“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Tesorería General de la República 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: Guillermo Tejos
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 Tesorería General de la República (TGR)
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	:	3.088 casos para Tesorería General de la República (TGR)
Error	:	+/- 1,8% 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	:	2 de noviembre hasta el 17 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 Página Web sin Login		Muestra Canal Formulario Web + Página Web Login		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	n	Error	
Pagos	155	6,7			700	3,7	1.200	2,8	2.055	2,2	833.276
Beneficios/ Comprobantes /Otros	225	6,5	308	5,6	500	4,3			1.033	3,0	117.692
Total	380	5,0	308	5,6	1.200	2,8	1.200	2,8	3.088	1,8	950.968

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2020.

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

CATI

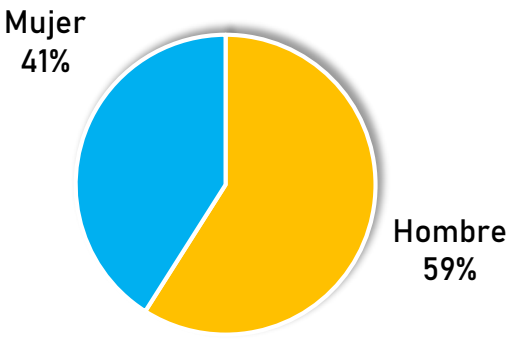
Situación	Llamados	%
Concertó cita para nuevo llamado con el Entrevistado	116	2,9%
Se negaron y cortaron	191	4,7%
Se negó un familiar del entrevistado	7	0,2%
Se negó el entrevistado	49	1,2%
Cortaron	40	1,0%
Entrevistado no está disponible	16	0,4%
Fallecido(a)	1	0,0%
Problemas físicos o mentales del entrevistado	2	0,0%
Problema con lenguaje en el hogar	1	0,0%
Otra razón. Especifique	150	3,7%
Siempre ocupado	294	7,3%
No hay respuesta	2.805	69,3%
Máquina contestadora	13	0,3%
Buzón de voz	266	6,6%
Número no funcionando	6	0,1%
Número desconectado	1	0,0%
Temporalmente fuera de servicio	2	0,0%
Entrevista completa	**88**	**2,2%**
Total	**4.048**	**100,0%**

CAWI

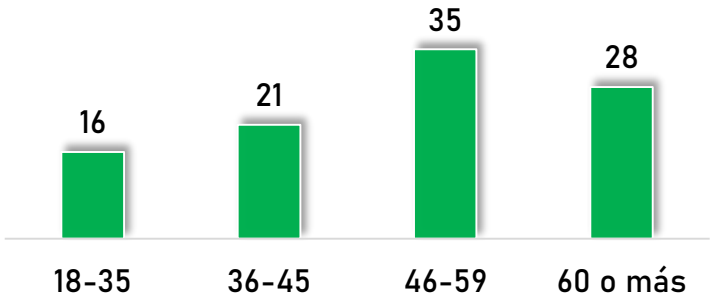
Situación	Envíos	%
Correos que rebotaron	364	1,89%
Correos clickeados	1605	8,32%
Correos enviados	7023	36,40%
Correos eliminados	1913	9,91%
Unsuscribes global	105	0,54%
Correos abiertos	5283	27,38%
Correos reportados como spam	3	0,02%
Entrevista completa	**3000**	**15,55%**
Total	**19296**	**100,00%**

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

Sexo



Edad en Tramos

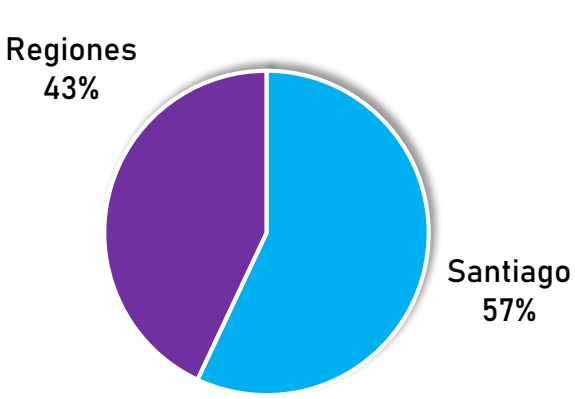


Nivel Educativo

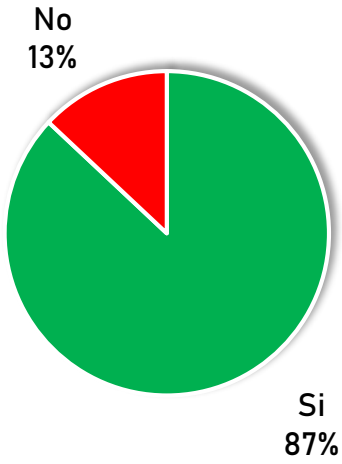


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

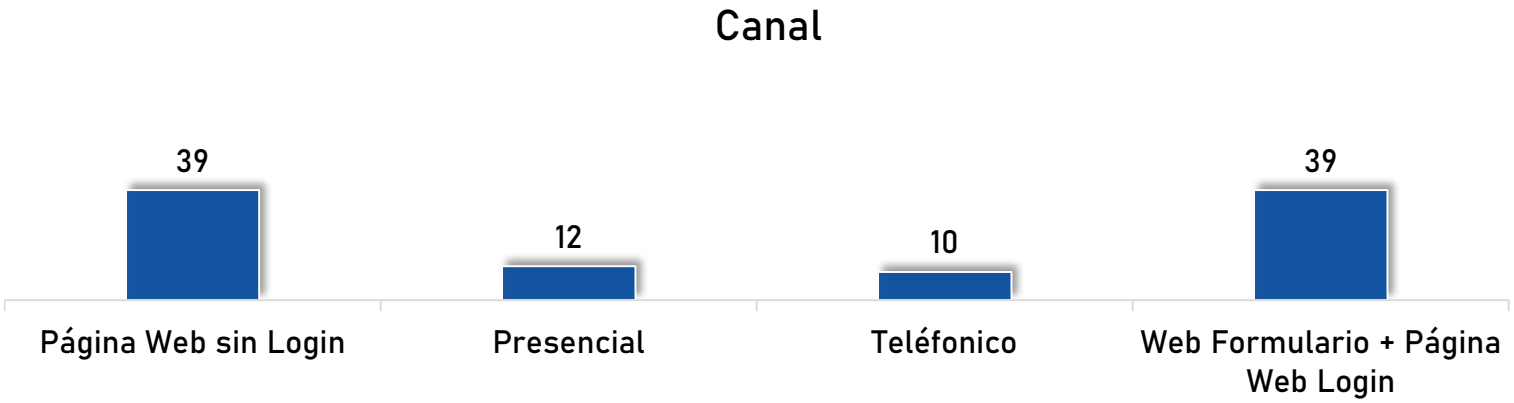
Zona de residencia



Tenencia de Clave Única



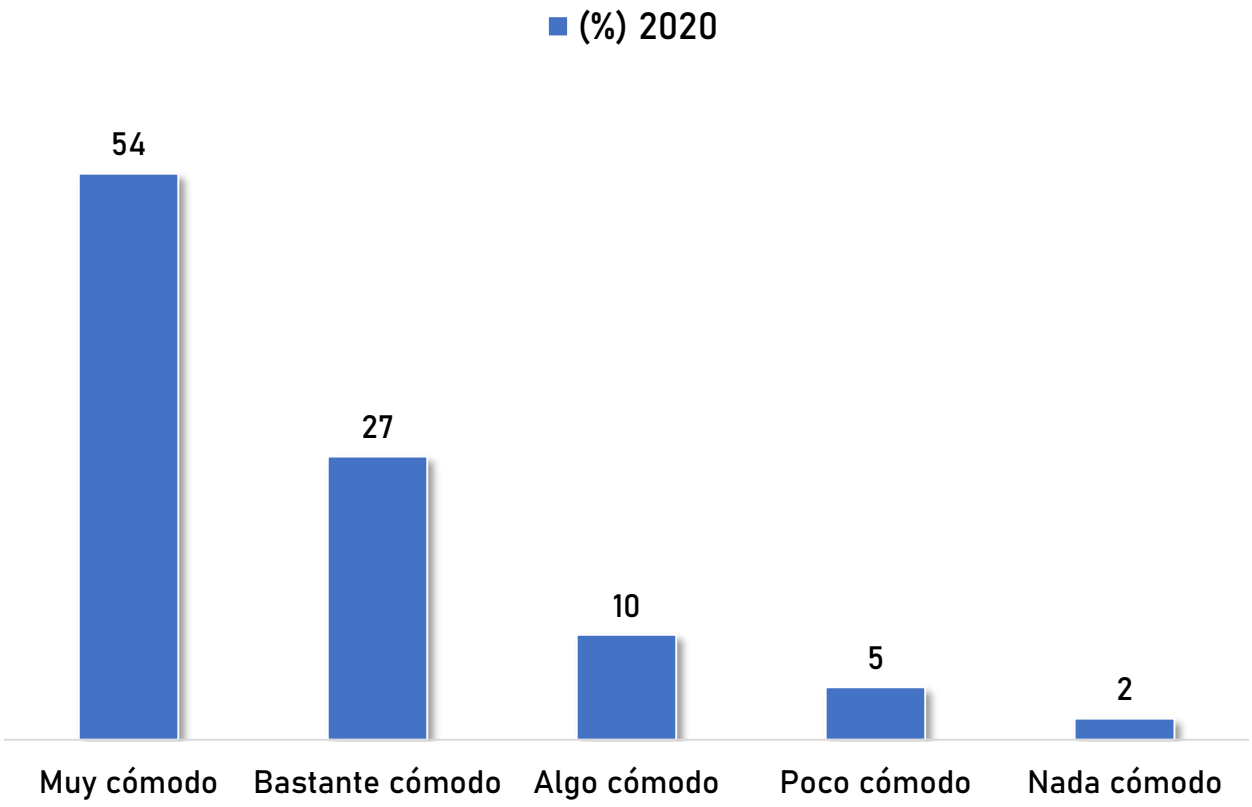
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)





Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%) 2020

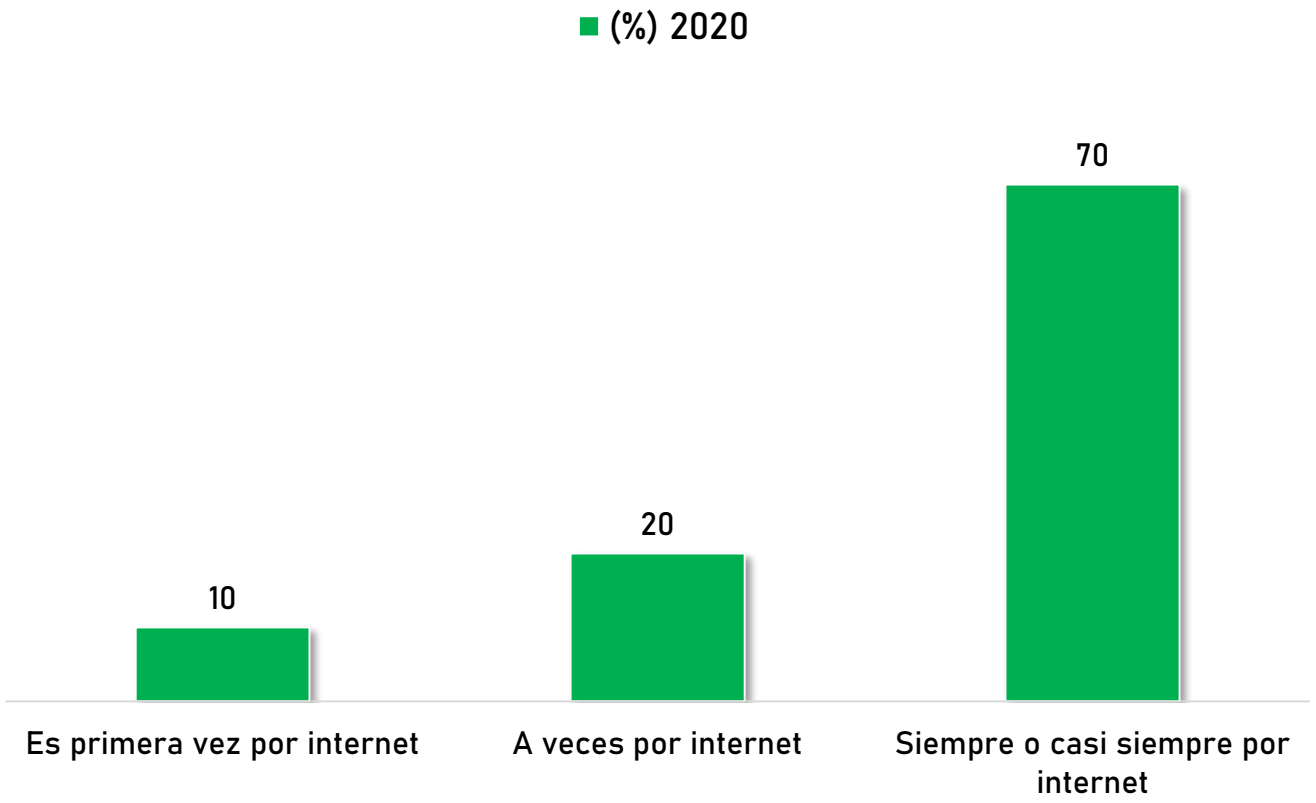
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 3.088
Se omiten las categorías NS-NR

