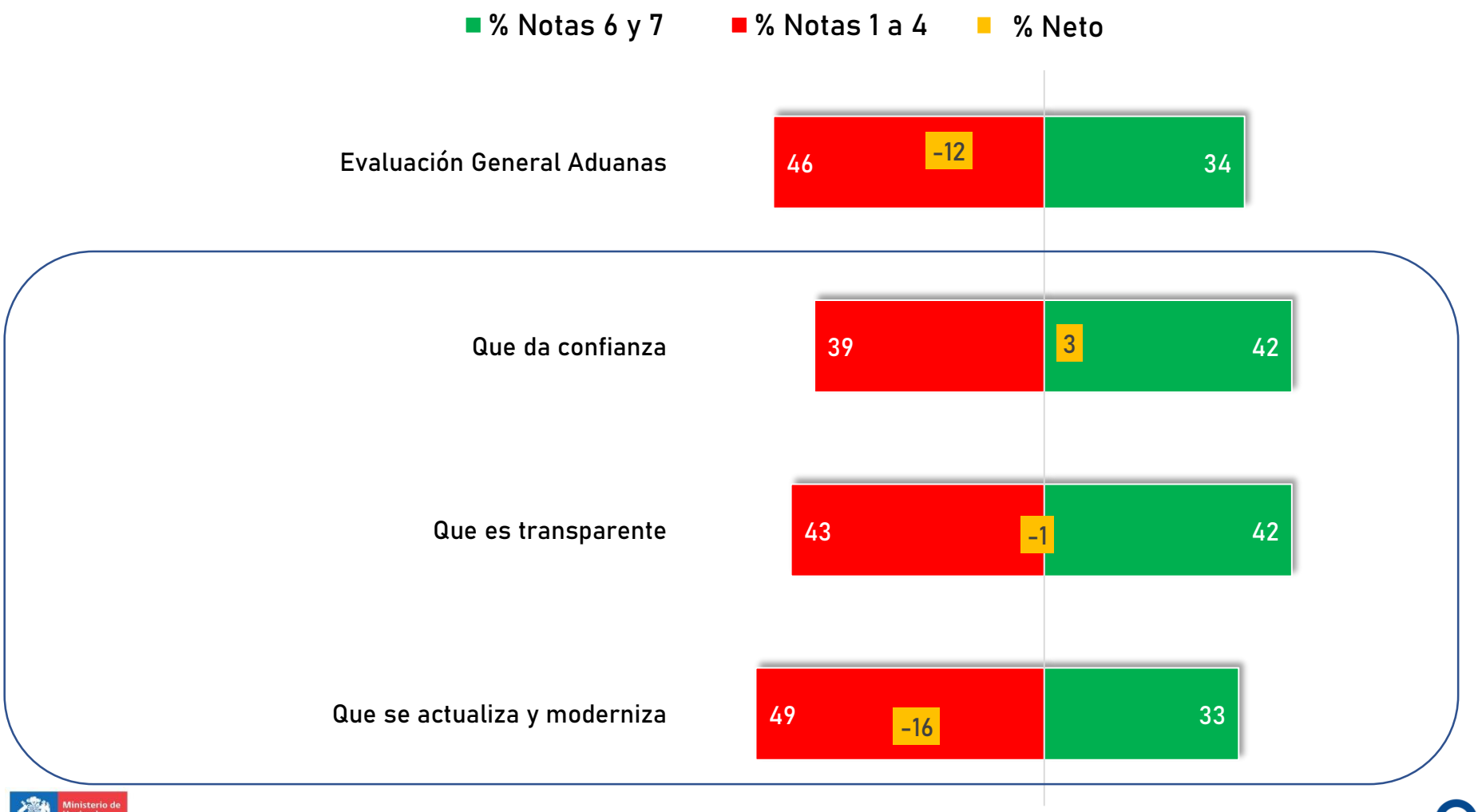


Imagen Institucional (%) 2020

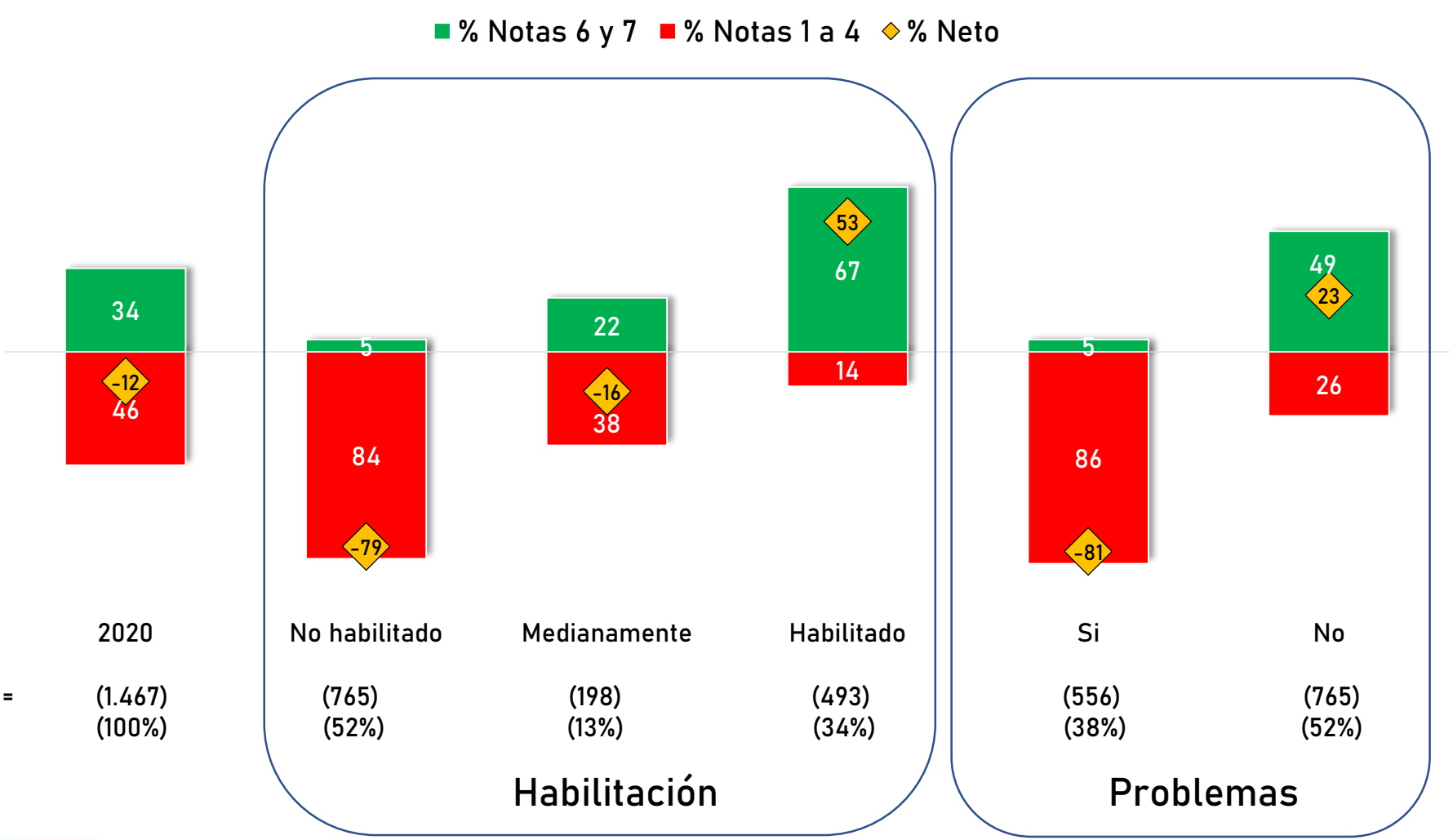
Ahora pensando en el Servicio Nacional de Aduanas, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 1.467

