“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Subsecretaría de Economía 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: Alejandro Fernández

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 Subsecretaría de Economía
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	:	1.713 casos para Subsecretaría de Economía
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 cada institución (Trámite y Canal).
Fecha de Terreno	:	5 de noviembre al 15 de diciembre

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Telefónico		Muestra Canal Digital		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
RES					477	4,3	477	4,3	5.328
DAES					504	4,1	504	4,1	5.062
SIAC	141	7,7	184	6,8	407	4,5	732	3,4	5.602
Total	141	7,7	184	6,7	1.388	2,5	1.713	2,2	15.992

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

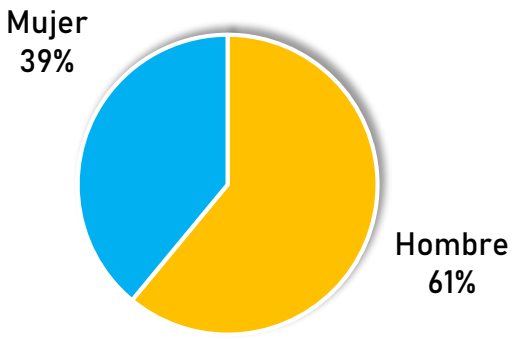
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	214	6,7%
Se negaron y cortaron	4	0,1%
Se negó un familiar del entrevistado	2	0,1%
Se negó el entrevistado	99	3,1%
Cortaron	432	13,6%
Entrevistado no está disponible	7	0,2%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	1	0,0%
Problema con lenguaje del entrevistado	1	0,0%
Otra razón. Especifique	481	15,1%
Siempre ocupado	47	1,5%
No hay respuesta	958	30,1%
Máquina contestadora	5	0,2%
Buzón de voz	161	5,1%
Número no funcionando	4	0,1%
Número desconectado	2	0,1%
Temporalmente fuera de servicio	2	0,1%
Entrevista completa	768	24,1%
Total	3.188	100,0%

CAWI

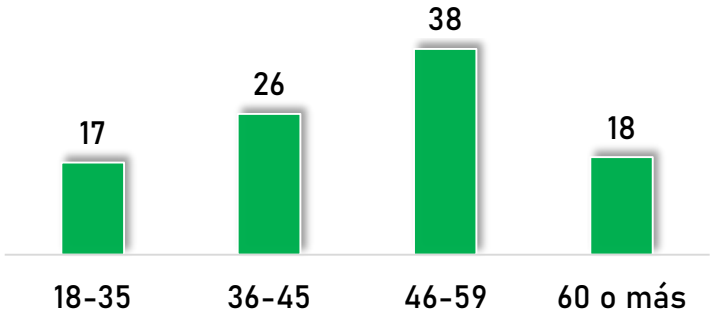
Situación	Envíos	%
Correos que rebotaron	364	2,11%
Correos clickeados	1611	9,34%
Correos enviados	7044	40,86%
Correos eliminados	1913	11,10%
Unsuscribes lista actual	96	0,56%
Correos abiertos	5255	30,48%
Correos reportados como spam	3	0,02%
Unsuscribes global	9	0,05%
Entrevista completa	945	5,48%
Total	17240	100%

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

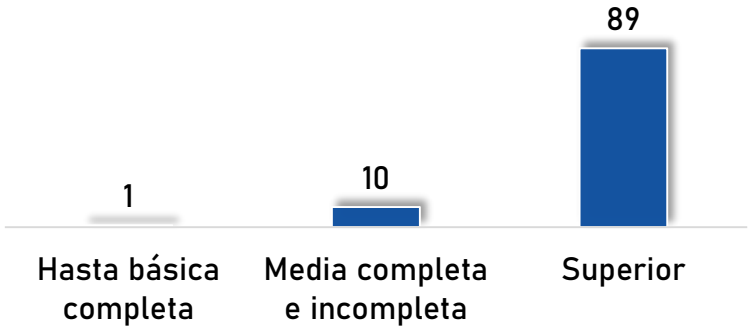
Sexo



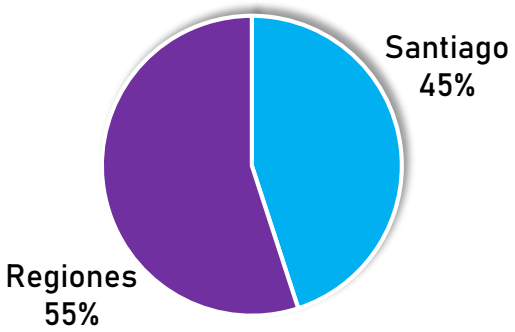
Edad en Tramos



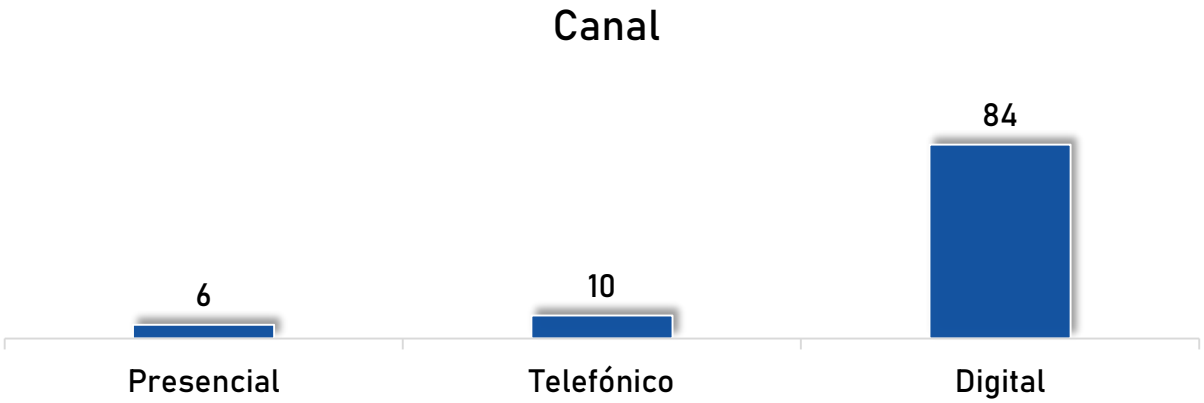
Nivel Educativo

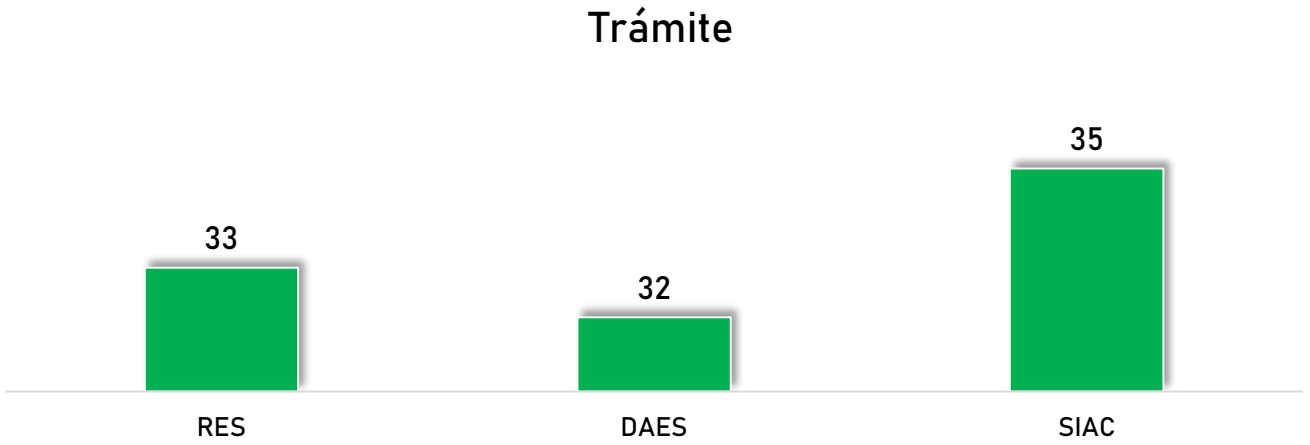


Zona de residencia



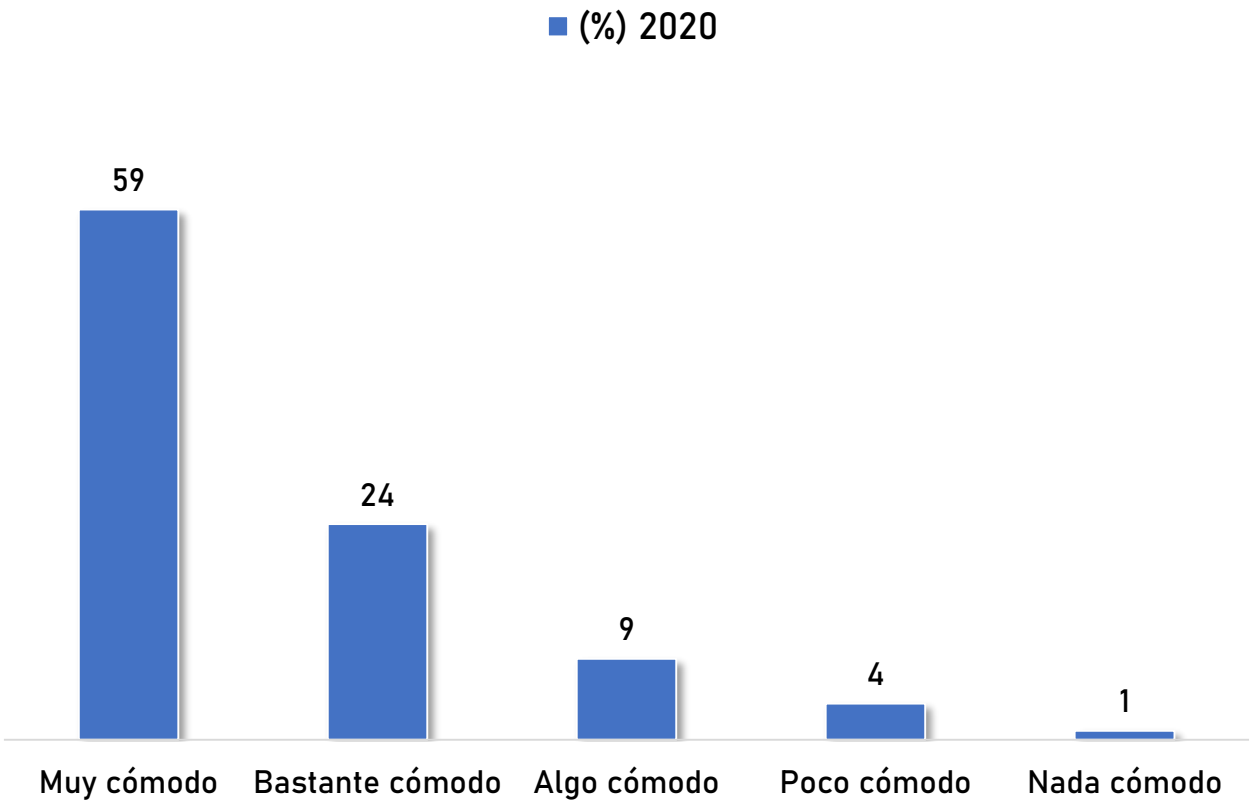
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)





Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%) 2020

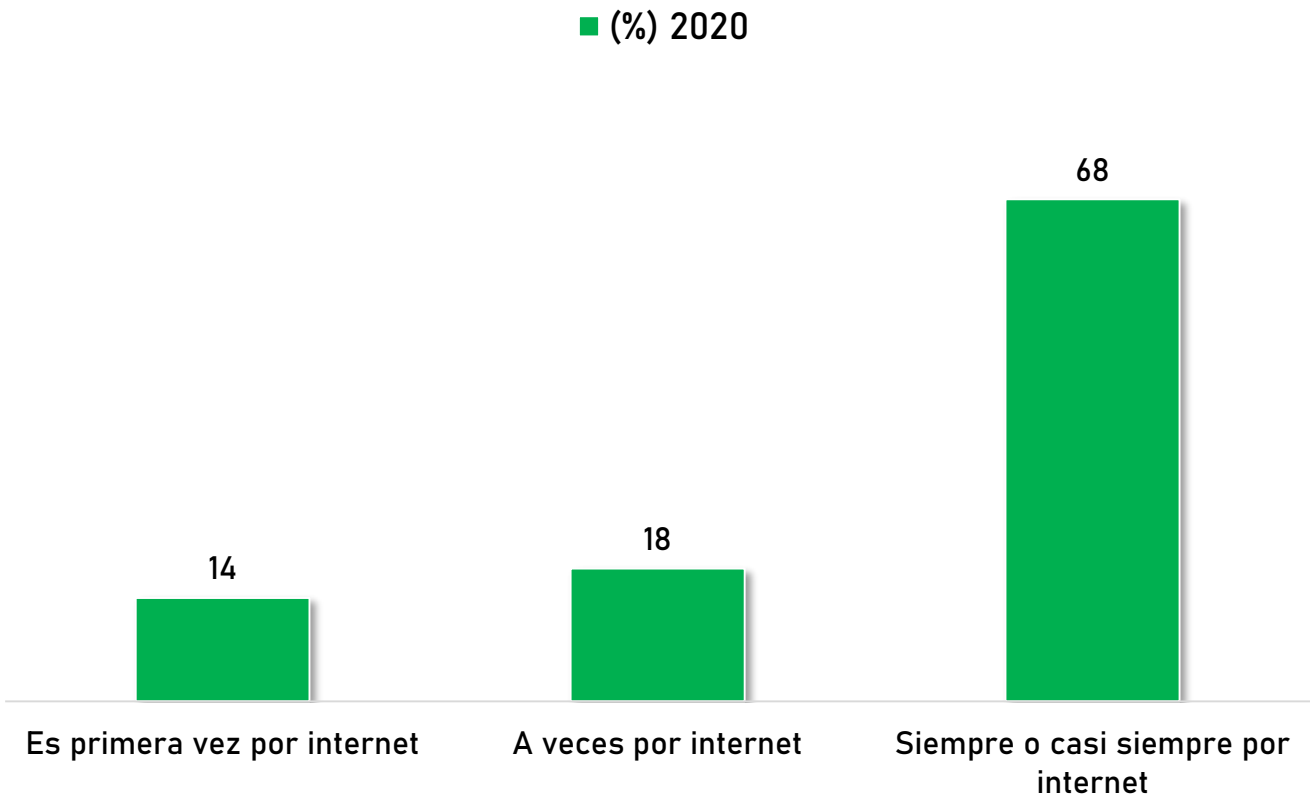
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 1.713

