Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Superintendencia de Pensiones

SP
Superintendencia de Pensiones

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:
Daniella Leal

Equipo Consultor:
Cristián Ayala
Denisse Devilat
Alex Leyton
Josefa Hernández
Sebastián Daza
Cristina Marchant

Contraparte Institucional:
Paulina Quezada

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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:



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI.
Universo	:	Usuarios de la Superintendencia de Pensiones.
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica y web es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados como respondentes en la superintendencia de pensiones de acuerdo a variables de segmentación (canal y trámite).
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de la superintendencia de pensiones entre mayo y agosto de 2020.
Muestra	:	1.880 casos totales.
Error	:	+/- 2,2% 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 la institución (canal y trámite)
Fecha de Terreno	:	Desde el 02 de diciembre al 21 de diciembre de 2020

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para Superintendencia de Pensiones según Trámite y Canal

Servicios	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Web		Muestra Canal Telefónico		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Consultas y reclamos (general)	15	20,8%	119	8,9%			134	8,3%	4.172
Consultas y reclamos (10%)	9	28,1%	763	3,5%	256	5,6%	1028	3,0%	77.335
Certificado de afiliación a una AFP			328	5,4%			328	5,4%	20.540
Consulta de afiliados fallecidos con saldo en las cuentas individuales			127	8,7%			127	8,7%	15.485
Consulta de deuda previsional			135	8,4%			135	8,4%	15.260
Consulta de potenciales beneficiarios de APS			128	8,6%			128	8,6%	10.104
Total	24	16,7%	1.600	2,4%	256	5,6%	1.880	2,2%	142.896

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Superintendencia de Pensiones 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	25,0%
	TRR2	25,6%
	TRR3	26,6%
	TRR4	27,1%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	51,3%
	TCoop1	52,4%
	TCoop1	51,3%
	TCoop1	52,4%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	23,2%
	TR1	24,6%
	TR1	30,9%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	48,8%
	TC2	51,8%
	TC3	65,0%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

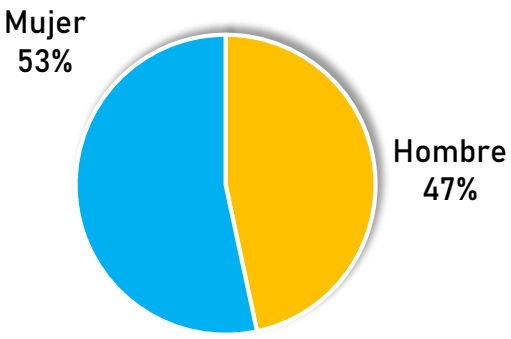
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

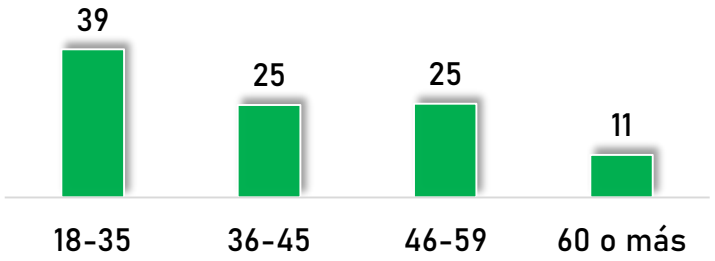
- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, bien organizadas y bien identificados los usuarios y los trámites.
- Buena sistematización de información en bases consolidadas que permite un trabajo más eficiente del marco muestral.
- Se sugiere, en la medida de lo posible, incorporar más variables administrativas para segmentar a los usuarios en los análisis.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%) – SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

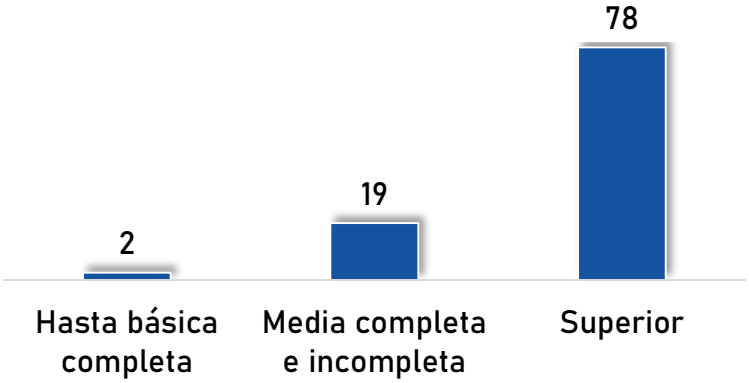
Sexo



Edad en Tramos



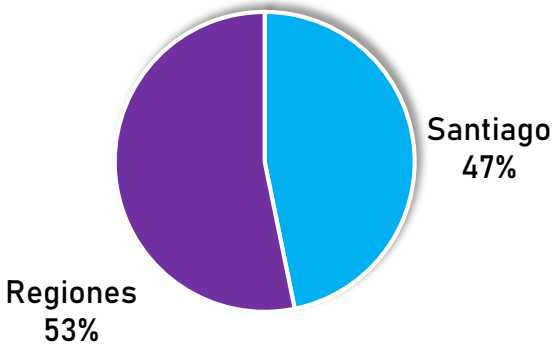
Nivel Educativo



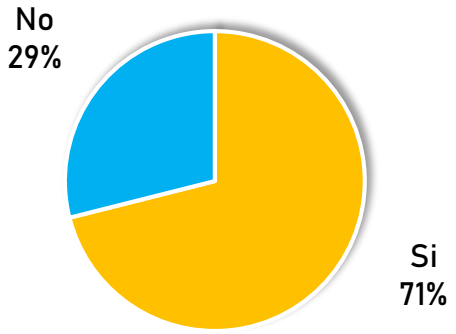
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%) – SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

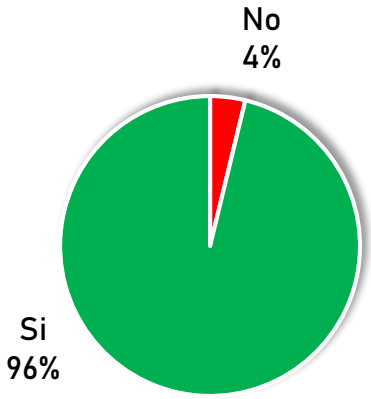
Zona de Residencia



Jefatura del Hogar



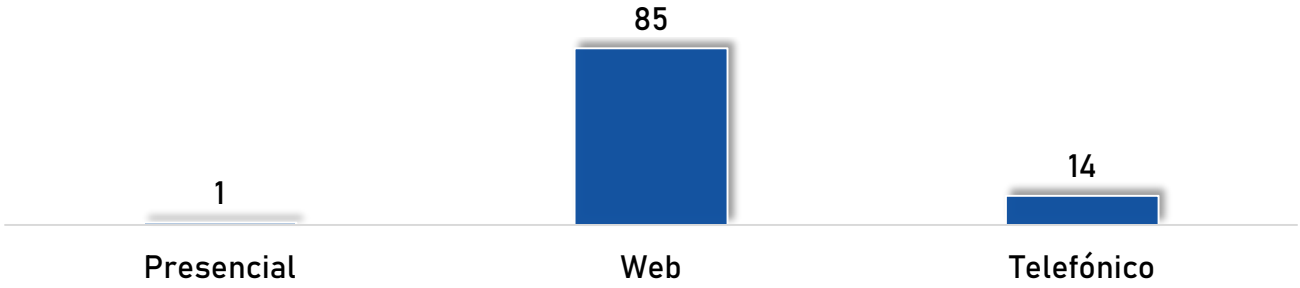
Tenencia de Clave Única



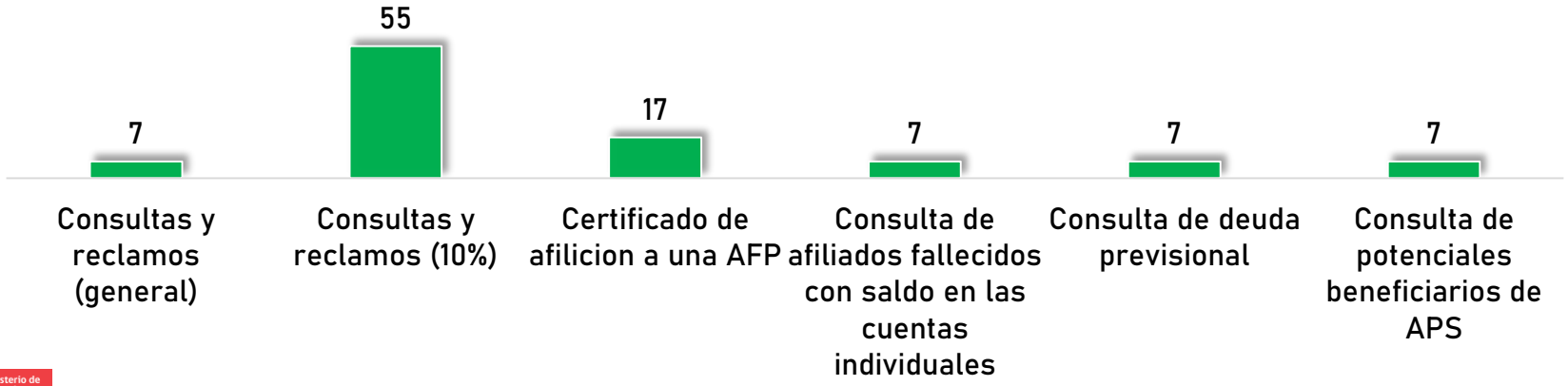
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%) – SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Canal

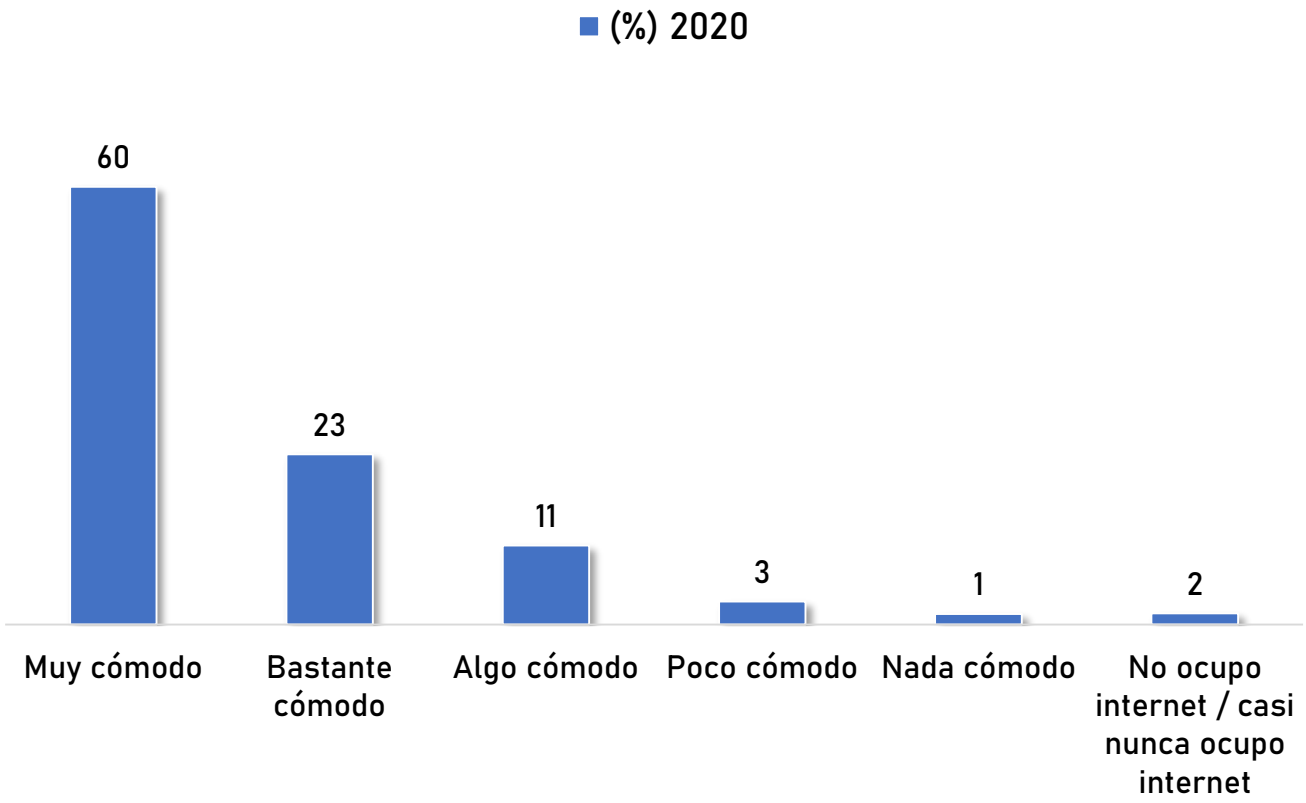


Trámite



Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

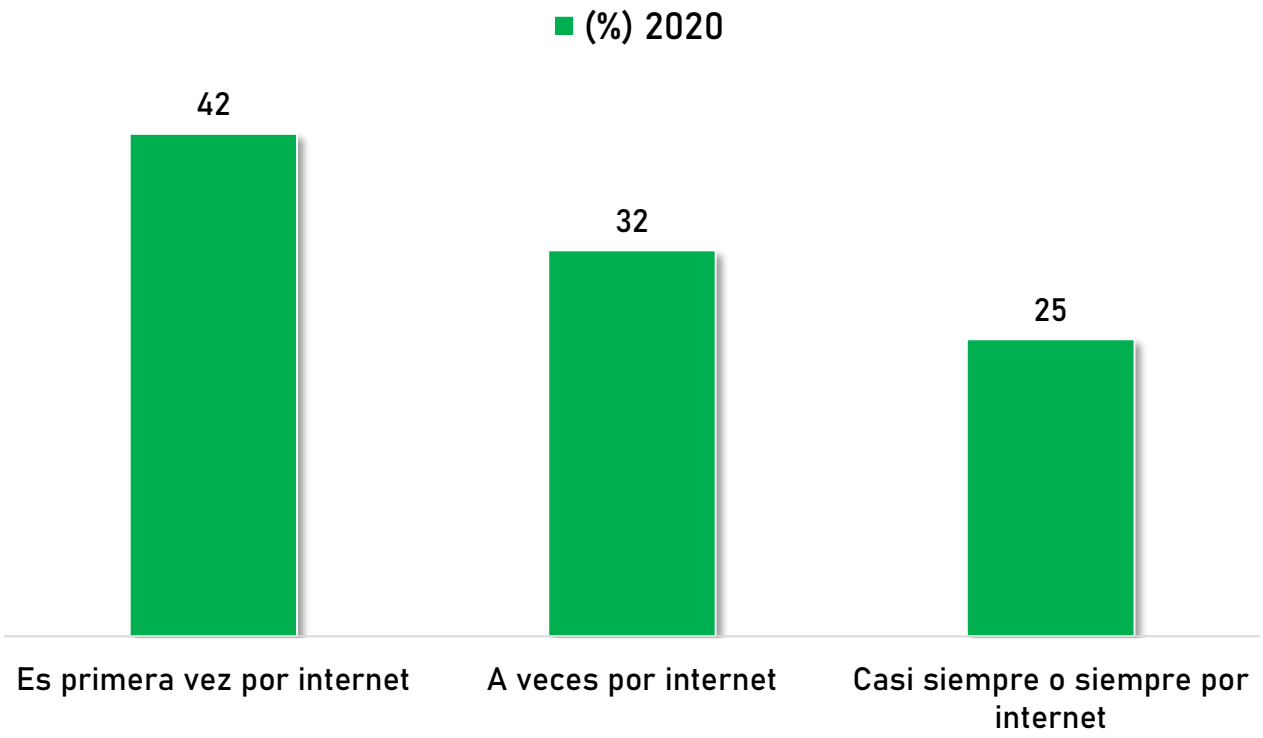
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.880

