“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Caja de Previsión de la Defensa Nacional

CAPREDENA

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Activa Research

Jefe de Proyecto:
Rodrigo de la Riva

Equipo Consultor:
Victoria León
María Paz Demangel
Pablo Figueroa
Natalia Pavez

Contraparte Institucional:
Tomás Aguayo

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

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

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

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

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas telefónicas CATI y online vía CAWI email
Universo	:	Personas usuarias de CAPREDENA que realizaron los trámites de consulta previsional, trámite de pensión, solicitud de beneficio, solicitud de certificados, pago de beneficios y consulta médica / reserva de horas
Muestreo	:	Muestreo probabilístico aleatorio en base al trámite realizado
Marco Muestral	:	Contactos provistos por CAPREDENA de mayo a septiembre
Muestra	:	1.669 casos totales (1.325 CATI y 344 CAWI)
Error	:	+/- 2,4%, a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Por tipo de trámite
Fecha de Terreno	:	27 de agosto al 22 de noviembre

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución y marco muestral

Trámites	Muestra CATI		Muestra CAWI		Muestra total		Marco muestral
	n	Error	N	Error	n	Error	
Consulta previsional	731	3,6%	-		731	3,6%	6.452
Trámite de pensión	52	13,6%	234	6,4%	286	5,8%	18.079
Solicitud de beneficio	16	-	34	16,8%	50	13,9%	2.198
Solicitud de certificados	21	-	75	11,3%	96	10%	4.437
Pago de beneficio	11	-	-	-	11	-	81
Consulta médica / Reserva de horas	494	4,4%	1	-	495	4,4%	6.867
Total	1325	2,7%	344	5,4%	1669	2,4%	38.114

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS CATI

Incidencia	Total	%
Contactado	12.351	71,29%
Entrevista correcta	1.325	7,65%
Entrevista rechazada	10.374	59,88%
Entrevista rechazada por supervisión	17	0,10%
Volver a llamar	635	3,67%
No Contactado	4.975	28,71%
Averiado	508	2,93%
Contestador	491	2,83%
Fax	11	0,06%
No contesta	3.965	22,88%
Total general	17.326	100,00%

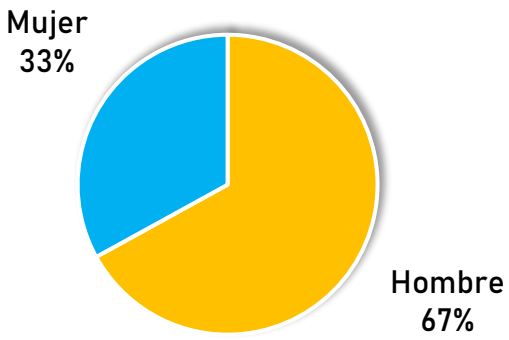
Indicador	Total
Encuestas	1.325
Horas CATI	1.107
Total llamados	112.762
Contacto por hora	101.862,7
Productividad	1,2
Incidencias	85,1
Duración llamada	19:34

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS CAWI

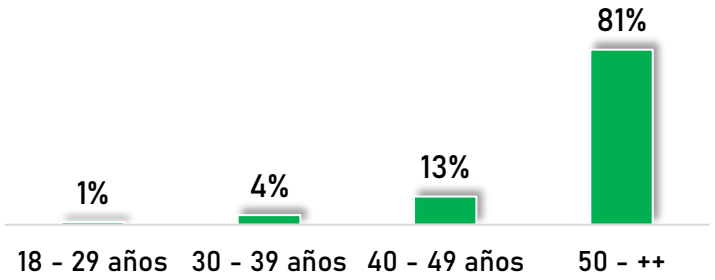
Institución	Envíos	Lectores	Clickers	Bajas	Casos válidos
CAPREDENA	40.101	13.852	2.375	288	344
	-	34,5%	5,9%	0,7%	2,48%

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

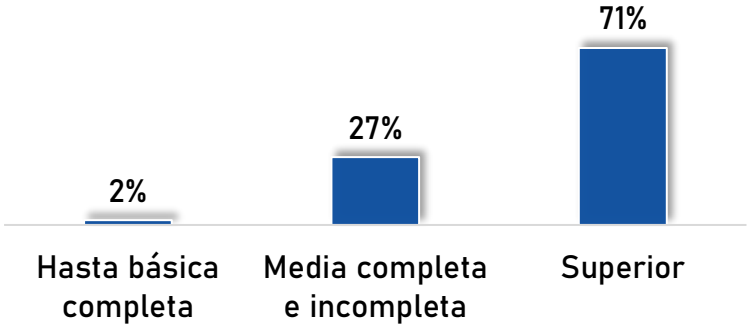
Sexo



Edad en Tramos

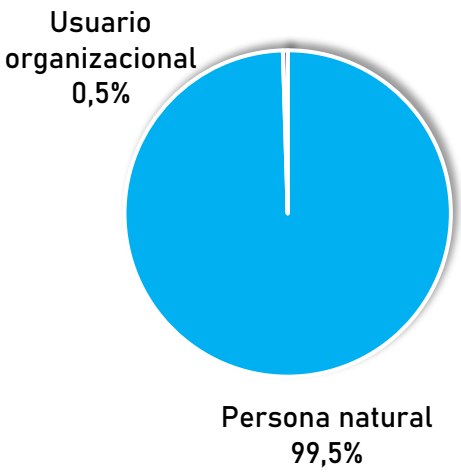


Nivel Educativo

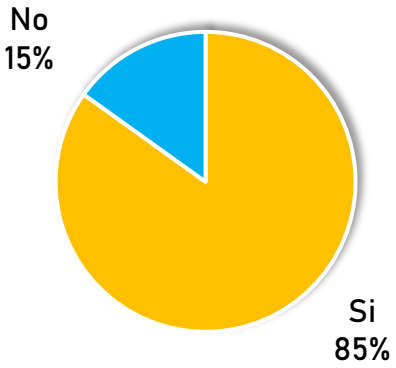


CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS

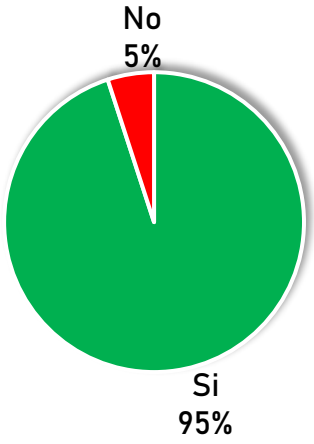
Tipo de usuario



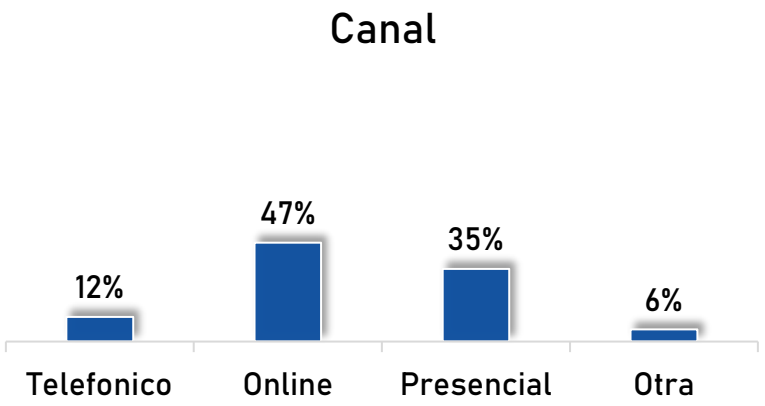
Jefatura del Hogar

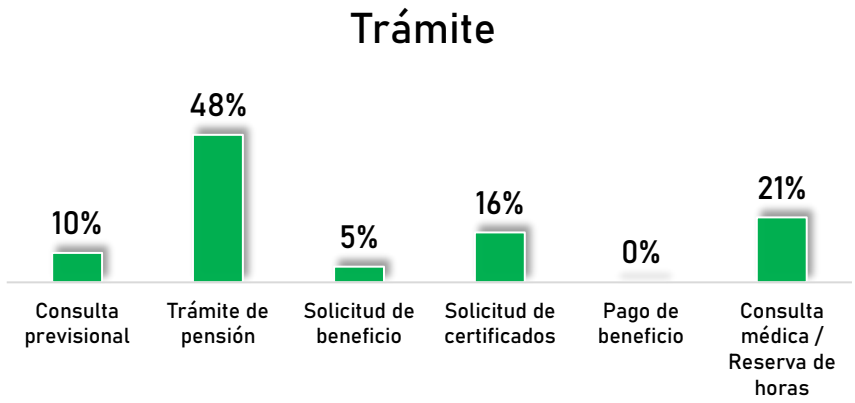


Tenencia de Clave Única



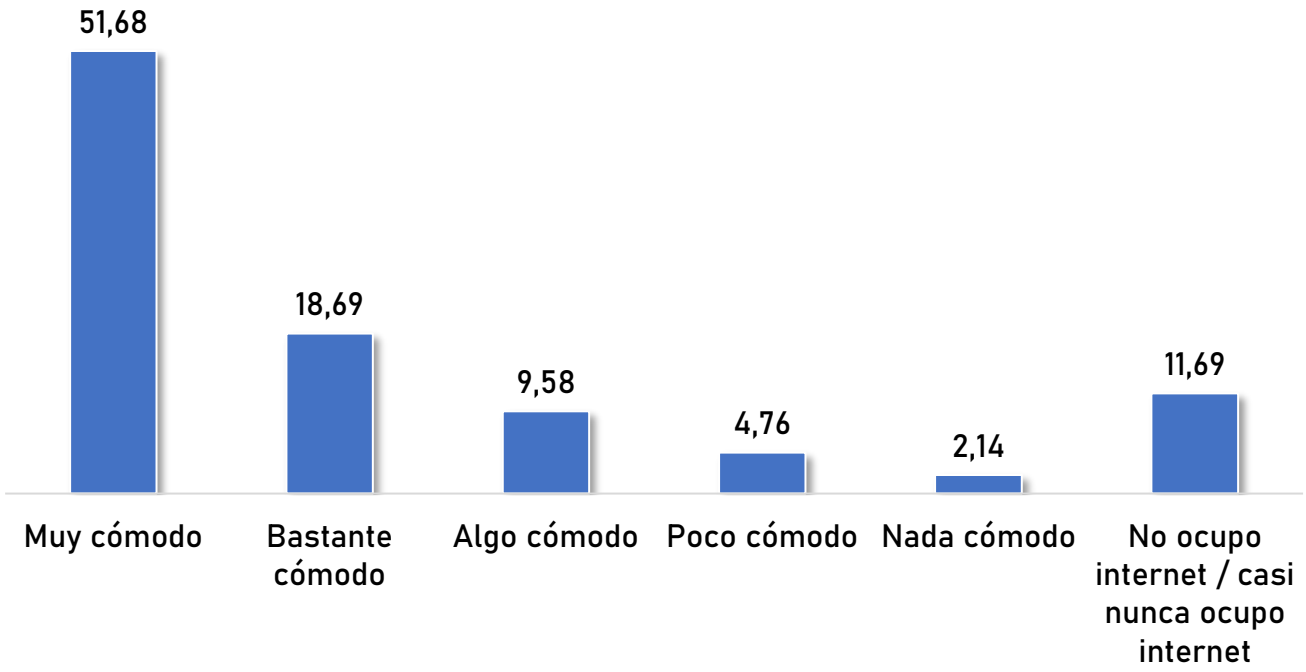
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS





Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

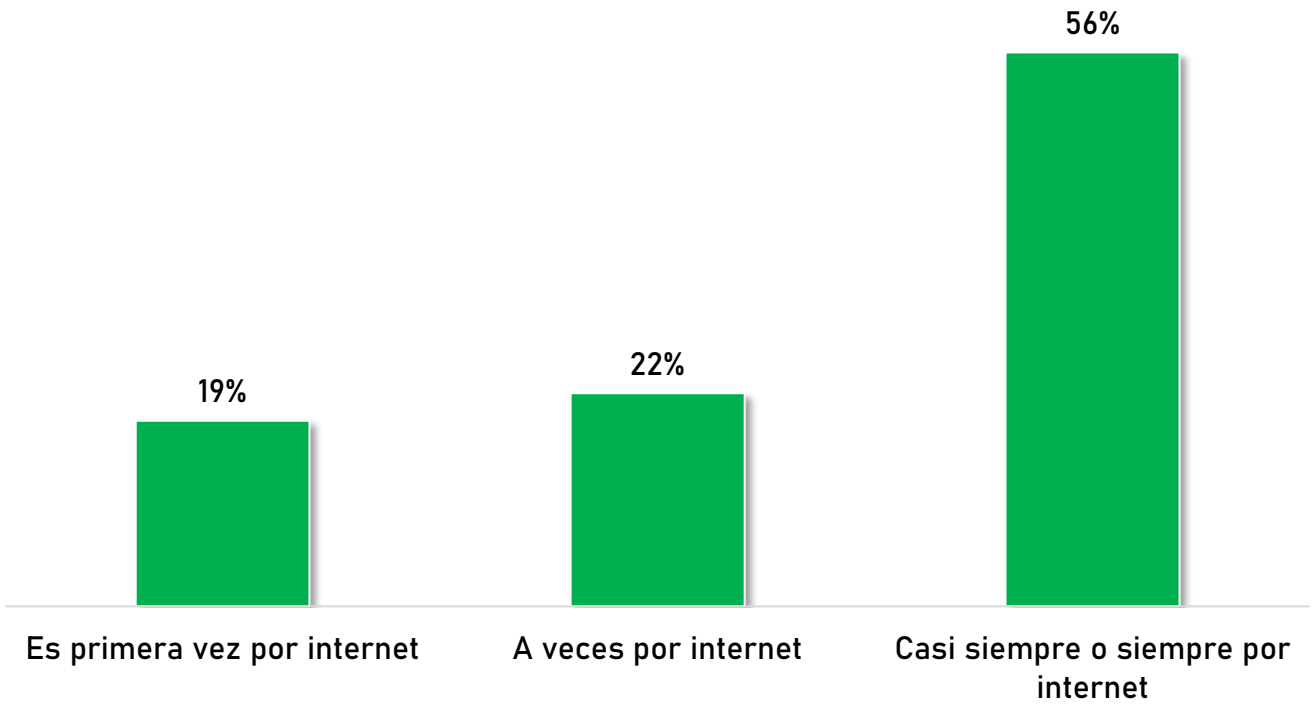
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



Se omiten las categorías NS-NR

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

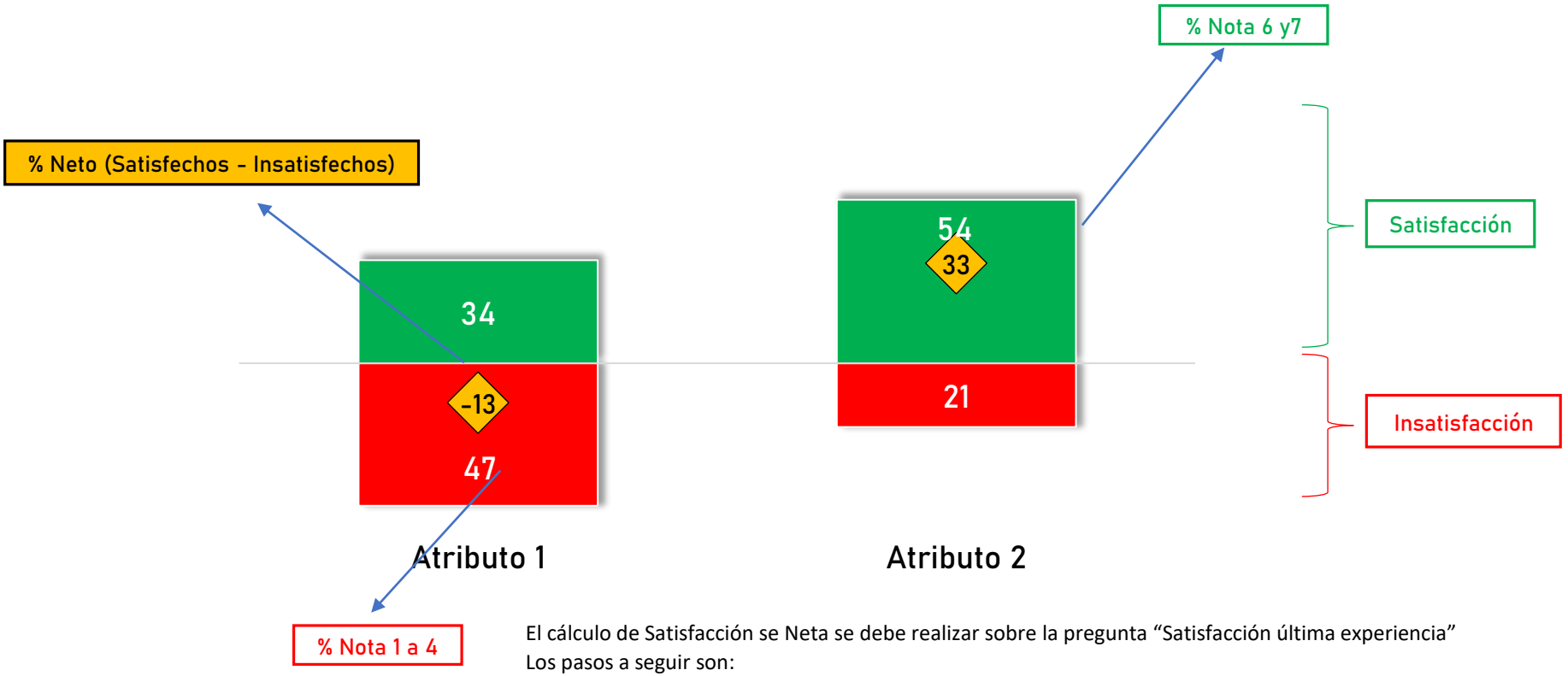
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



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

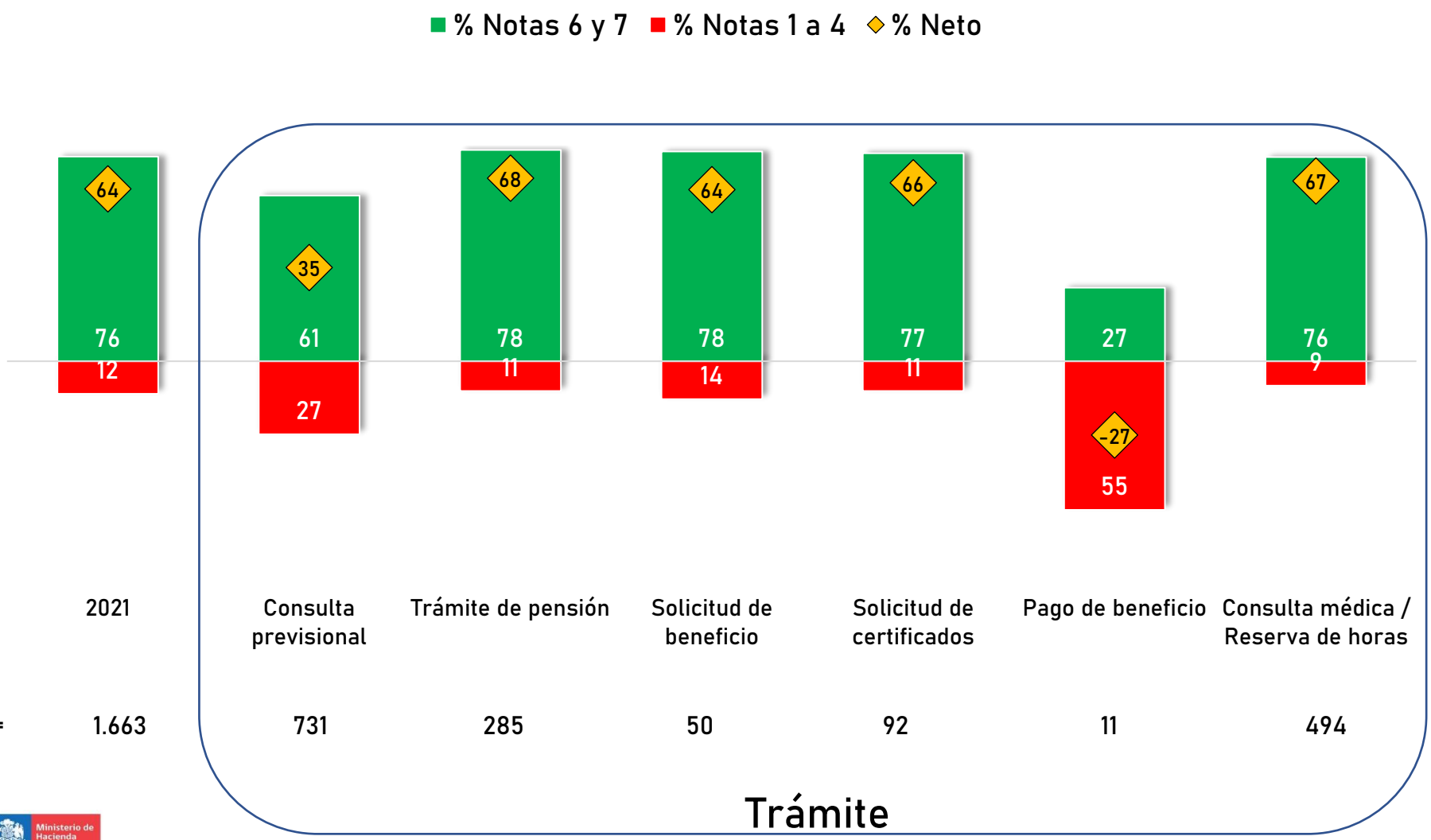
Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

Resultados de la medición

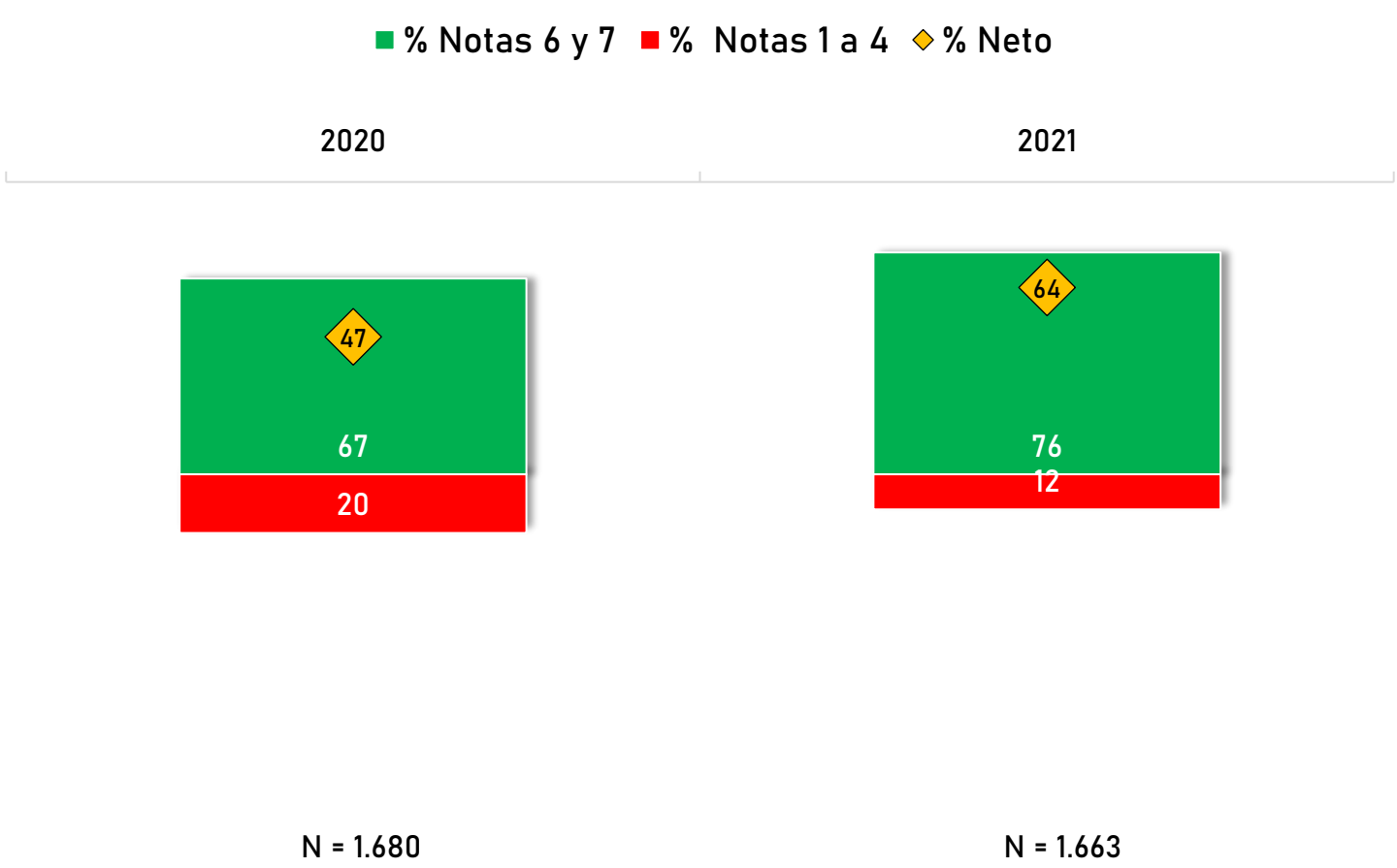
Satisfacción Última Experiencia (%) Por trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿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 (%) 2020 - 2021