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

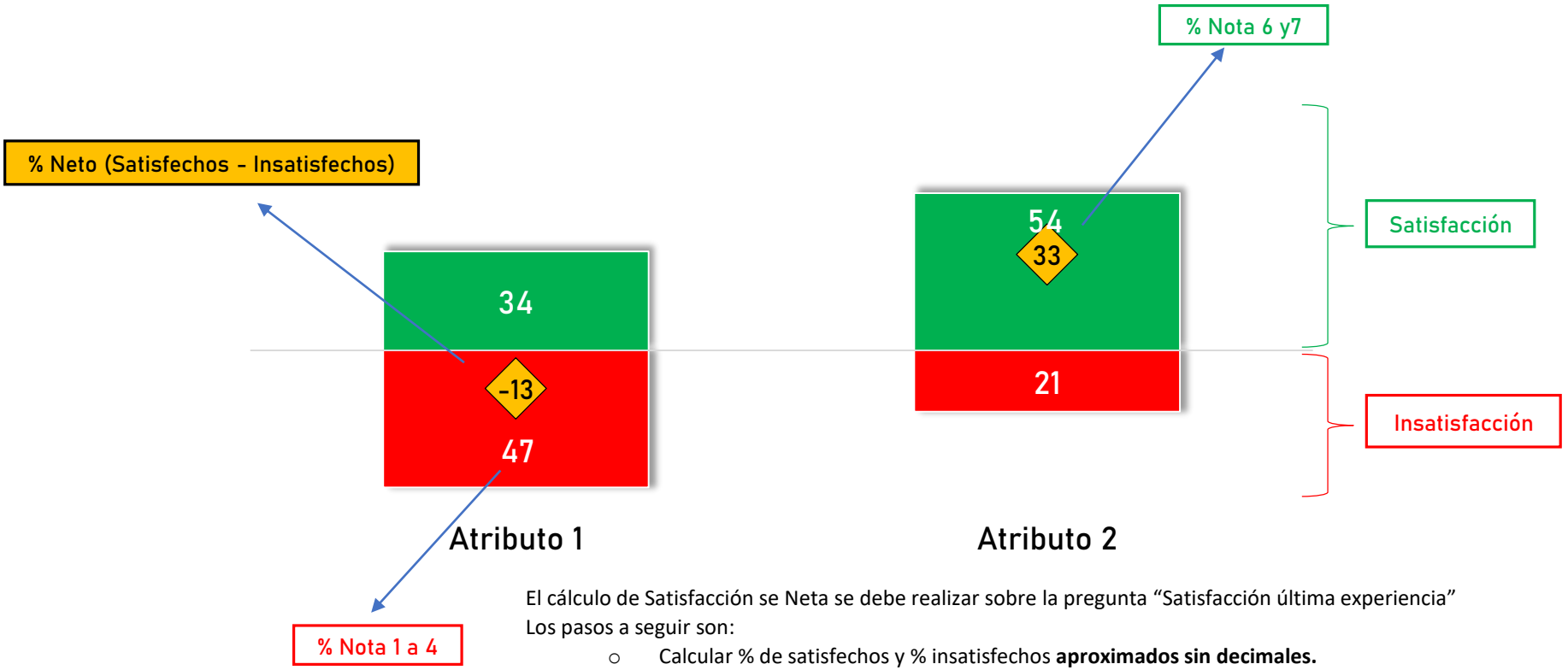
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 1.323
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**

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

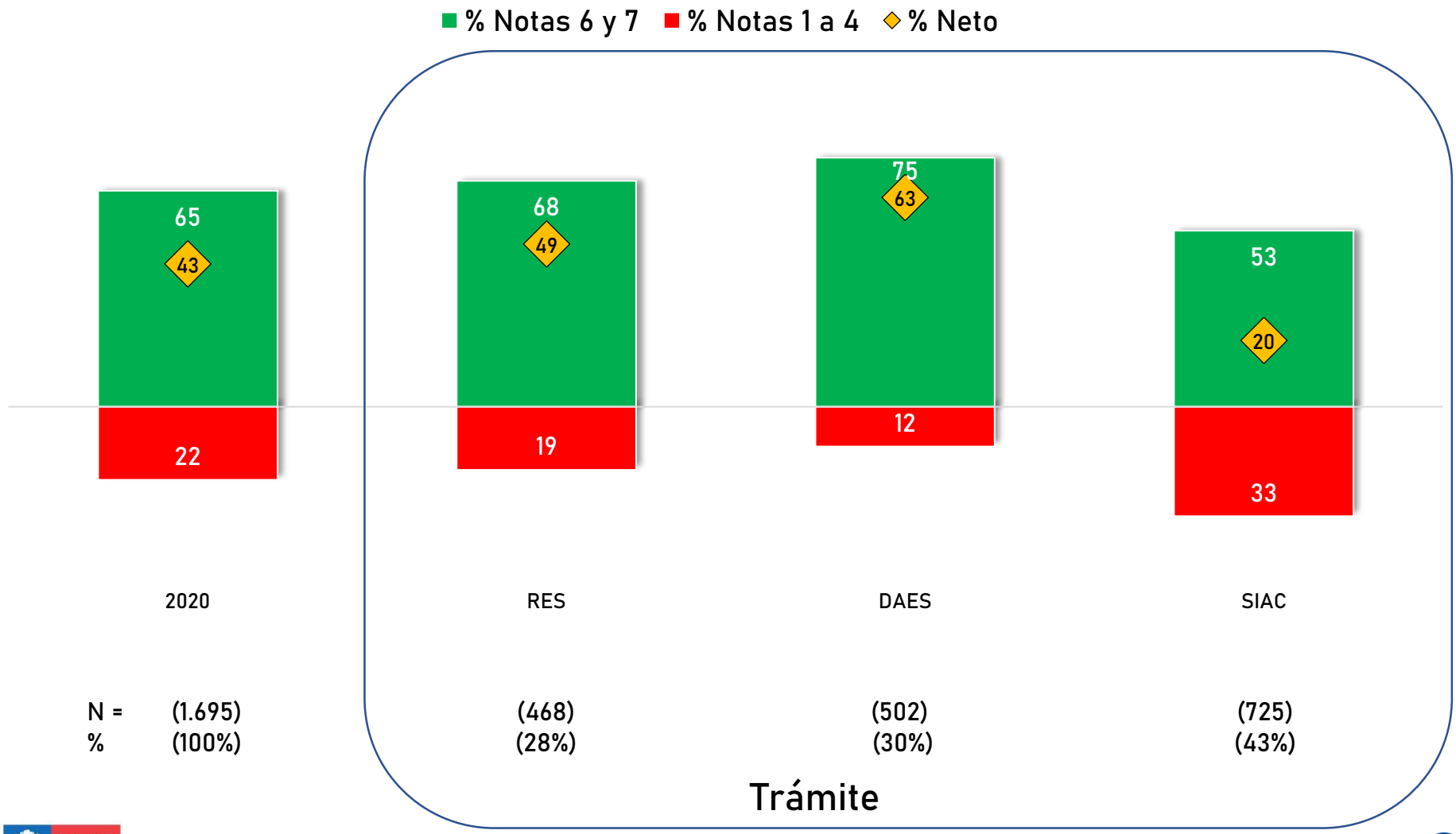
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Resultados de la medición

Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

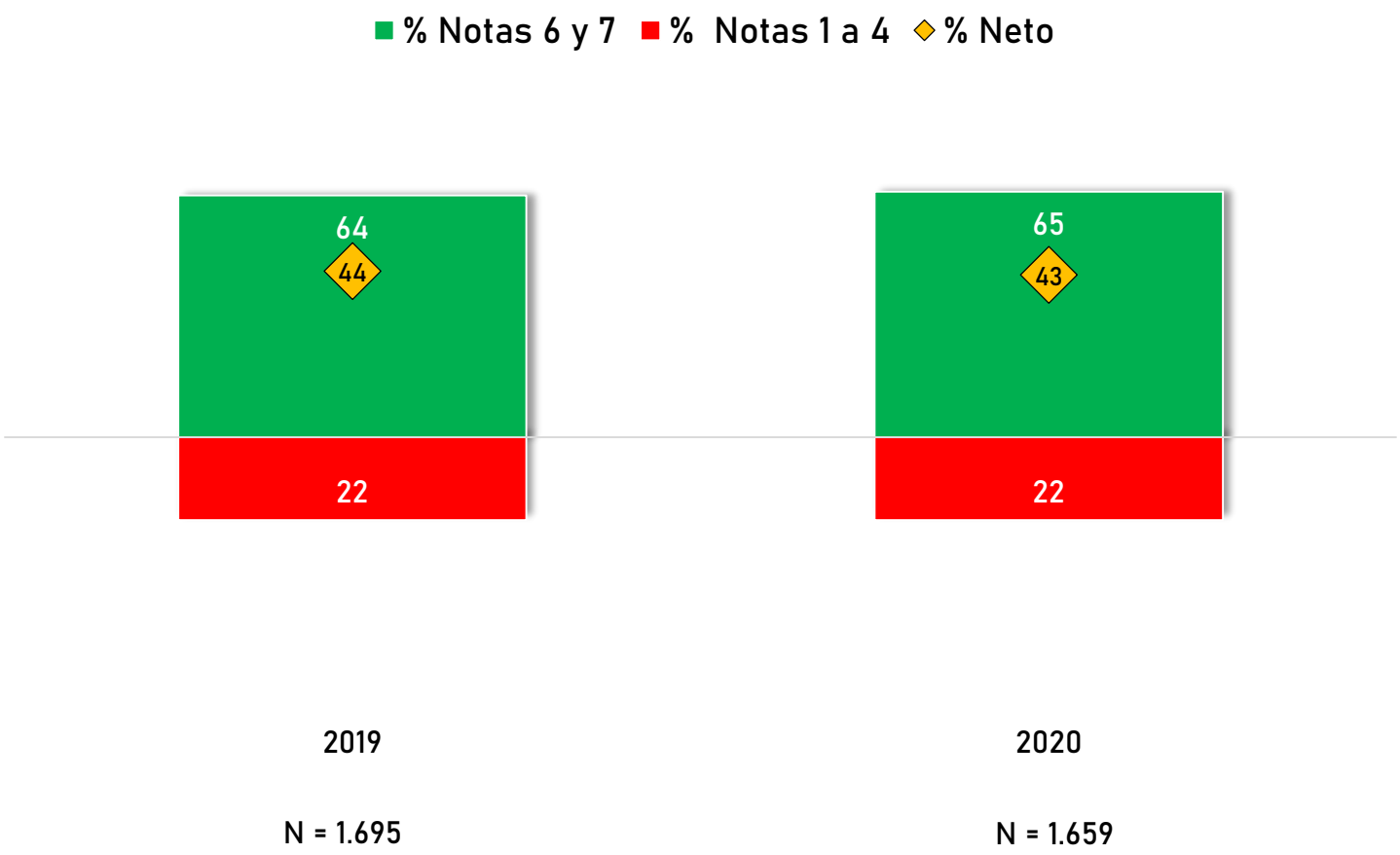
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Subsecretaría de Economía, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