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

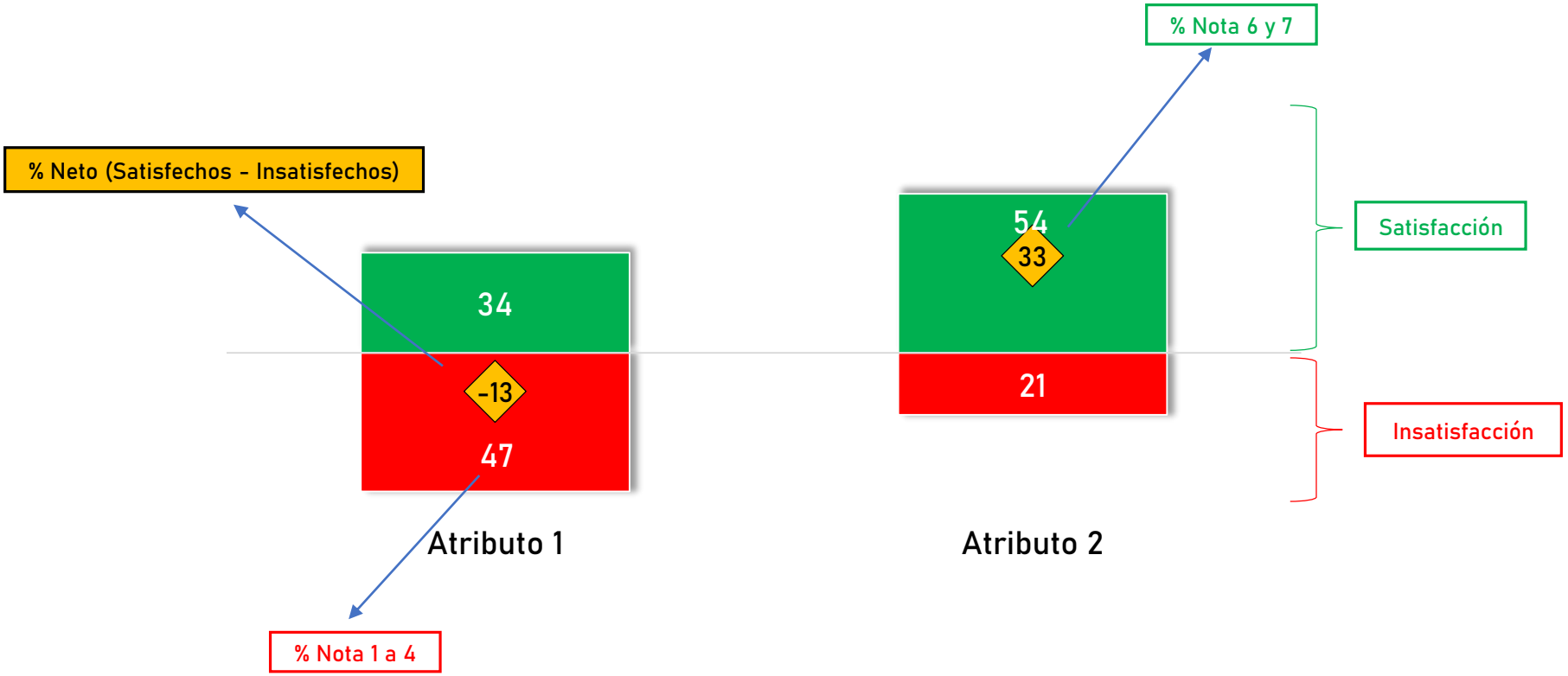
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.880

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores

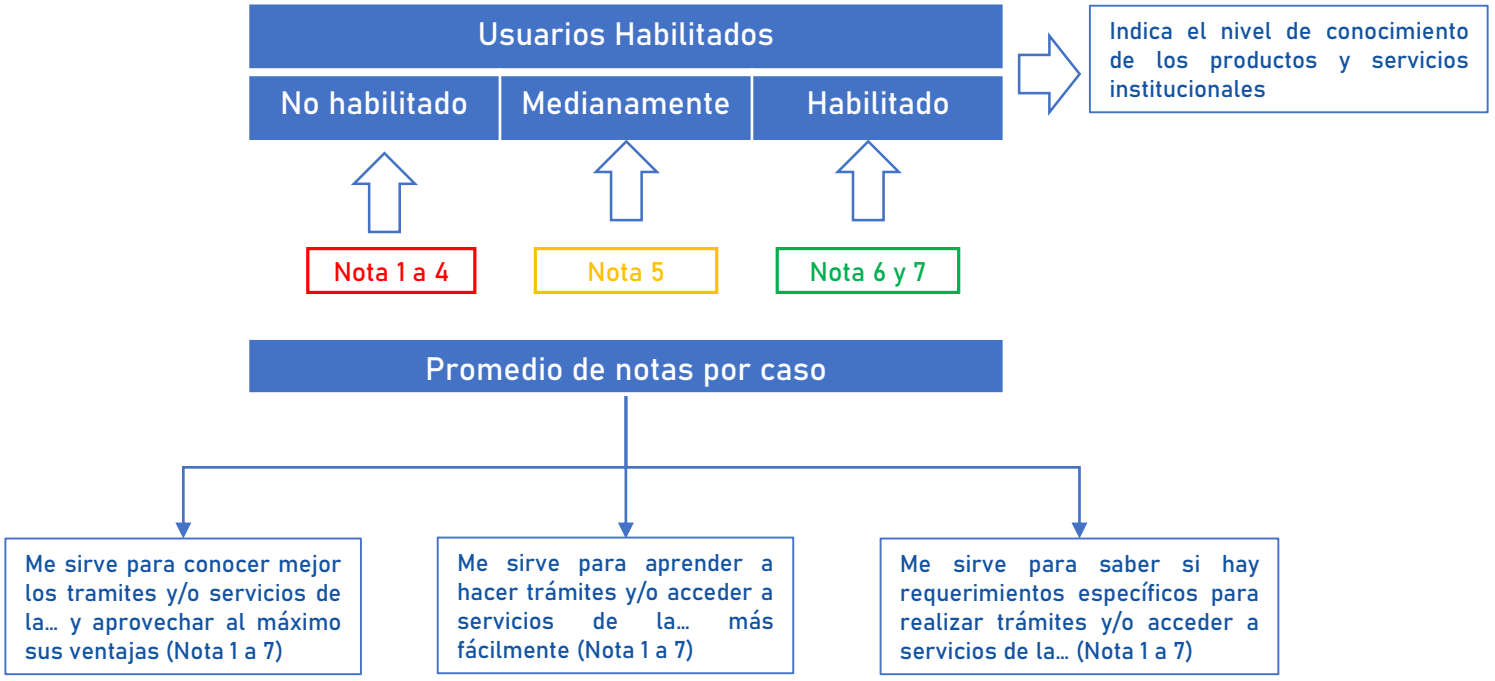


El cálculo de Satisfacción Neta se debe realizar sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:
-Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
-Realizar la resta de %sat - %insat
*La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Construcción de Usuarios Habilitados: Información significativa



Ministerio de Hacienda

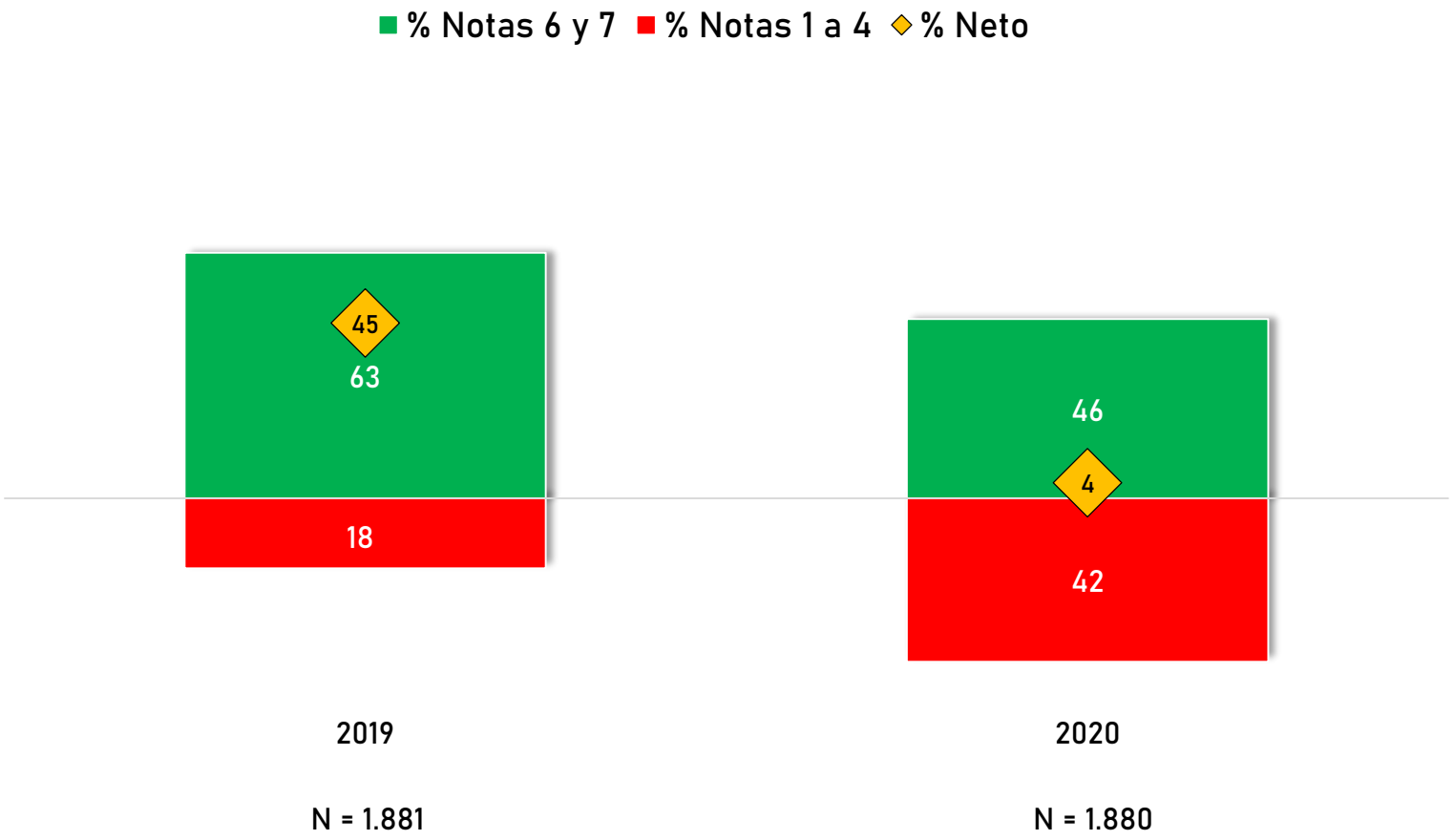
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

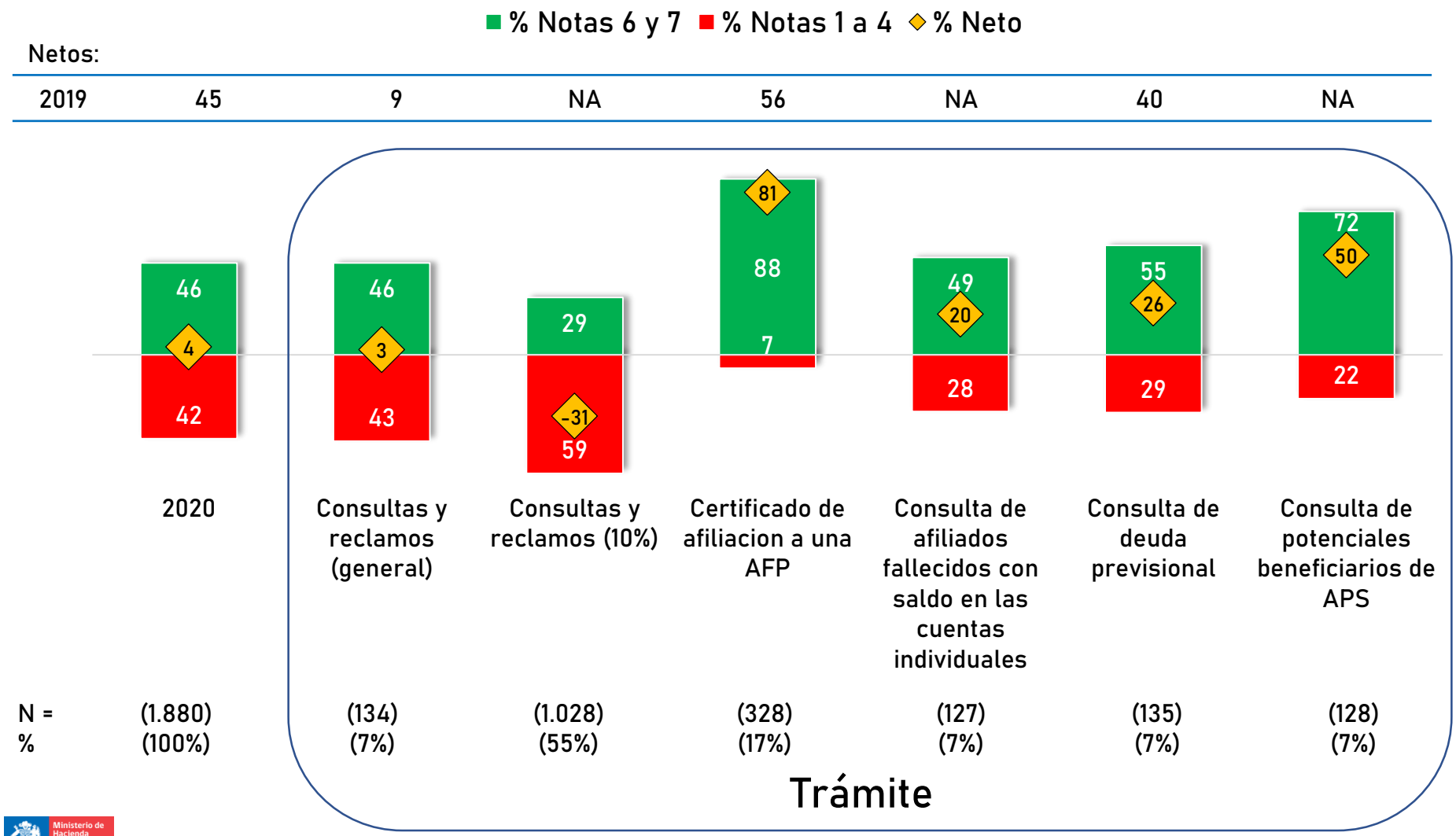
Satisfacción Última Experiencia (%) 2019 - 2020

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



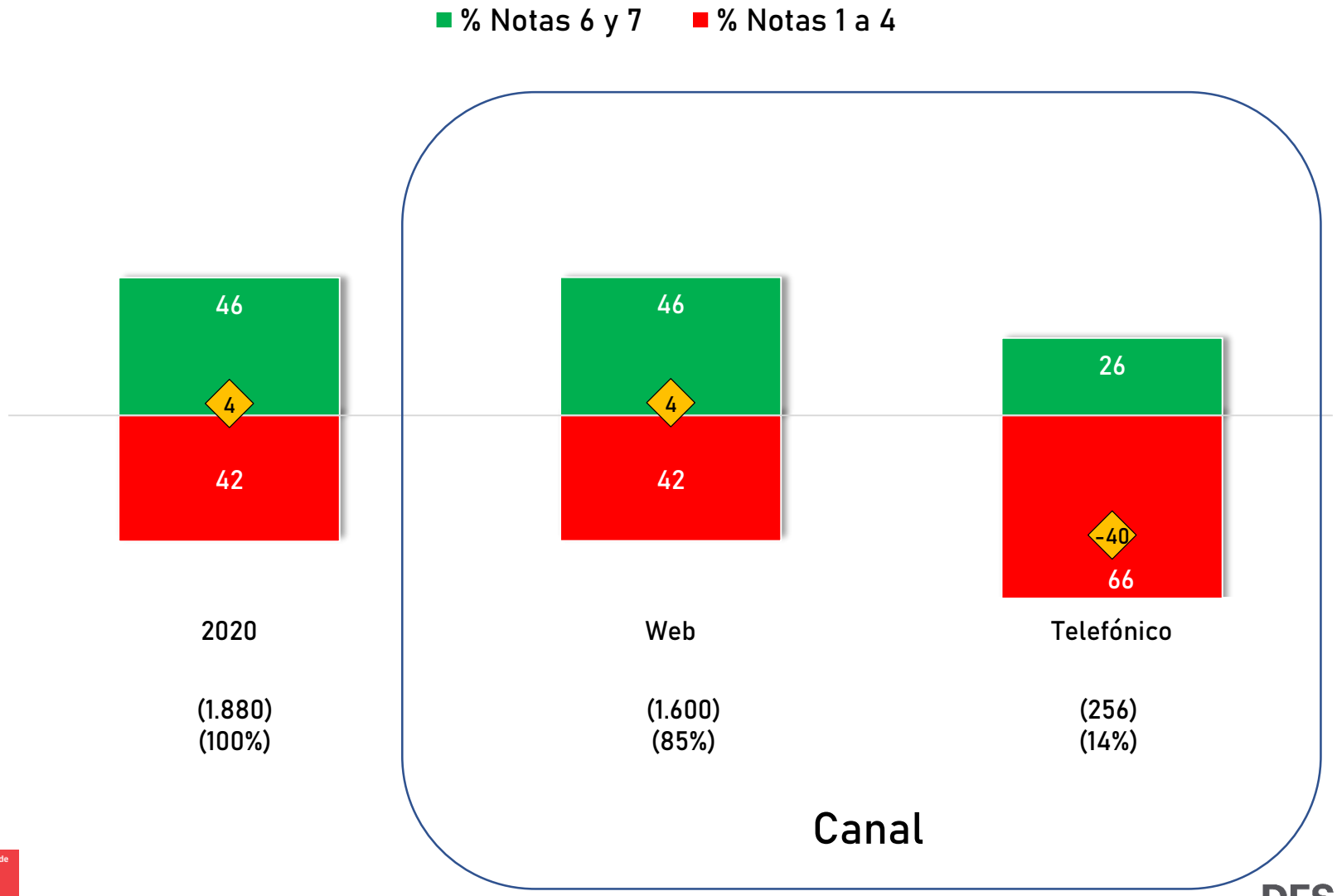
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