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

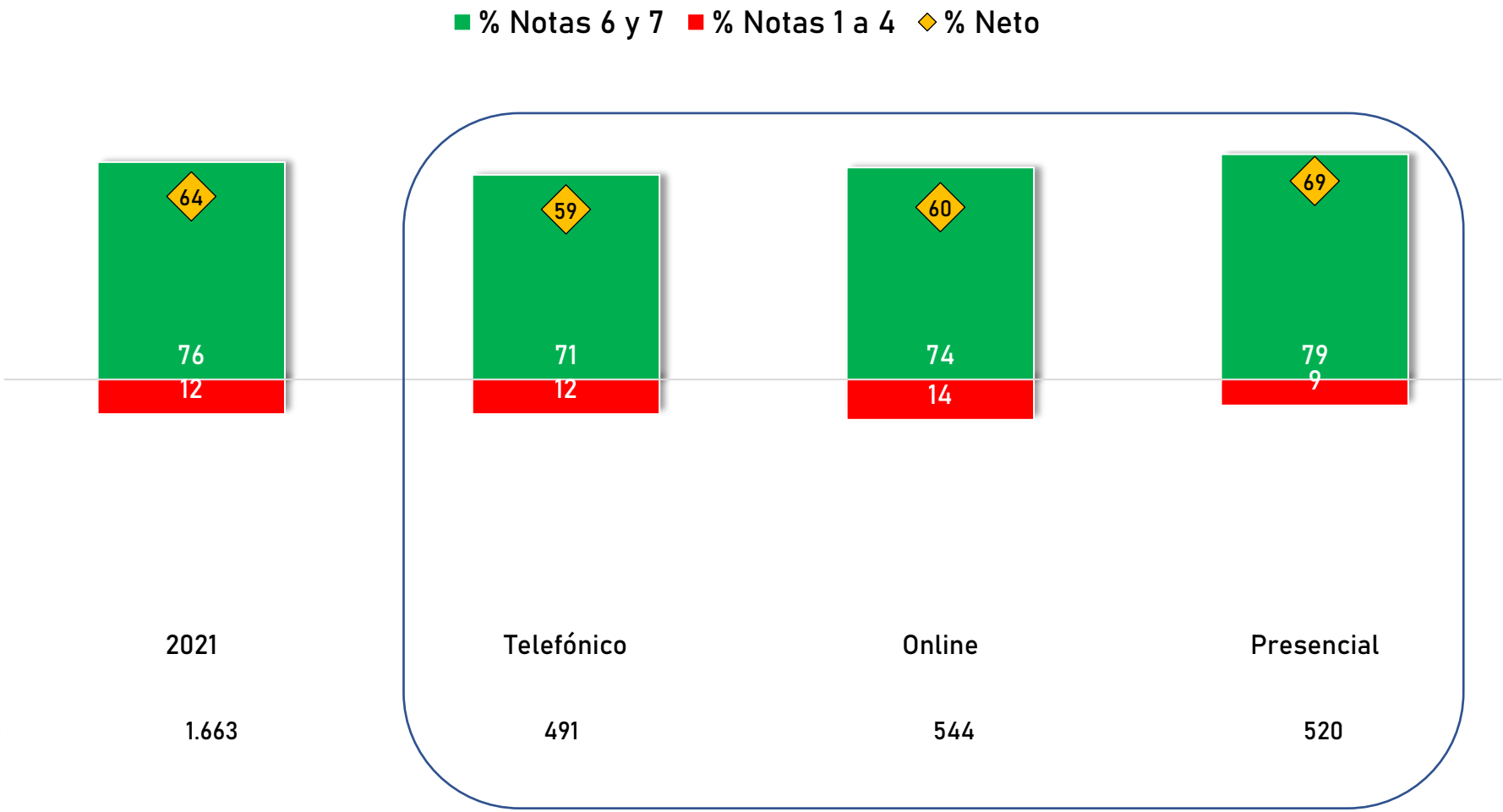


N = 1.680

N = 1.663

Satisfacción Última Experiencia (%) Por canal de contacto

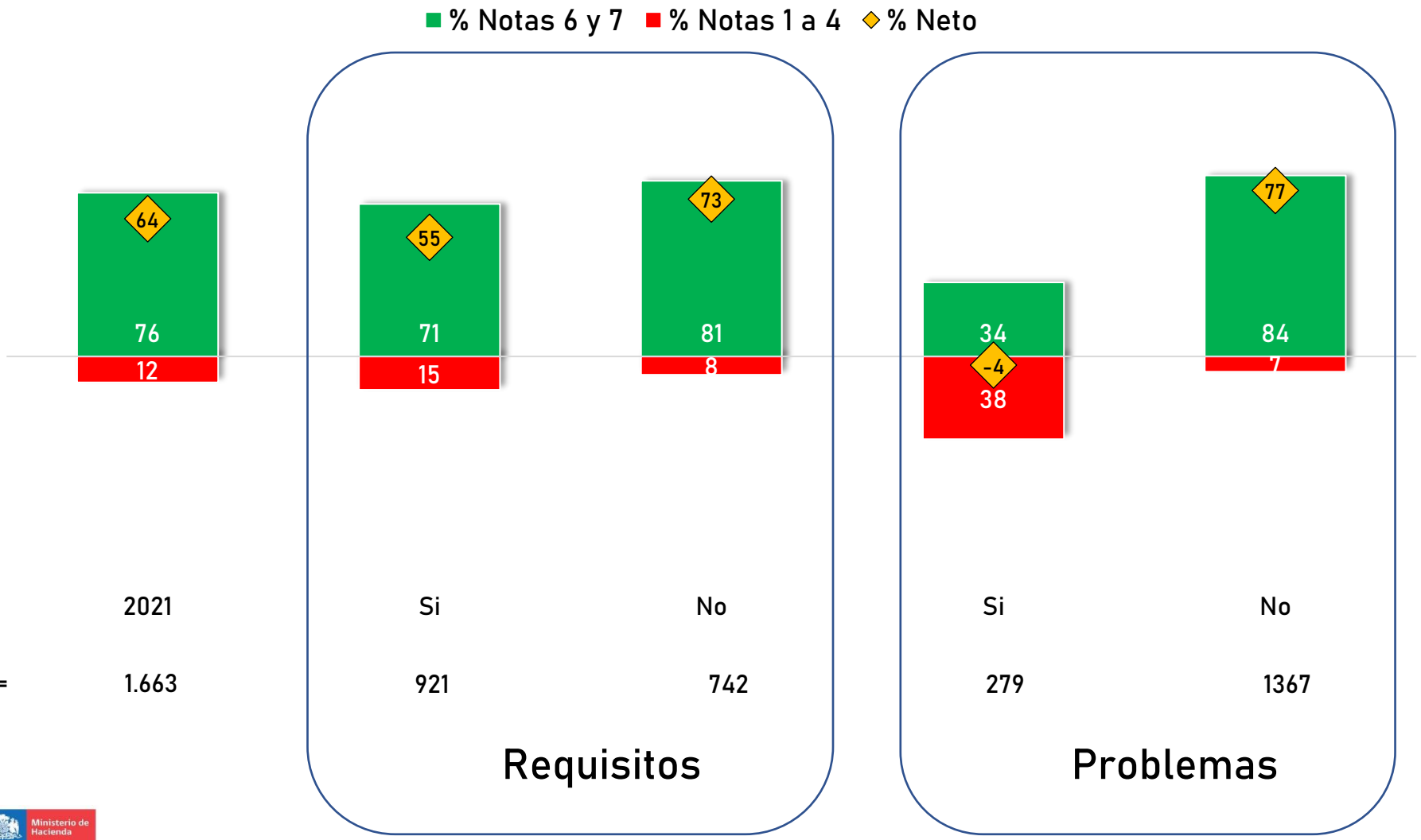
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Se omiten las categorías "Otro"

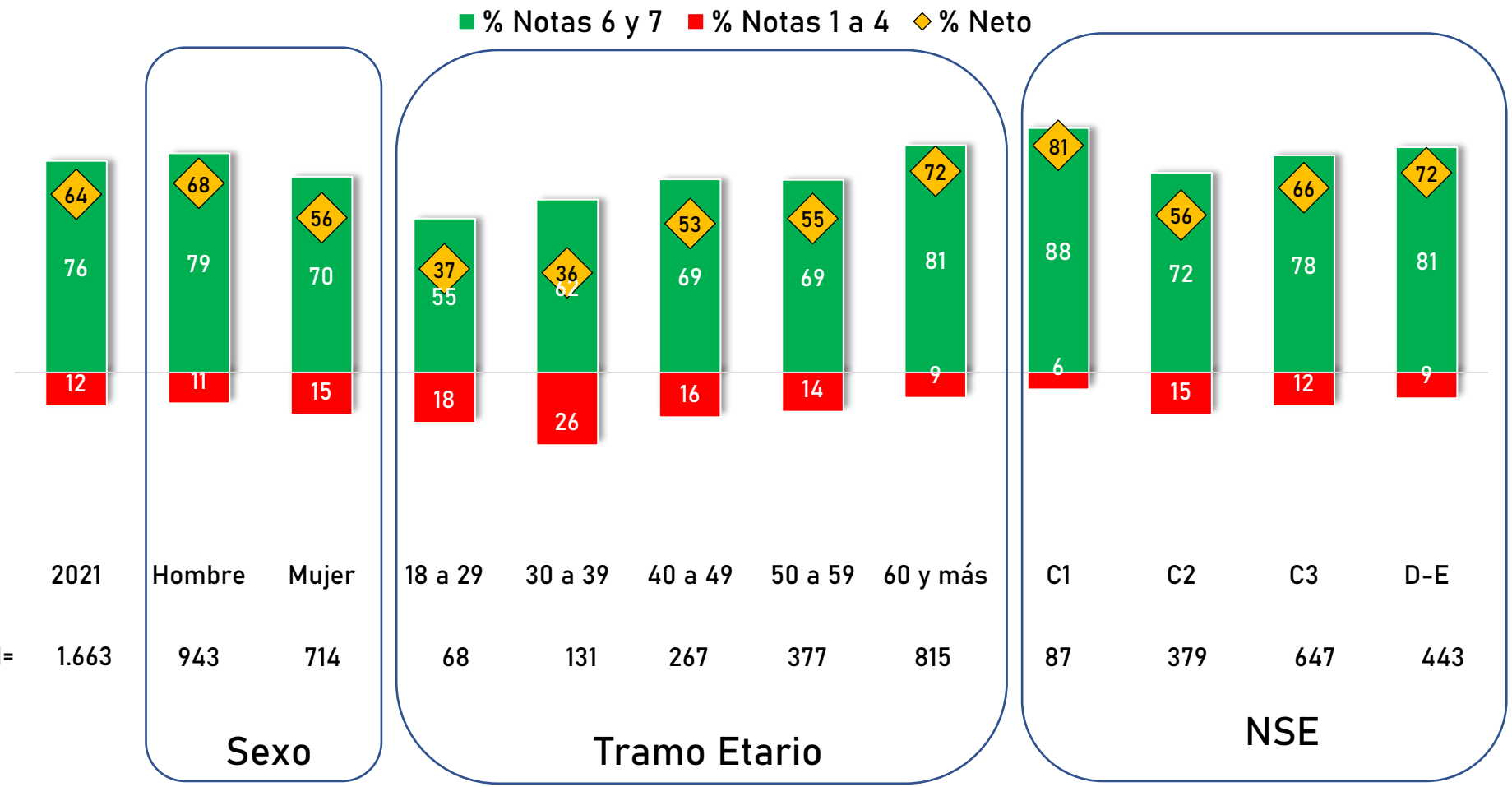
Satisfacción por requisitos y problemas en el proceso