Evaluación General Servicio Nacional de Aduanas (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

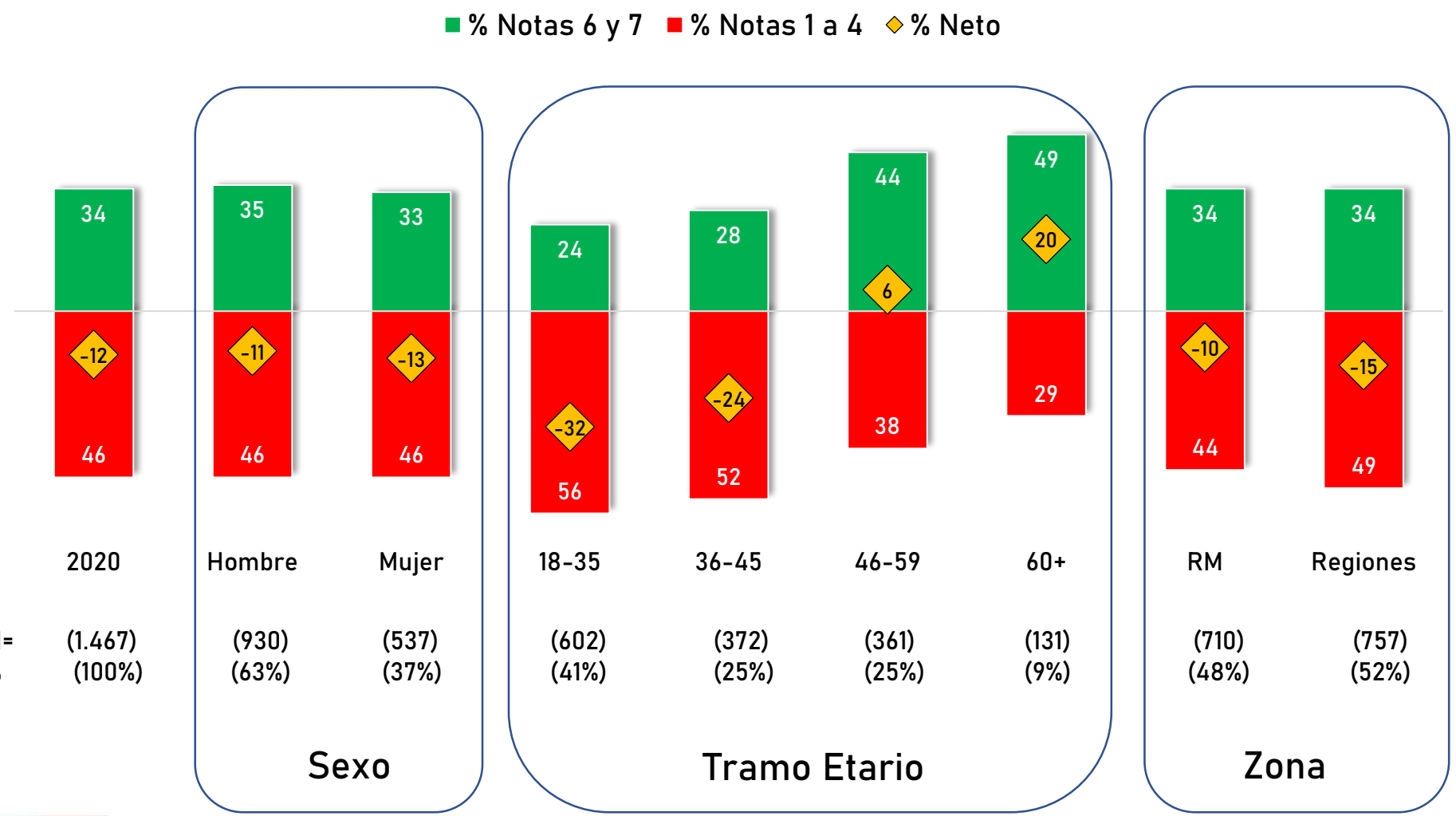
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a Servicio Nacional de Aduanas, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



	2020	No habilitado	Medianamente	Habilitado	Si	No
N =	(1.467)	(765)	(198)	(493)	(556)	(765)
%	(100%)	(52%)	(13%)	(34%)	(38%)	(52%)