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



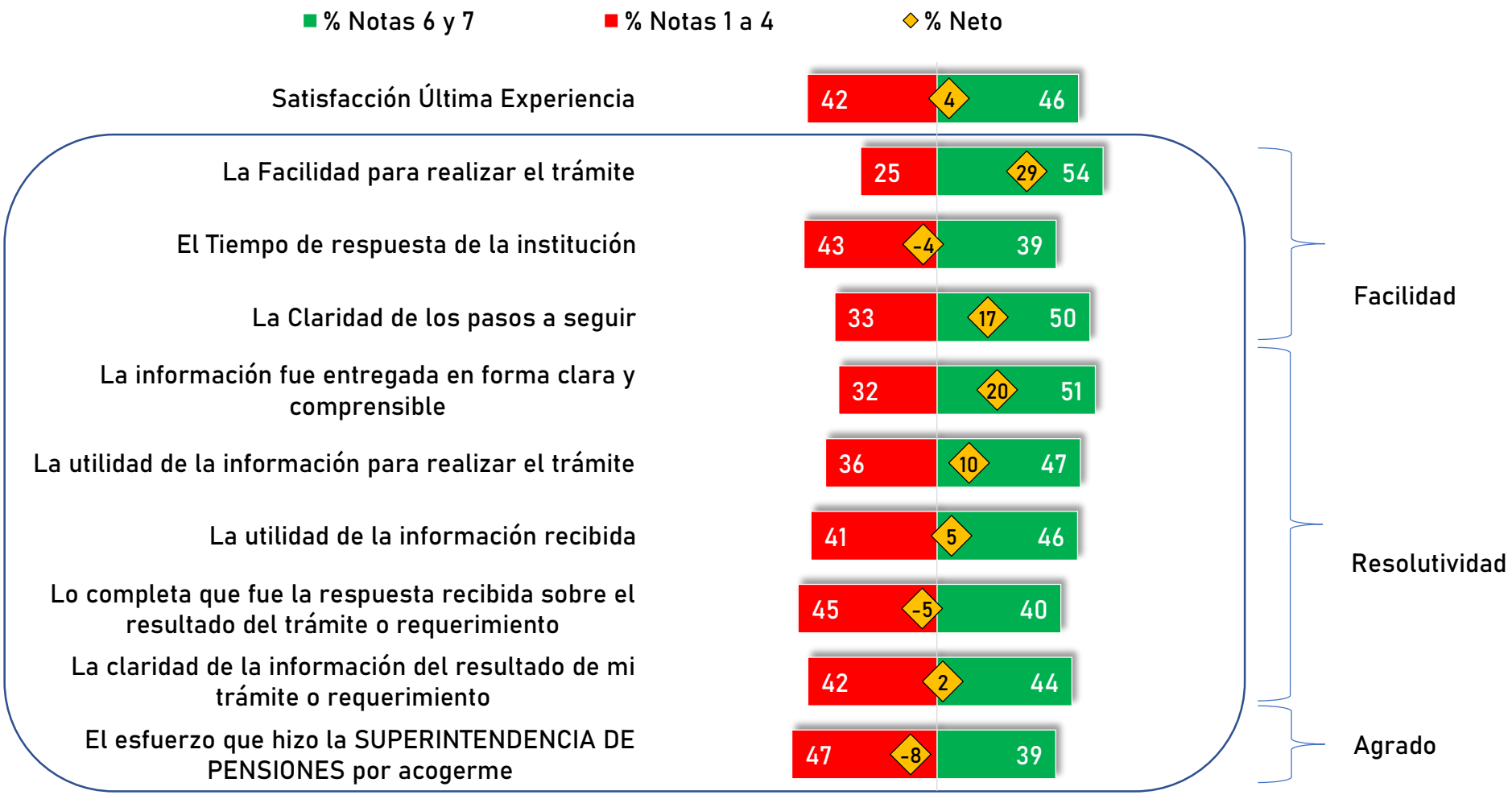
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Canal

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, ¿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 (%)

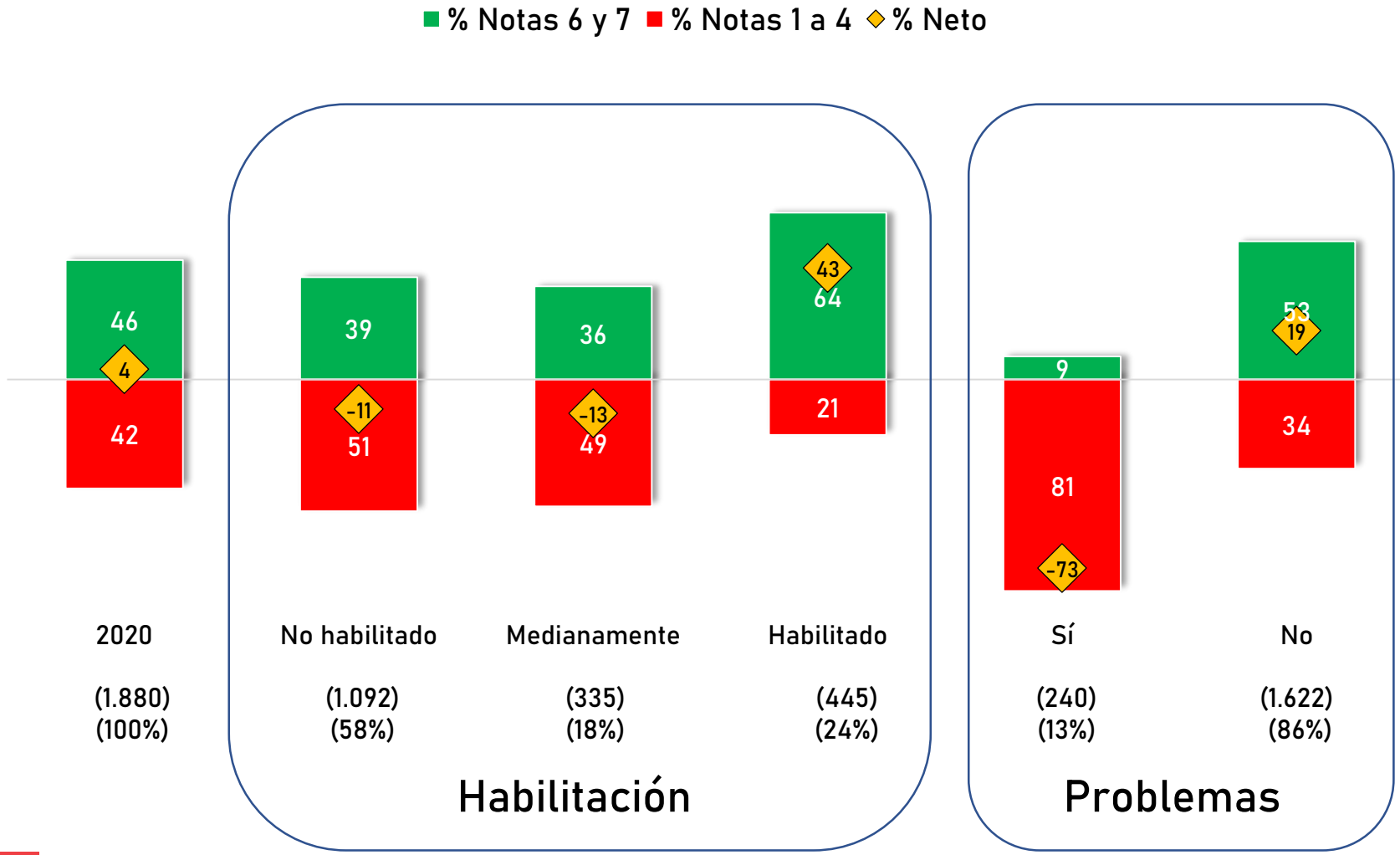
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".



N = 1.880

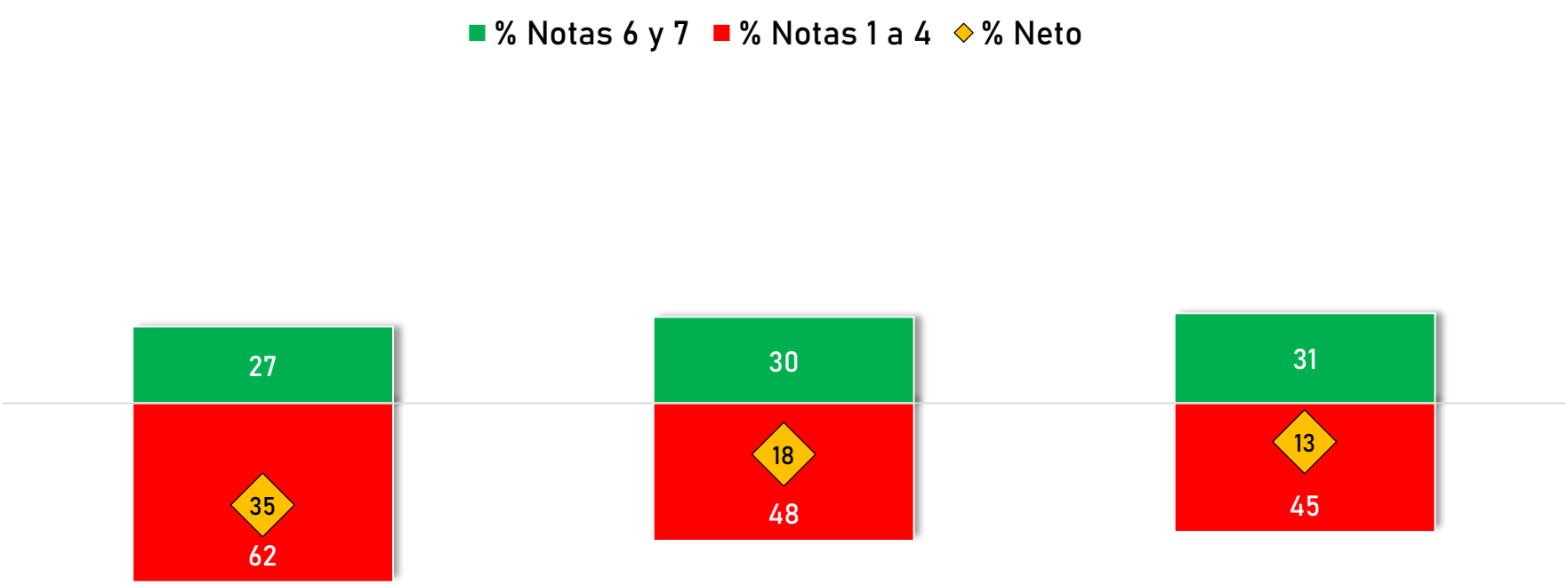
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES ¿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 (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES 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 de la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES y aprovechar al máximo sus ventajas

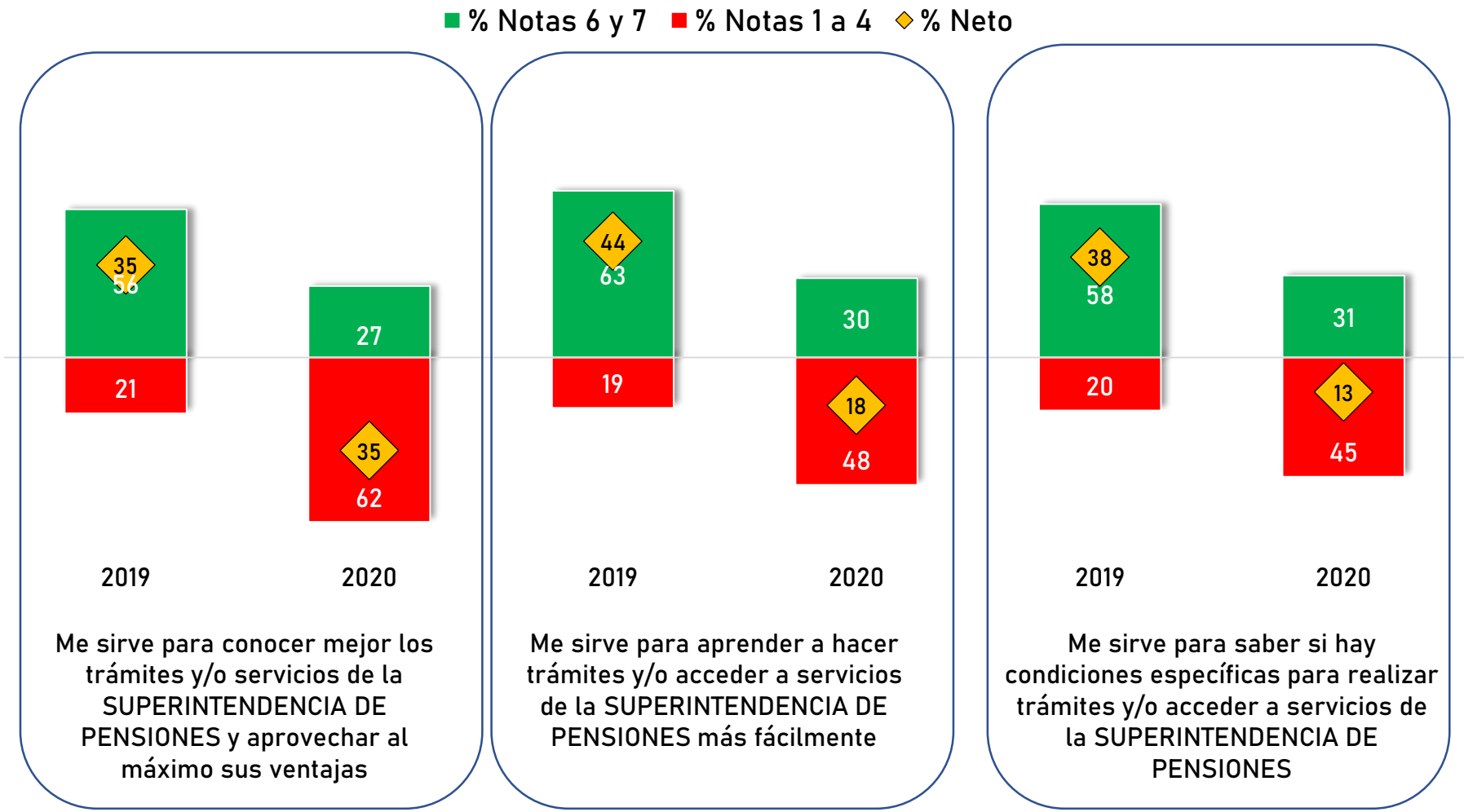
Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES más fácilmente

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

N = 1.880

Habilitación (%) 2019 - 2020

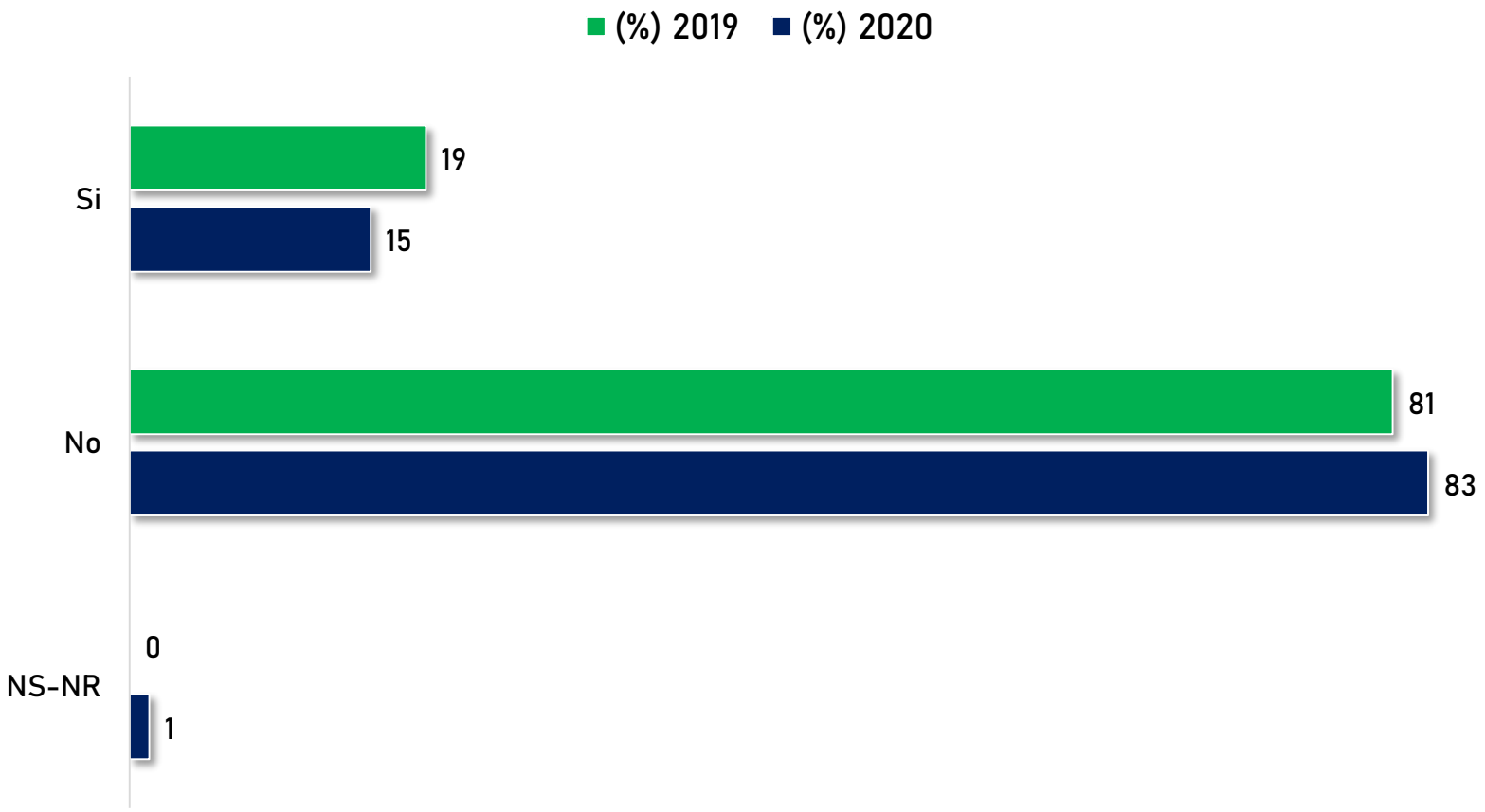
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2019 = 1.881
N 2020 = 1.880