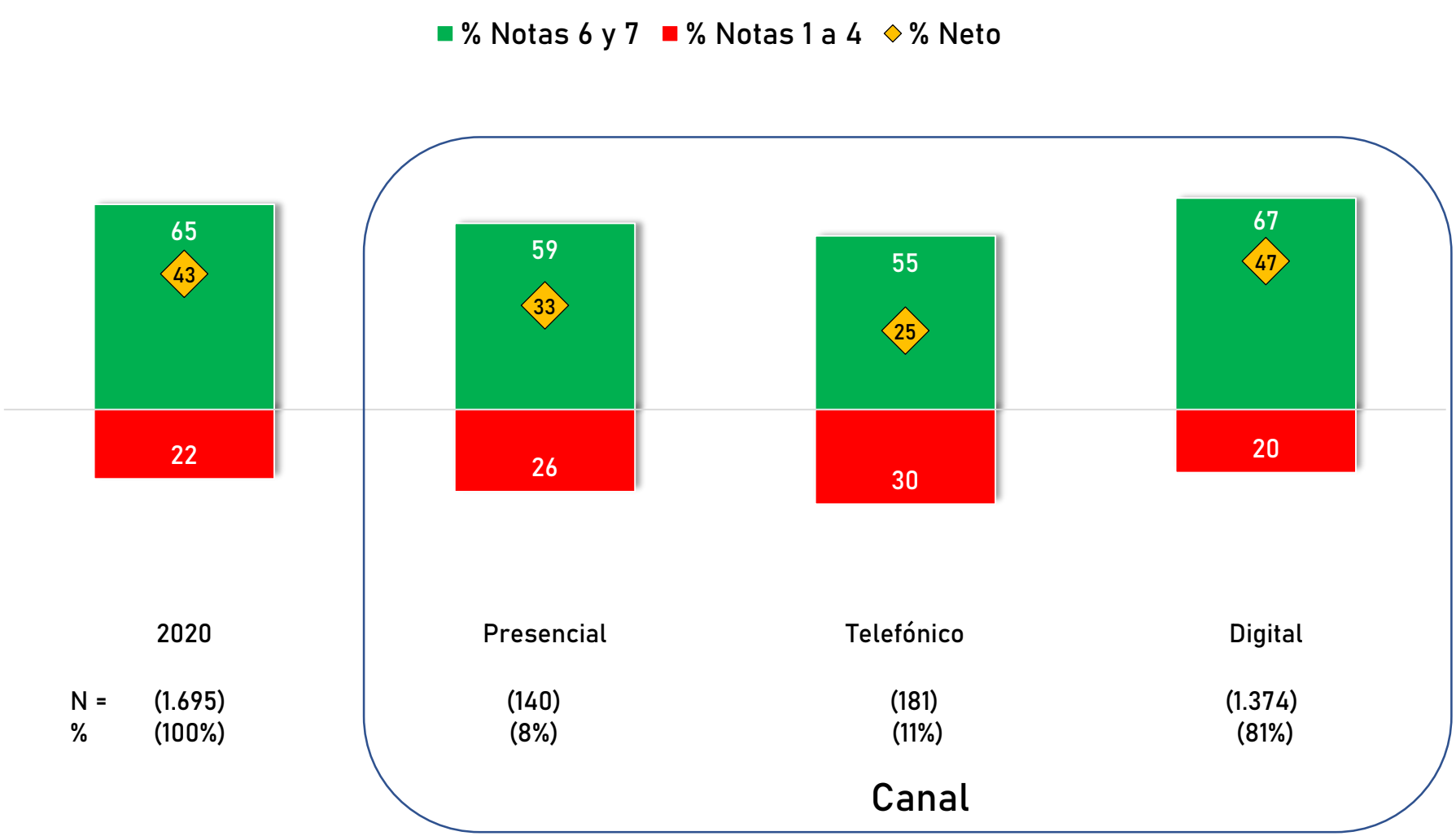
Satisfacción Última Experiencia (%) Subsecretaría de Economía 2019 - 2020

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

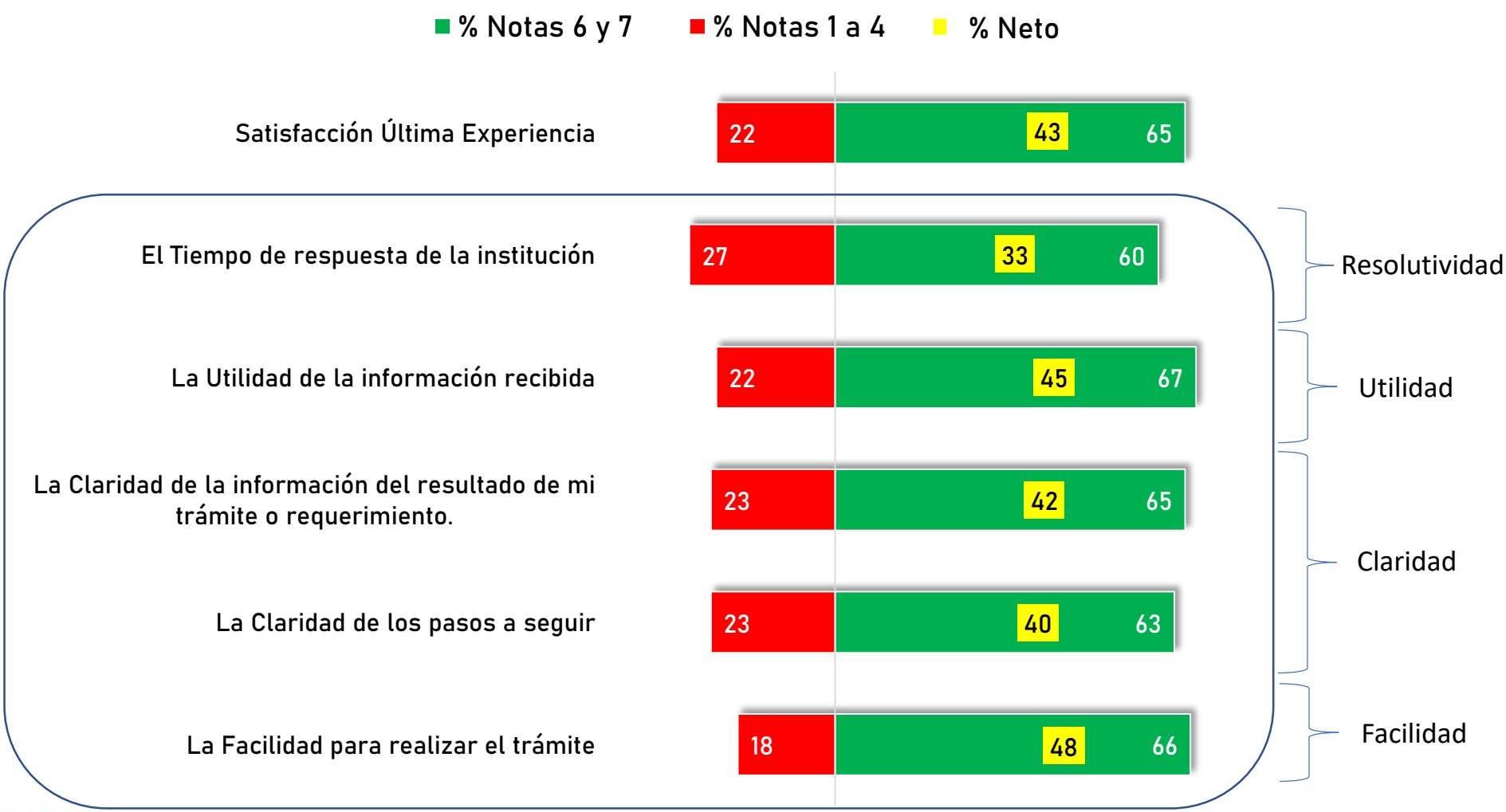


TC
P
CI

Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

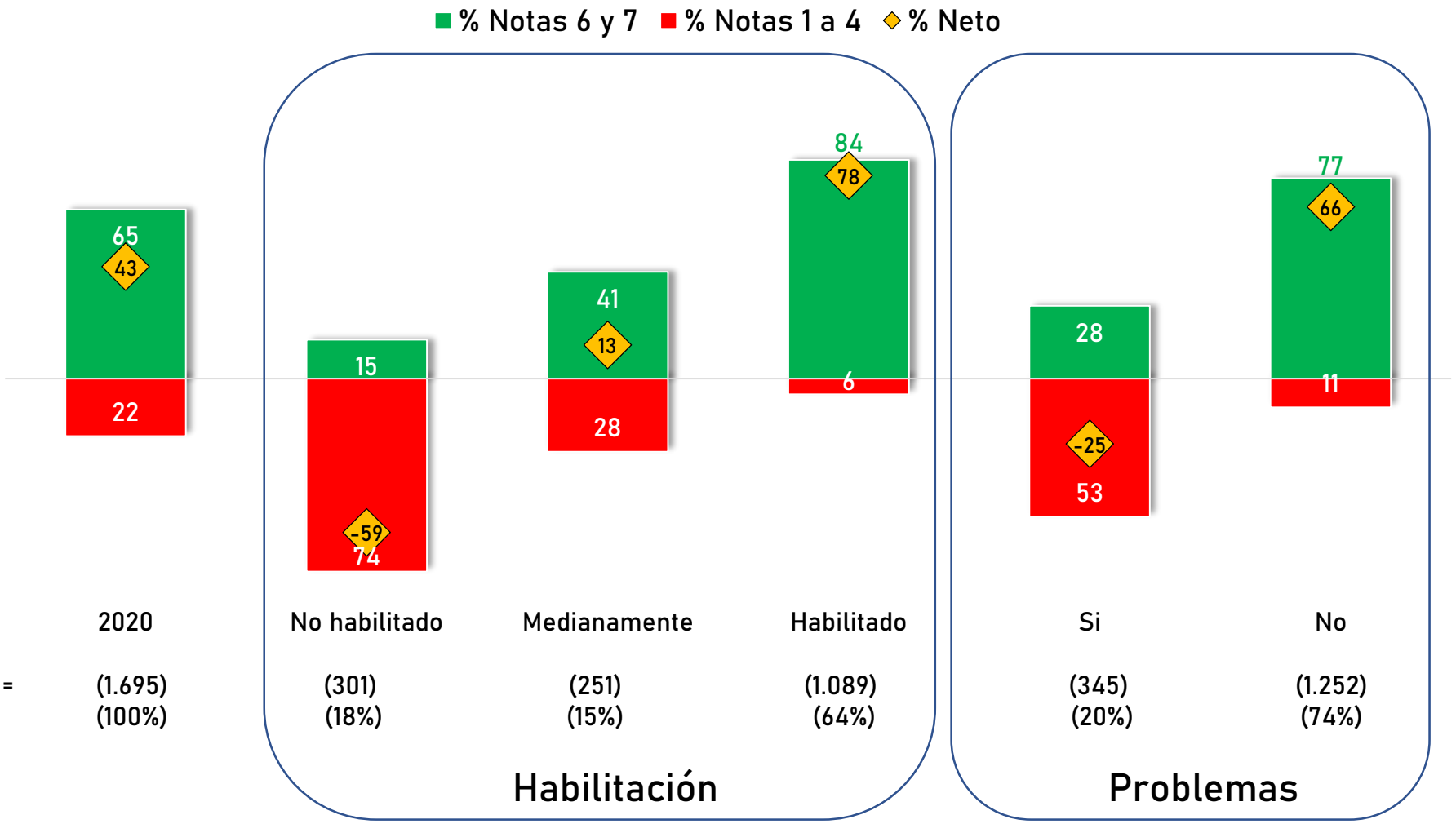
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la Subsecretaría de Economía, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. 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

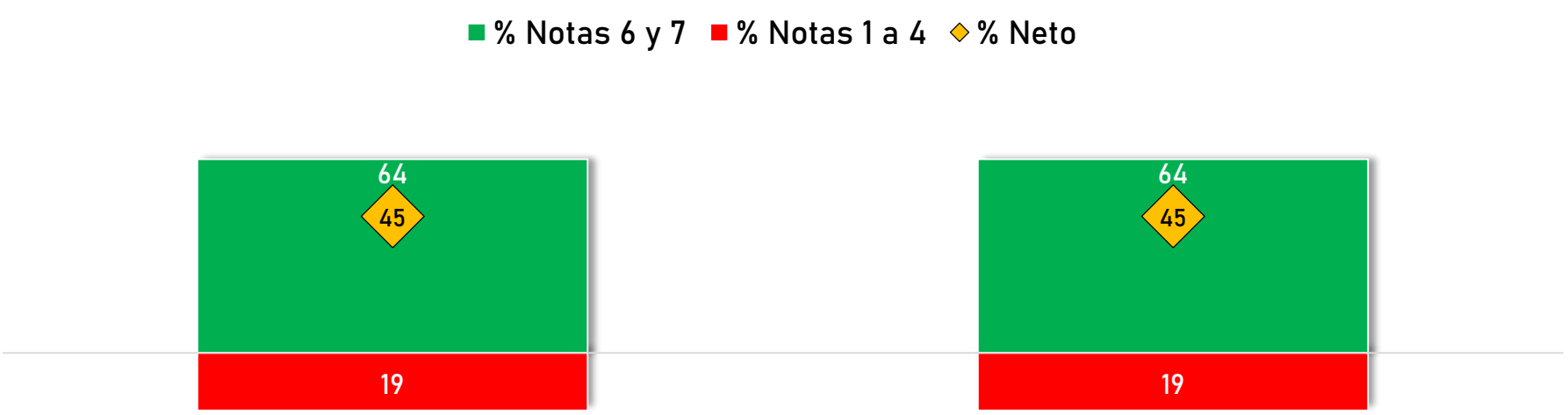
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento Subsecretaría de Economía, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Habilitación (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de Subsecretaría de Economía, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