Evaluación General Servicio Nacional de Aduanas(%) Por sexo, tramo etario y zona

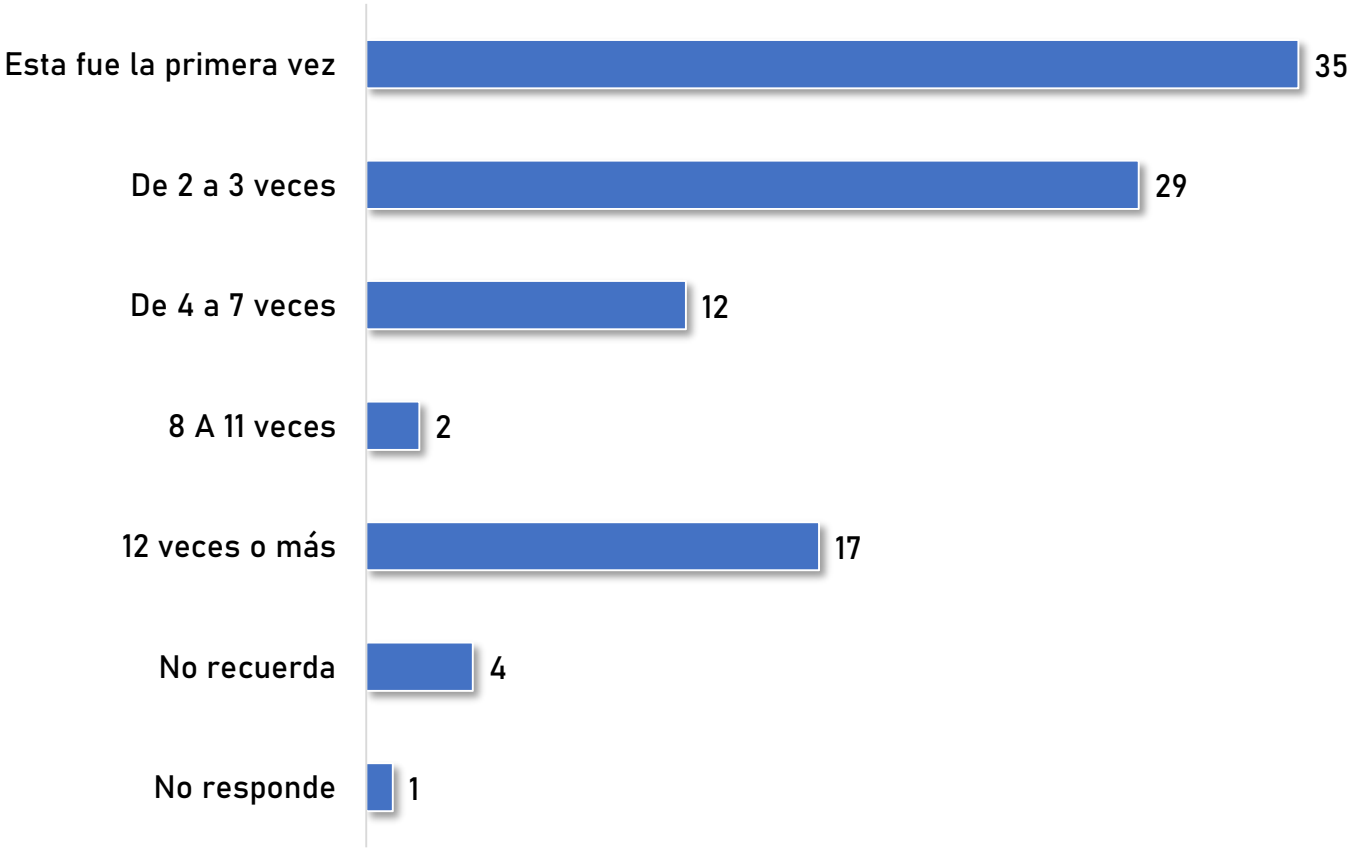
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a Servicio Nacional de Aduanas, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Nota: Una persona no respondió su edad

Intensidad del Usuario (%) Servicio Nacional de Aduanas 2020

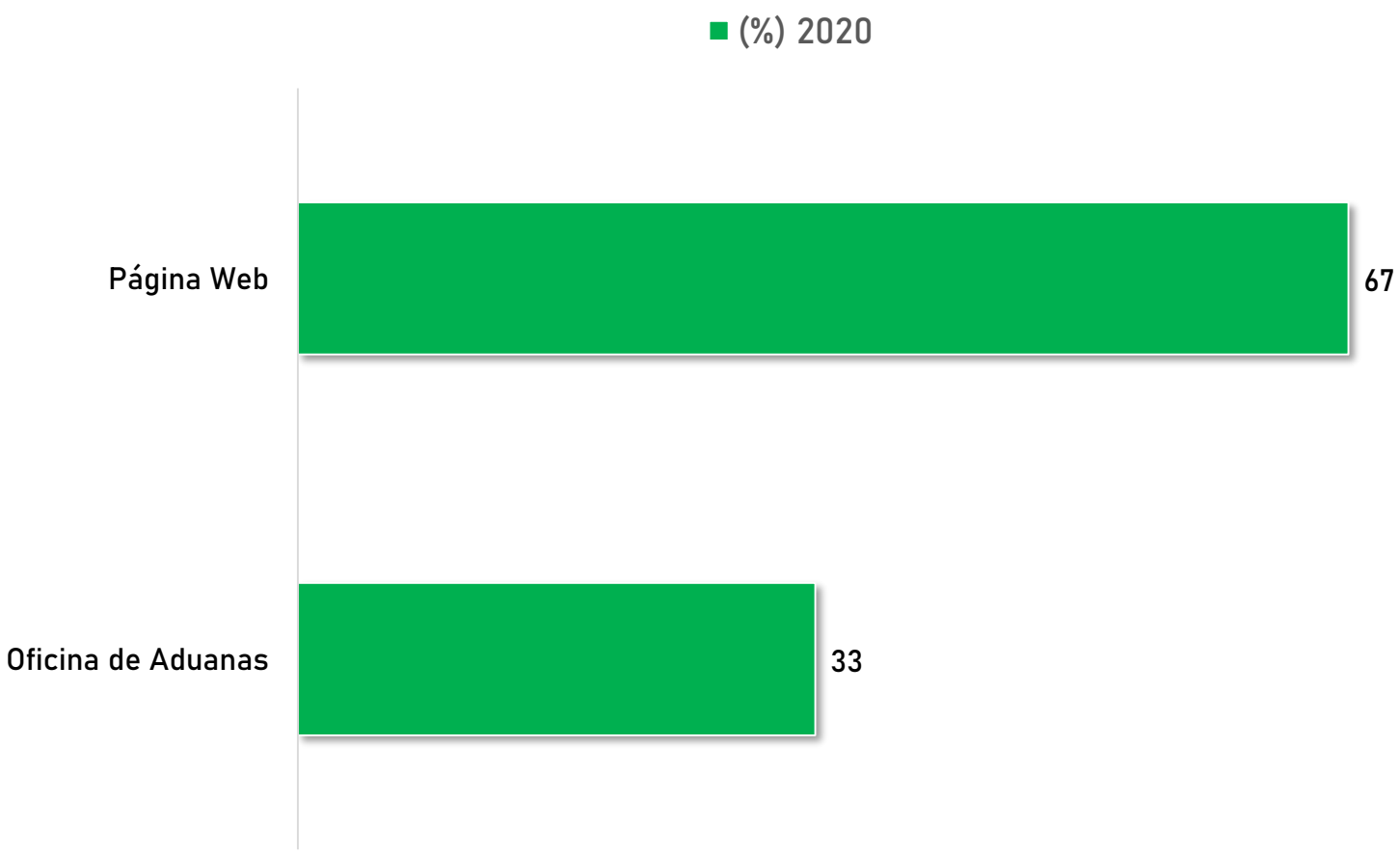
En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en Servicio Nacional de Aduanas?



