Subsecretaría de Servicios Sociales

Secretaría de Modernización

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Subsecretaria de Servicios Sociales 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:
Fernando Medina / Cecilia Garrido

Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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"

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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.

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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:



Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI, Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios Registro Social de Hogares
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	:	2700 casos para SSS.
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	:	Desde el 11 de Noviembre al 15 de Diciembre de 2020

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Digital		Presencial		Universo	Total
	N	Error	n	Error		
Solicitud de actualización, rectificación y complemento en RSH	675	3,3%	676	3,3%	132.344	1.351
Solicitud de ingreso al RSH, cambio de domicilio o actualización de vivienda	706	3,2%	643	3,4%	237.544	1.349
Total	1.381	1,8%	1.319	1,9%	369.888	2.700

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	431	6,8%
Se negaron y cortaron	420	6,6%
Se negó un familiar del entrevistado	17	0,3%
Se negó el entrevistado	176	2,8%
Cortaron	392	6,2%
Entrevistado no está disponible	56	0,9%
Se dejó mensaje	1	0,0%
Fallecido(a)	1	0,0%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	2	0,0%
Problema con lenguaje en el hogar	1	0,0%
Problema con lenguaje del entrevistado	7	0,1%
Otra razón. Especifique	116	1,8%
Siempre ocupado	97	1,5%
No hay respuesta	3128	49,2%
Máquina contestadora	46	0,7%
Buzón de voz	254	4,0%
Línea de fax	2	0,0%
Número no funcionando	3	0,0%
Temporalmente fuera de servicio	4	0,1%
Entrevista correcta	1169	19,0%
Total general	**6360**	**100,0%**

CAWI

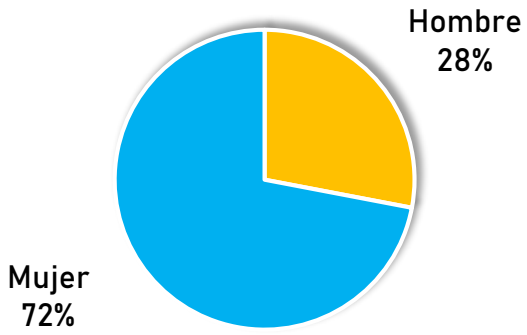
Situación	Envíos	%
Entrevista completa	**1.531**	8%
Correos que rebotaron	364	2%
Correos clickeados	1616	9%
Correos enviados	7061	39%
Correos eliminados	1913	11%
Unsuscribes lista actual	97	1%
Correos abiertos	5235	29%
Correos cargados en sendgrid	376	2%
Correos reportados como spam	3	0%
Unsuscribes global	9	0%
Total	**18205**	**100**

Subsecretaría de Servicios Sociales

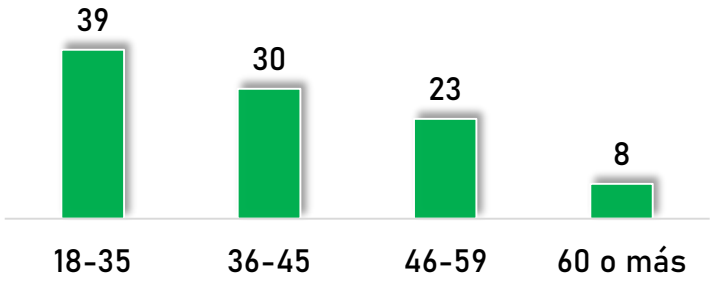
cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

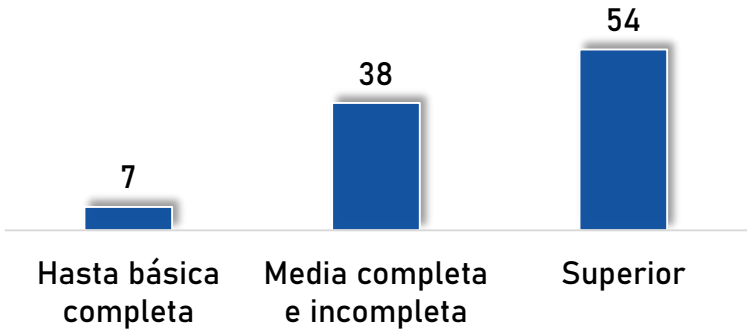
Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo

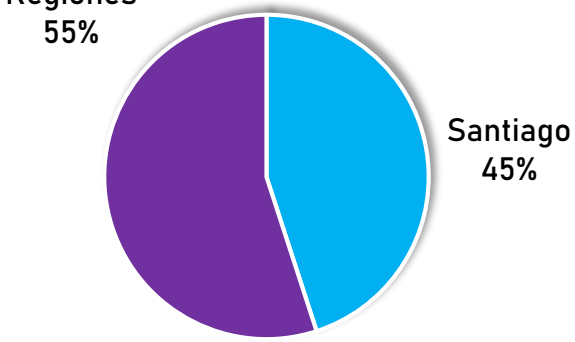


Subsecretaría de Servicios Sociales

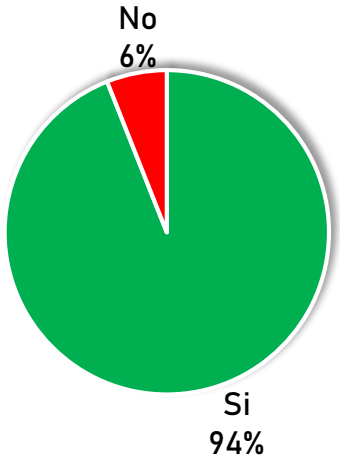
cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Zona de residencia



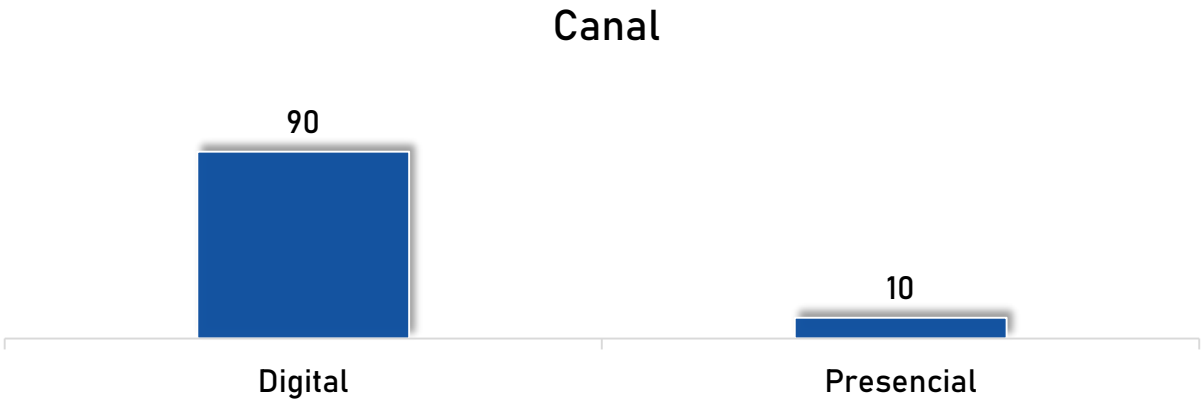
Tenencia de Clave Única

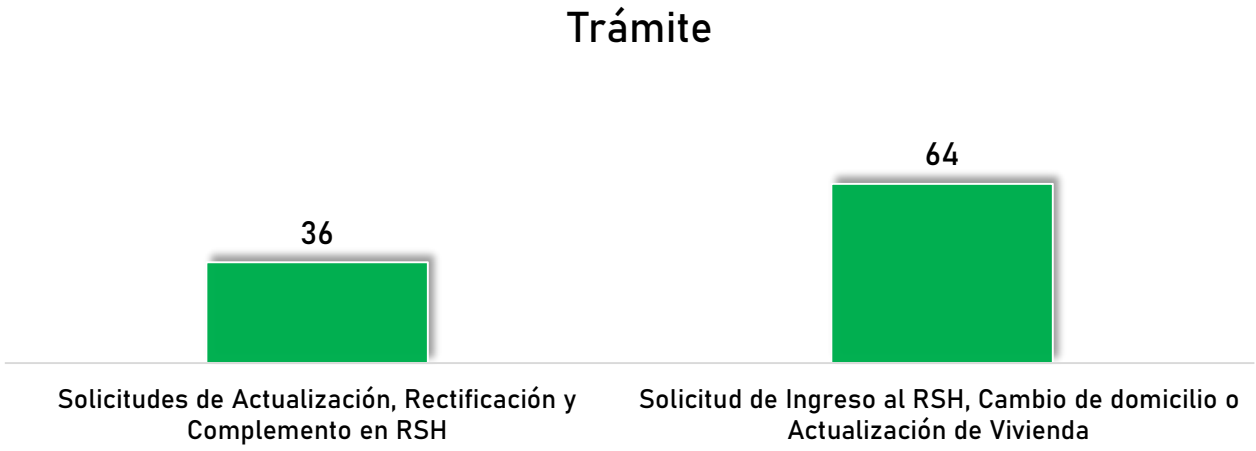


Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)



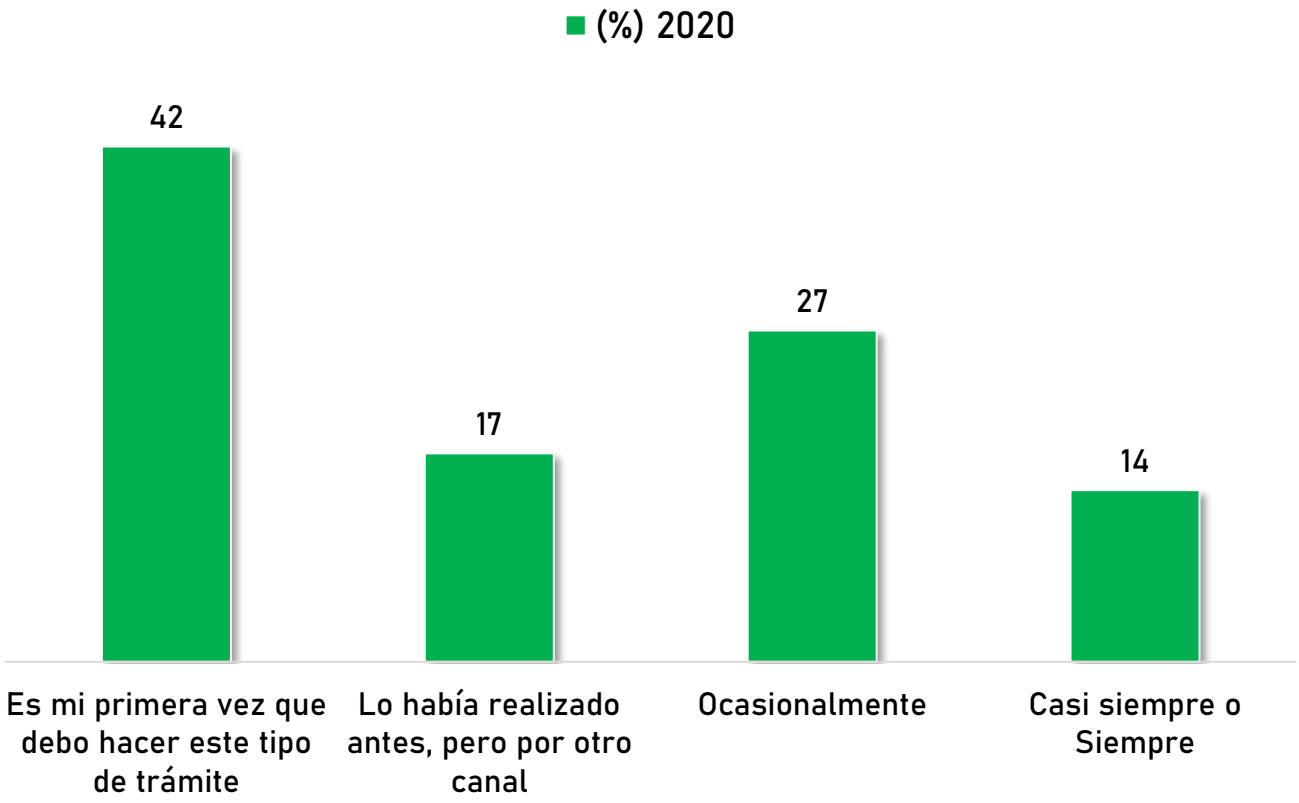


Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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?



