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"

Línea de Estudios de Satisfacción 4

Resultados Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

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:
Evelyn Benvin

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	:	Encuesta Telefónica con CATI
Universo	:	Usuarios de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados como respondentes en SUSESO de acuerdo a variables de segmentación (canal y trámite)
Marco Muestral	:	Registro de usuarios SUSESO entre abril y julio de 2020
Muestra	:	1.687 casos para Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
Error	:	+/- 2,3% 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 noviembre al 13 de noviembre de 2020

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Presencial y Carta		Muestra Canal Web		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	
Licencias Médicas	287	5,6%	934	3,1%	1.221	2,7%	19.442
Seguridad Laboral	232	6,2%	117	8,6%	349	5,0%	4.069
Créditos Sociales	8	33,9%	19	21,8%	27	18,3%	459
Otras Materias	34	16,2%	56	12,6%	90	10,0%	1.273
Total	561	4,0%	1.126	2,8%	1.687	2,3%	25.243

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	26,2%
	TRR2	27,6%
	TRR3	27,8%
	TRR4	29,2%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	49,6%
	TCoop2	52,1%
	TCoop3	49,6%
	TCoop4	52,1%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	25,3%
	TR2	26,8%
	TR3	35,5%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	52,9%
	TC2	56,0%
	TC3	41,1%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

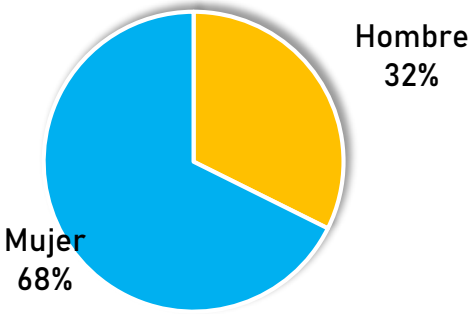
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

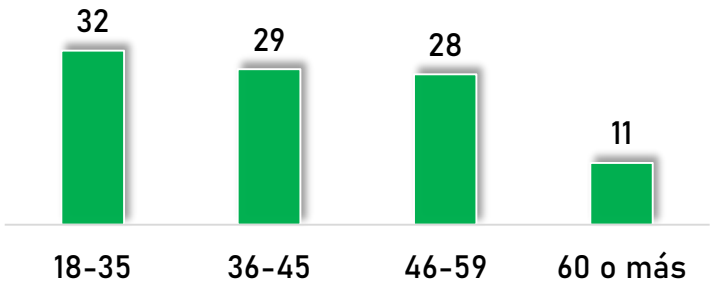
- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, bien organizadas y bien identificados los usuarios y los trámites.
- Se sugiere revisar la información telefónica que resulta duplicada en algunos registros. Esto podría ser un problema de captura más que de registro.
- La información adicional de tipo administrativa proporcionada por la institución entrega un valor agregado a los análisis.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Sexo



Edad en Tramos



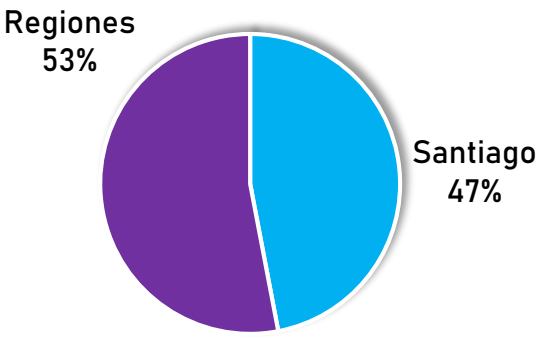
Nivel Educativo



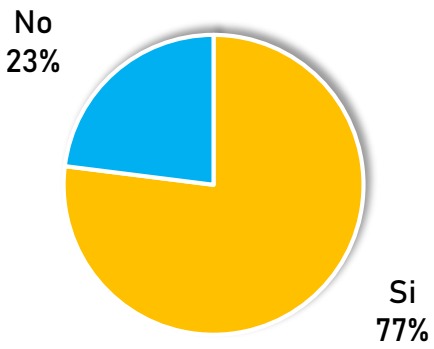
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

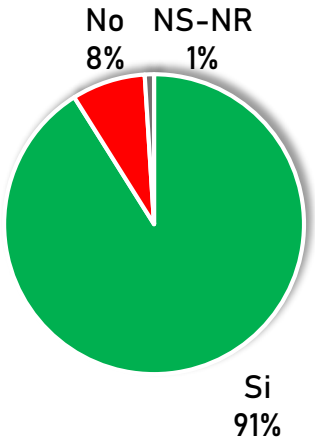
Zona de residencia



Jefatura del Hogar



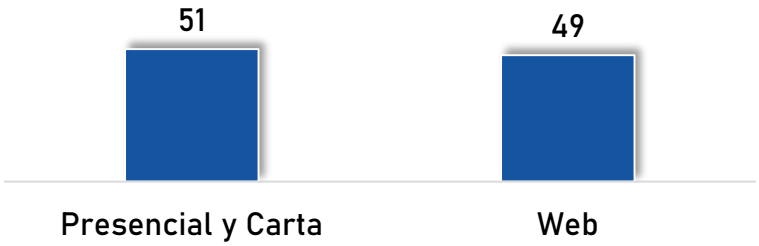
Tenencia de Clave Única



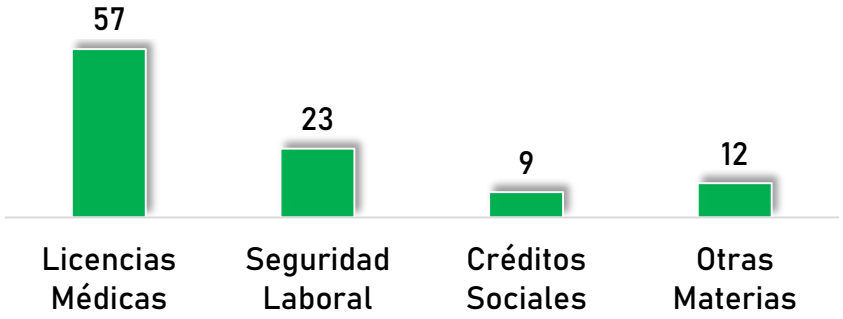
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

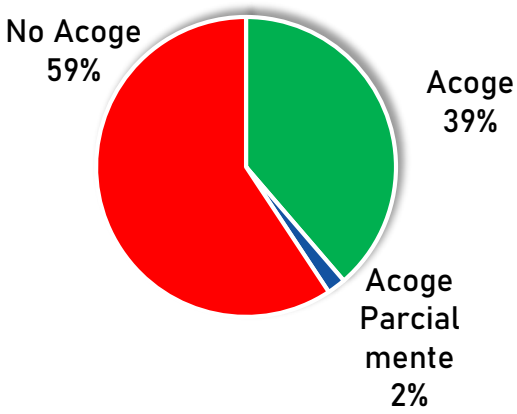
Canal



Trámite



Resultado

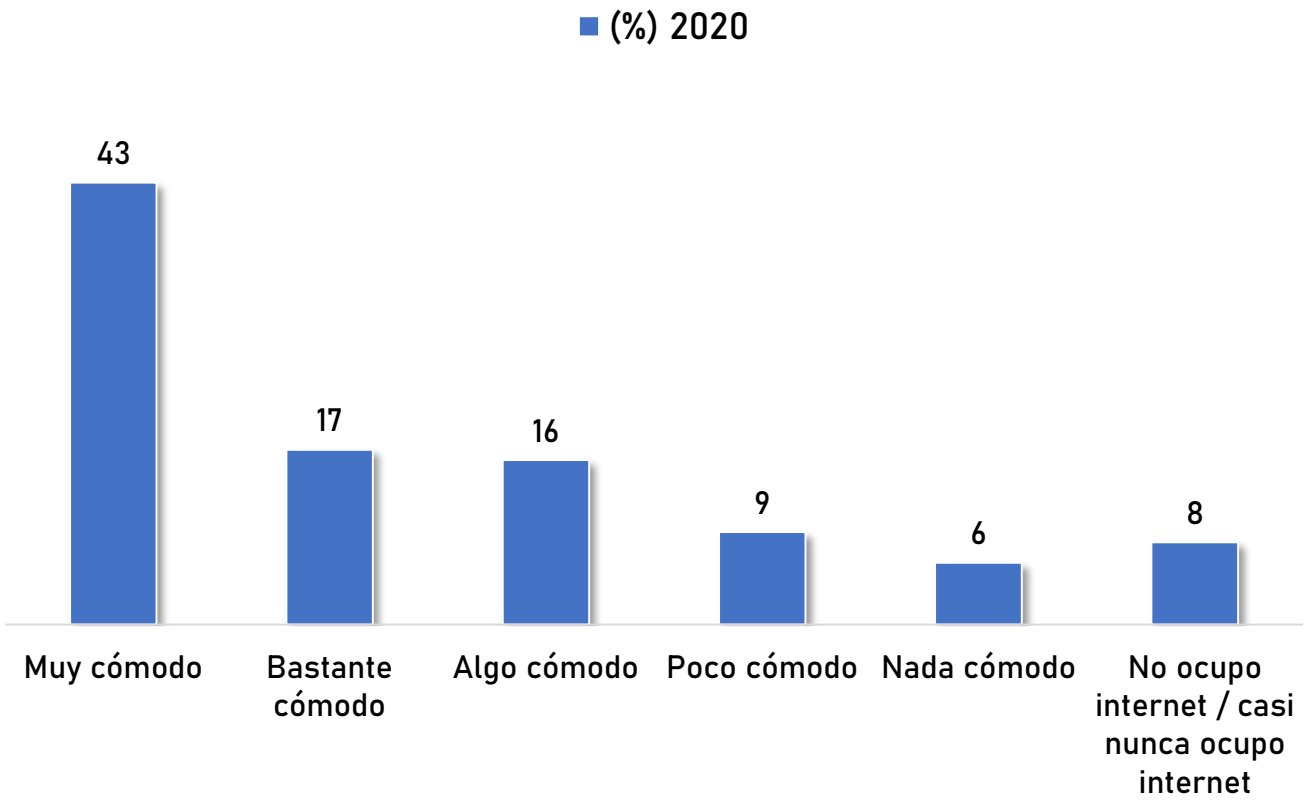


* Porcentajes ponderados

DESUC Dirección de Estudios Sociales

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

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

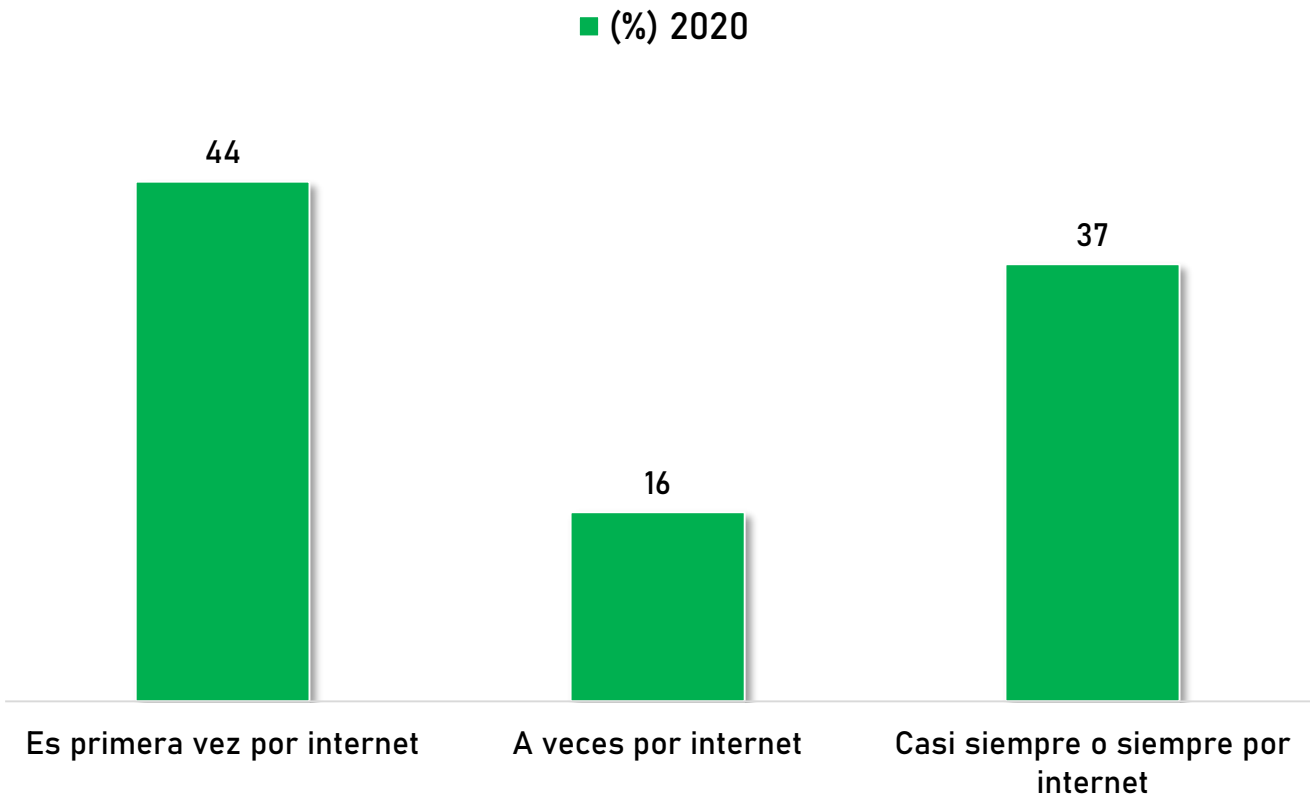


N = 1.687

* Porcentajes ponderados

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?

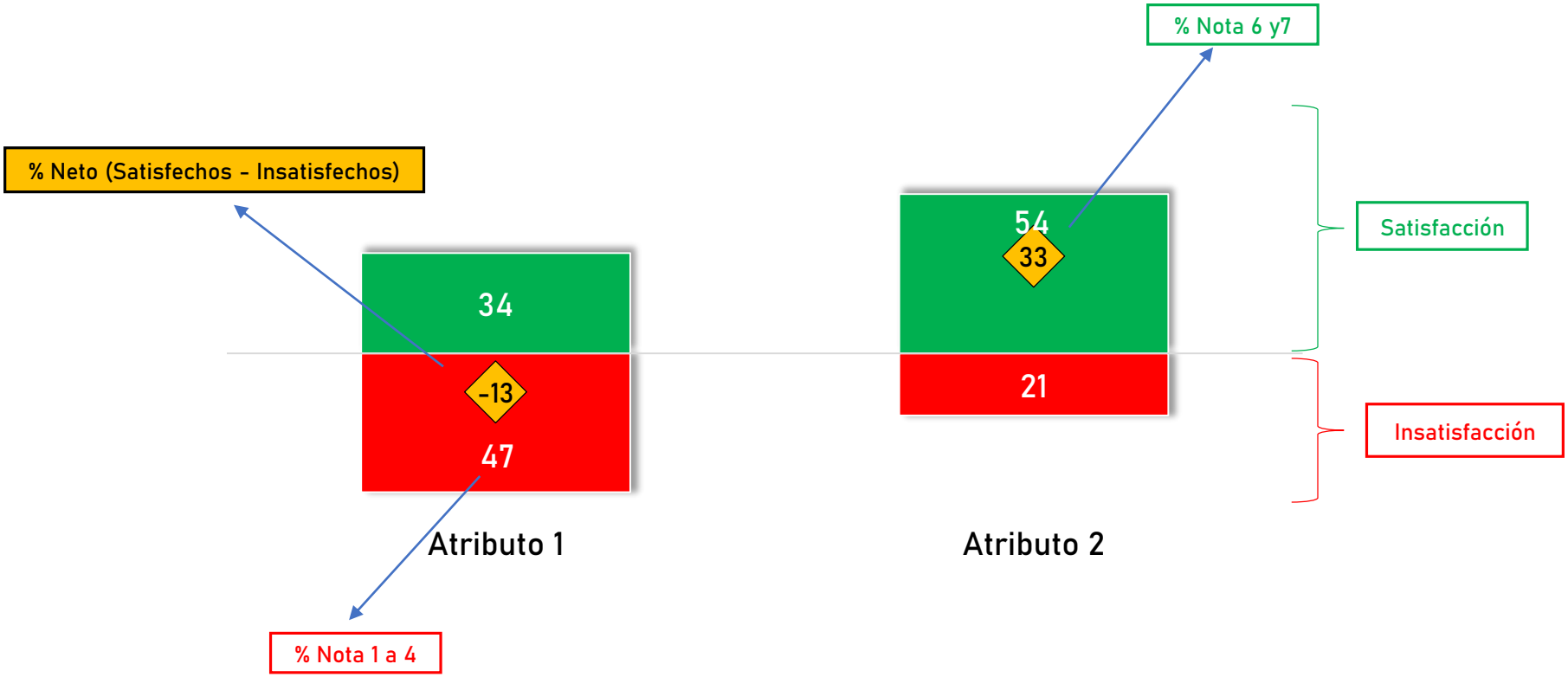


* Porcentajes ponderados

N = 1.157
Se omiten las categorías NS-NR

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:

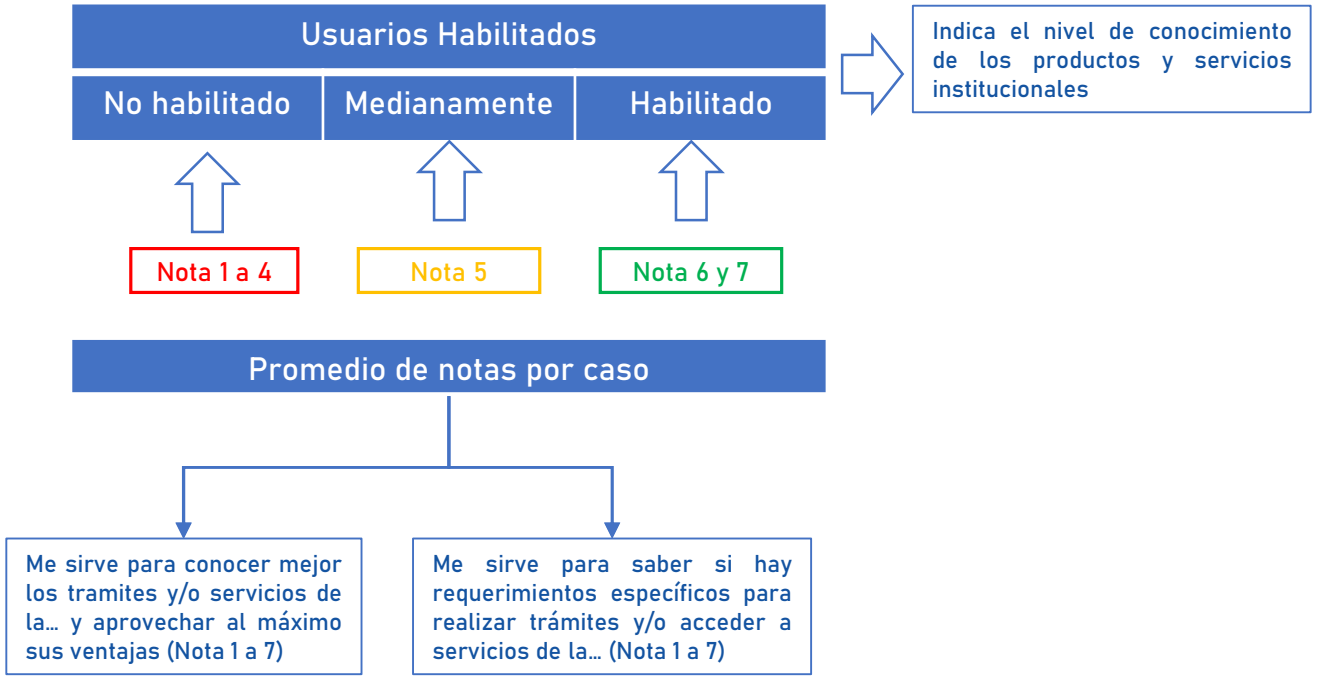
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales
  (Ejemplo: 37,2% queda en 37%, 36,8% queda en 37%)
- Realizar la resta de %satisfecho - %insatisfecho.

*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

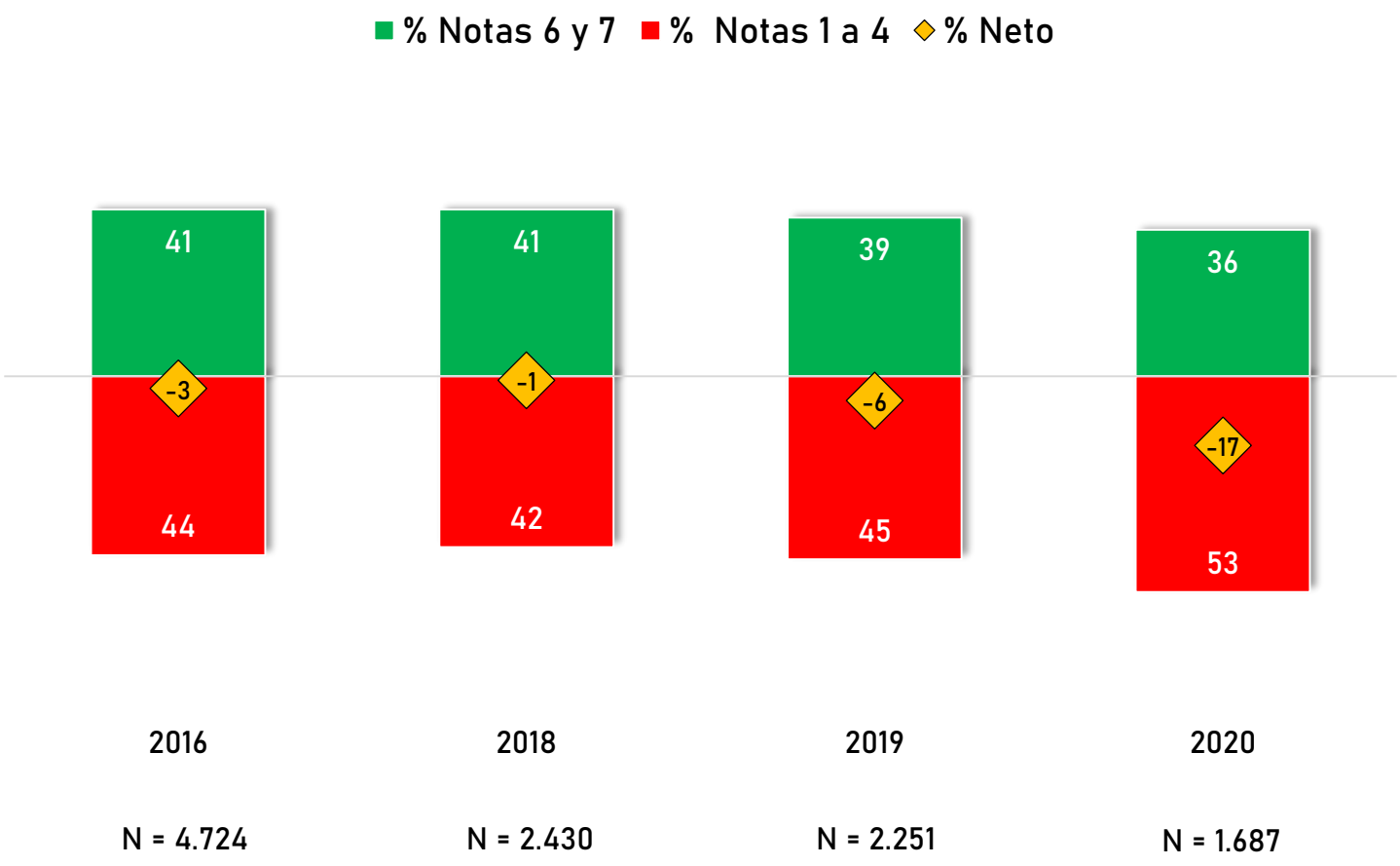
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

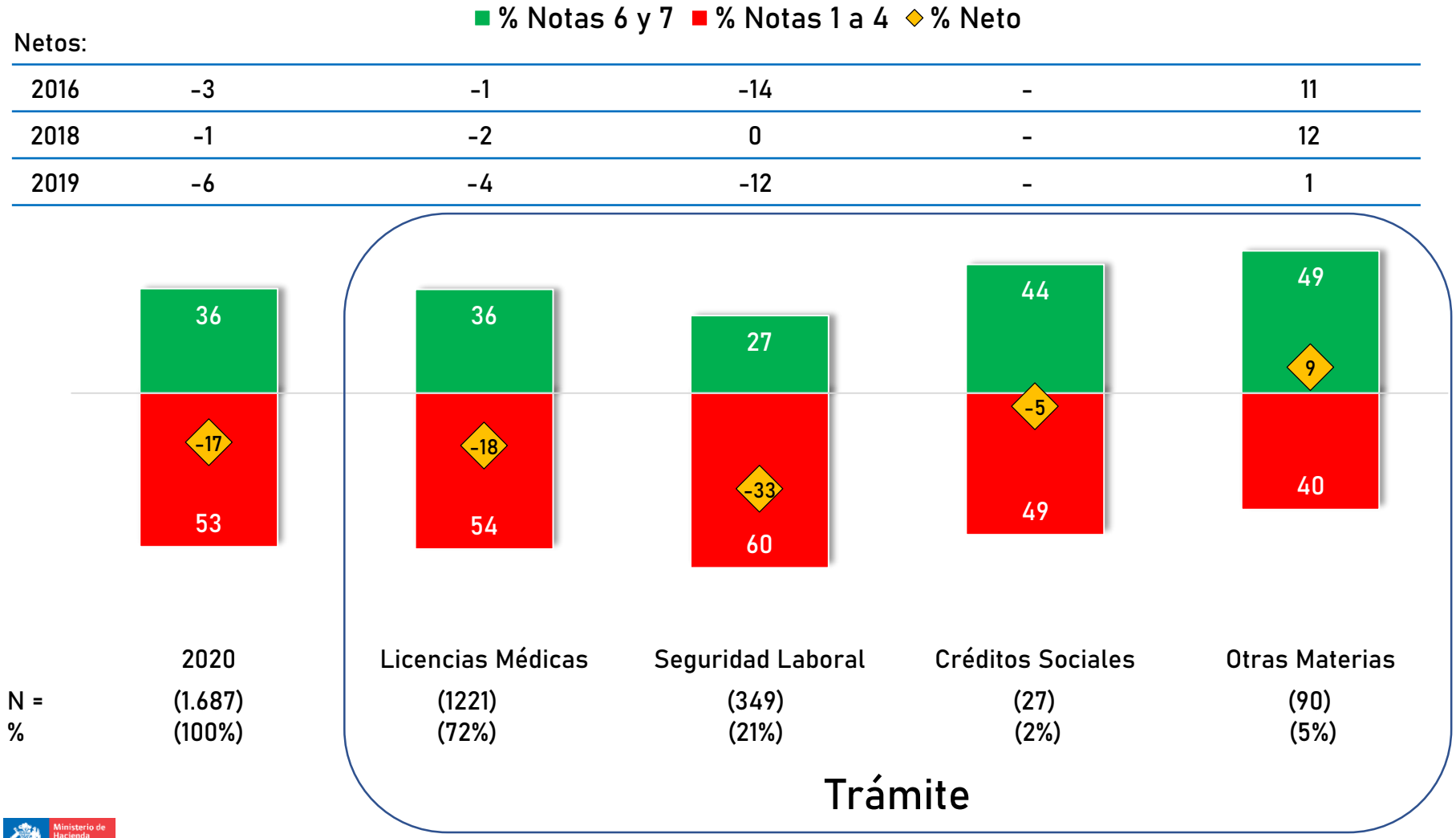
Satisfacción Última Experiencia (%) 2016 – 2018 – 2019 - 2020

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



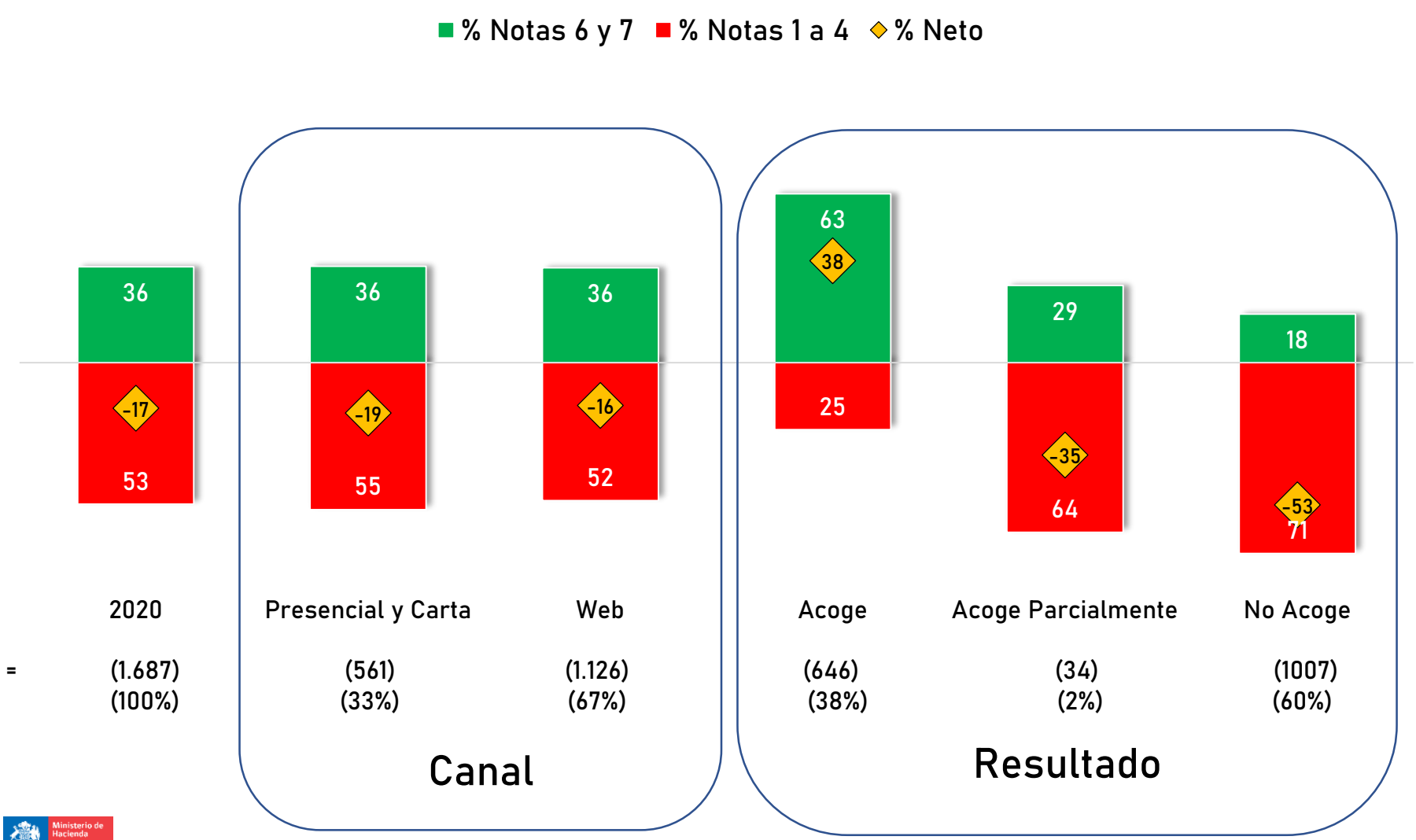
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

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



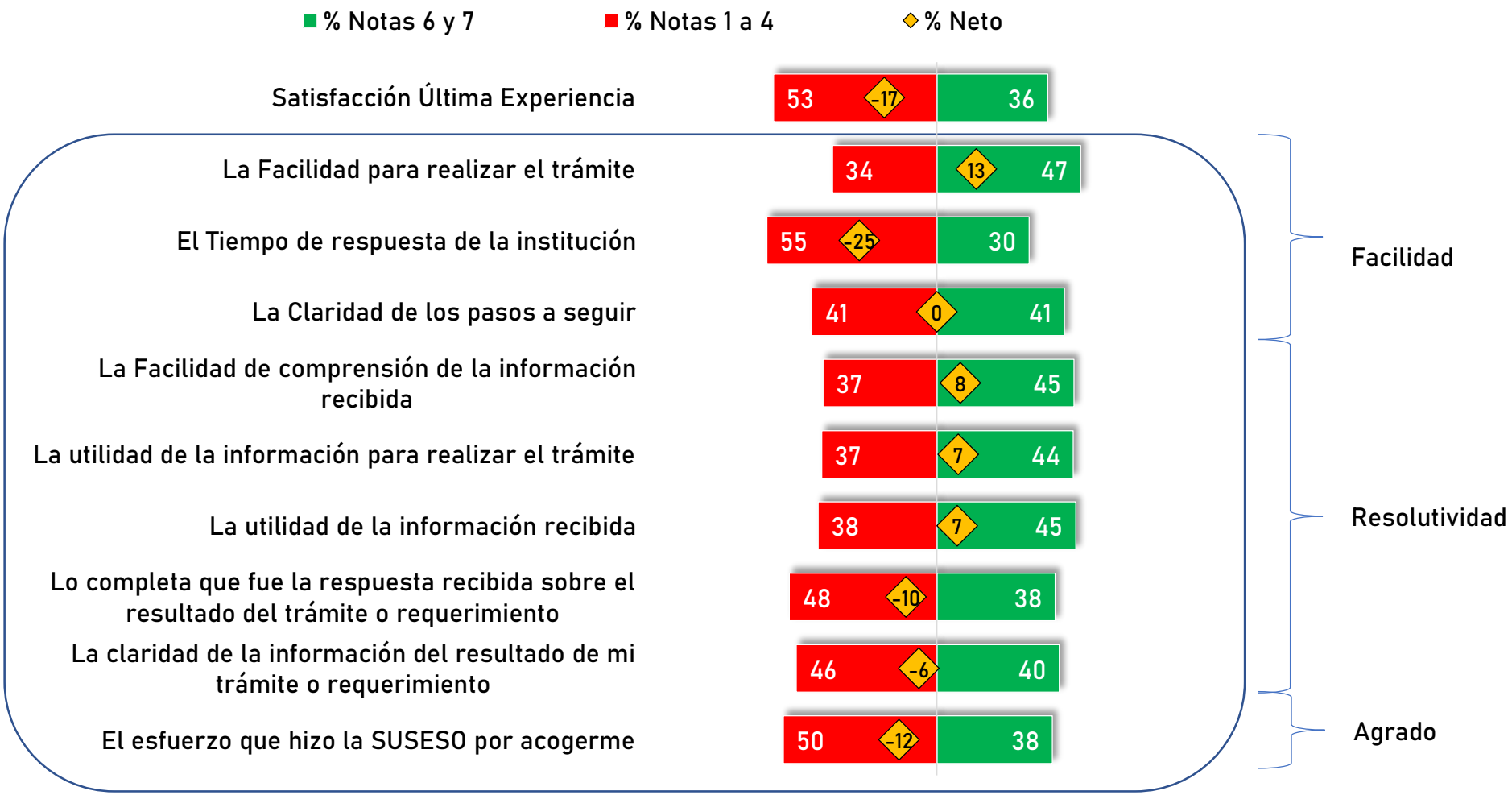
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Canal y Resultado