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

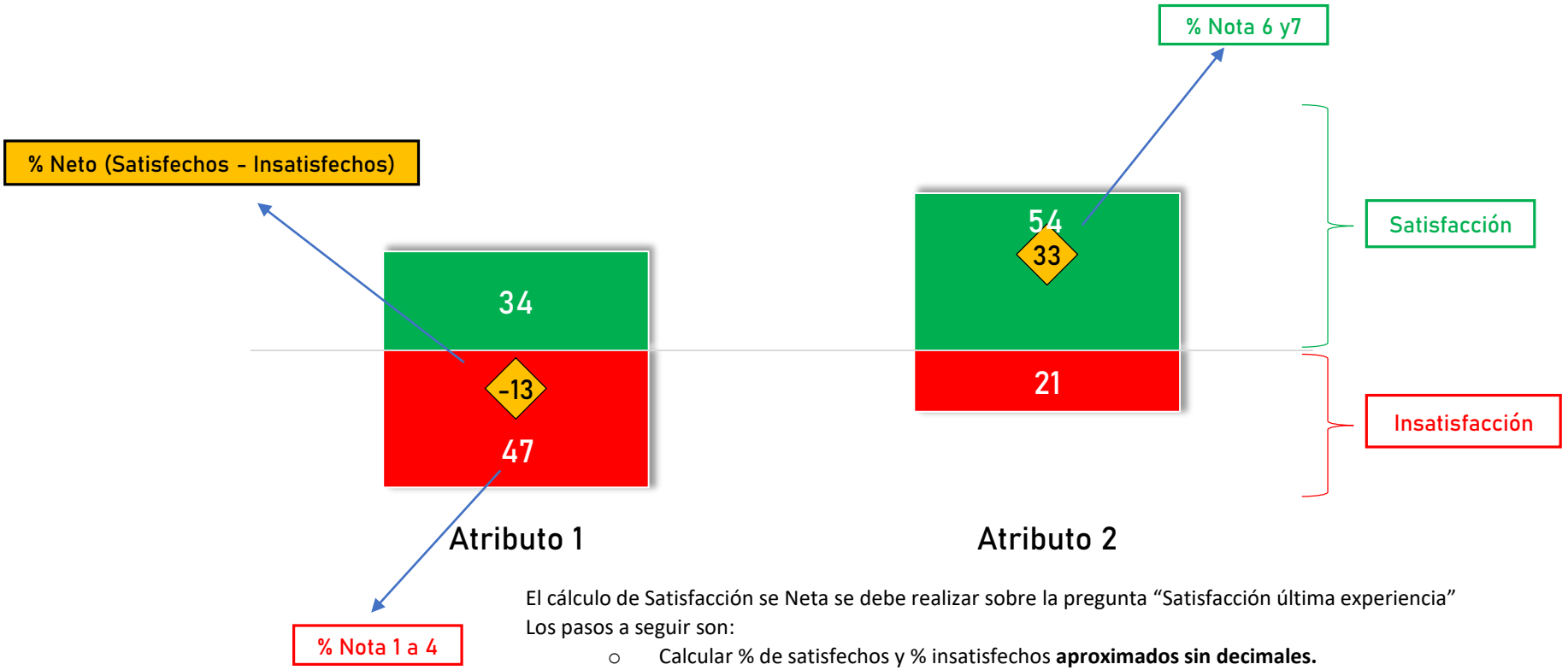
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 2.336
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

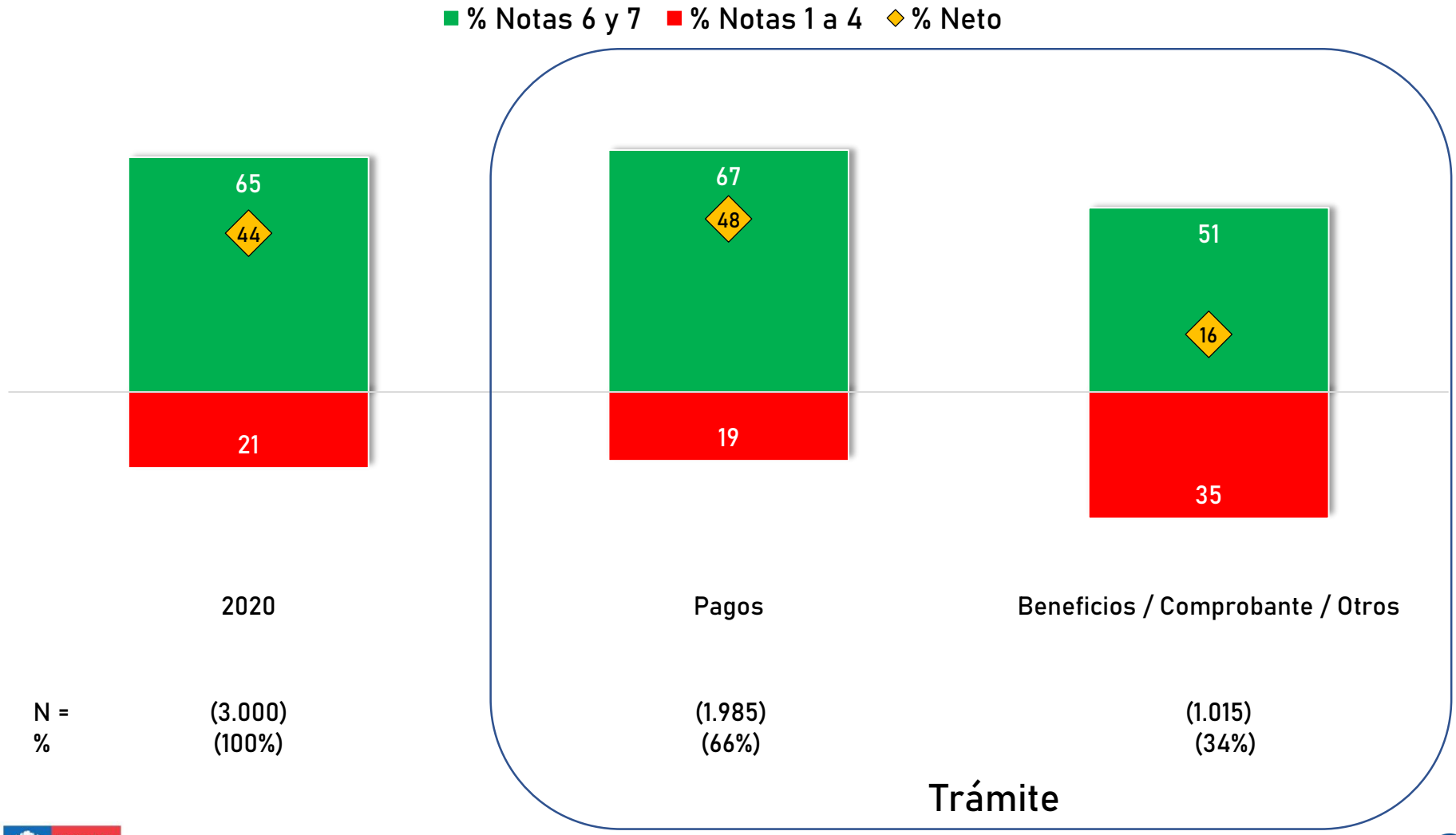
cadem

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 Tesorería General de la República (TGR), ¿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".

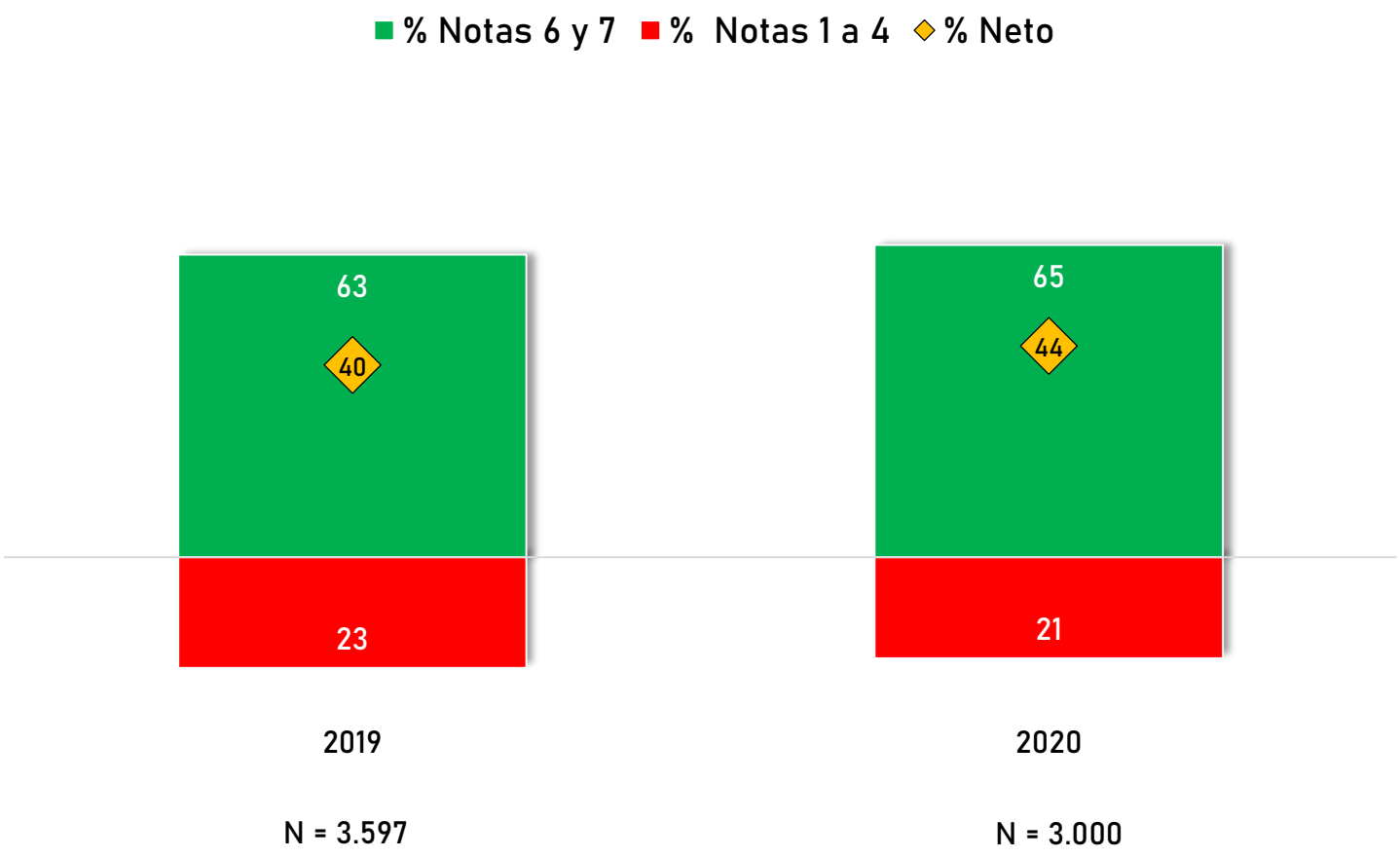


TC
P
CI

Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

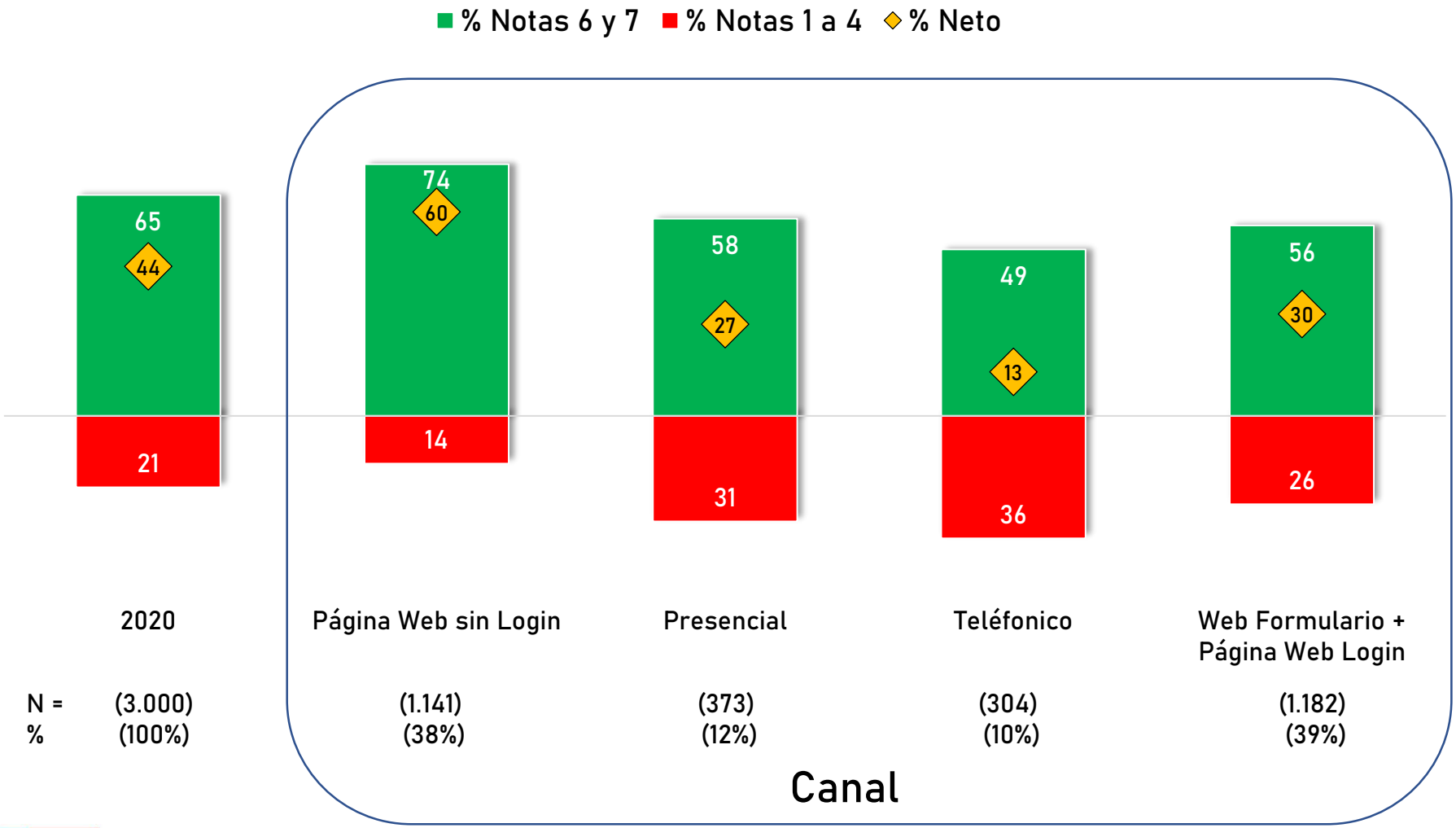
Satisfacción Última Experiencia (%) 2019 - 2020

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Tesorería General de la República (TGR), ¿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