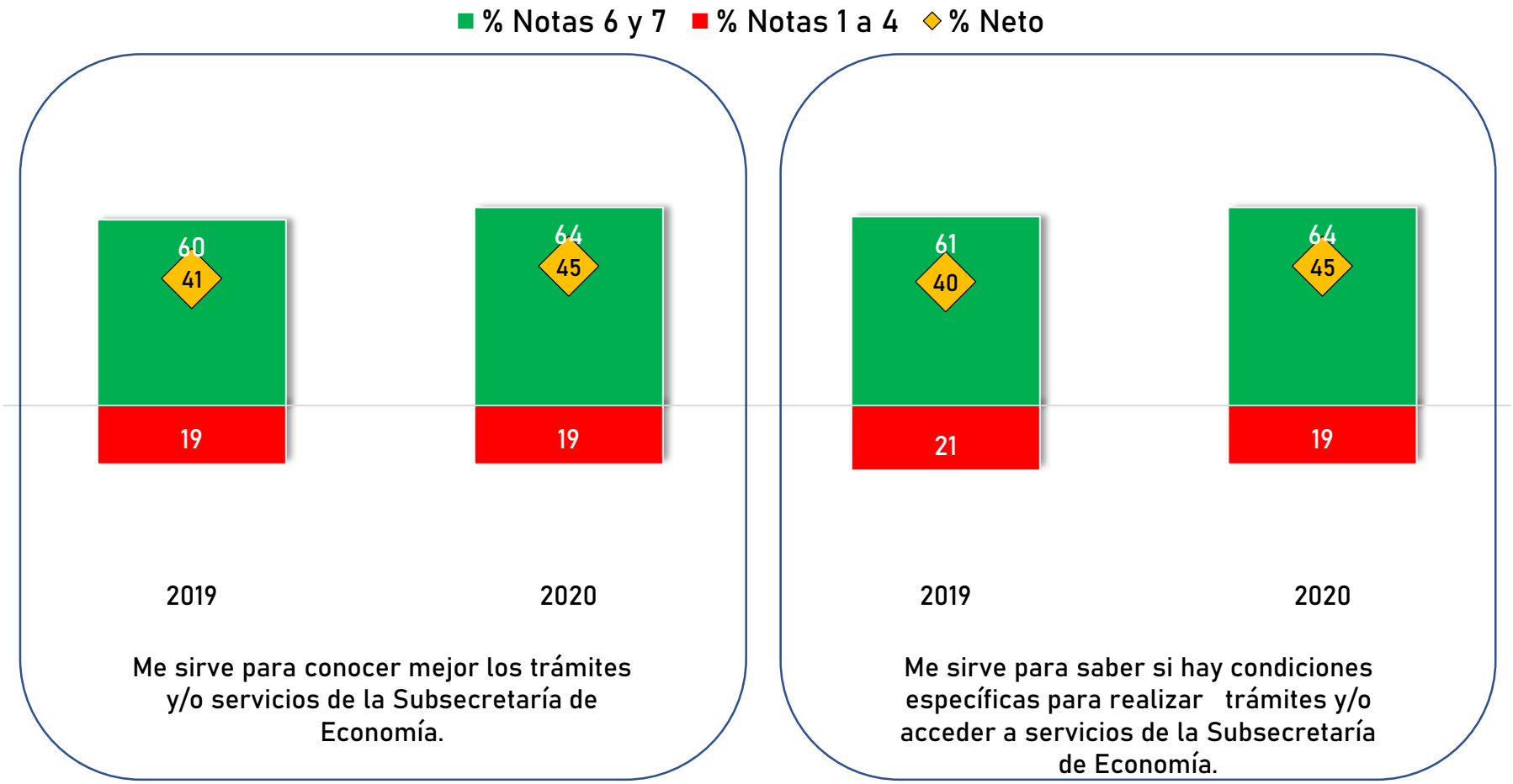


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Subsecretaría de Economía

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

Habilitación (%) 2019 -2020

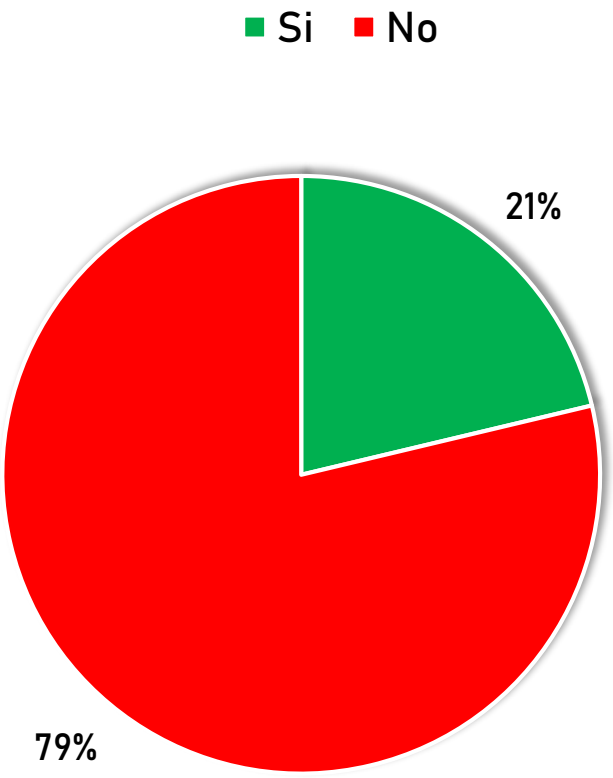
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de Subsecretaría de Economía, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2019 = 1.140
N 2020 = 1.637

Problemas – Ocurrencia (%) Subsecretaría de Economía 2020

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



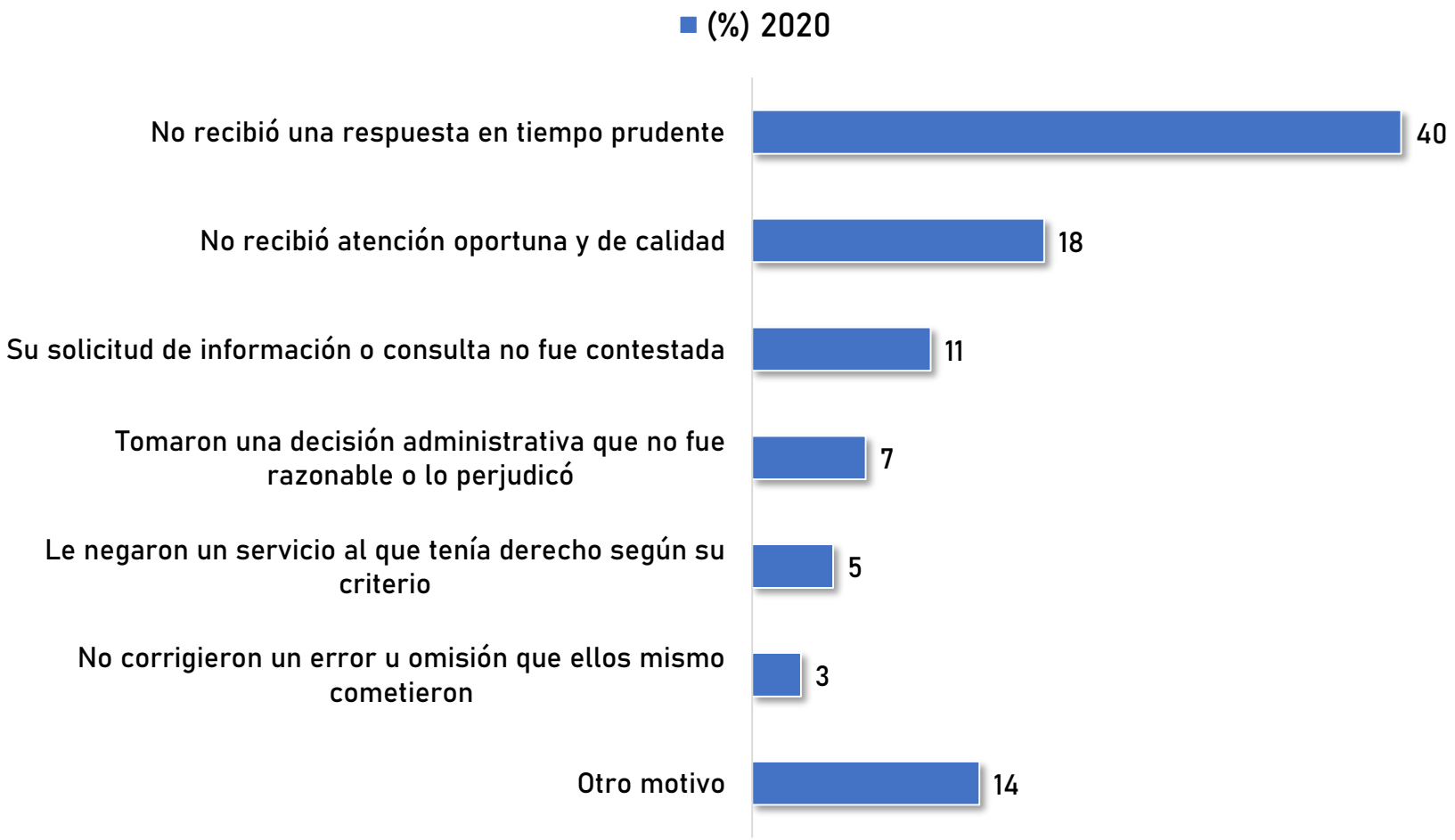
N = 1.713

TC
P
CI

Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Problemas - Tipo (%) Subsecretaría de Economía 2020

¿Qué problema tuvo?

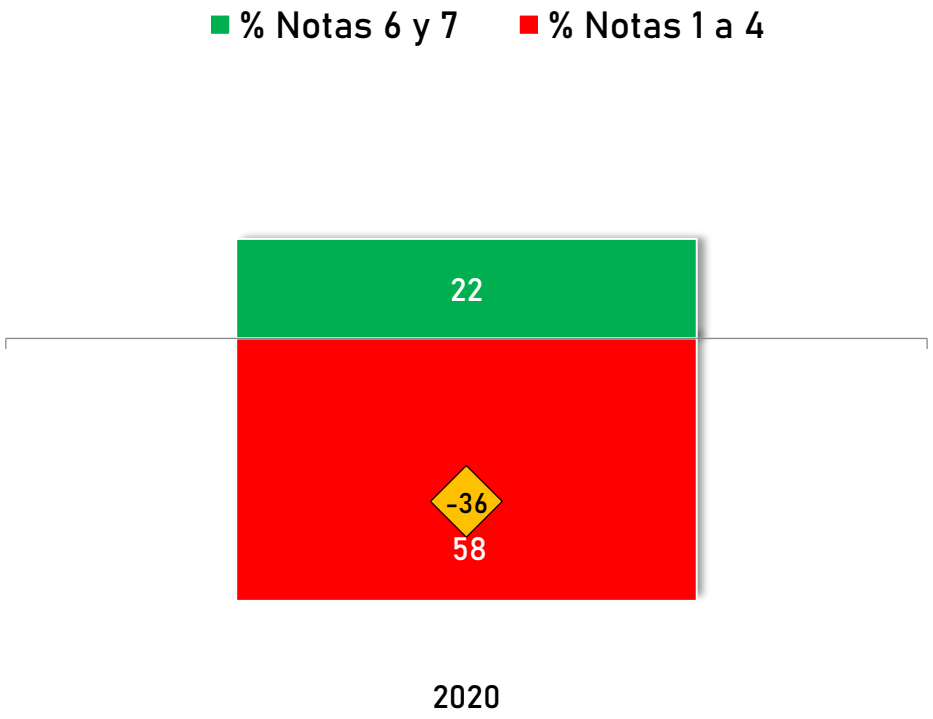


N = 326

TC P: Entre quienes presentaron problemas.

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 Subsecretaría de Economía?