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



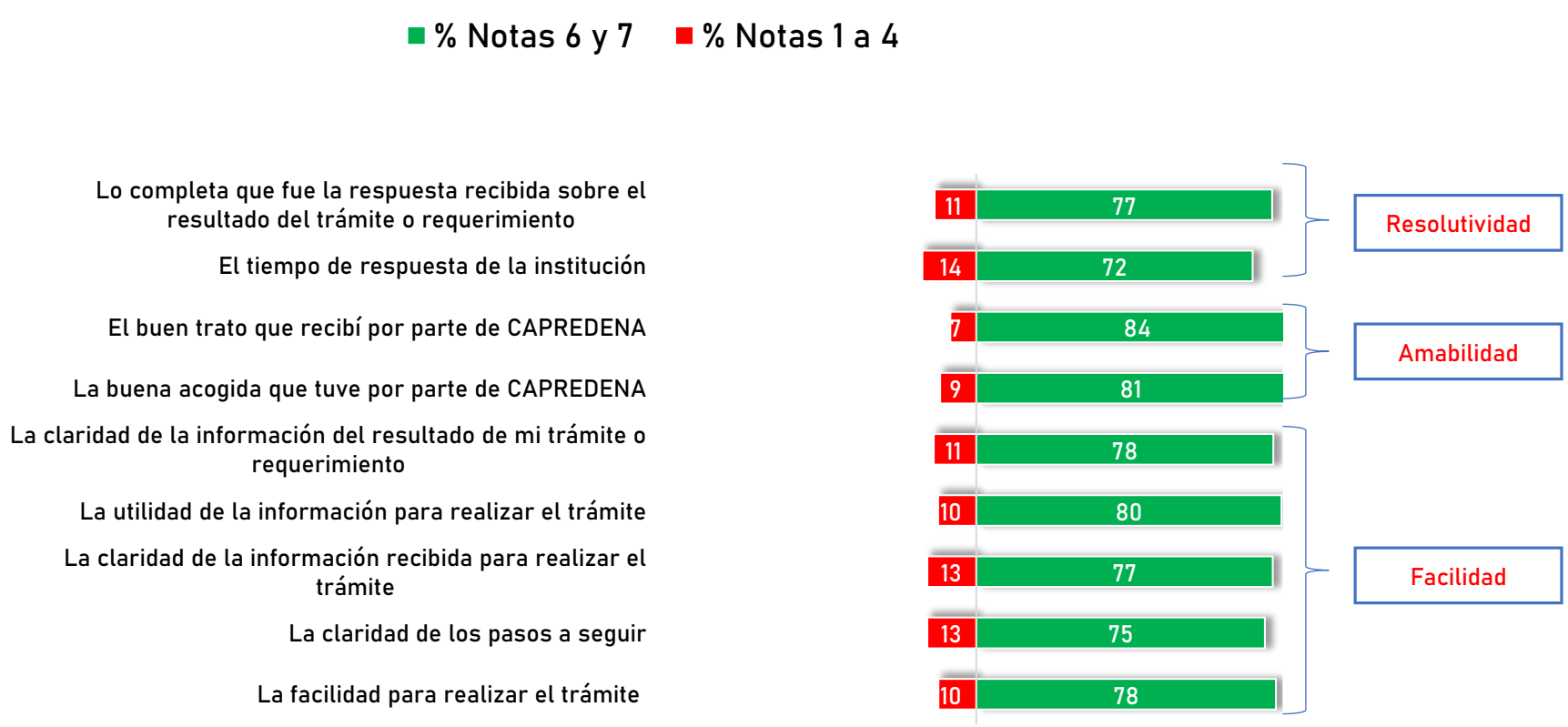
Satisfacción Última Experiencia (%) Por sexo, tramo etario y estrato

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

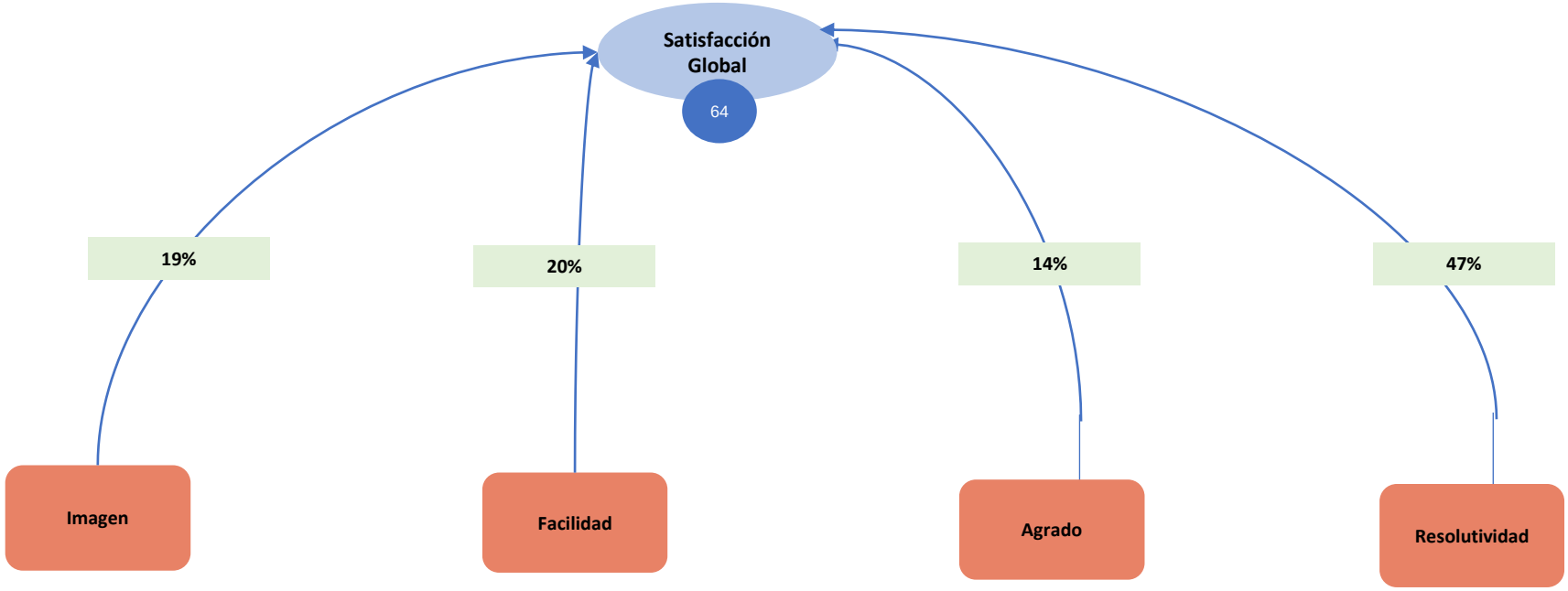


Satisfacción Última Experiencia (%): Atributos de Experiencia

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



Modelo de satisfacción



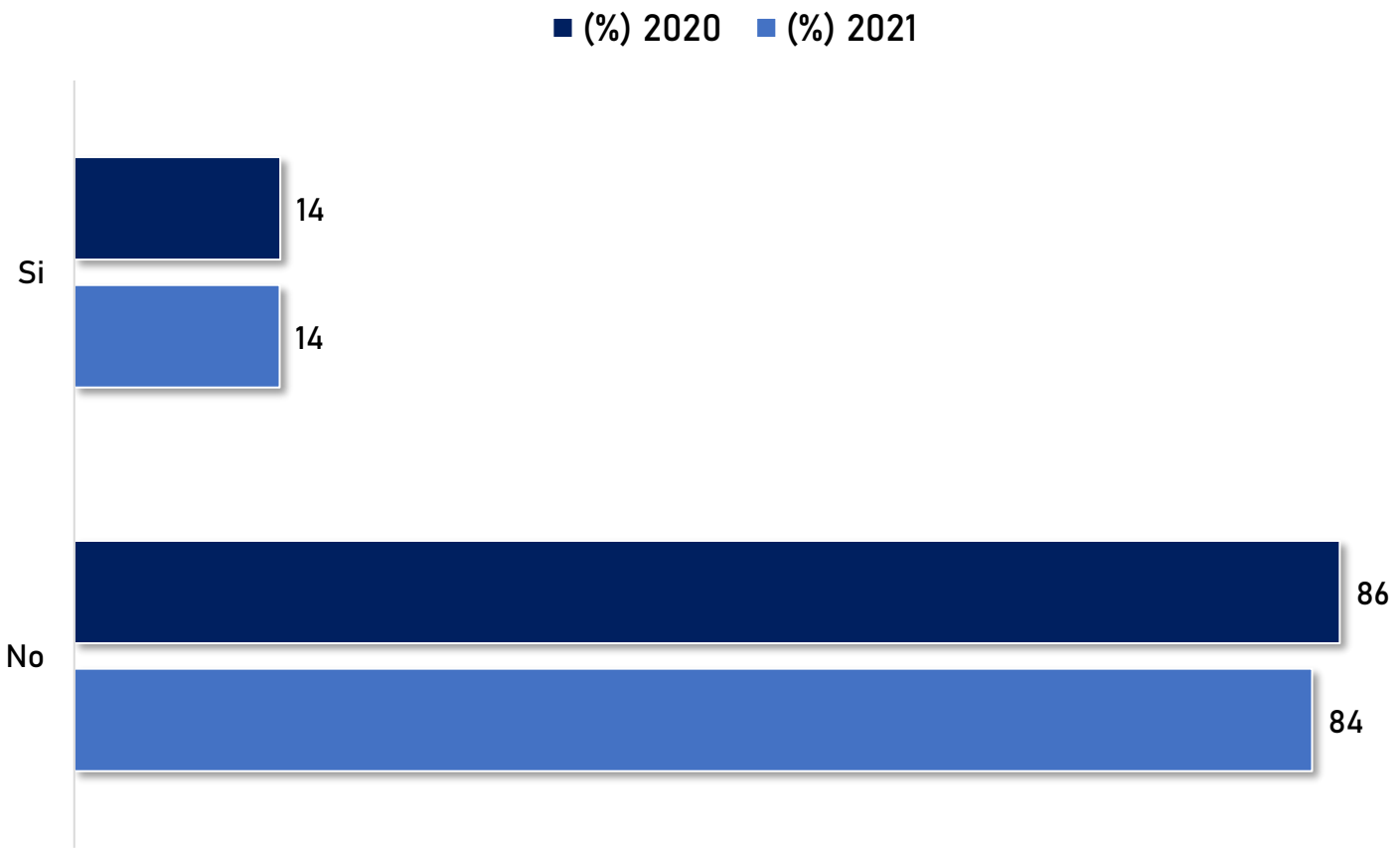


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

Problemas – Ocurrencia (%) 2020 -201

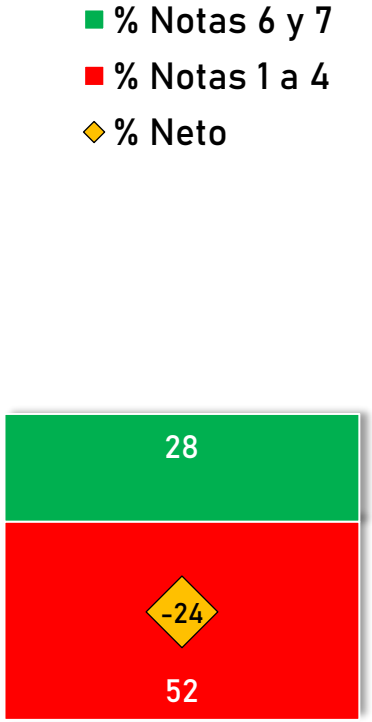
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