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

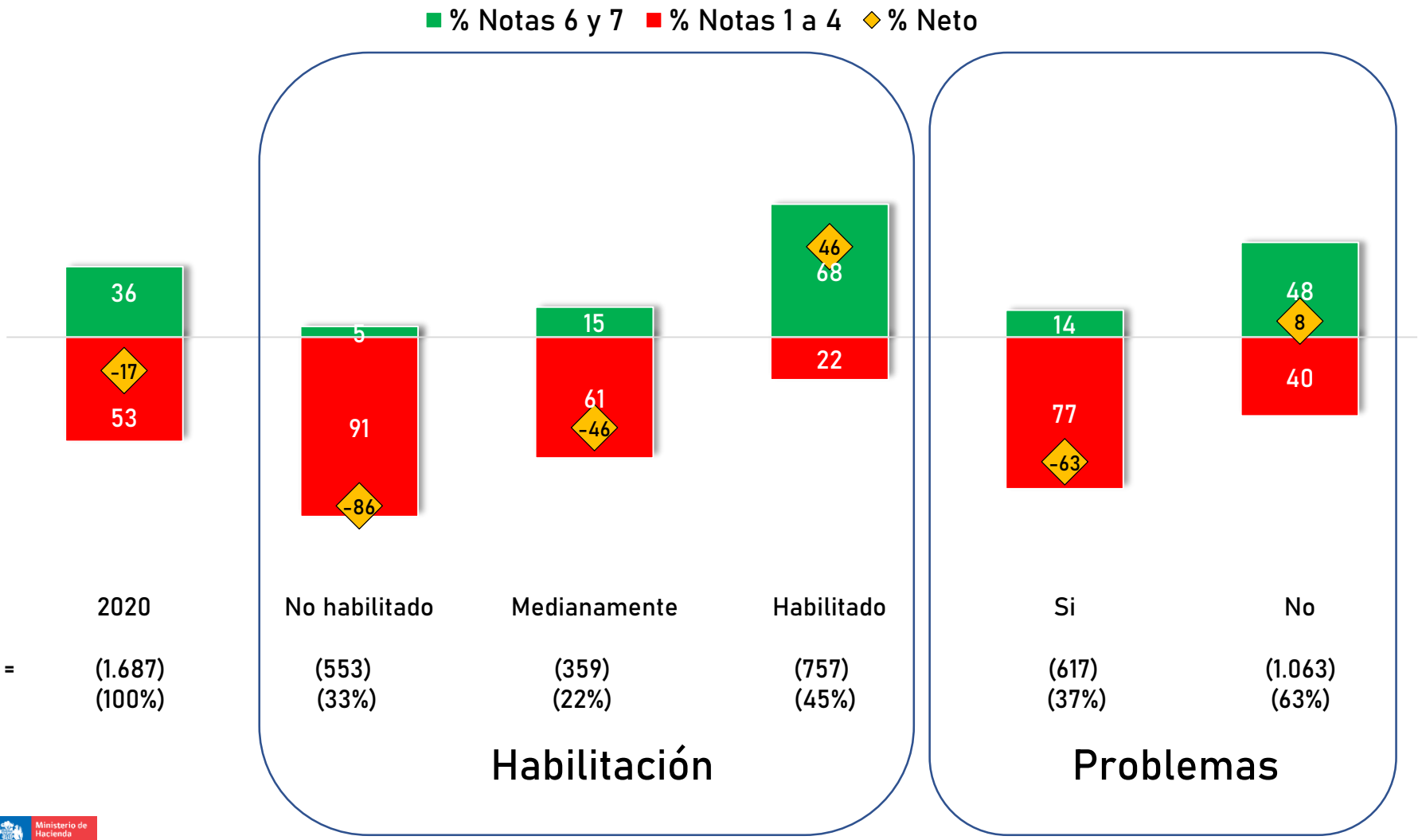
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la SUSESO, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente.



N = 1.687

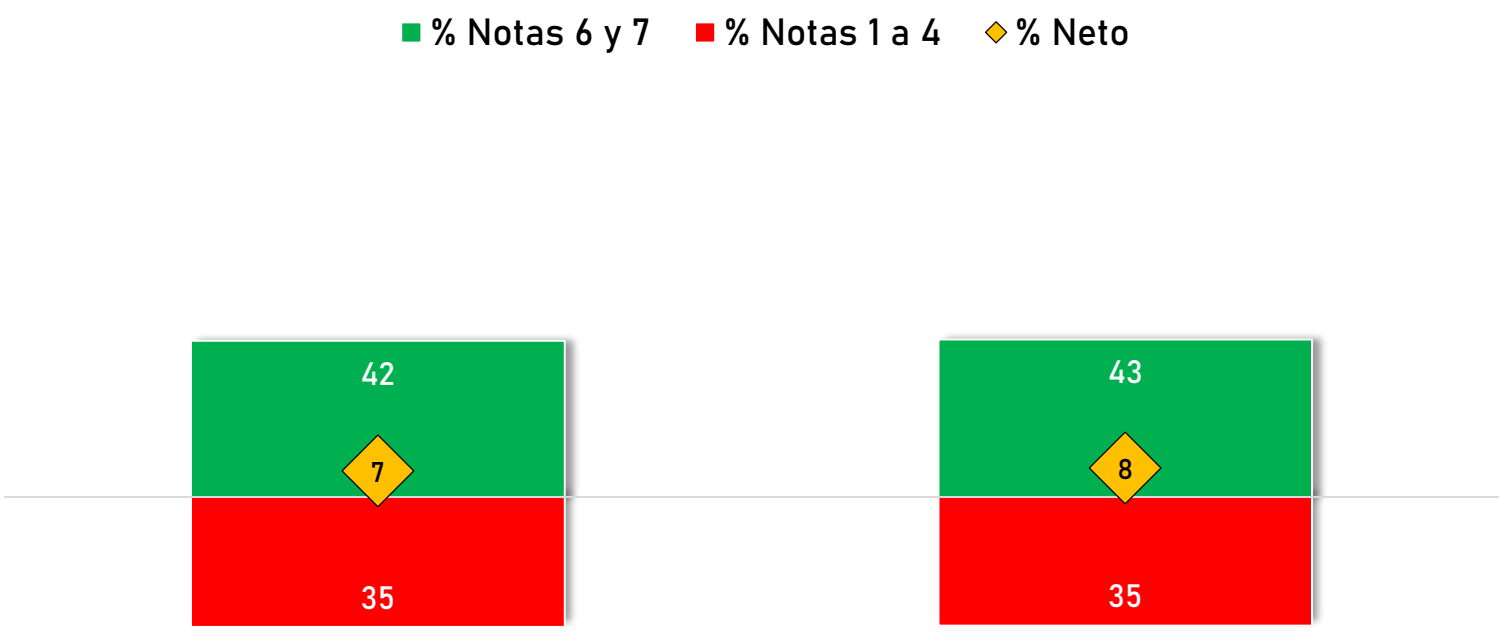
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la SUSESO, ¿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 SUSESO 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…?



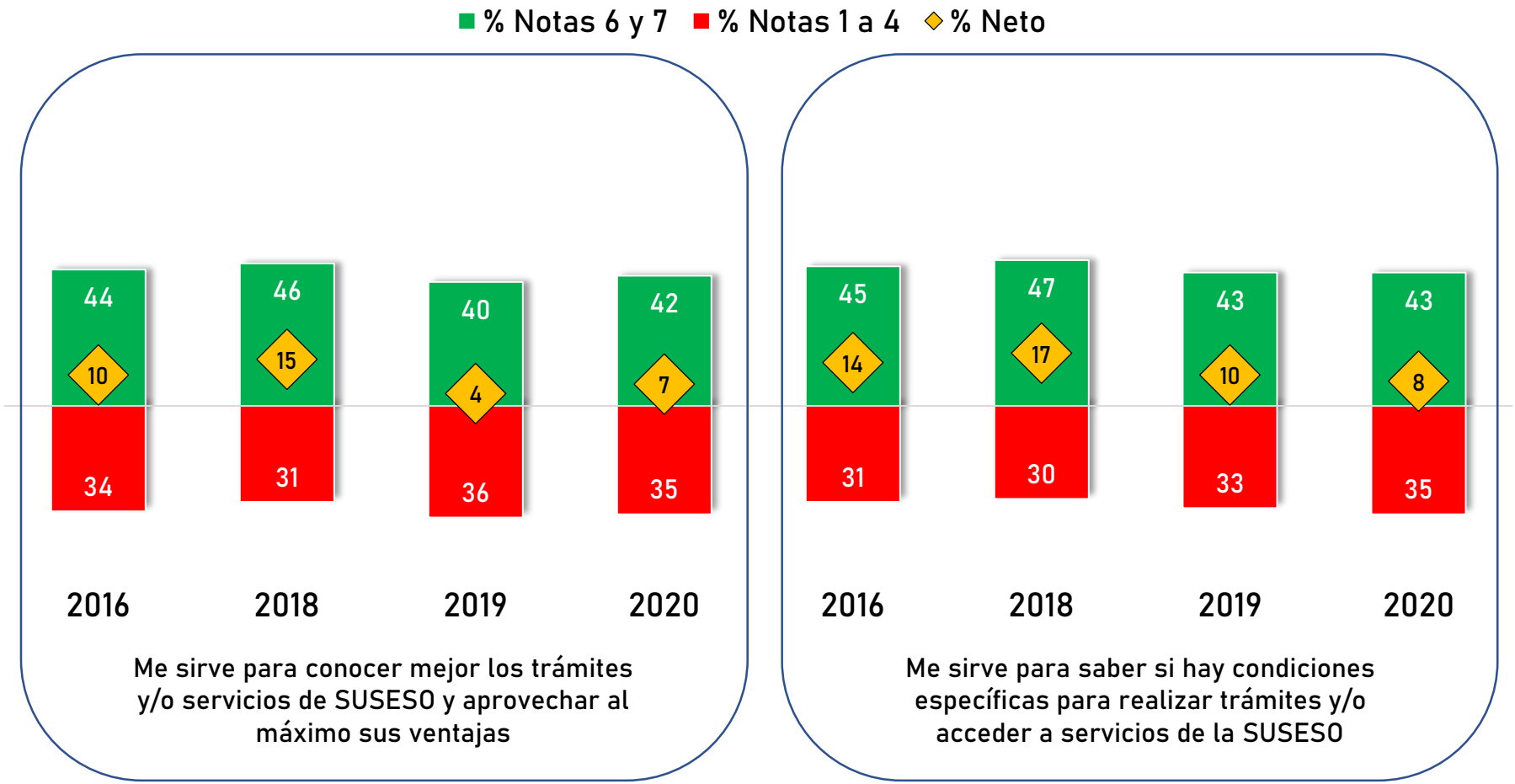
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la SUSESO y aprovechar al máximo sus ventajas

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

N = 1.687

Habilitación (%) 2016 – 2018 – 2019 -2020

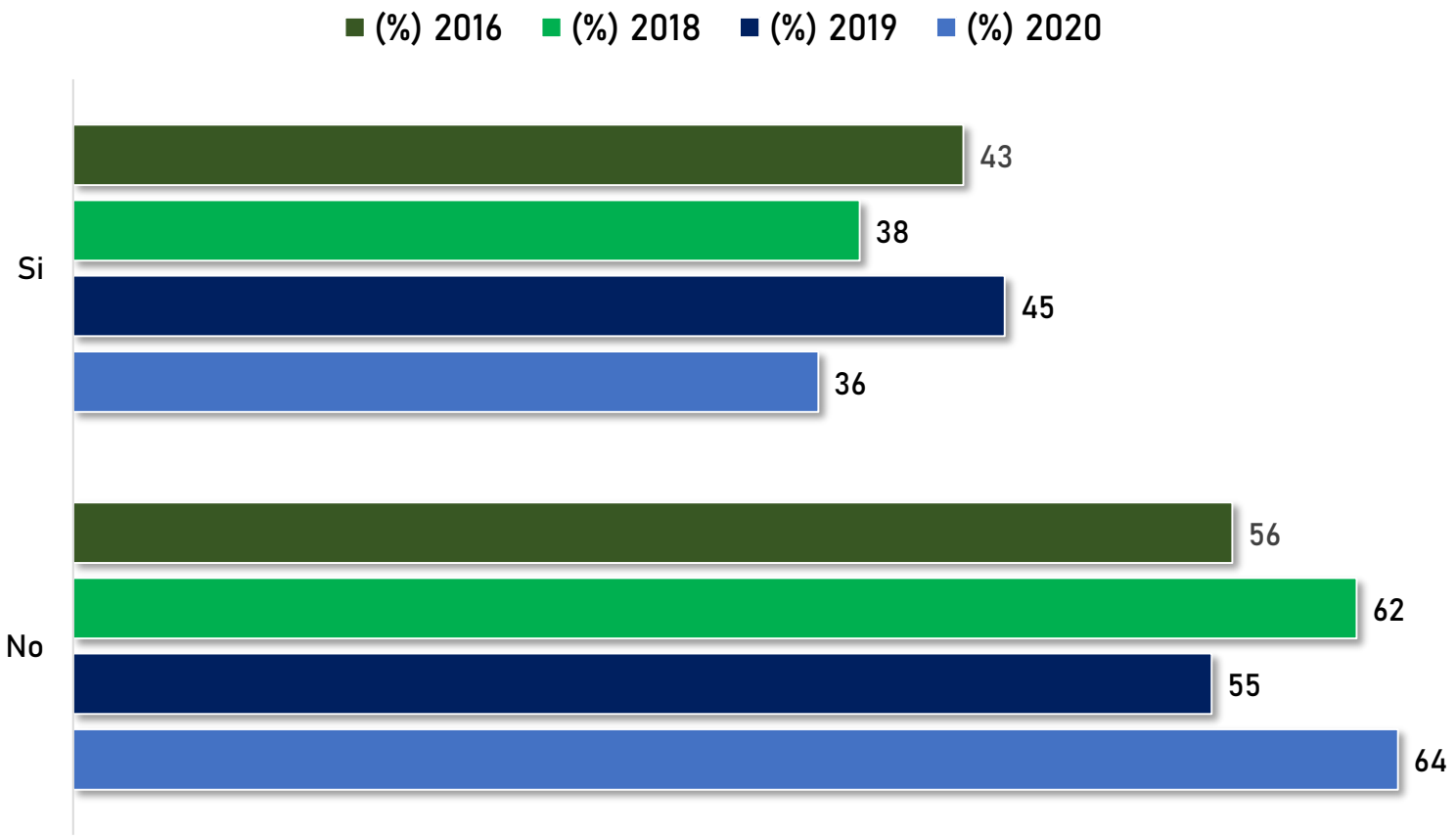
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la SUSESO en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2016 = 4.724
N 2018 = 2.430
N 2019 = 2.251
N 2020 = 1.687

Problemas – Ocurrencia (%) 2016 – 2018 – 2019 - 2020

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



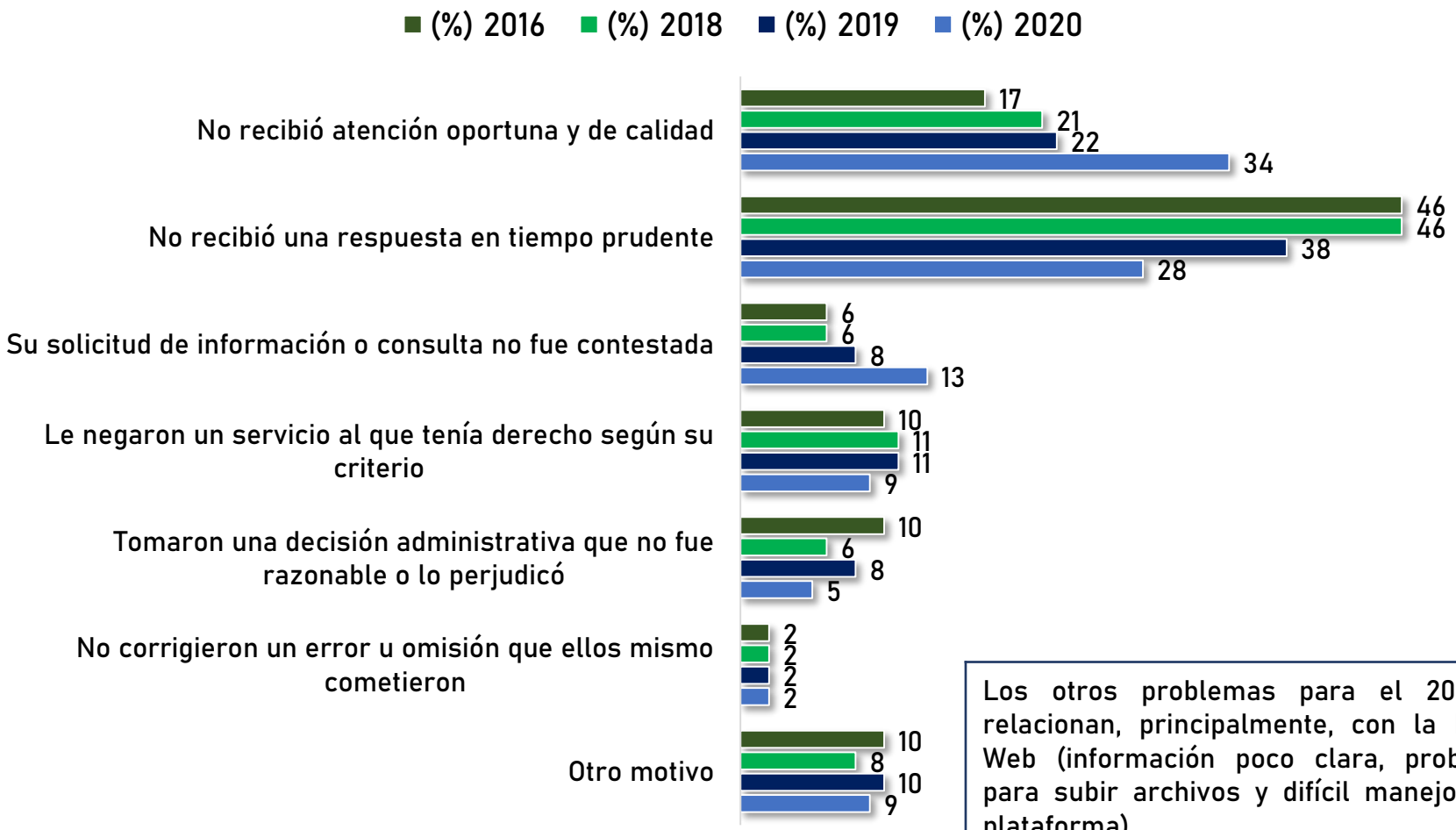
N 2016 = 4.724
N 2018 = 2.430
N 2019 = 2.251
N 2020 = 1.687

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas - Tipo (%) 2016 – 2018 – 2019 - 2020

¿Qué problema tuvo?