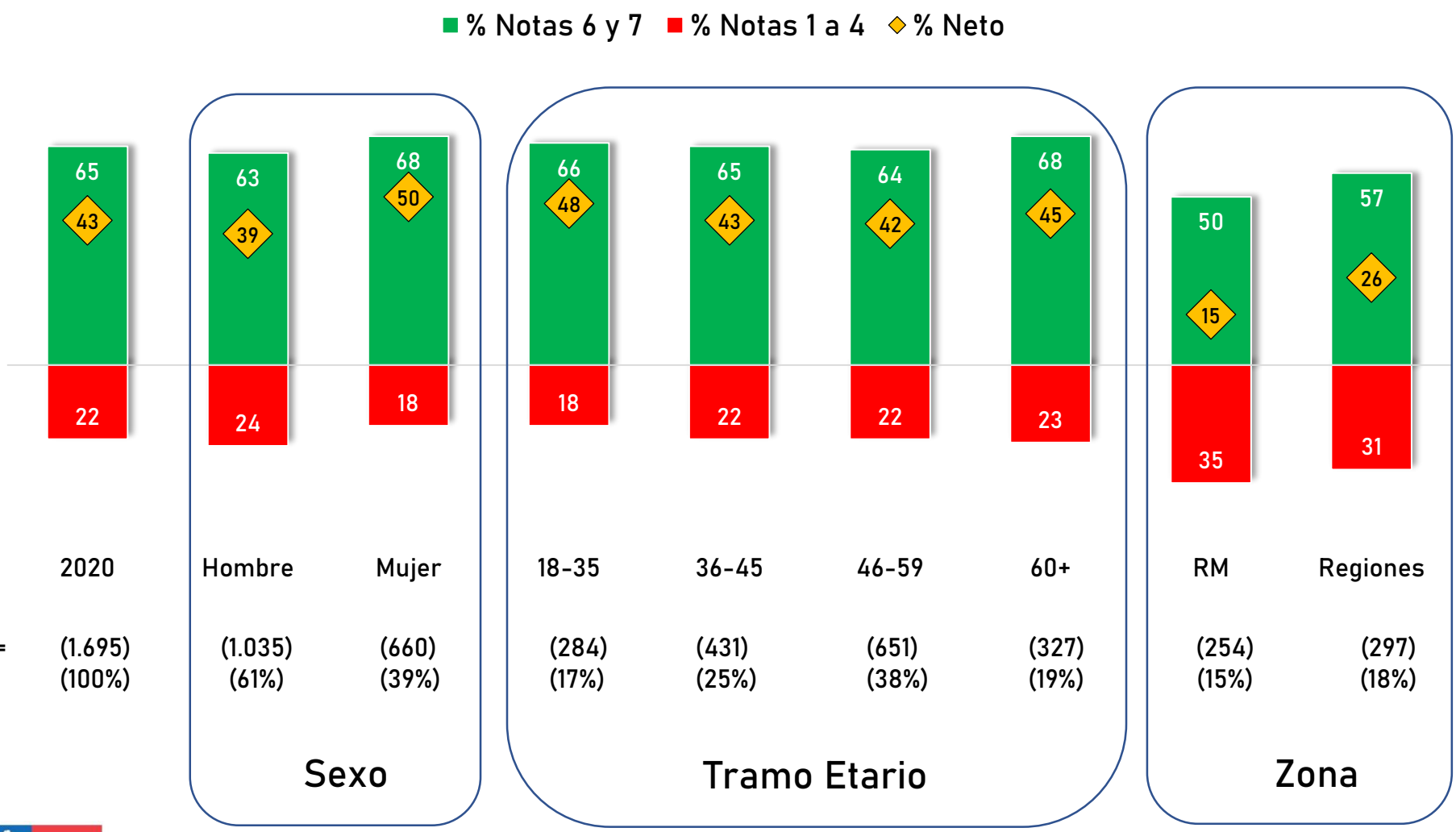


N = 320

TC P: Entre quienes presentaron problemas.
CI

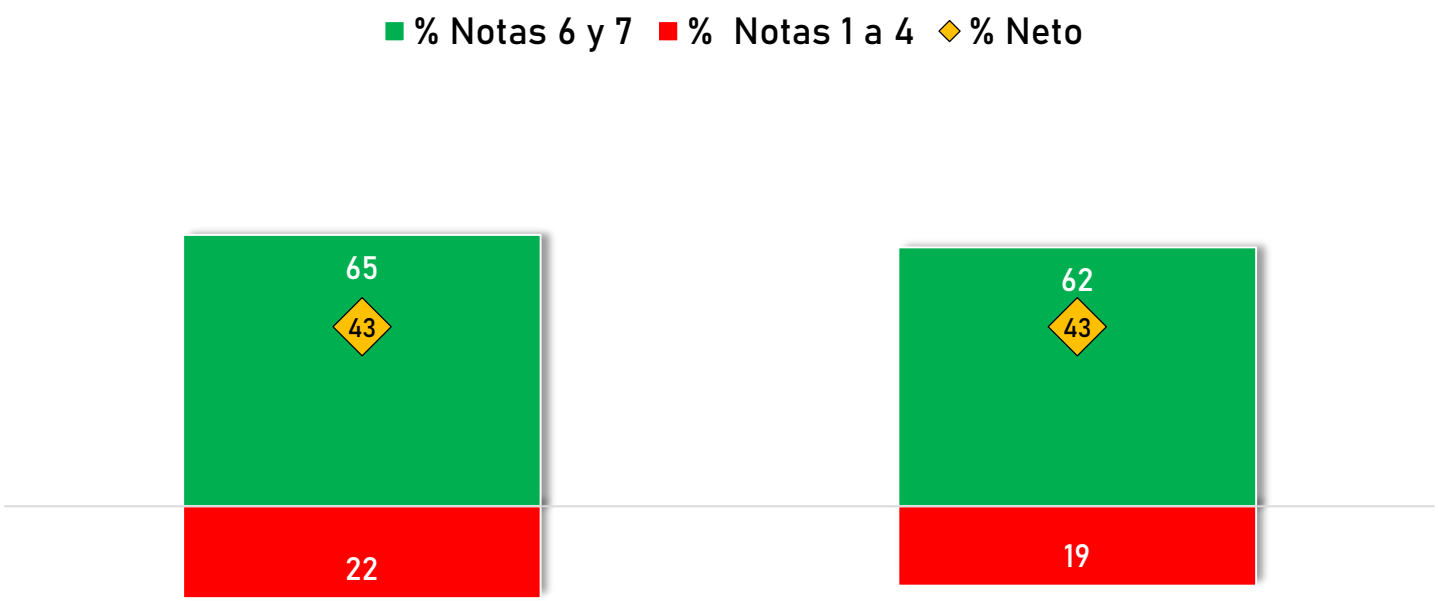
Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y zona

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en Subsecretaría de Economía, ¿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 Subsecretaría de Economía (%)



Última Experiencia

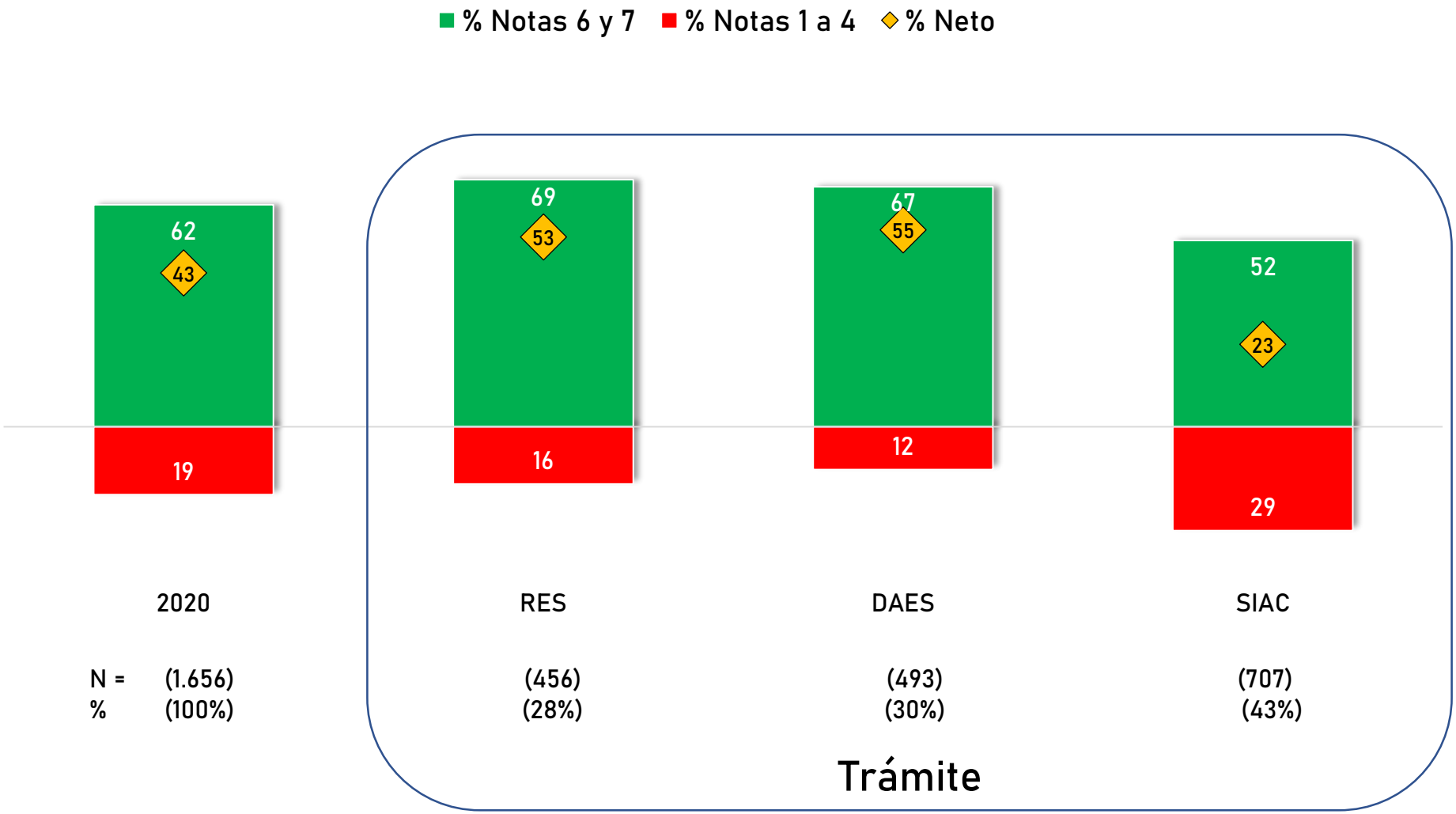
N = 1.695

General Subsecretaría de Economía

N = 1.659

Evaluación General Subsecretaría de Economía(%) Por trámite

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



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Evaluación General Institución (%) Subsecretaría de Economía 2019 - 2020

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

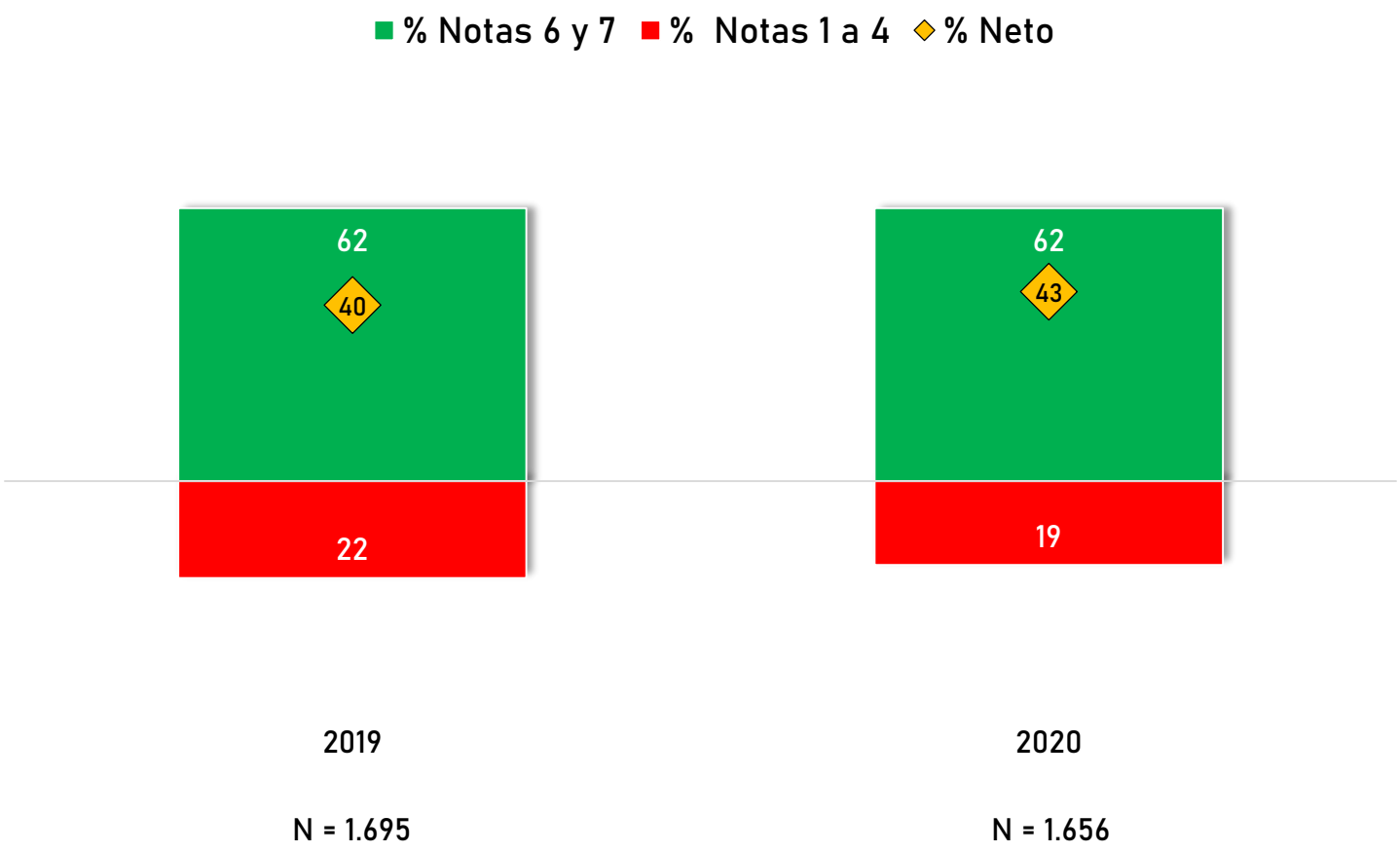
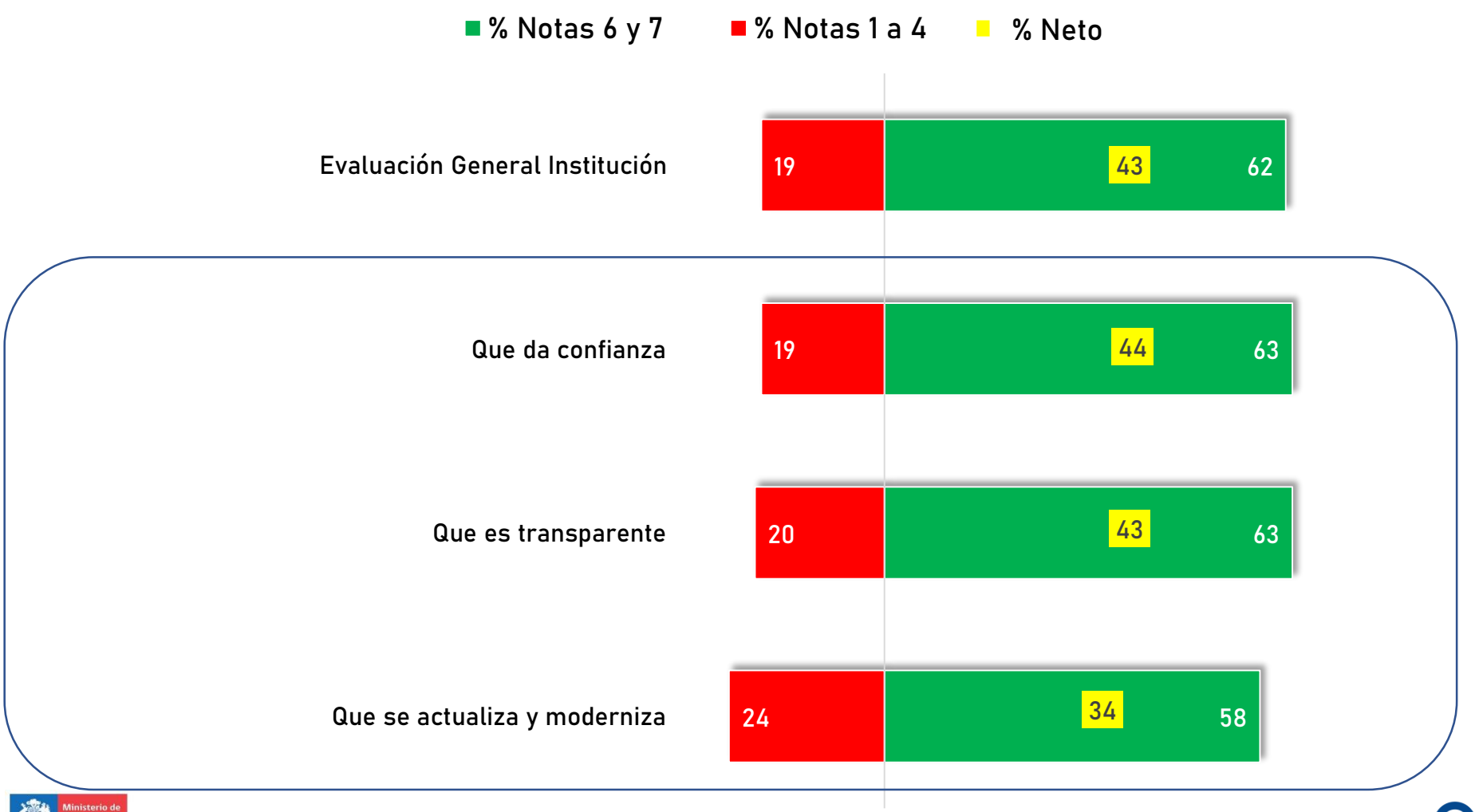