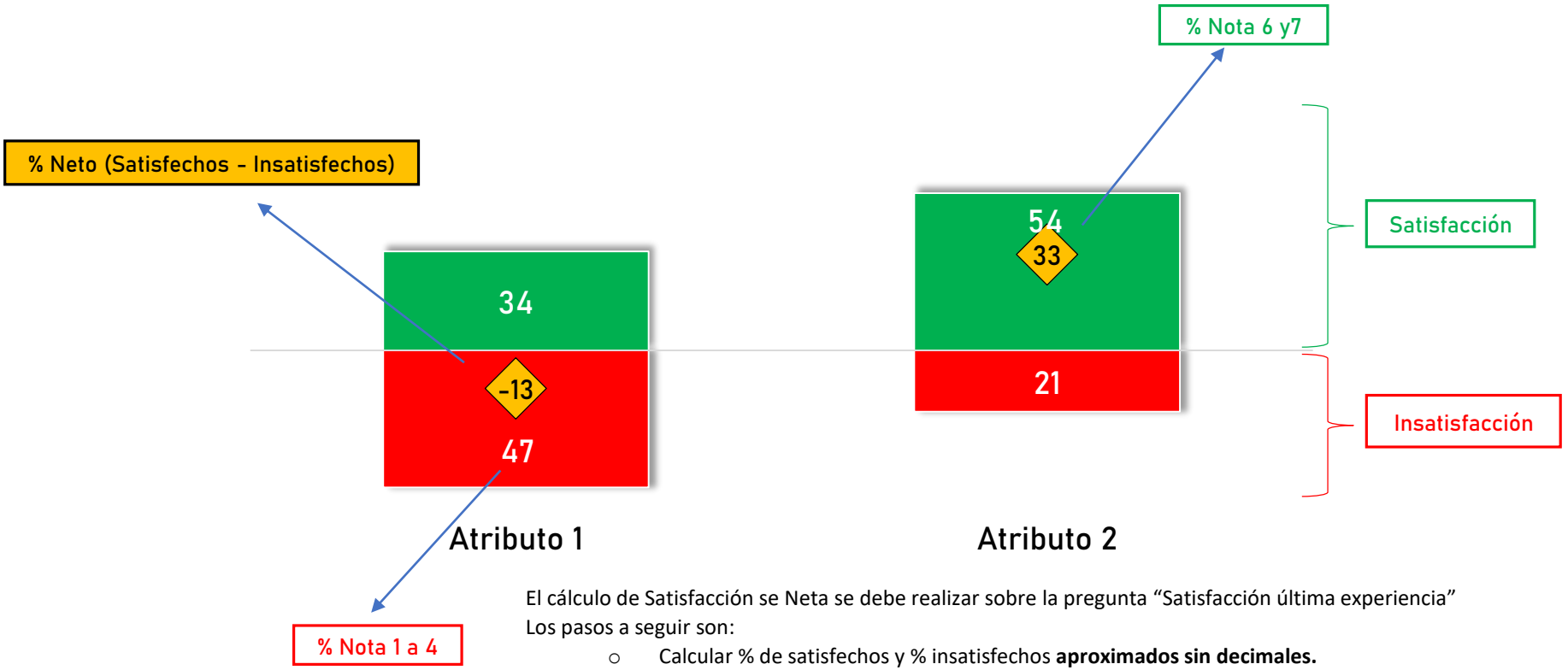
N = 1.591
Contestan solo quienes realizaron último trámite por internet
Se omiten las categorías NS-NR

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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**

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

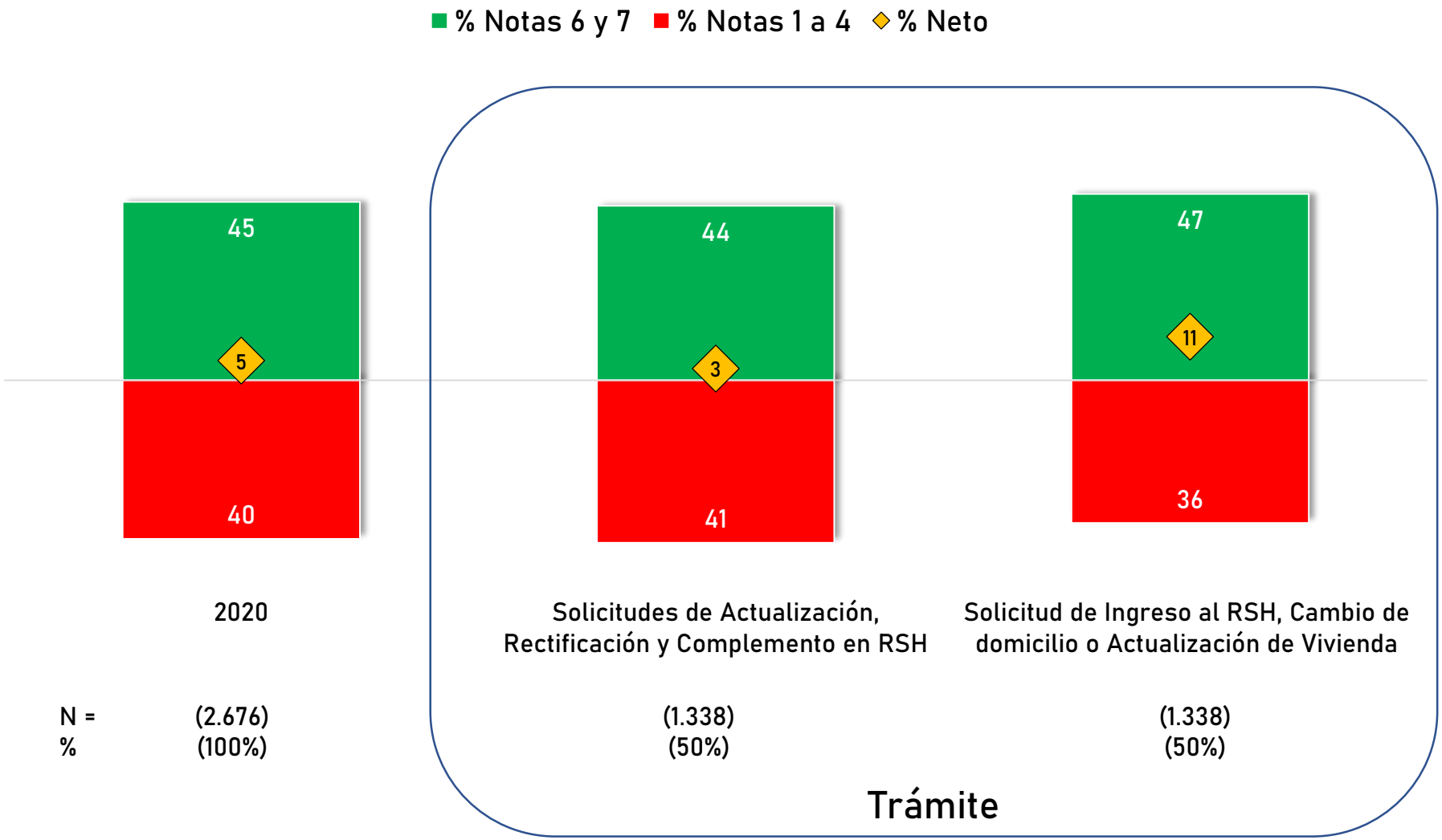
Subsecretaría de Servicios Sociales

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 Registro Social de Hogares, ¿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.

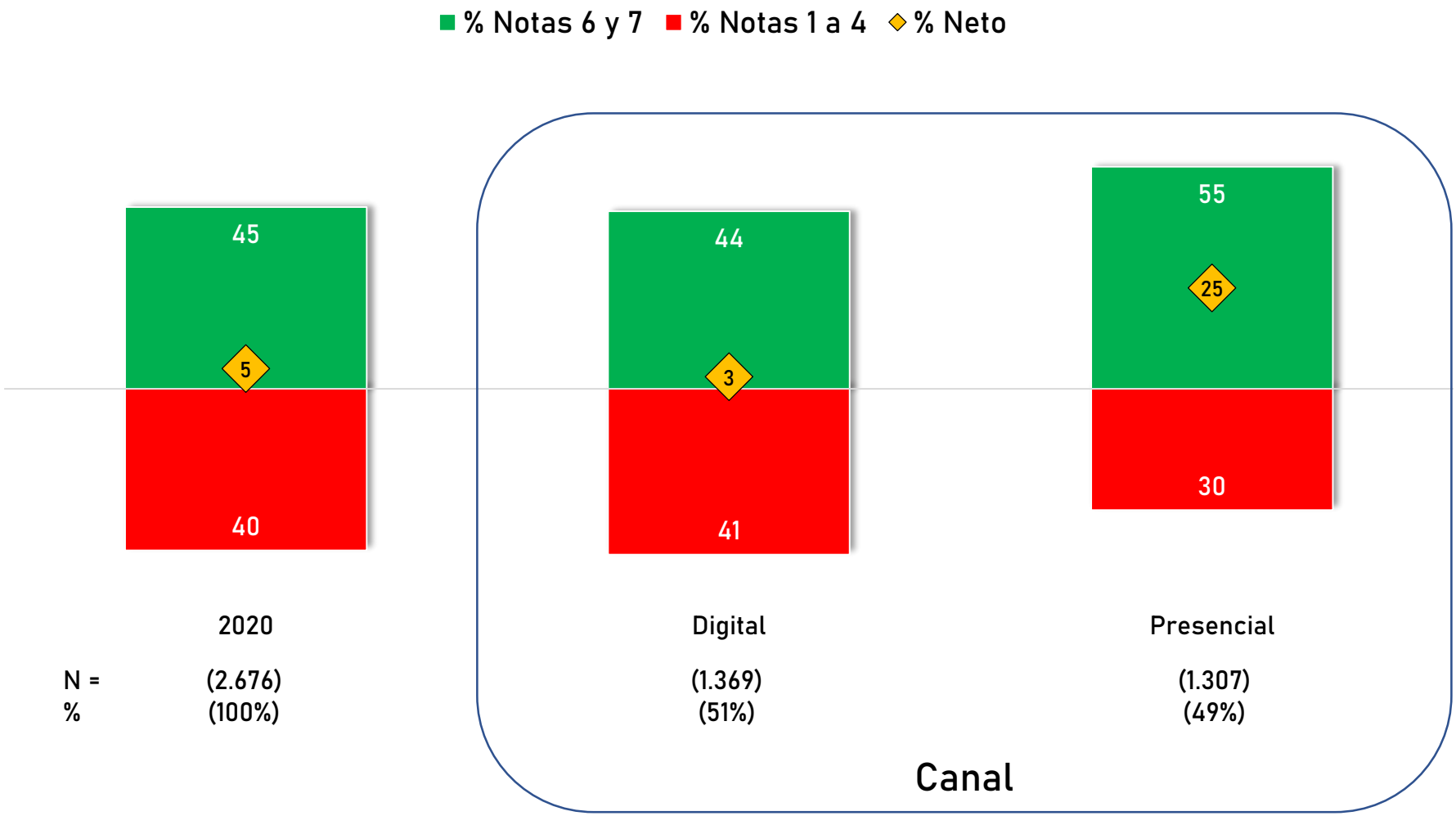


Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

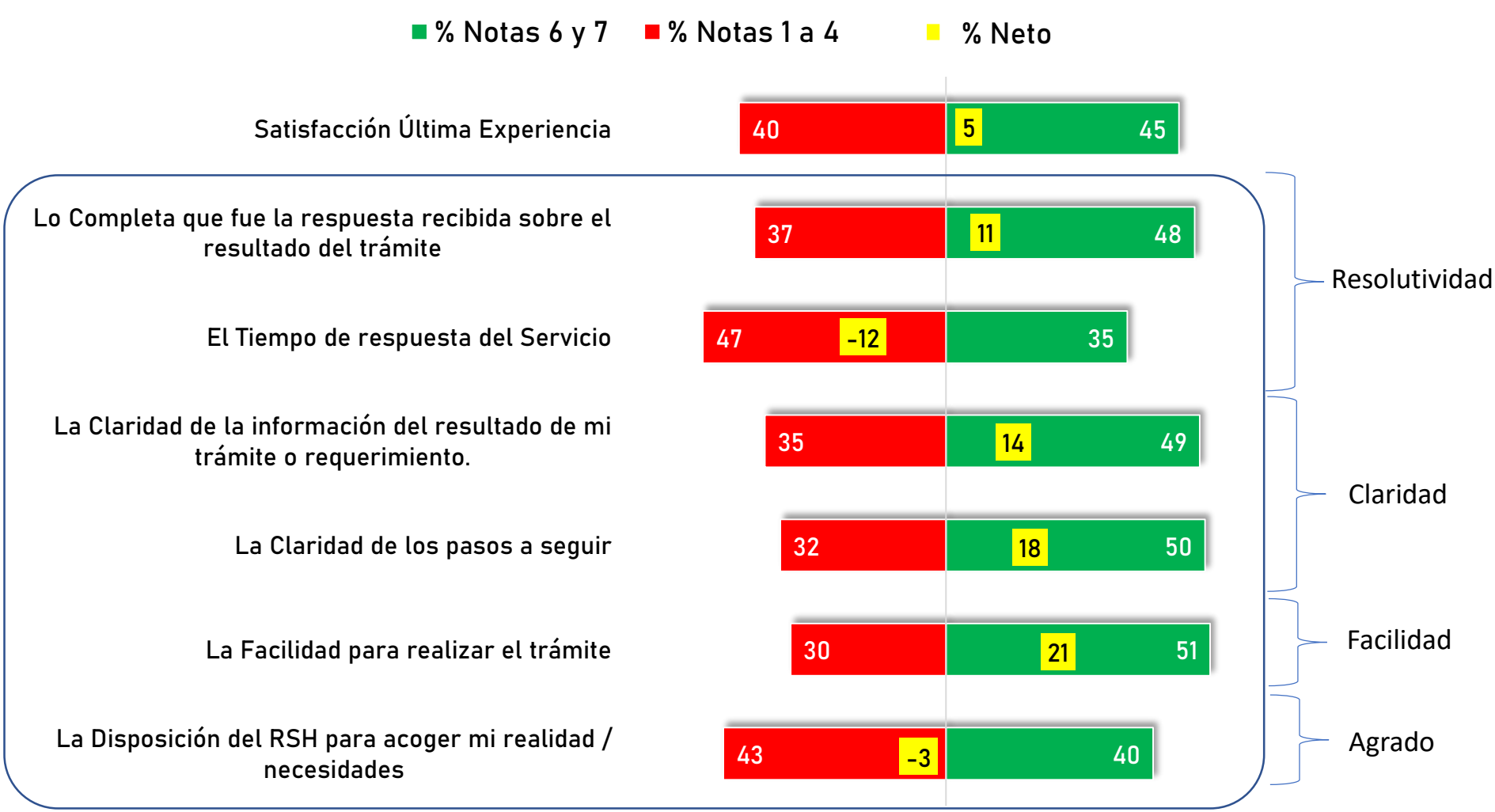
Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en Registro Social de Hogares ¿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 afirmaciones sobre su experiencia en la última vez que realizó un trámite en el Registro Social de Hogares. Indique su evaluación con estos aspectos.