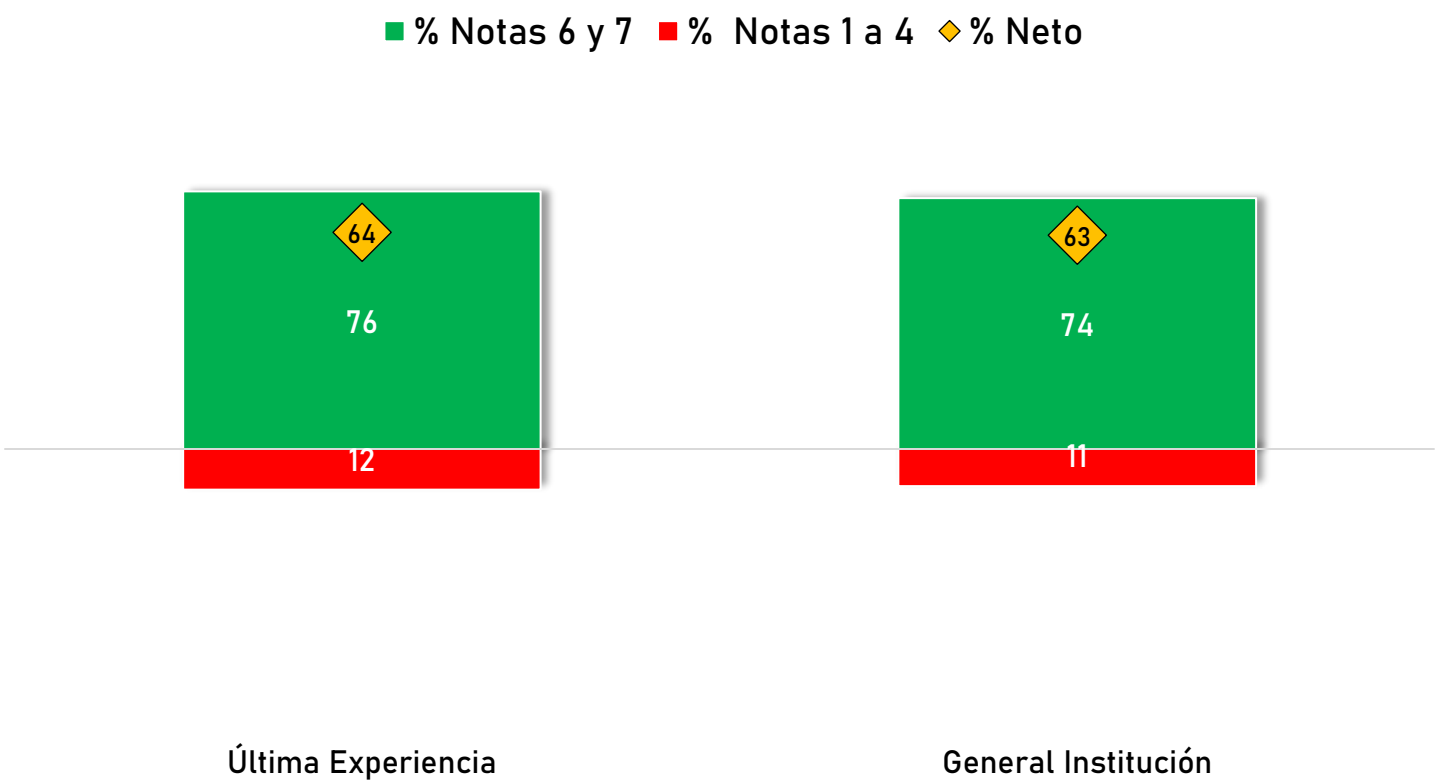
Omite los NS-NR

Problemas – Satisfacción con Respuesta

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

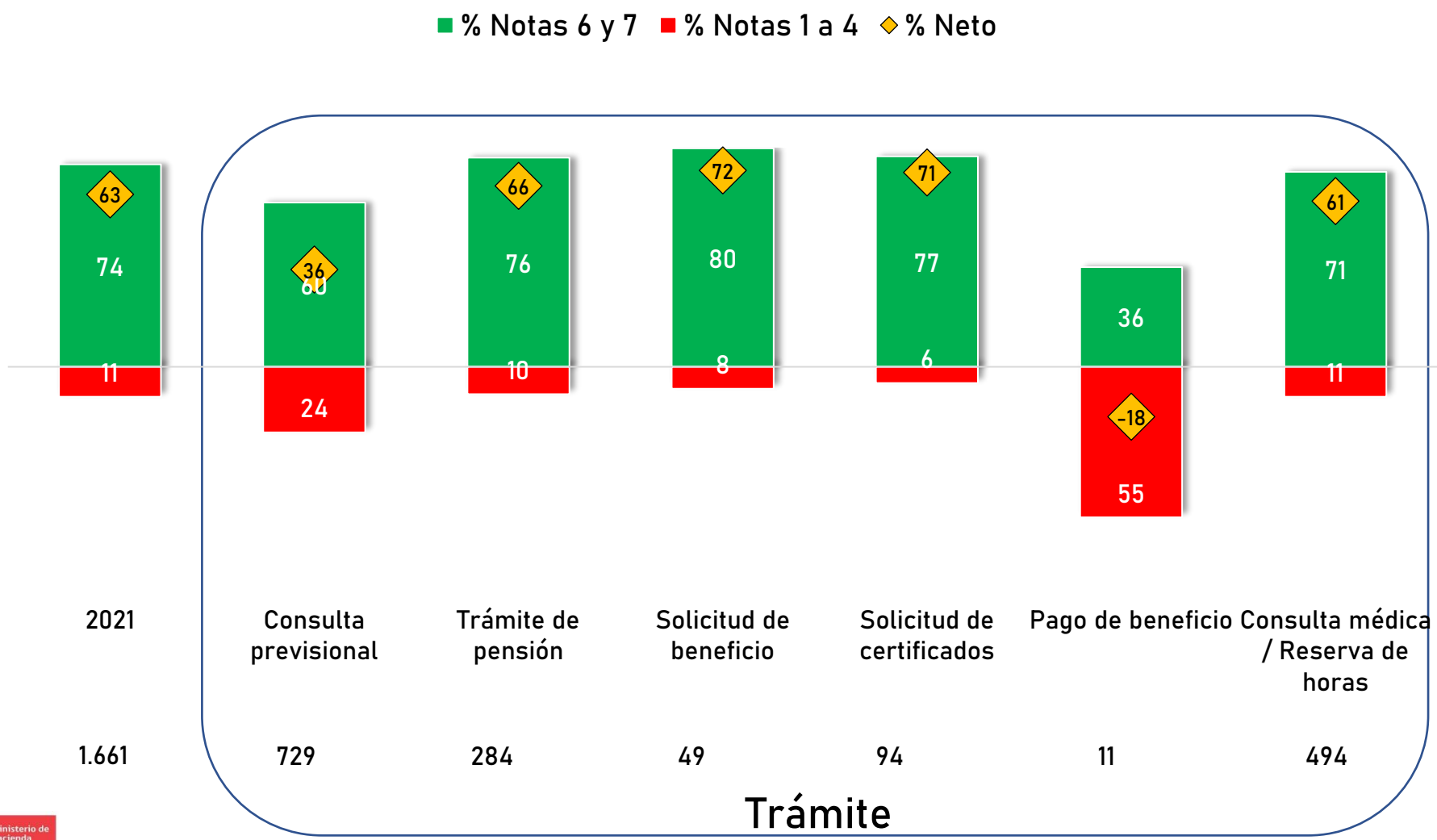


Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)



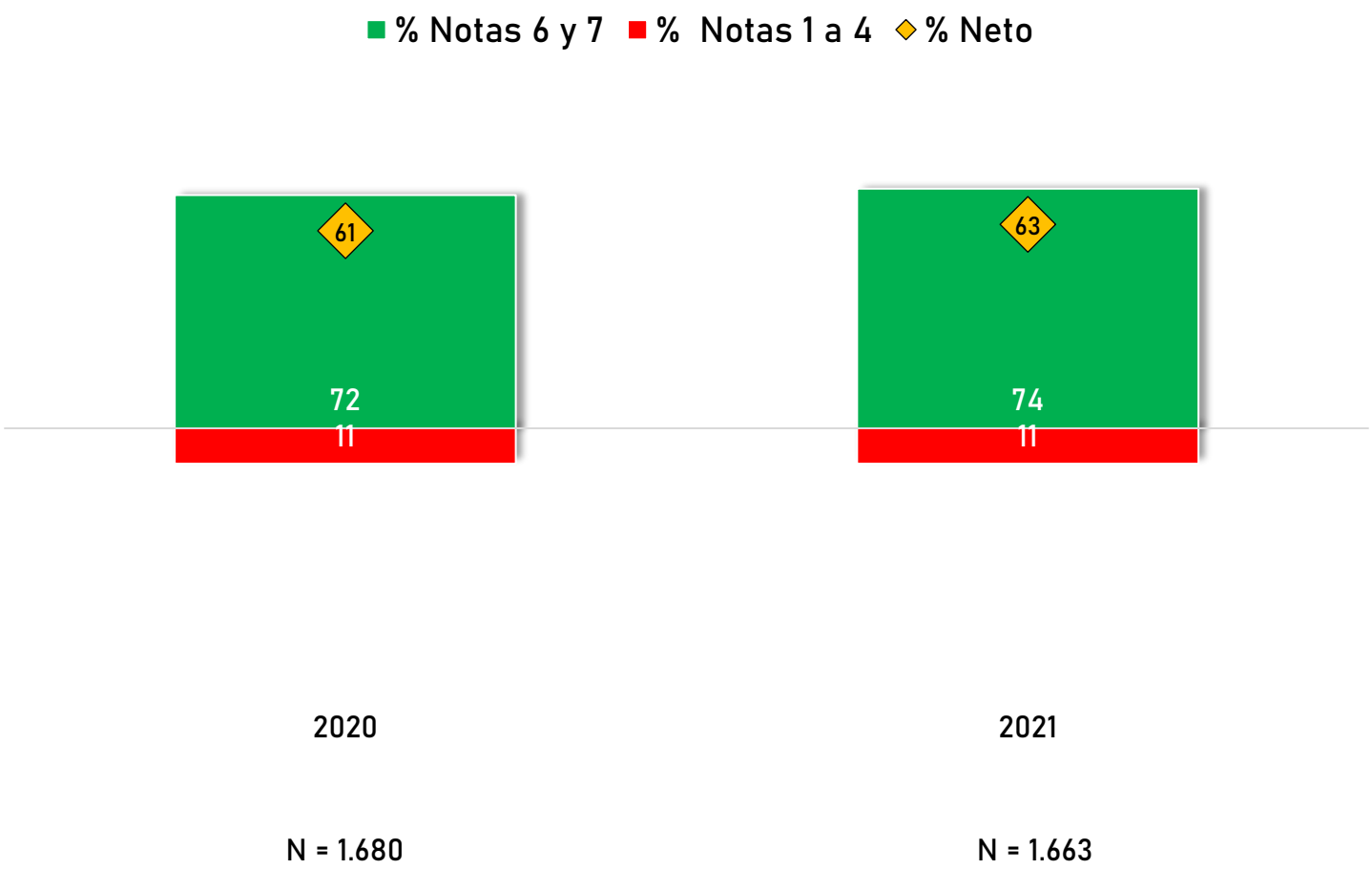
Evaluación General Institución (%) Por trámite

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



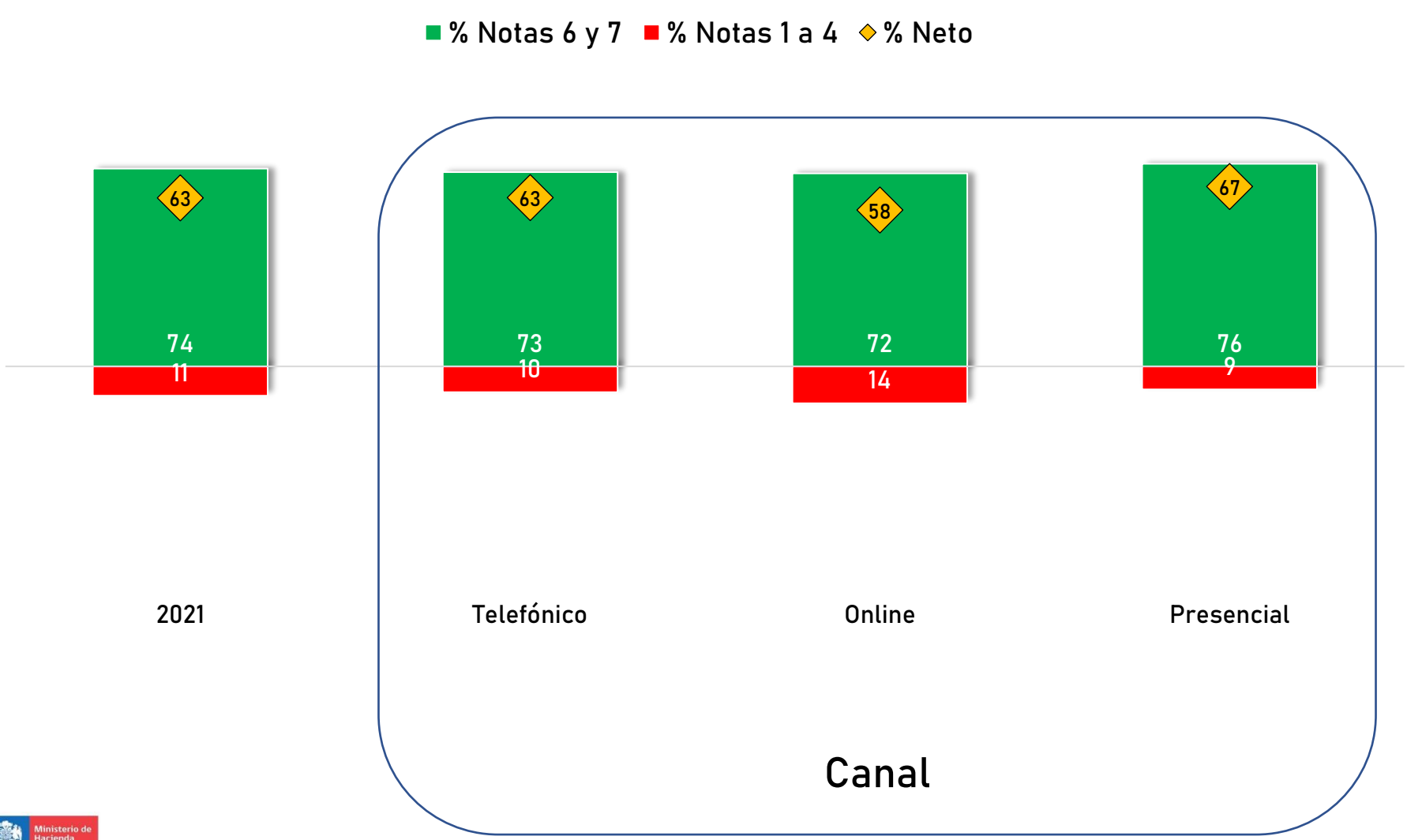
Evaluación General Institución (%) 2020 - 2021