Imagen Institucional (%) 2020

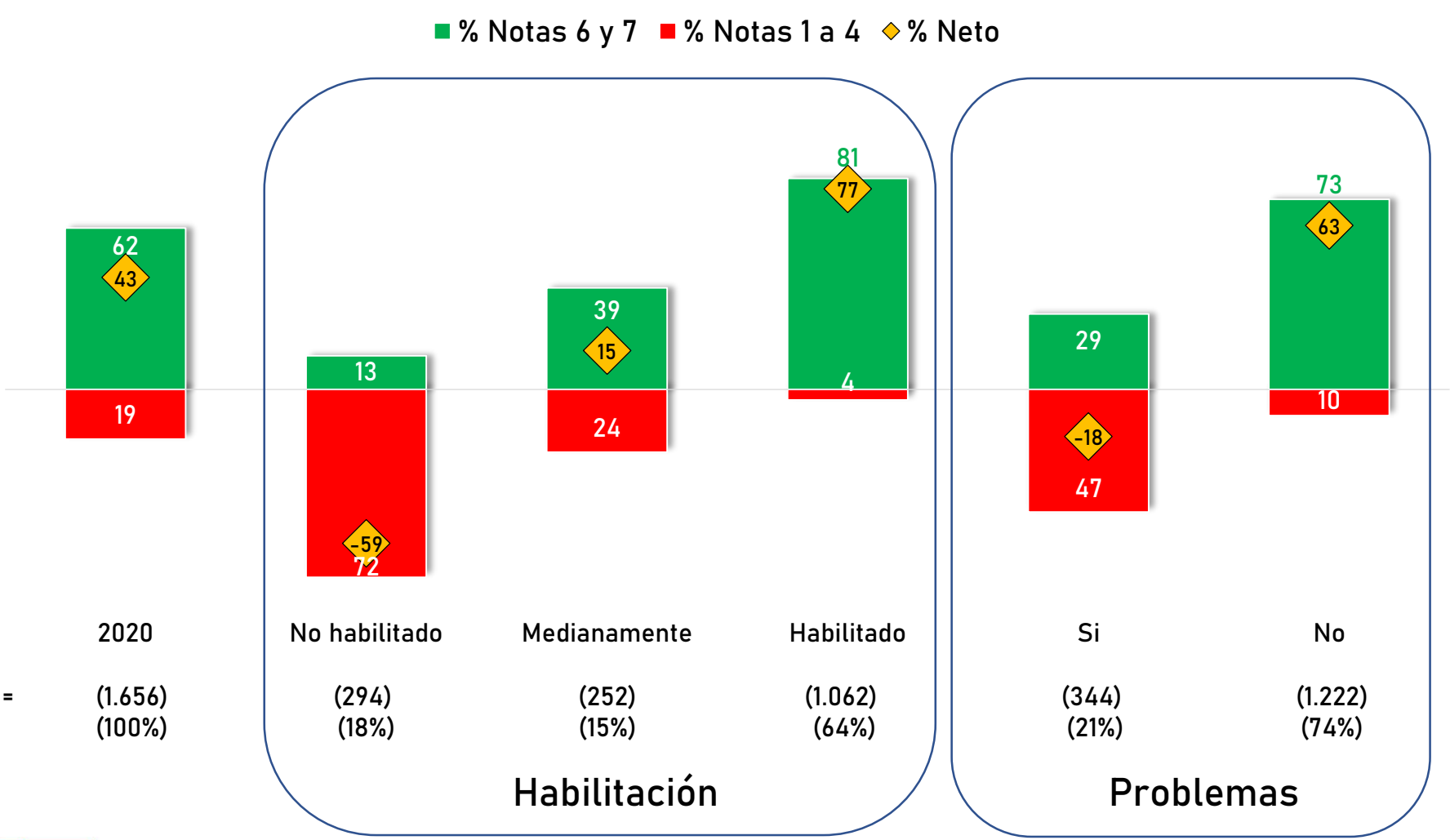
Ahora pensando en la Subsecretaría de Economía en general, y usando una escala de notas 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de acuerdo", ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 1.656

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

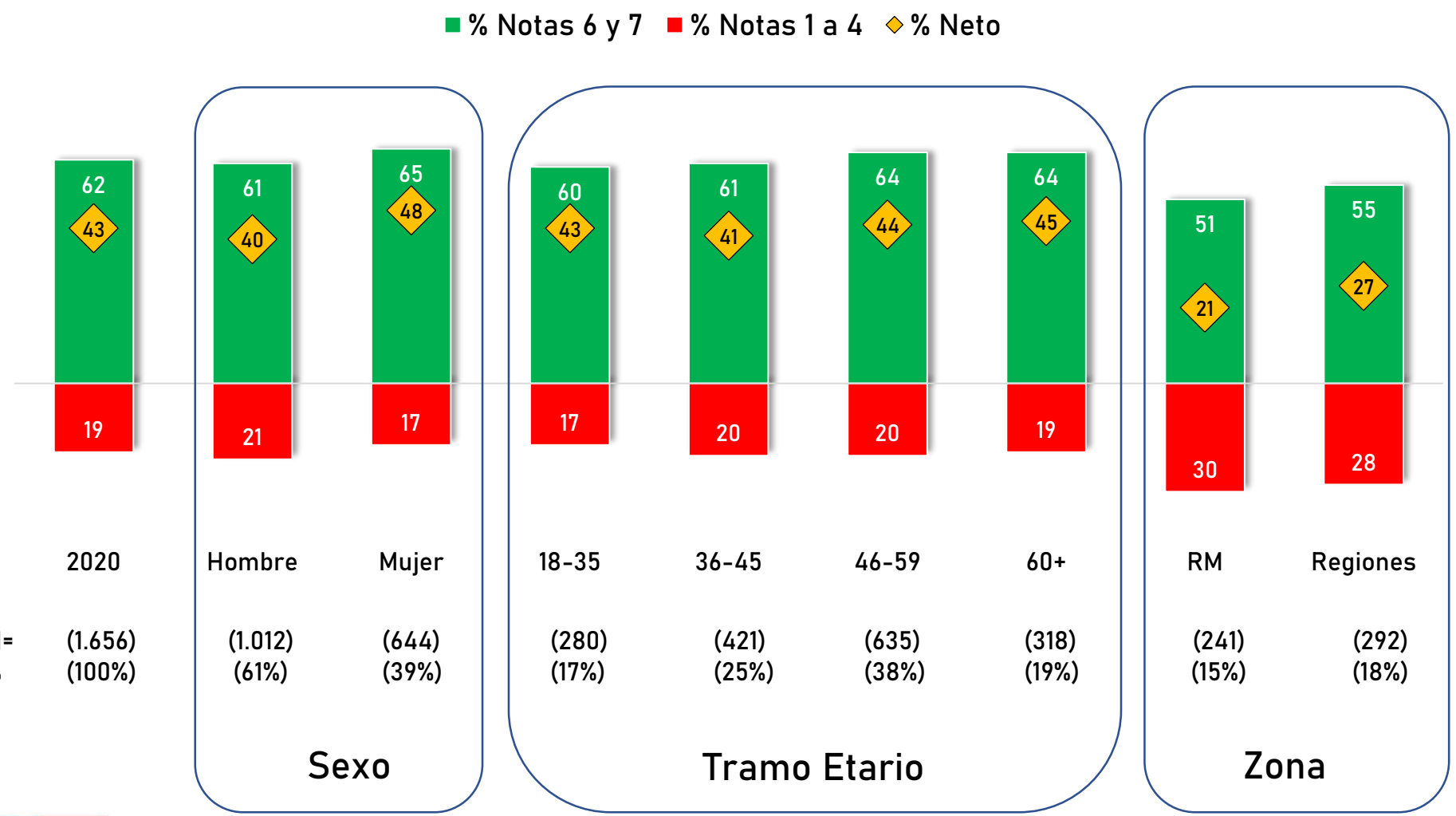
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la Subsecretaría de Economía, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Evaluación General Subsecretaría de Economía (%) Por sexo, tramo etario y zona

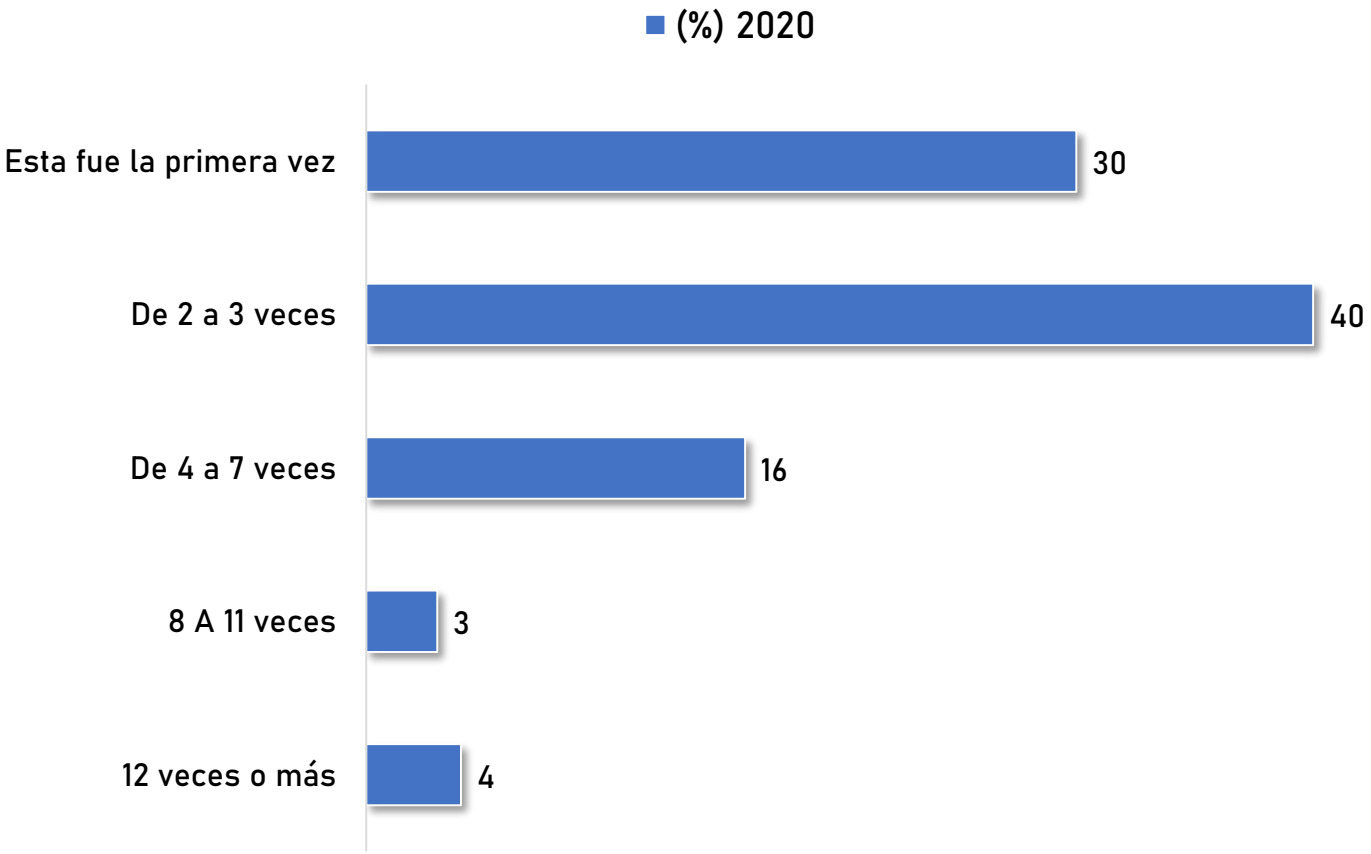
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la Subsecretaría de Economía, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Intensidad del Usuario (%) Subsecretaría de Economía 2020