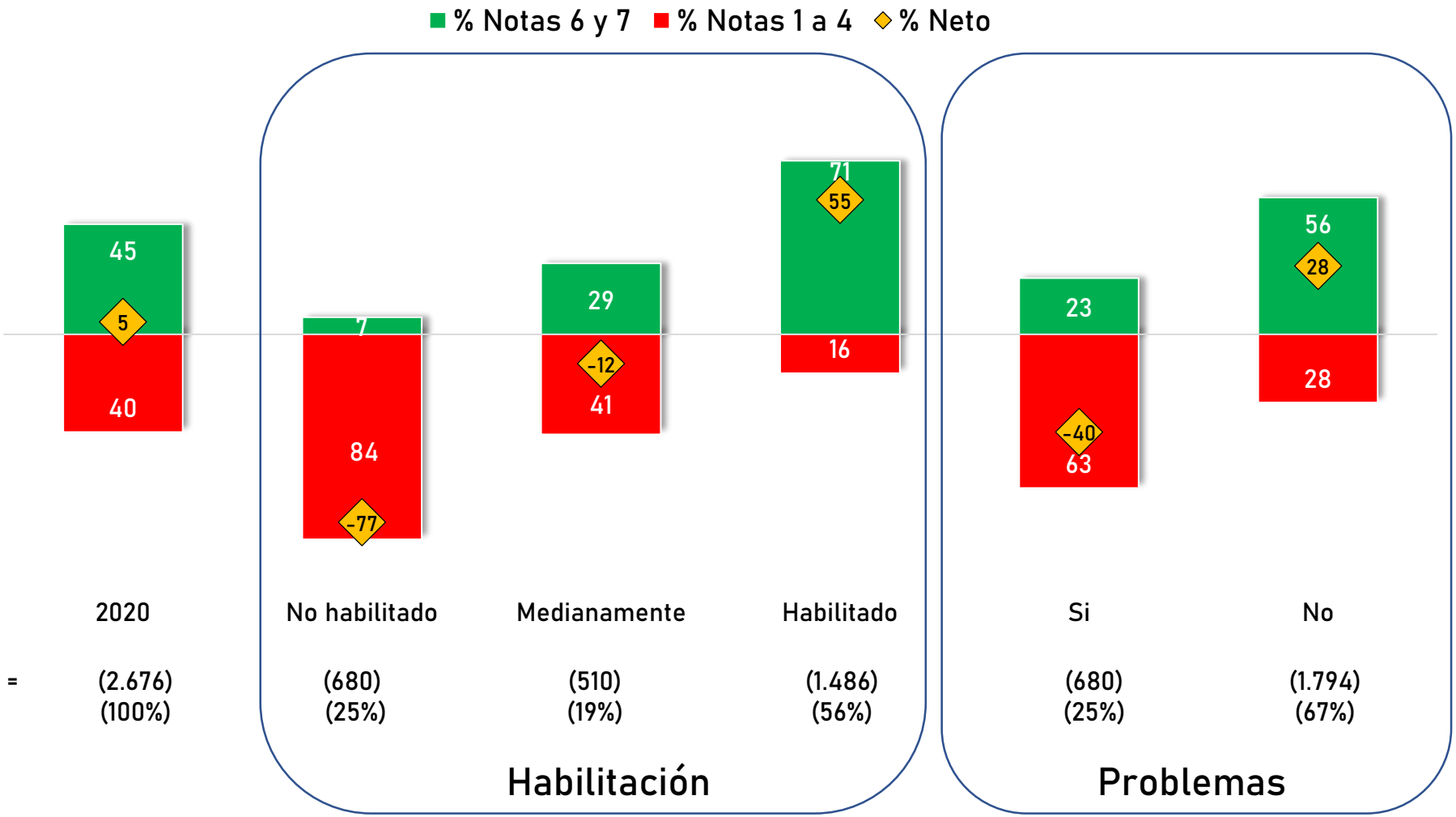


Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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 Registro Social de Hogares, ¿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

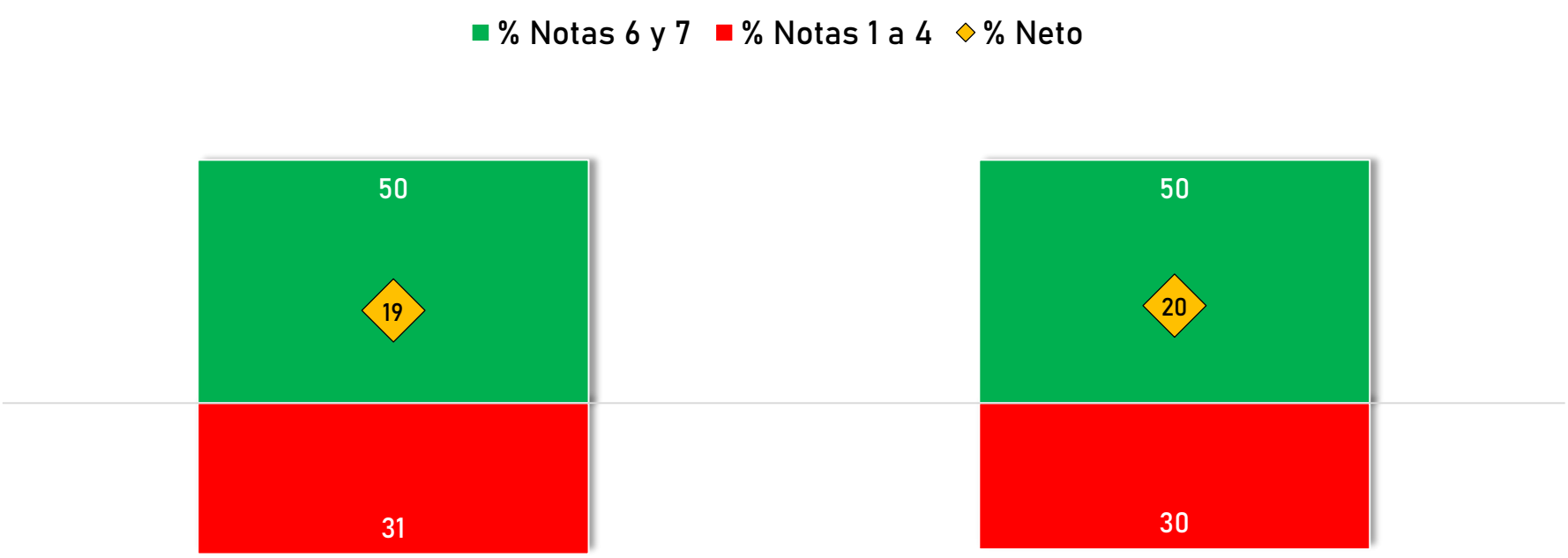


Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Habilitación (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del Registro Social de Hogares 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 Registro Social de Hogares para aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites en el Registro Social de Hogares

Se omiten categorías NS-NR

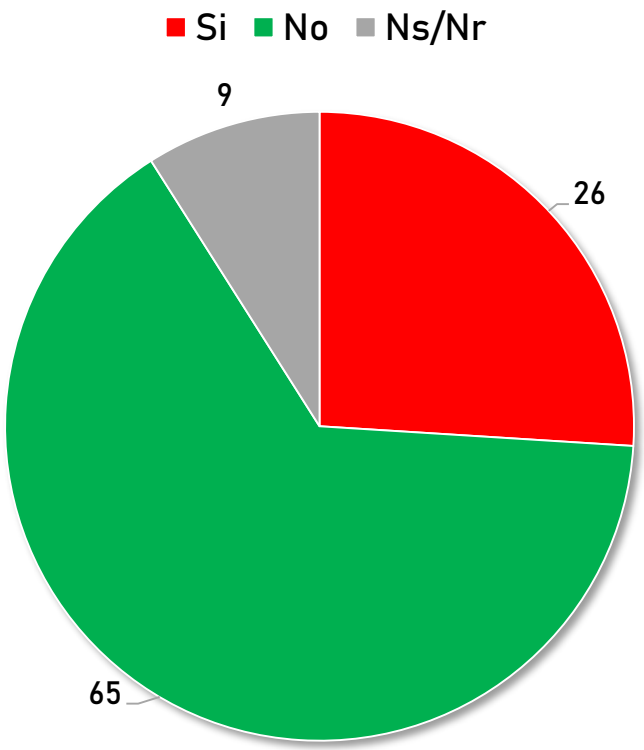
N = 2.700

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Problemas – Ocurrencia (%) Registro Social de Hogares 2020

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con Registro Social de Hogares hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 2.700

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Problemas - Tipo (%) Registro Social de Hogares 2020

¿Qué problema tuvo?



Los otros problemas se relacionan, principalmente, con la falta y retraso de respuesta (telefónica) para actualizar o saber estado de su consulta

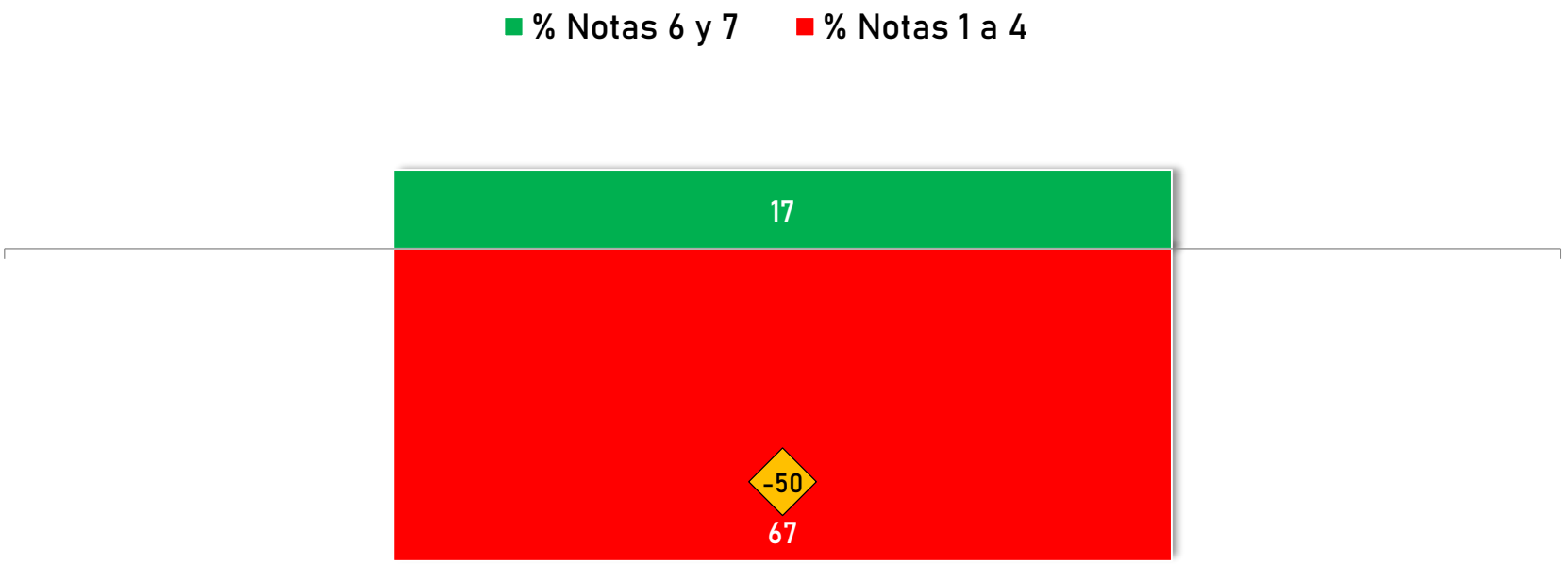
N = 684

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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 Registro Social de Hogares?



2020

N=675

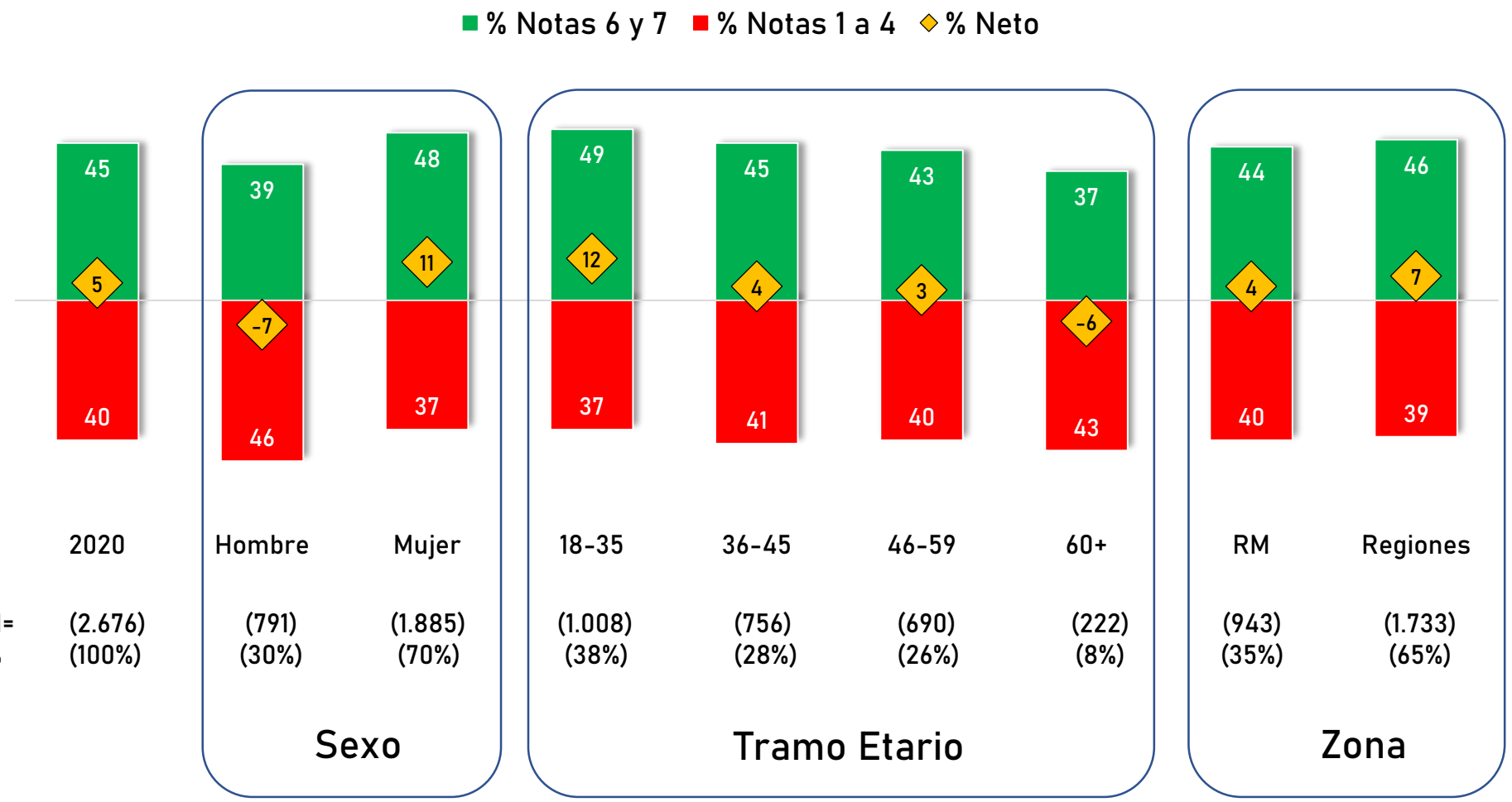
Se omiten categorías NS-NR

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en Registro Social de Hogares, ¿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