Problemas – Ocurrencia (%) 2019 - 2020

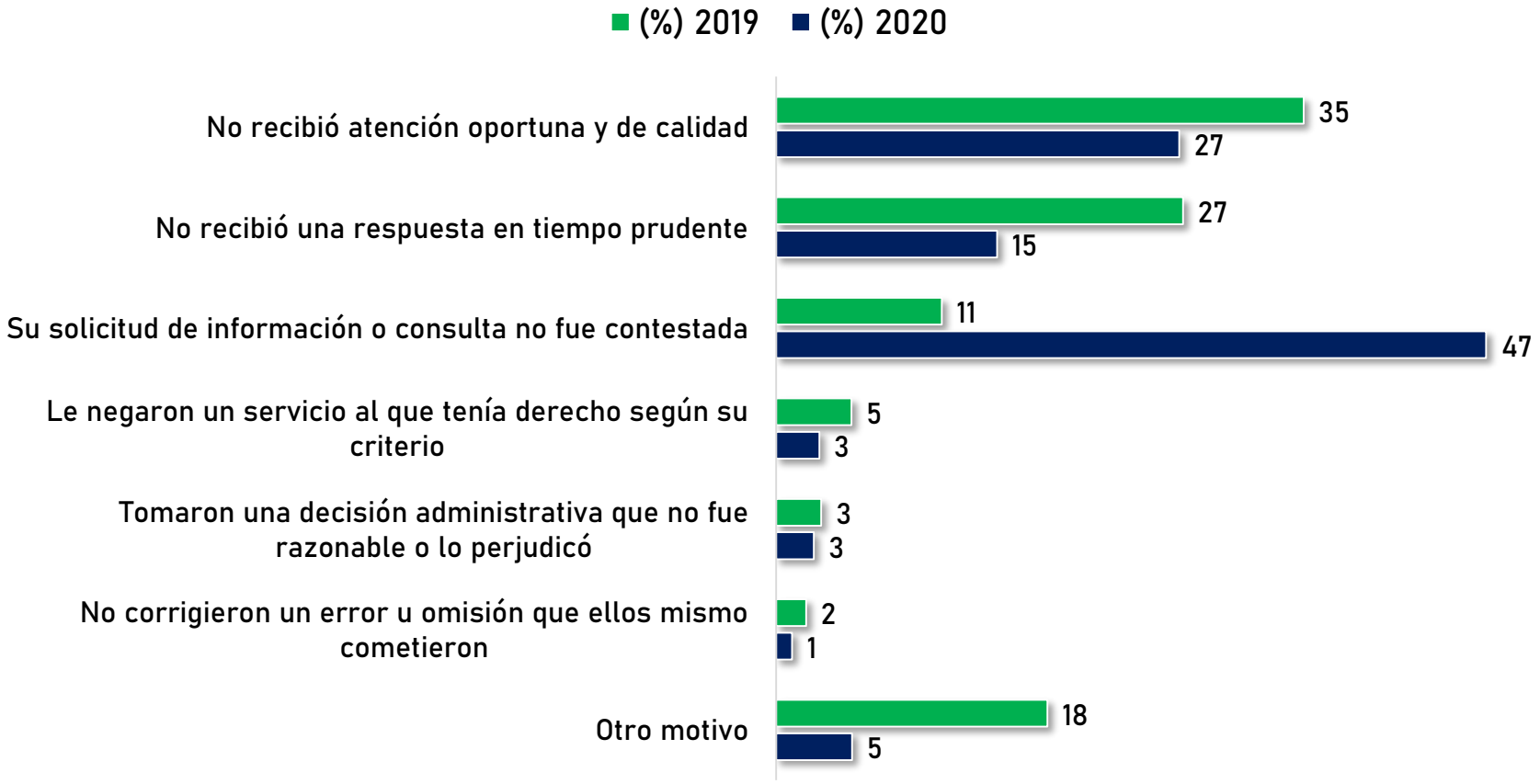
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2019 = 1.881
N 2020 = 1.880

Problemas - Tipo (%) 2019 - 2020

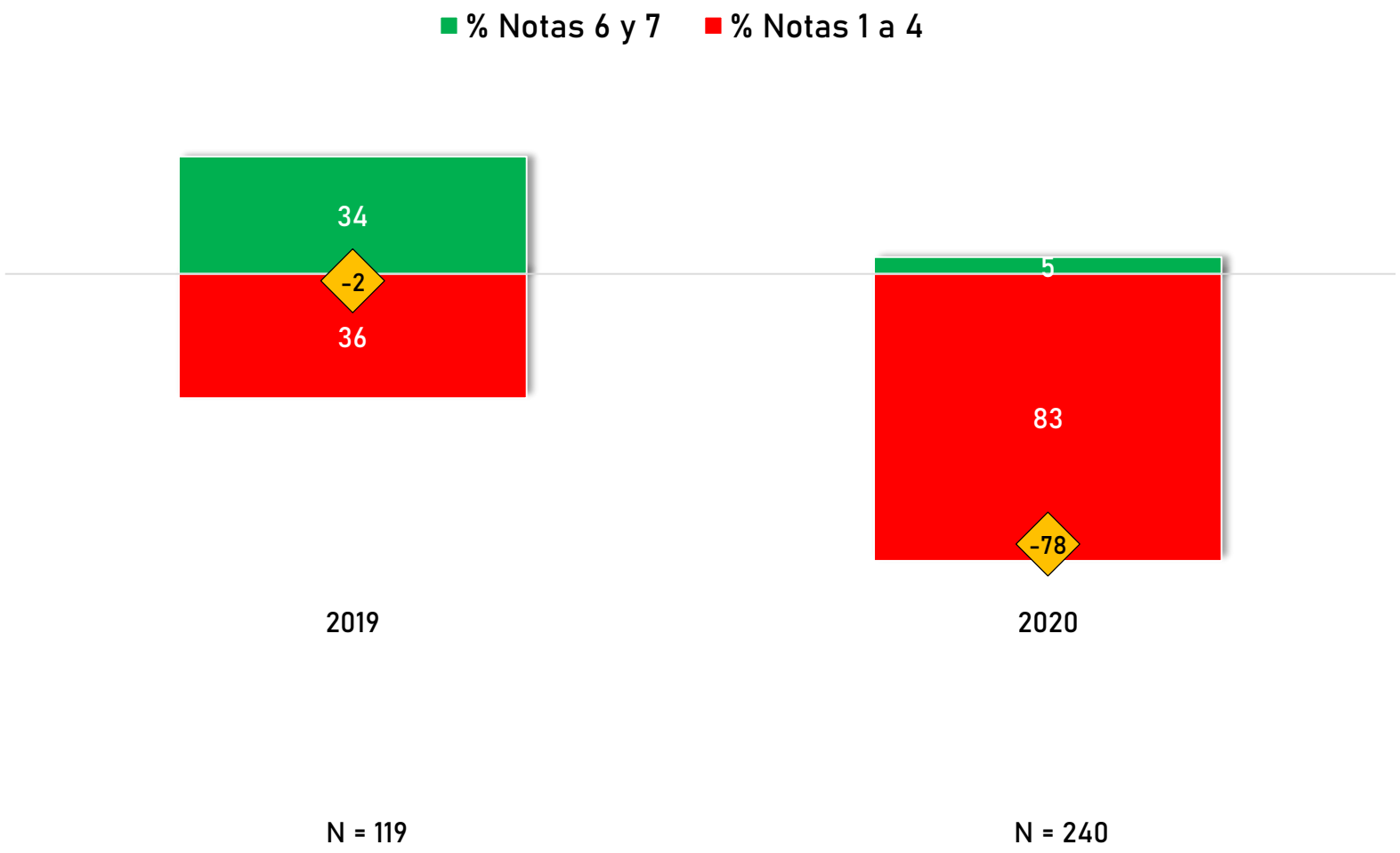
¿Qué problema tuvo?



N 2019 = 374
N 2020 = 240

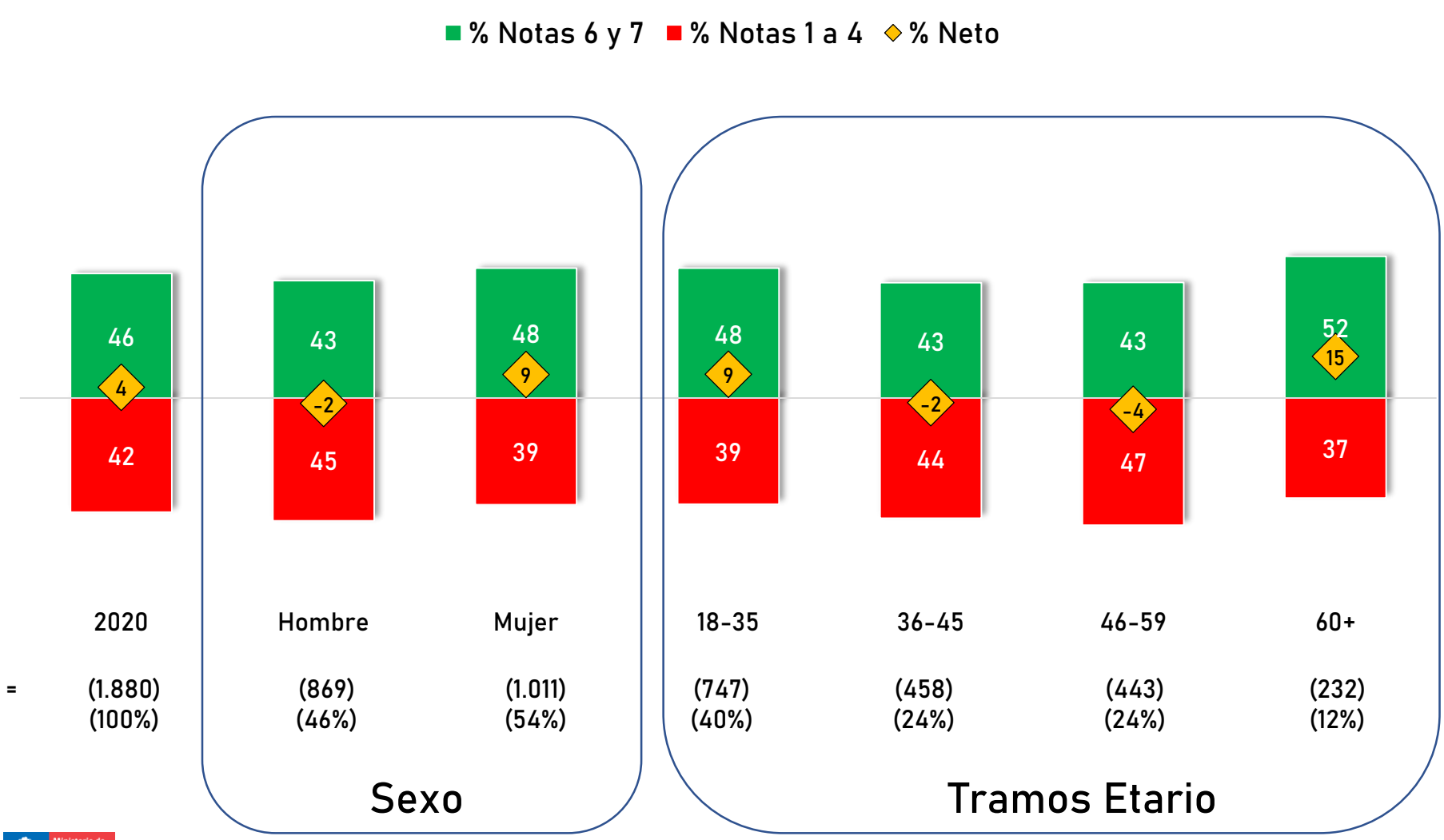
Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2019- 2020

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



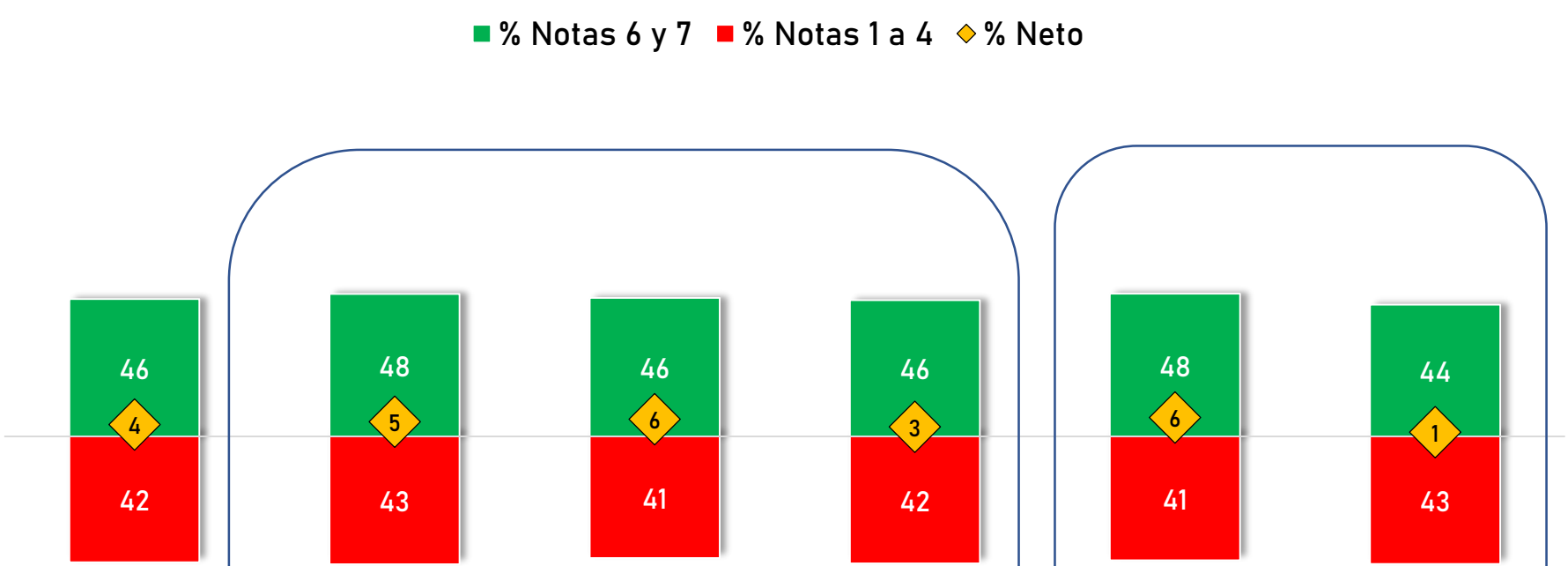
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Sexo y Tramo Etario

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, ¿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 Educativo y Zona