N = 1.514

Contacto con Servicio Nacional de Aduanas– Medios de Contacto (%) 2020

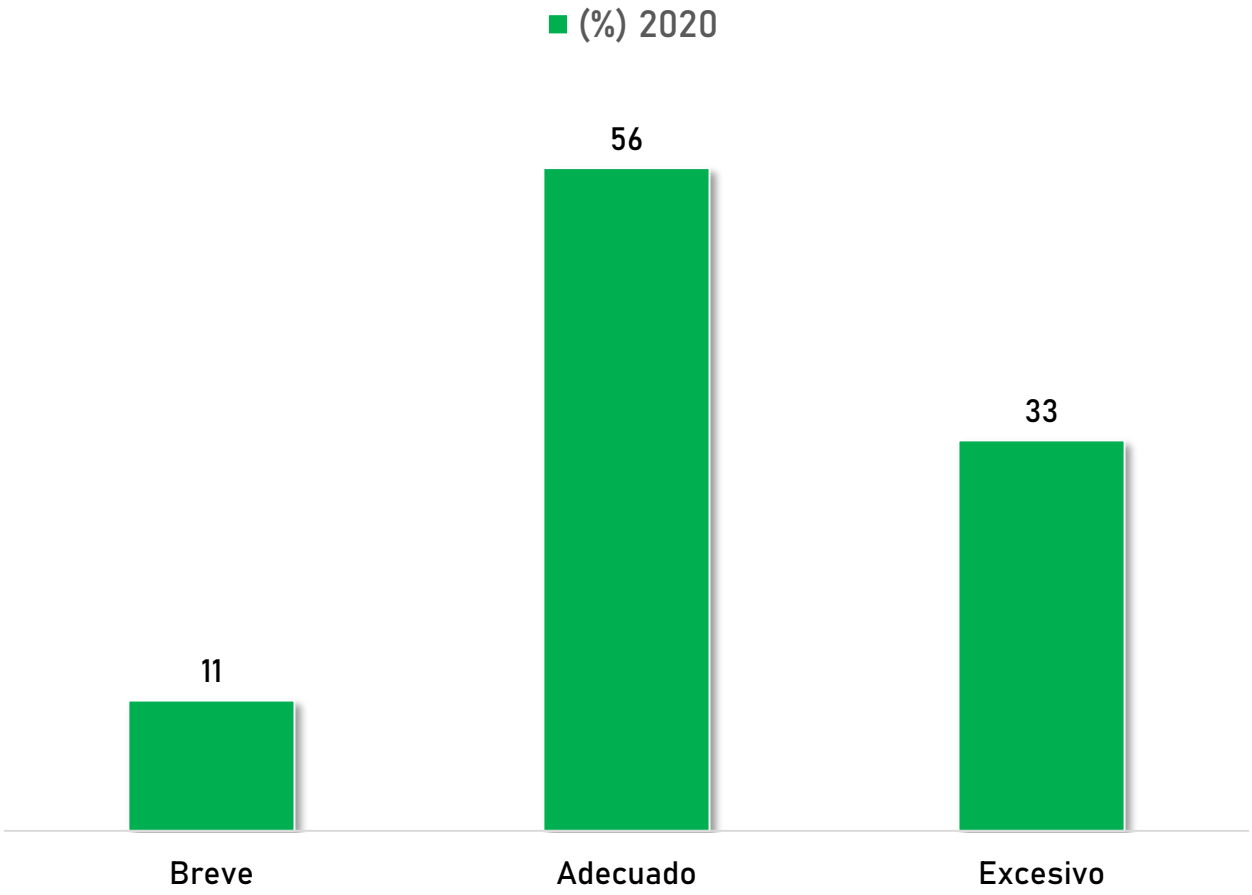
Pensando ahora en la última vez que realizó un trámite en el Servicio Nacional de Aduanas (en los últimos 12 meses), ¿a través de qué medio lo realizó? %Sí



N = 1.514
Se omiten las categorías NS-NR

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%) Servicio Nacional de Aduanas 2020