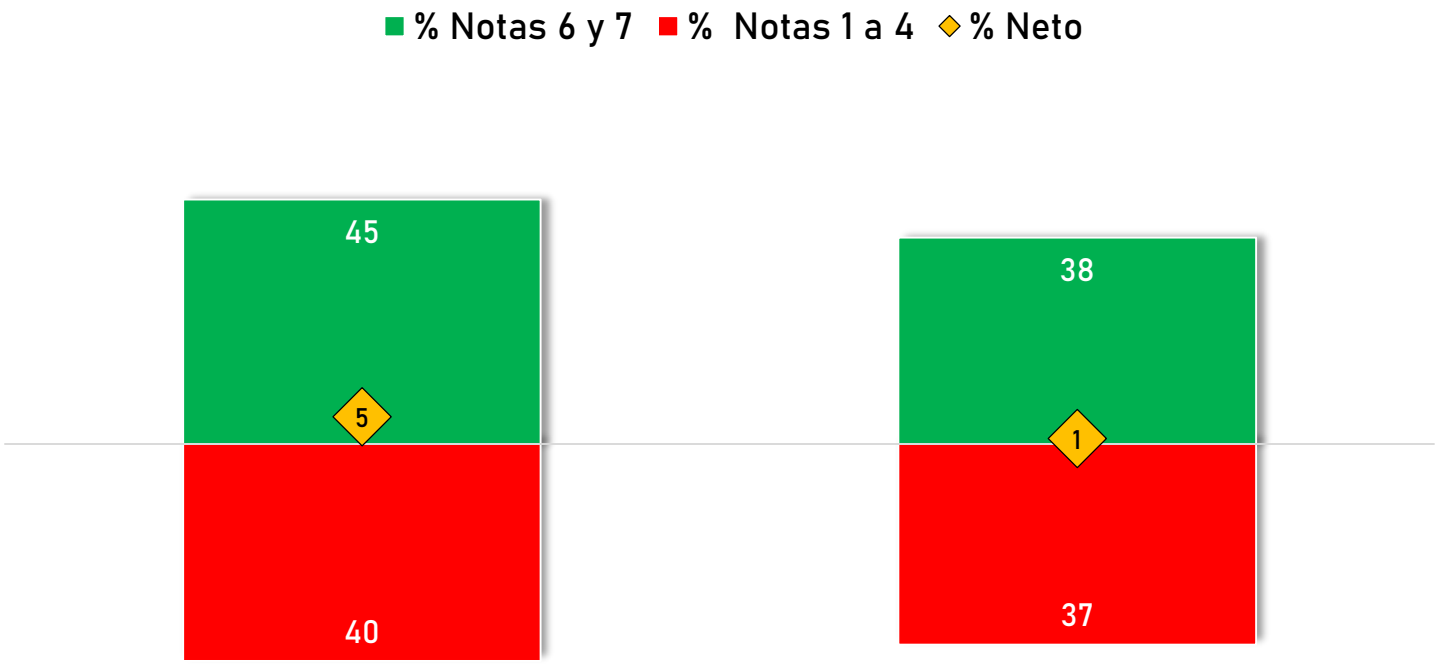


Se omiten categorías NS-NR

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Registro Social de Hogares (%)



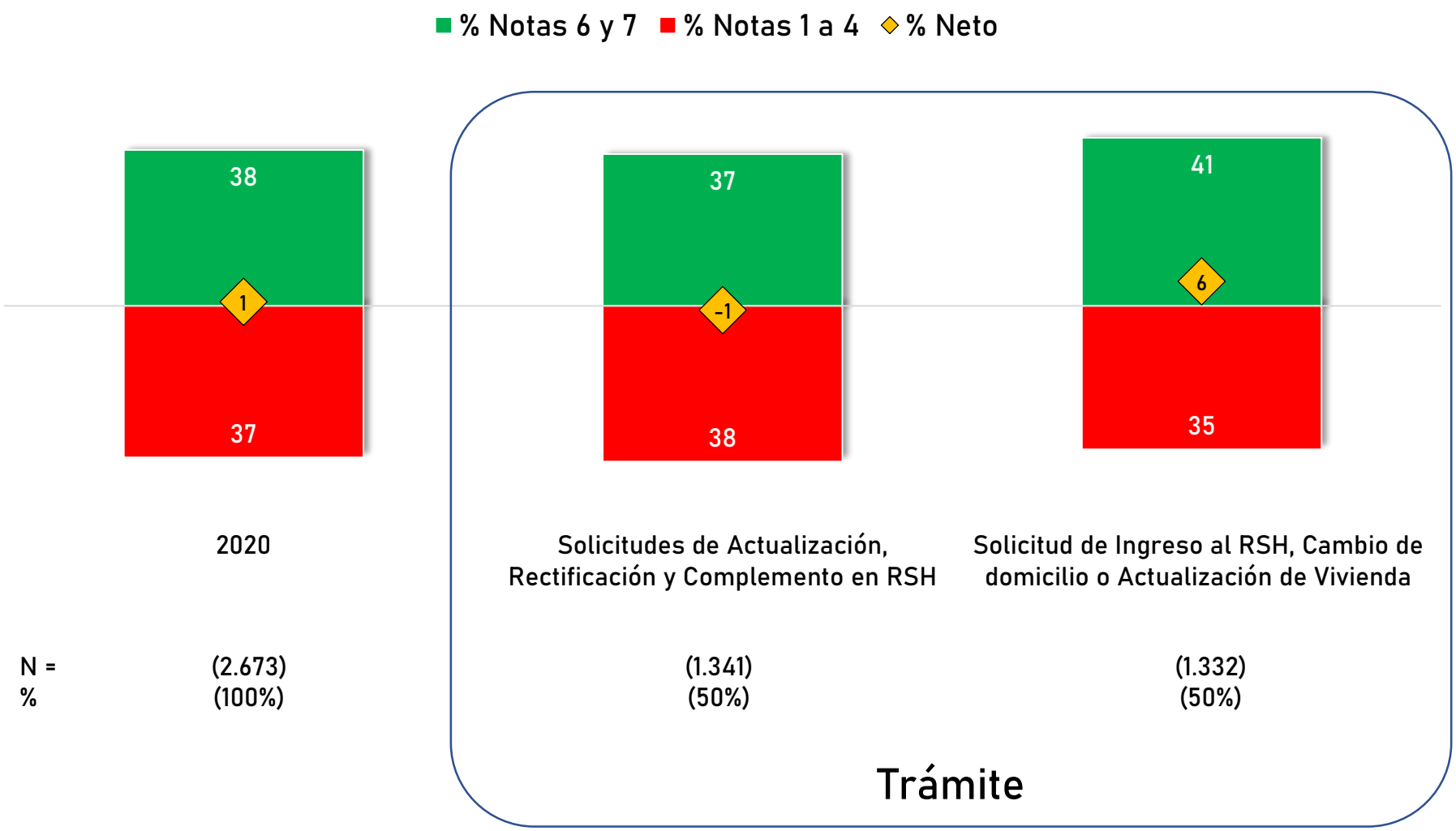
N = 2.676

N = 2.673

Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General Registro Social de Hogares (%) Por trámite

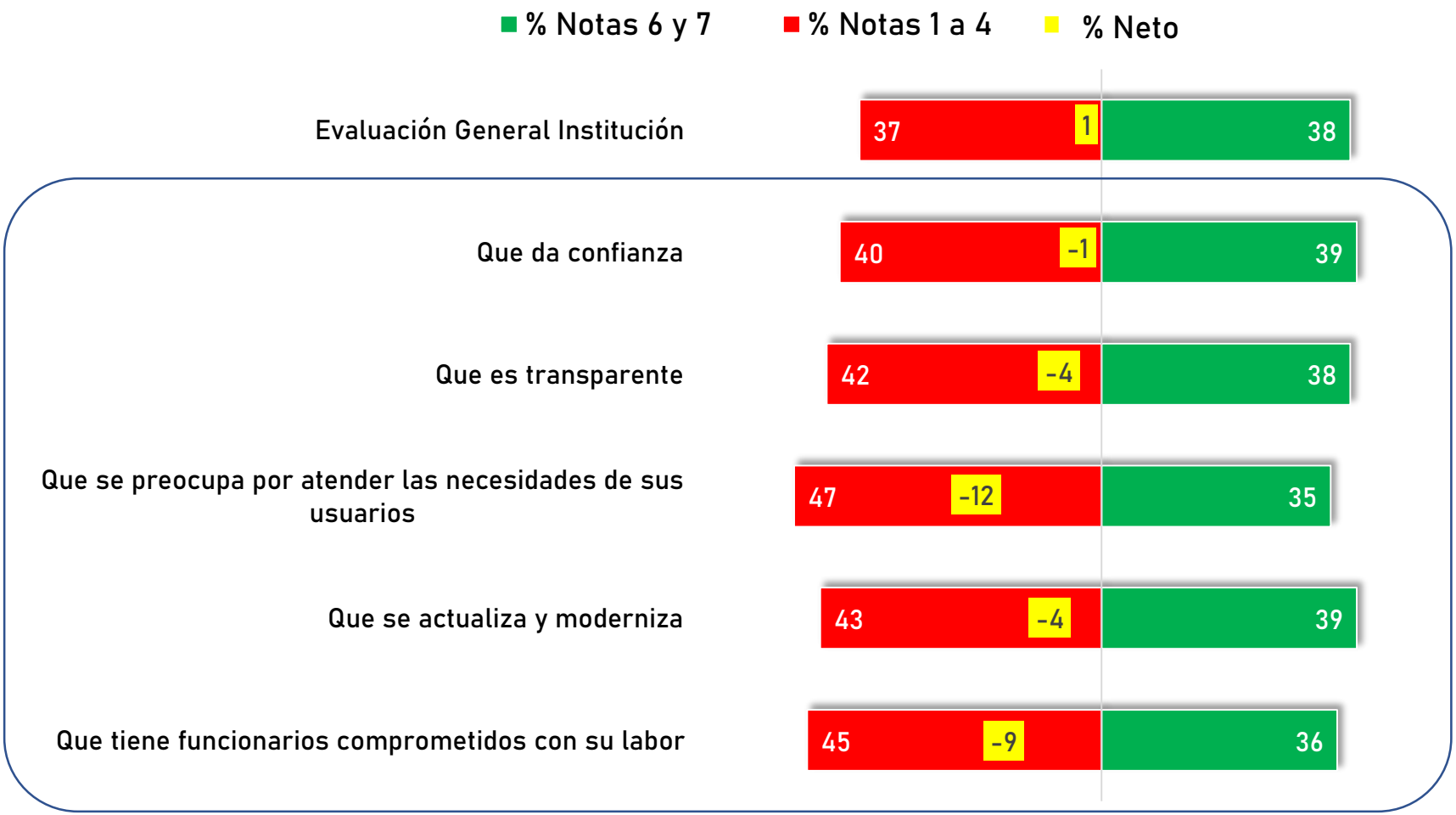
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a Registro Social de Hogares, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten categorías NS-NR

Imagen Institucional (%) 2020

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



Se omiten categorías NS-NR

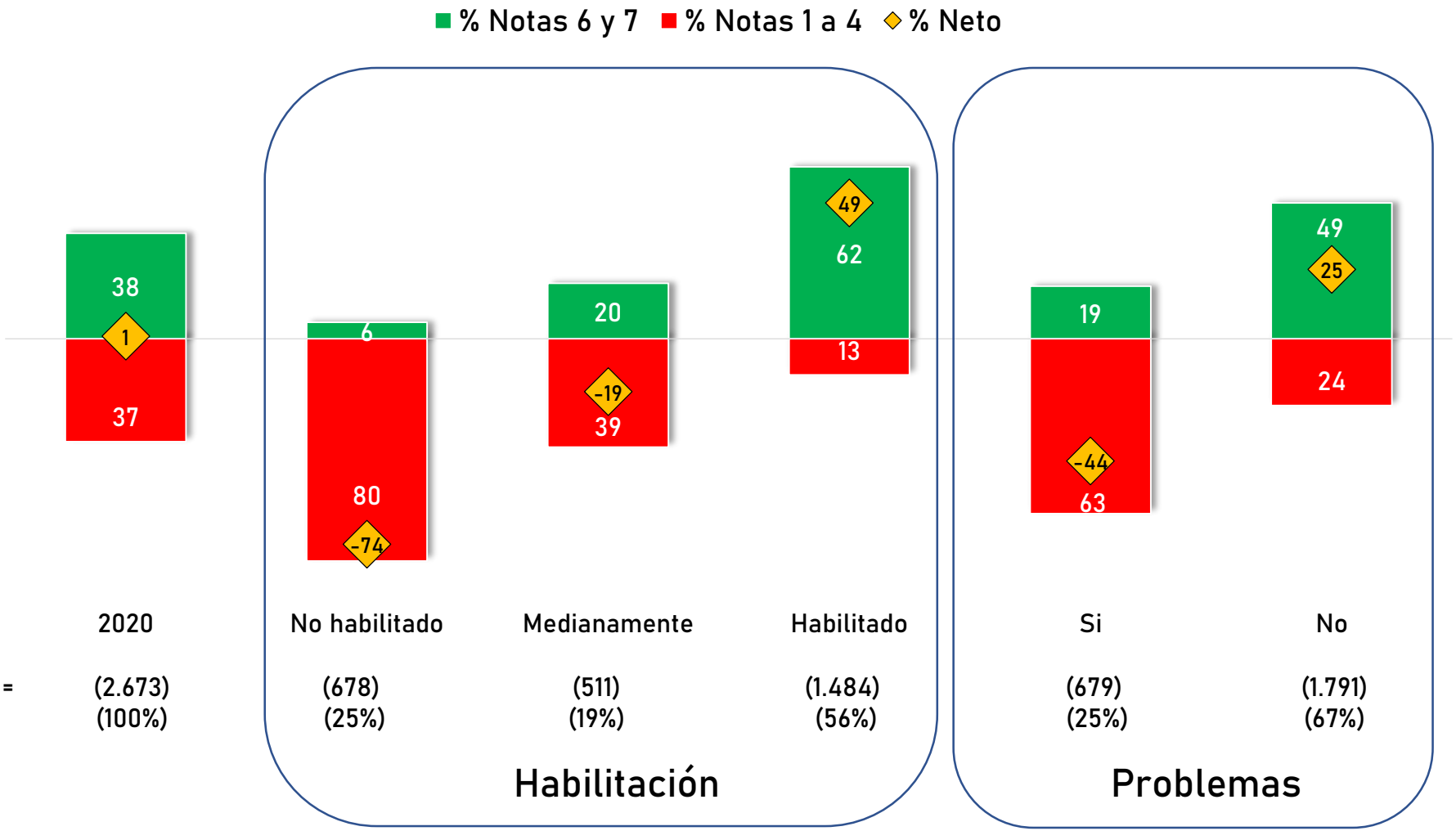
N = 2.658

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Evaluación General Registro Social de Hogares (%) Por nivel de Habilitación y Variable problemas en el proceso