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

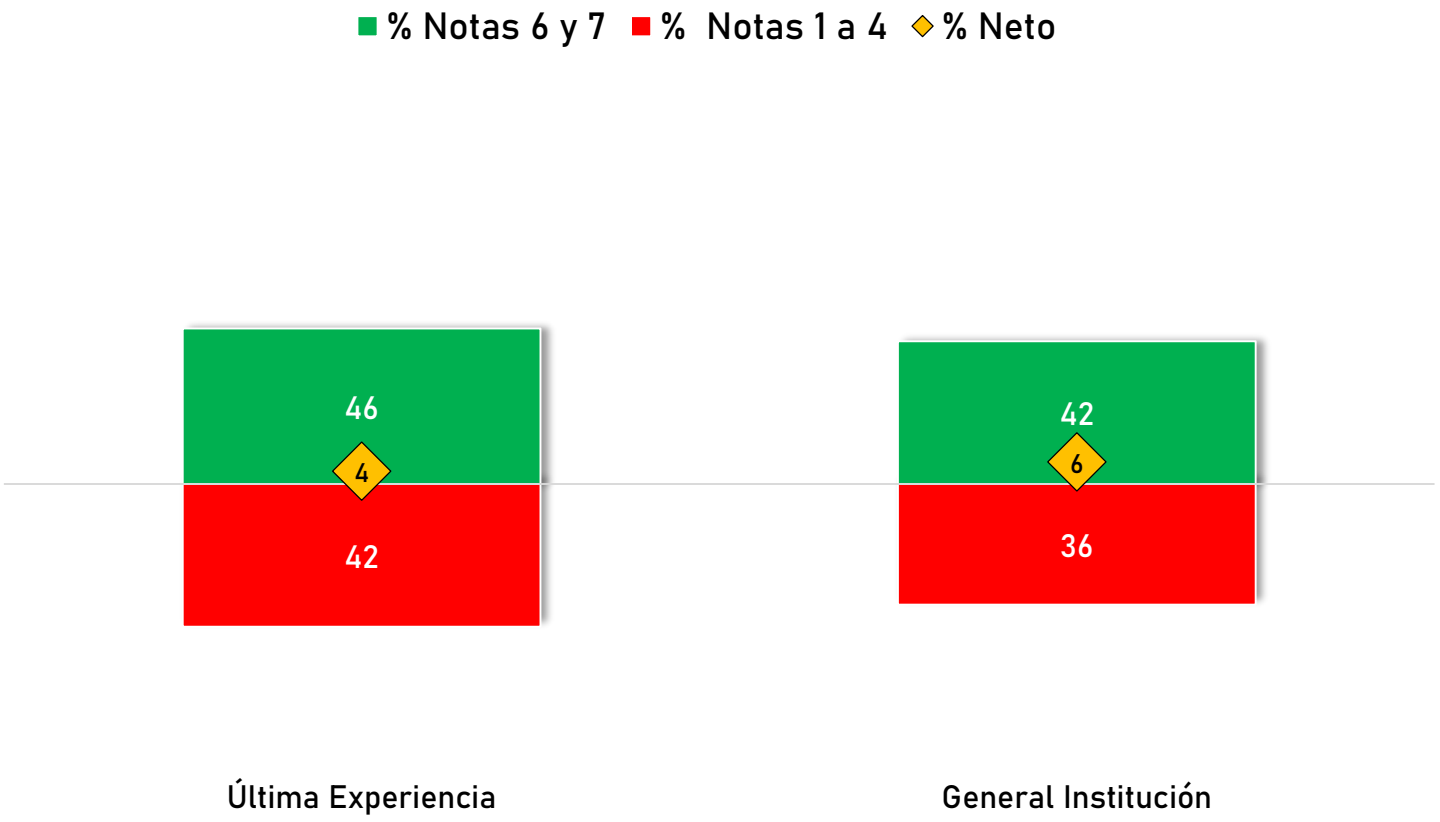


	2020	Hasta básica completa	Media completa e incompleta	Superior	RM	Regiones
N =	(1.880)	(44)	(342)	(1.494)	(895)	(985)
%	(100%)	(2%)	(18%)	(80%)	(48%)	(52%)

Nivel Educativo

Zona

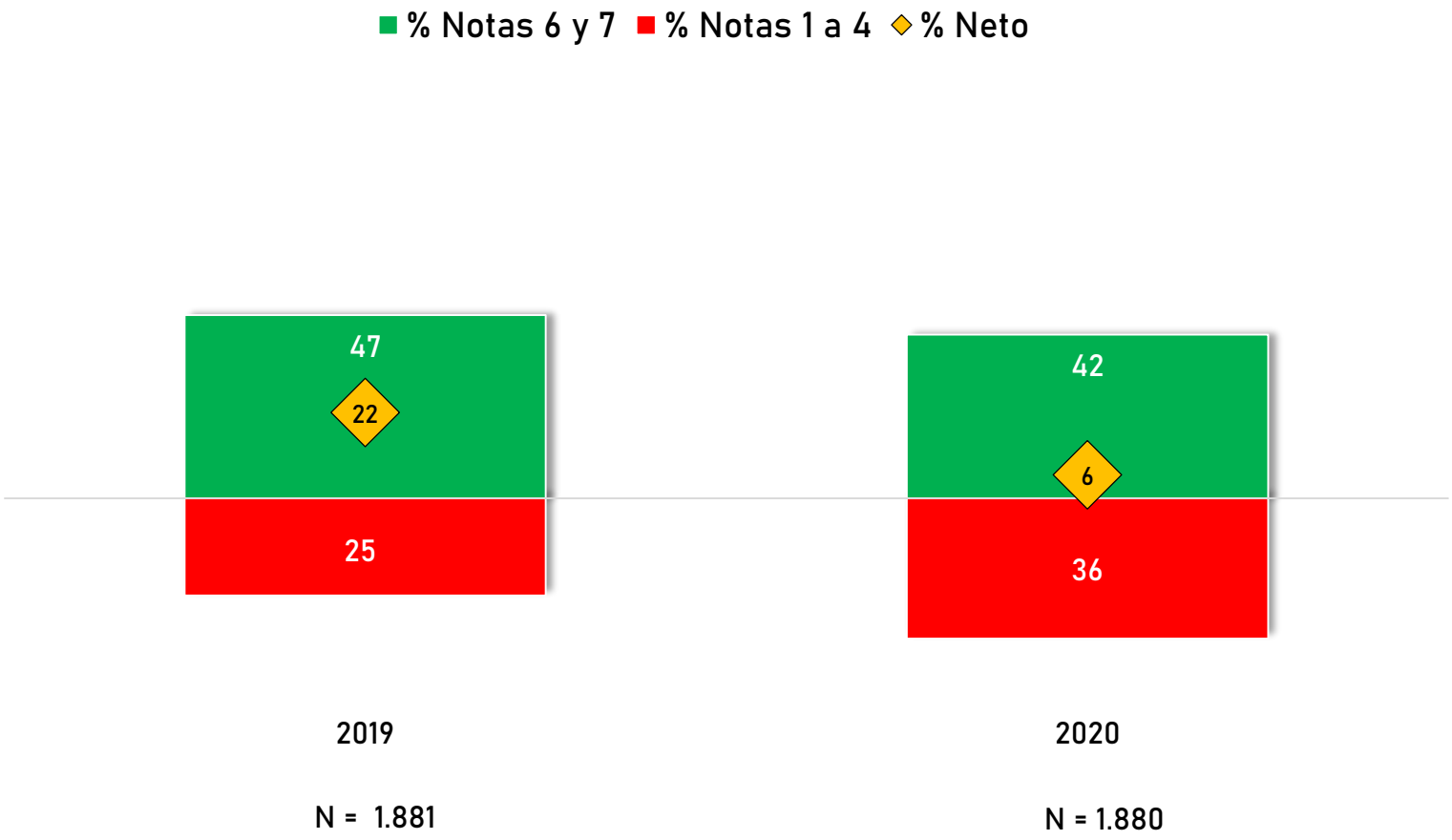
Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)



N = 1.880

Evaluación General Institución (%) 2019 - 2020

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



Evaluación General Institución (%) Por Trámite

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

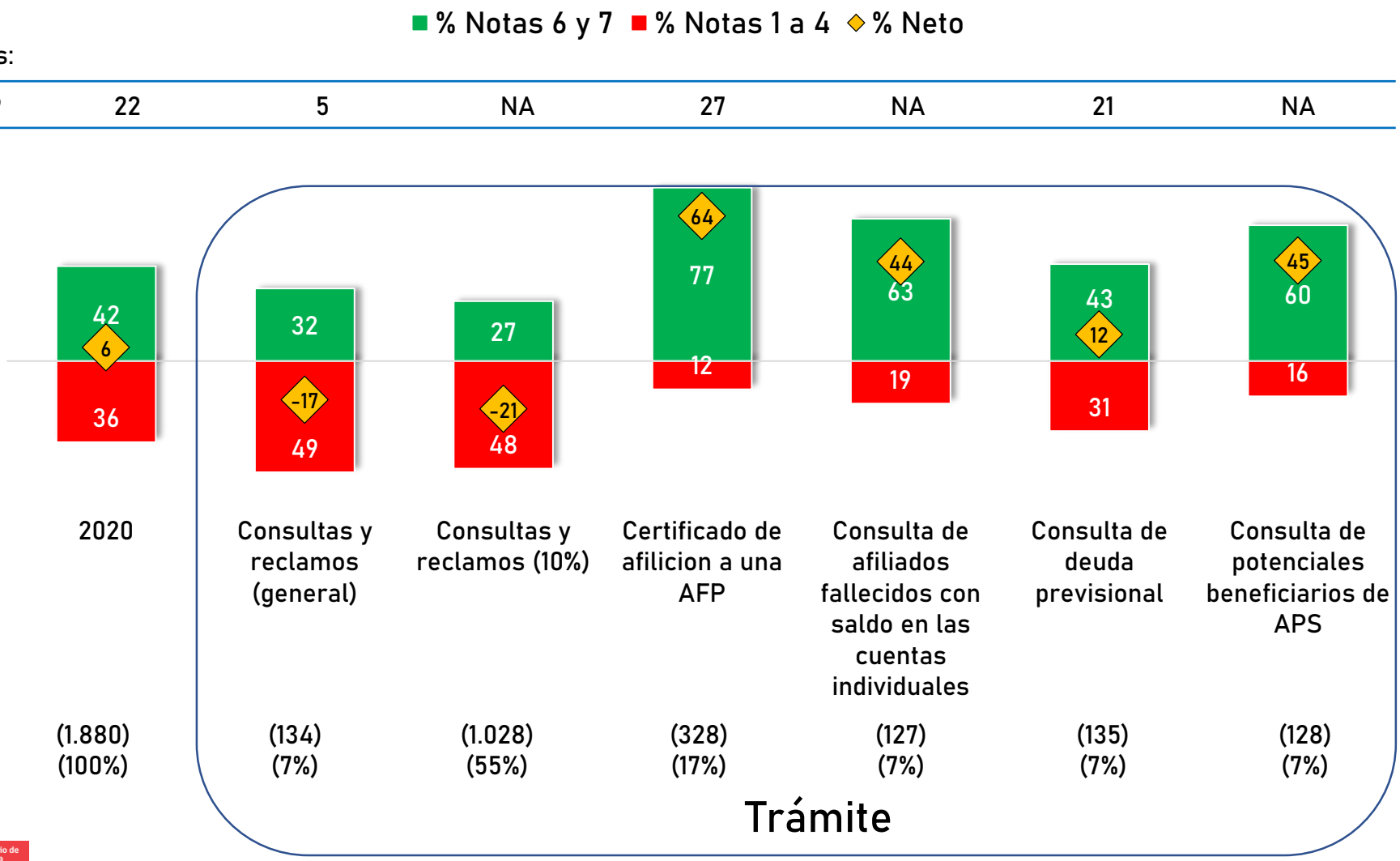
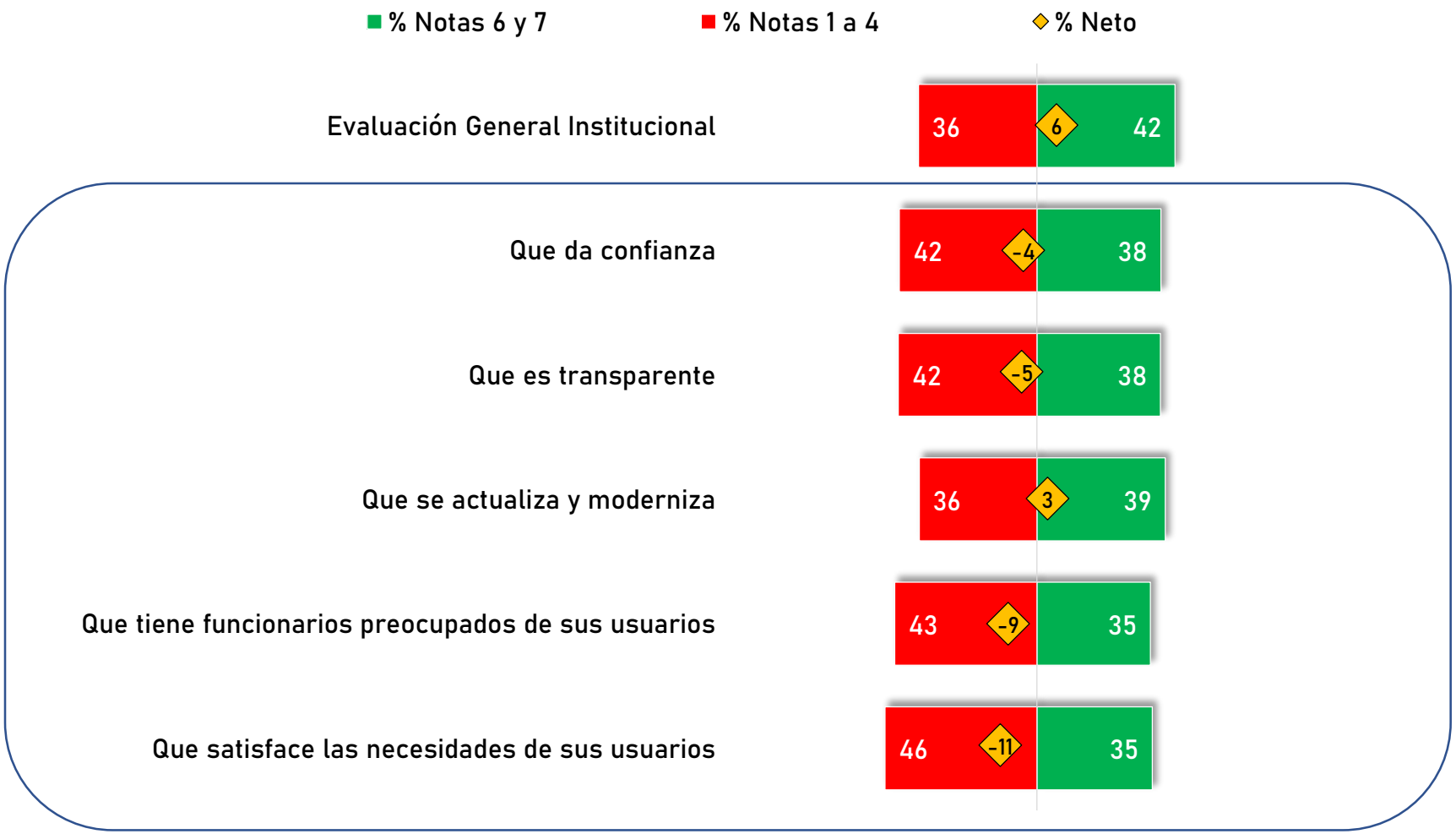


Imagen Institucional (%)

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



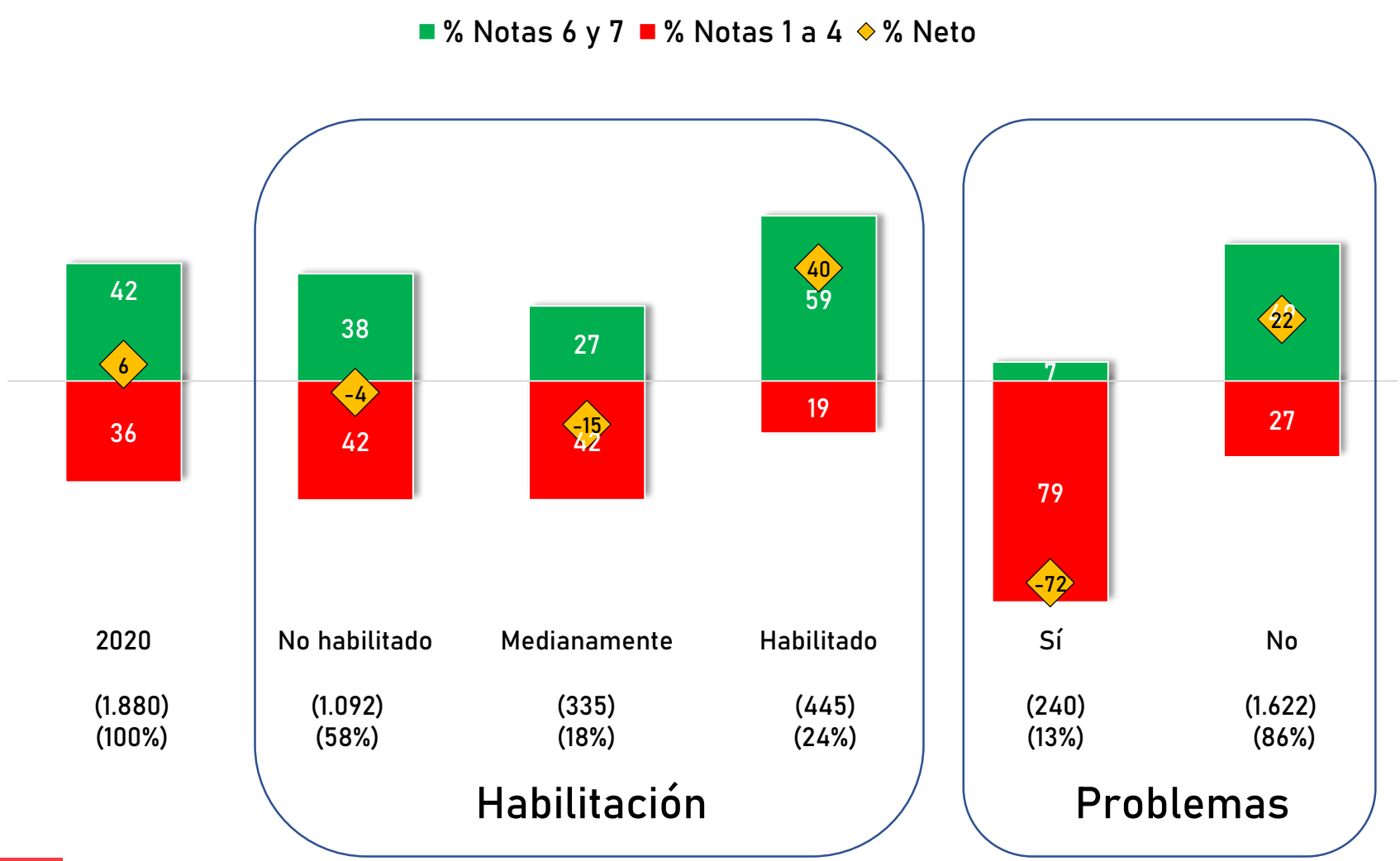
N = 1.880

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación General Institución (%) 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 la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