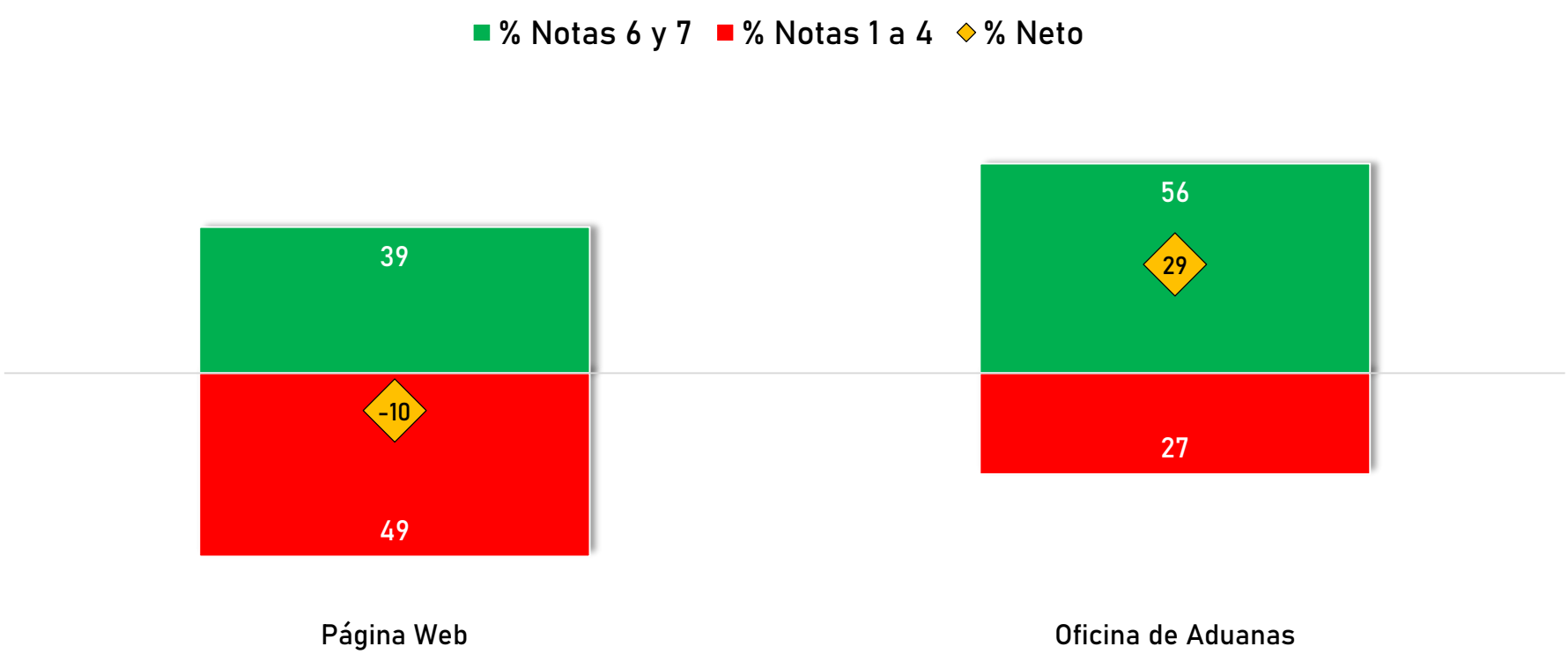
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