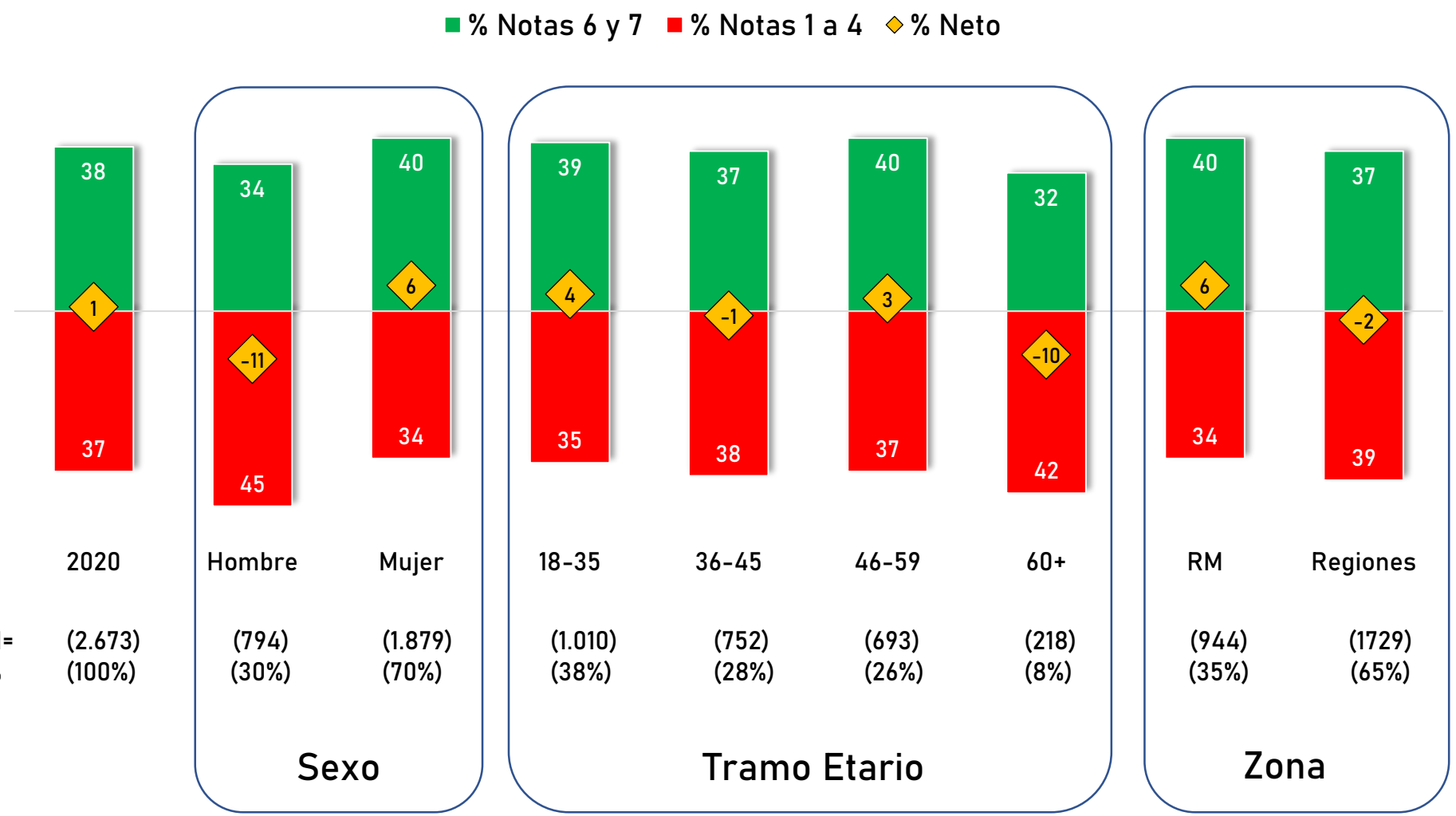
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a Registro Social de Hogares, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten categorías NS-NR

Evaluación General Registro Social de Hogares (%) 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 Registro Social de Hogares, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



	2020	Hombre	Mujer	18-35	36-45	46-59	60+	RM	Regiones
N=	(2.673)	(794)	(1.879)	(1.010)	(752)	(693)	(218)	(944)	(1729)
%	(100%)	(30%)	(70%)	(38%)	(28%)	(26%)	(8%)	(35%)	(65%)

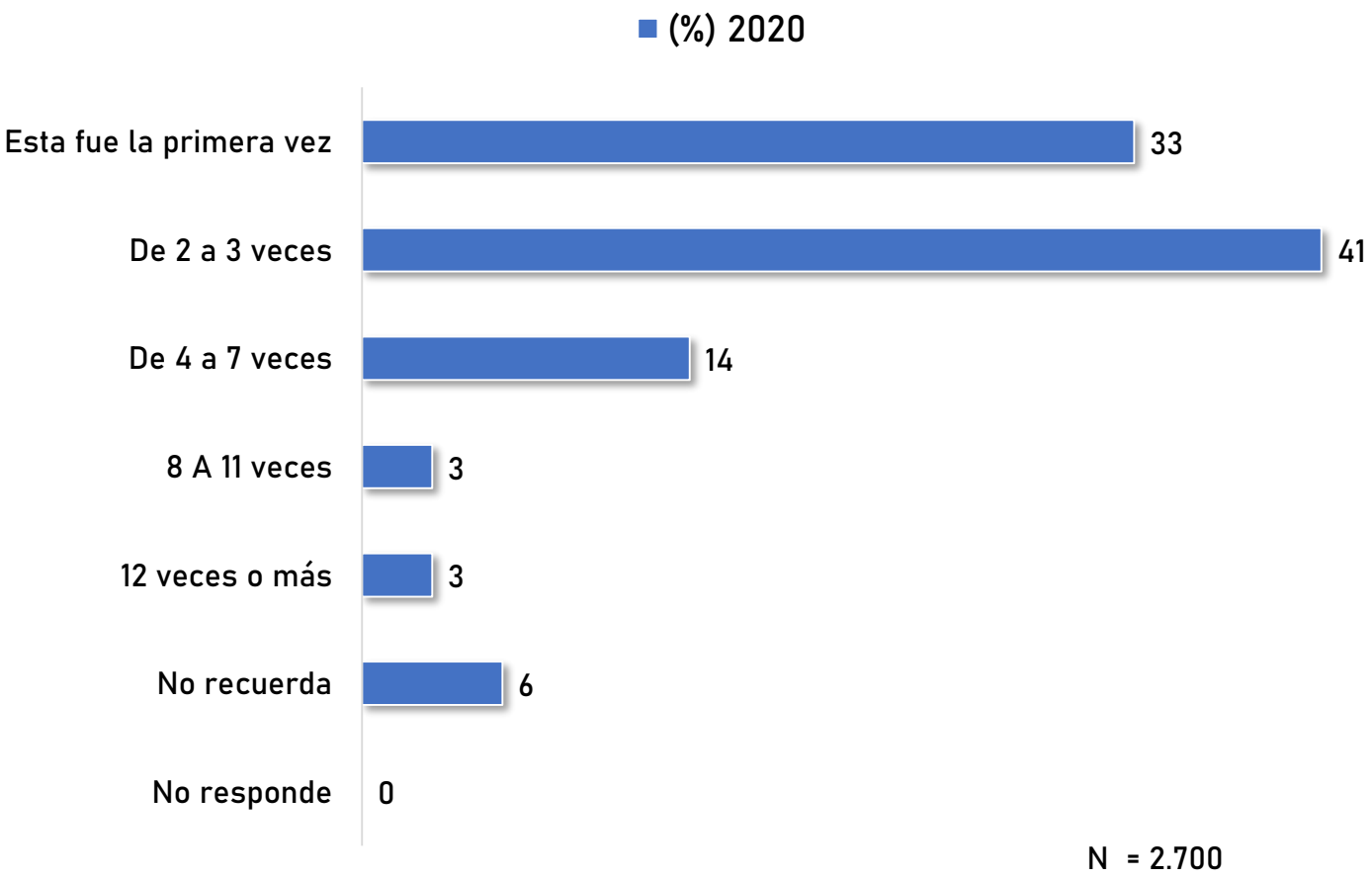
Se omiten categorías NS-NR

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Intensidad del Usuario (%) Registro Social de Hogares 2020

En los últimos 2 AÑOS, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún trámite en el Registro Social de Hogares?

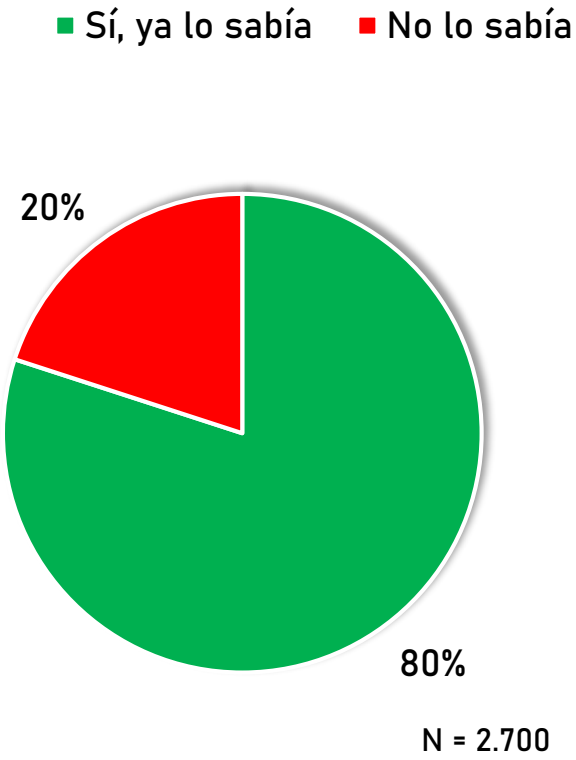


Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

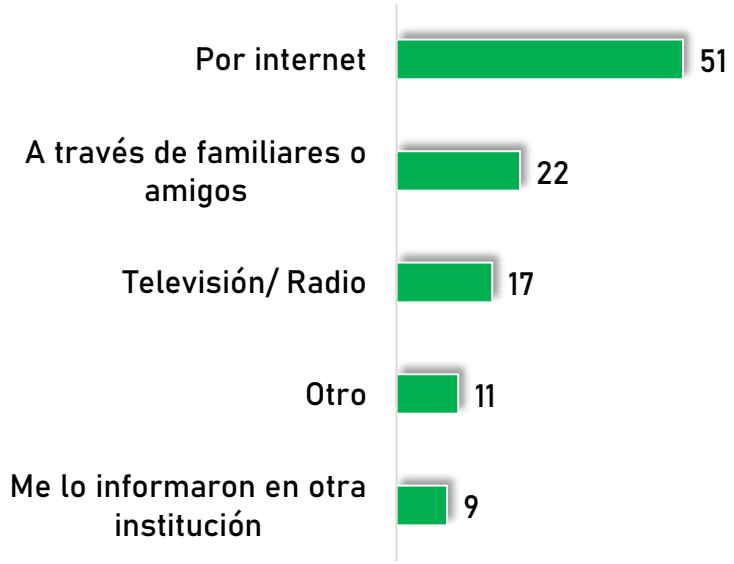
Conocimiento Institución (%) Registro Social de Hogares 2020