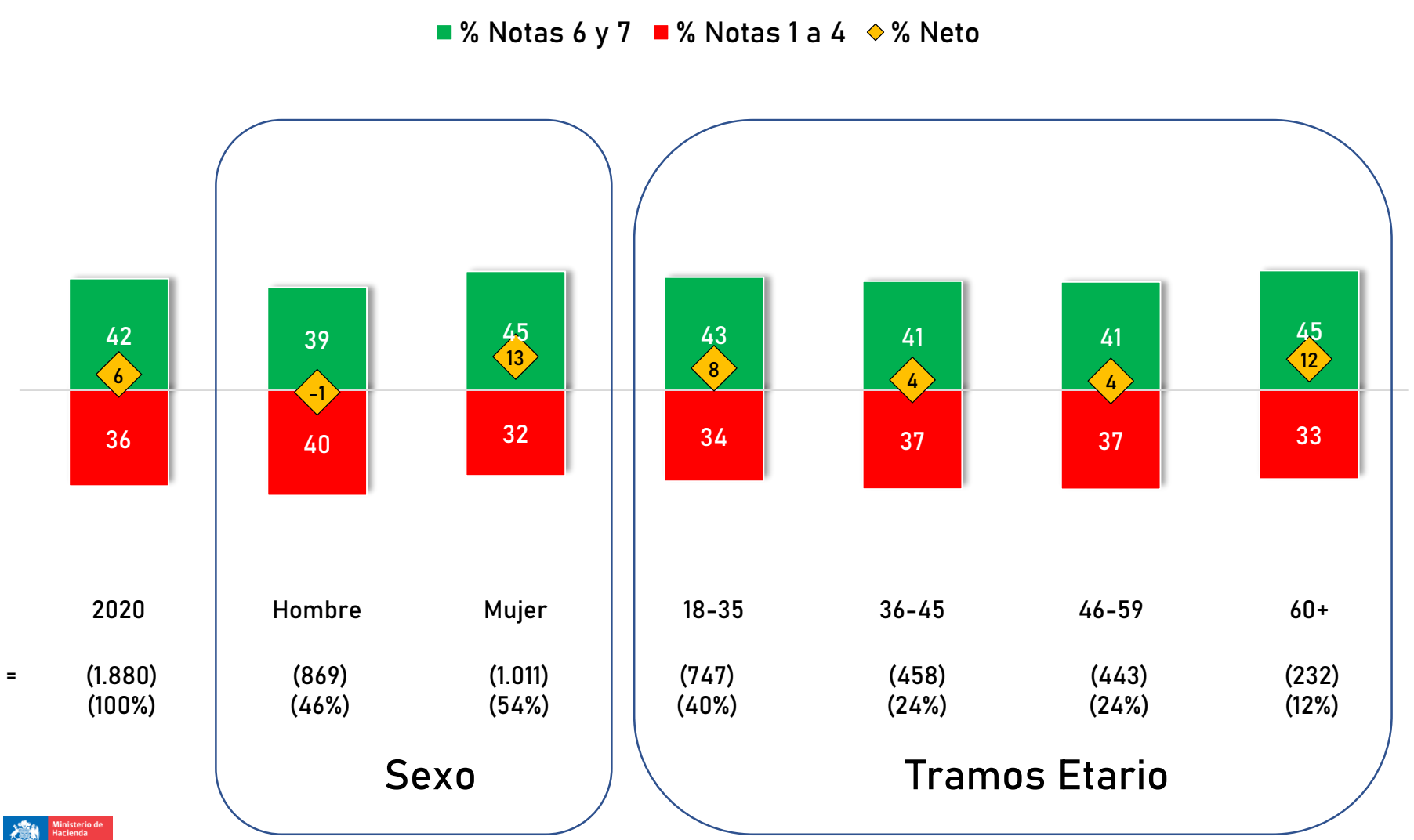


	2020	No habilitado	Medianamente	Habilitado	Sí	No
N =	(1.880)	(1.092)	(335)	(445)	(240)	(1.622)
%	(100%)	(58%)	(18%)	(24%)	(13%)	(86%)

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

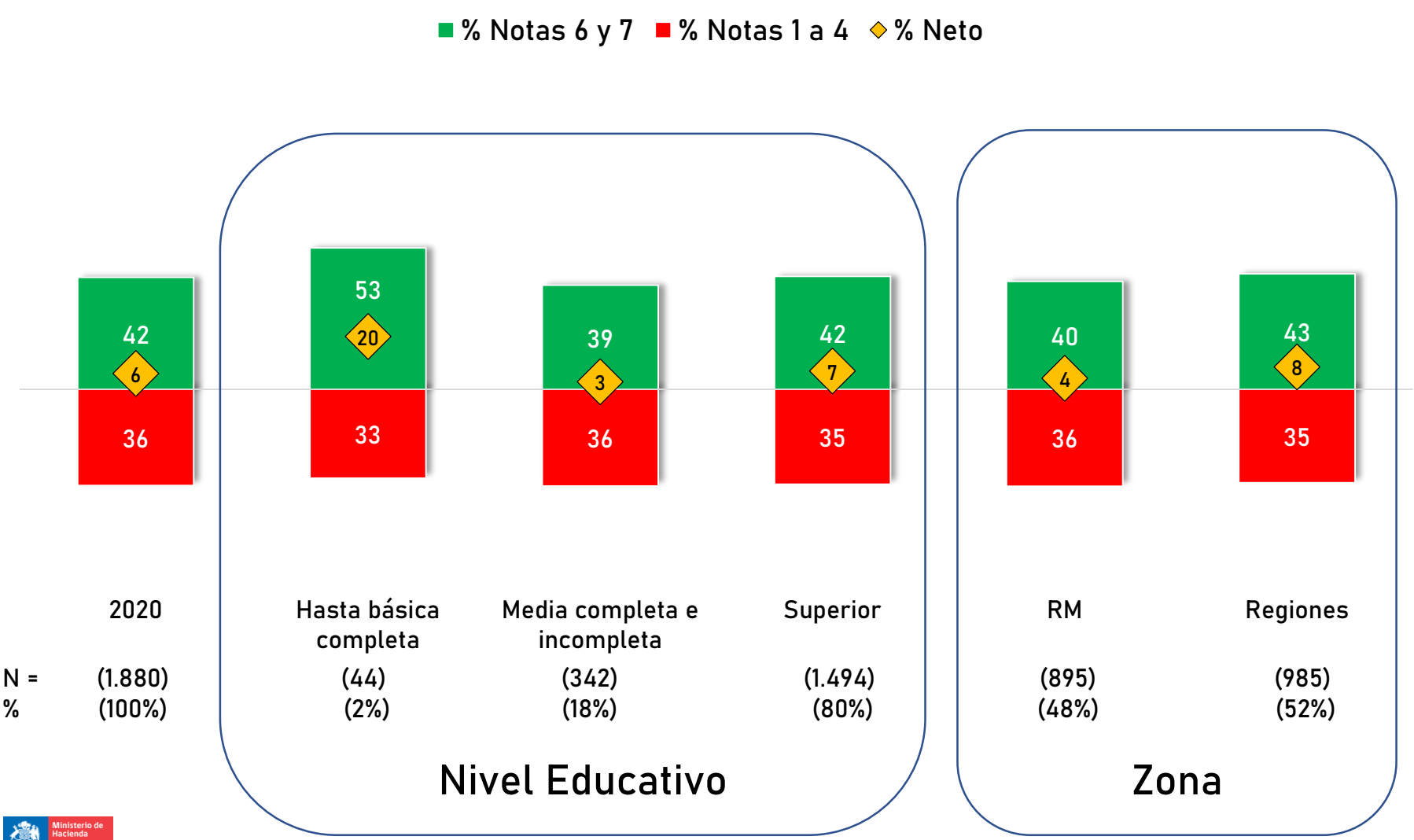
Evaluación General Institución(%) Por Sexo y Tramo Etario

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



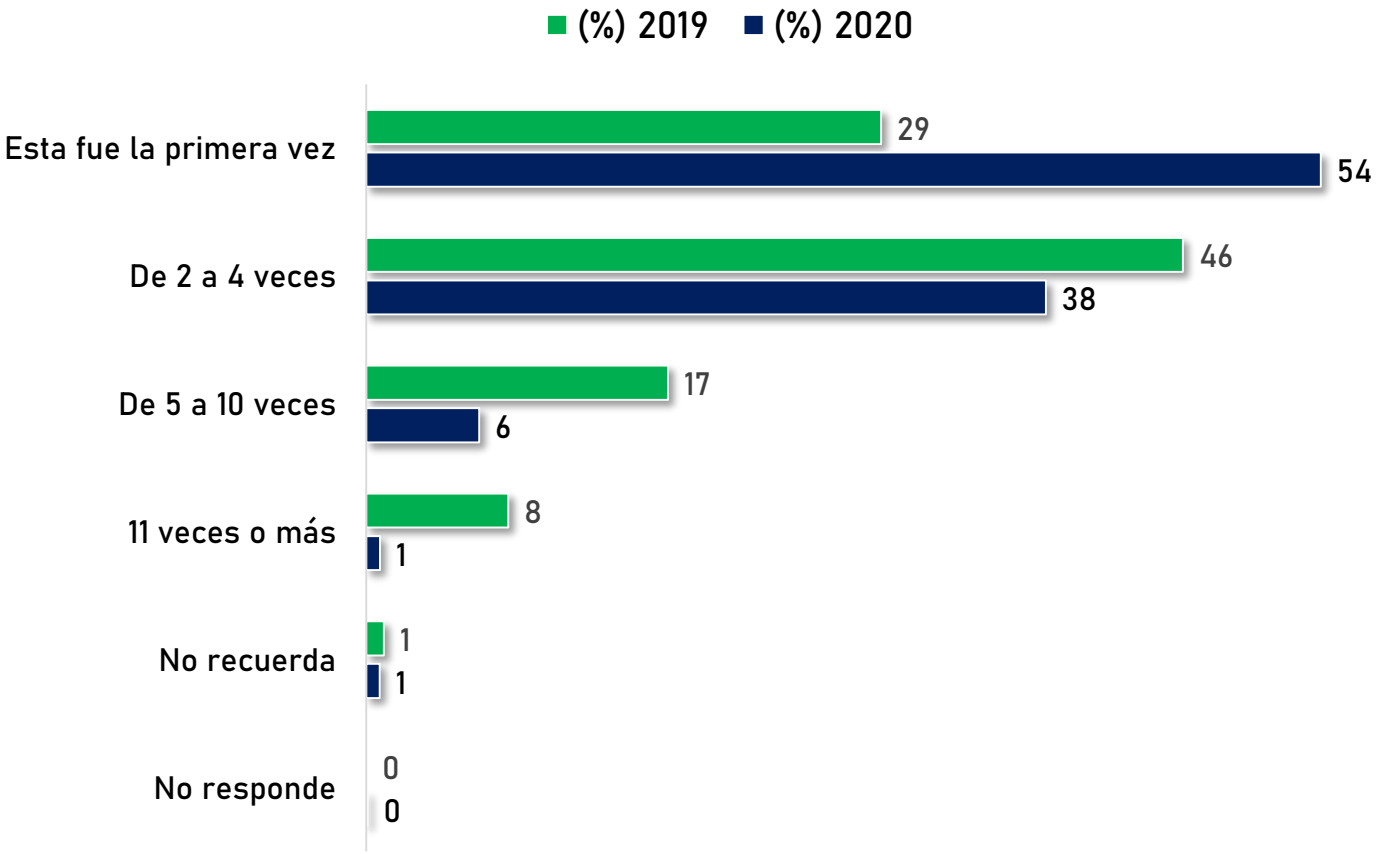
Evaluación General Institución (%) Por Nivel Educativo y Zona

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



Intensidad del Usuario (%) 2019 - 2020

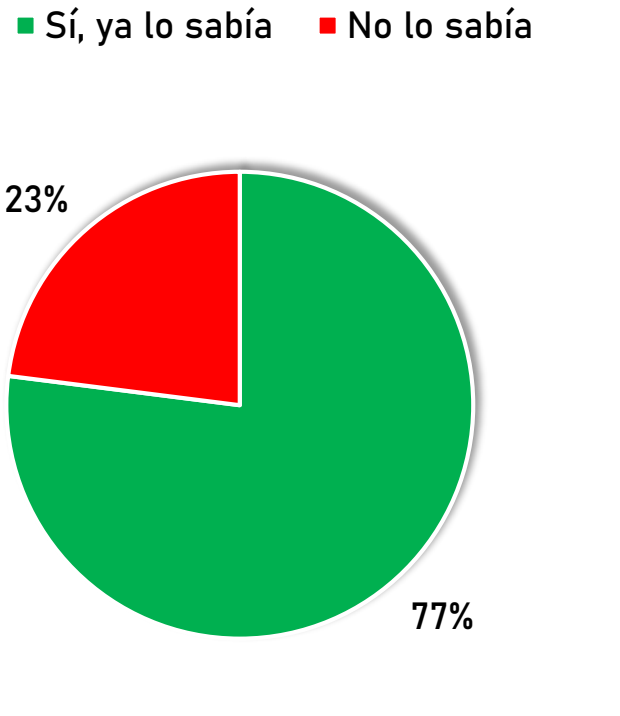
En los últimos 12 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES?