N = 1.514
Se omiten categorías NS-NR

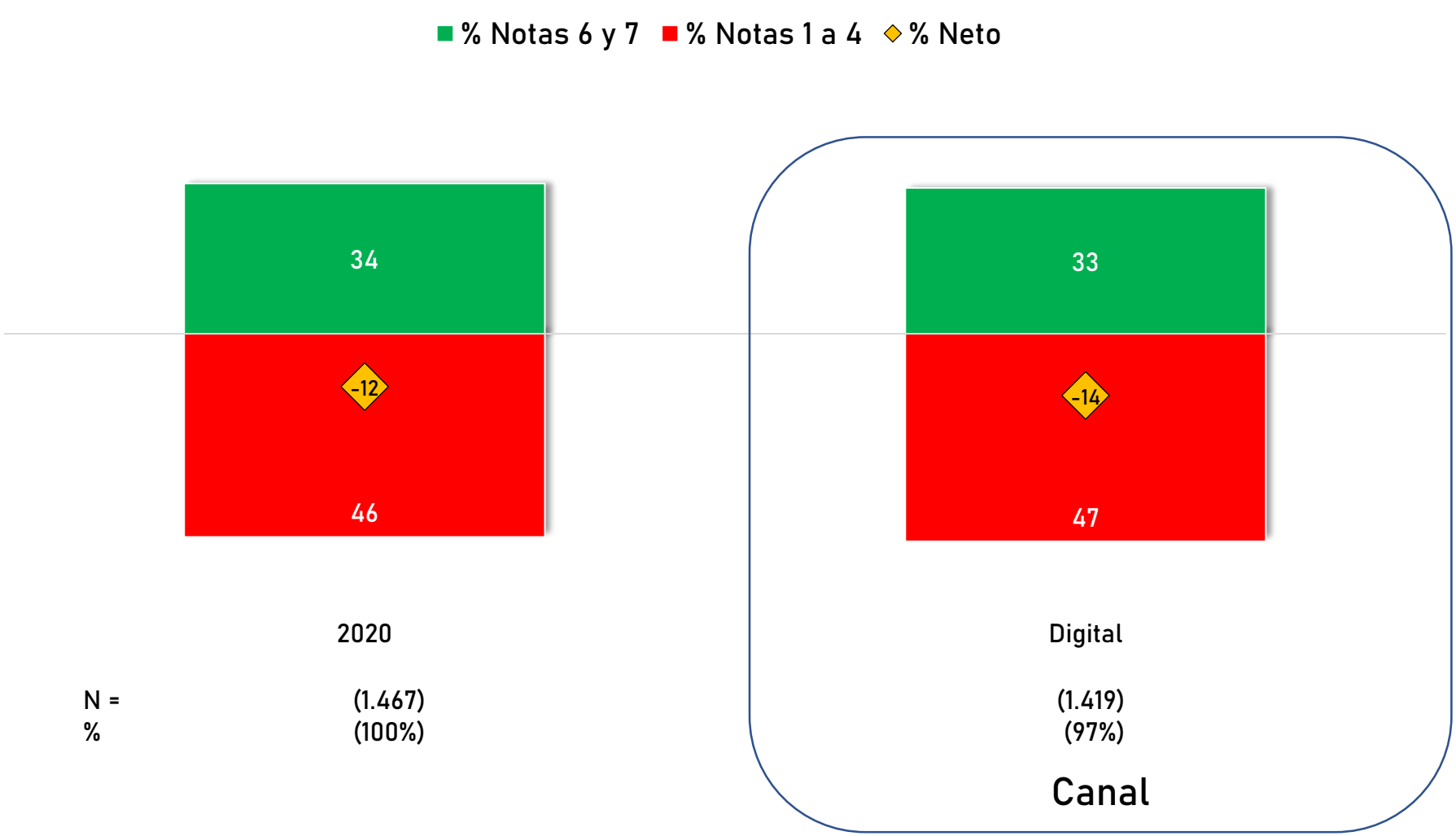
Satisfacción con canales

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



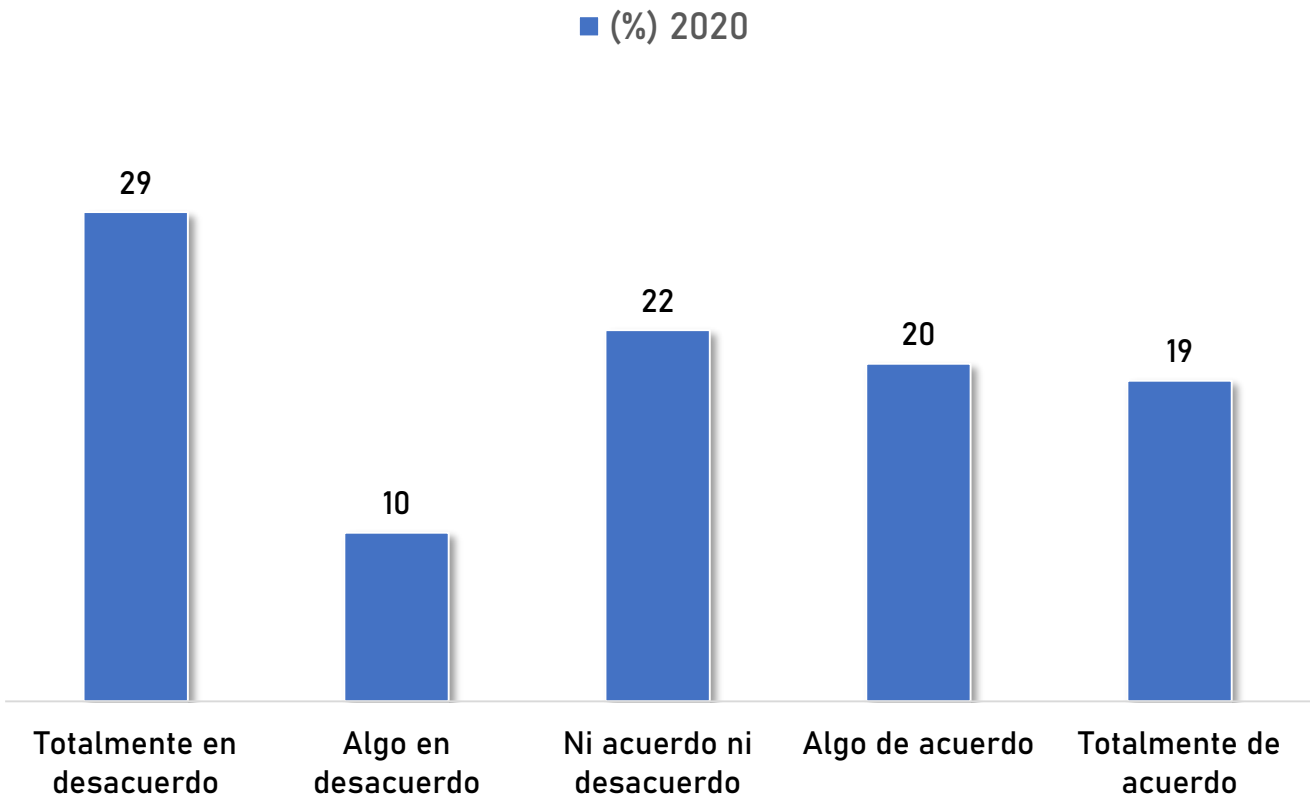
Evaluación General Servicio Nacional de Aduanas (%) Por Canal

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



Experiencia de Servicio y Confianza (%) Servicio Nacional de Aduanas 2020

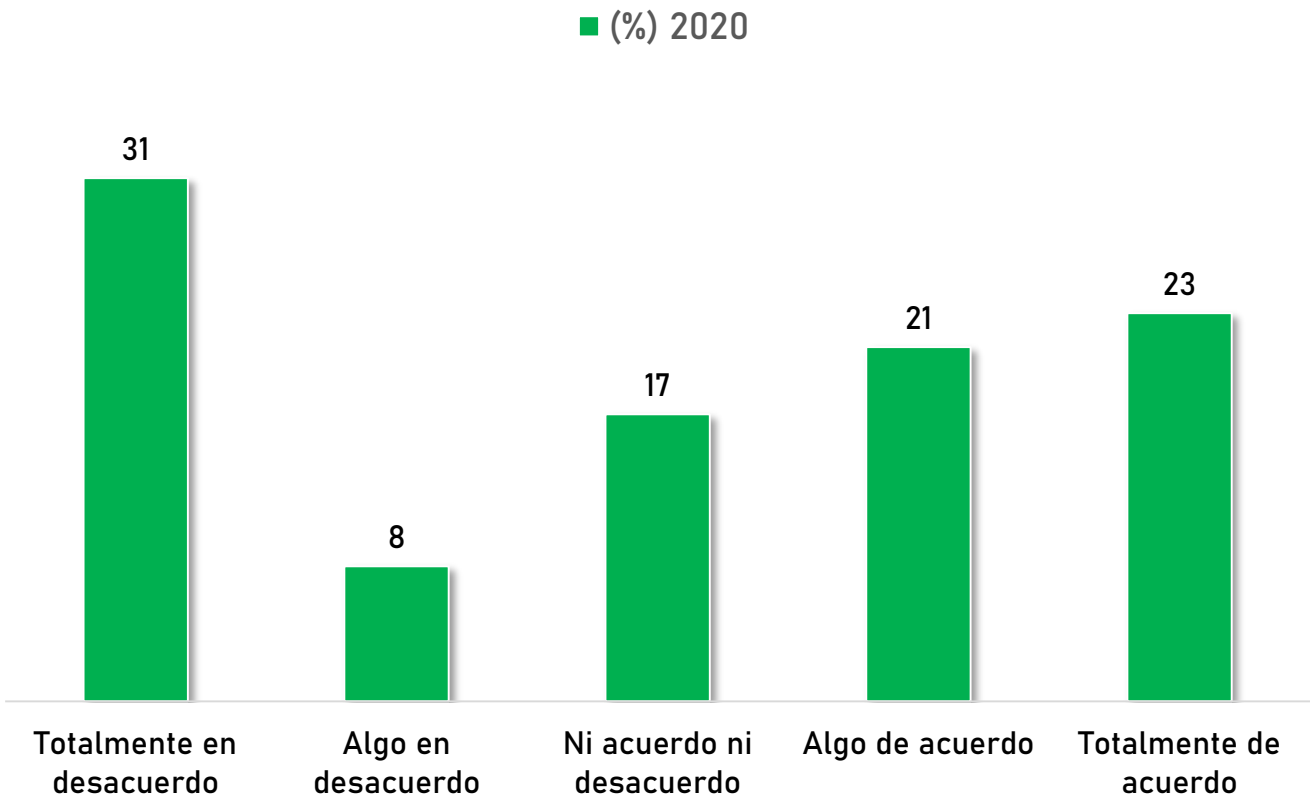
Esta experiencia de servicio en Servicio Nacional de Aduanas aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.514