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



N = 2.700

¿Cómo sabía que debía hacer este trámite en esa institución? % Sí



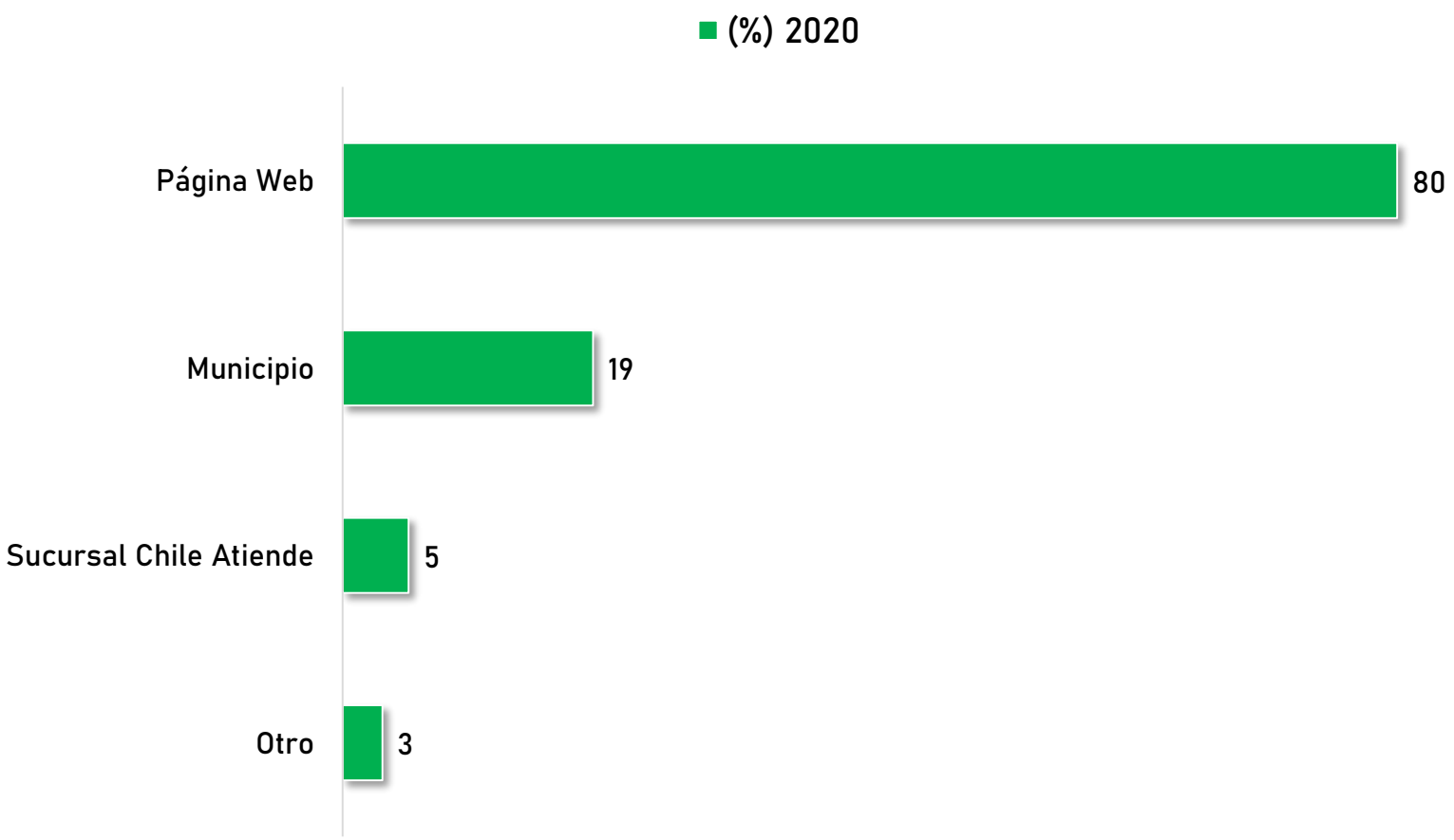
N = 2.137
Pregunta de respuesta múltiple
Sólo responden quienes sí sabían
Se omiten las categorías NS-NR

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Contacto con Registro Social de Hogares – Medios de Contacto (%) 2020

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



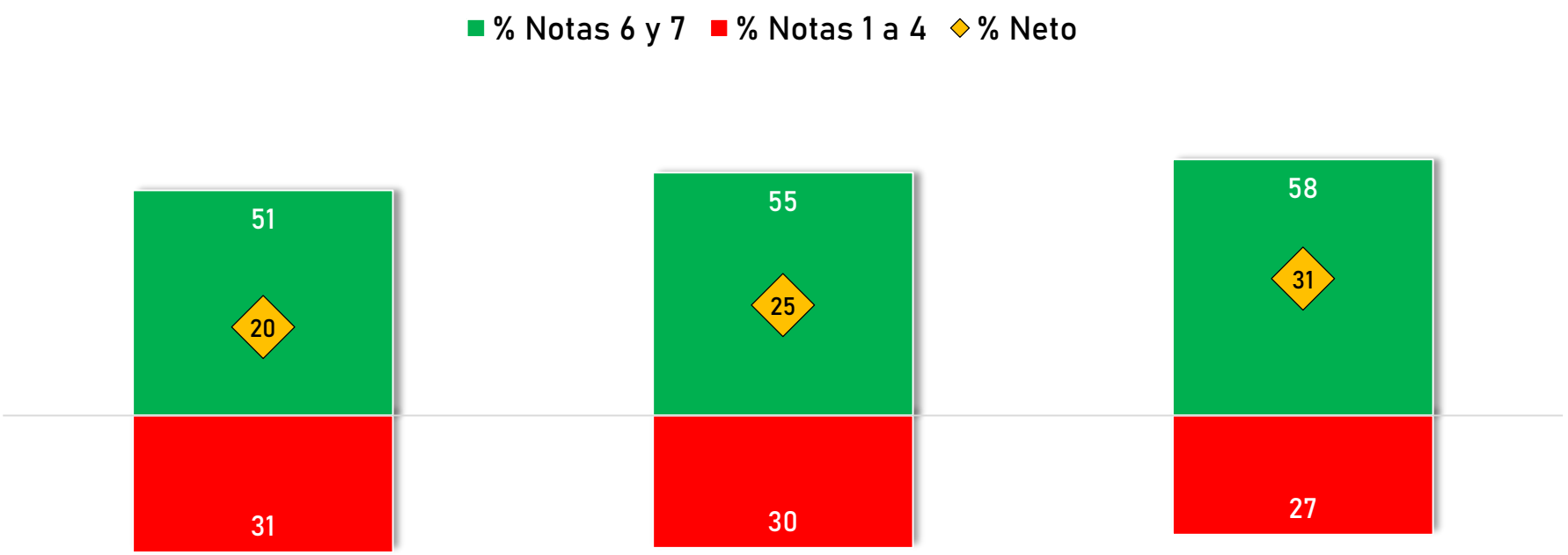
N = 2.700
Pregunta de respuesta múltiple

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

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?



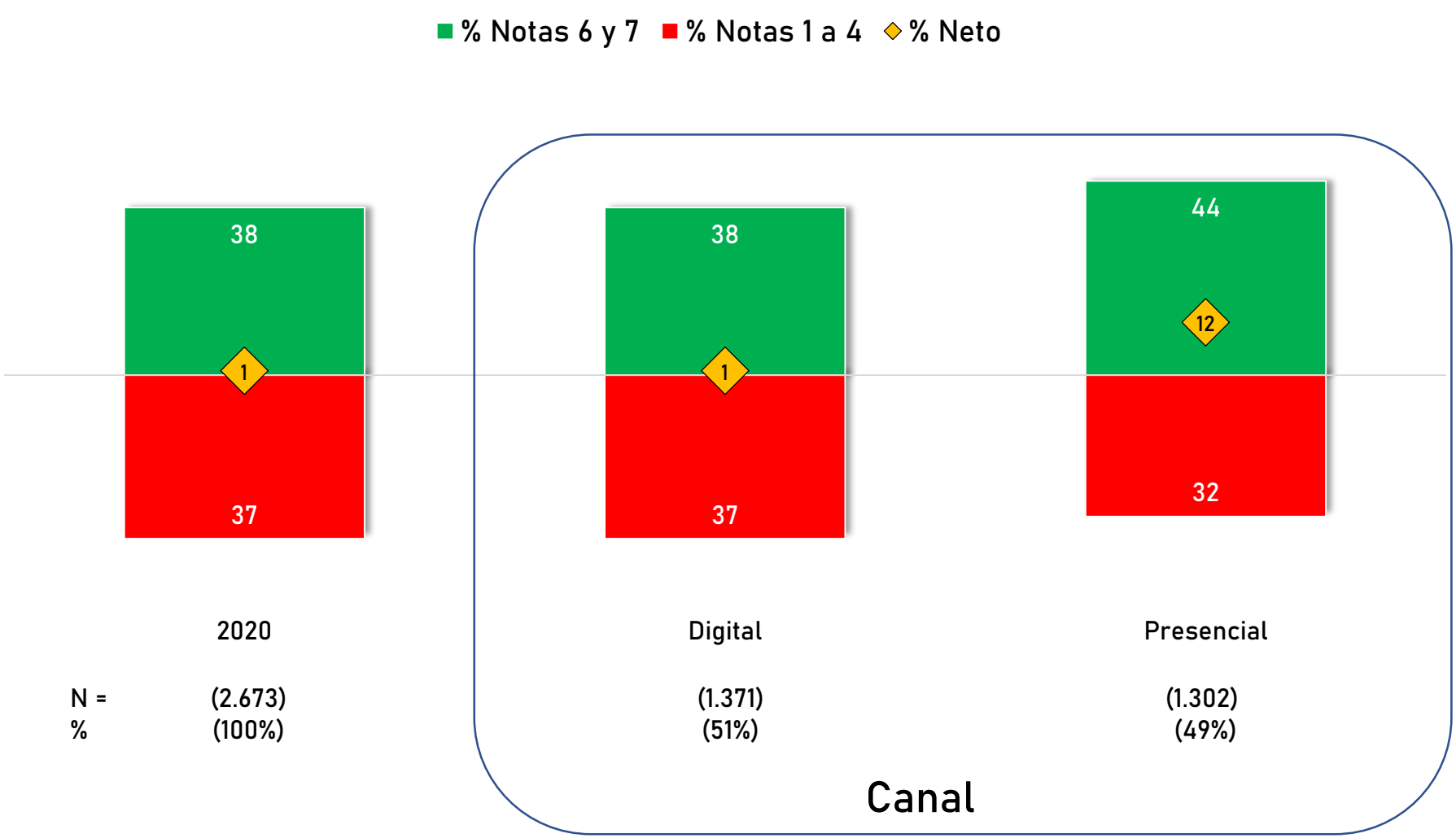
	Página Web (www.registrosocial.gob.cl)	Municipio	Sucursal Chile Atiende
N =	1.585	1.055	159

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Evaluación General Registro Social de Hogares(%) Por Canal

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

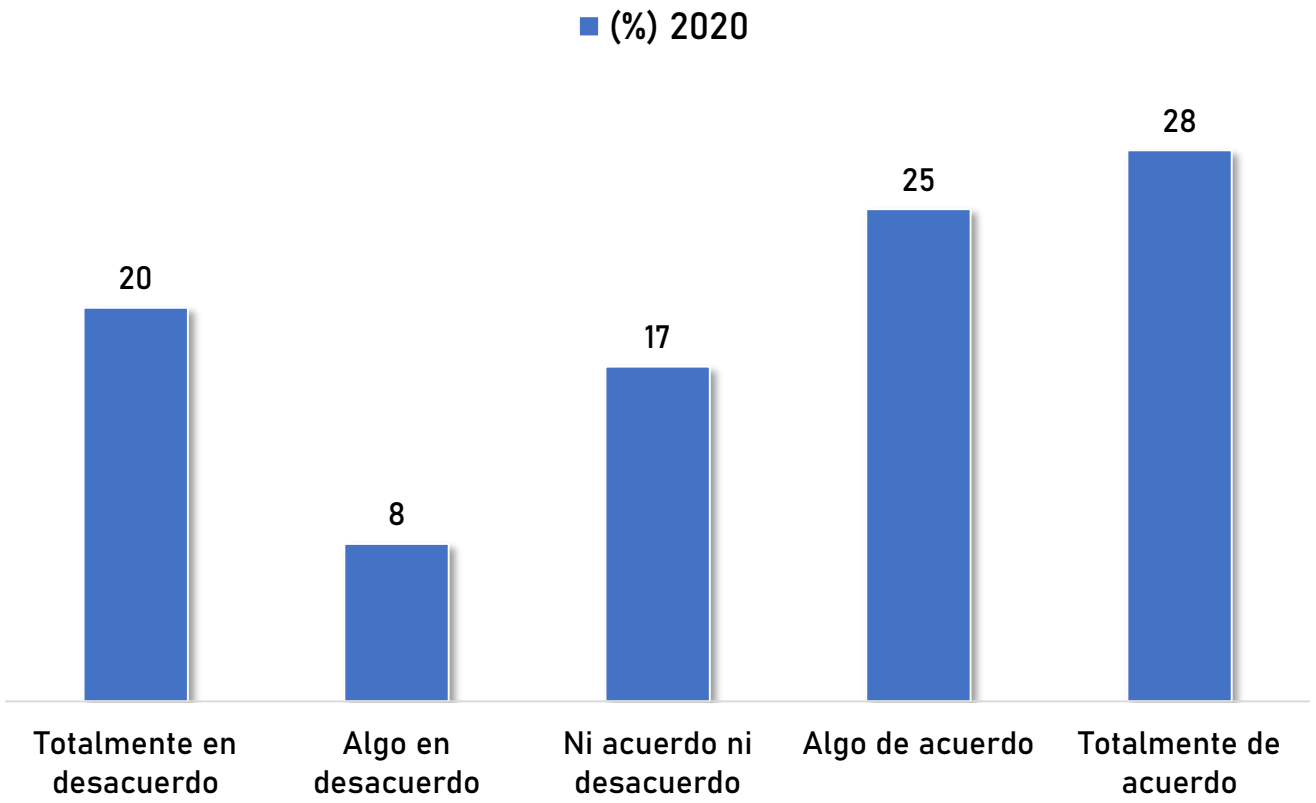


Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Experiencia de Servicio y Confianza (%) Registro Social de Hogares 2020

Esta experiencia de servicio en Registro Social de Hogares aumentó mi confianza en el servicio público:



Se omiten categorías NS-NR

N = 2.700

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

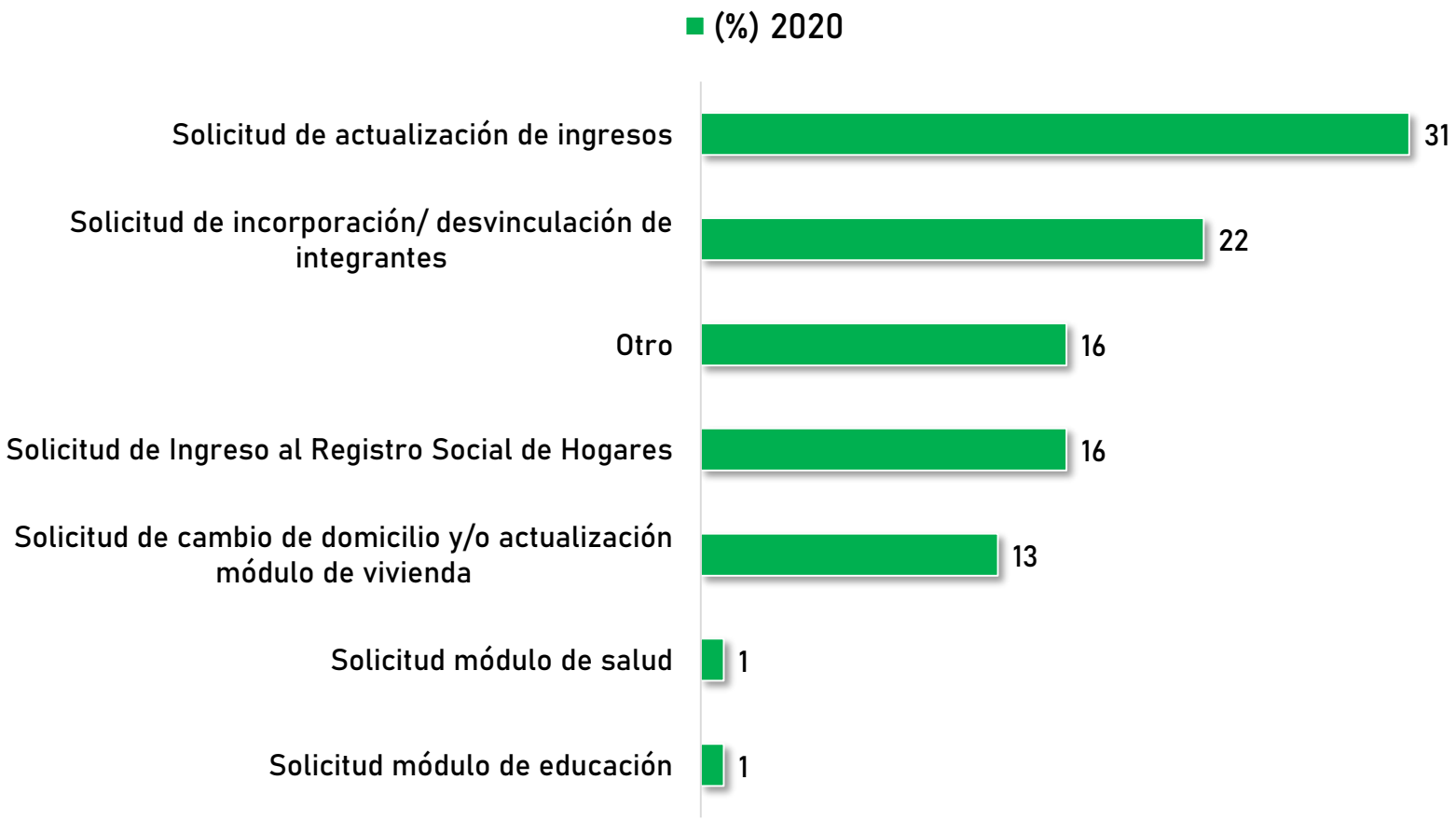
Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Preguntas específicas por institución

Último Trámite – Registro Social de Hogares (%) 2020

¿Me puede decir cuál fue el último trámite o requerimiento que realizó en el Registro Social de Hogares?
Espontánea



Los otros trámites refieren a actualización de ficha social y datos personales con fines de subsidios y bonos.

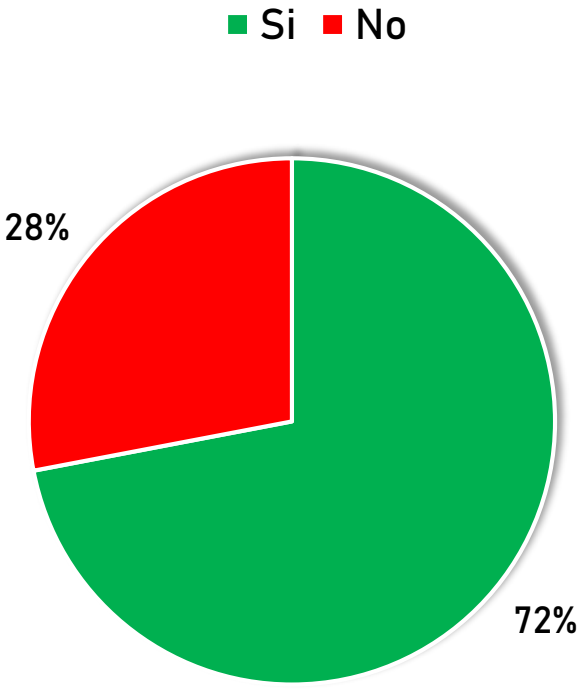
N = 2.700

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem
RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Último Trámite – Registro Social de Hogares (%) 2020

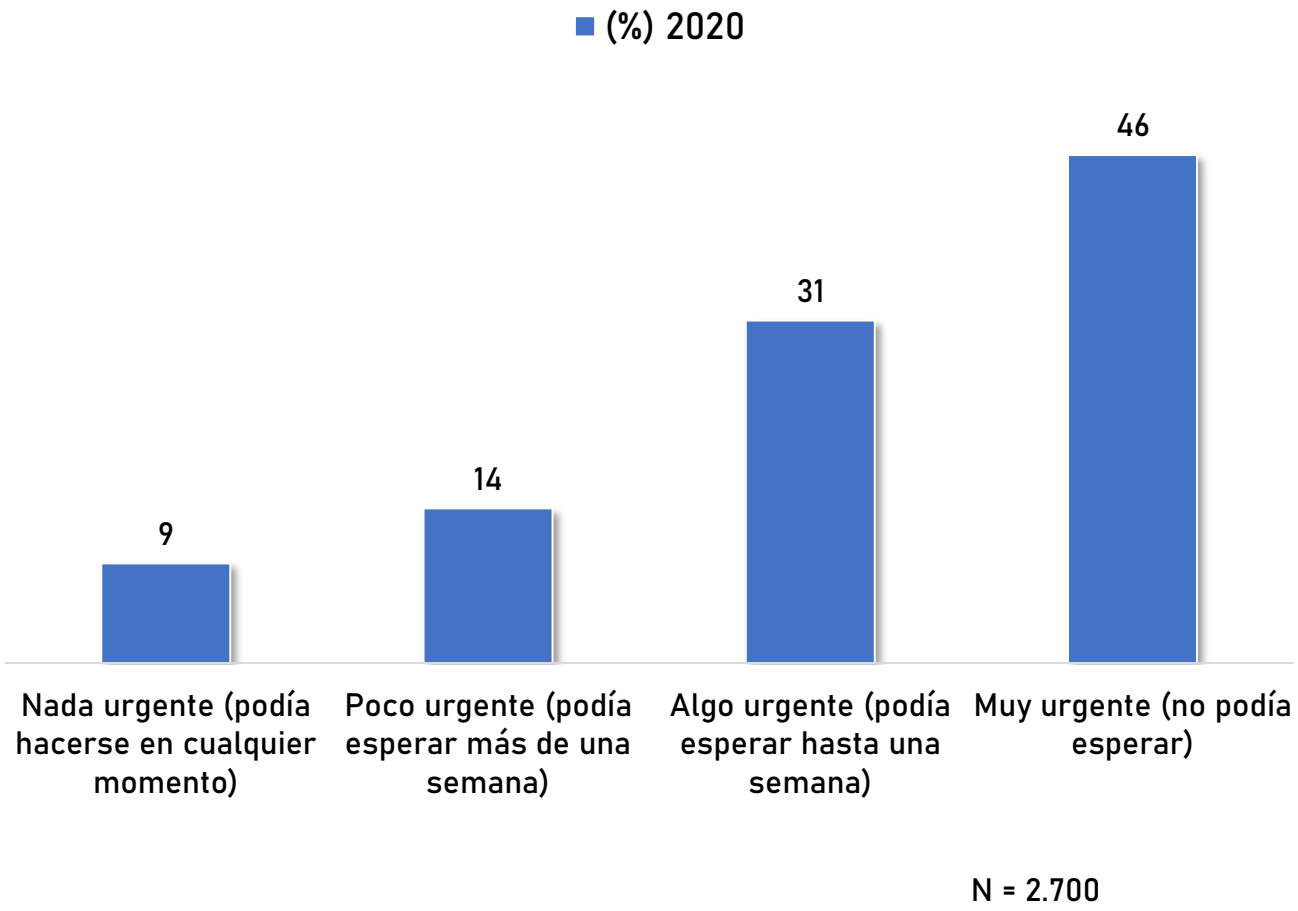
¿Este trámite es requisito para otro proceso?



N = 2.700

Último Trámite – Registro Social de Hogares (%) 2020

Respecto del trámite realizado, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación al realizarlo?



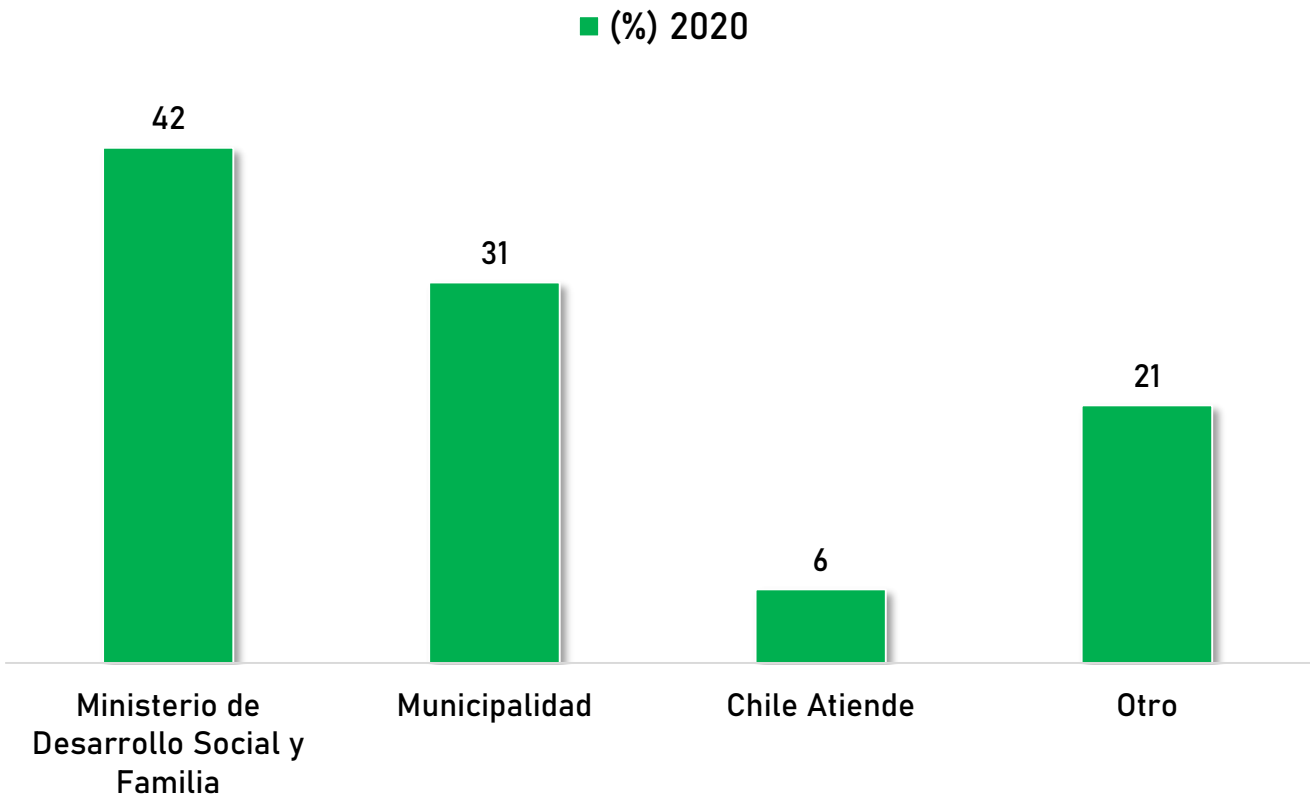
N = 2.700

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Percepción sobre Registro Social de Hogares (%) 2020

¿A qué institución asocia usted al Registro Social de Hogares?



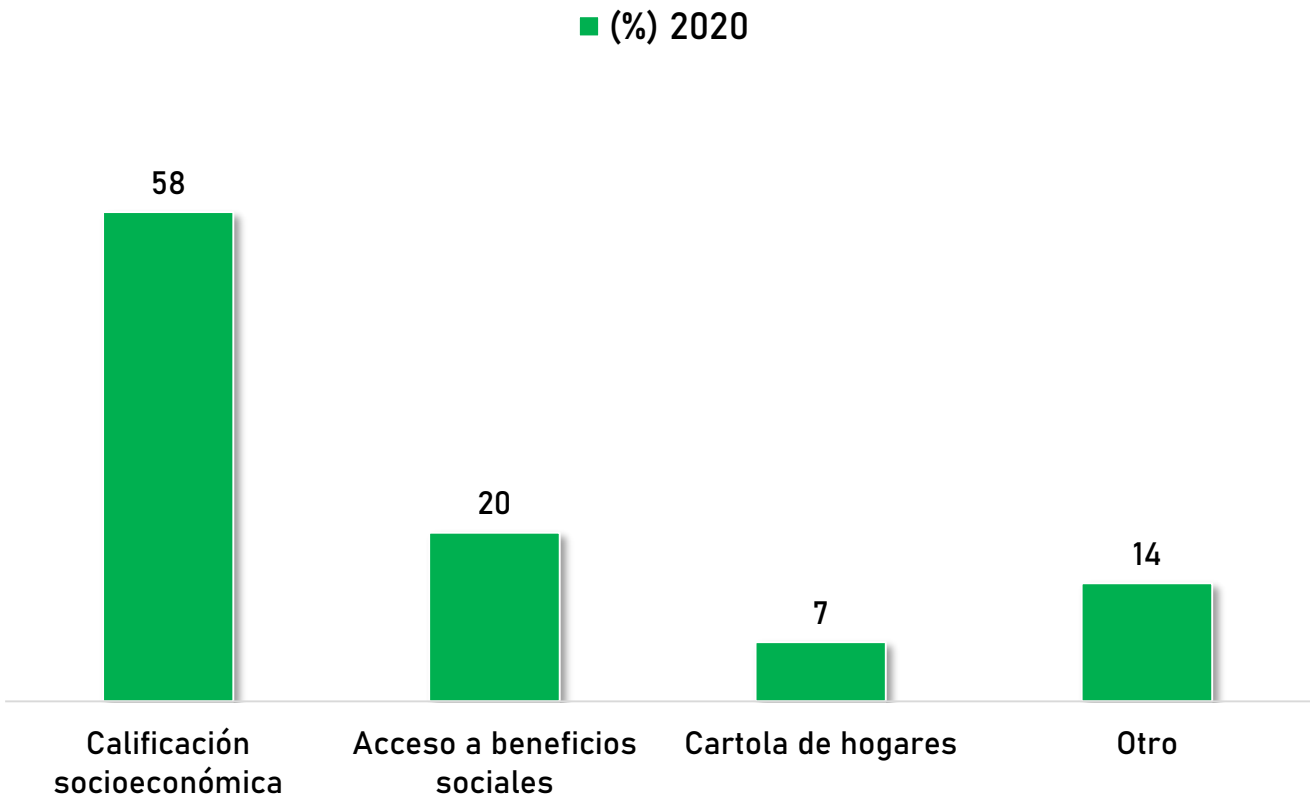
N = 2.700
Se omiten categorías NS-NR

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Percepción sobre Registro Social de Hogares (%) 2020

Según su opinión, ¿qué servicio entrega el Registro Social de Hogares?