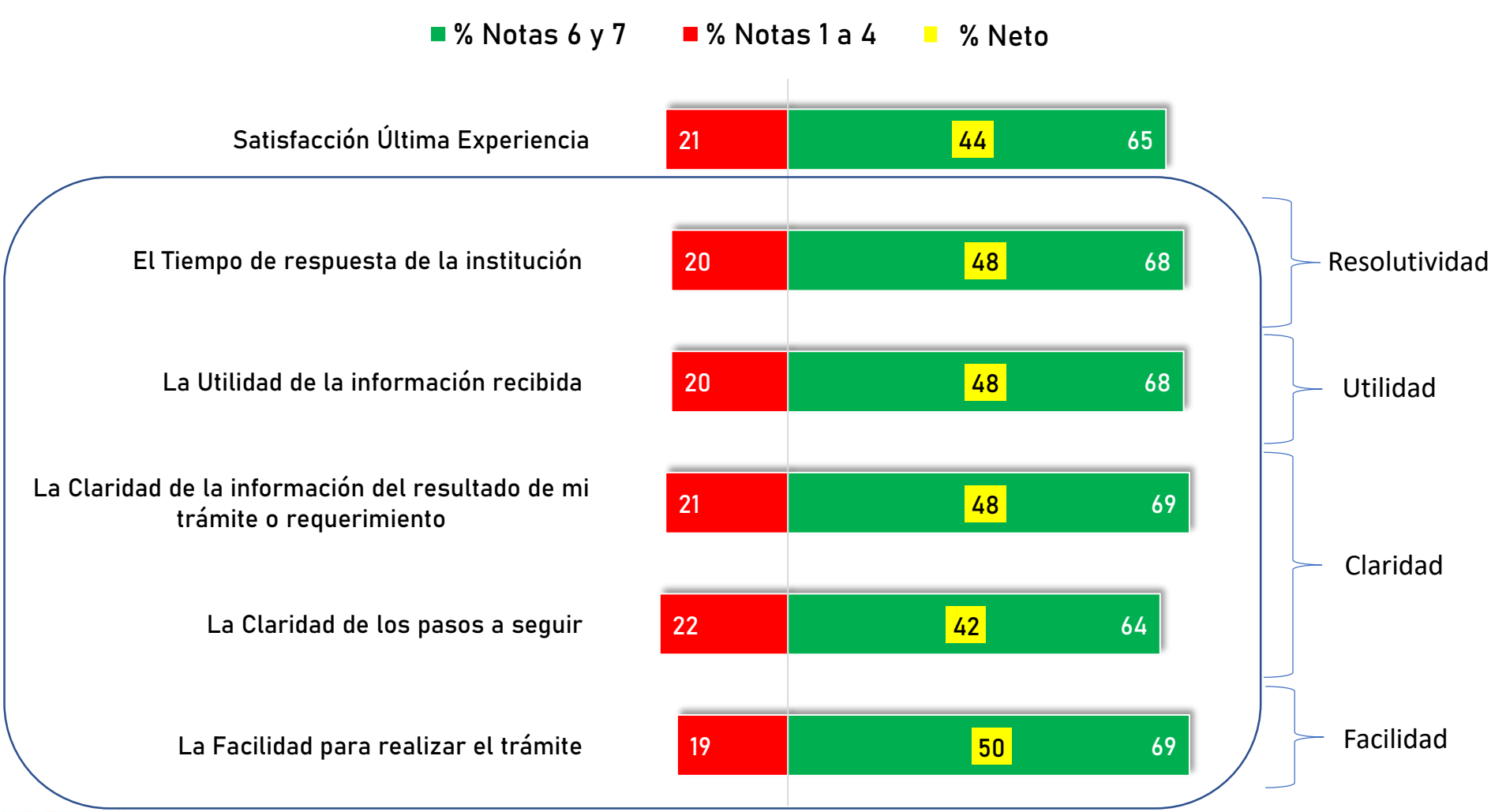
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Tesorería General de la República (TGR), ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó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



TC
PSe omiten las categorías de respuesta NS-NR.
CI

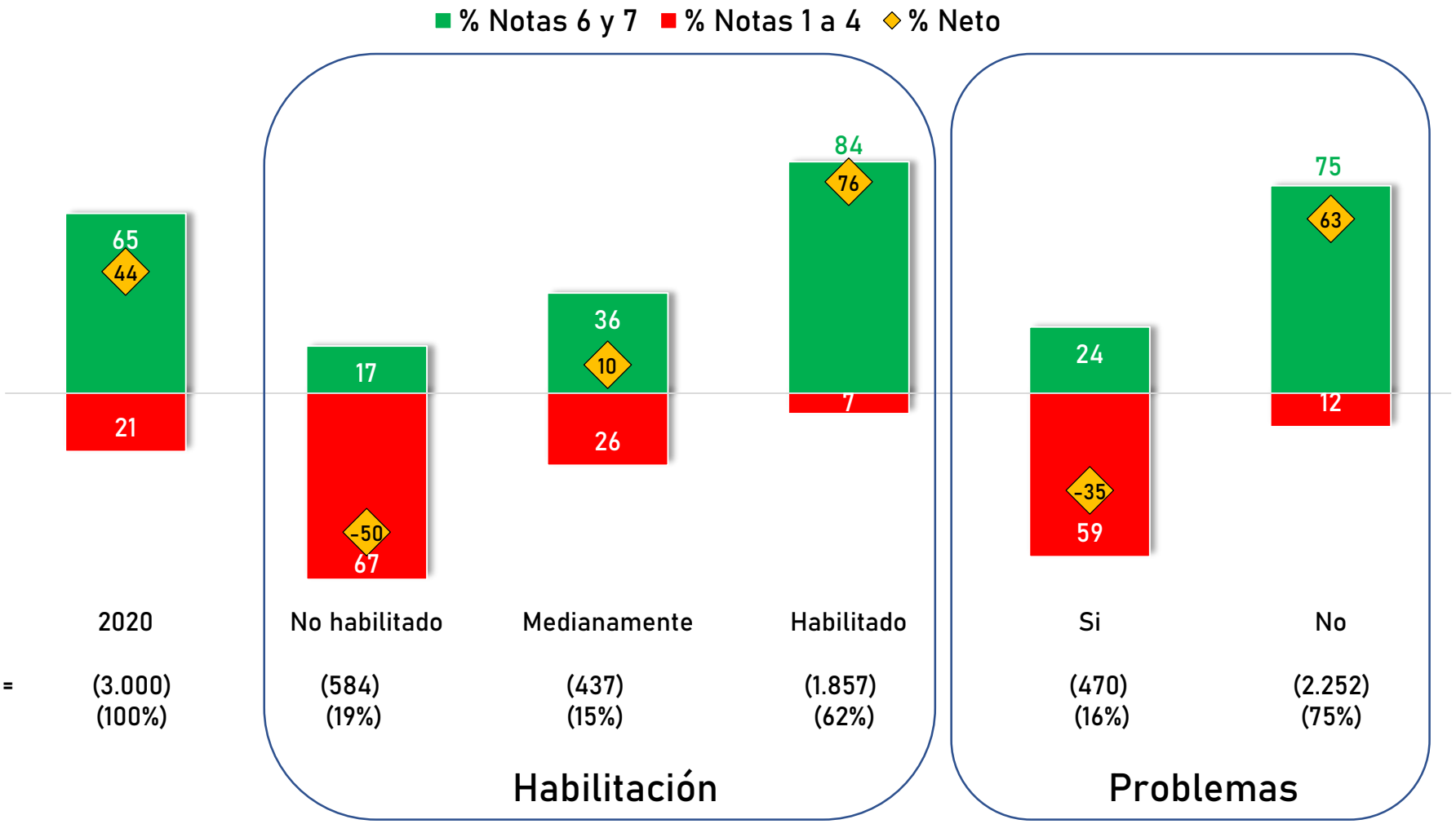
Satisfacción Última Experiencia (%) : Atributos de Experiencia

Considerando la última experiencia haciendo un trámite en la Tesorería General de la República (TGR), 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

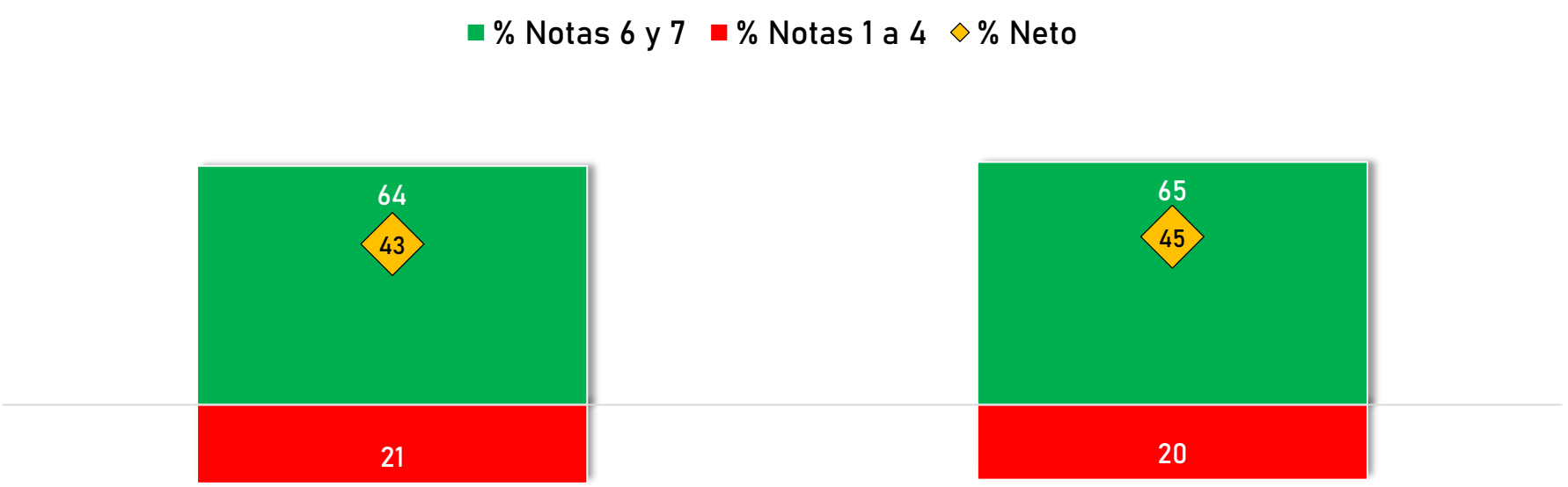
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Tesorería General de la República (TGR), ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó "Muy Insatisfecho" y 7 que quedó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



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Habilitación (%) 2020

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Tesorería General de la República (TGR), ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

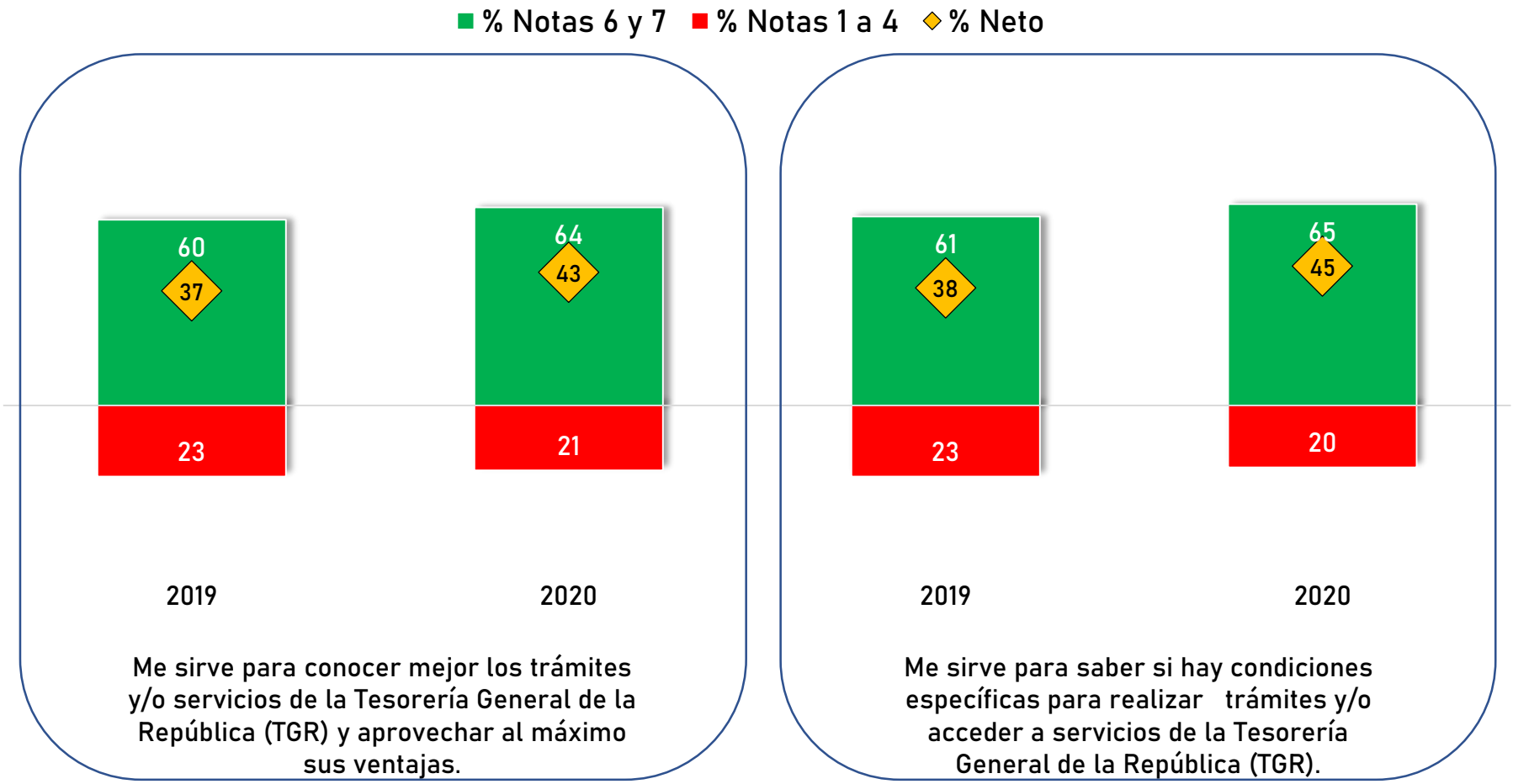


Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Tesorería General de la República (TGR) y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Tesorería General de la República (TGR)

Habilitación (%) 2016 – 2018 – 2019 -2020

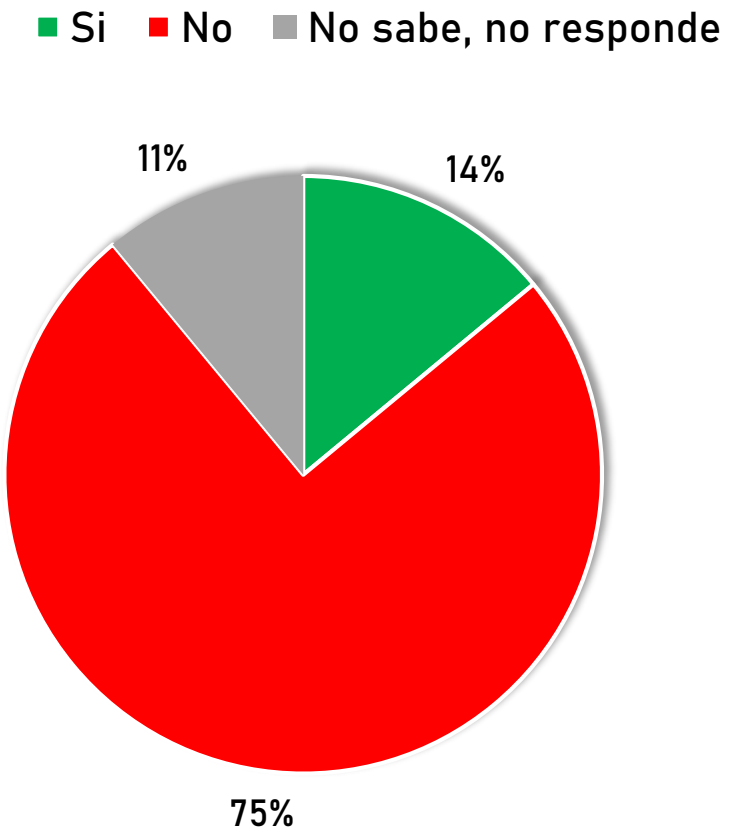
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Tesorería General de la República (TGR), ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2019 = 3.597
N 2020 = 2.920