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



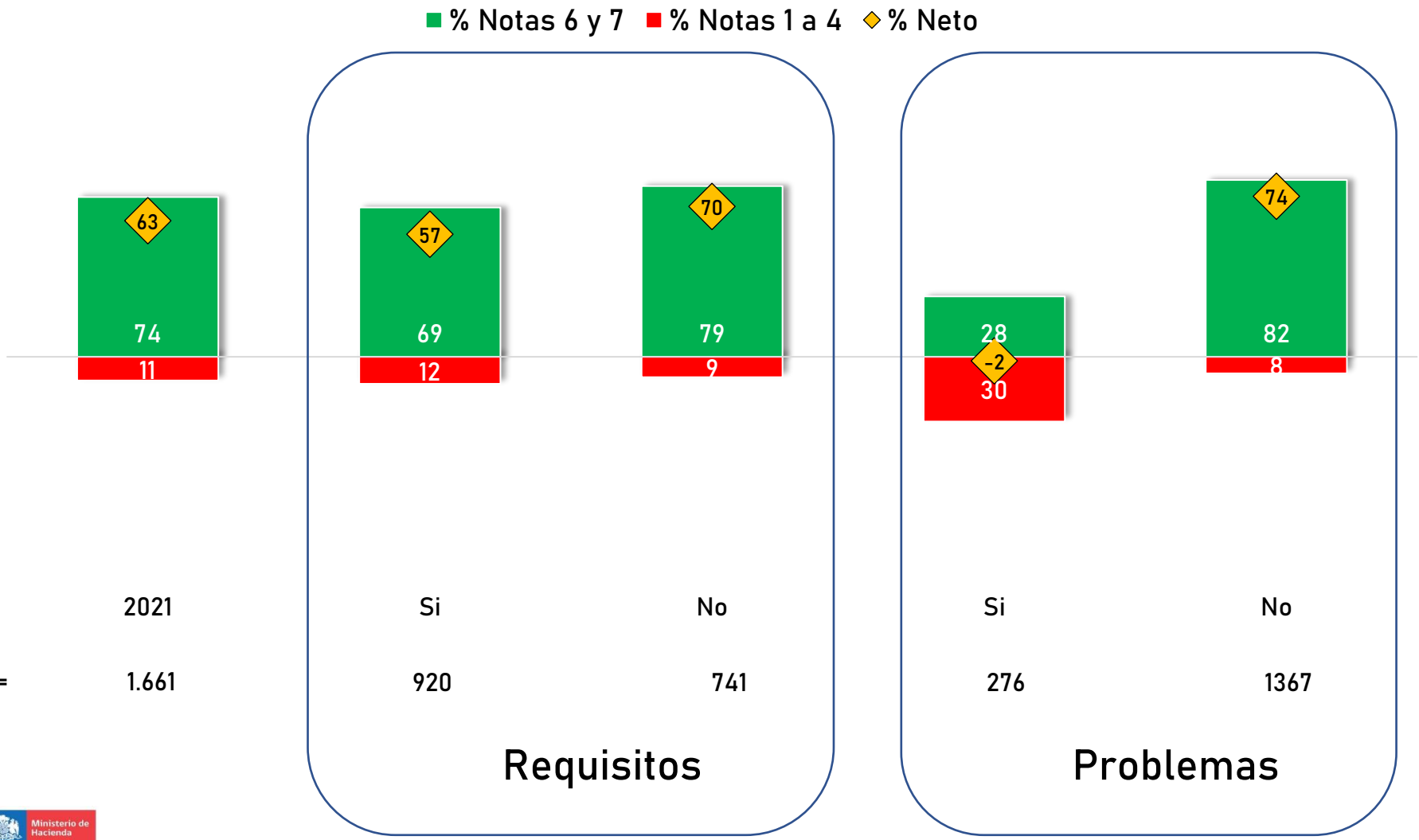
Evaluación General Institución (%) Por Canal

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



Evaluación General Institución (%) por requisitos y 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 institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Evaluación General Institución (%) Por sexo, tramo etario y estrato

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

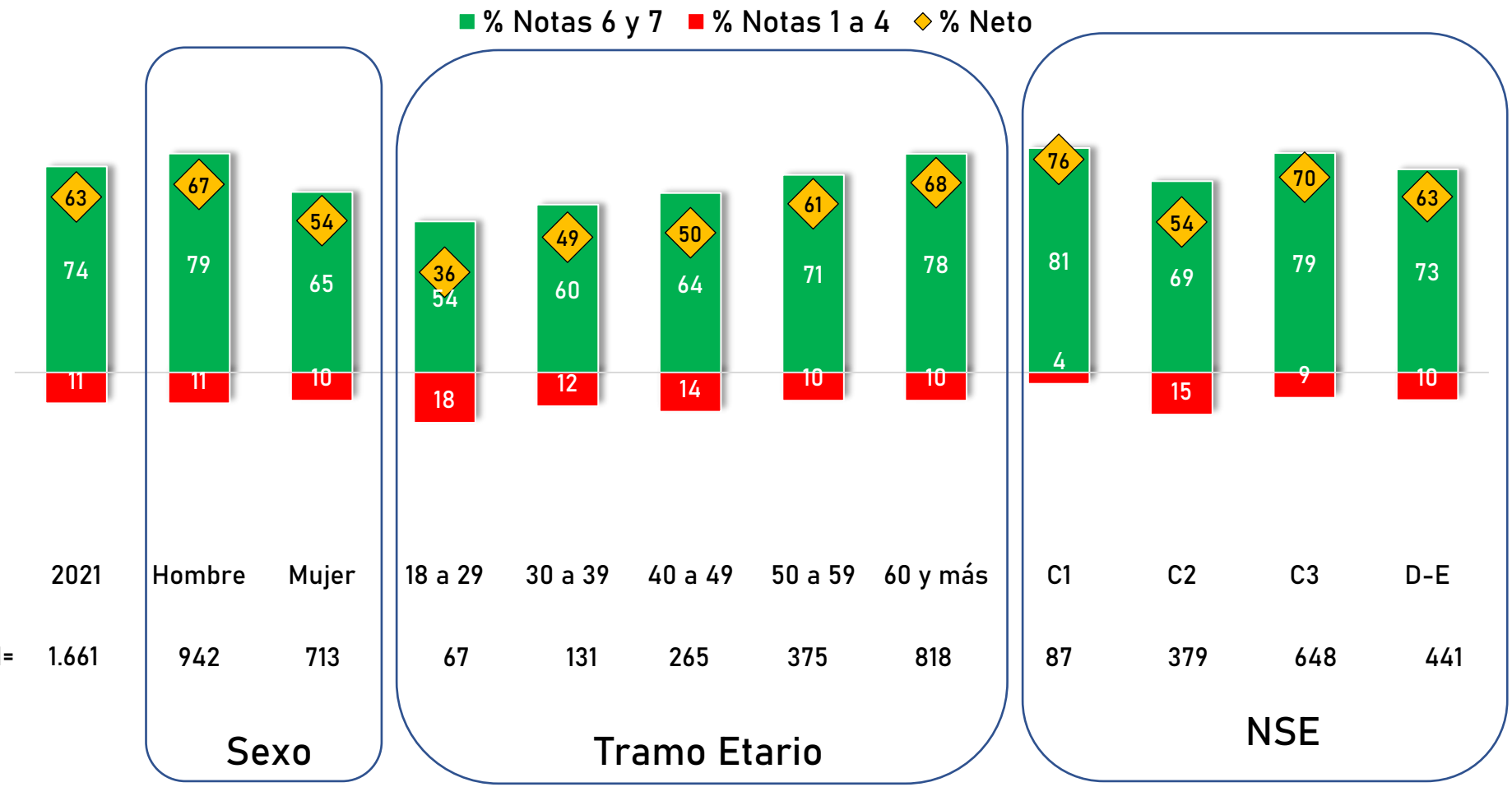
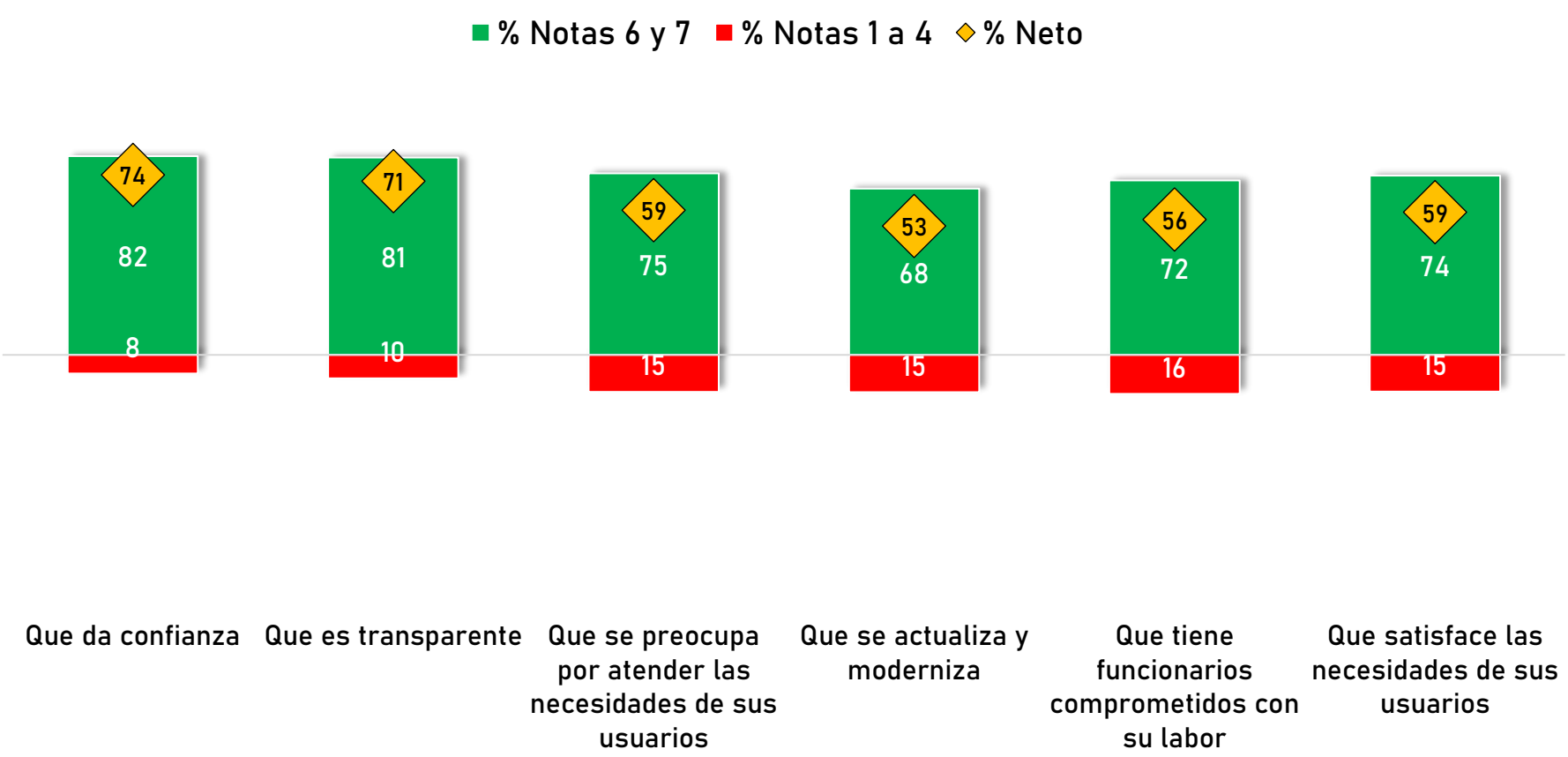