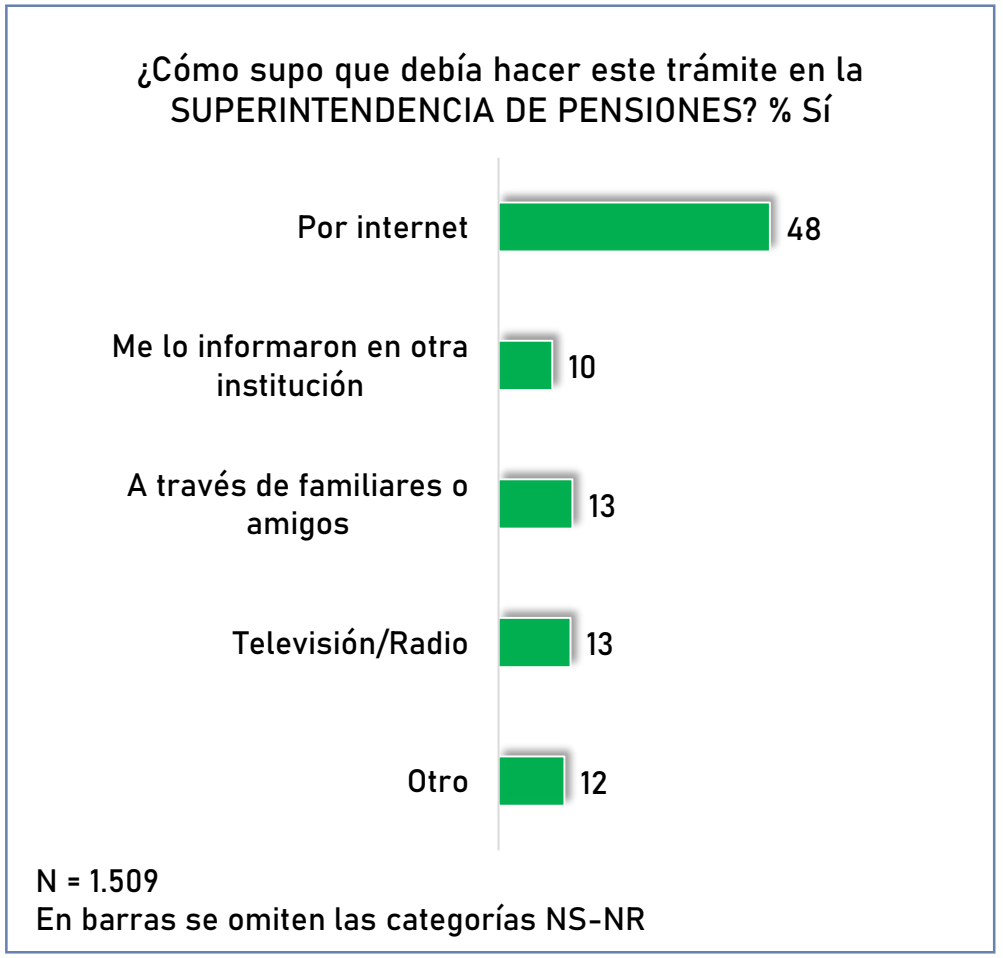
N 2019 = 1.881
N 2020 = 1.880

Conocimiento Institución (%)

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



N = 1.880

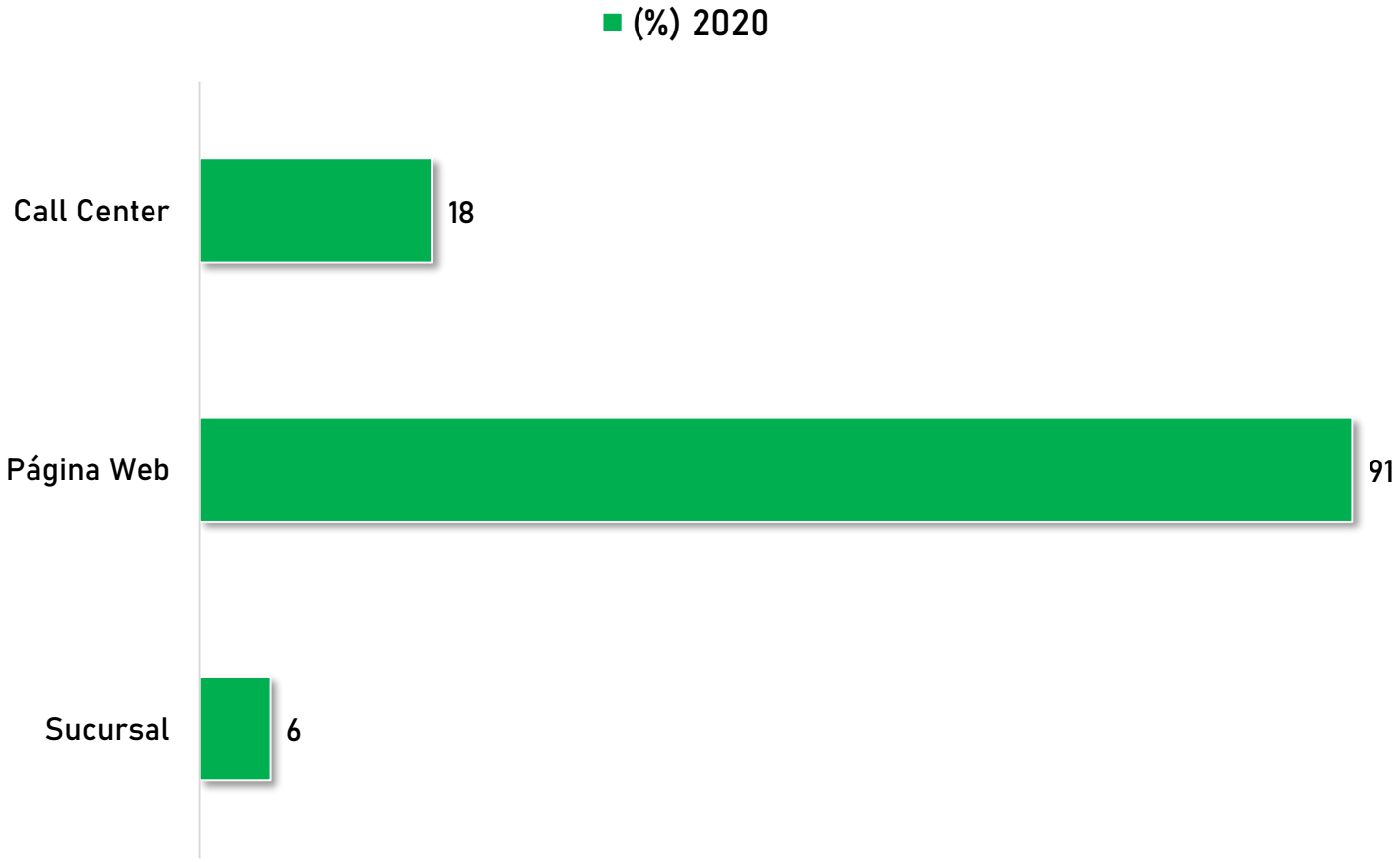


N = 1.509

En barras se omiten las categorías NS-NR

Contacto con Institución – Medios de Contacto (%)

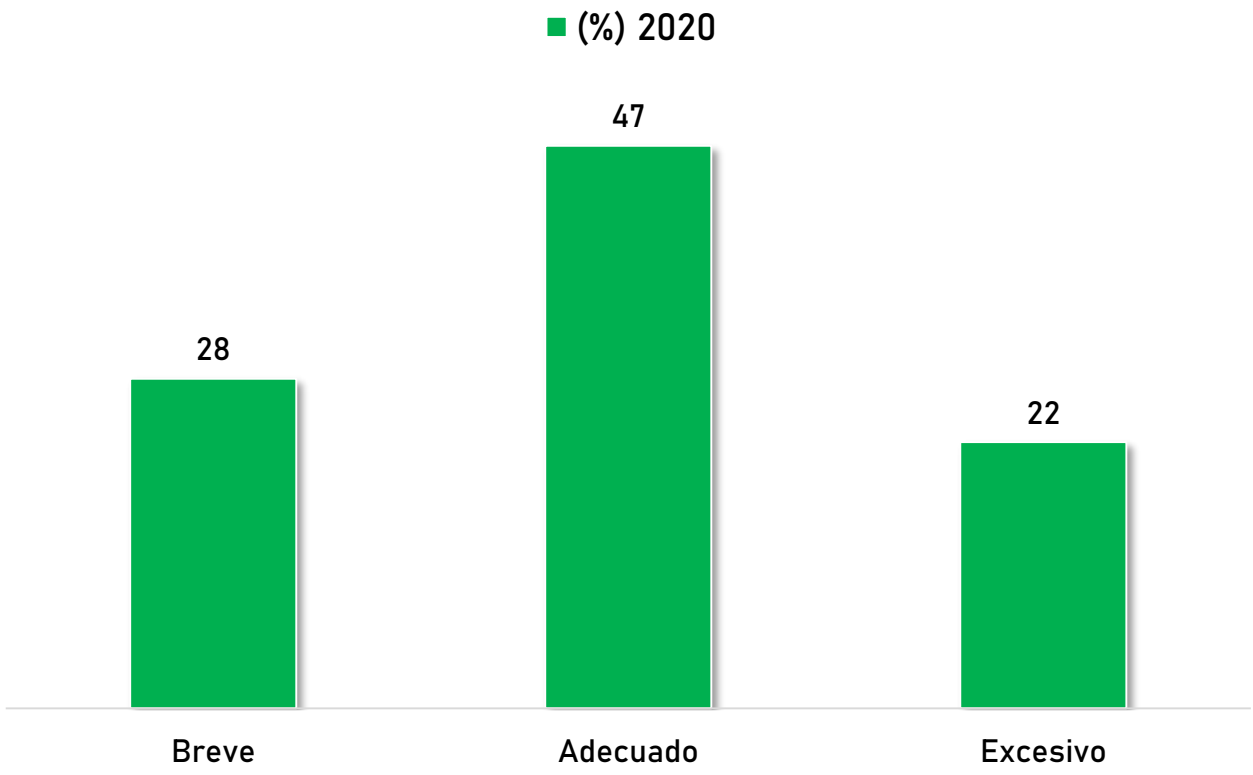
Pensando en los últimos 6 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES? %Sí



N = 1.880
En barras se omiten las categorías NS-NR

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%)

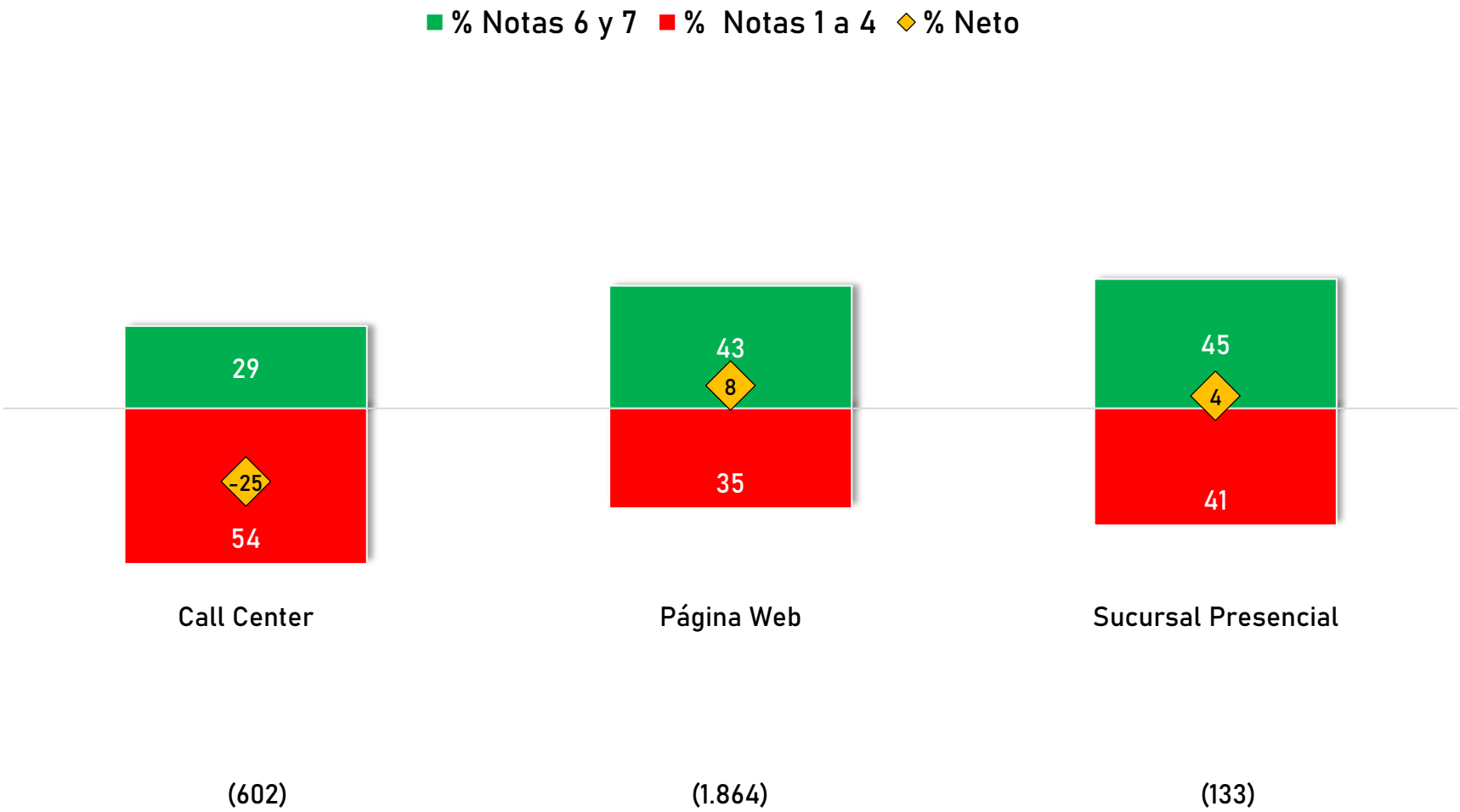
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



N = 1.880
Se omiten categorías NS-NR
Solo para Canal Presencial y Telefónico

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

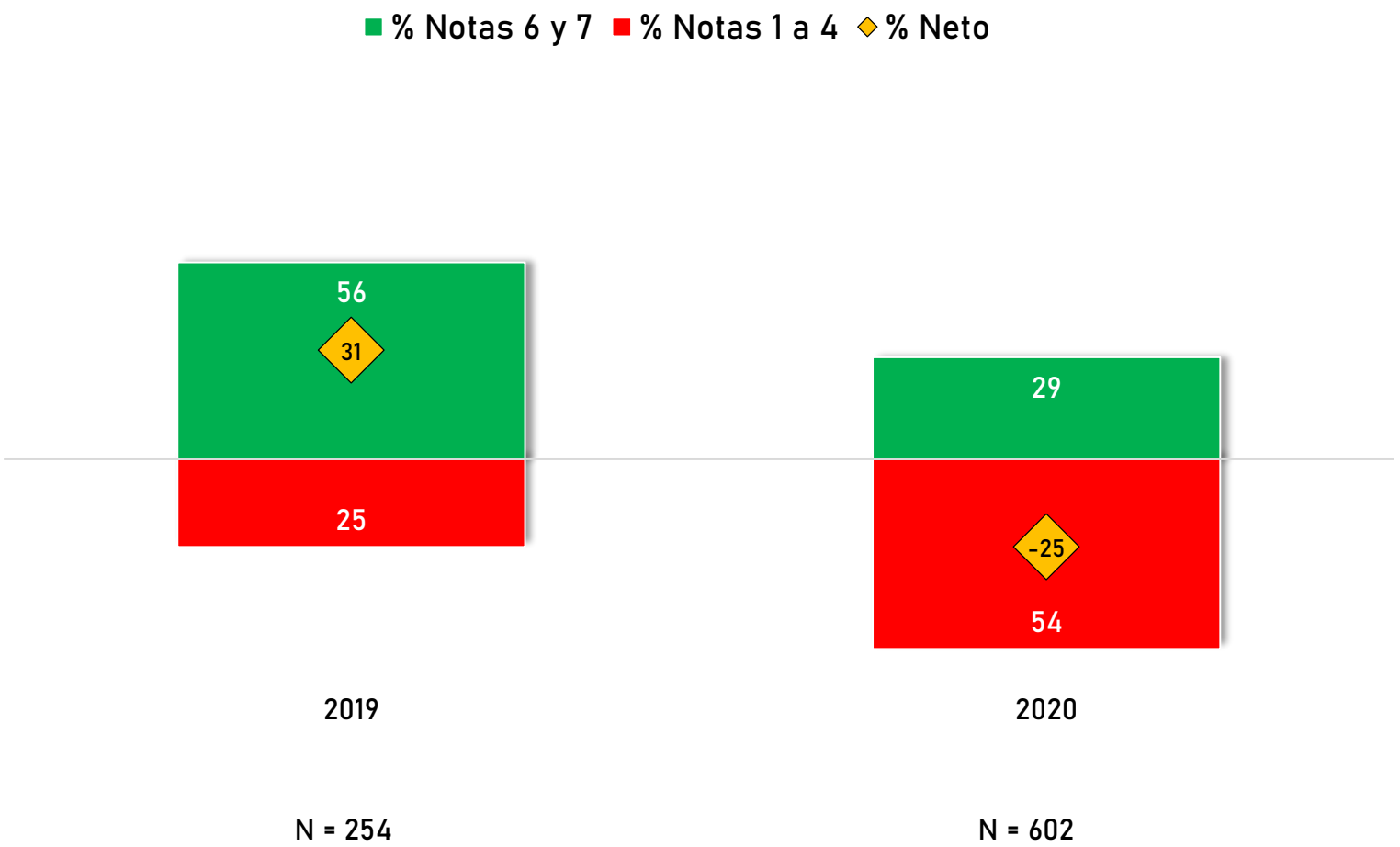
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... ¿qué nota le pondría?