Problemas – Ocurrencia (%) 2020

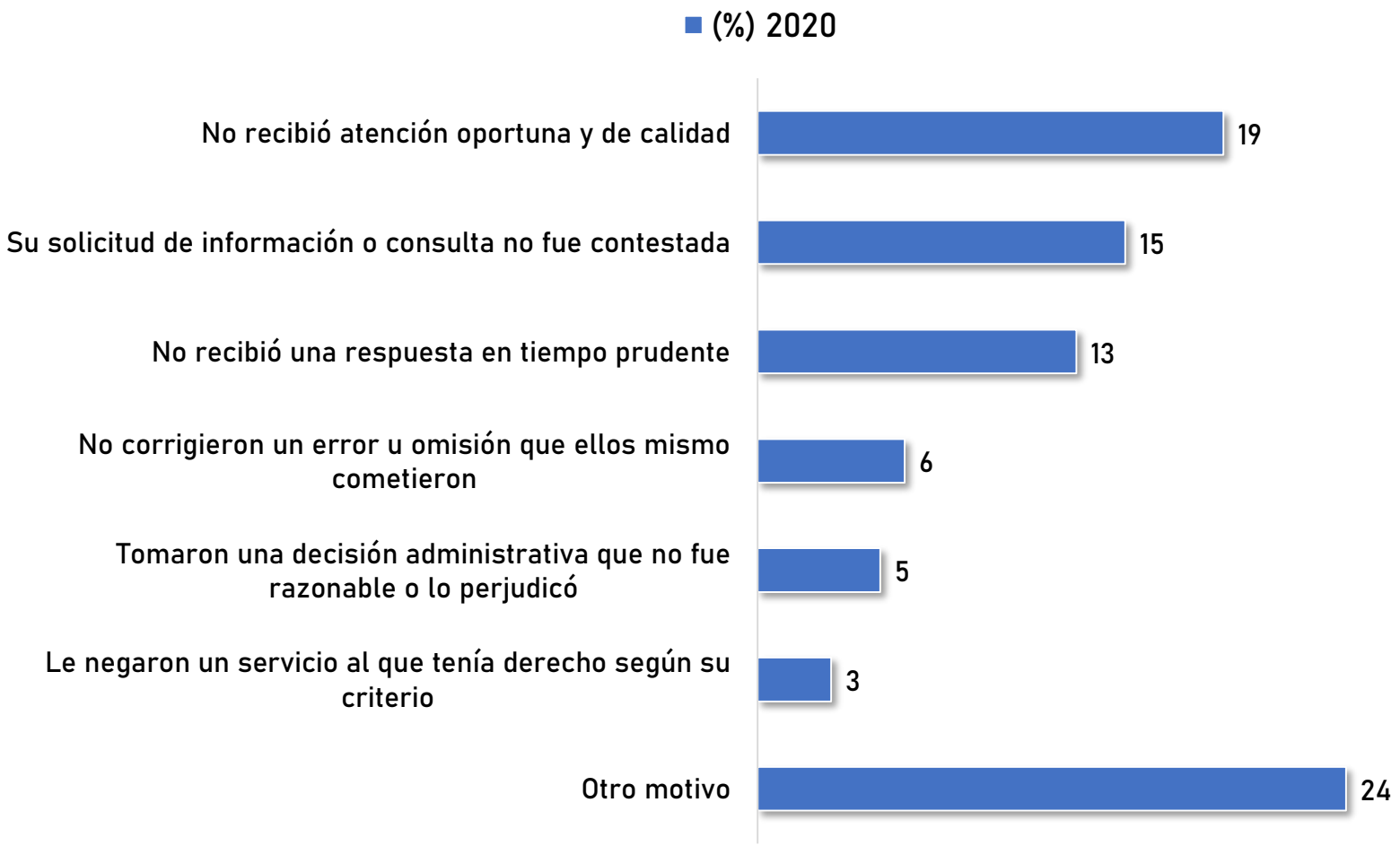
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Tesorería General de la República (TGR) hasta que respondieron a su requerimiento?



N = 3.088

Problemas - Tipo (%) TGR 2020

¿Qué problema tuvo?

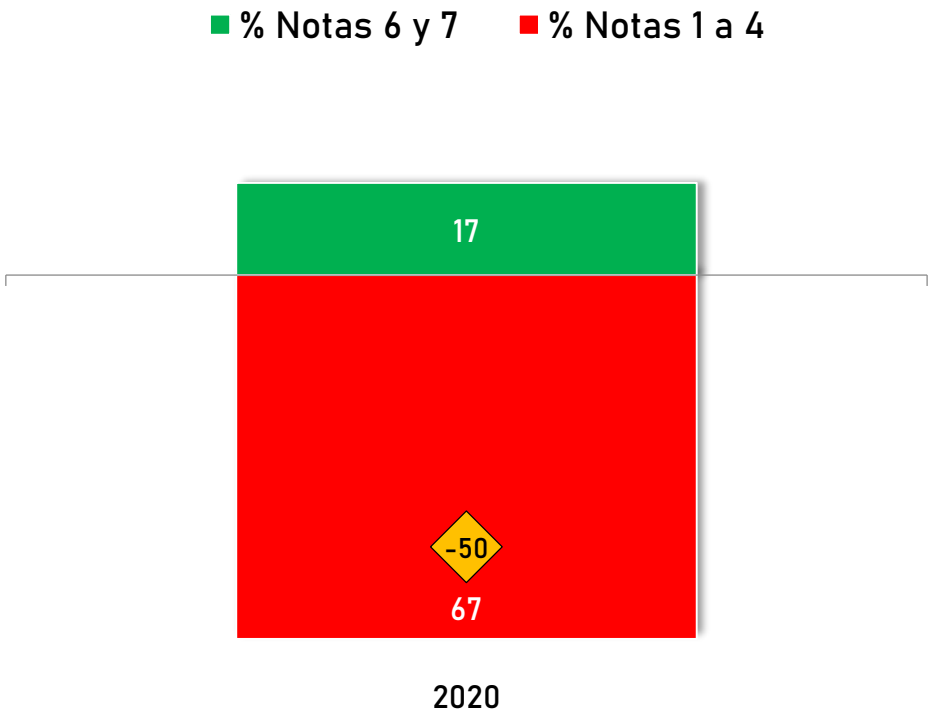


N = 479

TC P: Entre quienes presentaron problemas.
CI

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 la Tesorería General de la República (TGR)?

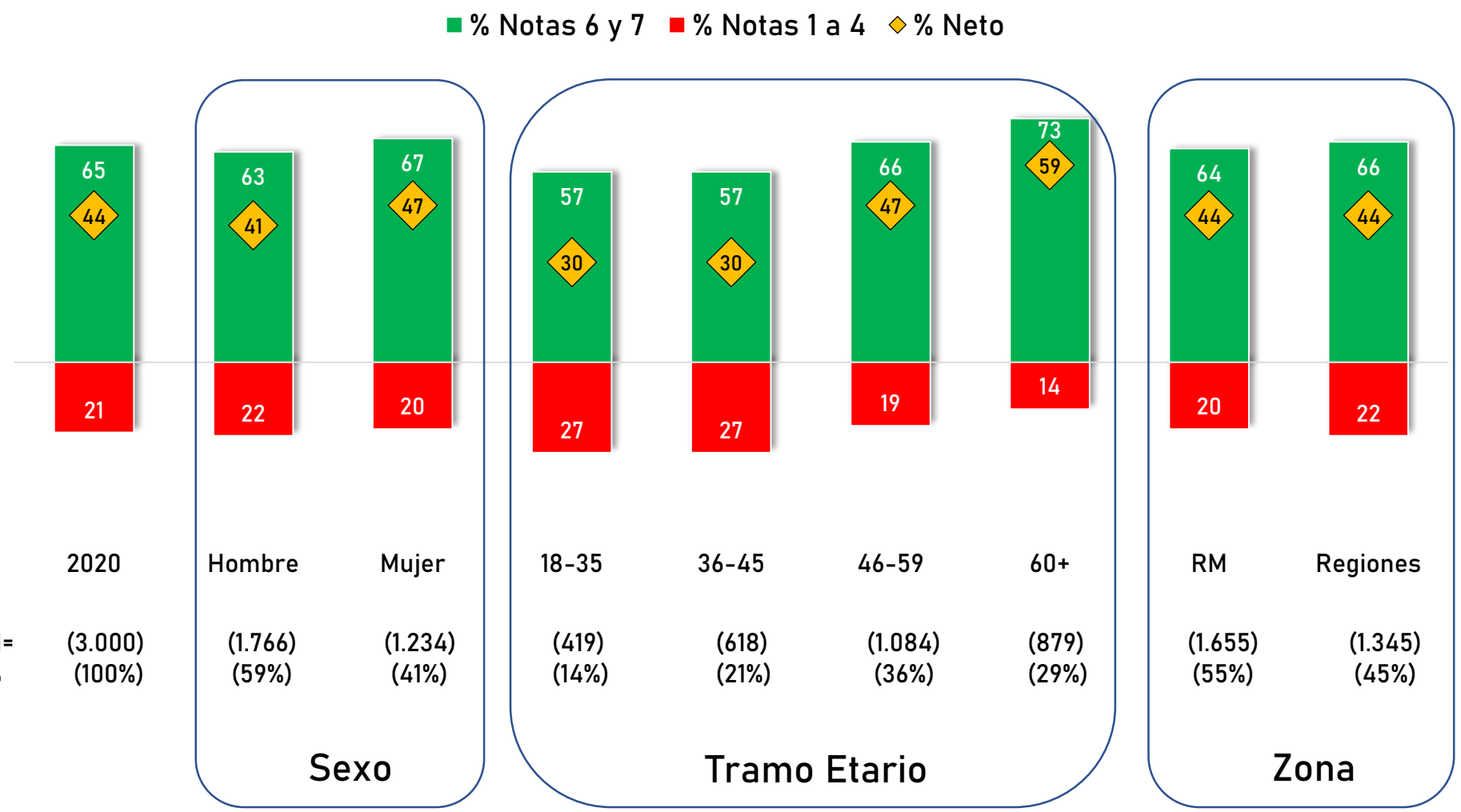


N = 462

TC P Entre quienes presentaron problemas.
CI

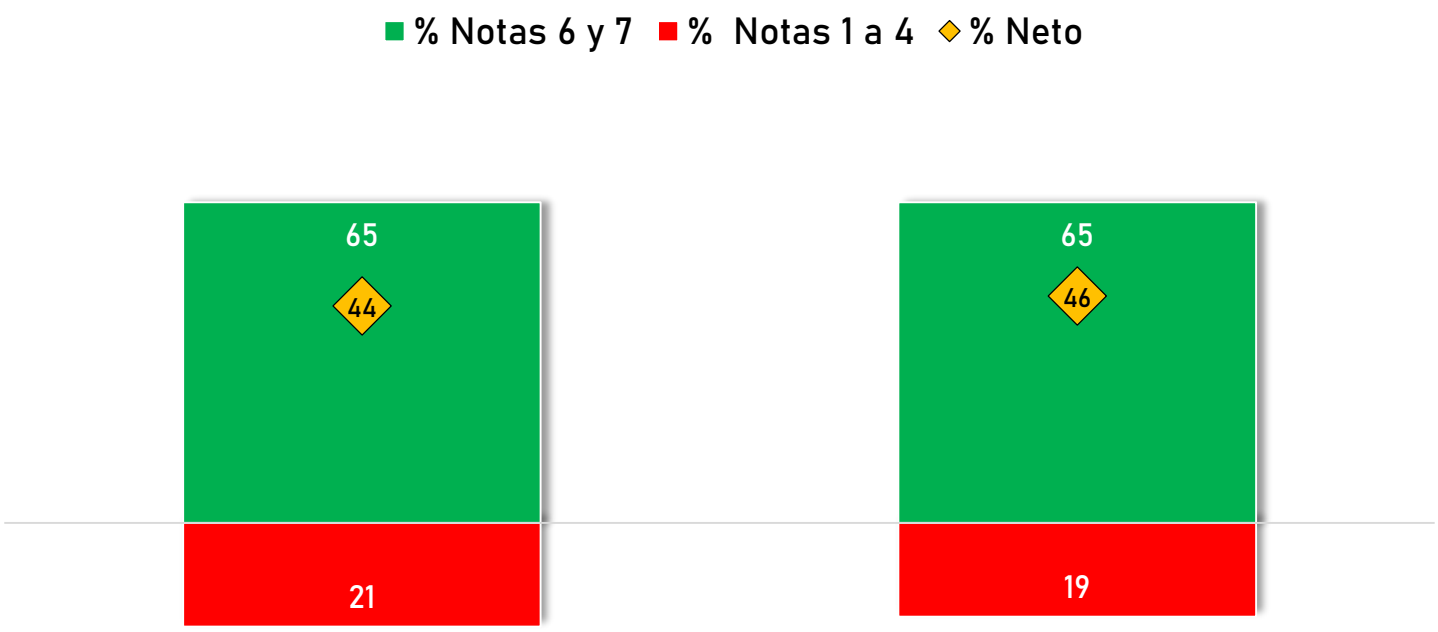
Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y zona

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Tesorería General de la República (TGR), ¿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".