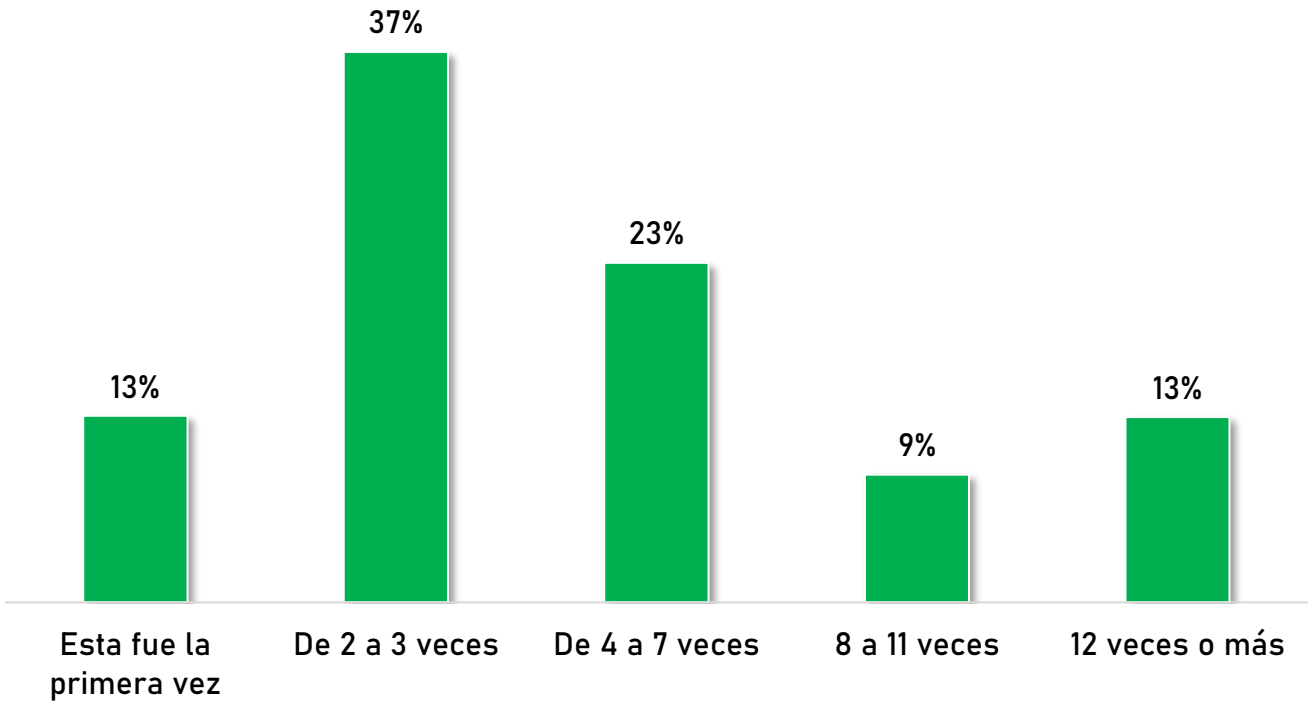
Imagen Institucional

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



Intensidad del Usuario

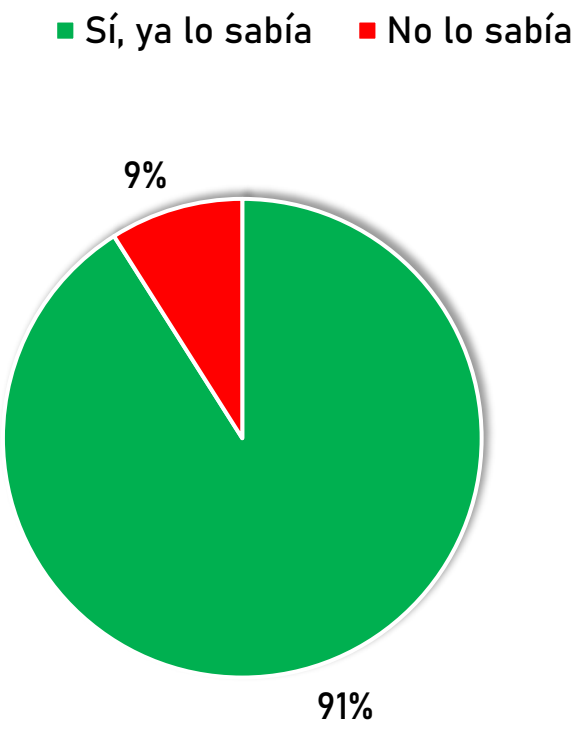
En los últimos 2 AÑOS, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



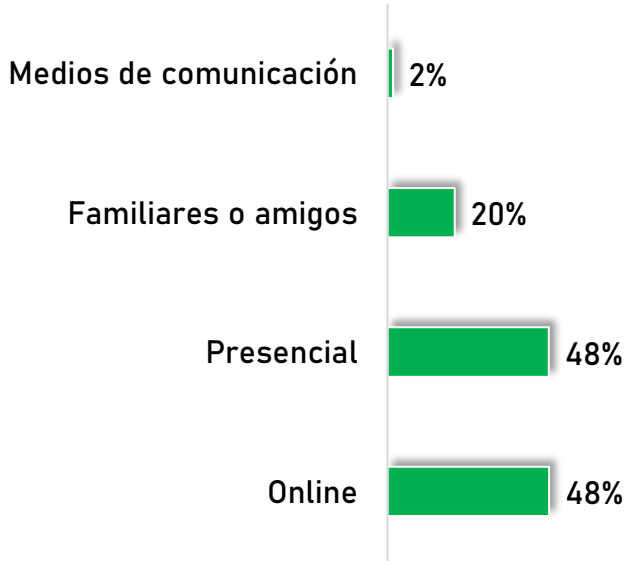
Se omiten las categorías NS-NR

Conocimiento Institución

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



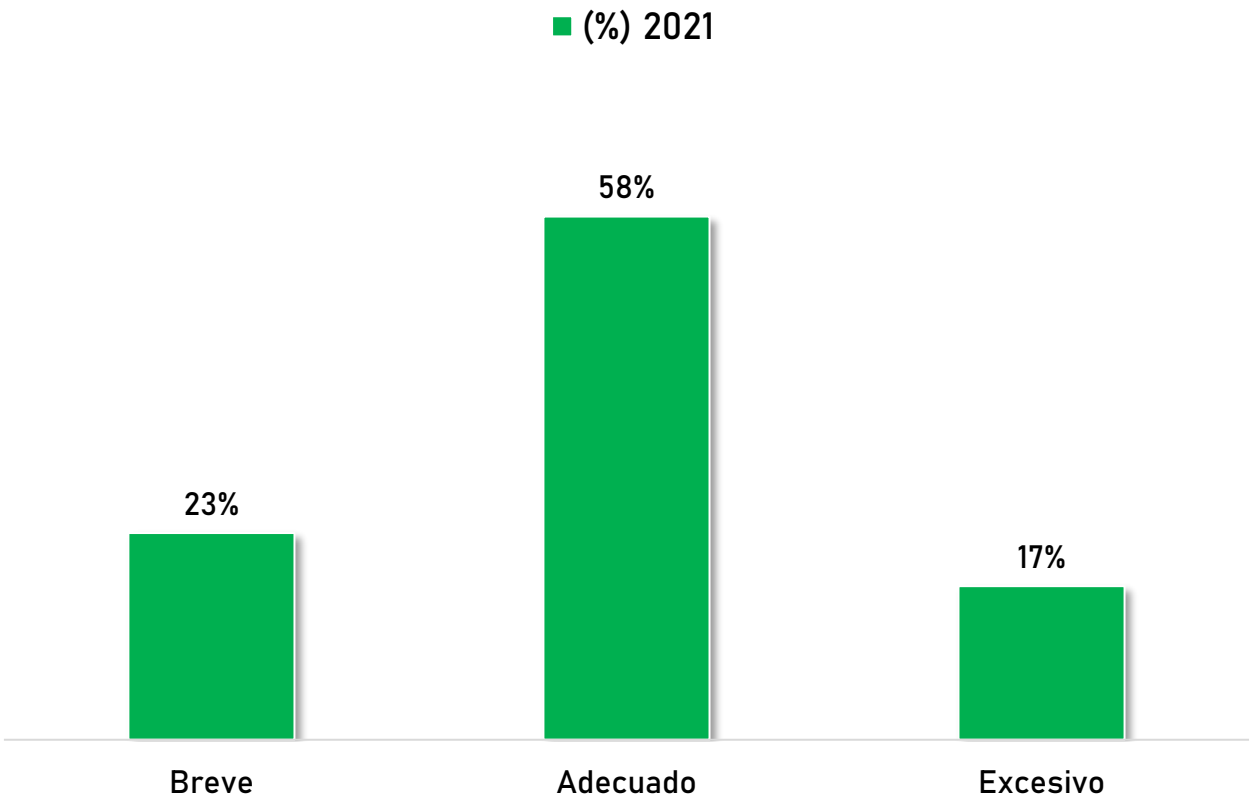
¿Cómo se informó la primera vez que debía hacer este trámite con CAPREDENA?



Se omiten las categorías NS-NR

Evaluación Tiempo de Espera

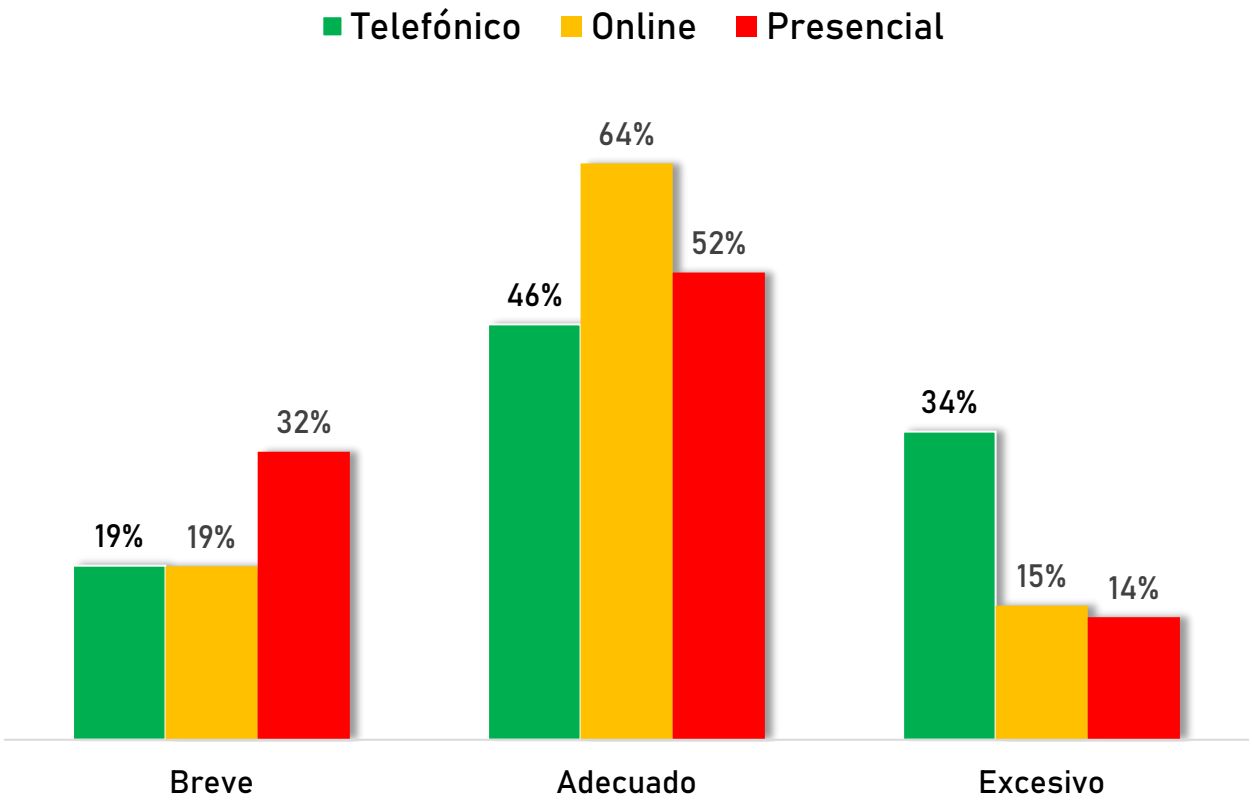
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