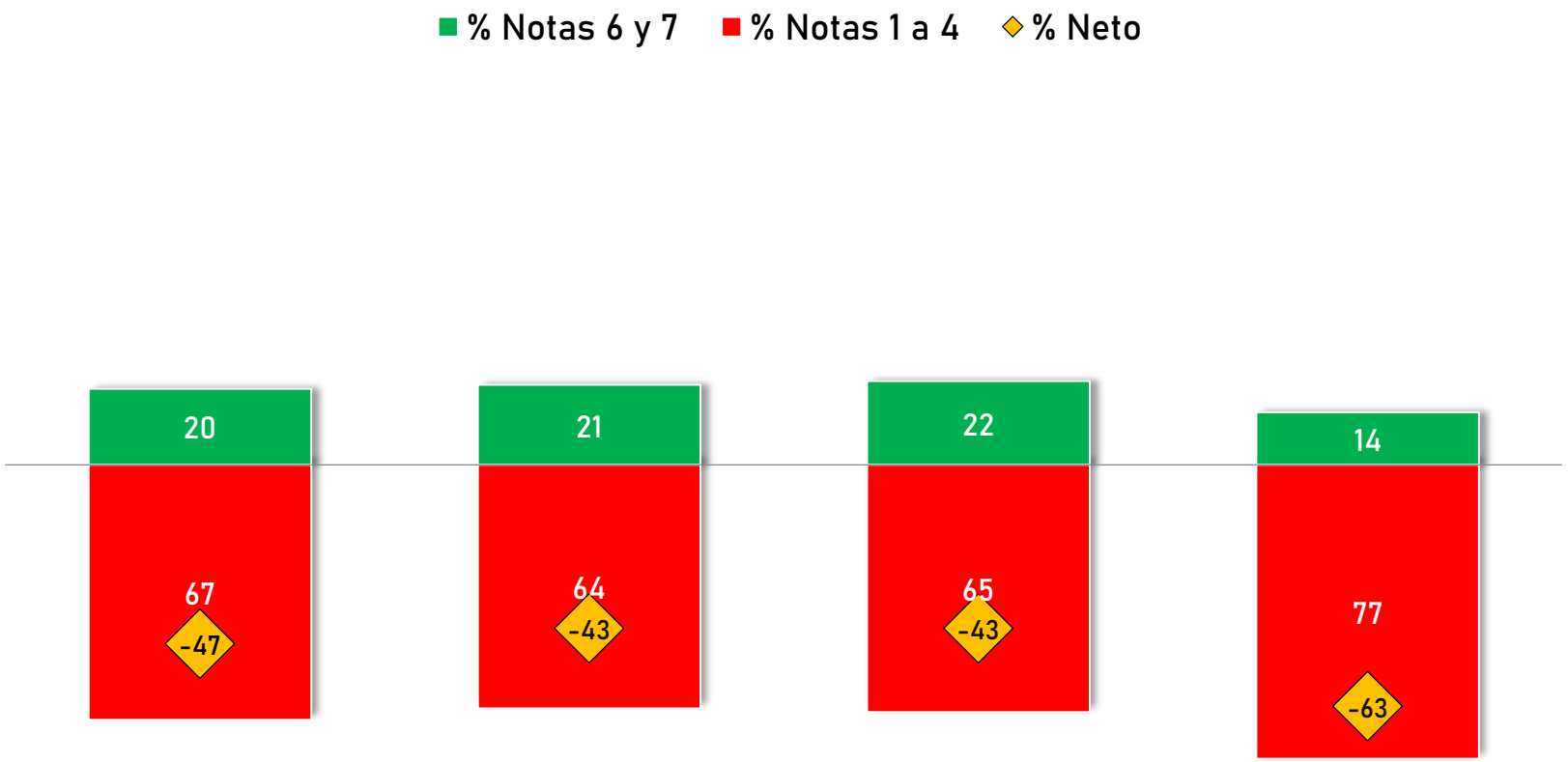


Los otros problemas para el 2020 se relacionan, principalmente, con la Página Web (información poco clara, problemas para subir archivos y difícil manejo de la plataforma)

N 2016 = 2.059
N 2018 = 932
N 2019 = 1.015
N 2020 = 617

Problemas – Satisfacción con Respuesta (%)
2016 – 2018 – 2019 - 2020

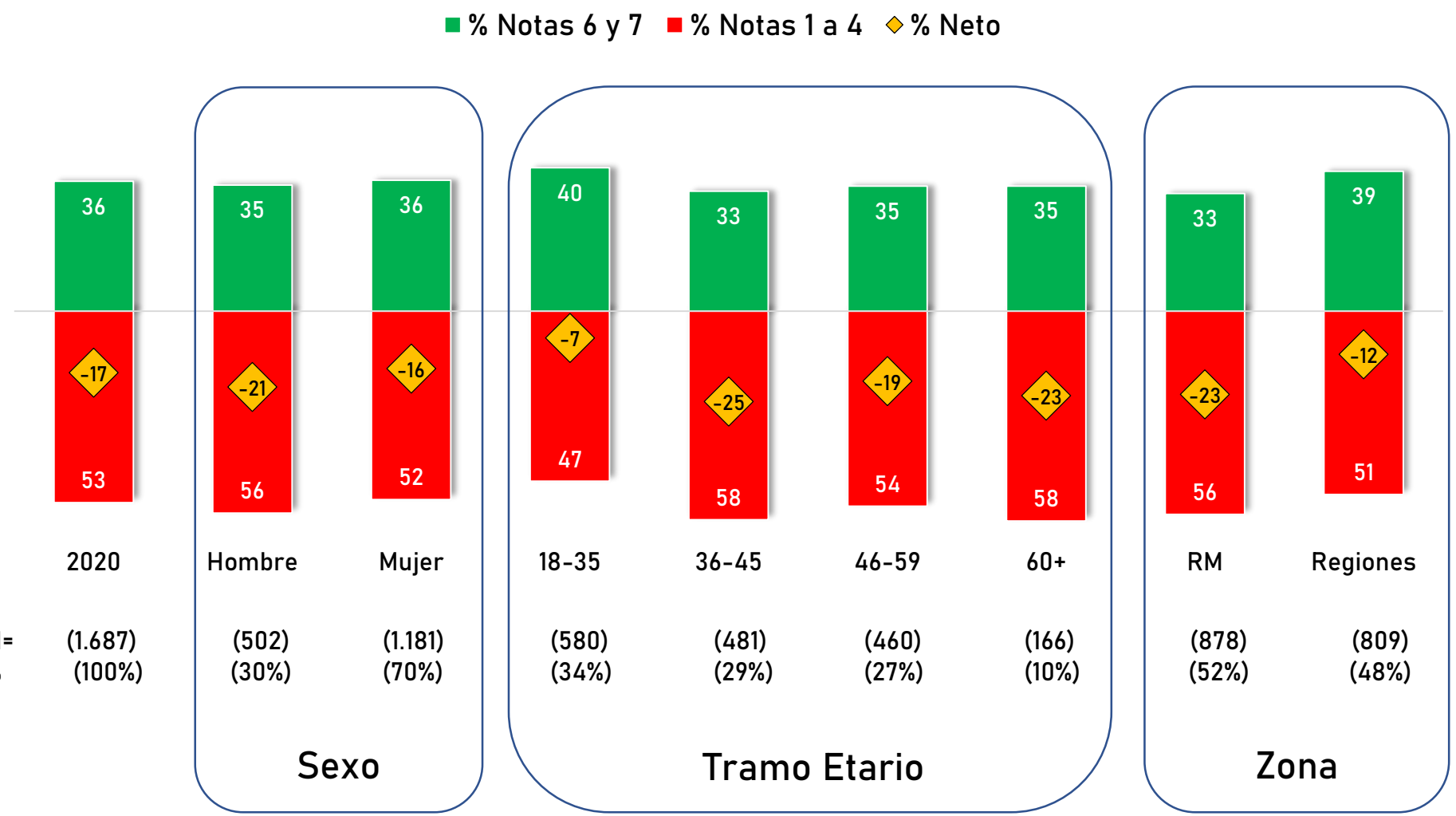
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte de la SUSESO?



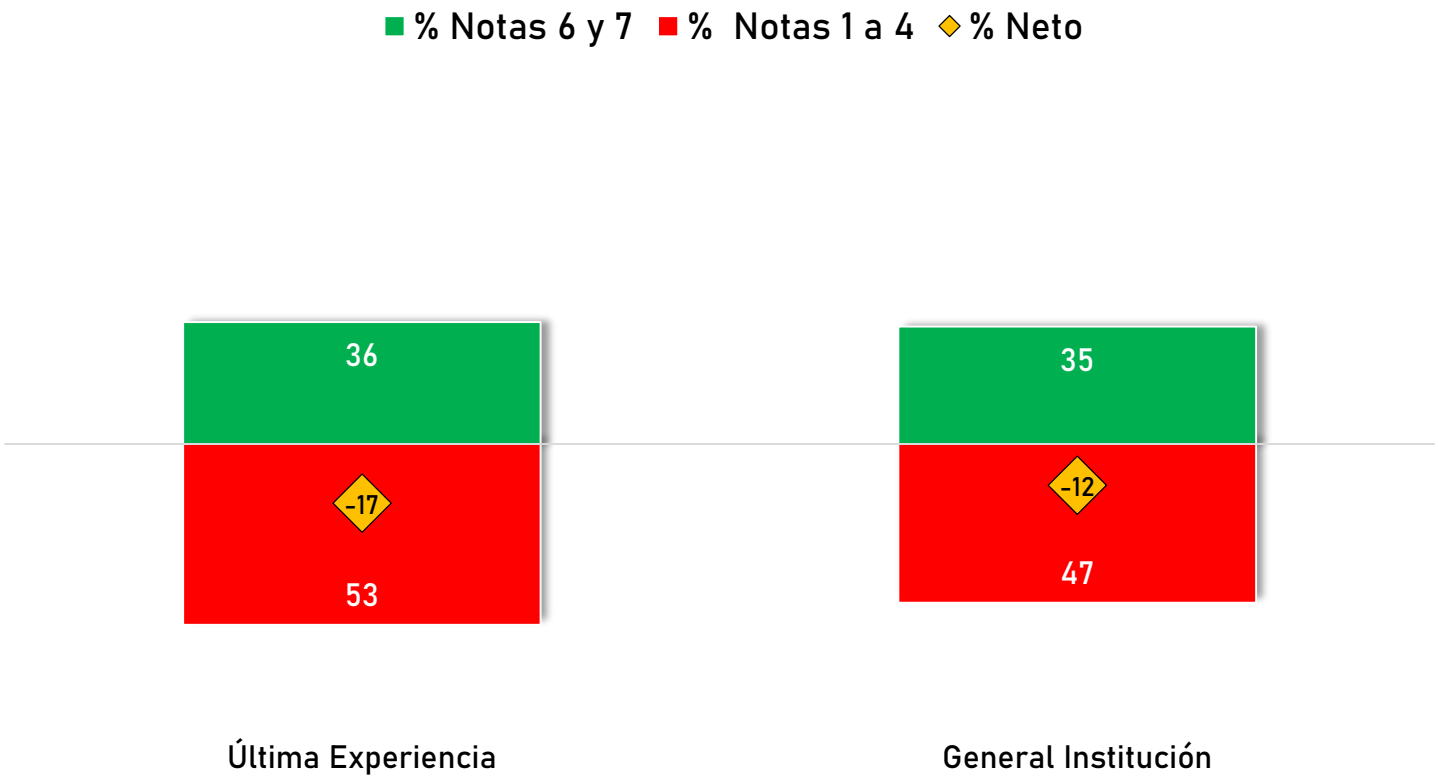
N =	(954)	(390)	(426)	(594)

Satisfacción Última Experiencia (%) Por Sexo, Tramo Etario y Zona

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



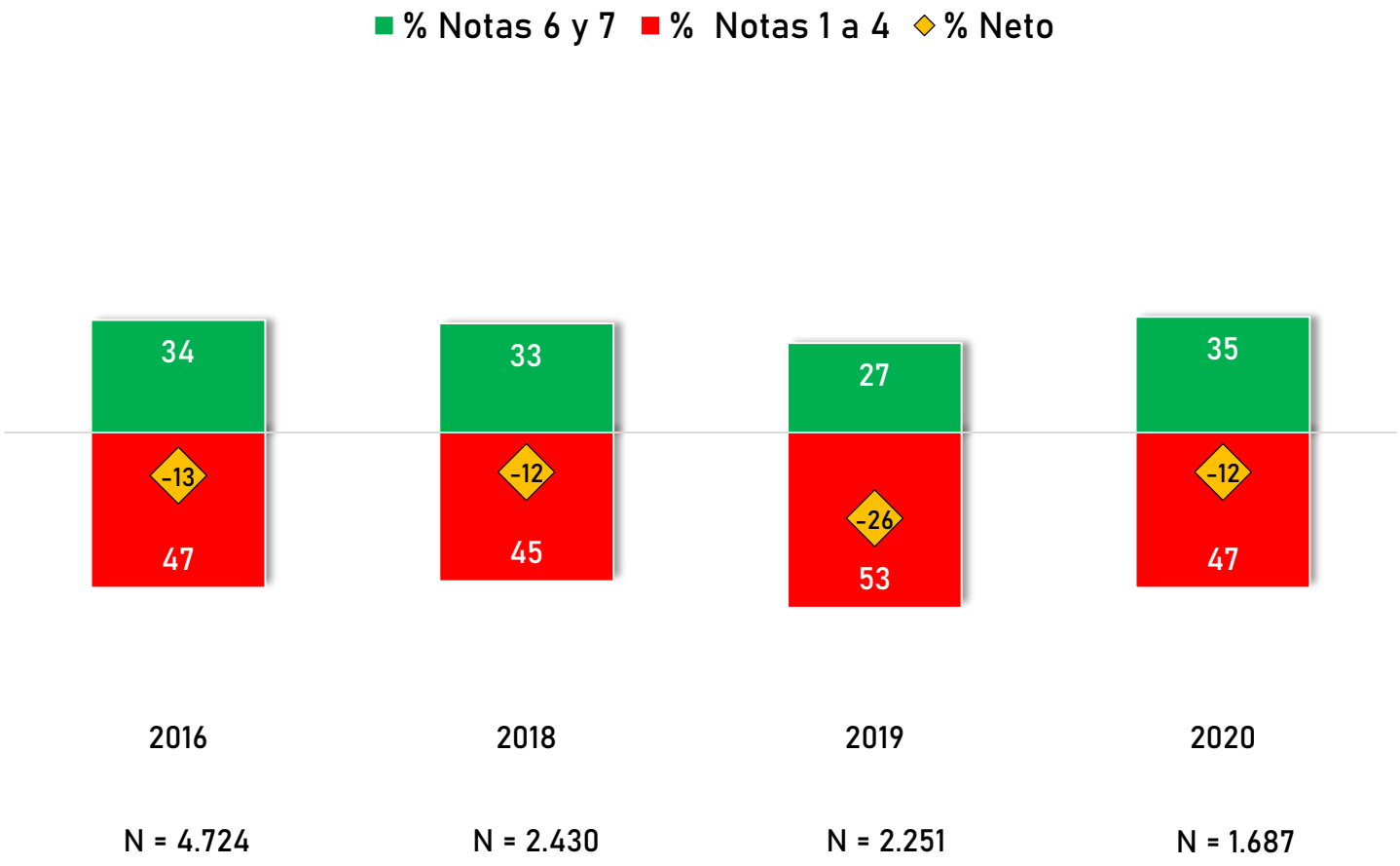
Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)