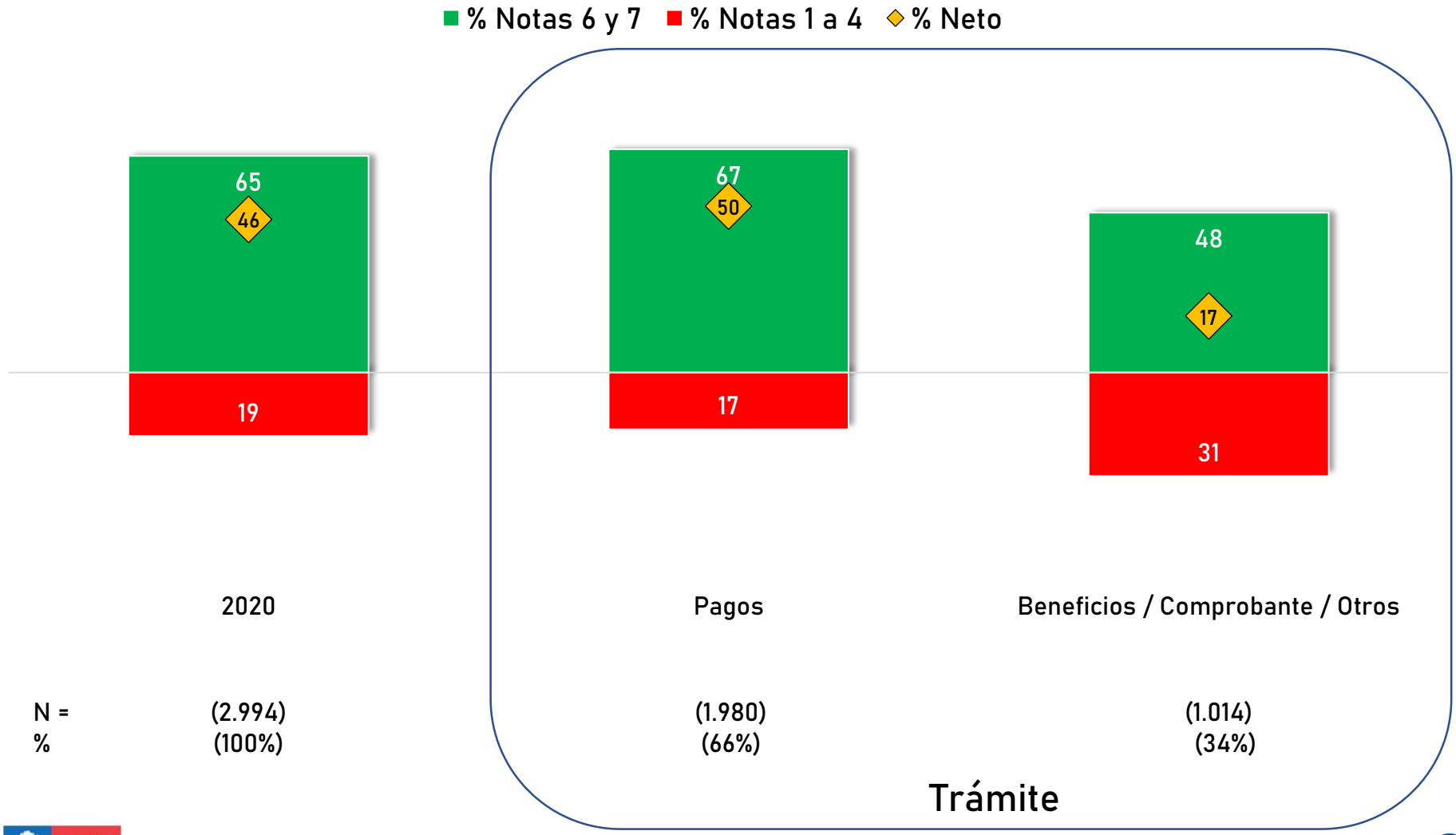
Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General TGR (%)



Evaluación General TGR(%) Por trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a la Tesorería General de la República (TGR), independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Evaluación General Institución (%) TGR 2019 - 2020

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a la Tesorería General de la República (TGR), independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

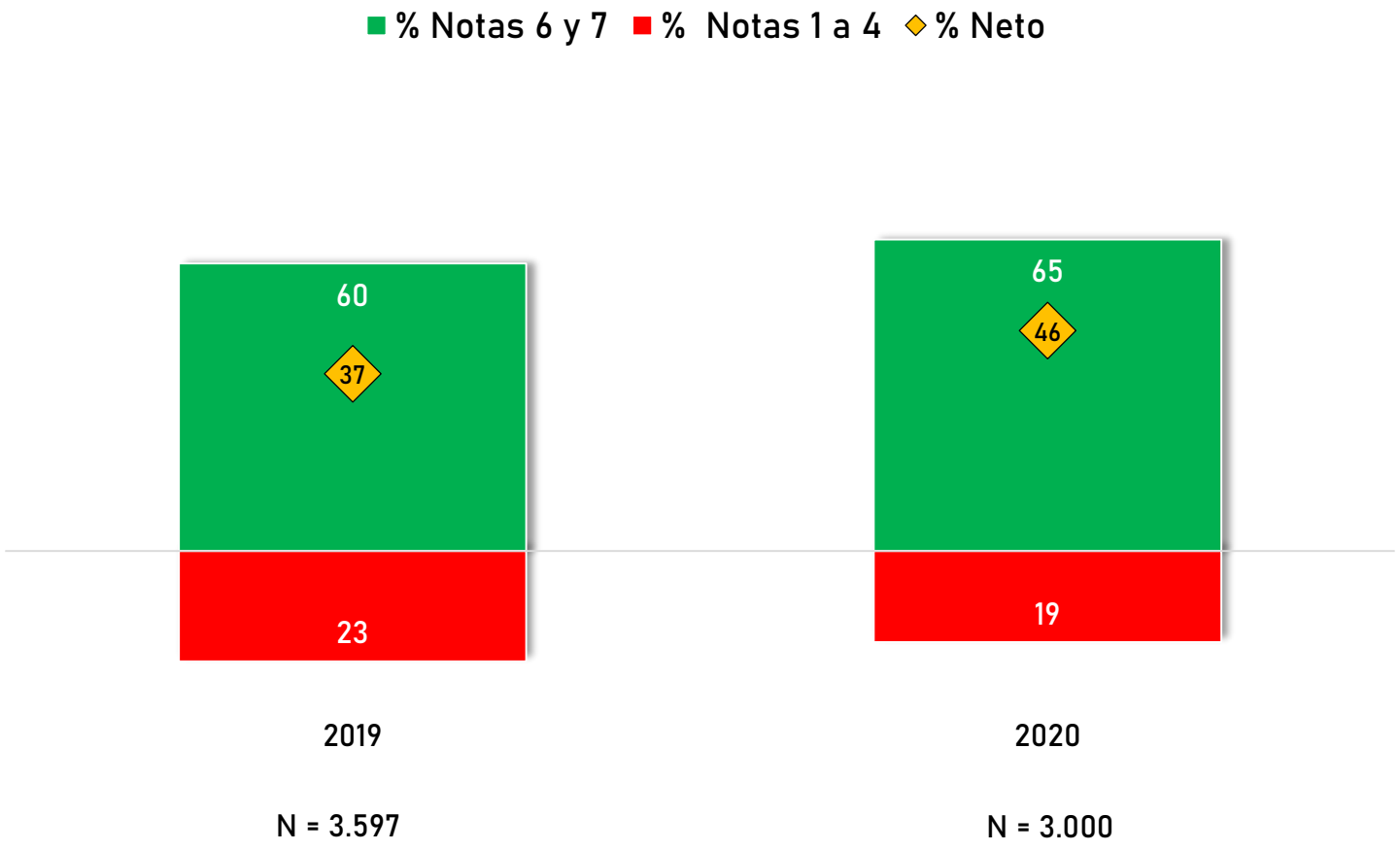
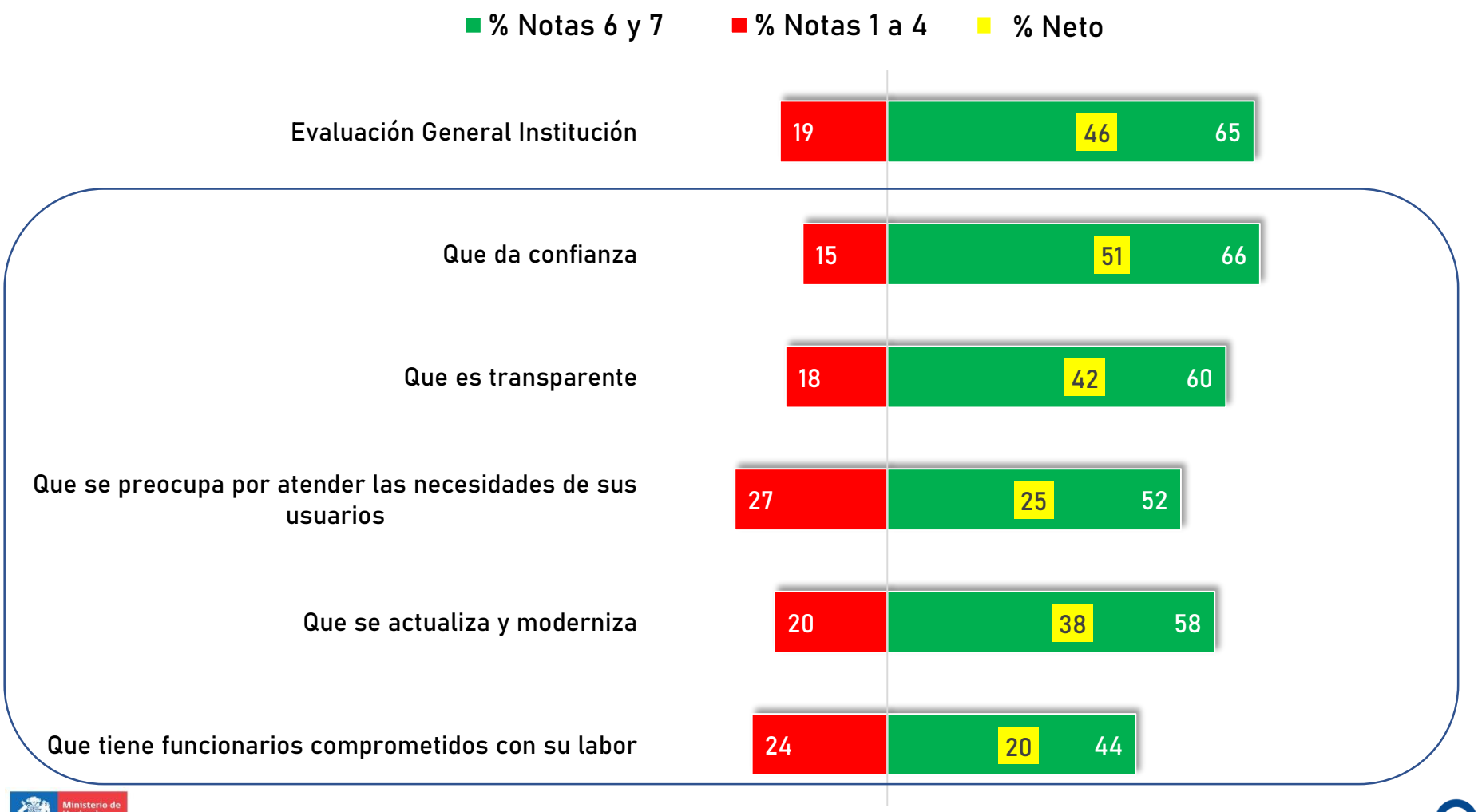


Imagen Institucional (%) 2020

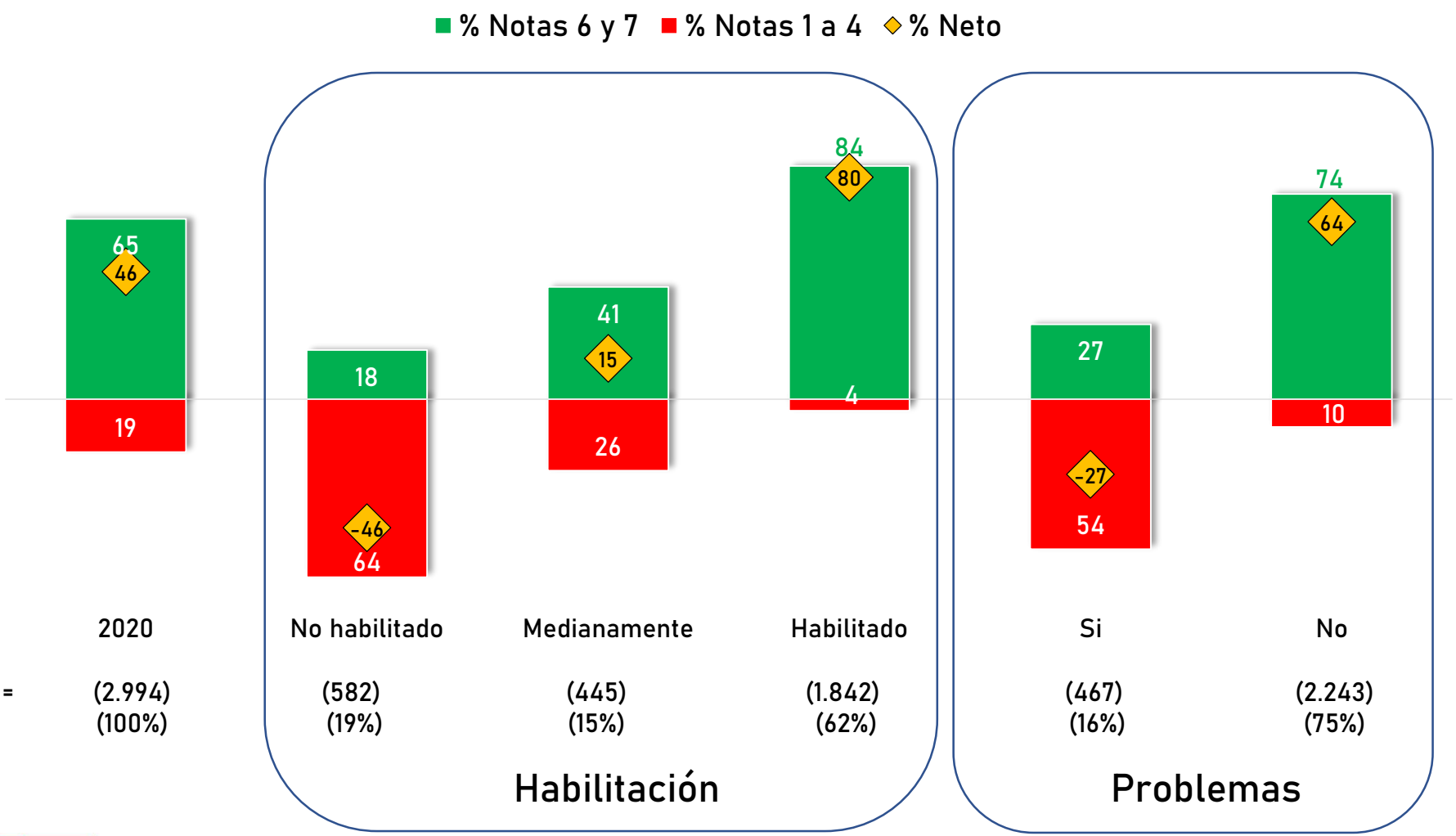
Ahora pensando en la Tesorería General de la República (TGR), y usando una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted está "Muy en desacuerdo" y 7 que está "Muy de Acuerdo", ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