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%)
Servicio Nacional de Aduanas 2020

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con el Servicio Nacional de Aduanas:

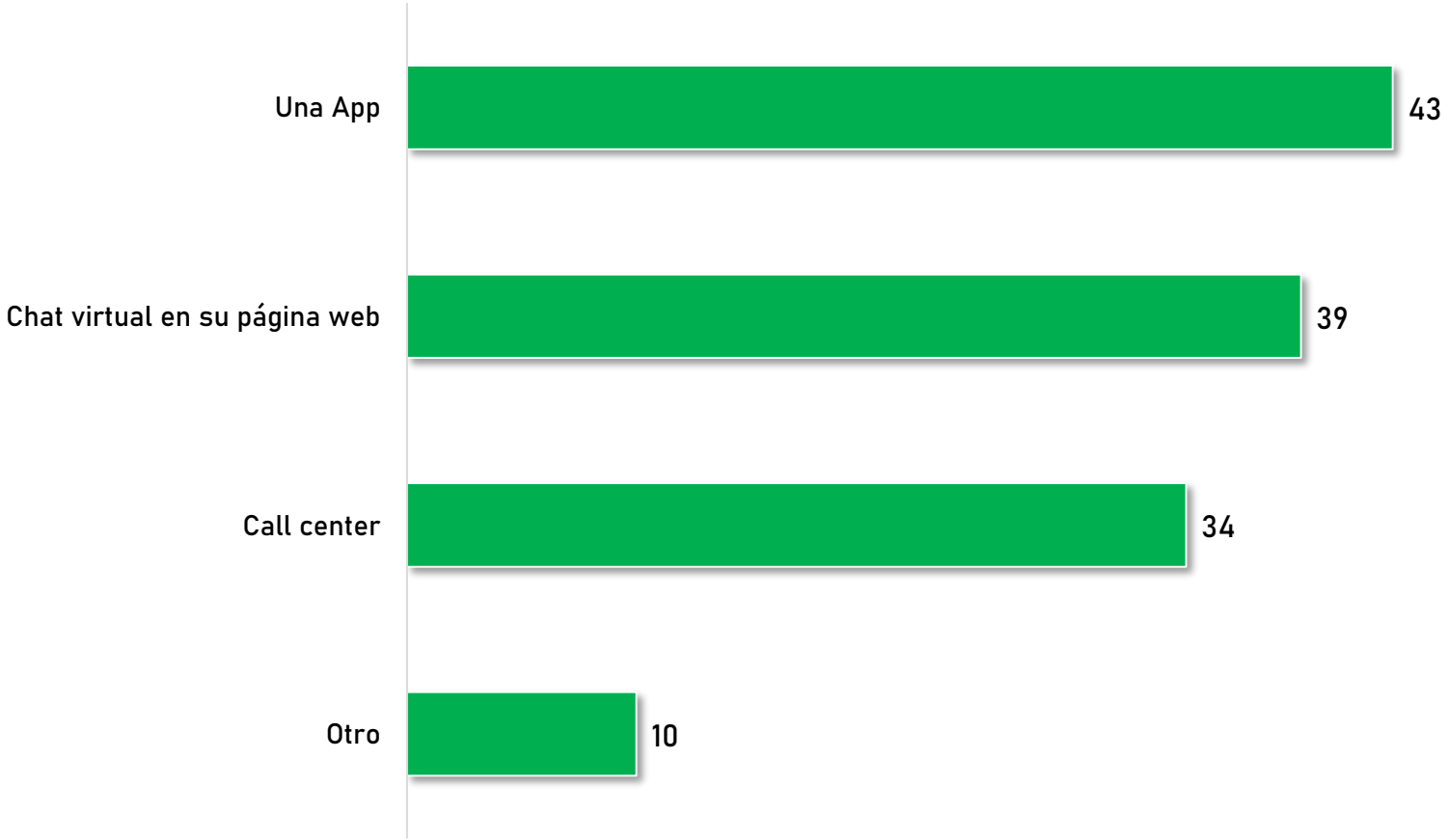


N = 1.514

Preguntas específicas para Aduanas

Tecnologías Disponibles (%) Servicio Nacional de Aduanas 2020

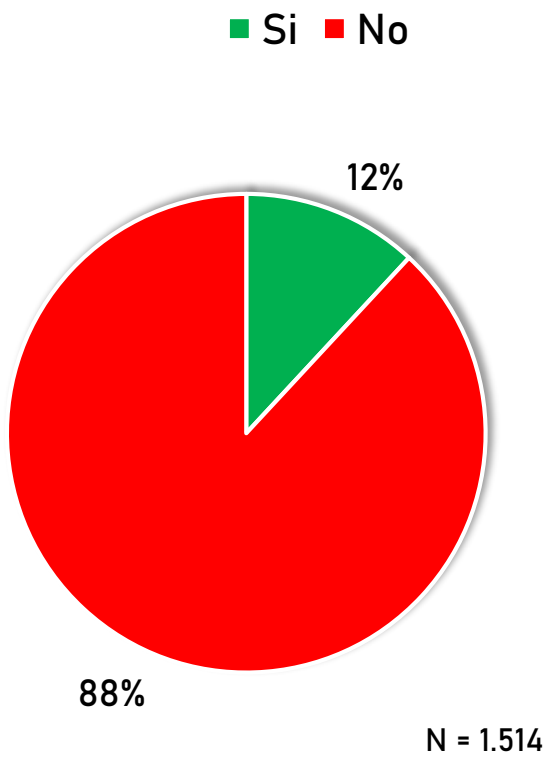
Considerando las tecnologías disponibles en la actualidad, ¿Cuál de las siguientes cree usted que el Servicio Nacional de Aduanas debería implementar para que pueda realizar sus trámites?