N = 1.687

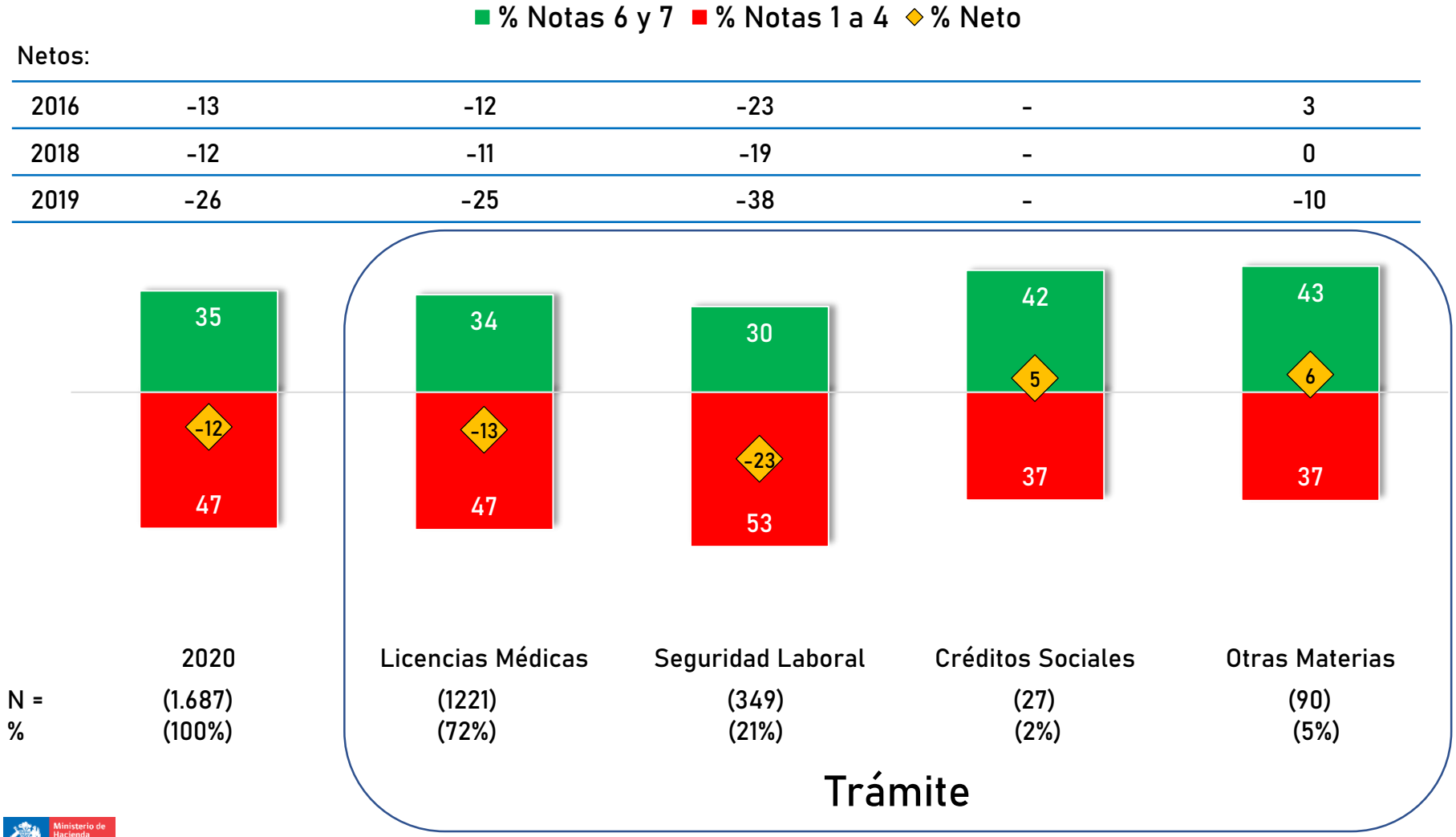
Evaluación General Institución (%) 2016 – 2018 – 2019 - 2020

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



Netos:

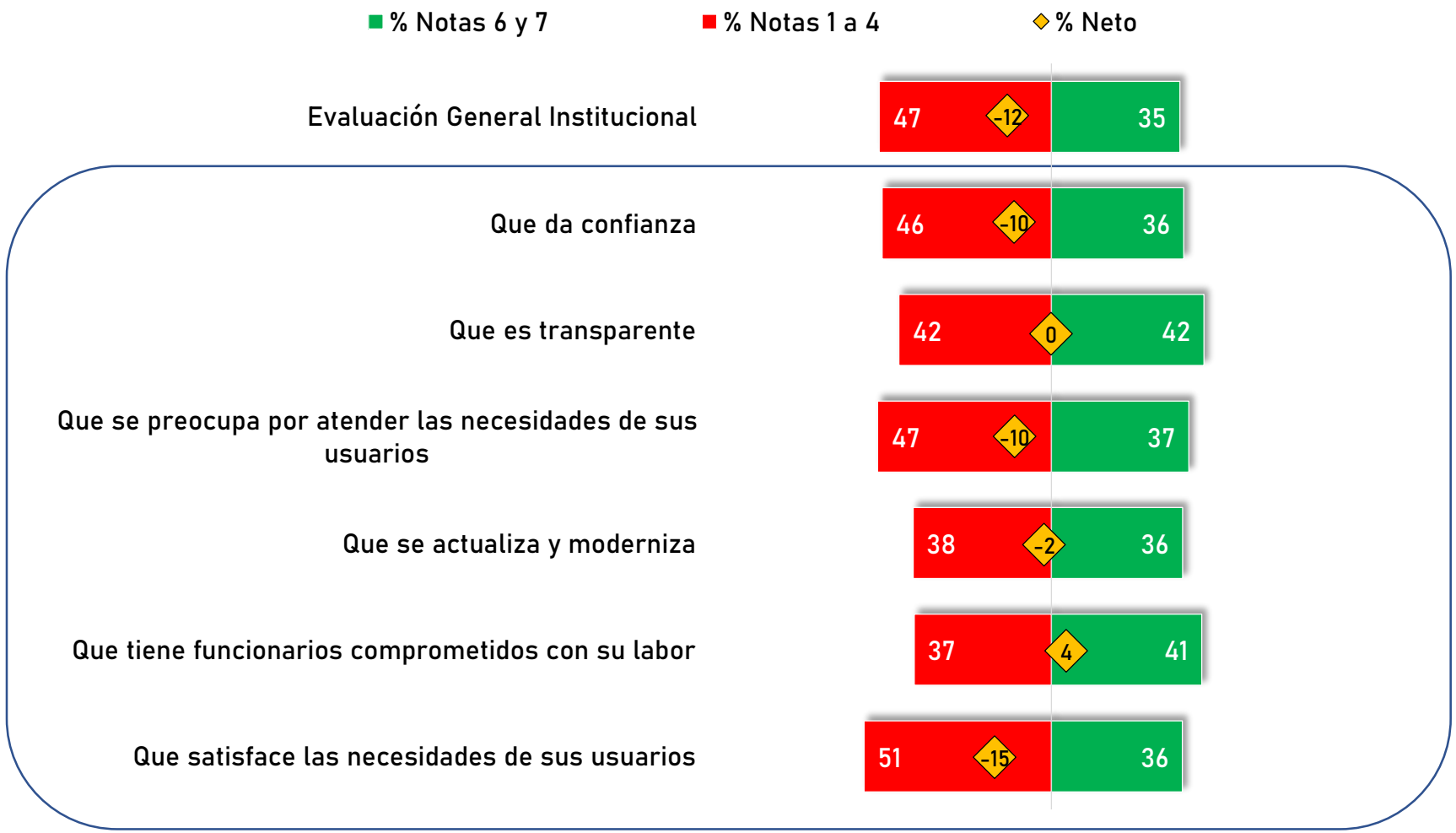
2016	-13	-12	-23	-	3
2018	-12	-11	-19	-	0
2019	-26	-25	-38	-	-10

	2020	Licencias Médicas	Seguridad Laboral	Créditos Sociales	Otras Materias
N =	(1.687)	(1221)	(349)	(27)	(90)
%	(100%)	(72%)	(21%)	(2%)	(5%)

Trámite

Imagen Institucional (%)

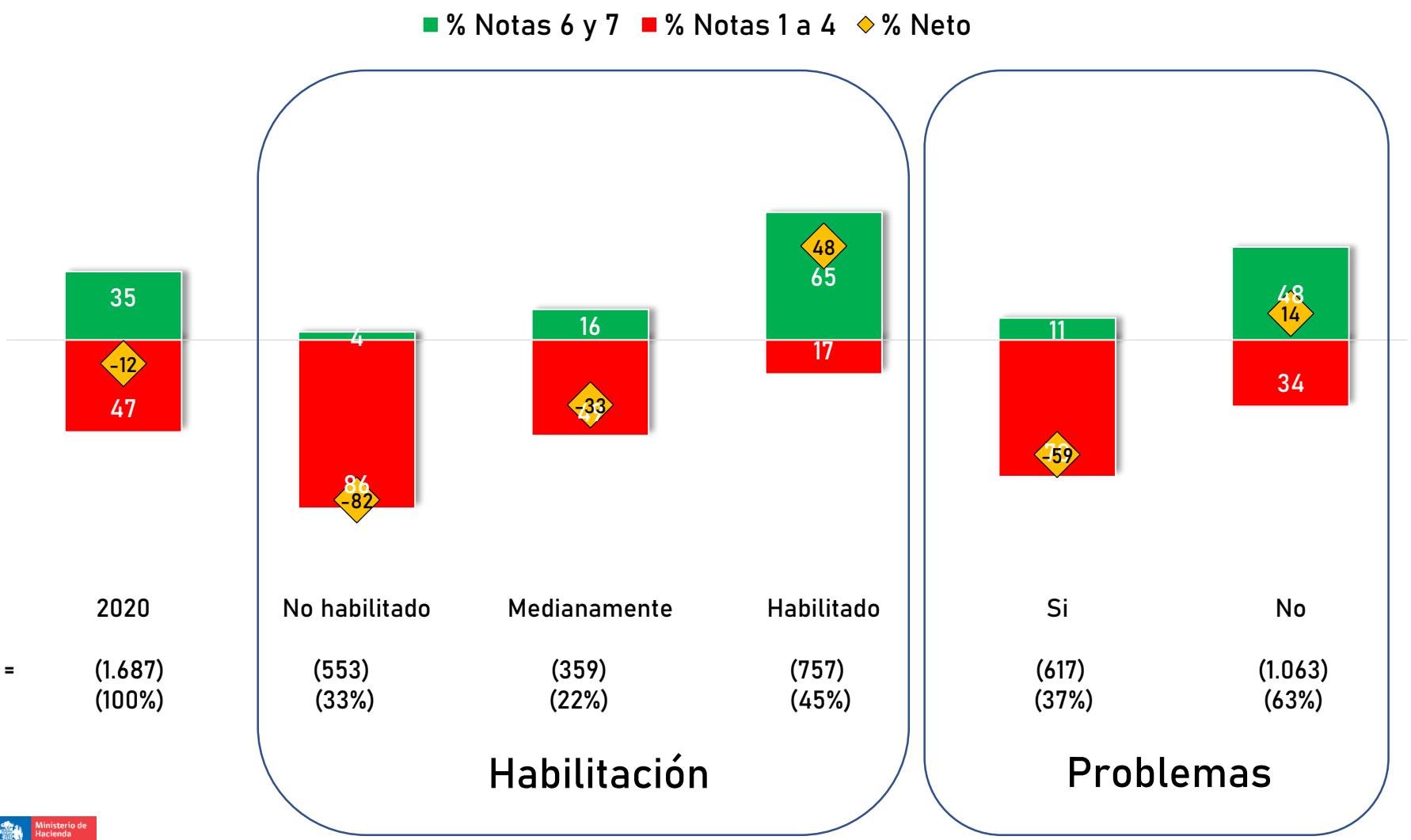
Ahora pensando en la SUSESO en general, y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 1.687

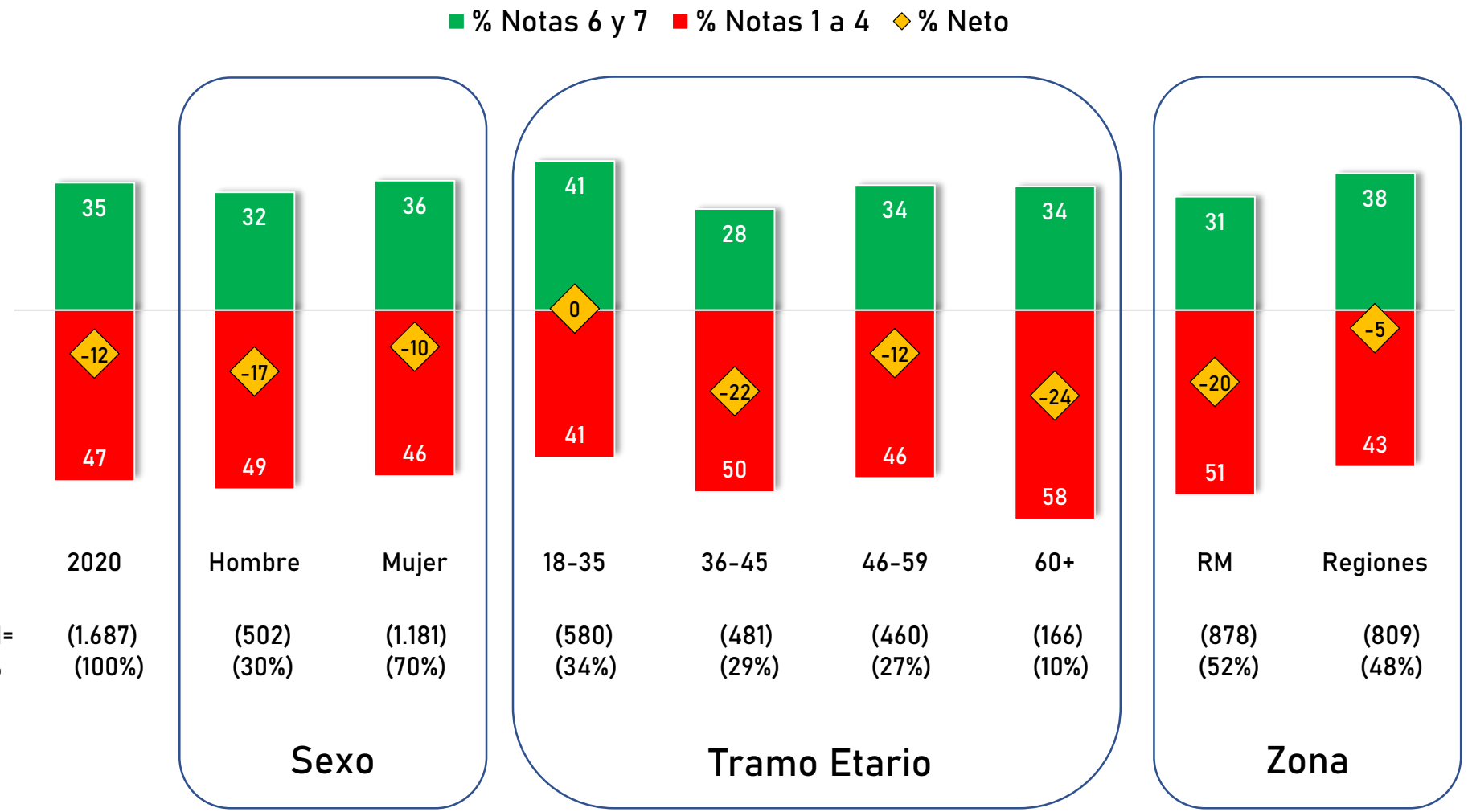
Evaluación General Institución (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