N = 2.994

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

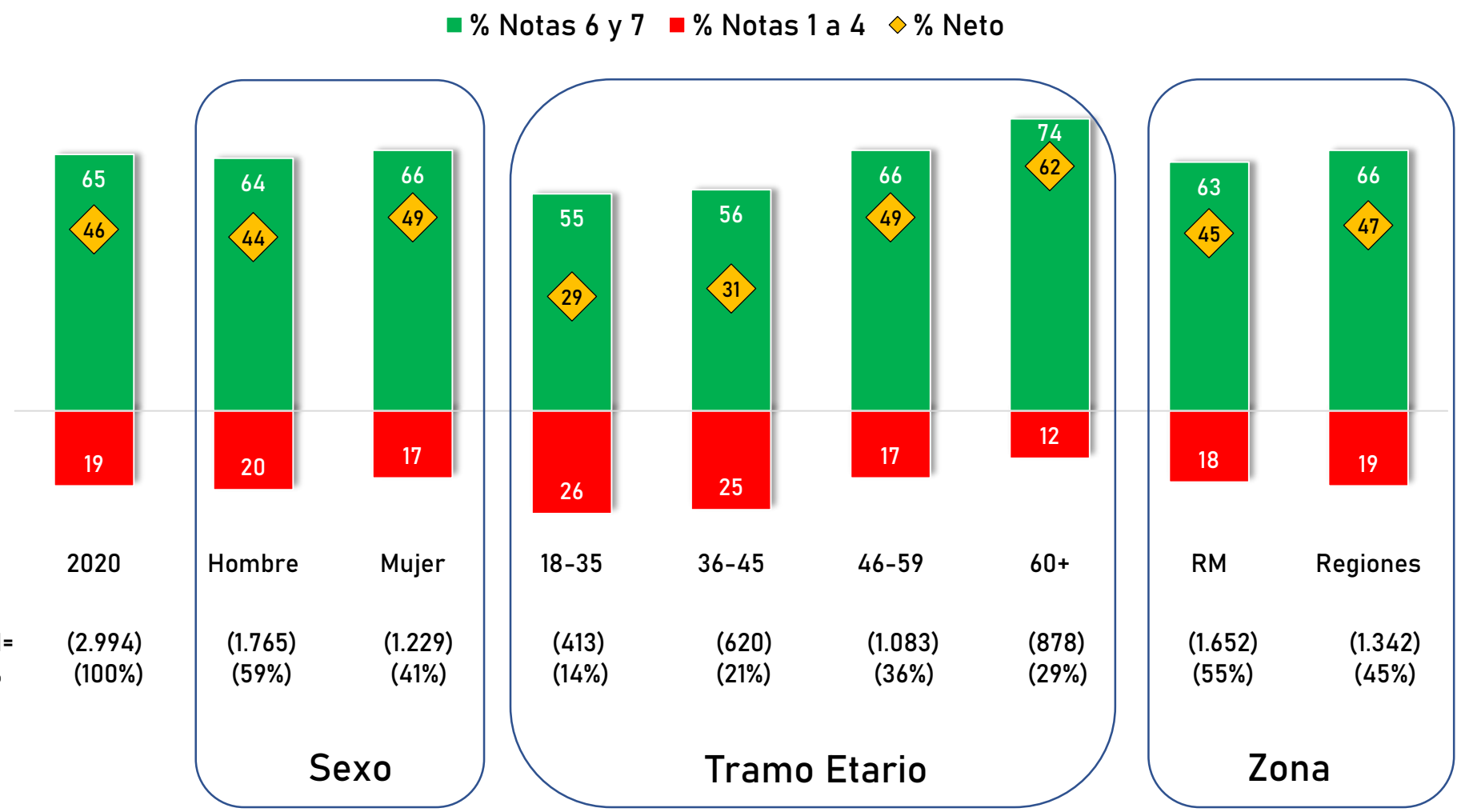
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a la Tesorería General de la República (TGR), independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Evaluación General TGR (%) Por sexo, tramo etario y zona

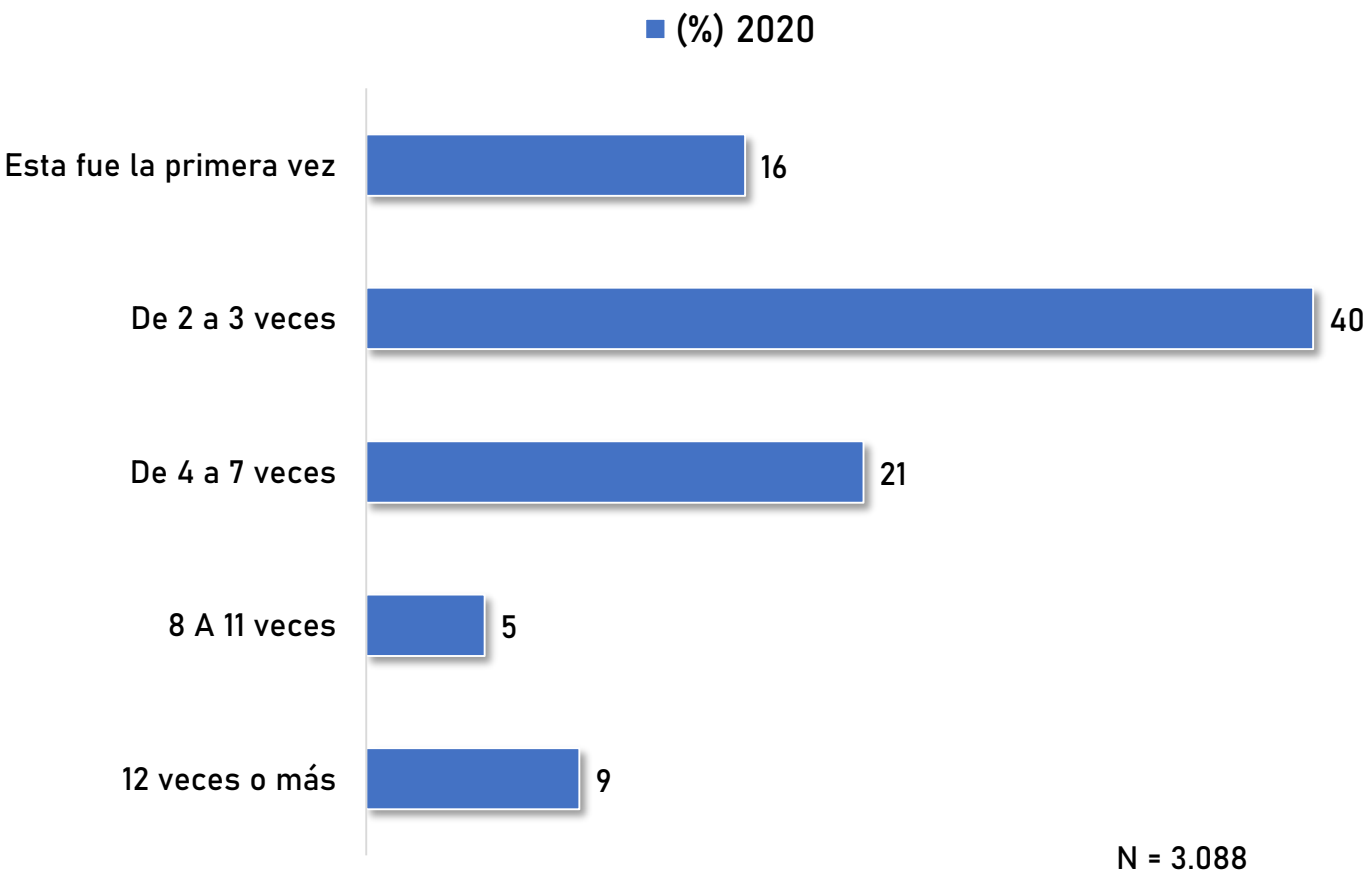
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a la Tesorería General de la República (TGR), independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

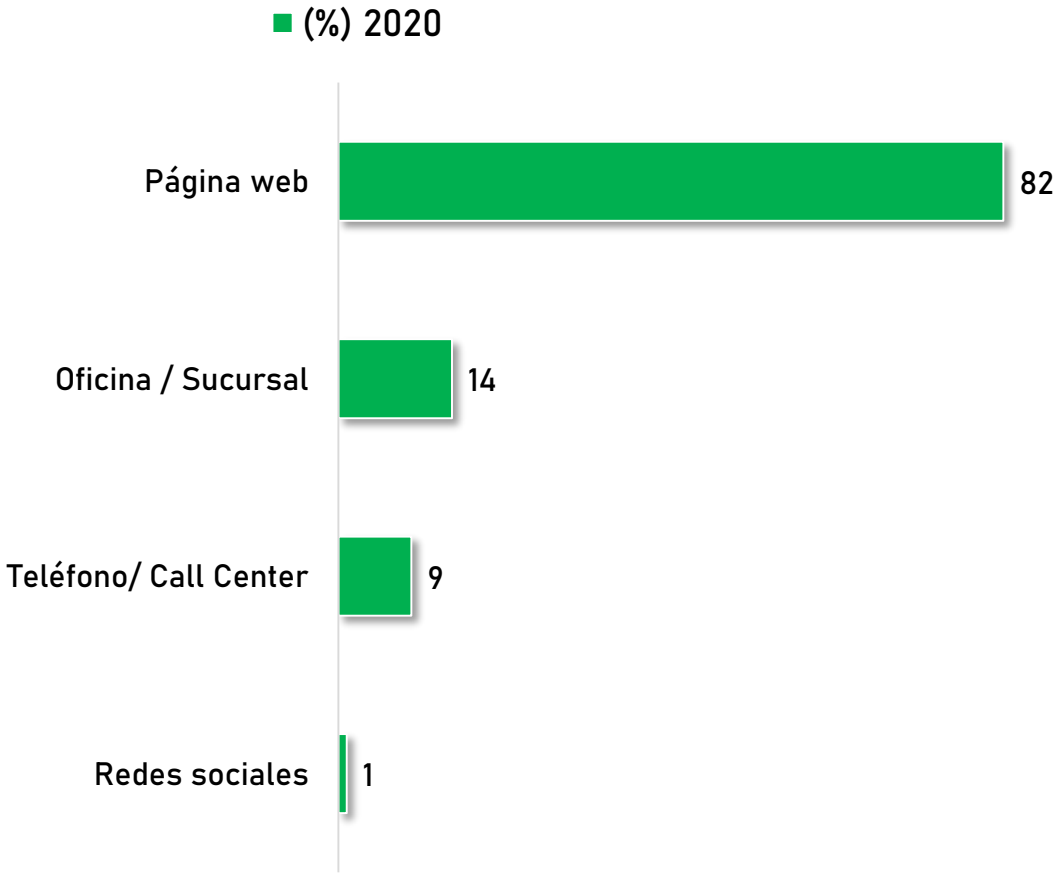
Intensidad del Usuario (%) TGR 2020

En el último año, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Tesorería General de la República (TGR)?



Contacto con TGR – Medios de Contacto (%) 2020

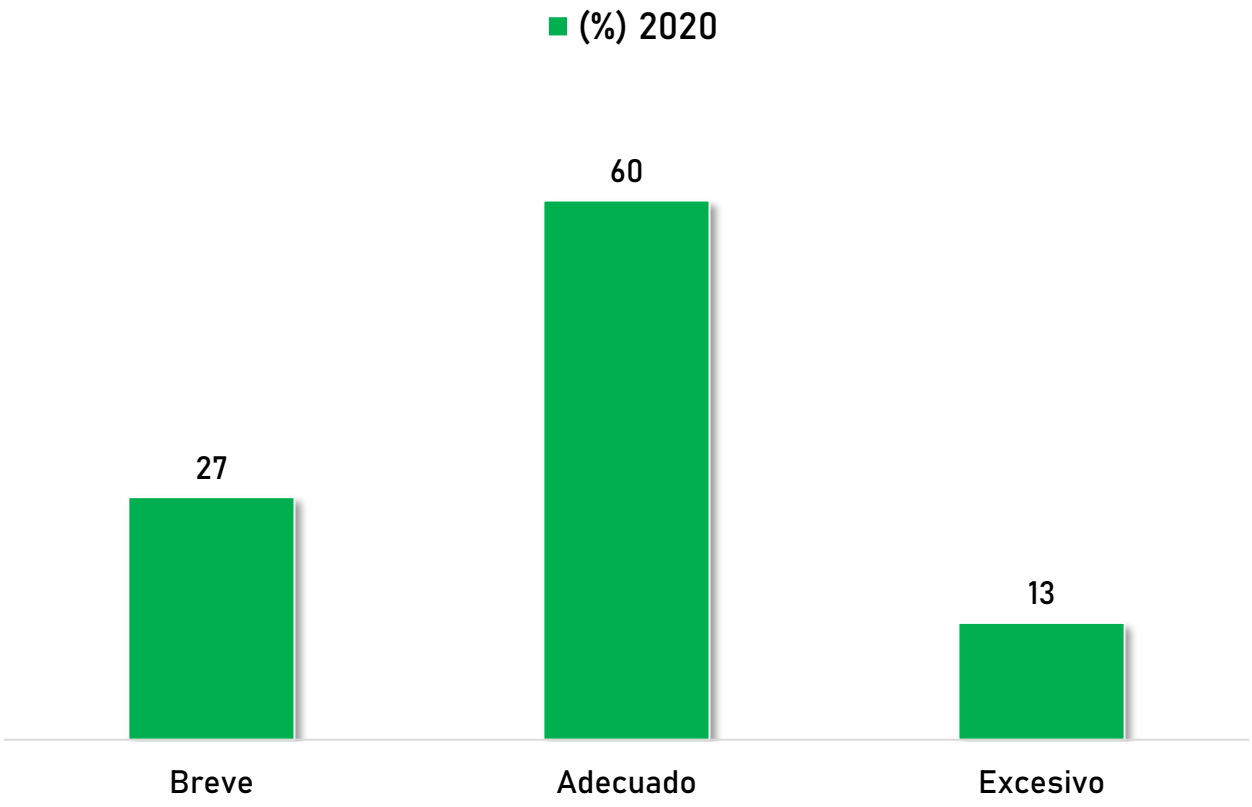
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento a la Tesorería General de la República (TGR) (en los últimos 12 meses), ¿a través de qué medio lo realizó?