N = 1.514
Nota: Respuesta múltiple

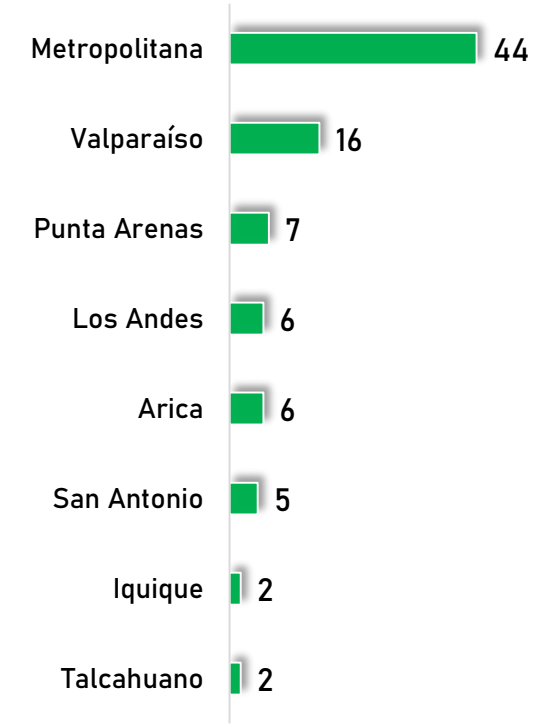
Solicitud de Modificación de Documentos Aduaneros (%) 2020

En los últimos 6 meses, ¿Tramitó usted una Solicitud de Modificación de Documentos Aduaneros (SMDA)?



N = 1.514

Considerando la última vez que tramitó una SMDA, indique en que Aduana lo presentó % Sí

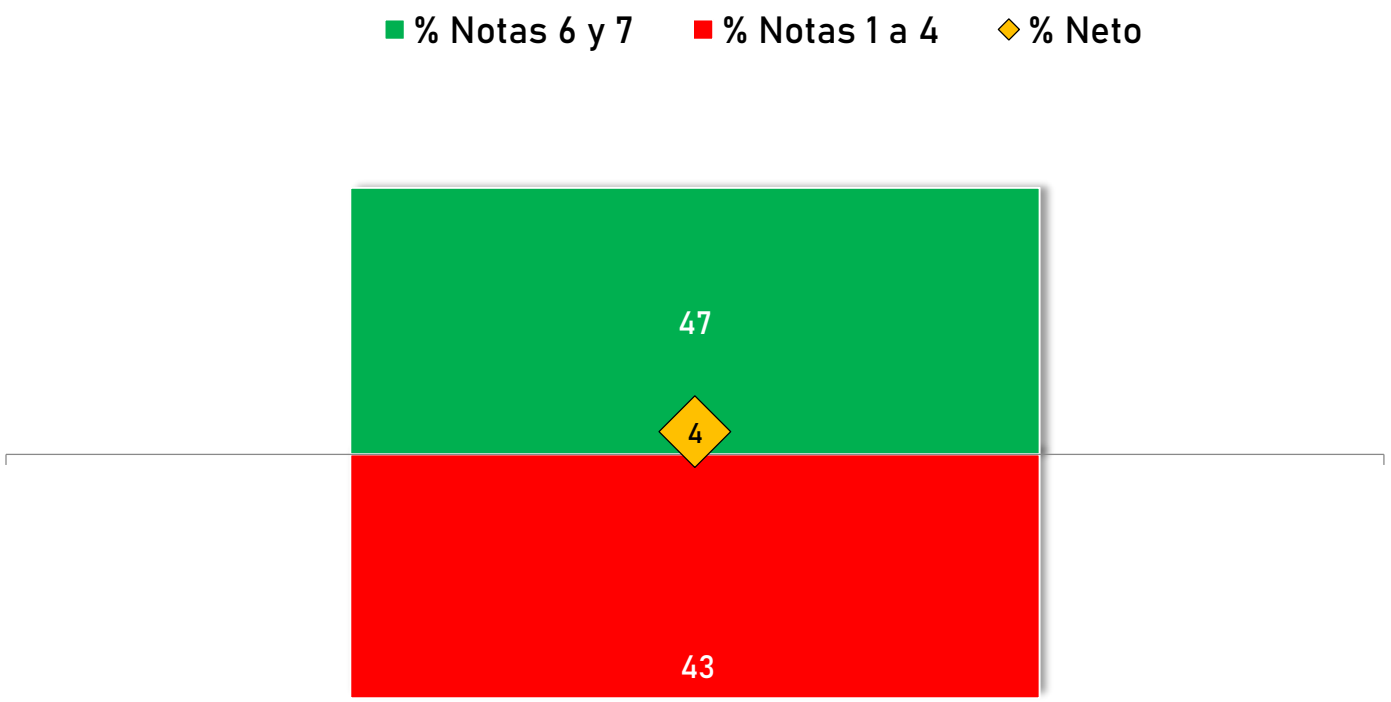


N = 112

Se omiten las categorías NS-NR y las oficinas sin presentación de trámites

Satisfacción con SMDA (%) Servicio Nacional de Aduanas 2020

Si piensa en la última vez que tramitó una Solicitud de Modificación de Documentos Aduaneros (SMDA) en el Servicio Nacional de Aduanas, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó "Muy Satisfecho"



N = 110

“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