Se omiten categorías NS-NR

Evaluación Tiempo de Espera (%) 2021 por canal

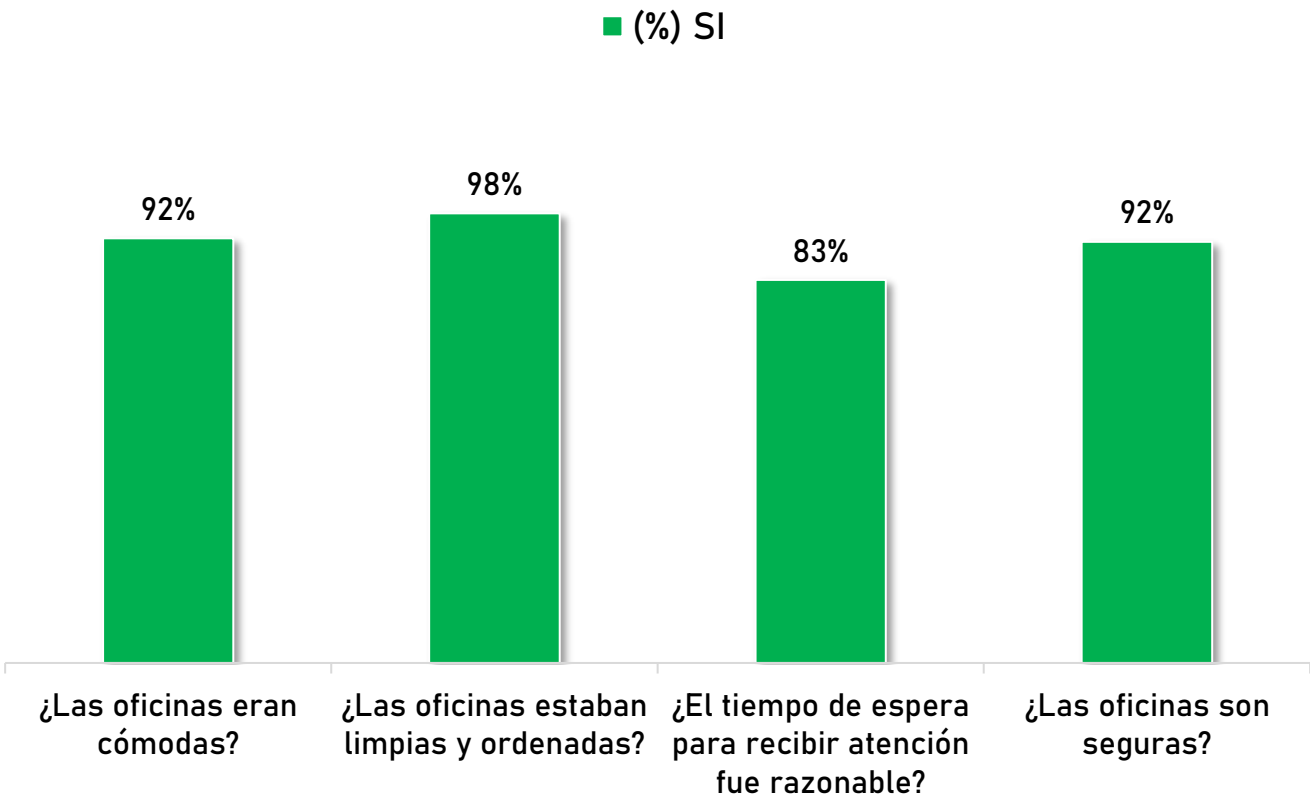
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



Se omiten categorías NS-NR

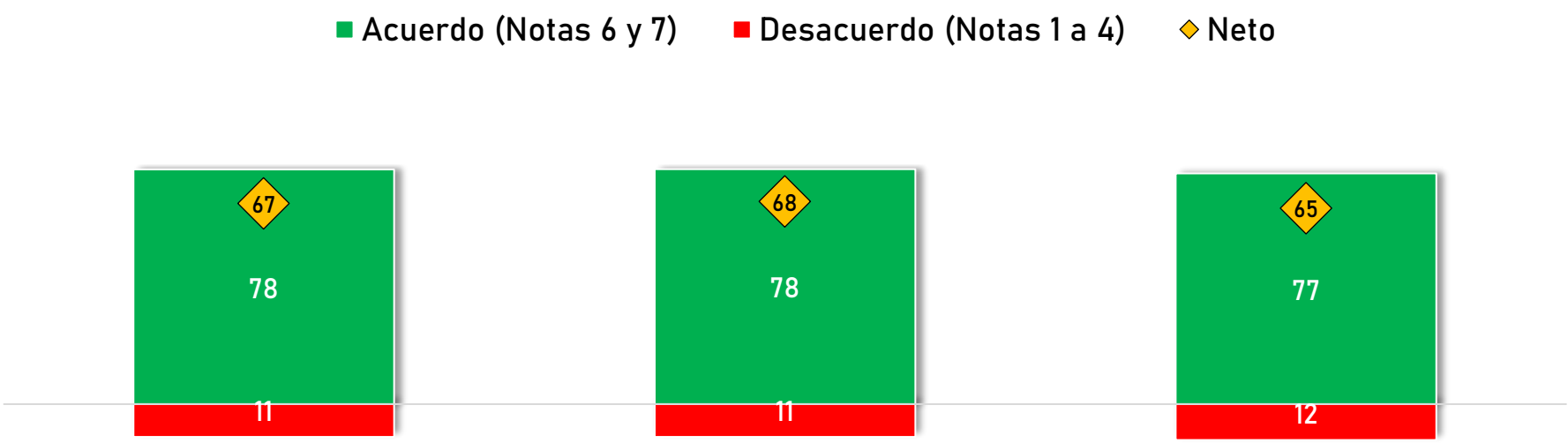
Satisfacción Canal presencial

Pensando en su última visita a la oficina de CAPREDENA, usted diría que:



Habilitación

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución 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…?



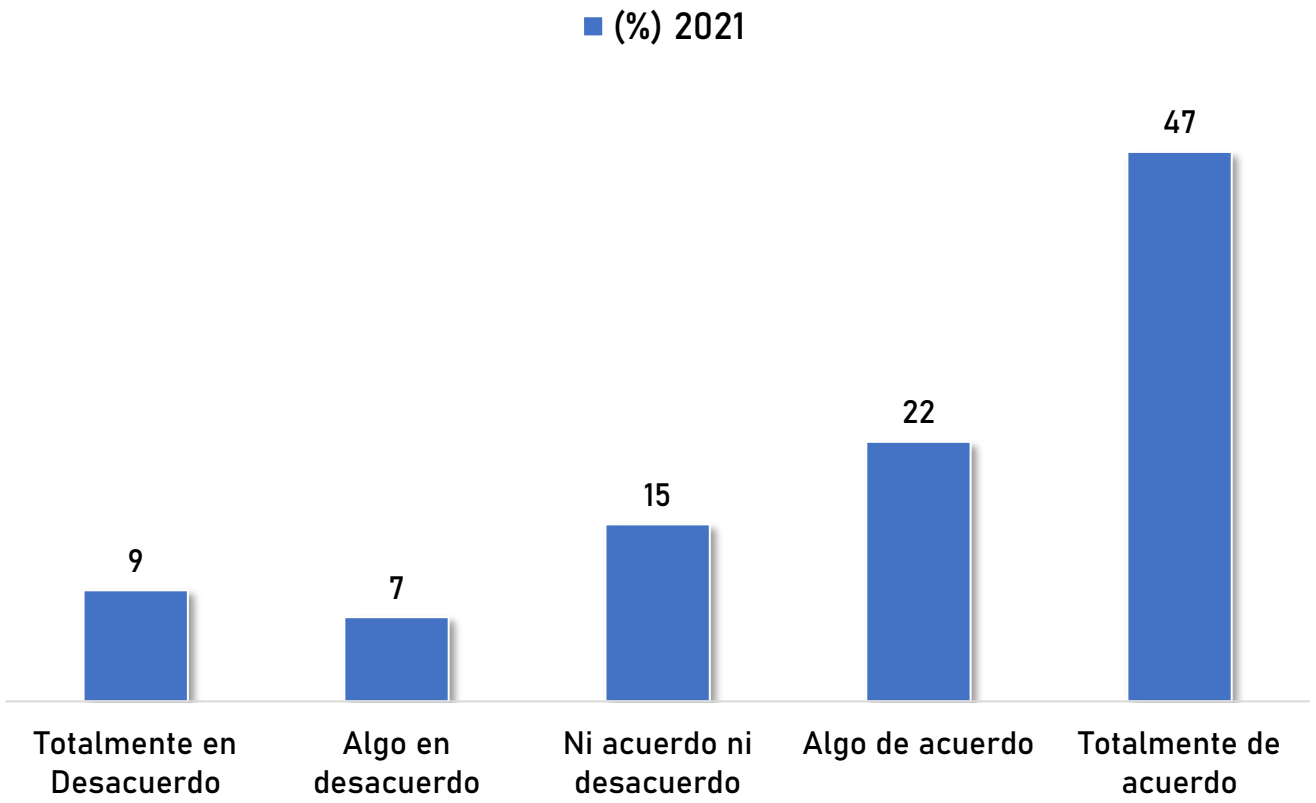
Me sirve para conocer mejor sus trámites y/o servicios y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder sus servicios más fácilmente

Me sirve para saber si hay condiciones específicas requisitos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios

Experiencia de Servicio (%)

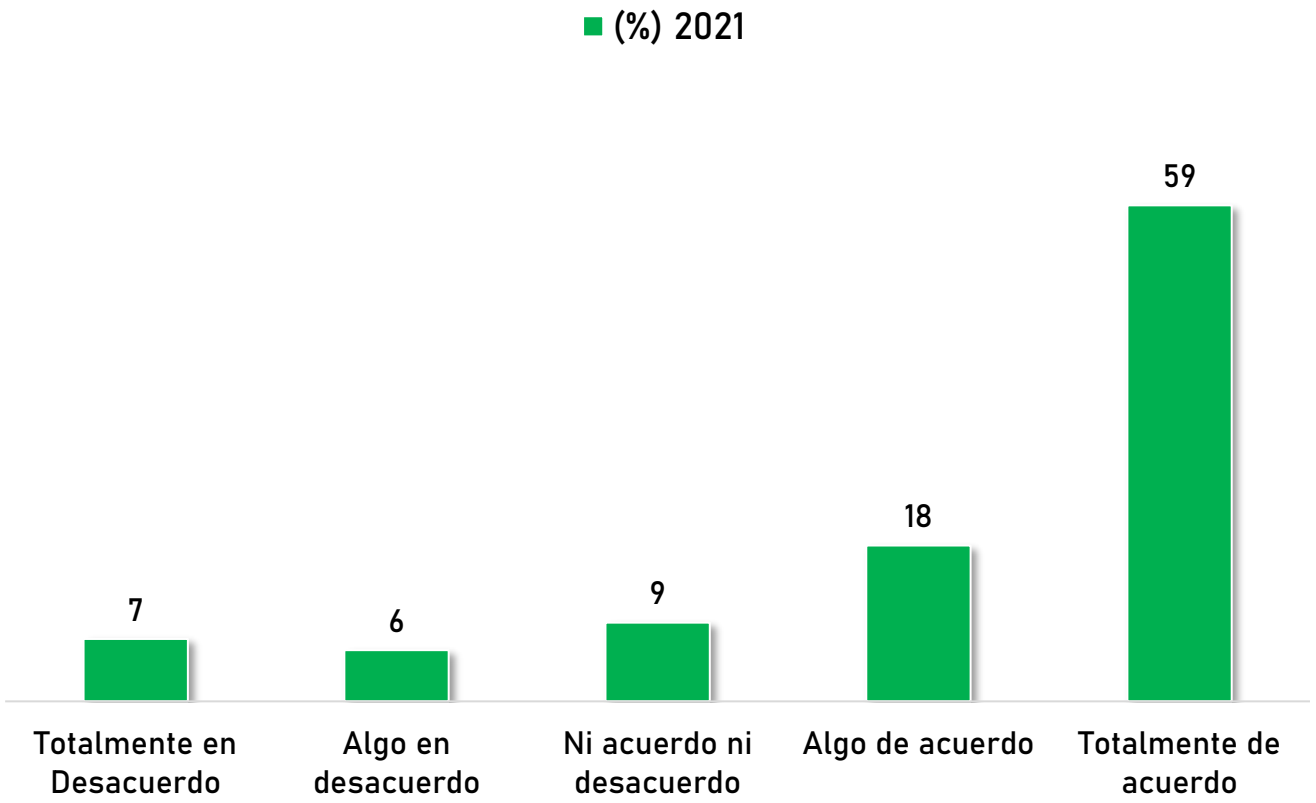
Esta experiencia de servicio en CAPREDENA aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.669

Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en CAPREDENA:



N = 1.669

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

LÍNEA 4

Dirección del Trabajo
Instituto de Seguridad Laboral
Dirección General de Crédito Prendario
Superintendencia de Pensiones
Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
Servicio Nacional de Capacitación y empleo
Caja de Previsión de la Defensa Nacional
Superintendencia de Seguridad Social
Ministerio de Bienes Nacionales
Instituto de Previsión Social – ChileAtiende
Superintendencia de Electricidad y Combustible