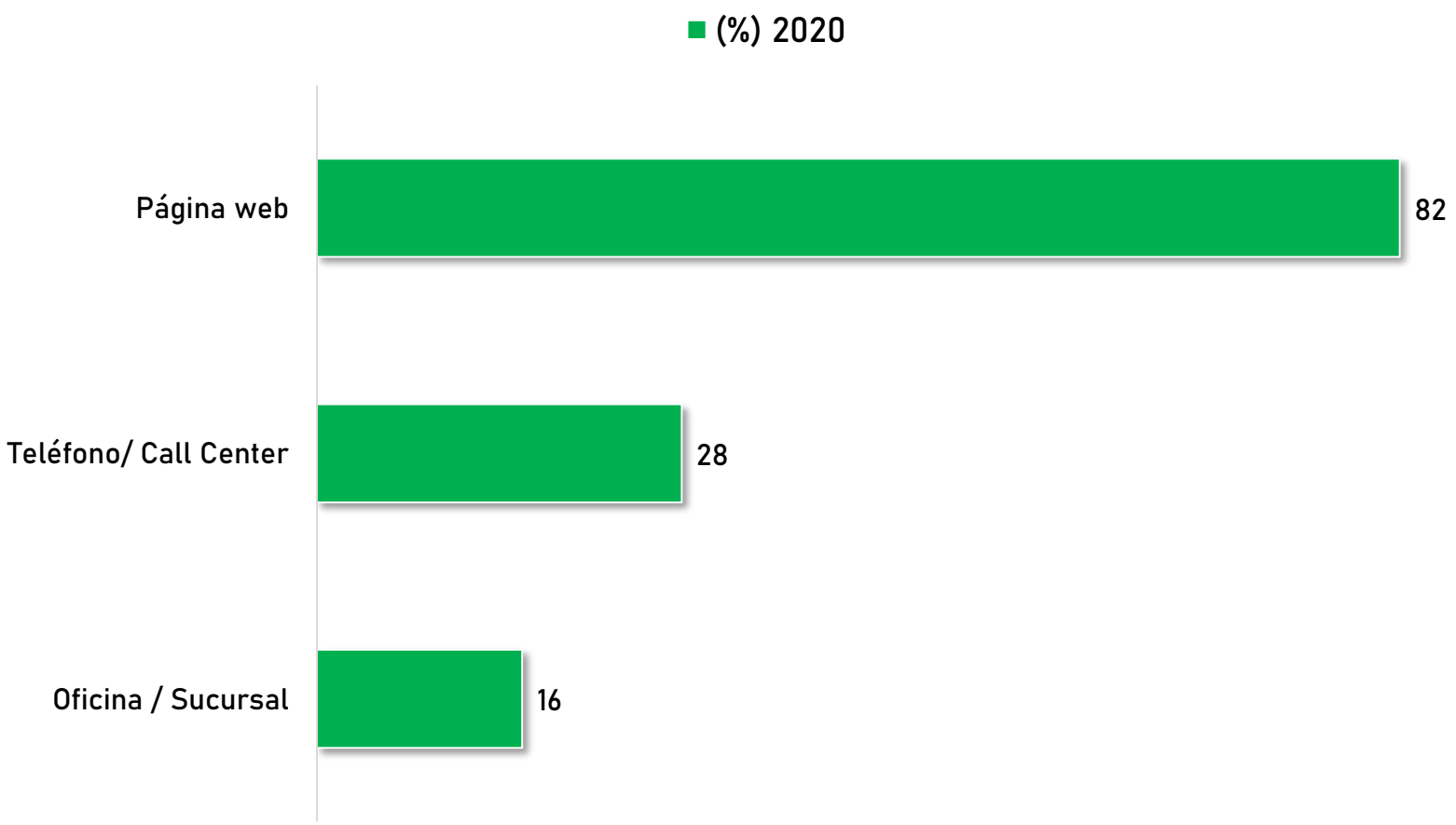
En los últimos 6 meses ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en Subsecretaría de Economía?



N = 1.713
Se omiten las categorías NS-NR

Contacto con la Subsecretaría de Economía– Medios de Contacto (%) 2020

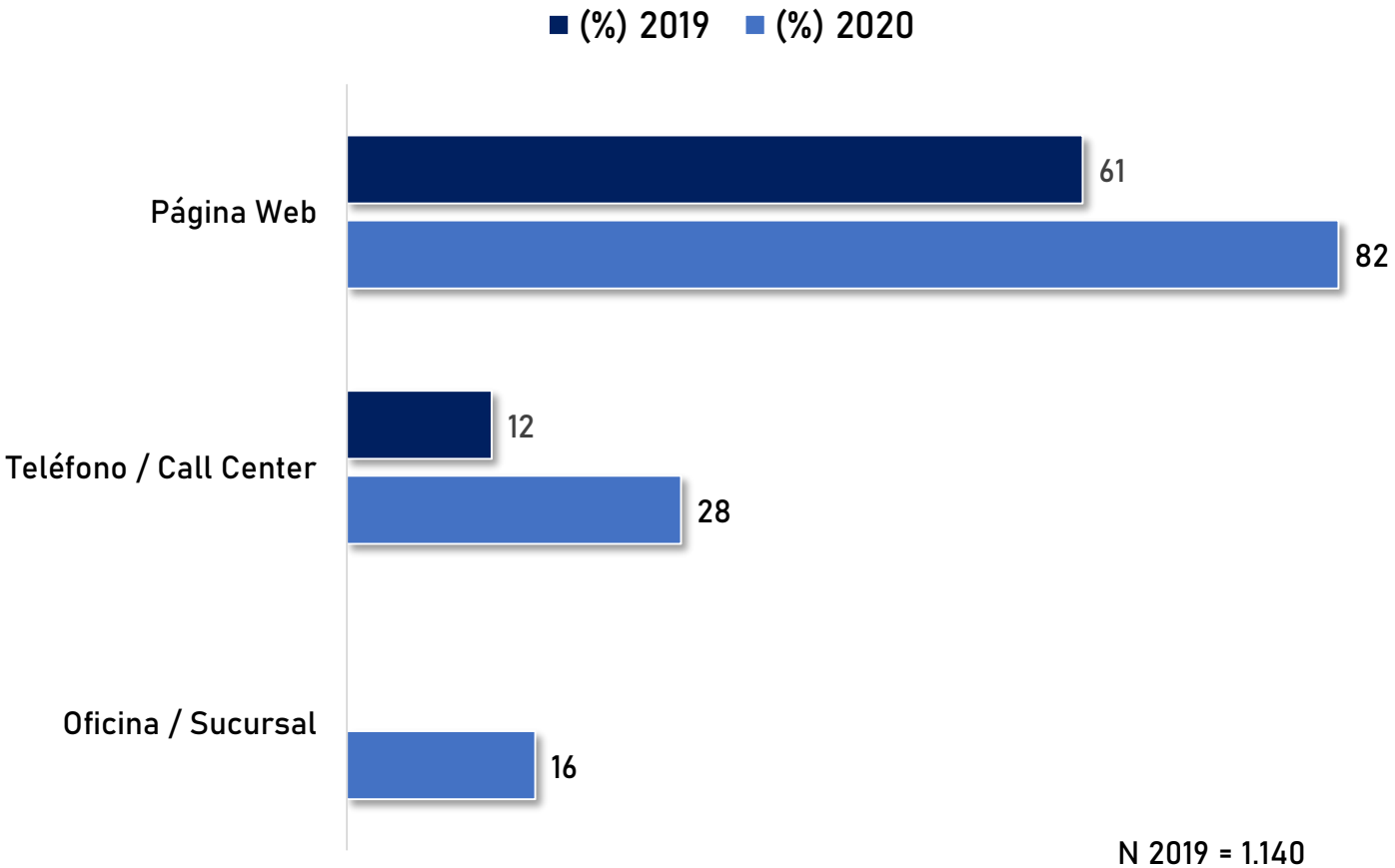
Pensando ahora en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medio se ha contactado con la Subsecretaría de Economía? %Sí



N = 1.713
Se omiten las categorías NS-NR

Contacto con Subsecretaría de Economía– Medios de Contacto (%) 2019-2020

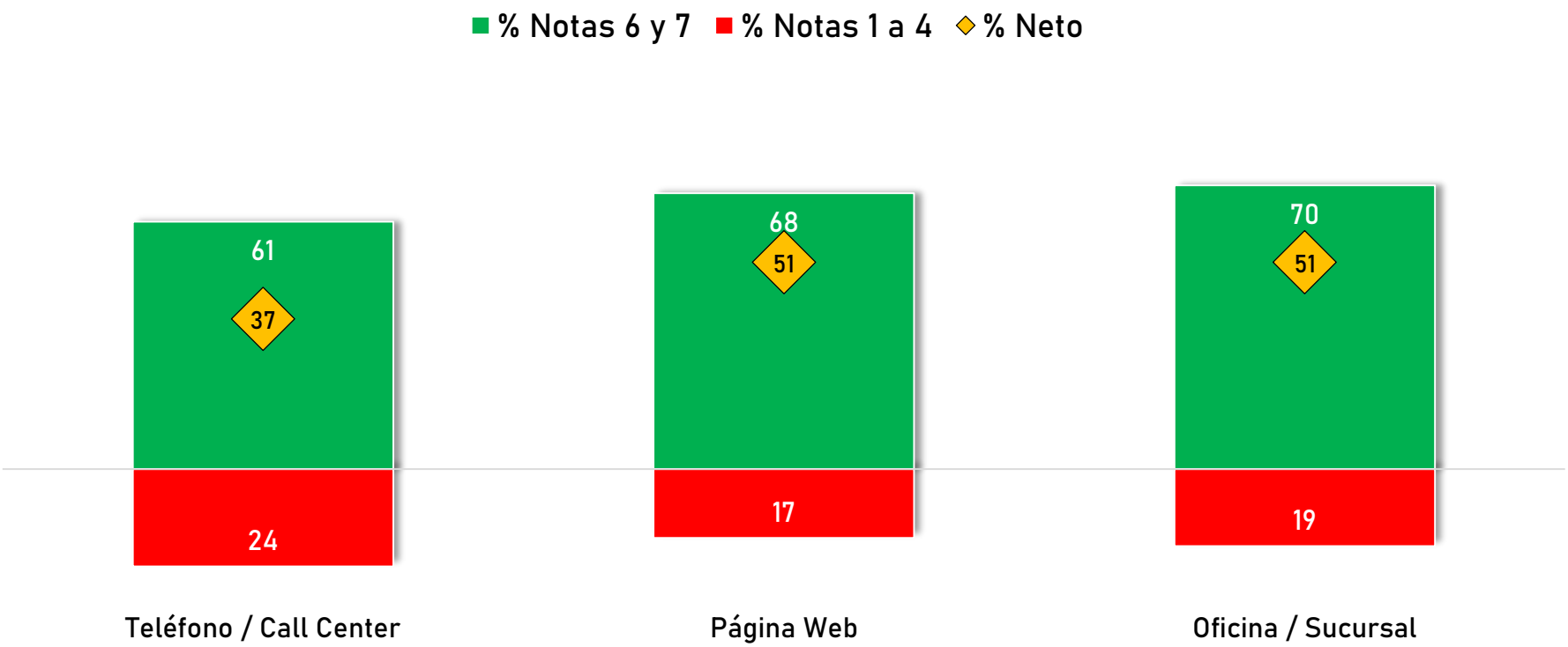
Pensando ahora en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medio se ha contactado con la Subsecretaría de Economía? %Sí