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



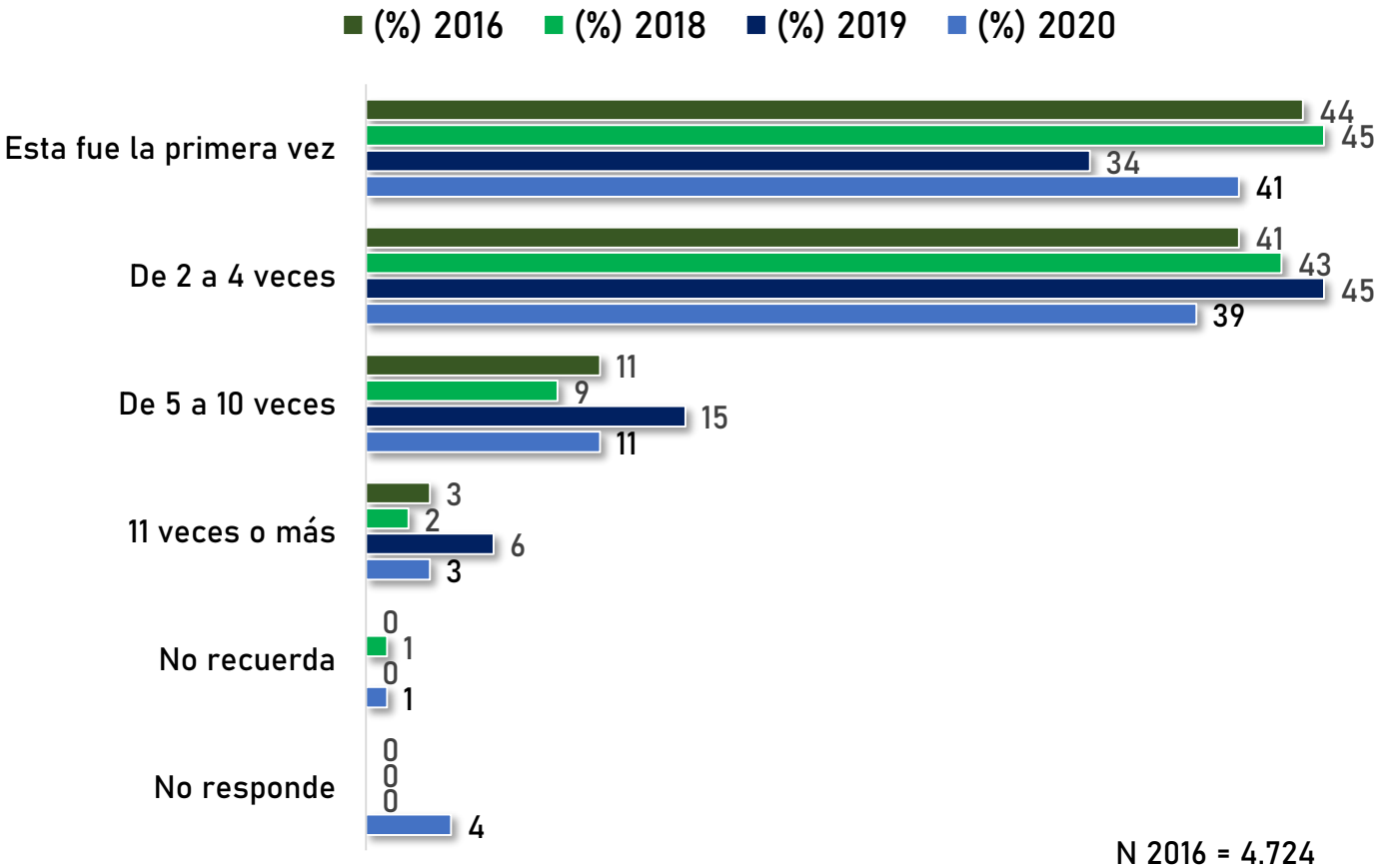
Evaluación General Institución (%) Por Sexo, Tramo Etario y Zona

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



Intensidad del Usuario (%) 2016 - 2018 – 2019 – 2020

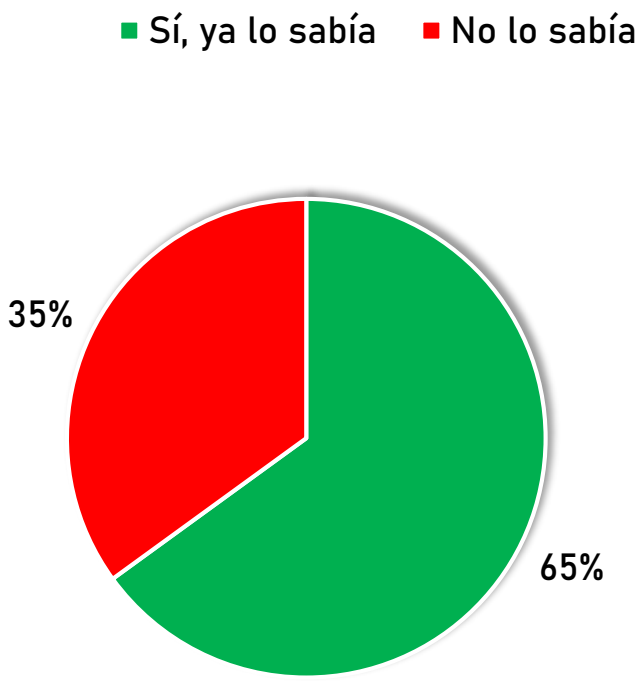
En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la SUSESO?



N 2016 = 4.724
N 2018 = 2.430
N 2019 = 2.251
N 2020 = 1.687

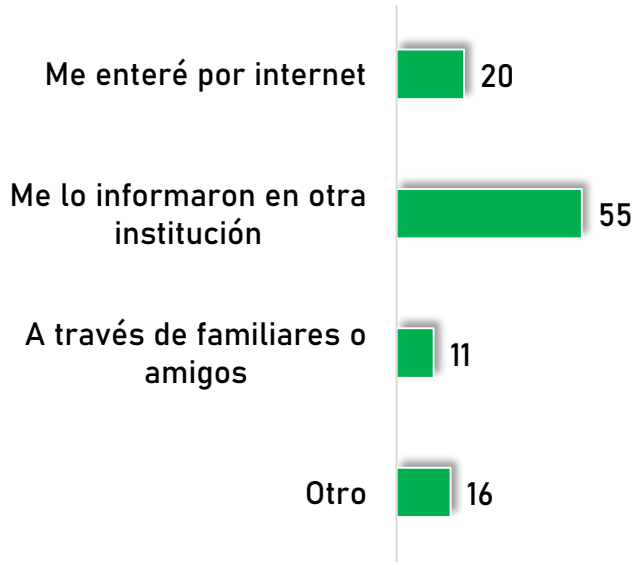
Conocimiento Institución (%)

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



N = 1.687

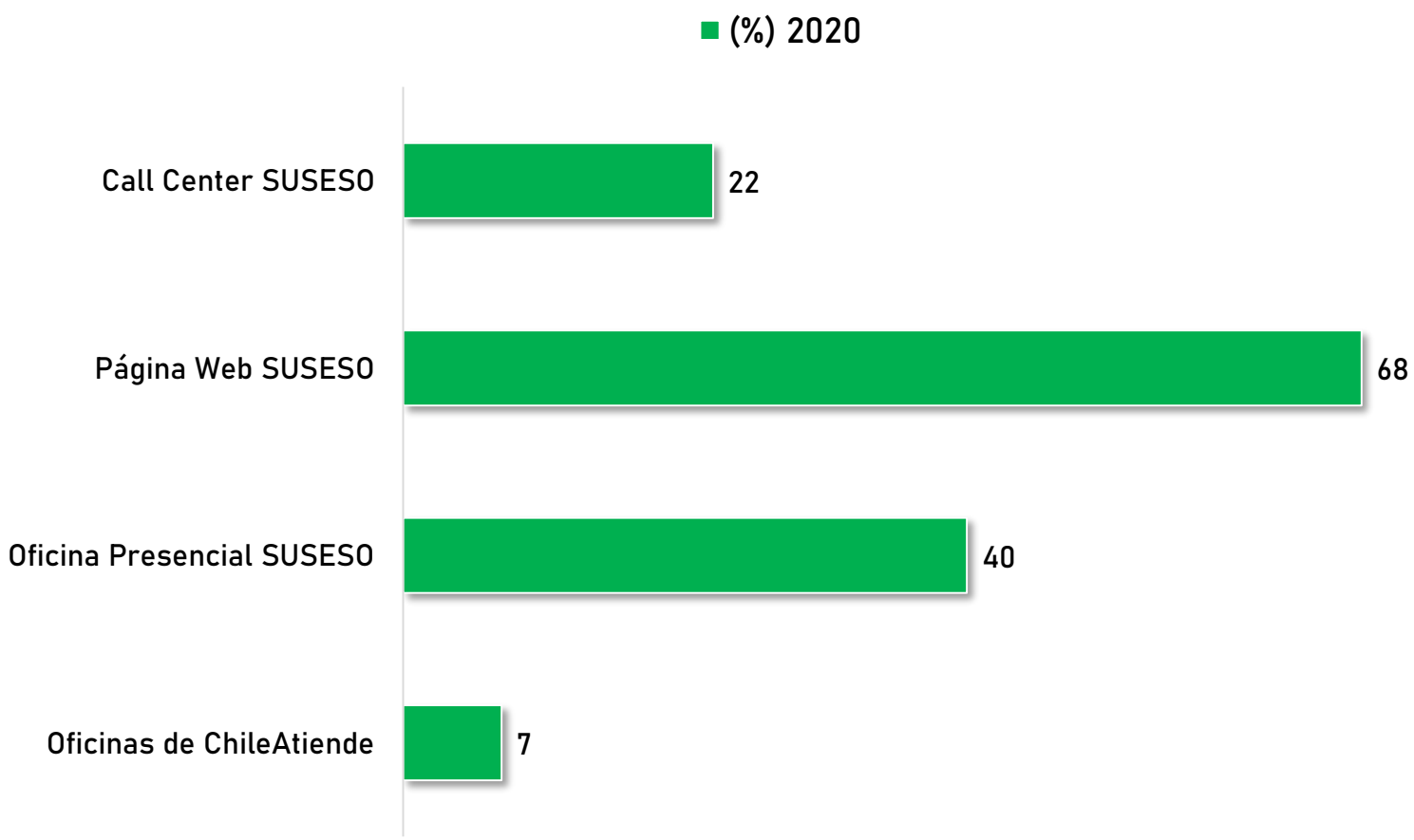
¿Cómo supo que debía hacer este trámite en la SUSESO? % Sí



N = 1.077
Se omiten las categorías NS-NR

Contacto con Institución – Medios de Contacto (%)

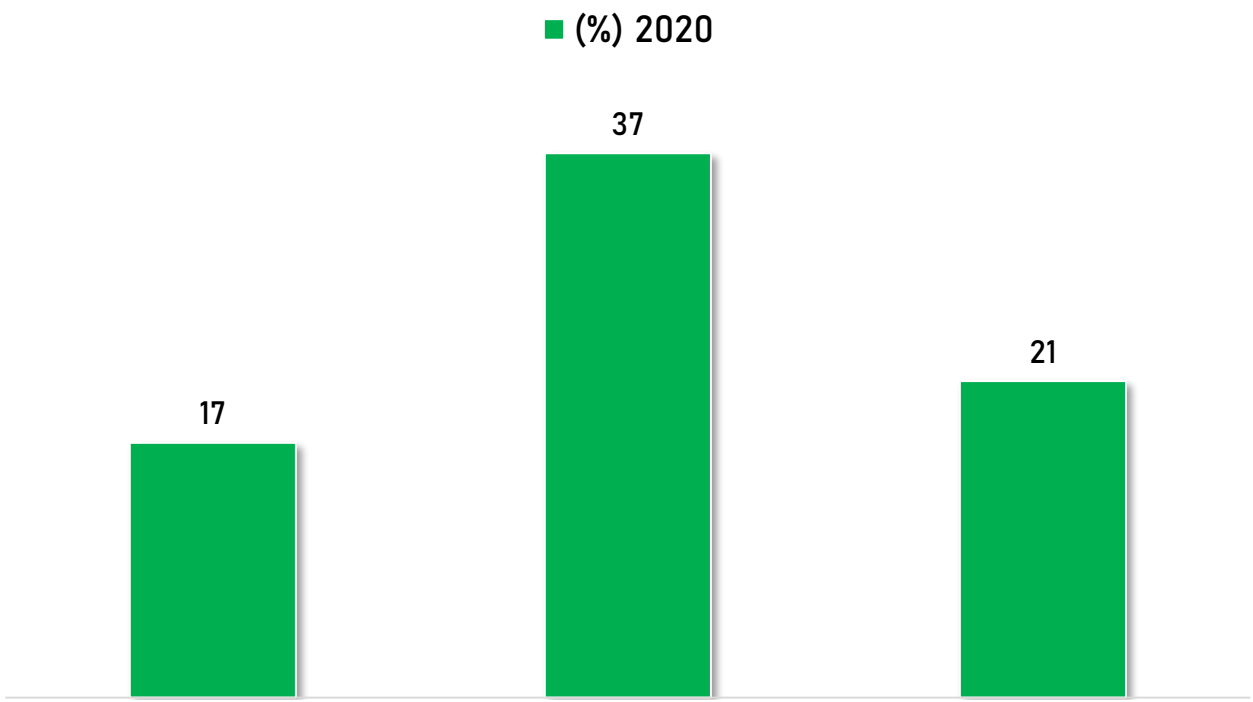
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la SUSESO? %Sí



N = 1.687
Se omiten las categorías NS-NR

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%) Por Canal

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

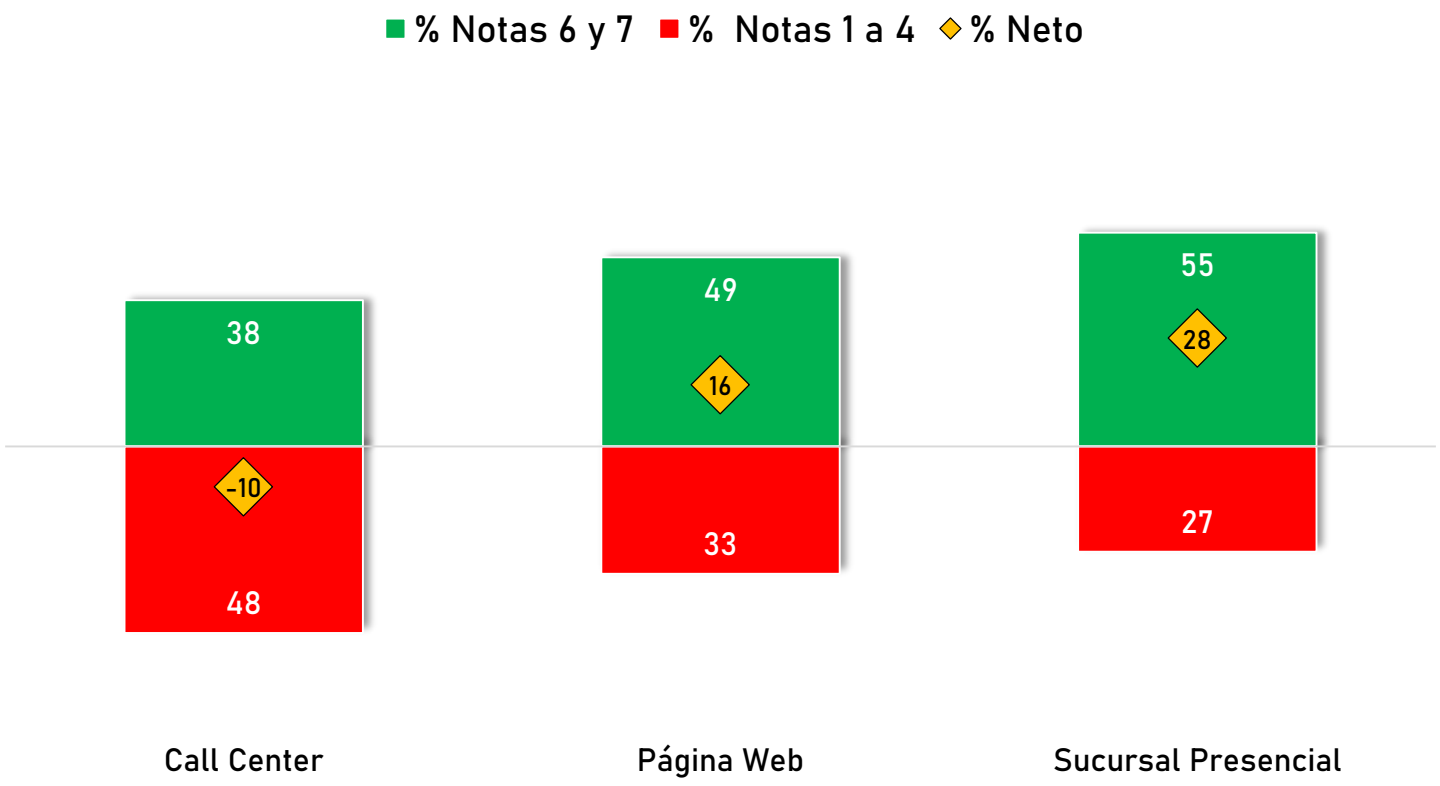


	Breve	Adecuado	Excesivo
Media (minutos)	15	81	224
Mediana (minutos)	10	20	90

N = 561
No se considera a los usuarios de Canal Web
Se omiten las categorías NS-NR

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

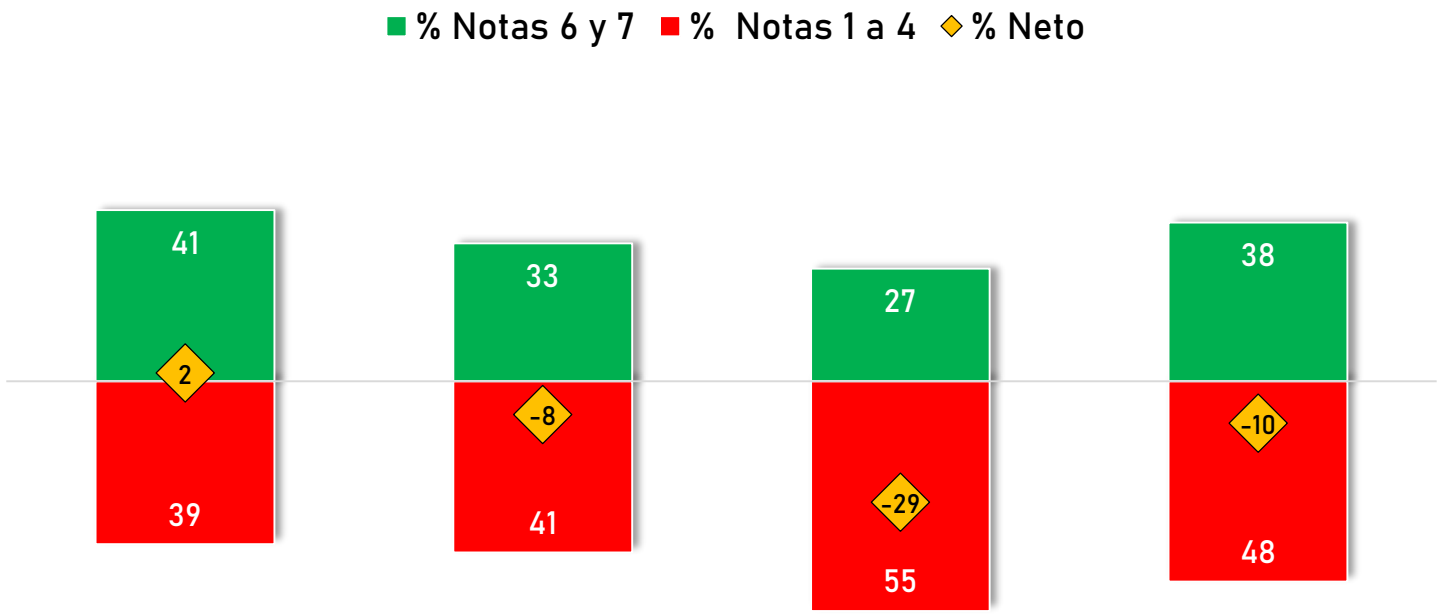
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… ¿qué nota le pondría?