N = 3.088
Se omiten las categorías NS-NR

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%) TGR 2020

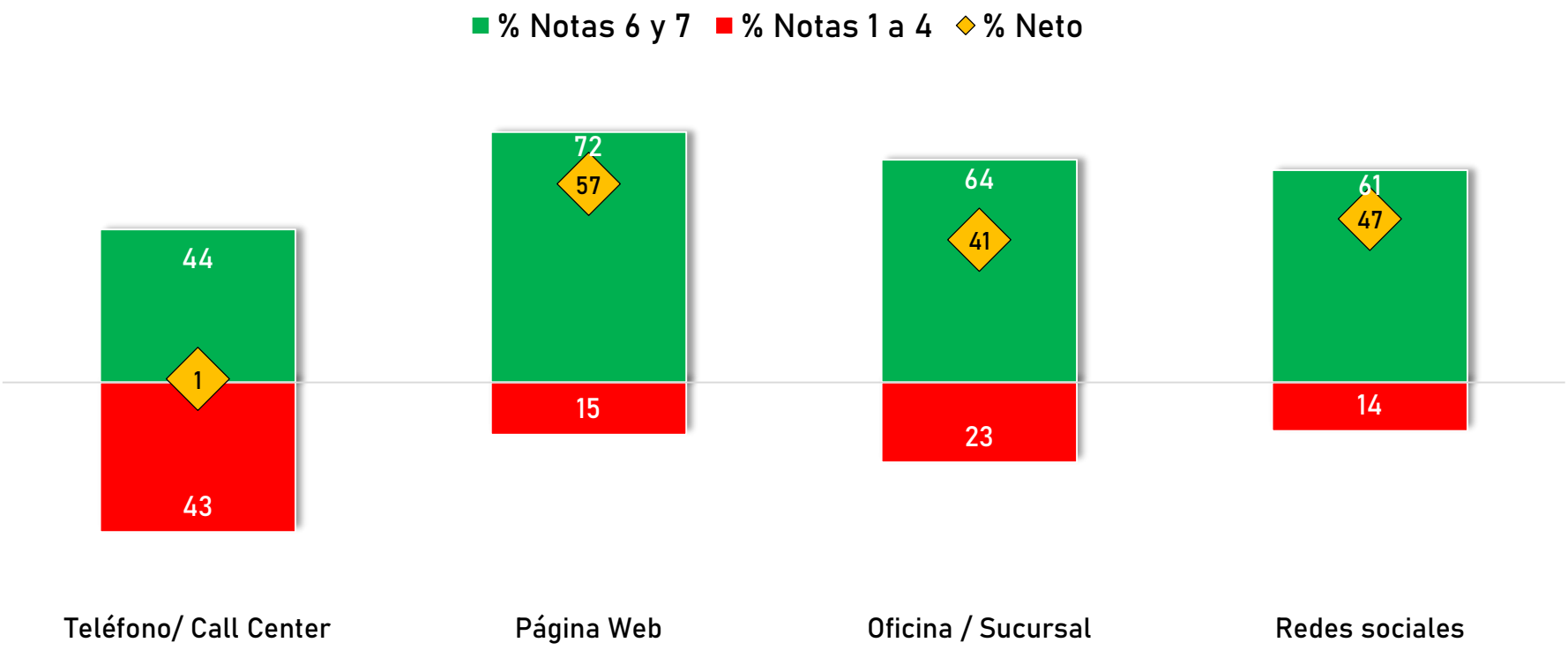
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



N = 3.088
Se omiten categorías NS-NR

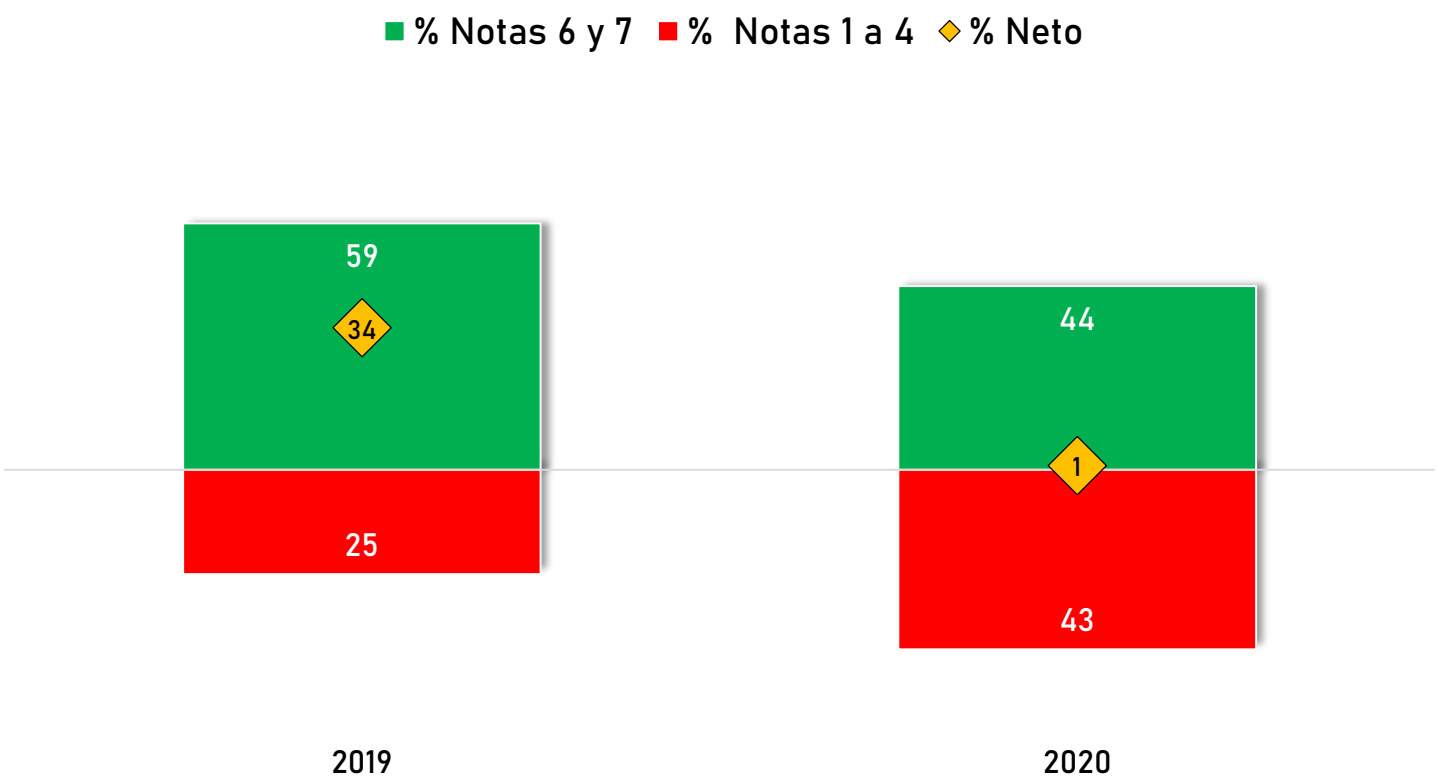
Satisfacción con canales

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



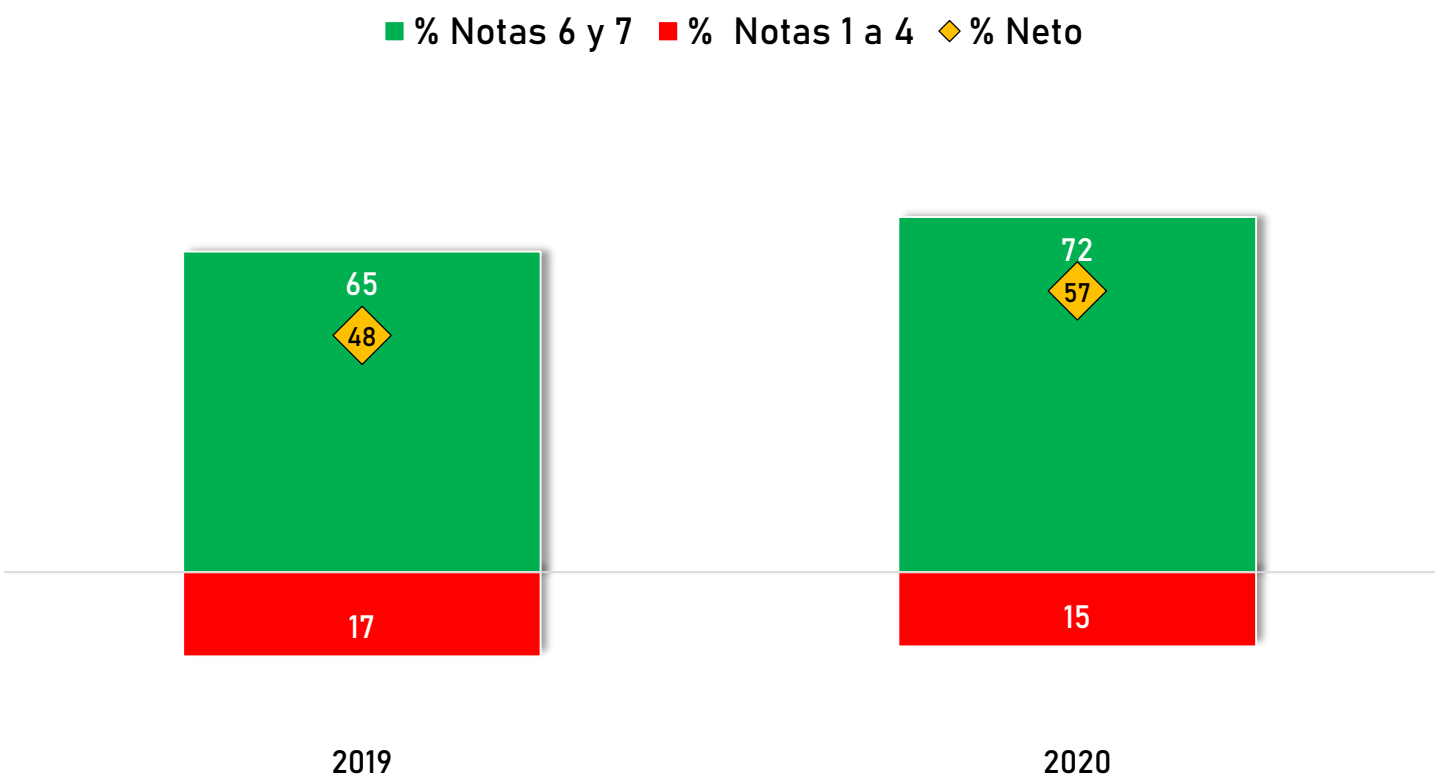
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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?



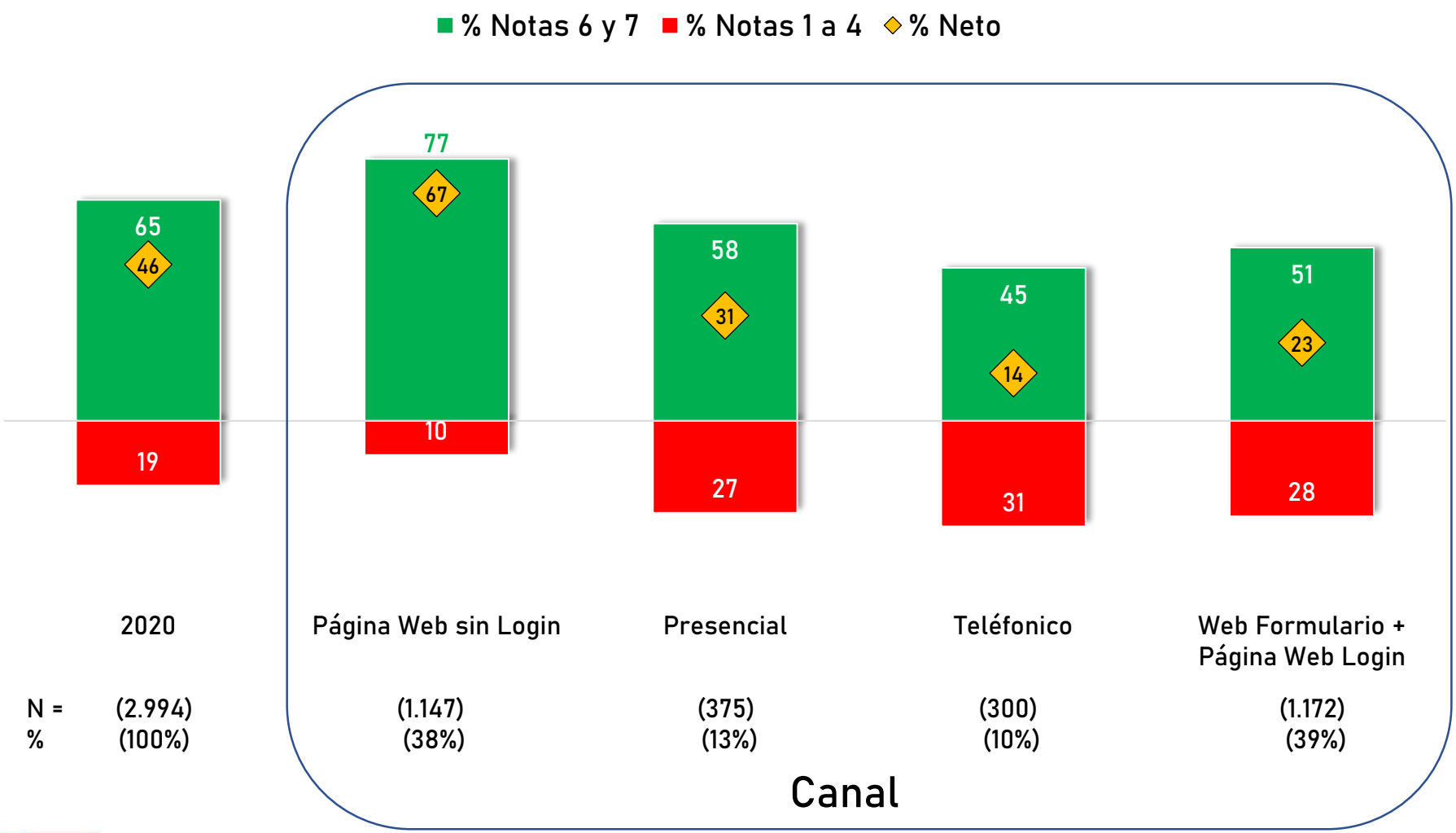
Satisfacción Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