N 2019 = 1.140
N 2020 = 1.713

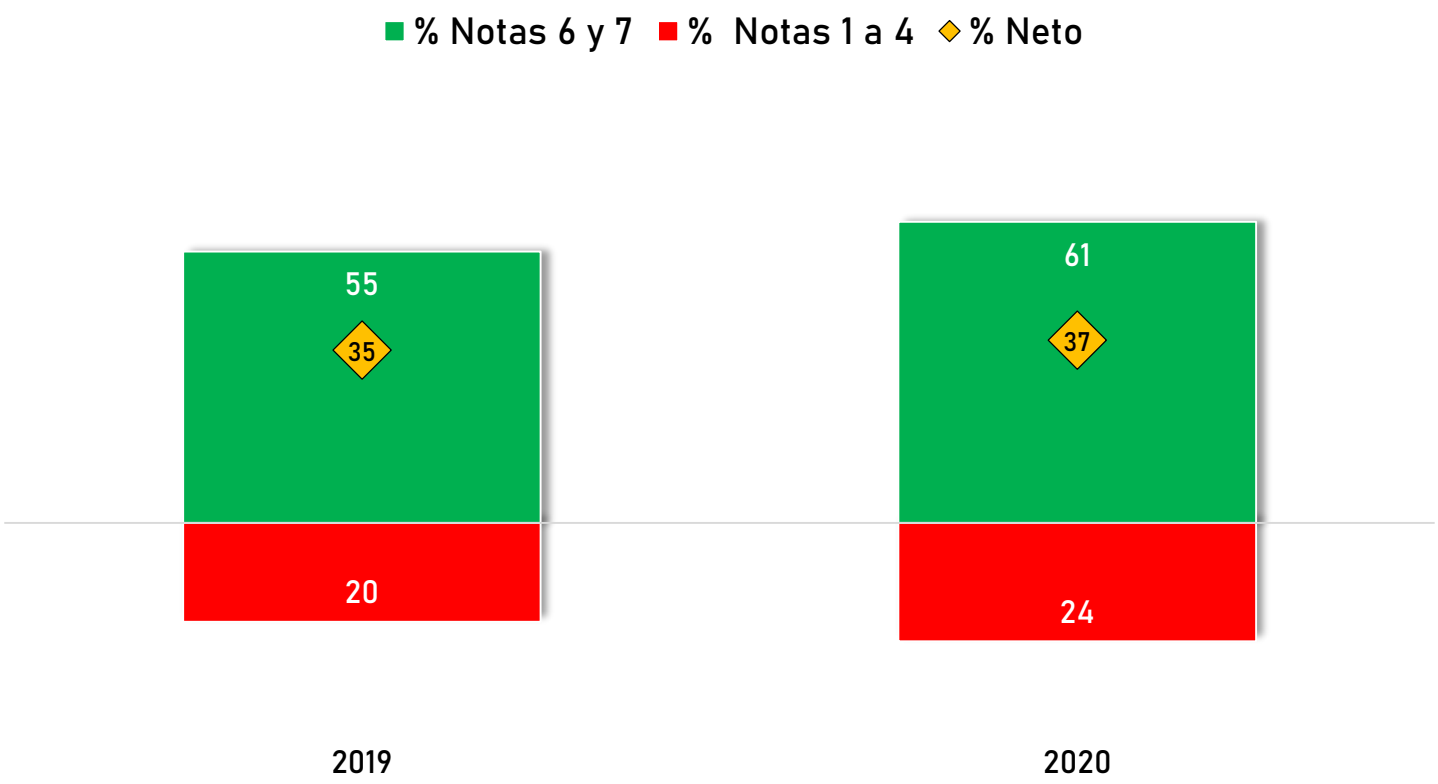
Satisfacción con canales

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



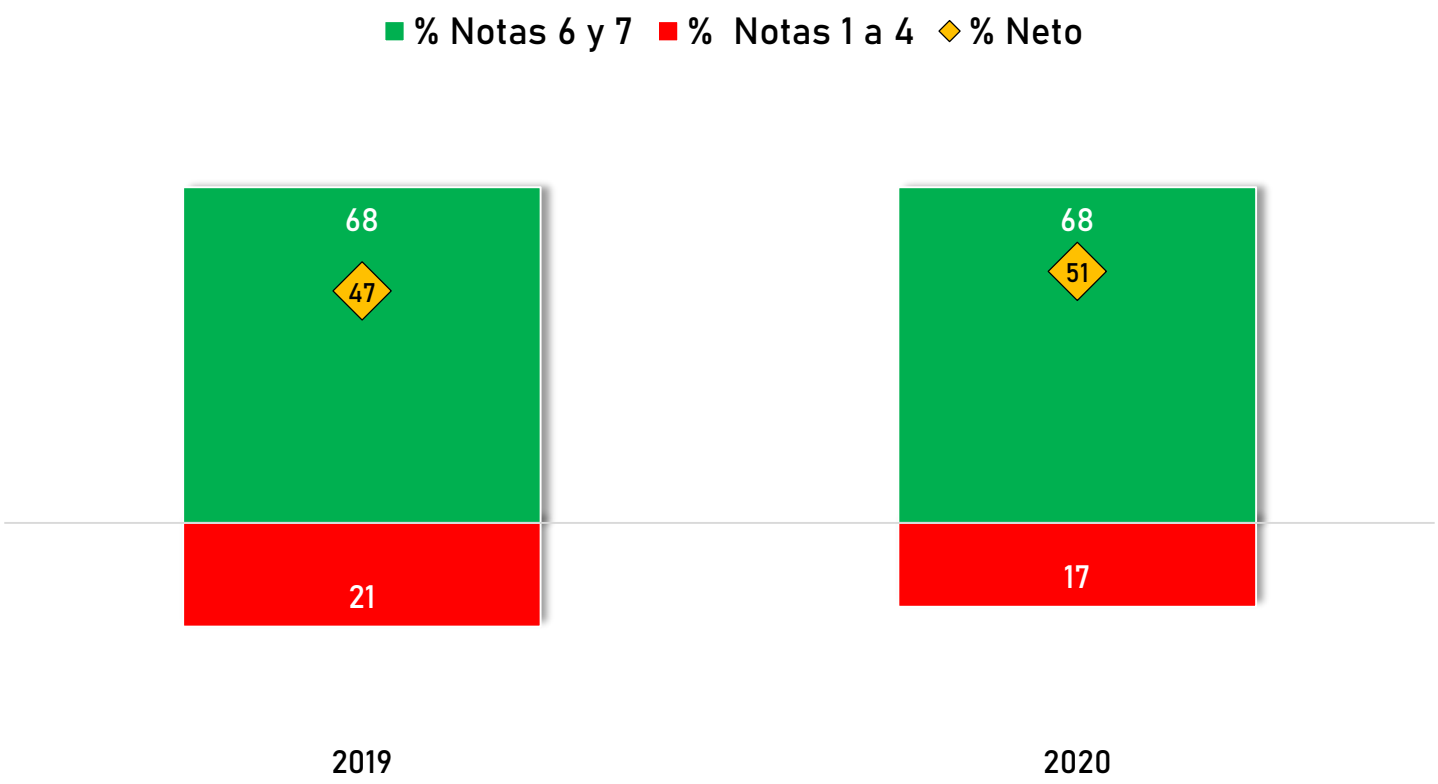
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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



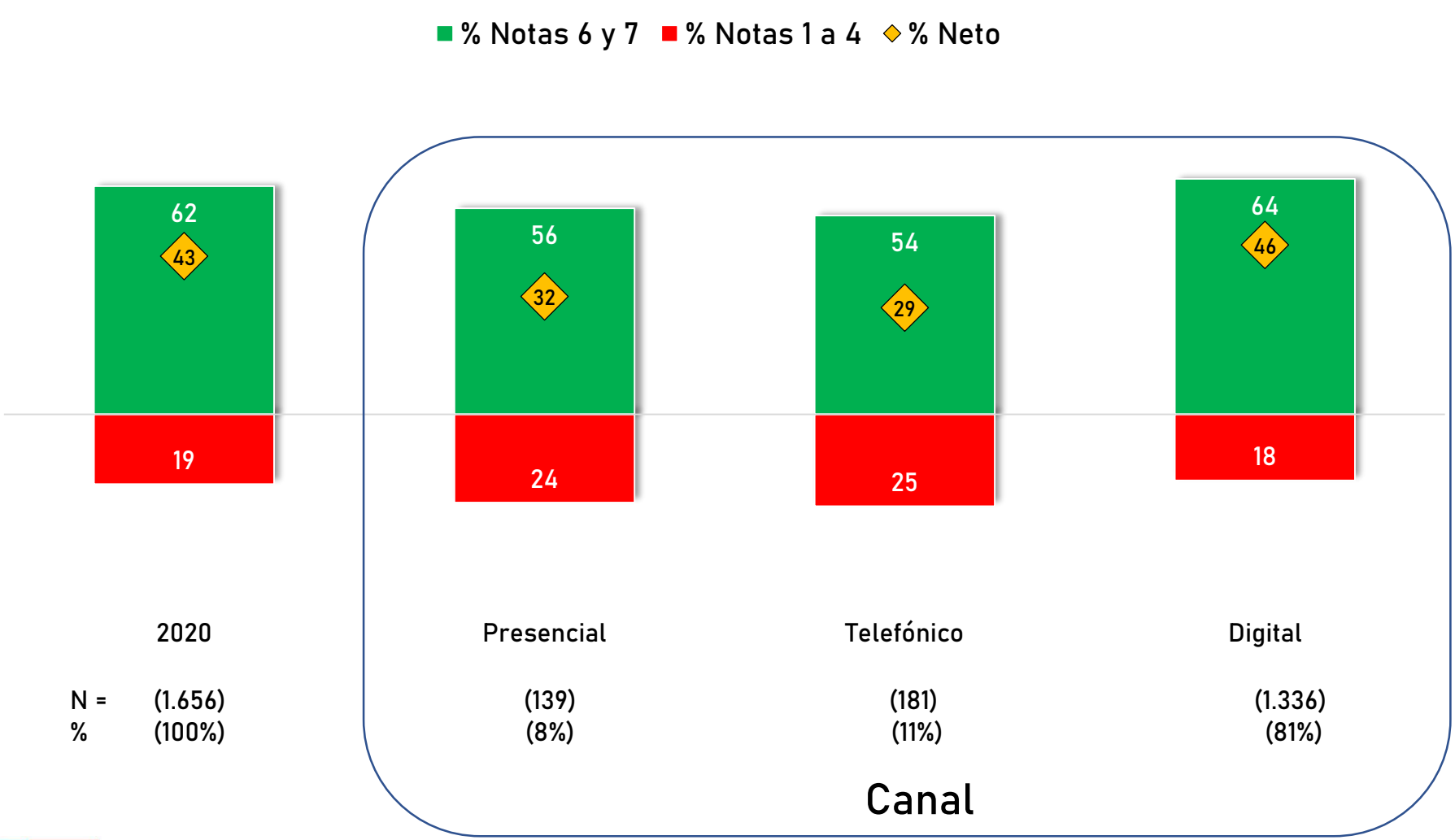
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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?



Evaluación General Subsecretaría de Economía (%) Por Canal

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

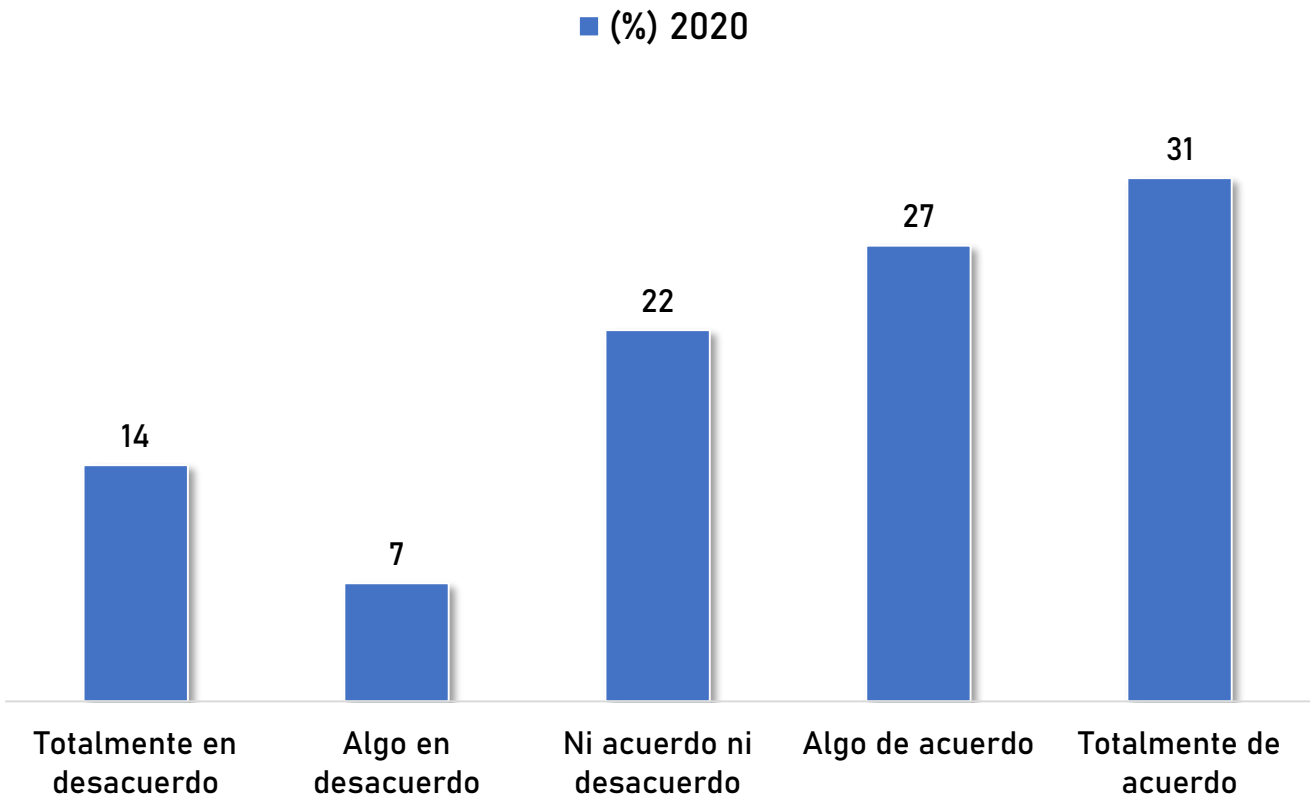


TC
P
CI

Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Experiencia de Servicio y Confianza (%) Subsecretaría de Economía 2020

Esta experiencia de servicio con la Subsecretaría de Economía aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.713

“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