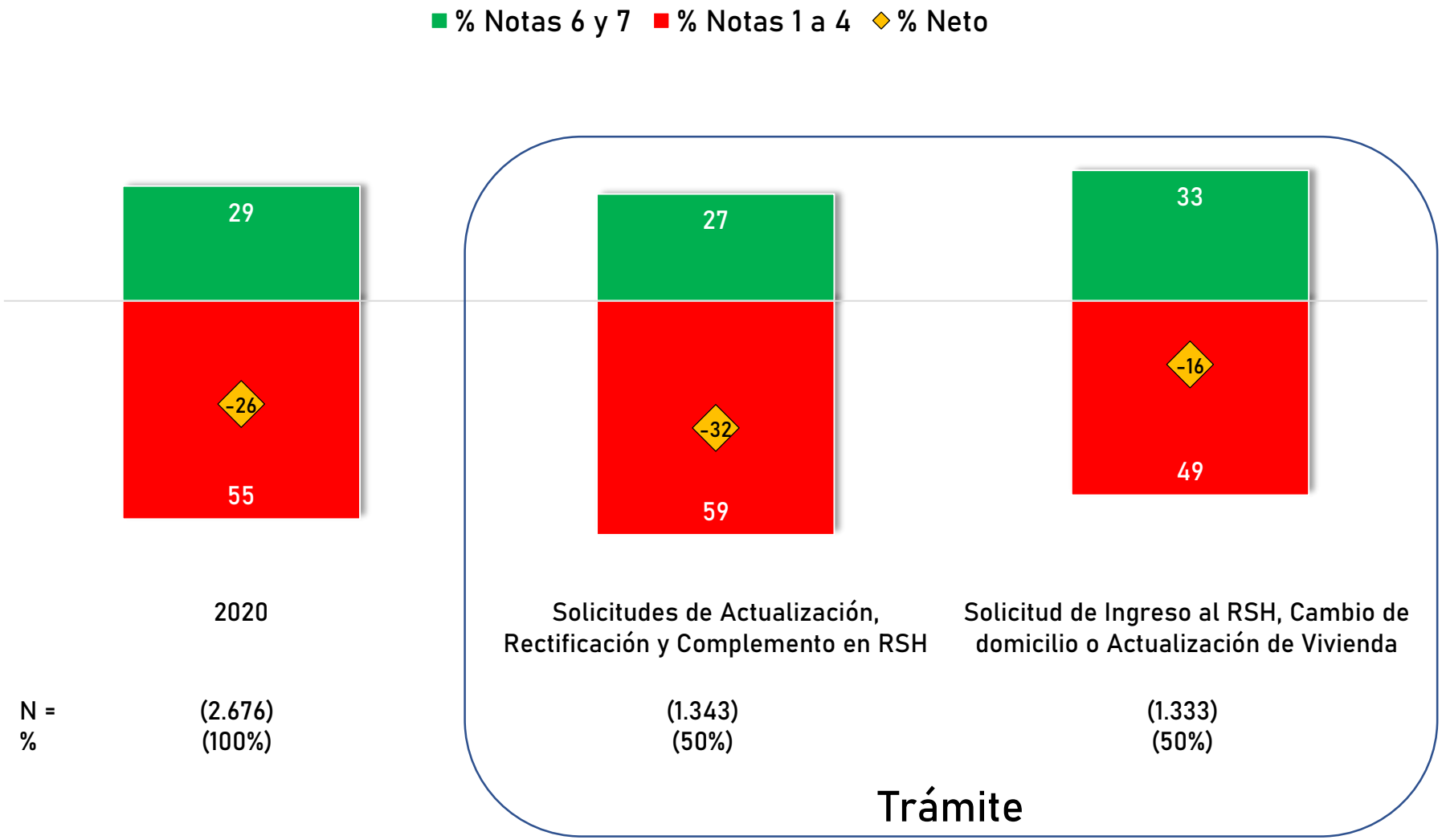
N = 2.700
Se omiten categorías NS-NR

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Reflejo de la Realidad (%) Registro Social de Hogares 2020

En una escala de notas de 1 a 7 donde 1 es muy poco y 7 es bastante, ¿Cree usted que el Registro Social de Hogares refleja su actual realidad?

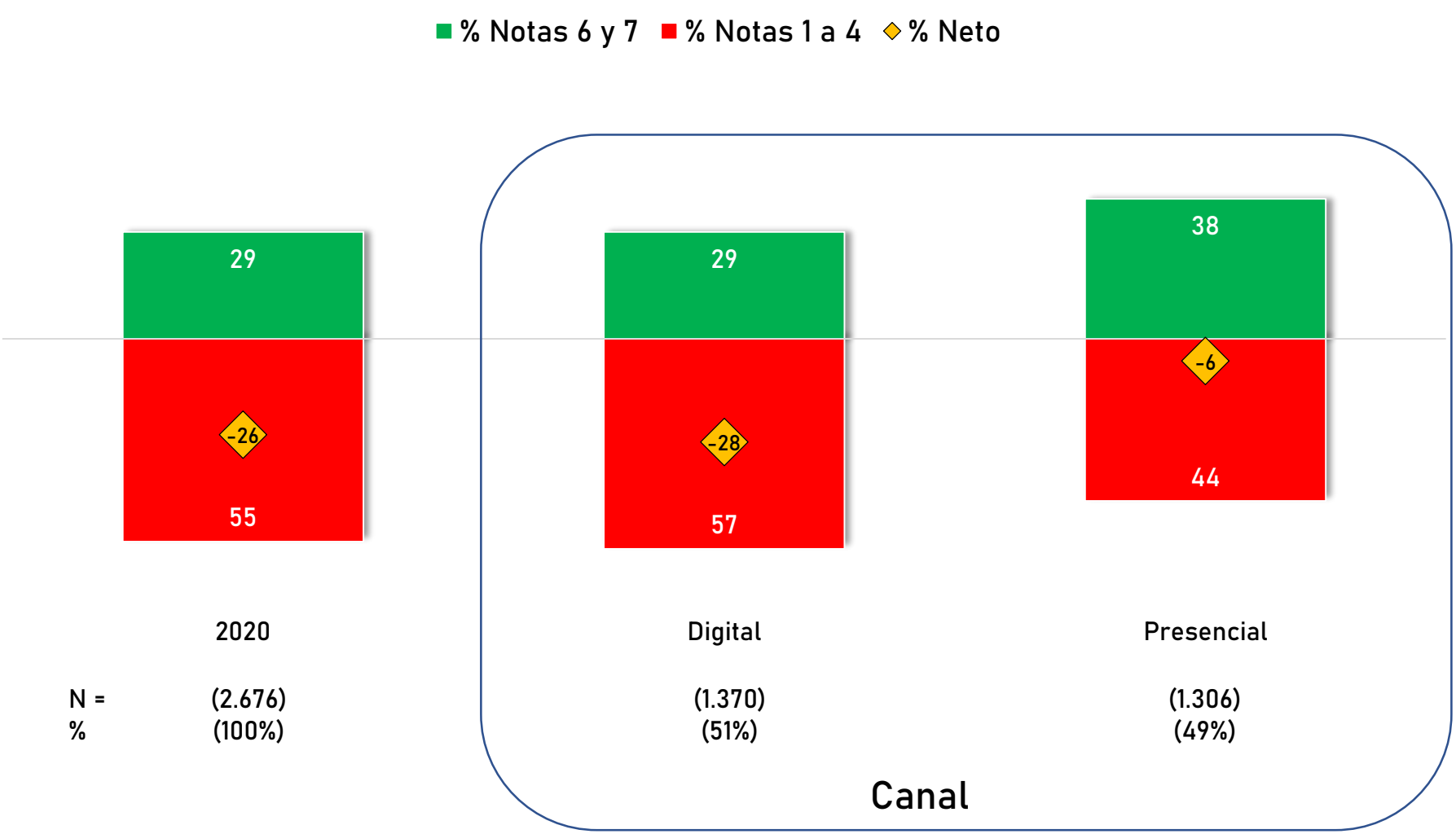


Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Reflejo de la Realidad (%) Registro Social de Hogares 2020

En una escala de notas de 1 a 7 donde 1 es muy poco y 7 es bastante, ¿Cree usted que el Registro Social de Hogares refleja su actual realidad?

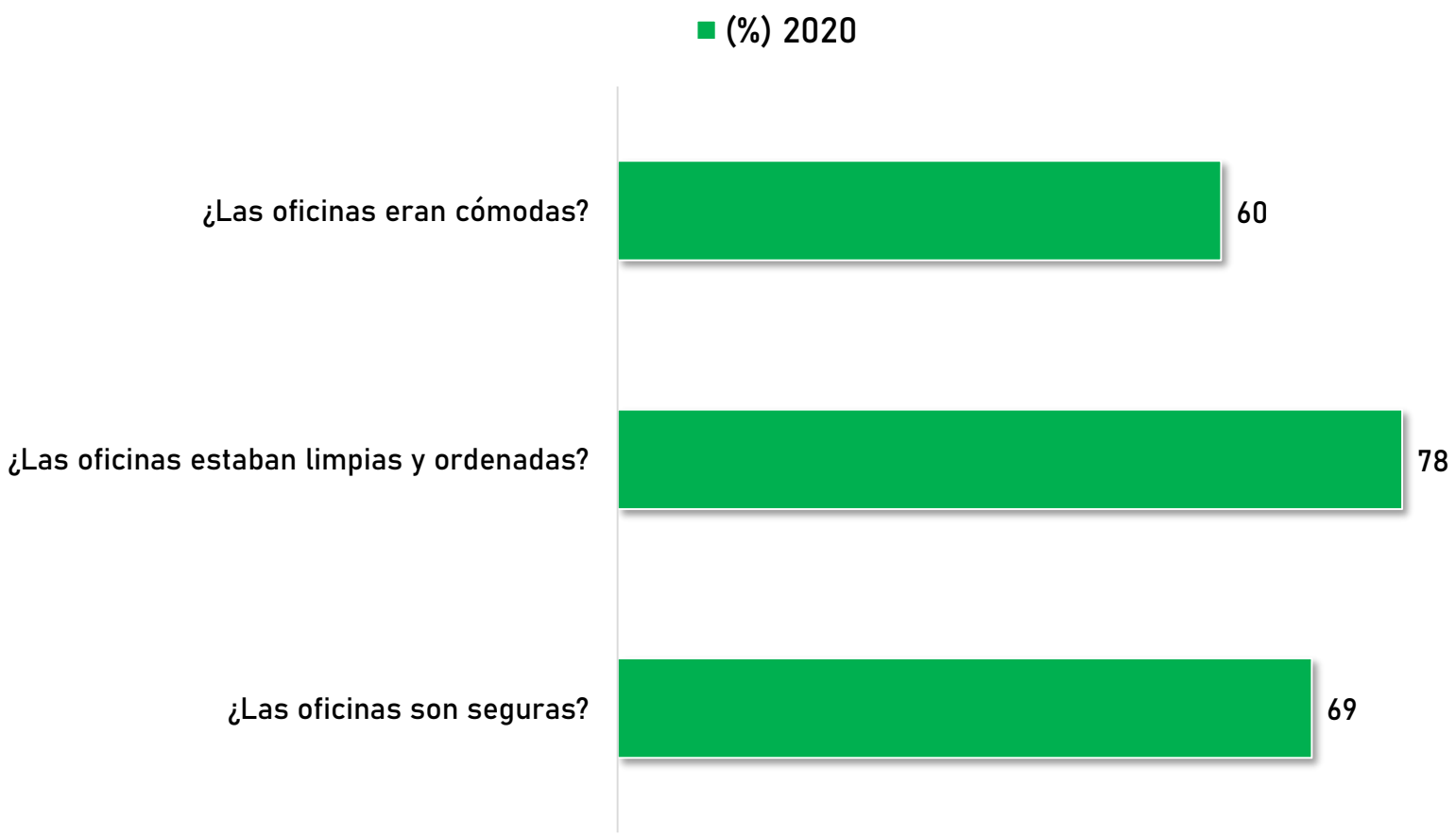


Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Satisfacción con Municipio o Sucursal Chile Atiende (%) 2020

Pensando en la última visita al municipio o sucursal Chile Atiende, usted diría que... %Sí



N = 1.185
Se omiten las categorías NS-NR

Subsecretaría de Servicios Sociales

cadem RESEARCH INSIGHT INNOVATION

“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