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 TGR (%) Por Canal

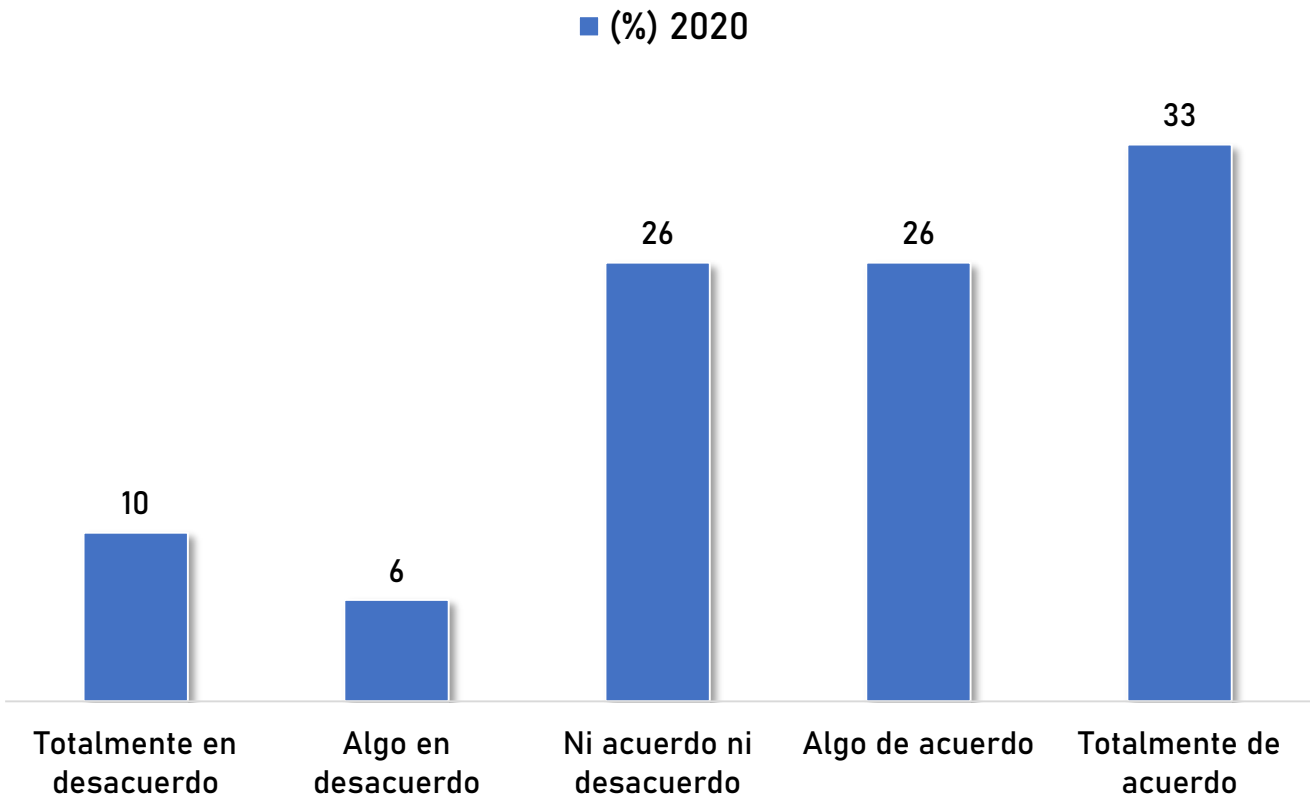
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 es "Excelente", ¿cómo evalúa en general a la Tesorería General de la República (TGR), independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



TC
PSe omiten las categorías de respuesta NS-NR.
CI

Experiencia de Servicio y Confianza (%) TGR 2020

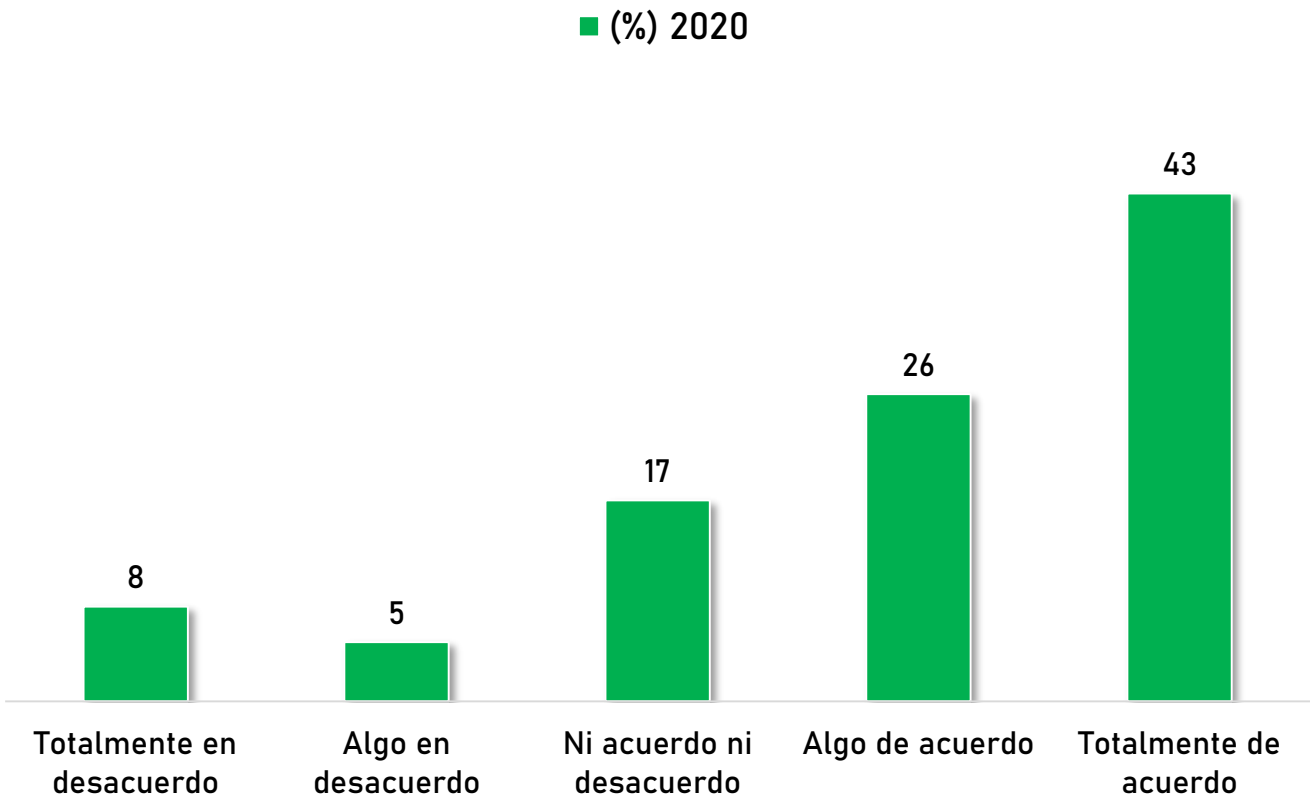
Esta experiencia de servicio con la Tesorería General de la República (TGR) aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 3.088

Experiencia de Servicio y Hablaría Positivamente (%) TGR 2020

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio con la Tesorería General de la República (TGR):



N = 3.088

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

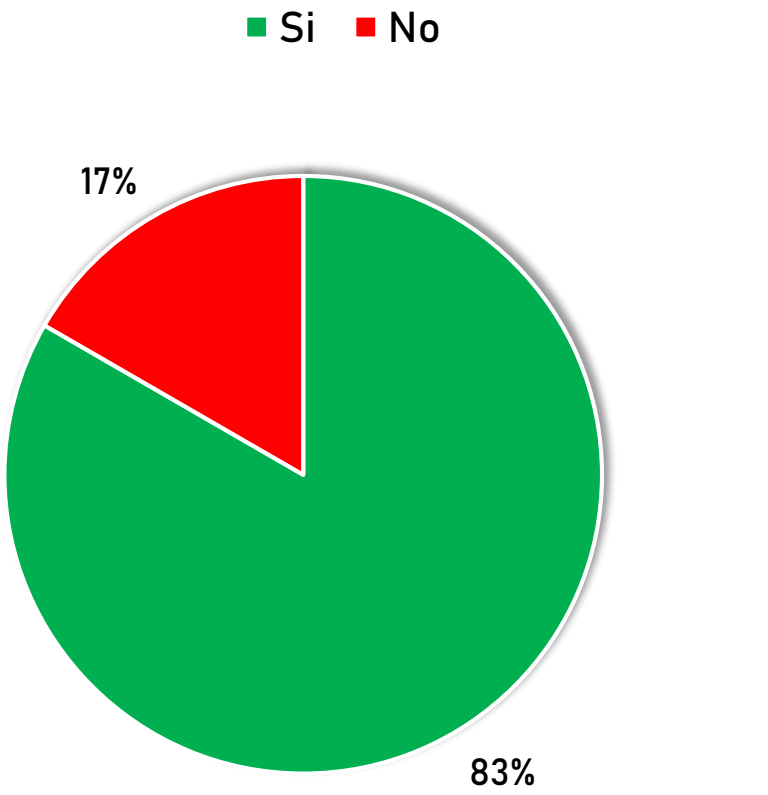
cadem

RESEARCH INSIGHT INNOVATION

Preguntas específicas para TGR

Portal de Pagos – Página Web (%) 2020

¿Ha ocupado usted el portal de pagos disponible en la página web de la Tesorería General de la República?



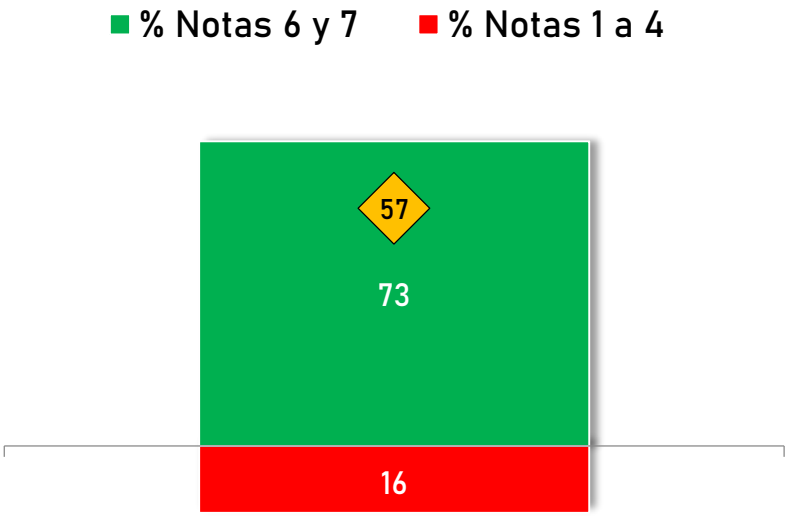
N = 3.088

TC
PC
CI

Se omiten las categorías de respuesta NS-NR.

Satisfacción con el Portal de Pagos (%) 2020

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con el portal de pagos de la Tesorería General de la República? 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".



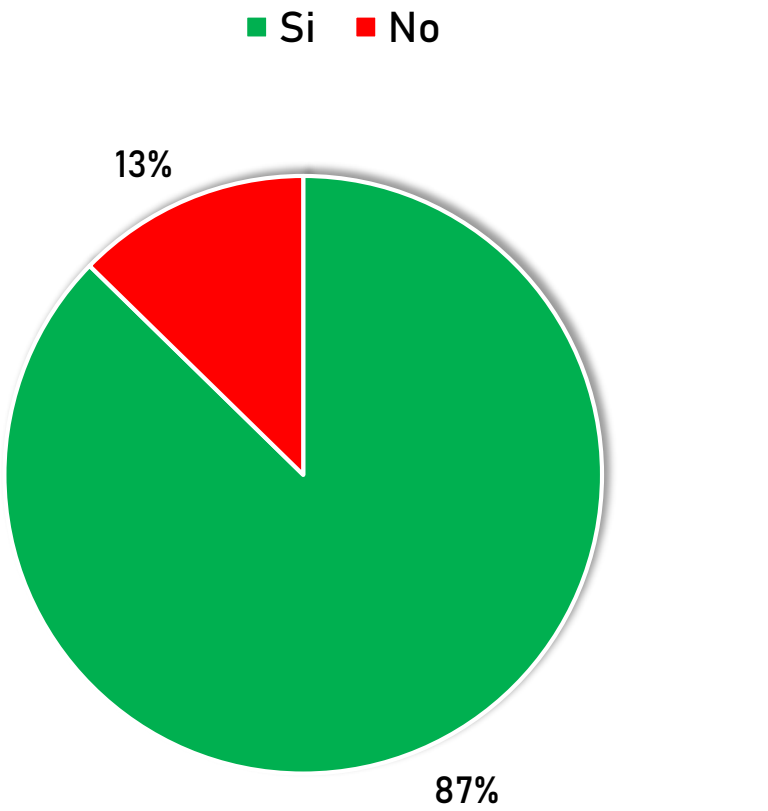
N = 2.324

TOTAL

Entre quienes utilizaron el Portal de Pagos.

Accesibilidad en Contexto COVID (%) 2020

En el contexto del Covid-19, ¿La institución ha puesto a disposición los canales necesarios para que usted como usuario pueda realizar sus trámites?

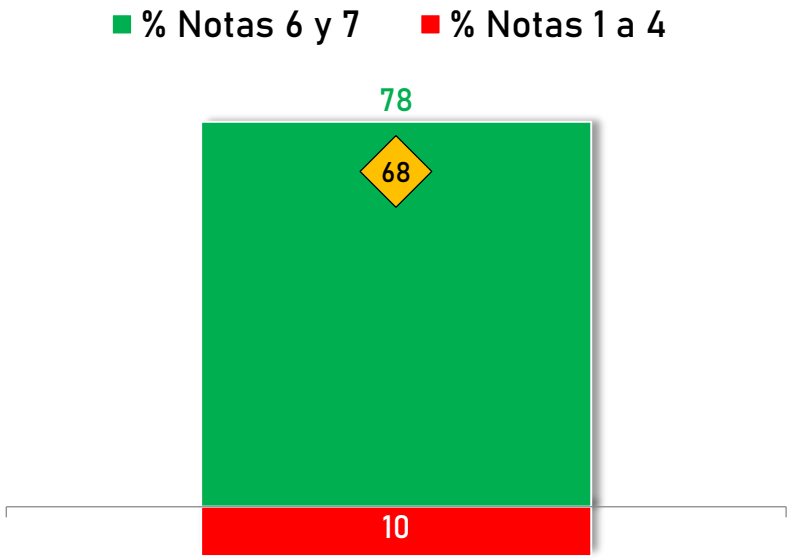


N = 3.088

TC
PSe omiten las categorías de respuesta NS-NR.
CI

Accesibilidad en Contexto COVID (%) 2020

En el contexto del Covid-19 ¿qué tan satisfecho quedó usted con los canales disponibles para realizar sus trámites? 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".



N = 1.819

“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