En barras se omiten las categorías NS-NR y NA.

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

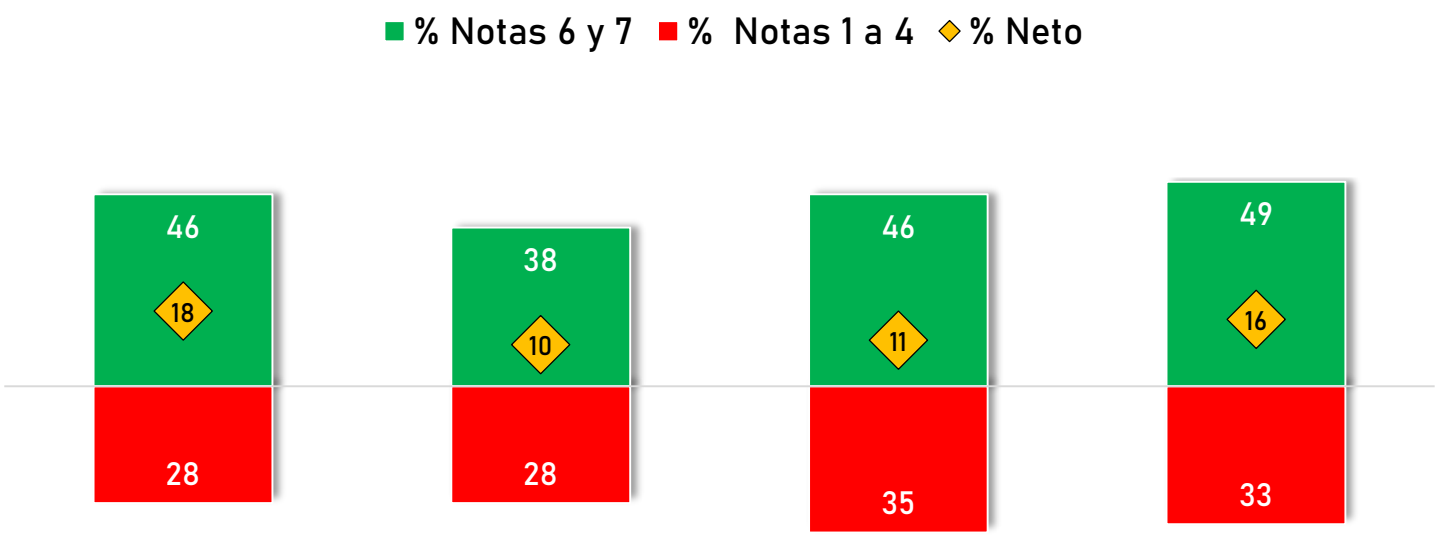
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CALL CENTER ¿qué nota le pondría?



	2016	2018	2019	2020
N =	1.993	1.354	598	378

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

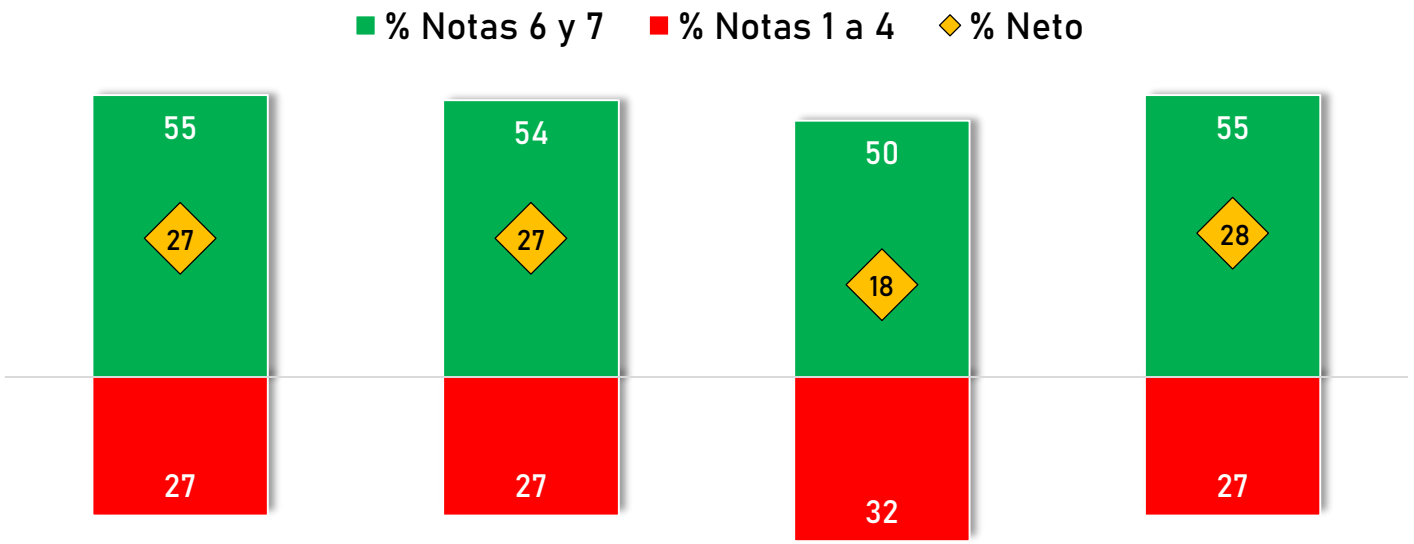
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?



	2016	2018	2019	2020
N =	962	1.074	904	1.278

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

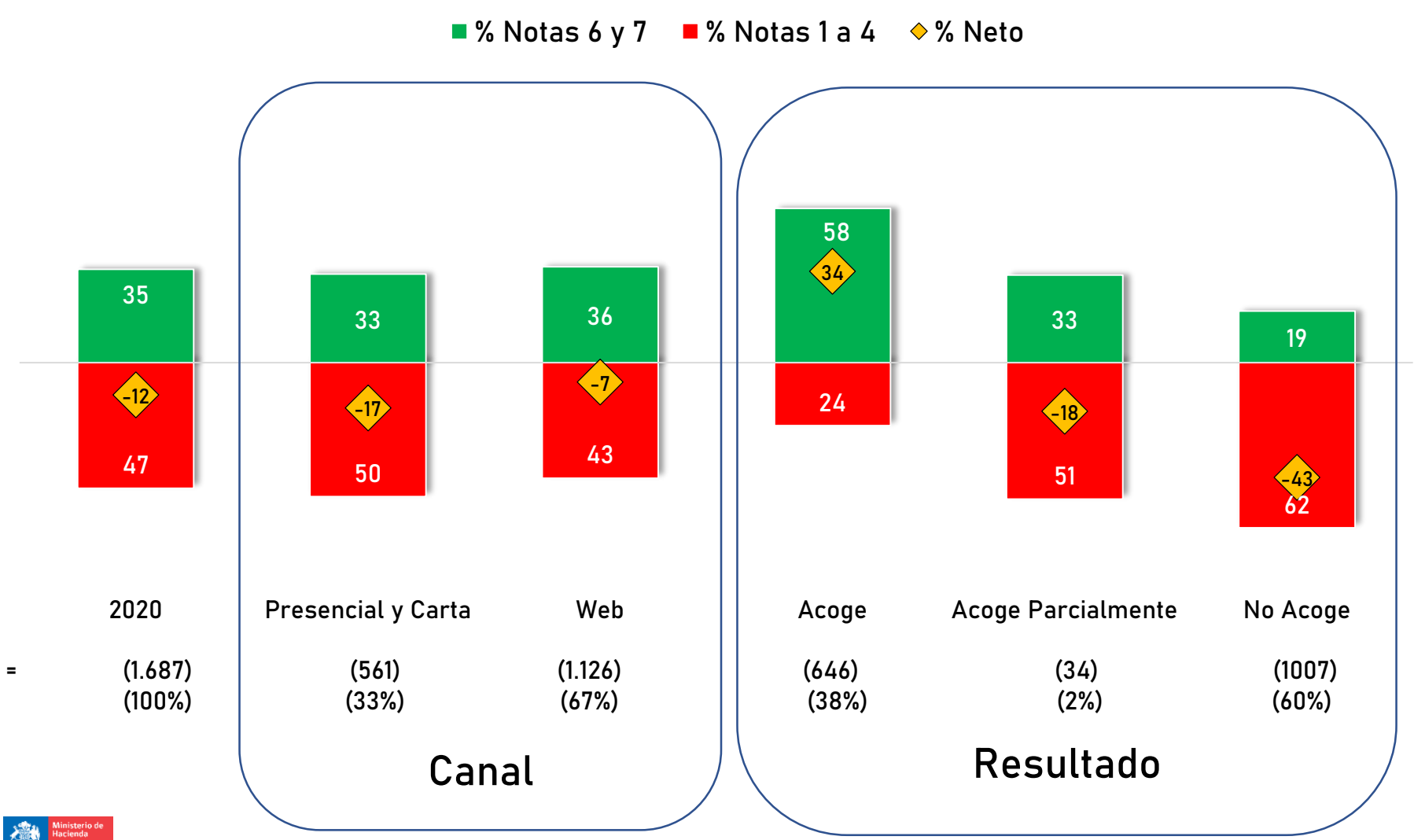
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la SUCURSAL PRESENCIAL ¿qué nota le pondría?



	2016	2018	2019	2020
N =	2.732	1.954	1.614	540

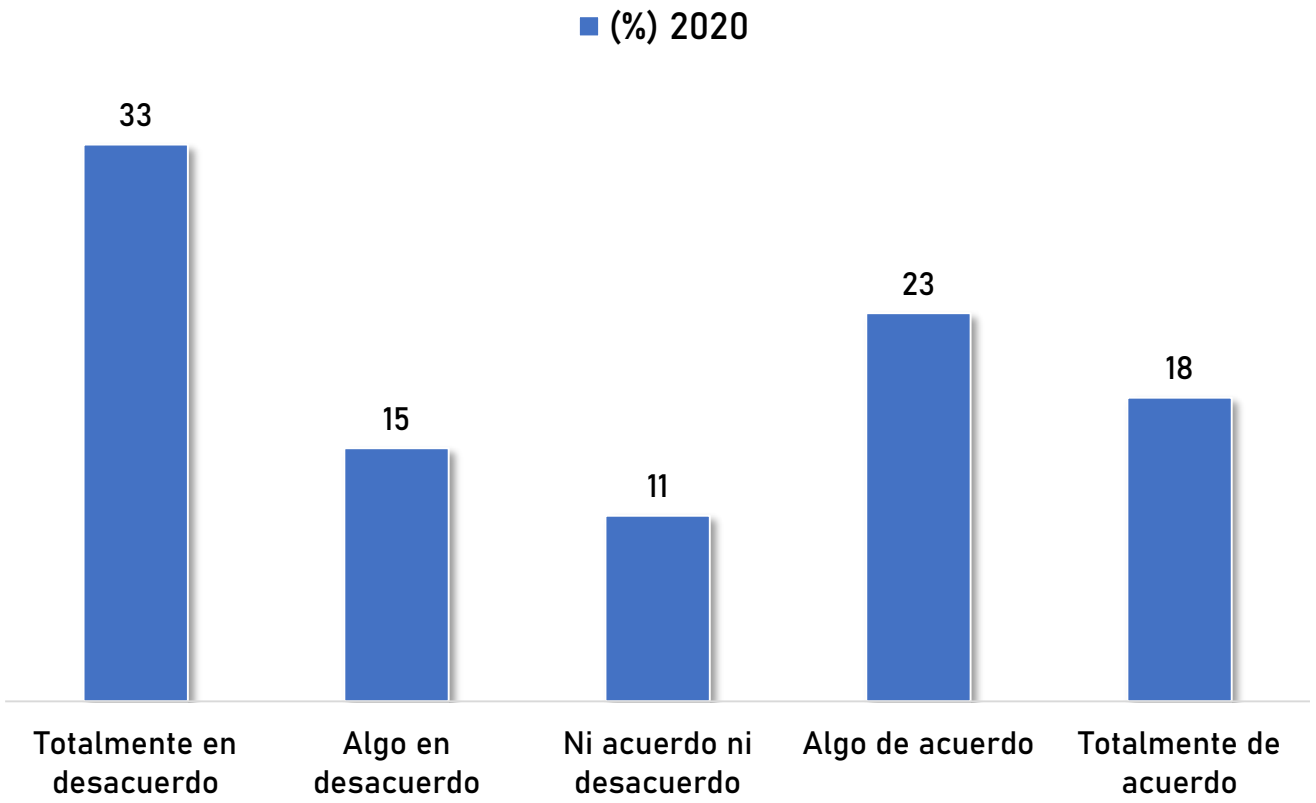
Evaluación General Institución (%) SUSESO 2020: Canal y Resultado

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



Experiencia de Servicio (%)

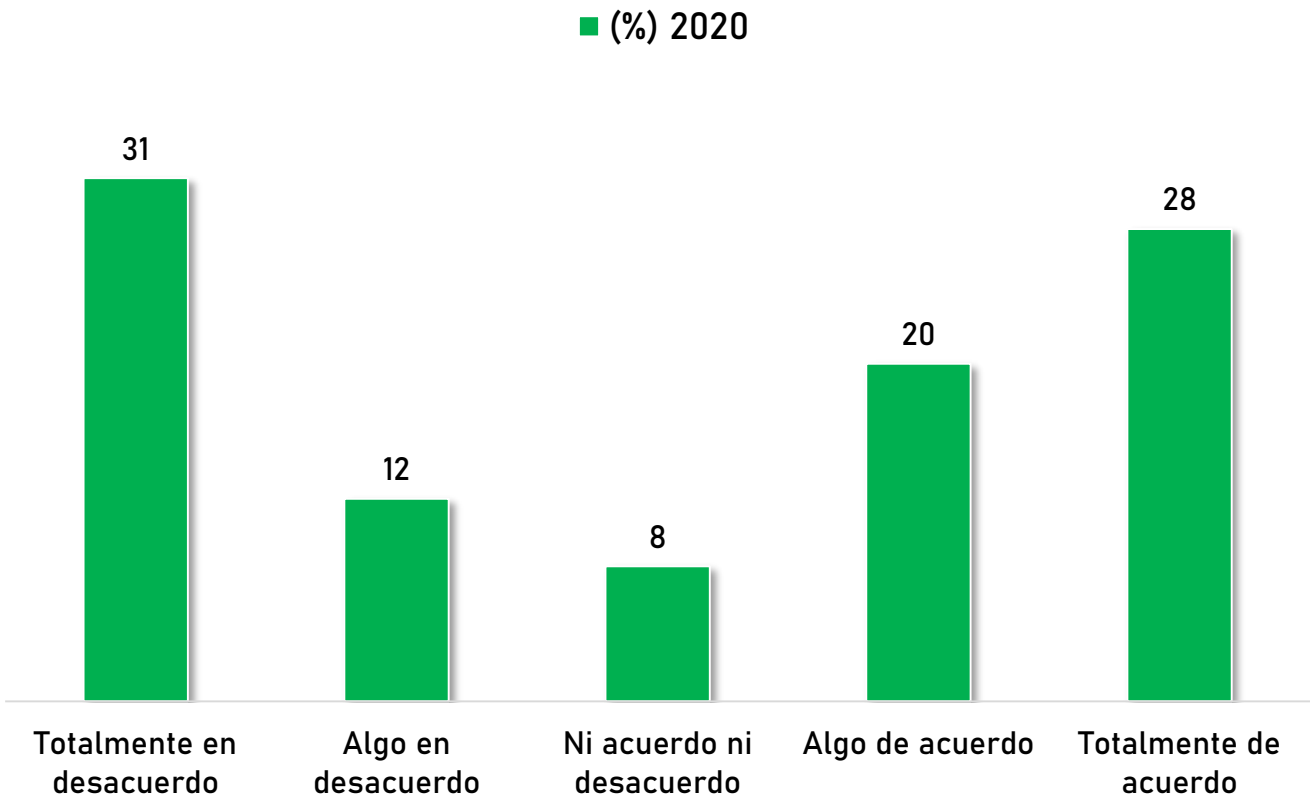
Esta experiencia de servicio en la SUSESO aumentó mi confianza en el servicio público:



N= 1.687. En barras se omiten las categorías NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

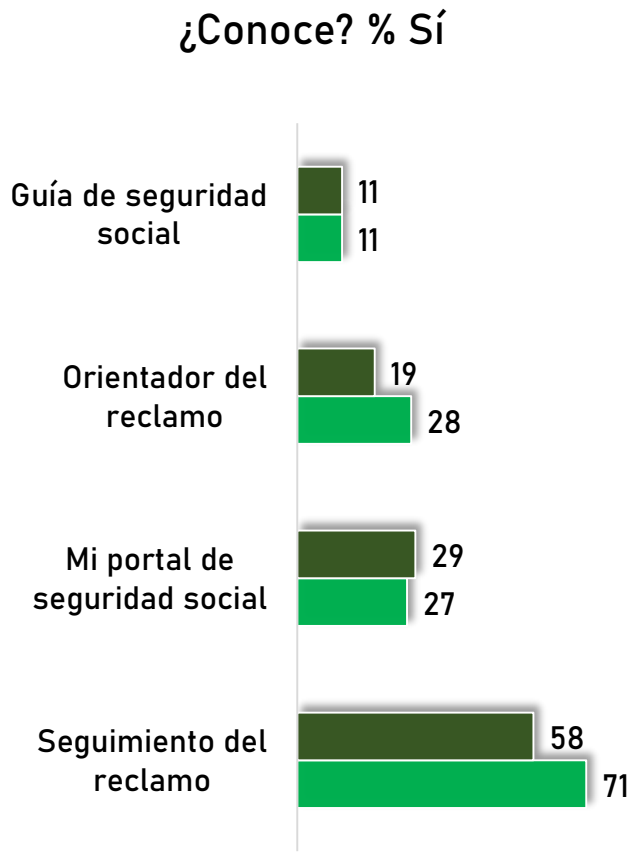
Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en la SUSESO:



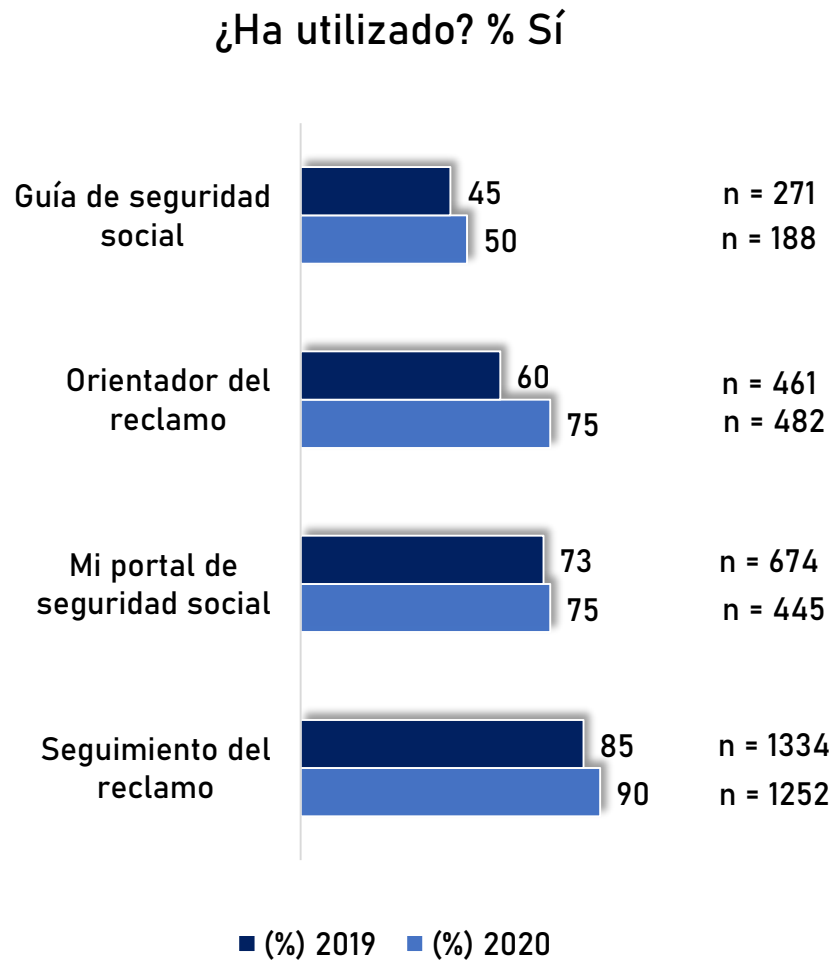
N= 1.687. En barras se omiten las categorías NS-NR

Herramientas de Información - Conocimiento y Uso (%)

¿Conoce usted alguna de las siguientes herramientas de información que dispone la SUSESO a sus usuarios? ¿La ha utilizado?

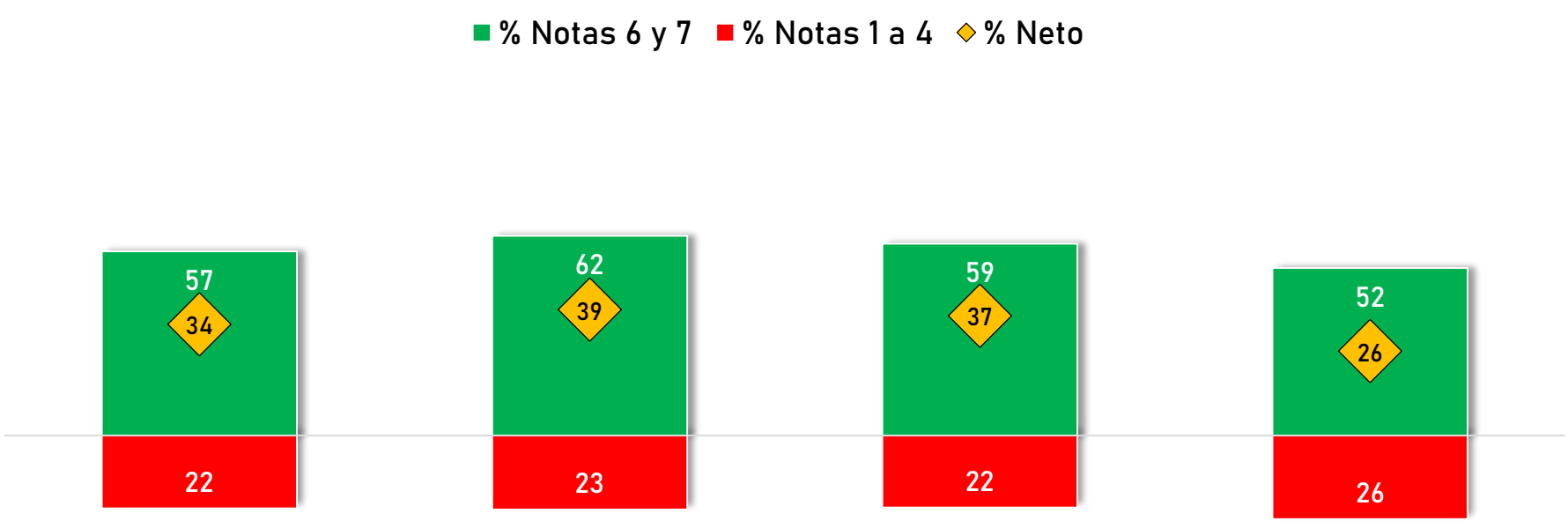


N = 1.687



Herramientas de Información – Evaluación (%)

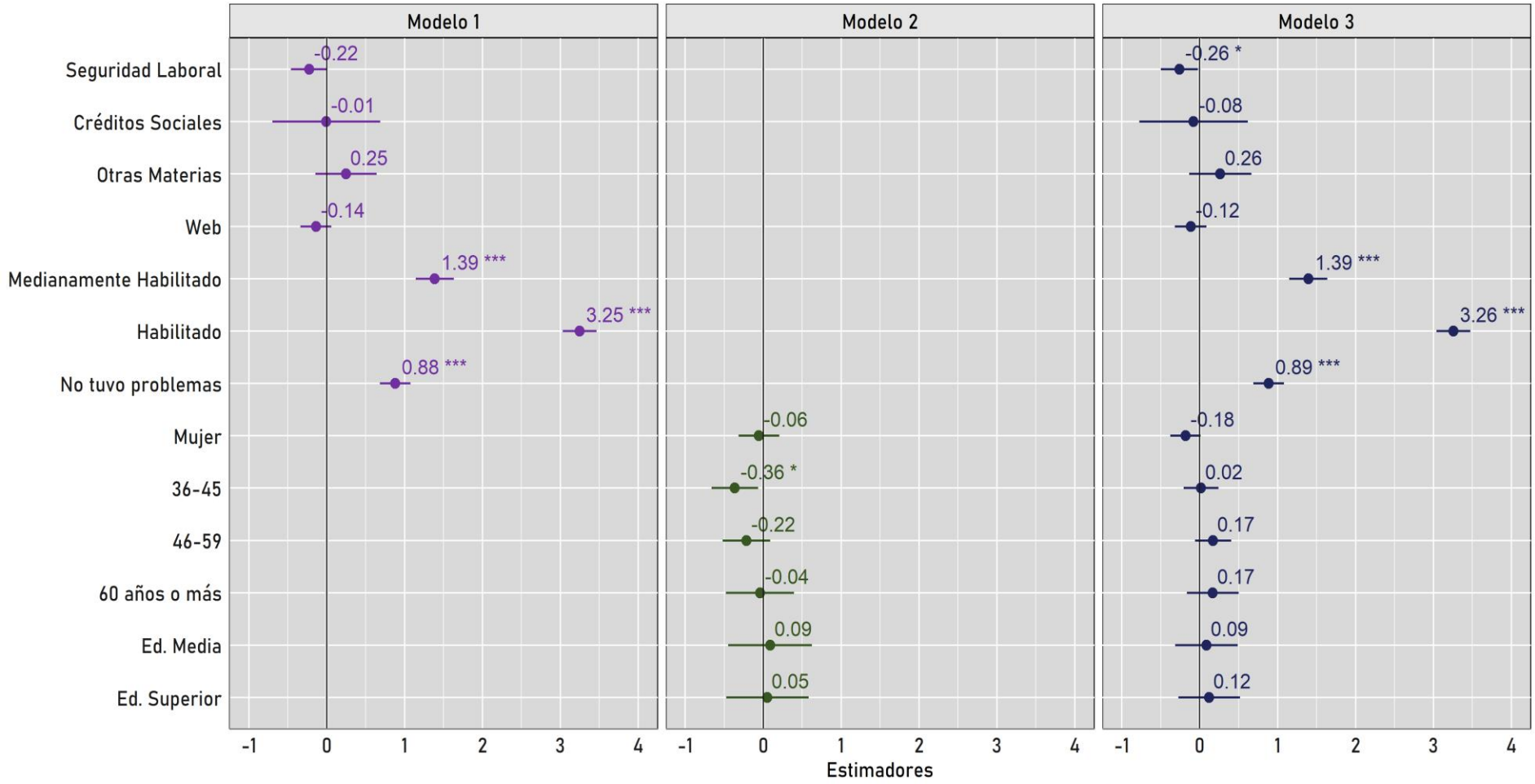
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con las herramientas que dispone la SUSESO… ¿qué nota le pondría?



	Guia de la seguridad social	Orientador del reclamo	Mi portal de seguridad social	Seguimiento del reclamo
N =	(94)	(362)	(337)	(1.126)

Satisfacción Última Experiencia 2020

Modelos de Regresión



Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción Última Experiencia 2020

Modelos de Regresión

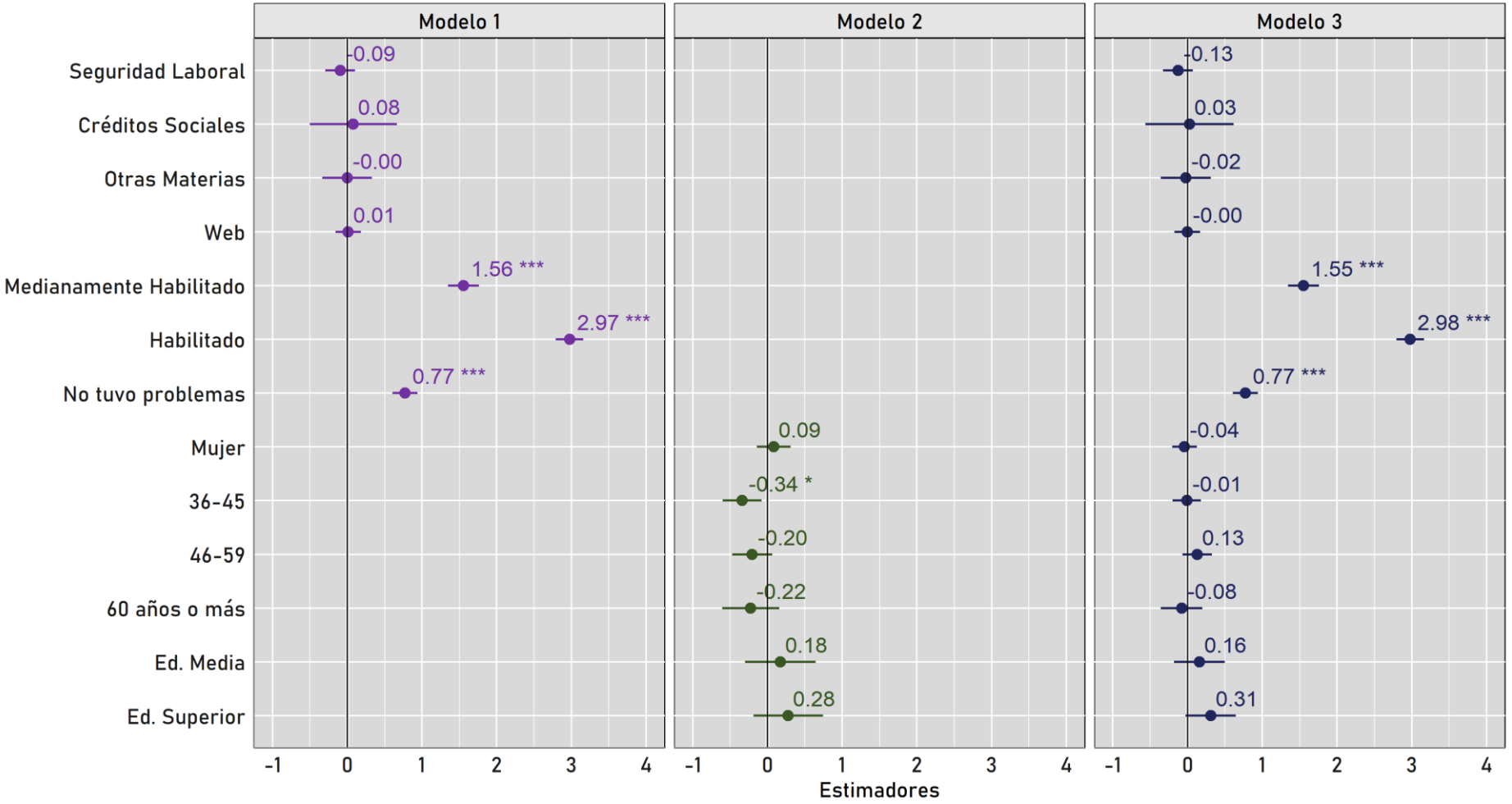
En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de la SUSESO. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Canal, Nivel de Habilitación y Tenencia de Problemas en el proceso, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que las variables más importantes en este caso son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el Modelo 3 muestra que estar habilitado aumenta en 3,26 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Mientras que estar medianamente habilitado aumenta en 1,39 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9%. En el caso de la tenencia de problemas, no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 0,89 puntos en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Evaluación General Institución 2020

Modelos de Regresión



Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores con su significancia estadística.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación General Institución 2020

Modelos de Regresión

También se realizaron 3 modelos para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción General con la Institución* por parte de los usuarios de la SUSESO. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes también son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar habilitado aumenta en 2,98 puntos la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Mientras que estar medianamente habilitado aumenta en 1,55 puntos la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9%. Respecto a la tenencia de problemas, no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en 0,77 en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Línea de Estudios de Satisfacción 4

Resultados Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)