N =	(602)	(1.864)	(133)

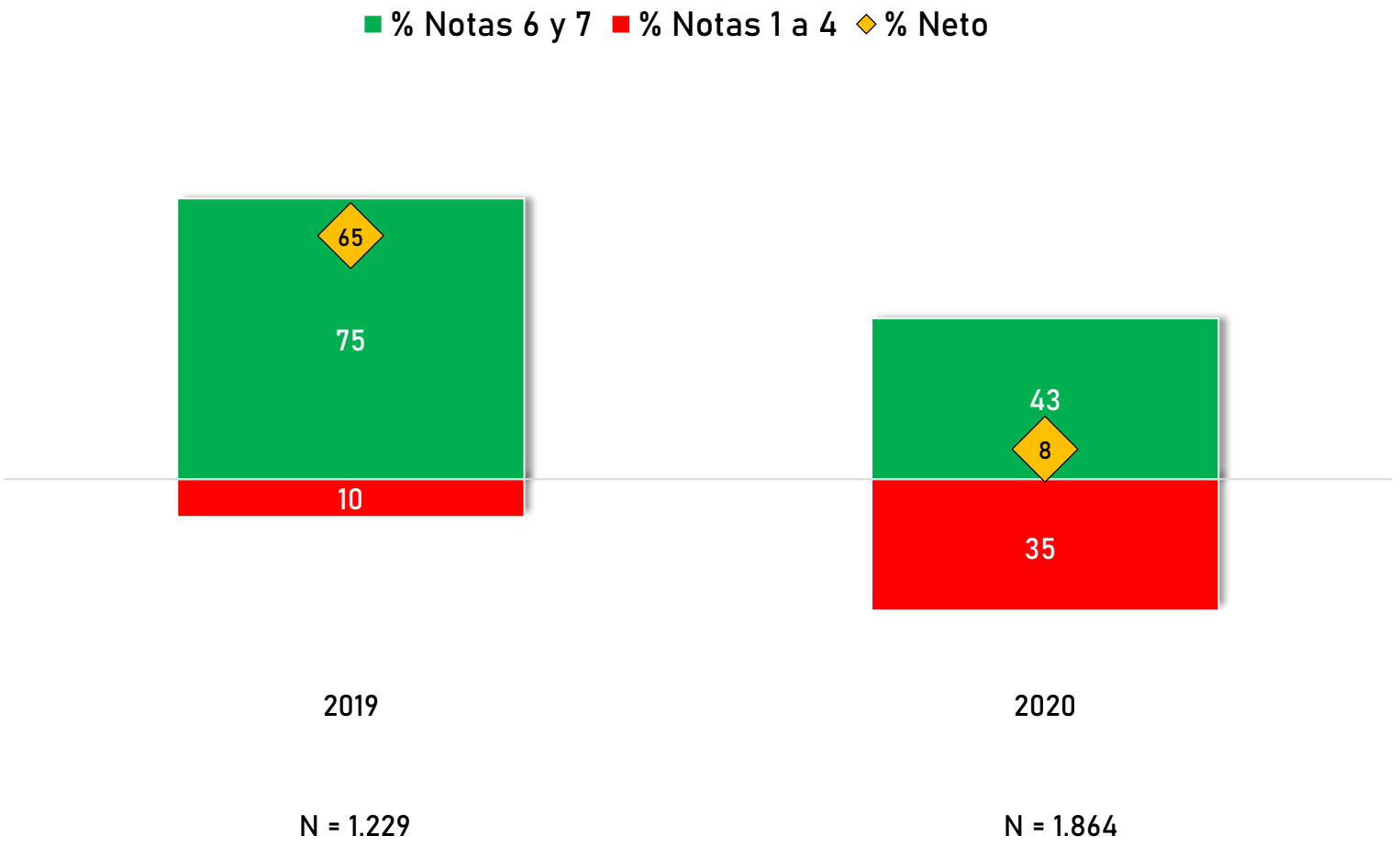
Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



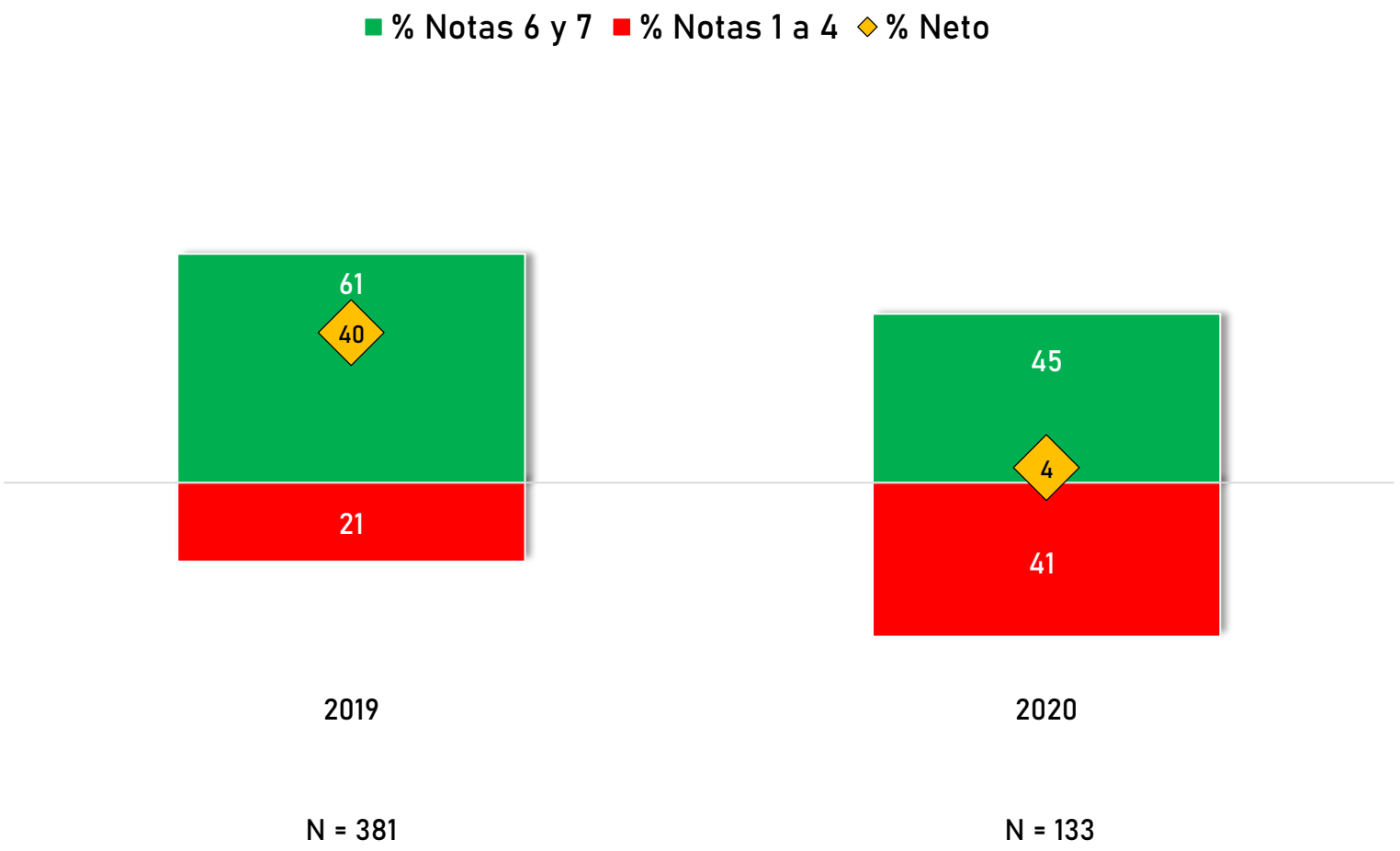
Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



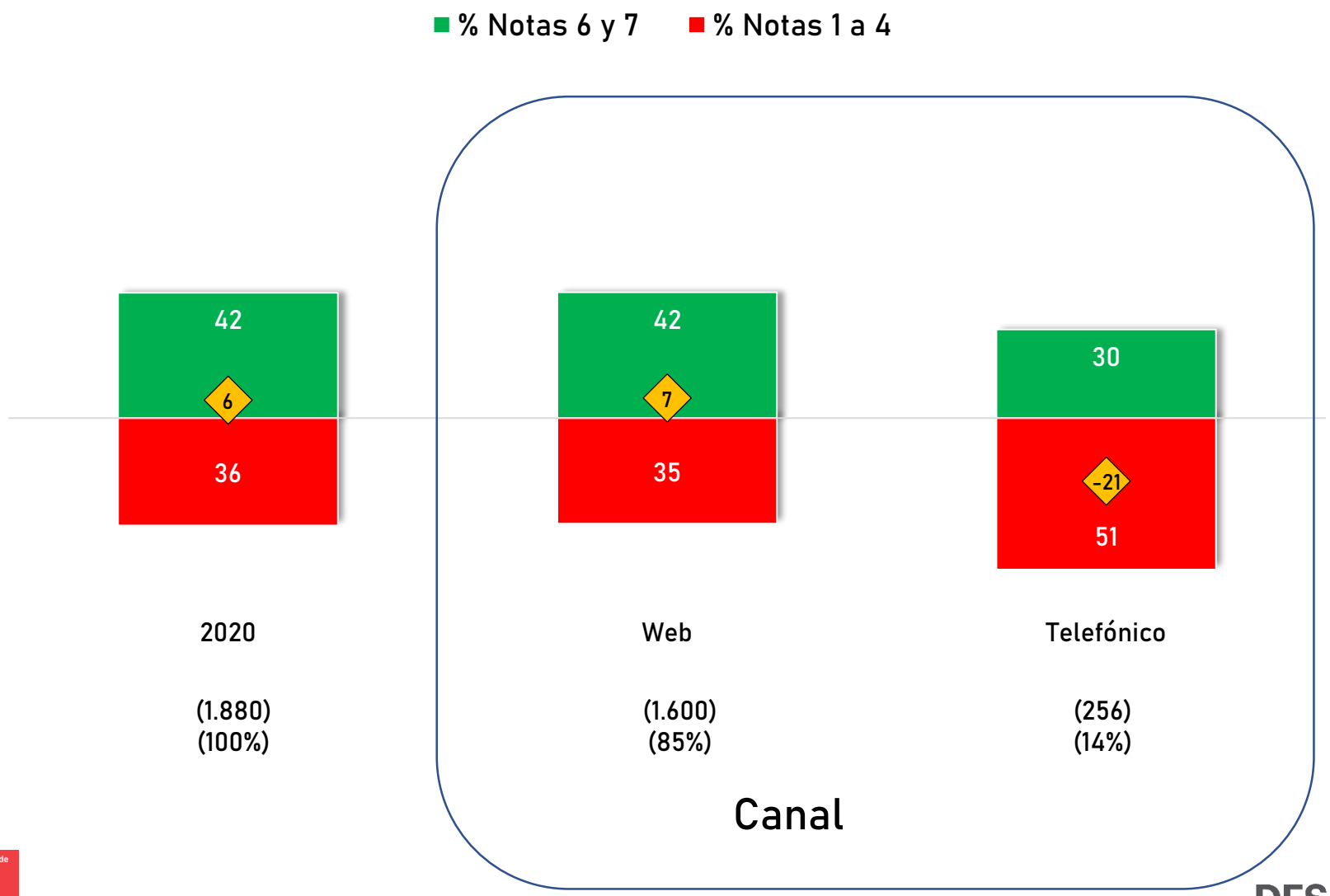
Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



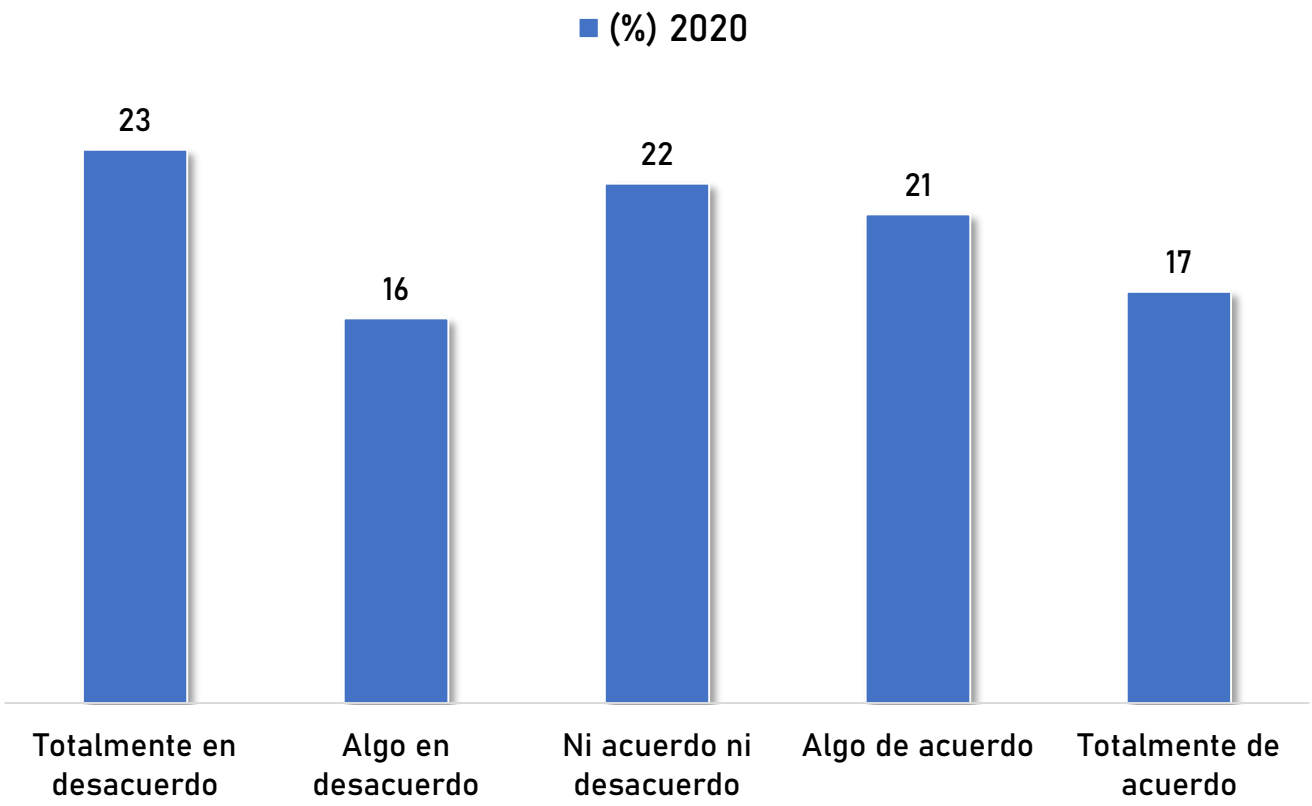
Evaluación General Institución (%) Por Canal

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



Experiencia de Servicio (%)

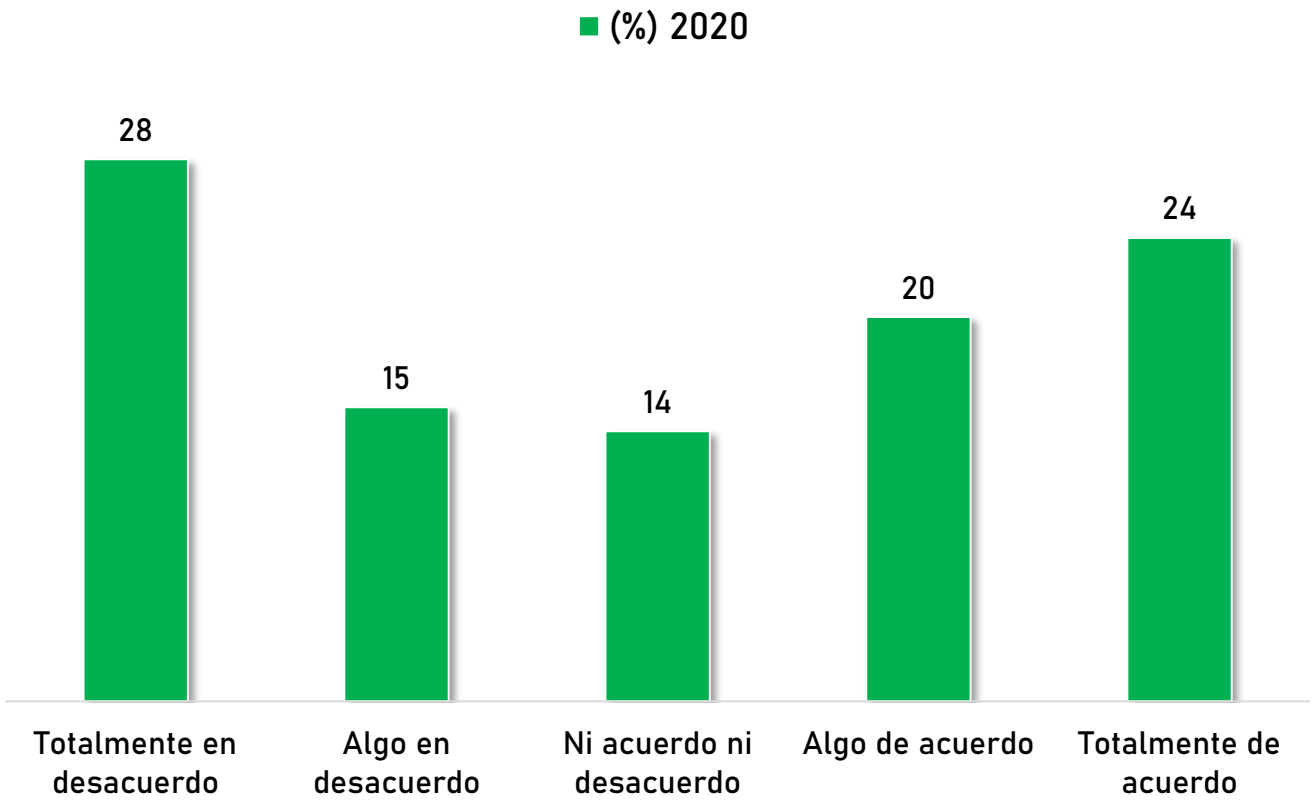
Esta experiencia de servicio en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.880
Se omiten categorías NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES:



N = 1.880
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Superintendencia de Pensiones

SP
Superintendencia de Pensiones